

العنوان باللغة العربية

تأثير الرضا الوظيفي على إنتاجية العاملين داخل المؤسسة

دراسة تطبيقية: "شركة السعودية الالياف البصرية الدولي"

إعداد الطالب/

يحيى مسعود محسن المالكي

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

شكرو تقدير

بعد بحث وجهد استطاعنا ان ننجز هذا البحث , نحمد الله اولا على النعمة التى من علينا بها فهو العلى
القدير . كما لا يسعنا ان نخص باسمى عبارات الشكر والتقدير لجامعة ميداوشن على توفير مجموعه
متميزة من اعضاء هيئة التدريس و اخص بالذكر كلاً من د. الفصيل عبد الحميد وكذلك د. فايز جراد على
ما بذلوا من جهد وتوجيه لانجاز هذا العمل , فولا الله ثم وجودهما لما تمكنا من انجاز هذا البحث بهذه
الطريقة . كما لا يسعنى ان اشكر مدينى و زملائى فى الشركة السعودية البصرية للالياف فقد كانوا نعمة
السند ولم يملوا ولو لحظة فى توفير كافة البيانات والاجابه عن تسايلات الدراسة . وشكرى الخاص لعائلتى
الذين كانوا بمثابة الداعم الرئيسى لاتمام هذا البحث.

الباحث

يحيى المالكى

فهرس المحتويات:

الفصل الاول: اهمية الرضا الوظيفى وخصائص

- 1.1 مقدمة.....1
- 1.2 مشكلة الدراسة.....2
- 1.3 اهمية الدراسة.....3
- 1.4 اهداف الدراسة.....3
- 1.5 تساؤلات الدراسة.....3
- 1.6 فروض الدراسة.....4
- 1.7 النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث.....5

الفصل الثانى:الإطار النظرى والدراسات السابقة

- 1 مقدمة.....6
- 2 .الاطار النظرى.....6
- 2.1 الرضا الوظيفى6
- 2.1.1 خصائص الرضا التنظيمى.....7
- 2.1.2 اهمية الرضا الوظيفى8
- 2.1.3 العوامل المؤثرة فى الرضا الوظيفى9
- 2.1.4 انواع الرضا الوظيفى9
- 2.1.5 الاسباب التى ادت الى الاهتمام بالرضا الوظيفى11
- 2.1.6 ابعاد الرضا الوظيفى11
- 2.1.7 مظاهر الرضا الوظيفى.....11
- 2.1.8 النظرية المفسرة للرضا الوظيفى12
- 2.1.9 مؤشرات قياس الرضا الوظيفى.....12
- 2.1.10 المشكلات التى تتعلق بالرضا الوظيفى.....17
- 2.1.11 مجالات الرضا الوظيفى.....17
- 2.1.12 قياس الرضا الوظيفى.....18
- 2.2 الانتاجية19
- 2.2.1 تعريف الانتاجية.....20
- 2.2.2 ابعاد الإنتاجية للعاملين20
- 2.2.3 اهداف زيادة انتاجية العاملين.....21
- 2.2.4 الاستراتيجية المستخدمة فى رفع الإنتاجية.....21
- 2.2.5 قياس إنتاجية العاملين.....22
- 3 الدراسات السابقة23

3.1	دراسات تناولت الرضا الوظيفي	23.....
3.2	دراسات تناولت إنتاجية العاملين بالمؤسسات	27.....

الفصل الثالث:

3.1	مقدمة	32.....
3.3	لمنهجية وطرق البحث	32.....
3.4	مجتمع وعينة البحث	32.....
3.4	حدود البحث	32.....

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

4.1	مقدمة	33.....
4.2	الاساليب الإحصائية المستخدمة	33.....
4.2.1	الاساليب الإحصائية الوصفية	34.....
4.2.2	الاساليب الإحصائية الاستدلالية	35.....
4.3	تحليل البيانات	36.....
-	النتائج	55.....
-	التوصيات	56.....
-	المراجع	57.....
-	الملاحق	58.....

قائمة الجداول :

- جدول (4.1) نتائج صلاحية واعتمادية بعد العلاقات الداخلية.....39
- جدول (4.2) نتائج صلاحية واعتمادية بعد الاجور والمرتببات.....40
- جدول (4.3) نتائج صلاحية واعتمادية بعد الروح الرياضية.....41
- جدول (4.4) نتائج صلاحية واعتمادية بعد الإنجاز.....41
- جدول (4.5) معامل الفا كرونباخ لقياس الثبات42
- جدول (4.6) نتائج الاهمية النسبية لبعء العلاقات الداخلية.....43
- جدول (4.7) نتائج الاهمية النسبية لبعء الاجور والمرتببات.....43
- جدول (4.8) نتائج الاهمية النسبية لبعء الروح الرياضية.....44
- جدول (4.9) نتائج الاهمية النسبية لبعء الإنجاز.....45
- جدول (4.10) دراسة الرضا الوظيفي.....46
- جدول (4.11) دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعء الاجور والمرتببات47
- جدول (4.12) دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والعلاقات الداخلية.....48
- جدول (4.13) تحليل انحدار لتاثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية48
- جدول (4.14) تحليل الانحدار لتاثير الرضا بالعلاقات الداخلية والاجور على الانتاجية.....49
- جدول (4.15) نتائج تحليل التباين لابعاد الدراسة.....50
- جدول (4.16) علاقة المؤهل الدراسي بابعاد الدراسة.....51
- جدول (4.17) علاقة المسمى الوظيفي بابعاد الدراسة.....52
- جدول (4.18) علاقة سنوات الخبرة بابعاد الدراسة.....53
-

فهرس الأشكال:

- شكل (2.1) هرم ماسلو..... 13
- شكل (2.2) نظرية ذات العاملين 14
- شكل (4.1) العمر بالنسبة للمبحوثين..... 37
- شكل (4.2) المؤهل الدراسي بالنسبة للمبحوثين..... 37
- شكل (4.3) المسمى الوظيفى للمبحوثين..... 38
- شكل (4.4) سنوات الخبرة..... 38

المستخلص:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية والقدرة على الإنجاز لدى موظفي الشركة السعودية للآلياف البصرية الدولية ، هو بحث يهتم بالدرجه الأولى بشرح حالة الرضا لدى موظفي الشركة، وربطها بإنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي خلال ساعات العمل. تأتي أهمية البحث من كونه يدرس مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة السعودية للآلياف كأحد الشركات في المملكة العربية السعودية، وكما أنه لم يتم عمل دراسة سابقة حول الرضا الوظيفي في هذه الشركة ولم يتطرق احد الى هذه النقاط وبالتالي سيتم تحديد السبل التي يمكن الاعتماد عليها لتحسين إداء الموظفين بشكل خاص لهذه الشركة وذلك لتحقيق إنتاجية اعلى فقد اتبع الباحث خطوات المنهج الوصفي الإبتارطي. فقد تم تحديد مجتمع البحث يمثل موظفي الشركة؛ اما عينة البحث فقد تكونت من 100 موظف اختلفت المسميات الوظيفية والمؤهلات وسنوات خبره لتكون عينة ممثلة للمجتمع ككل ومن أجل جمع البيانات والمعلومات فقد قام الباحث بإعداد أدوات البحث الحالي واستخراج الخصائص من صدق وثبات .وبعد الاطمئنان إلى أدوات البحث تم تطبيقها على عينة البحث وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج منها:

- هناك مستوى عالي من الرضا الوظيفي لدى موظفين الشركة.
- هناك مستوى عالي من الرضا بالإجور والمرتبات داخل الشركة
- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية الخاصة بالشركة.

الفصل الأول

اهمية الرضا الوظيفي وخصائص

1.1 مقدمة

لا يمكن للموظفين الذين لا يتم تلبية احتياجاتهم الأساسية أن يكونوا موظفين مشاركين بشكل فعال في العملية الإنتاجية الا اذا تم معالجة هذه الاحتياجات بشكل اساسي. الموظفون الراضون يعني الحصول على عملاء راضين إذا كان الموظفون غير سعداء في العمل، فمن المحتمل أن ينعكس ذلك في ادائهم المهني . يمكن أن يؤدي انخفاض الرضا الوظيفي إلى حدوث أخطاء في سير العمل - على سبيل المثال ، معدل عيب أعلى في التصنيع وتعليمات برمجية سيئة في تطوير البرامج. بالإضافة الى تجاهل رضا الموظفين يجعل الشركة تخاطر بفقدان أفضل المواهب التي دربتها بعناية على مر السنين. هذا هو السبب في أن رضا الموظفين أمر حيوي للشركات. ومن هنا جاءت الفكرة الرئيسية للبحث بأن يقوم بعمل دراسة حول الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الانتاجية والأداء الوظيفي للعاملين ف (الشركة السعودية للاليف) . وهو بحث يهتم بالدرجة الأولى بشرح حالة الرضا لدى موظفي الشركة، وربطها بإنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي خلال ساعات العمل.

بدأ الاهتمام بالأبحاث المتعلقة بالرضا الوظيفي مع ظهور حركة العلاقات الإنسانية في أواخر عشرينيات القرن العشرين. يعد الرضا الوظيفي أحد المتغيرات التنظيمية المهمة التي تم تناولها في دراسات متعددة من خلال البحث والتحليل. هدفت جميع هذه الدراسات إلى التعرف على العوامل التي تجعل الأشخاص راضين عن وظائفهم، حيث ثبت أن عدم الرضا ينشر المشاعر السلبية في المنظمة، مما يؤدي إلى انهيارها وعدم قدرتها على الاستمرار. يمكن أن تكون هذه أشياء مثل إبعاد الموظف عن العمل، أو مواجهة الكثير من المشاكل، أو إعاقة جهود الآخرين، أو ضعف الأداء، أو التعبير عن الرغبة في مغادرة المنظمة.

في المنظمات الحديثة، من الشائع أن يتحدث الناس عن عملهم. فهم لا يتحدثون فقط عن العلاقات التي تسود مكان العمل وبيئة ومناخ العمل ودرجة العلاقة بينهم من جهة ورؤسائهم المباشرين وغير المباشرين من جهة أخرى، بل يتحدثون أيضاً عن خصائص الوظيفة وقدراتها وغالباً ما نتحدث أيضاً عن أفضل طريقة لإنجاز الأشياء.

ما إذا كانت القدرة على أداء العمل متوفرة بشكل كافٍ، وما إذا كان يتم تزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة عن شروط وطرق الأداء الجيد، وما إذا كانت قواعد وأنظمة العمل تسمح للموظفين بتحسين

علاقات العمل وما إذا كنت قد فصلت الموظفين الجيدين بطريقة يمكن أن تلبي احتياجات العمال، سيعبر العمال عن مشاعرهم تجاه الوظيفة بالطريقة التالية. «نحن راضون عن وظائفنا». عندما تتحرك المتغيرات التنظيمية ومتغيرات الخصائص الوظيفية في اتجاه لا يخدم مصالح العاملين، فإنهم يعبرون عن مشاعر عدم الرضا وعدم الرضا عن وظائفهم.

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً، ذلك لأنه حالة أنفعالية، مما أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فقد أجريت سنة 1976 أكثر من 3350 دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية لتناول الرضا الوظيفي، فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العامل كالأداء التغيب دوران العمل والاتصال وأحياناً أخرى كمتغير تابع يتأثر بالأجر والرواتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات، إضافة إلى عدم اتفاق الباحثين على تعريف دقيق للرضا الوظيفي مما أدى إلى تعدد نواحي الدراسة (أبو بكر ، 2021).

حظي مفهوم الرضا الوظيفي بالاهتمام الكبير من الباحثين في علم الإدارة والاجتماع وعلم النفس، حيث ظهرت الكثير من الدراسات التي تدرس سلوك العامل داخل الإدارة ومدى ارتباط نفسيته ومشاعره بأدائه داخل المنظمة ومستوى الإنتاجية، فالمورد البشري "العامل" يلعب دوراً كبيراً في نجاح المؤسسات واستمرارها، لذا فإن الاهتمام بمشاعره أمر تستهدفه جميع المؤسسات بغرض الرفع من مستوى الأداء وتخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل وغيره من نواتج العمل. أن الرضا الوظيفي هو مجموعة من المشاعر والأحاسيس النفسية تؤدي بالفرد العامل إلى اتجاه إيجابي أو سلبي إزاء وظيفة مولدة الرضاء أو عدمه، وتعكس هذه الاتجاهات فاعلية المنظمة التي تسعى جاهدة بزيادة درجة رضا العاملين لديها، وإن أهمية الرضا الوظيفي محرك الواقعية العاملين، وبعبارة أخرى فإن زيادة المنافع والعوائد التي يحصل عليها الفرد العامل من أدائه للعمل يزيد من ثقاليته وأدائه لبذل المزيد من الجهد نتيجة لإشباع الحاجات الضرورية له وشعوره بالرضا عن العمل، أي أن هناك علاقة إيجابية بين رضا الفرد العامل ومستوى أدائه في العمل، الزيادة رضاه يؤدي بالنتيجة إلى زيادة مستوى أداء المنظمة. أن أهمية الرضا الوظيفي تبرز من خلال دوران العمل في المنظمة، فكلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين قلت ظاهرة التغيب مما يؤدي إلى انخفاض دوران العمل في المنظمة. (أحمد، 2024، ص 93).

1.2 مشكلة الدراسة

يعد الرضا الوظيفي أحد المتغيرات التنظيمية المهمة التي تم تناولها في دراسات متعددة من خلال البحث والتحليل. هدفت جميع هذه الدراسات إلى التعرف على العوامل التي تجعل الأشخاص راضين عن وظائفهم، حيث ثبت أن عدم الرضا ينشر المشاعر السلبية في المنظمة، مما يؤدي إلى انهيارها وعدم قدرتها على الاستمرار. يعتبر الرضا الوظيفي هو الأساس الأول في تحقيق الأمان النفسي والتمتع بالعمل الوظيفي وينعكس إيجاباً على الإنتاج في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية (المشعان 2003) ومن

سما اصبح الاهتمام بدراسة مدى رضا الموظفين عن عملهم نقطة موضع اهتمام داخل كل شركة. بناءً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات التالية:

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين داخل الشركة؟
- الى اى مدى يتم تحقيق رغبات العاملين؟
- هل يوجد رضا عن المرتبات والحوافز التى تمنحها الشركة للعاملين؟
- هل يوجد تعاون بين موظفين الشركة ويدعم كل منهما الاخر؟
- الى اى مدى يتم تحقيق اهداف الشركة وتحقيق الانتاجية المطلوبة؟

1.3 أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من الحاجة الى تحديد مجموعة من العوامل التى تؤثر على رضا الموظفين داخل الشركة السعودية للالياف كذلك لتحقيق مجموعة من العوامل:

- لم يتم عمل دراسة سابقة حول الرضا الوظيفي في هذه الشركة
- دراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة كأحد الشركات في المملكة العربية السعودية بشكل علمي ومدرّس قائم على اساس علمي بالاعتماد بشكل رئيسي على اراء الموظفين
- تحديد السبل التى يمكن الاعتماد عليها لتحسين إداء الموظفين بشكل خاص لهذه الشركة وذلك لتحقيق إنتاجية اعلى.

1.4 أهداف الدراسة

دراسة مدى رضا الموظفين وتأثيرها على القدرة على الإنجاز بالنسبة للشركة السعودية للالياف مما يعود بالإيجاب على المؤسسة ككل.

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين.
- التعرف على اسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين.
- قياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين
- تحديد العوامل التى تؤثر على مستوى الرضا وعلى الإنتاجية لكل عامل .

1.5 تساؤلات الدراسة

تحددت تساؤلات الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الأداء الوظيفي للعاملين في شركة السعودية الالياف البصرية الدولي ؟

وقد انبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مدى توافر الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في شركة السعودية الالياف البصرية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى زيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين في الشركة تعزى إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي؟

1.6 فروض الدراسة

الفرض الرئيسى : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معدل الإنجاز للموظفين وبين شعور الموظف بالرضا داخل الشركة .

الفرضيات الفرعية :

- توجد فروقات ذات دلالة احصائية في زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى مدى قبول الموظف النفسي عن وظيفته (مدى شعوره بالنجاح ، واهمية وظيفته).
- توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى بيئة العمل الداخلية (مكان العمل والعلاقة بين الموظفين ، والعلاقة بين الموظف ومروؤسي).
- توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى مدى رضاه عن الأجر والحوافز والترقيات.
- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين العمر والرضا الوظيفي وكذلك القدرة على الانجاز.
- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين طبيعة الوظيفة والرضا الوظيفي وكذلك القدرة على الانجاز.
- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي وكذلك القدرة على الانجاز.
- لا توجد فروق جوهرية ذات دلالة احصائية بين المؤهل الدراسي والرضا الوظيفي وكذلك القدرة على الانجاز.

1.7. النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

سيتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة وذلك لدراسة المشكلة بشكل علمي من خلال مجموعه من النقاط وهي كالتالى:

- وصف الظاهرة (الرضا الوظيفي) بشكل علمي من خلال الاطار النظرى .
- تحليل الظاهرة بالاعتماد على الاساليب الاحصائية التى تتناسب مع الدراسة وقد انقسم الاسلوب الإحصائى الى اسلوب وصفى واسلوب تحليلى.
- تفسير النتائج بناءا على ما تم جمعه من بيانات معتمداً على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات.
- بالإضافة إلى أسلوب الملاحظة حيث أن الباحث يعمل في الشركة محل التطبيق.

الفصل الثاني

الاطار النظرى و الدراسات السابقة

1. مقدمة

سيتناول هذا الفصل الاطار النظرى و الدراسات السابقة التى اهتمت بالرضا الوظيفى كمتغير مستقل و انتاجية العاملين كمتغير تابع . بالنسبة للاطار النظرى سيتم مناقشة الرضا الوظيفى والانتاجية بشكل تفصيلى لتوضيح اهمية كلا منهما . كما سيتم مناقشة الدراسات السابقة من خلال محورين اساسين وهما المحور الاول سيتم مناقشة الدراسات التى تناولت الرضا الوظيفى وسيتم مناقشة (اهداف كل دراسة -المنهج العلمى المتبع - النتائج والتوصيات الخاصة بكل دراسة)، المحور الثانى سيتناول الدراسات السابقة الخاصة بـانتاجية العاملين وهى تمثل المتغير التابع فى هذه الدراسة وايضا سيتم مناقشة (اهداف كل دراسة -المنهج العلمى المتبع - النتائج والتوصيات الخاصة بكل دراسة).

2. الاطار النظرى

سيتم تناول الإطار النظرى من خلال مناقشة جزئين رئيسيين وهما الرضا الوظيفى والانتاجية بشكل منفصل :

2.1 الرضا الوظيفى

هناك الكثير من الدراسات التى أثبتت أن هناك رضا عن العمل لدى الأغلبية من الناس، فاختلف الباحثين حول تعريف الرضا الوظيفى فتعددت التعريفات حيث يعرف بأنه:
عرف (Janssen, 2012) الرضا الوظيفى بأنه الاتجاه الذى يتمتع به الموظفون تجاه مناصبهم فى العمل، وكذلك مشاعرهم السارة حول الجوانب المختلفة لعملهم.
فى حين أشار كل من (Aazami et al. , 2015) إلى أن الرضا الوظيفى يمثل الاستجابات العاطفية تجاه الوظيفة التى تحددها مدى تلبية الاحتياجات لتوقعات الموظفين أو تجاوزها، فالرضا مفهوم متعدد الأبعاد المشاعر الموظفين المتعلقة بكل من العمل وبيئة العمل.

