

أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين بشركة المياه الوطنية

مشروع تخرج

إعداد

سليمان صليبان محمد الحربي 222001259

Su.sb.555@gmail.com

ساره عبدالله الدوسري 222000551

Saraha.aldossari@gmail.com

فهد حامد الجهني 222000307

fhda0600@gmail.com

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2023م



هَذَا

مرّت قاطرة البحث بكثير من العوائق،

ومع ذلك حاولت أن أخطّأها بثبات بفضل من الله ومنه.

إلى أبوي وأخوتي وأصدقائي، فلقد كانوا بمثابة العضد والسند في سبيل استكمال البحث.

ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مُساندتي

ومدّي بالمعلومات القيّمة...

أهدي لكم بحث تخرّجي

داعياً المولى - عزّ وجلّ - أن يُطيل في أعماركم، ويرزقكم بالخيرات.

شكر ونفقات

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / وليد سليمان على كل ما

قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها

المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي

والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من

المولي عز وجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) في أداء الموظفين بأبعاده (سرعة الأداء، ودقة الأداء، وحجم الأداء). في شركة المياه الوطنية ، حيث تكونت عينة الدراسة من (372) شخص من العاملين في هذا الشركة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة واستخراج نتائجها.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده (سرعة الأداء، ودقة الأداء، وحجم الأداء) في شركة المياه الوطنية خلال

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات كان أهمها : ضرورة العمل على تحفيز الموظفين المتميزين والمبدعين من خلال بناء الشعور بالاحترام والتقدير بإطرائهم والثناء على ما أنجزوه من أعمال جيدة، وتقديم مجموعة من الجوائز والمكافآت ضمن الإمكانيات المتاحة لضمان المحافظة عليهم، و تشجيع الموظفين وتتيح الفرصة لهم بالنمو الوظيفي من خلال قروض أو تسهيلات للرفع من مؤهلات العلمية بما ينعكس على مستوى أدائهم.

الكلمات الافتتاحية : الرضا الوظيفي – أداء الموظفين – شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية

قائمة المحتويات

إهداء.....	ب
شكر وتقدير.....	ج
المستخلص.....	د
قائمة المحتويات.....	هـ
قائمة الجداول.....	ي
قائمة الأشكال.....	ك
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	1
1.1 المقدمة :.....	1
2.1 مشكلة الدراسة.....	3
3.1 أهمية الدراسة:.....	4
الأهمية العلمية.....	4
الأهمية العملية.....	5
4.1 أهداف الدراسة.....	5
5.1 أسئلة البحث:.....	6
6.1 فرضيات الدراسة.....	7
7.1 نموذج الدراسة.....	7

8.1 دافع اختيار الموضوع:	8
1.9 المنهجية:	8
10.1 مصادر والأساليب الإحصائية للدراسة:	9
مصادر جمع البيانات:	9
11.1 حدود الدراسة:	10
12.1 الدراسات السابقة:	10
الفصل الثاني : الاطار النظري	22
المبحث الأول : الرضا الوظيفي	22
1.1.2 تمهيد	22
2.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي	22
3.1.2 أهمية الرضا الوظيفي	25
4.1.2 أهمية الرضا الوظيفي للفرد	25
5.1.2 أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:	25
6.1.2 خصائص الرضا الوظيفي	26
7.1.2 أنواع الرضا الوظيفي	27
8.1.2 مظاهر الرضا الوظيفي	28
المبحث الثاني : الأداء الوظيفي	30
1.2.2 مفهوم أداء الموظفين	30

33.....	2.2.2 أهمية أداء الموظفين
35.....	2.3.3 العوامل المؤثرة على أداء الموظفين
37.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
37.....	1.3 تمهيد
37.....	2.3 منهجية الدراسة:
37.....	3.3 مجتمع وعينة الدراسة:
38.....	4.3 مصادر جمع البيانات
38.....	المصادر الثانوية:
38.....	المصادر الأولية:
38.....	5.3 أداة الدراسة:
39.....	6.3 صدق وثبات أداة الدراسة:
39.....	الصدق البنائي:
41.....	ثبات أداة الدراسة:
41.....	7.3 ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:
42.....	اختبار التوزيع الطبيعي:
42.....	اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity):
44.....	8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
44.....	التكرارات والنسب المئوية:

44.....	معامل ألفا كرونباخ:
44.....	معامل صدق :
44.....	حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
44.....	اختبار التوزيع الطبيعي (كولموجروف سمرنوف):
44.....	معامل الارتباط بيرسون:
45.....	الفصل الرابع: نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات.
45.....	1.4 وصف خصائص عينة الدراسة:
47.....	2.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة:
47.....	الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي):
48.....	3.4 وصف بعد النمو الوظيفي:
49.....	4.4 وصف بعد التحفيز.
51.....	5.4 وصف بعد بيئة العمل:
53.....	7.4 وصف بعد سرعة الأداء:
55.....	8.4 وصف بعد دقة الأداء:
57.....	9.4 وصف بعد حجم الأداء:
58.....	10.4 اختبار فرضيات الدراسة.
58.....	11.4 نتائج اختبار الفرضية الرئيسة:
60.....	12.4 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

62.....	13.4 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:
66.....	الفصل الخامس مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات
66.....	1.5 تمهيد:
66.....	2.5 مناقشة نتائج الدراسة:
66.....	نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:
67.....	3.5 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:
69.....	التوصيات:
70.....	توصيات عامة:
71.....	Abstract
72.....	المراجع:
72.....	المراجع العربية:
75.....	المراجع الأجنبية:-

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الجدول
40	معامل ارتباط فقرات الرضا الوظيفي بمحورها	1.
40	معامل ارتباط فقرات أداء العاملين بمحورها	2.
42	التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على (Skewness & Kurtosis)	3.
43	نتائج اختبار (Multicollinearity):	4.
43	نتائج اختبار معامل ارتباط (Pearson) بين المتغيرات المستقلة	5.
45	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية	6.
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة نحو أبعاد الرضا الوظيفي	7.
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو النمو الوظيفي	8.
49	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو التحفيز	9.
51	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بيئة العمل	10.
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة نحو أبعاد أداء الموظفين	11.
54	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو سرعة الأداء	12.

55	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو دقة الأداء	13.
57	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو حجم الأداء	14.
59	نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده على أداء الموظفين	15.
61	نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في سرعة الأداء	16.
62	نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في دقة الأداء	17.
64	نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في حجم الأداء	18.

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
58	فرضيات الدراسة واختباراتها وقواعد القرار	1

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة :

يعتبر الأداء الوظيفي بلا شك من المطالب الهامة لكل منظمة لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها ويسعى المديرين لقياس هذا الأداء من خلال معايير لتحسين وتطوير مهارات الموظفين وزيادة قدراتهم على الأداء، ويعبر الأداء عن إنجاز الموظف لمهامه وعمله على الوجه المطلوب، وهو يعكس الطريقة التي تحقق بها، والنتائج التي يحققها الموظف هي مقياس لأدائه أما قياس الأداء للعاملين فهو تقدير الكفاءة ويعني تحليل وتقييم الأداء للعاملين في عملهم وتصرفاتهم وسلوكياتهم وقياس صلاحياتهم وكفاءتهم بالقيام بأعمالهم الحالية ومدى تحملهم للمسؤولية .

وعملية قياس الأداء الوظيفي هي عملية مراقبة مستمرة لإنجازات برامج المنظمة وتسجيلها وكذلك تسجيل جوانب سير التقدم نحو تحقيق الأهداف الموضوعية والجهة التي تقوم بإجراءات عملية قياس الأداء هي الإدارة المسؤولة عن مفردات برنامج المنظمة الغالبية وعملية قياس الأداء من العمليات الصعبة والمعقدة وتتطلب من القائمين عليها تخطيطها وتنفيذها على أسس منطقية ذات خطوات متتابعة بغية تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة وهي وضع توقعات الأداء، ومراقبة التقدم في الأداء، والتغذية الراجعة واتخاذ القرارات الإدارية، ووضع خطط تطوير الأداء .

ويوجد مجموعة لطرق قياس الأداء منها طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين هذه الطريقة تقوم على ترتيب المديرين اعتماداً على المقارنة بين الفرد وباقي الأفراد لمعرفة أفضل الموظفين، وطريقة التوزيع الإجمالي: تقوم هذه الطريقة على قيام المشرف بتوزيع الموظفين على حسب كفاءاتهم وقدراتهم في شكل منحني طبيعي بحيث تقع النسبة المرتفعة في أي مجموعة تكون في الفئة المتوسطة وتندرج التوزيعات النسب بشكل متساوي على جانبي المنحنى، وطرق القوائم تعتمد طرق القوائم على مجموعة من الجمل توضع بقائمة معينة، وتعتبر هذه الجمل

عن صفات معينة لأداء الفرد والمشرف يقوم بالاختيار من الجمل حسب ما يتناسب مع أداء الفرد كما حدد الدراسات مجموعة من الطرق الحديثة لقياس الأداء وهي: التقييم على أساس النتائج، والوقائع ذات الأهمية القصوى والإدارة بالأهداف والتدرج البياني السلوكي وكذلك عناصر الأداء الوظيفي بمعرفة مهام الوظيفة وتشمل جميع المعارف العامة والمهنية والمهارات المرتبطة بالوظيفة، ونوعية العمل وتمثل في إدراك الموظف بمهام عمله الوظيفية وما يمتاز به من مهارات ومؤهلات على تنفيذ العمل متفادي للأخطاء، وحجم العمل المنجز: أي مدة الوقت الذي يستغرقه الموظف للإنجاز، وأيضا المثابرة والثوق أي العمل بتفاني وجدية وسرعة ومدى تحمل الموظف للمسؤولية ومدى حاجته لتوجيهه. (عبدالله و القرني 2022).

كما حظى موضوع الرضا الوظيفي وما يزال باهتمام علماء السلوك الإنساني والتنظيمي حيث جاء الاهتمام به كأحد الأهداف التي يفترض في إدارات المنظمات تحقيقها لمن يعملون بها، وذلك لأن الفرد يقضي ثلث حياته على الأقل مشغولا بعمله، أو في أوجه نشاط ترتبط بهذا العمل، وتؤثر تجارب الفرد وعلاقته بالآخرين، والظروف التي يعمل في ظلها في رضاه عن عمله، وفي كثير من الحالات تحدد المواقف المستمدة من العمل نوع المواقف التي يتخذها الفرد في حياته الخاصة أو العامة، كما أن مواقف الفرد في حياته تحدد في كثير من الحالات نوع مواقفه في العمل.

إن رضا الفرد عن عمله يعتبر صفة مميزة للإدارة الناجحة، ونتيجة للسلوك الإداري الفاعل، فقد بينت دراسات الرضا الوظيفي أن الرضا العالي غالبا ما يؤدي الى رفع مستوى الأداء ويزيد الإنتاجية، ويقلل نسبة الغياب ويقلل دوران العمالة، ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد.

أما انخفاض الرضا عن العمل، فإنه من المظاهر المؤكدة للأحوال المتدهورة لأي منظمة، فهو يقف خلف الإضراب عن العمل وفقدان الإهتمام به، والتباطؤ في الإنتاج، وغياب العاملين وتركهم لوظائفهم، كما يمكن أن يؤدي الى انخفاض مستوى الأداء ورداءة نوعية الإنتاج أو تدني مستوى الخدمة التي يقدمها العاملون للجمهور، كما يؤدي إلى صعوبات تنظيمية تكلف المنظمة المعنية ثمنا باهظا. (مقبل و عساف 2016).

2.1 مشكلة الدراسة

يعتبر الرضا الوظيفي من القضايا الإدارية الحديثة التي انتشرت على نطاق واسع في الفكر والممارسة الدبلوماسية والإدارية في الربع الأول من القرن الماضي، ومن خلال ملاحظة الباحثين للاهتمام بالرضا الوظيفي في بعض الجهات الحكومية، وجد أن البعض يفتقر إلى رؤية واضحة لتبني مفهوم الرضا الوظيفي وتطبيقه، حيث أن الوعي بأهمية العلاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين وقدرتهم على ابتكار طرق جديدة للعمل في هذه المؤسسات لا يزال محدوداً. علاوة على ذلك، لا يزال بعض المديرين يعتقدون أن الرضا الوظيفي للموظفين وتمكينهم معرفياً ونفسياً سيأتي على حساب تأثيرهم وسلطتهم وحتى صرامتهم، وهذا نابع من العقلية البيروقراطية التي لا تزال موجودة في شركة المياه الوطنية، والتي تتجلى في عدم الثقة في العمال والفشل في تمكينهم من تطوير مهاراتهم ومستوى أدائهم الوظيفي للتعبير عن إبداعهم في العمل.

وتكمن مشكلة الدراسة أيضاً بالإجراءات المتبعة في عقد الدورات و الندوات للموظفين، فلا يزال الرضا الوظيفي يأخذ شكلاً واحداً بدءاً من تدريب الموظف الجديد من خلال تعلمه المهام من زملائه في العمل، وإتباع خطواتهم العملية دون الالتزام بالمعايير المثلى في أداء المهام، مما يؤدي إلى أن يكتسب الموظف بعض المعارف والسلوكيات والمهارات والاتجاهات الموظفين التي توارثوها من زملائهم السابقين والتي تتصف بالقدم والروتين وهدر الكثير من الوقت والجهد، وقلة التكنولوجيا المستخدمة، وهذه الطريقة نادراً ما تصل إلى نتائج صحيحة وهذا ينعكس سلباً على مستوى الإنجاز الموظف لأعمال المؤسسة. ويعتبر تنوع أعمار الموظفين في المؤسسة ومستوياتهم العلمية والثقافية تقف عائقاً أمام تطبيق نظام الرضا الوظيفي حيث أن الكثير من الموظفين لا يرغبون بالالتحاق بالبرامج التدريبية ويعتبرونها مضيعة للوقت، أو يعتبرونها إجازة مدفوعة الأجر والتكاليف والحصول من خلالها على شهادة حضور للدورة تمكنه من المنافسة بها في عملية الترقية أو ميزات أخرى يحصل عليها دون وجود أي أثر للتدريب على المتدرب. وهذا أيضاً يخفف درجة رضائهم لأعمالهم، ويقلل من ولائهم لمؤسستهم.

كما أن بعض المؤسسات لم تولي الاهتمام بأهمية الرضا الوظيفي ولا توجد سياسات واضحة لتطبيق نظام للرضا الوظيفي بغرض تحسين الأداء، الأمر الذي يشير إلى ضعف في إدراك أهمية دور الرضا الوظيفي وتكامله مع الأداء، ومن الملاحظ أن شركة المياه الوطنية في الرياض هي ليست بالبعيدة عما يحدث وتعانيه مثيلاتها من المؤسسات الحكومية من سوء نظام الرضا الوظيفي، والعشوائية في اختيار القوى العاملة وعدم استخدام الأساليب العلمية تطبيق نظام للرضا الوظيفي.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لسد الفجوة من خلال دراسة اثر الرضاء الوظيفي على أداء الموظفين بأبعاده (المثابرة والمواظبة في العمل، الدقة والجودة في الإنجاز، التحفيز، العمل بروح فرق العمل). دراسة تطبيقية على موظفين شركه المياه الوطنية).

