



جامعة ميدأوشن كلية الإدارة

قسم / إدارة المشاريع

الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة تداول
السعودية في الرياض

Job Satisfaction and Its Relationship with Productivity Improvement at the Saudi Exchange Group in Riyadh

أسم الطالب

علي مفلح الجبرة

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٤٨٢١

مشروع تخرج-٢

كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

2024 - الفصل الدراسي الثالث

الإهداء

إلى من كان لي دائماً السند والعون في أصعب اللحظات، إلى الرجل الأبرز في حياتي، أبي العزيز، الذي لم
ييخل عليّ بتوجيهاته ونصائحه

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني، أُمي الحبيبة، التي كانت دائماً مصدر الحب والدعم، وتمنحني القوة
لأواجه تحديات الحياة

إلى إخواني وأخواتي، الذين كانوا دائماً بجانبني، وشاركوا معي في كل خطوة، فكانوا خير معين لي في
الأوقات الصعبة

إلى كل من ساعدني، حتى ولو بكلمة أو حرف، في مسيرتي الدراسية، فأنتم كنتم الدافع الذي ساعدني على

إلى هؤلاء جميعاً، أهدىكم هذا العمل تقديراً وامتناناً لكل ما قدمتموه لي، فأنتم كنتم الدافع الذي ساعدني على
تحقيق أحلامي

الشكر والتقدير

إلى السادة المشرفين الأفاضل الذين مدوا لي يد العون وذلّلوا لي كل عسير، وأخذوا بيدي بكرمهم ورعايتهم،
بينما أخطو خطواتي الأولى في هذا الميدان الصعب، إن دعمكم المتواصل بعد توفيق الله وإيمانكم بقدراتي
كانا دافعاً لي لمواجهة التحديات، أسأل الله العظيم أن يجزيكم على إحسانكم إحساناً، وأن ينفع ببحثي هذا
البلاد والعباد، وأن يكون سبباً في تحقيق العلم والمعرفة والتقدم والازدهار.

جدول المحتويات

7	المستخلص.....
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
10	1.1. المقدمة:.....
12	1.2. مشكلة الدراسة.....
12	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
12	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
13	1.3. أهمية الدراسة.....
13	1.3.1. على المستوى النظري:.....
13	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
14	1.4. أسئلة الدراسة.....
14	1.5. أهداف الدراسة.....
١٥	1.6. فرضيات الدراسة.....
15	1.7. نموذج الدراسة.....
16	1.8. منهجية الدراسة.....
16	1.9. الدراسة الميدانية.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
20	2.2. المتغير المستقل.....
24	2.3. المتغير التابع.....
27	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
29	2.5. الخاتمة.....
32	3. الفصل الثالث منهجية البحث.....
33	3.1. المقدمة.....
33	3.2. التعريفات الإجرائية.....
34	3.3. تصميم البحث.....
35	3.4. مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات.....
36	3.5. طرق جمع البيانات.....

37.....	٣.٦ أنواع البيانات.....
38.....	٣.٧ طرق وأساليب تحليل البيانات.....
38.....	٣.٨ الخاتمة.....
39.....	الفصل الرابع/التحليل الإحصائي.....
40.....	المقدمة.....
40.....	خصائص عينة الدراسة.....
46.....	قياس صدق وثبات الدراسة.....
47.....	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة.....
50.....	ثبات اداة الدراسة.....
52.....	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....
54.....	معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة.....
55.....	فرضيات الدراسة.....
57.....	الفصل الخامس.....
58	المقدمة.....
58.....	التوصيات.....
58.....	حدود الدراسة.....
59.....	الخاتمة
61.....	قائمة المراجع.....
62.....	الملاحق.....

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
١	نموذج البحث	15
٢	أنواع الرضا الوظيفي المصدر: مريخي، بلخطوط، ٢٠٢١	22
٣	تدرج الحاجات المصدر: بن يوب واخرين، ٢٠١٨	23
٤	تقييم أداء العاملين المصدر: الأمين، ٢٠١٥	25
٥	معايير تقييم الأداء، ٢٠١٨	26
٦	منهجية البحث	32

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35	مجتمع البحث المصدر: الطالب 2024	1
35	عينة البحث المصدر: الطالب 2024	2
36	المتغير المستقل المصدر الطالب 2024	3
37	المتغير التابع المصدر الطالب	4

المستخلص:

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في المؤسسات.

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار مجتمع الدراسة المكون من 30 موظفًا، وتطبيق الدراسة على عينة من الموظفين في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض.

نتائج الدراسة:

تم تحليل أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية ومستوى تحقيقها (مرتفع – متوسط – منخفض).

المساهمة النظرية:

تساهم هذه الدراسة في الأدبيات من خلال تسليط الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، مع تقديم إطار شامل لفهم تأثير هذه العلاقة على المستوى المؤسسي.

التطبيقات العملية:

تقدم الدراسة توصيات للمؤسسات حول تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تحسين بيئة العمل وتوفير حوافز ملائمة، مع التركيز على قياس وتحليل الأثر لتحقيق إنتاجية مستدامة.

الكلمات المفتاحية:

الرضا الوظيفي، تحسين الإنتاجية، بيئة العمل، التطوير المؤسسي.

Study Objective:

This study aims to explore the impact of job satisfaction on productivity improvement in organizations.

Study Methodology:

To achieve the study objectives, the researcher employed a descriptive-analytical method. The study population consisted of 30 employees, and the research was conducted on a sample of employees at the Saudi Tadawul Group in Riyadh.

Study Results:

The study analyzed the impact of job satisfaction dimensions (such as work environment, employee interaction, and opportunities for recognition and motivation) on productivity improvement and its achievement levels (high – medium – low).

Theoretical Contribution:

This study contributes to the literature by highlighting the relationship between job satisfaction and productivity improvement, providing a comprehensive framework to understand the impact of this relationship at the organizational level.

Practical Applications:

The study offers recommendations for organizations to enhance job satisfaction by improving the work environment and providing suitable incentives, focusing on measuring and analyzing the impact to achieve sustainable productivity.

Keywords:

Job Satisfaction, Productivity Improvement, Work Environment, Organizational Development.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

ان الرضا الوظيفي من الموضوعات الرئيسية التي جذبت اهتمام الباحثين والمفكرين، حيث يُعد من العوامل البارزة التي تؤثر إيجابياً على العمال، ويُعبر الرضا الوظيفي عن مجموعة من المتغيرات المحيطة ببيئة العمل، ويظهر في مواقف الموظف تجاه عمله، كما يعتبر المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء عملهم بجدية، مما يؤدي إلى زيادة الفرص للتقدم والنجاح، لذلك أصبح التركيز على رضا العاملين من الاتجاهات الحديثة في قياس تصوراتهم وردود أفعالهم تجاه أعمالهم، كما أن اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين يسعى لتلبية احتياجاتهم وكسب رضاهم، إذ يُعتبر الرضا عن العمل عنصراً أساسياً للتحفيز، لما له من تأثير إيجابي على أداء العاملين. (بن يوب وآخرين، ٢٠١٩)

ويُعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع التي حظيت باهتمام واسع من علماء النفس، نظراً لأن الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، لذلك من الضروري استكشاف مفهوم الرضا الوظيفي وأثره على الحياة الشخصية والمهنية، كما تشير بعض الآراء إلى أن تحقيق الرضا الوظيفي قد يسهم في زيادة الإنتاجية، مما يعود بالفائدة على المؤسسات والعاملين على حد سواء. (الزغبيني، ٢٠٢٣)

ولقد أبدى المدراء وأرباب العمل اهتماماً خاصاً بالرضا الوظيفي، كونه عنصراً محفزاً للعاملين ويؤثر بشكل كبير على إنتاجيتهم ونشاطهم في العمل، وقد أظهرت الدراسات أن رضا العاملين يساهم في تحسين صحتهم الجسدية والنفسية، مما يعزز نوعية حياتهم داخل بيئة العمل وخارجها، كما يُعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي ترفع الأداء داخل المنظمة. (المعايطه، ٢٠١٧)

وموضوع الرضا الوظيفي من القضايا الحيوية في الحياة التنظيمية، حيث يتطلب الأمر تحقيق توازن دقيق بين احتياجات الأفراد وأهداف المؤسسة، وتكمن المشكلة الأساسية في كيفية دمج مجموعة متنوعة من الأفراد، كل منهم يحمل معتقداته وأفكاره وقدراته الفريدة، في بيئة عمل تتسم بالتعاون والتنسيق، ومن الضروري إيجاد استراتيجيات فعالة لتعزيز روح الفريق، مما يسهم في نجاح المؤسسة ويضمن في الوقت ذاته رضا الموظفين

وولائهم، كما إن الرضا الوظيفي لا يعكس فقط سعادة الأفراد، بل يؤثر أيضاً بشكل مباشر على إنتاجية المؤسسة ونجاحها في تحقيق أهدافها. (بن عبيلة وآخرين، ٢٠١٧)

وشغل مصطلح الإنتاجية اهتمام العديد من العلماء والباحثين كونه يعد أحد المفاتيح المهمة لزيادة معدلات النمو الاقتصادي وتقليص الفاقد من الموارد المتاحة، ويتطلب السعي نحو رفع مستويات الإنتاجية في المؤسسات دراسة هذه المستويات وقياسها، بالإضافة إلى وضع السياسات التي تعززها وتضمن توافقها مع الخطط والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. (الزغبيني، ٢٠٢٣)

كما يُعتبر المورد البشري في الوقت الحالي من أهم عناصر الإنتاج، حيث يلعب دوراً فعالاً في تنفيذ أنشطة المنظمة وتحقيق أهدافها واستراتيجياتها، ويُمثل هذا المورد ثروة نادرة تسعى المنظمات لتوفيرها بجودة وكفاءة عالية لزيادة فعاليتها، ويمتلك الأفراد قدرات عالية على العطاء المتجدد وطاقات كامنة يمكن استغلالها لتطوير الأداء، لذلك تسعى معظم المنظمات إلى استثمار جهودها ومواردها في جذب وتوظيف المورد البشري المؤهل، بالإضافة إلى تدريب العاملين الحاليين لضمان تحقيق الأداء الأمثل. (عياد وآخرين، ٢٠٢٣)

والرضا لا يُعتبر نتيجة لعامل واحد، بل هو نتاج مجموعة من العوامل المتداخلة، تشمل بيئة العمل وخصائص المنظمة التي يعمل بها الفرد، بالإضافة إلى عوامل شخصية تتعلق بالفرد نفسه، فعندما يشعر الفرد بالرضا عن وظيفته، فإنه يؤدي عمله بنشاط وحيوية، مما يسهم في زيادة فاعليته وإنتاجيته. (الحوتي، ٢٠١٨)

ويمكن القول إن الدافع الرئيسي للالتزام الأفراد بأعمالهم هو مدى رضاهم عنها، فكلما زادت التحفيزات الإيجابية والمنافع التي يحصلون عليها، زاد رضاهم، مما يعزز جهودهم ويساهم في تحسين أدائهم وتميزهم، هذا الرضا يمكنهم من استغلال إمكانياتهم بشكل كامل وإطلاق طاقاتهم الإبداعية، مما يرفع من مستوى أدائهم وأداء المنظمة ككل. (عياد وآخرين، ٢٠٢٣)

وبناءً على ذلك جاءت الفكرة لإعداد هذه الدراسة لتسلط الضوء على أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض.

٢.١. مشكلة الدراسة

تعاني بعض المؤسسات والمنظمات مشكلات تتعلق بعدم إدراك مفهوم الرضا الوظيفي ومدى أهميته التي تساهم بشكل كبير في تحسين الإنتاجية داخل المنظمة، غالبًا ما يؤدي هذا الجهل إلى بيئات عمل غير محفزة، مما يؤثر سلبيًا على معنويات الموظفين وأدائهم، وتنقسم المشكلة إلى فجوة نظرية وفجوة تطبيقية:

١.٢.١ فجوات على المستوى النظري

- عدم إدراك المنظمة بأهمية أثر الرضا الوظيفي على تحسين وزيادة الإنتاجية.
- تجاهل الاختلافات الفردية التي تحسن الرضا، لأن كل موظف لديه دوافع واحتياجات مختلفة.
- التحديات في تنسيق الجهود عبر الأقسام المختلفة لتعزيز أثر الرضا الوظيفي على الإنتاجية.

