

أثر الرضاء الوظيفي على أداء الموظفين بشركة المياه الوطنية

**"The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Applied
Study on Employees of the National Water Company."**

مشروع تخرج

إعداد

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2023م



الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة :

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

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

ويوجد مجموعة لطرق قياس الأداء منها طريقة المقارنة الثنائية بين العاملين هذه الطريقة تقوم على ترتيب المديرين اعتمادًا على المقارنة بين الفرد وباقي الأفراد لمعرفة أفضل الموظفين، وطريقة التوزيع الإجمالي: تقوم هذه الطريقة على قيام المشرف بتوزيع الموظفين على حسب كفاءتهم وقدراتهم في شكل منحني طبيعي بحيث تقع النسبة المرتفعة في أي مجموعة تكون في الفئة المتوسطة وتندرج التوزيعات النسب بشكل متساوي على جانبي المنحنى، وطرق القوائم تعتمد طرق القوائم على مجموعة من الجمل توضع بقائمة معينة، وتعتبر هذه الجمل عن صفات معينة لأداء الفرد والمشرف يقوم بالاختيار من الجمل حسب ما يتناسب مع أداء الفرد كما حدد الدراسات مجموعة من الطرق الحديثة لقياس الأداء وهي: التقييم على أساس النتائج، والوقائع ذات الأهمية القصوى والإدارة بالأهداف والتدرج البياني السلوكي وكذلك عناصر الأداء الوظيفي بمعرفة مهام الوظيفة وتشمل جميع المعارف العامة والمهنية والمهارات المرتبطة بالوظيفة، ونوعية العمل وتمثل في إدراك الموظف بمهام عمله الوظيفية وما يمتاز به من مهارات ومؤهلات على تنفيذ العمل متفادي للأخطاء، وحجم العمل المنجز: أي مدة الوقت الذي يستغرقه الموظف للإنجاز، وأيضا المثابرة والثوق أي العمل بتفاني وجدية وسرعة ومدى تحمل الموظف للمسؤولية ومدى حاجته لتوجيهه . (عبدالله والقرني 2022).

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

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

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

2.1 مشكلة الدراسة

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

و تكمن مشكلة الدراسة أيضاً بالإجراءات المتبعة في عقد الدورات و الندوات للموظفين، فلا يزال الرضا الوظيفي يأخذ شكلاً واحداً بدءاً من تدريب الموظف الجديد من خلال تعلمه المهام من زملائه في العمل، وإتباع خطواتهم العملية دون الالتزام بالمعايير المثلى في أداء المهام، مما يؤدي إلى أن يكتسب الموظف بعض المعارف والسلوكيات و المهارات والاتجاهات الموظفين التي

توارثوها من زملائهم السابقين والتي تتصف بالقدم و الروتين وهدر الكثير من الوقت والجهد ،وقلة التكنولوجيا المستخدمة ، و هذه الطريقة نادرا ما تصل إلى نتائج صحيحة وهذا ينعكس سلباً على مستوى الإنجاز الموظف لأعمال المؤسسة. ويعتبر تنوع أعمار الموظفين في المؤسسة ومستوياتهم العلمية والثقافية تقف عائقاً أمام تطبيق نظام الرضا الوظيفي حيث أن الكثير من الموظفين لا يرغبون بالالتحاق بالبرامج التدريبية ويعتبروها مضيعة للوقت، أو يعتبرونها إجازة مدفوعة الأجر والتكاليف والحصول من خلالها على شهادة حضور للدورة تمكنه من المنافسة بها في عملية الترقية أو ميزات أخرى يحصل عليها دون وجود أي أثر للتدريب على المدرب. وهذا أيضا يخفض درجة رضائهم لأعمالهم، ويقلل من ولائهم لمؤسستهم.

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

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

1.3 أهمية الدراسة:

— الأهمية العلمية

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

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

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

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى التعرف على أثر ما هو اثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين بشركه المياه الوطنية ؟

من خلال الأهداف التالية:

- محاولة الوقوف علي بيئة العمل الداخلية لوزارة التعليم العالي ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.
- محاوله اكتشاف مدي مشاركة العاملين في اتخاذ القرار واثره علي تحقيق الرضا الوظيفي.
- ضمان توفر المساواة في منح الحوافز .
- ضمان توفر التدريب الكافي للعاملين بالوزارة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي.