بينما أوضح كل من (Hajdukova et al. , 2015) أن الرضا الوظيفي اتجاه عام للموظفين تجاه عملهم وكل ما يتعلق به ويمكن تقديره وقياسه، ويرتبط الرضا عن الوظيفة بالاتجاهات الإيجابية وعدم الرضا بالاتجاهات السلبية عن الوظيفة.

في حين عرف (عمر: ٢٠١٥، ص10) الرضا الوظيفي بأنه شعور داخلي يحس به الموظف تجاه ما يقوم به من عمل، وذلك لإشباع رغباته واحتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله.

بينما أشار كل من (Said et al. 2015) إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه الموظف تجاه وظيفته بالرضا عما يقوم به في عمله، ويتم تقييمه بناء على النتائج الفعلية التي تم تحقيقها للموظف وفق احتياجاته المطلوبة له عن عمله.

وعرفه (المغربي، 2016، ص 266) بأنه هو الشعور بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه "محتوي الوظيفة" وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.

في حين أوضح (Lee et al. 2017) أن الرضا الوظيفي يمثل الجوانب النفسية والفسولوجية لرضا الموظفين عن العوامل البيئية الوظيفية أو استجابة الموظفين لبيئة العمل.

وأشار إليه (محمد، 2018، ص11) على أنه يمثل حصيلة لمجموعة عوامل ذات صلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسًا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نف وفعالية في الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

في حين أشار (شيخي، 2020، ص48) إليه على أنه هو استجابة عاطفية اتجاه مختلف جوانب وظيفة الفرد وهو الموقف العاطفي والانفعالي الذي يتكون لدى الفرد الموظف اتجاه عمله بحيث يكون لدى الشخص الذي بمستوي عال من الرضا الوظيفي مواقف إيجابية اتجاه وظيفته.

وعرفته (علي، 2022، ص308) بأنه اتجاه نابع من داخل الموظف الأخصائي النفسي تجاه عمله الذي يقوم به نتيجة إحساسه بالسعادة والراحة النفسية في العمل المرتبط بالرضا عن وظيفته، وعلاقاته مع العاملين في العمل، والرضا عن الراتب الشهري، وأخلاقيات الوظيفة، ويقاس من خلال مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية؛ فالدرجة المرتفعة تدل على ارتفاع الرضا الوظيفي لدى الأخصائي النفسي والعكس بالنسبة للدرجة المنخفضة.

2.1.1 خصائص الرضا التنظيمي

يتميز الرضا الوظيفي بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

1- تعدد التعاريف حول مفهومه وطرق قياسه وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء.

- 2- ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم الرضا لشخص لآخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم. (مجد، مرجع سابق، ص 40-41)
- 3- يتعلق الرضا الوظيفي بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني، فنظرًا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى. ومن ثم تظهر نتائج متناقضة للدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات. (ستي، 2017، ص4)
- 4- إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يعني رضاه عن العناصر الأخرى كما أن ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير على فرد لآخر وذلك لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم. (عمر، مرجع سابق، ص 15-16)
- 5- إن رضا الفرد العامل على العائد الذي يتحصل عليه من عمله اليوم قد لا يرضي به مستقبلاً، إذ نستطيع القول أن الرضا الوظيفي ذو طبيعة ديناميكية فهو بحاجة إلي تنمية ومسايرة كل التغيرات التي قد تطرأ علي العوامل المؤثرة فيه. (العمرى، 2017، ص31).

2.1.2 أهمية الرضا الوظيفي

لقد سعى العديد من الباحثين والاختصاصيين والمفكرين لإعطاء الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في مجالات دراسة السلوك التنظيمي في المنظمات الإنسانية المختلفة لما يشكله من أهمية أساسية في: (بن طري، 2016، ص49)

- تزويد الإدارة العليا في المنظمة بالمفاهيم والأفكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو زيادة الولاء والانتماء للمنظمة.
- السعي الحثيث نحو تحسين الأجور والرواتب والإشراف وزيادة المتطلبات التدريبية لهم لغرض تحسين وتطوير المهارات الفردية والجماعية للعاملين
- السعي لتطوير القدرات لتحقيق أهداف المنظمة، وإعطاء العاملين أهمية كبيرة في مجالات العمل المختلفة.
- مساعدة الإدارة والمديرين والمشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعالة يساعد على حفظ الأفراد والإبقاء عليهم في مجال العمل وزيادة فاعليتهم وأدائهم الوظيفي كون الأفراد أهم الموارد التي تملكها منظمات الأعمال.

وهناك (بن يوب، 2019، ص24) حدد أهمية أخرى للرضا الوظيفي تتمثل في:

1- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين:

- زيادة الثقة بالنفس والطموح لدى الفرد العامل في المنظمة.
- التقليل من الضغوطات المتراكمة على العامل.
- رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين.
- الشعور باحترام الذات.

2- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

- تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ومغالبة أي تحديات ومعوقات.
- تحسين وتطوير منتجات المؤسسة وبالتالي تتحسن سمعتها وتزيد أرباحها.
- وقوف العاملين بجانب المؤسسة أوقات الأزمات ومنه انخفاض الشكاوى والاضطراب والتغيب.

3- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

يستفيد المجتمع من رضا الموظفين داخل مؤسسات عملهم من خلال:

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

2.1.3 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك عدة عوامل مرتبطة بالرضا الوظيفي، وهي على النحو التالي:

- 1- **العوامل المرتبطة بالفرد:** تتمثل في العوامل الشخصية المتعلقة بالفرد وهي السن ودرجة تعليمه والجنس وأهمية العمل بالنسبة له. (المشعان، 2016، ص 70)
- 2- **العوامل المرتبطة بالعمل ذاته:** تتمثل من خلال الاختبار المهني والتوجيه المهني وأن الفشل في ذلك ينتج ترك العمل والانتقال لأعمال أخرى. (إسماعيل، 2020، ص 477)
- 3- **الأجور والرواتب:** يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد اشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح. (لطرش، 2019 ص 43)
- 4- **عدالة العائد:** يقارن الفرد معدل عوائده المستلمة قياساً لمدخلاته مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم. (الحري، 2012، ص 168)
- 5- **عوامل تنظيمية متعلقة بسياسات المؤسسة:** فيما يتصل بساعات العمل وظروفه وإجراءاته ونظم الاتصال في المؤسسة. (طرفي، 2022، ص 17).

2.1.4 أنواع الرضا الوظيفي

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما: (بوعلي، 2023، ص36)

- الرضا العام: يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به فيكون أما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأولى بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلاً الفرد، وهذا السبب أنه يفيد إلقاء النظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.
 - الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله وتتضمن هذه الجوانب مثل سياسة المنظمة الأجور الإشراف فرصة الترقية الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملائه ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة من عمل ذاته.
- وصنف (لكحل، 2018، ص 65-66) أنواع الرضا الوظيفي إلى عدة تصنيفات هي:

1- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته ويقسم الرضا الوظيفي بحسب هذا الاعتبار إلى:

- الرضا الوظيفي الداخلي ويتعلق بالجوانب الذاتية للعامل التي تتمثل في الاعتراف والقبول، والشعور بالتمكن، والإنجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للعامل في محيط العمل، مثل: المدير، وزملاء العمل، وطبيعة نمط العمل.

2- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه ويقسم الرضا الوظيفي بحسب هذا الاعتبار إلى:

- الرضا الوظيفي المتوقع ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي، إذ يتوقع أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.
- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا المتوقع وعندما يحقق الهدف يشعر الموظف حينها بالرضا الوظيفي.

3- أنواع الرضا الوظيفي باعتباره رضا ويقسم الرضا الوظيفي بحسب هذا الاعتبار إلى:

- الرضا الكلي: يمثل رضا العامل عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون العامل قد وصل إلى أقصى درجة من الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوفر في العمل كل عناصر الرضا، لأن الرضا الكلي يتوقف على طبيعة العامل نفسه، فهو ربما لا يعد جميع تلك العناصر مهمة، وبالتالي فالعامل وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.
- الرضا الجزئي: يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء العمل ومكوناته، وهنا يكون العامل قد وصل إلى درجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل، وبالتالي اكتفى بها، أو ربما لازال الاستياء موجوداً لكنه لازال يؤدي عمله.

2.1.5 ما الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي:

- التنوع في الموارد البشرية بالمنظمات المختلفة من ناحية السن، والنوع، والجنسية، والدين، واللون.. إلخ. ووجود مبادرات تؤكد على النظر لجميع العاملين أنهم أصحاب احتياجات متميزة دون تمييز أو تحيز.
- التحول الاقتصادي والمنافسة التي أنت بها العولمة، والتي جعلت العاملين يقومون بمهام وظيفية أكثر الأمر، الذي تسبب عنه زيادة توترهم: نتيجة مطالبتهم بالعمل ساعات كثيرة دون عائد مناسب، أو دون مقابل
- أدى التقدم التكنولوجي إلى التوسع في ترتيبات العمل المرنة، وفي نفس الوقت ضاقت الحدود الفاصلة بين الاحتياجات الوظيفية، والاحتياجات الشخصية. (علي، 2023، ص366)

2.1.6 أبعاد الرضا الوظيفي

- 1- **الأجور والرواتب:** يعد الأجر والراتب وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد دخل الفرد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح بسبب توفر أسباب الحياة الكريمة له. (قناديلي، 2012، ص23)
- 2- **فرص التطور والترقية المتاحة:** فقد أشارت (أتاسي، 2020، ص 29) إلى أن إتاحة فرصة الترقية تعتمد على كفاءة الأفراد في عملهم، وأن الترقية هي المكافأة العملية لأداء العاملين عن عملهم الذي تم إنجازه، في سبيل الوصول لأعلي أداء متوقع، فهي انتقال الفرد من منصب لآخر ذو مسؤولية أعلي ومهام أكبر، وأجر أفضل مما كان عليه في المنصب السابق.
- 3- **علاقات العمل:** أن علاقات العمل تتمثل في الانسجام النفسي والتوافق العقلي، الذي يجب أن يتمتع بها الفرد بأن يتواجد مع الجماعات، ولا يكون منعزلاً في ظل وجود أفراد بالعمل تفاعلوا مع بعضهم البعض وتشاركوا في الإنجاز لأنشطة ومهام العمل، مما يؤازر الزملاء بعضهم ويتحدوا في تحقيق أهداف المنظمة. (الأسطل، 2023، ص129)
- 4- **نمط الإشراف:** تشير الدراسات التي أجريت على إن نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل. (مرسي، 2024، ص404)

2.1.7 مظاهر الرضا الوظيفي

يمكن أن يستدل على الرضا الوظيفي من خلال بعض المظاهر، ويمكن تسمية هذه المظاهر بنواتج الرضا عن العمل وهي: (بورجراجه، 2015، ص 52)

- قلة الفاقد من مستلزمات الإنتاج وهي تكون عادة من عمال راضيين عن عملهم.
 - انخفاض معدلات الغياب وقلة الشكاوى وندرة الصراعات والمنازعات في مجال العمل كلها مظاهر تدل على الرضا واستقرار العمال.
 - إن الإبداع وتطوير العمل وتحسينه وانخفاض معدل دوران العمل كلها منشورات تدل على رضا العاملين إلى حد كبير عن عملهم.
 - الصورة الذهنية الايجابية المحببة للمنشأة أو المنظمة، نوعها، نوع العمل بها، طريقة الأفراد العاملين تعد دائما إلى أن يدافع العمال منظماتهم وأن يقف بجانبها وأن يكون لهم ولاء وانتماء لها وهذا مظهر من مظاهر رضا العاملين عن عملهم.
- ومن مظاهر الرضا الوظيفي المتداخلة والمتفاعلة التي يمكن ملاحظتها على الفرد (المصري، ٢٠١٤، ٥٣ - ٥٤)

- زيادة معدل الأداء: هناك اتجاهات متنوعة، بعضها يربط بين جودة الأداء والرضا عن العمل، ويرى البعض أن الرضا عن العمل نتيجة الحصول على المكافأة المنصفة، ويرى اتجاه آخر أن الرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة الأداء، ومن هنا تم الربط بين الزيادة في معدل أداء العاملين وبين رضاهم عن العمل.
- زيادة معدل الحضور: توجد علاقة بين إنتاجية الفرد ورضاه عن العمل، حيث إن الرضا المرتفع عن العمل يؤدي إلى ارتفاع معدل الأداء، أي كلما زادت درجة رضا العاملين عن العمل كلما زاد معدل الحضور، وكلما توافرت السلوكيات الإيجابية مثل: حب العمل أو الرضا عنه كان ذلك مؤشرا لمظاهر الرضا الوظيفي.
- الرضا العام: عن الحياة بعد الرضا المهني أحد المؤشرات المحددة للرضا العام عن الحياة والأدلة التجريبية تشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين، وأن متغير الرضا عن العمل يمكن اعتباره أحد مكونات الرضا العام عن الحياة.

2.1.8 النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

يشير الرضا الوظيفي بوجه عام الى اتجاه الفرد نحو الوظيفة التي يشغلها وهناك خمس نظريات تناولت الرضا الوظيفي وسوف نستعرضها فيما يلي:

- نظرية الحاجات تسمى نظرية الحاجات بنظرية ماسلو Maslow:

تقوم على الفكرة القائلة بأن الفرد لديه الدافع لتحقيق حاجات معينة وهذا يبين أن لكل فرد حاجاته التي يسعى نحو إشباعها، وأن إشباع تلك الحاجات يرفع من مستوى الرضا الوظيفي.

ويتم تنظيم الاحتياجات البشرية في تسلسل هرمي من خمسة مستويات، والذي يتضمن الاحتياجات الفسيولوجية، والحاجة إلى الأمان، والانتماء / الحب والاحترام والتقدير، وتحقيق الذات.



شكل (2.1) لهرم ماسلو من إعداد الباحث

وتفترض هذه النظرية أن الحاجات غير المشبعة في موقف معين قد تدفع الفرد إلى أنماط سلوكه لإشباعها مثل العدوانية، والتبرير، والتعويض والتحويل وهناك عدة تحفظات على هذه النظرية منها:

- تجاهل الحاجات التي لا تظهر في هرم الاحتياجات والتي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.
- النظر إلى حاجات الفرد باعتبارها ثابتة، رغم أنها ذات طابع ديناميكي.
- افتراض أن الحاجات تظهر في تتابع يعنى تجاهل احتمال ظهور عدة حاجات في وقت واحد.
- افتراض أن حاجات معينة لا بد وأن تشبع بالكامل قبل أن تظهر الحاجة التي تليها في الأهمية.

نظرية التوقع

تعتبر هذه النظرية الصيغة الصحيحة والتكوين السليم للدافعية التي تأخذ في اعتبارها الفروق الفردية، فهي النظرية التي قدمها فيكتور فروم وترتكز على الافتراض بأن الدافعية تبدأ برغبة الفرد في الحصول على شيء ما سواء كان ذلك مادياً أو معنوياً ولذلك فإن الإنسان عند التحاقه بالعمل يتوقع أن يحصل

على مردود مادي أو معنوي يشبع حاجات مهمة لديه في مقابل ما تتطلبه المؤسسة منه في بذل قصارى جهوده لإنجاز عمله، وتقول نظرية التوقع أنه يمكن تحفيز الموظف لأداء أفضل عندما يكون هناك اعتقاد بأن الأداء الأفضل سيؤدي إلى تقييم أداء جيد، وأن هذا سيؤدي إلى تحقيق هدف شخصي في شكل بعض المكافآت. ركز النظرية على ثلاثة أشياء، هي: (Thangaswamy, A. & Thiagaraj, D.) (2017, pp 468).

أ- الجاذبية: هي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للنواتج المحتملة أو المكافأة التي يحققها في عمله وهي تتمثل في الحاجة غير المشبعة للفرد.

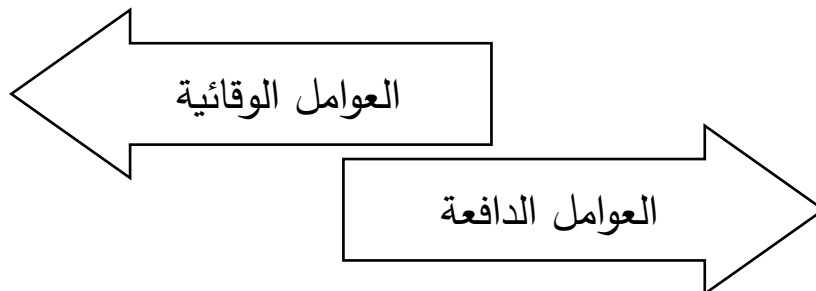
ب- الارتباط بين الأداء والمكافأة: وهي درجة اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيقه للنواتج المرغوبة.

ت- الارتباط بين الجهد والأداء: وهي الاحتمال المدرك للفرد، بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء وقد تبدو هذه العلاقة معقدة نسبياً، ولكن ببساطة يمكن القول بأن مدى رغبة الفرد في العمل أو تحقيقه ناتج معين في أي وقت تتوقف على أهداف الفرد وإدراكه.

نظرية ذات العاملين: Herzberg's Two Factor Theory: 1959

تنادي نظرية ذات العاملين لهيرزبرج بأن الرضا الوظيفي بعد نتيجة لوجود عوامل تشجيعية كعناصر العمل نفسه مثل الترقية والتميز وأن عدم الرضا الوظيفي يحدث نتيجة الافتقار إلى قواعد سلامة العمل. ولقد حدد هرزبرج العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي في نوعين هما العوامل الدافعة والعوامل الوقائية فقد أوضح هيرزبرج أن العوامل الدافعة هي تلك التي ترتبط بالعمل ذاته إذا ما توفرت فإنها تؤدي إلى دافع أقوى لدى الفرد ويبذل وهو راضياً مزيد من الجهد لتحقيق الأهداف.

ومن أبرز هذه العوامل إدراك الإنجاز والشعور بالنمو الذاتي، وفرص الترقى والتقدم والإحساس بالمسئولية أما العوامل الوقائية وهي تلك المرتبطة بظروف العمل وبيئته ومن هذه العوامل: سياسة الإدارة ونوعية الإشراف وظروف العمل والعلاقات المتبادلة بين الأفراد ومستوى الأجور والرواتب. (Hussain, S.A et al. 2021: pp. 85-86).



شكل رقم (2.2) نظرية ذات العاملين من إعداد الباحث

تجدر الإشارة إلى أن العوامل الدافعة تزيد من رضا الموظف، لكن انعدامها يؤثر بالسلب على رضا، أما العوامل الوقائية فإن انعدامها يؤدي إلى عدم الرضا، ولكنها لا تزيد من رضاه.

