

الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين العاملين في مؤسسات القطاع الخاص

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

إعداد

١. Rajaa Mohammad Saeed Waznah

٢. Shabbab Hamed Alshamrani

إشراف/

Dr/ Walid Soliman

العام الدراسي:

٢٠٢٤

فهرس المحتوى:

المستخلص: Abstract	٤
المقدمة:	٦
مشكلة الدراسة.	٧
أهمية الدراسة.	٧
أهداف الدراسة.	٨
تساؤلات الدراسة (الفروض).	٨
الدراسات السابقة.	٩
المنهجية وطرق البحث.	١١
أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).	١١
مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).	١١
تعريف الرضا الوظيفي	١٣
أهمية الرضا الوظيفي	١٥
أسباب تفسر أهمية الرضا الوظيفي	١٦
أبعاد الرضا الوظيفي	١٧
العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى	١٨
العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.	١٩
طرق تحقيق الرضا الوظيفي	٢١
أهم طرق قياس رضا الموظفين:	٢٣

٢٣	 أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين.
٢٧	 الرضا الأداء:
٢٧	 الأداء الرضا:
٢٧	 المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والأداء:
٢٩	 الملخص: Summary
٣٠	 التوصيات:
٣١	 المراجع والمصادر:

قائمة الجداول:

شكل ١: أثر الرضا الوظيفي ١٥

المستخلص: Abstract

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

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

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

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

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

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

الفصل الأول

المقدمة:

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

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

تظهر الأبحاث أن الرضا الوظيفي المرتفع بين العمال يميل إلى زيادة الإنتاجية، وتقليل معدل دوران الوظائف، وتقليل التغيب، وتحسين معنويات العمال، وجعل حياة الفرد أكثر جدوى. الدافع هو أحد تلك المصطلحات. وهذا يزيد من الاهتمام بدراسة علم النفس مما يؤثر على أداء الفرد ومستوى إنتاجيته في مختلف المجالات والأنشطة التي يواجهها. ويعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء الوظيفي المتميز، فوجود بيئة عمل إيجابية يؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الالتزام والولاء للمنظمة، وهناك العديد من الدلائل التي تشير الى ارتباط الرضا الوظيفي بالاستقرار ودوران العمل فعندما يكون الرضا منخفض يكون الاستقرار الوظيفي منخفض.^٢

وبناءً على ما تقدم تتمحور الدراسة الحالية في التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي.^٣

^١ حسين حريم، (١٩٩٧)، السلوك التنظيمي: سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال، الاردن: دار زاهر للنشر والتوزيع، ص ١٠٥.
^٢ الدلجي، سيف بن صالح (٢٠٠٢). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. المملكة العربية السعودية، الرياض: مطبوعات أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية
^٣ لطرانة، محمد سالم (٢٠٠١)، الرضا الوظيفي في قطاع الصناعات الغذائية في الاردن، رسالة ماجستير، الأردن، الجامعة الأردنية، ص ٢٠١

مشكلة الدراسة.

تكمن مشكلة البحث في أن الوصول إلى التقدم المهني يتطلب التحقيق المنطقي والعملي للدوافع النفسية التي تتعلق بصورة وثيقة ومشاركة في تقويم الرضا عن العمل وان دراسة الرضا لدى الموظفين العاملين يعد مؤشرا لتحديد مستوى أدائهم وانجازهم للمسؤوليات التي يتوجب عليهم إنجازها لأن الصفات الشخصية التي يتحلون بها من رضا العمل واستقرار وحماس سنعكس على نجاح مهام الموظفين العاملين من ناحية ومدى تقبلهم لأنفسهم وقدراتهم على الإيفاء بمتطلبات المهنة من ناحية أخرى،^٤

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

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

أهمية الدراسة.

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

الأهمية التطبيقية:

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

الأهمية الأكاديمية:

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

^٤ حلمي لحدود (٢٠٠٦)، الرضا الوظيفي وسط مسؤولي شبكات الاتصال في شمال كارولينا : تحليل مبني على استبيان مينيسوتا الخاص بالرضا، جامعة كايلا، الولايات المتحدة الأمريكية.

أهداف الدراسة.

- (١) التعرف إلى الإثراء الوظيفي بأبعاده وأثره على أداء العاملين.
- (٢) التعرف إلى أثر الإثراء الوظيفي على الرضا الوظيفي.
- (٣) التعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي.
- (٤) التعرف إلى أثر الإثراء الوظيفي، في ظل وجود الرضا الوظيفي على أداء الموظفين.

تساؤلات الدراسة (الفروض).

تسعى الدراسة الى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- (١) ما تأثير الرضا الوظيفي على الأداء الإداري؟
- (٢) ما أثر الرضا الوظيفي على الرضا الوظيفي؟
- (٣) ما أثر الرضا الوظيفي، في ظل وجود الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في مؤسسات القطاع الخاص؟

١. دراسة باصفار، آمال عبد القادر (٢٠١٨) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء، تعد السياحة في الوقت الراهن موردا اقتصاديا مهما يسهم بفاعلية متزايدة في الناتج هدف البحث إلى بيان اثر الرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء وقد اتبع البحث المنهج الوصفي وتكونت عينة البحث من (٣) مصانع للملابس الجاهزة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية وتم استطلاع رأيهم عن طريق أداة البحث (الاستبيان)، وأظهرت النتائج أن هذا البحث قد حقق أهدافه و أجاب على تساؤلاته كما تبين من التحليل الاحصائي لإجابات عينة البحث أن نسبة علاقة الرضا الوظيفي بجودة اداء العمال تراوحت ما بين النسبة ١٠٠% و النسبة ٦٦,٧ من مجموع أفراد العينة وهي نسب عالية، وأوصت الباحثة بأن تحرص إدارة الموارد البشرية على توفير مؤشرات عادلة و معايير موضوعية للأداء لتقييم العاملين بناء عليها مع ضرورة تخصيص صندوق خاص بالشكاوي و المقترحات و الأخذ به لأنه يعبر عن مدى رضى العاملين ويساهم في اكتشاف الفجوات و تصحيحها كما أوصت بالاستعانة بأحد المتخصصين لتدريب الكوادر على أدوات العصر الحديث مع إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين و إجراء المزيد من الدراسات و البحوث الميدانية في دور الأزياء و مصانع الملابس و النسيج حول الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين.٥

