



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

في ميدان : العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : إدارة أعمال

الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات بالمنطقة الصناعية كونين الوادي

إعداد الطلبة :

- حمزة حمية
- عادل غربي
- عبد الكريم حاج سعد

أمام اللجنة المكونة من السادة :

- عبد الرزاق بن علي (أستاذ محاضر أ ، جامعة الوادي) رئيسا
- بوبكر نعروره (أستاذ محاضر أ ، جامعة الوادي) مشرفا ومقررا
- وليد نوة مرتضى (أستاذ مساعد ب ، جامعة الوادي) مناقشا

السنة الجامعية : 2018 / 2017

شكر و عرفان

الشكر لله عز وجل على عظيم فضله موضح الرؤى ومبدد الحجب والشكوك له
الحمد على إنعامه علي في إنجاز هذا البحث.

كما أتقدم بأسمى معاني الشكر والعرفان وكل كلمات التقدير
والاحترام إلى الأستاذ الفاضل :

**** بوبكر نعروره ****

الذي كان لنا خير قيس استنرنا به وخير مرشد اهتدينا به لما أسداه لنا من
نصائح قيمة وملاحظات بناءة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أسرتنا وأصدقائنا على ما أمدوه لنا من دعم
مادي ومعنوي.

ولا ننسى أن نقر ونعترف بجميل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
و علوم التسيير، ونخص بالذكر الاساتذة المحكمين .

ونتقدم بالشكر الجزيل لكل من قدم لنا يد العون ولو بكلمة طيبة.

*** الطلبة ***

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات الكائن مقرها بالمنطقة الصناعية كوينين ولاية الوادي، حيث استخدمنا الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات، وبلغ تعداد عينة الدراسة 35 مفردة، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبانات باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاحصائية (Spss)، من خلال الاعتماد على الادوات الاحصائية التالية: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، الانحدار الخطي البسيط.

وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ هناك رضا وظيفي متوسط نسبيا في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي).

وقد أوصت الدراسة بمايلي:

- ✓ ضرورة التركيز على توفير جميع السبل التي تعمل على رفع رضا العاملين والعمل على تلبية جميع احتياجاتهم المادية والمعنوية.
 - ✓ مراجعة نظام الاجور المطبق على مستوى المؤسسة.
 - ✓ العمل على تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي وتحسين ظروف العمل المادية.
- الكلمات المفتاحية : الرضا الوظيفي، أداء العاملين، عناصر الرضا الوظيفي.

Abstract

This study aims to discover the influence of job satisfaction on the performance of the employees at Al-rouad for industrial and Services, Industrial Zone in kwinin, EL-oued .

We used the questionnaire to collect data and information. The study population was 35 individuals. The data in the questionnaire were analyzed using the statistical package for sociologic sciences (Spss) , relying on arithmetical averages, standard deviations, correlation coefficients, and simple linear regression. The study concluded with a series of results, the most important ones that there is statistically significant effect relationship between job satisfaction and employees performance, also there is relatively average job satisfaction, and there are significant statistical difference between job satisfaction and the performance of employees in the institution under the study, attributed to personal variables (gender, age, level of study, number of years of professional seniority, job level).

The study recommended the need to focus on providing all means to increase the satisfaction of employees and work to meet all their material and moral needs, as well as review the system of wages applied at the level of the institution and work to enhance team spirit and team work and improve working conditions material.

Keywords: job satisfaction, employee performance, job satisfaction components.

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
	الشكر
	ملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
ب - و	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
17	المبحث الأول: الإطار النظري للرضا الوظيفي و أداء العاملين
17	المطلب الأول : ماهية الرضا الوظيفي
24	المطلب الثاني: أداء العاملين
28	المطلب الثالث : علاقة الرضا الوظيفي بالأداء في المؤسسات
30	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
30	المطلب الأول : الدراسات المحلية
33	المطلب الثاني : الدراسات العربية
36	المطلب الثالث : الدراسات الأجنبية
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
41	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
41	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة
45	المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة
48	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
48	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة
58	المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)
71-69	الخاتمة
75 73	المراجع
89- 76	الملاحق
92- 91	الفهرس