3.1 أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

- تساهم الدراسة في فهم العلاقة بين مستوى رضا الموظفين على وظائفهم وأدائهم الوظيفي في شركة المياه الوطنية. هذا يساعد في تحليل كيف يؤثر الرضا الوظيفي على تحقيق الأهداف والمهام المحددة للموظفين.
- تقدم الدراسة ركيزة للأبحاث المستقبلية في مجال تأثير الرضا الوظيفي على الأداء في الشركات الحكومية أو الشركات ذات الطابع الخاص، مما يمكن من تطوير إطارات أفضل لتعزيز الأداء الموظفين.
- تقدم الدراسة إشارات حول كيف يمكن تحسين سياسات إدارة الموارد البشرية في شركة المياه الوطنية بناءً على تعزيز رضا الموظفين، مما يؤثر إيجابيًا على أدائهم.

- يسهم الرضا الوظيفي في تحفيز الموظفين لتحقيق أعلى مستويات الإبداع والكفاءة في أداء مهامهم. يمكن أن تعزز هذه الدراسة الفهم حول كيف يمكن للإدارة تحسين بيئة العمل لتحفيز الابتكار وتعزيز الأداء.
- تظهر الدراسة أن الرضا الوظيفي يرتبط إيجابياً بأداء الموظفين، فإن تعزيز رضا الموظفين يمكن أن يلعب دوراً في تعزيز استدامة الشركة عبر الحفاظ على فرق العمل الملهمة والفعالة

الأهمية العملية

- يساعد فهم الرضا الوظيفي إدارة الشركة في تحسين بيئة العمل بما يجعلها أكثر جاذبية وراحة للموظفين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والرفاهية العامة.
- فهم كيف يؤثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين يساهم في تعزيز الالتزام والولاء للشركة. الموظفون الذين يشعرون بالرضا يكونون عادة أكثر انخراطاً وولاءً، مما يحد من نسبة التحول ويسهم في استمرارية العمل.
- يمكن للرضا الوظيفي أن ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة التي يقدمها الموظفون للعملاء. الموظفون الراضون عن وظائفهم عادة ما يكونون أكثر استعداداً لتقديم خدمة عالية الجودة وتلبية احتياجات العملاء.
- يقلل الرضا الوظيفي من نسبة التحول في المؤسسة، وهو أمر يقلل من التكاليف المتعلقة بتدريب وتكوين الموظفين الجدد.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تقييم تأثير الرضا الوظيفي، بأبعاده المختلفة (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل)، على أداء الموظفين في شركة المياه الوطنية بالمملكة العربية السعودية .

من خلال الأهداف التالية::

1. قياس مدى تأثير الرضا الوظيفي على سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.
2. تحليل تأثير الرضا الوظيفي على دقة الأداء لدى الموظفين في الشركة.
3. فحص تأثير الرضا الوظيفي على حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.
4. فحص العلاقة بين مستويات الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في جوانبه المختلفة.
5. تقديم تحليل شامل لفهم الديناميات بين العوامل النفسية والبيئية في محيط العمل وكيف يمكن أن تؤثر على أداء العاملين في الشركة .

5.1 أسئلة البحث:

- **السؤال الرئيس:** هل هناك أثر للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده المختلفة (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء) في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟
ويتفرع منه عدة أسئلة فرعية منها:
- هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟
- هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية؟

6.1 فرضيات الدراسة

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء) في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

تتفرع منها عدة فرضيات فرعية منها :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.
- "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha=0.05)$ للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة اثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين بشركه المياه الوطنية ، ويتضمن المتغيرات التالية:

- 1- **المتغير المستقل:** أثر الرضا الوظيفي وتتمثل أبعاده في (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) **المتغير التابع:** أداء الموظفين. وتتمثل أبعاده (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء)

8.1 دافع اختيار الموضوع:

يوجد العديد من الأسباب التي تدفع لاختيار هذا الموضوع، ومنها:

- يُعتبر الرضا الوظيفي عاملاً أساسياً لأداء الموظفين ورفاهيتهم العامة. فهو يتعلق بمدى ارتياح الموظفين وسعادتهم في بيئة العمل، وبالتالي يمكن أن يكون له تأثير كبير على فعالية وإنتاجية العمل.
- هناك تحديات خاصة تواجه الموظفين في شركة المياه الوطنية، مثل طبيعة العمل أو الظروف البيئية. قد يكون فهم مستوى الرضا الوظيفي لديهم ضرورياً لتحسين هذه الظروف أو تعزيز التحفيز.
- من خلال فهم عوامل الرضا الوظيفي، يمكن للشركة تحسين بيئة العمل بشكل أفضل، مما يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين وبالتالي تحسين أداؤهم.
- للرضا الوظيفي تأثير إيجابي على أهداف إدارة الموارد البشرية، مثل تقليل معدل التحول وزيادة الالتزام والولاء للشركة.
- هناك حاجة لمزيد من الأبحاث حول تأثير الرضا الوظيفي في قطاعات محددة أو في بيئات عمل خاصة، وهذا يمكن أن يساهم في الإثراء في المعرفة العلمية.
- تحقيق مستويات عالية من رضا الموظفين له تأثير إيجابي على سمعة الشركة كمكان ملهم وجاذب للمواهب.

1.9 المنهجية:

تعتبر الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية، التي تهدف لبيان أثر المتغير المستقل، والمتمثل في أثر الرضا الوظيفي وتمثل أبعاده في (عمل الترقيات، التدريب المحقق، الرواتب)، وبالمتغير التابع والمتمثل في أداء الموظفين، حيث قام الباحثون بعمل دراسة ميدانية بشركه المياه الوطنية، وعمل وصف شامل للبيانات التي تم استخدامها في هذه الدراسة، كما قام الباحثون باستخدام الأساليب الإحصائية لتحويل البيانات من النوعية إلى

كمية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، إضافة إلى أن هذه الدراسة تم إجرائها على بالهيئة العامة للإحصاء في الرياض ، ويتم وصفها بأنها دراسة ميدانية جراء قيام الباحث بالحصول على المعلومات من العينة مباشرة.

10.1 مصادر والأساليب الإحصائية للدراسة :

مصادر جمع البيانات:

يعتمد البحث على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

المصادر الثانوية:

وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة، والدوريات، والمجلات العلمية، والمقالات.

المصادر الأولية:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة شدة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية التكرارات.
- معامل ألفا كرونباخ: للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة المستخدمة.
- معامل صدق: وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة.

- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة استجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغيرات.
- اختبار التوزيع الطبيعي (كولموجروف-سمرنوف): لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- معامل الارتباط بيرسون: لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

11.1 حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** اهتم البحث بمعرفة أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء).
- **حدود مكانية:** تم تطبيق الدراسة على شركة المياه الوطنية بالملكة العربية السعودية العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** تم إعداد الدراسة في عام 2023.

12.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
البشير و ابوسن (2022)	1-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بالسودان.	أهداف الدراسة
إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط الموارد البشرية، الاختيار والتعيين، التدريب، تقييم الأداء، الحوافز)	المتغير المستقل
أداء العاملين بأبعادها (أداء العاملين، إنتاجية الموظفين)	المتغير التابع

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين، وأن تخطيط الموارد البشرية يؤثر بشكل كبير على أداء العاملين، وأن تخطيط الموارد البشرية يؤثر على إنتاجية الموظف. وأوصت الدراسة: على إدارة الموارد البشرية بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين الاهتمام بالاختيار والتعيين وتحديد الاحتياجات الفعلية للوظيفة الفعلية من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين أداء العمل.	أهم النتائج والتوصيات
(يوسف 2022).	2-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات؟"، وقد تعرضت الدراسة لثلاثة مفاهيم أساسية، هي: ضغوط العمل ومصادرها، والرضاء الوظيفي، وبيئة العمل. كما اعتمدت على مدخل نظري مكون من ثلاث نظريات، هي: نظرية النسق الاجتماعي، ونظرية المعوقات الوظيفية، ونظرية مدخل التوافق القيمي.	أهداف الدراسة
ضغوط العمل	المتغير المستقل
الرضاء الوظيفي	المتغير التابع
تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تنظيم مجال الدراسة يقوم بإعداد برامج تدريبية وتأهيلية تشجع العاملين على تقبل الظروف الوظيفية لمهنتهم، مما يساهم في التخفيف من وطأة ضغوط العمل، وكذلك تقديم الحوافز المادية والمعنوية؛ لما لهما من أثر كبير في التخفيف من ضغوط العمل، وبالتالي يقلل من نسبة الضغوط عليهم، كما كشفت	أهم النتائج والتوصيات

الدراسة الراهنة عن المزيد من أسباب ضغوط العمل ومحاولة إيجاد حلول لها، تمثلت في أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالتنظيم مجال الدراسة بدرجة (متوسطة)، وكانت أهم الضغوط التي كانوا يتعرضون لها: كثرة ساعات العمل، وسوء الإضاءة في المكان، كما توصلت الدراسة -كذلك- إلى أن الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة متحقق بدرجات متفاوتة بين المستويات الإدارية المختلفة.	
للصامصة (2021)	3-الدراسة
هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في "بلدية عبدالله بن رواحه" في الأردن، وذلك للتعرف على أثر البرامج التدريبية المناسبة في تحسين أداء الموظفين، وبيان العلاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين التي تناسب مهامهم الوظيفية واختصاصاتهم والأساليب التدريبية والتنموية التي تزيد من الأداء الفعلي الذي يسعى التدريب إلى تحقيقه، وتقييم التدريب لمعرفة أثر التدريب ومدى كفاءته وتصميمه في تحقيق أهداف التدريب المتمثلة في رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية لدى الموظفين.	أهداف الدراسة
التدريب والتنمية (خطة التدريب، تحديد احتياجات التدريب ، أساليب التدريب ، تقييم التدريب).	المتغير المستقل
أداء الموظفين.	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع كما أنه يتلاءم مع طبيعة المشكلة المدروسة ومتابعتها ميدانيا، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.	منهجية البحث
توصلت الدراسة بأن هناك أثر لإدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية في إقليم الشمال في الأردن.	أهم النتائج والتوصيات

وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مستندة على معايير المشاريع لاحتمالية وتبعات عدم الوصول إلى أهداف المشروع كما تم تحديدها والتخطيط لها مسبقاً، حيث إن المخاطر تكمن في حالة عدم التأكد، وفي حال نقص المعرفة عن الأحداث المستقبلية.	
عبد الله والزعي (2020)	4-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني) في الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم في المستشفيات الحكومية الأردنية.	أهداف الدراسة
التدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني)	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.	منهجية البحث
توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردنية. أوصت الدراسة إدارة المستشفيات الحكومية الأردنية عينة الدراسة بضرورة زيادة التدريب الإلكتروني في المستشفيات الحكومية الأردنية والتي تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين على برنامج حكيم الإلكتروني.	أهم النتائج والتوصيات
بن عمار وبن عياد (2020)	5-الدراسة

أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين ، حيث قامت الدراسة بمعالجة إشكالية الموضوع المتمثلة في "ما مدى مساهمة التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية كون محل الدراسة.
المتغير المستقل	التدريب
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، وقد تمثلت الأدوات التي استعملناها : "وثائق مقدمة من طرف المؤسسة بالإضافة إلى الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة."
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أنه يوجد اهتمام من طرف إدارة الموارد البشرية بتدريب موظفيها دراية منها على أهميته وضرورته لتحسين الخدمة الصحيحة ، ووجود قناعة كبيرة أن التدريب ليس أمر روتيني في المؤسسة وان له عائد يعود على العمال بالنفع. وأوصت الدراسة بضرورة توفير أدوات التدريب والقيام بمراقبة العملية التدريبية من : تحديد الاحتياجات وتقييم العملية.
6-الدراسة	نور (2020)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي
المتغير المستقل	التدريب
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الاستقرائي والاستنباطي والتاريخي والتحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب وأداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع التدريب وأداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي ، إن تطبيق برامج

تدريبية فعالة خاصة إذا ما كانت حديثة ومتطورة تساهم في تطوير الأداء، العمل على برامج تدريبية تناسب العاملين يتطور من الأداء كثيراً، التركيز على مختلف أنواع التدريب في العملية التدريبية يتطور من أداء العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق برامج تدريبية فعالة وحديثة لتساهم في تطوير الأداء، ضرورة وضع برامج تدريبية تناسب العاملين لتطوير الأداء.	
(نسيب و بلحاج 2021).	7-الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بشركة TPL بالوادي .	أهداف الدراسة
المسؤولية الاجتماعية .	المتغير المستقل
الرضاء الوظيفي .	المتغير التابع
تم استخدام الدراسة المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
توصلت الدراسة لنتيجة مفادها تأكيد الفرضية الرئيسية التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بالشركة محل الدراسة. ونقترح توصية لمسؤولي الشركة، محاولة خلق جو ملائم للعمل، وتحسين رواتب العاملين.	أهم النتائج والتوصيات
(مقبل و عساف 2016)	8-الدراسة
تهدف هذه الدراسة إلى البحث في سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية والجامعات الأردنية الخاصة .	أهداف الدراسة
سياسات التعويض المالي .	المتغير المستقل
في الرضاء الوظيفي .	المتغير التابع

منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
توصلت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لسياسات التعويض المالي بأبعادها (المباشر وغير المباشر) في مستوى الرضاء الوظيفي بالجامعة الأردنية، وجامعة العلوم التطبيقية الخاصة. وقد جاء أثر سياسات التعويض المالي المباشر أقوى من سياسات التعويض المالي غير المباشر في الجامعة الأردنية، بينما جاء أثر سياسات التعويض المالي غير المباشر أقوى من سياسات التعويض المالي المباشر في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن مقياس الرضاء الوظيفي ومقياس سياسات التعويض المالي تعزى لاختلاف الجامعة الأردنية وجامعة العلوم التطبيقية. وقد بينت النتائج أن متوسط إجابات عينة جامعة العلوم التطبيقية على مستوى الرضاء الوظيفي أعلى من متوسط إجابات الجامعة الأردنية. إن مستوى تطبيق سياسات التعويض المالي جاء متوسطا في كلا الجامعتين، مع اختلاف بسيط بالقيم لصالح جامعة العلوم التطبيقية. إن تصورات المبحوثين في الجامعات المبحوثة نحو إدراك العاملين لماهية وتطبيق سياسات التعويض المالية جاءت بدرجة متوسطة. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للإجابات عن مقياس الرضاء الوظيفي تعزى لاختلاف متغيرات مستوى التعليم، أي الرضاء أعلى لصالح من يحمل مؤهل الدكتوراه. والمستوى الإداري، لصالح الإدارة العليا، ومستوى الراتب، لصالح من يحصل على راتب (1000 دينار فأكثر) في الجامعات المبحوثة. وقدمت الدراسة عدة توصيات كان أبرزها العمل على بناء سياسات تعويض مالية	أهم النتائج والتوصيات

