



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
على مفلح الجبرة

الرقم الجامعي
٢٠٢١٢٠٤٨٢١

مشروع تخرج- ١
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 يبخل عليّ بتوجيهاته ونصائحه

إلى القلب المعطاء والصدر الحاني، أمي الحبيبة، التي كانت دائماً مصدر الحب والدعم، وتمنحني القوة لمواجهة 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، فأثرهم كان كبيراً في تشكيل مستقبلي

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

٦	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٧	1.1. المقدمة.....
٩	1.2. مشكلة الدراسة.....
٩	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
٩	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	1.3. أهمية الدراسة.....
١٠	1.3.1. على المستوى النظري.....
١٠	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
١١	1.4. أسئلة الدراسة.....
١١	1.5. أهداف الدراسة.....
١٢	1.6. فرضيات الدراسة.....
١٢	1.7. نموذج الدراسة.....
١٣	1.8. منهجية الدراسة.....
١٤	1.9. الدراسة الميدانية.....
١٤	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
١٥	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٦	2.1. المقدمة.....
١٨	2.2. المتغير المستقل.....
٢٢	2.3. المتغير التابع.....
٢٥	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٧	2.5. الخاتمة.....
٣٠	قائمة المراجع.....

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
١	نموذج البحث	١٢
٢	منهجية البحث	١٣
٣	أنواع الرضا الوظيفي المصدر: مريخي، بلخطوط، ٢٠٢١	٢٠
٤	تدرج الحاجات المصدر: بن يوب واخرين، ٢٠١٨	٢١
٥	تقييم أداء العاملين المصدر: الأمين، ٢٠١٥	٢٣
٦	معايير تقييم الأداء، ٢٠١٨	٢٤

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)

ويعتبر 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. (الزغبى، 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 يساهم 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 وطاقت 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 لالتزام 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 بيانات عمل غير محفزة، مما يؤثر سلبًا 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 يساعد 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:

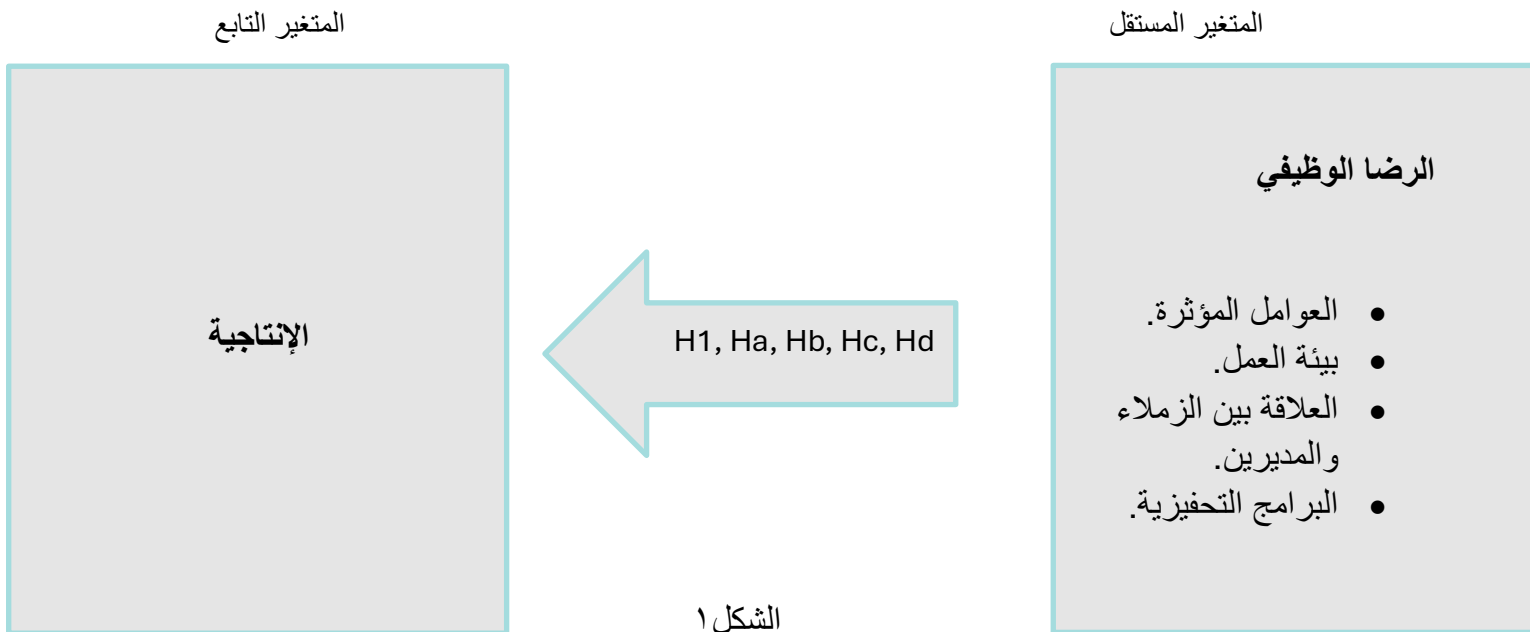
- تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين في الشركة.
- تقييم الموظفون في بيئة العمل الحالية ومدى رضاهم عنها.
- تحليل مدى فاعلية العلاقة مع الزملاء والمديرين على الرضا الوظيفي.
- تحديد البرامج التحفيزية التي تساهم في زيادة الرضا الوظيفي.