- نظرية العدالة والإنصاف لآدمز (Admas) (التكافؤ والمساواة)

يتمثل الرضا الوظيفي وفق نظرية العدالة لآدمز (Admas) في حصيلة التفاعل بين حاجات الفرد وتوقعاته وقيمه ومن ثم فإن الرضا الوظيفي في ظل هذه النظرية يتحدد من خلال إدراك الشخص ذاته لمخرجات عمله، وإدراكه لعدالة هذه المخرجات، وينتج عدم الرضا عن شعور العاملين بعدم العدالة. وعلى ذلك فإن هذه النظرية تؤكد على أهمية إحداث التوازن بين توقعات العاملين وكذلك توقعات المؤسسة فينتج عن هذا التوازن الشعور بالرضا الوظيفي.

وترى هذه النظرية أن توقعات العاملين من العمل تتمثل في الأجر الجيد والمعاملة العادلة، وإتاحة الفرص الكافية للتقدم والنقد، أما توقعات المؤسسة من هؤلاء العاملين فتشمل الالتزام والإسهام بالمجهودات وتحسين المهارات والقدرات ومن ثم فإن تحقيق ما يتوقعه الفرد من وظيفته وتوقعات المؤسسة في ذات الوقت بعد المفتاح لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وبذلك تركز نظرية الإنصاف على شعور العاملين بمدى عدالة معاملتهم بالتوافق مع المعاملة التي تلقاها الآخرون. Mullins, Laurie J.2010, (p.275)

- نظرية القيمة لـ لوك (Lock):

ميز لوك بين القيمة والحاجة، حيث اعتبر الحاجات أموراً موضوعية ثابتة عند كل الأفراد، بينما القيم عكس ذلك فهي أمور ذاتية يختلف حولها الأفراد في بينهما. (فلمبان، ٢٠١٢: ص ٥٩)

وترى نظرية القيمة أن الرضا الوظيفي يتحقق كلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له. وبالتالي فالرضا محكوم بثلاثة أشياء كما يلي: (شبل، 2017، ص 672)

- مقدار ما يأمل الفرد في الحصول عليه بالنسبة لعنصر ما.
- مقدار ما يحصل عليه الفرد فعلاً لهذا العنصر.
- أهمية هذا العنصر بالنسبة له.

2.1.9 مؤشرات قياس الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي مجموعة أفكار وقيم ومعايير يرسمها الفرد حول عمله والتي من خلالها يحدد علاقته مع زملاء عمله، وبالتالي فالرضا الوظيفي حالة وجدانية، إلا أنه يمكن التعرف عليه من خلال مؤشرات قابلة للقياس

أولاً: دوران العمل:

توجد العديد من العوامل والمتغيرات التي تؤثر على دوران العمل سلباً أو إيجاباً، ومن بينها الرضا الوظيفي، إذ تبين أن هناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ودوران العمل، إذ أكثر الذين يتركون عملهم ويبحثون عن أعمال أخرى في منظمات أخرى هم من ذوي الرضا الوظيفي المنخفض، فالموظف الذي لا يتمتع برضا عن عمله يكون أكثر استجابة لدوران العمل عن غيره من أفراد المنظمة. (العزاوي، 2010، ص 354)

وهنا يجدر بنا أن نؤكد على أن دوران العمل تقصد به تلك التحركات العمالية داخل المهن والمراكز المختلفة بالمنطقة، تلك التحركات الناجمة عن صعوبة تكييف العامل مع عمله لظروف قد تكون مادية أو اجتماعية أو تنظيمية.

ثانياً: مستويات الأداء:

لن تستطيع المنظمة تحقيق أهدافها دون قيام العاملين فيها بالأعمال والمهام الموكلة إلى كل منهم إلا أن كلمة أداء لا تغني القيام بالأعمال أو انجاز المهام فحسب، بل القيام بالعمل بأكبر كفاءة وفعالية في استخدام موارد المنظمة فالأداء هو النتيجة النهائية للنشاط ولا شك في أن المسؤولية النهائية هي تحقيق أهداف المنظمة من خلال استخدام الموارد الخاصة بالمنظمة بطريقة فعالة وكفاء. (عيساوي، 2012، ص 85)

ولأداء سلوك يعبر عن الطريقة التي يؤدي بها الفرد أو الفريق، كما أنه سلوك عملي يؤدي لدرجة بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة، أي درجة الانجاز بكفاءة وفعالية ويعكس الأداء مدى وفاء الموظف المتطلبات العمل أو المهمة، أنه سلوك يعكس النتائج المحققة والمطابقة للأهداف المخطط لها، وهذا وفق لمدى كفاءة وعالية الجهد المبذول لبلوغ النتائج.

2.1.10 الآثار الإيجابية الناتجة من الرضا الوظيفي على المنظمة

حدد (الغافري، 2024، ص 21) أن للرضا الوظيفي أثراً إيجابية على المنظمة:

- بذل الأفراد العاملين قصارى جهدهم وقدراتهم.
- الاطمئنان والسعادة والارتياح النفسي.
- الإخلاص والتفاني في العمل.
- تحقيق معدلات كبيرة من الإنجاز.
- غياب تضارب المصالح.
- تقادي الاضطرابات والاحتجاجات وتقليل الشكاوى.
- الثقة والاحترام المتبادل بين العاملين.
- اندماج العمال داخل المنظمة وتكيفهم.
- حسن المعاملة والتعاون والانسجام بين العاملين.
- تحقيق طموحات وأهداف الفرد في النمو وأهداف المنظمة في الربحية والإنتاجية.
- تخفيف الصراعات والنزاعات والمشاكل بين العمال.
- تقليل معدلات دوران العمل والغيابات.
- الحفاظ على المهارات والكفاءات البشرية.
- المحافظة على ممتلكات المنظمة وتقليل التكاليف.

2.1.11 المشكلات التي تتعلق بالرضا الوظيفي

تتمثل المشكلات التي تتعلق بالرضا الوظيفي فيما يلي: (علي، مرجع سابق، ص 369)

1. تدني في بعض برامج التنمية المهنية الشاملة والمستدامة للعاملين.
2. ضعف مرتبات العاملين.
3. عدم إلمام العاملين بمهامهم، ومسئولياتهم وسلطاتهم.
4. لا يوجد آلية واضحة لتبادل الخبرات، والمعلومات بين المستويات القيادية المختلفة.
5. أسلوب اختبار القيادات قائم على الأقدمية وليس على الكفاءة.

2.1.12 مجالات الرضا الوظيفي

تظهر مواقف وسلوكيات الفرد من خلال ما تشكله مجالات الرضا الوظيفي والمتمثلة في علاقات الفرد بمنظمته وبيئته وزملائه ورئيسه وبسياسة الإدارة ومزايا العمل في المنظمة؛ وحيث بنا ذكر هذه المجالات التي تتجلى في الآتي: (السفري، 2024، ص 71)

- العلاقة مع زملاء العمل
- ظروف بيئة العمل

- عبء العمل، ويشير إلى مقدار المهام المطلوب تنفيذها؛ سواء في وقت الدوام أو خارجه؛ إذ إن زيادة الأعباء تزيد من التوتر وقلة الأداء الشهري.
- التقدير.
- المسؤولية والتعهد والالتزام.
- الشعور بالإنجاز.
- طبيعة العمل.

2.1.13 قياس الرضا الوظيفي

هناك مجموعة من الطرق التي استعملها الباحثون لقياس الرضا الوظيفي منها:

- طريقة المقابلات الشخصية: من أفضل طرق قياس الرضا الوظيفي، وتتضمن مقابلة العاملين بصفة شخصية ووجهًا لوجه لسؤال العاملين عن اتجاهاتهم. **Al-Dhaafri, H. et al. (2013).**
- طريقة رواية القصة: وضعت هذه الطريقة من قبل عالم النفس (هرزبيرج)، والتي استعملها في قياس الرضا الوظيفي للأفراد للتعرف على مستوى اتجاهاتهم نحو العمل، وقد أكدت هذه الطريقة على نتيجة مهمة، وهي أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا يؤدي غيابها لعدم الرضا.
- طريقة الاستبانة: وتتضمن وضع مجموعة من الأسئلة وتضمينها في استمارة الاستبانة، والتي تحوي أبعاد ومحاور الرضا الوظيفي المراد قياسها، وتتلاءم مع مستويات أفراد عينة البحث، ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كما، وإمكانية استعمالها للعينات الكبيرة وقلة التكاليف وخصوصية المعلومات (**Griffen, et al. 2014, p. 124**)، ويمكن تصنيف استمارات الاستبانات في قياس الرضا الوظيفي إلى نوعين هما: (يوسف، 2023، ص422)
- 1- الاستبانة المعدة من الباحث: ويتم إعدادها من الباحث وهو الأكثر احساسا وقربا من المشكلة البحثية التي يرغب في إعداد الاستبانة بهدف جمع المعلومات عنها، شريطة مراعاة ما ابتكره العلماء والباحثون في هذا المجال.
- 2- الاستبانة المعدة من المختصين : وهي استبانة نموذجية تم إعدادها من قبل مجموعة من المختصين والعلماء في الجامعات والمعاهد مثل : مؤشر الوصف الوظيفي ، وقد تم تطويره ليقاس خمسة أبعاد من الرضا الوظيفي وهي : العمل، الأجر ، الترقيات ، الإشراف ، وأخيرا زملاء العمل ، وكذلك مقياس مسح تشخيص الوظيفة، وهو يقيس أبعاد تشمل الأمن والتعويض وزملاء العمل والإشراف واستبيان مينيسوتا للرضا ويتكون من (100) سؤال تعتمد على (20) مقياس فرعي ، وهناك نسخة قصيرة منه تتكون من (20) سؤال ، ومؤشر الرضا الوظيفي ويتألف من ستة بنود هي العمل والإشراف والزملاء في محيط العمل والأجر وفرص الترقية والعمل بشكل

عام، والرضا الوظيفي الكلي ويشمل ثلاث بنود الوصف استجابة الموظف الذاتية للمهام التي يقوم بها الموظف في المؤسسة ، وأخيرا مسح الرضا الوظيفي ويحتوي على (36) بنداً تتضمن أبعاده الأجور والترقيات والإشراف والخدمات والمزايا والمكافآت الطارئة، وإجراءات التشغيل وزملاء العمل وطبيعة العمل والاتصالات.

في هذا الجزء سنتناول الإنتاجية المتغير التابع الخاص بالدراسة بشكل تفصيلي حتى يتسنى لنا دراستها وتوضح كافة جوانب الإنتاجية:

إنتاجية العاملين تُعتبر من المحاور الأساسية لنجاح وتطور أي مؤسسة أو شركة. إن مفهوم الإنتاجية يرتبط بشكل مباشر بمدى كفاءة وفعالية العاملين في أداء مهامهم الوظيفية، ويعكس كمية وجودة العمل الذي يُنجز خلال فترة زمنية محددة. تُعدّ الإنتاجية العالية مؤشراً على تحقيق أهداف الشركة بكفاءة واقتصادية، بينما تُعتبر الإنتاجية المنخفضة تحدياً يستدعي التحليل والتدخل لتحسين الأداء. وهناك عوامل مؤثرة في إنتاجية العاملين متنوعة وتشمل التحفيز، التدريب والتطوير المهني، بيئة العمل، التكنولوجيا المستخدمة، وأساليب الإدارة والتواصل. وتُظهر الدراسات أن العاملين الذين يحظون ببيئة عمل إيجابية ومحفزة يكونون أكثر إبداعاً وإنتاجية، ومن خلال تحسين هذه العوامل، يمكن للمؤسسات أن تعزز من إنتاجية موظفيها، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للشركة، زيادة الأرباح، وتعزيز التنافسية في السوق. إن التركيز على رفع إنتاجية العاملين ليس مجرد هدف لتحقيق أرباح أكبر، بل هو استثمار في رأس المال البشري الذي يعد أساس أي نجاح مستدام.

2.2 تعريف الإنتاجية

عرف (الحرازين، 2016) الإنتاجية على أنها التقليل من هدر الموارد المادية التي تملكها شركة أو مؤسسة ما واستغلالها بأفضل طريقة ممكنة وبذل الجهود في سبيل إنجاز الأعمال وتحسين المخرجات وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المنشودة.

كما عرف (الطيب، 2017) الإنتاجية على أنها وضع عدد من الخطط والإستراتيجيات وآليات العمل التي تهدف إلى استغلال الموارد البشرية والمادية المتوفرة في سبيل تقليل التكاليف والتخلص من الهدر المرتبط بعملية الإنتاج.

في حين عرفت دراسة (Stepanek, et al, 2019) الإنتاجية على أنها التطوير المستمر لخبرات ومهارات العاملين في شركة أو مؤسسة معينة وتدريبهم على استخدام أفضل الطرق العملية في إنجاز المهام بطرق سهلة وميسرة وذات تكلفة أقل.

2.2.1 تعريف إنتاجية العاملين

يحتل موضوع الإنتاجية أهمية بارزة في كل القطاعات والمؤسسات الاقتصادية وغيرها من القطاعات، على اعتبار أن الانتاجية مؤشر ضروري وهام للتعرف على مستوى الأداء والقدرة على الإنتاج في مختلف القطاعات والمنشآت الاقتصادية، ذات التخصصات المتنوعة والأحجام المختلفة. وتحظى الإنتاجية بأهمية خاصة في اقتصاديات الدول كافة وذلك نظراً إلى الدور الذي تؤديه في سرعة نمو المجتمعات وتحسن مستوى معيشة السكان (قرني، 2021)

ويعرف (Walter, 2013: 29) الإنتاجية بأنها: مصطلح يشير إلى زيادة إنتاجية العاملين نظراً لتركيز نظام " العمل عن بعد" في تقييم أداء العاملين علي إنتاجية الموظف بشكل كبير جداً بدلاً من تركيزه عي محاسبة الموظف علي حضوره اليومي لمقر العمل.

وعرف (البكري، 2020) إنتاجية العاملين على انها قدرة جميع العاملين على التطوير وزيادة إنتاجهم وقدرتهم على تحقيق أهدافهم الوظيفية باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد المتوفرة والتقليل من تكاليف الإنتاج باستخدام وسائل العمل الحديثة والأمنة.

وعرف أيضًا بأنه الوقت النسبي بين كم العمل المنجز وكم الموارد والمدخلات التي تم استخدامها أثناء عملية الإنتاج أو إنجاز المهام مع مراعاة الوقت والجهد المبذول فيها. (Princy, J. D., & Shanmugapriya, S. (2017).

ويري (الخطيب، 2021، ص35) على أنها إحدى أهم عوامل الإنتاج التي تعني باستخدام أفضل الخطط والاستراتيجيات الحديثة التي تساعد علي زيادة الإنتاج وتقليل هدر الموارد والوقت والجهد المبذول في عملية الإنتاج.

2.2.2 أبعاد إنتاجية العاملين

تتمثل أبعاد إنتاجية العاملين في البعدين التاليين:

- البعد الأول جودة المنتج: نوع من العمل يعبر عن الجودة الفائقة للمنتج أو الخدمة ذا جودة وفقاً لخصائص ومواصفات يطلبها العميل، كما يشتمل علي وقاية المنتج أو الخدمة من أي أخطاء، كما تعتمد علي الموثوقية التي تنبني علي منح العميل المعلومات الموثوقة حول أقصى مدة صلاحية للمنتج. (جراد، 2020)
- البعد الثاني حجم الإنتاج: وهي تعبر عن كمية الإنتاج المنتج خلال فترة زمنية معينة مقسوماً علي عدد العمال خلال هذه الفترة. (قرني، 2022، ص17).

2.2.3 أهداف زيادة إنتاجية العاملين

تعد زيادة إنتاجية العاملين أحد أهم التطلعات الأساسية التي تسعى أي شركة أو مؤسسة كانت إلى تطويرها والاهتمام بها لتحقيق عدد هائل من الأهداف الاستراتيجية التي تعود بالنفع على كل من الشركة والموظفين على حد سواء، حيث تساعد زيادة الإنتاجية جميع العاملين في الشركة اكتساب ثقة واحترام رؤسائهم في العمل الأمر الذي يزيد لديهم حب العمل وتغرس في نفوسهم الدافعية نحو الاستمرار بإنجاز الأعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه (Kelechi et al., 2016).

وتهدف زيادة الإنتاجية إلى زيادة قدرة المؤسسة على رفع إنتاجها إلى أقصى مستوياته وتحسن جودة المنتجات وتقديمها للسوق بأسعار منافسة وحث رؤساء الأقسام على استخدام استراتيجيات العمل التي تساعد على تقليل النفقات وضبط الهدر المادي الذي تواجهه الشركة أثناء عملية الإنتاج وتساعد الشركة على اتباع أفضل طرق الاستثمار والتقليل من كم المواد التالفة (الخطيب، 2021، ص 36).

نستنتج مما تم ذكره سابقاً أن زيادة الإنتاجية تهدف إلى زيادة قدرة الشركة على المنافسة في سوق العمل وتمكنها من تحقيق النجاحات المتواصلة بأسرع وأفضل طريقة ممكنة، كما تهدف زيادة إنتاجية الشركة إلى تمكينها من تحقيق أهدافها وتطلعاتها الاستراتيجية وتحسين المستوى المادي والمعرفي والوظيفي لجميع العاملين فيها.

ونستنتج مما سبق أن زيادة الإنتاجية تهدف إلى زيادة قدرة الشركة على المنافسة في سوق العمل ونمكنها من تحقيق المتواصلة بأسرع وأفضل طريقة ممكنة، كما تهدف زيادة إنتاجية الشركة إلى تمكينها من تحقيق أهدافها وتطلعاتها الاستراتيجية وتحسين المستوى المادي والمعرفي والوظيفي لجميع العاملين فيها.

2.2.4 الاستراتيجيات المستخدمة في رفع إنتاجية العاملين

تستخدم الشركات عدداً من الطرق والاستراتيجيات الحديثة التي تهدف إلى زيادة إنتاجية الموظفين وتقليل الموارد والمدخلات والأصول المستخدمة في عملية الإنتاج إذ يمكن تلخيص هذه الاستراتيجيات كما يلي: (الغوطي، 2017)

- استراتيجية التعيين: ويقصد بها تلك الإجراءات والمعايير التي تتبعها الشركة في اختيار العاملين ذوي الخبرة والكفاءة حيث تقوم الشركات بالبحث عن الموارد البشرية التي تتوافر فيها عدد من الشروط والخبرات التي ترغب الشركة بالحصول عليها.
- استراتيجية التعويضات: ويقصد بها استراتيجيات وأنظمة الحوافز والأجور التي تتبعها الشركة لتحفيز الموظفين وتشجيعهم لتقديم أفضل ما لديهم وتنمية قيم الانتماء للشركة ومواصلة العمل في سبيل تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

- استراتيجية التنمية: ويقصد بها تلك الطرق التي تستخدمها الشركة في صقل مهارات وخبرات الموظفين وتحديد نقاط القوة والضعف لديهم وتدريبهم على إتباع استراتيجيات العمل الحديثة التي تهدف إلي زيادة الإنتاج.

