

أثر الرضا الوظيفي على منظمات القطاع الخاص بالرياض

دراسة حالة الرضا الوظيفي على منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية

مشروع بحث التخرج للحصول على درجة الماجستير في الادارة

The Impact of Job Satisfaction on Private Sector Organizations in Riyadh

A case study of job satisfaction on private sector organizations in Riyadh, Saudi

Arabia Graduation Research Project for A Master's Degree in Management

الفصل الدراسي الاول - خريف 2023

اعداد

قائد الفريق :

مصعب شار - 213000574

المشاركين :

إبراهيم الحناكي - 20223006295 ضحى خان - 20223006387

بإشراف الدكتور

وليد عبد الجواد

أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص بالرياض

الملخص:

البحث بعنوان " أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص بالرياض "، والهدف الأساسي لهذا البحث هو معرفة أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص، مستخدماً المنهج الوصفي، والأداة المستخدمة هي الاستبان، وقد أعتمد البحث على سحب عينة عشوائية للعاملين بالمنظمات بالقطاع الخاص، وتوصل البحث إلى النتائج التالية: 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الرضا الوظيفي وأداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص بالرياض، 2- هناك علاقة بين العوامل المالية للرضا الوظيفي وأداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص بالرياض.

Abstract: The research is entitled "The Impact of Job Satisfaction on Organizations in the Private Sector", and the main objective of this research is to know the impact of job satisfaction on organizations in the private sector, using the descriptive approach, and the tool used is the questionnaire as shown in the following results: 1- There is a statistical significant relationship between the impact of job satisfaction and the performance of employees in the private sector organizations in Riyadh. 2- There is a significant relationship between the financial factors of job satisfaction and the performance of employees in the private sector organizations in Riyadh.

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	الملخص	أ
2	Abstract	أ
3	مقدمة ومشكلة البحث	4-3
4	الهدف الرئيس	5
5	أهمية البحث	6- 5
6	أهداف البحث	6
7	تساؤلات البحث	6
8	الإطار النظري والدراسات السابقة	34-7
9	أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي	11-7
10	ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي	12-11
11	ثالثاً: أنواع الرضا الوظيفي	13
12	رابعاً: عوامل الرضا الوظيفي	16-13
13	خامساً: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي	23-17
14	سادساً: أبعاد الرضا الوظيفي	24-23
15	سابعاً: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	25-24
16	ثامناً: الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي	27-25
17	تاسعاً: خصائص الرضا الوظيفي	28-27
18	الدراسات السابقة	35-28
19	إجراءات البحث	35
20	فروض البحث	37-35
21	حدود البحث	38
22	الاستنتاجات	39
23	التوصيات	39
24	المراجع	42-40

مقدمة ومشكلة البحث:

تزداد أهمية القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية بوجه عام وفي مدينة الرياض بوجه خاص، نظراً لإسهاماته المتنامية في تحقيق أهداف التنمية الوطنية وعلى رأسها تنمية الاقتصاد السعودي، ومن ذلك أن القطاع الخاص يمول نسبة كبيرة من المشاريع العملاقة في السعودية، قد تصل إلى 70% في بعض الفترات (تقرير اقتصادي: مجلس الغرف السعودية، 2007)، بالإضافة إلى توظيف أعداد متزايدة من العاملين وتأهيلهم وتدريبهم وتطوير مساهمهم الوظيفي، ويتميز القطاع الخاص بتطبيق مبادئ وأسس الإدارة الحديثة في بيئة الأعمال بجوانبها التنظيمية والمالية والبشرية والتسويقية والإنتاجية والمعلوماتية والتقنية على نحو يوفر للمنظمات في القطاع الخاص مقومات تحقيق الكفاءة والفعالية بمستويات عالية من الجودة، مع ضرورة الوفاء بما يتطلبه ذلك من خلق ثقافة تنظيمية ومناخ عمل مشجع على الإنتاجية والإبداع وتعزيز مستويات الرضا الوظيفي (البريدي، 2011، 3).

ونظراً للأهمية المتزايدة للقطاع الخاص، فثمة ضرورة ملحة لدراسة الموضوعات المؤثرة على تحقيق الجوانب الإيجابية سالفة الذكر، بما يمكن القطاع الخاص من تحقيق مزايا تنافسية مستدامة، وما يستلزمه ذلك من تطوير الممارسات العملية المتعلقة بتحسين بيئة العمل، بما يعزز مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الخاص ويحقق لهم الاستقرار الوظيفي ويرسخ لديهم حب العمل والإبداع، على أن يتم بشكل علمي مدروس مع ضرورة مراعاة التغيرات الديناميكية في بيئة الأعمال، وفي هذا السياق لعلّه من المناسب الإشارة إلى شيوع بعض الاعتقادات الخاطئة حول العوامل المسببة للرضا الوظيفي في بيئة الأعمال، ومن ثم النظر إلى الراتب على أنه بالضرورة من أهم عوامل تحقيق الرضا الوظيفي (البريدي، 2011، 4).

إن دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريقه نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم الأفراد العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل التقدم، وزيادة الإنتاجية، والجودة العالية في تقديم الخدمات (محمد، 2018).

وبشكل عام يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطور الإداري في العمل، لا بد أن توفر المؤسسة المتطلبات الأساسية اللازمة لأداء العمل، والوسائل المادية والمعنوية

اللازمة لأداء الأعمال(محمد، 2018، 5). ويعتبر الرضا الوظيفي أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة، خاصة إذا توفرت الآليات التنظيمية: مثل (محتوى العمل، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، الأجور، الحوافز) (نواره، 2015، 4). وإن نجاح أي مؤسسة يقاس بمدى تأهيل الطاقات الكامنة لدى العاملين، لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء، والعمل على تطويرها للوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل، وهو الهدف الذي تضعه المؤسسة من أولى اهتماماتها للسير على الطريق الصحيح للوصول إلى نتائجها.

وهناك عدد لا بأس به من الدراسات الميدانية ذات العلاقة بالرضا عن العمل، مثل دراسة Ferret، (1981)، دراسة النمر (1413هـ)، دراسة الكنانى وآخرون (2002)، دراسة الباحثين (2007)، دراسة العجمي (1420)، دراسة البريدي(2008)، إلا أن موضوع الرضا عن العمل لدى المنظمات بالقطاع الخاص يكتسب أهمية كبيرة في الوقت الحاضر.

الهدف الرئيسي:

التعرف على أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص بالرياض بالمملكة العربية السعودية.

أهمية البحث:

وتكمن أهمية هذا البحث في أنه يقوم بدراسة أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص، وقد يسهم في فتح مجال جديد أمام الباحثين للقيام بأبحاث جديدة بما يقدمه من استنتاجات وتوصيات، وهذا البحث ركز على العنصر البشري حيث أن العنصر البشري هو الأساس في حياة الأمم والشعوب، فعندما يؤثر الرضا الوظيفي إيجابياً في هذا العنصر تكون النتائج مثمرة وجيدة لأن هناك صعوبة في التعامل مع العنصر البشري، بعكس التعامل مع الآلات والمواد الأخرى المستخدمة في القطاع الخاص، وهذا البحث قد يسهم في إثراء الأبحاث والدراسات وتزويد الباحثين والدارسين، بالمعلومات والحقائق العلمية التي يحتاجون إليها. ومن هنا نستطيع القول إن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء عملهم هو درجة رضاهم عن العمل، بمعنى كل ما كانت التحفيزات الإيجابية والمنافع التي يحصلون عليها في عملهم أكثر إرضاءً لهم، أدى ذلك إلى بذل الجهد في العمل، والمساهمة في أداء جيد ومتميز وتقديم أقصى ما لديهم من إمكانيات في أعمالهم وتفجير الطاقات الإبداعية الكامنة لديهم والارتقاء بمستوى أدائهم وأداء المنظمة. وسنتطرق من

خلال هذا البحث إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص في مدينة الرياض.

تتجسد أهمية البحث فيما يلي:

- 1- تقديم إطار نظري يشرح ما هو الرضا الوظيفي وأثره على المنظمات بالقطاع الخاص.
- 2- قد يساعد هذا البحث في فتح مجال جديد أمام الباحثين للقيام بأبحاث جديدة في مجال أثر الرضا الوظيفي بما يقدمه نتائج وتوصيات.
- 3- إلقاء الضوء على أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص.