5.1 أسئلة البحث

1- السؤال الرئيس: "أثر ما هو اثر الرضا الوظيفي بأبعاده (عمل الترقيات، التدريب المحقق، الرواتب) على أداء الموظفين

بشركه المياه الوطنية ؟

ويتفرع منه عدة أسئلة فرعية منها:

- كيف يؤثر الرضا الوظيفي على قرارات الترقيات في شركة المياه الوطنية؟
- هل هناك تأثير مباشر لمستوى رضا الموظفين على جودة التدريب المقدم لهم؟
- هل الزيادات في الرواتب تعزز من رضا الموظفين وتحفزهم لتحقيق أداء أفضل؟
- كيف يمكن قياس تأثير التدريب المحقق على تحسين أداء الموظفين؟
- هل هناك علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والتفاعل مع برامج التدريب في الشركة؟
- كيف يمكن تحسين أداء الموظفين من خلال تحسين جوانب معينة من الرضا الوظيفي، مثل بيئة العمل أو التوازن بين الحياة الشخصية والعمل؟
- هل هناك اختلافات في تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في الأقسام المختلفة لشركة المياه الوطنية؟

6.1 فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي بأبعاده (عمل الترقيات، التدريب المحقق، الرواتب) على أداء الموظفين بشركه المياه الوطنية.

تتفرع منها عدة فرضيات فرعية منها :

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين عمل الترقيات و أداء الموظفين بشركه المياه الوطنية
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التدريب المحقق و أداء الموظفين بشركه المياه الوطنية..
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرواتب وأداء الموظفين بشركه المياه الوطنية

7.1 نموذج الدراسة

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

2- المتغير المستقل: أثر الرضا الوظيفي وتتمثل أبعاده في (عمل الترقيات، التدريب المحقق، الرواتب).

3- المتغير التابع: أداء الموظفين.

8.1 دافع اختيار الموضوع:

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

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

9.1 المنهجية:

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

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

10.1 مصادر و الأساليب الإحصائية للدراسة :

مصادر جمع البيانات:

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

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

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

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

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

- التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية التكرارات.
- معامل ألفا كرونباخ: للتأكد من درجة ثبات أداة الدراسة المستخدمة.
- معامل صدق : وذلك للتأكد من صدق أداة الدراسة.
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة استجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغيرات.
- اختبار التوزيع الطبيعي (كولجروف سمرنوف): لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- معامل الارتباط بيرسون: لدراسة العلاقة بين المتغيرين.

10.1 حدود الدراسة

— حدود موضوعية :: اهتم البحث بمعرفة أثر الرضا الوظيفي وتتمثل أبعاده (عمل الترقيات، التدريب المحقق، الرواتب)، على أداء الموظفين .

— حدود مكانية : تم تطبيق الدراسة على شركة المياه الوطنية .

