

الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين

JOB SATISFACTION IN THE PRIVATE SECTOR AND ITS RELATIONSHIP TO EMPLOYEE PERFORMANCE

إعداد الطلاب/

العنود عبد الله مطلق المقاطي

221002538

رهام عبدالرحمن محمد يماني

221001321

عبد الله فضل عبد الله

221002500

إشراف/

د. وليد صديق

العام الدراسي:

2023-2022

فهرس المحتويات

3	قائمة الجداول:
3	قائمة الأشكال:
4	المستخلص ABSTRACT:
5	الفصل الأول
5	المقدمة
5	مشكلة البحث
6	أهمية البحث
7	فرضيات البحث
7	حدود البحث
7	مراجعة الأدبيات
10	منهجية البحث
10	هيكل البحث
12	الفصل الثاني
12	المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه
12	المطلب الأول: التعريف بمفهوم الرضا الوظيفي
13	المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
14	المطلب الثالث: أنواع الرضا الوظيفي وخصائصه
15	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
17	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وأهميته ومحدداته، والعوامل المؤثرة فيه
17	المطلب الأول: التعريف بمفهوم الأداء الوظيفي
18	المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي وأنواعه
19	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة على أدائهم
22	المطلب الرابع: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين
26	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة
26	مقدمة
26	منهج الدراسة
26	مجتمع الدراسة وعينتها
31	أداة الدراسة

31	صدق الأداة.....
32	محاوور الدراسة: لقياس أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية.....
37	الأساليب الإحصائية المستخدمة:.....
37	مقياس الدراسة.....
39	الفصل الرابع : تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.....
39	عرض وتحليل محاور الدراسة الأساسية ومناقشتها:.....
41	المحور الأول: مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين.....
42	المحور الثاني: العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين.....
44	المحور الثالث: بأسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين.....
47	الفصل الخامس: ملخص نتائج الدراسة والتوصيات.....
47	ملخص النتائج:.....
48	الخاتمة:.....
49	التوصيات:.....
50	المراجع والمصادر:.....
53	الملاحق:.....

قائمة الجداول :

- الجدول 1 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير النوع الاجتماعي27
- الجدول 2 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي28
- الجدول 3 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة29
- الجدول 4 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير عقد العمل30
- الجدول 5 معاميل ارتباط بين كل عبارة من عبارات محور مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين بالمجموع الكلي33
- الجدول 6 معاميل ارتباط بين كل عبارة من عبارات محور العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين بالمجموع الكلي34
- الجدول 7 معاميل ارتباط بين كل عبارة من عبارات محور دور أسلوب القيادة علاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين بالمجموع الكلي34
- الجدول 8 معاميل ارتباط أبعاد محاور أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية بالمجموع الكلي35
- الجدول 9 نتائج إختبار ألفا كورنباخ لقياس ثبات الأداة لأبعاد ومحاور الدراسة36
- الجدول 10 مقياس درجة الاجابة38
- الجدول 11 يبين التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية40
- الجدول 12 يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمحور مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين42
- الجدول 13 يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي بمحور العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين43
- الجدول 14 يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمحور دور أسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين45

قائمة الأشكال:

- الشكل 1 الإتجاه الأول : الرضا الوظيفي يؤدي إلي زيادة أداء العاملين و العكس23
- الشكل 2 علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين24
- الشكل 3 توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي27
- الشكل 4 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي28
- الشكل 5 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة29
- الشكل 6 توزيع العينة حسب عقد العمل30

المستخلص Abstract:

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء الوظيفي المتميز، فوجود بيئة عمل إيجابية يؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الإلتزام والولاء للمنظمة، وهناك العديد من الدلائل التي تشير إلى ارتباط الرضا الوظيفي بالإستقرار ودوران العمل فعندما يكون الرضا منخفض يكون الإستقرار الوظيفي. و تدور هذه الدراسة حول الفرضية الرئيسية "أن درجة الرضا الوظيفي لها أثر على أداء العاملين بمنظمات ومؤسسات القطاع الخاص. تم تصميم إستبانة تضمنت حوالي 24 سؤال ، و بلغ مجموع العينة حوالي (101) موظف و موظفة تم إختيارهم بطريقة عشوائية. تشير النتائج بأن المتوسط العام لأثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية قد بلغت قيمته (3.33) بانحراف معياري (0.757). وبدرجة تأثير متوسطة حيث بلغت نسبة التأثير الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين (66.5%). في حين توصل الباحثون إلى بعض النتائج و التي منها " يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا، كما يساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة".

Job satisfaction is considered one of the most important reasons or motives for outstanding job performance. The existence of a positive work environment leads to raising levels of job satisfaction, increasing commitment and loyalty to the organization, and there are many indications that indicate job satisfaction is linked to stability and work turnover. When satisfaction is low, job stability is. This study revolves around the main hypothesis "that the degree of job satisfaction has an impact on the performance of employees in private sector organizations and institutions. A questionnaire was designed that included about 24 questions, and the total sample was about (101) employees who were chosen randomly. The results indicate that the average The overall effect of job satisfaction for the private sector and its relationship to employee performance in the Kingdom of Saudi Arabia amounted to (3.33) with a standard deviation of (0.757) and a medium effect degree, as the percentage of the effect of job satisfaction for the private sector and its relationship to employee performance was (66.5%). While the researchers concluded some The results, including: "Job satisfaction is considered one of the important means to raise the level of performance in quantity and quality, and it also contributes to reducing absenteeism rates, work turnover, and work accidents in the institution."

الفصل الأول

المقدمة

لعل من أبرز سمات هذا العصر تأثير العولمة على المنظمات، حيث تتميز المنظمات بحجمها الكبير وإنتشارها عبر الدول، الأمر الذي يتطلب توفير موارد بشرية مؤهلة تستطيع أن تعمل في كافة الظروف. فقد أصبحت عملية إتخاذ القرار لامركزية، بحيث يصدر القرار من إدارات وأقسام مختلفة، وحتى تتم هذه العملية بنجاح، فلا بد من توافر موظفين مؤهلين وقادرين على أداء المهام المختلفة واتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات.

ومع زيادة المهام والأنشطة المطلوبة، أوصت العديد من الدراسات بتمكين العاملين وإشباعهم بالحاجات التي تؤهلهم من القيام بواجباتهم، وذلك بهدف تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، ويعتبر أسلوب الرضا الوظيفي من الأساليب التي تعتمد عليها المنظمات في إشباع الحاجات المختلفة للمنظمة وللعاملين فيها.

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء الوظيفي المتميز، فوجود بيئة عمل إيجابية يؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الإلتزام والولاء للمنظمة، وهناك العديد من الدلائل التي تشير إلى ارتباط الرضا الوظيفي بالإستقرار ودوران العمل فعندما يكون الرضا منخفض يكون الإستقرار الوظيفي. (Duffy, 2010)

وبناء على ما تقدم تتمحور الدراسة الحالية في التعرف على أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين .

مشكلة البحث

يبقى بلوغ النجاح مطمح كل منظمة، والذي لا يتم إلا برضا العاملين الذي تحدده مجموعة من الأسباب تحمل في مجملها مجموعة من الحوافز والدوافع، التي تعد الركيزة الأساسية في المنظمة التي تعمل على رفع أداء وكفاءة الفرد. والرضا الوظيفي له ثقله عندما يتعلق الأمر بتحديد النجاح التنظيمي. إن رضا الموظف هو الشغل الشاغل للمنظمات، وخاصة الخدمية منها، الحاجة إلى تعزيز رضا الموظفين أمر بالغ الأهمية، لأنه مفتاح النجاح في عالم الأعمال في أي منظمة وبالتحديد منظمات القطاع الخاص ففي الوقت الحالي، قد تسلط الأضواء على رضا الموظفين

بسبب المنافسة الشديدة، إذ تحاول المنظمات الخاصة إكتساب ميزة تنافسية من خلال العنصر البشري. ولكي تضمن الإدارة نجاح منظماتها، عليها أن توفر مختلف الوسائل لإرضاء الأفراد العاملين بها، حتى تضمن ولائهم وكفاءتهم، لتحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتضمن بذلك أداء متميزا، لتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. وبالتالي يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الإستغلال الأمثل لمواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة وفرض السلطة على العاملين، بل شريك في تحقيق أهداف المنظمة عن طريق مساهمتها في إتخاذ القرارات المناسبة، لذلك يجب إدارة هذه الموارد بكفاءة من خلال تحسينها وتنظيمها لتصبح المنظمة قادرة على التطور والإستمرار. (أبو شرخ ، 2020)

وفي ضوء ما سبق؛ تتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيس ي التالي: ما هو أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الآتية:

1. ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص؟
2. هل يمتلك موظفو القطاع الخاص تصورا واضحا عن الرضا الوظيفي؟
3. ما هو تأثير الرضا الوظيفي في تحقيق النجاح التنظيمي؟

أهمية البحث

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

الأهمية التطبيقية:

إن معرفة مدى تطبيق الرضا الوظيفي في القطاع الخاص والتعرف على أثره 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 الموظفين في القطاع الخاص ومدى تأثير ذلك على أدائهم، بالإضافة إلى تشخيص الجوانب الإيجابية والسلبية في المستوى المهني للموظفين وبالتالي توجيه القائمين لتقديم الدورات التدريبية والبرامج العلاجية المناسبة، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية والتي تساهم في زيادة مستوى الرضا وبالتالي الإستقرار الوظيفي ورفع مستوى الأداء.

الأهمية الأكاديمية:

- تكمن أهمية الدراسة الأكاديمية من ندرة الدراسات المحلية والعربية التي تناولت موضوع الدراسة ومتغيراتها، فالباحثين يأملوا أن تساهم الدراسة الحالية في إثراء الأدب النظري المتعلق بموضوعها ومتغيراتها.
- إن هذه الدراسة سوف تمهد الطريق أمام الباحثين لإجراء دراسات أخرى لكونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بالرضا الوظيفي والأداء.

فرضيات البحث

تدور الدراسة حول الفرضية الرئيسية التالية: أن درجة الرضا الوظيفي لها أثر على أداء العاملين بمنظمات ومؤسسات القطاع الخاص. ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- إن لظروف العمل في شركات القطاع الخاص أثر على أداء العاملين فيها.
- إن العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين.
- إن أسلوب القيادة يؤدي إلى رفع مستوى أداء الموظفين.
- إن علاقات العمل يساهم في زيادة أداء الموظفين.

حدود البحث

- الحدود الموضوعية: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين.
- الحدود الزمانية: تم إجراء البحث في سنة 2023م.
- الحدود المكانية: مؤسسات وشركات القطاع الخاص-المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: الموظفين في شركات ومؤسسات القطاع الخاص.

مراجعة الأدبيات

الدراسات العربية:

في دراسة (فاروق أبو جديع ، بعنوان الرضا الوظيفي، 2020) هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية الرضا الوظيفي في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم، و تأتي أهمية البحث باعتباره إضافة مادة علمية جديدة في الرضا الوظيفي وآثاره على أداء العاملين، وانتهج البحث الأسلوب الوصفي التحليلي وكان من أهم النتائج التي توصل إليها البحث أن هناك ارتباط بين الحوافز والرضا الوظيفي لأن الحوافز تساعد على إيجاد شعور نفسى يتسم بالقناعة والإرتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات مع محتوى العمل نفسه ومن أهم التوصيات يجب الإهتمام بالرضا الوظيفي في محيط العمل ويعتبر من المؤثرات الأساسية في حصيللة العمل بالمنظمة.