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي بمنظمات القطاع الخاص بالرياض، من خلال الأهداف التالية:

- 1- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى منظمات القطاع الخاص بالرياض.
- 2- التعرف على العلاقة وأثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص بالرياض.
- 3- الخروج بالتوصيات اللازمة التي تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي للمنظمات بالقطاع الخاص.
- 4- تزويد صانعي القرار بالقطاع الخاص بالمعلومات المفيدة حول الرضا الوظيفي لدى العاملين واتجاهاتهم نحو أعمالهم بمنظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض.
- 5- المساهمة في التطوير الإداري في المنظمات بالقطاع الخاص.

تساؤلات البحث:

- 1- ما مدى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى منظمات القطاع الخاص بالرياض؟
- 2- ما مدى أثر العلاقة بين الرضا الوظيفي و العاملين بمنظمات القطاع الخاص بالرياض؟
- 3- ما مدى أهمية التوصيات اللازمة التي تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي بمنظمات القطاع الخاص بالرياض؟
- 4- ما مدى أهمية تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول الرضا الوظيفي لدى العاملين واتجاهاتهم نحو أعمالهم بمنظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

5- مامدى اهمية واثر المساهمة في التطوير الإداري في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض؟

الإطار النظري والدراسات السابقة:

نبذة تاريخية عن الرضا الوظيفي:

تعود بداية الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد، منذ بداية القرن العشرين، ويرجع ذلك إلى محاولة فريدريك تايلور عندما بدأ محاولاته لزيادة كفاءة المنظمات ودعا إلى التعاون وتقاسم المسؤولية بين الإدارة والعمال لتحقيق هذا الهدف فقدم تايلور أفكار، والتي تتلخص إلى إمكان زيادة إنتاجية العاملين في أي منشأة، ومن ثم أرباح القائمين عليها عن طريق تحسين أدائهم للعمل، واعتقد تايلور أن الرضا للعمال سوف يتحقق ويزداد كلما انخفضت درجة التعب أو ازداد الأجر (الحيدر، 2005: 12).

وفي العام 1935، قام هوبوك بدراسة الرضا الوظيفي لدى عمال مصنع صغير، حيث قام بقياس رضا العمال عن العمل، وفحص العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل: أوضاع العمل، الإشراف، والإنجاز، مستخدماً أسلوب الاستقصاء، وتعد هذه الدراسة أول دراسة مركزة للرضا الوظيفي، ونقطة انطلاق لجميع الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي (الحيدر، 2005: 22).

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

أورد الباحثون تعاريف عديدة ومتباينة لمفهوم الرضا الوظيفي، ولكن ليس هناك تعريف موحد وعام لمفهوم الرضا الوظيفي نظراً لتعدد الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع من جوانب مختلفة، حيث تحاول كل منها أن تطور مفهوم يساعد على متطلبات البحث أو الدراسة وتعتبر عن وجهة نظر أصحابها، وتوافق الظروف الزمانية والمكانية لها، بالإضافة إلى أن موضوع الرضا غالباً ما ينظر إليه على أنه موضوع شخصي ونسبي أي لأن الشيء الذي يمكن أن يكون رضا لشخص ما قد يكون عدم رضا لشخص آخر ، بسبب اختلاف الحاجات والدوافع بينهما، فمثلاً عن كون الرضا عن هذا الشيء قد يكو تام أو يعني جزء من هذا الشيء، ولذلك سوف يتم التطرق لأهم التعاريف التي وردت من أجل الإحاطة بهذا المفهوم.

حيث يعرفه هوبيك (Hoppeck,1935) على أنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق إنني راض في وظيفتي (عبدالرازق، 2010: 85).

وعرفه Stool الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم (سلطان، 2003: 195).

في حين يرى هاربرت Herbert أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم (عبد الرازق، 2010: 87).

وبعرف كلاً من أسعد ورسلان الرضا الوظيفي " بأنه محصلة للعديد من الخبرات المرغوبة وغير المرغوبة المرتبطة بالعمل، وتقدير الفرد للعمل وإدارته، ومن مدى النجاح الشخصي، أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية في الحياة (الحيدر، 2005، 26).

ولاحظ سميث Smith أن الرضا الوظيفي يعد نتيجة لمتغيرات أخرى أكثر من أن يكون سبباً في حد ذاته، ويرى أنه يجب النظر إليه كظاهرة مصاحبة أو تابعة، بإحساس الفرد بالرضا أو عدمه يظهر فقط حين تطرق قضية الرضا عليه أو حين تطرح الظروف بدائل ممكنة عليه (مرغوبة أو غير مرغوبة)، مما يدفعه لعملية تقييم وإحساس الشخص والأطراف المختلفة بعمله ليست مطلقة، لكنها مرتبطة بالبدايل المتاحة له، وعلى هذا الأساس يكون الرضا الوظيفي دلالة على الوضع الحالي للشخص من ناحية وإطار تفضيلاته ومستوى توافقه من ناحية أخرى.

ويعرف الحنيطي الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وإنجازه والاعتراف والتقدير (الحيدر، 2005).

ويعرف إجرائياً " بأنه هو الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل.

ويظهر من خلال التعريفات السابقة للرضا الوظيفي مدى تعدد الزوايا ووجهات النظر، وعليه يمكن القول أن الرضا الوظيفي يشمل النقاط التالية:

- اختلاف الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي، وأنه لا يوجد اتفاق حول تعريف محدد، وقد يرجع ذلك إلى تعدد الكتابات، وتناوله من أكثر من جهة اختصاص يحاول كل منها أن يستحدث أو يطور لنفسه مفهوماً معيناً يقوده إلى تحقيق أهداف البحث الذي يقوم به.
- ينظر إلى الرضا الوظيفي أنه موضوع فردي بحيث يمكن أن يكون مرضي لشخص وقد يكون غير مرضي لشخص آخر.
- إن الرضا الوظيفي هو شعور وإحساس داخلي مؤشرات خارجية ظاهرة في سلوك الفرد، ويتأثر بما يحيط بهذا الفرد من ظروف اجتماعية ونفسية واقتصادية.
- إن الرضا الوظيفي المعيار الأساسي للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، فهو ينبئنا بكفاءة الإدارة في إشباع احتياجات العاملين، وفي توفير الحوافز والدوافع الإيجابية لحث العاملين باتجاه العمل.
- وكذلك يعتبر الرضا الوظيفي المؤشر الفعال لجودة عملية الإشراف والقيادة، ويتجلى ذلك في وجود التعاون والتماسك والحماسة في أداء العمل، ومن ثم تكامل أهداف المنظمة مع أهداف العاملين، والسعي من كلا الطرفين للحصول على أفضل النتائج.

يمكن القول مما سبق أن الأفراد بطبعهم يسعون إلى تحقيق أهدافهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم، بمعنى يحاولون أن يكونوا أكثر رضا وارتياح من خلال تقديمهم الجهد والأداء لاعتقادهم أن ذلك سيحقق أهدافهم ويلبي حاجاتهم ورغباتهم تماماً مثلما يفعل المستهلكون الخارجيين عندما يسعون إلى تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم من خلال عمليات التبادل بينهم وبين المنظمات، وفي سبيل ذلك يقدمون ما يلزم من أجل الحصول على المنتج أو الخدمة التي تلبي حاجاتهم وتحقق أهدافهم، كما يمكن للمنظمة أيضاً أن تسعى إلى تحقيق رضا الموظفين من خلال المكافآت والإمميزات وتصميم الوظائف وتوفير محيط العمل المناسب، التي من شأنها أن تلبي حاجات ورغبات الأفراد وتحقق أهداف المنظمة تماماً مثلما تعمل مع الزبائن الخارجيين عندما تطور وتصمم المنتجات، وتقدم مختلف التحفيزات والامتيازات من أجل إرضائهم والاحتفاظ بهم.

وعن كيفية حدوث الرضا الوظيفي عندما يسعى إليه الأفراد؛ فإنه يحدث نتيجة تفاعل وتكامل مجموعة من العوامل والخطوات على النحو التالي:

(1) الحاجات: لكل فرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها، والعمل أحد مصادر هذه الحاجات.

(2) الدافعية: تولد الحاجات قدراً من الدافعية، تحث على التوجه إلى المصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات.

(3) الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد، وبوجه خاص في عمل اعتقاداً منه هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد.

(4) الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الأفراد.

(5) الرضا: إن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء في عمله، يجعله راضياً عن العمل باعتباره الوسيلة التي مكنته من إشباع حاجاته (بووذن، 2007: 33).