٢. دراسة قاسم الصراف ورجاء أبوعلام وآخرون (١٩٩٤)، كشفت إن الرضا الوظيفي لدى العاملين يبرز في مجالات الراحة في العمل وتحدياته والعلاقات بالزملاء وكفاية المصادر في العمل، ويقل مستوى الرضا الوظيفي لدور العاملين في مجال الترقية في العمل ولذا فهو من عوامل التقاعد المبكر وعدم الراحة في العمل. ويرى المتقاعدون وغير المتقاعدون أن المرتب الذي يحصلون عليه غير كاف ولا يناسب ما يبذلونه من جهد، كما لا يعتبر مجال العلاقات

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

بالزملاء من العوامل المحددة للرضا الوظيفي وبالتالي ليس من عوامل التقاعد المبكر وفي المقابل فأن شعور الموظف بعدالة الترقية في مجال العمل من العوامل التي تساعد على الاستقرار في العمل وعدم التفكير في التقاعد المبكر.^٦

٣. دراسة حلمي لحدود (٢٠٠٦) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شبكة الانترنت في ولاية كارولينا الشمالية على أساس استبيان مينيسوتا للرضا الوظيفي، واستندت البيانات التي تم جمعها من الإجابة على ٢٠ سؤال تم إجراؤها على شبكة الانترنت وشارك ما مجموعه ٣٨١ مسؤولي الشبكة في ولاية كارولينا الشمالية المشاركة في هذه الدراسة وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة: ان هناك علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والعمر، وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين العاملين، وجود علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والخبرات، إضافة لذلك أظهرت الدراسة بأن هناك رضا وظيفي لدى مسؤولي الشبكة بشكل عام مع وظائفهم حيث أشار نصف مسؤولي للشبكة بالرضا الوظيفي مع رؤسائهم والمشرفين على طريقة التعامل مع عمالهم وأظهرت الدراسة ان هناك عدم رضا على الطريقة التي يتم فيها وضع السياسات موضع التنفيذ. وقد اصبت الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات لتحديد الاسباب التي أدت الى نسبة غير متكافئة من الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء.^٧

٤. دراسة الشمائلة، أحمد محمود (٢٠١٥) بعنوان: الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في وزارة المالية الأردنية: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى أداء الموظفين والتعرف على أثر الرضا الوظيفي على العاملين في وزارة المالية الأردنية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من العاملين في وزارة المالية الأردنية، يبلغ حجم العينة (١٥٨) موظف وموظفة، أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي ومستوى أداء العاملين في وزارة المالية كان متوسطا، كما أظهرت النتائج وجود تأثير أبعاد الرضا الوظيفي مثل الرواتب والحوافز، والثبات الوظيفي، وظروف العمل على أداء العاملين في وزارة المالية الأردنية، كما أوضحت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة التي تم إرجاعها إلى المتغيرات الشخصية، خرجت الدراسة بالعديد من

^٦ باصفار، أمال عبد القادر (٢٠١٨) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الأداء،، المصدر: مجلة بحوث التربية النوعية، الناشر جامعة المنصورة - كلية التربية النوعية

^٧ حلمي لحدود (٢٠٠٦)، الرضا الوظيفي وسط مسؤولي شبكات الاتصال في شمال كارولينا : تحليل مبني على استبيان مينيسوتا الخاص بالرضا، جامعة كايلا، الولايات المتحدة الأمريكية.

التوصيات ؛ على سبيل الذكر لا الحصر: رفع مستوى الرضا الوظيفي في وزارة المالية الأردنية، لزيادة مقدار مزايا ما بعد الخدمة التي تقدمها وزارة المالية الأردنية لخلق شعور بالاستقرار لدى العاملين.

٥. دراسة Sisanga and Roger (٢٠٠٥) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية وأجريت هذه الدراسة على جامعتين في اوغندا وطبقت على عينة تمثل ١٨٢ فرد وذلك لمعرفة العوامل التي تساهم وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم العالي حيث بين تحليل دونز للنتائج ان العوامل الأكثر تأثيراً "على الرضا الوظيفي وهي كل ما هو متصل بسلوك زملاء العمل، الإشراف، نواحي التعليم الجوهرى والحقيقى، وكانت دوافع عدم الرضا أكثرها خارجية مثل المكافآت، والسيطرة، والترقية، وبيئة العمل، كما وجد ان الرتبة الأكاديمية والعمر لهما دلالات على الرضا الوظيفي بينما لم يكن هناك دلالة لتأثير الجنس على الرضا الوظيفي وقد أوصى بأجراء المزيد من البحوث.٨

المنهجية وطرق البحث.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بحث يوضح مدى وأهمية تأثير الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على أداء الموظفين العاملين ومدى تأثير وإيجابية مدى رضا الموظفين على المؤسسة.

أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

- تم استخدام بعض المصادر وكتب علمية
- تم استخدام الدراسات السابقة في صلب الموضوع.
- استخدام أداة الاستبانة ومن أدوات البحث العلمي للحصول على المعلومات والحقائق وسوف يتم توزيع مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة ومجموعهم (١٠٠) من العاملين بمؤسسات القطاع الخاص.

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني).

الحدود المكانية:

الحدود الزمانية: العام الدراسي الحالي ٢٠٢٤

الحدود البشرية: مجموعة من العاملين بمؤسسات القطاع الخاص.

^٨ دراسة Sisanga and Roger (٢٠٠٥) مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية

الفصل الثاني

الإطار النظري

علي الرغم من وجود العديد من الاتجاهات الخاصة بالعمل فان الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت الاهتمام الكبير من قبل العلماء السلوكيين بحيث يعتبر الرضا الوظيفي من اكبر مواضيع علم الإدارة غموضا ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموظف يصعب فهمها ولعل هذا الغموض أدي إلي ظهور المئات من البحوث والدراسات حوله فمنهم من اعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في

سلوك الموظفين كالأداء، التغيب، دوران العمل، ومنهم من اعتبره متغير تابع بتأثير بالأجور والرواتب والمكافآت والمنح ونظام اتخاذ القرارات.^٩

تعريف الرضا الوظيفي

لا يوجد حتى الآن اتفاق بين الباحثين حول مفهوم متفق عليه لمعني الرضا الوظيفي وسبب ذلك راجع إلي اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية التي تناولته بالدراسة، والرضا هو موضوع فردي بحت ويمكن إن يكون رضا لشخص وقد يكون عدم رضا لأخر.^{١٠}

يعد الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات في المؤسسات ومن المهم أن نفرق بينه وبين الروح المعنوية للموظف كونهما يستعملان كمترادفين في بعض الأحيان، فالرضا الوظيفي يعود لاتجاهات شخصية بمفرده، بينما يستعمل إصلاح الروح المعنوية ليصف المشاعر الكلية لمجموعة من الموظفين، للرضا الوظيفي عدة تعاريف منها:

الرضا لغة: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، أحبه واقبل عليه.