أما دراسة (بوقال نسيم ، بعنوان أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، 2012) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، ويأتي أهميته في فهم تدني الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الجزائرية وأهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على العاملين. ومن أهم نتائج البحث هناك علاقة بين بيئة العمل الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي بديوان الترقية والتسيير وإنتهجت البحث الدراسة الميدانية لمواقع الدراسة (ديوان الترقية والتسيير العقاري). وأوصت البحث بالإهتمام بالبيئة الداخلية وتحسينه داخل المنظمة.

في دراسة (بلخيري وآخرون، بعنوان أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، 2012) دراسة حالة جامعة البوي. هدفت الدراسة إلى توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي مع التعرض إلى مختلف العوامل المؤثرة فيهم، وإبراز القيمة الحقيقية للرضا الوظيفي في المؤسسة، وقياس رضا مستوى الموظفين في جامعة البويرة لمعرفة مدى رضاهم، ومن النتائج التي توصلت إليها الباحثين من خلال تحليل نتائج الإستبيان فإن مستوى الرضا الوظيفي بعيدة عن مستويات المطلوبة وهذه النسب تبرهن مدى رضا الأساتذة والإداريين والتي تفوق نسب رضا الموظفين الآخرين، مما أظهرت الأهمية المعتبرة لموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء الموظفين في جامعة البويرة، والذي يلعب دور فعال في هذه المؤسسة في عمل على تحقيق الأهداف التي تطمح إليها الجامعة من توفير كفاءات ومهارات لازمة والذي يتماشى مع متطلبات الوظائف.

وفي دراسة (البشير، 2015 ، بعنوان أثرالرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة في كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا).

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي والوقوف على مسبباته وأهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المؤسسات العامة والخاصة، وتوضيح أهمية نظام الرواتب ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء، ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وانعكاساته على إنتاجية العاملين في المؤسسات، وكان من أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرواتب والأداة ومن التوصيات المقدمة: وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة بين العاملين في المؤسسات المختلفة، وتحسين سلم الرواتب المعمول بها بتحسين الزيادة السنوية على الراتب حتى يتم رضا العاملين.

الدراسات الأجنبية:

في دراسة أعدها بورتر ولولر Porter and Lawler (1996) بعنوان: "المؤشرات التي تؤثر على الأفراد في ترك الوظيفة Indications of Human Resources Affection and Job Withdrawal يهدف قياس مجموعة من العناصر المرتبطة بالرضا الوظيفي مثل الشعور بالأهمية والتقدير، والمكافآت الخارجية، مثل المكافآت المادية، والحوافز النقدية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين عناصر المكافآت الداخلية وعناصر المكافآت الخارجية.

وفي دراسة لشانج (1991) (G. M, Shang): "تحليل للرضا الوظيفي " An Analysis of Job satisfaction " يهدف إستقصاء أثر عدد من المتغيرات في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم المؤسسي الخاص، وتركزت المتغيرات التي درس أثرها على الراتب، وعدد سنوات الخبرة، والحوافز، وعلاقات الزملاء، وسلوك الطالب، وأنظمة المكافآت، وتحصيل الطالب، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها أن هناك عشرة متغيرات لها علاقة ذات دلالة إحصائية بالتنبؤ بالرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم المؤسسي الخاص.

وفي دراسة للويد بول كنب (1982) Lloyd Paul Kenepp بعنوان: "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي Determinants of Job Satisfaction Five Years after College graduation بعد خمس سنوات من التخرج، إستنتجت هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي هو محصلة لعدة عوامل متعددة، وأن خلفيات الأشخاص

وخصائصهم الشخصية لها تأثير قليل جدا على محددات الرضا الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي لخريجي الكليات يتأثر بإتقان العمل، والمكانة الاجتماعية للعمل، أكثر من المكافآت المادية، كالراتب والإمتيازات.

ويلاحظ من عينة الدراسات العربية والأجنبية أن جميعها ركزت على دراسة الرضا الوظيفي، من خلال تعريف إجرائي له يقسمه إلى مجموعة من العناصر التي حاول الباحثون قياس إتجاهات الباحثين نحوها. ولا يضيف هذا البحث جديدا لهذا المدخل في الدراسة، غير أنه إبتكر مجموعة من العناصر التي تتناسب مع ظروف الدراسة التي تركز على إتجاهات الموظفين في منظمات القطاع الخاص في المملكة نحو عناصر الرضا الوظيفي. وتكمن الإضافة الحقيقية لهذا البحث، خاصة في المملكة، في محاولته مقارنة إتجاهات المدراء في تلك المؤسسات، من خلال قياس مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

منهجية البحث

سوف يتم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذا البحث وإختبار مدى صحة الفروض من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وسوف يتم الإعتماد في هذا المنهج على الكتب والدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي بغرض تكوين الإطار النظري للبحث.

هيكل البحث

قام الباحثين بتقسيم الإطار النظري للبحث على الشكل التالي:

الفصل الأول:

المقدمة

مشكلة الدراسة.

أهمية الدراسة.

أهداف الدراسة.

تساؤلات الدراسة (الفروض).

الدراسات السابقة.

المنهجية وطرق البحث.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

الفصل الثاني:

المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه

-المطلب الأول: التعريف بمفهوم الرضا الوظيفي

-المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

-المطلب الثالث: أنواع الرضا الوظيفي وخصائصه

-المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وأهميته ومحدداته، والعوامل المؤثرة فيه

-المطلب الأول: التعريف بمفهوم الأداء الوظيفي

-المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي وأنواعه

-المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة على أدائهم

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الرابع : تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل الخامس: ملخص نتائج الدراسة والتوصيات

الخاتمة

النتائج

التوصيات

المراجع

الفصل الثاني

المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه

حظي موضوع الرضا الوظيفي على إهتمام العديد من الباحثين والمفكرين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي وذلك نظرا لإرتباطه بأهم مورد تملكه المؤسسات ألا وهو المورد البشري، بإعتباره يلعب دورا كبيرا في نجاح المؤسسات وإستقرارها، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزء كبير من حياتهم في العمل بمكان ما وبالتالي من الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، حيث يعتبر مقياسا لفعالية الأداء، فإن كان الرضا العام للأفراد مرتفعاً سيؤدي ذلك إلى نتائج مرغوبة مماثلة لتلك التي تقصدها المنظمة عندما تزيد الأجور والرواتب أو عند تطبيق برنامج للمكافآت، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى، ويؤدي إلى تفاقم مشكلات العاملين وزيادة شكواهم، كما أنه يتولد عن عدم الرضا، مناخ تنظيمي غير صحي (إدريس و آخرون ، 2019) زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

المطلب الأول: التعريف بمفهوم الرضا الوظيفي

يعرف الرضا الوظيفي لغة واصطلاحاً بأنه:

- الرضا الوظيفي لغة: هو ضد السخط، وإرتضاه يعني رآه له أهلاً ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه (ابن منظور وآخرون ، 2010)
- الرضا الوظيفي اصطلاحاً: يرى سميث أن الرضا يتمثل في مظاهر الثبات والإستقرار في مشاعر الفرد نحو الموقف والأبعاد المتعددة للعمل، ويتبين أيضاً أن الرضا عبارة عن إتجاه عام للفرد نحو عمله، ويكون هذا الإتجاه كمحصلة لمجموعة من العوامل والمؤثرات، ويظهر هذا الإتجاه على شكل زيادة في دافعية العامل نحو عمله حيث ينجم عنها زيادة في مستوى كفايته المهنية (الحيدروآخرون ، 2005)

ويرى Nobile De. J John بأن الرضا الوظيفي هو مدى شعور الفرد إيجابيا أو سلبيا نحو عمله (De Nobile, 2008)

(2008)

وعرفه لوك Look بأنه (حالة وجدانية سارة تنتج عن تقويم الفرد أو خبرته). (chaur, 2005) ويرى هابوك أن الرضا الوظيفي عبارة عن الإهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014) ويرى فروم أن الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفر معه الوظيفة لشغلها نتائج ذات قيمة ايجابية، أي أن ع الرضا ترادف التكافؤ. (سارة ، 2016) وعرفه ستون بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الإجتماعية من خلالها (صكري، 2017).

المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

تظهر أهمية الرضا الوظيفي في إرتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيس ي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها، وله أهمية بالغة لكل من: أهمية الرضا الوظيفي للموظف: إرتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل: حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.

- الرغبة في الإبداع والابتكار: فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن وغير المادية من تقدير وإحترام، أمان وظيفي. إلخ مشبعة بشكل كاف، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة (بلخيري وآخرون، 2012)
- زيادة مستوى الطموح والتقدم: فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- الرضا عن الحياة: حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.

- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل.

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية: فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على عملهم.
- ارتفاع في الإنتاجية: فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
- تخفيض تكاليف الإنتاج: فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل أو الإضرابات والشكاوى.

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على صورة في المجتمع:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع

المطلب الثالث: أنواع الرضا الوظيفي وخصائصه

يقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين هما: (عثمان ، 2016)

1. الرضا العام: ويعرف على أنه الإتحاد العام للفرد نحو عمله ككل، فهل هو راض أم غير راض هكذا على الإطلاق والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة للعوامل الفرعية، حيث نستطيع الإشارة إلى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي للدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله.

2. الرضا النوعي: وهو رضا الفرد على جانب معين من جوانب عمله دون الجوانب الأخرى، كأن يرضى بالعائد المادي في حين يكون غير راض على نوعية الإشراف، وعلى الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي إلى نوعين، إلا أنه هناك دراسات أثبتت وجود علاقة إرتباطية بين الرضا العام والرضا النوعي، بمعنى أن

الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا عن الجوانب الأخرى. وقد حدد جنزبرج ثلاث أنواع من الرضا الوظيفي:

الرضا الداخلي: وينبع من مصدرين هما المتعة النابعة من إنهماك الفرد في نشاط العمل وإحساسه بالإنجاز، وعن إحساسه بقدراته من خلال الإنجاز

الرضا الخارجي: وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه.

الرضا المصاحب: وهو ناتج عن الشروط النفسية والمؤسسية التي تصاحب عمل الفرد.

أما بالنسبة لخصائص الرضا الوظيفي فيمكن القول أن للرضا الوظيفي عدة خصائص نذكر أهمها:

-تعدد مفاهيم طرق القياس.

-النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي.

-الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة بالسلوك الإنساني.

-الرضا الوظيفي حالة القناعة والقبول.

-للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي.

-رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليل على رضاه عن العناصر الأخرى. (عثمان ، 2016)

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يوجد العديد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وأهم هذه العوامل ما يلي (حمزة و آخرون ، 2017)

الأجور والرواتب: تعتبر الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.

محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من المسؤولية والصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله ولذلك يرفع مستوى رضاه عن العمل، وهذه النتيجة متوافقة مع نظرية "هرزبرج" فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء

الوظيفة .يرغب الأفراد ذوي الحاجات العليا في منحهم الاستقلالية وتوفير بعض العناصر الأخرى للإثراء الوظيفي كالتغذية العكسية ووضع مهام متنوعة ومتحدية لهم، ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة رضا تصميم الوظائف يؤدي إلى رفع معدلات الرضا لديهم.

إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل :يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا والذي يتحقق لهم جراء ذلك، ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك إرتفاع في رضاهم.

فرص التطور والترقية المتاحة للفرد :إن المنظمة تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

نمط القيادة :توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز إهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الإستياء وعدم الرضا.

