



جامعة حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



العنوان

أثر الرضا الوظيفي على أداء العنصر البشري في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة عينة من المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز ولاية ورقلة - فرع تقرت -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة الأعمال

إعداد الطالبات :

✓ كريمة حجاج

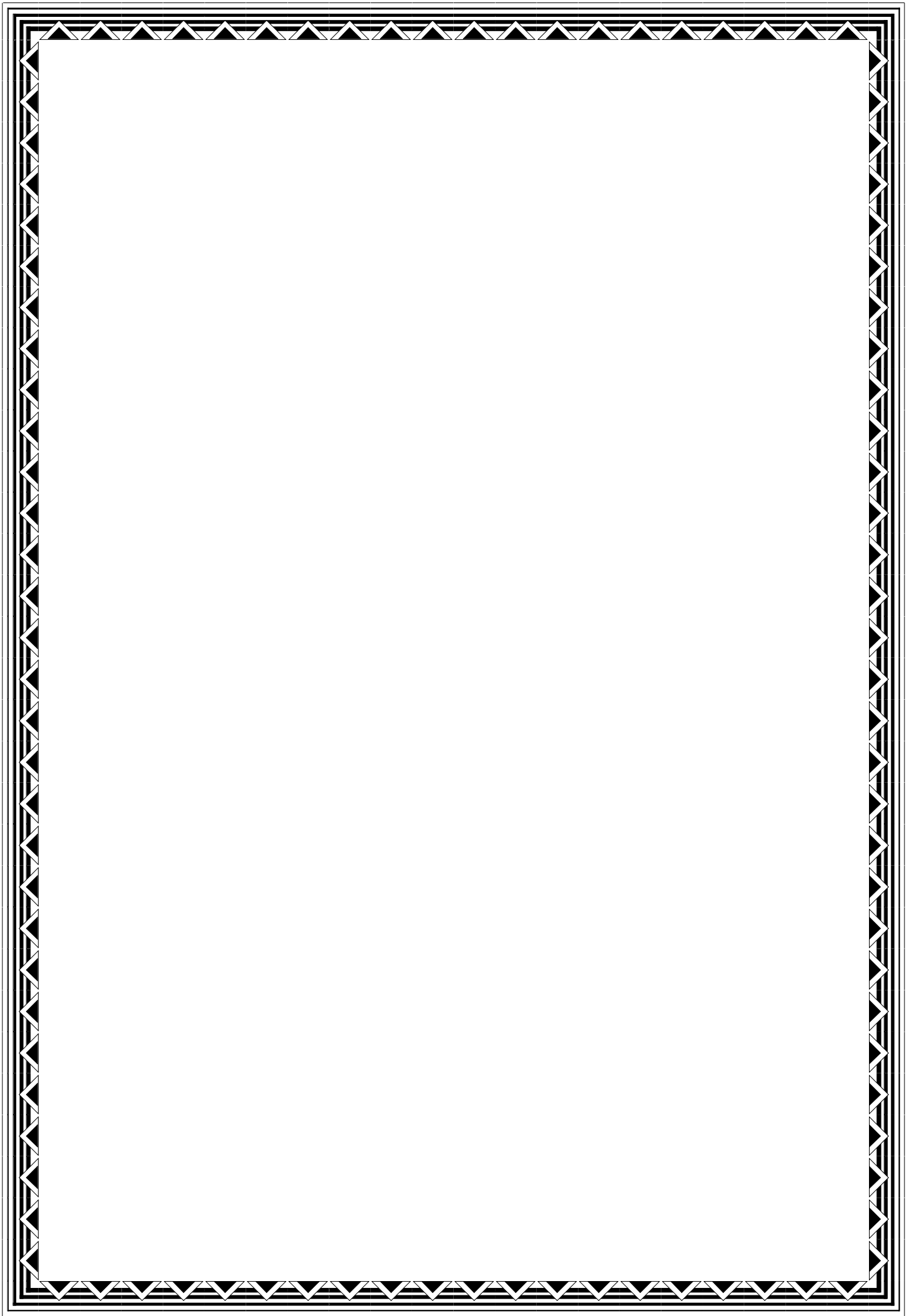
✓ صليحة لكموتة

✓ سعيدة نذير

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

رئيسا	(أستاذ محاضر أ)	د / أحمد تي
مشرفا مقرر	(أستاذ مساعد أ)	أ / إبراهيم وصيف غدير
مشرفا مساعدا	(أستاذ مساعد أ)	أ / سامي بن خيرة
مناقشا	(أستاذ محاضر ب)	د / سامر زلاسي

السنة الجامعية 2018/2017





جامعة حمه لخضر الوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



العنوان

أثر الرضا الوظيفي على أداء العنصر البشري في المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة معينة من المؤسسة الوطنية للكمرباء والغاز ولاية ورقلة - فرع تقرت -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة الأعمال

إعداد الطالبات :

✓ كريمة حجاج

✓ صليحة لكموتة

✓ سعيدة نذير

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

رئيسا	(أستاذ محاضر أ)	د / أحمد تي
مشرفا مقرا	(أستاذ مساعد أ)	أ / إبراهيم وصيف غدير
مشرفا مساعدا	(أستاذ مساعد أ)	أ / سامي بن خيرة
مناقشا	(أستاذ محاضر ب)	د / سامر زلاسي

السنة الجامعية 2018/2017

إهداء

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما
إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصى فضائلهما
إلى آبائنا وأمهاتنا الأعزاء
إلى إخواننا وأخواتنا كل واحد باسمه
إلى كل زملائنا في الدراسة
خاصة تخصص إدارة أعمال دفعة 2018
إلى كل من سقط من القلم سهوا
نهدي هذا العمل

شكر وعرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة
و أماننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل .
نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب
أو من بعيد على انجاز هذا العمل و في تذليل ما وجهناه
من صعوبات ونخص بالذكر
الأستاذ المشرف " إبراهيم وصيف خدير "
و الأستاذ المشرف المساعد " سامي بن خيرة "
الذان لم يبخلا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم القيمة
التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا العمل .
إلى من زرعو التفاؤل في دربنا
و قدموا لنا المساعدات
والتسهيلات و المعلومات .
فلهم منا كل الشكر .

3DLAT

3DLAT.COM

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت، وذلك من خلال البحث في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبلغت عينة الدراسة 52 عامل إداري وتقني بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز، ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالملاحظة ووثائق المؤسسة والاستبيان كأدوات للدراسة، حيث تم معالجة 52 استبيان بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS.V22 ، وذلك باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن مستوى الرضا الوظيفي دون المتوسط في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت، وأنه ليس هناك اختلاف معنوي بين مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت يعزى للمتغيرات الشخصية، كما أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت، وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة استيعاب العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي باعتباره الركيزة الأساسية للرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، قياس مستوى الرضا الوظيفي، قياس مستوى الأداء الوظيفي.

Résumé:

Cette étude a pour objectif de savoir l'impact de la satisfaction fonctionnelle sur la performance fonctionnelle dans la société nationale de l'électricité et du gaz secteur de Touggourt wilaya de Ouargla et cela à travers de la recherche du lien entre la satisfaction fonctionnelle et la performance fonctionnelle.

L'étude s'est appuyée sur l'approche descriptive analytique et le corpus d'étude atteint 52 agents administratifs ou techniques dans la société nationale de l'électricité et du gaz . Pour remédier à la problématique d'étude, on a recouru aux remarques et aux documents de la société et au questionnaire comme outils d'étude et on a traité 52 formulaires de questionnaire avec le logiciel de statistique SPSSV.22 ceci à travers de nombreuses formes statistiques comme la moyenne arithmétique et la déviation standard et le coefficient de corrélation.

Cette étude a abouti à plusieurs résultats y compris que le niveau de satisfaction fonctionnelle est sous la moyenne dans la société nationale de l'électricité et du gaz secteur de Touggourt et qu'il n'y a pas de différence remarquable entre la satisfaction fonctionnelle dans la société nationale de l'électricité et du gaz secteur de Touggourt. Il y a aussi une relation à sens statistique entre la satisfaction fonctionnelle et la performance fonctionnelle dans la société nationale de l'électricité et du gaz L'étude est arrivée à un ensemble de recommandations comme l'importance de l'assimilation des facteurs qui influencent sur la satisfaction fonctionnelle en tant que le pilier principal pour augmenter le niveau de la performance fonctionnelle.

Mots clés: satisfaction fonctionnelle, performance fonctionnelle , mesure de la satisfaction fonctionnelle , mesure de la performance fonctionnelle.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
VI	قائمة الاختصارات والرموز
أ - د	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
3	المبحث الأول: الإطار النظري
15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
27	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني: التحليل والمناقشة
57	الخاتمة
60	قائمة المراجع
68	قائمة الملاحق
71	الفهرس

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	معايير تقييم أداء العاملين	09
2-1	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي	13
3-1	مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغيري الدراسة والدراسة الحالية	21
4-1	مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة والدراسة الحالية	22
1-2	مجتمع الدراسة	27
2-2	عينة الدراسة	28
3-2	العبارات التي تقيس أبعاد الرضا الوظيفي	29
4-2	العبارات التي تقيس أبعاد الأداء الوظيفي	30
5-2	معامل الفاكرونباخ للمتغير المستقل الرضا الوظيفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي	34
6-2	توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس	34
7-2	توزيع أفراد الدراسة حسب العمر	35
8-2	توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى التعليمي	35
9-2	توزيع أفراد الدراسة حسب الأقدمية في العمل	36
10-2	توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى الوظيفي	36
11-2	إختبار طبيعة التوزيع	39
12-2	بيانات وصفية حول مستوى الرضا الوظيفي	38
13-2	اختبار الفروض حول متوسط مستوى الرضا الوظيفي	38
14-2	بيانات وصفية حول مستوى أبعاد الرضا الوظيفي	39
15-2	اختبار الفروض حول متوسط مستوى الرضا الوظيفي لأبعاد للرضا الوظيفي	39
16-2	أثر البيانات الشخصية على الرضا الوظيفي	41
17-2	أثر مستويات الأقدمية في العمل على مستوى الرضا الوظيفي.	42
18-2	أثر المستويات التعليمية على مستوى الرضا الوظيفي	43
19-2	أثر المستويات الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي	44
20-2	بيانات وصفية حول مستوى الأداء الوظيفي	45
21-2	اختبار الفروض حول متوسط مستوى الأداء الوظيفي لأبعاد الأداء الوظيفي	45
22-2	بيانات وصفية حول مستوى أبعاد الأداء الوظيفي	47
23-2	اختبار الفروض حول متوسط مستوى الأداء لأبعاد الأداء الوظيفي	47

49	أثر البيانات الشخصية على الأداء الوظيفي	24-2
49	أثر مستويات الأقدمية في العمل على مستوى الأداء الوظيفي	25-2
51	أثر مستويات المستوى الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي	26-2
52	ارتباط سوبرمان للرتب (العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء	27-2
53	قياس العلاقة بين المتغيرات الجزئية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	28-2

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	عناصر الأداء الوظيفي	4
2-1	العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء الوظيفي	5
3-1	المتغيرات والعوامل الخارجية المؤثرة على الأداء الوظيفي	6
4-1	مؤشرات الأداء الوظيفي	7
5-1	العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء	15

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1-1	قائمة الأساتذة المحكمين	64
2-1	استمارة الاستبيان	65
3-1	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	68
4-1	معامل الثبات لمتغيري الدراسة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	69

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار/ الرمز	الدلالة بالغة العربية
SPSS	المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
سونلغاز	المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

الحمد لله

في ظل بيئة الأعمال المعاصرة تسعى المؤسسات الاقتصادية بمختلف أنشطتها إلى استغلال الموارد المتاحة بما يمكنها من تحقيق أهدافها خاصة الربحية منها، وكأحد أهم الموارد الدافعة بنشاط المؤسسة الاقتصادية نجد المورد البشري الذي يعد بمثابة المحرك الرئيسي لباقي عوامل الإنتاج بالمؤسسة، فهو الذي يقوم بتوجيه واستخدام الموارد المالية المتاحة، ويقرر في أنواع الموارد المادية اللازمة لعملية الإنتاج ونوع التكنولوجيا المستخدمة فيها، والمشرّف المباشر على تجهيز العمليات الإنتاجية بمختلف مراحلها، والمدير لعلاقات المؤسسة مع باقي متعاملاتها.

وعلى هذا الأساس أصبح لزاماً على المؤسسات الاقتصادية الرامية إلى تحسين مستويات أدائها الاهتمام بالعنصر البشري لما له من دور كبير في ذلك، ويظهر هذا الاهتمام بداية من اعتماد الهيكل التنظيمي الذي يظهر ويحدد المسؤوليات والوظائف، إلى فعاليات الاختيار والتعيين حسب ما تتطلبه الحاجة وصولاً إلى التدريب وتنمية المهارات.

طرح الإشكالية:

ضمن هذا الإطار تدرج إشكالية بحثنا هذا والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

"ما أثر الرضا الوظيفي على أداء العنصر البشري في المؤسسة الاقتصادية من خلال دراسة حالة المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت؟"

الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة التالية:

1. ما المقصود بالرضا الوظيفي؟ وما هي أهم العوامل المؤثرة فيه؟
2. ما المقصود بالأداء الوظيفي؟ وما هي عناصره؟
3. إلى أي حد يمكن تقييم مستوى الرضا الوظيفي والأداء بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت؟
4. ما علاقة الرضا الوظيفي بالأداء بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت؟

فرضيات البحث:

وكإجابة مبدئية عن التساؤلات الفرعية أعلاه قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1. الرضا الوظيفي مرتبط بعوامل ذاتية ووظيفية وتنظيمية وبيئية.
2. الأداء الوظيفي ينتج من تضافر عدة عناصر تتمثل في الجهد والقدرات وإدراك الدور أو المهمة.
3. هناك مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت

بنسبة معنوية 5%

4. هناك مستويات مرتفعة من الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5%

5. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5%

6. هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات الجزئية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5%

7. ليس هناك اختلاف معنوي بين مستويات الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5% يعزى للمتغيرات الشخصية.

8. ليس هناك اختلاف معنوي بين مستويات الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5% يعزى للمتغيرات الشخصية.

مبررات اختيار موضوع البحث:

ترجع مبررات اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب موضوعية وذاتية نورد منها ما يلي:

- يعتبر موضوع البحث ذو صلة متينة بتخصص إدارة أعمال.
- يعتبر الموظف الحجر الأساس لتحقيق أهداف المؤسسة.
- يعتبر الرضا الوظيفي المحرك الأساسي للقوى العاملة.
- محاولة معرفة مستوى الرضا الوظيفي وتأثيره على نشاط الموظفين في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.
- إفادة المؤسسات الجزائرية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث المفيدة والواقعية من أجل التغيير والتحسين.

أهداف البحث:

نهدف من خلال هذا البحث دراسة النقاط التالية:

- معرفة الواقع الفعلي للرضا الوظيفي في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.
- التعرف على مستوى الأداء في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.
- التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.

أهمية البحث:

- محاولة إلقاء الضوء على مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته في المؤسسات الاقتصادية.
- معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي وانعكاساته على الأداء في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.
- فهم النقائص والإختلالات ولفت الانتباه إلى أهمية الرضا الوظيفي في الرفع من أداء الموظفين في حياة المؤسسة عامة وفي بقائها ونموها خاصة.

حدود البحث:

الحدود الزمانية:

تم تطبيق الدراسة الميدانية من 2018/02/1 إلى غاية 2018/05/17.

الحدود المكانية:

تم توزيع استبيان على عينة من عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.

منهج البحث:

من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختيار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، ارتأينا أن نستخدم المنهج الوصفي والتحليلي الذي يتيح لنا جميع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع، وإلى جانب الملاحظة ووثائق المؤسسة قمنا بتوزيع استبيان على عينة من عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت ثم قمنا بتحليلها عن طريق برنامج SPSS.V22.

صعوبات البحث:

- لقد وجدت الباحثات عدة صعوبات أثناء القيام بالدراسة من بينها:
- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والاجتماعية مما يجعل دراسته تحتاج لدراية بهذه العلوم.
- صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة.

هيكل البحث:

قصد الإلمام بجوانب الموضوع سنقوم بتقسيم محتواه إلى فصلين:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية وسيقسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول الأدبيات النظرية الذي سيتضمن متغيرات الدراسة المتمثلة في الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، أما المبحث الثاني يعرض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع والتي تم تصنيفها إلى الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي)، والدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، والدراسات المتعلقة بمتغيري الدراسة (الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية على المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت وسيقسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، أما المبحث الثاني يعرض التحليل والمناقشة.

الفصل الأول :

الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد:

يعتبر الأداء الوظيفي المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المسؤولين، كونه يشكل أهم أهداف المؤسسة حيث تتوقف كفاءة أداء أي مؤسسة وفي أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية، والتي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية، وحتى تضمن المؤسسات هذا تقوم إدارة الموارد البشرية فيها بممارسة وظيفة مهمة ومعقدة في نفس الوقت من وظائفها، ألا وهي تقييم أداء العاملين، وهي وظيفة متخصصة لها قواعد وأصول يشرف عليها أفراد مدربون على أدائها وتستعمل فيها مقاييس رسمية توضع على أساس علمي وموضوعي والتي تزودهم جميعا بالمعلومات الضرورية لأداء أدوارهم في الاتجاه الذي يحقق أهداف هذه الإدارة ومن خلال أهداف المؤسسة. وكأحد أهم جوانب محددات أداء العنصر البشري نجد مستويات الرضا وما ينتج عنها من دافعية نحو تحقيق مستوى أداء أفضل لذا حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في الإدارة وعلم الاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى، فظهرت الكثير من الدراسات والبحوث للإجابة على الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم رضاه.

ولهذا سوف نقوم بدراسة هذا الفصل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري

يخصى مفهوم الأداء بأهمية كبرى في تسيير المؤسسات لذا نال أكبر اهتمام من طرف الباحثين والمفكرين والممارسين في مجال الإدارة والتسيير، وهذا من منطق أن الأداء يمثل الدافع الأساسي لوجود أية مؤسسة من عدمه، كما يعتبر العامل أكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية.

المطلب الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

✓ الأداء هو عبارة عن النجاح، أي هو عبارة عن دالة لتمثيل النجاح، فتتغير هذه الدالة بتغير المنظمات و/أو العاملين فيها¹.

✓ الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا وينبغي الإشارة هنا إلى أن هذه النتائج يجب أن تكون قابلة للقياس².