١.٢.٢ فجوات على المستوى التطبيقي

- اختلاف مستويات الرضا وأثرها على الإنتاجية من ثقافة لأخرى، مما يجعل قياس النتائج النظرية صعبًا.
- نقص البحوث التي تدرس الآليات والوسائط التي تربط الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية.
- غياب إطار نظري شامل يفسر كيفية ترجمة الرضا الوظيفي إلى تحسينات ملموسة في الإنتاجية.

وإشكالية الدراسة هي: ما أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في الشركة؟

٣.١. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع في غاية الأهمية وهو مدى تأثير رضا العملاء على الإنتاجية ولأن دور رضا العملاء بارز في نجاح الشركات وقدرتها على النمو والاستمرارية أصبحت اليوم الشركات تدرك بأنها قادرة على المنافسة بشكل فعال عند قيامها بالتميز في مجال جودة الخدمة وتحسين رضا العميل عنها، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

١.٣.١ على المستوى النظري:

- تعزيز الولاء والرضا الوظيفي مما يقلل من تكاليف اكتساب عملاء جدد.
- تصميم برامج حوافز للموظفين لتشجيع السلوكيات الإيجابية تجاه العملاء وتحسين الإنتاجية.
- تطوير منتجات وخدمات جديدة باستخدام ملاحظات العملاء لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

١.٣.٢ على المستوى التطبيقي:

- تطوير نماذج قياس رضا العملاء وربطها بالأداء التنظيمي مما تساعد في فهم الآليات التي تربط الرضا الوظيفي بالإنتاجية.
- دراسة العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي مثل جودة المنتجات والخدمات، سرعة الاستجابة، وسهولة التعامل.
- تحليل دور سلوكيات الموظفين في تحقيق الرضا الوظيفي كالتركيز على احتياجات العملاء وحل مشاكلهم بفعالية.

١.٤ . أسئلة الدراسة

- ما هي العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين في الشركة؟
- كيف يقيم الموظفون بيئة العمل الحالية ومدى رضاهم عنها؟
- ما مدى تأثير العلاقة مع الزملاء والمديرين على الرضا الوظيفي؟
- هل هناك برامج تحفيزية تساهم في زيادة الرضا الوظيفي؟

١.٥ . أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية

الأهداف الفرعية:

- تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين في الشركة.
- تقييم الموظفون في بيئة العمل الحالية ومدى رضاهم عنها.
- تحليل مدى فاعلية العلاقة مع الزملاء والمديرين على الرضا الوظيفي.
- تحديد البرامج التحفيزية التي تساهم في زيادة الرضا الوظيفي.

١.٦. فرضيات الدراسة

- H1 :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.
- Ha :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.
- Hb :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.
- HC :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية العلاقة مع الزملاء والمديرين على الرضا الوظيفي.
- Hd :** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى البرامج التحفيزية على زيادة الرضا الوظيفي.

١.٧. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:

المتغير التابع

المتغير المستقل

الإنتاجية

H1, Ha, Hb, Hc, Hd

الرضا الوظيفي

- العوامل المؤثرة.
- بيئة العمل.
- العلاقة بين الزملاء والمديرين.
- البرامج التحفيزية.

الشكل ١

النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب

١.٩. الدراسة الميدانية

تعد دراسة أثر الرضا الوظيفي وعلاقته في تحسين الإنتاجية من المواضيع المهمة والحيوية في الوقت الحاضر، حيث يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز الدافعية لدى الموظفين ويؤدي إلى تحسين الأداء العام في المؤسسات والشركات، كما أن تحقيق بيئة عمل إيجابية يعزز من التفاعل بين الفرق ويقلل من معدلات الدوران، في هذا السياق، سيقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية لفهم أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة تداول السعودية بالرياض.

١.١٠. مخطط المشروع المقترح

- 3 الفصل الأول: المقدمة
- 4 الفصل الثاني: الإطار النظري
- 5 الفصل الثالث: منهجية البحث
- 6 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- 7 الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني

الإطار النظري

المقدمة:

يعد الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي شغلت اهتمام الباحثين والمفكرين ومن أبرز العوامل ذات التأثير الإيجابي على العمال، فهو عبارة عن شعورا يحمل تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة والمحيطية ببيئة العمل التي يعمل بها الفرد ويتّرجم هذا في مواقف الموظف اتجاه عمله، فالمحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل بجدية مما يؤدي إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة النجاح هو درجة رضاهم عن المهام والوظائف الموجهة إليهم لذلك أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس تصوراتهم وردود أفعالهم اتجاه أعمالهم، وكذا اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين سعت إلى تلبية مختلف احتياجاتهم وكسب رضاهم بشكل خاص، باعتباره عنصر أساسي من عناصر التحفيز في العمل، لما في ذلك علاقة إيجابية في تحفيز العاملين ودفعهم لمزيد من الأداء. (بن يوب واخرين، ٢٠١٨)

ومما لا شك فيه أن الرضا الوظيفي من أهم وأحد الوسائل التي تجعل العاملين يقدمون أفضل ما عندهم للارتقاء بمستوى الأداء العام للمنظمة فجودة أداء المؤسسة يتوقف بشكل كبير على جودة أداء مواردها البشرية، والوصول برضا زبائنهم محكوم بالوصول إلى رضا هذا المورد البشري، لذلك يعتبر الرضا الوظيفي أحد ظواهر السلوك التنظيمي وأهم العناصر النفسية الكامنة داخل الفرد، والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية لمحيط بيئة العمل مثل: الرضا عن العمل نفسه، ساعات العمل، جماعة العمل المشرف الأجر.... وغيرها)، فعدم امتلاك الأفراد درجة عالية من الرضا عن العمل ينعكس سلباً على تحقيق الأهداف، باعتبار العامل أحد أهم الركائز في نجاح المؤسسة لذا نحاول دائماً السعي إلى كسب رضاه وتوفير المستلزمات الكفيلة بإعداده بشكل يعزز إسهاماته والفعالية في تقديم الإنجازات، من خلال تعزيز حالة الرضا للرفع من مستوى دافعيته. (بن يوب واخرين، ٢٠١٨)

وتتمكن الإدارة من تحسين خدماتها وإنتاجيتها من خلال تحديد رؤيتها وأهدافها، وتحديد الموارد اللازمة التي تمكنها من تحقيق تلك الأهداف، ولعل من أهم تلك الموارد على الإطلاق المورد البشري، لذلك يتعين على الإدارة توظيف رأس مال بشري ذو مهارات وكفاءات تمكنه من تحقيق أهداف المنظمة وأهدافه على حد سواء، ومن يجب عليها أن تتأكد من أن كل فرد يؤدي العمل الذي يرضيه والمناسب له ولقدراته ومهاراته حتى يؤديه بطريقة مناسبة وصحيحة، ولتتمكن الإدارة من تحقيق ذلك لابد لها من رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى هذا المورد البشري. (طكوبا واخرين، ٢٠٢١)

ولهذا فإن أثر عنصر الرضا الوظيفي على الأداء هي أحد المواضيع ذات الأهمية المحورية في مجال العمل بصفة عامة، في تحقيق الأهداف المرجوة والوصول إلى أداء راق وعال من جانب الموظفين، ولتعزيز القيم الجوهرية في المنظمات، والفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله، يزداد بالتالي حماسه للعمل ويزداد إقباله عليه وترتفع معنوياته واتجاهاته لوظيفته ومنظمته، فيرفع بذلك أدائه وانتاجيته، ومن أجل ذلك يستلزم وضع نظام تحفيزي ملائم يجعل الموظفين يعملون بأفضل ما لديهم، التوجه لمعرفة الميولات والدوافع التي ترتبط بمواقف أكثر لرضا الأفراد. (بن يوب وآخرين، ٢٠١٨)

ونظرا للأهمية البارزة للمورد البشري في بناء المنظمة ونجاحها فإن رضاه يعتبر محرك لجعل هذا المورد أكثر فاعلية وعليه فالرضا الوظيفي يكتسب أهميته من أهمية المورد البشري، تشمل هذه الأهمية كل من الفرد العامل، والمؤسسة والمجتمع. (طكوبا وآخرين، ٢٠٢١)

والجدير بالذكر أن إنتاجية العمل ظهرت نتيجة لسلسلة الأبحاث و الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع وأعطته مزيد من العناية و المتابعة، وهذا من خلال التجارب التي أجريت على مجموعة من الأنشطة الاقتصادية قصد التوصل إلى سر نجاح منظمة دون غيرها في تحقيق معدلات عالية في إنتاجية العمل، و من هنا تحتم على متخذي القرار معرفة العناصر التي بوسعها رفع الإنتاجية، و هذا ما تسعى لتحقيقه كل الدول و لا سيما الدول النامية بشكل خاص بهدف النهوض بمجتمعاتها في جميع الميادين، و تأمين حياة أفضل للمواطنين من خلال رفع معدلات دخولهم و مستويات معيشتهم، و لا يمكن تحقيق زيادة في الدخل دون التوسع في الإنتاج و تطويره كماً و كيفاً، و ذلك لن يتم طبعاً إلا من خلال رفع معدلات إنتاجية العمل و الاستغلال الأمثل لعناصر الإنتاج. (غربي، ٢٠٠٧)

ويلعب عنصر العمل دوراً رئيسياً في عملية الإنتاج، من حيث انه المصدر الوحيد القادر على خلق قيم صافية جديدة، فهو العقل المدبر والمفكر والقادر على الابداع والابتكار، ومع ذلك فان عنصر العمل ليس عنصر الإنتاج الوحيد، اذ تساهم معه عناصر مادية اخرى كادوات العمل من آلات ومعدات و مواد خام، لكن هذه العناصر غير قادرة بمفردها على خلق القيم الجديدة، وان ما تتضمنه من قيم يتم تحويله الى المنتج الجديد عن طريق عنصر العمل، كما ان الإدارة الفعالة والقيادة المتعاونة واتجاهات العمال و رغباتهم وسلوكهم وإخلاصهم واهتمامهم بالعمل، كذلك، يمثل عناصر هامة لها تأثيرها الكبير على إنتاجية العمل. (عيسى نضال، ٢٠٢١)

فبالنسبة للمنظمة فإن الإنتاجية تعبر عن كفاءة الإدارة في استغلال الموارد و الإمكانيات المتاحة لها، والحصول من هذه الإمكانيات على أحسن نتيجة ممكنة و بالتالي فإن زيادة الإنتاجية قد تعنى تقدم التكنولوجيا و تطوير المنتج و رقي الأساليب و الخامات والتسهيلات وملائمة مهارات العمال، وذلك باستخدام الإدارة لمواردها بأفضل شكل ممكن، و من جهة أخرى فإن انخفاض الإنتاجية يعني أن الإدارة لم تحسن استغلال الموارد التي في حوزتها.(غربي، ٢٠٠٧)