عدالة القائد: أوضح "آدمز" في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمداخلاته (مهارته، خبراته، قابليته، مستوى تعليمه...) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمداخلاته من نقص معدل ما يستلمه غيره ويشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الإستياء وعدم الرضا.

الظروف المادية للعمل :تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وأهميته ومحدداته، والعوامل المؤثرة فيه

يعتبر الأداء الوظيفي معياراً أساسياً للتقدم الإقتصادي والإداري، إذ أن تقييم أداء العاملين يسمح للمؤسسة إكتشاف جوانب القوة والضعف للعاملين وبالتالي للأقسام والمؤسسة ككل. كما يمكنها من إيجاد الحلول لعوائق التقدم والنمو سواء كان على صعيد الموظف أو على صعيد المؤسسة بوجه عام. ناهيك على أن تقييم الأداء الوظيفي يسهل عملية نقل الموظفين وترقيتهم إذ يساهم في كشف قدراتهم. كما أنه يعتبر وسيلة لضمان العدالة الوظيفية والرقابة وخاصة على المسؤولين الإداريين.

المطلب الأول: التعريف بمفهوم الأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي لغة وإصطلاحاً بأنه:

لغة: مصطلح مستمد من الكلمة الإنجليزية To perform والذي إشتق بدوره من الفرنسية القديمة Performer والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. (موسي ، 2016)

إصطلاحاً: هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة (عبد الغني، 1996)

ويعرف الأداء على أنه الجهد المبذول الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما حسب قدرته وإستطاعته، ويشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة (القحطاني، 2019)

وقد عرفه ميلر وروميائي Romilly Et Miller بأنه إنعكاس لكيفية إستخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية وإستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها (الحسيني ، 2000) وعرفه نيكولاس (Nikolas) بأنه نتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد، فالسلوك هو النشاط أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك (درة وآخرون، 2008) كما عرفه الخزامي بأنه: سلوك يهدف إلى تحقيق نتيجة، وهو ما يقوم به العامل إستجابة لمهمة معينة سواء قام بها بذاته أو فرضها عليه الآخرون. (الخزامي ، 2008)

المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي وأنواعه

إن الأداء الوظيفي يعتبر مقياس لقدرة الفرد على أداء عملية في الوقت الحاضر، وأعمال أخرى في المستقبل، وبالتالي يساعد في إتخاذ قرارات النقل والترقية. إن نظام التحفيز بالفرد وارتباطه بالأداء الوظيفي لدى العاملين يبدو أن العاملين ذو الأداء السيئ يكونوا مهددين بالإستغناء عن خدماتهم وهذا ما يلاحظ داخل المؤسسات في القطاع العام والخاص حيث نلاحظ أن هناك إرتباط دائما مع الأفراد الذين توجد لهم كفاءات في إنجاز العمليات المتاحة لهم.

فهنا يتبين لنا أن الأداء الوظيفي الذي يمتاز به هؤلاء الأفراد داخل المنظمة قد يحقق مزايا للمؤسسة وهؤلاء الأفراد والذي يمكنهم من الإرتقاء إلى أعلى المراتب وتقييمهم داخل المؤسسة دائما إيجابيا فمن هنا تظهر أهمية الأداء الوظيفي في الأعمال التي يمكن أن تحققها المؤسسة وفي أقرب وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة سمعتها من الناحية الإقتصادية والإجتماعية . (بكر اوي ، 2017)

ومن أبرز مزايا إدارة أداء العاملين ما يلي :

أ- بالنسبة للمؤسسة :

- تنسيق الأهداف وتوجيه الأداء في الإتجاه الصحيح.
- آلية مهمة لتخطيط الأداء ومتابعته والكشف عن معوقاته وسلبياته.
- آلية مهمة لتوفير معلومات لتحسين الأداء وتطويره وتجنب عيوبه.
- أساس موضوعي لإتخاذ قرارات الإستثمار في التقنيات أو تعديل أوضاع العاملين.
- توفير النفقات وذلك بمنع الإسراف والفاقد في الخدمات والوقت.

ب- بالنسبة للعاملين :

- توضيح المعدلات المطلوبة وشفافية معايير التقييم والمحاسبة عن الأداء.
- إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في تخطيط الأداء وإبداء الرأي في إتجاهات التطوير.
- تنمية التعاون بين العاملين وتوثيق روح الفريق لضمان تحقيق الأهداف المشتركة.

- إتاحة الفرصة لمناقشة مشكلات توفير معلومات متجددة وصحيحة عن مستويات الأداء وتقدير الإدارة لها، وإتاحة العمل مع المسؤولين.

- العدالة في توزيع الحوافز والمكافآت على أساس نتائج الأداء. (محمد ع، 2014)

ت- بالنسبة للرؤساء:

- تقليل الحاجة للتدخل في كل الأمور وحتى أصغرها نتيجة فهم العاملين لما هو مطلوب منهم
- توفير الوقت عن طريق مساعدة العاملين على إتخاذ القرارات بأنفسهم وضمان إمتلاكهم للمعرفة والفهم لإتخاذ القرارات.
- الحد من سوء التفاهم بين العاملين حول تحمل المسؤوليات من خلال عملية تخطيط الأداء.
- التقليل من الأخطاء وتكرارها من خلال مساعدة الرؤساء والمرؤوسين على تعيين ما يسبب إرتكاب الأخطاء وإنعدام الفعالية.
- تقليل تكرار المواقف التي لا يجد فيها الرئيس المعلومات التي يحتاجها عند الحاجة. (سنة ، 2019)

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة على ادائهم

إن محددات الأداء كثيرة ومختلفة بإختلاف طبيعة العاملين والبيئة المنظمة والثقافة السائدة ومحيط العمل والسياسات المتبعة وفيما يلي بعض محددات الأداء (زكي ، 2013)

أ. كفاءة العاملين والمهامهم بمتطلبات العمل وتشمل:

المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن مجال العمل والخبرة التي تم إكتسابها من التجارب السابقة وفي نفس مجال العمل. المؤهلات أيضا تلعب دورا أساسيا في الأداء من حيث الجودة حسب المعايير المطلوبة وسرعة الإنجاز كما ونوعا. كما أن العاملين الذين لا يمتلكون الخبرات كافية أو التدريب والمؤهلات لأداء العمل على سبيل المثال، قد يواجهون صعوبات بالغة لإنجاز مهامهم وواجباتهم، وخاصة إذا لم يتم الإشراف عليهم بصورة دقيقة والأخرى في المؤسسات التي تغيب عنها روح العمل الجماعي وعدم المزج بين عمال حديثي وأصحاب الخبرات والكفاءات العالية.

ب. دوران العمل:

هو ترك العمل نتيجة لعوامل تتعلق بشروط العمل أو البحث عن فرص عمل بشروط محفزة وإمميزات مغرية، وهذا يؤدي إلى تغير العاملين بصورة دوريا مما يسبب في عدم إستقرار القوى العاملة داخل المنظمة، ومن سلبيات دوران العمل هو مغادرة الموظفين ذو الكفاءات و الخبرات والمؤهلات العالية بعد ما تلقوا تدريباً في مجال العمل، إلى منظمة جديدة لبحث عن الوضع أفضل ويتم إحلالهم بموظفين ذو كفاءات وخبرات أقل، وقد يحتاجون وقتاً لتدريب وسد الثغرة التي نتجت عن مغادرة الموظفين الأكفاء وهكذا تستمر الأمر إلى أن يتم البحث من الإدارة العليا لمعرفة أسباب وراء هذا الظاهرة ومعالجتها.

ت. الغياب عن العمل:

وتعني الغياب أو الحضور في موقع العمل متأخراً عن ساعات الحضور وبدء العمل، وهذا الغياب لها دوافعها، قد تكون مرتبطة بالرضا عن العمل نفسه أو شروط الخدمة أو الحوافز المادية أو معنوية أو إمميزات أخرى كالتأمين الإجتماعي أو الصحي وما إلى ذلك، أو الغياب تتعلق بالأساليب الإدارية كالإشراف والإرشاد والتوجيه وتطبيق القوانين والسياسات وهذا كلها تلعب دوراً سلبياً على العامل في قدرته على تحمل المسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد ومدى إلتزامه بتنفيذ الأوامر لتحقيق الأداء المطلوب منه أن ينجزه.

ث. الأجر:

هو المبلغ المادي ويعتبر نصيب العامل من الإنتاج المنظمة التي يعمل بها أو المقابل المادي للجهد البشري والمتمثل في كل ما يدفع للعامل بطريقة مباشرة مقابل عمله الذي يؤديه وبالإضافة إلى مزايا المالية الغير دورية (إسماعيل، 2005)

ويعتبر الأجر هو المحرك الأساس ي والمقابل الذي يعمل العامل من أجله و هو عنصر ضروري لإشباع حاجات الإنسان من توفير المسكن والملبس والغذاء ويؤثر إيجاباً وسلباً في الوضع الإقتصادي و الإجتماعي والنفسي للعامل، فعندما يكون الأجر متدني أو أقل من المجهود الذي تبذله العامل لأداء العمل، ذلك يولد شعوراً بعدم الرضا وأحياناً يؤدي إلى التذمر والشكاوى ومطالبة بإمميزات إضافية، وإذا لم يتم القبول والتفاعل من جانب الإدارة العليا، قد يترجم بقله الأداء أو تقليل المجهود المبذول بحيث يتساوى مع الأجر الذي يتلقاه العامل في فترة زمنية محددة مع حجم الشغل والجهد المبذول لتنفيذ مهمه ما، وذلك ينتج عنه قله الأداء وكل ذلك يحدث حسب تقديرات العامل.

ج. التحفيز:

قد يكون تحفيز مادي أو معنوي ، نجد أن التحفيز المادي تؤدي إلى إشباع حاجات ورغبات الإنسان وتؤثر على المستوى المعيشي للإنسان ويساهم في توطيد العلاقات الاجتماعية (مناسبات، زيارات) وأما الحافز المعنوي مهم جدا في رفع الروح المعنوي للعامل وتلعب دورا إيجابيا في الأداء، لأنه يؤثر على الجوانب النفسية ويولد إرتياح للعامل وهذا يؤدي إلى زيادة الأداء والعكس كما في عدم التحفيز والتشجيع وعدم الرضا عن الأداء العامل يؤثر على عوامله النفسية ويقود إلى الإكتئاب والقلق وقلة التركيز، وهذا بدوره يؤدي إلى نقص أو تدنى في الأداء الوظيفي.

ح. بيئة العمل:

هو المحيط التي يتم فيها تنفيذ العمل وقد تكون البيئة داخلية أو خارجية، فالبيئة الداخلية عن العمل يتمثل في العمال وفريق العمل وكيفية تجاوبهم وتعاونهم (روح الجماعة) في تنفيذ الأداء والإضاءة وتهوية والإشراف فإذا كانت إيجابية تؤدي إلى زيادة في الأداء والعكس صحيح كما إذا ما كانت البيئة الداخلية سلبية تخفض من درجة الأداء. أما في البيئة الخارجية كالعلاقات مع المنافسين والشركاء والعملاء والمجتمع الخارجي لإنجاح المهام أما أن تكون مساعدا ومحفزا في تنفيذ المهام بسهولة ويسر وأما أن تكون معسرا في تنفيذ العمل والأداء وهذا يؤثر سلبا على النفسية والعقلية والبدنية للعامل ويؤدي إلى إنخفاض درجة الأداء.