— حدود زمانية : تم إعداد الدراسة في عام 2023.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
1-الدراسة	البشير و ابوسن (2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بالسودان.
المتغير المستقل	إدارة الموارد البشرية بأبعادها (تخطيط الموارد البشرية، الاختيار والتعيين، التدريب، تقييم الأداء، الحوافز)
المتغير التابع	أداء العاملين بأبعادها (أداء العاملين، إنتاجية الموظفين)
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين إدارة الموارد البشرية وتطوير أداء العاملين، وأن تخطيط الموارد البشرية يؤثر بشكل كبير على أداء العاملين، وأن تخطيط الموارد البشرية يؤثر على إنتاجية الموظف. وأوصت الدراسة: على إدارة الموارد البشرية بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين الاهتمام بالاختيار والتعيين وتحديد الاحتياجات الفعلية للتوظيف الفعلية من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين أداء العمل.
2-الدراسة	(يوسف 2022).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي داخل التنظيمات؟"، وقد تعرضت الدراسة لثلاثة مفاهيم أساسية، هي: ضغوط العمل ومصادرها، والرضا الوظيفي، وبيئة العمل. كما اعتمدت على مدخل نظري مكون من ثلاث نظريات، هي: نظرية النسق الاجتماعي، ونظرية المعوقات الوظيفية، ونظرية مدخل التوافق القيمي.
المتغير المستقل	ضغوط العمل
المتغير التابع	الرضا الوظيفي
منهجية البحث	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تنظيم مجال الدراسة يقوم بإعداد برامج تدريبية وتأهيلية تشجع العاملين على تقبل الظروف الوظيفية لمهنتهم، مما يسهم في التخفيف من وطأة ضغوط العمل، وكذلك تقديم الحوافز المادية والمعنوية؛ لما لهما من أثر كبير في التخفيف من ضغوط العمل، وبالتالي يقلل من نسبة الضغوط عليهم، كما كشفت الدراسة الراهنة عن المزيد من أسباب ضغوط العمل ومحاولة إيجاد حلول لها، تمثلت في أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالتنظيم مجال الدراسة بدرجة (متوسطة)، وكانت أهم الضغوط التي كانوا يتعرضون لها: كثرة ساعات العمل، وسوء الإضاءة في المكان، كما توصلت الدراسة -كذلك- إلى أن الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة متحقق بدرجات متفاوتة بين المستويات الإدارية المختلفة.
3-الدراسة	الصلاصمة (2021)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في "بلدية عبدالله بن رواحه" في الأردن، وذلك للتعرف على أثر البرامج التدريبية المناسبة في تحسين أداء الموظفين، وبيان العلاقة بين تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين التي تناسب مهامهم الوظيفية واختصاصاتهم والأساليب التدريبية والتنموية التي تزيد من الأداء الفعلي الذي يسعى التدريب إلى تحقيقه، وتقييم التدريب لمعرفة أثر التدريب ومدى كفاءته وتصميمه في تحقيق أهداف التدريب المتمثلة في رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية لدى الموظفين.
المتغير المستقل	التدريب والتنمية (خطة التدريب، تحديد احتياجات التدريب ، أساليب التدريب ، تقييم التدريب .)
المتغير التابع	أداء الموظفين.
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع كما أنه يتلاءم مع طبيعة المشكلة المدروسة ومتابعتها ميدانيا، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة بأن هناك أثر لإدارة المشاريع وتطبيقها للمعايير الدولية لتحسين جودة المشاريع الصناعية في إقليم الشمال في الأردن. وأوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات مستندة على معايير المشاريع لاحتمالية وتبعات عدم الوصول إلى أهداف المشروع كما تم تحديدها والتخطيط لها مسبقاً، حيث إن المخاطر تكمن في حالة عدم التأكد، وفي حال نقص المعرفة عن الأحداث المستقبلية.
4-الدراسة	عبد الله والزعي (2020)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني) في الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم في المستشفيات الحكومية الأردنية.
المتغير المستقل	التدريب الإلكتروني بأبعاده (تخطيط التدريب الإلكتروني، تصميم التدريب الإلكتروني، تنفيذ التدريب الإلكتروني، تقييم التدريب الإلكتروني)
المتغير التابع	الأداء الوظيفي

منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق أهدافها، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، واعتمدت الدراسة على البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية للتدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية الأردنية. أوصت الدراسة إدارة المستشفيات الحكومية الأردنية عينة الدراسة بضرورة زيادة التدريب الإلكتروني في المستشفيات الحكومية الأردنية والتي تؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين على برنامج حكيم الإلكتروني.
5-الدراسة	بن عمار وبن عياد (2020)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين ،حيث قامت الدراسة بمعالجة إشكالية الموضوع المتمثلة في "ما مدى مساهمة التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية كون محل الدراسة.
المتغير المستقل	التدريب
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ، وقد تمثلت الأدوات التي استعملناها : "وثائق مقدمة من طرف المؤسسة بالإضافة إلى الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة."
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أنه يوجد اهتمام من طرف إدارة الموارد البشرية بتدريب موظفيها دراية منها على أهميته وضرورته لتحسين الخدمة الصحيحة ،و وجود قناعة كبيرة أن التدريب ليس أمر روتيني في المؤسسة وان له عائد يعود على العمال بالنفع. وأوصت الدراسة بضرورة توفير أدوات التدريب والقيام بمراقبة العملية التدريبية من : تحديد الاحتياجات وتقييم العملية.
6-الدراسة	نور (2020)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى معرفة أثر التدريب على أداء العاملين بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي
المتغير المستقل	التدريب
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الاستقرائي والاستنباطي والتاريخي والتحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين برامج التدريب وأداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع التدريب وأداء العاملين ببنك فيصل الإسلامي، إن تطبيق برامج تدريبية فعالة خاصة إذا ما كانت حديثة ومتطورة تساهم في تطوير الأداء، العمل على برامج تدريبية تناسب العاملين يتطور من الأداء كثيراً، التركيز على مختلف أنواع التدريب في العملية التدريبية يطور من أداء العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تطبيق برامج تدريبية فعالة وحديثة لتساهم في تطوير الأداء، ضرورة وضع برامج تدريبية تناسب العاملين لتطوير الأداء.