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:



الشكل ١

النموذج المقترح من المشروع

المصدر: الطالب

١.٨ . منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

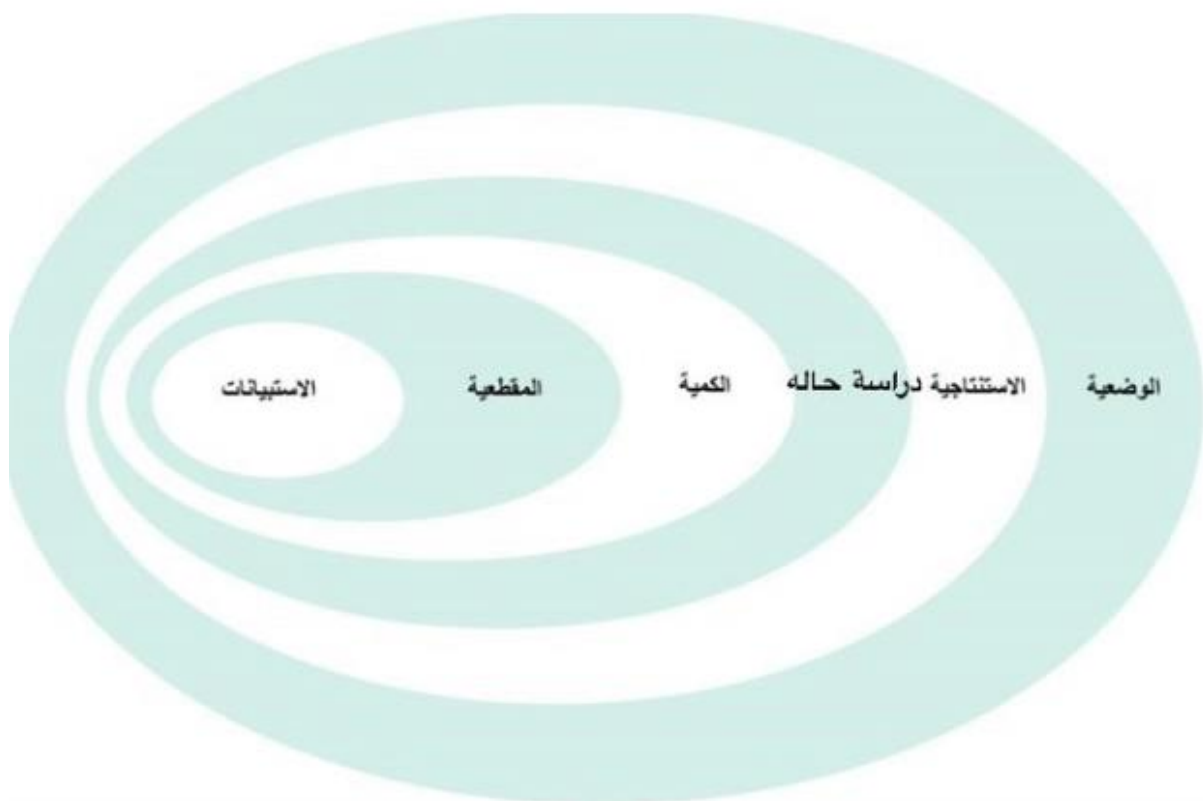
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق جمع وتحليل البيانات: استبيان