متكافئة بين الجامعات بطرق علمية وموضوعية لتحقيق العدالة ولتجنب الفساد المالي والإداري، ولتحقيق الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات.	
العجيلي (2018)	9-الدراسة
هدف الدراسة إلى التعرف على مستوى التدريب وأثره على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية.	أهداف الدراسة
التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، وتقييم العملية التدريبية)	المتغير المستقل
أداء العاملين	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة علي اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، و تم جمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان واستخدام برنامج (spss) للتحليل الإحصائي.	منهجية البحث
توصلت الدراسة الي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير التدريب بأبعاده مجتمعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، وتقييم العملية التدريبية) في متغير أداء العاملين ككل، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم البرامج التدريبية على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، حيث أن التدريب يؤدي بالموظف إلى السعي المستمر لتحسين عمله والبحث عما هو جديد خاصة الطرق التي تفيده في تحسين إنجاز المهام الوظيفية وحل المشكلات التي تواجهها. أوصت الدراسة على عمل إدارة البنك على تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بعد إجراء اختبارات	أهم النتائج والتوصيات

وتحليل معمق بعد طرح برامج التدريب التي تكون مناسبة وتمكن الموظف من الحصول على المهارات التي يحتاجها فعليا.	
الشريدة وبني ياسين (2016)	10-الدراسة
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إستراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين،	أهداف الدراسة
إستراتيجية التدريب	المتغير المستقل
الولاء الوظيفي	المتغير التابع
الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	المتغير الوسيط
استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، و تم تصميم إستبانة خاصة لجمع البيانات الأولية.	منهجية البحث
أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير مباشر لإستراتيجية التدريب على كل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي كوسيط بينهما , وبعبكس ذلك عدم وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي من خلال دور الأداء الوظيفي كوسيط بينهما. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية تحقق للموظفين النمو الحقيقي لوظائفهم وبرامج تدريبية شخصية والتي تتناسب مع شخصياتهم وتعزز مبدأ الثقة بالنفس واعطائهم اللامركزية لأعمالهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف الشخصية والتي في الوقت نفسه تحقق هدف المؤسسة.	أهم النتائج والتوصيات
الدراسات الأجنبية	
Bytyqi, F. (2022).	1-الدراسة

أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى فحص مستوى رضا الموظفين على الوظائف وتأثيره على أدائهم.
المتغير المستقل	رضا الموظفين
المتغير التابع	الاداء
منهجية البحث	اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج البحث الكمي أنه عندما يكون الموظفون راضين عن وظائفهم، سيكونون أكثر التزاماً تجاه أرباب عملهم وستزيد إنتاجيتهم نظراً لرضاهم عن وظائفهم. ومع ذلك، تشير النتائج إلى أن القوى العاملة المرتاحة ليست هي المؤشر الوحيد أو الضمان لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي. هناك عوامل أخرى مثل القيم التنظيمية، وجدول العمل، والأجر والفوائد، وثبات ومصداقية الشركة يجب أن تكون موجودة لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي .
2-الدراسة	(Hassan& Gillani 2020).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف على أداء الوظيفة والضغوط الوظيفية والرضا وكذلك مع الدافع على الأداء الوظيفي .
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي والضغوط الوظيفية والدافع
المتغير التابع	الأداء الوظيفي
منهجية البحث	تم استخدام أسلوب البحث الكمي في هذا المشروع البحثي .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج الناتجة من اختبار الفرضيات إلى جانب تحليل الانحدار أنه لا يوجد علاقة ملحوظة بين ضغوط العمل وأداء الوظيفة وفقاً للبحث. بينما، من جهة أخرى، توجد علاقة قوية بين رضا الوظيفة وأداء الوظيفة. في حين لم يتم العثور على علاقة بين الدافع الوظيفي وأداء

الوظيفة خلال الدراسة. لذلك، يبدو أن هناك حاجة إلى استكشاف أفضل الممارسات لمديري الموارد البشرية في البحوث المستقبلية لتحسين أداء الموظفين من خلال رضا الوظيفة والدافع	
(Waqas & Arshad 2014).	3-الدراسة
هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، وتأثيره على الولاء، والعوامل التي تؤثر عليه، لدعم نظام إدارة فعال وفعال في البلدان النامية مثل باكستان	أهداف الدراسة
الرضا الوظيفي	المتغير المستقل
الولاء	المتغير التابع
استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .	منهجية البحث
أظهرت نتائج الدراسة ان المكافأة والتقدير وبيئة العمل هي العوامل الأكثر تأثيراً على رضا الوظيفة، ولكن المشاركة في اتخاذ القرارات ورضا الوظيفة لها علاقة غير مهمة. علاوة على ذلك، هناك أيضاً علاقة إيجابية بين رضا الوظيفة والولاء للوظيفة. يدعي إدارة الموارد البشرية (HRM) قياس رضا الوظيفة في الشركات المتقدمة أو متعددة الجنسيات. بالتأكيد، في البلدان النامية مثل باكستان، يتم استخدام هذه التطبيقات نادراً. لذلك، يدعم هذا البحث استخدام تطبيقات إدارة الموارد البشرية في البلدان النامية. سيساعد ذلك المديرين في فهم أفضل مستوى رضا الموظفين ويمكنهم تحفيزهم.	أهم النتائج والتوصيات
(2018) Frieder, Wang.	4-الدراسة
هدفت الدراسة الى التعرف على دمج المبادئ الأساسية لنظرية سلوك العمل الهادف	أهداف الدراسة

مع نظرية نظام المعرفي العاطفي (CAPS) نظرية (، تم دراسة السمات الشخصية المرتبطة بالوظائف بأدائها	
السمات الشخصية (الضمير ، الانبساط ، الانفتاح على الخبرة)	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع
استخدام الباحث المنهج الوصفي ..	منهجية البحث
وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن بيانات من 496 من مندوبي المبيعات في الهواء الطلق و 218 من المشرفين والمديرين الإقليميين الدعم للفرضيات المتعلقة بالضمير والانفتاح ، ولكن ليس الانبساط. على وجه التحديد، فإن الآثار غير المباشرة الشرطية للضمير أو الانفتاح على الأداء من خلال المعنى المدروس أكثر إيجابية في ظل المستويات المنخفضة وليس العالية للقيادة التحويلية. وتناقش الآثار المترتبة على البحث والممارسة جنبا إلى جنب مع القيود المفروضة على الدراسة واتجاهات البحوث المستقبلية.	أهم النتائج والتوصيات
Uzma Hafeez (2015)	5-الدراسة
هدفت هذه الدراسة الي التعرف على قيمة التدريب وأثره على أداء العاملين في مؤسسات صناعة الأدوية بكراتشي -الباكستان	أهداف الدراسة
التدريب	المتغير المستقل
أداء العاملين	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والمقارن وتم توزيع استبيان على عينة عشوائية.	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى أن التدريب يساهم في تحسين أداء العمال، مع ضرورة إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية التي تعزز الأداء، واستراتيجية التدريب تمارس لتعزيز أداء العاملين لتحقيق بقاء ونمو المؤسسة.	أهم النتائج والتوصيات

الفصل الثاني : الاطار النظري

المبحث الأول : الرضا الوظيفي

1.1.2 تمهيد

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي أحد المواضيع الإدارية الهامة اللازمة للنجاح في مختلف منظمات الأعمال، حيث أن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد بالتالي حماسة للعمل، ويزداد إقباله عليه ويزداد أيضاً انتماءه لوظيفته وللمنظمة، فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه وبالعكس، فالفرد الذي ينخفض رضاه عن عمله يقل نتيجة لهذا حماسه للعمل، ويقل إقباله عليه، وتقل أيضاً مشاعر الإمكان والولاء للوظيفة والمنظمة، فتقل نتيجة لهذا إنتاجيته وأداؤه (يوسف، 2022).

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإن ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضياً عن العلاقة مع الزملاء وليس راضياً عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليست مطلقة، إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلاً في موقف معين (عطية وعباس، 2019).

2.1.2 مفهوم الرضا الوظيفي

يرى (يوسف، 2022) أن الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه وظيفته، وهو عبارة عن مدركات الفرد للمواقف بالمقارنة مع القيمة التفضيلية لهم، حيث يحدث للفرد عندما يدرك بأن الوظيفة التي يؤديها تحقق القيم المهمة بالنسبة له .

وقد عرف (نسيب وبلجاج، 2021) الرضا الوظيفي على أنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله، بحيث أن الشخص الذي يشعر بدرجة كبيرة من الرضا ستكون اتجاهاته ومواقفه إيجابية نحو العمل، بينما الفرد الذي لا يشعر برضا عن عمله سوف يتخذ موقفا سلبيا من عمله.

وقد عرف (الشريدة وبنى ياسين، 2016) الوظيفي الرضا على أنه عبارة عن إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي الايجابي على أداء الإنسان وولائه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها .

وحسب عطية وعباس (2019) فإن الرضا الوظيفي هو نطاق من المشاعر الإيجابية أو الاتجاهات التي يملكها الأفراد تجاه عملهم، فعندما يقول الفرد انه يملك رضا وظيفي، فان ذلك يعني انه حقيقة يحب عمله، ويشعر بشكل جيد عنه، ويقدر عمله بشكل عالي.

هذا واعتبر (الإمام وعبد الفتاح، 2021) أن الرضا الوظيفي هو كمية التأثير الإيجابي العام أو المشاعر التي يملكها الأفراد تجاه عملهم، ويعتبر الرضا الوظيفي مجموعة من المشاعر المفضلة أو غير المفضلة التي يصورها العاملين عن عملهم، فإذا أحب العامل عمله فانه يشعر برضا وظيفي عالي، وإذا لم يحب عمله فانه يشعر بعدم الرضا.

يمكن تعريف رضا الموظفين على أنه مجموعة من المشاعر والمعتقدات التي لدى الموظفين حول وظيفتهم الحالية، ومن الممكن أن تتراوح مستويات رضا الموظفين من راضي للغاية إلى غير راض تماما. من ناحية أخرى، يمكن للموظفين أيضاً أن يكون لديهم مواقف حول الجوانب المختلفة لوظائفهم مثل نوع العمل الذي يقومون به وزملائهم في العمل ورؤسائهم أو

مرؤوسهم وأجورهم. Aburumman et al, 2020.

يعرف رضا الموظفين على أنه الحالة المتوقعة للموظفين بين ما هو متوقع منهم وما يتحصلون عليه الإشباع احتياجاتهم مما ينعكس إيجاباً على فاعلية الأداء وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة بشكل عام (البعداني، 2017).

كما يعرفها Elrehail et al (2019) على أنه حالة شعورية معقدة تختلف من فرد إلى آخر فالأشياء التي قد ترضي شخصاً ما لا ترضي شخصاً آخر حيث يتأثر رضا الموظفين بالعديد من المتغيرات الداخلية والخارجية.

كما يعبر الرضا الوظيفي عن الحالة العاطفية الإيجابية التي تنتج عن الخبرة الوظيفية أو تقييم الوظيفة كما يعبر عن مدى قبول الموظف للوظيفة والأحاسيس الإيجابية له وتفضيله للعمل، لكون رضا الموظف أحد أهم العوامل المحددة لإنتاجية الموظف وولائه (الإمام وآخرون، 2021)

وعرفه عبد اللطيف وآخرون (2018) على أنه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع محتوى بيئة العمل والعمل نفسه ومع الانتماء والولاء والثقة بالعمل، كما يعتبر اتجاه إيجابي نحو الوظيفة يشعر من خلالها الموظف في الرضا عن كافة العوامل الاقتصادية والبيئية والإدارية والاجتماعية والفنية الخاصة بالوظيفة.

ويشير الرضا الوظيفي إلى الحالة الانفعالية أو النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجات إشباع محددة وتنتج هذه الحالة عن تعرضه لجملة من العوامل الاجتماعية والمادية والنفسية والمهنية، ومدى الانسجام بين المكافآت المقدمة في بيئة العمل وأولوياته لهذه الوظائف (الألمعي، 2020).

ويرى الباحث من خلال المفاهيم والتعريفات السابقة أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن حالة من الشعور بالإرتياح الناتج عن إشباع حاجاته المهمة بالنسبة له، سواء أكانت مادية أم معنوية.

3.1.2 أهمية الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي ذو أهمية وقيمة لما ينتج عنه من آثار إيجابية على صعيد الفرد والمؤسسة، حيث إن الموظف الراضي عن عمله يُشكل نقطة قوة للمؤسسة لأنه يعمل على تحسين صورة المؤسسة والارتقاء بها من خلال إتقان العمل والإبداع فيه (نسيب وبلجاج، 2021)

4.1.2 أهمية الرضا الوظيفي للفرد

يُعد الرضا الوظيفي دافع إيجابي للفرد وذلك لأنه يوجه سلوكيات الفرد النابعة من سعادته ورضاه عن العمل. مشاعر الرضا تخلق موظفًا واثقًا من نفسه ومطمئنًا وهادئًا ، بالإضافة إلى أنه تخلق موظفًا مبدعًا في عمله. الموظف الراضي عن عمله يكون راض عن سياسات المؤسسة وقراراتها وأدائها اتجاهه.

5.1.2 أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:

شعور الفرد بالرضا الوظيفي ناتج عن سياسات واستراتيجيات المنظمة وجهودها؛ وذلك لأن شعور الفرد بالرضا يعكس عديدًا من المظاهر ذات الطابع الإيجابي على المؤسسة مثل: (مقبل وعساف، 2016)

- تطوير نسبة مشاركة الموظف في العمل بالإضافة إلى الانضباط.
- تنمية الشعور بالانتماء للمنظمة.
- الحفاظ على الموظفين والتقليل من نسبة ترك العمل
- ازدهار المنظمة ونموها من خلال الحفاظ على نشاطها ومكانتها في سوق العمل.

كما أضاف (عبد الله والقريب، 2022) أن الرضا الوظيفي يشكل نقطة قوة للمنظمات والعاملين؛ وذلك بسبب نتائجها التي تنعكس بشكل إيجابي على كل من الفرد والمنظمة.

نتائج الرضا الوظيفي الإيجابية على الفرد:

1. يرفع الأداء.
2. يحقق الاستقرار في العمل.
3. التقدم والنمو الوظيفي.
4. يعزز الشعور بالولاء والانتماء التنظيمي.

نتائج الرضا الوظيفي الإيجابية على المنظمة:

1. الحصول على نتائج أفضل تتعلق بالعائد والأرباح بالإضافة إلى تقارير الأداء.
 2. تمكين المنظمة من الاحتفاظ بالموارد البشرية بشكل أفضل
- مما سبق يمكن القول إن شعور الفرد بالرضا الوظيفي يؤدي إلى خلق موظف متميز ومبدع في عمله مما ينعكس هذا الشعور إيجابياً على المنظمة من خلال زيادة معدل الأداء والأرباح بالإضافة إلى توافر بيئة عمل صحية خالية من الفوضى.

6.1.2 خصائص الرضا الوظيفي

تتلخص سمات وخصائص الرضا الوظيفي في التالي: (عطية وعباس، 2019)

1. تعد مفاهيم ومصطلحات قياس الرضا الوظيفي متنوعة؛ بسبب تباين وجهات النظر بين العلماء والباحثين.
2. يتم النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي؛ وذلك لأن السلوك الإنساني مختلف من فرد لآخر ، وما يمكن اعتباره مرضى لفرد قد يكون غير مرضى لغيره.
3. يتداخل الرضا الوظيفي مع سلوك الأفراد وهذا ما يفسر ظهور نتائج متناقضة في الدراسات التي تتناول رضا الأفراد عن العمل حيث إن سلوكيات وأنماط الأفراد متباينة من وقت لآخر.