العوامل المؤثرة بأداء الموظفين:

أما بالنسبة للعوامل المؤثرة في كفاءة أداء الموظفين فقد إنقسمت في مجموعتين رئيسيتين هما(حمزة،

عادل، وعبد الكريم، 2018)

أ. عوامل تتصل بالفرد نفسه من حيث :

- القدرات والمهارات.
- التركيب النفسي.
- التركيب الاجتماعي.

ب. عوامل تتصل بالعمل ذاته :

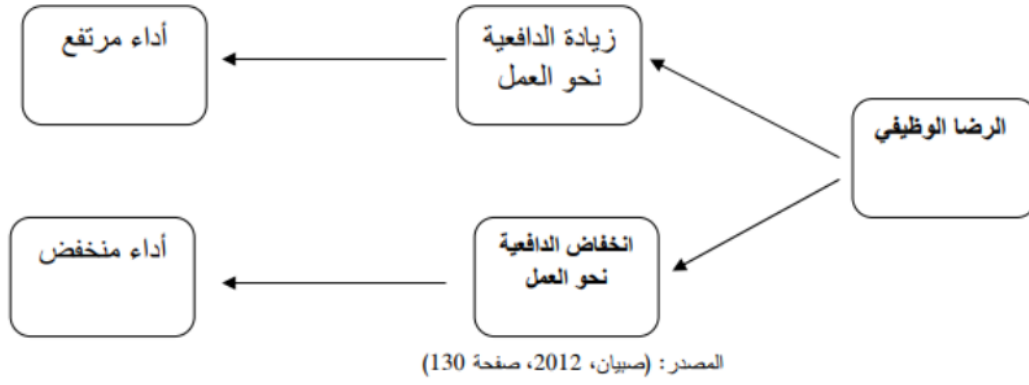
- واجبات ومهام وطبيعة العمل.
- التنظيم الإجتماعي للعمل.
- الموارد والإمكانات المادية.

المطلب الرابع: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي إهتمام متزايد من الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي خاصة وأنه يتعلق بالموارد البشري الذي يتمتع بمجموعة من المشاعر تتأثر بمؤثرات العمل الذي يؤديه وكذلك المحيط الداخلي والخارجي الذي يعمل فيه، والذي يؤثر على أدائه.

و توجد ثلاثة إتجاهات تناولت علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين والإختلافات التي حدثت في تحديد نوع العلاقة بينهما:

الإتجاه الأول: الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة أداء العاملين والعكس وقد ظهر هذا الإتجاه نتيجة تجارب وأبحاث، حيث قام كتاب وباحثو مدرسة العلاقات الإنسانية بتقديم هذه العلاقة باعتبارها علاقة سببية بين الرضا والأداء، بإفتراض أن الرضا الوظيفي هو متغير مستقل، بينما أداء العاملين هو متغير تابع له، وتقوم الفكرة على أن الفرد الذي لديه رضا وظيفي عالي يزيد حماسه قبله على العمل وترتفع معنوياته وإتجاهاته وإمتنانه لوظيفته ومنظمته، فترتفع بذلك إنتاجيته وأدائه. والعكس فإن الفرد الذي ينخفض رضاه عن العمل، تقل إنتاجيته وحماسه للعمل، وتقل مشاعر الإمتنان والولاء للوظيفة وللمنظمة. إن هذا التفسير يدمج في الواقع بين مشاعر الرضا والدافعية للأداء وبذل الجيد في العمل، هذا التفسير يعني أن الرضا والدافعية هما نفس الشيء، فزيادة الرضا معناه زيادة الدافعية والعكس صحيح. (محمد س، 1999).



الشكل 1 الإتجاه الأول: الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة أداء العاملين و العكس

الإتجاه الثاني: إرتفاع أداء العاملين يؤدي إلى زيادة رضاهم

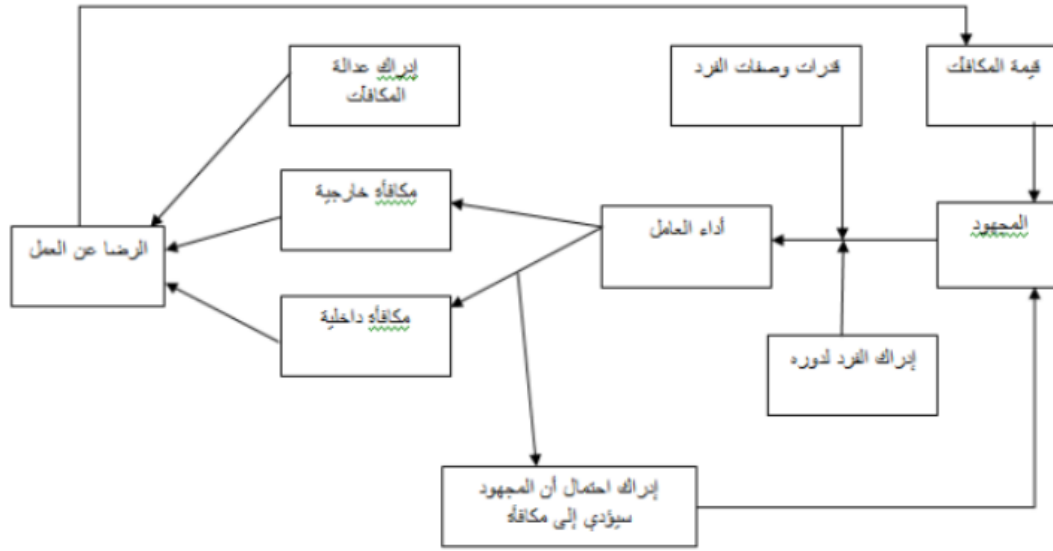
وجد هذا الإتجاه الكثير من الأبحاث والدراسات، حيث يعتبر هذا الإتجاه أن الأداء هو متغير مستقل والرضا الوظيفي هو متغير تابع (عكس الإتجاه الأول)، وتوضح هذه الفكرة من أن الفرد العامل إذا شعر أن حصوله على عناصر الرضا الوظيفي (ترقية، الأجر، ظروف عمل جيدة..). مرتبطة بضرورة تحقيق مستوى معين من الأداء، فسيعمل على تحقيق أداء عال ليحصل على مكافآت عالية والتي بدورها تحقق له رضا على أدائه.

ومن بين الدراسات دراسة الباحثان برايفيلد وكروكيت، Crokete et Brefield اللذان توصلا إلى فكرة أن العلاقة بين أداء العاملين والرضا الوظيفي هي علاقة شرطية، أي توجد فقط عندما تعطي حوافز وعوائد العمل بناءا على الأداء الفعلي للفرد وفي هذه الحالة الخاصة لا يكون الرضا سببا في الأداء وإنما العكس، أين يكون الرضا هو نتيجة الأداء حيث أن الإشاعات التي تحققها الحوافز والعوائد التي يحصل عليها الفرد تنتج كأثر أو كنتيجة لمستوى الأداء الذي حققه الفرد فاستحق به أن يحصل على هذه الحوافز والعوائد إضافة إلى النموذج النظري للباحثين بورتير ولولر Loler et Porter الذي يقوم على مجموعة فروض حول في محددات الأداء ومحددات الرضا الوظيفي، فالأداء يحدده الجهد المبذول العمل متفاعل مع قدرات وإدراك الفرد لمكونات ومتطلبات دوره الوظيفي.

أما الجهد المبذول فيحدده قيمة العوائد ودرجة توقع الفرد لحصوله عليها إذا ما بذل الجهد المطلوب. فالرضا يتحدد بناءا على قيمة ما يحصل عليه الفرد من عوائد وتقديره لمدى عدالة هذه العوائد التي يحصل عليها الفرد

والتي تتحدد على أساس ما يحققه الفرد من أداء، وبالتالي فإن تأثر رضا الفرد بأدائه يتم من خلال ما يعطى للفرد

من عوائد نتيجة لأدائه . (محمد س ، 2003)



المصدر : (بلخيري و عشيط، صفحة 116).

الشكل 2 علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين

الإتجاه الثالث: لا توجد علاقة معينة بين أداء العاملين والرضا الوظيفي

فالواقع العملي يشير أن العلاقة بين مستوى الرضا عن العمل والأداء لا يأخذ نمطا موحدا وإنما يمكن أن يتخذ أحد الحالات التالية يفترض هذا الإتجاه أن العلاقة بين الرضا والأداء موجودة فعلا ولكن تغير أحد المتغيرين في إتجاه معين لا يؤدي دائما إلى تغير مسائل أو معاكس للمتغير الآخر. فهي علاقة تربطها عوامل وسطية تتمثل في صفات ذاتية تخص الموظف، صفات متعلقة بالوظيفة، صفات متعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة و صفات متعلقة بالبيئة الخارجية فالواقع العملي يشير أن العلاقة بين مستوى الرضا عن العمل والأداء لا يأخذ نمطا موحدا وإنما يمكن أن يتخذ أحد الحالات التالية: (محمد س، 1999)

الحالة الأولى: حيث يكون مستوى الرضا عن العمل منخفض والأداء عالي: فهناك الأفراد لا يحبون عملهم لكنهم مضطرون للعمل وفقا معدلات الإنتاج المحددة خوفا من الفصل أو العقاب، بل قد يحققون معدلات إنتاج أعلى للحصول على أجر إضا لتغطية إلتزاماتهم المعيشية.

الحالة الثانية: حيث يكون مستوى الرضا مرتفعاً بينما الأداء منخفض يحدث عندما يكن العمل ذاته غير محبباً للفرد بينما جو العمل مفعم بالعلاقات الود والصدقة بحيث يكون سعي العامل إلى عمله في هذه الحالة لا للذهاب إلى العمل كعمل إنما للقاء أصدقائه، وكذلك نجد هذه الحالة متمثلة في بعض الأفراد الذين يشعرون بسعادة خاصة في العمل بتكاسل بعيداً عن أية ضغوط.

الحالة الثالثة: حيث تكون العلاقة مباشرة بين مستوى الرضا والإنتاجية فترتفع بإرتفاعه، وتنخفض بإنخفاضه أوضح رنسيس ليكرت أن العلاقة تبدو مباشرة بين مستوى الرضا الوظيفي وأداء العاملين في تلك الأعمال الغير روتينية والتي تعتمد الإنتاجية فيها أساس ليس على جهد الآلة أو الفن التكنولوجي المستخدم بقدر ما تعتمد على فكر الإنسان ومهارته الفردية كالأعمال الفنية الدقيقة، وأعمال البحوث وما شبه ذلك. ففي مثل تلك الأعمال كلما كانت معنوية الفرد عالية كان لها أثرها المباشر على إنتاجيته.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لمنهج الدراسة ومجتمعها، وعينتها، وشرح الخطوات، والإجراءات العلمية التي إتبعها الباحث في بناء أداة الدراسة ووصفها، ثم شرح مخطط تصميم الدراسة ومتغيراتها، والإشارة إلى أنواع الإختبارات الإحصائية التي إستخدمت في هذه الدراسة.

منهج الدراسة

إعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي المسحي، والمتمثل في إستخدام إستبانة لقياس أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية ؛ وذلك نظراً مراعاة هذا المنهج لطبيعة الدراسة الحالية وأهدافها. كما إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف هذه الظاهرة ويحللها كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً .

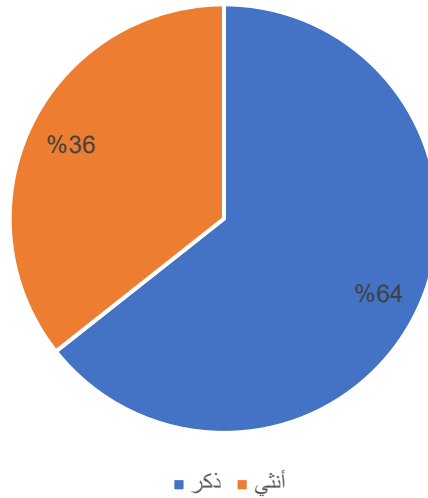
مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع المتطوعين للإستبانة والبالغ عددهم (101) موظفاً وموظفة وفق الإحصائية الصادرة عن (1444هـ)، وبهم يتمثل مجتمع البحث، خلال العام الدراسي 1444هـ. ، تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة. وفيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتها الوظيفية:

1- النوع الإجتماعي:

النوع الإجتماعي	العدد	النسبة المئوية
ذكر	65	64.3
أنثى	36	35.7
المجموع	101	100.0

الشكل (3) توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي



الشكل 3 توزيع العينة حسب النوع الاجتماعي

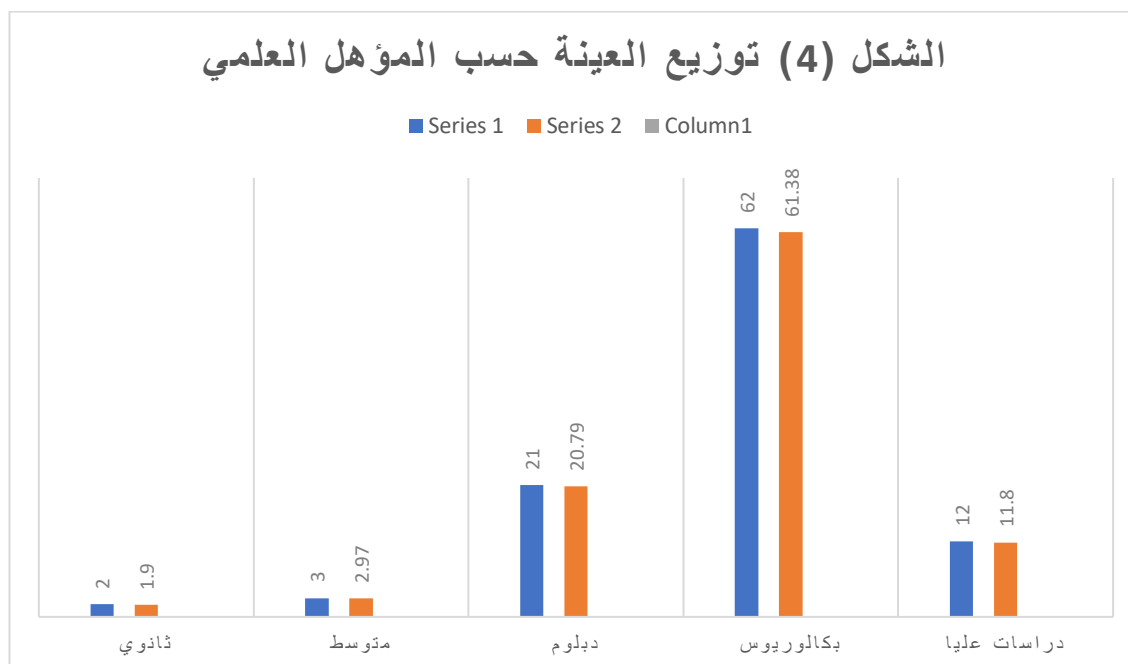
من الجدول (1) والشكل رقم (3) بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور بنسبة (64.3%) من الموظفين من الذكور وأن نسبة (35.7%) من الإناث وهذا يشير إلى زيادة الموظفين الذكور مقارنة بالإناث في القطاع الخاص السعودي في المملكة العربية السعودية موضوع الدراسة. وبالتالي فإن عينة الإستبانة لديها القدرة على فهم عبارات الإستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة وموضوعية.

2 - المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	2	1.9
متوسط	3	2.97
دبلوم	21	20.79

61.38	62	بكالوريوس
11.8	12	دراسات عليا
100.0	101	المجموع

الجدول 2 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي



الشكل 4 توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

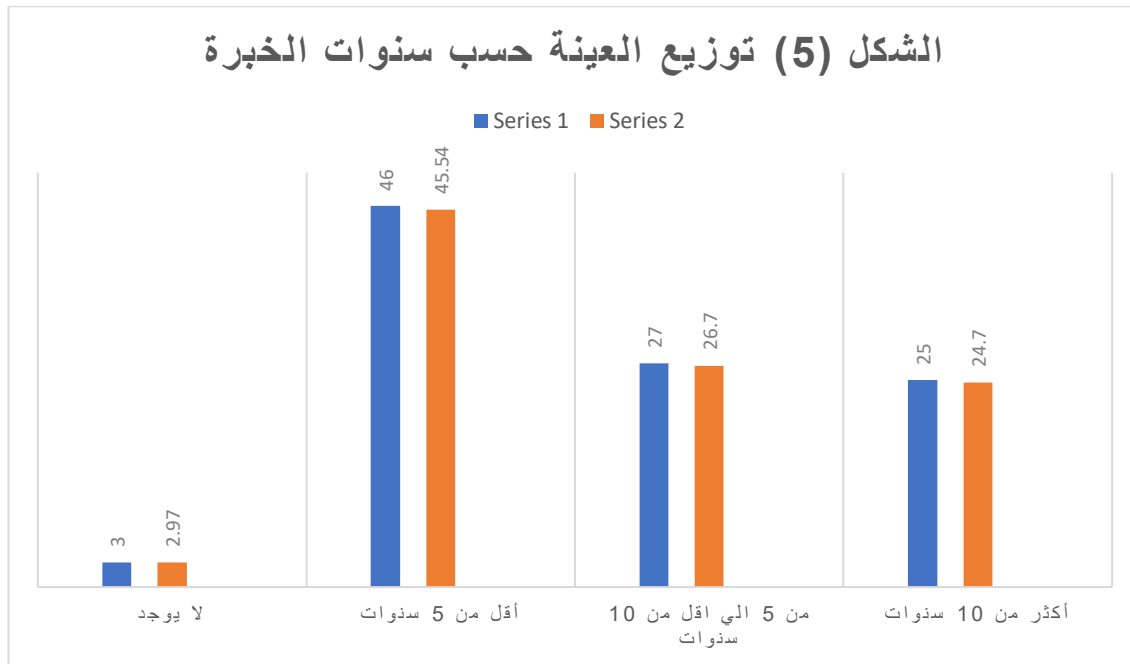
من الجدول رقم (2) والشكل رقم (4) بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة هم من حملة المؤهلات العلمية الجامعية دبلوم حيث بلغت نسبتهم (20.79%)، بكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (61.38%)، وبلغت نسبة ممن مستوياتهم العلمية فوق البكالوريوس دراسات عليا (11.8%).

يتضح من ذلك أن جميع أفراد العينة هم من حملة المؤهلات الجامعية وما فوق الجامعية، وهذا يدل على جودة التأهيل العلمي لأفراد العينة والتي يشترط عند توظيفها أن يكونوا حاصلين على مؤهلات جامعية وبالتالي فإن العينة المستبانة لديها القدرة على فهم عبارات الإستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة وموضوعية.

3 – سنوات الخبرة:

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
لا يوجد	3	2.97
أقل من 5 سنوات	46	45.54
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	27	26.7
أكثر من 10 سنوات	25	24.7
المجموع	101	100.0

الجدول 3 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة



الشكل 5 توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

يتبين من الجدول رقم (3) والشكل رقم (5) أن العينة ذوي الخبرة (أقل من 5 سنوات) فقد حلت في المرتبة الأولى حيث بلغت نسبتهم (45.54%)، وفي المرتبة الثانية فئة الخبرة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) والتي بلغت نسبتهم (26.7%)، بينما فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات) فحلت في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (24.7%).

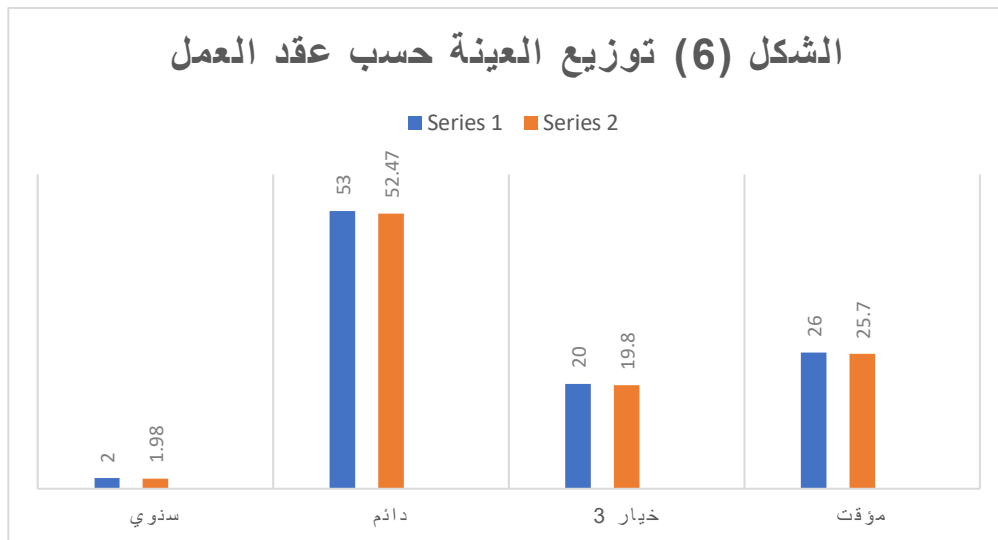
يتضح من ذلك أن عينة الدراسة هم من ذوي فئات الخدمة الطويلة والمتوسطة في موظفين في القطاع الخاص حيث يتضح أن العينة من ذوي الخبرة (5 سنوات فأكثر) بنسبة (50.0%)، وبالتالي فإن هذه الفئات يتوقع منها

الحصول على إجابات دقيقة وموضوعية نتيجة لتراكم خبراتها الطويلة في المجال الوظيفي من خلال ممارساتهم الوظيفية المختلفة في القطاع الخاص في المملكة العربية.

4 – عقد العمل:

النسبة المئوية	العدد	عقد العمل
2.0	2	سنوي
54.1	53	دائم
17.3	20	خيار 3
26.5	26	مؤقت
100.0	101	المجموع

الجدول 4 التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير عقد العمل



الشكل 6 توزيع العينة حسب عقد العمل

يتبين من الجدول رقم (4) والشكل رقم (6) أن العينة ذوي عقود العمل (الدائمة) فقد حلت في المرتبة الأولى حيث بلغت نسبتهم (52.47%)، وفي المرتبة الثانية فئة العقود (المؤقتة) والتي بلغت نسبتهم (25.7%) ، بينما فئة

العقود (خيار 3) فحلت في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت (19.8%)، بينما فئة العقود (سنوية) فحلت في المرتبة الأخيرة بنسبة بلغت (1.98%).

يتضح من ذلك أن عينة الدراسة هم من ذوي فئات العقود العمل الدائنة والطويلة من موظفين القطاع الخاص وبالتالي فإن هذه الفئات يتوقع منها الحصول على إجابات دقيقة وموضوعية نتيجة لتراكم عقودهم الطويلة في المجال الوظيفي المختلفة في القطاع الخاص في المملكة العربية.