إذا الإنتاجية كمفهوم متغير عرف تطوراً حسب تطور ونظرة كل اتجاه فكري، فهناك من الباحثين من يؤكدون على أن الإنتاجية الجيدة لأي مؤسسة يجب أن تركز في الأساس على الوسائل المادية والتكنولوجية التي يستعملها العامل في أداء مهامه واعتبار العامل من تلك الوسائل المادية والطريقة التي يتم بها تأدية تلك المهام تكون مدروسة وفق معايير علمية وأن العامل مجرد وسيلة لتنفيذ الأوامر والتعليمات دون مناقشة كما أشار إلى ذلك فريدريك تايلور"، في حين نجد اتجاه آخر يرى أن الإنتاجية ترتبط بشكل مباشر بالعامل نفسه، لأنه هو الذي يقوم على تسيير وتشغيل العملية الإنتاجية من آلات وطريقة تنفيذ العمل، ولهذا وجب الاهتمام به من النواحي النفسية والاجتماعية حتى يتمكن من أداء مهامه المهنية بكل راحة واطمئنان وكفاءة حسب "التون مايو"، هو الطرح الذي تبنته المؤسسات الاقتصادية اليابانية ولكن مع إجراء تعديلات عليه بما يتوافق وثقافة المجتمع الياباني وشخصية الفرد الياباني، بجعل العامل يشعر بالانتماء للمؤسسة بما يساهم في تحديد مستوى إقباله على العمل وطريقة أدائه الفعالة من أجل تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة اليابانية، كما أكدته نظرية Z لصاحبها "وليام أوشي"، وهذا بإعداد ودمج العامل ضمن مخططات تطوير الإنتاج، ما يجعله يشعر بالارتياح والرضا الوظيفي، وبذلك يحقق في النهاية الأهداف المزدوجة له وللمؤسسة التي ينتمي إليها. (عميور سفيان، ٢٠١٦)

المتغير الأول (الرضا الوظيفي)

تعريف الرضا الوظيفي:

اصطلاحاً يعتبر من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً، وذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ولهذا الغموض أدى إلى بحوث ودراسات ومنه إلى وجود رؤى فكرية عديدة عند الباحثين ومن أهمهم:

تعريف هوبوك: عبارة عن مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. (بن يوب واخرين، ٢٠١٨)

تعريف ستون: يرى بأنه الحالة التي يتفاعل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في التقدم لتحقيق أهدافه الاجتماعية، يلاحظ أن ستون أهمل الجانب المتعلق بالعمل في حد ذاته وتأثيره على تحقيق الرضا عن العمل. (مريخي، بلخطوط، ٢٠٢١)

أهمية الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي له أهمية كبيرة سواء للعاملين أو للمؤسسة، بالنسبة للعاملين يعزز الثقة بالنفس والطموح، ويشبع حاجاتهم الشخصية، ويقلل الضغوط، ويرفع الروح المعنوية مما يقلل الغياب والصراعات، كما يساعد على التكيف مع بيئة العمل ويزيد الإبداع والشعور باحترام الذات، أما بالنسبة للمؤسسة، فإنه يرفع مستوى الولاء، ويعزز القدرة على تحقيق الأهداف ومواجهة التحديات، ويستثمر طاقات العاملين لتحسين المنتجات وزيادة الأرباح، ويشجع على الوقوف بجانب المؤسسة في الأزمات مما يقلل معدلات الغياب والشكاوى. (بن يوب واخرين، ٢٠١٨)

ويعتبر المورد البشري العامل الرئيسي لنجاح أي المنظمة وتحقيقها لأهدافها، لذلك لابد من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه، وقد ساد الاعتقاد في حالات خاصة أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها بحكم حاجته للعمل، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وخاصة في المنظمات الحكومية، وبالتالي حدث انخفاض ملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية. (طالب، ٢٠١٩)

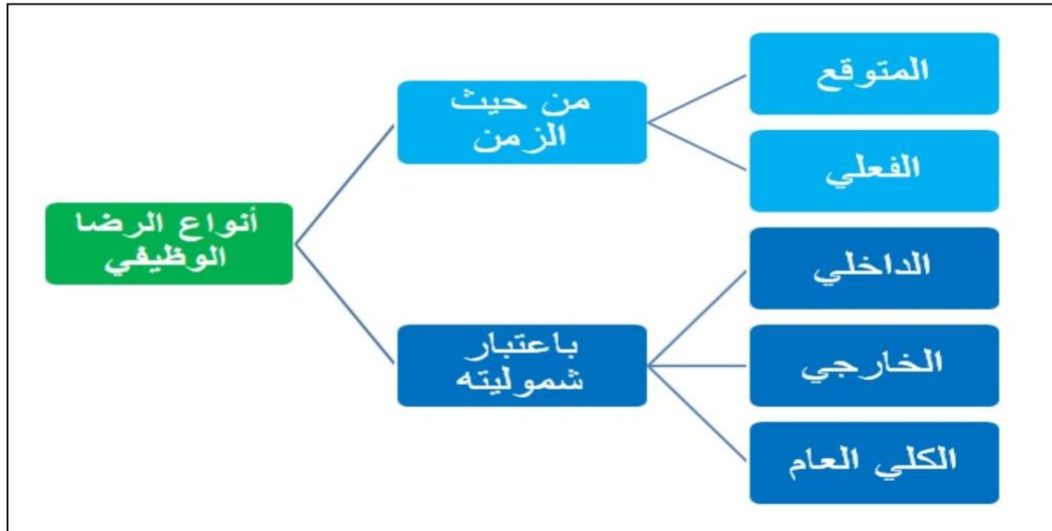
خصائص الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو مفهوم يتميز بتعدد التعريفات وطرق القياس، حيث يختلف الباحثون في تفسيره تبعاً لوجهات نظرهم العلمية ومداخلهم البحثية المتنوعة، يتم النظر إليه غالباً كموضوع فردي؛ إذ إن ما قد يعتبره شخص ما مرضياً في وظيفته قد يكون غير مرضٍ لآخر، نظراً لتعقيد الطبيعة الإنسانية وتنوع احتياجاتها ودوافعها التي تتغير بمرور الوقت، هذا التنوع انعكس بدوره على الطرق المستخدمة لقياس الرضا الوظيفي،

ما جعلها متعددة ومختلفة، بالإضافة إلى ذلك، يرتبط الرضا الوظيفي بتعقيدات السلوك الإنساني وتداخله، مما أدى إلى تباين النتائج في الدراسات المتعلقة به بسبب اختلاف المواقف والظروف التي أجريت في ظلها تلك الدراسات، في نهاية المطاف، يعبر الرضا الوظيفي عن حالة من القناعة والقبول التي يشعر بها الموظف تجاه عمله، وهو انعكاس لتوازن بين توقعاته وواقع بيئة العمل المحيطة به. (مريخي، بلخطوط، ٢٠٢١)

أنواع الرضا الوظيفي

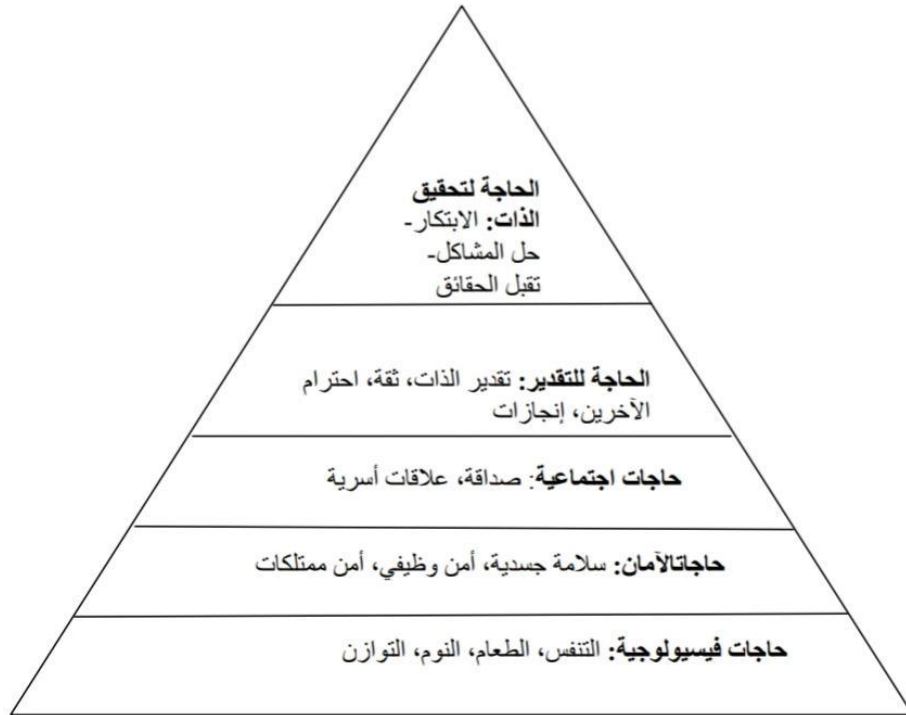
أنواع الرضا عن العمل تشمل الرضا الكلي والرضا الجزئي، فالرضا الكلي يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، حيث يكون قد وصل إلى أقصى درجة من الرضا، لكن ليس بالضرورة أن تتوافر جميع عناصر الرضا في العمل، إذ يعتمد ذلك على طبيعة الموظف نفسه وما يعتبره مهمًا بالنسبة له، أما الرضا الجزئي فيعبر عن شعور الموظف بالرضا تجاه بعض أجزاء ومكونات العمل فقط، حيث قد يشعر بالرضا عن بعض الجوانب ويكتفي بها، رغم بقاء بعض الاستياء موجودًا، مما يجعله يستمر في أداء أعماله دون الوصول إلى الرضا التام. (الشمري، ٢٠١٩)



الشكل رقم ٢، أنواع الرضا الوظيفي، مريخي، بلخطوط، ٢٠٢١

نظرية تدرج الحاجات (ابراهيم ماسلو):

نظرية تدرج الحاجات التي قدمها ابراهيم ماسلو تعد إحدى النظريات الأساسية في تفسير الرضا الوظيفي، حيث تعتمد على تصنيف الحاجات الإنسانية إلى خمس مستويات تتدرج حسب أهميتها وتأثيرها على الدافعية والسلوك. تبدأ هذه الحاجات بالحاجات الفسيولوجية، وهي الأساس في هرم ماسلو وتشمل الحاجات الجسمية الضرورية للحياة، مثل الطعام، الماء، النوم، والدفع. بعد تحقيق هذه الحاجات، ينتقل الفرد إلى حاجات الأمن التي تعكس رغبته في الشعور بالأمان من الأخطار المحيطة والاطمئنان تجاه المستقبل، سواء كان ذلك في الجانب المادي أو النفسي. يلي ذلك الحاجات الاجتماعية، حيث يبحث الفرد عن الانتماء لجماعة والشعور بالحب والود من الآخرين، بالإضافة إلى بناء علاقات اجتماعية متينة. في المرتبة الرابعة تأتي حاجات التقدير، حيث يسعى الفرد للحصول على احترام الآخرين ومكانة اجتماعية مرموقة، إلى جانب احترامه لذاته والشعور بالثقة. وأخيراً، توجد حاجات تحقيق الذات، وهي أعلى مستوى في الهرم، حيث يرغب الفرد في تحقيق طموحاته وأهدافه الشخصية وإبراز إمكانياته الكامنة. الرضا الوظيفي يتأثر بتحقيق هذه الحاجات تدريجياً، إذ يشكل إشباع كل مستوى من الحاجات خطوة نحو الرضا التام في بيئة العمل.



الشكل ٣، تدرج الحاجات، بن يوب واخرين، ٢٠٢١

المتغير الثاني: (تحسين الإنتاجية)

تعريف الإنتاجية:

تُعتبر الإنتاجية مفهومًا متعدد الأبعاد، حيث يُنظر إليها غالبًا على أنها مرادف لزيادة الإنتاج، ويُستخدم المصطلح بمعانٍ مختلفة، كما وصفها "هوتون" بأنها "أكثر الكلمات غموضًا وأصعبها فهمًا في التطبيق"، وقد ظهر مصطلح الإنتاجية لأول مرة في عام 1766 في بحث للاقتصادي الفرنسي F. Cpueenay، وعُرفت لاحقًا في عام 1883 من قبل Litre بأنها القدرة على الإنتاج، ومع بداية القرن العشرين، بدأ المفهوم يكتسب دقة ووضوحًا، وأصبح يُفهم كعلاقة بين الناتج والموارد المستخدمة في إنتاجه، وفي عام 1959، عرّفها المنظمة الأوروبية للتعاون الاقتصادي والتنمية (O.E.C.D) بأنها: "كمية الإنتاج المنسوبة إلى عنصر من عناصر الإنتاج"، كما أضافت Andrea Vincent تعريفًا يُبرز العلاقة بين الإنتاج وجميع أو بعض عناصر الإنتاج التي ساهمت في تحقيقه. (مركتي، ٢٠٢١)

أهمية الإنتاجية:

تأتي أهمية الإنتاجية من كونها عاملاً أساسياً في حسن استثمار وحماية الموارد الوطنية المادية والبشرية وزيادة الدخل الوطني، حيث تعمل على تعظيم الاستفادة من عنصر العمل وعناصر الإنتاج الأخرى، وتلعب الإنتاجية دوراً فعالاً في زيادة الإنتاج من السلع والخدمات، وتخفيض تكاليف الإنتاج وتحسين مردود طاقات العمالة، ومن ثم ارتفاع أرباح المشروعات وتحسن في متوسط الدخل الفردي، الأمر الذي يسمح للمؤسسات والمشاريع بزيادة حجم الإنفاق على تطوير الاستثمارات وخلق التراكمات الرأسمالية بقصد زيادة التوسع والاستثمار .