4. يعتبر الرضا الوظيفي شعور داخلي مبني على القناعة والقبول وينمو نتيجة لتفاعل الفرد مع بيئة العمل والظروف المحيطة بالعمل.
5. يرتبط الرضا الوظيفي بأسلوب تنظيم العمل والنظام الاجتماعي وذلك لأن الرضا الوظيفي عبارة عن مجموعة من المشاعر والخبرات التي يكتسبها الفرد خلال العمل وتظهر عن طريق تقدير الفرد لعمله والانتماء للمنظمة والالتزام بالبيئة التنظيمية للعمل.
6. رضا الفرد عن عامل أو مؤثر معين لا يعتبر برهان على رضاه عن كل العوامل الأخرى، وكذلك ليس بالضرورة ما يرضي ويُسعد فرد أن يرضي ويُسعد غيره.

7.1.2 أنواع الرضا الوظيفي

قسم العلماء والباحثين الرضا الوظيفي إلى أنواع عدة بناءً على عدة اعتبارات مختلفة: (الإمام وآخرون، 2021)

1. الشمولية: وينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين من حيث الشمولية: . الرضا الوظيفي الداخلي: يتعلق الرضا الداخلي بالجوانب الشخصية كالتقدير، والقبول، والاعتراف، واحترام الذات والتعبير عنها بحرية. . الرضا الوظيفي الخارجي يتعلق الرضا الخارجي بالبيئة المحيطة في العمل مثل: الزملاء، والمشرفين، والإدارة.
 2. الزمن وينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين من حيث الزمن: الرضا الوظيفي المتوقع: يشعر العامل بالرضا عن الأداء المهني، إذا توقع أن ما يبذله من مجهود من أجل إنجاز المهمة يتناسب مع أهمية وغاية المهمة.
- الرضا الوظيفي الفعلي: يتكون هذا النوع من الرضا بعد الشعور بالرضا المتوقع، ويشعر به الفرد بعد إنجاز المهمة وتحقيق الغاية منها.

مما سبق يتضح أن مصطلح الرضا الوظيفي معقد للغاية، ويتم النظر إليه من اتجاهات مختلفة، وعلى المنظمة أن تسعى إلى تحقيق الرضا الوظيفي بكافة أنواعه وأشكاله

حتى تستطيع خلق ميزة تنافسية من خلال إدارة الموارد البشرية وبالتالي النجاح في تحقيق أهداف المنظمة.

8.1.2 مظاهر الرضا الوظيفي

لقد تعددت المظاهر التي تناولت رضا الفرد عن العمل والتي يمكن ملاحظتها من خلال سلوك الفرد وتعامله مع الآخرين، وقد وضع كل من 0 يوسف، (2022)، ومن هذه المظاهر :

1. ارتفاع معدل الأداء: لقد توجه العلماء إلى عدة اتجاهات تربط بين الرضا عن

العمل والأداء الجيد، فمنهم من يرى أن الأجور العادلة تؤدي إلى الرضا عن

العمل، والبعض الآخر يرى أن رضا العامل عن عمله ينعكس على الأداء

ويؤدي إلى زيادته، لذلك عد الباحثين أن ارتفاع معدل الأداء مؤشر على الرضا

عن العمل.

2. ارتفاع معدل الحضور : كلما زاد مستوى رضا الفرد عن العمل، كانت

إنتاجية الفرد أعلى، وهذا ينعكس على نسبة الحضور والالتزام بساعات

العمل.

3. الرضا العام عن الحياة: يعتبر الرضا الوظيفي من أهم المظاهر التي تشير إلى

الرضا العام عن الحياة، وتشير الأدلة التجريبية إلى أن هناك علاقة طردية

بين الرضا الوظيفي والرضا العام عن الحياة.

ويضيف (الامام وعبد الفتاح، 2021) عددًا من المؤشرات الأخرى التي تدل على ارتفاع

مستوى الرضا عن العمل، وهي كالآتي:

1. الاستقرار في العمل :

غالبية العاملين الذين يشعرون بالأمان والحصانة من فقدان العمل تتولد

لديهم مشاعر السعادة والحرية، والتي تشير إلى رضا الفرد عن عمله.

2. العلاقات الجيدة

تتميز العلاقات الجيدة بين العمال فيما بينهم من ناحية، وبين العمال والإدارة من ناحية أخرى بالاحترام والتقدير المتبادل، بالإضافة إلى تعاون أفراد الجماعة من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وتشير هذه العلاقات الحسنة إلى رضا العمال عن عملهم.

3. تقليل نسبة الشكاوى والتظلمات :

تُعبّر الشكاوى والتظلمات عن عدم رضا الفرد عن عمله، وهذه الشكاوى ناتجة عن عدم إشباع العمل لحاجات الفرد الشخصية، وبناءً على ذلك فإن انخفاض نسبة الشكاوى يدل على رضا الفرد عن عمله.

4. انخفاض نسبة النزاع والصراع في العمل:

التفاعل بين أفراد الجماعة المتجانسة والمتضامنة يؤدي إلى تقليل نسبة النزاع والصراع وذلك لأن هدفهم إنجاز العمل وتحقيق مصلحة المنظمة.

مما سبق يتضح أن سلوك الفرد في المنظمة يُعبّر عن مدى رضاه وسعادته في العمل، وأن هناك دلائل تشير إلى هذا الرضا، ومن أهمها زيادة معدل أداء الفرد بالإضافة إلى التزام الفرد بمواعيد الحضور والانصراف من العمل مما يساهم في إنجاز العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

المبحث الثاني : الأداء الوظيفي

ينظر إلى أداء الموظفين على أنه بناء متعدد الأبعاد يسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف والنتائج المطلوبة التي ترتبط وبشكل قوي مع الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، ويشير أداء الموظف إلى الأنشطة والممارسات المرتبطة بوظيفة محددة ومدى دقة وجودة تنفيذ هذه الممارسات والأنشطة من قبل الموظفين. بالنسبة لكل منظمة، بعد أداء الموظفين العنصر الأكثر أهمية نظراً لاعتماد نجاح أو فشل أي منظمة على أداء الموظفين، لذلك تقوم الإدارة وبشكل مستمر بتقييم أدائهم على نحو سنوي أو ربع سنوي بهدف مساعدتهم على تحديد نقاط الضعف لمعالجتها ونقاط القوة لتعزيزها. (Pradhan and Jena, 2017)

ويشير أداء الموظفين إلى نتائج العمل وكمية ونوعية المهام التي أنجزها الموظف في أداء وظيفته المطلوبة منه، كما يعتبر أداء الموظفين الإجابة عن السؤال الذي يدور حول ما حققه الموظف أو أداء شيء ما، فأداء الموظفين هو نتيجة قيامه بإنجاز أداء المهمة المطلوبة منه اعتماداً على المهارات والخبرة والوقت والتفاني. وعليه، يمكن القول إن أداء الموظفين ما هو إلا نتيجة قيام الموظفين بإنجاز مهمة واحدة أو عدة مهام نوعية وكمية وتحقيق الأهداف المطلوبة من في المنظمة التي يعمل بها (Martini et al, 2018).

1.2.2 مفهوم أداء الموظفين

يعرف أداء الموظفين على أنه قدرة الفرد وقابليته على تحقيق أهداف المنظمة وأداء المهام وتمثل الفاعلية أحد أهم عناصر الأداء لما لها من دور في مساعدة الأفراد على تحقيق الأهداف المطلوبة منهم لتعزيز قدرة المنظمة على المنافسة، كما يشير الأداء إلى النتائج التي تترتب على الممارسات والأنشطة التي يقوم بها الموظف والتي من المفترض أن تقابل الأهداف الموضوعية والمخطط لها (عطية وعباس، 2019).

ويعبر أداء الموظفين عن الجهد الذهني والبدني الذي يبذله الفرد داخل المنظمة لإنجاز المهام المكلف بها من أجل تحقيق أهدافه الشخصية وأهداف المنظمة (الريميدي ومحمد

، (2020)، كما يمكن تعريف أداء الموظفين على أنه قدرة الموظف على إنجاز المهام والأهداف المكلف بها بفاعلية وكفاءة ومساهمته في نجاح وتطوير المنظمة . Alsafadi and Altaha 2021

في حين عرف الألمعي (2020) الأداء الوظيفي على أنه التزام الفرد بواجباته الوظيفية والقيام بالأعمال الموكولة إليه وتحمله لمسؤوليات وأعباء الوظيفة والالتزام بالحضور والانصراف بالمواعيد المحددة بالإضافة إلى التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة داخل المنظمة. ويشير الأداء الوظيفي إلى السلوكيات المتنوعة التي يقوم بها الموظف لإنجاز مهامه من أجل تحقيق أهداف المنظمة والوصول إلى مخرجات عمل إيجابية تحقق قبول ورضا كافة الأطراف (Hassan, 2016).

ويُعرف أداء الموظفين على أنه كمية ونوعية نتائج العمل التي يحققها الموظفون وفق واجبات محددة بالتنسيق مع المسؤولية المنوطة بهم (Albloush et al. 2020)، كما يعبر أداء الموظفين عن السلوكيات التي تنتج عن الدوافع الداخلية للفرد التي تدفعه نحو القيام بعدد من السلوكيات والتصرفات والأعمال وفقاً الجملة التعليمات المحددة للقيام بالمهام، وبعد الأداء القوة المحركة لجميع موارد المنظمة الذي يصعب قياسه أو تقييمه نظراً لوجود الكثير من الاختلاف بين فرد وآخر وبين منظمة وأخرى ومن وظيفه إلى أخرى (Pattnaik and Pattnik, 2020).

كما يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنها السلوك العملي الذي يقوم به الفرد أو مجموعة من الأفراد في المنظمة ويتمثل هذا السلوك في الأعمال والتصرفات المقصودة لتحقيق أهداف المنظمة، كما يعبر عن المخرجات وأهداف تسعى المنظمة لتحقيقها ويمكن اعتبار الأداء رديفاً للنجاح لارتباطه بالعلاقة بين الإدارة والموظفين وبيئة الأعمال واستراتيجيات وبرامج العمل في المنظمة (Aljahi et al, 2020).

ويعرف الأداء الوظيفي من وجهة نظر الباحث على أنه مدى قيام الموظف بالمهام الوظيفية والمسؤوليات والواجبات المطلوبة منه بالكفاءة والفعالية المطلوبة واثناء الفترة

الزمنية المحددة مع مراعاة مطابقته للمواصفات الكمية والنوعية وبما يتوافق مع مؤهلاته وخبراته وقدراته.

وأشار ابو نصيب (2017) إلى أن هناك بعض العناصر التي تشكل الأداء الموظفين والمتمثلة في:

1. 1 نوعية العمل وتشمل النظام والدقة والكفاءة والبراعة في إنجاز المهام والأعمال دون أي خطأ.

2. 2 كمية العمل وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة إنجازه.

3. 3 الموظف نفسه ويتضمن الخبرات والمهارات والدوافع والقيم الخاصة بالموظف.

4. 4 البيئة التنظيمية وتتضمن نظام المتابعة والمناخ التنظيمي وأنظمة المنظمة ومواردها وهيكلها التنظيمية.

5. 5 المثابرة والثوق وتشمل الجدية والتفاني وإنجاز المهام في الوقت المحدد والقدرة على تحمل المسؤوليات. 6 المعرفة بمتطلبات الوظيفة وتشمل الخبرات والمهارات والمعارف المهنية المتعلقة بالوظيفة وما يتعلق بها من أنشطة وأعمال.

وأشار رسمي وآخرون (2018) إلى أنه من الممكن تصنيف الأداء إلى ثلاثة مستويات تتمثل في الأداء المتميز الذي يعبر عن كفاءة الموظفين في القيام بمهامهم، والأداء العادي الذي يشير إلى الأداء المقبول نسبياً، والأداء المتدني الذي يعكس عدم قيام الموظفين بالوظائف والمهام المطلوبة منهم بالشكل المطلوب. وتجدر الإشارة إلى أن هناك ثلاثة أبعاد يمكن توظيفها لقياس أداء الموظفين وهي كمية الجهد المبذول أثناء فترة زمنية، ونوعية الجهد ومستوى الدقة والجودة وتطابق الجهد المبذول مع المواصفات النوعية، بالإضافة إلى نمط الأداء الذي يشير إلى الأسلوب الذي تم إنجاز العمل به.

في حين صنفت دراسة (Massoudi, 2016) أنواع أداء الموظفين إلى نوعين رئيسيين

هما:

1. الأداء السياقي وله نوعان هما السلوك الذي يسعى إلى تحسين وتغيير إجراءات العمل

وعمليات التنظيم، والسلوك الذي يسعى بصورة أساسية إلى الأداء السلس للمنظمة.

2. أداء المهمة : وهو سلوك الموظف الذي يسهم بشكل مباشر في إنتاج المنتجات أو تقديم

الخدمات التي تمثل دعم غير مباشر للعمليات الأساسية للمنظمة، ويعبر أداء المهمة

عن توظيف الموظف لمهاراته ومعرفته لدعم العمليات التنظيمية. وهناك نوعان من

أداء المهمة هما: الأنشطة التي تحافظ وتخدم جوهر التقنية من خلال تجديد

إمداداتها من المواد الأولية أو توزيع المنتجات النهائية، والأنشطة التي تقوم بتحويل

المواد الأولية إلى خدمات وبيع نهائية.

وأوردت دراسة Pradhan and Jena (2017) نوعاً آخر للأداء يسمى الأداء التكيفي

والذي يعبر عن قدرة الموظف على التكيف مع مواقف العمل المتغيرة إذ يظهر الموظفون أداء

تكيفياً عند قيامهم بتعديل سلوكياتهم وفقاً لمواقف العمل ومتطلباته والأحداث الجديدة.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك ثمانية أبعاد للأداء التكيفي تتمثل في التعامل مع مواقف العمل

غير المتوقعة وغير مؤكدة والتعامل مع ضغوط العمل والتعامل مع الأزمات والطوارئ أي حل

المشاكل بطريقة خلاقة، وتعلم التقنيات والمهام والإجراءات الجديدة، وإظهار القدرة على

التكيف بين الأفراد وإظهار القدرة على التكيف المادي وإثبات القدرة على التكيف الثقافي.

2.2.2 أهمية أداء الموظفين

يسهم تقييم مستوى الأداء الخاص بالموظفين أمر في غاية الأهمية نظراً لكون إنتاجية

المنظمة تقوم على محصلة إنتاجية الموظفين في جميع المستويات الوظيفية والإدارية، وهذا من

شأنه تحقيق الفاعلية في صياغة الخطط الاستراتيجية للحصول على الموارد البشرية، وتحديد

البرامج التدريبية اللازمة التي تسهم في تطوير مهاراتهم وقدراتهم وبما يعود بالنفع على المنظمة

وأفرادها العاملين.