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين	جدول رقم 1- 1
25	الاختلاف الرئيسي بين أداء المهمة والأداء الضمني	جدول رقم 1- 2
27	التصنيفات العامة	جدول رقم 1- 3
42	توزيع عينة الدراسة	الجدول رقم 1-2
42	توزيع افراد الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم 2-2
43	توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغيرات العمر	الجدول رقم 2-3
43	توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي	الجدول رقم 2-4
44	توزيع أفراد العينة وفقا لعدد سنوات الاقدمية المهنية	الجدول رقم 2-5
44	توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى الوظيفي	الجدول رقم 2-6
45	ترتيب عبارات متغيرات الدراسة	الجدول رقم 2-7
46	معامل الثبات الكلي للاستبانة	الجدول رقم 2-8
47	مقياس ليكارت الخماسي	الجدول رقم 2-9
47	قيم المتوسط الحسابي	الجدول رقم 2-10
48	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-11
49	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر الأجر والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-12
49	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر محتوى العمل والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-13
50	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر فرص الترقية والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-14
50	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر نمط الإشراف والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-15
51	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر جماعة العمل والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-16
51	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر ساعات العمل والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-17
52	نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر ظروف العمل المادية والمتغير التابع أداء العاملين	الجدول رقم 2-18

52	العلاقة الارتباطية بين جميع عناصر الرضا الوظيفي	الجدول رقم 2-19
53	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر الأجر	الجدول رقم 2-20
53	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر محتوى العمل	الجدول رقم 2-21
54	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر فرص الترقية	الجدول رقم 2-22
54	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر نمط الإشراف	الجدول رقم 2-23
55	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر جماعة العمل	الجدول رقم 2-24
55	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر ساعات العمل	الجدول رقم 2-25
56	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر ظروف العمل المادية	الجدول رقم 2-26
56	متوسطات عناصر الرضا الوظيفي	الجدول رقم 2-27
57	اختبار مان . وتيني	الجدول رقم 2-28
57	اختبار اعتدالية التوزيع	الجدول رقم 2-29
58	اختبار كروسكال لمغيرات الوسطية	الجدول رقم 2-30

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
الملحق 1	قائمة الأساتذة المحكمين	77
الملحق 2	استمارة الاستبيان	78
الملحق 3	توزيع أفراد العينة وفق للمتغير الجنس	82
الملحق 4	توزيع أفراد العينة وفق للمتغير العمر	82
الملحق 5	توزيع أفراد العينة وفق للمتغير المستوى الدراسي	82
الملحق 6	توزيع أفراد العينة وفق للمتغير عدد سنوات الأقدمية المهنية	82
الملحق 7	توزيع أفراد العينة وفق للمتغير المستوى الوظيفي	83
الملحق 8	معامل الثبات الكلي للاستبانة	83
الملحق 9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر الرضا الوظيفي	84
الملحق 10	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي و أداء العاملين	84
الملحق 11	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين الأجر ه و أداء العاملين	85
الملحق 12	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين محتوى العمل و أداء العاملين	85
الملحق 13	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين فرص الترقية و أداء العاملين	85
الملحق 14	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين نمط الإشراف و أداء العاملين	86
الملحق 15	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين جماعة العمل و أداء العاملين	86
الملحق 16	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين ساعات العمل و أداء العاملين	87
الملحق 17	نتائج تحليل الانحدار للاختبار العلاقة بين ظروف العمل وطبيعته و أداء العاملين	87
الملحق 18	العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الرضا الوظيفي	88
الملحق 19	الملحق التاسع عشر :اختبار اعتدالية التوزيع	88
الملحق 20	اختبار مان -وتيني	89
الملحق 21	اختبار كروسكال للمتغيرات الشخصية	89

مقدمة

مقدمة :

إن المنافسة الشديدة في القطاع الاقتصادي، تلزم المؤسسات بإنتاج سلع وخدمات ذات جودة عالية تخلق لها ميزة تنافسية تضمن لها البقاء في الوسط التنافسي، والعنصر الرئيسي الذي يحقق هذه الميزة، هو المورد البشري من خلال إبداعاته وابتكاراته التي تترجم إلى منتجات جديدة، أو طرق عمل حديثة.