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي:

تكمن أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري الذي هو الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي لنشاط المؤسسات، فهو يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديراً، موظف، أو عامل بسيط، وباعتبار هذا الأخير أهم مؤشرات نجاح المؤسسة ومدى كفاءتها وفعاليتها، فالفرد الراضي عن عمله هو أكثر استعداداً للاستمرار بوظيفته وتحقيق أهدافه وأهداف واستراتيجية المؤسسة.

فشعور الفرد العامل بالرضا يؤدي إلى القدرة على التكيف مع بيئة العمل، ورفع الروح المعنوية له، مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوى، وكذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال أو بين الإدارة والعمال.

تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد وبالتالي زيادة إنتاجيته، فالرضا الوظيفي مرتبط بالنجاح في العمل الذي هو معيار تقييم المجتمع لأفراده، كما يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية، كما ينعكس إيجاباً في ارتفاع معدلات الإنتاج، وتحقيق الفعالية الاقتصادية وارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع (لوري، 2019: 17-16).

إن العناصر المهمة للوظيفة التي يمكن أن تؤثر على رضا الشخص بوظيفته تتضمن:

1. الرضا عن المرتب والحوافز المادية.
2. الرضا عن المهام التي تتضمنها الوظيفة.
3. الرضا عن العلاقة مع الرؤساء.
4. الرضا عن العلاقة مع الزملاء.
5. الرضا عن مكان العمل.
6. الرضا عن فرص التقدم والترقية (محمد، 2018: 65).

ثالثاً: أنواع الرضا الوظيفي:

يمكننا تقسيم الرضا الوظيفي إلى عدة أنواع وفقاً للاعتبارات التالية:

1- أنواع الرضا وفقاً لشموليته:

- أ- **الرضا الوظيفي الداخلي:** المتعلق بالجوانب الداخلية الذاتية، مثل (الاعتراف، والتقدير، والشعور بالتمكن والانجاز، والتعبير عن الذات).
- ب- **الرضا الوظيفي الخارجي:** ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) الموظف في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.
- ت- **الرضا الكلي العام:** وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

2- أنواع الرضا الوظيفي وفقاً للزمن:

- أ- **الرضا الوظيفي المتوقع:** ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.
- ب- **الرضا الوظيفي الفعلي:** يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا (عدودة، 2015: 12).

رابعاً: عوامل الرضا الوظيفي:

تنقسم عوامل الرضا الوظيفي إلى عدة عوامل كالتالي:

1- عوامل داخلية أو خاصة بالفرد وعوامل شخصية:

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

الاحتياجات الفسيولوجية: مثل الهواء، الطعام، المسكن، النوم، وغيرها من الاحتياجات الأخرى.

الاحتياج إلى الأمن والأمان: الحاجة إلى العيش في مجتمع آمن بعيد عن المخاطر.

الاحتياجات الخاصة بالأمان: تتمثل في القبول الاجتماعي، التفاعل الاجتماعي، الولاء الاجتماعي.

الاحتياج إلى التقدير: الإحساس بالذات والمهارات المكتسبة، التقدير والاحترام.

الاحتياج إلى تحقيق الذات: احتياج جسماني، احتياج شعوري، احتياج عقلي، احتياج نفسي.

اتفاق العمل مع قيم الفرد: وجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال، ومن مجالات تحقيقها المهمة هو مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للدائرة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.

خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكائه ومدى ولائه وانتمائه للدائرة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام مسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي عن الرضا.

2- محتوى الوظيفة: من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسري عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

3- عوامل خاصة بالأداء: يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

- ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتلاءم مع الأهداف المحددة.
- إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للدائرة بالنسبة للآخرين.
- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد: وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أدائه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي (مثل تغيب الموظف بدون عذر، مغادرة الموظف قبل نهاية الدوام، تأخر الموظف عن الدوام وخروجه اثنائه وانشغال الموظف بقراءة الصحف والحديث عبر الهاتف والثرثرة مع الزملاء وتأففه من العمل ومن قوانين العمل وهذا يعبر عن أن الموظف لا يوجد لديه أي رضا وظيفي مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجيته في العمل وبالتالي انخفاض مستوي الإنجاز الذي يحققه الموظف في عمله مما يؤدي إلى التسيب الوظيفي) ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط

ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر. وهناك عوامل خاصة بالفرد يتأثر بها وتؤثر على عمله كالإنجاز فالإنسان لا يقف عند نقطة معينة في حياته فله أهداف (إنجازات) يتمنى تحقيقها ويتوقع تحقيقها وهذه تمثل اتجاهات لسلوكه بناء على تقديره لذاته وتقدير الآخرين له وكلام وصل إلى مستوى ما شعر بإرتياح ورضا ثم يضع أهدافاً، ومستويات طموح جديدة ولا يغفل ما يحققه الترقى والتقدم الوظيفي وما يمثله ذلك من أهمية كبرى لدى الموظف ورضاه.

4- العوامل التنظيمية: وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل، وهذا ما يسمى بالفعالية التنظيمية داخل المؤسسة (محمد، 2018: 20-26).

خامساً: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

يتطرق الباحث هنا إلى تناول النظريات المفسرة للرضا الوظيفي من خلال عرض نظريات أساسية وهي نظريات الحاجة، ونظرية العاملين، ونظريات المقارنة الاجتماعية، كما يلي:

1 – نظريات الحاجة:

تتفق نظريات الحاجة على افتراض مؤداه أن تحقيق الرضا الوظيفي يتم عن طريق الشعور بالارتياح عند إشباع الحاجات والرغبات المتعلقة بالوظيفة وبيئة العمل، وهذه النظريات هي نظرية ماسلو، ونظرية الدرفر ونظرية ماكلياند، وتختلف في تحديد هذه الحاجات وتلك الرغبات كما يلي:

أ- نظرية تدرج الحاجات لماسلو

وتعرف بنظرية ماسلو وعنوانها " التدرج الهرمي للحاجات البشرية " ليؤكد على أن الانسان يهدف في حياته إلى إشباع حاجاته، وكلما انتقل الفرد إلى أعلى مستويات الحاجات كلما زاد رضاه الوظيفي، والتي ترتب حسب أولويتها إلى خمس مجموعات، كالآتي:

1- الحاجات الفسيولوجية (الحاجات الأساسية): وهي الحاجات التي تأتي في المقام

الأول، وينبغي للفرد أن يشبعها كي يستطيع أن يعيش حياته ويشعر بالرضا، وتشمل الحاجة إلى الطعام والشراب والنوم ... إلخ، وتعد أسهل الحاجات إشباعاً من خلال توفير الأجور المناسبة وتوفير وحدات سكنية ملائمة للعاملين.

2- الحاجة إلى الأمان: وتأتي في المرتبة الثانية، حيث رغبة الفرد في السلامة والأمن

والبعد عن القلق والتوتر، وتظهر في المؤسسة من خلال عدم إقامة العاملين، وحمايتهم من التصرفات التعسفية، بجانب نظام التأمين والمعاشات.

3- الحاجة إلى الانتماء: وتأتي في المرتبة الثالثة، حيث الحاجة إلى الود والصدقة

والقبول من طرف الآخرين، وتظهر في المؤسسة من خلال علاقات الزمالة والصدقة وفرق العمل.

4- الحاجة إلى الاحترام والتقدير: وتأتي في المرحلة الرابعة، حيث رغبة الفرد في

الحصول على مركز اجتماعي مهم، وشعوره بالقوة، وتقديره من الآخرين، وتظهر من خلال المسميات الوظيفية، ونظام الترقيات، والمكافآت.

5- الحاجة إلى تحقيق الذات: وهي المرحلة الأخيرة والمستمرة، حيث الحاجة إلى

الإنجاز العالي والتميز، وتظهر من خلال المكانة التي ترضي الفرد عن نفسه.

ويضع ماسلو مجموعة من الافتراضات منها:

- إن الإنسان في احتياج مستمر يؤثر على سلوكه.
- هذه الحاجات مرتبة حسب الأهمية والأولوية.
- يقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج بدءاً بالحاجات الفسيولوجية نهايةً بحاجات تحقيق الذات (محمد، 2018).

ب- نظرية الحاجات — الدرفر Alderferb Theory

ما قدمه الدرفر من هرم للحاجات هو إعادة ترتيب لهرم ماسلو، ويحتوي على ثلاثة حاجات مرتبة كالآتي:

(1) حاجات الكينونة: وهي حاجات البقاء أو الحاجات الفسيولوجية.

(2) حاجات العلاقات: وهي حاجات الارتباط والانتماء كما عند ماسلو وجزء من الحاجة إلى التقدير والاحترام.