كما يؤدي تقييم أداء الموظفين دوراً مهماً في التخطيط لإنشطة الموارد البشرية الذي يتطلب توفر معلومات عديدة حول آلية الاختيار والتعيين والتدريب وتحديد الأجور ومكافآت العاملين. علاوة على ذلك، تساعد عملية تقييم أداء الموظفين في تحديد الأفراد ذوي المهارات والكفاءة العالية وذلك من أجل توجيه كل موظف إلى الوظيفة التي تناسبه وكفاءته الشخصية (عطية وعباس، 2019)

علاوة على ذلك، من الممكن توظيف نتائج تقييم أداء الموظفين في مقارنة أداء المنظمة مع المنظمات المماثلة وإصدار الحكم عن مدى فاعلية الاستراتيجيات الهيكلية والعامة وقدرة المنظمة وما تتضمنه من موارد بشرية في تحقيق الأهداف التنظيمية. لذا يمكن النظر إلى أداء الموظفين على أنه الدليل والبرهان على مدى فشل أو نجاح المنظمة، بالإضافة إلى اعتباره أداة تمكن المنظمة من الوصول إلى المعرفة الضمنية للموظفين والعمل لاحقاً على دعم هذه المعرفة وتنميتها لتحقيق التميز والتفرد في الموارد البشرية. كما يعد الأداء الوظيفي أحد أهم الأدوات التي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها الإنتاجية والخدمية حيث يمثل حصيلة تفاعل كافة الجهود المبذولة من قبل الموظفين والمستوى الذي يتمتعون به من الفعالية والكفاءة في أداء المهام المطلوبة منهم التي تتضمن القدرة والرغبة (العبرية والحضرمي، 2021)

ويسهم تقييم أداء الموظفين في تحديد نقاط الضعف لديهم وتحديد الاحتياجات التدريبية والفترة اللازمة لذلك والجهات التي تقوم به، بالإضافة إلى تحديد مدى ملاءمة متطلبات الوظيفة مع قدرات وإمكانيات الموظف وتحديد الأفراد الذين يمتلكون المهارات والقدرات اللازمة لتنفيذ المهام في المستقبل وربط أداء الموظف في نظام الترقية والحوافز. فضلاً عن تحديد نقاط القوة لدى العاملين ودعمها وفتح المجال أمام تبادل المعارف والخبرات بين الموظفين مما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المنظمة (الأمين، 2018).

ويرى علام (2017) أن إدارة الأداء الوظيفي يعتبر من أهم المهام لما لها من أهمية في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة وزيادة الإنتاجية وتفعيل عملية التحسين المستمر بالإضافة إلى تحسين علاقات العمل وضمان عدالة المعاملة مما يعزز من شعور الموظف بواجباته ومسؤولياته تجاه منظمته ورفع

الروح المعنوية. كما يسهم أداء الموظفين في التأكد من تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتصحيح المسار عند وجود أي خطأ أو خلل والقيام بالإجراءات المسبقة، ومتابعة كفاءة الموظفين وسلوكياتهم التي تؤثر على أداء المنظمة ككل.

ويرى الباحث أن أداء الموظفين يعتبر أداة هامة تمكن المنظمة من تحديد نقاط الضعف والفجوات الإدارية والقيام بكل ما يلزم من برامج تدريبية لتجاوزها، بالإضافة إلى تحديد . نقاط القوة وتعزيزها وإتاحة فرصة تبادل الخبرات والمهارات بين الموظفين مما يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية تنعكس على الروح المعنوية للموظفين وتطوير الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة.

2.3.3 العوامل المؤثرة على أداء الموظفين

يتأثر أداء الموظفين بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية ومن أهم هذه العوامل: رضا الموظفين ودوافعهم وظروف العمل وتقييم الأداء ونظام المكافآت والحوافز والأمان الوظيفي والتدريب والبناء التنظيمي وعلاقات العمل. كما يتأثر أداء الموظفين بمجموعة من العوامل التي تتعلق بالموظف نفسه وما يملكه من خبرات واتجاهات ومعارف وقيم واتجاهات ودوافع خاصة بالعمل، فضلاً عن التحديات التي تواجه الموظف داخل بيئة العمل والهيكل والمناخ التنظيمي. كما يتأثر أداء الموظفين بشكل واضح بظروف العمل وبيئته وعدم المشاركة في الإدارة وغياب الأهداف والتسبب الإداري والاستقرار الوظيفي والالتزام التنظيمي والاعتراف الوظيفي وجودة الحياة الوظيفية والعدالة التنظيمية والدعم التنظيمي المدرك والمركزية في اتخاذ القرارات والتدوير الوظيفي (الألمعي، 2020)

وفي السياق ذاته، يمكن إيجاز العوامل المؤثرة على أداء الموظفين بالنقاط الآتية: Aropah and

(Sumertajaya, 2020)

1. الدفاعية أو التحفيز: يعتمد الأداء الإيجابي بشكل كبير على مدى رغبة الموظف

ودفاعيته للقيام بالمهام المطلوبة منه لذا تسعى العديد من المنظمات إلى تكوين

الدافع الذاتي لدى موظفيها ليكونوا أكثر قدرة

2. ضغوط العمل: عادة ما تنتج هذه الضغوط نتيجة لعدم ملائمة الموارد المتوفرة ومتطلبات العمل بشكل سليم مع القدرات الشخصية إذ تطلب بعض المنظمات تنفيذ عدد من المهام التي لا يمكن للموظفين القيام بها التي تتجاوز قدرتهم ومهاراتهم.

3. الاتصالات تؤثر قدرة المنظمة على التنسيق الجيد والاتصال بين الفرق والوحدات في المنظمة لما لها من دور كبير في تبادل الخبرات والمهارات والمعرفة وتعزيز فرص التعلم والتطوير للموظفين.

4. الإرهاق أو الإجهاد البدني وهي الحالة التي لا يمكن للموظف القيام بأي مهام إضافية بسبب التعب الجسدي، إذ أن بعض المهام يتطلب الكثير من القوة النفسية والجسدية والعقلية مما يتسبب بنشوء على أداء المهام المطلوبة منهم.

إضافة إلى ذلك، صنفت زراى (2013) محددات أداء الموظفين إلى ثلاثة أنواع رئيسية

وهي:

1. الدافعية والتحفيز: تجدر الإشارة إلى أن هناك تأثيراً مشتركاً لكل من مستوى الجهد المبذول والاستمرارية لبذل الجهد والاختيار للأداء.

2. المعرفة الإجرائية والمهارية ترتبط هذه المعرفة بالأداء المطلوب ويعتبر خليط بين كيفية أداء المهام ومعرفة الأداء والقدرة على ذلك، كما يشمل مهارات معرفية أو إدراكية تتطلب استخدام عضلات الجسد أثناء العمل.

3. المعرفة التقليدية وتشمل معرفة الحقائق والأهداف والأساسيات المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية ويمكن قياسها من خلال استخدام القلم والورقة وبشكل تقريبي

الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)

1.3 تمهيد

يوضح الفصل الثالث المنهجية العلمية التي تم إتباعها والتي يمكن من خلالها تحقيق أهداف الدراسة ومعرفة اثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية ، وفي هذا الفصل تم استعراض مجتمع وعينة الدراسة ومصادر جمع البيانات، كما يبين خطوات إعداد وتطوير أداة الدراسة، ومدى صدقها وثباتها، والإجراءات الدراسة التي نفذت بها والطرق الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات.

2.3 منهجية الدراسة:

منهجية الدراسة هي مجموعة الخطوات والإجراءات التي يتبعها الباحث لتفسير ظاهرة ما، كما أنها مجموعة المناهج والاقتراحات والمفاهيم والأدوات التي تتضافر فيما بينها، حيث تقدم للباحث دليلاً إرشادياً يتبعه لإدراك الظواهر المختلفة للتأكد من صحة فرضية أو نظرية معينة أو عدم صحتها. حيث اعتمدت الدراسة في إجراءاتها على المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بمجموعة من الأساليب التي تعني بجمع البيانات وتنظيمها وتلخيصها وعرضها بطريقة واضحة في صورة جداول وأشكال بيانية، وحساب المقاييس الإحصائية المختلفة لها.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة المياه بالمملكة العربية السعودية ويقدر عددهم (4224) موظف وموظفة ، وبعد تحديد مجتمع الدراسة تم نشر استبانة الكترونية (Online Questionnaire) عبر موقع (Google Drive) على أقسام شئون الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية المبحوث بأسلوب العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sample) وفي هذا الأسلوب يحظى كل عنصر من عناصر المجتمع بنفس

نصيب الظهور في العينة وكانت الإجابة على (372) استبانة، جمعها صالحة لغايات التحليل الإحصائي وهي ممثلة لمجتمع الدراسة .

4.3 مصادر جمع البيانات

إن الهدف الرئيسي من جمع البيانات هو الحصول على معلومات عن الظاهرة قيد الدراسة، ويتم استخدامها لغرض حل مشكلة ولدراسة أي مشكلة أو ظاهرة يتطلب توفير معلومات وبيانات عنها بالتفصيل لكي نستطيع أن نصل من خلالها إلى نتائج نقودنا من اتخاذ قرارات مناسبة لمعالجتها إذ اعتمدت الدراسة على:

المصادر الثانوية:

تم الاستعانة بالكتب والمؤلفات ذات العلاقة والمجلات العلمية والأبحاث المنشورة، والرسائل الجامعية، كما استعانت الباحثة بالمصادر الالكترونية المتوفرة على شبكة الانترنت، وقواعد البيانات المختلفة للحصول على أحدث الأبحاث العالمية حول موضوع الدراسة.

المصادر الأولية:

تمثلت المصادر الأولية في استبانة (Questionnaire)، تم تطويرها لتناسب مع طبيعة الدراسة، ولقد تم بلورة مدلولاتها من خلال استقراء الأبعاد العلمية المتضمنة لمتغيراتها، واعتماداً على ما تم طرحه نظرياً في الدراسات السابقة.

5.3 أداة الدراسة:

قد تم الاعتماد على مقياس المحصلة (Summated Scales): وهذا المقياس يسعى للتعرف على درجة موافقة أو عدم الموافقة على أمر ما، وتتكون مقاييس المحصلة من عدد من العبارات تعبر عن موقف ايجابي أو سلبي تجاه أمر معين، ويطلب من المشارك الاستجابة وفقاً لها، وبيان موقفه إما بموافقة أو عدم موافقته على العبارات في المقياس، تعطى كل إجابة درجة عددية تشير إلى التفضيل أو عدم التفضيل، ويتم جمع الدرجات لمقياس موقف المشارك تجاه قضية ما، وغالباً ما يشار إليها باسم مقياس (Likert) والموضح في الشكل (4)، ونجد أن

هذه النقاط الخمس تشكل المقياس، ففي أقصى طرف المقياس هنالك موافقة قوية، وعلى الطرف الآخر هنالك خلاف قوي وبينهما توجد نقاط وسيطة، كل نقطة على المقياس تحمل درجة، وتعطى الاستجابة التي تشير إلى أقل درجة موافقة (1)، ويتم إعطاء الأكثر موافقة درجة (5) والأمر نفسه لكل من لردود الخمسة

وتم معالجة مقياس ليكرت وفقا للمعادلة التالية

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للتبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

طول الفئة + أقل وزن = $1 + 1.33 = 2.33$ فتصبح درجة الموافقة الأولى (1 – 2.33) وبمستوى متدنى وللانتقال للفئة الثانية $2.33 + 1.33 = 3.66$ فتصبح درجة الموافقة الثانية (2.34 – 3.66) وبمستوى متوسط وللانتقال للفئة الثالثة $3.66 + 1.33 = 5$ فتصبح درجة الموافقة الثالثة (3.67 – 5) وبمستوى مرتفع

6.3 صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، والتحقق ما إذا كانت الأداة قادرة على قياس مضمونها الذي صممت من أجله، ويقاس الصدق البنائي عن طريق احتساب قيمة معامل ارتباط (Pearson Correlation) والذي يبين مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها، وذلك لتحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التمييز، وتعتبر الفقرات السالبة أو التي يقل معامل ارتباطها عن (0.25) متدنية ويفضل حذفها والجداول التالية توضح نتيجة الصدق البنائي.

الجدول (1) معامل ارتباط فقرات الرضا الوظيفي بمحورها

أبعاد المتغير المستقل: الرضا الوظيفي					
بيئة العمل		التحفيز		النمو الوظيفي	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.717	17	0.704	9	0.684	1
0.656	18	0.713	10	0.752	2
0.693	19	0.712	11	0.464	3
0.710	20	0.657	12	0.731	4
0.674	21	0.730	13	0.726	5
0.613	22	0.740	14	0.578	6
0.667	23	0.727	15	0.670	7
0.681	24	0.735	16	0.665	8

يتضح من الجدول (3) أن قيمة معامل الارتباط لفقرات المتغير المستقل (الرضا

الوظيفي) تراوحت بين (0.578 – 0.752) وهي فقرات تتمتع بنمیز مقبول كونها أعلى من (0.25)

وجميعها تحمل اتجاه طردى (+) وعليه تعتبر صادقة بنائياً.

الجدول (2) معامل ارتباط فقرات أداء العاملين بمحورها

أبعاد المتغير التابع: أداء الموظفين					
سرعة الأداء		دقة الأداء		حجم الأداء	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.642	25	0.736	31	0.784	37

0.721	38	0.734	32	0.738	26
0.720	39	0.646	33	0.659	27
0.759	40	0.726	34	0.703	28
		0.752	35	0.733	29
		0.660	36	0.642	30

يتضح من الجدول (4) أن قيمة معامل الارتباط لفقرات المتغير التابع (أداء العاملين)

تراوحت بين (0.642 – 0.784) وهي فقرات تتمتع بتميز مقبول كونها أعلى من (0.25) وجميعها تحمل اتجاه طردي (+) وعليه تعتبر صادقه بنائياً.

ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، من خلال احتساب قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمته أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من (1) واحد أي 100%، دل هذا على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة (وجاءت النتائج .

و نجد أن نتيجة ألفا كرونباخ والتي تراوحت بين (73.4% - 91.9%) بالإضافة إلى أن قيمة كرونباخ ألفا لجميع الفقرات كانت (95.1%)، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

7.3 ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:

إن الوسائل الأقرب ملائمة لتحديد الأثر ووسائل الإحصاء المعلمي (Parametric) كونها الأكثر ملائمة لطبيعة البيانات، وإن استخدامها يستلزم تشخيص الارتباطات المتداخلة (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة، حيث أن الوضع المثالي في الانحدار المتعدد أن ترتبط المتغيرات المستقلة بشكل قوي مع المتغير التابع وفي نفس الوقت لا ترتبط مع بعضها البعض، فإذا كان هنالك ارتباط قوي بين المتغيرات المستقلة يؤدي إلى تقليل قيمة (R) والسبب

أن المتغيرات المستقلة تتشارك في نفس تباين المتغير التابع، وصعوبة تحديد الأهمية النسبية لكل متغير مستقل (دودين، 2018) وعليه تم إجراء الاختبارات التالية:

اختبار التوزيع الطبيعي:

تم إجراء اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات التي تم جمعها وذلك للتأكد إذا ما كانت البيانات تقع تحت التوزيع الطبيعي أم لا ، حيث تم استخراج قيم معامل الالتواء (Skewness) وتشير القيمة التي تقع خارج نطاق (1) إلى أن التوزيع منحرف إلى حد كبير، وتم استخراج قيمة اختبار التفلطح (Kurtosis) ويكون التوزيع طبيعياً إذا لم تتجاوز قيمته ± 1.96 (عند مستوى 0.05) (Hair, et. Al. 2018).