اصطلاحا: هو أن يحب الفرد عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها.

وأیضا هو مجموعة من المشاعر الإيجابية أو السلبية يعبر فيها العاملين عن إعمالهم.^{١١}

ويري البعض أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه الوظائف.

^٩ العساف، آمال عبد الفتاح. (٢٠١٣). الرضا الوظيفي و أثره على أداء مؤسسة المواصلات و المقاييس الأردنية. (أطروحة ماجستير). جامعة عمان العربية، الأردن

^{١٠} بشير الخضراء، وآخرين، (٢٠١٠)، السلوك التنظيمي، د ط، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ص ٣٣٢

^{١١} سعيد، محمد، (٢٠٠٤)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص ١٩٤

وللرضا الوظيفي أبعاد مختلفة، حيث يمكن أن يمثل اتجاها ما، كما انه يمكن أن ينطبق علي عمل الفرد، وعليه فانه باعتباره محصلة للاتجاهات المختلفة التي يحملها العامل نحو أما التعاريف الاصطلاحية للرضا الوظيفي فهي متعددة، ومنها ما يلي:

يمكن تعريف الرضا الوظيفي على أنه "الدرجة التي يحب عندها العامل عمله.^{١٢}

الرضا الوظيفي هو "انفعال معنوي (عاطفي) اتجاه الوظيفة (العمل)، وذلك يكون نتيجة للمقارنة بين النتائج المتحصل عليها فعليا من طرف العامل والنتائج التي كان يتوقع تحقيقها من عمله.

وأيضاً يُعرّف الرضا الوظيفي (employee satisfaction) بأنه استجابة عاطفية إيجابية تشعر بها عند القيام بعملك أو عندما تكون موجوداً في العمل. تحاول المنظمات الرائدة قياس هذا الشعور حيث أصبحت استطلاعات واستبيانات الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً مهماً لجميع مدراء المواد البشرية في الشركات.

من المهم أن نتذكر أن الرضا الوظيفي يختلف من موظف لآخر. في نفس مكان العمل وفي ظل نفس الظروف، قد لا

تنطبق العوامل التي تساعد أحد الموظفين على الشعور بالرضا عن وظيفته على موظف آخر. لهذا السبب، من

الضروري أن يكون لديك نهج متعدد الأبعاد لرضا الموظفين يغطي المجالات التالية:

- طبيعة صعوبة العمل.
- مستوى الراحة (التنقلات القصيرة والوصول إلى الأدوات المناسبة وساعات العمل المرنة)
- التقدير المنتظم من قبل الإدارة المباشرة والمنظمة ككل
- الأجر التنافسي الذي يضمن للموظفين حياة جيدة
- الترقى الوظيفي الذي يتناسب مع شخصية الموظف

^{١٢} Antoncic and Antoncic, ٢٠١١, Employee satisfaction, internal entrepreneurship, and company growth

أهمية الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو أحد الموضوعات التي يركز عليها العديد من علماء النفس، لأن معظم الناس يقضون معظم حياتهم في العمل، لذلك من المهم البحث عن الرضا الوظيفي ودوره في الحياة الشخصية والمهنية. هناك أيضًا فكرة أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والفوائد الناتجة عن المؤسسات والعاملين، إضافة إلى أهمية دراسة هذا الموضوع، وقد تم إجراء الكثير من الأبحاث حول هذا الموضوع في مجال علم النفس الإداري، الرضا الوظيفي أظهرت العديد من الدراسات أن الأفراد راضون عن العمل.^{١٣}

لأهمية الرضا الوظيفي تقوم بعض الشركات بإجراء بعض البحوث والاستطلاعات حول درجة الرضا العاملين عن عملهم، وأوجه الرضا وعدم الرضا ومن أهم نواتج هذه البحوث هي التعرف على الأسباب الوظيفية لعدم الرضا وذلك مثل: انخفاض السلطة، وغموض العمل، وعدم تأهيل الموظف للوظيفة وانخفاض كفاءه الإشراف، وزيادة ظروف العمل، وغيرها من الأسباب.^{١٤}

ويكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من العاملين والمؤسسة والمجتمع توضح في الآتي:

أ. أهمية الرضا الوظيفي للموظف: ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلي القدرة علي التكيف مع بيئة العمل، والرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الموظف بأن حاجاته المادية من أكل، وشرب، وسكن، وغير المادية من تقدير، واحترام وأمان وظيفي... الخ، مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في أداء الأعمال بطريقة مميزة .

ب. أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا بالإيجاب علي المؤسسة، وذلك بارتفاع مستوي الفعالية، وارتفاع الإنتاجية فالرضا هنا يخلق الرغبة للعاملين في الانجاز وتحسين الأداء، وتخفيض التكاليف، وارتفاع مستوي الولاء للمؤسسة، فلما يشعر العامل بأن وظيفته اشبعته حاجاته يزيد تعلقه بها.^{١٥}

^{١٣} سعيد، محمد (٢٠٠٤) مرجع سابق ص ١٩٥

^{١٤} ماهر، احمد (١٩٩٩) إدارة الموارد البشرية، مصر : الدار الجامعية، ص ٣٨٠

^{١٥} العساف، أمال عبد الفتاح. (٢٠١٣)، مرجع سابق

ج. أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور العاملين بالرضا الوظيفي بالإيجاب علي المجتمع، وذلك في ارتفاع معدلات الإنتاج، وتحقيق الفعالية الاقتصادية وارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.^{١٦}

أسباب تفسر أهمية الرضا الوظيفي

من خلال العمل بجدية على الرضا في محيط بيئة العمل، ينتهي بك الأمر مع موظفين أكثر تفاعلاً ومشاركة وحرصاً على بذل جهد إضافي. هذا يفيد شركتك بعدة طرق.

١. الموظفون الراضون يعني الحصول على عملاء راضين

إذا كان الموظفون غير سعداء في العمل، فمن المحتمل أن ينعكس ذلك في تفاعلهم مع العملاء. لا تستطيع مراكز الاتصال على وجه التحديد تحمل موظفين غير راضين - ومن المؤكد أن هذا سيظهر في كل كلمة وجملته يقولونها. حتى في الوظائف التي لا ترتبط بشكل مباشر مع العملاء، يمكن أن يؤدي انخفاض الرضا إلى حدوث أخطاء في سير العمل - على سبيل المثال، معدل عيب أعلى في التصنيع وتعليمات برمجية سيئة في تطوير البرامج. هذا هو السبب في أن رضا الموظفين أمر حيوي للشركات التي تركز على العملاء.