7-الدراسة	(نسيب و بلحاج 2021).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بشركة TPL بالوادي .
المتغير المستقل	المسؤولية الاجتماعية .
المتغير التابع	الرضاء الوظيفي .
منهجية البحث	تم استخدام الدراسة المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة لنتيجة مفادها تأكيد الفرضية الرئيسية التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بالشركة محل الدراسة. ونقترح توصية لمسؤولي الشركة، محاولة خلق جو ملائم للعمل، وتحسين رواتب العاملين.
8-الدراسة	(مقبل و عساف 2016)
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى البحث في سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية والجامعات الأردنية الخاصة .
المتغير المستقل	سياسات التعويض المالي.
المتغير التابع	في الرضاء الوظيفي.
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) لسياسات التعويض المالي بأبعادها (المباشر وغير المباشر) في مستوى الرضاء الوظيفي بالجامعة الأردنية، وجامعة العلوم التطبيقية الخاصة. وقد جاء أثر سياسات التعويض المالي المباشر أقوى من سياسات التعويض المالي غير المباشر في الجامعة الأردنية، بينما جاء أثر سياسات التعويض المالي غير المباشر أقوى من سياسات التعويض المالي المباشر في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة. -هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن مقياس الرضاء الوظيفي ومقياس سياسات التعويض المالي تعزى لاختلاف الجامعة الأردنية وجامعة العلوم التطبيقية. وقد بينت النتائج أن متوسط إجابات عينة جامعة العلوم التطبيقية على مستوى الرضاء الوظيفي أعلى من متوسط إجابات الجامعة الأردنية. -إن مستوى تطبيق سياسات التعويض المالي جاء متوسطا في كلا الجامعتين، مع اختلاف بسيط بالقيم لصالح جامعة العلوم التطبيقية. -إن تصورات المبحوثين في الجامعات المبحوثة نحو إدراك العاملين لماهية وتطبيق سياسات التعويض المالية جاءت بدرجة متوسطة. -توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) للإجابات عن مقياس الرضاء الوظيفي تعزى لاختلاف متغيرات مستوى التعليم، أي الرضاء أعلى لصالح من يحمل مؤهل الدكتوراه. والمستوى الإداري، لصالح الإدارة العليا، ومستوى الراتب، لصالح من يحصل على راتب (1000 دينار فأكثر) في الجامعات المبحوثة. وقدمت الدراسة عدة توصيات كان أبرزها العمل على بناء سياسات تعويض مالية متكافئة بين الجامعات بطرق علمية

وموضوعية لتحقيق العدالة ولتجنب الفساد المالي والإداري، ولتحقيق الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات.	
9-الدراسة	العجلى (2018)
أهداف الدراسة	هدف الدراسة إلى التعرف على مستوى التدريب وأثره على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية.
المتغير المستقل	التدريب بأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، وتقييم العملية التدريبية)
المتغير التابع	أداء العاملين
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة علي اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، و تم جمع البيانات من خلال استمارة الاستبيان واستخدام برنامج (spss) للتحليل الإحصائي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة الي وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير التدريب بأبعاده مجتمعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، وتقييم العملية التدريبية) في متغير أداء العاملين ككل، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتحديد الاحتياجات التدريبية على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتصميم البرامج التدريبية على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، حيث أن التدريب يؤدي بالموظف إلى السعي المستمر لتحسين عمله والبحث عما هو جديد خاصة الطرق التي تفيده في تحسين إنجاز المهام الوظيفية وحل المشكلات التي تواجهها. أوصت الدراسة على عمل إدارة البنك على تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين بعد إجراء اختبارات وتحليل معمق بعد طرح برامج التدريب التي تكون مناسبة وتمكن الموظف من الحصول على المهارات التي يحتاجها فعليا.
10-الدراسة	الشريدة وبني ياسين (2016)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إستراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين،
المتغير المستقل	إستراتيجية التدريب
المتغير التابع	الولاء الوظيفي
المتغير الوسيط	الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،و تم تصميم إستبانة خاصة لجمع البيانات الأولية.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير مباشر لإستراتيجية التدريب على كل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي كوسيط بينهما ، وبعبكس ذلك عدم وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي من خلال دور الأداء الوظيفي كوسيط بينهما. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية تحقق للموظفين النمو الحقيقي لوظائفهم وبرامج تدريبية شخصية والتي تتناسب مع شخصياتهم وتعزز مبدأ الثقة بالنفس واعطائهم