2.2.5 قياس إنتاجية العاملين

تعد الإنتاجية مؤشر هام لأداء العاملين في المؤسسة، كما تعبر عن مستوى نمو الشركة وتقدمها ونجاحها في تقديم الخدمات وتحقيق الأهداف، ومن خلالها تستطيع المؤسسة أن تحدد نقاط القوة والضعف لدي العاملين، وتحسين الاستراتيجيات التي تعزز الإنتاجية لديهم، وتحديد آليات رقابية لتقييم الكفاءة والفاعلية، ومن هنا جاءت أهمية قياس الإنتاجية للعاملين، حيث إن إنتاجية العامل يمكن ان تقاس من خلال ما يلي: (بومزايد، 2015، ص479)

بشكل عام فإن الإنتاجية = المخرجات/ المدخلات

إنتاجية العامل = النتائج المحققة/ الموارد المستخدمة

هناك العديد من الأساليب التي يمكن من خلالها قياس الإنتاجية، لذلك لابد من المؤسسة أن تقوم باختيار الطريقة المناسبة لقياس إنتاجية العاملين، وكلما كانت الإنتاجية أعلى كان ذلك أفضل للمؤسسة، فالإنتاجية المنخفضة تدل على وجود خلل ما ولابد من العمل على إصلاحه، حيث أنه هناك العيد من العوامل التي تخفض من إنتاجية العاملين مثل قلة الحوافز المادية والمعنوية وعدم الرضا الوظيفي، وعدم امتلاك العامل القدرات والمهارات اللازمة للعمل وغيرها الكثير من العوامل التي تؤثر في مستوى إنتاجية العاملين. (Public Health England, 2015)

2.2.6 صعوبات قياس الإنتاجية

هناك العديد من الصعوبات التي تواجه عملية قياس الكفاءة الإنتاجية للعامل وأبرزها: (الخطيب، مرجع سابق، ص43-44)

- صعوبة اختيار فئات القوي العاملة.
- صعوبة اختيار الوحدات الزمنية لقياس العمل.
- صعوبة جمع أزمدة العمل.
- صعوبة تحديد مستوى الجودة ومدى تماثله في سائر الوحدات المنتجة.
- صعوبة معرفة مدى مساهمة الآلة في مستوى أداء الافراد.
- كما لا يجب أن ننسى تأثير الظروف المناخية والداخلية للعمل.

3 الدراسات السابقة

3.1 المحور الأول: دراسات تناولت الرضا الوظيفي

1-دراسة (محمد، 2024) بعنوان " الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في

المستشفيات الحكومية: دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة العام - تعز "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدّمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، من وجهتي نظر العاملين في المستشفى بمختلف وظائفهم، والمرضى المترددين على المستشفى، تكوّن مجتمع الدراسة من (431) موظفاً وموظفة، و(520) المرضى المترددين خلال العام 2021، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكوّنة من (310) أفراد، شملت (130) فرداً من العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز بمختلف الوظائف، و(180) فرداً من المرضى المترددين على المستشفى، وزعت استبانتان بعد التحقق من صدقها وثباتها؛ الاستبانة الأولى عن الرضا الوظيفي، والاستبانة الثانية عن جودة الخدمات الصحية، وبعد التحقق من صدق وثبات الاستبانتين، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات استخدم برنامج، (IBM SPSS V.24)، وكذلك برنامج.(IBM Amos V.24) توصّلت الدراسة إلى وجود أثر الرضا الوظيفي بجميع أبعاده في تحقيق جودة الخدمات الصحية المُقدّمة للمرضى من وجهتي نظر العاملين في المستشفى بمختلف وظائفهم والمرضى المترددين على المستشفى، كما تبين أنّ مستوى تقييم العاملين للرضا الوظيفي كان متوسطاً، وجاء مستوى تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية متوسطاً أيضاً.

2-دراسة (Hadi et al., 2024) بعنوان " تحليل تأثير الرضا الوظيفي وانضباط العمل والثقافة

التنظيمية على أداء جهاز الدولة المدني في مكاتب الوزارة"

الهدف من الدراسة هو التأكد من أن ثقافة الشركة وانضباط العمل لهما تأثير على أداء الموظف. جميع المشاركين في هذه الدراسة هم موظفون. أخذ العينات المشبعة أو أخذ العينات الكاملة هي معايير أخذ العينات المستخدمة في هذه الدراسة. تم استخدام 100 عينة في هذا البحث. يتم تضمين هذا النوع من بيانات الدراسة في البيانات الكمية. تم استخدام مراجعات الأدبيات والاستبيانات والمقابلات من قبل الباحثين. ويعرف وجود ارتباط بين المتغيرات الكامنة والمؤشرات التي تتكون منها بنموذج القياس. ويتم تقييم صلاحية الأداة واعتماديتها باستخدام هذا النموذج. يسمى النموذج الذي يربط بين المتغيرات الظاهرة والكامنة بالنموذج الهيكلي. نحن نستخدم R2 باعتباره البنية التابعة في PLS لتقييم رأس المال الداخلي. تم استخدام إحصائيات T والمربع الأصغر للوطن (PLS) في تحليل بيانات هذه الدراسة. ويمكن استخلاص هذه الاستنتاجات من نتائج تحليل البيانات: لم يتأثر الرضا الوظيفي وخصائص الثقافة

التنظيمية. إن لمتغير الانضباط في العمل تأثير على الرضا الوظيفي. توجد علاقة بين أداء الموظف والثقافة التنظيمية. يتأثر أداء الموظف بمتغير انضباط العمل. يتأثر أداء الموظف والرضا الوظيفي. ومن خلال السعادة في العمل توجد علاقة بين ثقافة الشركة وأداء الموظفين. يؤثر الانضباط في مكان العمل على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي.

3-دراسة (Indrayani et al., 2024) بعنوان " كيف يؤثر الرضا الوظيفي لدى موظفي جيل الألفية على الأداء؟"

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار وتحليل تأثير الالتزام المستمر، وتعقيد المهام، والكفاءة، والقيمة الشخصية على أداء الموظف الألفي المتداخل مع الرضا الوظيفي. طريقة البحث هذه هي طريقة كمية ذات تصميم توضيحي متسلسل، ثم جمع البيانات من خلال استبيان مع عينة مكونة من 205 مستجيب - تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية (SEM) مع برنامج العلاقة الهيكلية الخطية (LISREL). أظهرت نتائج البحث حول أداء موظفي الألفية مع الرضا العملي المتداخل أن الالتزام المستمر (2.49)، وتعقيد المهام (2.74)، والكفاءة المهنية (2.0) كان لها تأثير كبير. وهذا يعني أن أداء موظفي جيل الألفية سوف يرتفع إذا حصلوا على الرضا الوظيفي. ومع الرضا، يكون التزام وكفاءة موظفي الألفية مرتفعين. في حين أن نتائج البحث لأداء الموظفين جيل الألفية لها تأثير مباشر، إلا أن الكفاءة المهنية (2.27) وتعقيد المهام (4.06) فقط هي التي لها أهمية. وهذا يعني أنه على الرغم من أن الكفاءة المهنية تتميز بالمزاج والمواقف الفكرية والعاطفية، التي يمتلكها موظفو جيل الألفية، فإن الأداء الناتج يزداد حتى مع المهام المعقدة.

4-دراسة (شوكي، 2024) بعنوان "أهمية التطوير التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق"

هدفت الدراسة إلى تقصي أهمية التطوير التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق، عن طريق الاعتماد على المنهج الوصفي في ضوء المجتمع المدروس، والذي يشتمل على العاملين في الإدارة المركزية لجامعة دمشق، والذين يبلغ عددهم (1500) مفردة، حيث تم أخذ عينة عشوائية بسيطة وتم توزيع استبانة على (100) موظف تم استرداد (80) استبانة، وتم تحليلها عبر البرنامج الإحصائي (SPSS V.26) وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها: وجود أثر لبعدي التطوير البشري والهيكل في الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة دمشق، وعدم وجود أثر لبعد التطوير التقني في الرضا الوظيفي، كما لوحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة تجاه التطوير التنظيمي والرضا الوظيفي تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.

5-دراسة (Chowdhury et al., 2023) بعنوان " تأثير التنمر والإرهاق في مكان العمل على الرضا الوظيفي بين الممرضات البنغلاديشيات: دراسة مقطعية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية ارتباط التنمر والإرهاق في مكان العمل بالرضا الوظيفي، وكذلك تحديد العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي بين الممرضات البنغلاديشيات. تم جمع البيانات من الممرضات المسجلات في بنجلاديش في الفترة ما بين 26 فبراير 2021 و 10 يوليو 2021، في هذه الدراسة المقطعية. تم قياس البلطجة والإرهاق والرضا الوظيفي باستخدام استبيان الأفعال السلبية القصيرة [S-NAQ]، ونسخة قياس الإرهاق القصيرة (BMS)، والمؤشر القصير للرضا الوظيفي (SIJS-5)، على التوالي. وتم تقييم الارتباطات بين العمر، والتنمر، والإرهاق، والرضا الوظيفي باستخدام اختبار ارتباط بيرسون. من أجل التحقق من العلاقة المعدلة بين الخصائص الديموغرافية، والمتغيرات المهنية، والتنمر، والإرهاق مع الرضا الوظيفي، تم تركيب نماذج الانحدار الخطي المتعددة. النتائج شملت الدراسة 1,264 ممرضة (70.02% من الإناث) بمتوسط عمر 28.41 (±5.54) سنة. وارتبط الرضا الوظيفي بشكل سلبي مع التنمر والإرهاق ($P < 0.001$). وفقًا لنماذج الانحدار الخطي المتعددة، كان لدى الممرضات العاملات في القطاع الخاص رضا وظيفي أقل من الممرضات العاملات في الحكومة ($\beta = 0.901$ ، $CI: 0.61.640$ إلى 10.162). بالمقارنة مع الممرضات في قسم دكا، كان لدى الممرضات في قسم شاتوجرام ($\beta = 0.854$ ، $CI: 0.099$ إلى 1.609) والأقسام الأخرى ($\beta = 0.993$ ، $CI: 0.273$ إلى 1.713) رضا وظيفي أعلى. الممرضون الذين ليس لديهم معدات كافية لإدارة المرضى ($\beta = 0.230.230$ ، $CI: 0.61.696$ إلى 70.763)، والممرضات الذين لم يتقاضوا أجورهم في الوقت المحدد ($\beta = 0.41.475$ ، $CI: -2.221$ إلى 70.729) كان من المتوقع أن يكون لديهم رضا وظيفي أقل بكثير، انخفضت مستويات الرضا الوظيفي للممرضات مع ارتفاع مستويات التنمر في مكان العمل ($\beta = -0.086$ ، $CI: -0.120$ إلى 0.053)، والإرهاق ($\beta = -1.040$ ، $CI: -1.242$ إلى 0.838).

6-دراسة (الشافعي، 2023) بعنوان "التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية. اعتمدت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال استمارة استبيان إلكترونية أعدت لذلك الغرض، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها (87) من العاملين في المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية بجمهورية مصر العربية في وظائف تعليمية مختلفة (مدير مدرسة - ناظر مدرسة - وكيل مدرسة - مدرس ومدرس أول - أخصائي وأخصائي أول اجتماعي، نفسي وغير ذلك) وتم تطبيق الاستبيان عليهم وذلك لملائمة هذه الأداة لنوع العينة المختارة. وتوصلت الدراسة من خلال نتائجها إلى وجود تباين بين متوسطات استجابات عينة الدراسة، وكانت أكثر العبارات هي أنّ عملية تقويم أداء الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تفتقد إلى الموضوعية، كما نتج عدم وجود أية فروق ذات

دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة طبقاً لمتغير النوع، كما وجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لجميع أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي عدا متغير النوع

7-دراسة (Katebi et al., 2022) بعنوان " العلاقة بين "الرضا الوظيفي" و"الأداء الوظيفي": تحليل تلوي"

الهدف من الدراسة تحليلي التلوي هو الحصول على نتيجة واضحة وموحدة للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث أظهرت الأبحاث السابقة تناقضات في هذا الصدد. تم الحصول على إجمالي 913 مقالة باللغتين الإنجليزية والفارسية من أربع قواعد بيانات، وأخيراً، تم اختيار وتحليل 113 مقالة تحتوي على 123 بيانات مستقلة. تم اعتماد نموذج التأثيرات العشوائية بناءً على النتائج، وأدى التحليل إلى وجود علاقة متوسطة وإيجابية وهامة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي ($r = 0.339$ ؛ 95% CI = 0.303 إلى 0.374؛ $P = 0.000$). وأخيراً، تم تحديد دولة الهند كمتغير معتدل. تم فحص تحيزات النشر واللغة والاختيار والاستشهاد في هذه الدراسة. لقد كانت زيادة وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين دائماً مسألة مهمة للمؤسسات. يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة مفيدة للمديرين في مختلف الصناعات، وخاصة للمهنيين الهنود في كل من القطاعين العام والخاص، لتخطيط وإدارة رضا وأداء موظفيهم بشكل أفضل. كما يمكن للباحثين الهنود استخدام هذه النتائج لتوطيد الأبحاث العالمية في هذا الصدد.

8-دراسة (قداش، 2020) بعنوان "أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة حالة بنك التنمية المحلية بورقلة"

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف على مستوى التمكين الإداري وأثره على الرضا الوظيفي لدى العاملين في بنك التنمية المحلية بولاية ورقلة، ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات الأولية، وزعت على عينة عشوائية مكونة من 33 موظف مقسمين على ثلاثة فروع منها القطب التجاري، دائرة المراقبة الدائمة والمفتشية الجهوية، حيث تم تحليل ومعالجة بيانات الدراسة من خلال برنامج SPSS إصدار 22، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن متغيرات الدراسة المستقلة الخاصة بالتمكين الإداري (تفويض السلطة، الحوافز، المشاركة في اتخاذ القرار، العمل الجماعي) لها أثر على المتغير التابع الرضا الوظيفي، بينما متغير التدريب ليس له أثر ذو دلالة إحصائية، إذا وجدنا أن التمكين الإداري يفسر 27.2 في المائة من التباين في المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، ودرجة التمكين الإداري في البنك محل الدراسة جاءت مرتفعة، في حين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنك جاء متوسط.

3.2 المحور الثاني: دراسات التي تناولت إنتاجية العاملين بالمؤسسات:

1-دراسة (مفتاح، 2023) بعنوان " تأثير الثقافة التنظيمية والقيادة المؤسسية على إنتاجية العاملين من المنظور الإسلامي"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية والقيادة على إنتاجية العاملين في المؤسسات أو المنظمات المختلفة والتعرف على دور الثقافة الإسلامية والمنظور الإسلامي للقيادة. استخدم البحث أسلوب المنهج الاستقرائي التحليلي، ومن أهم النتائج: أن مجموعة القيم الإسلامية - مثل الإلتقان والإحسان والفلاح - هي التي ينبغي أن تشكل ثقافة بيئة العمل الإسلامية، حيث إن الهدف الأسمى من وجود قيم الثقافة الإسلامية في بيئة العمل هو: رفع كفاءة وإنتاجية العاملين من خلال حالة الرضا النفسي التي تقدمه هذه القيم للموظفين والعاملين بها، وتعتبر القيادة في الإسلام أمانة تظهر تأثير القيادة على الإنتاجية فيكون التأثير من خلال تحسين معنويات العاملين وتحفيزهم

2-دراسة (بركة وآخرون، 2023) بعنوان "الاتصال التنظيمي وتأثيره على إنتاجية العاملين داخل المؤسسة الصناعية: دراسة ميدانية "

تهدف الدراسة إلى إبراز الدور الفعال الذي يلعبه الاتصال التنظيمي في التأثير على إنتاجية المؤسسة، فلاتصال أهمية كبيرة داخل المنظمات، إذ يسهل عملية الاتصال بين العاملين في نقل وتداول الأفكار والتعليمات وإنتاج علاقات عملية مبنية على التعاون الجماعي للعاملين في المؤسسة وفي بيئة إنسانية تحفز العاملين على الأداء الجيد وبالتالي تحسين الإنتاجية، فالتواصل هو الطريق والدافع لبناء علاقات العمل والتي بدورها تشكل رابطة اجتماعية قوية تعزز الروح. العمل بين المجموعات ويساهم في التحفيز الإنتاجي. ومن خلال بحثنا الميداني استخرجنا أهم النتائج التي تربط الاتصال التنظيمي بالإنتاجية داخل المؤسسة الصناعية "مصنع الإسمنت ببني صاف" - عين تموشنت.

3-دراسة (محمد، 2022) بعنوان " قياس أثر تطور مقومات العوامل التنافسية الصناعية على إنتاجية العاملين بقطاع الأثاث المصري للفترة من (2008 - 2019) "

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على أثر تطور العوامل التنافسية للصناعة على إنتاجية العاملين بقطاع صناعة الأثاث المصري عن الفترة من 2008 حتى 2019. وبناء عليه تضمنت العوامل التنافسية للصناعة أربعة أبعاد متمثلة في (حجم العاملين بالصناعة؛ حجم الشركات الصناعية؛ قيمة إجمالي الإنتاج؛ الأجور النقدية للعاملين) اعتمدت الدراسة على التحليل الوصفي وكذلك التحليل القياسي مستهدفة بذلك تفسير العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد تأثير للعوامل التنافسية للصناعة بأبعادها المختلفة على إنتاجية العاملين بصناعة الأثاث.

4-دراسة (Prasetyo et al., 2021) بعنوان " يؤثر الانضباط وبيئة العمل على إنتاجية

الموظف: أدلة من إندونيسيا"

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار وتقييم تأثير الانضباط وبيئة العمل على إنتاجية الموظفين في الهيئات العامة المملوكة للدولة. وتستخدم هذه الورقة نهجا كميا باستخدام نهج المسح. المسح عبارة عن دراسة أجريت على عدد موظفي شركات الوكالات العامة المملوكة للدولة، وعينات مأخوذة من عدد موظفي شركات الوكالات العامة المملوكة للدولة للعثور على الأحداث المتعلقة بمتغيرات الانضباط وبيئات العمل التي يمكن أن تؤثر على متغيرات إنتاجية الموظفين، وتحليلها التأثير بين متغيرات الانضباط وبيئة العمل على متغيرات إنتاجية العاملين باستخدام مدخل الانحدار الإحصائي تستخدم هذه الطريقة لشرح تأثير متغيرات الانضباط وبيئة العمل على متغيرات إنتاجية الموظف. ويهدف هذا المنهج ببساطة إلى تقديم وصف واختبار التأثير بين متغيرات الانضباط وبيئة العمل على متغيرات إنتاجية الموظف حيث يمكن معرفة مدى تأثير متغيرات الانضباط وبيئة العمل على متغيرات إنتاجية الموظف. النتائج: توضح نتائج هذه الدراسة أن الانضباط له تأثير على إنتاجية موظفي الشركات المملوكة للقطاع العام، وبيئة العمل لها تأثير على إنتاجية موظفي الشركات المملوكة للقطاع العام، في حين أن الانضباط وبيئة العمل لهما تأثير على إنتاجية موظفي الشركات المملوكة للقطاع العام. إنتاجية موظفي الشركات المملوكة للقطاع العام.