وعليه فأي مؤسسة تسعى إلى التطور، يجب عليها الاستثمار في المورد البشري من خلال دراسة سلوكياته وميوله وتلبية جميع احتياجاته لخلق رضا وظيفي عال، ينتج عنه أداء مرتفع يحقق النجاح للمؤسسة ويدير عليها أرباح وعوائد كبيرة تمكنها من البقاء في السوق والسيطرة عليه.

وسنحاول في هذه الدراسة التعرف على الأثر الذي يخلفه الرضا الوظيفي على أدائهم في المؤسسة.

إشكالية الدراسة :

انطلاقاً من الاهتمام الكبير الذي حظيت به المؤسسة الاقتصادية والبحث على ما يساعدها على تقوية نشاطها ودعم مركزها التنافسي، وعلى ضوء دور الرضا الوظيفي في الرفع من أداء العاملين في المؤسسة، يمكننا طرح الإشكالية التالية :

ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟

للإجابة على التساؤل الرئيسي قمنا بتجزئته إلى أسئلة فرعية وهي :

- هل هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عناصر الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هو واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05% تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي).

فرضيات الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

وقمنا بتقسيم هذه الفرضية الرئيسية الى سبع فرضيات فرعية :

الفرضية الفرعية 01 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر الأجر وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 02 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر محتوى العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 03 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر فرص الترقية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 04 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر نمط الإشراف وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 05 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر جماعة العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 06 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر ساعات العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 07 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر ظروف العمل المادية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي) وقمنا بتقسيم هذه الفرضية الرئيسية الى فرضيات فرعية :

الفرضية الفرعية 01 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 02 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

الفرضية الفرعية 03 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 5%.

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية :

- التعرف على واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
- الكشف عن وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- الوقوف على عناصر الرضا الوظيفي في منظمات الأعمال.

أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة في جانبين هما :

الجانب النظري : تبرز أهمية هذه الدراسة كونها تكشف العلاقة بين بعدين مهمين في حياة المؤسسات ألا وهما الرضا الوظيفي وأداء العاملين ، كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال مساعدة صانعي القرار في المؤسسات الاقتصادية من التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين بها، كذا أثر ذلك على أدائهم الوظيفي.

الجانب التطبيقي : إن المؤسسات الاقتصادية قطاع مهم في الدولة، وتتجلى أهميته في مساهمته الفعالة في التنمية الاقتصادية، حيث أن الرضا الوظيفي للعاملين بهذا القطاع سينعكس على أداءهم الأمر الذي سينعكس بصورة أخرى على الأداء الكلي لهذه المؤسسات وعلى الأداء الاقتصادي للدولة، وبالتالي تحقيق الرفاهية للفرد والمجتمع.

مبررات اختيار الموضوع :

- التعرف على أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للعاملين.
- الاهتمام بدراسة السلوك الإنساني كونه يساعد الإدارة في الكشف عن الفروق الفردية بين الأفراد بالمؤسسة ويعرفهم بأوجه الشبه بينهم وحاجتهم المادية والنفسية والاجتماعية.
- معرفة العوامل الاجتماعية التي تؤدي إلى رضا العاملين من عدمه والمشاكل التي تعترضهم.
- إبراز أهمية تقييم أداء العاملين في المؤسسات.

- للموضوع علاقة مباشرة مع التخصص العلمي.

المنهج المستخدم في الدراسة :

يبين المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحث وذلك للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، وبغية تحقيق الأهداف المرجوة من البحث يتم الاعتماد على ما يلي :