الجدول (3) التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على (Skewness & Kurtosis)

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفلطح
النمو الوظيفي	3.70	0.6.6	-0.448	0.402
التحفيز	3.58	0.653	-0.546	0.883
بيئة العمل	3.68	0.590	0.275	0.272
الرضا الوظيفي	3.65	0.532	-0.534	0.732
سرعة الأداء	3.70	0.590	0.243	0.378
دقة الأداء	3.69	0.616	-0.358	0.356
حجم الأداء	3.68	0.635	-0.401	0.738
أداء العاملين	3.69	0.556	-0.277	0.162

اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity):

للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد، تم استخراج معامل تضخم التباين ((Variance Inflation Factor (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance) وبعد

إجراء المعالجة الإحصائية، يشير الجدول (7) إلى أن معامل التباين المسموح به للمتغيرات المستقلة كان أقل من (1) وأكبر من (0.2) كما كانت قيمة معامل تضخم التباين أقل من (5) حيث يعد ذلك مؤشراً إلى عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة وهذا يدل على قبول القيم وأنها مناسبة لإجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Hair et. Al. 2018).

الجدول (4) نتائج اختبار (Multicollinearity):

Tolerance (التباين المسموح به)	VIF (معامل تضخم التباين)	المتغيرات المستقلة	الرضا الوظيفي
0.629	1.590	النمو الوظيفي	
0.443	2.256	التحفيز	
0.490	2.042	بيئة العمل	

ولتأكيد النتيجة السابقة تم استخدام معاملات ارتباط بيرسون (Pearson) بين أبعاد المتغير المستقل للتأكد من عدم وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة والنتائج موضحة في الجدول (8).

الجدول (5) نتائج اختبار معامل ارتباط (Pearson) بين المتغيرات المستقلة

المتغير	النمو الوظيفي	التحفيز	بيئة العمل
النمو الوظيفي	1.00		
التحفيز	0.588	1.00	
بيئة العمل	0.526	0.700	1.00

يبين الجدول (5) أن أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة هو (0.700) بين المتغيران (بيئة العمل) و (التحفيز)، بينما كانت قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى أقل من ذلك، وهذا يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات

المستقلة، حيث أنها قيم كانت أقل من (80%) ، وعليه فإن العينة تخلص من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد العالي (Gujarati, Porter & Gunasekar, 2017).

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة شدة على تساؤلاتها واختبار فرضياتها تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

التكرارات والنسب المئوية:

وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية التكرارات.

معامل ألفا كرونباخ:

للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة المستخدمة.

معامل صدق :

وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة.

حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمعرفة استجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغيرات.

اختبار التوزيع الطبيعي (كولموجروف سمرنوف):

لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

معامل الارتباط بيرسون:

لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

الفصل الرابع: نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 وصف خصائص عينة الدراسة:

يهدف هذا الجزء من الدراسة إلى بيان التكرارات والنسبة المئوية للخصائص الديموغرافية للأفراد المجيبين والمتعلق بالجزء الأول من الاستبانة وفيما يلي توضيح الإجابات العينة.

الجدول (6) التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	197	53%
	أنثى	175	47%
	المجموع	372	100%
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	37	9.9%
	بالبكالوريوس	287	77.2%
	دراسات عليا	48	12.9%
	المجموع	372	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	77	20.7%
	5 سنوات – أقل من 15 سنة	132	35.5%
	15 سنة فأكثر	163	43.8%
	المجموع	172	100%
المسمى الوظيفي	موظف إداري	197	53%
	موظف فني	81	21.8%
	مهندس	42	11.3%

رئيس قسم	40	10.8%
مدير فرع	12	3.1%
المجموع	372	100%

العربية يوضح الجدول (6) وصف عينة الدراسة بناء على المتغيرات الديموغرافية كما

يلي:

الجنس: بينت النتائج أن (53%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور بتكرار (197)، بينما بلغت نسبة الإناث (47%) بتكرار (175)، وتشير هذه النتيجة إلى أن استراتيجيات التوظيف في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية تقوم على أساس توظيف كلا الجنسين.

المؤهل العلمي: بينت النتائج أن أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي (77.2%) كانت الحملة درجة البكالوريوس بتكرار (287)، بينما بلغت أدنى نسبة وبالغة (9.9%) الحملة شهادة الدبلوم المتوسط بتكرار (37)، وتوسط هذه الفئات الدراسات العليا ونسبة (12.9%) بتكرار (48). وهذا مؤشر على أن أغلب أفراد العينة لديهم شهادات جامعية تؤهلهم لإدراك موضوع الدراسة والإجابة عن أسئلة الاستبانة بالكفاءة والدقة المطلوبة، كما أنه مؤشر على اهتمام شركة المياه بالمملكة العربية السعودية بالمستوى التعليمي للموظفين فيها.

سنوات الخبرة: نلاحظ أن النسبة الأعلى والبالغة (43.8%) تزيد خبرتهم عن 15 سنة بتكرار (163)، تليها (35.5%) تتراوح سنوات خبرتهم بين 5- أقل من سنة 15 بتكرار (132)، بينما (20.7%) تقل خبرتهم عن 5 سنوات بتكرار (77)، وهذا مؤشر على أن أغلب أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة جيدة مما يقود إلى إجابات منطقية لرضاهم الوظيفي وأدائهم في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية، كما أنه يعد مؤشر هام على درجة الاستقرار الوظيفي في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.

المسمى الوظيفي: بينت النتائج أن النسبة الأعلى والبالغة (53%) من أفراد عينة الدراسة موظفين إداريين بتكرار (197)، بينما النسبة الأقل والبالغة (3.1%) كانت لمدراء الفروع بتكرار (12)، وهذه النتيجة منطقية فقاعدة الهيكل التنظيمي تركز على الموظفين وهي الأعلى ومن ثم المهندسين ورؤساء الأقسام وهي النسبة المتوسطة وأخيراً مدراء الفروع وهي النسبة الأقل.

2.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة:

الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي):

في هذا الجزء تم وصف متغير الرضا الوظيفي وذلك لتحديد درجة الموافقة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجاباتهم نحو أبعاد الرضا الوظيفي والموضحة في الجدول (9)

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة نحو أبعاد الرضا الوظيفي

أبعاد الرضا الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
النمو الوظيفي	3.70	0.616	%74	مرتفعة	1
التحفيز	3.58	0.653	%71.6	متوسطة	2
بيئة العمل	3.68	0.590	%73.6	مرتفعة	3
المؤشر العام	3.65	0.532	%73	متوسطة	

يتضح من الجدول (7) أن قيم المتوسطات الحسابية للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) تراوحت بين (3.58 – 3.70)، حيث حصل بعد النمو الوظيفي على أعلاها وبدرجة مرتفعة من الموافقة، وبعد (التحفيز) على أقلها وبدرجة متوسطة من الموافقة، وبلغ المؤشر العام للرضا الوظيفي (3.65) ونسبة (73%) وهذا يتضح أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية قد جاء ضمن المستوى المتوسط، وفيما يلي توضيح لأبعاد الرضا الوظيفي.

3.4 وصف بعد النمو الوظيفي:

يبين الجدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين

نحو بعد النمو الوظيفي والذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول (8) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو النمو الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
1	تحفز الشركة الموظفين لمشاركة أفكارهم البناءة والتعبير عن مقترحاتهم	3.85	0.860	77	مرتفعة	1
2	تعزز الشركة فرص الإبداع الذاتي لدى الموظفون	3.72	0.918	74.4	مرتفعة	4
3	تسمح طبيعة العمل في الشركة باتخاذ قرارات تشجع على النمو الوظيفي	3.60	0.898	72	متوسطة	7
4	تراعي الشركة احتياجات الموظفين الشخصية	3.68	0.955	73.6	مرتفعة	5
5	يقترح الموظفون أفكار تساعد في اتخاذ قرارات تسهم في حل المشكلات الراهنة	3.67	0.864	73.4	مرتفعة	6

6	يتطلب العمل في الشركة امتلاك مهارات وظيفية متعددة	3.73	0.893	74.6	مرتفعة	3
7	تعطي الشركة للموظفين فرص تعليمية لتطوير مؤهلاتهم العلمية	3.77	0.963	75.4	مرتفعة	2
8	تنمي الشركة القيم الإيجابية لدى الموظفين	3.58	0.876	71.6	متوسطة	8
المؤشر الكلي		3.70	0.616	%74	مرتفعة	

نلاحظ أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.70) ونسبة (74%) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.616)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (النمو الوظيفي) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة. وقد تبين من النتائج في الجدول (11) إلى أن الفقرة (1) والتي تنص على "تحفز الشركة الموظفين لمشاركة أفكارهم البناء والتعبير عن مقترحاتهم" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.85) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.860)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (8) والتي تنص "تنمي الشركة القيم الإيجابية لدى الموظفين" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.58) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.876).

4.4 وصف بعد التحفيز

يبين الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو بعد (التحفيز) والذي تم قياسه اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو التحفيز

رقم الفقرة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
9	تعزز الشركة حجم المكافآت المادية لتحسين المورد المالي للموظفين	3.52	0.910	70.4	متوسطة	7
10	تمنح الشركة علاوات تحقق الأهداف الموضوعة	3.59	0.929	71.8	متوسطة	5
11	تمنح الشركة الموظفين المتميزين علاوات تشجيعية بشكل مستمر	3.59	0.881	71.8	متوسطة	4
12	يشجع نظام الحوافز على المنافسة بين الموظفين في الشركة	3.56	0.889	71.2	متوسطة	6
13	يتوافق حجم الحوافز التي تقدمها الشركة مع حجم الإنجاز	3.61	0.920	72.2	متوسطة	2
14	تكرم الشركة الموظفين ذوي الأداء المتميز	3.60	0.899	72	متوسطة	3
15	تقدم الشركة الحوافز بناء على الإبداع والتميز	3.52	0.921	70.4	متوسطة	8
16	يحافظ نظام الحوافز على بقاء الموظفين في الشركة	3.67	0.963	73.4	مرتفعة	1
	المؤشر الكلي	3.58	0.653	%71.6	متوسطة	

نلاحظ أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.58) ونسبة (71.6%) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.653)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (التحفيز) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

وقد تبين من النتائج في الجدول (11) إلى أن الفقرة (16) والتي تنص على "يحافظ نظام الحوافز على بقاء الموظفين في الشركة" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.67) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.963)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (15) والتي تنص "تقدم الشركة الحوافز بناء على الإبداع والتميز" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.52) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.921).

5.4 وصف بعد بيئة العمل:

يبين الجدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو بعد (بيئة العمل) والتي تم قياسها اعتماداً على (8) فقرات.

الجدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو بيئة العمل

رقم الفقرة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
17	توافق تصميم الهيكل التنظيمي مع الاستراتيجيات التي تتبناها الشركة	3.62	0.846	72.4	متوسطة	7
18	توفر الشركة الأجهزة والمعدات اللازمة لتقديم الخدمات بشكل مناسب	3.71	0.897	74.2	مرتفعة	3

19	توضيح الشركة البروتوكولات الخاصة بأداء الأعمال	3.71	0.927	74.2	مرتفعة	4
20	تهتم الشركة بتطبيق الأنظمة والتعليمات	3.72	0.872	74.4	مرتفعة	2
21	تمنح الشركة للموظفين فرص طرح الآراء والمقترحات	3.60	0.855	72	متوسطة	8
22	تساهم بيئة العمل في تنمية الإبداع لدى الموظفين	3.73	0.883	74.6	مرتفعة	1
23	تتسم الواجبات الموكلة لي في العمل بالبساطة والمرونة	3.64	0.776	72.8	متوسطة	6
24	أشعر بدرجة عالية من النشاط والحيوية أثناء ممارسة عملي	3.70	0.924	74	مرتفعة	5
المؤشر الكلي		3.68	0.590	73.6%	مرتفعة	

نلاحظ أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.68) ونسبة (73.6%) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.590)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (بيئة العمل) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة. وقد تبين من النتائج في الجدول (13) إلى أن الفقرة (22) والتي تنص على "تساهم بيئة العمل في تنمية الإبداع لدى الموظفين" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.73) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.883)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (21) والتي تنص "تمنح الشركة للموظفين فرص طرح الآراء والمقترحات" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.60) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.855).

6.4 الإحصاء الوصفي للمتغير التابع (أداء الموظفين)

في هذا الجزء تم وصف متغير أداء الموظفين وذلك لتحديد درجة الموافقة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث تم الاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجاباتهم نحو أبعاد أداء الموظفين والموضحة في الجدول (13).

الجدول (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة نحو أبعاد أداء الموظفين

أبعاد أداء العاملين	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
سرعة الأداء	3.70	0.590	74%	مرتفعة	1
دقة الأداء	3.69	0.616	73.8%	مرتفعة	2
حجم الأداء	3.68	0.635	73.6%	مرتفعة	3
المؤشر العام	3.69	0.556	73.8%	مرتفعة	

يتضح من الجدول (11) أن قيم المتوسطات الحسابية للمتغير التابع (أداء الموظفين) تراوحت بين (3.68-3.70)، حيث حصل بعدد (سرعة الأداء) على أعلاها وبدرجة مرتفعة من الموافقة، وبعد (حجم الأداء) على أقلها وبدرجة مرتفعة من الموافقة، وبلغ المؤشر العام لأداء الموظفين (3.69) ونسبة (73.8%) وبهذا يتضح أن مستوى أداء الموظفين في شركة المياه بالملكة العربية السعودية قد جاء ضمن المستوى المرتفع، وفيما يلي توضيح لأبعاد أداء الموظفين.

7.4 وصف بعد سرعة الأداء:

يبين الجدول (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو بعد (سرعة الأداء) والتي تم قياسها اعتماداً على (6) فقرات.

الجدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو سرعة الأداء

رقم الفقرة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة النئوية	درجة الموافقة	الرتبة
25	تنجز المهام المطلوبة من الموظفين حسب التوقيت الزماني المحدد	3.77	0.836	75.4	مرتفعة	2
26	تجيب إدارة الشركة على الاستفسارات المطروحة عليهم من الموظفين	3.68	0.806	73.6	مرتفعة	3
27	يلتزم الموظفون بإجراءات العمل لتقليص وقت إنجاز العمل	3.63	0.840	72.6	متوسطة	5
28	يستعد الموظفون لإنجاز مهامهم خارج أوقات الدوام الرسمي	3.61	1.002	72.2	متوسطة	6
29	يمتلك الموظفون القدرة على إنجاز أعمالهم حسب الأولويات	3.82	0.829	76.4	مرتفعة	1
30	يلتزم الموظفون بتنظيم أوقات العمل لإنجاز الأعمال المطلوبة	3.67	0.847	73.4	مرتفعة	4
	المؤشر الكلي	3.70	0.590	%74	مرتفعة	

نلاحظ أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.70) ونسبة (74%) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.590)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (سرعة الأداء) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

وقد تبين من النتائج في الجدول (13) إلى أن الفقرة (29) والتي تنص على "يملك الموظفون القدرة على إنجاز أعمالهم حسب الأولويات" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.82) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.829)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (28) والتي تنص "يستعد الموظفون لإنجاز مهامهم خارج أوقات الدوام الرسمي" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.61) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (1.002).