أهمية الكفاءة الإنتاجية:

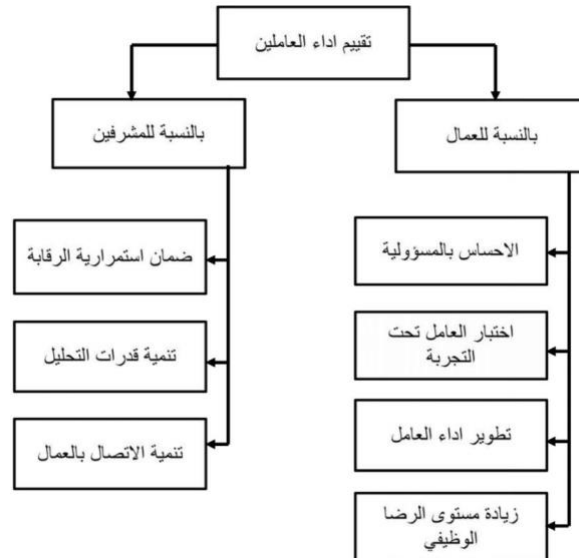
يُعد موضوع الكفاءة الإنتاجية من القضايا الهامة التي حظيت باهتمام واسع على مستوى العالم، وذلك لكونها تعكس كفاءة الأداء داخل المؤسسات. كما تُعتبر عاملاً أساسياً لتحقيق مستوى مرتفع من الربحية. وتزداد أهمية الكفاءة الإنتاجية نظراً لعلاقتها المباشرة والواضحة بتحسين المستوى المعيشي للأفراد والمجتمع بشكل عام. فهي ليست هدفاً قائماً بذاته، بل وسيلة لتحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية أكثر أهمية. (ليلي، 2016)

الفرق بين الإنتاج والإنتاجية:

يعتبر هاذين المصطلحين مرتبطان ببعضهما البعض ورغم وجود علاقة قوية بينهما إلا أن الإنتاج يختلف عن الإنتاجية، فالإنتاج هو مجموعة المراحل المتعاقبة أو غير المتعاقبة التي تتغير فيها المادة من شكل إلى آخر، أما مفهوم الإنتاجية فهو مفهوم نسبي يتعذر القول بوجود مفهوم مطلق لهذه الفكرة، فهو يتأثر بعوامل واعتبارات اقتصادية واجتماعية وفنية وبيئية ونرى من التعريف أنه يركز على كون الإنتاجية مؤشر الكفاءة والفعالية معاً، وهنا الإنتاجية تربط بين الفعالية للوصول للأهداف والكفاءة في حسن استخدام الموارد والعناصر والإنتاجية المتاحة بغية بلوغ هذه الأهداف. (مركتي، ٢٠٢١)

قياس الاداء:

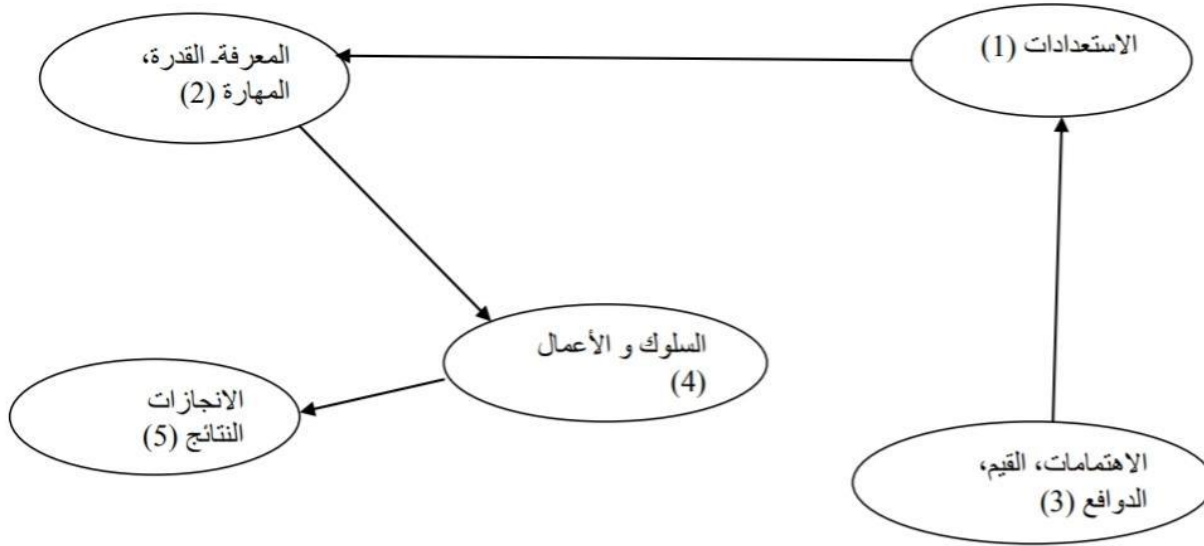
قياس الأداء يعد أداة استراتيجية أساسية لتوجيه أنشطة الوحدات التنظيمية نحو تحقيق الأهداف، وتحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها، حيث تعتمد هذه العملية على جمع وتجهيز المعلومات المتعلقة بالأداء الفعلي خلال فترة زمنية محددة، ثم مقارنتها بمعايير الأداء الموضوعية مسبقاً لتقييم النتائج، يتم تصميم واختيار المقاييس بناءً على معايير الأداء، وتنقسم إلى نوعين رئيسيين: المقاييس الموضوعية التي تعتمد على بيانات دقيقة ومحددة مثل كمية وجودة الناتج، والمقاييس الذاتية التي تعتمد على تقديرات الآخرين أو النتائج العامة، وتشمل المقاييس التدريجية، مقاييس المقارنة، ومقاييس الوقائع الحرجة، يسهم قياس الأداء في تحسين كفاءة العمليات وفعالية القرارات لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. (الامين، ٢٠١٥)



الشكل ٤، تقييم أداء العاملين، الأمين، ٢٠١٥

معوقات الاداء:

هناك العديد من العوامل التي يتوقف عليها أداء العامل و من أهمها : الاضاءة، الحرارة، الضوضاء، التهوية نمط الاشراف عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات و التجهيزات و السياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، إلا ان هذه العوامل و التي يطلق عليها العوامل الخارجية ليست وحدها المؤثرة على أداء العامل و انتاجيته، و لكنها تتفاعل بشكل كبير مع العوامل الداخلية و التي يمكن ان ترتبط بشخصية العامل، ذكاؤه و قدراته الخاصة سماته الشخصية و خبرته و تدريبه على ممارسه من عمل، بالإضافة الى ظروف العمل الاجتماعية، و يجب النظر الى هذه العوامل على البيئية على انها مؤثرات على الجهد، القدرة و الاتجاه، فعلى سبيل المثال : اي عطل في اي آلة او جهاز يمكن ان يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل، كما ان السياسات الغير واضحة او نمط الاشراف السيئ يمكن ان يتسبب في التوجيه الخاطئ للجهود. (الأمين، ٢٠١٥)



الشكل ٥، معايير تقييم الأداء، بن يوب واخرين، ٢٠١٨

العلاقة بين متغيرات البحث:

تُعتبر الإنتاجية ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في أي مجتمع، فهي تُسهم في تحسين مستويات الدخل للأفراد وزيادتها، مما يُتيح إمكانية تعزيز المدخرات واستثمارها في مشاريع تُعزز الاقتصاد، وتخلق فرص عمل جديدة، وبالتالي تُساعد في تحقيق التقدم والنمو الشامل، ولتحقيق ذلك، تعتمد الإنتاجية بشكل كبير على مدى رضا العاملين وارتباطهم بعملهم، حيث يُؤثر رضا الأفراد على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم بشكل مباشر، مما ينعكس إيجاباً على المؤسسات والمجتمع ككل.

الجودة بدورها أصبحت أحد العناصر الأساسية للتنافس في الأسواق المحلية والعالمية، حيث تسعى المؤسسات إلى تقديم منتجات وخدمات تُلبّي تطلعات العملاء المتزايدة والمتغيرة باستمرار، ورغم أن النظرة التقليدية للجودة كانت تقتصر على المنتج النهائي فقط، فإن التعريفات الحديثة، مثل تلك التي قدمها يchiaوي، تُبرز أن الجودة تتعلق بمطابقة خصائص المنتج لمتطلبات العملاء، ويتحقق ذلك من خلال تطبيق المواصفات القياسية العالمية، وتقليل الهدر، وتحسين الأداء الداخلي للمؤسسات عبر إشراك جميع الموظفين في تحسين العمليات الإنتاجية (يchiaوي، 2007)،

في ظل الانفتاح الاقتصادي وزوال الحواجز التجارية، أصبحت الجودة أداة استراتيجية حيوية للحصول على ميزات تنافسية في الأسواق، خاصة مع تزايد توقعات العملاء تجاه جودة المنتجات، وزيادة شدة المنافسة العالمية، ووفقاً لما ذكره يchiaوي، فإن المؤسسات التي تُركز على الحصول على شهادات المطابقة العالمية تُحقق مستوى أعلى من الثقة لدى العملاء، مما يُساعد على الحفاظ على مكانتها واستمراريتها (يchiaوي، 2007)،

تطورت مفاهيم الرقابة على الجودة بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة، حيث باتت تُركز على ضمان الجودة كعملية مستمرة بدلاً من الاكتفاء بالتفتيش على المنتج النهائي، كما أوضح العزاوي، فإن ضمان الجودة يعتمد على مشاركة جميع أقسام المؤسسة في العملية الإنتاجية بدلاً من تحميل قسم الرقابة المسؤولية الكاملة، مما يُعزز الالتزام الجماعي ويحسن جودة المنتجات والخدمات المقدمة (العزاوي، 2005)،

وعلى هذا الأساس، تسعى المنظمات الصناعية اليوم إلى تحقيق "الجودة المثالية" أو ما يُعرف بمبدأ "التلف الصفرى" (Defect Zero) الذي طوّره Crosby، إذ يقوم هذا المبدأ على تقديم منتجات خالية من العيوب تماماً، مما يُعزز ثقة العملاء بجودة الأداء والتنظيم داخل المؤسسة (العزاوي، 2005)،

إعادة تصميم عمليات الخدمات تُعتبر من الأدوات الهامة التي تُساعد المؤسسات على تعزيز إنتاجيتها، حيث يُمكن لمديري التسويق أن يلعبوا دوراً محورياً في توجيه سلوك العملاء بطرق تُسهم في تحسين كفاءة تقديم الخدمات، ويتحقق ذلك من خلال تطبيق أساليب الخدمة الذاتية، توزيع الطلب على فترات زمنية أقل ازدحاماً، واستخدام أطراف ثالثة لتقديم الخدمات الإضافية، هذه الجهود تُساعد في تحقيق رضا العملاء وتعزيز استمرارية المؤسسة في سوق تنافسية،