٢. انخفاض معدل الخروج الطوعي من العمل

في بعض الأحيان، يمكن أن يكون معدل الخروج مفيداً للأعمال لأنه يجلب المواهب الجديدة إلى المنظمة. لكن الخروج الطوعي يبدو مختلفاً - فأنت تخاطر بفقدان أفضل المواهب التي دربتها بعناية على مر السنين.

٣. أنت تزيد من فرص الحصول على مواهب جديدة

توصيات الموظفين هي الطريقة الأكثر فاعلية في التوظيف، حيث أن رضا الموظفين عن بيئة العمل يؤدي بهم إلى التحدث عنها في كل الأماكن وهذا ما يؤدي إلى جذب موظفين موهوبين واحترافيين للعمل وتعد هذه الطريقة من أفضل طرق التوظيف.

^{١٦} سالي علي محمد حسن، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة، د، ص ١٤٧.

٤. الرضا مرتبط مباشرة بإنتاجيتك

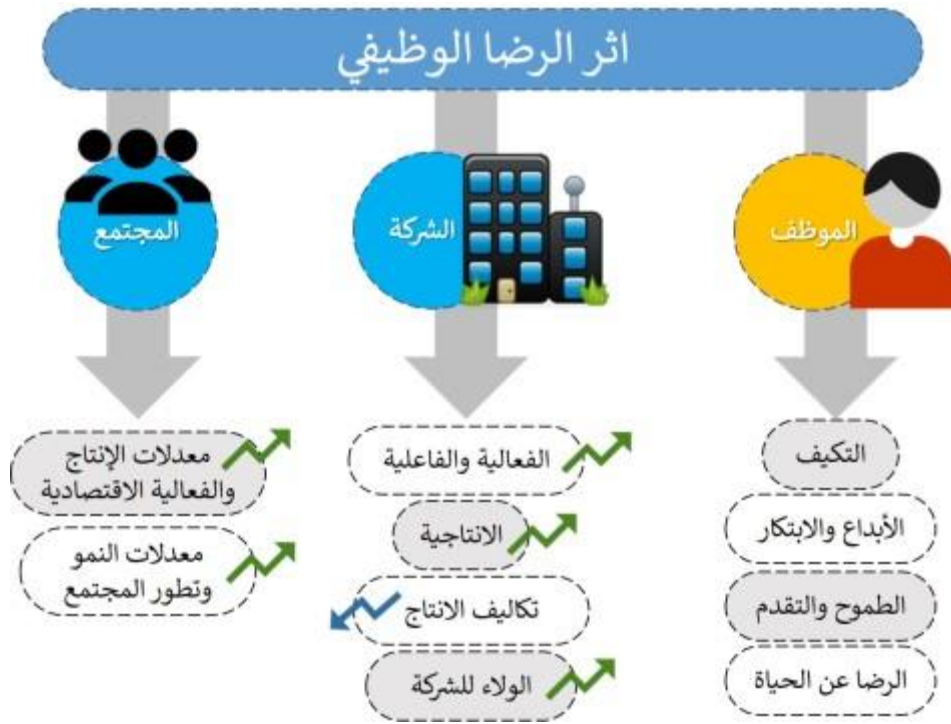
في بيئة العمل الإيجابية، من المرجح أن يبذل الموظفون قصارى جهدهم للعمل كل يوم. على سبيل المثال، البحث الذي أجراه مركز جامعة وارويك للميزة التنافسية في الاقتصاد العالمي (CAGE) وجدت بأن الموظفين السعداء يكونون أكثر إنتاجية بنسبة ٢٠٪ من الموظفين غير الراضين في المتوسط! ٥. يمكنك تقليل تكاليف الموارد البشرية بشكل كبير على المدى الطويل

عادة ، تحتاج إلى التخطيط لكل من التكاليف الثابتة والمتغيرة كجزء من ميزانية الموارد البشرية الخاصة بك. يمكن أن يؤثر انخفاض الرضا بشكل كبير على الجانب المتغير لهذه المعادلة - يحتاج الموظفون غير الراضين إلى استبيانات وممسوحات خاصة وتعلماً تخصصي ومساعدة مهنية إضافية وقد يؤدي في النهاية إلى تكاليف إعادة التوظيف وإعادة التدريب في حالة خروج الموظفين. كل هذا يحتاج منك أن تستثمر أكثر مما كنت تتوقع. من خلال جعل الرضا الوظيفي أولوية في شركتك يمكنك البقاء في الصدارة والتأكد من عدم وجود مشكلات غير متوقعة تنشأ بسبب انخفاض الرضا.

أبعاد الرضا الوظيفي

تكمّن عناصر الرضا الوظيفي في عدة محاور، ألا وهي:

- الرضا عن العلاقة مع الرؤساء، الزملاء، وكذلك مكان العمل.
- ظروف العمل.
- الراتب الجيد، والحوافز المادية.
- الرضا عن الترقية، بالإضافة إلى فرص التقدم.
- تقدير العمل المنجز.
- الاستقرار في العمل.
- المهام التي تتضمنها الوظيفة.



شكل ١: أثر الرضا الوظيفي

العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى

بعد أن علمنا العوامل المتصلة مباشرة بالعمل، حان الآن معرفة العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى، وهي ثلاثة

عوامل كالتالي:^{١٧}

١. المكافأة الاقتصادية المنصفة

تعد المكافأة الاقتصادية المنصفة أحد عوامل رضا الموظفين، إذ يتوقعون أن يحصلوا على مكافآت تنصفهم إذا قورنت بالمكافآت التي يحصل أصدقاؤهم عليها في المؤسسات الأخرى، وكذلك إذا قورنت ببعضها البعض داخل الشركة أو المؤسسة.

^{١٧} المياحي، إيمان ناظم حذية. ٢٠١٩. الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين. مجلة كلية التربية الأساسية. مج. ٢٥، ع. ١٠٣ العلوم الإنسانية،

٢. توفير الأهداف في التنظيم

هذه أحد عوامل الرضا الوظيفي، إذ يرغب كافة الموظفين في أن تُوفّر لهم أهداف جيدة في التنظيم، وأن تكون على درجة من الفاعلية مما يمكنهم من تحقيق أهدافهم.