(3) حاجات النمو: وهي بقية جزء الحاجة إلى التقدير والاحترام، وحاجات تحقيق الذات عند ماسلو (بني سلامة، 2000: 442).

ث- نظرية الإنجاز ——— ميكلياند David McClelland

افترض ماكلياند ثلاث حاجات أساسية يسعى الفرد إلى إشباعها وهي:

(1) الحاجة إلى الإنجاز: وتظهر من خلال سعيهم للحصول على مناصب ووظائف فيها تحدي لقدراتهم وإمكانياتهم.

(2) الحاجة إلى الانتماء: وتظهر من خلال رغبتهم في الأعمال التي تؤدي بالتفاعل والاندماج مع الزملاء، وتكوين فرق عمل معهم.

(3) الحاجة إلى القوة (السلطة أو النفوذ): وهي رغبتهم في التحكم والسيطرة والتأثير في كل ما يحيط بهم من أشياء وأحداث وأشخاص. وتظهر من خلال سعيهم للوصول إلى مراكز القوة في المؤسسة. وللقوة مصادر خمسة كما يلي:

المصدر الأول: قوة المنح وهي القدرة على مكافأة الآخرين.

المصدر الثاني: قوة المنع وهي القدرة على معاقبة الآخرين.

المصدر الثالث: قوة الشرعية وهي استخدام القانون في قيادة الآخرين.

المصدر الرابع: قوة الإعجاب وهي توفر السمات الشخصية للتأثير في الآخرين.

المصدر الخامس: قوة المعرفة وهي امتلاك المعلومات والخبرات للسيطرة على

الآخرين (فلمبان، 2012: 51).

وبالتالي فالعامل الذي يحقق إنجازاته في العمل ويشبع حاجاته للانتماء ويصل للقوة والسلطة والتأثير في الآخرين فإنه أكثر رضا عن غيره الذي لم يحقق ما سبق.

2 – نظرية العاملين ——— هرزبرج Herzberg

ظل تفسير الرضا الوظيفي باعتباره ذا بعد واحد فقط إلى أن جاء هرزبرج، وميز بين مجموعتين من العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي، وذلك اعتماداً على دراسة أجراها على (200)

محاسب ومهندس، طلب منهم تذكر الفترات التي مرت عليهم شعروا فيها بالرضا الوظيفي، وكانت نظرية العاملين كما يلي:

عوامل المجموعة الأولى: وهي العوامل المرتبطة بالعمل نفسه أو الوظيفة، وتتشابه مع حاجات ماسلو العليا، وأطلق عليها اسم "العوامل الدافعة" وتشمل ما يلي:

- الشعور بالإنجاز
- وضوح مسؤولية عن عمله وعن عمل الآخرين.
- الحصول على التقدير والاحترام
- إتاحة فرص الترقية والتقدم في العمل.
- التطوير والنمو الشخصي.

عوامل المجموعة الثانية: وهي العوامل المرتبطة بمحيط العمل أو ما يطلق عليه العوامل الوقائية، وتتشابه مع حاجات ماسلو الدنيا، وأطلق عليها اسم "العوامل الوقائية" وتشمل ما يلي:

- ظروف العمل المادية
- سياسة المؤسسة وإدارتها ونمط القيادة والإشراف
- العلاقات بين الفرد وزملائه
- العلاقات بين الفرد والرؤساء في العمل (محمد، 2014: 194).

3 – نظريات المقارنة:

وتعتمد نظريات المقارنة الاجتماعية على المقارنة التي يجريها العامل بين بعض العوامل والتي على إثرها يتحقق الرضا الوظيفي من عدمه، وتشمل عدداً من النظريات أهمها نظرية العدالة ونظرية التوقع ونظرية القيمة، وفيما يلي عرض لكل نظرية على حدة:

(أ) نظرية العدالة ————— آدمز Adams

تقوم نظرية العدالة على مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة ومنصفة، وهناك علاقة متبادلة بين الموظف والمؤسسة التي يعمل بها، حيث يقدم الموظف الجهد والخبرة مقابل العوائد من أجر وترقية وتأمينات وغير ذلك من عوائد مؤسسية، فإذا تساوى المعدلان شعر

الفرد بالرضا الوظيفي، وإذا قل العائد شعر بالظلم وعدم العدالة، فالرضا الوظيفي من عدمه يكمن في درجة تحقيق العدالة من خلال مقارنة المجهودات (المدخلات) بالعائدات (المخرجات).

وتشمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية هي: التقييم ثم المقارنة ثم السلوك. فالتقييم هو قياس كلا من المدخلات والمخرجات ثم المقارنة بينهما ثم اتخاذ سلوك مناسب لنتيجة المقارنة، فإذا كان الوضع غير عادل يعمل الفرد على إعادة المساواة بين النسبتين بطرق مشروعة كالمطالبة بزيادة العائد أو بطرق غير مشروعة وهو بتقليل الجهد وضعف الإلتقان (فلمبان، 2012: 57).

ب) نظرية التوقع — فروم Vroom

إن الرضا الوظيفي من وجهة نظرية التوقع هو تقدير مقدار ما يحصل عليه الفرد وما كان متوقع الحصول عليه، وبالتالي يتحدد أداء العاملين من خلال مقدار التوقع لديهم في الحصول على المكافآت، فالرضا محكوم بثلاثة جوانب كما يلي:

- **المنفعة:** وهي مدى الأهمية التي يعطيها الفرد للعائد.
- **الربط بين الأداء والعائد:** وهي درجة اعتقاد الفرد بأن مستوى أدائه يؤدي إلى تحقيق العوائد المرغوبة.
- **الربط بين الجهد والأداء:** وهي درجة اعتقاد الفرد بأن الجهد المبذول سيؤدي إلى تحقيق الأداء (حسين، 2004: 254).

ت) نظرية القيمة — لوك Look

ميز لوك بين القيمة والحاجة، حيث اعتبر الحاجات أموراً موضوعية ثابتة عند كل الأفراد، بينما القيم عكس ذلك فهي أمور ذاتية يختلف حولها الأفراد في بينهما.

وترى نظرية القيمة أن الرضا الوظيفي يتحقق كلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له، وبالتالي فالرضا محكوم بثلاثة أشياء كما يلي:

- مقدار ما يأمل الفرد في الحصول عليه بالنسبة لعنصر ما.
- مقدار ما يحصل عليه الفرد فعلاً لهذا العنصر.

■ أهمية هذا العنصر بالنسبة له (فلمبان، 2012: 59).

سادساً: أبعاد الرضا الوظيفي:

من خلال النظريات والتعريفات التي حاولت توضيح معنى الرضا الوظيفي وكيفية حدوثه، نجد أنه يأخذ أحد الشكليين التاليين:

• **الرضا العام:** ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى أصلاً بيداً أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

• **الرضا النوعي (الجزئي):** ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة، وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، وتفيد معرفة هذه الجوانب في التعرف على المصادر التي يمكن أن تساهم في زيادة أو تخفيض الرضا الوظيفي (فلمبان، 2012، 59-60).

ويرى (محمد، 2015) أن الرضا الوظيفي يأخذ أبعاداً مختلفة، ويمكن أن نميز منها ثلاثة أبعاد رئيسية:

- 1- **الرضا عن عالقات العمل:** وتشمل العالقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها عالقات الرؤساء بالمرؤوسين وزملاء العمل والمتعاملين معهم.
- 2- **الرضا عن سياسات العمل المنتظمة:** وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد وغيرها.
- 3- **الرضا عن العمل ذاته:** وتشمل أهمية العمل وما تحتويه من واجبات ومسؤوليات ويمدى ملاءمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية وقدرة الوظيفة على إشباع دوافعه واحتياجاته.

سابعاً: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

ليس الرضا الوظيفي مفهوماً متعدد الأبعاد فحسب، بل أن هناك – كما يتضح من خلال الأدب التربوي المتصل بالرضا الوظيفي – عوامل كثيرة تؤثر فيه، وقد اختلفت مسمياتها، وذكر بعض الباحثين على أنها عوامل مؤثرة في الرضا الوظيفي، وذكر آخرون على أنها محددات الرضا الوظيفي.

وتتأثر عملية الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل التي تنتج من الفرد نفسه أو الوظيفة أو البيئة المنظمة المحيطة بالفرد، وهناك العديد من الآراء المحددة للعوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي من قبل مجموعة من الكتاب والباحثين.