✓ يعتبر الأداء الوظيفي عنصرا من عناصر الإنتاجية، وهو يختص بالجانب الإنساني، ويتم تحديد الإنتاجية تبعا لعدة أبعاد متداخلة منها: العمل الذي يؤديه العامل، الإنجاز، السلوك، الحالة النفسية للعامل³.

✓ يعرف بأنه "نشاط العمل بالإضافة إلى النتائج" (Work activity+results)⁴.

✓ من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن: الأداء الوظيفي هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، وهو يختص بالجانب الإنساني، ويعبر عن النتائج المرغوبة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي:

أوضح D.Langdon أن الأداء الوظيفي يتكون من ستة عناصر نذكرها فيما يلي⁵:

1. المدخلات: وتتمثل في الموارد المالية المتاحة.
2. عمليات التحويل: أي القيام بتحويل المدخلات إلى مخرجات من خلال استخدام تكنولوجيا حديثة.
3. المخرجات: الحصول على الناتج النهائي سواء في صورة سلعة أو خدمة.
4. شروط الإنتاج: وتعني أن عملية إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تحكمها مجموعة من الإجراءات.

¹ سلوى عمر عبد الرحمن، الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2015، ص111.

² عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان الأردن، 2003، ص26.

³ سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، ملحق البحث العلمي، يناير 2009، المملكة العربية السعودية، ص18.

⁴ - International Society for Performance Improvement, What is performance improvement ? www. ISPI.com (15/01/2016).

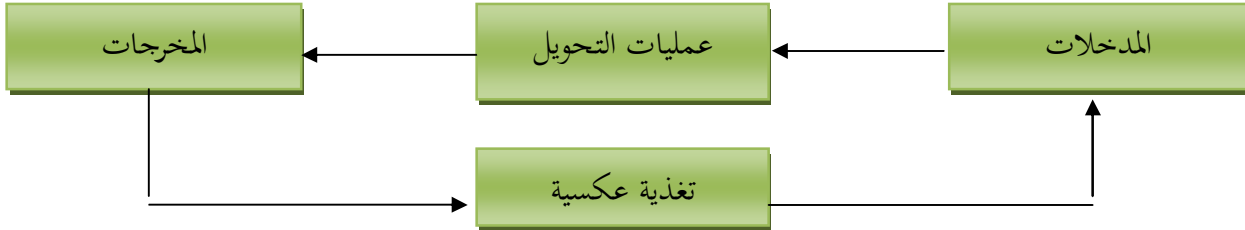
⁵ محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، ص50.

5. النتائج: أي المؤثرات الناتجة عن عمليات إنتاج سلعة أو تقديم خدمة سواء كانت سلبية أو إيجابية.

6. التغذية العكسية: أي ما يتم الحصول عليه من معلومات وذلك لتحديد مدى الرضا عن الخدمة.

يمكن توضيح هذه العناصر في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-1): عناصر الأداء الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على التعاريف السابقة.

الفرع الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

أولاً: أبعاد الأداء الوظيفي:

ترى سعيد، وفاء فنحري أن لمفهوم الأداء عدة أبعاد متداخلة نذكر منها:¹

1. العمل الذي يؤديه الفرد .
2. الإنجازات التي يحققها الفرد في عمله.
3. سلوك الفرد في وظيفته واتجاه رؤسائه وزملائه.
4. الحالة النفسية والمزاجية التي يوجد عليها الفرد.
5. طرق التحسين والتطوير التي يسلكها الفرد ليزيد من كفاءة أدائه.

ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

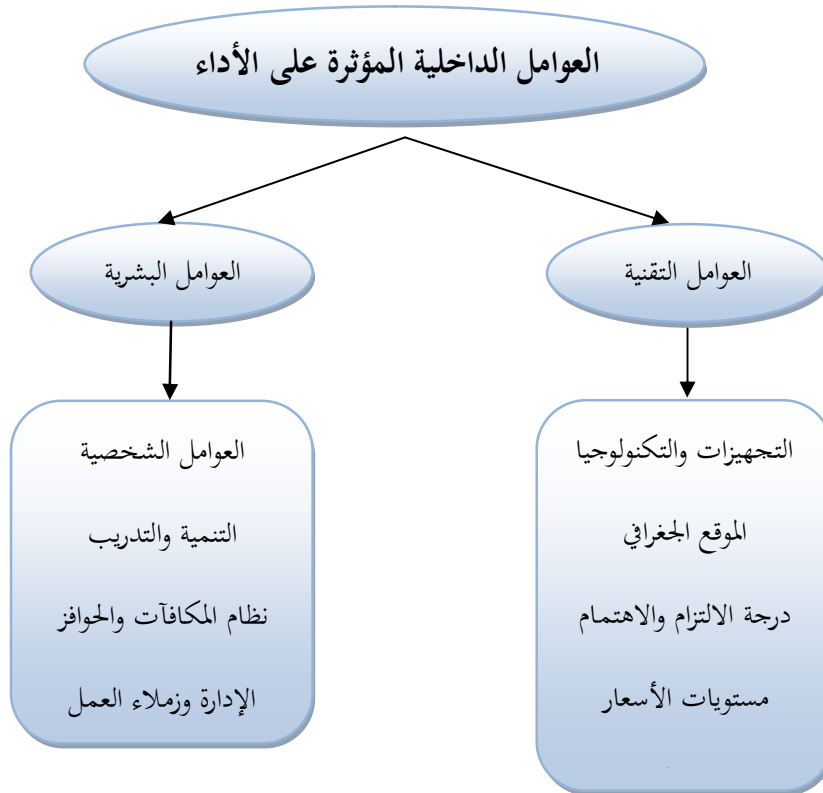
1. العوامل الداخلية: هي المحيط الداخلي للمنظمة الذي تتحكم فيه، وتنقسم هذه العوامل إلى قسمين:
أ. العوامل التقنية: هي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المنظمة وتضم على الخصوص:²

- ✓ نوع التكنولوجيا المستخدمة.
- ✓ نسبة الاعتماد على الآلات مقارنة بعدد العمال.
- ✓ نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.
- ✓ مستويات الأسعار.

¹ محمد الريس العامري، مرجع سبق ذكره، ص 47.

² عامر الحاج، دور تحليل الإنتاج وبحوث العمليات في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات، رسالة ماجستير غير منشورة، علوم اقتصادية - جامعة باتنة، 2003، ص 41.

- ✓ الموقع الجغرافي للمنظمة.
 - ✓ تصميم المنظمة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات.
 - ب. **العوامل البشرية:** هي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المنظمة وتضم:
 - ✓ التركيبة البشرية للمنظمة من حيث السن والجنس.
 - ✓ مستوى تأهيل الأفراد.
 - ✓ التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة.
 - ✓ نظام المكافآت والخوافز.
 - ✓ الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين.
 - ✓ نوعية المعلومات. ويمكن تلخيص هذه العوامل في الشكل التالي:
- الشكل رقم (1-2): العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء الوظيفي.

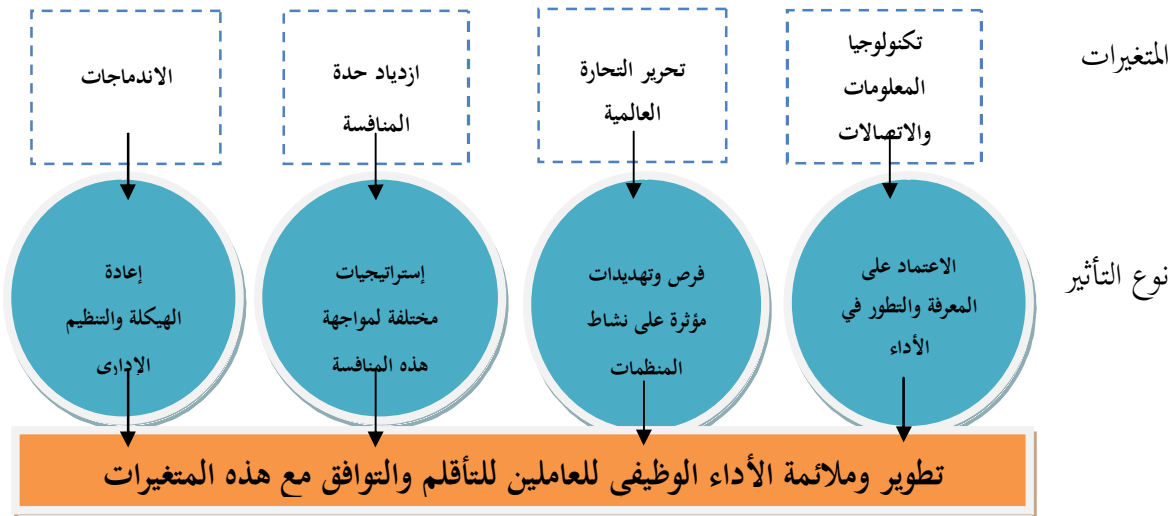


المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على التعاريف السابقة.

2. العوامل الخارجية: تتمثل أهم العوامل والمتغيرات الخارجية المؤثرة على الأداء فيما يلي¹:

- أ - التكنولوجيا: وهذا بدوره يؤدي إلى تطوير الأداء حتى يتفق وتوجهات هذه التكنولوجيا.
 - ب - تحرير التجارة العالمية وضرورة التوجه العالمي: مما يجعل المنظمات تواجه سوقا عالمية وبالتالي منافسة شديدة وهذا يحتم على المنظمات أن تبذل قصارى جهدها لتوليد قدرات وطاقات العاملين بالإبداعية.
 - ت - المنافسة الشرسية المحلية والعالمية: وهذه المنافسة دفعت المنظمات إلى إتباع أنواع مختلفة من الإستراتيجيات (الهجومية - الدفاعية) التي تستوجب وجود نوع معين من الأداء الوظيفي لكي يتم التأقلم مع الإستراتيجية المتبعة.
 - ث - إعادة هيكلة المنظمات وحدث اندماجات بين المنظمات وبعضها البعض: مما تطلب ضرورة أن تقوم المنظمات بتغيير طبيعة الأداء الوظيفي والمهام والأهداف وحجم الإنجازات المطلوب تحقيقها.
- ويمكن توضيح المتغيرات والعوامل الخارجية في الشكل أدناه:

الشكل رقم (1-3): المتغيرات والعوامل الخارجية المؤثرة على الأداء الوظيفي:



المصدر: محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، ص54.

الفرع الثالث: معايير ومؤشرات الأداء الوظيفي.

أولاً: معايير الأداء الوظيفي

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات، وتنحصر أهم معايير الأداء²:

¹ محمد الرئيس العامري، مرجع سبق ذكره، ص 54.

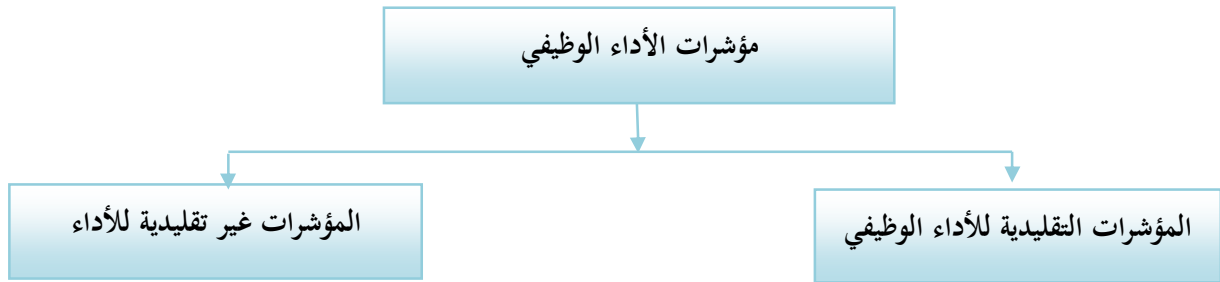
² الخليفة زياد سعيد، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007، ص27.

1. الجودة: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد.
2. الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض، مما يحتتم أهمية استغلاله.
3. الإجراءات: هي عبارة عن خطوات مركبة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام بها.

ثانياً: مؤشرات الأداء الوظيفي:

تنقسم مؤشرات الأداء الوظيفي إلى مؤشرات تقليدية ومؤشرات غير تقليدية، كما يوضحه الشكل التالي:

شكل رقم (1-4): مؤشرات الأداء الوظيفي



المصدر: محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر،

ص54.

1) المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي:

يشير الكندري إلى بعض المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي نذكر منها :

تتعلق المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي بالإنجاز الذي يحققه الفرد من خلال تعظيم كمية وجودة المخرجات الوظيفية، حيث يؤكد الباحثون أن كمية وجودة المخرجات الوظيفية من أهم العوامل التي يجب أخذها في الاعتبار عند تقديم الأداء الوظيفي للفرد واتخاذ القرارات المترتبة على ذلك كالمكافآت والعلاوات والترقيات، لذا يجب مراعاة الدقة والعدالة في إجراء هذا التقييم.

والمؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي والمتمثلة في تعظيم كمية وجودة المخرجات، يسهل استخدامها في القطاع السلعي كعمال الإنتاج، أو في أي وظيفة يمكن تقييم أداء من يؤديها بالاعتماد على وحدات معينة يمكن قياسها من حيث الكم والكيف كوظيفة رجال البيع، أما في القطاع الخدمي فيصعب استخدام هذه المؤشرات التقليدية، لذا فإنه من الواجب استخدام مؤشرات أخرى، وهذه المؤشرات هي:

أ - توافر القدرة على أداء الوظيفة.

ب - الدقة في أداء الوظيفة.

ت - حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية.

ث - الإلمام بكل جوانب الوظيفة.

ج - الالتزام الوظيفي من حيث المواعيد.

ح - الإبداع أو الابتكار في أداء الوظيفة.

(2) المؤشرات غير تقليدية في الأداء الوظيفي:

وتتمثل في أن يقوم الفرد بممارسة سلوكيات الدور الإضافي (سلوكيات المواطنة التنظيمية)، وهذه المؤشرات عكس المؤشرات التقليدية التي تقوم على ممارسة سلوكيات الدور الأساسي.

المطلب الثاني: تقييم أداء الأفراد في المؤسسة

يعد تقييم الأداء من مهام المورد البشري وهذا الأخير يعتبر مصدر الأداء في المؤسسة، وأفضل المؤسسات أنجحها هي التي تضع منهجاً لإدارة العاملين على كل المستويات والمحافظة عليه.

الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء، أهميته وأهدافه

أولاً: تعريف تقييم الأداء

تقييم الأداء هو نظام مراجعة وتقييم أداء شخص أو فريق العمل. وهو نظام فعال لتقييم الإنجازات ووضع الخطط لتطوير الموارد البشرية¹.

عرفه فيشر ورفقائه على أنه "العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة"².

ثانياً: أهمية تقييم الأداء.

تتمثل أهمية تقييم الأداء في النقاط التالية:³

- ✓ استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية موحدة لتقييم أداء العاملين في العمل الواحد.
- ✓ تأصيل مفهوم أن تقييم الأداء ليس تصيداً للأخطاء أو اتهاماً أو تجريحاً لشخص الفرد، وإنما هو تعرف على نمط ومستوى أدائه الفعلي مقارنة بالأداء المستهدف أو المفترض.
- ✓ توفر نظام فعال للاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين (على اختلاف مستوياتهم) يتيح النقل الواضح والسليم لمفهوم وأهداف ومعايير تقييم أداء المرؤوسين، وكذا نقل آراء وتبريرات المرؤوسين لرؤسائهم.
- ✓ تأسيس تقييم الأداء على قياس الجدارة، وهي تشمل المهارات والمعارف والخبرات اللازمة للأداء.

¹ محمد عبد الغني حسن هلال، المسار الوظيفي والأداء والجدارة والأجور، ط1، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة مصر، 2015، ص54.

² سعاد نائف بزنوطي، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار وائل، عمان الأردن، 2007، ص378.

³ أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية - رؤية إستراتيجية معاصرة، ط1، توزيع المكتبة الأكاديمية، القاهرة مصر، 2006، ص389.

ثالثاً: أهداف تقييم الأداء.

لتقييم الأداء فوائد كثيرة سواء على مستوى العاملين أو المنشأة:¹

1. بالنسبة للموارد البشرية:

- ✓ يساعد التقييم على تعريف الأفراد بنواحي القصور لتفاديها في المستقبل.
- ✓ يحدد السلوك غير المقبول والذي يقلل من كفاءة العاملين بهدف تجنبه مستقبلاً.
- ✓ يساهم تقييم الأداء على خلق نوع من المنافسة البناءة بين العاملين مع بعضهم البعض.

2. بالنسبة للمنشأة:

- ✓ يساعد على إعداد سياسة جيدة للترقية من خلال اختيار أنسب الموظفين وأكفأهم.
- ✓ يساعد على ترشيد سياسة الاختيار والتعيين والحكم على سلامتها.
- ✓ إعداد سياسة جيدة للرقابة بناءً على نقاط القوة وضعف أداء العاملين.
- ✓ تقييم الأداء يستخدم كوسيلة لتشجيع العمل الجماعي إذ احتوى على معايير لقياس أداء الفريق ككل.
- ✓ يوفر تقييم الأداء أساساً عادلاً لتوزيع الحوافز والمكافآت واتخاذ قرارات الترقية والتدريب وغيرها.

الفرع الثاني: معايير قياس وتقييم الأداء

يقصد بمعايير تقييم الأداء العناصر التي ستستخدم كركائز للتقييم، وهي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيداً ومرضياً، ومن أمثلة تلك المعايير:²

معايير نواتج الأداء، معايير سلوك الأداء، معايير الصفات الشخصية.

ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-1) معايير تقييم أداء العاملين.

معايير الصفات الشخصية	معايير سلوك الأداء	معايير نواتج الأداء
المبادئ	معالجة شكاوى العملاء	كمية الأداء
الانتباه	إدارة الاجتماعات وكتابة التقارير	جودة الأداء
دافعية العمل	المواظبة على العمل	
الاتزان الانفعالي	التعاون مع الزملاء	

المصدر: من إعداد الطالبات إيمانا على التعاريف السابقة.

¹ أحمد سيد مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص 392.

² أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2006، ص 416.

المطلب الثالث : ماهية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي أهم ظاهرة من الظواهر التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين، من خلال أن المؤسسات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فاعلية الأفراد في أدائهم لأعمالهم، والتي تتوقف بدورها على درجة رضائهم ومستوى حماسهم للعمل، الأمر الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المؤسسات مع ضرورة الاهتمام به.