٣. الحالة الصحية الذهنية والبدنية

يوجد ارتباط وثيق بين الحالة الصحية الذهنية والأخرى البدنية من حيث أثرها على أداء الموظف، وإنتاجيته، وكذلك معنوياته.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.^{١٨}

تهتم الإدارة والموارد البشرية بفهم العوامل المؤثرة بالرضا الوظيفي لتصميم الإجراءات الملائمة لدعم رضا الموظفين، ومن أبرز هذه العوامل:

١. الاحترام في بيئة العمل: يتصدر الاحترام في مكان العمل رأس قائمة العوامل المؤثرة بالرضا الوظيفي، ويتضمن الاحترام طريقة التعامل مع الموظفين والتواصل معهم وحتى نوعية الرقابة المفروضة عليهم وكيفية إنذارهم ومعاقبتهم.

٢. الأجور والحوافز المادية: الأجر العادل من العوامل المهمة جداً لتحقيق الرضا الوظيفي، وغالباً ما يقيم الموظفون موقفهم من المؤسسة والعمل من خلال شعورهم بالكفاية المالية أو العدالة في الأجر والحوافز المادية، وهذا ما يدفع العديد من المؤسسات إلى وضع أنظمة مكافآت وعلاوات مادية مستقرة ومنتظمة.^{١٩}

٣. الترقّيات والتدرّج الوظيفي: لا أحد يرغب بوظيفة ثابتة لا مجال فيها للترقية والتطور، وغالباً ما يسجل الموظفون في هذا النوع من الوظائف معدلاً متدنٍ من الرضى الوظيفي، فيما تمثل الترقية والمنافسة حافزاً مهماً للموظفين في الوظائف الواعدة.^{٢٠}

^{١٨} المريشد، مؤيد مقضي والشرعية، فلاح هزاع والشعار، قاسم إبراهيم. ٢٠٠٤. الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات. رسالة المكتبة، مج. ٣٩، ع. ٢.

^{١٩} ماهر احمد (١٩٩٩)، مرجع سابق، ص ٧٠.

^{٢٠} بورغدة، محمد مسعود ومبروح، عبد الوهاب وقموح، نجود. ٢٠٢١. نماذج علاقة الرضا الوظيفي بالأداء. أبحاث نفسية و تربوية، مج. ١١، ع. ١.

٤. الجدوى من العمل: مفهوم الجدوى من العمل مفهوم واسع ومتشعب، يبدأ من شعور الموظف بجدوى عمله عليه شخصياً وإن كان العمل يمنحه فرص التحدي والتطور، ولا ينتهي بملاحظة الموظف لجدوى عمله على إنتاجية الشركة ونمائها، وفي كثير من الأحيان تكون البيروقراطية والأعمال غير المجدية سبباً كافٍ للسخط وعدم الرضا.
٥. الثقة المتبادلة: تنعكس ثقة الموظف في الطريقة التي تتعامل بها الإدارة مع المواقف المختلفة إلى حد كبير في الرضا الوظيفي، كما يتم تحديد ثقة الموظف والاعتماد عليه كعامل رئيسي في تحقيق الرضا.
٦. الأمن الوظيفي: إذا كان الموظف لا يشعر بالأمان والأمان في وظيفته، فلن يتمكن من تحقيق الرضا الوظيفي، ولا يمكن أن يكون لديه موقف إيجابي تجاه العمل عندما يتعرض للتهديد بالبطالة، أو تخفيض رواتبه، أو غير ذلك من الإجراءات التعسفية.
٧. بيئة عمل صحية: ضمان معايير السلامة الأساسية للموظفين وحتى ضمان بيئة عمل هادئة ومستقرة، والحد من عوامل التوتر والتوتر.
٨. الاتصال وسهولة الوصول: لطالما اعتبر خبراء الإدارة أن الاتصال في بيئة العمل هو العامل الأكثر أهمية في تحقيق الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف الإدارة الواسعة، والتي لا تقل أهمية، مثل الحل السريع للنزاعات والميول، الكشف عن الثغرات والكشف عن المواهب والقدرات المحتملة.^{٢١}
٩. العدل والمساواة في العمل: حتى لو لم يكن هذا الإنصاف مفيداً للموظفين بشكل مباشر، فإن الإنصاف في الترقية والتحفيز والتوزيع يعتبر أحد الأسس الرئيسية لتحقيق الرضا، والمساواة بين الجنسين واحترام الاختلافات الثقافية والعرقية تؤثر على رضا الموظف.
١٠. العلاقات الثانوية: هي تلك التي تربط الموظفين بزملائهم في العمل أو المديرين خارج أداء المهام والعمل، سواء كانت المحادثات والتبادلات الجانبية أثناء ساعات العمل أو العلاقات الثانوية خلال ساعات العمل. تلعب هذه العلاقات، التي تحدث خارج مكان العمل، دوراً مهماً في تعزيز الرضا الوظيفي.

^{٢١} حسن، يزن عمر محمد؛ الصرايرة، محمد نجيب، (٢٠٢١)، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في الإذاعات الأردنية الخاصة، مجلة كلية الآداب و العلوم الاجتماعية. مج. ١٢، ع. ١ ص ص. ٨١-٩٤

١١. العوامل الشخصية: هناك العديد من العوامل الشخصية التي تؤثر على الرضا الوظيفي، بما في ذلك العمر، والوضع الاجتماعي، والاستعداد الذهني، والمستوى التعليمي، وما إلى ذلك. وهذه العوامل غالبًا ما تكون أهم العقبات التي تواجه الشركات في تنفيذ برامج الرضا الوظيفي بسبب الاختلافات الهائلة بين الموظفين.^{٢٢}