وتصنف العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى مجموعات أهمها:

- 1- عوامل مرتبطة بالمهنة: كالمكانة الاجتماعية، والدعم الاجتماعي لها، وشعور الفرد بالإنجاز فيها، ومدى استثمار الفرد لقدراته.
- 2- عوامل مرتبطة بالوظيفة: كالراتب، والنمو المهني، والشعور بالأمن، والاستقرار، وديمقراطية العمل، والعلاقات مع الآخرين
- 3- عوامل تنظيمية: مثل حجم العمل ومسؤولياته وظروفه، وثقافة وأوضاع الإدارة العليا، وثقافة وأوضاع الموظفين، وتأثيرات الهيكل التنظيمي للإدارة.
- 4- عوامل شخصية: كالرضا النفسي، والعمر، ودرجة الاستقرار في الحياة العائلية والاجتماعية، والنوع، والمؤهل الدراسي، والخبرة (الزبير، 2011، 31).

ثامناً: الأساليب المعتمدة لزيادة الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي مهم للغاية سواء بالنسبة للعامل والإدارة، وذلك نظراً لعلاقته بالأداء، الغياب، ترك العمل، لذلك أقدمت المؤسسات على تطوير عدة برامج لزيادة الرضا الوظيفي، وتعتمد هذه البرامج على عدة أساليب، بعضها يدخل تغييراً في بناء العمل وأنظمتها، أما البعض الآخر فيعتمد على تغيير التعويض والمكافآت، وهناك مؤسسات أخرى تميل إلى الاعتماد على الفوائد الجانبية، ومن بني هذه الأساليب والبرامج ما يلي:

1- أساليب تغيير بناء (مكونات) الوظيفة:

تم استخدام ثلاثة أساليب بغية زيادة الرضا الوظيفي عن طريق تغيير بناء الوظيفة:

• **أسلوب دوران العمل:** ويتضمن انتقال الفرد من عمل متخصص إلى عمل آخر، ومن فوائده تدريب العاملين على عدة واجبات متباينة، وتخفيض معدل الملل والرتابة (الروتين) الناجمين عن أداء واجبات تتميز بالتكرار الشديد.

• **أسلوب زيادة واجبات الوظيفة:** يسمح هذا الأسلوب للعاملين بأن يضيفوا إلى أعبائهم واجبات أخرى مختلفة عام يؤدونه من واجبات، وذلك بغية مضاعفة احساسهم بأهميتهم للمؤسسة كأن يكلف مثلا أحد العاملين في فندق كبري بصيانة عدد آخر من الغرف بالإضافة إلى ما يقوم به فعلا إلى أن تشمل واجباته صيانة طابق كامل. وهي تعتبر مسألة جد حساسة فربما ينظر الفرد إلى زيادة واجباته بطريقة سلبية، ويؤدي استخدام هذا الأسلوب بمهارة إلى التأثير الإيجابي في الرضا الوظيفي بإعطاء العاملين إحساسا أكبر بالإنجاز وتحسني مهاراتهم في العمل (محمد، 2018: 36-37).

• **أسلوب إثراء الوظيفة:** ينطوي هذا الأسلوب على زيادة المسؤولية المتصلة بالوظيفة والسماح للعاملين بالاشتراك في تخطيط نشاطاتهم وتنفيذها وتقديمها، فعلى سبيل المثال يتم تقسيم العاملين على أحد خطوط التجميع في أحد المصانع إلى فريقين، وتكليف كل فريق بعدد معني من الواجبات التي كانت في السابق منوطة بالمشرفين، مثل طلب الأجزاء التي يقومون بتجميعها وتقرير مستويات الإنتاج وتنظيم أسلوب لفحص جودة الإنتاج، وتقدير الأداء الخاص بهم أو تقييمه. فعلى الرغم من تشابه إثراء الوظيفة وزيادة الواجبات فالفرق الأساسي يكمن في أن إثراء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات وزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل.

2- أسلوب تغيري مكونات الراتب:

هناك من يشري إلى أن الذين يحصلون على رواتب جيدة يفضلون في غالب الأحيان البقاء في المؤسسات التي يعملون بها ولا يبحثون عن أعمال في مؤسسات أخرى، وذلك على الرغم من أن العلاقة بني الرواتب والرضا الوظيفي التي ليست دائماً مباشرة وموجبة، وبهذا

تعمل معظم المؤسسات على تطوير أنظمة الرواتب بهدف تحسني الأداء، غير أن كثيراً من التغيرات تؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي أيضاً.

3- برنامج المنفعة الإضافية (الميزات):

بدأت المؤسسات في السنوات الأخيرة بتطوير عدة برامج المنفعة الإضافية المصممة خصيصاً لزيادة الرضا الوظيفي، وأصبحت هذه البرامج تتمثل حوالي 28% من الأجور التي تدفعها المؤسسة للفرد. وتتضمن هذه البرامج إجراءات معينة مثل: المرونة في ساعات العمل، توفير عدد من البرامج الصحية ليك يختار من بينها العاملون، وبرنامج التقاعد، ومشاركة الأرباح وبرامج خاصة للتطوير المهني وكذا الاهتمام بالصحة العامة والعناية بأطفال العاملين ويفيد البرنامج في تخفيض معدلات الغياب الناجمة عن عدم قدرة العاملين على توفير عناية مناسبة لأطفالهم (محمد، 2018: 38-39).

تاسعاً: خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

1 - تعدد مفاهيم طرائق القياس: أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها.

2 - النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: غالباً ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

3 - الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظراً لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى، بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات

4 - الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته (محمد، 2018: 40-41).

الدراسات السابقة:

دراسة (محمد، 2020) هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين. والتعرف على تأثير مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين على أدائهم في العمل، استخدم الدراسة المنهج الوصفي لجمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل البحث ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، فروض البحث. هنالك علاقة ذات دلالة انحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين. هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين الترقية وأداء العاملين. هنالك علاقة بين الحوافز وأداء العاملين. أهم نتائج البحث: يؤثر نظام الترقية علي الموظفين ورفع الروح المعنوية وذلك يشعرهم بالرضا.تؤثر نظام الترقية بالمنشأة ايجاباً على مستوى أداء العاملين. توجد عدالة في توزيع الحوافز والعلاوات والترقيات. التطبيق الفعال للوائح الادارية والمالية يؤدي الي الرضا الوظيفي.نظام الترقية بالمنشأة يؤدي إلى زيادة روح التنافس وارتقاء أداء العاملين. على ضوء النتائج السابقة توصي الدراسة بعدة توصيات أهمها : لابد للإدارة العليا الاهتمام بتلبية احتياجات العاملين الاجتماعية بما يحقق الرضا الوظيفي. الاهتمام بنظام الترقية في المصرف بما يزيد من روح التنافس والشعور بالرضا الوظيفي وبالتالي ارتفاع الاداء. يجب أن يكون تطبيق اللوائح الادارية والمالية بالغرض التي تحقق الرضاء الوظيفي للعاملين. لابد للإدارة الاهتمام بالحوافز والعلاوات والترقيات التي تقدمها للعاملين بما يحقق الرضا الوظيفي وزيادة أداء العاملين.

دراسة (الكلوي، 2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس الرضا الوظيفي، من إعداد الشابي (1997)، ومقياس متغيرات الشخصية الإيجابية من إعداد الباحث، وذلك على عينة تكونت من

(107) من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، ومن خلال استخدام المنهج الوصفي والأساليب الإحصائية، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائياً بين الرضا الوظيفي والمقياس الكلي لمتغيرات الشخصية وكذلك في الأبعاد الفرعية، كذلك كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعود لمتغير الجنسية لصالح غير السعودي، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعود لمتغير الخبرة.

دراسة (محمد، 2015) عنوان "أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالقطاع الخاص في اليمن" دراسة تطبيقية في شركة سبأفون للهاتف النقال في اليمن"، والهدف الأساس لهذه الدراسة هو معرفة أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالقطاع الخاص باليمن وقد شمل البحث الأهداف التالية: 1- التعرف على أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالقطاع الخاص (عينة الدراسة). 2- التعريف بماهية الرضا الوظيفي وأهميته، محددات وعوامل الرضا الوظيفي، نظريات ومقاييس الرضا الوظيفي. والتعريف بماهية أداء العاملين وأهمية أداء وتقويم العاملين، الاتجاهات الحديثة في تقويم الأداء، الخطوات العملية لنظام تقويم الأداء الوظيفي. 3- دراسة مستوى عوامل الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة من حيث: العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، والعلاقة بين العوامل المالية وأداء العاملين، والعلاقة بين عوامل الاستقرار الوظيفي وأداء العاملين، والعلاقة بين علاقات العمل الوظيفي وأداء العاملين، والعلاقة بين البيئة المادية في الشركة وأداء العاملين. المنهج المستخدم في هذه الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي، والأداة المستخدمة هي الاستبانة. بني هذا البحث على الفروض التالية: 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين بشركة سبأفون للهاتف النقال باليمن.