أداة الدراسة

تم إستخدام الإستبانة أداة لجمع البيانات ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية حيث تم بناء إستبانة أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية من خلال مراجعة أدبيات الدراسات السابقة الموضوع بالإستفادة من الأدوات التي وردت فيها. وتتكون الإستبانة من جزئين: الجزء الأول: ويشمل المتغيرات الديمغرافية الشخصية، الوظيفية لأفراد عينة الدراسة ممثلة في: (الجنس، الموهل العلمي، عقد العمل، سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: يتكون من (19) عبارة مقسمة إلى ثلاثة محاور كما يلي:

- المحور الأول: مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين.، ويشمل على (7) عبارات.
 - المحور الثاني: العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين، ويشمل على (6) عبارات.
 - المحور الثالث: دور علاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين، ويشمل على (6) عبارات.
- وصيغت العبارات في كل محور وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة / موافق / محايد / غير موافق / غير موافق بشدة).

الجزء الثالث: يتكون من (1) عبارة واحدة الإقتراحات التي تريد تقديمها للشركة لإيجاد حلول للوصول للرضا الوظيفي في القطاع الخاص.:

صدق الأداة

من الصفات الأساسية التي ينبغي توافرها أيضاً في أداة جمع البيانات قبل الشروع في إستخدامها هي خاصية الثبات وهي تشير إلى درجة خلو المقياس من الأخطاء، وبصفة خاصة الأخطاء العشوائية، وتكمن أهمية قياس درجة ثبات وصدق المقياس في ضرورة الحصول على نتائج صحيحة كلما تم إستخدامها، فالمقياس المتذبذب لا يمكن الإعتماد عليه ولا الأخذ بنتائجه ومن ثم ستصبح النتائج مضللة وغير مطمئنة، وللتأكد من صلاحية أداة الدراسة تم إستخدام كل من إختبارات الصدق والثبات وذلك على النحو التالي:

(أ) صدق المحكمين

عرض الباحثون الإستبانة على مشرف البحث المختصين في مجال موضوع الدراسة، وقد طلب من المشرف إبداء آرائه حول الإستبانة ومدى صلاحية العبارات وشموليتها وتنوع محتواها وتقييم مستوى الصياغة اللغوية أو أية ملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف، وبعد أن تم إسترجاع الإستبانة من جميع المحكمين، قام الباحث بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل على ضوء مقترحات المشرف، وأصبحت الإستبانة في صورتها النهائية.

(ب) صدق المقياس

1. معامل الاتساق الداخلي بين كل عبارة والدرجة الكلية لبعدها

قام الباحثون بحساب معامل الاتساق الداخلي للإستبانة على عينة الدراسة وتم إجراء الإختبارات الإحصائية الخاصة بقياس الصدق كما يلي:

محاور الدراسة: لقياس أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية.

أولاً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1 الراتب الوظيفي مناسب للجهود المبذولة	.840**	.000	دال عند 0.01

العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
هل يتم منحكم علاوات سنوية لتحفيز موظفي شركات القطاع الخاص	.738**	.000	دال عند 0.01
طريقة التحفيز للموظفين ومقدارها كافي للموظف	.826**	.000	دال عند 0.01
هل يتم إعطائكم بدلات بدل مواصلات ، بدل سكن ، بدل خطر لعمال المصانع والوظائف الخطيرة؟	.877**	.000	دال عند 0.01
تقدم الشركة رواتب إضافية عند عمل الموظفين خارج أوقات الدوام الرسمي	.833**	.000	دال عند 0.01
هل يحصل الموظف على إجازة سنوية	.668**	.000	دال عند 0.01
تمنح الشركة التأمين الطبي للموظف وعائلته	.751**	.000	دال عند 0.01

الجدول 5 معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات محور مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين بالمجموع الكلي

من الجدول (5) يتضح أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات محور مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين كانت كبيرة جداً، كما أن جميعها كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث بلغت قيم مستوى المعنوية لها أقل من 0.05، وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية وتشارك معاً لقياسه.

ثانياً: صدق الإتساق الداخلي لعبارات لمحور: العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	يشعر الموظف بالأمان الوظيفي والإستقرار في بيئة عمله	.761**	.000	دال عند 0.01
2	هل تشجع الشركة الموظف وتعمل على تكريم موظفيها كل شهر أو كل اسبوع	.820**	.000	دال عند 0.01
3	تشعر بوظيفتك في الشركة بتقدير للذات	.896**	.000	دال عند 0.01

4	هل المدير قريب من موظفيه ويعمل معهم كفريق واحد	.881**	.000	دال عند 0.01
5	يقدم مدير الشركة أساليب المدح والثناء للموظفين العاملين حتى يحفزهم للعمل بكفاءته أكبر	.927**	.001	دال عند 0.01
6	يتم مشاركة بعض الموظفين في أخذ قرارات للشركة	.817**	.000	دال عند 0.01

الجدول 6معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات محور العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين بالمجموع الكلي

ويتضح من الجدول (6) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات محور العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين كانت كبيرة جداً، كما أن جميعها كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث بلغت قيم مستوى المعنوية لها أقل من 0.05، وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية، وتشترك معاً لقياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

ثالثاً: صدق الإتساق الداخلي لعبارات لمحور: دور أسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين

م	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	الأجر الذي أحصل عليه مناسب مع الجهد المبذول	.816**	.000	دال عند 0.01
2	يقدم الراتب للموظف كل شهر باستمرار دون إنقطاع وفي وقته	.787**	.000	دال عند 0.01
3	ظروف العمل البيئة مناسبة وتسمح للعمل تكييف، إضاءة ، مكيئة القهوة، مكتب وكوسي مريح	.865**	.000	دال عند 0.01
4	عملي اليومي يساعدني في التقدم الوظيفي وإكتساب الخبرات	.843**	.000	دال عند 0.01
5	تمنح المؤسسة إجازات دون إنقطاع الراتب	.894**	.000	دال عند 0.01
6	تعطي الشركة الموظف أهمية للجانب المعنوي لزيادة الروح المعنوية	.800**	.000	دال عند 0.01

الجدول 7معامل ارتباط بين كل عبارة من عبارات محور دور أسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين بالمجموع الكلي

ويتضح من الجدول (7) أن جميع قيم معاملات الارتباط لجميع عبارات محور دور أسلوب القيادة علاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين كانت كبيرة جداً، كما أن جميعها كانت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% حيث بلغت قيم مستوى المعنوية لها أقل من 0.05، وهذه يشير إلى ارتباط جميع العبارات بالدرجة الكلية لبعدها وبمعنوية عالية، وتشترك معاً لقياسه، وبذلك يعتبر البعد صادقاً لما وضع لقياسه.

2/ الصدق البنائي

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الأداة ووفقاً لهذه الطريقة سيتم اختبار الصدق عن طريق تقدير معاملات الارتباط لجميع أبعاد المتغيرات بالمجموع الكلي لكل محور وعلى النحو التالي:

1/ الصدق البنائي للمحاور: أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية

م	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	النتيجة
1	المحور الأول: مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين.	.955**	.000	دال عند 0.01
2	المحور الثاني: العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين.	.945**	.000	دال عند 0.01
3	المحور الثالث: دور أسلوب القيادة علاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين.	.968**	.000	دال عند 0.01

الجدول 8 معامل ارتباط أبعاد محاور أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية بالمجموع الكلي

يتضح من الجدول (8) أن جميع محاور أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية لها علاقة ارتباط إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتهي إليه، وبذلك يتبين أن جميع محاور الأداة تقيس ما وضعت لقياسه وتشترك معاً لقياس المحاور.

(2): ثبات الأداة

يقصد بالثبات (استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج بإحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة). وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس. وكلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة زادت الثقة فيه، وهناك عدة طرق للتحقق من ثبات المقياس وقد قام الباحث بحساب معامل ثبات الإختبار إستخدام معامل إلغا كرونباخ" (s Alpha،Cronbach)، والذي يأخذ قيمةً تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساويةً للصفر، وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد صحيح. أي أن زيادة معامل إلغا كرونباخ تعني زيادة ثبات الإستبانة وبالتالي زيادة مصداقية البيانات، والجدول (8) يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لجميع أبعاد ومحاور الدراسة وعلى النحو التالي:

م	الابعاد	عدد العبارات	Cronbach,s Alpha
1	المحور الأول: مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين.	7	.898
2	المحور الثاني: العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين.	6	.922
3	المحور الثالث: دور أسلوب القيادة علاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين.	6	.893
	أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية	19	.966

الجدول 9 نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة لأبعاد ومحاور الدراسة

يتضح من الجدول (9) أن نتائج إختبار الثبات لجميع أبعاد محاور الدراسة بأثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية قد بلغت (0.966)، وتلك القيم كانت جميعها أكبر من (60%) وهذا يدل بأن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات في جميع محاور الدراسة وأن البيانات التي تم جمعها بواسطتها تتمتع بالثبات والصدق العالي وتحقق أغراض الدراسة وبالتالي يمكننا من الإعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. إجراء اختبارات الثبات: وذلك باستخدام كل من الآتي:
أ- ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات عبارات الإستبانة.
ب- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: تم استخدامه لحساب الإتساق الداخلي والصدق البنائي للإستبانة.
2. النسب المئوية والتكرارات والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة.
3. أساليب الإحصاء الوصفي: لوصف خصائص عبارات الدراسة، وذلك من خلال:
أ. الوسط الحسابي: حيث يتم حساب الوسط الحسابي لكل عبارة، ويتم مقارنة الوسط الحسابي للعبارة بالوسط الفرضي للدراسة حسب مقياس ليكرت المستخدم
ب. الانحراف المعياري: وذلك للتعرف على مدى إنحراف إستجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة عن متوسطها الحسابي، وكلما إقتربت قيمته من الصفر تركزت الإستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
4. اختبار (ت) لعينة واحدة لإختبار مستوى إستجابة العينة على عبارات أبعاد ومجاور الدراسة.

مقياس الدراسة

تم قياس درجة الإستجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي (Likart Scale)، والذي يتراوح من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة، كما هو موضح :

المعيار	الدرجة	المتوسطات الحسابية	الدلالة الإحصائية
موافق بشدة	5	من 4.20 إلى أقل من 5	درجة الإستجابة مرتفعة جداً
موافق	4	من 3.40 إلى أقل من 4.20	درجة الإستجابة مرتفعة

درجة الإستجابة متوسطة	من 2.60 إلى أقل من 3.40	3	محايد
درجة الإستجابة منخفضة	من 1.80 إلى أقل من 2.60	2	غير موافق
درجة الإستجابة منخفضة جداً	من 1 إلى أقل من 1.80	1	غير موافق بشدة

الجدول 10 مقياس درجة الاجابة

الفصل الرابع : تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، فيما يلي النتائج المتعلقة بكل محاور من محاور الدراسة وفق المعالجات الإحصائية المناسبة وكانت على النحو التالي:

عرض وتحليل محاور الدراسة الأساسية ومناقشتها:

تحليل بيانات محاور الدراسة: للتعرف عن أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية

تحليل البيانات حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي وتحليل إستجابات العينة وفقاً لمحاور المختلفة، وجاءت النتائج كما يلي:

م	المحاور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	مستوى التطبيق	الترتيب
1	المحور الأول: مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين.	98	3.32	.753	66.4	43.679	.000	متوسطة	الثاني
2	المحور الثاني: العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين.	98	3.24	.864	64.9	37.149	.000	متوسطة	الثالث
3	المحور الثالث: دور أسلوب القيادة علاقات	98	3.43	.765	68.7	44.433	.000	مرتفعة	الأول

م	المحاور	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة	مستوى التطبيق	الترتيب
	العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين.								
	لجميع المحاور	98	3.33	.757	66.5	43.521	.000	متوسطة	

الجدول 11 يبين التحليل الإحصائي الوصفي لمحاور أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية

تشير النتائج بالجدول (11) أن المتوسط العام لأثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية قد بلغت قيمته (3.33) بانحراف معياري (.757) وبدرجة تأثير متوسطة حيث بلغت نسبة التأثير الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين (66.5%)، ويؤكد ذلك نتائج اختبار (ت) حيث بلغت القيمة المحتسبة للاختبار (43.521) وهي قيمة موجبة، عند مستوى دلالة أقل من (0.05) حيث بلغت (0.000)، وهذا يعني بوجود فرق معنوي دال إحصائياً بين الوسط الحسابي المحتسب من العينة والوسط الفرضي ولصالح الوسط المحتسب، وبترتيب لأثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية حيث تتراوح قيم المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة بين (3.24-3.43) فقد جاء مدى تأثير دور أسلوب القيادة علاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين بالمرتبة الأولى وبدرجة تأثير مرتفعة بمتوسط حسابي (3.43) وبوزن نسبي (68.7%)، وجاء مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.32) وبوزن نسبي (66.4%)، وفي المرتبة الثالثة دور العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين بمتوسط حسابي (3.24) وبوزن نسبي (64.9%)، بمستوى تأثير متوسطة، وبناءً على ما سبق، يتضح أن أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية كانت بدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى أهمية الرضا الوظيفي في تعزيز أداء الموظفين في المجتمع السعودي.