طرق تحقيق الرضا الوظيفي^{٢٣}

١. تحسين نظام الرواتب: وفقًا لخبراء الإدارة، فإن أهم عوامل الرضا الوظيفي هي الراتب والاحترام، وبعضها يضيف أيضًا الترفيه. ومع ذلك، لا تزال الأجور والحوافز المادية من أهم العوامل في تحقيق الرضا الوظيفي، والأجر العادل سيؤدي في معظم الحالات إلى الشعور بالرضا والانتماء.
٢. تعامل باحترام: غالبًا ما يكون المديرون الذين يسيئون معاملة الموظفين غير مدركين لتأثير الإساءة على احترام الموظف لذاته، وبالتالي كيف يشعر تجاه وظيفته. من أهم مقاييس الرضا الوظيفي أن التعاملات منضبطة ومحترمة، حتى عند إبداء التعليقات أو النقد أو فرض العقوبات.
٣. تحقيق الأمن الوظيفي: يجب على الشركات أن تثبت للموظفين قدرتها على مواصلة العمل وإتاحة فرص العمل للموظفين على المدى الطويل، حيث أن خوف الموظف من التسريح أو المغادرة هو أحد أسوأ أعداء الرضا الوظيفي.
٤. الصحة والسلامة: العناية بصحة الموظفين ليست ثانوية، يجب على المنظمات ضمان ظروف آمنة في بيئة العمل والتركيز على الدعم طويل الأجل للرعاية الصحية للموظفين.
٥. ضمان الفرص والقدرة على التطوير: من ناحية، هناك فرص لزيادة الدخل من خلال زيادة الرواتب، والترقيات، والترقيات، وما إلى ذلك، ومن ناحية أخرى، هناك فرص للموظفين لمواصلة التطور والحصول عليها. المزيد من الخبرة والمهارات تؤهلهم لشغل مناصب أعلى وأجور أعلى.^{٢٤}
٦. التقدير والثناء: ليس للموظف أهمية مادية فقط، بل يجب أن يشعر بالتقدير لعمله وله الحق في الثناء والمكافآت الأخلاقية على العمل الجيد.

^{٢٢} كنتاوي، أمينة وتيشات، سلوى. ٢٠٢٢. الدور الوسيط للرفاهية الموظف في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الاستراتيجي. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، مج. ٨، ع. ١.

^{٢٣} سعيد، محمد، (٢٠٠٤)، مرجع سابق، ص ٣٨.

^{٢٤} أبو شرخ، نادر (٢٠١٠). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة.

٧. تحقيق المساواة والإنصاف: من حيث الأجور والفرص وحل النزاعات، يجب على المؤسسة أن تسعى جاهدة لتحقيق المساواة في الأجر عن العمل المتساوي القيمة، سواء داخل المؤسسة أو مقارنة بالمنافسين.
٨. ساعات العمل والعمل الإضافي: تجبر بعض الشركات الموظفين على العمل لساعات أكثر دون اعتبار لكفاءة العمل لساعات إضافية، خاصة إذا لم يكن هناك حافز مالي ومعنوي واضح. لتحقيق الرضا الوظيفي، يجب أن تكون ساعات العمل الأساسية كافية ويجب أن يكون العمل الإضافي اختياريًا ومدفوع الأجر.
٩. الراحة والعطلة: تنص قوانين العمل في معظم دول العالم على الإجازات، ولكن يجب أن تضمن الوحدة وقتًا جيدًا للراحة والنظام. إجازات مناسبة حسب طبيعة العمل واحتياجات موظفيها، كما يجب أن تقدر المؤسسة الظروف الخاصة للموظفين في منحهم الإجازات العارضة.
١٠. معالجة التظلمات والمشاكل: فحل النزاعات بسرعة ومعالجة مشاكل الموظفين وتظلماتهم بالوقت المناسب والوسيلة المناسبة يكفل تحقيق معدل أعلى من الرضا والانتماء.^{٢٥}
١١. خطوط التواصل الفعال: الاهتمام بآراء الموظفين واقتراحاتهم وأفكارهم، والاتصال بهم بخط مزدوج يضمن وصول الرسائل واستقبال التغذية الراجعة، إضافةً إلى منح الموظفين قدرًا مناسباً من المعرفة والمعلومات عن ظروف العمل في كل وقت.
١٢. المرونة: تفتقر الكثير من الإدارات إلى المرونة في إنشاء الأنظمة الرقابية أو أنظمة التواصل وتصدير الأوامر والقرارات، وكثيراً ما يقود انعدام المرونة في المؤسسة إلى السخط الوظيفي وعدم الرضا.
١٣. تعزيز العمل الجماعي: من وسائل تحقيق الرضا الوظيفي ترك هامش حرية لدى الموظفين ليعملوا معاً على حلّ المشكلات وإدارة المهمات حتى وإن كان التكليف لموظف بعينه.^{٢٦}

^{٢٥} السعودي، موسى (٢٠١٣)، أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية: دراسة ميدانية. مجلة دراسات - العلوم الإدارية، ٤٠(١)، ١٨-٣٤، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.

^{٢٦} الزغبى، مروان طاهر، (٢٠١١)، الرضا الوظيفي: مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ص١٧.

أهم طرق قياس رضا الموظفين:

١. إجراء استبيانات رضا الموظفين

يعد استبيان رضا الموظفين أحد أفضل الطرق. ستحصل على قياس أساسي وستتعرف على المزيد حول ما يحبه الموظفون وما لا يعجبهم.

٢. استخدم مؤشر رضا الموظفين (ESI)

يقيس مؤشر رضا الموظفين (ESI) مدى رضا الموظفين عن وظائفهم.

٣. استخدم صافي نقاط الترويج للموظفين (eNPS)

اصافي نقاط الترويج للموظفين (eNPS) هو مقياس يمكن أن يُظهر لك كيف يشعر الموظفون تجاه شركتك.

٤. عقد اجتماعات فردية

قلنا لك سابقًا أن الاجتماعات وجهاً لوجه لا يمكن الاعتماد عليها مثل التعليقات المجهولة ، ولكن هذا لا يعني أنه لا ينبغي عليك عقدها. تساعدك الاجتماعات الفردية على فهم احتياجات واهتمامات كل موظف على حدة.

عادة ما تستغرق هذه الأنواع من الاجتماعات حوالي ٣٠ دقيقة. ومع ذلك، يمكنك جعلها أقصر أو أطول حسب الموقف واحتياجاتك.

٥. تثبيت صندوق اقتراحات الموظفين

ربما يكون لدى موظفيك الكثير من الأشياء ليقولوها عن شركتك ومحيط العمل. ومع ذلك، قد لا يشعرون بالراحة عند القيام بذلك علناً. هذا هو المكان الذي يمكن أن يساعد فيه صندوق اقتراحات الموظفين.

أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين:

عوامل الرضا الوظيفي الخاصة بالفرد:

١- حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

- مواءمة العمل مع القيم الشخصية: يمتلك الأفراد عددًا من القيم التي يمكن تحقيقها في سياق العمل

ويزداد الرضا الوظيفي عند استيفاء هذه القيم، بما في ذلك القيادة وإتقان الوظيفة والإبداع.