دراسة (الطيب، 2015) يتعلق البحث بظاهرة الرضا الوظيفي والذي يعد من أهم المجالات الإدارية والتي جعلت علماء الإدارة يهتمون بالدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين الأداء والكفاءة الإنتاجية وكذلك دوره في تخفيض دوران العمل بالقطاع الخاص، انطلاقاً من هذه الأهمية العلمية قامت الباحثة بدراسة الرضا الوظيفي وأثره على معدل دوران العمل بالقطاع الخاص (دراسة تطبيقية بنك فيصل الإسلامي السوداني). وتتمثل مشكلة البحث في أن كثيراً من العاملين بالقطاع الخاص ليس لديهم الرضا الوظيفي وذلك لعدم وجود التحفيز بشقيه مما جعلهم يتركون العمل والبحث عن فرص عمل أخرى، وهذا يؤدي إلى زيادة في معدلات دوران العمل وتختلف

مستويات الرضا الوظيفي من شخص لآخر حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية للأفراد، لذلك إن عملية الرضا الوظيفي للعاملين تتطلب الكثير من الدراسة بالجوانب النفسية والاجتماعية والعمرية للعاملين. وقامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والتاريخي. أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها ما يلي: 1- عدم وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل ببنك فيصل الإسلامي. 2- وجود علاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي. 3- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي) ومعدل دوران العمل ببنك فيصل الإسلامي السوداني.

دراسة (فضل الله، 2014) تهدف إلى دور الرضا الوظيفي في زيادة إنتاجية المنظمات، وكانت مؤسسات القطاع الخاص السعودي مسرحاً لهذه الدراسة التطبيقية، وذلك لأن دراسات الرضا الوظيفي أصبحت من الدراسات الحديثة والمستحدثة في مجال إدارة الأعمال والتي يتم من خلالها مقاييس كثيرة لمعرفة مدى الفعالية والإنتاجية والأداء من خلال الجهد البشري للمنظمات الحديثة، وهدفت الدراسة إلى إظهار الدور والأثر الإيجابي للرضا الوظيفي في إنتاجية منظمات القطاع الخاص السعودي وذلك لتوافر عدة مقومات حيوية في هذا القطاع من قوة الناتج الاقتصادي وتعدد القوة العاملة وتنوعها وكثرة المؤسسات واختلاف أنشطتها، ولأن الإنسان هو عنصر الإنتاج الأول في المنظمات فلا بد من رضاه في العمل والاهتمام بجوانبه النفسية والعقلية والتنظيمية ومعالجة جميع الإشكالات التي تواجهه في العمل، أن الرضا الوظيفي للعاملين أصبح يشكل هاجساً لكل المهتمين بالعملية الإنتاجية من الدارسين والباحثين المهتمين بالحقل الإداري، وأصبح عاملاً مهماً أيضاً لرجال الأعمال في بحثهم الدائم لزيادة إنتاجيتهم وثروتاتهم. وتم جمع نوعين من البيانات (أولية وأساسية) لهذه الدراسة بواسطة أداة الدراسة (استبيان) وذلك بعد قياس صدقها تم عرضها وتحليلها واختبار فروضها بعدة اختبارات تحليلية حديثة للحصول على النتائج. أهم النتائج: - إن للحوافز المادية والمعنوية والمرتبات والترقيات وبيئة العمل الداخلية والتدريب ونظام الإشراف السائد لهما دوراً هاماً في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات القطاع الخاص السعودي. - بينت الدراسة إن للرضا الوظيفي دوراً هاماً في زيادة الإنتاجية وفي تحقيق أهداف منظمات القطاع الخاص السعودي. - أثبتت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية واضحة بين العاملين في منظمات القطاع الخاص السعودي بسبب اختلاف نوع الجنس والجنسية والعمر والمؤهل العلمي ونوع الوظيفة والدخل الشهري وحجم المنظمة ونشاطها. أهم التوصيات: - المساواة بين

جميع الجنسيات العاملة بالقطاع الخاص السعودي في جميع الحقوق والواجبات الوظيفية للعاملين.

- الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين وتقييد الإدارة بعدد ساعات العمل والتقليل من ضغوط العمل.
- الاهتمام بالنمو الوظيفي والترقيات ووضع الشخص المناسب بالوظيفة المناسبة - أهمية تقديم الإدارة للعاملين شهادات تقديرية والثناء للأفراد المتميزين وأن تقوم بالرحلات الترفيهية والاهتمام بالجانب الاجتماعي لهم.

دراسة (نواره، 2015) إن الدراسة الراهنة تتمحور حول موضوع الرضا الوظيفي الذي يكتسي أهمية بالغة في ميدان التنظيم والإدارة، حيث يعتبر مؤشراً هاماً في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد داخل المؤسسة، ومفهوم الرضا يرتبط بالحاجات ومستوى اشباعها، الفعلي الذي يولد أداء فعال وهذا ما يترجم في مواقف الموظف تجاه عمله والتي لا يمكن تفسيرها دون الرجوع إلى معرفة العوامل المؤثرة فيه والمحددات الفاعلة عليه، منها ما يتعلق بنوعية وطبيعة العمل ومدى استجابته للتطلعات المادية والمعنوية للعامل، وعلاقة العامل برؤسائه في العمل من جهة أخرى. وتهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص، وبعد عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أسئلة الاستمارة ومن جملة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الفرضيات التي اتضح من خلالها أن لطبيعة الحوافز علاقة بالرضا الوظيفي بالمؤسسة الطبية والجراحية الضياء، كما لطبيعة الإشراف علاقة بالرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص.

دراسة (البريدي، 2011) يتمحور البحث الحالي حول أولويات تحقيق الرضا الوظيفي، وتنبتق مشكلته البحثية من ندرة الأبحاث التطبيقية التي تستهدف استكشاف تلك الأولويات في القطاع الخاص وبالتحديد في المملكة العربية السعودية، كما أن كثيراً من تلك الأبحاث تستكشف الأولويات في قطاع واحد فقط، مما يعني عدم استكشاف الفروق بين القطاعات المختلفة؛ على الرغم من أهمية ذلك في تعميق فهمنا للعوامل المؤثرة في تدعيم مستويات الرضا بما ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء والإنتاجية وزيادة الاستقرار الوظيفي في المنظمات التي تنتمي لتلك القطاعات، ومن ثم تعزيز قدراتها التنافسية. وعلى هذا فتعد الدراسة الحالية من الدراسات التطبيقية الأولى في بيئة الأعمال السعودية في مجال استكشاف مقارن لتلك الأولويات. وقد تم صياغة مشكلة البحث عبر سؤال رئيس هو: ما أولويات تحقيق الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في القطاع الخاص السعودي وبشكل خاص في منطقة القصيم.

دراسة (الباحسين، 2007) تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين في القطاع الخاص السعودي، وتأثير الصفات الشخصية (العمر، والمستوي التعليمي، والراتب، والخبرة) على درجة الرضا الوظيفي. ولتحقيق هذه الأهداف تم توزيع 1560 استبانة على مندوبي المبيعات في 285 منظمة. وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من أهمها: (1) أن متوسط الرضا الوظيفي العام لمندوبي المبيعات غير السعوديين أعلى وبدلالة إحصائية عن متوسط الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين. (2) مثل كل من عنصر الراتب، والشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، والترقيات والمكافآت أهم عناصر الرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين. (3) أن هناك علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين. أن هناك علاقة عكسية بين المستوى التعليمي والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما لم تثبت الدراسة وجود علاقة للمندوبين غير السعوديين. أن هناك علاقة عكسية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما اثبتت الدراسة ان هناك علاقة طردية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات غير السعوديين. وأخيراً، لم تجد الدراسة اية علاقة بين العمر والرضا الوظيفي لكل من الفئتين.

اجراءات البحث

أولاً: منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المناسب لطبيعة الدراسة.

ثانياً: عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية للبحث عن طريق الاستبيان وبلغ عدد مستلمي الاستبيان (885) من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية لقياس مستوى الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين خلال شهر فبراير لسنة 2023 لموظفين وموظفات بتخصصات واعداد

وجنسيات مختلفة حيث ان اجمالي المجتمع بالقطاع الخاص اكثر مما توصل له الباحثون ولكن تم الاكتفاء بالعدد المذكور بالعينات (344) وتم استبعاد، (11 عينة) من الاستبيان لعدم توفر البيانات الكافية لمتطلبات الاستبيان في ما سيظهر لنا لاحقا في التحليل الاحصائي.