الفرع الأول : مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

أولا : مفهوم الرضا الوظيفي

- ✓ يعرف الرضاء الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم¹.
- ✓ الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمد منه هذا العمل، وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية².
- ✓ و يعرفه المشعان بأنه درجة إشباع حاجات الفرد بعوامل خارجية كبيئة العمل وعوامل داخلية كالعمل ذاته والذي يقوم به الفرد والذي من شأنه أن يجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه³.
- ✓ التعريف الأكثر استخداما هو تعريف لوك locke سنة 1976 "الحالة العاطفية الممتعة أو الإيجابية الناتجة عن التقييم الذي يقوم به شخص ما لعمله أو لتجارب عمله"⁴.
- ✓ من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية أو الانفعالية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمالية.

ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي

ومن أهم الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي⁵:

¹ . محمد موسى أحمد، إدارة الافراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية مصر، 214، ص 77، 78.

² . خيرةا المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، ط1 ، القاهرة مصر ، 2014، ص 12.

³ جعفر عبد كاظم المياحي، الضغوط التي يواجهها عضو هيئة التدريس وأثرها على الرضا الوظيفي وسبل معالجتها في جامعة الزيتونة الأردنية، مجلة واسط للعلوم الإنسانية، جامعة واسط، كلية التربية، عمان الأردن، ص 9.

⁴ -CASTEL Davy, Satisfaction au travail,

https://www.researchgate.net/profile/Davy_Castel/publication/311073725_La_satisfaction_au_travail/links/583d3bd108aeb3987e30eb56/La-satisfaction-au-travail.pdf (15/05/2018)

⁵ نوار علي مطوف، الرضا الوظيفي وأثره في الفاعلية التنظيمية، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 21، جامعة واسط الكويت، ص 351.

- ✓ أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.
- ✓ أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
- ✓ أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم.
- ✓ أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
- ✓ هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

الفرع الثاني: خصائص الرضا الوظيفي وطبيعته

أولاً: خصائص الرضا الوظيفي

- يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:¹
- ✓ تعدد مفاهيم طرق القياس.
- ✓ النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي.
- ✓ الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني.
- ✓ الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول.
- ✓ رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى.

ثانياً : طبيعة الرضا الوظيفي

- هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله فهناك الروح المعنوية والاتجاه النفسي نحو العمل.
- الرضا عن العمل محصلة لعوامل فرعية وهي² :
- ✓ الرضا عن الأجر: إن دور الأجر يؤدي إلى إشباع الحاجات الدنيوية، وكذلك يعطي الشعور بالأمان، ويرمز الأجر إلى المكانة الاجتماعية.
- ✓ محتوى العمل: إن طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دوراً كبيراً في تأثيره في رضا الفرد عن عمله.
- ✓ فرصة الترقية: هناك علاقة طردية بين الترقية والرضا الوظيفي، ويمكن القول بأن أثر الترقية الفعلية على رضا الفرد يتوقف على مدى توقع الفرد لها.

¹ محمد موسى أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 81، 82.

² جواهر القنابلي، إدارة الأفراد، ط 1، مركز الخبرات المهنية للإدارة "ميمك"، 2013 الجيزة مصر، ص 65، 66.

✓ **نمط الإشراف:** تشير الدراسات إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي للمرؤوسين حيث كلما كان المشرف حساسا لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم كسب ولاءهم له ورضاهم عن عملهم.

✓ **جماعة العمل:** تؤثر جماعة العمل في رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد، أو مصدر توتر له، فكلما قل تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله.

✓ **ساعات العمل:** بالقدر الذي توفر ساعات العمل للفرد حرية استخدام وقت الراحة وتزيد من هذا الوقت، بالقدر الذي يزيد الرضا الوظيفي، وبالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في استخدامه، بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل، وهذا يعتمد على الأهمية التي يعطيها الفرد لوقت الراحة أو الفراغ .

✓ **ظروف العمل:** تؤثر ظروف العمل المادية في درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، وكذلك في رضاه عن العمل.

الفرع الثالث : أنواع الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

أولا: أنواع الرضا الوظيفي

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

1. **الرضا الكلي:** يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله.

2. **الرضا الجزئي:** يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل¹.

ثانيا: عوامل الرضا الوظيفي

1. العوامل الخاصة بالفرد :

✓ **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 مقابله الرضا المناسب.

✓ **اتفاق العمل مع قيم الفرد:** توجد 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 مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة.

¹ كامل، مصطفى، البكري، سونيا، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة، مجلد 23، العدد 1، 1990، ص 78، 91.

✓ **خصائص شخصية الفرد وظروفه:** والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكاءه وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الايجابي عن الرضا.

✓ **محتوى الوظيفة:** من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا 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.

2. **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 يتواءم مع الأهداف المحددة.

✓ إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له.

3. **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 ودورات العمل.

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.¹

ويمكن تلخيص هذه العوامل في الجدول أدناه:

الجدول رقم(1-2): العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

العوامل الذاتية	عوامل متعلقة بالوظيفة	العوامل التنظيمية	العوامل البيئية
القدرات والمهارات	الأجر النقدي	ساعات العمل	الانتماء الاجتماعي
مستوى الدافعية	الحوافز المادية	ظروف العمل	نظرة المجتمع للوظيفة
الجنس والعمر	الأمن الوظيفي	سياسات وأساليب	
الحالة الاجتماعية	فرص الترقية	وإجراءات العمل	
المستوى التعليمي والوظيفي	العلاقات مع الآخرين	نمط القيادة والإشراف	

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على التعاريف السابقة.

¹ . محمد موسى أحمد، مرجع سبق ذكره ص 83، 84.

المطلب الرابع : كيفية تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة

الفرع الأول : الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي

أولاً : الحوافز المادية

الحوافز المادية هي التي تقوم بإشباع حاجات الإنسان الأساسية فتشجع العاملين على بذل قصارى جهدهم في العمل، ومن هذه الحوافز (الراتب، المكافآت التشجيعية والعلاوات، والمشاركة في الأرباح،... إلخ).

ثانياً : الحوافز المعنوية

الحوافز المعنوية هي التي تساعد الإنسان على تحسين حالته النفسية وإشباع حاجاته الاجتماعية، ومن هذه الحوافز (توجيه خطاب شكر أو اختيار العامل المجتهد كموظف مثالي في المنظمة)¹.

الفرع الثاني : علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الأداء

أولاً: أساليب ومهارات القائد الناجح في تحفيز مرؤوسيه

✓ القائد الناجح يظهر ثقته في مرؤوسيه ويشيد بتحسينات الأداء مهما كانت ضئيلة.

✓ يقدر العمل الجيد ويكافئ عليه بشكل فوري.

✓ يشجع العاملين على المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر عليهم وينمي في نفوس العاملين حب العمل.

✓ ينمي في نفوس العاملين حب العمل وروح التحدي.

✓ يدرك أهمية الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على العامل والإنتاج².

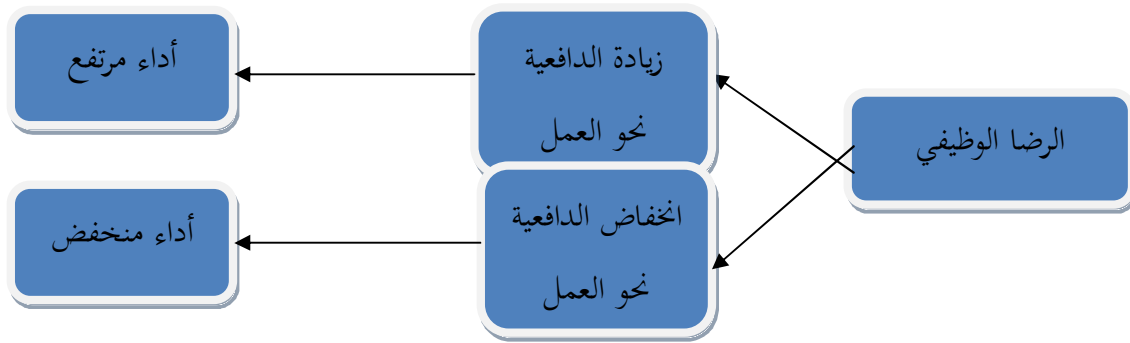
ثانياً: علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الأداء

أثارت العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء اهتمام وفضول العديد من الباحثين، ودلت الأبحاث عن وجود علاقة معقدة ليست باتجاه واحد، أي بمعنى آخر أن الرضا الوظيفي قد يسبب الأداء العالي، كما أن الإنجاز العالي قد يساعد على الرضا الوظيفي. ولهذا السبب فقد اهتمت الدراسات بعلاقة الرضا الوظيفي غير المباشرة بالأداء، مثل دوران العمل، والتغيب والتأخر عن العمل، وكذلك إصابات العمل، والسرقة وغيرها. وأشارت الأبحاث إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي والسلوكيات المذكورة، ويمكن توضيح ذلك في:

¹ خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، مرجع سبق ذكره، ص 30، 31.

² حسين حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، ط1، دار الحامد، عمان الأردن، 2013، ص388.

الشكل رقم (1-5): العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء.



المصدر: صبيان إيمان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2012، ص 130.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مراجعة بعض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي وأداء العنصر البشري، حيث سيتم عرض الدراسات السابقة ثم القيام بتقييمها ومعرفة موقع دراستنا من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغيري الدراسة

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

الدراسة رقم 01: نوار علي مطوف (2016) بعنوان: الرضا الوظيفي وأثره في الفاعلية التنظيمية ، وهي عبارة عن دراسة تطبيقية في دائرة صحة ذي قار مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية جامعة واسط العدد 21 وكانت إشكالية الدراسة: ما تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الفاعلية التنظيمية ، حيث انطلق الباحث من فرضيتين أساسيتين تتمثل الأولى في وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية، والثانية يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية. واستعملت في التحليل عينة شملت 30 فردا وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها يحتل الرضا الوظيفي دورا أساسيا في تحقيق مستوى الفاعلية التنظيمية والذي تم إثباته من خلال نتائج الدراسة وذلك من خلال أربعة مجالات فقط وهي (محتوى العمل، فرص النمو والتقدم الوظيفي، الأجور والحوافز ونمط الإشراف) ووجود تأثير بين الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية، فقد وضع الباحث مجموعة من التوصيات كان من أهمها ضرورة إعادة النظر في سلم الرواتب المعمول به كي يتناسب مع الجهود المبذولة من قبل العاملين وتحديد الاحتياجات التدريبية وتقييم البرامج السابقة ووضع إستراتيجية خاصة بالتدريب للسنوات المقبلة لتعزيز مستوى الفاعلية للمنظمة المبحوثة.

الدراسة رقم 02: شهاب الدين حمد رفش ومحمد عباس خليل الربيعي (2015) بعنوان: تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات، وهي عبارة عن دراسة في هيئة النزاهة، ممثلة بأربعة مكاتب تحقيقات في محافظات الفرات الأوسط شركة ، وكانت إشكالية الدراسة: هل يؤثر الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات، حيث انطلق

الباحث من فرضية أساسية تتمثل في وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي بنجاح المنظمات. واستعملت في التحليل عينة شملت 87 موظفا وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها ارتفاع مستوى المتغيران الرئيسيان في المكاتب المبحوثة، ووجود علاقات ارتباط معنوية بينهما، وكذلك وجود أثر معنوي للرضا الوظيفي في النجاح التنظيمي، واستنادا إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فقد وضعت مجموعة من التوصيات كان من أهمها ضرورة قيام إدارات المكاتب بتعريف الموظفين بأبعاد وأهمية الرضا الوظيفي، وضرورة اهتمام الإدارة العليا في هيئة النزاهة بتنظيم دورات تدريبية للقادة والمدراء بغية تعريفهم بأهمية الرضا الوظيفي والمداخل الإدارية الحديثة التي تساهم في تحقيقه وزيادته.

الدراسة رقم 03: صباح هاشم جابر(2014) بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء التنظيمي في المؤسسات التعليمية، وهي عبارة عن دراسة عينة من المدرسين في المعهد التقني الصورية العراق (مجلة واسط للعلوم الإنسانية العدد23)، وجاءت هذه الدراسة لتشخيص أبعاد مكونات الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية وقياس فاعليتها في تحديد مستوى الأداء التنظيمي في تلك المؤسسات. وبنيت الدراسة على فرضية أساسية مفادها يتحدد مستوى الأداء التنظيمي في المؤسسات التعليمية بمستوى الرضا الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات أهمها أن الرضا الوظيفي من خلال متغيراته الأساسية والفرعية يمثل اتجاهها إيجابيا ينعكس بشكل واضح في المنظمة المبحوثة في تحديد مستوى الأداء التنظيمي. وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات تخدم أهدافها.

الدراسة رقم 04: بشرى عبد العزيز العبيدي (2013) بعنوان: دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، وهي عبارة عن دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد 36 ، وكانت إشكالية البحث: محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين للمنظمة حيث انطلقت الباحثة من فرضيتين أساسيتين الأولى تتمثل في وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العوامل الوظيفية وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث والثانية وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين العوامل الوظيفية وتعزيز الرضا الوظيفي لأفراد عينة البحث. واستعملت في التحليل عينة شملت 65 فردا، وأسفرت الدراسة على أن هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين في المعمل محل البحث ، حيث احتل محور أسلوب القيادة والإشراف المرتبة الأولى في درجات الرضا ثم تلاه محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم جاء محور ثقافة المنظمة في المرتبة الثالثة وأخيرا محور ظروف العمل المادية. وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات منها: وضع نظم للحوافز سواء المادية أو المعنوية بحيث تكفل حث الأفراد على العمل ورفع مستوى الأداء لديهم، ووضع نظام عادل لتقييم العاملين بحيث يعتمد التقييم على الأداء، والعمل على تحسين بيئة العمل .

ثانيا: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

الدراسة رقم 01: إيمان عبد الرضا محمد (2017) بعنوان: تأثير ضغوط العمل في الأداء الوظيفي ، وهي عبارة عن دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في معهد الإدارة التقنية الزعفرانية كانت إشكالية الدراسة: هل تؤثر الضغوط الوظيفية على مستوى أداء العمل بشكل جوهري ، حيث انطلقت الباحثة من الفرضيات التالية: تتمثل الأولى في وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، والثانية توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي. واستعملت في التحليل عينة شملت 67 تدريسي وتوصلت الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات من بينها وجود علاقة ارتباط معنوية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكذا وجود الأخطاء في أداء الأعمال والمهام، وانخفاض إسهام المدرسين في تحسين أداء المنظمة وفعاليتها بصورة عامة وهذا يدل على زيادة عبئ العمل الذي لا يتناسب مع قدرات وإمكانيات المدرسين، ولقد وضعت الباحثة مجموعة من التوصيات كان من أهمها توضيح عملية التطوير الوظيفي للمدرسين ووضع نظام للحوافز المادية والمعنوية للمبدعين والمتميزين وكذا تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية باستخدام التقنيات الحديثة التي تسهل من عبئ العمل وتقلله وخاصة مقر العمل وأدوات الترفيه والتسلية وممارسة الأنشطة المختلفة وتهيئة ظروف عمل مناسبة.

الدراسة رقم 02: أفراح خضير عبد الرضا (2016) بعنوان: دور إستراتيجية التمكين في الأداء الوظيفي وهي عبارة عن دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من القيادات الإدارية في المديرية العامة لتربية محافظة كربلاء المقدسة، تحت إشراف محمود فهد الدليمي، وكانت إشكالية البحث: هل يدرك العاملون بالمديرية العامة أبعاد إستراتيجية التمكين في الأداء الوظيفي، حيث انطلق الباحث من فرضية أساسية تتمثل في وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين إستراتيجية التمكين والأداء الوظيفي. واستعملت في التحليل عينة شملت 77 فرد من القيادات الإدارية العليا والوسطى والتشغيلية، وأسفرت الدراسة على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أغلب الأبعاد في المديرية. وأوصى الباحث بضرورة زيادة الوعي بأهمية إستراتيجية التمكين.

الدراسة رقم 03: ياسر عادل محمود الخفاجي (2014) بعنوان: الثقافة المنظمة وأثرها في تعزيز الأداء الوظيفي ، وهي عبارة عن دراسة في شركة صناعات الأصباغ الحديثة بجامعة بغداد، تحت إشراف عفاف حسن هادي الساعاتي، وكانت إشكالية البحث: هل يؤثر إدراك مفهوم ثقافة المنظمة من قبل الموظفين في تعزيز مستوى أدائهم، حيث انطلق الباحث من فرضية أساسية تتمثل في وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ثقافة المنظمة ومستوى الأداء الوظيفي. واستعملت في التحليل عينة شملت 40 موظفا وأسفرت الدراسة على وجود علاقة إيجابية قوية بين ثقافة المنظمة والأداء الوظيفي. وأوصى الباحث الجهة المستفيدة من البحث الاهتمام من

قبلها بموضوع ثقافة المنظمة وفهمه بالصورة الصحيحة، والاهتمام بجميع عناصر ثقافة المنظمة وذلك لدورها الكبير والايجابي في تعزيز مستوى الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة

الدراسة رقم 01: عمار عوقاب (2017) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الصورة العام دراسة وصفية تحليلية تهدف لقياس مستوى الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي للممرضين، وكانت إشكالية الدراسة: ما هو أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين بالمستشفى. واستعمل في التحليل عينة مكونة من 100 ممرض بالمستشفى وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها أن 77 % من عينة البحث من الممرضات و56% متزوجون وأظهرت أيضا أن مستوى الرضا الوظيفي الكلي منخفض مع وجود علاقة واضحة بين الرضا الوظيفي والجنس وبين الأداء الوظيفي والعمر، ومن أبرز التوصيات وبناءا على نتائج الدراسة يوصي بإنشاء ومتابعة برامج الرضا الوظيفي لزيادة الأداء الوظيفي.

الدراسة رقم 02: برياح محمد الأمين وموساوي يحي (2016) بعنوان: تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية بمغنية، وهي عبارة عن مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية تحت إشراف عيسى نبوية، وكانت إشكالية البحث: ما مدى مساهمة الرضا الوظيفي في تحسين أداء الموارد البشرية، وانطلق الباحثان من الفرضية الأولى المتمثلة في الرضا الوظيفي محصلة للاتجاهات والفرضية الثانية يعتبر تحسين الأداء هدف تسعى إليه المنظمة فهو يعتبر المرآة العاكسة لفشل أو نجاح أي منظمة والفرضية الثالثة توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وأداء الموارد. واستعمل في التحليل عينة عشوائية وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا، كما أنه يساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة، ورضا المورد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا كما أنه ليس دليلا كافيا عن رضاه عن العناصر الأخرى وذلك نتيجة لتعدد وتغير حاجاته ورغباته. ومن أبرز التوصيات الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية، واستخدام أساليب دقيقة وموضوعية للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل.