5-دراسة (Kazekami, 2020) بعنوان " آليات تحسين إنتاجية العمل من خلال أداء العمل عن

بعد"

هدفت هذه الدراسة في الآليات الكامنة وراء تأثير العمل عن بعد على إنتاجية العمل في اليابان. أولاً، وجدت هذه الدراسة أن ساعات العمل عن بعد المناسبة تزيد من إنتاجية العمل، ولكن عندما تكون ساعات العمل عن بعد طويلة جداً، فإن العمل عن بعد يقلل من إنتاجية العمل. ثانياً، يزيد العمل عن بعد من الرضا عن الحياة، كما يؤدي الرضا عن الحياة إلى تحسين إنتاجية العمل. ومع ذلك، فإن العمل عن بعد يزيد من الضغط الناتج عن الموازنة بين العمل والأعمال المنزلية، على عكس توقعات الحكومة اليابانية، كما أن الضغط يقلل من الرضا عن الحياة. ولحسن الحظ، فإن الإجهاد لا يقلل بشكل مباشر من إنتاجية العمل. على الرغم من أن العمل عن بعد يزيد من السعادة والرضا في العمل، إلا أن هذه العوامل لا تؤثر على إنتاجية العمل.

6-دراسة (Esthi, 2020) بعنوان " الاستراتيجيات المتعددة في ماسا بانديمي والعمل الطبيعي

الجديد عن بعد، وإنتاجية الموظفين، وتحسين المهارات الرقمية"

الهدف من الدراسة هو دراسة الاستراتيجيات التي قام بها القادة في ظل جائحة كوفيد-19 والوضع الطبيعي الجديد. هذا النوع من البحث هو دراسة نوعية من خلال إجراء الملاحظات، والمقابلات،

ودراسات القراءة، والكتابة. نتائج هذه الدراسة هي القادة في تنفيذ جائحة كوفيد-19 والوضع الطبيعي الجديد، والقيام بثلاثة أشياء، وهي العمل عن بعد، وإنتاجية الموظفين، وتحسين المهارات الرقمية.

المحور الثالث: دراسات تناولت أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية العاملين:

1-دراسة (Hartika et al. 2023) بعنوان " تأثير الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي على أداء الموظف: مراجعة الأدبيات السردية"

الغرض من كتابة هذا المقال هو مراجعة أدبية سردية لـ 3 (ثلاث) مقالات تناقش تأثير الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي على أداء الموظف بهدف تحديد وتلخيص المقالات المنشورة مسبقاً دون أي نقد للمقالات التي تمت مراجعتها. في تحقيق الأهداف أو الأهداف المراد تحقيقها، تحتاج الشركات إلى الاهتمام بأحدها وهو إنتاج بيانات غير متناسقة أو في بعض الأحيان لا تصل إلى هدف الإنتاج، ويعود ذلك، من بين أمور أخرى، إلى مؤشرين على ضعف الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي الذي له تأثير أقل ملاحظة على أداء الموظف. وأظهرت نتائج المراجعة أن تأثير الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي للمواد الثلاثة يظهر تأثيراً إيجابياً ومعنوياً على أداء الموظفين.

2-دراسة (Riyanto et al., 2021) بعنوان " تأثير دافعية العمل والرضا الوظيفي على أداء العاملين الدور الوسيط لمشاركة الموظفين"

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الدافعية والرضا الوظيفي على الأداء مع مشاركة العاملين كمتغير وسيط. عينة البحث هي شركات تكنولوجيا المعلومات الموجودة في مدينتي جاكرتا وباندونج بإندونيسيا. المشاركون في البحث هم مطورو الأنظمة الذين يتعاملون مع أنشطة تطوير النظام لمشروع أو جزء من مشروع مستمر. وباستخدام تقنية أخذ العينات الملائمة، تم الحصول على 103 ردود من مطوري تكنولوجيا المعلومات. تستخدم طريقة تحليل نموذج البحث المربعات الصغرى الجزئية (PLS) مع برنامج SMART PLS Ver 3.0. تثبت النتائج التجريبية أن الدافع له تأثير إيجابي على أداء موظفي تكنولوجيا المعلومات، في حين أن الرضا الوظيفي مستقل. لا تؤثر مشاركة الموظف بشكل مباشر على أداء الموظف.

3-دراسة (Sabuhari et al., 2020) بعنوان " آثار مرونة الموارد البشرية وكفاءة الموظفين وتكيف الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي على أداء الموظفين"

تهدف الدراسة إلى دراسة وتحليل آثار مرونة الموارد البشرية، وكفاءات الموظفين، وتكيف الثقافة التنظيمية، والرضا الوظيفي على أداء الموظفين. كما تناولت الدراسة التأثير غير المباشر بين مرونة الموارد البشرية وأداء العاملين بوساطة التكيف مع الثقافة التنظيمية وتأثير الكفاءة على أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. وباستخدام معايير معينة، تم اختيار 105 من موظفي شركة PT Pos Indonesia كعينة. تم استخدام SEM-PLS لاختبار الفرضيات. وخلصت الدراسة إلى أن مرونة

الموارد البشرية، وكفاءات الموظفين، والرضا الوظيفي أثرت بشكل كبير على أداء الموظفين، ولكن التكيف مع الثقافة التنظيمية لم يكن له أي تأثير كبير على أداء الموظفين. ولذلك، لم يكن التكيف مع الثقافة التنظيمية قادراً على التوسط في تأثير مرونة الموارد البشرية على أداء الموظفين. ومع ذلك، فإن الرضا الوظيفي يتوسط جزئياً تأثير كفاءات الموظف على أداء الموظف.

4-دراسة (da Cruz Carvalho et al., 2020.) بعنوان "الدافعية على الرضا الوظيفي وأداء العاملين"

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر التحفيز على الرضا الوظيفي وأداء العاملين. كان عدد السكان في هذه الدراسة 505 موظفاً في Cooperativa Café Timor في تيمور الشرقية من خلال تحديد عينات مشبعة في 6 مواقع للشركة، وهي NT Factory، و Comoro، و Manleuana، و Railaco، و Tibar، وفي المكتب الرئيسي ما يصل إلى 202. استخدمت هذه الدراسة النهج الكمي مع أساليب جمع البيانات باستخدام المقابلات والاستبيانات. يتم تحليل البيانات التي تم جمعها والتحقق من صحتها باستخدام تقنيات التحليل الوصفي وباستخدام نهج قائم على التباين أو قائم على المكونات باستخدام أدوات التحليل الجزئي الصغرى (PLS). وأظهرت النتائج أن الدافع له تأثير إيجابي كبير على الرضا الوظيفي وأداء الموظفين. كما تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي كبير على أداء الموظفين. تؤكد الآثار المترتبة على هذه الدراسة على الحاجة إلى تحسين الأداء التكيفي حتى تتمكن الشركات دائماً من مواكبة التطورات في مواجهة المنافسة الشرسة بشكل متزايد.

5-دراسة (سليم، 2017) بعنوان "الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء عضوات الهيئة الإدارية بكلية التربية للبنات بجامعة شقراء في أهمية متطلبات استراتيجية كايزن في الإدارة في جامعة شقراء، وإمكانية تطبيق هذه المتطلبات في الجامعة لمعالجة مشكلة البحث استخدم المنهج الوصفي، واستخدمت استبانة وزعت على عينة من أعضاء الهيئة الإدارية في كلية التربية للبنات بجامعة شقراء، احتوت أربعة مجالات هي (متطلبات عامة للإدارة من منظور استراتيجية كايزن، متطلبات صياغة استراتيجية كايزن، متطلبات تطبيق استراتيجية كايزن، متطلبات تقييم استراتيجية كايزن)، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، وللحكم على صدق الاستبانة عرضت على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بجامعة سعودية، وتم التأكد من ثباتها بتطبيقها على عينة استطلاعية شملت (15) عضوه هيئة إدارية من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach - Alpha)، والذي بلغ (0.94) لأهمية متطلبات استراتيجية كايزن للإدارة، و(0.95) لإمكانية تطبيق متطلبات استراتيجية كايزن. بينت نتائج البحث أن أهمية متطلبات استراتيجية كايزن للإدارة حصلت على تقدير عالٍ لدى إجابات عضوات الهيئة الإدارية في جامعة شقراء، وقد كشفت النتائج أيضاً أن إمكانية تطبيق متطلبات الاستراتيجية حصلت على تقدير متوسط.

وظف الباحث الدراسات السابقة في :

- اظهر مشكلة البحث واهميته ومصطلحاته .
- تحديد بعض الطر النظرية المهمة للمتغيرين .
- اختيار ادوات البحث المناسبة .
- تحديد الوسائل الاحصائية .
- معرفة موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

3.1. مقدمة

يشمل هذا الفصل على وصف لمنهجية البحث التي سيتم الإعتماد عليها ومجتمعه وعيناته ، وأدوات البحث وخصائصها ، والطرق الاحصائية المستخدمة في إجراء البحث وقد تم الإعتماد على برنامج SPSS(16) في تحليل البيانات.

3.2. المنهجية وطرق البحث

تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات وقد تم تصميم الاستبيان ليشتمل على العاملين في الشركة ويشمل جزء كبير وممثل للمجتمع . وقد إعتد الباحث على المقابلات المباشرة في التقييم . حصل كل مستجيب على الاستمارة كامله لمدة 30 دقيقة لكي يتسنى له التفكير بعمق وتحديد الاجابة الصحيحه وقد تم استبعاد ذكر الاسم حتى يتسنى للموظف الاجابة بصدق دون اى قيود.

3.3 مجتمع وعينة البحث

هم كافة الموظفين العاملين في الشركة السعودية الالياف البصرية الدولي وقد شمل المجتمع كافة العاملين التنفيذيين الذين يخضعون لسياسات الشركة ولكن لا يشتمل على واضعى السياسات داخل الشركة. وقد تم الوصول الى 100 موظف وقاموا باجراء الاستبيان بالشكل المطلوب.حيث تمثل 100 موظف(عينة البحث).

3.4 حدود البحث

- الحدود البشرية : موظفى شركة السعودية الالياف البصرية الدولي .
- الحدود المكانية : الشركة السعودية الالياف البصرية الدولي.
- الحدود الزمنية : 15 - 7 - 2024 (استبيان محدد لمدة 30 دقيقة لعينة الدراسة).

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

4.1. مقدمة

تهدف الدراسة الميدانية إلى التعرف على اثر الرضا الوظيفي داخل الشركة السعودية للالياف البصرية كمتغير مستقل على إنتاجية العاملين داخل الشركة وقدرتهم على الإنجاز كمتغير تابع ، وتوصيف البيانات الأولية في قائمة الاستقصاء التي اعتمد عليها الباحث علاوة على ذلك توضيح أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة في تحليل الاستقصاء وكذلك اختبار مقياس الدراسة بغرض الحصول على النتائج التي توضح مدى صحة أو خطأ فروض الدراسة . ولتحقيق ذلك الهدف سوف يعتمد الباحث على بعض الأساليب الإحصائية الوصفية وبعض الأساليب الإحصائية الاستدلالية .

4.2: الأساليب الإحصائية المستخدمة

4.2.1 - الأساليب الإحصائية الوصفية :

سيتم الاعتماد على معامل الاتساق الداخلي ومعامل الثبات وذلك لقياس مدى صلاحية واعتمادية استمارة الاستقصاء المستخدمة في قياس استجابات مفردات عينة البحث ، وكذلك سيتم الاعتماد علي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس متوسطات استجابات عينة البحث حول متغيرات الدراسة مع قياس مدى التشتت في تلك الإجابات.

- معامل ألفا (كرونباخ):

يمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلي أجزاء بطرق مختلفة وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار. فقد اعتمد الباحث على معامل كرونباخ ألفا بهدف دراسة معامل الثبات (درجة الاعتمادية) وذلك على مستوي جميع الأبعاد الخاصة باستمارة الاستقصاء.

- معامل الارتباط Correlation Coefficient

ويستخدم معامل الارتباط لقياس درجة الارتباط بين متغيرين 0 وتعبر قيمة هذا المعامل - بصرف النظر عن الإشارة - عن قوة العلاقة بين المتغيرين ورغم أنه لا توجد علاقة محددة لوصف درجة العلاقة بين المتغيرين بناء على قيمة معامل الارتباط إلا أنه يمكن استخدام بعض المؤشرات التقريبية للحكم على درجة هذه العلاقة 0 فإذا كانت قيمة معامل الارتباط تقع بين (0-0.3) دل ذلك على ضعف العلاقة بينما إذا كانت قيمته تقع بين (0.3-0.6) دل ذلك على وجود علاقة متوسطة بينما إذا كانت معامل الارتباط بين (0.6-1) دل ذلك على وجود علاقة قوية . وتتعدم العلاقة بين المتغيرين إذا كان معامل الارتباط صفراً، بينما تدل القيمة واحد لمعامل الارتباط على وجود علاقة تامة بين المتغيرين. وتدل إشارة معامل الارتباط عادة على اتجاه العلاقة بين المتغيرين، فإذا كانت الإشارة موجبة دل ذلك على وجود علاقة طردية بين المتغيرين بمعنى أن القيم الكبيرة للمتغيرين تميل أن تحدث معا والقيم الصغيرة أيضاً تميل أن تحدث معا. أما إذا كانت إشارة معامل الارتباط سالبة دل ذلك على وجود علاقة عكسية بين المتغيرين بمعنى أن القيم الكبيرة لأحد المتغيرين تميل أن تحدث مع القيم الصغيرة للمتغير الآخر 0

وبرنامج SPSS يعطي قيمة الدلالة P-Value حيث نقوم بمقارنتها بقيمة المعنوية 5% فإذا كانت قيمة الدلالة أصغر من قيمة المعنوية 5% إذا قبل الفرض القائل بوجود علاقة بين المتغيرين والعكس صحيح.

1- الوسط الحسابي:

وهو مؤشر لتحديد الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر السؤال والأوزان النسبية التي تم تخصيصها لردود مفردات العينة على أسئلة الاستقصاء باستخدام المعادلة الرياضية التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x}{n}$$

حيث:

$$\begin{aligned} \bar{x} &: \text{الوسط الحسابي للأوزان النسبية.} \\ \sum_{i=1}^n x &: \text{مجموع الأوزان النسبية التي تم تحديدها بالردود.} \\ n &: \text{حجم العينة.} \end{aligned}$$

2- الانحراف المعياري:

وهو أحد مقاييس التشتت ويستخدم كمؤشر لتحديد انحرافات القيم عن وسطها الحسابي ويحسب بالجزر التربيعي لمتوسط مربعات القيم عن وسطها الحسابي، ويفيد في قياس التشتت أو التجانس بين الآراء، ويزيد التجانس بين الآراء عندما يقل الانحراف المعياري، ويزيد التشتت بين الآراء عندما يزيد الانحراف المعياري، ويحسب كالتالي:

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x - \bar{x})^2}{n}}$$

حيث تشير (σ) إلى الانحراف المعياري

4.2.2 - الأساليب الإحصائية الإستدلالية :

سيتم الاعتماد على الأساليب الآتية :

1- اختبار فريدمان (الأهمية النسبية) Friedman Test

وهو اختبار لا معلمي ويستخدم لاختبار درجة التوافق أو الاختلاف بين آراء العينة ككل حول العبارات أي اختلاف الأهمية النسبية للعبارات. فإذا كانت قيمة الدلالة P-Value أكبر من 5% فهذا يعني تساوي الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر المبحوثين في العينة أما إذا كانت أقل من 5% فإن هذا يعني وجود اختلاف في الأهمية النسبية للعبارات .

2- اختبار كروسكال - ويلز :

ويستخدم تحليل التباين لقياس مدي الاتفاق أو الاختلاف في آراء مجموعات العينة المختلفة في كل عبارة أو مشكلة من مشكلات الدراسة . ويستخدم برنامج SPSS في إيجاد هذا التحليل حيث أن قيمة المعنوية P-Value مؤشر لمدي اختلاف بين الآراء. فإذا كانت قيمة المعنوية P-Value أقل من 5% دل ذلك علي اختلاف في آراء مجموعات العينة ، أما إذا كانت قيمة المعنوية P-Value أكبر من 5% فإن هذا يعني عدم وجود اختلافات بين آراء مجموعات العينة .

3- اختبار "ت" T Test :

وهو اختبار يستخدم في معرفة الفرق المعنوي للوسط الحسابي المحسوب للعينة، من حيث كونه معنوياً أو غير معنوي، فإذا كانت مستوى المعنوية (p-value (sig)) أقل من 0.05 فتكون هناك علاقة ذات دلالة إحصائية، أي أنه يوجد اختلاف أو فروق معنوية. أما إذا كانت قيمة الدلالة أكبر من 0.05 فإن ذلك يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، أي أنه لا يوجد اختلاف أو فروق معنوية.

4- الانحدار الخطي: ويعطي شكل العلاقة الخطية بين متغيرين يؤثر أحدهما وهو المتغير المستقل في الآخر وهو المتغير التابع وشكل العلاقة الخطية تأخذ مثلا الشكل الآتي:

$$ص = أ + ب س$$

حيث

ص = المتغير التابع

س = المتغير المستقل

أ = قيمة الثابت

ب = معامل الانحدار

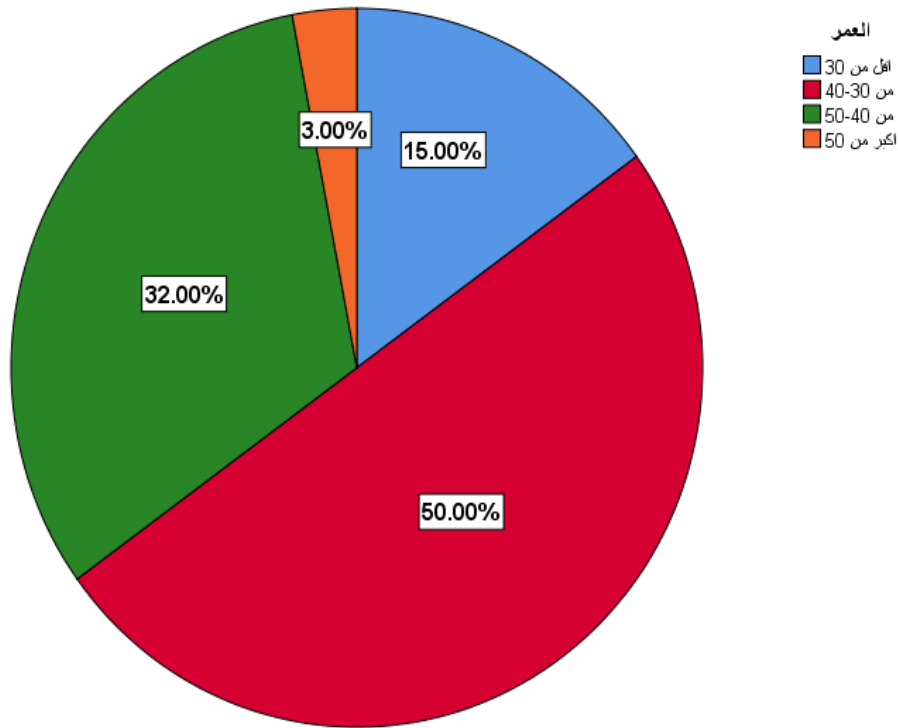
ويعطي برنامج SPSS قيمة معامل الانحدار والدلالة P-Value للمجاهيل أ و ب فإذا كانت قيمة الدلالة أصغر من قيمة المعنوية 5% هذا يعني وجود علاقة بين المتغيرين. وكذلك تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي Stepwise regression والذي يعتمد على ادخال المتغيرات المؤثرة فقط والاكثر ارتباطا بالمتغير التابع.