وفيما يلي الإحصاءات الوصفية لعبارات كل محور من محاور أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية وكما يلي:

المحور الأول: مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين

يعرض الجدول (12) إحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لأراء عينة الدراسة على

الفقرات الخاصة لمحور مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين، كما يلي:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى التطبيق	الترتيب
1	الراتب الوظيفي مناسب للجهد المبذول	2.98	1.065	59.6	متوسطة	7
2	هل يتم منحكم علاوات سنوية لتحفيز موظفي شركات القطاع الخاص	3.10	1.098	62.0	متوسطة	5
3	طريقة التحفيز للموظفين ومقدارها كافي للموظف	3.07	1.038	61.4	متوسطة	6
4	هل يتم إعطائكم بدلات بدل مواصلات ، بدل سكن ، بدل خطر لعمال المصانع والوظائف الخطيرة؟	3.40	.905	68.0	مرتفعة	4
5	تقدم الشركة رواتب إضافية عند عمل الموظفين خارج أوقات الدوام الرسمي	3.46	.954	69.2	مرتفعة	3
6	هل يحصل الموظف على إجازة سنوية	3.74	.663	74.9	مرتفعة	1
7	تمنح الشركة التأمين الطبي للموظف وعائلته	3.50	.900	70.0	مرتفعة	2
-	جميع العبارات	3.32	.753	66.4	متوسطة	-

الجدول 12 يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمحور مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين

تظهر النتائج بالجدول (12) أن الدرجة الكلية الخاصة مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة مرتفعة جداً حسب الإجابات بمتوسط حسابي (3.32) وانحراف معياري (0.753) وبوزن نسبي (66.4%)، وقد كانت جميع عبارات الجدول التي تقيس مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين جاءت بدرجة تأثير مرتفعة ومتوسطة، وأن العبارة رقم (6) ظهرت أهم عبارة في تأثير ظروف العمل حيث حازت على المرتبة الأولى إذ تنص (هل يحصل الموظف على إجازة سنوية) وكانت درجة تأثيرها بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.74) وبوزن نسبي (74.9%)، وحلت العبارة رقم (7) في المرتبة الثانية من حيث مستوى تأثيرها والتي تنص (تمنح الشركة التأمين الطبي للموظف وعائلته) بمتوسط حسابي (3.50) وبوزن نسبي (70.0%)، وكانت درجة أثرها بدرجة مرتفعة، بينما حلت العبارة رقم (5) بالمرتبة الثالثة التي تنص (تقدم الشركة رواتب إضافية عند عمل الموظفين خارج أوقات الدوام الرسمي) وكانت درجة تأثيرها بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.46) وبوزن نسبي (69.2%).

ويتضح أن أقل الفقرات شيوعاً لدى أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (1) والتي تنص على (الراتب الوظيفي مناسب للجهد المبذول) فقد حلت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.98) وبوزن نسبي (59.6%)، حيث جاءت بدرجة متوسطة أيضاً من حيث شيوعها لدى أفراد العينة.

و يغزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن هناك تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة متوسطة ونسبة (66.4%).

المحور الثاني: العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين

يعرض الجدول (13) احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لآراء عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بالعوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى التطبيق	الترتيب
1	يشعر الموظف بالأمان الوظيفي والإستقرار في بيئة عمله	3.22	1.021	64.5	متوسطة	5
2	هل تشجع الشركة الموظف وتعمل على تكريم موظفيها كل شهر أو كل اسبوع	3.09	1.150	61.8	متوسطة	6
3	تشعر بوظيفتك في الشركة بتقدير للذات	3.28	1.013	65.5	متوسطة	2
4	هل المدير قريب من موظفيه ويعمل معهم كفريق واحد	3.33	.939	66.5	متوسطة	1
5	يقدم مدير الشركة أساليب المدح والثناء للموظفين العاملين حتى يحفزهم للعمل بكفائه أكبر	3.28	1.013	65.5	متوسطة	3
6	يتم مشاركة بعض الموظفين في أخذ قرارات للشركة	3.27	.969	65.3	متوسطة	4
	جميع العبارات	3.24	.864	64.9	متوسطة	-

الجدول 13 يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي بمحور العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين

تظهر النتائج بالجدول (13) أن الدرجة الكلية الخاصة بالعوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة مرتفعة جداً حسب الإجابات بمتوسط حسابي (3.24) وانحراف معياري (864)، وبوزن نسبي (64.9%)، وقد كانت جميع عبارات الجدول التي تقيس العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين جاءت بدرجة تأثير متوسطة، وأن العبارة رقم (4) قد حازت على المرتبة الأولى من حيث درجة تأثير العامل الإيجابي على أداء الموظفين من قبل موظفين القطاع وهذه العبارة تنص (هل المدير قريب من موظفيه ويعمل معهم كفريق واحد)

حيث كانت درجة تأثيرها بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.33) وبوزن نسبي (66.5%)، وحلت العبارتين رقم (3،5) في المرتبة الثانية من حيث مستوى تأثيرها والتي تنصان على (تشعر بوظيفتك في الشركة بتقدير للذات) ، (يقدم مدير الشركة أساليب المدح والثناء للموظفين العاملين حتى يحفزهم للعمل بكفاءته أكبر) بمتوسط حسابي (3.28) وبوزن نسبي (65.5%)، وكانت درجة تأثيرها بدرجة متوسطة ، بينما حلت العبارة رقم (6) بالمرتبة الثالثة التي تنص (يتم مشاركة بعض الموظفين في أخذ قرارات للشركة) وكانت درجة تأثيرها بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.27)، وبوزن نسبي (65.3%).

ويتضح أن أقل الفقرات شيوعاً لدى أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (2) والتي تنص على (هل تشجع الشركة الموظف وتعمل على تكريم موظفيها كل شهر أو كل اسبوع) فقد حلت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.09) وبوزن نسبي (61.8%)، حيث جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيوعها لدى أفراد العينة.

و يغزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن هذه العوامل لها تأثير ايجابي على أداء الموظفين في القطاع الخاص في المجتمع السعودي فقد ظهرت بدرجة متوسطة حسب إجابات العينة ونسبة (64.9%).

المحور الثالث: بأسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين

يعرض الجدول (14) إحتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لأراء عينة الدراسة على الفقرات الخاصة لمحور دور أسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين، كما يلي:

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى التطبيق	الترتيب
1	الأجر الذي أحصل عليه مناسب مع الجهد المبذول	3.11	1.064	62.2	متوسطة	6
2	يقدم الراتب للموظف كل شهر باستمرار دون إنقطاع وفي وقته	3.59	.835	71.8	مرتفعة	1

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	مستوى التطبيق	الترتيب
3	ظروف العمل البيئة مناسبة وتسمح للعمل تكييف ،إضاءة ، مكينة القهوة، مكتب وكروسي مريح	3.50	.876	70.0	مرتفعة	3
4	عملي اليومي يساعدني في التقدم الوظيفي وإكتساب الخبرات	3.56	.787	71.2	مرتفعة	2
5	تمنح المؤسسة إجازات دون إنقطاع الراتب	3.41	.983	68.2	مرتفعة	4
6	تعطي الشركة الموظف أهمية للجانب المعنوي لزيادة الروح المعنوية	3.33	.928	66.5	متوسطة	5
-	جميع العبارات	3.43	.765	68.7	مرتفعة	-

الجدول 14 يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لمحور دور أسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين

تظهر النتائج بالجدول (14) أن الدرجة الكلية الخاصة بأسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة مرتفعة جداً حسب الإجابات بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (.765). وبوزن نسبي (68.7%)، وقد كانت جميع عبارات الجدول التي تقيس دور أسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين جاءت بدرجة تأثير مرتفعة، وأن العبارة رقم (2) ظهرت أهم عبارة علاقات العمل في زيادة أداء الموظفين حيث حازت على المرتبة الأولى إذ تنص (يقدم الراتب للموظف كل شهر باستمرار دون إنقطاع وفي وقته) وكانت درجة تأثيرها بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.56) وبوزن نسبي (71.8%)، وحلت العبارة رقم (4) في المرتبة الثانية من حيث مستوى تأثيرها والتي تنص (عملي اليومي يساعدني في التقدم الوظيفي وإكتساب الخبرات) بمتوسط حسابي (3.56) وبوزن نسبي (71.2%)، وكانت درجة تأثيرها بدرجة مرتفعة، بينما حلت العبارة رقم (3)

بالمرتبة الثالثة التي تنص (ظروف العمل البيئة مناسبة وتسمح للعمل تكييف ،إضاءة ، مكنة القهوة، مكتب وكرسي مريح) وكانت درجة تأثيرها بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.50) وبوزن نسبي (70.0%).

ويتضح أن أقل الفقرات شيوعاً لدى أفراد عينة الدراسة هي العبارة رقم (1) والتي تنص على (الأجر الذي أحصل عليه مناسب مع الجهد المبذول) فقد حلت بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.11) وبوزن نسبي (62.2%)، حيث جاءت بدرجة متوسطة من حيث شيوعها لدى أفراد العينة.

و يغزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن هناك دور كبير جداً بأسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة مرتفعة ونسبة (68.7%).

الفصل الخامس: ملخص نتائج الدراسة والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرض للملخص محتوي الدراسة وأهم النتائج التي توصلت إليها والتوصيات المقترحة لأثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية.

ملخص النتائج:

- تبين أن أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية بدرجة متوسطة.
- تبين أن المتوسط العام لأثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في المملكة العربية السعودية قد ظهرت بدرجة متوسطة، حيث بلغت نسبة التأثير للرضا الوظيفي بتعزيز بأداء الموظفين (66.5%)
- تبين أن مدى تأثير ظروف العمل في شركات القطاع الخاص تؤثر على أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة متوسطة حيث جاءت أعلى عبارة لعبارات للمحور (هل يحصل الموظف على إجازة سنوية) وبدرجة مرتفعة، وأن أقل الفقرات شيوعاً لدى أفراد عينة الدراسة للمحور هي العبارة التي تنص على (الراتب الوظيفي مناسب للجهد المبذول) وبدرجة متوسطة.
- تبين أن العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة متوسطة جداً حيث جاءت أعلى عبارة لعبارات المحور (هل المدير قريب من موظفيه ويعمل معهم كفريق واحد) وبدرجة متوسطة، وأن أقل الفقرات شيوعاً لدى أفراد عينة الدراسة للمحور هي العبارة التي تنص على (هل تشجع الشركة الموظف وتعمل على تكريم موظفيها كل شهر أو كل اسبوع) وبدرجة متوسطة.
- تبين أن دور أسلوب القيادة وعلاقات العمل تساهم في زيادة أداء الموظفين قد ظهرت بدرجة مرتفعة حيث جاءت أعلى عبارة لعبارات المحور (يقدم الراتب للموظف كل شهر باستمرار دون إنقطاع وفي وقته) وبدرجة مرتفعة، وإن أقل الفقرات شيوعاً لدى أفراد عينة الدراسة للمحور هي العبارة التي تنص على (الأجر الذي أحصل عليه مناسب مع الجهد المبذول) وبدرجة متوسطة.