الشكل رقم: ٢

ملخص منهجية البحث

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

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- 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 والمحيط 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، فالفرد 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 واخرين، 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 وأخرين، 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 ومواد 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 بالمورد 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 والبيئة 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 لا بد 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)

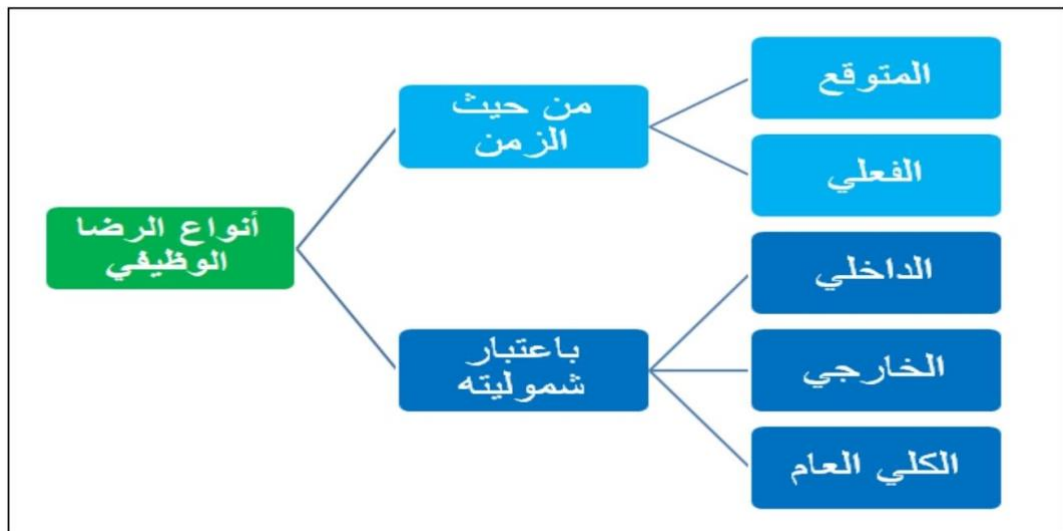
خصائص الرضا الوظيفي:

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 ٣، 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 ٤، 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، وعُرِّفت 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، عرّفتها 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:

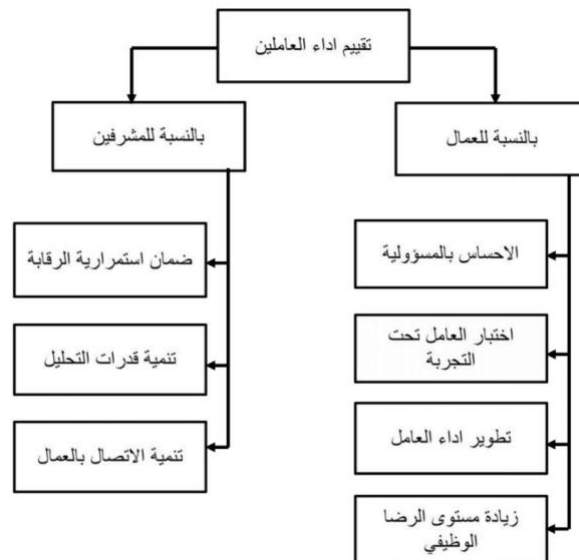
يُعد موضوع الكفاءة الإنتاجية من القضايا الهامة التي حظيت باهتمام واسع على مستوى العالم، وذلك لكونها تعكس كفاءة الأداء داخل المؤسسات. كما تُعتبر عاملاً أساسياً لتحقيق مستوى مرتفع من الربحية. وتزداد أهمية الكفاءة الإنتاجية نظراً لعلاقتها المباشرة والواضحة بتحسين المستوى المعيشي للأفراد والمجتمع بشكل عام.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