8.4 وصف بعد دقة الأداء:

يبين الجدول (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب لإجابات المبحوثين نحو بعد (دقة الأداء) والتي تم قياسها اعتماداً على (6) فقرات.

الجدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو دقة الأداء

رقم الفقرة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
31	ينجز الموظفون مهامهم الوظيفية طبقاً للمعايير المطلوبة	3.71	0.913	74.2	مرتفعة	3
32	يحرص الموظفون على تقليل نسبة الأخطاء البشرية	3.68	0.873	73.6	مرتفعة	4

					فيما يتعلق بأداء الأعمال	
6	متوسطة	72.2	0.844	3.61	يلتزم الموظفون بالأنظمة والتعليمات في إنجاز الأعمال	33
1	مرتفعة	76.4	0.871	3.82	يحرص الموظفون بأن تكون دقة العمل في مقدمة اهتماماتهم	34
5	متوسطة	72.8	0.881	3.64	يملك الموظفون القدرة على تصحيح أخطاء العمل	35
2	مرتفعة	74.2	0.826	3.71	يساهم تصميم توزيع الوظائف في خفض نسبة أخطاء العمل	36
	مرتفعة	73.8%	0.616	3.69	المؤشر الكلي	

نلاحظ أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.69) ونسبة (73.8%) من مساحة المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.616)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (دقة الأداء) قد جاءت ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

وقد تبين من النتائج في الجدول (14) إلى أن الفقرة (34) والتي تنص على "يحرص الموظفون بأن تكون دقة العمل في مقدمة اهتماماتهم" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.82) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.871)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (33) والتي تنص

"يلتزم الموظفون بالأنظمة والتعليمات في إنجاز الأعمال" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.61) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.844).

9.4 وصف بعد حجم الأداء:

الجدول (14) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو حجم الأداء

رقم الفقرة	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الموافقة	الرتبة
37	يتوافق حجم العمل المطلوب مع قدرات الموظفين	3.66	0.920	73.2	متوسطة	3
38	ينجز الموظفون المهام المطلوبة منهم كما ونوعا	3.76	0.774	75.2	مرتفعة	1
39	يتوافق حجم أعمال الشركة مع عدد الموظفين فيها	3.58	0.801	71.6	متوسطة	4
40	ينجز الموظفون الأعمال المطلوبة منهم بالرغم من ضغوط العمل	3.72	0.902	74.4	مرتفعة	2
المؤشر الكلي		3.68	0.635	%73.6	مرتفعة	

نلاحظ أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً (3.68) ونسبة (73.6%) من مساحة

المقياس الكلي، وبانحراف معياري قدره (0.635)، وهو ما يشير إلى أن مستوى (حجم الأداء) قد جاء ضمن المستوى المرتفع وذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

وقد تبين من النتائج في الجدول (16) إلى أن الفقرة (38) والتي تنص على "ينجز الموظفون المهام المطلوبة منهم كما ونوعاً" قد احتلت الترتيب الأول بمتوسط حسابي مقداره (3.76) وبدرجة مرتفعة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.774)، ومن ناحية أخرى حصلت الفقرة (39) والتي تنص "يتوافق حجم أعمال الشركة مع عدد الموظفين فيها" على أقل المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.58) وبدرجة متوسطة من الموافقة وبانحراف معياري مقداره (0.801).

10.4 اختبار فرضيات الدراسة

وتم الاعتماد على قواعد القرار لقبول أو رفض الفرضية العدمية (H_0)

القيمة المحسوبة	مستوى الدلالة (α)
تم الاعتماد على القيمة المحسوبة كقاعدة ثانية لرفض أو قبول الفرضيات. بحيث إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية دل ذلك على رفض الفرضية العدمية (H_0) وإذا كانت القيمة المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية تقبل الفرضية العدمية (H_0).	تم اعتماد (0.05) كحد أعلى لمستوى الدلالة المعنوية وعليه إذا كان مستوى الدلالة (0.05) فأقل دل ذلك على وجود أثر ذو دلالة إحصائية، أما إذا بلغ مستوى الدلالة أكبر من (0.05) فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية.

الشكل (1) فرضيات الدراسة واختباراتها وقواعد القرار

11.4 نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

للإجابة عن السؤال الرئيسي من مشكلة الدراسة تم في هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة الرئيسية والتي تنص على:

$H_{0.1}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) على أداء الموظفين بأبعاده مجتمعة (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء) في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما

ملخص النموذج			تحليل التباين			جدول المعاملات			المتغير التابع		
Model Summery			ANOVA			Coefficient					
R	R ²	F	F Sig	Df	الرضا الوظيفي	B	الخطأ المعياري	Beta		T	T Sig
معامل الارتباط	معامل التحديد	المح سوبة			النمو الوظيفي				المحسوبة		
0.838	0.703	290.	*0.00	368/3	التحفيز	0.226	0.036	0.266	6.236	*0.00	
		369			بيئة العمل	0.513	0.038	0.544	13.400	*0.00	
* معنوى عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)											
قيمة F الجدولية = (2.60)						قيمة T الجدولية = (1.96)					

هي موضحة في الجدول (15).

الجدول (15) نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده على أداء الموظفين

يمثل الجدول (15) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من المتغيرات المستقلة وهي (النمو الوظيفي، التحفيز، وبيئة العمل) ومتغير تابع واحد يمثل (أداء العاملين).

ويشير الجدول إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على أداء الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية خلال جائحة كوفيد - 19، من خلال قيمة (F.Sig)

والمساوية (0.00) وهي اقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (290.369) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.60) وهو ما يمثل معنوية أنموذج الدراسة عند درجة حرية (DF) = (368/3) وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.703) إلى أن الرضا الوظيفي بإبعاده قد فسر ما نسبته (70.3%) من التباين الحاصل في أداء الموظفين. وبلغ معامل الارتباط (83.8) مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

وبين جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعده النمو الوظيفي قد بلغت ($\beta = 0.131$) وقيمة (T) المحسوبة (3.670) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى (Sig = 0.00) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعده التحفيز فقد جاءت ($\beta = 0.266$) وبلغت قيمة (T) المحسوبة (6.236) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig = 0.00) وهي معنوية، كما بلغت قيمة معامل بيتا لبعده بيئة العمل ($\beta = 0.544$) وقيمة (T) المحسوبة (13.4) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig = 0.00) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) على أداء الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية خلال جائحة كوفيد - 19".

12.4 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

للإجابة عن السؤال الفرعي الأول في مشكلة الدراسة تم اختبار الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على:

$H_{0.1-1}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (16).

الجدول (16) نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في سرعة الأداء

جدول المعاملات						تحليل التباين			ملخص النموذج		المتغير التابع
Coefficient						ANOVA			Model Summery		
T Sig	T المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	B	الرضا الوظيفي	Df	F Sig	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	
*0.00	3.803	0.143	0.036	0.137	النمو الوظيفي	368/3	*0.00	252.435	0.673	0.820	أداء العاملين
*0.00	4.338	0.194	0.040	0.175	التحفيز						
*0.00	13.629	0.581	0.043	0.581	بيئة العمل						
* معنوى عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)											
قيمة T الجدولية = (1.96)						قيمة F الجدولية = (2.60)					

يمثل الجدول (16) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من

المتغيرات المستقلة وهي (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) ومتغير تابع واحد يمثل (سرعة الأداء).

ويشير الجدول إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في سرعة الأداء لدى الموظفين في

شركة المياه بالملكة العربية السعودية خلال جائحة كوفيد - 19، من خلال قيمة (F.Sig) والمساوية (0.00)

وهي اقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (252.435) وهي اكبر من قيمتها الجدولية

(2.60) وهو ما يمثل معنوية أنموذج الدراسة عند درجة حرية (DF) = 368/3. وتشير قيمة R² والمساوية

(0.673) إلى أن الرضا الوظيفي بإبعاده قد فسر ما نسبته (67.3%) من التباين الحاصل في سرعة الأداء.

وبلغ معامل الارتباط $R = 82\%$ مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وسرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

وبين جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعد النمو الوظيفي قد بلغت $(\beta = 0.143)$ وقيمة (T) المحسوبة (3.803) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى (Sig = 0.000) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد التحفيز فقد جاءت $(\beta = 0.194)$ وبلغت قيمة (T) المحسوبة (4.338) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig = 0.00) وهي معنوية، كما بلغت قيمة معامل بيتا لبعد بيئة العمل $(\beta = 0.581)$ وقيمة (T) المحسوبة (13.629) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0) ، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) الفائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز ، وبيئة العمل) في سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

13.4 نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

للإجابة عن السؤال الفرعي الثاني في مشكلة الدراسة تم اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على:

$H_{0.1-2}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت نتائجه كما هي موضحة في الجدول (17).

الجدول (17) نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في دقة الأداء

المتغير	ملخص النموذج	تحليل التباين	جدول المعاملات
التابع	Model Summery	ANOVA	Coefficient

T Sig	T	Beta	الخطأ المعياري	B	الرضا الوظيفي	Df	F Sig	F	R ²	R	
	المحسوبة							المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	
*0.010	2.600	0.102	0.039	0.102	النمو الوظيفي	368/3	*0.00	220.857	0.643	0.802	أداء العاملين
*0.00	5.338	0.250	0.044	0.236	التحفيز						
*0.00	12.157	0.541	0.047	0.565	بيئة العمل						
قيمة F الجدولية = (2.60)											
قيمة T الجدولية = (1.96)											

يمثل الجدول (17) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من

المتغيرات المستقلة وهي (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) ومتغير تابع واحد يمثل (دقة الأداء).

ويشير الجدول إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية، من خلال قيمة (F.Sig) والمساوية (0.00) وهي اقل من (0.05) وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (220.857) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.60) وهو ما يمثل معنوية أنموذج الدراسة عند درجة حرية (DF) = (368/3). وتشير قيمة R² والمساوية (0.643) إلى أن الرضا الوظيفي بإبعاده قد فسر ما نسبته (64.3%) من التباين الحاصل في دقة الأداء. وبلغ معامل الارتباط R = 80.2% مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي ودقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية.

وبين جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعده النمو الوظيفي قد بلغت

($\beta = 0.102$) وقيمة (T) المحسوبة (2.600) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى (Sig)

(0.010) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعده التحفيز فقد جاءت ($\beta = 0.250$) وبلغت قيمة (T)

المحسوبة (5.338) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig = 0.00) وهي معنوية، كما بلغت قيمة

معامل بيتا لبعده بيئة العمل ($\beta = 0.541$) وقيمة (T) المحسوبة (12.157) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0) ، ونقبل الفرضية البديلة (H_a) القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) في دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية . نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

للإجابة عن السؤال الفرعي الثالث في مشكلة الدراسة تم اختبار الفرضية الفرعية

الثالثة والتي تنص على:

$H_{0.1-3}$: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) في حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام اختبار (Multiple Linear Regression) وكانت

نتائجه كما هي موضحة في الجدول (18).

الجدول (18) نتائج اختبار أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في حجم الأداء

المتغير التابع	ملخص النموذج Model Summery		تحليل التباين ANOVA			جدول المعاملات Coefficient					
	R	R ²	F	F Sig	Df	الرضا الوظيفي	B	الخطأ المعياري	Beta	T	T Sig
أداء العاملين	معامل الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة							المحسوبة	
	0.632	0.339	81.425	*0.00	368/3		0.116	0.053	0.112	2.205	*0.028
							0.289	0.059	0.297	4.897	*0.00
							0.331	0.062	0.307	5.322	*0.00

* معنوى عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

قيمة F الجدولية = (2.60)	قيمة T الجدولية = (1.96)
--------------------------	--------------------------

يمثل الجدول (18) نتائج الاختبار الإحصائي لنموذج هذه الفرضية والمتمثل بوجود مجموعة من

المتغيرات المستقلة وهي (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) ومتغير تابع واحد يمثل (حجم الأداء).

ويشير الجدول إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في حجم الأداء لدى الموظفين في

شركة المياه بالمملكة العربية السعودية ، من خلال قيمة (F.Sig) والمساوية (0.00) وهي اقل من (0.05)

وأيضاً من خلال قيمة (F) المحسوبة والمساوية (81.425) وهي اكبر من قيمتها الجدولية (2.60) وهو ما يمثل

معنوية أنموذج الدراسة عند درجة حرية (DF) = (368/3). وتشير قيمة R^2 والمساوية (0.339) إلى أن الرضا

الوظيفي بإبعاده قد فسر ما نسبته (33.9%) من التباين الحاصل في حجم الأداء. وبلغ معامل الارتباط $R =$

63.2% مما يشير إلى وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي وحجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه

بالمملكة العربية السعودية

وبين جدول المعاملات لهذه الفرضية أن قيمة معامل بيتا لبعد النمو الوظيفي قد بلغت

($\beta = 0.112$) وقيمة (T) المحسوبة (2.205) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) عند مستوى (

Sig=0.028) وهي معنوية، أما قيمة معامل بيتا لبعد التحفيز فقد جاءت ($\beta = 0.297$) وبلغت قيمة

(T) المحسوبة (4.897) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى (Sig = 0.00) وهي معنوية، كما بلغت

قيمة معامل بيتا لبعد بيئة العمل ($\beta = 0.307$) وقيمة (T) المحسوبة (5.322) وهي أكبر من قيمتها

الجدولية عند مستوى (Sig=0.00) وهي معنوية. فإذا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية (H_0)، ونقبل

الفرضية البديلة (H_a).

الفصل الخامس مناقشة نتائج الدراسة والتوصيات

1.5 تمهيد:

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد عينة الدراسة، فقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات وهي على النحو التالي:

2.5 مناقشة نتائج الدراسة:

نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

1- أظهرت نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفيما يخص المتغير المستقل والمتمثل بالرضا الوظيفي والأبعاد الرئيسية له (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل) والتي حصلت على مستوى متوسط من الأهمية النسبية من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في شركة المياه بالملكة العربية السعودية إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.65)، حيث جاء بعد النمو الوظيفي بأعلى مستوى من الأهمية النسبية وبمتوسط حسابي بلغ (3.70) وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد بيئة العمل وبمتوسط حسابي بلغ (3.68) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وفي المرتبة الأخيرة حصل بعد التحفيز على متوسط حسابي (3.58) وبدرجة متوسطة من الأهمية النسبية. وتفسر الباحثة الارتفاع النسبي للنمو الوظيفي إلى أن شركة المياه بالملكة العربية السعودية غالباً ما تعمل على إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات من أجل تنمية انتمائهم للشركة، وتقدم للموظفين فرص تعليمية لتطوير مؤهلاتهم العلمية لأن متطلبات العمل في شركة المياه بالملكة العربية السعودية تتطلب امتلاك مهارات وظيفية متعددة.