أثبتت الدراسات أن القيم والاتجاهات الشخصية للعاملين تتأثر بالعديد من المتغيرات المرتبطة بالعمل، مثل تلبية احتياجاتهم وطموحاتهم، حيث يعتمد رضا الفرد المهني بشكل كبير على مدى شعوره بالنجاح والتقدم في بيئة عمله، فإذا كانت مشاعره تجاه المنظمة إيجابية، يؤدي ذلك إلى رفع إنتاجيته، أما إذا كانت مشاعره سلبية، فإن ذلك يؤدي إلى انخفاض دافعيته للعمل وتراجع أدائه، مما يُقلل من الإنتاجية الإجمالية للمؤسسة (مركتي وآخرين، 2022)،

العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية علاقة طردية واضحة، بمعنى أنه كلما زاد رضا الموظف عن عمله، زادت إنتاجيته، وتشير الدراسات إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بعوامل عديدة، منها ظروف العمل، وعدالة الترقية، حيث إن غياب الارتباط بين الترقية والكفاءة يُضعف رضا الموظفين، كما أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير الجنس، حيث أظهرت الدراسات أن الإناث يتمتعن بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالذكور، وأوصت الدراسات بضرورة تحسين ظروف العمل المادية والوظيفية والاهتمام برضا الموظفين كأحد الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات (المعاينة، 2017)،

أخيراً، فإن الرضا الوظيفي يُعدّ عاملاً رئيسياً في تحسين إنتاجية الأفراد وجودة الخدمات المقدمة، حيث يُسهم منح الموظف حقوقه المادية مثل راتب عادل ومناسب في تقليل الضغوط المالية عليه، مما يجعله يُركز جهوده على أداء عمله بشكل أفضل، بالإضافة إلى ذلك، فإن التقدير والإنصاف في التقييم يُحفزان الموظفين على بذل جهد إضافي، مما يُعزز من إنتاجيتهم ويُحسن من جودة الأداء العام للمؤسسة (مركتي وآخرين، 2022).

الخاتمة:

تُعتبر دراسة محددات الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء العاملين والإنتاجية ذات أهمية كبيرة، حيث تهدف إلى الكشف عن العلاقة بين هذه المحددات والأداء الوظيفي، إذ تُعد هذه العوامل من أبرز العناصر التي تُحدد مستوى تقبل العاملين لعملهم أو رفضهم له، وتشمل مجموعة متنوعة من العوامل المادية، الاجتماعية، والنفسية التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي، ومن خلال فهم هذه العوامل يمكن للمؤسسة أن تساهم في تحقيق عنصر أساسي بالنسبة لمواردها البشرية وهو الرضا الوظيفي، مما يعزز الأداء الفعّال، يزيد الروح التعاونية بين العاملين، وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة التي تعود بالفائدة على المؤسسة والعاملين على حد سواء. (سهيلة وآخرين، ٢٠١٧)

أظهرت الدراسة أن الرضا الوظيفي يعد عاملاً حاسماً لنجاح المؤسسات، حيث يعزز أداء الموظفين ويزيد ولائهم، مما يساهم في الحفاظ على مكانة المؤسسة وتفعيل دورها في المجتمع، وقد تبين أن العنصر البشري هو حجر الزاوية لتحقيق أهداف المؤسسة، ويعتمد ذلك بشكل كبير على توفير الحوافز المادية والمعنوية مثل المكافآت، التقدير، والعلاوات، التي تشجع الموظفين على تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، كما أن الرضا الوظيفي يولد دافعية عالية ويشجع على الإبداع والابتكار، مما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة واستمرارها في مواجهة التغيرات والتكيف مع بيئتها الخارجية (بن يوب وآخرين، 2018).

وخلصت الدراسة إلى أنه يوجد أثر للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في شركة أنابيب المغرب، وقد تبين أن للراحة النفسية الأجر المناسب و مكان العمل أثر كبير على أداء الموظف في الشركة. (مريخي، بلخوط ٢٠٢١)

خلصت الدراسة إلى نتائج مفادها أنه لا توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة (0.05) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية هو بدرجة متوسطة وكذلك بالنسبة لمستوى الالتزام التنظيمي بدرجة متوسطة لدى العاملين بالمؤسسة من وجهة نظر المستجوبين. (طالب، ٢٠١٩)

خلصت الدراسة، بعد التحليل، إلى مجموعة من النتائج التي أظهرت أن درجة الرضا في المؤسسة منخفضة نوعاً ما، خاصة فيما يتعلق بالجوانب المادية للعمل مثل الأجور، الحوافز، المكافآت، ظروف العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، في حين أن درجة رضاهم بالجوانب النفسية للعمل كانت جيدة. ومن ناحية

أخرى، تبين أن رضا الموظفين لا يؤثر بشكل مباشر وصريح على أدائهم، بل توجد عوامل أخرى تتداخل بينهما، وهو ما خالف توقعاتنا في الفرضيات. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحسين الجوانب المادية للعمل وزيادة إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات لتعزيز رضاهم وتحقيق أداء أفضل. (طكوبا، ٢٠٢٢)

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تبرز تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي، حيث أشارت إلى أن استقرار العمل يساهم في إنتاجية مرضية، لكنه غير كافٍ لتحقيق أداء عالٍ. كما أوضحت وجود علاقات إيجابية بين العمال، إلا أن ظروف العمل الفيزيائية غير مساعدة بشكل كامل، مما يشير إلى بيئة عمل تدعم الأداء إلى حد ما. بالإضافة إلى ذلك، تبين أن المشاركة في اتخاذ القرار مقتصرة على بعض المناصب بحسب طبيعة المهام، بينما تعتمد المؤسسة على نظام مكافآت يستند إلى معايير محددة لرفع الإنتاجية. ورغم وجود نوع من الفتور في العلاقات بين العمال والمشرفين، إلا أن الأوامر تُنفذ بدقة نتيجة النظام الرقابي الصارم. وفي المجمل، خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية في مؤسسة الخزف الصحي بالميلية، مؤكدة ضرورة اتباع استراتيجية وتخطيط مدروسين من الإدارة لتحسين إنتاجية العمال وزيادة استعدادهم للاندماج في الفعل الإنتاجي (عميور سفيان، ٢٠١٦).

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى رضا العاملين في جامعة الزرقاء عن جودة الخدمات التي يقدمها البنك العربي الإسلامي الدولي فرع الجامعة، من خلال تحليل تأثير سمات جودة الخدمات المتمثلة في الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف على تحقيق رضا العملاء. اعتمدت الدراسة على استبانة مكونة من 31 فقرة وزعت على عينة مكونة من 70 موظفًا في الجامعة. وأظهرت نتائج تحليل البيانات أن تقييم جودة خدمات البنك كان مرتفعًا، مما يعكس أهمية هذه السمات في تحقيق رضا العملاء. ومع ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز سمة تعاطف موظفي البنك مع العملاء، حيث حصلت على أدنى تقييم ضمن السمات المدروسة، ما يستدعي تحسينها لتعزيز رضا العملاء. (سند، ٢٠١١)

هدف البحث إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في مجتمع الدراسة المتمثل بموظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية، والبالغ عددهم (60) موظفًا. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتم توزيع استمارات الاستبيان على جميع الموظفين، مع استبعاد استمارة واحدة لعدم صلاحيتها، ليصبح العدد النهائي (59) استمارة صالحة للتحليل. استند تصميم الاستبيان إلى دراسات سابقة ذات صلة بموضوع البحث، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل لجمع البيانات وتحليلها باستخدام الوسائل

الإحصائية. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة، مما يبرز أهمية الرضا الوظيفي كعامل أساسي لتحسين جودة الخدمة. (طالب، ٢٠١٩)

أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة وافقوا بدرجة "موافق" على مستوى الرضا الوظيفي في بعد المكانة والتقدير، بمتوسط بلغ (4.08). وقد بينت النتائج وجود تجانس في موافقة أفراد الدراسة على عبارات هذا البعد، حيث تراوحت متوسطات الموافقة بين (4.42) و(3.78)، وهي قيم تقع ضمن الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي، مما يدل على موافقة تتراوح بين "موافق" و"موافق بشدة"، وهو ما يعكس انسجاماً في الآراء حول بعد المكانة والتقدير. كما أظهرت الدراسة أن أفراد العينة أبدوا موافقة شديدة على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، بمتوسط بلغ (4.43) من أصل (5.00)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، مما يشير إلى اتفاق قوي مع عبارات أداة الدراسة حول مستوى الإنتاجية. علاوة على ذلك، كشفت النتائج عن وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، مما يشير إلى أن زيادة الاهتمام بالرضا الوظيفي تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض. (الزغبني، ٢٠٢٣)

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها أن موظفي الشبكة يشعرون بأنهم يقدمون أفضل ما لديهم للعمل، كما أن هناك تبادلاً واضحاً للمصالح المشتركة بين المؤسسة والموظفين، حيث ظهر ذلك جلياً في مستوى الرضا الذي يعبر عنه الموظفون مقابل ما يحصلون عليه من المؤسسة. ومع ذلك، يوجد شعور لدى الموظفين بعدم عدالة توزيع المهام الوظيفية، رغم أن المؤسسة تتبع سياسة واضحة بتوظيف أصحاب الشهادات العلمية في المواقع المناسبة. كما أظهرت الدراسة وعياً من قبل الشركة بتموحيات الموظفين وأهدافهم على كافة المستويات، وإدراكاً بأن الوظيفة تعزز الصورة الاجتماعية لهم. من جهة أخرى، تؤثر بيئة العمل بشكل ملحوظ على الأداء الوظيفي، سواء إيجابياً أو سلبياً، حيث يُلاحظ أن غياب الحوار والتواصل الواضح بين الإدارة والموظفين يؤثر سلباً على الأداء. كما تبين أن للعامل النفسي دوراً كبيراً في تحسين الأداء الوظيفي، خاصة فيما يتعلق بالراحة النفسية والعلاقة مع الزملاء. وأظهرت سياسة الرواتب والأجور شعوراً بالرضا لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم، بالإضافة إلى أن وجود سياسة واضحة للزيادات السنوية في الرواتب يُحدث أثراً ملموساً على الأداء الوظيفي

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في كيفية حصول الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تعد التعريفات الاجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها.