الدراسة رقم 03: بشرى عباس محمد (2015) بعنوان: تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي، وهي عبارة عن دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة البطاريات كلية الصيدلة بجامعة بغداد مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21 العدد 81، وكانت إشكالية البحث: ما هو مستوى تأثير متغيرات الرضا الوظيفي المعتمدة في الدراسة في أداء المنظمة المبحوثة و انطلقت الباحثة من فرضيتين أساسيتين تتمثل الأولى في وجود علاقة ارتباط

ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي والأداء المنظمي، والثانية يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للرضا الوظيفي في الأداء المنظمي. واستعملت في التحليل عينة شملت 73 عاملا بالشركة وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والأداء المنظمي ويؤثر الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي ومن أهم الاستنتاجات أن الرضا الوظيفي في الشركة قيد البحث بدرجة متوسطة ومن أبرز التوصيات ضرورة أن تعمل الإدارة العليا في الشركة قيد البحث على زيادة الاهتمام المعرفي للإدارات التابعة إليها والحرص على إشراكهم للدورات والندوات التخصصية لغرض إطلاعهم على متغيرات الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على أداء الشركة وأن ذلك يتطلب قيادات تؤمن بأهمية الرضا الوظيفي.

الدراسة رقم 04: صبيان إيمان (2012) بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة بمؤسسة نسج وطبع الحريريات SOITINE ندرومة- تلمسان -، وهي عبارة عن مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تحت إشراف بوشیخي عائشة، وكانت إشكالية البحث: ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على مستوى أداء الموارد البشرية، وانطلقت الباحثة من فرضيتين أساسيتين تتمثل الأولى في الرضا الوظيفي مرتبط بالتحفيز المادية أكثر من التحفيز المعنوية، والثانية هناك علاقة قوية بين الرضا الوظيفي والأداء. واستعملت في التحليل عينة شملت 48 مورد بشري بالمؤسسة وأسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج أهمها لا يؤثر الرضا عن قيمة الأجر في ارتفاع الاتجاهات الإيجابية للموارد البشرية بالمؤسسة نحو الأداء بقدر ما يؤثر فيها الرضا عن الأمن الوظيفي، وأنه مهما ارتفعت مشاعر الولاء والالتزام والرقابة الذاتية وغيرها من المشاعر تجعل الموظف لا يستسلم للإغراءات الخارجية ويتشبث بمؤسسته وبوظيفته واتضح في الأخير أن الموارد البشرية بالمؤسسة مستعدة للتغيير إذا وجدت ما هو أحسن. ومن أبرز التوصيات الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية ووضع هيكل للأجور والرواتب يتسم بالعدالة والموضوعية والكفاية يعمل على تحقيق مستوى عالي من الإشباع للحاجات والرضا الوظيفي ويرتكز إلى المعايير المحددة.

الدراسة رقم 05: سالم عواد الشمري (2009) بعنوان: الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، وهي عبارة عن دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة بجامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية، تحت إشراف عبد الحميد أحمد دياب، وكانت إشكالية البحث: ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي وبين الأداء الوظيفي للعاملين حيث انطلق الباحث من فرضية أساسية تتمثل في وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في ارتفاع درجة أداء الموظفين تعزى إلى زيادة معدل الرضا الوظيفي. واستعملت في التحليل عينة شملت 30 موظف وأسفرت الدراسة على أن المؤسسة تشعر موظفيها بالرضا عن أجورهم وتقوم بإعطائهم حقوقهم مع وجود زيادة في معدل أداء الموظفين تعزى إلى بيئة العمل الداخلية. وخرجت الدراسة بجملة

من التوصيات منها: على الشركة أن تقوم بإعادة دراسة سياسة توزيع المهام على العاملين بشكل يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية، وأن تقوم بتوزيع فرق العمل بشكل يجعل العامل يشعر براحة مع الفريق الذي ينضم إليه، لأنه سيؤدي عمله بشكل أكبر.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

بعد القيام بعرض مختلف الدراسات السابقة العربية والمحلية، سنحاول في هذا الجزء مقارنة هذه الدراسات مع دراستنا الحالية وإبراز أوجه التشابه والاختلاف فيما بينهما وذلك من خلال:

1. المقارنة مع الدراسات المتعلقة بأحد متغيري الدراسة: يمكن إجراء المقارنة في الجدول التالي:

جدول رقم (1-3): مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغيري الدراسة والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)			الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي)			
	الدراسة (3)	الدراسة (2)	الدراسة (1)	الدراسة (4)	الدراسة (3)	الدراسة (2)	الدراسة (1)
موضوع الدراسة	الرضا الوظيفي وأداء العنصر البشري	الثقافة المنظمة والأداء الوظيفي	إستراتيجية التمكين والأداء الوظيفي	ضغوط العمل والأداء الوظيفي	بيئة العمل والرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي	الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية
الهدف	التعرف على واقع الرضا الوظيفي ومستوى الأداء	التعرف على واقع الثقافة التنظيمية ومستوى الأداء	التعرف على مفهوم التمكين وتوضيح أبعاده وتأثيرها على الأداء الوظيفي	التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي	التعرف على درجة الرضا والعوامل المؤثرة فيه	التعريف بالرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء التنظيمي	قياس تأثير الرضا الوظيفي في النجاح التنظيمي
عينة الدراسة	52 عامل من المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت ولاية ورقلة	40 موظف في شركة صناعات الإصباغ الحديثة بغداد	77 فرد من المديرية العامة محافظة كربلاء	65 فردا في معمل بغداد للغازات	عينة من المعهد التقني بالصويرة العراق	87 موظف في هيئة النزاهة العراق	30 موظف في دائرة صحة ذي قار الكويت
فترة الدراسة	2018	2014	2014	2016	2013	2014	2015
طريقة معالجة الموضوع	الاستبيان، الملاحظة، وثائق المؤسسة، البرنامج الإحصائي SPSSV22	المقابلات الشخصية والاستبيان	المقابلات الشخصية والاستبيان	التحليل البعدي والبرنامج الإحصائي SPSS18	الأساليب الوصفية والإحصائية	الأساليب الإحصائية (الانحراف المعياري ومعامل الانحدار)	الأساليب الإحصائية (الوسط الحسابي ومعامل الارتباط)
النتائج المتوصل إليها	وجود علاقة قوية بين مستوى الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالمؤسسة	الثقافة المنظمة والأداء الوظيفي	الثقافة المنظمة والأداء الوظيفي	وجود علاقة ارتباط معنوية بين أغلب الأبعاد في المديرية	هناك رضا وظيفي في حالة توافر عوامل بيئة العمل	الرضا الوظيفي يمثل اتجاها إيجابيا ينعكس في تحديد الأداء	يحتل الرضا الوظيفي دورا أساسيا في تحقيق الفاعلية التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الدراسات السابقة

2. المقارنة مع الدراسات المتعلقة بمتغيري الدراسة: يمكن إجراء المقارنة في الجدول التالي:

جدول رقم (1-4): مقارنة بين الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة والدراسة الحالية

موضوع الدراسة	الدراسة (1)	الدراسة (2)	الدراسة (3)	الدراسة (4)	الدراسة (5)	الدراسة الحالية
الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	الرضا الوظيفي والأداء المنظمي	الرضا الوظيفي والأداء	الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	الرضا الوظيفي وأداء العنصر البشري
الهدف	قياس مستوى الرضا والأداء بالنسبة للممرضين	فهم موضوعي الرضا الوظيفي والأداء والتعرف على العوامل المؤثرة فيهم	التعرف على مدى تطبيق متغيرات الرضا والأداء على الشركة	دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	قياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا بزيادة نسبة الأداء	التعرف على واقع الرضا الوظيفي ومستوى الأداء
عينة الدراسة	100 ممرض بالمستشفى الصويرة العام بالعراق	عينة عشوائية من العاملين في المؤسسة الاستشفائية بمغنية	73 عاملا بالشركة العامة لصناعة البطاريات العراق	48 مورد بشري بمؤسسة نسج وطبع الحريريات ندرومة تلمسان	30 موظف بالقطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة العراق	52 عامل من المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت ولاية ورقلة
فترة الدراسة	2017	2016	2015	2012	2009	2018
طريقة معالجة الموضوع	توزيع استبيان على عينة من الممرضين	توزيع استبيان على عينة من الأطباء والممرضين	توزيع استبيان على عينة من العاملين	استبيان وبرنامج SPSS	توزيع استبيان على عينة من الموظفين	استبيان وبرنامج SPSS
النتائج المتوصل إليها	هناك علاقة بين الرضا والجنس وبين الأداء الوظيفي والعمر	الرضا الوظيفي مهم للرفع من مستوى الأداء	وجود علاقة موجبة بين الرضا والأداء المنظمي	لا يؤثر الرضا على قيمة الأجر في ارتفاع الاتجاهات للموارد البشرية نحو الأداء	وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى بيئة العمل الداخلية	وجود علاقة قوية بين مستوى الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالمؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الدراسات السابقة

3. موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

هناك تشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من حيث التطرق إلى كل من الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه وتحديد العلاقة بينه وبين الأداء الوظيفي بالإضافة إلى بعض البرامج المستخدمة (SPSS) ، إلا أن الاختلاف برز في:

فترة الدراسة: حيث أن الدراسة الحالية تمت في مدينة تقرت ولاية ورقلة سنة 2018، أما الدراسات السابقة تمت في بيئة عربية ومحلية وكانت في السنوات التالية: 2009، 2012، 2013، 2014، 2015، 2016، 2017.

متغيرات الدراسة: هدفت الدراسة الحالية إلى إبراز أثر الرضا الوظيفي على أداء العنصر البشري، من خلال أبعاده (العوامل الذاتية، العوامل الوظيفية، العوامل التنظيمية، العوامل البيئية) وأثرها على أداء العنصر البشري من خلال أبعاد الأداء الوظيفي (القدرة، الدقة، جوانب الوظيفة، القرارات، الالتزام، الإبداع)، أما الدراسات السابقة تناولت متغيرات مختلفة منها: الأداء التنظيمي، الإبداع التنظيمي، نجاح المنظمات، الفاعلية التنظيمية.

عينة الدراسة: تناولت الدراسة الحالية 52 موظف لعينة من المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز (سونلغاز)، أما الدراسات السابقة تناولت عينات مختلفة من مؤسسات مختلفة.

أداة الدراسة: ركزت الدراسة الحالية بالإضافة إلى الملاحظة ووثائق المؤسسة على الاستبيان والتحليل الإحصائي للوصول إلى النتائج بالإضافة إلى اعتماد التحليل ببرنامج SPSS V.22.

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم التطرق إلى بعض المفاهيم النظرية إلى كل من الرضا الوظيفي الذي يعبر عن الحالة النفسية السارة التي يصل إليها الموظف عند درجة إشباع معينة ويتكون من عدة عناصر وتؤثر فيه عدة عوامل، والأداء الوظيفي الذي يعتبر نشاط العمل بالإضافة إلى النتائج، والذي بدوره ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر عليه سلباً أو إيجاباً، ويطلق على هذه العناصر محددات الأداء، كما تؤثر فيه عدة عوامل، ثم قمنا بتوضيح العلاقة بينهما حيث أن الرضا الوظيفي من بين أهم العوامل التي تعزز الأداء الوظيفي وتشجعه، أي أنه كلما زاد الرضا الوظيفي ارتفع مستوى الأداء وهذا ما سنحاول اكتشافه في الجانب التطبيقي من خلال دراستنا الحالية التي قمنا بها على عينة من العمال بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الإطار النظري إلى دراسة الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه وكذلك أشرنا إلى العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي سنقوم في هذا الفصل بدراسة ومعرفة أثر الرضا الوظيفي على أداء العنصر البشري في المؤسسة الاقتصادية، ولهذا صنفنا الدراسة إلى متغير مستقل ألا وهو مستوى الرضا الوظيفي، ومتغير تابع ألا وهو مستوى الأداء الوظيفي وذلك باختبار عينة عشوائية من عمال المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت (سونلغاز) ومحاولة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الدراسة التطبيقية وذلك بتقديم استبيان موجه للعمال وقد احتوى على مبحثين تجيب على تساؤلات الدراسة التطبيقية وسنحاول تقسيم هذا الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المبحث الثاني: التحليل والمناقشة

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

1. مجتمع الدراسة: ويتكون مجتمع الدراسة من العمال الإداريين والتقنيين بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت.

1-1 تعريف مؤسسة سونلغاز: وهي تلك المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز، بحيث تم إنشاؤها بمقتضى المرسوم 59/69 في 1969/07/29 م باسم (EGA) الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ثم تحولت بمقتضى القانون 88 - 1988/01/12 م إلى المؤسسة العمومية ذات طابع صناعي تجاري، وحاليا أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ذات الأسهم.¹

الجدول رقم: (1-2) مجتمع الدراسة

المؤسسة	نوعها	نوع نشاطها	عدد العمال
المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز)	مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي	صناعي تجاري	60

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معطيات المؤسسة.

1-2 الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز

يتكون من أربعة مستويات تتمثل في:²

المستوى الأول: المديرية العامة وتحرص على الأداء الجيد للمديرية ويرجع إليها اتخاذ القرارات الهامة على مستوى المديرية.

المستوى الثاني: ويضم المصالح الرئيسية التالية:

- ✓ أمانة العلاقات: يتم على مستواها تنظيم العلاقات بين المديرية والفروع.
- ✓ المكلف بالشؤون القانونية: حيث يقوم بمختلف الشؤون القانونية لهياكل المديرية.
- ✓ المكلف بالاتصالات: يقوم بتنظيم المعلومات الموجهة إلى العملاء والمشاركة مع مديرية التوزيع في تنشيط المبيعات.
- ✓ المكلف بالأمن: القيام ببرمجة الزيارات وتحضير الاجتماعات لمركز الوقاية والأمن الخاصة بالمديرية والعمل على جلب الوسائل الأمنية الحديثة.

¹ من وثائق المؤسسة

² من وثائق المؤسسة

✓ المكلف بالأمن الداخلي: يقوم بمتابعة دائمة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديرية.

المستوى الثالث: في هذا المستوى نجد الأقسام التالية:

✓ قسم استغلال الكهرباء: يقوم باستغلال الشبكات وتسيير الأعمال وتسيير المحولات الكهربائية وتطوير وصيانة شبكات الطاقة الكهربائية.

✓ قسم استغلال الغاز: يهتم باستغلال شبكات الغاز وتسيير الأشغال وتطوير وصيانة الشبكات.

✓ قسم دراسات وتنفيذ الأشغال: وتضم فرع دراسة الأشغال الكهربائية وفرع دراسة الأشغال الغازية.

✓ قسم العلاقات التجارية: ويضم مصلحة التقنيات التجارية والأنشطة التجارية وتطوير المبيعات ومصلحة التسويق ومصلحة خاصة بالزبائن.

✓ قسم الإدارة والصفقات: يعتبر هذا القسم من الأقسام المحورية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز، إذ يعد همزة وصل ما بين الأقسام الأخرى.

المستوى الرابع: ويضم الأقسام التالية:

✓ قسم تسيير أنظمة الإعلام الآلي: يهتم بشؤون الحسابات الآلية من صيانة وبرمجة ومعالجة النصوص الخاصة بالعدادات المتعلقة بالكهرباء والغاز.

✓ قسم المالية والمحاسبة: يقوم بإعداد الموازنات والتقارير المالية ومتابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية الجارية.

✓ شعبة الإمكانيات العامة: يهتم بالوسائل العامة من حيث تسييرها وجلبها للمديرية والقيام بنظافة مقر المديرية وإعداد الإحصائيات وتسيير حظيرة السيارات بالمديرية والقيام بالتوثيق والأرشفة.

2. عينة الدراسة: بما أن مجتمع الدراسة محدود ب 60 مفردة فقد اعتمدت الباحثات على المسح الكلي،

حيث تم توزيع 60 استمارة وكانت نتائج التوزيع موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): عينة الدراسة

البيان	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير المسترجعة	عدد الاستبيانات القابلة للتحليل
العدد	60	52	08	52
النسبة	100%	86.66%	13.34%	86.66%

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على الاستبيان الموزع.

3. الاستثمار: تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، وقد تم إعداد استبيان وفقا لمقياس

ليكارتر الخماسي (غير موافق تماما، غير موافق، محايد، موافق، موافق تماما) وقد قسمت استثمار الاستبيان إلى ثلاثة محاور تتمثل في:

المحور الأول: ويتضمن هذا المحور المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي).

المحور الثاني: يتضمن المتغير المستقل وهو الرضا الوظيفي بأبعاده الأربعة (العوامل الذاتية، العوامل الوظيفية، العوامل التنظيمية، العوامل البيئية) وشملت هذه الأبعاد (19) عبارة قسمت وفق لمقياس ليكارتر الخماسي.

المحور الثالث: يتضمن المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي بأبعاده الستة (القدرة، الدقة، القرارات، الوظيفة، الالتزام، الإبداع) وشملت هذه الأبعاد (19) عبارة قسمت وفق لمقياس ليكارتر الخماسي. والجداول أدناه توضح عبارات كل محور.

الجدول رقم: (2-3) العبارات التي تقيس أبعاد الرضا الوظيفي

العدد	رقم العبارة
العوامل الذاتية	(1.2.3.4)
العوامل الوظيفية	(5.6.7.8.9.10)
العوامل التنظيمية	(11.12.13.14.15)
العوامل البيئية	(16.17.18.19)

المصدر: من إعداد الطالبات وفقا لمعطيات الدراسة.

الجدول رقم: (2-4) العبارات التي تقيس أبعاد الأداء الوظيفي

العدد	رقم العبارة
القدرة	(1.2.3)
الدقة	(4.5.6.7)
القرارات	(8.9.10.11.12)
الوظيفة	(13)
الالتزام	(14.15.16)
الإبداع	(17.18.19)

المصدر: من إعداد الطالبات وفقا لمعطيات الدراسة.

4. مقياس ليكارت: Likert Scale¹

هو أكثر المقاييس شيوعاً حيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها على النحو التالي: أوافق بشدة أوافق غير متأكد لا أوافق لا أوافق أبداً

(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
-----	-----	-----	-----	-----

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيري البحث (الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي) قامت الباحثات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من ثبات أو صدق أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى هذه الأساليب وهي:

1. معامل الفاكرونباخ لتحديد معامل الصدق والثبات أداة الدراسة.
2. التوزيع الطبيعي.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.
4. ارتباط سيرمان للترتيب.
5. اختبار الفروض حول المتوسطات ستيودنت للمتوسطات (اختبار الطرف الواحد= اختبار الطرفين)
6. تحليل التباين (One Way ANOVA) لاختبار الفروق للمتغير المستقل والتابع.