5- معامل التحديد:

ويستخدم معامل التحديد لبيان النسبة المئوية للتفسيرات التي يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع ، ويرمز له بالرمز R^2 فإذا كانت القيمة 0.90 مثلاً فيمكن للمتغير المستقل تفسير نسبة 90% من المتغير التابع ويرجع 10% وهو الباقي يأتي من العوامل الأخرى.

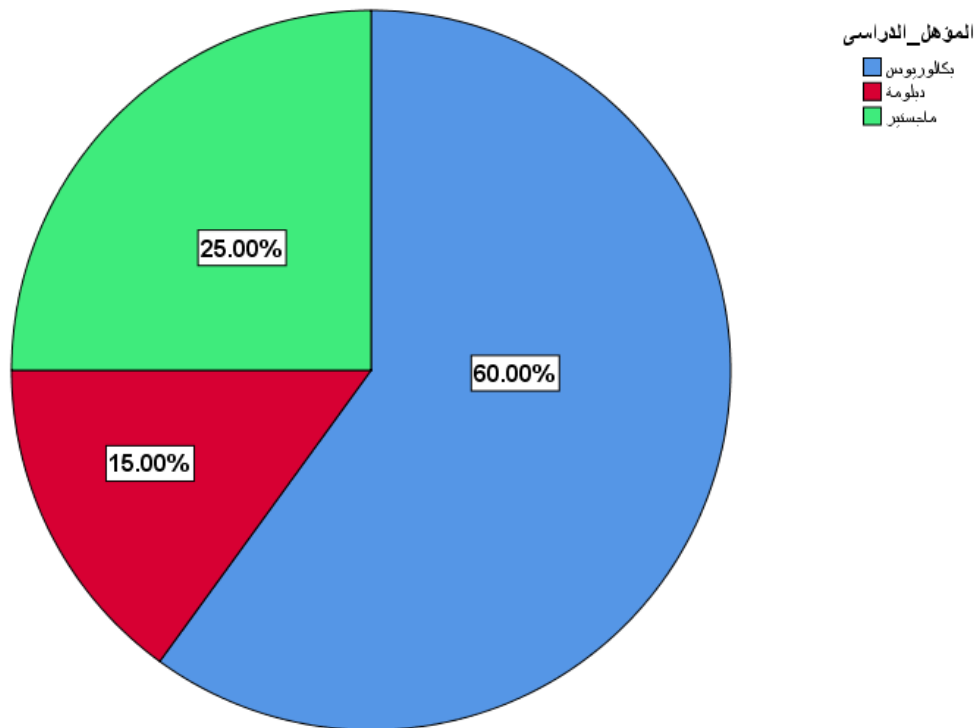
4.3. تحليل البيانات

- تم تصميم الاستبيان (مرفق في الملاحق) للوصول الى اراء المبحوثين بشكل جدى وعادل وحيث ان الرضا الوظيفي شعور غير ملموس فكان لابد من وجود مجموعه من الاسئلة الضمنية والتي تشمل على الاجابة على الرضا الوظيفي .
- تم دراسة الرضا الوظيفي داخل الاستمارة من خلال 3 ابعاد رئيسية وهم (بُعد العلاقات الداخلية- بُعد الأجور والمرتبات- بُعد الروح الرياضية) حيث ان كل بُعد تم دراسته من خلال مجموعة من الاسئلة.
- تم دراسة الإنتاجية كمتغير تابع من خلال مجموعة من الاسئلة والتي تمثلت في بعد الإنجاز وذلك من خلال مجموعة من الاسئلة.
- تم تحديد مجموعه من الاسئلة الاساسية والتي تخص المبحوث ليتم تحديد الخصائص الرئيسية للمبحوث.



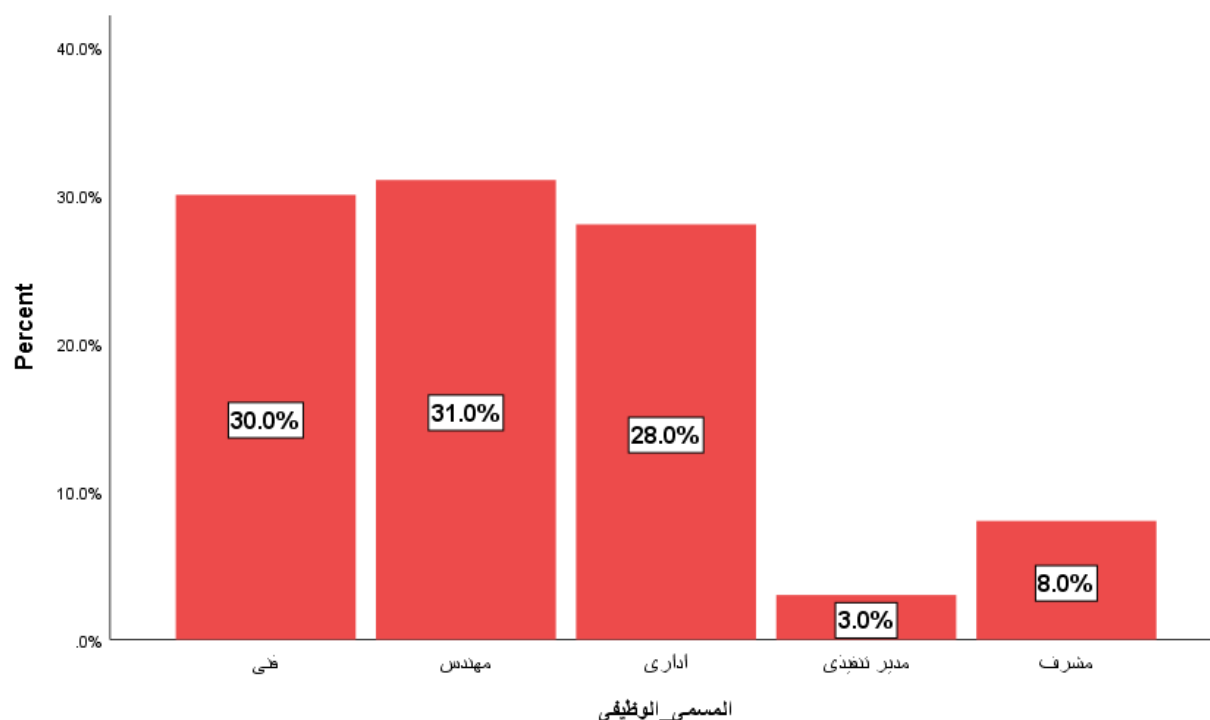
شكل رقم (4.1) العمر بالنسبة للمبحوثين في الإستمارة

يتضح من الشكل السابق ان 50% من الموظفين في العينة تتراوح اعمارهم من 30-40 عام بينما نجد ان الموظفين الاكبر من 50 عددهم 3 اشخاص في حين ان 15% من الاشخاص اقل من 30 والباقي في عمر 40-50 سنة.



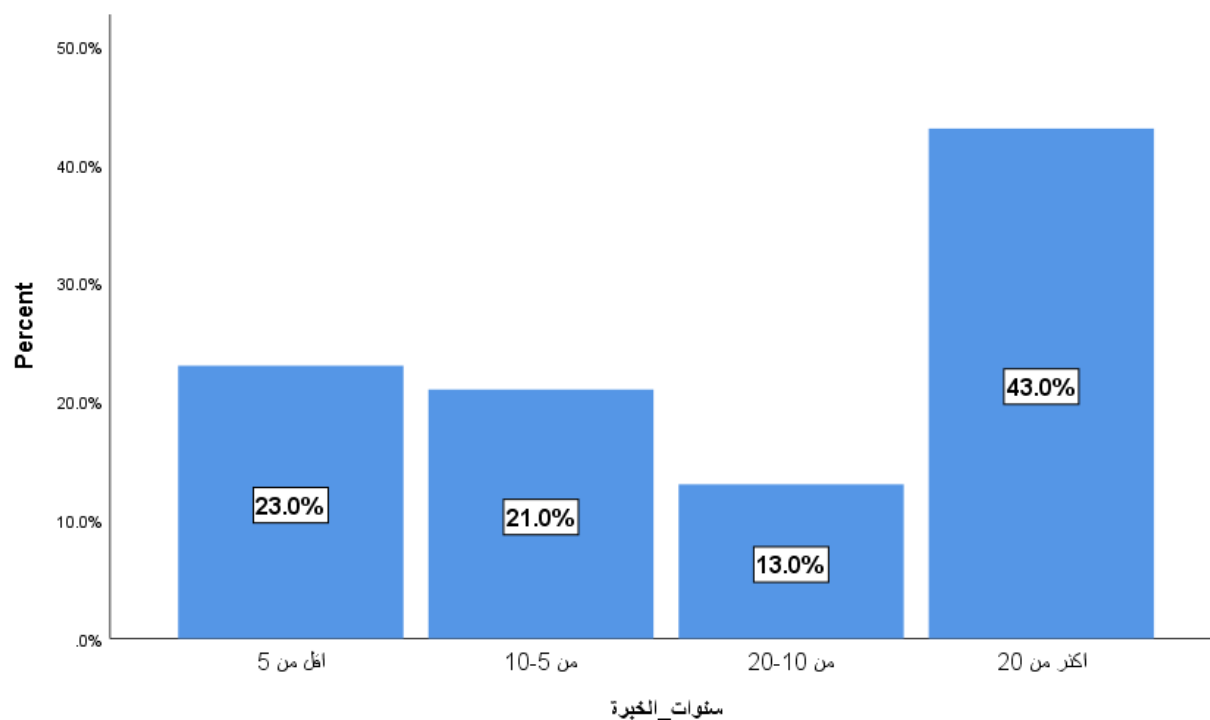
شكل رقم (4.2) المؤهل الدراسي بالنسبة للمبحوثين في الإستمارة

نلاحظ ان 60% من الموظفين فى العينة حاصلين على بكالوريوس بينما 25% من الموظفين حاصلين على ماجستير بينما 15% من الناس حاصلين على مؤهل دبلومة.



شكل رقم (4.3) المسمى الوظيفى بالنسبة للمبحوثين فى الإستثمار

نلاحظ ان 61% من الموظفين فى العينة هم فنيين ومهندسين بينما 28% من الموظفين إداريين بينما 3% من الناس مديريين تنفيذيين و 8% مشرفين.



شكل رقم (4.4) سنوات الخبرة بالنسبة للمبحوثين فى الإستثمار

النسبة الأكبر من الموظفين في العينة سنوات الخبرة أكثر من 20 سنة حيث يمثلون 43% بينما 23% أقل من 5 سنوات ، 21% من الموظفين من 5-10 بينما الأقلية 13% بلغ عدد سنوات الخبرة من 10-20 سنة.

الصدق الداخلي للأبعاد الخاصة بالرضا الوظيفي:

أولاً: الصدق الداخلي لعناصر المجموعة الأول

بُعد العلاقات الداخلية

يوضح الجدول (4.1) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببُعد العلاقات الداخلية.

جدول (4.1) نتائج صلاحية واعتمادية بُعد العلاقات الداخلية

م	عناصر بُعد العلاقات الداخلية	معامل الاتساق الداخلي (معامل الارتباط)
1	أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم عبء كبير	0.573**
2	أقوم بالعمل نيابة عن زملائي في حالة غيابهم	0.641**
3	أبتعد عن تقديم خدمات لزملائي الجدد في العمل	0.553**
4	أتعاون مع رؤسائي للقيام بالعمل على أكمل وجه	0.51**

** تشير إلي معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية 0.01 .

أكدت نتائج الجدول السابق على صلاحية جميع العناصر الخاصة ببعد العلاقات الداخلية حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.51: 0.641) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01. حيث توجد علاقة طردية متوسطة بين كلا من العلاقات الداخلية والاسئلة الفرعية المتعلقة بيها وهي (أساعد زملائي في العمل إذا كان لديهم عبء كبير - أبتعد عن تقديم خدمات لزملائي الجدد في العمل - أتعاون مع رؤسائي للقيام بالعمل على أكمل وجه)بينما توجد علاقة طردية قوية بين العلاقات الداخلية و أقوم بالعمل نيابة عن زملائي في حالة غيابهم.

الصدق الداخلي لعناصر المجموعة الثانية

بُعد نظام الأجور والحوافز

يوضح الجدول (4.2) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببُعد نظام الأجور والحوافز

جدول (4.2) نتائج صلاحية واعتمادية بُعد نظام الأجور والحوافز

م	عناصر بُعد نظام الأجور والحوافز	معامل الاتساق الداخلي
1	يتناسب المرتب الذى أحصل عليه مع حجم العمل الذى أقوم به.	**0.867
2	يتقاضى العاملين بالشركة مرتبات مرضية مقارنة بالمنظمات الأخرى.	**0.913
3	يشعر الجميع بالشركة أن هناك عدالة فى توزيع الحوافز على العاملين	**0.920
4	تتناسب المكافآت والحوافز مع الأرباح المتوقعة للشركة.	**0.942
5	تقوم الشركة بصرف حوافز تشجيعية عند زيادة عدد العملاء الدائمين بالشركة.	**0.933
6	تقدر الشركة العاملين المجددين الذين يبذلون جهداً فى الأداء من خلال المكافآت المادية والمعنوية.	**0.895

** تشير إلى معنوية معامل الارتباط عند مستوي معنوية 0.01

أكدت نتائج الجدول السابق على صلاحية جميع العناصر الخاصة ببعد نظام الأجور والحوافز حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.87 ، 0.94) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوي 0.01.

ثالثاً: الصدق الداخلي لعناصر الثالثة

بُعد الروح الرياضية

يوضح الجدول (4.3) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببُعد الروح الرياضية.

جدول (4.3) نتائج صلاحية واعتمادية بُعد الروح الرياضية

م	عناصر بُعد الروح الرياضية	معامل الاتساق الداخلي (معامل الارتباط)
1	انتقبل النصح والارشاد بكل سرور	**0.583
2	أنفذ التعليمات المطلوبة منى بدون تذمر أو دجر	**0.569
3	أتجنب التشكيك فى زملائى لاستقرار بيئة ومكان العمل	** 0.562
4	أميل الى تعظيم حجم المشكلة أثناء العمل	**0.522

** تشير إلي معنوية معامل الارتباط عند مستوي معنوية 0.01 .

أكدت نتائج الجدول السابق على صلاحية جميع العناصر الخاصة ببعد الروح الرياضية حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.522:0.583) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوي 0.01.

نلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة طردية متوسطة بين كلا من الروح الرياضية و كافة الاسئلة الفرعية المتعلقة بيها.

رابعاً: الصدق الداخلي لعناصر بُعد الإنجاز

يوضح الجدول (4.4) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببعد الإنجاز.

جدول (4.4) نتائج صلاحية واعتمادية بُعد الإنجاز

م	عناصر بُعد الإنجاز	معامل الاتساق الداخلي (معامل الارتباط)
1	أعمل بعد أوقات العمل الرسمية اذا تطلبت مصلحة العمل ذلك	**0.718
2	أواظب على الحضور للعمل واحرص على عدم التغيب	**0.64
3	أشارك فى الاحاديث الجانبية وأحاول الدخول فيها مهما كانت النتيجة	** 0.48
4	ألتزم بقوانين وقواعد العمل بشكل يعكس احترامى لها	**0.562
5	لم يتم تنفيذ اى جزاءات او عقوبات على منذ التعين	** 0.518

** تشير إلي معنوية معامل الارتباط عند مستوي معنوية 0.01 .

أكدت نتائج الجدول السابق على صلاحية جميع العناصر الخاصة ببعد الإنجاز حيث أكدت على ذلك قيم معاملات الارتباط والتي تراوحت بين (0.48: 0.718) وقد جاءت جميعها معنوية عند مستوى 0.01. نلاحظ من الجدول السابق وجود علاقة طردية قوية بين كلا من الإنجاز والاسئلة الفرعية المتعلقة بيها وهي (أعمل بعد أوقات العمل الرسمية اذا تطلبت مصلحة العمل ذلك- أواظب على الحضور للعمل واحرص على عدم التغيب- أشارك في الاحاديث الجانبية وأحاول الدخول فيها مهما كانت النتيجة- ألتزم بقوانين وقواعد العمل بشكل يعكس احترامي لها).

معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات لأبعاد الدراسة

جدول (4.5)

المجموعة	عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
المجموعة الأولى: العلاقات الداخلية	4	0.236
المجموعة الثانية: الاجور والمرتبات	6	0.423
المجموعة الثالثة: الروح الرياضية	4	0.181
المجموعة الرابعة: الإنجاز	5	0.397
المقياس	19	0.75

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

1- بالنسبة للمجموعة الأولى معامل كرونباخ ألفا ($\alpha = 0.236$) أي أن عناصر بُعد العلاقات

الداخلية يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور..

2- بالنسبة للمجموعة الثانية معامل كرونباخ ألفا ($\alpha = 0.423$) أي أن عناصر بُعد الاجور

والمرتبات يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور..

3- بالنسبة للمجموعة الثالثة معامل كرونباخ ألفا ($\alpha = 0.181$) أي أن عناصر بُعد الروح

الرياضية يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور..

4- بالنسبة للمجموعة الرابعة معامل كرونباخ ألفا ($\alpha = 0.39$) أي أن عناصر الإنجاز يمكن

الاعتماد عليها بشكل كبير في قياس المحور.

وبالتالي بالنسبة لمعامل كرونباخ ألفا يمكن الاعتماد على هذه الاسئلة بشكل كافى ووافى للجواب على الابعاد الخاصة بالدراسة.

• الأهمية النسبية لعناصر المجموعة الاولى : بُعد العلاقات الداخلية

يوضح الجدول (4.6) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببُعد العلاقات الداخلية.

جدول (4.6) نتائج الأهمية النسبية ببُعد العلاقات الداخلية

م	عناصر بُعد العلاقات الداخلية	متوسط الرتب	الترتيب	كا ²	المعنوية
1	يساعد كل فرد بالشركة زملائه حتى تظهر الشركة بالمظهر المشرف أمام عملائها الخارجيين.	3.13	1	17.839	أقل من 0.01
2	يحب كل فرد بالشركة بأن يكون على علاقة طيبة مع زملائه.	3.11	2		
3	يعتبر العمل بروح الفريق الواحد أهم ما يميز نجاح الشركة في تقديم خدمات متميزة للعملاء .	2.96	3		
4	تحرص إدارة الشركة على عقد لقاءات دورية مع جميع العاملين بالشركة.	2.92	4		
5	يتعاون جميع الزملاء بالعمل لخدمة العملاء أكثر من تنافسهم مع بعضهم	2.88	5		

من الجدول السابق يتضح الآتى:

- مستوى المعنوية لاختبار كا² أقل من 1% مما يؤكد وجود اختلاف فى الأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات البعد من وجهة نظر المبحوثين.
- تأتى العبارة (يساعد كل فرد بالشركة زملائه حتى تظهر الشركة بالمظهر المشرف أمام عملائها الخارجيين) فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية من بين عبارات هذا البعد حيث سجل متوسط الرتب لهذه العبارة 3.13 بينما تأتى العبارة (يتعاون جميع الزملاء بالعمل لخدمة العملاء أكثر من تنافسهم مع بعضهم) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط رتب 2.88.