1.2.3 تعريف الإجرائي الرضا الوظيفي:

هو حالة من الرضا النفسي والارتياح الوجداني والتي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويصبح للفرد اتجاه إيجابي نحو عمله الذي يمارسه (الزغبي، 2023)

2.2.3. التعريف الاجرائي الإنتاجية:

هو مقياس الكفاءة استخدام الموارد لتحقيق المخرجات والعلاقة بين المخرجات والمدخلات، معبراً عنها في شكل نسبة المخرجات إلى المدخلات والعلاقة بين بعض النتائج أو المخرجات والفعالية. النتائج التي تم الحصول عليها والكفاءات التشغيلية للمواد المختلفة التي تساهم في هذه النتائج. (الزغبي، 2023)

7.3 تصميم البحث

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

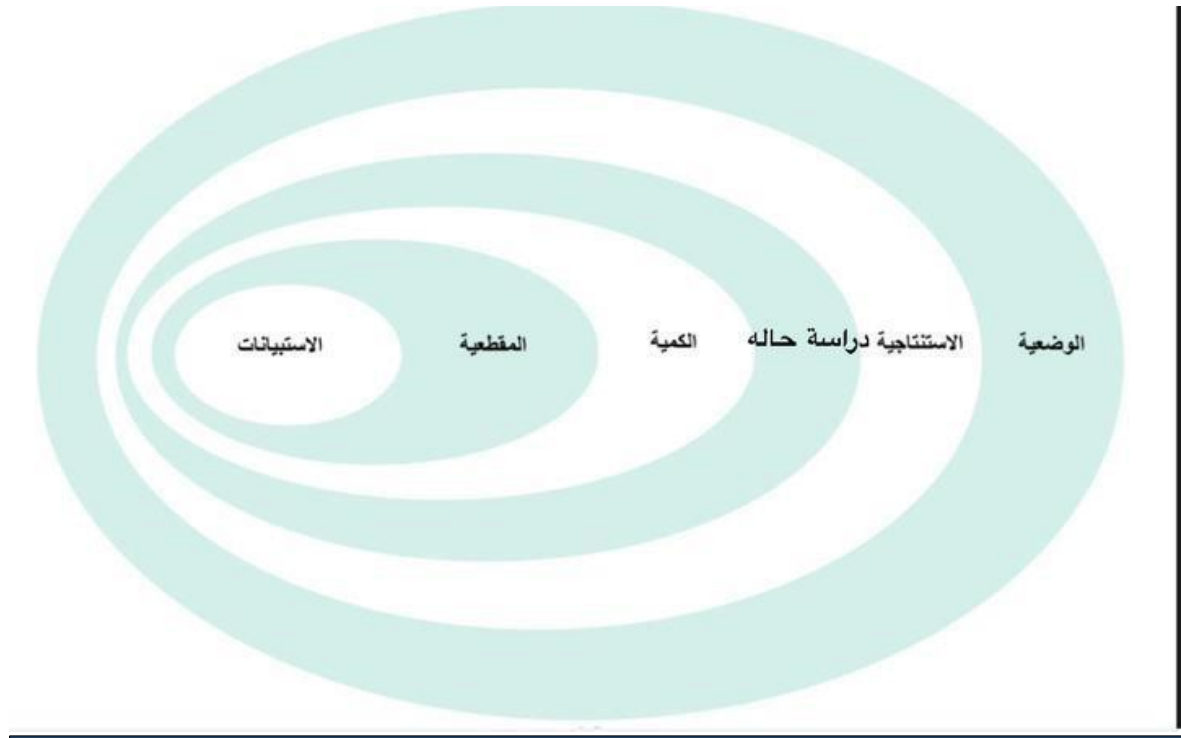
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حال

ة نوع البحث: كمية الأفق

الزماني: مقطعي

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



الشكل 1

ملخص منهجية البحث

المصدر الطالب (2024)

3.4 مجتمع البحث وتقنيات أخذ العينات:

ان عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من الركائز الأساسية في البحوث العلمية وذلك من اجل اجراء التحليل الاحصائي يحتاج الى المعلومات والبيانات من هذه العينات ويتم الاعتماد عليها في النتائج النهائية، لذلك يجب تحري الدقة والموضوعية في اختيار عينة البحث وفي طرق أخذها يجب معرفه من هو المجتمع العينة المستهدف وهذا بدوره سيؤدي إلى نتائج بحثية موثوقة وصادقة، ويشرح هذا القسم مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وتقنيات أخذ العينة .

1.4.3 مجتمع البحث

القطاع او اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض	إدارة عليا	5
	مشرفين	70
	محاسبين	180

الجدول: 1

المصدر: الطالب 2024

3.4.2 عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
تستهدف الموظفين في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض	30 موظف

الجدول: 2

المصدر: الطالب 2024

3.4.3 طريقه وتقنيات اخذ العينة

ان أسلوب اخذ العينات هو احتمالية وطريقة اخذ العينات هي العينة العشوائية البسيطة

5.3 طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً. يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة. سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية في كيفية حصول الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض

١.٥.٣ المتغير الأول: رضا الوظيفي

اعتمد الباحث على استبانة بكة، 2024، من أجل قياس مدى الرضا الوظيفي بأجمالي 24 عنصر كما ان نوع الأداة المستخدمة هي: لكرت الخماس ي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

المتغير المستقل

المصدر	عدد البيانات	ابعاد المتغير	المتغير
بكة، 2024	24	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي

الجدول: 4

المصدر: الطالب 2024

٢.٥.٣ المتغير الثاني: تحسين الإنتاجية

اعتمد الباحث على استبانة الغالي، وآخرون، ٢٠١٩، من أجل قياس تحسين مستوى الإنتاجية من بأجمالي 7 عبارات كما ان نوع الأداة المستخدمة هي: لكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

المتغير التابع

المتغيرات	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية	٧ عبارات	الغالي، وآخرون ٢٠١٩،

الجدول: 3

المصدر: الطالب 2024

3.5 انواع البيانات

تنقسم أنواع البيانات إلى بيانات أولية وهي التي تم تجميعها من قبل الباحث وبيانات ثانوية تم جمعها بواسطة باحثين آخرين وهي كالآتي:

1.6.3. البيانات الأولية

- توزيع استبيانات على مجموعة من مختلف الفئات الإداريين والمحاسبين في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض.

- قياس مدى الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية عن طريق التحسينات الجديدة التي تم اتخاذها.

2.6.3 البيانات الثانوية

- تم الرجوع إلى عدة أبحاث ومقالات علمية تختص بالرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية.

3.7 طرق وأساليب تحليل البيانات

من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى، حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 27 جمع البيانات لتحليل البيانات المجمعة.

ولقد تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة، حيث يساعد ذلك الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة.

وتعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها، كما أن اختبارات الصدق (التحليل العملي الاستكشاف) تستخدم لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.8 الخاتمة

تم استعراض في الفصل الثالث منهجية البحث، حيث شملت على المقدمة والتعريفات الإجرائية للبحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطريقة جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وأساليب تحليل البيانات، وأنتهت بالخاتمة.

الفصل الرابع/التحليل الإحصائي

المقدمة:

يسعى هذا الفصل إلى تقديم النتائج التفصيلية للتحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية، حيث تم الاعتماد بشكل كامل على برنامج **SPSS** في نسخته الثامنة والعشرين لإجراء كافة مراحل التحليل، وشمل هذا التحليل سلسلة من الخطوات الإحصائية التي بدأت بالإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة بشكل دقيق، مما أتاح التعرف على توزيع المتغيرات السكانية والاجتماعية، بعد ذلك تم الانتقال إلى التحليل الاستدلالي الذي ركز على التحقق من العلاقة بين المتغيرات واستنتاج النتائج القابلة للتعميم، كما تضمن هذا التحليل تقييم أدوات الدراسة من خلال التحقق من الصدق والثبات لضمان دقة القياسات واعتماديتها، وفي خطوة لاحقة تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط والذي استُخدم لاختبار الفرضيات البحثية والتأكد من صحتها أو نفيها، كذلك ساعد هذا النوع من التحليل في تحديد العوامل المؤثرة في تحسين الإنتاجية مما يُسهم في تقديم رؤى واضحة حول تأثير المتغيرات المدروسة وأهميتها العملية في بيئة الدراسة.

خصائص عينة الدراسة

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس_العمر_المؤهل الدراسي_الحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة، ثم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من ٢٠ الى ٣٠ ☐ من ٣١ الى ٤٠ ☐ من ٤١ الى ٥٠ ☐ أكبر من ٥٠ ☐

المؤهل الدراسي: ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ مطلق ☐ متزوج ☐ أرمل ☐

سنوات الخبرة: ٥ سنوات فأقل ☐ من ٦ الى ١٠ سنوات ☐ من ١١ الى ١٥ سنة ☐

من ١٦ الى ٢٠ سنة ☐ أكثر من ٢٠ سنة ☐

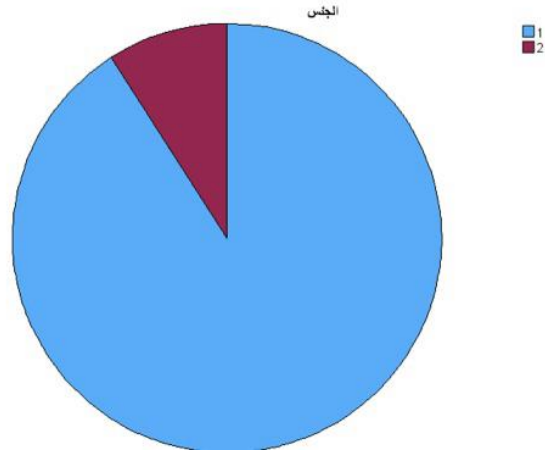
المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	1. ذكر	20	%90,9
	2. أنثى	2	9,1
	الإجمالي	22	100%
العمر	من 20 سنة الى 30 سنة	16	%72,7
	من 31 سنة الى 40 سنة	4	18,2%
	من 41 سنة الى 50 سنة	1	%4,5
	اكتر من 50 سنة	1	%4,5

الإجمالي	22	100%	
ثانوي	2	%9,1	المؤهل الدراسي
دبلوم	4	%18,2	
بكالوريوس	13	%59,1	
ماجستير	2	%9,1	
دكتورة	1	%4,5	
الإجمالي	22	100%	
اعزب	14	%63,6	الحالة الاجتماعية
مطلق	7	%31,8	
متزوج	1	%4,5	
الإجمالي	22	100%	

من 5 سنوات و أقل	16	72,7%	سنوات الخبرة
من 6 الى 10 سنوات	3	13,6%	
من 11 الى 15 سنة	2	9,1%	
من 16 الى 20 سنة	1	4,5%	
الإجمالي	22	100%	

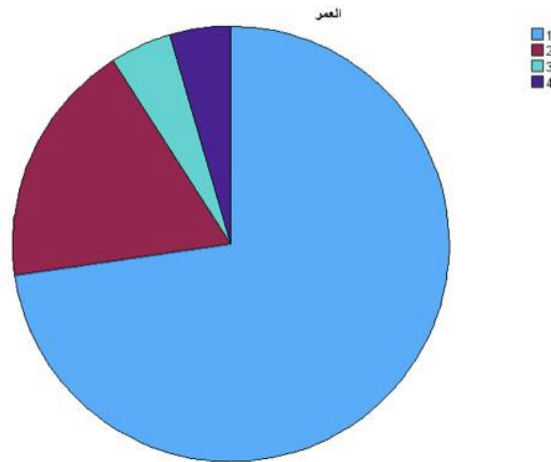
من بيانات جدول رقم 5 تم استخلاص النتائج التالية:

الجنس: أظهرت نتائج الإحصائية أن عدد الذكور الذين جاوبوا على الاستبيان بلغ عددهم 20 شخص بنسبة 90,9% بينما بلغ عدد الإناث 2 مفردة بنسبة 9,1% من إجمالي العينة، كما هو موضح بالشكل التالي:



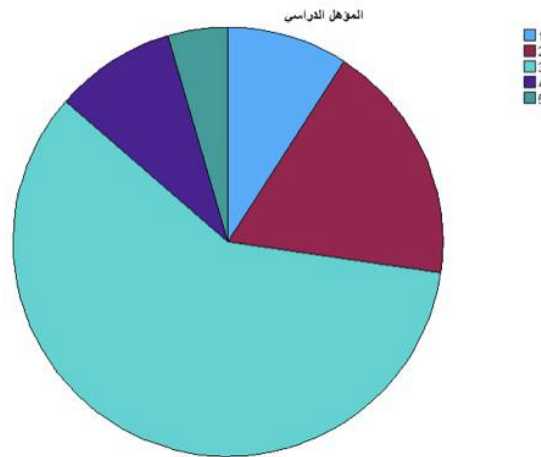
تصنيف العينة وفق الجنس

العمر: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الأشخاص في المرحلة العمرية من 20 إلى 30 سنة وصل عددهم إلى 16 شخص مفردة بنسبة 72,7% وبلغ عدد الأفراد الذين تبلغ أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة 4 اشخاص بنسبة 18,2% من العينة، أما الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة فعددهم شخص واحد بنسبة 4,5% بينما الذين اعمارهم فوق الـ 50 سنة ق وصل عددهم الى شخص واحد بنسبة 4,5% من إجمالي العينة، وفقاً للشكل التالي:



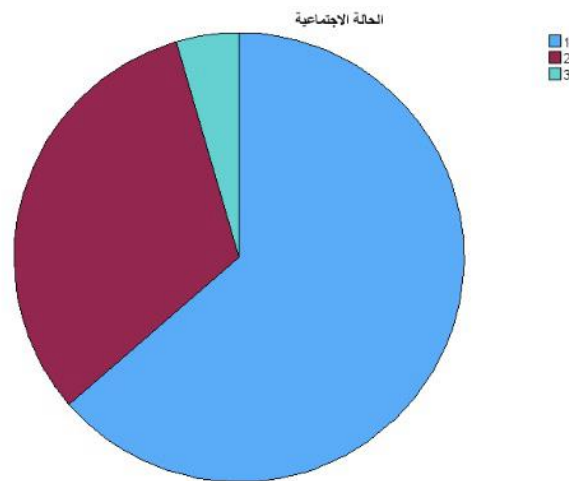
تصنيف العينة وفق العمر

المؤهل الدراسي: بلغ عدد الأشخاص ذو المؤهل الثانوي ما يصل إلى شخصين بنسبة 9,1% أما الذين مؤهلهم دبلوم فعددهم 4 اشخاص بنسبة 18,2% بينما اصحاب البكالوريوس فوصل عددهم 13 شخص بنسبة 59,1% بينما ذو مؤهل الماجستير فبلغ عددهم شخصان بنسبة 9,1% واما مؤهل الدكتوراة فعددهم شخص واحد مفردة بنسبة 4,5% من اجمالي العينة وفقاً للشكل التالي:



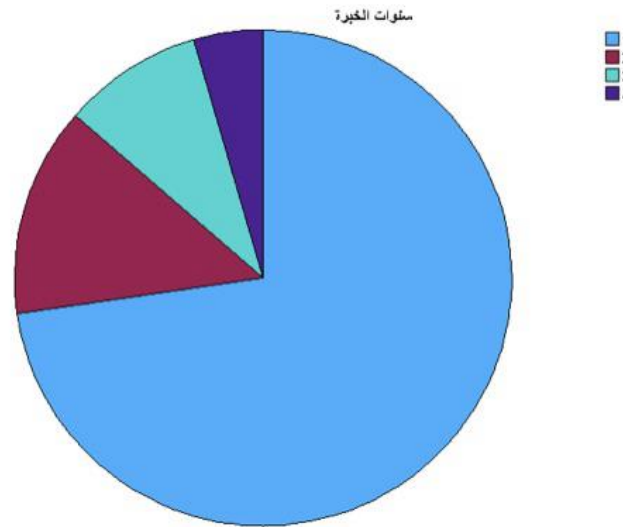
تصنيف العينة وفق المؤهل الدراسي

الحالة الإجتماعية: بلغ عدد الأشخاص ذو الحالة الإجتماعية اعزب فوصل عددهم الى 14 شخص بنسبة 63,6% أما المطلق فعددهم 7 اشخاص بنسبة 31,8% بينما المتزوج فبلغ عددهم شخص واحد بنسبة 4,5% من اجمالي العينة وفقاً للشكل التالي:



تصنيف العينة وفق الحالة الاجتماعية

سنوات الخبرة: بلغ عدد اصحاب الخبرة 5 سنوات وأقل الى 16 شخص بنسبة 72,7% اما ذو الخبرة ما بين 6 الى 10 سنوات فعددهم 3 اشخاص بنسبة 13,6% وبلغ عدد ذو الخبرة 11 الى 15 سنة شخصان بنسبة 9,1% بينما اصحاب الخبرة ما بين 16 الى 20 سنة فعددهم شخص واحد مفردة بنسبة 4,5% من إجمالي العينة وفق الشكل التالي:



تصنيف العينة وفق سنوات الخبرة

قياس صدق وثبات الدراسة

تم إجراء تحليل شامل للتحقق من الصدق والثبات للمقاييس التي استخدمت في الدراسة وذلك لضمان دقتها وموثوقيتها، وشملت هذه العملية تقييم الصدق للتأكد من أن الأدوات تقيس ما صُممت لقياسه بالإضافة إلى قياس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يعد معياراً أساسياً لتحديد مدى الاتساق الداخلي بين الفقرات، علاوة على ذلك تم تطبيق نموذج المعادلات البنائية لتحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار مدى ملاءمة النموذج المستخدم وقد أسهم هذا النهج في تحسين فهم العلاقات الإحصائية والتأكد من جودة البيانات، وتم تنفيذ جميع التحليلات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الثامنة والعشرين والذي وفر الأدوات اللازمة لإجراء التحليلات الدقيقة والمتكاملة، وفيما يلي ستعرض الفقرات والجداول التي تسلط الضوء على هذه النتائج والإجراءات بمزيد من التفصيل.

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم التركيز في هذه الدراسة على تقييم صدق المقاييس المستخدمة كجزء أساسي من ضمان جودة الأداة البحثية ودقة نتائجها، وقد تم اعتماد صدق الاتساق الداخلي كمعيار رئيسي في هذا السياق، وهو معيار يُستخدم للتحقق من مدى دقة وموثوقية العبارات التي تتضمنها أداة القياس لضمان قدرتها على قياس المفهوم الذي صُممت لقياسه بشكل متسق ومنسجم، ولتحقيق ذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ كأداة إحصائية معروفة وموثوقة تُستخدم على نطاق واسع لتقييم ثبات الأداة واستقرار نتائجها عبر العبارات المختلفة، وإلى جانب ذلك تم حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE) كإجراء إضافي لتقييم الصدق التقاربي، وهو مقياس يعكس مقدار التباين المشترك الذي تفسره البنود المرتبطة بكل متغير، ويعزز هذا المقياس من فهم العلاقة بين البنود ومدى ارتباطها بالمفهوم المشترك الذي تسعى لقياسه مما يوفر دليلاً إضافياً على أن الأداة البحثية تتمتع بدرجة عالية من الترابط الداخلي بين عناصرها، ويعبر مفهوم صدق الاتساق الداخلي عن قدرة كل عبارة أو بند في أداة القياس على تمثيل المتغير الذي تنتمي إليه بشكل مترابط ومتسق مع العبارات الأخرى، وللتأكد من ذلك قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة على حدة والدرجة الإجمالية للمتغير الذي تتبعه، وقد تم ذلك استناداً إلى المعايير التي وضعها كايزر (Kaiser, 1974)، حيث تُعتبر معاملات الارتباط التي تقل عن 0.5 غير كافية من الناحية العلمية ويتم استبعادها من الأداة البحثية، وتمثل هذه الإجراءات خطوة أساسية لضمان دقة أداة القياس وجودتها حيث تتيح استبعاد البنود غير المناسبة والاحتفاظ فقط بالعبارات التي تعكس بوضوح المفاهيم المستهدفة، وبهذا، تعزز هذه الخطوات من موثوقية الأداة البحثية وتضمن أن النتائج المستخلصة منها تعبر بشكل دقيق عن البيانات المدروسة، كما تُسهم هذه العملية في تحقيق مصداقية الدراسة العلمية وضمان استيفاء البيانات لمعايير الجودة المطلوبة للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

Average variance extracted متوسط التباين المستخرج		P Values	Standard deviation الانحراف المعياري	Factor loadings معامل الارتباط	KMO	Statements العبارات	Variable المتغير	
1	1	0.00	,79501	,722	,607	A1	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي
		0.00	,77989	,582		A2		
		0.00	,66613	,819		A3		
		0.00	,71016	,696		A4		
		0.00	,76730	,818		A5		
		0.00	,73266	,624		A6		
		0.00	,73414	,780		A7		
		0.00	,75162	,637		A8		
		0.00	,84387	,580		A9		
		0.00	,75593	,791		A10		
		0.00	,63960	,563		A11		
			,68376	,572		A12		
			,81118	,543		A13		
			,81118	,802		A14		

			,82703	,739		A15		
		0.00	,79501	,565		A16		
0,999	0,999	0.00	,77432	,778	588	A1	تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية
		0.00	,84387	,786		A2		
		0.00	,78542	,740		A3		
		0.00	,65795	,741		A4		
		0.00	,75162	,673		A5		

يتضح من الجدول بالأعلى:

مقياس تطبيق المتغير الأول: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها الرضا الوظيفي عند قيم أكبر من ٧/٠ بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٠٠١/٠ ، وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك بالنسبة للنتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة

AVE يتضح أن قيمته للمتغير الرضا الوظيفي هو (1) ووفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة. مقياس تطبيق المتغير الثاني مقياس تطبيق المتغير الثاني جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس تحسين الإنتاجية قيمتها أكبر من ٠/٧ بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠٠١ ، وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة

متوسط التباين المستخرج AVE لمتغير تحسين الإنتاجية ككل الذي يساوي (0,999) وفقا لذلك، فقد تحقق الصديق التقاربي للاستبانة.

ثبات أداة الدراسة

يشير مفهوم ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار وثبات النتائج التي يمكن الحصول عليها عند إعادة توزيع الاستبيان على نفس العينة في أوقات مختلفة مع افتراض ثبات الظروف المحيطة ويعد الثبات من المعايير الأساسية التي تضمن موثوقية أداة القياس وقدرتها على تقديم نتائج متسقة ودقيقة عند استخدامها في دراسات مشابهة أو مكررة، وفي هذه الدراسة تم قياس ثبات أداة الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الثامنة والعشرين ويُعتبر معامل ألفا كرونباخ من أكثر الأساليب شيوعاً واستخداماً لتقدير الثبات الداخلي للاستبيانات، حيث يعكس مدى الاتساق بين عبارات المقياس ومدى ارتباطها ببعضها البعض، وفقاً للمعايير التي وضعها **Hair et al., 2010**، تُعد القيمة التي تزيد عن 0.70 لمعامل ألفا كرونباخ مؤشراً مقبولاً على ثبات المقياس حيث تعكس هذه القيمة مستوى جيداً من التناسق الداخلي بين عناصر الاستبيان مما يعزز من مصداقيته وموثوقيته كأداة قياس علمية، وبناءً على ذلك تم التأكد من تحقيق أداة الدراسة لمتطلبات الثبات المطلوبة لضمان جودة النتائج المستخلصة.

Cronbach's alpha		Number of Statements عدد العبارات	Variable المتغير	
,917	,914	16	الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي
	,914			
	,907			
	,911			
	,907			
	,912			
	,908			
	,913			
	,914			
	,907			
	,915			
	,914			
	,916			
	,907			
	,909			
	,914			
,759	,690	5	تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية
	,687			
	,704			
	,757			
	,729			

الرضا الوظيفي: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي 917, مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

تحسين الإنتاجية: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي 759, مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
------------	-------	-------	-----------	----------------

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $100 \div 5$ (المقياس الخماسي) $= 20\%$

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

يبين الجدول في الأعلى التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ممثلة بالمتوسطات الحسابية بناء على مقياس ليكرت الخماسي والانحرافات المعيارية للمتغيرات وفقاً للجدول المتعلق بأهمية المتوسط الحسابي.

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 إلى أقل من 1.80	غير موافق بشدة	من 20 إلى أقل من 36%	منخفض جداً
من 1.80 إلى أقل من 2.60	غير موافق	من 36 إلى أقل من 52%	منخفض
من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد	من 52 إلى أقل من 68%	متوسط
من 3.40 إلى أقل من 4.20	موافق	من 68 إلى أقل من 84%	مرتفع
من 4.20 إلى أقل من 5	موافق بشدة	من 84 إلى أقل من 100%	مرتفع جداً

المتغير		المتوسط الحسابي		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	1	1	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	منخفض جداً	منخفض جداً

منخفض جداً	منخفض جداً	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	0,999	0,999	تحسين الإنتاجية	تحسين الإنتاجية
------------	------------	----------------	----------------	-------	-------	-----------------	-----------------

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (بيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V.28 وذلك على النحو التالي:

الرضا الوظيفي		تحسين الإنتاجية	
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	Pearson correlation	تحسين الإنتاجية
,662	,662		
<0.01	<0.01	Sig. (2-tailed)	
22	22	N	

نتائج اختبار صدق فرضيات الدراسة:

فرضيات الدراسة

H1 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.