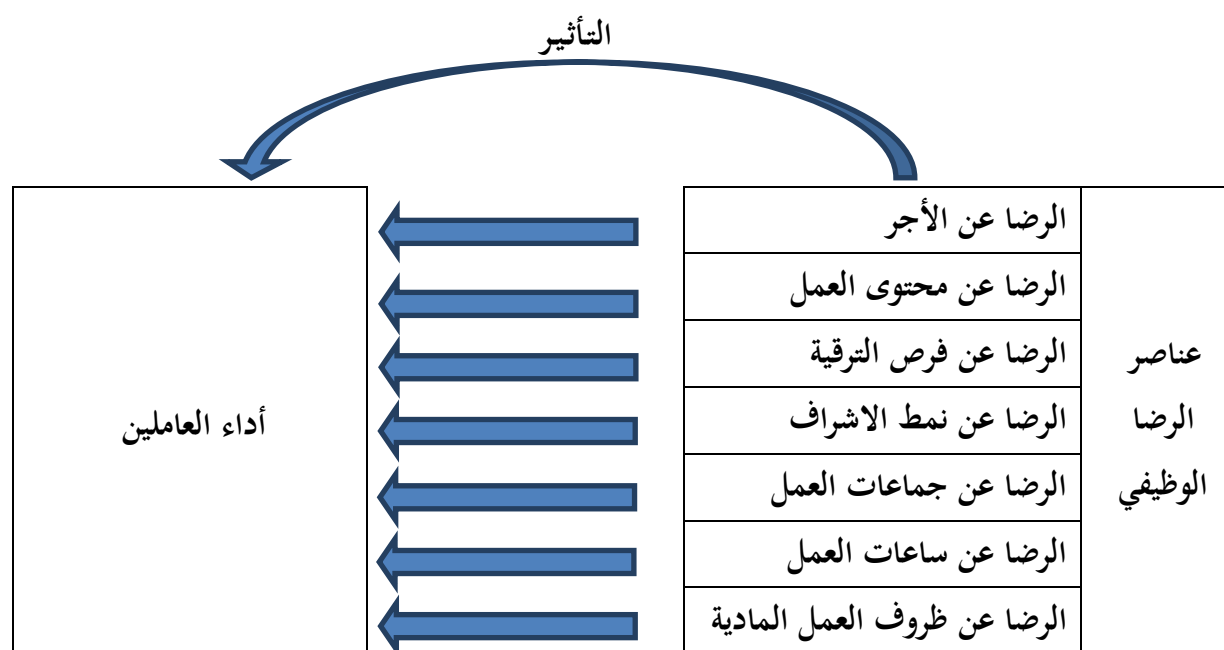
المنهج الوصفي التحليلي : الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

المنهج الاستقصائي : لإستغلال البيانات الميدانية عن طريق تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث.

المنهج الإحصائي : الذي يمكننا من استعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات.

نموذج الدراسة :

يتشكل نموذج الدراسة من متغيرين أحدهما مستقل (الرضا الوظيفي) والآخر تابع (الأداء).



المصدر : من اعداد الطلبة.

حدود الدراسة :

يكون نطاق الدراسة على النحو التالي :

الحدود المكانية : مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات الكائن مقرها بالمنطقة الصناعية بكونين الوادي.

الحدود الزمنية : من 21 جانفي 2018 الى 16 ماي 2018.

مرجعية الدراسة :

تم الاعتماد على مجموعة من المراجع الأجنبية والعربية بمختلف أنواعه.

هيكل الدراسة :

بناءا على طريقة IMRAD ، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، حيث عالج الفصل الأول الأدبيات النظرية للموضوع والدراسات السابقة، في حين خصص الفصل الثاني للدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة، وكذا عرض ومناقشة النتائج.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية

للدراصة

تمهيد :

لقد اهتم معظم الباحثين بالعنصر البشري كونه المحرك الرئيسي والفعال في المؤسسة، وسعوا جاهدين الى معرفة إحتياجاته ورغباته والعمل الى تحقيق أعلى درجات الرضا للحصول على احسن أداء.

وستتطرق في هذا الفصل لمبحثين اساسيين وهما :

* المبحث الأول سيتم التطرق إلى كل من مفهوم الرضا الوظيفي والعناصر المشكلة له (الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعة العمل، ساعات العمل، ظروف العمل المادية)، وكذلك الى أداء العاملين (مفهومه، اهميته، محدداته...).

* وفي المبحث الثاني سيتم التطرق للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

المبحث الأول : الإطار النظري

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى متغيرات الدراسة وهما الرضا الوظيفي وأداء العاملين من الجانب النظري وإظهار العلاقة بينها.