اللامركزية لأعمالهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف الشخصية والتي في الوقت نفسه تحقق هدف المؤسسة.	
الدراسات الأجنبية	
1-الدراسة	Bytyqi, F. (2022).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى فحص مستوى رضا الموظفين على الوظائف وتأثيره على أدائهم.
المتغير المستقل	رضا الموظفين
المتغير التابع	الاداء
منهجية البحث	اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها.
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج البحث الكمي أنه عندما يكون الموظفون راضين عن وظائفهم، سيكونون أكثر التزاماً تجاه أرباب عملهم وستزيد إنتاجيتهم نظراً لرضاهم عن وظائفهم. ومع ذلك، تشير النتائج إلى أن القوى العاملة المتاحة ليست هي المؤشر الوحيد أو الضمان لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي. هناك عوامل أخرى مثل القيم التنظيمية، وجدول العمل، والأجر والفوائد، وثبات ومصداقية الشركة يجب أن تكون موجودة لتحقيق مستوى عالٍ من الأداء الوظيفي .
2-الدراسة	Hassan& Gillani 2020). ()
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة للتعرف على أداء الوظيفة والضغط الوظيفية والرضا وكذلك مع الدافع على الأداء الوظيفي .
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي والضغط الوظيفية والدافع
المتغير التابع	الأداء الوظيفي
منهجية البحث	تم استخدام أسلوب البحث الكمي في هذا المشروع البحثي .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج الناتجة من اختبار الفرضيات إلى جانب تحليل الانحدار أنه لا يوجد علاقة ملحوظة بين ضغوط العمل وأداء الوظيفة وفقاً للبحث. بينما، من جهة أخرى، توجد علاقة قوية بين رضا الوظيفة وأداء الوظيفة. في حين لم يتم العثور على علاقة بين الدافع الوظيفي وأداء الوظيفة خلال الدراسة. لذلك، يبدو أن هناك حاجة إلى استكشاف أفضل الممارسات لمديري الموارد البشرية في البحوث المستقبلية لتحسين أداء الموظفين من خلال رضا الوظيفة والدافع
3-الدراسة	Waqas & Arshad 2014). ()
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، وتأثيره على الولاء، والعوامل التي تؤثر عليه، لدعم نظام إدارة فعال وفعال في البلدان النامية مثل باكستان
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
المتغير التابع	الولاء
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج الدراسة ان المكافأة والتقدير وبيئة العمل هي العوامل الأكثر تأثيراً على رضا الوظيفة، ولكن المشاركة في اتخاذ القرارات ورضا الوظيفة لها علاقة غير مهمة. علاوة على

ذلك، هناك أيضًا علاقة إيجابية بين رضا الوظيفة والولاء للوظيفة. يدعي إدارة الموارد البشرية (HRM) قياس رضا الوظيفة في الشركات المتقدمة أو متعددة الجنسيات. بالتأكيد، في البلدان النامية مثل باكستان، يتم استخدام هذه التطبيقات نادرًا. لذلك، يدعم هذا البحث استخدام تطبيقات إدارة الموارد البشرية في البلدان النامية. سيساعد ذلك المديرين في فهم أفضل لمستوى رضا الموظفين ويمكنهم تحفيزهم.	
Frieder, Wang (2018).	4-الدراسة
هدفت الدراسة الى التعرف على دمج المبادئ الأساسية لنظرية سلوك العمل الهادف مع نظرية نظام المعرفي العاطفي (CAPS) نظرية (، تم دراسة السمات الشخصية المرتبطة بالوظائف بأدائها	أهداف الدراسة
السمات الشخصية (الضمير ، الانبساط ، الانفتاح على الخبرة)	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع
استخدام الباحث المنهج الوصفي ..	منهجية البحث
وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن بيانات من 496 من مندوبي المبيعات في الهواء الطلق و 218 من المشرفين والمديرين الإقليميين الدعم للفرضيات المتعلقة بالضمير والانفتاح ، ولكن ليس الانبساط. على وجه التحديد، فإن الآثار غير المباشرة الشرطية للضمير أو الانفتاح على الأداء من خلال المعنى المدروس أكثر إيجابية في ظل المستويات المنخفضة وليس العالية للقيادة التحويلية. وتناقش الآثار المترتبة على البحث والممارسة جنباً إلى جنب مع القيود المفروضة على الدراسة واتجاهات البحوث المستقبلية.	أهم النتائج والتوصيات
Uzma Hafeez) (2015	5-الدراسة
هدفت هذه الدراسة الى التعرف على قيمة التدريب وأثره على أداء العاملين في مؤسسات صناعة الأدوية بكراتشي -الباكستان	أهداف الدراسة
التدريب	المتغير المستقل
أداء العاملين	المتغير التابع
اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي والمقارن وتم توزيع استبيان على عينة عشوائية.	منهجية البحث
توصلت الدراسة إلى أن التدريب يساهم في تحسين أداء العمال، مع ضرورة إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية التي تعزز الأداء ،واستراتيجية التدريب تمارس لتعزيز أداء العاملين لتحقيق بقاء ونمو المؤسسة.	أهم النتائج والتوصيات