الأهمية النسبية: بُعد نظام الأجور والحوافز

يوضح الجدول (4.7) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببُعد نظام الأجور والحوافز.

جدول (4.7) نتائج الأهمية النسبية ببُعد نظام الأجور والحوافز

م	عناصر بُعد نظام الأجور والحوافز	متوسط الرتب	الترتيب	كا ²	المعنوية
1	يشعر الجميع بالشركة أن هناك عدالة فى توزيع الحوافز على العاملين	3.68	1	33.853	أقل من 0.01
2	تقدر الشركة العاملين المجدين الذين يبذلون جهداً فى الأداء من خلال المكافآت المادية	3.64	2		

				والمعنوية.
3	3.57	3	تتناسب المكافآت والحوافز مع الارباح المتوقعة للشركة.	
4	3.47	4	تقوم الشركة بصرف حوافز تشجيعية عند زيادة عدد العملاء الدائمين بالشركة.	
5	3.39	5	يتناسب المرتب الذى أحصل عليه مع حجم العمل الذى أقوم به.	
6	3.26	6	يتقاضى العاملين بالشركة مرتبات مرضية مقارنة بالمنظمات الاخرى.	

من الجدول السابق يتضح الآتى:

- مستوى المعنوية لاختبار كا2 أقل من 1% مما يؤكد وجود اختلاف فى الأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات البعد من وجهة نظر المبحوثين.
- تأتى العبارة (يشعر الجميع بالشركة أن هناك عدالة فى توزيع الحوافز على العاملين) فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية من بين عبارات هذا البعد حيث سجل متوسط الرتب لهذه العبارة 3.68 بينما تأتى العبارة (يتقاضى العاملين بالشركة مرتبات مرضية مقارنة بالمنظمات الاخرى). فى المرتبة الأخيرة بمتوسط رتب 3.26.

الأهمية النسبية: بُعد الروح الرياضية

يوضح الجدول (4.8) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببُعد الروح الرياضية.

جدول (4.8) نتائج الأهمية النسبية ببُعد الروح الرياضية

م	عناصر بُعد الروح الرياضية	متوسط الرتب	الترتيب	كا ²	المعنوية
1	اتقبل النصيح والارشاد بكل سرور	2.11	1	25.31	أقل من 0.01
2	أنفذ التعليمات المطلوبة منى بدون تذمر أو دجر	3.14	2		
3	أتجنب التشكيك فى زملانى لاستقرار بيئة ومكان العمل	3.55	3		
4	أميل الى تعظيم حجم المشكلة أثناء العمل	2.42	4		

من الجدول السابق يتضح الآتى:

- مستوى المعنوية لاختبار كا2 أقل من 1% مما يؤكد وجود اختلاف فى الأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات البعد من وجهة نظر المبحوثين.

تأتى العبارة (أتجنب التشكيك فى زملائى لاستقرار بيئة ومكان العمل) فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية من بين عبارات هذا البعد حيث سجل متوسط الرتب لهذه العبارة 3.55 بينما تأتى العبارة (أقبل النصح والارشاد بكل سرور) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط رتب 2.11.

الأهمية النسبية: بُعد الإنجاز

يوضح الجدول (4.9) نتائج التحليل الإحصائي الخاصة ببُعد الإنجاز.

جدول (4.9) نتائج الأهمية النسبية ببُعد الإنجاز

م	عناصر بُعد الإنجاز	متوسط الرتب	الترتيب	كا ²	المعنوية
1	أعمل بعد أوقات العمل الرسمية اذا تطلبت مصلحة العمل ذلك	3.41	1	29.55	أقل من 0.01
2	أواظب على الحضور للعمل واحرص على عدم التغيب	3.52	2		
3	أشارك فى الاحاديث الجانبية وأحاول الدخول فيها مهما كانت النتيجة	3.35	3		
4	ألتزم بقوانين وقواعد العمل بشكل يعكس احترامى لها	2.82	4		
5	لم يتم تنفيذ أى جزاءات او عقوبات على منذ التعيين	2.89	5		

من الجدول السابق يتضح الآتى:

- مستوى المعنوية لاختبار كا² أقل من 1% مما يؤكد وجود اختلاف فى الأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات البعد من وجهة نظر المبحوثين.

تأتى العبارة (أواظب على الحضور للعمل واحرص على عدم التغيب) فى المرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية من بين عبارات هذا البعد حيث سجل متوسط الرتب لهذه العبارة 3.52 بينما تأتى العبارة (ألتزم بقوانين وقواعد العمل بشكل يعكس احترامى لها) فى المرتبة الأخيرة بمتوسط رتب 2.82.

فروض الدراسة

الفرض الرئيسى الاول:

لا يوجد تأثير له دلالاته الإحصائية توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين معدل الإنجاز للموظفين وبين شعور الموظف بالرضا داخل الشركة.

- لكي يتم دراسة هذا الفرض تم إعداد مؤشر لكل بعد من الأبعاد الأربعة وهو عبارة عن متوسط الاجابات للعبارات المستخدمة لكل بعد ليظهر مؤشر خاص بكل بعد على حدى فمثلا :

بُعد العلاقات الداخلية =

(أساعد زملائي في العمل اذا كان لديهم عبء كبير + أقوم بالعمل نيابة عن زملائي في حالة غيابهم + أبتعد عن تقديم خدمات لزملائي الجدد في العمل + أتعاون مع رؤسائي للقيام بالعمل على أكمل وجه)4/.

بُعد الاجور والمرتبات=

(يتناسب المرتب الذى أحصل عليه مع حجم العمل الذى أقوم به + يتقاضى العاملون بالشركة مرتبات مرضية مقارنة بالمنظمات الأخرى + يشعر الجميع بالشركة أن هناك عدالة في توزيع الحوافز على العاملين + تتناسب المكافآت والحوافز مع الأرباح المتوقعة للشركة + تقوم الشركة بصرف حوافز تشجيعية عند زيادة عدد العملاء الدائمين بالشركة + تقدر الشركة العاملين المجددين الذين يبذلون جهداً في الأداء من خلال المكافآت المادية والمعنوية)6/

بُعد الروح الرياضية=

(أقبل النصيح والإرشاد بكل سرور + أنفذ التعليمات المطلوبة منى بدون تذمر أو دجر + أتجنب التشكيك في زملائي لاستقرار بيئة ومكان العمل + أميل الى تعظيم حجم المشكلة أثناء العمل)4/

بُعد الإنجاز=

(أعمل بعد أوقات العمل الرسمية اذا تطلبت مصلحة العمل ذلك + أواظب على الحضور للعمل واحرص على عدم التغيب + أشارك في الاحاديث الجانبية وأحاول الدخول فيها مهما كانت النتيجة + ألتزم بقوانين وقواعد العمل بشكل يعكس احترامى لها + لم يتم تنفيذ اى جزاءات او عقوبات على منذ التعيين)5/.

تم إنشاء مؤشر للرضا الوظيفي يمثل متوسط الثلاث ابعاد الرئيسى (بُعد العلاقات الداخلية +بُعد الروح الرياضية).

جدول (4.10) لدراسة الرضا الوظيفي

النسبة	التوصيف
14%	موافق تماماً
49%	موافق
17%	محايد
15%	غير موافق

غير موافق تماماً	5%
------------------	----

من الجدول السابق يتضح ان النسبة الاكبر من الموظفين يشعرون بالرضا داخل الشركة حيث بلغت نسبة الراضيين حوالى 63% بينما بلغت نسبة الموظفين غير الراضيين حوالى 20%.

جدول (4.11) لدراسة الرضا الموظفين عن الاجور والمرتبات

النسبة	التوصيف
10%	موافق تماماً
30%	موافق
30%	محايد
15%	غير موافق
15%	غير موافق تماماً

من الجدول السابق يتضح ان النسبة الاكبر من الموظفين يشعرون بالرضا عن المرتبات والحوافز التى يحصلون عليها داخل الشركة حيث بلغت نسبة الراضيين حوالى 40% بينما بلغت نسبة الموظفين غير الراضيين عن اجورهم حوالى 30% وهى نسبة ليست بقليله.

جدول (4.12) لدراسة الرضى الموظفين عن العلاقات الداخلية

النسبة	التوصيف
20%	موافق تماماً
50%	موافق
5%	محايد
15%	غير موافق
10%	غير موافق تماماً

من الجدول السابق يتضح ان النسبة الاكبر من الموظفين يشعرون بالرضا عن العلاقات الداخلية بينهم ويشعرون بالإرتياح حيث بلغت نسبة الراضيين عن هذه العلاقات حوالى 70% بينما بلغت نسبة الموظفين غير الراضيين عن هذه العلاقات 25%.

- لدراسة هذا الفرض تم انشاء 4 مؤشرات رئيسية وهم (العلاقات الداخلية- الاجور والمرتبات- الروح الرياضية- الإنجاز) خاصة بالدراسة.

جدول (4.13) تحليل الانحدار لتأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية والقدرة على الإنجاز

المعاملات	التقدير	قيمة احصاء T	الدالة	R ² معامل التحديد	F	الدالة
الرضا الوظيفي	0.814	3.21	أقل من 0.01	0.88	154.61	أقل من 0.01

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الإنتاجية والقدرة على الإنجاز حيث أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 1% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جداً

من نتائج تحليل الانحدار تم الوصول الى المعادلة التالية

$$\text{الإنجاز داخل المؤسسة} = 0.814 * \text{الرضا الوظيفي}$$

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية:

- توجد فروقات ذات دلالة احصائية في زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى مدى قبول الموظف النفسي عن وظيفته (مدى شعوره بالنجاح، واهمية وظيفته).
- توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى بيئة العمل الداخلية (مكان العمل والعلاقة بين الموظفين ، والعلاقة بين الموظف ومروسي).
- توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى مدى رضاه عن الأجر والحوافز والترقيات.

لكى يتم الاجابة عليها تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (4.14) تحليل الانحدار لتأثير الرضا بالعلاقات الداخلية والاجور والمرتبات والروح الرياضية على الإنتاجية والقدرة على الإنجاز

المعاملات	التقدير	قيمة احصاء T	الدالة	R ² معامل التحديد	F	الدالة
العلاقات الداخلية	0.836	5.792	أقل من 0.01	0.649	178.650	أقل من 0.01
الاجور والمرتبات	0.781	2.059				
الروح الرياضية	0.347	8.207				

أكدت نتائج الجدول السابق على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لكلا من العلاقات الداخلية، الإيجور والمرتبات، نظام الأجور والحوافز والروح الرياضية على الإنتاجية والقدرة على الإنجاز حيث أكدت على ذلك إحصاءات اختبار F والتي جاءت دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 1% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذات دلالة عالية جدا. وجاءت معاملات الانحدار موجبة أي أنه كلما زاد الرضا عن العلاقات الداخلية، الإيجور والمرتبات، نظام الأجور والحوافز و الروح الرياضية كلما زاد الرضا الوظيفي.

وبناء على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل اي يوجد أثر لابعاد الرضا الوظيفي على القدرة الإنجاز.

ويمكن التعبير عن هذه العلاقات من خلال المعادلة التالية:

$$\text{القدرة على الإنجاز} = 0.836 * \text{العلاقات الداخلية} + 0.781 * \text{الاجور والمرتبات} + 0.347 * \text{الروح}$$

الرياضية

لا توجد فروق جوهريّة ذات دلالة احصائية بين العمر والرضا الوظيفي والقدرة على الانجاز.
 لدراسة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار التباين لكروسكال ويلس وكانت النتائج كما في
 الجدول التالي:

جدول (4.15)

نتائج تحليل التباين لأبعاد الدراسة

البُعد	السن	متوسط الرتب	حجم العينة	قيمة كروسكال ويلس	مستوى المعنوية
العلاقات الداخلية	اقل من 30	185.70	15	0.690	0.875
	من 30 الى 40	200.23	50		
	من 40 الى 50	199.19	32		
	اكثر من 50	191.01	3		
الاجور والمرتبات	اقل من 30	199.23	15	0.546	0.909
	من 30 الى 40	188.40	50		
	من 40 الى 50	198.46	32		
	اكثر من 50	198.83	3		
الروح الرياضية	اقل من 30	206.30	15	0.433	0.933
	من 30 الى 40	191.67	50		
	من 40 الى 50	195.78	32		
	اكثر من 50	199.14	3		
الانجاز	اقل من 30	198.03	15	0.060	0.996
	من 30 الى 40	195.30	50		
	من 40 الى 50	197.67	32		
	اكثر من 50	194.61	3		

ويظهر من تحليل الرتب ما يلي:

- مستوى المعنوية لبُعد العلاقات الداخلية أكبر من 5% وهذا يدل على عدم اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج العلاقات الداخلية.

- مستوى المعنوية لبُعد الاجور والمرتبات أكبر من 5% وهذا يدل على عدم اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الاجور والمرتبات.
 - مستوى المعنوية لبُعد الروح الرياضية أكبر من 5% وهذا يدل على عدم اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الروح الرياضية.
 - مستوى المعنوية لبُعد الانجاز أكبر من 5% وهذا يدل على عدم اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الانجاز.
- وبناءً على النتائج السابقة نرفض الفرض العدمي ونقبل البديل اي لا يوجد تاثير للعمر على الرضا الوظيفي ولا على القدرة على الإنجاز.

جدول (4.16)

علاقة المؤهل الدراسي بأبعاد الدراسة

النُبة	المؤهل العلمي	متوسط الرتب	حجم العينة	قيمة كروسكال ويلس	مستوى المعنوية
العاقات الداخلية	بكالوريوس	206.71	60	8.349	0.039
	دبلومة	218.94	15		
	ماجستير	178.63	25		
الاجور والمرتبات	بكالوريوس	225.20	60	28.471	أقل من 0.01
	دبلومة	232.74	15		
	ماجستير	164.87	25		
الروح الرياضية	بكالوريوس	214.50	60	20.257	أقل من 0.01
	دبلومة	234.74	15		
	ماجستير	174.70	25		
الانجاز	بكالوريوس	217.71	60	21.287	أقل من 0.01
	دبلومة	232.01	15		
	ماجستير	169.19	25		

ويظهر من تحليل الرتب ما يلي:

- مستوى المعنوية لبُعد العلاقات الداخلية أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج العلاقات الداخلية.
 - مستوى المعنوية لبُعد الاجور والمرتبات أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الاجور والمرتبات.
 - مستوى المعنوية لبُعد الروح الرياضية أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الروح الرياضية.
 - مستوى المعنوية لبُعد الانجاز أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الانجاز.
- وبناءً على النتائج السابقة نقبل الفرض العدمي ونرفض البديل اي يوجد تاثير للحالة التعليمية على الرضا الوظيفي و على القدرة على الإنجاز.

جدول (4.17)

علاقة المسمى الوظيفي بأبعاد الدراسة

البُعد	المسمى الوظيفي	متوسط الرتب	حجم العينة	قيمة كروسكال ويلس	مستوى المعنوية
العلاقات الداخلية	فنى	193.10	30	0.690	اقل من 0.01
	مهندس	210.10	31		
	إدارى	127.37	28		
	مدير تنفيذى	230.80	3		
	مشرف	220.1	8		
الاجور والمرتبات	فنى	178.60	8	0.546	اقل من 0.01
	مهندس	222.37	50		
	إدارى	124.43	32		
	مدير تنفيذى	282.40	3		
	مشرف	160	8		
الروح الرياضية	فنى	179.91	15	0.433	اقل من 0.01
	مهندس	223.45	50		
	إدارى	119.50	32		
	مدير تنفيذى	269.20	3		
	مشرف	223	8		

اقل من 0.01	0.060	15	181.27	فنى	الانجاز
		50	222.38	مهندس	
		32	118.17	إدارى	
		3	266.10	مدير تنفيذى	
		8	189.3	مشرف	

ويظهر من تحليل الرتب ما يلي:

- مستوى المعنوية لبُعد العلاقات الداخلية أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج العلاقات الداخلية.
- مستوى المعنوية لبُعد الاجور والمرتبات أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الاجور والمرتبات.
- مستوى المعنوية لبُعد الروح الرياضية أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الروح الرياضية.
- مستوى المعنوية لبُعد الانجاز أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الانجاز.

وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرض العدمي ونرفض البديل اي يوجد تاثير للمسمى الوظيفى على الرضا الوظيفى و على القدرة على الإنجاز.

جدول (4.18)

علاقة سنوات الخبرة بابعاد الدراسة

البُعد	الخبرة	متوسط الرتب	حجم العينة	قيمة كروسكال ويلس	مستوى المعنوية
العلاقات الداخلية	اقل من 5 سنوات	164.58	23	5.771	0.123
	من 5 الى اقل من 10 سنة	203.21	21		
	من 10 الى اقل من 20 سنة	206.46	13		
	20سنة فأكثر	179.71	43		
الاجور والمرتبات	اقل من 5 سنوات	156.58	23	11.990	0.007
	من 5 الى اقل من 10 سنة	204.23	21		
	من 10 الى اقل من 20 سنة	212.10	13		
	20سنة فأكثر	170.65	43		

0.016	10.381	23	138.17	اقل من 5 سنوات	الروح الرياضية
		21	214.48	من 5 الى اقل من 10 سنة	
		13	200.90	من 10 الى اقل من 20 سنة	
		43	184.19	20 سنة فأكثر	
0.014	10.572	23	149.08	اقل من 5 سنوات	الانجاز
		21	209.81	من 5 الى اقل من 10 سنة	
		13	207.28	من 10 الى اقل من 20 سنة	
		43	175.13	20 سنة فأكثر	

ويظهر من تحليل الرتب ما يلي:

- مستوى المعنوية لبُعد العلاقات الداخلية أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج العلاقات الداخلية.
 - مستوى المعنوية لبُعد الاجور والمرتبات أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الاجور والمرتبات.
 - مستوى المعنوية لبُعد الروح الرياضية أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الروح الرياضية.
 - مستوى المعنوية لبُعد الانجاز أكبر من 5% وهذا يدل على اختلاف الوحدات محل الدراسة حسب نتائج الانجاز.
- وبناء على النتائج السابقة نقبل الفرض العدمي ونرفض البديل اي يوجد تاثير لسنوات الخبرة على الرضا الوظيفي و على القدرة على الإنجاز .