المطلب الأول : ماهية الرضا الوظيفي

الفرع الأول : تعريف الرضا الوظيفي

لقد حظي موضوع الرضا الوظيفي بإهتمام العديد من المفكرين والباحثين لكنهم لم يتفقوا على تعريف موحد له، ويرجع ذلك لكونه حالة انفعالية نفسية يصعب دراستها وقياسها من جهة، وإلى الاختلاف في القيم والمعتقدات والظروف البيئية من جهة أخرى.

وستتناول في البداية تعريف الرضا.

لغة: هو ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلاً ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه¹.

اصطلاحاً: يرى سميث أن الرضا يتمثل في مظاهر الثبات والاستقرار في مشاعر الفرد نحو الموقف والأبعاد المتعددة للعمل، ويتبين أيضاً أن الرضا عبارة عن اتجاه عام للفرد نحو عمله، ويكون هذا الاتجاه كمحصلة لمجموعة من العوامل والمؤثرات، ويظهر هذا الاتجاه على شكل زيادة في دافعية العامل نحو عمله حيث ينجم عنها زيادة في مستوى كفايته المهنية².

ويرى هوبوك أن الرضا الوظيفي عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد³.

ويرى فروم أن الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفر معه الوظيفة لشغلها نتائج ذات قيمة ايجابية، أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ⁴.

¹ ابن منظور أبو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، المجلد 5، ط4، بيروت، لبنان، 2005م، ص168.

² عبد المحسن بن صالح الحيدري، ابراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض (بحث ميداني)، الادارة العامة للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية، 2005م، ص24.

³ خيرة المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1، القاهرة، 2014م، ص12.

⁴ مولاي مصطفى سارة، الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير أداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة يحي فارس، المدية، عدد6، جوان 2016م، ص175.

ويرى لوك أن الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الايجابية الناتجة عن تقييم وظيفة أو خبرة عمل، وهو نتيجة تصور موظف لمدا توفر الاشياء التي ينظر اليها على انها مهمة في وظيفته¹.

و يعرف أيضا الرضا الوظيفي على أنه : مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد اتجاه العمل الذي يشغله حاليا وهذه المشاعر قد تكون ايجابية أو سلبية، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتوقع الفرد أن يحققه من عمله².

ويرى رسمي أن الرضا الوظيفي هو: تقييم فردي لظروف الوظيفة من طبيعة عمل أو إشراف أو هي العوائد الناجمة عن الالتحاق بالعمل كالأجر، وحيث يمثل الرضا الوظيفي إدراك لمجموعة من المشاعر والاستجابات تتم معالجتها من خلال معايير توقعات والنسق القيمي للفرد³.

و عرفه ستون بأنه : الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق اهدافه الاجتماعية من خلالها⁴.

الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

وله أهمية بالغة لكل من :

1- بالنسبة للموظف : ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي الى :

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل : حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية من أكل، شرب، سكن.... إلخ وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي.... إلخ مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة⁵.

¹ Ssegawa godfrey, **factors influencing employee job satisfaction and its impact on employee performance, a case of unileversity Kenya**, united states international university, spring 2014,P7.

² محمد قريشي، لطيفة سبي، دور التمكين الاداري في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد04، جوان 2015م، ص118.

³ نوار علي مطوف، الرضا الوظيفي و أثره في الفاعلية التنظيمية دراسة تطبيقية في دائرة صحة ذي قار، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد21، 2016م، ص350.

⁴ ايوب صكري، أحمد بن عيشاوي، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، المجلد3، العدد2، ديسمبر 2017م، ص198.

⁵ بلخيري سهام، عشيظ حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أكلي محمد اوالحاج، البويرة، السنة الجامعية 2011-2012م، صص8-9.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم : فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- الرضا عن الحياة : حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة.
- 2- بالنسبة للمؤسسة :** ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة :
 - ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية : فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزاً على عملهم.
 - ارتفاع في الإنتاجية : فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
 - تخفيض تكاليف الإنتاج : فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي... إلخ.
 - ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة : فلما يشعر الموظفون بأن المؤسسة أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم بمؤسستهم.