الخاتمة:

تبين بعد البحث أن تبني منهجية الرضا الوظيفي في منظمات القطاع الخاص يؤدي إلى إحداث تغييرات إيجابية تمس كل شيء داخل المنظمة وتمكنها من تحقيق أداء للموظفين بكفاءة وفعالية تضمن التفوق والتميز والنجاح على منافسيها وبالتالي تكسيبها ثقة العملاء والمجتمع ككل. كما أن تطبيق رضا الوظيفي يركز على مشاركة العاملين في التحسين المستمر. ولقد أثبتت الدراسات الميدانية أن المنظمات التي طبقت مفهوم الرضا الوظيفي قد حققت تفوقا وتميزا على منافسيها وهذا ما انعكس إيجابا على إنتشار هذا المفهوم في معظم مؤسسات القطاع العام والخاص .

ويتضح من خلال الدراسة لأثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين بأن مسألة تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين وتقليل من عدم رضاهم عن العمل هي ظاهرة قام بدراستها العديد من الباحثون، ولذلك فإن هذا السبب لوحده يكفي لأن تحرص منظمات القطاع الخاص وحتى العام على توفير المزايا الممكنة لموظفيها، ويعد البحث توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج وهي كما يلي:

- يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا، كما يساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة.
- إن رضا العاملين عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة، لا يعني بالضرورة إستمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك نتيجة لتعدد وتغير حاجاته ورغباته.
- هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل، لأن أثر فرص الترقية على الرضا عن العمل هو طموح أو توقعات الموظف.
- إن المحرك الأساس ي لدافعية الموظف لأداء عمله هو درجة رضاه عن العمل وحصوله على حوافز ذات قيمة بالنسبة له.
- بعد مفهوم أداء الموظفين مفهوم هام وجوهري بالنسبة للمنظمة والفرد نظرا لتعدد أبعاده واشتماله على العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح والفشل، فهو يمثل ذلك النشاط المستمر والشامل الذي يعكس نجاح المنظمة وإستمرارها ونجاح الفرد.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثون بما يلي:

1. زيادة الإهتمام بتحسين الرضا الوظيفي في قطاع الأعمال الخاص في المملكة العربية السعودية، من خلال توفير بيئة عمل محفزة وملائمة للموظفين.
 2. تحسين ظروف العمل في الشركات الخاصة، بما في ذلك توفير فرص للتدريب والتطوير، وتحسين نظام الحوافز والمكافآت.
 3. تعزيز العوامل المادية التي تؤثر على أداء الموظفين، مثل تحسين الرواتب وتوفير فرص للترقيات والتطوير المهني.
 4. تعزيز أسلوب القيادة وعلاقات العمل الإيجابية، من خلال تشجيع التواصل الفعال بين المديرين والموظفين، وتقديم الدعم والتوجيه اللازمين للموظفين.
 5. توفير برامج تحفيزية للموظفين، مثل تكريم الموظفين المتميزين وتقديم مكافآت مادية وغير مادية تعزز رضاهم الوظيفي وتحفزهم على تحقيق أداء ممتاز.
- وتهدف هذه التوصيات إلى تحسين رضا الموظفين عن العمل في القطاع الخاص وتعزيز أدائهم، مما يسهم في تحقيق النجاح والتطور المستدام للشركات والمؤسسات في المملكة العربية السعودية.

المراجع والمصادر:

المراجع العربية

1. أبو شرخ، نادر (2010). أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.
2. فاروق أبو جديع (2010). الرضا الوظيفي رسالة ماجستير منشورة جامعة دمشق كلية الإقتصاد – سوريا.
3. بوقال نسيم. أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين. (2011). رسالة ماجستير منشورة جامعة منتوري كلية الإقتصاد – قسنطينة الجزائر.
4. عثمان م (2016). القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي (وجهة نظر تربوية معاصرة). عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
5. حمزة. ح، عادل غ، &، عبد الكريم ح (2018/2017) الرضا الوظيفي و أثره على أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الرواد للصناعة و الخدمات بالمنطقة الصناعية كوين الوادي: جامعة الوادي.
6. ابن منظور الأنصاري، محمد بن مكرم بن علي، وجمال الدين أبو الفضل. (2005) لسان العرب المجلد (4) ، بيروت لبنان: دار صادر.
7. إدريس، و اخرون. (2019) دور العوامل المادية في الرضا الوظيفي للعاملين في هيئة البحوث الزراعية. Global Business and Economics Journal، 66-84.
8. خبراء المجموعة العربية للتدريب. (2014) الرضا الوظيفي والإرتقاء بالعمل المهني. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
9. سارة. (2016) الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية. الإقتصاد والتنمية.
10. سهام بلخيري، وآخرون. (2012) أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية. 8-90 البويرة.

11. صكري. (2017) أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية. ميالف. للبحوث والدراسات، صفحة 198.

12. هاجر موسي (2016) أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين . سكرة

13. هلال محمد عبد الغني. (1996) مهارات إدارة الأداء. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

14. محمد بن دليم القحطاني. (2019) عمل الشركات: نحو منظمة صحية وإحترافية وطموحة. بريطانيا.

15. محمد، س أ. (2003) السلوك التنظيمي. مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر.

16. محمد س أ (1999) السلوك التنظيمي. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة الإسكندرية

17. فلاح حسن عداي الحسيني(2000) الإدارة الإستراتيجية. الأردن: دار وائل للنشر والطباعة والتوزيع.

18. عبد الباري إبراهيم درة، وآخرون. (2008) إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرون. عمان: دار وائل للنشر.

19. عبد الحكم الخزامي. (2008) تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين. مصر: مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع.

20. بكر اوي (2018) الإتصال التنظيمي علاقته بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة. أدرار: غير منشور.

21. سناء ج (2019) الأداء البشري في منظمات الأعمال. عمان: دار أسامة.

22. محمد ع. (2014) الإدارة الإستراتيجية في تنمية الموارد البشرية. القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.

23. بهاء زكي تقوم الشكاوى في مكتب المفتش العام (2013). دراسة وصفية تحليلية منشورة انترنت www.igoil.gov.iq/Publications/ba7th-3n-shakoa.doc.

24. ذكي مكي إسماعيل. (2005) أصول الإدارة والتنظيم منشورات جامعة السودان المفتوحة

الخرطوم شركة مطابع السودان للعملة المحدود. ص95.

1. Duffy, M. (2010). Effects of a House Wide Hospital Registered Nurse Float Pool on Nurse Job Satisfaction, M.A. Dissertation. Northern Kentucky University. ProQuest Dissertations Publishing.
2. Abuhashesh, M., Al-Dmour, R., Masa'deh, R., 2019. Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions, Journal of Human Resources Management Research, 23, Article ID 354277, DOI: 10.5171/2019.354277.
3. Raziq, A., Maulabakhsh, R. 2015. Impact of Working Environment on Job Satisfaction. Procedia Economics and Finance, 23, 717-725, DOI: 10.1016/S2212-5671(15)00524-9.
4. Kaliski, B.S., 2007. Encyclopedia of Business and Finance, Thompson Gale, Detroit, USA.04
5. chaur. (2014, December). The organizational Climate and employee's justification in the terminal operation Context of Kohsiung. The Asian Journal Shipping and logistic, 377.
6. De Nobile, J. (2008). Job Satisfaction of Catholic Primary School Staff. interanational Journal of Educational Managment, 135-150.

الملاحق:

إستبانة " الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين في السعودية"

1. الجنس

1. ذكر 2. أنثى

2. المؤهل العلمي

1. متوسط 2. ثانوي 3. بكالوريوس 4. دراسات عليا 5. أخرى

3. عقد العمل

1. دائم 2. مؤقت 3. خيار 3 4. أخرى

4. سنوات الخبرة

1. أقل من 5 سنوات 2. أكثر من 5 سنوات 3. أكثر من 10 سنوات 4. أخرى

5. الراتب الوظيفي مناسب للجهد المبذول؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

6. هل يتم منحكم علاوات سنويه لتحفيز موظفي شركات القطاع الخاص ؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

7. طريقة التحفيز للموظفين ومقدارها كافي للموظف؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

8. هل يتم إعطائكم بدلات بدل مواصلات ، بدل سكن ، بدل خطر لعمال المصانع والوظائف الخطيرة؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

9. تقدم الشركة رواتب اضافيه عند عمل الموظفين خارج اوقات الدوام الرسمي؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

10. هل يحصل الموظف على إجازة سنوية؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

11. تمنح الشركة التأمين الطبي للموظف وعائلته؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

12. يشعر الموظف بالأمان الوظيفي والاستقرار في بيئة عمله؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

13. هل تشجع الشركة الموظف وتعمل على تكريم موظفيها كل شهر أو كل أسبوع؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

14. تشعر بوظيفتك في الشركة بتقدير للذات ؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

15. هل المدير قريب من موظفيه ويعمل معهم كفريق واحد ؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

16. يقدم مدير الشركة أساليب المدح والثناء للموظفين العاملين حتى يحفزهم للعمل بكفائه أكبر؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

17. يتم مشاركة بعض الموظفين في أخذ قرارات للشركة؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

18. الأجر الذي أحصل عليه مناسب مع الجهد المبذول؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

19. يقدم الراتب للموظف كل شهر باستمرار دون إنقطاع وفي وقته ؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

20. ظروف العمل البيئة مناسبة وتسمح للعمل تكييف ، إضاءة ، مكيئة القهوه، مكتب وكريسي مريح؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

21. عملي اليومي يساعدي في التقدم الوظيفي واكتساب الخبرات؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

22. تمنح المؤسسه إجازات دون انقطاع الراتب؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

23. تعطي الشركة الموظف أهمية للجانب المعنوي لزيادة الروح المعنويه؟

1. موافق 2. محايد 3. غير موافق 4. غير موافق بشدة 5. أخرى

24. هل هناك إقتراحات تريد تقديمها للشركة لإيجاد حلول للوصول للرضا الوظيفي في القطاع الخاص؟؟

لايوجد , لا , تمنح إجازات مع راتب , الإهتمام بالموظفين من الناحية النفسية وتطويرهم بالدورات , إنصاف

الموظف في القطاع الخاص وإعطائه حقوقه كاملة.

Midocean University

College of Management

MS.c management

Graduation project



JOB SATISFACTION IN THE PRIVATE SECTOR AND ITS RELATIONSHIP TO EMPLOYEE PERFORMANCE

Prepared by:

Al-Anoud Abdullah Mutlaq Al-muqati

221002538

Reham Abdulrahman Mohammed Yamani

221001321

Abdullah Fadhl Abdullah

221002500

Supervised by:

Dr. Waleed Seddik

Year:

2022 - 2023