1. ثبات أداة القياس:²

قبل إجراء البحوث واختيار الفرضيات فإنه لابد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة القياس .
هناك نوعين من الثبات في مجال أداة القياس :

- 1-1 الثبات الداخلي: المقصود بالثبات الداخلي مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، وهناك عدة مقاييس لاختبار الثبات الداخلي للأداة من أهمها معامل الفاكرونباخ Cronbachs alpha والتجزئة النصفية Splithalf .

¹ محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 23.

² محفوظ جودة، مرجع سابق، ص 297، 298.

1-2 الثبات الخارجي: والذي يتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، ويمكن قياس الثبات الخارجي من خلال تطبيق نفس أداة القياس مرتين وعلى فترتين متقاربتين، ثم قياس معامل الارتباط بين نتائج المرة الأولى ونتائج المرة الثانية .

كما يستخدم معامل الثبات Cronbachs alpha لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداة فأداة القياس تتمتع بالثبات إذا كانت تقيس سمة محددة قياسا يتصف بالصدق والاتساق.

2. التوزيع الطبيعي Normal Distribution¹:

إن أكثر التوزيعات تطبيقا هو التوزيع الطبيعي، فعندما تكون مجموعة القيم موزعة بصورة متماثلة حول معدلها حينها يمكن استخلاص العديد من النتائج المفيدة ويسر معرفة مختلف خصائص البيانات قيد الدرس. على الرغم من أن التوزيع الطبيعي يمكن وصفه بالكامل بمجموعة معقدة من المعادلات الرياضية، إلا أنه يكون سهل الفهم من خلال الرسم البياني الذي يوضح المحور العمودي تكرار القيم الموزعة على المحور الأفقي . وطالما أن القيم على المحور الأفقي ليست قيما منفصلة، لذا فإن التوزيع الطبيعي مثال جيد للتوزيعات المتصلة، و أبرز سمة لهذا التوزيع هي تماثل جاذبية الأيمن والأيسر، ومثل هذه الحالة تعني عدم الانحياز في توزيع القيم، ومركز القيم يمثل القمة، أو التكرارات الأكثر حدوثا، في مجموعة القيم الموزعة بصورة متماثلة حول المعدل (التوزيع الطبيعي) تتطابق في موقع المركز قياسات النزعة المركزية الثلاث: المعدل، الوسيط و المنوال .

3. الوسط الحسابي لكل فئة:² قد تتضمن البيانات المتعلقة بمتغير معين وجود عدة فئات لهذا المتغير، فمتغير الجنس يتضمن مثلا (الذكور والإناث) ومتغير الحالة الاجتماعية يتضمن مثلا (المتزوجون والعزاب) ومتغير المستوى التعليمي يتضمن مثلا (أقل من التوجيهية ومن يحملون شهادة التوجيهية والحاصلون على درجة البكالوريوس أو الماجستير أو الدكتوراه).

يستخدم الأمر Mean لحساب الوسط الحسابي لكل فئة حيث يفيدنا هذا كثيرا في عملية اتخاذ القرارات ومعرفة أي من هذه الفئات الأكثر إنتاجية مثلا أو الأكثر شراءا لمنتجاتنا أو الأفضل من ناحية التجاوب معنا .

¹ خالد محمد السواعي، مدخل إلى تحليل البيانات باستخدام spss، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2011، ص ص 128، 129.

² محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص171.

4. الانحراف المعياري Standard deviation:¹

ويعتبر المقياس الأكثر أهمية و استخداما للتشتت لدقته وقابليته للعمليات الجبرية، ويرمز له في حالة العينة S وفي حالة المجتمع σ .

إن الفرق بين قيم المشاهدات x_i و الوسط الحسابي $\bar{X}$ لهذه القيم يدعى بالانحراف D_i ، أي أن: $\bar{x}$ $D_i = x_i - \bar{x}$ ، لكن متوسط هذه الانحرافات لا يخدم وصف المعطيات لكون مجموع هذه الانحرافات تؤول دائما إلى الصفر، أي أن: $\sum (x_i - \bar{x}) = 0$ و ذلك لان مجموع الانحرافات السالبة تساوي مجموع الانحرافات الموجبة، وبناء على ذلك يتم تربيع هذه الانحرافات للحصول على مقياس للتباين يدعى بالتباين ويرمز له بـ S^2 في حالة العينة و بـ σ^2 في حالة المجتمع، وعليه فأن:

$$S^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}$$

$$\sigma^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{N}$$

وبأخذ الجذر التربيعي للتباين نحصل على الانحراف المعياري، أي:

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

5. معامل الارتباط:²

إن الهدف من دراسة الارتباط Correlation هو الكشف عن قوة أو درجة العلاقة بين متغيرين أو أكثر، وتتراوح درجة العلاقة بين أي متغيرين والتي يعبر عنها باصطلاح معامل الارتباط Correlation Coefficient بين $+1$ ، -1 . فكلما كانت درجة الارتباط قريبة من 1 فإن ذلك يعني أن الارتباط قويا بين المتغيرين، وكلما قلت درجة الارتباط كلما ضعفت العلاقة بين المتغيرين.

6. معامل ارتباط بيرسون:³

يستخدم معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين قيم متغيرين كالعلاقة بين مصروف الإعلان وحجم المبيعات أو العلاقة بين التدريب وإنتاجية العاملين .

ويمكن استخراج معامل الارتباط من خلال تطبيق المعادلة التالية:

$$R = \frac{N(\sum X.Y) - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum y)^2]}}$$

¹ عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام برنامج spss، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 97.

² محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص255.

³ محفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص256.

حيث : R : معامل ارتباط بيرسون، X : المتغير الأول، Y : المتغير الثاني

7. تحليل التباين الأحادي: يهدف تحليل التباين الأحادي إلى اختبار الفروق بين متوسطات عدة فئات أو

مستويات للمتغير المستقل وتأثيرها في المتغير التابع، كاختبار الفروق بين تأثير ثلاث طرق للتدريس في تحصيل

الطالب في مادة معينة، أو بمعنى آخر هل هناك اختلاف بين تحصيل الطلبة يرجع إلى طريقة التدريس ؟

ولتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي خمسة شروط :

1_ التوزيع الاعتدالي أو الطبيعي للبيانات.

2_ العينات مسحوبة بشكل عشوائي.

3_ تجانس المجتمعات المسحوبة منها العينات.

4_ استقلال العينات عن بعضها.

5_ وحدة القياس على الأقل مقياس المسافات المنتظمة.

المبحث الثاني: التحليل والمناقشة

المطلب الأول: اختبار صدق أداة القياس وتحليل خصائص عينة الدراسة

أولاً: اختبار صدق وثبات أداة القياس:

1- صدق أداة الدراسة: يقصد بالصدق أن أداة الدراسة تقيس ما صممت لقياسه ولا تقيس شيء آخر وفي إطار حرص الباحثات على تحقيق الصدق لمحتوى استمارة الاستبانة، قامت الباحثات بعرضها على مجموعة من المحكمين تألفت من خمسة محكمين وأسماء المحكمين في الملحق رقم (1)، وقد استجابت الباحثات لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة، وذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2- ثبات أداة الدراسة: وللتأكد من ثبات الاستبانة عن طريق حساب معامل الثبات الفاكرونباخ الذي يدل على الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان ويعد معامل الفاكرونباخ قوي إذا تجاوزت نسبته 0.62 كما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم: (2-5) معامل الفاكرونباخ للمتغير المستقل الرضا الوظيفي والمتغير التابع الأداء الوظيفي

عدد العبارات	الفاكرونباخ
38	0.947

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الفاكرونباخ يقدر بـ 0.947 وهو معامل مرتفع بما أنه أكبر من 0.60 وهنا قيمة الثبات محققة.

ثانياً: وصف العينة حسب الخصائص: تتميز عينة الدراسة بمجموعة من الخصائص يمكن إيضاحها فيما يلي:

1. توزيع العينة حسب الجنس: من خلال استطلاع عينة الدراسة، وعن توزيع العينة حسب خاصية الجنس

لخصنا بيانات الجدول التالي:

الجدول رقم: (2-6) توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	45	86.5%
أنثى	07	13.5%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 86.5% وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت 13.5% ويعود ذلك إلى طبيعة قطاع النشاط الذي أجريت فيه الدراسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من تواجد الإناث خاصة العمال التقنيين.

2. توزيع العينة حسب العمر: من خلال استطلاع عينة الدراسة، وعن توزيع العينة حسب خاصية العمر لخصنا بيانات الجدول التالي:

الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	1	1.9%
من 25 إلى 35 سنة	20	38.5%
من 36 إلى 45 سنة	25	48.1%
أكثر من 46 سنة	6	11.5%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة أعلى نسبة بواقع 48.1%، حيث أنها تقاربت مع فئة من 25 إلى 35 سنة وتعتبر الفئتين الأنسب لتقدم أداء جيد للمؤسسة في حين بلغت الفئة الأكثر من 46 سنة نسبة 11.5% وهي نسبة منخفضة نوعاً ما تعبر على وجود أفراد ذوي الأقدمية والخبرة والكفاءة في المؤسسة وبلغت فئة أقل من 25 سنة نسبة 1.9% وهي نسبة منخفضة إلا أنها تعبر على وجود أفراد فنية في المؤسسة.

3. توزيع العينة حسب المستوى التعليمي: من خلال استطلاع عينة الدراسة، وعن توزيع العينة حسب خاصية المستوى التعليمي لخصنا بيانات الجدول التالي:

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي أو أقل	22	42.3%
جامعي	26	50%
شهادات عليا	4	7.7%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد عينة حسب المستوى التعليمي 57.7% من حاملي الشهادات الجامعية وهذا دليل على أن المؤسسة لديها كفاءة وفعالية بلغ المستوى العالي المتواجد في المؤسسة في حين نسبة 42.3 من المستجوبين ذوي المستوى ثانوي أو أقل.

4. توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل: من خلال استطلاع عينة الدراسة، وعن توزيع العينة حسب خاصية الأقدمية في العمل لخصنا بيانات الجدول التالي:

الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد الدراسة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	29	55.8%
من 10 إلى 20 سنوات	16	30.8%
من 20 إلى 30 سنة	3	5.8%
أكثر من 30 سنة	4	7.6%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال المعلومات التي يوضحها الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة لسنوات الخبرة في العمل كانت لفئة أقل من 10 سنوات بنسبة 55.8% هي نسبة مرتفعة ومنطقية نظرا لنمو المؤسسة المتزايد وتوظيفها لكفاءات شابة واستغلالها خلال توظيف جهودها وطاقتها وبهذا تحقق المؤسسة التقدم والازدهار، تليها فئة من 10 إلى 20 سنة بنسبة 30.8% وهذا يرجع إلى طبيعة استحداث المناصب المشتغلة، تليها فئة أكثر من 30 سنة بنسبة 7.6% وهذا ما يدل أن المؤسسة تقوم بتوظيف ذوي الخبرة والأقدمية وأخيرا فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 5.8% .

5. توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي: من خلال استطلاع عينة الدراسة، وعن توزيع العينة حسب خاصية المستوى الوظيفي لخصنا بيانات الجدول التالي:

الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
عون تسيير رئيسي	14	26.9%
رئيس مصلحة	3	5.8%
إطار سامي للتسيير	8	15.4%
أمين صندوق	3	5.8%
عون برمجة	5	9.6%
عامل تقني	19	36.5%
المجموع	52	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال المعلومات التي يوضحها الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 36.5% من العمال التقنيين ليست لهم مسؤولية في المؤسسة 36.5% وهي نسبة مرتفعة ومنطقية نظرا لطبيعة نشاط المؤسسة تليها نسبة 26.9% من عون تسيير رئيسي، أما الأفراد المسؤولين في المؤسسة عينة الدراسة فمقسمون بين كل من إطار سامي للتسيير، عون برمجة، أمين صندوق، رئيس مصلحة، حيث بلغ عدد إطار سامي للتسيير 8 أفراد ونسبة 15.4%، بينما بلغ عدد عون برمجة 5 أفراد ونسبة 9.6% في حين تساوى عدد الأفراد لكل من رئيس مصلحة وأمين صندوق حيث بلغ 3 أفراد بنسبة 5.8%.

المطلب الثاني: قياس مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت

قبل التعمق في التحليل والقياس، لابد من الوقوف على طبيعة التوزيع الاحتمالي الذي يتبعه متغيرات الدراسة، وهو ما من شأنه أن يحدد طبيعة الاختبارات الإحصائية المناسبة.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي: حتى تتمكن الباحثات من معرفة المتغير التابع إلى أي نوع من التوزيعات الاحتمالية التي يخضع لها، ومدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بينه وبين المتغيرات الشخصية، فمن بتطبيق اختبار طبيعة التوزيع بين المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي والمتغيرات الوسيطة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي) والجدول أدناه يوضح طبيعة التوزيع.

الجدول رقم (2-11): اختبار طبيعة التوزيع

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
الأداء الوظيفي	,071	52	,200*	,967	52	,160

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

بما أن قيمة (sig=0,2) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0,05) فإن المتغير يتبع التوزيع الطبيعي ومنه سنعتمد على الاختبارات المعلمية في التحليل.

ثانياً: قياس مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت

للقوف على المستوى الفعلي لرضا العاملين بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز قمنا بصياغة الفرضية

التالية:

الفرضية الأولى: هناك مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي بنسبة معنوية 5% بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت واختبار صحة هذه الفرضية، قامت الباحثات بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لمحور الرضا الوظيفي، واختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز غير مقبول بمستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز مقبول بمستوى معنوية 5%.

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة ، وعن تقييم مفرداتها لمستوى الرضا الوظيفي لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم (2-12): بيانات وصفية حول مستوى الرضا الوظيفي

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الرضا الوظيفي	52	3,0395	,70804	,09819

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

الجدول رقم (2-13): اختبار الفروض حول متوسط مستوى الرضا الوظيفي

One-Sample Test

Test Value = 3 T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
,402	51	,689	,03947	-,1576	,2366

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (2-12) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الرضا الوظيفي بلغت 3.0395 بانحراف معياري قدره 0.70804 ، وتعتبر هذه الدرجة من الرضا أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة الحسوبة لاحصاء ستودنت أقل من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.689)، وهو ما يعني أن مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

ثالثاً: تقييم مستوى أبعاد الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت

ولأخذ التحليل بأكثر عمق سنحاول تقسيم الرضا الوظيفي إلى متغيرات فرعية تتمثل في:

-العوامل الذاتية، العوامل الوظيفية، العوامل التنظيمية، العوامل البيئية. وعلى هذا الأساس سيتم اختبار الفرضية التالية:

الفرضية الثانية: هناك مستويات مرتفعة للرضا الوظيفي من خلال أبعاده في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بنسبة معنوية 5% للإجابة على هذه الفرضية قامت الباحثات بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الرضا الوظيفي.

ولاختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صيغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : مستوى أبعاد الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز غير مقبول بمستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : مستوى أبعاد الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز مقبول بمستوى معنوية 5%.

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة ، وعن تقييم مفرداتها لمستوى أبعاد الرضا الوظيفي لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم (2-14): بيانات وصفية حول مستوى أبعاد الرضا الوظيفي

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العوامل الذاتية	52	3,0673	,96522	,13385
العوامل الوظيفية	52	2,5833	,89144	,12362
العوامل التنظيمية	52	3,1885	,76534	,10613
العوامل البيئية	52	3,5096	,83719	,11610

الجدول رقم (2-15) اختبار الفروض حول متوسط مستوى الرضا الوظيفي لأبعاد الرضا الوظيفي

	Test Value = 3					
	95% Confidence Interval of the Difference					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
العوامل الذاتية	,503	51	,617	,06731	-,2014	,3360
العوامل الوظيفية	-3,371	51	,001	-,41667	-,6648	-,1685
العوامل التنظيمية	1,776	51	,082	,18846	-,0246	,4015
العوامل البيئية	4,390	51	,000	,50962	,2765	,7427

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجداول أعلاه يمكن تلخيص ما يلي:

- **مستوى الرضا على بعد العوامل الذاتية:** نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل الذاتية بلغت 3.0673 بانحراف معياري قدره 0.96522 ، وتعتبر هذه الدرجة من الرضا أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.617)، وهو ما يعني أن مستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل الذاتية بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى الرضا على بعد العوامل الوظيفية:** نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل الوظيفية بلغت 2.5833 بانحراف معياري قدره 0.89144 ، وتعتبر هذه الدرجة من الرضا أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.001)، وهو ما يعني أن مستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل الوظيفية بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت أكبر من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى الرضا على بعد العوامل التنظيمية:** نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل التنظيمية بلغت 3.1885 بانحراف معياري قدره 0.76534، وتعتبر هذه الدرجة من الرضا أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.082)، وهو ما يعني أن مستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل التنظيمية بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت أصغر من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى الرضا على بعد العوامل البيئية:** نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل البيئية بلغت 3.5096 بانحراف معياري قدره 0.83719 ، وتعتبر هذه الدرجة من الرضا أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.000)، وهو ما يعني أن مستوى الرضا الوظيفي لبعد العوامل البيئية بالمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت أكبر من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

رابعا: أثر خصائص العينة على الرضا الوظيفي.

الفرضية الثالثة: ليس هناك اختلاف معنوي بين مستوى الرضا الوظيفي بنسبة معنوية 5% بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي).

ولاختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : ليس هناك اختلاف معنوي بين مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي).

الفرضية البديلة H_1 : هناك اختلاف معنوي بين مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي).

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة، وعن تقييم مفرداتها لأثر البيانات الشخصية على الرضا الوظيفي لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم: (2-16): أثر البيانات الشخصية على الرضا الوظيفي.

الرضا الوظيفي

الخصائص		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	,957	1	,957	1,945	,169
	Within Groups	24,610	50	,492		
	Total	25,567	51			
العمر	Between Groups	,161	3	,054	,101	,959
	Within Groups	25,406	48	,529		
	Total	25,567	51			
الأقدمية في العمل	Between Groups	,619	3	,206	,397	,756
	Within Groups	24,948	48	,520		
	Total	25,567	51			
المستوى التعليمي	Between Groups	,143	2	,071	,138	,872
	Within Groups	25,424	49	,519		
	Total	25,567	51			
المستوى الوظيفي	Between Groups	,112	1	,112	,162	,689
	Within Groups	34,424	50	,688		
	Total	34,535	51			

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يمكن تلخيص ما يلي:

1- أثر الجنس على الرضا: القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 1.945 وحيث Sig=0.169 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 48/3 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للرضا الوظيفي تعزى للجنس.