المراجع

- بن عمار، بلقاسم و بن عياد بلال، (2020). أثر التدريب على أداء الموارد البشرية دراسة حالة: المؤسسة العمومية اتصال الجزائر، رساله ماجستير غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر.
- البشير، محمد معاوية عبد الباقي، و أبو سن، أحمد إبراهيم. (2022). أثر إدارة الموارد البشرية في تطوير أداء العاملين بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع12، 1 - 25.
- نسيب، أحمد، و بلحاج، ياسين علي. (2021). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضاء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج7، ع1، 323 - 338. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1202066>
- الشريده، عرفات تركي راجي، و بني ياسين، رائد محمد تيسير مساعدة. (2016). أثر استراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين: دراسة ميدانية على وظيفي مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان.
- العجيلي، عمر وصفي مخلف، العون، سالم سفاح، والقرعان، علي زكريا. (2018). أثر التدريب على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق.
- مقبل، صبحية عبدالعزيز أحمد، و عساف، عبدالمعطي محمد. (2016). سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية: دراسة مقارنة (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/864854>
- عبد الله، محمد محمود عودة، و الزعبي، فراس علي خليفة. (2020). أثر التدريب الإلكتروني في الأداء الوظيفي باستخدام برنامج حكيم: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- عبد الله، معتر طلعت محمد، و القرني، علي سعد علي. (2022). نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة. المجلة العربية للإدارة، مج42، ع2، 271 - 292. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1288001>
- اللصاصمة، إبراهيم قفطان إبراهيم. (2021). أثر التدريب والتنمية في أداء الموظفين في بلدية عبد الله بن رواحة. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع74، 62 - 81.
- نفيسة أمير محمد نور. (2020). اثر التدريب علي اداء العاملين بالتطبيق علي بنك فيصل الاسلامي 2019-2020م (رسالة ماجستير غير منشورة. ، جامعة العلوم والتقانة ،السودان
- يوسف، ياسمين علاء الدين على. (2022). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي داخل التنظيمات: دراسة ميدانية. المجلة العلمية لكلية الآداب، مج25، ع83، 1037 - 1092. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1335728>
- Bello, Z. (2019). Technical Resources in E-training Acceptance. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 5(1), 201-212.
- Frieder, R. E., Wang, G., & Oh, I.-S. (2018), Linking job-relevant personality traits, transformational leadership, and job performance via perceived meaningfulness at work: A moderated mediation model. *Journal of Applied Psychology*, 103(3), 324-333.
- Hafeez, U., & Akbar, W. (2015). Impact of training on employees performance (Evidence from pharmaceutical companies in Karachi, Pakistan). *Business Management and Strategy*, 6(1), 49-64.
- Bytyqi, F. (2022). The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance.
- Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case from private universities of karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review (Kuwait Chapter)*, 9(2), 76-86.

Waqas, A., Bashir, U., Sattar, M. F., Abdullah, H. M., Hussain, I., Anjum, W., & Arshad, R. (2014). —
Factors influencing job satisfaction and its impact on job loyalty. *International Journal of Learning
and Development*, 4(2), 141-161.

Mid-Ocean University

College of Management

Master of Business Administration



**The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: An Applied Study
on Employees of the National Water Company**

Preparation:

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2023