3- بالنسبة للمجتمع : ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة :

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

الفرع الثالث : عناصر الرضا الوظيفي

إن الرضا عن العمل هو محصلة مجموعة من العناصر تتمثل في :

- 1- الرضا عن الأجر :** يعتبر الأجر بمثابة وسيلة لإشباع الحاجات الدنيا، ويمتد أثره ليعطي الشعور بالأمن وليرمز إلى المكانة الاجتماعية، كما قد ينظر إليه العامل كمركز لعرفان المؤسسة لأهميته، وهناك علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي، فكلما زاد مستوى الأجر كلما زاد مستوى الرضا الوظيفي والعكس صحيح.
- 2- الرضا عن محتوى العمل :** قدم بعض الباحثين ومنهم "Hackman" مجموعة من العناصر المرتبطة أهمها خصائص العمل، إذ أنها تسمح بخلق الظروف التي تولد أكبر قدر من الدافعية لدى الموظفين، وبالتالي الوصول إلى أداء عالي، مما يساهم في درجة رضاهم الوظيفي¹.

¹ مولاي مصطفى سارة، مرجع سابق، صص 175-176.

3- الرضا عن فرص الترقية : كلما كان طموح العامل أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح فعلا، قل رضاه عن العمل والعكس، أي هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا الوظيفي.

4- الرضا عن نمط الاشراف : كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيههم، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافيا عن أعمالهم، وبالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيههم.

5- الرضا عن جماعة العمل : يلاحظ أنه كلما كان تفاعل العامل مع عمال آخرين في العمل يحقق تبادلا للمنافع بينه وبينهم، كانت جماعة العمل مصدرا لرضا العامل عن وظيفته، والعكس صحيح.

6- الرضا عن ساعات العمل : يلاحظ أنه بالقدر الذي توفر فيه ساعات العمل للعامل حرية استخدام وقت الراحة يزيد الرضا الوظيفي لديه، والعكس صحيح.

7- الرضا عن ظروف العمل المادية : بصفة عامة تؤثر ظروف العمل المادية على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله أي درجة رضاه عن العمل، فمعدل دوران العمل ومعدل الغياب يرتفعان في الاعمال التي تتصف بظروف عمل مادية سيئة والعكس صحيح.

الفرع الرابع : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

يمكن تقسيمها حسب مصدرها الى عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة واخرى ذاتية متعلقة بطبيعة العامل نفسه.

1- العوامل التنظيمية : وتتمثل فيما يلي :

- نظام العوائد : ويتضمن الاجر والخوافز والترقية.
- السياسات التسييرية : وتتضمن نمط الاشراف وقيم وأهداف المنظمة وسياسة المنظمة.
- ظروف العمل : وتتضمن ظروف العمل المادية والظروف الاجتماعية ومحتوى العمل.

2- العوامل الذاتية : اظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد فهناك اناس بطبائعهم وشخصياتهم اقرب الى الرضا أو الاستياء ومن اهم هذه المسببات ما يلي :

- احترام الذات، المكانة الاجتماعية، تحمل الضغوط، الرضا العام عن الحياة¹.

¹ برياح محمد الامين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال الموارد البشرية، السنة الجامعية 2015/2016م، صص 7-11.

الجدول رقم 1-1 : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للعاملين				
عوامل متعلقة بالبيئة	عوامل متعلقة بالمؤسسة	عوامل متعلقة بالوظيفة		عوامل متعلقة بالعامل
		من حيث اداء العامل للوظيفة	من حيث طبيعة تصميم الوظيفة	
■ مدى رضا العامل عن الحياه بصفة عامة ■ نظرة المجتمع للموظف ■ الانتماء الديموغرافي (حضري، ريفي) ■ اختلاف الجنسية ■ البيئة الاجتماعية والثقافية والداخلية والخارجية	■ مدة وتوقيت العمل ■ ظروف العمل المادية ■ اساليب العمل ■ الاجراءات القانونية للعمل ■ نظم الاتصال ■ التكنولوجيا ■ نمط القيادة والإشراف	■ الشعور بالإنجاز ■ الاجر والحوافز ■ فرص الترقية ■ الشعور بالأمن الوظيفي ■ العلاقات مع الآخرين	■ درجة تكبير الوظيفة ■ درجة اثرء الوظيفة ■ السيطرة على الوظيفة ■ طبيعة الوظيفة ■ المشاركة في اتخاذ القرار ■ المستوى التنظيمي للوظيفة	■ عامل السن ■ الأقدمية في العمل ■ نوع الجنس ■ المستوى التعليمي ■ اهمية العمل للعامل ■ شخصية العامل (اتجاهاته، قيمه، معتقداته، وطموحه