- تقدير الذات: وهو أحد الأهداف التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في عدة مجالات، ومن المجالات المهمة لتحقيقها مجال العمل، سواء من خلال المنصب الذي يشغله أو من خلال طبيعة ومكان العمل وعضوية المجتمع الوعي بقيمة المكانة والمكانة في الدائرة الاجتماعية، بحيث يمكن تلبية هذه الحاجة (الشعور بتقدير الذات) من خلال دائرة مركزية وظيفية أو اجتماعية، وبالتالي تحقيق الرضا.^{٢٧}

الشخصية والخصائص البيئية للفرد: تتجلى في إدراكه، وشخصيته، وقدرته، وجاهزيته، وطموحه، وذكائه، ودرجة ولائه، وعلاقته بالقسم، والعمر الزمني، والخبرة، والدخل الشهري، ودرجة لعب هذه الخصائص لإنجازات العمل الشخصي ودور القيام بواجبات الوظيفة، أي انعكاسها الإيجابي على الرضا.

٢- محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في تحديد الرضا لوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.^{٢٨}

٣- عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

- أ. ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتواءم مع الأهداف المحددة.
- ب. إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.

^{٢٧} جرادات، نور (٢٠٠٨). الإثراء الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي "دراسة اتجاهات العاملين في المؤسسات العامة المستقلة في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

^{٢٨} كنان، مداح، (٢٠١٥)، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة الجابر لخدمات التأجير، الجامعة الافتراضية السورية، ص ٤٣.

٤- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أدائه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسبب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر.^{٢٩}

٥ - العوامل التنظيمية:

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك مركز الفرد التنظيمي ذلك المركز الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للتقدم بالإضافة إلى نمط الإشراف السائد ودرجة الرقابة.^{٣٠}

الرضا الوظيفي كمحرك للدافعية:

اختلفت المفاهيم المؤثرة لمفهوم الرضا الوظيفي، وهو غير محدد المعالم، إلا أنه يمكن تفسير الرضا بشكل مبسط على أنه: "تخفيض حدة التوتر الناتج عن الفجوة بين توقعات الفرد، والحاجات غير المشبعة".

عناصر الرضا الوظيفي:

١. الرضا عن الوظيفة ويتضمن:

- أ. إتاحة الفرصة لإبراز مهارات الفرد وقدراته.
- ب. إتاحة فرصة للمبادأة والابتكار.
- ج. توفير نظام للإشراف العام، وليس الإشراف المباشر، مما يزيد من خبرات العاملين.
- د. تتيح الوظيفة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة.^{٣١}

^{٢٩} العاودة، عاطف (٢٠١٤)، العوامل التنظيمية المؤثرة في التفويض الإداري: تصورات الموظفين (المديرين) في مراكز الوزارات الأردنية. مجلة دراسات، العلوم الإدارية، ٤١(١)، ٧٢-٩١، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

^{٣٠} كنان، مداح، (٢٠١٥)، مرجع سابق ص ٤٧

^{٣١} باصفار، أمال عبد القادر (٢٠١٨)، مرجع سابق

٢. الرضا عن التعويضات:

- أ. الراتب والتوافق الوظيفي.
- ب. راتب يتناسب مع تكلفة المعيشة.
- ج. اتباع سياسات الحوافز والحوافز المتكررة.
- د. يفضل الدافع الجماعي على الدافع الفردي.

٣ - الرضا عن التطور الوظيفي والتقدم:

- أ. وجود سياسة واضحة للتخطيط الوظيفي.
- ب. نمو الوظائف التي يؤديها الموظفون.
- ج. تزويد العمال بالتدريب المناسب.

٤. الرضا عن الأسلوب القيادي والإشرافي ومنها:

إظهار الصداقة الحميمة في العمل.

- أ. مشرف الدعم عند طلب المساعدة.
- ب. الاعتماد على السلطة الشخصية بعيداً عن السلطة الرسمية.
- ج. عامل المرؤوسين بإنصاف.

٥. الرضا عن الفريق العامل بما في ذلك:

- أ. الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة.
- ب. المدى العام للجوانب الثقافية والعلمية والفكرية للمجموعة.
- ج. التوجه الاجتماعي لأعضاء المجموعة.
- د. الانضمام إلى الأندية والجمعيات المهنية.

٦- الرضا عن الجوانب الاجتماعية ومنها:

أ. ابحث في المشكلات الاجتماعية للموظف وساعده في حلها.

ب. توفير الرعاية الطبية ووسائل النقل المناسبة للعاملين.^{٣٢}

٧. العلاقة بين الرضا الوظيفي، والأداء:

اختلفت وجهات النظر في إيجاد العلاقة بين الرضا الوظيفي، والأداء، ومن أهمها:

الرضا الأداء:

أي أن توفير الرضا لدى العاملين يؤدي إلى أداء مرتفع، فهناك علاقة طردية بين طرفين الأول مستقل، وهو الرضا، والثاني تابع، وهو الأداء، وكلما زادت درجات الرضا، كلما ارتفعت معدلات الأداء .

الأداء الرضا:

ويعني أن الرضا ما هو إلا تابع لمتغير مستقل، وهو الأداء على أساس أن الأداء الجيد للموظف، وما يعقبه من مكافآت يؤدي إلى زيادة قدرته على إشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه.

المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والأداء:

يركز هذا الرأي على المناخ التنظيمي باعتباره العامل الوسيط بين الرضا والأداء فالمناخ التنظيمي هو المرآة التي تعكس الانطباع الذي يكون لدى العاملين بالمنظمة عن جميع العناصر الموضوعية بها، المعنوية، وبالتالي الارتقاء بأدائهم .
وبهذا يمكن القول أن المناخ التنظيمي هو العامل الوسيط الذي يربط بين الرضا والأداء.^{٣٣}

^{٣٢} فليه، فاروق، وعبد المجيد، محمد (٢٠٠٥)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.

^{٣٣} الوديعاني، محمد (٢٠١٤)، اتجاهات المشرفين التربويين ومديري المدارس نحو استخدام الإثراء المهني في مجال القيادة المدرسية بمؤسسات التعليم العام السعودي. مجلة دراسات، العلوم التربوية، ٤١(٢)، ٨٦٢-٨٨٠.

الخاتمة

هناك العديد من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل: العلاقة الجيدة مع الرؤساء والزملاء ومكان العمل، الرضا عن المرتبات والحوافز المادية، وكذلك المهام التي تتضمنها الوظيفة، وفرص التقدم والترقية.