في الاسفل جدول يبين القطاعات المستهدفة في الاستبيان ووفرة الاستجابة:

اسم القطاع	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
الطيران و الفضاء والنقل الجوي	83	23.5%
الصحة. (للقطاع الخاص)	35	9.9%
النقل. (للقطاع الخاص)	15	4.2%
السياحة و الفنادق	8	2.2%
الاتصالات وتقنية المعلومات	18	5.1%
التعدين والبتروكيماويات	4	1.1%
التجزئة	12	3.4%
التشييد والبناء	16	4.5%
المالي - البنوك- المصارف	19	5.3%
الصناعة	35	9.9%
التعليم والتدريب الخاص	102	28.9%
الترفيه	5	1.4%
الإجمالي	352	100%

ثالثاً: الأدوات المستخدمة:

استخدم الباحثون الاستبيان، لموظفي وموظفات القطاع الخاص بمدينة الرياض، واستهدف قطاعات وجنسيات وفئات عمرية مختلفة. كما احتوى الاستبيان على 6 مجموعات من الاسئلة بمعدل 30 سؤال:

المجموعة الأولى :حول الوظيفة 6 أسئلة

(1) برأيك هل يوجد معنى لما تقوم به من العمل؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	3	0.8%
1	6	1.7%
2	47	13.3%
3	40	11.3%
4	256	72.7%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
3.53	4	4	0.85	0.72

(2) ما مدى التحدي في عملك؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	24	6.8%
1	3	0.8%
2	71	20.1%
3	57	16.1%
4	197	55.9%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
3.14	4	4	1.18	1.39

(3) ما مدى شفافية مسؤولياتك؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	25	7.1%
1	14	3.9%
2	138	39.2%
3	60	17%
4	115	32.6%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.64	2	2	1.18	1.39

(4) ما مقدار التوتر الذي تشعر به خلال أوقات العمل

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	55	15.6%
1	36	10.2%
2	163	46.3%
3	51	14.4%
4	47	13.3%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2	2	2	1.19	1.41

(5) هل يمكنك الموازنة بين مسؤوليات العمل والأسرة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	13	3.6%
1	10	2.8%
2	125	35.5%
3	68	19.3%
4	136	38.6%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.86	3	4	1.08	1.17

(6) ما مدى رضاك عن وظيفتك الحالية؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	26	7.3%
1	21	5.9%
2	132	37.5%
3	62	17.6%
4	111	31.5%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.6	2	2	1.2	1.44

المجموعة الثانية: حول تفاعلات العمل 3 أسئلة

(1) على مستوى الشركة، هل يتم تبادل المعلومات والمعرفة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	19	5.3%
1	11	3.1%
2	146	41.4%
3	74	21%
4	102	28.9%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.65	2.5	2	1.09	1.2

(2) على مستوى الشركة، هل يتم أخذ آرائك بعين الاعتبار؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	37	10.5%
1	24	6.8%
2	143	40.6%
3	69	19.6%
4	79	22.4%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.37	2	2	1.21	1.45

(3) هل تحصل على تغذية راجعة مفيدة من زملائك؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	25	7.1%
1	23	6.5%
2	146	41.4%
3	68	19.3%
4	90	25.5%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.5	2	2	1.15	1.32

المجموعة الثالثة: فرص النمو والتنمية 7 أسئلة

(1) مديري مهتم بتطوير مهنتي ونموها.

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	52	14.7%
1	34	9.6%
2	101	28.6%
3	61	17.3%
4	104	29.5%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.37	2	4	1.38	1.91

(2) عادة ما أحصل على تدريب للعمل بشكل أفضل

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	67	19%
1	33	9.3%
2	127	36%
3	57	16.1%
4	68	19.3%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.07	2	2	1.34	1.79

(3) أحصل على الفرصة للتعلم من أخطائي

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	15	4.2%
1	20	5.6%
2	86	24.4%
3	77	21.8%
4	154	43.7%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.95	3	4	1.14	1.29

(4) ما مدى احتمالية أن تجد وظيفتك المستقبلية التي تريدها في الشركة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	45	12.7%
1	20	5.6%
2	154	43.7%
3	69	19.6%
4	64	18.1%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.25	2	2	1.2	1.43

(5) ما مدى احتمالية عملك في الشركة خلال العامين المقبلين؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	24	6.8%
1	17	4.8%
2	149	42.3%
3	52	14.7%
4	110	31.2%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.59	2	2	1.17	1.38

(6) هل آلية تقييم الأداء في الشركة عادلة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	66	18.7%
1	37	10.5%
2	131	37.2%
3	47	13.3%
4	71	20.1%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.06	2	2	1.34	1.8

(7) هل يتم مكافأة الموظفين بناءً على التقييم؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
1	109	30.9%
2	73	20.7%
3	68	19.3%
4	102	28.9%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.46	2	1	1.2	1.45

المجموعة الرابعة: عن رسالة وأهداف الشركة 4 أسئلة

(1) ما مدى معرفتك بأهداف الشركة طويلة المدى؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	93	26.4%
1	34	9.6%
2	63	17.8%
3	65	18.4%
4	97	27.5%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.11	2	4	1.56	2.43

(2) ما مدى توافق قيمك الشخصية مع قيم الشركة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	41	11.6%
1	26	7.3%
2	89	25.2%
3	94	26.7%
4	102	28.9%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.54	3	4	1.3	1.68

(3) ما مدى معرفتك بالاتجاه المستقبلي للشركة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	84	23.8%
1	32	9%
2	86	24.4%
3	74	21%
4	76	21.5%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.07	2	2	1.46	2.12

(4) هل ترى برأيك أن الشركة تسير في الاتجاه الصحيح؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	54	15.3%
1	31	8.8%
2	88	25%
3	83	23.5%
4	96	27.2%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.39	3	4	1.37	1.88

المجموعة الخامسة: حول المكافآت والتعويضات عن الخدمات 6 أسئلة

(1) هل راتبك يتناسب مع ما تقوم به من أعمال؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	50	14.2%
1	32	9%
2	126	35.7%
3	70	19.8%
4	74	21%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.24	2	2	1.28	1.64

(2) هل راتبك تنافسي مقارنة بوظيفة مماثلة في شركة أخرى؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	59	16.7%
1	28	7.9%
2	150	42.6%
3	52	14.7%
4	63	17.8%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.09	2	2	1.27	1.61

(3) ما مدى رضاك عن راتبك؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	37	10.5%
1	43	12.2%
2	151	42.8%
3	43	12.2%
4	78	22.1%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.23	2	2	1.23	1.5

(4) هل أنت على دراية كاملة بالمزايا الجانبية للشركة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	42	11.9%
1	35	9.9%
2	154	43.7%
3	47	13.3%
4	74	21%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.22	2	2	1.23	1.51

المجموعة السادسة: الاحترام والسلوك في المنظمة 4 أسئلة

(1) هل تشعر بأنك تعامل باحترام في الشركة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	13	3.6%
1	11	3.1%
2	97	27.5%
3	56	15.9%
4	175	49.7%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
3.05	3	4	1.11	1.23

(2) هل هنالك احترام متبادل بينك وبين زملاءك؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	3	0.8%
1	6	1.7%
2	48	13.6%
3	49	13.9%
4	246	69.8%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
3.5	4	4	0.85	0.73

(3) هل أنت معجب بقيادة وكبار مديري الشركة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	60	17%
1	21	5.9%
2	140	39.7%
3	45	12.7%
4	86	24.4%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.22	2	2	1.34	1.81

(4) برأيك، ما مدى أولوية رضا الموظفين لكبار مديري الشركة؟

عدد المقياس	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
0	78	22.1%
1	35	9.9%
2	101	28.6%
3	50	14.2%
4	88	25%
جمع	352	100%

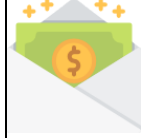
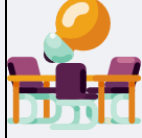
المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.1	2	2	1.46	2.12

وأخيراً، ما مدى رضاك عن وظيفتك بشكل عام؟

رقم التقييم	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
1	39	11%
2	66	18.7%
3	123	34.9%
4	124	35.2%
جمع	352	100%

المعدل	الوسط	الوضع	الانحراف المعياري	التباين
2.94	3	4	0.99	0.98

وأي جانب من جوانب الرضا الوظيفي هو الأكثر أهمية بالنسبة لك؟

صورة الخيار	علامة الصورة	وفرة الإجابات	النسبة المئوية للوفرة
	تنمية المسيرة المهنية	132	37.5%
	العلاقة مع المديرين	16	4.5%
	الراتب والمزايا	132	37.5%
	أجواء العمل	72	20.4%
	جمع	352	100%

حيث كان معدل الوقت المتوسط الاجابة على الاستبيان هي 07:24 دقيقة لإكمال الاستبيان

للشخص.