2- أثر العمر على الرضا: القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 0.101 وحيث Sig=0.959 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 50/1 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للرضا الوظيفي تعزى للعمر.

3- أثر الأقدمية في العمل على الرضا: القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 0.397 وحيث Sig=0.756 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 48/3 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للرضا الوظيفي تعزى للأقدمية في العمل. وللتعمق أكثر في التحليل يمكن أن يتسنى ذلك من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-17): أثر مستويات الأقدمية في العمل على مستوى الرضا الوظيفي.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الرضا الوظيفي

LSD

(I) الأقدمية في العمل	(J) الأقدمية في العمل	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
أقل من 10 سنوات	من 10 إلى 20 سنة	,24399	,22452	,283	-,2074	,6954
	من 20 إلى 30 سنة	,12886	,43724	,769	-,7503	1,0080
	أكثر من 30 سنة	,08938	,38453	,817	-,6838	,8625
من 10 إلى 20 سنة	أقل من 10 سنوات	-,24399	,22452	,283	-,6954	,2074
	من 20 إلى 30 سنة	-,11513	,45358	,801	-1,0271	,7969
	أكثر من 30 سنة	-,15461	,40302	,703	-,9649	,6557
من 20 إلى 30 سنة	أقل من 10 سنوات	-,12886	,43724	,769	-1,0080	,7503
	من 10 إلى 20 سنة	,11513	,45358	,801	-,7969	1,0271
	أكثر من 30 سنة	-,03947	,55063	,943	-1,1466	1,0676
أكثر من 30 سنة	أقل من 10 سنوات	-,08938	,38453	,817	-,8625	,6838
	من 10 إلى 20 سنة	,15461	,40302	,703	-,6557	,9649
	من 20 إلى 30 سنة	,03947	,55063	,943	-1,0676	1,1466

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لمختلف مستويات الأقدمية في العمل.

4- أثر المستوى التعليمي على الرضا: من خلال الجدول رقم (2-17) نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 0.138 وحيث Sig=0.872 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها

بدرجة حرية 49/2 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي.

وللتعمق أكثر في التحليل يمكن أن يتسنى ذلك من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-18): أثر المستويات التعليمية على مستوى الرضا الوظيفي.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الرضا الوظيفي

LSD

(I) المستوى التعليمي	(J) المستوى التعليمي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ثانوي أو أقل	جامعي	,07545	,20866	,719	-,3439	,4948
	شهادات عليا	-,10167	,39154	,796	-,8885	,6851
جامعي	ثانوي أو أقل	-,07545	,20866	,719	-,4948	,3439
	شهادات عليا	-,17713	,38687	,649	-,9546	,6003
شهادات عليا	ثانوي أو أقل	,10167	,39154	,796	-,6851	,8885
	جامعي	,17713	,38687	,649	-,6003	,9546

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي لمختلف المستويات التعليمية.

5- أثر المستوى الوظيفي على الرضا: من خلال الجدول رقم (2-17) نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة F

هي 0.162 وحيث Sig=0.689 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المحدولة لها

بدرجة حرية 50/1 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للرضا الوظيفي تعزى

للمستوى الوظيفي.

وللتعمق أكثر في التحليل يمكن أن يتسنى ذلك من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-19): أثر المستويات الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الرضا الوظيفي

LSD

(I) المستوى الوظيفي	(J) المستوى الوظيفي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
عون تسيير رئيسي	رئيس مصلحة	-,76316	,43853	,089	-1,6459	,1196
	إطار سامي في التسيير	-,74342*	,30550	,019	-1,3584	-,1285
	أمين صندوق	-,23684	,43853	,592	-1,1196	,6459
	عون برمجة	-,44737	,35911	,219	-1,1702	,2755
	عامل تقني	-,45568	,24278	,067	-,9444	,0330
رئيس مصلحة	عون تسيير رئيسي	,76316	,43853	,089	-,1196	1,6459
	إطار سامي في التسيير	,01974	,46665	,966	-,9196	,9591
	أمين صندوق	,52632	,56280	,355	-,6066	1,6592
	عون برمجة	,31579	,50339	,534	-,6975	1,3291
	عامل تقني	,30748	,42823	,476	-,5545	1,1695
إطار سامي في التسيير	عون تسيير رئيسي	,74342*	,30550	,019	,1285	1,3584
	رئيس مصلحة	-,01974	,46665	,966	-,9591	,9196
	أمين صندوق	,50658	,46665	,283	-,4327	1,4459
	عون برمجة	,29605	,39296	,455	-,4949	1,0870
	عامل تقني	,28774	,29051	,327	-,2970	,8725
أمين صندوق	عون تسيير رئيسي	,23684	,43853	,592	-,6459	1,1196
	رئيس مصلحة	-,52632	,56280	,355	-1,6592	,6066
	إطار سامي في التسيير	-,50658	,46665	,283	-1,4459	,4327
	عون برمجة	-,21053	,50339	,678	-1,2238	,8027
	عامل تقني	-,21884	,42823	,612	-1,0808	,6431
عون برمجة	عون تسيير رئيسي	,44737	,35911	,219	-,2755	1,1702
	رئيس مصلحة	-,31579	,50339	,534	-1,3291	,6975
	إطار سامي في التسيير	-,29605	,39296	,455	-1,0870	,4949
	أمين صندوق	,21053	,50339	,678	-,8027	1,2238
	عامل تقني	-,00831	,34646	,981	-,7057	,6891
عامل تقني	عون تسيير رئيسي	,45568	,24278	,067	-,0330	,9444
	رئيس مصلحة	-,30748	,42823	,476	-1,1695	,5545
	إطار سامي في التسيير	-,28774	,29051	,327	-,8725	,2970
	أمين صندوق	,21884	,42823	,612	-,6431	1,0808
	عون برمجة	,00831	,34646	,981	-,6891	,7057

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي

لمختلف المستويات الوظيفية باستثناء في مستوى (عون تسيير رئيسي، إطار سامي في التسيير).

المطلب الثالث: قياس مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت

أولاً: تقييم مستوى الأداء الوظيفي

للقوف على المستوى الفعلي لأداء العاملين بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز قمنا بصياغة الفرضية التالية:

الفرضية الرابعة: هناك مستويات مرتفعة من الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بنسبة معنوية 5% للإجابة على هذه الفرضية قامت الباحثات بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الأداء الوظيفي.

ولاختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز غير مقبول بمستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز مقبول بمستوى معنوية 5%.

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة، وعن تقييم مفرداتها لمستوى الأداء الوظيفي لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم (2-20): بيانات وصفية حول مستوى الرضا الوظيفي

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الأداء الوظيفي	52	3,0648	,82290	,11412

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

الجدول رقم (2-21): اختبار الفروض حول متوسط مستوى الرضا الوظيفي لأبعاد الرضا الوظيفي

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الأداء الوظيفي	,568	51	,573	,06478	-,1643	,2939

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (2-21) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الأداء الوظيفي بلغت 3.0648 بانحراف معياري قدره 0.82290 ، وتعتبر هذه الدرجة من الأداء أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاء ستودنت أقل من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.573)، وهو ما يعني أن مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

ثانيا: تقييم مستوى أبعاد الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت ولأخذ التحليل بأكثر عمق سنحاول تقسيم الأداء الوظيفي إلى متغيرات فرعية تتمثل في:

- القدرة، الدقة، القرارات، جوانب-الوظيفة، الالتزام، الإبداع. وعلى هذا الأساس سيتم اختبار الفرضية التالية:

الفرضية الخامسة: هناك مستويات مرتفعة للأداء الوظيفي من خلال أبعاده في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بنسبة معنوية 5% للإجابة على هذه الفرضية قامت الباحثات بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد الأداء الوظيفي.

ولاختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صياغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : مستوى أبعاد الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز غير مقبول بمستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : مستوى أبعاد الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز مقبول بمستوى معنوية 5%.

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة ، وعن تقييم مفرداتها لمستوى أبعاد الأداء الوظيفي لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم (2-22): بيانات وصفية حول مستوى أبعاد الأداء الوظيفي

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
القدرة	52	3,5962	,83061	,11519
الدقة	52	3,1538	,82864	,11491
القرارات	52	2,7846	1,03495	,14352
جوانب_الوظيفة	52	2,7692	1,33747	,18547
الالتزام	52	3,1346	1,01891	,14130
الإبداع	52	2,8333	1,04891	,14546

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

الجدول رقم (2-23): اختبار الفروض حول متوسط مستوى الأداء لأبعاد الأداء الوظيفي

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
القدرة	5,176	51	,000	,59615	,3649	,8274
الدقة	1,339	51	,187	,15385	-,0768	,3845
القرارات	-1,501	51	,140	-,21538	-,5035	,0727
جوانب_الوظيفة	-1,244	51	,219	-,23077	-,6031	,1416
الالتزام	,953	51	,345	,13462	-,1490	,4183
الإبداع	-1,146	51	,257	-,16667	-,4587	,1254

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجداول أعلاه يمكن تلخيص ما يلي:

- **مستوى أداء بعد القدرة:** من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الرضا الوظيفي لبعـد القدرة بلغت 3.5962 بانحراف معياري قدره 0.83061 ، وتعتبر هذه الدرجة من الرضا أقل من المتوسطة، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاء ستودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.000)، وهو ما يعني أن مستوى الأداء الوظيفي لبعـد القدرة بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أكبر من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى أداء بعد الدقة:** من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الأداء الوظيفي لبعده الدقة بلغت 3.1538 بانحراف معياري قدره 0.82864 ، وتعتبر هذه الدرجة من الأداء أقل من المتوسطة، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاء ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.187)، وهو ما يعني أن مستوى الأداء الوظيفي لبعده الدقة بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى أداء بعد القرارات:** من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الأداء الوظيفي لبعده القرارات بلغت 2.7846 بانحراف معياري قدره 1.03495 ، وتعتبر هذه الدرجة من الأداء أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاء ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.140)، وهو ما يعني أن مستوى الأداء الوظيفي لبعده القرارات بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى أداء بعد جوانب الوظيفة:** من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الأداء الوظيفي لبعده جوانب الوظيفة بلغت 2.7692 بانحراف معياري قدره 1.33747 ، وتعتبر هذه الدرجة من الأداء أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاء ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.219)، وهو ما يعني أن مستوى الأداء الوظيفي لبعده جوانب الوظيفة بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى أداء بعد الالتزام:** من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الأداء الوظيفي لبعده الالتزام بلغت 3.1346 بانحراف معياري قدره 1.01891 ، وتعتبر هذه الدرجة من الأداء أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاء ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.345)، وهو ما يعني أن مستوى الأداء الوظيفي لبعده الالتزام بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

- **مستوى أداء بعد الإبداع:** من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن الدرجة المتوسطة لمستوى الأداء الوظيفي لبعده الإبداع بلغت 2.8333 بانحراف معياري قدره 1.04891 ، وتعتبر هذه الدرجة من الأداء أقل من المتوسطة ، حيث نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاء ستيودنت أقل من القيمة الجدولة لها بدرجة حرية 51 ونسبة معنوية 5 بالمائة (Sig = 0.257)، وهو ما يعني أن مستوى الأداء الوظيفي لبعده الإبداع بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت أقل من المتوسط بنسبة معنوية 5%.

ثالثاً: أثر خصائص العينة على الأداء الوظيفي.

الفرضية السادسة: ليس هناك اختلاف معنوي بين مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي) بمستوى معنوية 5%.

ولاختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صيغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : ليس هناك اختلاف معنوي بين مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي) بمستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : هناك اختلاف معنوي بين مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي) بمستوى معنوية 5%.

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة، وعن تقييم مفرداتها لأثر البيانات الشخصية على الأداء الوظيفي لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم (2-24): أثر البيانات الشخصية على الأداء الوظيفي.

ANOVA الأداء الوظيفي						
الخصائص		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الجنس	Between Groups	1,915	3	,638	,939	,429
	Within Groups	32,621	48	,680		
	Total	34,535	51			
العمر	Between Groups	2,899	3	,966	1,466	,236
	Within Groups	31,637	48	,659		
	Total	34,535	51			
المستوى التعليمي	Between Groups	,045	2	,023	,032	,968
	Within Groups	34,490	49	,704		
	Total	34,535	51			
الأقدمية في العمل	Between Groups	1,915	3	,638	,939	,429
	Within Groups	32,621	48	,680		
	Total	34,535	51			
المستوى الوظيفي	Between Groups	3,436	5	,687	1,016	,419
	Within Groups	31,099	46	,676		
	Total	34,535	51			

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول يمكن أن نورد ما يلي:

-أثر الجنس على الأداء: القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 0.939 وحيث Sig=0.429 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 48/3 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للأداء الوظيفي تعزى للجنس.

-أثر العمر على الأداء: القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 1.466 وحيث Sig=0.236 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 48/3 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للأداء تعزى للعمر.

-أثر الأقدمية في العمل على الأداء: القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 0.939 وحيث Sig=0.429 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 48/3 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للأداء تعزى للأقدمية في العمل.

وللتعمق أكثر في التحليل يمكن أن يتسنى ذلك من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-25): أثر مستويات الأقدمية في العمل على مستوى الأداء الوظيفي

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الاداء الوظيفي

			Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
LSD	أقل من 10 سنوات	من 10 إلى 20 سنة	,40336	,25673	,123	-,1128	,9195
		من 20 إلى 30 سنة	,23230	,49997	,644	-,7729	1,2376
		أكثر من 30 سنة	,39020	,43970	,379	-,4939	1,2743
	من 10 إلى 20 سنة	أقل من 10 سنوات	-,40336	,25673	,123	-,9195	,1128
		من 20 إلى 30 سنة	-,17105	,51866	,743	-,1,2139	,8718
		أكثر من 30 سنة	-,01316	,46084	,977	-,9397	,9134
	من 20 إلى 30 سنة	أقل من 10 سنوات	-,23230	,49997	,644	-,1,2376	,7729
		من 10 إلى 20 سنة	,17105	,51866	,743	-,8718	1,2139
		أكثر من 30 سنة	,15789	,62963	,803	-,1,1081	1,4238
	أكثر من 30 سنة	أقل من 10 سنوات	-,39020	,43970	,379	-,1,2743	,4939
		من 10 إلى 20 سنة	,01316	,46084	,977	-,9134	,9397
		من 20 إلى 30 سنة	-,15789	,62963	,803	-,1,4238	1,1081
Dunnett t (2-sided) ^a	أقل من 10 سنوات	أكثر من 30 سنة	,39020	,43970	,642	-,6498	1,4302
	من 10 إلى 20 سنة	أكثر من 30 سنة	-,01316	,46084	1,000	-,1,1032	1,0769
	من 20 إلى 30 سنة	أكثر من 30 سنة	,15789	,62963	,983	-,1,3314	1,6472

a. Dunnett t-tests treat one group as a control, and compare all other groups against it.

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء لمختلف مستويات الأقدمية في العمل.

أثر المستوى الوظيفي على الأداء: القيمة المحسوبة لاحصاءة F هي 1.016 وحيث Sig=0.419 نجد أن القيمة المحسوبة لاحصاءة Fischer أصغر من القيمة المجدولة لها بدرجة حرية 46/5 ونسبة معنوية 5% وعليه نقبل الفرض H_0 القائل ليس هناك فروق للأداء تعزى للمستوى الوظيفي.

وللتعمق أكثر في التحليل يمكن أن يتسنى ذلك من خلال الجدول أدناه:

الجدول رقم (2-26): أثر مستويات المستوى الوظيفي على مستوى الأداء الوظيفي

Multiple Comparisons

Dependent Variable: الأداء الوظيفي

	(I) المستوى الوظيفي	(J) المستوى الوظيفي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
LSD	عون تسيير رئيسي	رئيس مصلحة	-,11654	,52311	,825	-1,1695	,9364
		إطار سامي في التسيير	-,64944	,36442	,081	-1,3830	,0841
		أمين صندوق	-,41479	,52311	,432	-1,4678	,6382
		عون برمجة	-,14812	,42838	,731	-1,0104	,7142
		عامل تقني	-,53205	,28961	,073	-1,1150	,0509
	رئيس مصلحة	عون تسيير رئيسي	,11654	,52311	,825	-,9364	1,1695
		إطار سامي في التسيير	-,53289	,55666	,343	-1,6534	,5876
		أمين صندوق	-,29825	,67135	,659	-1,6496	1,0531
	عون برمجة	عامل تقني	-,03158	,60048	,958	-1,2403	1,1771
		عامل تقني	-,41551	,51082	,420	-1,4437	,6127
	إطار سامي في التسيير	عون تسيير رئيسي	,64944	,36442	,081	-,0841	1,3830
		رئيس مصلحة	,53289	,55666	,343	-,5876	1,6534
		أمين صندوق	,23465	,55666	,675	-,8858	1,3551
		عون برمجة	,50132	,46875	,290	-,4422	1,4449
		عامل تقني	,11738	,34654	,736	-,5802	,8149
	أمين صندوق	عون تسيير رئيسي	,41479	,52311	,432	-,6382	1,4678
		رئيس مصلحة	,29825	,67135	,659	-1,0531	1,6496
		إطار سامي في التسيير	-,23465	,55666	,675	-1,3551	,8858
		عون برمجة	,26667	,60048	,659	-,9420	1,4754
		عامل تقني	-,11727	,51082	,819	-1,1455	,9110
	عون برمجة	عون تسيير رئيسي	,14812	,42838	,731	-,7142	1,0104
		رئيس مصلحة	,03158	,60048	,958	-1,1771	1,2403
		إطار سامي في التسيير	-,50132	,46875	,290	-1,4449	,4422
		أمين صندوق	-,26667	,60048	,659	-1,4754	,9420
		عامل تقني	-,38393	,41328	,358	-1,2158	,4479
	عامل تقني	عون تسيير رئيسي	,53205	,28961	,073	-,0509	1,1150
		رئيس مصلحة	,41551	,51082	,420	-,6127	1,4437
		إطار سامي في التسيير	-,11738	,34654	,736	-,8149	,5802
		أمين صندوق	,11727	,51082	,819	-,9110	1,1455
		عون برمجة	,38393	,41328	,358	-,4479	1,2158
Dunnett t (>control) ^a	عون تسيير رئيسي	عامل تقني	-,53205	,28961	1,000	-1,2183	
		رئيس مصلحة	-,41551	,51082	,994	-1,6259	
		إطار سامي في التسيير	,11738	,34654	,818	-,7038	
		أمين صندوق	-,11727	,51082	,956	-1,3277	
		عون برمجة	-,38393	,41328	,996	-1,3632	

a. Dunnett t-tests treat one group as a control, and compare all other groups against it.