Ha : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

Hb : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

HC : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية العلاقة مع الزملاء والمديرين على الرضا الوظيفي.

Hd : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى البرامج التحفيزية على زيادة الرضا الوظيفي.

صدق الفرضية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير_الاول ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المتغير_الثاني

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.662 ^a	.438	.410	.41934

a. Predictors: (Constant), المتغير_الاول

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,7382	1	,7382	,56815	<.001 ^b
Residual	,5173	20	,176		
Total	,2556	21			

a. Dependent Variable: المتغير_الثاني

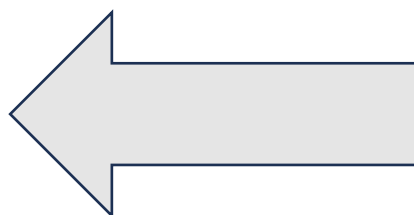
b. Predictors: (Constant), المتغير_الاول

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,371	,386		,961	,348
المتغير_الاول	,714	,181	,662	,9463	<.001

a. Dependent Variable: المتغير_الثاني

تحسين الإنتاجية



الرضا الوظيفي

مناقشة النتائج والاستنتاجات

المقدمة

يركز هذا الفصل على استكشاف الأبعاد النظرية والتطبيقية لتأثير الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية داخل المؤسسات، ويتناول الفصل تحليل العوامل التي تجعل الرضا الوظيفي عنصراً أساسياً لتحفيز الموظفين وزيادة كفاءتهم في أداء المهام الموكلة إليهم، كما يناقش الفصل التحديات التي قد تواجه الإدارة في تعزيز مستويات الرضا الوظيفي بين الموظفين، مع تقديم حلول عملية لضمان تحقيق بيئة عمل إيجابية تدعم الإنتاجية، ويتضمن الفصل أيضاً عرضاً للتوصيات المستخلصة من نتائج الدراسة، إلى جانب مقترحات مستقبلية تهدف إلى توسيع الفهم حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، ويُختتم الفصل بملخص شامل لأبرز النتائج والاستنتاجات.

التوصيات

- تحسين بيئة العمل لتكون أكثر إيجابية وتحفيزاً لتعزيز رضا الموظفين.
- تقديم حوافز مادية ومعنوية لتحفيز الموظفين وزيادة ارتباطهم بالعمل.
- تعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين لضمان فهم متبادل وتقدير الجهود.
- توفير فرص التطوير المهني والتدريب المستمر للموظفين لتعزيز مهاراتهم وزيادة شعورهم بالقيمة.
- تقييم رضا الموظفين بشكل دوري من خلال استبيانات ومقابلات لتحديد نقاط القوة والضعف في بيئة العمل.
- تعزيز العدالة في توزيع المهام والمكافآت لضمان شعور الموظفين بالمساواة.
- التركيز على تمكين الموظفين وإشراكهم في اتخاذ القرارات المهمة لتحفيز التزامهم وزيادة إنتاجيتهم.
- تطوير سياسات داخلية تدعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للموظفين.

مناقشة النتائج والاستنتاجات

الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على الرضا الوظيفي وأثره على تحسين الإنتاجية.

الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على الموظفين في شركة مجموعة التداول السعودية بالرياض.

الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على النطاق الجغرافي لشركة مجموعة التداول السعودية بالرياض.

الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة خلال العام 2024.

الخاتمة

يُعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على تحسين الإنتاجية داخل المؤسسات، حيث يساهم في تعزيز ارتباط الموظفين بأهداف المؤسسة ورفع كفاءتهم في أداء المهام الموكلة إليهم، تناولت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية من خلال خمسة فصول متكاملة، قدمت رؤية شاملة للجوانب النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع الحيوي.

في الفصل الأول، تم التعريف بمشكلة البحث وأهميته، حيث سلطت الدراسة الضوء على أهمية تحقيق الرضا الوظيفي كأداة استراتيجية لتحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم، كما تم تحديد أهداف البحث وأسئلته التي وجهت الدراسة نحو استكشاف العوامل المؤثرة في العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية.

أما الفصل الثاني، فقد ركز على استعراض الأدبيات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي والإنتاجية، حيث تم تحليل المفاهيم والنماذج النظرية التي تفسر تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين، كما ساعد هذا الفصل في تسليط الضوء على الفجوات البحثية التي تناولتها الدراسة الحالية، مما أضاف قيمة علمية جديدة في هذا المجال.

في الفصل الثالث، تم وضع تعريفات إجرائية دقيقة لمتغيرات الدراسة، بما في ذلك الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، كما تم توضيح المنهجية العلمية المستخدمة، التي شملت تصميم أدوات البحث واختيار العينة وتحليل البيانات باستخدام أساليب تحليلية دقيقة، مما أضفى مصداقية ودقة على النتائج.

تناول الفصل الرابع عرض نتائج الدراسة التي أظهرت وجود علاقة إيجابية قوية بين مستويات الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، وكشفت النتائج أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن بيئة العمل، السياسات الإدارية، والحوافز المقدمة يتمتعون بمستويات إنتاجية أعلى مقارنة بأولئك الذين يفتقرون لهذا الرضا، كما أوضحت الدراسة أهمية عوامل مثل التقدير الوظيفي، العدالة في توزيع المهام، وفرص التطوير المهني في تحقيق رضا الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم.

وفي الفصل الخامس، تم تقديم توصيات عملية مستندة إلى نتائج الدراسة، حيث شملت التوصيات أهمية تحسين بيئة العمل وتعزيز العدالة في التعامل مع الموظفين، بالإضافة إلى توفير حوافز مادية ومعنوية تساهم في زيادة ارتباط الموظفين بالمؤسسة، كما اقترحت الدراسة توفير فرص تدريبية وتطويرية تساهم في تعزيز كفاءة الموظفين وشعورهم بالتقدير، مع أهمية إجراء تقييمات دورية لمستوى الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية.

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن الرضا الوظيفي يمثل عاملاً محورياً في تحسين الإنتاجية المؤسسية، حيث يساهم في بناء بيئة عمل إيجابية وداعمة، وتعتبر هذه الدراسة إضافة علمية قيمة في مجال الموارد البشرية والإدارة، حيث تقدم إطاراً عملياً يمكن للمؤسسات الاستفادة منه لتحسين رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، كما تفتح الدراسة المجال لأبحاث مستقبلية تستكشف تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في بيئات عمل مختلفة، مما يساهم في تعزيز الفهم العلمي لهذا الموضوع وتطوير استراتيجيات إدارية فعالة.

المراجع

- الحوتي، ٢٠١٨، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية.
- الزغبيني، ٢٠٢٣، أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض.
- الشمري، ٢٠٠٩، الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي.
- العزاوي، ٢٠٠٥، إدارة الجودة الشاملة.
- الغالي، وآخرون، ٢٠١٩، استبيان تحسين الإنتاجية، الثقة التنظيمية ودورها في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين بالجامعة.
- المعايطة، ٢٠١٧، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين.
- الامين وآخرين، ٢٠١٥، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية.
- بكه، 2024، استبيان الرضا الوظيفي، رضا الموظفين وعلاقته في بيئة.
- بن عبيدة وآخرين، ٢٠١٧، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.
- بن يوب وآخرين، ٢٠١٩، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.
- سهيلة وآخرين، ٢٠١٧، محددات الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية.
- سند، ٢٠٢١، أثر جودة خدمات البنك العربي الإسلامي الدولي على رضا الزبائن.
- طكوبا وآخرين، ٢٠٢٢، الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين.
- طالب، ٢٠١٩، الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة.
- عميور سفيان، ٢٠١٦، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية.
- عياد وآخرين، ٢٠٢٣، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية.
- غربي، ٢٠٠٧، دراسة مقارنة بين مؤسسة عمومية ومؤسسة خاصة.
- ليلي، ٢٠١٦، أساليب الرقابة وعلاقتها بالكفاءة الإنتاجية.
- مركتي، ٢٠٢١، أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.
- مريخي، بلخوط، ٢٠٢١، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- نضال عيسى، ٢٠٢١، تسويق الخدمات.
- يحيوي، ٢٠٠٧، الجودة الشاملة كمدخل لتحسن الأداء الإنتاجي.

الملاحق

الاستبيان

من خلال الدراسة الميدانية أضع بين أيديكم استبيان لقياس أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية في شركة مجموعة تداول السعودية في الرياض، يرجى الإجابة على الأسئلة عن طريق وضع علامة □ على الخيار الذي يعكس رأيك، نود أن نؤكد أنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، فالهدف هو قياس وجهات نظركم.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من ٢٠ الى ٣٠ ☐ من ٣١ الى ٤٠ ☐ من ٤١ الى ٥٠ ☐ أكبر من ٥٠ ☐

المؤهل الدراسي: ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ مطلق ☐ متزوج ☐ أرمل ☐

سنوات الخبرة: ٥ سنوات فأقل ☐ من ٦ الى ١٠ سنوات ☐ من ١١ الى ١٥ سنة ☐

من ١٦ الى ٢٠ سنة ☐ أكثر من ٢٠ سنة ☐

استبيان الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك مرضيا لك					
٢	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك					

٣	يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضياً لك				
٤	يمثل الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة انتاجياتك				
٥	يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلاً ومرضياً لك				
٦	يقوم مديرك المباشر بمناقشة أدائك خلال عملية التقييم (توضيح نقاط الضعف وإمكانية التطوير)				م
٧	النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك				
٨	نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعلياً حقيقة أدائك بالعمل				
٩	لديك ثقة بما يتم أخبارك أو وعدك به من قبل الإدارة				
١٠	لديك الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك				
١١	برأيك إعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية				
١٢	لديك المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه				
١٣	لديك الثقة بأن المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل				
١٤	مديرك المباشر يتعامل معاك بعدالة كافية				
١٥	مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية				

					أفكارك وأرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذ القرار	١٦
					تجد تقديراً من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي	١٧
					يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية	١٨
					التأمين الصحي بالمؤسسة مناسب	١٩
					مفهوم العمل كفريق واحد بالمؤسسة واضح ومطبق	٢٠
					سياسة الباب المفتوح في الشركة مطبقة ومفيدة	٢١
					أهداف المؤسسة والتي تطمح الإدارة العليا الوصول إليها واضحة ومفهومة	٢٢
					الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية والشئون الإدارية مرضية لك	٢٣
					يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مديرك المباشر	٢٤

استبيان تحسين الإنتاجية

يرجى الإجابة على الأسئلة عن طريق وضع علامة □ على الخيار الذي يعكس رأيك، نود أن نؤكد أنه لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، فالهدف هو قياس وجهات نظركم.

البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: من ٢٠ الى ٣٠ ☐ من ٣١ الى ٤٠ ☐ من ٤١ الى ٥٠ ☐ أكبر من ٥٠ ☐

المؤهل الدراسي: ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

الحالة الاجتماعية: أعزب ☐ مطلق ☐ متزوج ☐ أرمل ☐

سنوات الخبرة: ٥ سنوات فأقل ☐ من ٦ الى ١٠ سنوات ☐ من ١١ الى ١٥ سنة ☐

من ١٦ الى ٢٠ سنة ☐ أكثر من ٢٠ سنة ☐

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	يتمتع العاملون بالمهارة المهنية والفنية اللازمة لتطوير العمل					
٢	يتم تقييم أداء الموظفين للعاملين وفقا لمعايير محددة ومعروفة للجمعي ع					
٣	يتم تنسيق التعاون المستمر بين المستويات الادارية لتحقيق جودة					

					يتم عقد لقاءات دورية مع العاملين بهدف تطوير منظومة العمل في ضوء المستجدات	٤
					يحرص العاملون على تقديم المبادرات التي تسهم في تحسين اداء العمل	٥
					الإشراف المباشر والمتابعة المستمرة لأداء العاملين من قبل الرؤساء	٦
					قدرة للعاملين على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل	٧