اختبارات فرضية البحث:

الفرض الأول: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الرضا الوظيفي وأداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص بالرياض.

فيما يلي جدول يوضح تحليل الانحدار لعبارات أثر الرضا الوظيفي

رقم الفرضية	العبارة	معامل الارتباط	معامل التحديد	اختبار (ت) T-Test	القيمة الاحتمالية	الاستنتاج
1	هل يوجد معني لما تقوم به من العمل؟	89.0	80.0	21.000	00.0	دالة
2	ما مدى التحدي في عملك؟	92.0	87.0	28.826	00.0	دالة
3	ما مدى شفافية مسؤولياتك؟	95.0	90.0	33.904	00.0	دالة
4	ما مقدار التوتر الذي تشعر به خلال أوقات العمل؟	90.0	80.0	22.240	00.0	دالة
5	هل يمكنك الموازنة بين مسؤوليات العمل والأسرة؟	89.0	80.0	21.422	00.0	دالة
6	ما مدى رضاك عن وظيفتك الحالية؟	90.0	82.0	24.403	00.0	دالة

من الجدول (1) نجد أن قيم معامل الارتباط للمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (أداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص) جميعها طردية حيث تراوحت بين (90.0% - 89.0%) وهي ارتباطات طردية، أما قيم معامل التحديد تراوحت بين (90.0% - 80.0%) وهي عالية لذلك يوجد أثر من قبل المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) في المتغير التابع (أداء العاملين

بمنظمات القطاع الخاص)، والقيمة الاحتمالية لاختبار T-Test هي (00.0) وهي دالة معنوية وعليه فإن الرضا الوظيفي يؤثر على أداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص، بمعنى آخر يوجد أثر إيجابي من قبل الرضا الوظيفي على أداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص.

الفرض الثاني: هناك علاقة بين العوامل المالية للرضا الوظيفي وأداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص بالرياض.

جدول (2)

رقم الفرضية	العبرة	معامل الارتباط	معامل التحديد	اختبار (ت) T-Test	القيمة الاحتمالية	الاستنتاج
1	هل راتبك يتناسب مع ما تقوم به من أعمال؟	89.0	80.0	20.705	00.0	دالة
2	هل راتبك تنافسي مقارنة بوظيفة مماثلة في شركة أخرى؟	88.0	77.0	19.856	00.0	دالة
3	ما مدى رضاك عن راتبك؟	90.0	82.0	22.824	00.0	دالة
4	هل انت على دراية كاملة بالمزايا الجانبية للشركة؟	92.0	81.0	21.671	00.0	دالة
5	هل تعتبر المزايا الجانبية للشركة تنافسية مقارنة بالشركات الأخرى؟	91.0	80.0	22.983	00.0	دالة
6	هل انت راضي عن المزايا الجانبية ومكافآت الشركة؟	90.0	79.0	21.562	00.0	دالة

نجد أن قيم معامل الارتباط للمتغير المستقل (العوامل المالية) والمتغير التابع (أداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص) جميعها طردية، وهي دالة معنوية وعليه فإن العوامل المالية تؤثر على أداء العاملين بمنظمات القطاع الخاص.

حدود البحث:

- 1- **حدود مكانية:** أجريت الدراسة في مدينة الرياض.
- 2- **حدود بشرية:** أجريت الدراسة على العاملون في القطاع الخاص.
- 3- **حدود موضوعية:** يتناول البحث الحالي موضوع الرضا الوظيفي وأثره على المنظمات بالقطاع الخاص بمدينة الرياض.

الاستنتاجات:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية على أثر الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة معنوية على مستوى الرضا الوظيفي على المنظمات بالقطاع الخاص.

التوصيات:

- 1- لا بد من الاهتمام بتلبية احتياجات العاملين الاجتماعية، بما يحقق الرضا الوظيفي.
- 2- يجب أن يكون تطبيق اللوائح الإدارية والمالية، بالغرض الذي يحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- 3- لا بد من الاهتمام بالحوافز والعلاوات والترقيات التي يتم تقديمها للعاملين، مما يحقق لهم الرضا الوظيفي.
- 4- المساواة بين جميع الجنسيات العاملة بالقطاع الخاص السعودي في جميع الحقوق والواجبات الوظيفية للعاملين.

المراجع

محمد، مصطفى (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، الطبعة الأولى، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع.

نواره، طبيب (2015). واقع الرضا الوظيفي للمرأة العاملة في القطاع الخاص، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

ملحم، محمد سامي (1998). الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات القطاع الخاص في الأردن وعلاقته ببعض الخصائص الشخصية والوظيفية، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج 29، ع 1.

الحيدر، عبد المحسن بن صالح (2005). الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي بمدينة الرياض: بحث ميداني، الناشر مركز البحوث.

الحنيطي، اميان محمد علي (2000م). دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا ص 15.

محمد، محمد عبد الله حسن (2015). أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالقطاع الخاص باليمن: دراسة تطبيقية في شركة سبأفون للهاتف النقال، رسالة دكتوراه، جامعة القرآن الكريم والعلوم الإنسانية، السودان.

الطيب، سهير موسى بربر (2015). أثر الرضا الوظيفي على معدل دوران العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني، رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية العلوم الإدارية، السودان.

عبد الرزاق، هاشم (2010)، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

لوري، أمال (2019). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين دراسة حالة: الوكالة الولائية للتشغيل لبسكرة والوكالات المحلية التابعة لها، رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

عدودة، زين الدين (2015). علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي دراسة حالة ملبنة الأوراس باتنة، مذكرة نيل شهادة الماستر تسيير المنظمات، جامعة محمد خضير بسكرة.

- خلفيات، عبد الفتاح والمالحة، مني (2009)، الولاء التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة الأردنية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 25، العدد 3.
- الخزامي، عبد الحكم أحمد (2017). تقنيات إدارة عوامل الرضا الوظيفي، دار الفجر للنشر والتوزيع.
- حويجي، مروان أحمد (2008). أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة.
- لبصير، هند (2016). أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي الأفراد العاملين بقطاع تكنولوجيا الاعلام والاتصال، دراسة حالة القطاع بولاية جيجل، رسالة لنيل شهادة دكتوراه.
- بني سلامة، امتياز (2000). الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الخاصة في محافظة الزرقاء، دراسات العلوم التربوية، مج 26، ع 2.
- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي (2012). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- محمد، فيصل يونس (2014). الرضا الوظيفي: نظرياته وعناصره، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العراق، العدد 105.
- حسين، سلامة عبد العظيم (2004). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية، المؤتمر العلمي السنوي لقسم أصول التربية (التعليم والتنمية المستدامة)، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
- محمد، عبد المحمود حبيب (2020). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين، كلية العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتقانة.
- البريدي، عبدالله (2011). أولويات تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص السعودي، جامعة القصيم.

الباحسين، سامي بن عبد الله (2007). الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، مج14، ع2.

بووذن، نبيلة (2007). محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية، رسالة ماجستير، جامعة محمود منتوري.

الزبير، جلال عبدة (2011). الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين وعلاقته بأدائهم في مدارس التعليم الثانوي بمحافظة عدن، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عدن.

الحلوي، عبد الله جابر أحمد (2019). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية الإيجابية لدى عينة من موظفي القطاع الخاص بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، كلية التربية، المجلة التربوية، جامعة أسيوط، مج1، ع3.

فضل الله، آدم الصديق (2014). الرضا الوظيفي ودوره في تحسين إنتاجية المنظمات (دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الخاص السعودي بمدينة الرياض)، جامعة النيلين.

Everyone Smart University

Midocean University

College of Management

Master of Management



The Impact of Job Satisfaction on Private Sector Organizations in Riyadh

A case study of job satisfaction on private sector organizations in Riyadh, Saudi Arabia
Graduation Research Project for A Master's Degree in Management

Fall semester 2023

Prepared by :

Team Leader: Mosab Ahmed Shar -213000574

Participants:

Doha Zaki Khan - 20223006387

Ibrahim Mohammed Alhenaki -20223006295

Supervised by:

Dr. Waleed Abdelgawwad