لذا ينبغي عليك كمدير شركة أو مؤسسة أن تسعى إلى إيجاد كل ذلك قدر الإمكان في مؤسستك، وضع دائماً نصب عينيك أن رضا الموظفين يعود بالفائدة عليك أكثر من الموظفين ذاتهم، أيقظ روح المنافسة التي بداخلك، وتواصل مع قيود-الذي يعد أفضل برنامج محاسبة- وتنافس مع كبرى الشركات وكن في الصدارة.

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي في أوائل القرن العشرين، وكما أشار العديد من الباحثين، كانت السنوات الثلاثين الأولى هي البداية. غالباً ما يصعب تفسير ذلك لأنه يغير شعور الفرد في المواقف المختلفة، حيث تميل الروح البشرية إلى العمل، وطالما كان الشخص يعمل، إما أن يكون راضياً عن الوظيفة أو غير راضٍ عن الوظيفة.

يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه نتيجة مجموعة من العوامل المتعلقة بالوظيفة، ويتم قياسه من حيث قبول الفرد للرضا الوظيفي والرضا الذاتي والإنتاجية كنتيجة للمشاعر العاطفية التي تمكن الفرد من أن يكون. كفاءة العمل دون ملل أو ألم.

الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تهتم الكثير من علماء النفس، حيث أن معظم الناس يقضون معظم حياتهم في العمل، فمن المهم بالنسبة لهم البحث عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، وفكرة الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والفوائد لكل من المؤسسات والعاملين ويضيف إلى أهمية البحث في هذا الموضوع.^{٣٤}

^{٣٤} فليه، فاروق، وعبد المجيد، محمد (٢٠٠٥)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.

الملخص: Summary

عندما يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي ويشعرون أنهم في المكان الصحيح في حياتهم المهنية، فمن المرجح أن يكون أداؤهم أفضل وأن يكون لديهم فترة أطول في الشركة، وهذا هو السبب في أن قياس مشاركتهم أمر ضروري.

كثيرا ما يشارك الحدس الشخصي والعوامل البيئية في تحديد ما إذا كنت راضيا عن وظيفتك، وما إذا كان هذا هو الخيار الصحيح بالنسبة لك، ولماذا هذا مهم. بالنسبة لبعض الناس، قد يتطلب العثور على الوظيفة المثالية كسب مبالغ معينة من المال. قد يحتاج البعض الآخر إلى فريق مفيد للعثور على الوظيفة المثالية.

يوضح الرضا الوظيفي مدى تحفيز الموظف الذاتي ورضاه عن وظيفته. يحدث الرضا الوظيفي عندما يشعر الموظفون بأن لديهم وظيفة مستقرة، ومجالا للنمو في حياتهم المهنية، ومزيجا جيدا بين العمل والحياة الشخصية. هذا يعني أن الموظف سعيد في العمل لأن العمل يلي معايير الشخص.

يمكن أن تؤثر البيئة والموقف وجودة العمل التي يمكن أن تقدمها الشركة لموظفيها بشكل كبير على الرضا الوظيفي للموظفين. قد يكون أو لا يكون من الممكن قياسه، ولكن يمكن استخدام طرق البحث لمقارنة مستويات رضا الموظفين في نفس الشركة أو الصناعة بناء على نفس الأسئلة أو المعايير.

التوصيات:

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

المراجع والمصادر:

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

- العواودة، عاطف (٢٠١٤)، العوامل التنظيمية المؤثرة في التفويض الإداري: تصورات الموظفين (المديرين) في مراكز الوزارات الأردنية. مجلة دراسات، العلوم الإدارية، ٤١(١)، ٧٢-٩١، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- فليه، فاروق، وعبد المجيد، محمد (٢٠٠٥)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
- الوديعاني، محمد (٢٠١٤)، اتجاهات المشرفين التربويين ومديري المدارس نحو استخدام الإثراء المهني في مجال القيادة المدرسية بمؤسسات التعليم العام السعودي. مجلة دراسات، العلوم التربوية، ٤١(٢)، ٨٦٢-٨٨٠.
- عزون، زهية وفوزية عيسى. ٢٠٢١. الرضا الوظيفي و أثره على أداء الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايات الجزائر و البلدية. دراسات و أبحاث، مج. ١٣، ع. ١.
- العساف، آمال عبد الفتاح. (٢٠١٣). الرضا الوظيفي و أثره على أداء مؤسسة المواصفات و المقاييس الأردنية. (أطروحة ماجستير). جامعة عمان العربية، الأردن
- كنتاوي، أمينة وتيشات، سلوى. ٢٠٢٢. الدور الوسيط للرفاهية الموظف في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الاستراتيجي. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، مج. ٨، ع. ١.
- بورغدة، محمد مسعود وميروح، عبد الوهاب وقموح، نجود. ٢٠٢١. نماذج علاقة الرضا الوظيفي بالأداء. أبحاث نفسية و تربوية، مج. ١١، ع. ١.
- المياحي، إيمان ناظم حذية. ٢٠١٩. الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين. مجلة كلية التربية الأساسية. مج. ٢٥، ع. ١٠٣ العلوم الإنسانية،
- المرشد، مؤيد مفضي والشرعية، فلاح هزاع والشعار، قاسم إبراهيم. ٢٠٠٤. الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبات. رسالة المكتبة، مج. ٣٩، ع. ٢.
- فرج، إخلاص زكي. ٢٠١٣. الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية. مجلة البحوث التربوية و النفسية مج. ٢٠١٣، ع. ٣٦
- بشير الخضرا، وآخرين، (٢٠١٠)، السلوك التنظيمي، د ط، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ص ٣٣٢
- سعيد، محمد، (٢٠٠٤)، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص

- ماهر، احمد (١٩٩٩) إدارة الموارد البشرية، مصر: الدار الجامعية، ص ٣٨٠
- سالي علي محمد حسن، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة، د
- حسن، يزن عمر محمد؛ الصرايرة، محمد نجيب، (٢٠٢١)، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائمين بالاتصال في الإذاعات الأردنية الخاصة، مجلة كلية الآداب و العلوم الاجتماعية. مج.
- الزعبي، مروان طاهر، (٢٠١١)، الرضا الوظيفي: مفهومه، طرق قياسه، تفسير درجاته، وأساليب زيادته في العمل، عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة
- كنان، مداح، (٢٠١٥)، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركة الجابر لخدمات التأجير، الجامعة الافتراضية السورية ،

Midocean University

College of Management

Department of.....

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

Prepared by:

- ١. Rajaa Mohammad Saeed Waznah**
- ٢. Shabbab Hamed Alshamrani**

Supervised by:

Dr/ Walid Soliman

Year: ٢٠٢٤