ويفسر الباحث الارتفاع النسبي لبيئة العمل إلى أن طبيعة الممارسات الإدارية التي تقوم بها الإدارة العليا تتسم بالوضوح من خلال عمليات التخطيط والاتصال الفعال بين الإدارات الوسطى والدنيا وتحدد المسار الوظيفي في أقسامها، كما أن شركة المياه بالملكة العربية السعودية تحرص على تطبيق الأنظمة الداخلية والتعليمات بعدالة مما يقود إلى شعور الموظفين بالارتياح والأمن الوظيفي. ويفسر الباحث التوسط النسبي لبعد التحفيز إلى أن شركة المياه بالملكة العربية السعودية قد عملت على الحد من الحوافز كغيرها من الشركات

2- أظهرت نتائج التحليل الوصفي للمتغير التابع ضمن الدراسة والمتمثل بأداء الموظفين والأبعاد الرئيسية له (سرعة الأداء، دقة الأداء، حجم الأداء) والتي حصلت على مستوى

مرتفع من وجهة نظر عينة الدراسة من الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.69)، حيث جاء بعد سرعة الأداء بأعلى مستوى من الأهمية النسبية وبمتوسط حسابي بلغ (3.70) وبأهمية نسبية مرتفعة، يليه بعد دقة الأداء وبمتوسط حسابي بلغ (3.69) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية، وفي المرتبة الأخيرة حصل بعد حجم الأداء على متوسط حسابي (3.68) وبدرجة مرتفعة من الأهمية النسبية. ويفسر الباحث الارتفاع النسبي لسرعة الأداء لامتلاك ومقدرة الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية على انجاز أعمالهم حسب الأولويات وضمن التوقيت الزمني المحدد.

3- كما يفسر الباحث الارتفاع النسبي لدقة الأداء الحرص الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية بأن تكون دقة العمل في مقدمة اهتماماتهم، وحرص الإدارة العليا على توزيع الوظائف وهذا بدوره يؤدي خفض نسبة أخطاء العمل. وتفسر الباحثة الارتفاع النسبي لحجم الأداء لما ينتجه الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية من المهام المطلوبة منهم بالرغم من ضغوط العمل وتوافق حجم العمل المطلوب مع قدراتهم.

3.5 نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

يبين هذا الجانب نتائج تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة والتي تم التوصل من خلالها إلى نتائج اختبار الفرضيات التي اعتمدها الدراسة حيث أظهرت نتائج الفرضية الرئيسية وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) على أداء الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

وتشير هذه النتيجة إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والأداء، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الأداء حيث أن هدف الموظفين في ميادين أعمالهم ترتكز بوجه رئيسي إلى وجود رضا وظيفي لديهم من خلال وجود بيئة عمل داعمة للإنجاز والإبداع لكي يتسنى الموظفين بذل جهودهم اللازمة لأداء عملهم، كذلك فإن توافر الحوافز سواء المادية أو المعنوية يعتبر من أهم عوامل الاستقرار النفسية للموظفين والتي تنعكس على أدائهم وإنتاجيتهم، كذلك فإن توفير فرص النمو المهني للموظفين من خلال السماح لهم بتطوير مؤهلاتهم العلمية ومهاراتهم الشخصية وخبراتهم تساهم بلا شك في زيادة كفاءات الموظفين ومستوى تأهيلهم المهني للتصدي للصعوبات التي تواجه العمل فالموظفين

الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضه للمخاطر المهنية المهددة للصحة خصوصاً في الوضع الوبائي الحالي، والرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين في المنظمات المختلفة، وهذا ما أكدت عليه العديد من الأطر النظرية والفكرية التي بحثت في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية.

4- وتبين أيضاً وجود اثر للفرضية الفرعية الأولى حيث ثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) في سرعة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

5- وأظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثانية وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) في دقة الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

6- كذلك أظهرت نتائج الفرضية الفرعية الثالثة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده (النمو الوظيفي، والتحفيز، وبيئة العمل) في حجم الأداء لدى الموظفين في شركة المياه بالمملكة العربية السعودية .

وبالتالي يمكن الاستنتاج بأنه كلما أعطت شركة المياه بالمملكة العربية السعودية الفرصة للموظفين من مشاركة أفكارهم ومقترحاتهم، وعززت من فرص الإبداع والنمو لديهم، وكلما شاركت الموظفين في اتخاذ القرار انعكس ذلك إيجابياً على مستوى أدائهم، كذلك كلما عززت شركة المياه بالمملكة العربية السعودية العلاوات والحوافز للموظفين ضمن الإمكانيات المتاحة كلما انعكس ذلك إيجابياً على مستوى أدائهم.

التوصيات:

من خلال النتائج المستخلصة من هذه الدراسة والتي تم التوصل إليها من مراجعة الإطار النظري للدراسة والنتائج التي تم الحصول عليها من خلال واقع التحليل الإحصائي للبيانات فإن الباحث يوصي بما يلي:

- العمل على تحفيز الموظفين المتميزين والمبدعين من خلال بناء الشعور بالاحترام والتقدير بإطرائهم والثناء على ما أنجزوه من أعمال جيدة، وتقديم مجموعة من الجوائز والمكافآت ضمن الإمكانيات المتاحة لضمان المحافظة عليهم.
- أن تقوم شركة المياه بالمملكة العربية السعودية باتخاذ قرارات تشجع الموظفين وتتيح الفرصة لهم بالنمو الوظيفي من خلال قروض أو تسهيلات للرفع من مؤهلات العلمية بما ينعكس على مستوى أدائهم.
- أن تقوم شركة المياه بالمملكة العربية السعودية بإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشكلات التي تواجهها الشركة والسماح لهم بإبداء أفكارهم واقتراحاتهم التي من شأنها معالجة جوانب القصور في أداء الموظفين لديها.
- يوصي الباحث بضرورة توجه قطاع الاتصالات بالمملكة العربية السعودية إلى تعديل وتفعيل نظام الحوافز المادية والمعنوية لما له من فوائد على الأداء الوظيفي للموظفين.
- أن تحفز شركة المياه بالمملكة العربية السعودية الموظفين لديها من خلال تعزيز حجم الأجور والمكافآت والعلاوات التشجيعية بما يحقق لدى الموظفين دافعية أكبر نحو أداء مهام العمل الموكلة إليهم من الشركة التي يعملون بها.
- أن تقوم شركة المياه بالمملكة العربية السعودية بإعادة هندسة عملياتها الإدارية بشكل عام مع التركيز على تصميم هيكل تنظيمي يتفق مع الاستراتيجيات التي تتبناها الشركة وبما يحقق مستويات عالية من الأداء.
- الرقابة والمتابعة المستمرة من قبل الإدارة العليا على قيام الموظفين بإتباع سبل السلامة العامة للتقليل من المخاطر والحد من انتشارها كون شركة المياه بالمملكة العربية السعودية من أكبر الشركات الخدمية التي تتصف بالاتصال المباشر مع عملائها.

توصيات عامة

- إجراء المزيد من الدراسات حول اثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين وتطبيقه على قطاعات ومجتمعات أخرى لإثراء المخزون المعرفي، وإضافتها إلى المكتبات العربية ليتمكن القادة الإداريين من الاطلاع عليها والاستفادة منها.
- إجراء المزيد من الدراسات على موضوع الرضا الوظيفي وأثره على متغيرات إدارية أخرى مثل الالتزام التنظيمي، الولاء التنظيمي، دوران العمل، جودة الخدمات.

Abstract

This study aimed to investigate the impact of job satisfaction, encompassing its dimensions of professional growth, motivation, and work environment, on employee performance, including its dimensions of speed, accuracy, and volume, within the National Water Company. The study included a sample of 372 individuals employed in this company. The study employed a descriptive-analytical methodology, and the researcher utilized the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) to test the study hypotheses and extract results.

The study results indicated a statistically significant impact of job satisfaction dimensions, including professional growth, motivation, and work environment, on employee performance dimensions (speed, accuracy, and volume) within the National Water Company.

The study recommended several actions, with a primary recommendation being the necessity to motivate outstanding and creative employees by fostering a sense of respect and appreciation through praise and acknowledgment of their accomplishments. Additionally, the study suggested providing a range of awards and incentives within available resources to ensure the retention of exceptional employees. Furthermore, it encouraged employees and provided opportunities for their professional growth through loans or facilities to enhance their educational qualifications, thereby positively impacting their performance.

Keywords: Job Satisfaction, Employee Performance, National Water Company, Kingdom of Saudi Arabia.

المراجع

المراجع العربية :

- الأملعي، علي (2020) الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين التدوير الوظيفي والأداء الوظيفي في الفنادق الخمس نجوم في المملكة العربية السعودية مجلة كلية السياحة والفنادق. 4(2)، 21-40.
- الإمام، محمود وعبد الفتاح، إيمان وعبد الوهاب، فتحية (2021) أثر جودة الخدمة الداخلية في تحقيق رضا العاملين والعلماء في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية. مجلة البحوث المالية والتجارية 22(4)، 357-379
- أبو نصيب، عرفة (2017) أثر السلوك القيادي على أداء العاملين : دراسة تطبيقية جامعة المجمعة. مجلة الثقافة والتنمية. 17(112). 168-129.
- الأمين، تسابيح (2018) الحوافز ودورها في أداء العاملين بتطبيق على الموظفين بجامعة النيلين في الفترة من 2013 2017 رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النيلين، السودان.
- بن عمار، بلقاسم و بن عياد بلال، (2020). أثر التدريب على أداء الموارد البشرية دراسة حالة :المؤسسة العمومية اتصال الجزائر ،رساله ماجستير غير منشورة ، جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم ، الجزائر .
- البشير، محمد معاوية عبد الباقي، و أبو سن، أحمد إبراهيم. (2022). أثر إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين . المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع12 ، 25.1 -
- نسيب، أحمد، و بلحاج، ياسين علي. (2021). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي .مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج7، ع1 ، 323. 338. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1202066>

- الرميدي، بسام ومحمد رضا (2020) أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية مجلة كلية السياحة والفنادق. 4(1) 25-1
- زرارى، بثينة. (2013). تقييم أثر نظام الحوافز على أداء العاملين دراسة عينة المنظمة الوطنية للخدمات في الآبار. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة قاصدي مرباح، الجزائر .
- الشريده، عرفات تركي راجي، و بني ياسين، رائد محمد تيسير مساعدة . (2016) . أثر استراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين: دراسة ميدانية على وظيفي مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن)رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- العجيلي، عمر وصفي مخلف، العون، سالم سفاح، والقرعان، علي زكريا . (2018) . أثر التدريب على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق.
- عبد اللطيف، آلاء وابوشوق، محمد وفوزي، نانسي (2018). دراسة تحليلية لأثر مبادئ اخلاقيات المهنة على رضا وأداء العاملين في شركات السياحة المصرية المجلة الدولية لتراث والسياحة والضيافة. 12(2) 21-1
- العبرية، ليلى والحضرمي أحمد (2021). ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في أداء العاملين في وزارة البلديات الإقليمية و موارد المياه في سلطنة عمان ، المجلة العربية للإدارة. 2(13) 145-198
- علام، وليد. (2017) أثر البيئة الوظيفية التكنولوجية على تحسين اداء العاملين. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية. 29-861
- عطية، راغب وعباس، اسامة (2019). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء : بحث تطبيقي على عينة من العاملين بالمجلس الاتحادي للمراجعة العليا . مجلة دراسات محاسبية ومالية ، 28(2) ، 234-256

- مقبل، صبحية عبدالعزيز أحمد، و عساف، عبدالمعطي محمد. (2016). سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية: دراسة مقارنة (رسالة دكتوراه غير منشورة). (جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/864854>
- عبد الله، محمد محمود عودة، و الزعبي، فراس علي خليفة. (2020). أثر التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.
- عبدالله، معتز طلعت محمد، و القرني، علي سعد علي. (2022). نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة. المجلة العربية للإدارة، مج42، ع2، 271. 292. - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1288001>
- اللصاصمة، إبراهيم قفطان إبراهيم. (2021). أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبد الله بن رواحة. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع74، 62 - 81.
- نفيسة أمير محمد نور. (2020). أثر التدريب علي اداء العاملين بالتطبيق علي بنك فيصل الاسلامي (2020-2019م) رسالة ماجستير غير منشورة. ، جامعة العلوم والتقانة ،السودان
- يوسف، ياسمين علاء الدين علي. (2022). أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات: دراسة ميدانية. المجلة العلمية لكلية الآداب، مج25، ع83، 1037 - 1092. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1335728>

المراجع الأجنبية :-

- Aropah, V. D. W., & Sumertajaya, I. M. (2020). Factors Affecting Employee Performance during Work from Home. *International Research Journal of Business Studies*, 13(2), 201-214.
- Alsafadi, Y., & Altahat, S. (2021). Human resource management practices and employee performance: the role of job satisfaction. *The Journal of Asian Finance, Economics ,and Business*, 8(1), 519-529.
- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K & Abadi, M. (2020). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention .*Management Science Letters*, 10(3), 641-652.
- Albloush, A., Taha, S., Nassoura, A., Al-Utaiabi, G., Masoud, N., Vij, A., & Bohra, O. P . (2020)The Impact Of Organizational Politics On Employees Performance In Jordan . *Journal of Critical Reviews*, 7(17) 133 - 1137
- Bello, Z. (2019). Technical Resources in E-training Acceptance. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 5(1), 201-212.
- Elrehail, H., Harazneh, I., Abuhjeeleh, M., Alzghoul, A., Alnajdawi, S., & Ibrahim, H. M. H .(2019) .Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage: The case of Northern Cyprus. *European Journal of Management and Business Economics*. 29(2), 125-149.
- Frieder, R. E., Wang, G., & Oh, I.-S. (2018), Linking job-relevant personality traits, transformational leadership, and job performance via perceived meaningfulness at work: A moderated mediation model. *Journal of Applied Psychology*, 103(3), 324-333.

- Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). Impact of training on employees performance (Evidence from pharmaceutical companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49-64.
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case from private universities of karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review (Kuwait Chapter)*, 9(2), 76-86.
- Massoudi, A. (2016). Employees Performance Dimensions In Kurdistan Region Hotel Industry. *International Journal of Recent Scientific Research*. 7(10), 13534-13539
- Martini, I. A. O., Rahyuda, I. K., Sintaasih, D. K., & Piartrini, P. S. (2018). The influence of competency on employee performance through organizational commitment dimension .IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 20(2), 29-37.
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69 - 85
- Waqas, A., Bashir, U., Sattar, M. F., Abdullah, H. M., Hussain, I., Anjum, W., & Arshad, R. (2014). Factors influencing job satisfaction and its impact on job loyalty. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 141-161.

Mid-Ocean University

College of Management



Master of Business Administration

**The impact of job satisfaction on employee performance in the
National Water Company.**

Graduation Project

Preparation:

Sulaiman Saleban Mohammed AlHarbi 222001259

su.sb.555@gmail.com

Sara Abdullah Aldossari 222000551

Saraha.aldossari@gmail.com

Fahad Hamed AlJuhani 222000307

fhda0600@gmail.com

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2023