النتائج

توصلت الدراسة الميدانية إلى مجموعة من النتائج التي تظهر مدى رضى ووشكل العلاقات داخل الشركة السعودية للالياف البصرية الدولية وهم كالتالى:

1. 63 % من العاملين راضون بشكل جيد جداً وممتاز عن أدائهم الوظيفي، بالتالي يمكن أن نقول أن الموظفون يشعرون بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما يقدرون عليه.
2. حوالى 40% من أفراد العينة يشعرون برضا عما يحصلون عليه مقابل ما يقدمونه من أعمال بينما نجد ان هناك 30% من افراد العينة غير راضيين .
3. توجد تأثير بين معدل الإنجاز للموظفين وبين شعور الموظف بالرضا داخل الشركة حيث ثبت ان 81.4% من الموظفين راضين عن الشركة .
4. توجد فروقات ذات دلالة احصائية في زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى مدى قبول الموظف النفسي عن وظيفته (مدى شعوره بالنجاح، واهمية وظيفته) وقد مثلت هذه النسبة 34.8%.
5. توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى بيئة العمل الداخلية (مكان العمل والعلاقة بين الموظفين ، والعلاقة بين الموظف ومروؤوسي). حيث ان 83.6% من الموظفين وحدوا ان العلاقات الداخلية تؤثر على الرضا الوظيفى .
6. توجد فروقات ذات دلالة احصائية بين زيادة معدل الإنجاز للموظفين تعود إلى مدى رضاه عن الأجر والحوافز والترقيات، تؤثر المرتبات على رضا الموظفين بدرجة 78.1% .
7. لا يوجد تأثير بين عمرالموظف ودرجة رضا الوظيفى ولا على القدرة الإنتاجية للموظف
8. يوجد تاثير للحالة التعليمية على الرضا الوظيفى و على القدرة على الإنجاز فكلما زاد مستوى التعليم اثر ذلك الرضا الوظيفى وزاد الانتاجية.

9. يوجد تاثير للمسمى الوظيفي فالختلاف من وظيفة لآخره تؤثر على رضا الموظف و على القدرة على الإنجاز.

10. يوجد تاثير لسنوات الخبرة على الرضا الوظيفي و على القدرة على الإنجاز حيث كلما زادت سنوات الخبرة زاد كلا من الرضا الوظيفي والانتاجية.

التوصيات

1. ضرورة تسليط الضوء على الرضا الوظيفي في المؤسسة واهميه التوعية بذلك .
2. على الشركة أن تقوم بإعادة دراسة سياسة توزيع المهام على العاملين بشكل يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية،
3. على الشركة أن تقوم بعرض سياسة توزيع المهام على الموظفين ، واشراكهم في التصورات المبدئية لما يمكن أن تقوم به من تطورات في هذه السياسة.
4. الاهتمام بالحالة التعليمية للعاملين واقامة ورشات عمل تدريبية لرفع المستوى التعليمي للموظفين.
5. ضرورة العمل على تحسين المناخ الوظيفي للموظفين بما يساهم في رفع مستوى الرضا والعلاقات الداخلية بين الموظفين.
6. الحرص على تنمية العلاقات الإيجابية بين الموظفين لتأثيرها على الرضا الوظيفي لديهم.
7. على الشركة أن تزيد من تفاعلها مع العاملين وأن تقوم بإشراكهم في خططها المستقبلية.
8. ضرورة تحفيز الموظفين ماديا ومعنويا على الشركة أن تراعي في الأجر الذي يتقاضاه الموظف كافة تكاليف الحياة لأن الموظف لو شعر برضا عن الأجر وسيقوم بأداء عمله بشكل جيد. وهذا من شأنه أن يزيد الإنتاجية.

9. على الشركة أن تقوم بمنح الترقيات والحوافز تبعاً لسياسة معينة لأن هذا من شأنه أن يزيد الإنتاجية، لأنه ينعكس على الأداء الوظيفي للعاملين.

10. على الإدارة العليا أن تكون أكثر تقرباً من العاملين، فيجب على الإدارة العليا أن تقوم بالتقرب

منهم عن طريق الاحتفالات أو الاجتماعات، أو التقرب في المناسبات والأعياد.

11. على الإدارة أن تقوم بتوزيع فرق العمل بشكل يجعل العامل يشعر براحة مع الفريق الذي ينضم

إليه ، لأنه سيؤدي عمله بشكل أكبر.

المقترحات

استكمال للبحث الحالي يقترح الباحث العناوين التالية :

- الرضا الوظيفي بجودة المنتج المقدم للجمهور .
- العلاقة بين الدورات التدريبية وتثقيف الموظفين وجودة المنتج.
- مبيعات الشركة وتأثرها برضا الموظفين

المراجع

-المراجع العربية

أبو بكر، نعروزة (2021) أثر التمكين النفسي في تعزيز الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية الجامعة بالوادي، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر

أتاسي، رشا (2020) أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية.

أحمد، الصادق محمد وآخرون (2024) دور التدريب وأثره في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بجامعة الملك خالد من وجهة نظرهم أنفسهم، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج8، ع1.

الأسطل، رند عمران (2023) أثر الرضا الوظيفي في فعالية الأداء لدى الأفراد العاملين بجامعة الأقصى، مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع، ع94.

إسماعيل، هبة حسين وآخرون (2020) علاقة الصلابة النفسية بمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، مج30، ع107.

بركة، خيرة وآخرون (2023) الاتصال التنظيمي وتأثيره على إنتاجية العاملين داخل المؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمصنع الاسمنت بني صاف، رسالة ماجستير، جامعة بلحاج بوشعيب.

البكري، ثامر وآخرون (2020) أثر استخدام الهاتف على إنتاجية العاملين: بحث استطلاعي في مديرية بيئة بغداد، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج8، ع3.

بن طري، حليلة (2016) أثر تطوير المسار الوظيفي في الرضا الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

بن يوب، دلال وآخرون (2019) الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945- قالمة.

بورجرجة، مريم (2015) أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة، رسالة ماجستير، كلية تسيير الموارد البشرية.

بوعلي، هيفاء وآخرون (2023) تقييم أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية وأثره على الرضا الوظيفي لدي المكتبيين: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد العربي التبسي.

بومزايد، إبراهيم (2015) أهمية إدارة الأداء في تحسين إنتاجية الموظفين، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، مج38، ع 39.

جراد، عبير محمود (2020) متطلبات تطبيق أسلوب العملي عن بعد في المنظمات العامة: دراسة مقارنة مع التطبيق على مصر، المجلة العربية للإدارة، مج40، ع2.

الحرازين، حاتم وآخرون (2016) العوامل المؤثرة في إنتاجية العمل والأجور وفي قطاع الصناعة التحويلية الفلسطيني: خلال الفترة 1994-2012، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، مج18، ع1.

الحريري، محمد سرور (2012) طرق واستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

حسام، قرني (2022) أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين: دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة جامعة المنصورة، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، مج15، ع14.

الخطيب، علا عيسى (2021) أثر تطبيق العمل عن بعد على إنتاجية الموظفين في القطاع الهندسي (الاستشارات والتصميم الهندسي) في الأردن خلال جائحة كوفيد 19، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط

ستي، سيد أحمد (2017) محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل: دراسة امبريقية لدي عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة، رسالة دكتوراه، كلية العلوم التجارية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، الجزائر.

السفري، فاطمة بنت إبراهيم (2024) الثقة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي المشرفات التربويات بمحافظة القنفذة، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ع151، ج2.

سليم، عبد الله خالد (2017) الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج1، ع2.

الشافعي، خديجة (2023) التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، مجلة البحث العلمي في الآداب، مج24، ع8.

شبل، بيكار محمد (2017) القيم التنظيمية والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بجامعة بني سويف، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج84، ع2

شوكي، ناريمان عدنان (2024) أهمية التطوير التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على العاملين في جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، مج40، ع1.

شيخ، مليكة وآخرون (2020) تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط: دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة، مجلة التنظيم والعمل، مج8، ع3.

طرفي، نعيمة (2022) تأثير العدالة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة.

الطيب، المهدي (2017) أثر الدافعية في زيادة الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين: بالتطبيق على شركة افريقيا للهندسة والمشروعات 2010 - 2015، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، الودان.

العزاوي، نجم عبد الله وآخرون (2010) الوظائف الاستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، عمان، الأردن، دار اليازوردي للنشر والتوزيع.

علي، أمل محمد أحمد (2023) القيادة الإبداعية كمدخل لتحقيق الرضا الوظيفي في مدارس التعليم الثانوي العام بمحافظة الشرقية، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، مج38، ع121.

علي، حنان أحمد محمد (2022) الرضا الوظيفي كمنبئ بجودة الخدمات الإرشادية لدى الأخصائيين النفسيين، المجلة المصرية للدراسات النفسية، مج32، ع114.

عمر، عصام عبد اللطيف (2015) الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل، القاهرة: دار نيو لينك للنشر والتوزيع والتدريب

العمرى، محمد عافت (2017) أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت.

عيسوي، وهبة (2012) أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة أو بكر بلقايد، تلمسان.

الغافري، هاشل وآخرون (2024) أثر المؤهل العلمي والطموح المهني على الرضا الوظيفي لدى المعلم العماني وعلي التفكير الريادي والأداء التنافسي لدى طلبته، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسيوط، مج40، ع1.

الغوطي، محمود (2017) دور التخطيط الاستراتيجي في رفع الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة

فلمبان، إيناس فؤاد (2012) الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى.

قداش، سمية (2020) أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة حالة بنك التنمية المحلية بورقلة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح.

قرني، حسام (2021) دور أخلاقيات العمل عن بعد لدى العاملين في تحقيق جودة الخدمات الالكترونية،
المجلة العربية للإدارة، ع41.

قناديلي، جواهر أحمد (2012) إدارة الأفراد، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة.

لطرش، كريمة وآخرون (2019) الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل في المؤسسة الصناعية
الجزائرية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي
التبسي.

لكحل، منيف (2018) تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي: مفاهيم ونظريات، الجزائر، دار المثقف
للنشر والتوزيع.

محمد، مصطفى (2018) الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، عمان، دار ابن النفيس للنشر
والتوزيع.

محمد، هدي محمد عبدالعال (2022) قياس أثر تطور مقومات العوامل التنافسية الصناعية على إنتاجية
العاملين بقطاع الأثاث المصري للفترة من (2008-2019)، المجلة العلمية للدراسات التجارية
والبيئية، مج13، ع4.

مرسي، خالد أحمد (2024) أثر الابداع القيادي للمدير كوسيط في العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا
الوظيفي للعاملين بالإدارات الادارية بقطاع الهندسة الاذاعية التابع للهيئة الوطنية للإعلام
المصري، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج 15، ع2.

مسعد، أسمهان علي (2024) الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية: دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة العام – تعز، مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، مج6، ع4.

المشعان، عويد سلطان (2016) علم النفس الصناعي والتنظيمي، الكويت، دار الفكر.

المصري، إيهاب وآخرون (2014) الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، القاهرة، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.

المغربي، محمد الفاتح (2016) السلوك التنظيمي، ط1، عمان، الأردن، دار الجنان للنشر والتوزيع.

مفتاح، عمر علي (2023) تأثير الثقافة التنظيمية والقيادة المؤدية على إنتاجية العاملين من المنظور الإسلامي، المجلة العلمية لكلية الشريعة والقانون، جامعة أسيوط، ع35.

يوسف، سماح إبراهيم (2023) الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة عن المهام الوظيفية غير الأكاديمية وعلاقتها بجودة الحياة، مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية، جامعة كفر الشيخ، مج9، ع 48.

-المراجع الأجنبية-

Aazami, et al., (2015). The relationship between job satisfaction and psychological/physical health among Malaysian working women. *The Malaysian journal of medical sciences: MJMS*, 22(4).

Al-Dhaafri, H. et al. (2013). The effect of total quality management, enterprise resource planning and the entrepreneurial orientation on the

organizational performance: The mediating role of the organizational excellence---A proposed research framework. *International Journal of Business Administration*, 4(1), 66-85.

Chowdhury, S. R. et al. (2023). Impact of workplace bullying and burnout on job satisfaction among Bangladeshi nurses: A cross-sectional study. *Heliyon*, 9(2).

da Cruz Carvalho, A. et al. (2020). Motivation on job satisfaction and employee performance. *International research journal of management, IT and social sciences*, 7(5), 13-23.

Esthi, R. B. (2020). Strategi Sumber Daya Manusia di Masa Pandemi dan New Normal Melalui Remote Working, Employee Productivity, Dan Upskilling for Digital. *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 22-24.

Griffen & Others. (2014). **Organization Behavior Managing People and Organization Eleventh Edition, South _Western Cengage Learning Canada.**

Hadi, S., et al. (2024). Analysis of the Influence of Job Satisfaction, Work Discipline and Organizational Culture on Performance of State Civil

Apparatus In Ministry Offices. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(1), 599–605.

Hajdukova et al. (2015). The job satisfaction as a regulator of the working behaviour. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 190, 471–476.

Hartika, A., et al. (2023). The effect of job satisfaction and job loyalty on employee performance: A narrative literature review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 9–15.

Hussain, S.A et al. (2021): Employee Job Satisfaction and its Theories: A Study, **peer reviewed and refereed journal**, volume: 10, ISSUE:7(6), July,

Indrayani, I., et al. (2024). How does millennial employee job satisfaction affect performance? *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 14(1), 22–40.

Janssen, J. S. (2012). Asking school psychologists how job satisfaction can be increased. **Master dissertation (unpublished)**, University of Northern.

Katebi, A., et al. (2022). The relationship between “job satisfaction” and “job performance”: A meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 23(1), 21–42.

Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. ***Telecommunications Policy***, 44(2), 101868.

Kelechi, N. G., et al. (2016). The effect of compensation administration on employee productivity. ***Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review***, 34(3416), 1–8.

Lee, et al. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. ***Anales de Psicología/Annals of Psychology***, 33(3), pp.697–707.

Mishra, Shubhra & Cha, Pradeep (2021): A Study on The Theoretical Concept of Job Satisfaction, ***International Journal of Education, Modern Management***, Volume 03, No. 02(IV).

Mullins, Laurie J. (2010): ***Management & Organizational Behavior***, Ninth Edition, Pearson Education, London,

Prasetyo, I., et al. (2021). Discipline and work environment affect employee productivity: evidence from Indonesia. ***International Journal of Entrepreneurship***, 25(5), 1–32.

Princy, J. D., & Shanmugapriya, S. (2017). Ranking of relative importance of productivity factors in Indian construction projects. ***Journal of***

Construction Engineering, Technology and Management, 7(1), 67–77.

Riyanto, S., et al. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. ***Problems and Perspectives in Management***, 19(3), 162.

Sabuhari, R., et al. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. ***Management Science Letters***, 10(8), 1775–1786.

Said, et al. (2015). The relationship between personality and job satisfaction among employees in Libyan oil and gas company. ***American Research Journal of Business and Management***, 1(2), 18–24.

Stepanek, M., et al. (2019). Individual, workplace, and combined effects modeling of employee productivity loss. ***Journal of occupational and environmental medicine***, 61(6), 469–478.

Thangaswamy, A. & Thiyagaraj, D. (2017): Theoretical Concept of Job Satisfaction – A Study, ***International Journal of Research***, Vol.5 (Iss.6): June.

Walter, A. (2013). Success factors in leveraging freelance marketplaces in software development projects. **University of Ottawa** (Canada).

الملاحق

-الاستبانة

إستبيان عن الرضا الوظيفى وعلاقتة بالانتاجية بالنسبة للعاملين بالشركة

اولاً: معلومات اساسية

1- العمر:

- اقل من 30
- من 30-40
- من 40-50
- اكبر من 50

2- المؤهل الدراسى:

- بكالوريوس
- دبلومة
- ماجستير
- دكتوراة

3- المسمى الوظيفى:

- فنى
- مهندس
- إدارى
- مدير تنفيذى

4- عدد سنوات الخبرة

- اقل من 5
- من 5-10
- من 10-20
- اكثر من 20

ثانيا : عبارات لقياس مدى الرضا الوظيفى والقدرة على الانجاز بالنسبة للموظفين

رقم السؤال	العبرة	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	بُعد العلاقات الداخلية					
5	أساعد زملائى فى العمل اذا كان لديهم عبء كبير					
6	أقوم بالعمل نيابة عن زملائى فى حالة غيابهم					
7	أبتعد عن تقديم خدمات لزملائى الجدد فى العمل					
8	أتعاون مع رؤسائى للقيام بالعمل على أكمل وجه					
	بُعد الأجور والمرتبات					
9	يتناسب المرتب الذى أحصل عليه مع حجم العمل الذى أقوم به.					
10	يتقاضى العاملين بالشركة مرتبات مرضية مقارنة بالمنظمات الاخرى.					
11	يشعر الجميع بالشركة أن هناك عدالة فى توزيع الحوافز على العاملين					
12	تتناسب المكافآت والحوافز مع الارباح المتوقعة للشركة.					
13	تقوم الشركة بصرف حوافز تشجيعية عند زيادة عدد العملاء الدائمين بالشركة.					
14	تقدر الشركة العاملين المجدين الذين يبذلون جهداً فى الأداء من خلال المكافآت المادية والمعنوية.					
	الروح الرياضية					
15	71 اتقبل النصح والارشاد بكل سرور					

أبعاد الرضا الوظيفي

					أنفذ التعليمات المطلوبة منى بدون تذمر أو دجر	16
					أتجنب التشكيك فى زملائى لاستقرار بيئة ومكان العمل	17
					أميل الى تعظيم حجم المشكلة أثناء العمل	18
الانجاز						
					أعمل بعد أوقات العمل الرسمية اذا تطلبت مصلحة العمل ذلك	19
					أواظب على الحضور للعمل واحرص على عدم التغيب	20
					أشارك فى الاحاديث الجانبية وأحاول الدخول فيها مهما كانت النتيجة	21
					ألتزم بقوانين وقواعد العمل بشكل يعكس احترامى لها	22
					لم يتم تنفيذ اى جزاءات او عقوبات على منذ التعيين	23

Abstract

This research aims to identify the relationship between job satisfaction, productivity and the ability to achieve among employees of the Saudi International Fiber Optic Company. It is a research that is primarily concerned with explaining the state of satisfaction among the company's employees, and linking it to their productivity and job performance during working hours. The importance of the research comes from the fact that it studies the level of job satisfaction among employees of the Saudi Fiber Company as one of the companies in the Kingdom of Saudi Arabia. As no previous study has been conducted on job satisfaction in this company, and no one has addressed these points, therefore, the methods that can be relied upon to improve the performance of employees in particular for this company will be determined in order to achieve higher productivity. The researcher followed the steps of the descriptive participatory approach. The research community was determined to represent the company's employees; for the research sample, it consisted of 100 employees with different job titles, qualifications and years of experience to be a sample representing the community as a whole. In order to collect data and information, the researcher prepared the current research tools and extracted the characteristics of validity and reliability. After ensuring the research tools were applied to the research sample, a set of results were reached, including:

- There is a high level of job satisfaction among the company's employees.
- There is a high level of satisfaction with wages and salaries within the company.
- There is a statistically significant relationship between job satisfaction and the company's productivity.

Midocean University

College of Management

Department of Business administration



Title in English

**The impact of job satisfaction on the productivity of
employees within the institution**

Applied study: "Saudi International Fiber Optic Company"

Prepared by:

Yahya Masod Muhsan Almalki

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

year

2024