الفرق بين الإنتاج والإنتاجية:

يعتبر هاذين المصطلحين مرتبطين 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 معا، وهنا الإنتاجية تربط بين الفعالية للوصول للأهداف والكفاءة في حسن استخدام الموارد والعناصر والإنتاجية المتاحة بغية بلوغ هذه الأهداف. (مركتي، ٢٠٢١)

قياس الاداء:

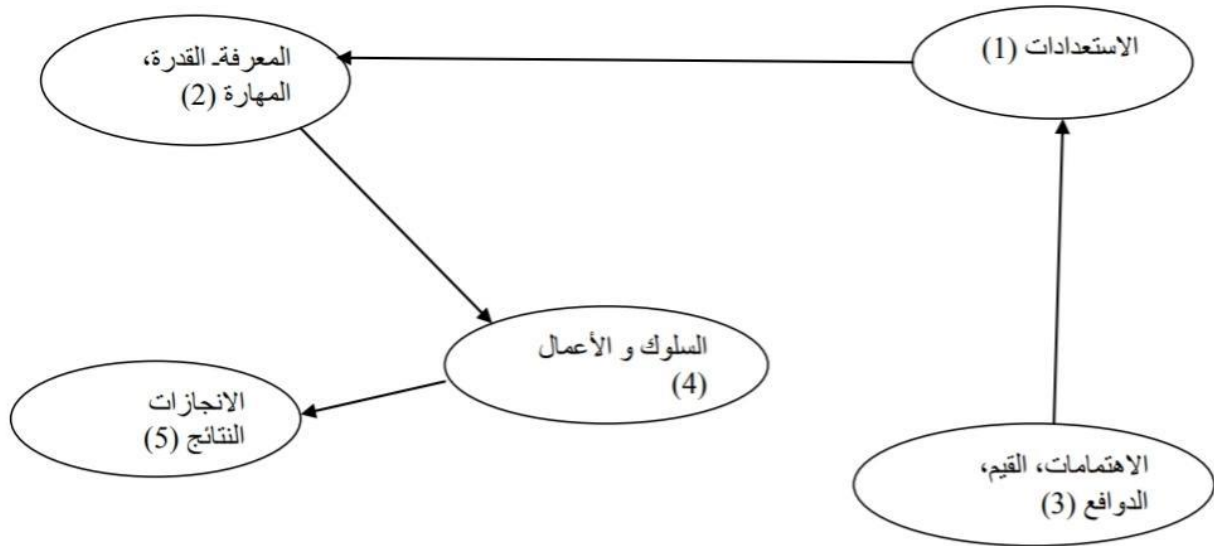
قياس الأداء يعد أداة استراتيجية أساسية لتوجيه أنشطة الوحدات التنظيمية نحو تحقيق الأهداف، وتحديد نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لمعالجتها، حيث تعتمد هذه العملية على جمع وتجهيز المعلومات المتعلقة بالأداء الفعلي خلال فترة زمنية محددة، ثم مقارنتها بمعايير الأداء الموضوعية مسبقاً لتقييم النتائج، يتم تصميم 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 ٥، تقييم أداء العاملين، الأمين، ٢٠١٥

معوقات الاداء:

هناك العديد من العوامل التي يتوقف عليها أداء العامل و من أهمها : الاضواء، 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 ونتاجيته، 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 ٦، 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 تلبي 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 الصفري" (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 (الغزاوي، 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 تسهم 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، بلخطوط 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 الفجوة 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 ممرضى 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 ممرضى مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض. (الزغبيني، 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 بطموحات 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 أثرًا ملموسًا على الأداء الوظيفي.

المراجع

- الحوتي، ٢٠١٨، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية أداء العمل في الإدارة الحكومية.
- الزغبيني، ٢٠٢٣، أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضى القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض.
- الشمري، ٢٠٠٩، الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي.
- العزاوي، ٢٠٠٥، إدارة الجودة الشاملة.
- المعايطة، ٢٠١٧، الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين.
- الامين وآخرين، ٢٠١٥، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية.
- 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 واخرين، 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.