المصدر: من إعداد الطالبات بناءً على نتائج عينة الدراسة واعتماداً على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء لمختلف مستويات

المستوى الوظيفي.

المطلب الرابع: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

أولاً: قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء

الفرضية السابعة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5%.

ولاختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صيغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بمستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بمستوى معنوية 5%.

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة، وعن تقييم مفرداتها لقياس العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم (2-27): ارتباط سبرمان للرتب (العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء)

Correlations

		الرضا الوظيفي	الأداء الوظيفي
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,813**
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	52	52
الأداء الوظيفي	Correlation Coefficient	,813**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتبين قوة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي تمثل نسبة 81.3% وهي علاقة دالة بمستوى معنوية 5% أي أن العلاقة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز هي علاقة معنوية قوية موجبة. كما أن القدرة التفسيرية للرضا الوظيفي لتغيرات الأداء الوظيفي تمثل 0.661 ما يعني أن 66.1% من التغيرات التي تطرأ على مستوى الأداء الوظيفي يفسرها التغير في مستوى الرضا الوظيفي.

ثانياً: أثر أبعاد الرضا الوظيفي على أبعاد الأداء الوظيفي

الفرضية الثامنة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات الفرعية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5%.

ولاختبار صحة الفرضية أعلاه اعتمدنا على اختبار الفروض الإحصائية التالية:

صيغة الاختبار:

الفرضية العدمية H_0 : ليس هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات الفرعية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بمستوى معنوية 5%.

الفرضية البديلة H_1 : هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات الفرعية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بمستوى معنوية 5%.

احصاء الاختبار:

من خلال بيانات استطلاع عينة الدراسة، وعن تقييم مفرداتها لأثر أبعاد الرضا الوظيفي على أبعاد الأداء الوظيفي لخصنا البيانات في الجداول التالية:

الجدول رقم (2-28): قياس العلاقة بين المتغيرات الفرعية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

Correlations

			القدرة	الدقة	القرارات	جوانب_الوظيفة	الالتزام	الإبداع
Spearman's rho	العوامل_الذاتية	Correlation Coefficient	,443**	,534**	,589**	,098	,570**	,503**
		Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,489	,000	,000
		N	52	52	52	52	52	52
	العوامل_الوظيفية	Correlation Coefficient	,347*	,562**	,708**	,233	,642**	,499**
		Sig. (2-tailed)	,012	,000	,000	,096	,000	,000
		N	52	52	52	52	52	52
	العوامل_التنظيمية	Correlation Coefficient	,459**	,607**	,546**	,461**	,564**	1,000**
		Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,000	.
		N	52	52	52	52	52	52
العوامل_البيئية	Correlation Coefficient	,468**	,598**	,734**	,103	,669**	,578**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,467	,000	,000	
	N	52	52	52	52	52	52	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	52	52	52	52	52	52		

المصدر: من إعداد الطالبات بناء على نتائج عينة الدراسة واعتمادا على مخرجات البرنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (2-26) أعلاه يتبين أن:

-علاقة بعد القدرة بمختلف أبعاد الرضا: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن علاقة بعد القدرة كمتغير

فرعي من الأداء تربطه علاقة معنوية قوية موجبة بنسبة معنوية 5% بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي، حيث نجد

أن هذه العلاقة بلغت أقصاها مع متغير العوامل البيئية بقيمة 46.8% وأدناها ارتبطت بالعوامل الوظيفية أين بلغت 34.7%.

-علاقة بعد الدقة بمختلف أبعاد الرضا: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن علاقة بعد الدقة كمتغير فرعي من الأداء تربطه علاقة معنوية قوية موجبة بنسبة معنوية 5% بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي، حيث نجد أن هذه العلاقة بلغت أقصاها مع متغير العوامل التنظيمية بقيمة 60.7% وأدناها ارتبطت بالعوامل الذاتية أين بلغت 53.4%.

-علاقة بعد القرارات بمختلف أبعاد الرضا: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن علاقة بعد القرارات كمتغير فرعي من الأداء تربطه علاقة معنوية قوية موجبة بنسبة معنوية 5% بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي، حيث نجد أن هذه العلاقة بلغت أقصاها مع متغير العوامل البيئية بقيمة 73.4% وأدناها ارتبطت بالعوامل التنظيمية أين بلغت 54.6%.

-علاقة بعد جوانب الوظيفة بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن علاقة بعد جوانب الوظيفة كمتغير فرعي من الأداء لا تربطه علاقة معنوية بنسبة معنوية 5% مع متغير العوامل الذاتية والوظيفية والبيئية ، باستثناء العوامل التنظيمية حيث سجلنا ارتباط معنوي قوي موجب بقيمة 46.1%.

-علاقة بعد الالتزام بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن علاقة بعد الالتزام كمتغير فرعي من الأداء تربطه علاقة معنوية قوية موجبة بنسبة معنوية 5% بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي، حيث نجد أن هذه العلاقة بلغت أقصاها مع متغير العوامل البيئية بقيمة 66.9% وأدناها ارتبطت بالعوامل التنظيمية أين بلغت 56.4%.

-علاقة بعد الإبداع بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن علاقة بعد الإبداع كمتغير فرعي من الأداء الوظيفي تربطه علاقة معنوية قوية موجبة بنسبة معنوية 5% بمختلف أبعاد الرضا الوظيفي، حيث نجد أن هذه العلاقة بلغت أقصاها مع متغير العوامل التنظيمية بقيمة 100% وأدناها ارتبطت بالعوامل الوظيفية أين بلغت 49.9%.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى واقع وأبعاد الرضا الوظيفي وأثره على أداء العنصر البشري بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت، وذلك من خلال تحليل الاستبيان باستعمال أساليب إحصائية والمتمثلة في: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الارتباط وتحليل التباين. وبعد معالجة البيانات التي تحصلنا عليها من أفراد العينة حيث أظهرت النتائج وجود تفاوت في ردود الفعل بين الإيجابية أحيانا والسلبية أحيانا أخرى، وما تم الوصول إليه حالة عدم الرضا عن ما هو متوفر بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت وإن كانت بعض الردود الإيجابية تعكس حالة من الرضا فهو يبقى نسبي أين يجعل أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي فعال.

خاتمة

توصلنا في هذا البحث إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت ومعرفة أثر الرضا الوظيفي على أداء العنصر البشري في المؤسسة محل الدراسة، كما يعد الرضا الوظيفي من أهم الأسس التي يبنى عليها نجاح المؤسسة، وهو يؤثر بشكل كبير على سلوك وأداء العنصر البشري وهو يشكل دافع مهم نحو الإنجاز المتميز، أي أن ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي يعد من أهم محددات نجاح أو فشل المؤسسات وهذا ما دعانا إلى طرح الإشكالية التالية: "ما هو أثر الرضا الوظيفي على أداء العنصر البشري في المؤسسة الاقتصادية؟"، والتي سعينا من خلال هذه الدراسة الإجابة عنها. حيث تبرز هذه الدراسة أبعاد الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العنصر البشري في المؤسسة محل الدراسة، وهي المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت، حيث تعتبر هذه الدراسة في منطلقها دراسة إحصائية وصفية للرضا الوظيفي السائد في المؤسسة محل الدراسة، من حيث التعرف على أهم أبعاده وكذا مستوى تحقيق الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وهي دراسة تأثيرية وإرتباطية كونها تكشف عن وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء.

خلال هذه المحاور تم طرح فرضيات لهذه الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة الإحصائية التي اعتمدت في تحليلها على مجموعة من المؤشرات والأساليب الإحصائية والمتمثلة في: (المتوسط الحسابي، النسب المئوية، الانحراف المعياري، معامل الارتباط...) بأن الرضا الوظيفي سائد في المؤسسة محل الدراسة ويتميز بعوامل ذاتية ووظيفية وتنظيمية وبيئية.

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات:

لقد أثبتت الدراسة التي قمنا بها على عينة من العمال الإداريين والتقنيين بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت النتائج التالية:

الفرضية الأولى:

أثبتت الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي دون المتوسط بنسبة معنوية 5% في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.0395 وقيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة هي 0.689 وهي أصغر من قيمة الدلالة المعتمدة 0.05 وهو مستوى منخفض وهذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى نسبياً والتي تنص على أن "هناك مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي محل الدراسة.

الفرضية الثانية:

أظهر التحليل المعمق لأبعاد الرضا الوظيفي أنه هناك مستويات منخفضة للرضا الوظيفي من خلال أبعاده بنسبة معنوية 5% في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بإستثناء العوامل البيئية إذ بلغ المتوسط الحسابي قيمة 3.5096 وقيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة هي 0.000 وهي أصغر من قيمة الدلالة المعتمدة 0.05، والعوامل الوظيفية

إذ بلغ المتوسط الحسابي قيمة 2.5833 وقيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة هي 0.001 وهي أصغر من قيمة الدلالة المعتمدة 0.05.

الفرضية الثالثة:

أثبتت الدراسة أنه ليس هناك اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه " ليس هناك اختلاف معنوي بين مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي). كما أظهر التحليل المعمق لمستويات المتغيرات الشخصية أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضاء تعزى لمختلف مستويات الأقدمية في العمل والمستويات التعليمية باستثناء المستوى الوظيفي (عون تسيير رئيسي وإطار سامي في التسيير)، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة 0.019 وهي أصغر من قيمة الدلالة المعتمدة 0.05.

الفرضية الرابعة:

أثبتت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي دون المتوسط بنسبة معنوية 5 % في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت إذ بلغ المتوسط الحسابي 3.0648 وقيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة 0.019 وهي أصغر من قيمة الدلالة المعتمدة 0.05 وهو مستوى منخفض وهذا ما ينفي صحة الفرضية الرابعة نسيا والتي تنص على أن "هناك مستويات مرتفعة من الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الخامسة:

أظهر التحليل المعمق لأبعاد الأداء الوظيفي أنه هناك مستويات منخفضة للأداء الوظيفي من خلال أبعاده بنسبة معنوية 5 % في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بإستثناء بعد القدرة إذ بلغ المتوسط الحسابي قيمة 3.5962 وقيمة الدلالة الإحصائية المحسوبة هي 0.000 وهي أصغر من قيمة الدلالة المعتمدة 0.05.

الفرضية السادسة:

أثبتت الدراسة أنه ليس هناك اختلاف معنوي ذو دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت وهذا ما يثبت صحة الفرضية السادسة والتي تنص على أنه " ليس هناك اختلاف معنوي بين مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت يعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل، المستوى الوظيفي). كما أظهر التحليل المعمق

لمستويات المتغيرات الشخصية أنه ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأداء تعزى لمختلف مستويات المتغيرات الشخصية .

الفرضية السابعة:

أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5% وهي علاقة معنوية قوية موجبة تمثل نسبة 81.3%، أي أن القدرة التفسيرية للرضا الوظيفي لتغيرات الأداء الوظيفي تمثل 0.661 ما يعني أن 66.1% من التغيرات التي تطرأ على مستوى الأداء الوظيفي يفسرها التغير في مستوى الرضا الوظيفي.

الفرضية الثامنة:

أثبتت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرات الفرعية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت بنسبة معنوية 5%. باستثناء العوامل التنظيمية حيث سجلنا ارتباط معنوي قوي موجب بقيمة 46.1%.

ثانيا: توصيات الدراسة

- على ضوء النتائج السابقة قمنا بتقديم جملة من التوصيات والاقتراحات والتي أردناها أن تكون موجهة بالدرجة الأولى للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز فرع تقرت وتمثل هذه التوصيات في:
- الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية.
- ضرورة تفهم حاجات أي فرد في المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز ولاية ورقلة فرع تقرت في مختلف الأصناف الوظيفية بدءً بتوفر إدارة للموارد البشرية مستقلة بذاتها وبأسس خاصة بها.
- إشراك الموظفين في النقاشات والاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا للمؤسسة وإشعارهم أنهم ينتمون إليها وليس يعملون فيها فقط.
- استخدام أساليب دقيقة وموضوعية للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل.

ثالثا: آفاق الدراسة

- أثناء قيامنا بانجاز هذه الدراسة وقفنا عند مواضيع عديدة ورأينا أنها مواضيع جديدة بأن تكون محل بحث ودراسة خاصة في مجالي الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والتي نطرحها كآفاق لدراسات مستقبلية:
- أثر الحوافز على الرضا الوظيفي، -أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي
- أثر نظام الحوافز والمكافآت في تحسين الأداء، - دور إدارة الكفاءات في رفع أداء المورد البشري.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

- 1- أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 1992.
- 2- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 3- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية- رؤية إستراتيجية معاصرة، ط1، توزيع المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2006.
- 4- الخليفة زياد سعيد، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية، 2007 .
- 5- جواهر القنابلي، إدارة الأفراد، ط1، المجيزة، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك"، 2013.
- 6- حسين حريم، إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل)، ط1، دار الحامد، عمان، 2013.
- 7- خالد محمد السواعي، مدخل إلى تحليل البيانات باستخدام spss، ط1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2011.
- 8- سعاد نائف بزنوطي، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار وائل، الأردن، 2007.
- 9- سلوى عمر عبد الرحمن، الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2015.
- 10- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الاساسي باستخدام spss، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- 11- محمد الريس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر 2015.
- 12- محمد عبد الغني حسن هلال، المسار الوظيفي والأداء والجدارة والأجور، ط1، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، 2015.
- 13- محمد موسى أحمد، إدارة الافراد (الموارد البشرية H.R) بين النظرية والتطبيق، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية مصر، 214.
- 14- عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003.
- 15- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام برنامج spss، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

- الملتقيات

- 1- سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي، ملتقى البحث العلمي، المملكة العربية السعودية، يناير 2009.

المجلات:

- 3- جعفر عبد كاظم المياحي، الضغوط التي يواجهها عضو هيئة التدريس وأثرها على الرضا الوظيفي وسبل معالجتها في جامعة الزيتونة الأردنية، مجلة واسط للعلوم الإنسانية، جامعة واسط، كلية التربية، الأردن.
- 2- كامل، مصطفى، البكري، سونيا، 1990 م، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة، مج 23، ع1 يوليو: 78_91

- 3- نوار علي مطوف، الرضا الوظيفي وأثره في الفاعلية التنظيمية، مجلة الكوثر للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة واسط.

البحوث الجامعية:

- 1- عامر الحاج، دور تحليل الإنتاج وبحوث العمليات في تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسات، رسالة ماجستير، علوم اقتصادية، جامعة باتنة 2003.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية:

1- International Society for Performance Improvement, **What is performance improvement ?** www. ISPI.com (15/01/2016)

² -CASTEL Davy, **Satisfaction au travail**,
https://www.researchgate.net/profile/Davy_Castel/publication/311073725_La_satisfaction_au_travail/links/583d3bd108aeb3987e30eb56/La-satisfaction-au-travail.pdf (15/05/2018)

الملاحق

الملحق رقم: 1



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة صدق المحكمين

الصفحة	المحكم	الدرجة	الجامعة
01	مرزوقي مرزوقي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
02	محمد الباوي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
03	بويكر نعرورة	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
04	أحمد بن خليفة	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
05	سامي بن خيرة	أستاذ مساعد (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي



جامعة الشهيد حمزة لخصر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



استبيان

تحية طيبة وبعد

نرجو منك سيدي أيها الموظف (ة) الكريم(ة) التوضيحية بجزء قليل من وقتك الثمين من أجل الإجابة على أسئلتنا التالية والتي سوف نستخدمها في إثبات بعض الأفكار والمفاهيم التي تطرقنا إليها في إعداد استمارة بحثية، فنرجو منك تحري الصدق والأمانة العلمية أثناء الإجابة على الأسئلة من أجل نجاح بحثنا هذا.

ضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

الجزء الأول: معلومات حول الموظف

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر: أقل من 25 سنة ☐ من 25 سنة إلى 35 سنة ☐ من 36 سنة إلى 45 سنة ☐

من 46 سنة فأكثر ☐

3-المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ شهادات عليا ☐

4-الأقدمية في العمل: أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى 20 سنوات ☐

من 20 إلى 30 سنة ☐ أكثر من 30 سنة ☐

5-المستوى الوظيفي: عون تسيير رئيسي ☐ رئيس مصلحة ☐ إطار سامي للتسيير ☐

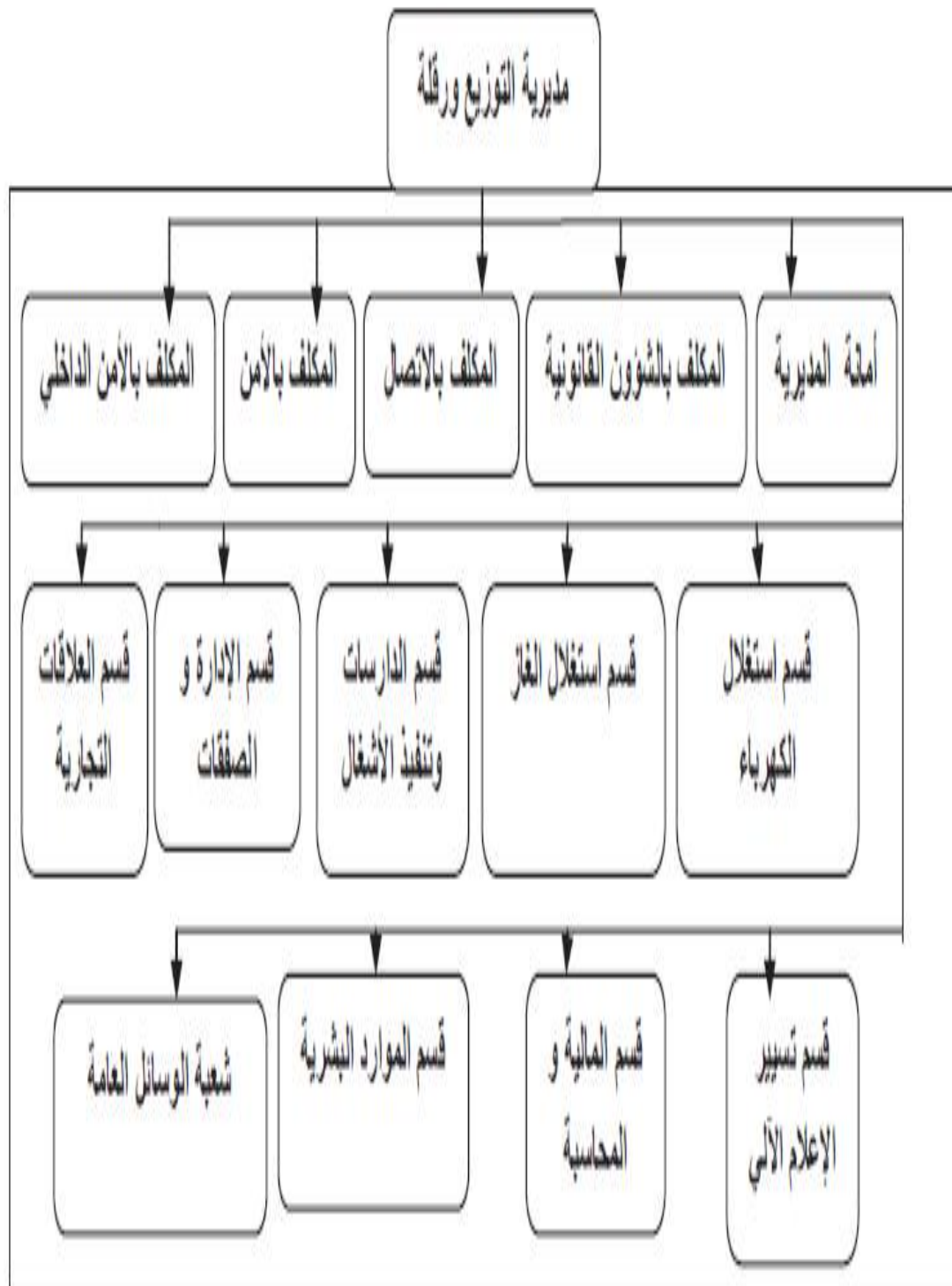
عمال تقنيين ☐ عون برمجة ☐ أمين صندوق ☐

البيانات					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
تأثير العوامل الذاتية					
					1. تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي.
					2. تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع خبراتك العملية.
					3. تشعر بالرضا عن حجم المسؤوليات المناطة لك ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لك.
					4. لديك مشاكل عائلية تتأثر سلبا على أداء عملك .
تأثير العوامل المتعلقة بالوظيفية					
					5. الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول.
					6. سياسة الأجور المتبعة عادلة.
					7. يشجع الأجر الذي تتقاضاه حاجاتك الأساسية.
					8. تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة.
					9. تشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف لراتبك .
					10. التحفيز المعنوي من قبل مديرك يرفع من مستوى أدائك.
تأثير العوامل التنظيمية					
					11. تلمس التعاون المتبادل بين فريق العمل داخل المؤسسة.
					12. كمية العمل التي تطلب منك مناسبة للوقت الممنوح .
					13. لديك استعداد للعمل الإضافي بعد الدوام العادي.
					14. يراعي مسئولك المباشر النواحي الإنسانية في العمل.
					15. القيادة الإدارية في مؤسستك تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة .
تأثير العوامل البيئية					
					16. وظيفتك تمنحك تقديرا من الآخرين.
					17. تمتلك المؤسسة سمعة جيدة في المجتمع.
					18. تحرص المؤسسة للحفاظ على سمعة موظفيها.
					19. نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به جيدة.

الجزء الثالث: الأداء الوظيفي

البيانات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
القدرة على أداء الوظيفة					
1. أنت مستعد ولديك الرغبة والاستعداد لتولي مهام وظيفية أكبر من المهام الموكلة لك لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.					
2. توفر لك المؤسسة المناخ المناسب للعمل وفق روح الفريق لتبادل الخبرات .					
3. لديك القدرة للتعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والإنصال الحديثة .					
الدقة في أداء الوظيفة					
4. تشعر بأن مكان العمل يوفر لك الراحة التامة لأداء مهامك بدقة وعلى أكمل وجه.					
5. تلتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك لضمان الدقة في الأداء.					
6. تعمل المؤسسة على تطوير وتنمية قدرات العاملين لديها من خلال برامج التدريب الهادفة.					
7. تساعدك الأساليب التحفيزية (المادية والمعنوية) على الدقة والسرعة في أداء الأعمال التي تقوم بها.					
حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية					
8. تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح الوظيفية المعتمدة في المؤسسة على تطوير أدائك.					
9. تمنح المؤسسة الحرية للأفراد للتعبير عن كل الصعوبات والعراقيل التي تواجههم أثناء تأدية مهامهم.					
10. تشارك في اتخاذ القرارات .					
11. يوجد نظام للاتصالات في المؤسسة يخدم الإجراءات ويساعد في عملية اتخاذ القرارات.					
12. تتم دراسة مشروعات القرارات قبل صدورها لتحديد مدى تحقيقها للصالح العام.					
الإلمام بكل بجوانب الوظيفة					
13. تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤدونها.					
الالتزام الوظيفي					
14. تحرص تماما على الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات بصورة دقيقة لتجنب الأخطاء التي تحدّد مستوى الأداء.					
15. تعرف جيدا المهام الوظيفية المطلوبة بشكل مفصل وتلتزم بها.					
16. تعقد الإدارة دورات تدريبية بهدف التعريف بأبعاد الوظيفة في مختلف التخصصات					
التعرف على الإبداع و الابتكار في أداء الوظيفة					
17. لديك القدرة على تقديم أفكار تساعدك على حل مشاكل العمل.					
18. تعمل المؤسسة على تدعيم آراء وأفكار العاملين التي تتعلق بتحسين جودة الأداء.					
19. يتم مكافأة العاملين الذين يقدمون أفكارا جديدة تفيد العمل داخل المؤسسة.					

ملاحظات أخرى:



Reliability Statistics

معامل الثبات لمتغيري الدراسة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي :

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	38

الملاحق

الملحق رقم: 1



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة صدق المحكمين

الصفحة	المحكم	الدرجة	الجامعة
01	مرزوقي مرزوقي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
02	محمد الباي	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
03	بويكر نعرورة	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
04	أحمد بن خليفة	أستاذ محاضر (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي
05	سامي بن خيرة	أستاذ مساعد (أ)	جامعة حمه لخضر الوادي



جامعة الشهيد حمزة لخصر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

تحية طيبة وبعد

نرجو منك سيدي أيها الموظف (ة) الكريم(ة) التوضيحية بجزء قليل من وقتك الثمين من أجل الإجابة على أسئلتنا التالية والتي سوف نستخدمها في إثبات بعض الأفكار والمفاهيم التي تطرقنا إليها في إعداد استمارة بحثية، فنرجو منك تحري الصدق والأمانة العلمية أثناء الإجابة على الأسئلة من أجل نجاح بحثنا هذا.

ضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

الجزء الأول: معلومات حول الموظف

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر: أقل من 25 سنة ☐ من 25 سنة إلى 35 سنة ☐ من 36 سنة إلى 45 سنة ☐

من 46 سنة فأكثر ☐

3-المستوى التعليمي: ثانوي أو أقل ☐ جامعي ☐ شهادات عليا ☐

4-الأقدمية في العمل: أقل من 10 سنوات ☐ من 10 إلى 20 سنوات ☐

من 20 إلى 30 سنة ☐ أكثر من 30 سنة ☐

5-المستوى الوظيفي: عون تسيير رئيسي ☐ رئيس مصلحة ☐ إطار سامي للتسيير ☐

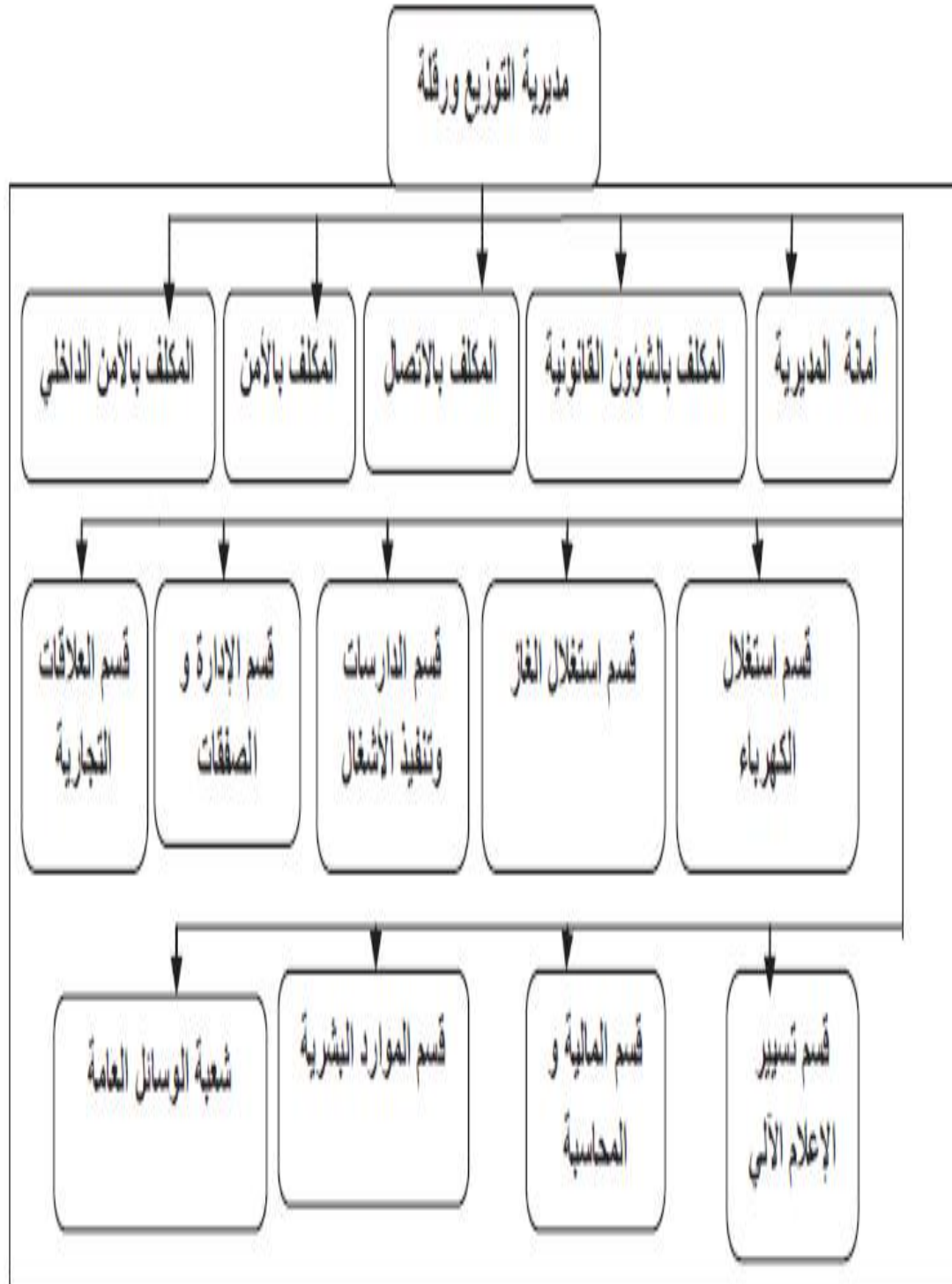
عمال تقنيين ☐ عون برمجة ☐ أمين صندوق ☐

البيانات					
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
تأثير العوامل الذاتية					
					1. تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي.
					2. تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع خبراتك العملية.
					3. تشعر بالرضا عن حجم المسؤوليات المناطة لك ومستوى الدعم والصلاحيات الممنوحة لك.
					4. لديك مشاكل عائلية تتأثر سلبا على أداء عملك .
تأثير العوامل المتعلقة بالوظيفية					
					5. الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول.
					6. سياسة الأجور المتبعة عادلة.
					7. يشجع الأجر الذي تتقاضاه حاجاتك الأساسية.
					8. تمنح المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة.
					9. تشعر بالرضا عن العلاوات والزيادات التي تضاف لراتبك .
					10. التحفيز المعنوي من قبل مديرك يرفع من مستوى أدائك.
تأثير العوامل التنظيمية					
					11. تلمس التعاون المتبادل بين فريق العمل داخل المؤسسة.
					12. كمية العمل التي تطلب منك مناسبة للوقت الممنوح .
					13. لديك استعداد للعمل الإضافي بعد الدوام العادي.
					14. يراعي مسئولك المباشر النواحي الإنسانية في العمل.
					15. القيادة الإدارية في مؤسستك تشجع المبادرات الفردية والأفكار الخلاقة .
تأثير العوامل البيئية					
					16. وظيفتك تمنحك تقديرا من الآخرين.
					17. تمتلك المؤسسة سمعة جيدة في المجتمع.
					18. تحرص المؤسسة للحفاظ على سمعة موظفيها.
					19. نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به جيدة.

الجزء الثالث: الأداء الوظيفي

البيانات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
القدرة على أداء الوظيفة					
1. أنت مستعد ولديك الرغبة والاستعداد لتولي مهام وظيفية أكبر من المهام الموكلة لك لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.					
2. توفر لك المؤسسة المناخ المناسب للعمل وفق روح الفريق لتبادل الخبرات .					
3. لديك القدرة للتعامل مع وسائل تكنولوجيا المعلومات والإنصال الحديثة .					
الدقة في أداء الوظيفة					
4. تشعر بأن مكان العمل يوفر لك الراحة التامة لأداء مهامك بدقة وعلى أكمل وجه.					
5. تلتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك لضمان الدقة في الأداء.					
6. تعمل المؤسسة على تطوير وتنمية قدرات العاملين لديها من خلال برامج التدريب الهادفة.					
7. تساعدك الأساليب التحفيزية (المادية والمعنوية) على الدقة والسرعة في أداء الأعمال التي تقوم بها.					
حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية					
8. تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح الوظيفية المعتمدة في المؤسسة على تطوير أدائك.					
9. تمنح المؤسسة الحرية للأفراد للتعبير عن كل الصعوبات والعراقيل التي تواجههم أثناء تأدية مهامهم.					
10. تشارك في اتخاذ القرارات .					
11. يوجد نظام للاتصالات في المؤسسة يخدم الإجراءات ويساعد في عملية اتخاذ القرارات.					
12. تتم دراسة مشروعات القرارات قبل صدورها لتحديد مدى تحقيقها للصالح العام.					
الإلمام بكل بجوانب الوظيفة					
13. تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤدونها.					
الالتزام الوظيفي					
14. تحرص تماما على الالتزام باللوائح والتعليمات والتوجيهات بصورة دقيقة لتجنب الأخطاء التي تحدّد مستوى الأداء.					
15. تعرف جيدا المهام الوظيفية المطلوبة بشكل مفصل وتلتزم بها.					
16. تعقد الإدارة دورات تدريبية بهدف التعريف بأبعاد الوظيفة في مختلف التخصصات					
التعرف على الإبداع و الابتكار في أداء الوظيفة					
17. لديك القدرة على تقديم أفكار تساعدك على حل مشاكل العمل.					
18. تعمل المؤسسة على تدعيم آراء وأفكار العاملين التي تتعلق بتحسين جودة الأداء.					
19. يتم مكافأة العاملين الذين يقدمون أفكارا جديدة تفيد العمل داخل المؤسسة.					

ملاحظات أخرى:



Reliability Statistics

معامل الثبات لمتغيري الدراسة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي :

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	38

الفهرس

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
VI	قائمة الاختصارات والرموز
أ - د	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري
3	المطلب الأول: ماهية الأداء الوظيفي وعناصره
3	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره
3	أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي
3	ثانياً: عناصر الأداء الوظيفي
4	الفرع الثاني: أبعاد الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
4	أولاً: أبعاد الأداء الوظيفي
4	ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
6	الفرع الثالث: معايير ومؤشرات الأداء الوظيفي.
6	أولاً: معايير الأداء الوظيفي.
7	ثانياً: مؤشرات الأداء الوظيفي.
8	المطلب الثاني: تقييم أداء الأفراد
8	الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء، أهميته وأهدافه
8	أولاً: تعريف تقييم الأداء
8	ثانياً: أهمية تقييم الأداء
9	ثالثاً: أهداف تقييم الأداء

9	الفرع الثاني : معايير قياس وتقييم الأداء
10	المطلب الثالث: ماهية الرضا الوظيفي
10	الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته
10	أولا : مفهوم الرضاء الوظيفي
10	ثانيا: أهمية الرضاء الوظيفي
11	الفرع الثاني :خصائص الرضا الوظيفي و طبيعته
11	أولا: خصائص الرضا الوظيفي
11	ثانيا: طبيعة الرضا الوظيفي
12	الفرع الثالث:أنواع الرضا الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه
12	أولا: أنواع الرضا الوظيفي.
12	ثانيا : عوامل الرضا الوظيفي
14	المطلب الرابع : كيفية تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة
14	الفرع الأول : الحوافز المادية و المعنوية والرضا الوظيفي
14	أولا : الحوافز المادية
14	ثانيا : الحوافز المعنوية
14	الفرع الثاني : علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الأداء
14	أولا : أساليب ومهارات القائد الناجح في تحفيز مرؤوسيه
14	ثانيا : علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الأداء
15	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
15	المطلب الأول : عرض الدراسات السابقة المتعلقة بأحد متغيري الدراسة
15	أولا : الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي)
17	ثانيا : الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)
18	المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيري الدراسة
20	المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
24	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
26	تمهيد
27	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
27	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة

30	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة
34	المبحث الثاني : التحليل و المناقشة
34	المطلب الأول : اختبار صدق أداة القياس وتحليل خصائص عينة الدراسة
34	أولا : اختبار صدق وثبات أداة القياس
34	ثانيا : وصف العينة حسب الخصائص
37	المطلب الثاني : قياس مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز فرع تقرت
37	أولا : اختبار التوزيع الطبيعي
37	ثانيا : قياس مستوى الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز فرع تقرت
39	ثالثا : تقييم مستوى أبعاد الرضا الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز فرع تقرت
40	رابعا : أثر خصائص العينة على الرضا الوظيفي
45	المطلب الثالث : قياس مستوى الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز فرع تقرت
45	أولا : تقييم مستوى الأداء الوظيفي
46	ثانيا : تقييم مستوى أبعاد الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز فرع تقرت
49	ثالثا : أثر خصائص العينة على الأداء الوظيفي
52	المطلب الرابع : العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي
52	أولا : قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي
53	ثانيا : اثر أبعاد الرضا الوظيفي على أبعاد الأداء الوظيفي
55	خلاصة الفصل
57	الخاتمة
61	قائمة المراجع
64	قائمة الملاحق
71	فهرس المحتويات