المصدر : برباح محمد الامين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التفسير تخصص ادارة اعمال الموارد البشرية، السنة الجامعية 2015/2016م، ص12.

الفرع الخامس : انواع الرضا الوظيفي

يقسم الرضا الوظيفي الى نوعين هما¹ :

1- الرضا العام : ويعرف على انه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فهل هو راض ام غير راض هكذا على الإطلاق والرضا عن العمل كعامل عام يمثل محصلة للعوامل الفرعية، حيث نستطيع الاشارة الى درجة الرضا العام من خلال الناتج النهائي للدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله.

2- الرضا النوعي : وهو رضا الفرد على جانب معين من جوانب عمله دون الجوانب الاخرى، كأن يرضا بالعائد المادي في حين يكون غير راض على نوعية الإشراف، وعلى الرغم من تقسيم الرضا الوظيفي الى نوعين،

¹ عثمان محادين، القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي (وجهة نظر تربوية معاصرة)، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2016م، ص100.

إلا أن هناك دراسات أثبتت وجود علاقة ارتباطية بين الرضا العام والرضا النوعي، بمعنى أن الرضا عن جانب معين من جوانب العمل مرتبط بالرضا عن الجوانب الأخرى.

وقد حدد جنزيرج ثلاث أنواع من الرضا الوظيفي هي :

1- الرضا الداخلي : وينبع من مصدرين هما المتعة النابعة من انهماك الفرد في نشاط العمل وإحساسه بالإنجاز، وعن إحساسه بقدراته من خلال الإنجاز.

2- الرضا المصاحب : وهو ناتج عن الشروط النفسية والمؤسسية التي تصاحب عمل الفرد.

3- الرضا الخارجي : وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه

الفرع السادس : خصائص الرضا الوظيفي

للرضا الوظيفي عدة خصائص نذكر أهمها :

- تعدد مفاهيم طرق القياس.
- النظر الى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي.
- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة بالسلوك الانساني.
- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول.
- للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي.
- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليل على رضاه على العناصر الأخرى¹.

الفرع السابع : قياس الرضا الوظيفي

يمكننا ان نفرق بين مجموعتين من مقاييس الرضا وهما :

1- المقاييس الموضوعية : من بين المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي نجد الغياب وترك العمل كما يلي :

أ - الغياب : يعرف الغياب على انه عدم حضور العامل الى مكان العمل فالوقت الذي يتوقع منه الحضور للبرنامج العمل².

¹ عثمان محادين، مرجع سابق، صص 101-102.

² مولاي مصطفى سارة، مرجع سابق، صص 176-177.

ب - ترك العمل : ان بقاء العامل واستمراره في عمله يعد مؤشرا لرضاه، وتعلقه بعمله، عكس ما يشير اليه ترك العمل وتقديم الاستقالة.

2- المقاييس الذاتية : الاساس في المقاييس الذاتية إعداد الاستبيان، الذي يضم أسئلة متباينة موجهة إلى العمال، الغاية منه الحصول على تقرير من العامل، عن درجة رضاه عن العمل، وأن تحديد مستوى الاسئلة التي تتضمنها قوائم الاستقصاء خاضعة للطريقتين رئيسيتين :

أ- تقسيم الحاجات : تتبع قائمة الاسئلة التي يتم تصميمها تقسيما عام للحاجات الإنسانية، الغاية منها الحصول على معلومات من العامل عن ما يتيح له العمل من اشباع للمختلف الحاجات المطلوبة، فكل نوع من الحاجات تخصص له عينة من الاسئلة.

ب - تقسيم الحوافز : تتبع قائمة الاسئلة في هذه الطريقة تقسيم للحوافز، التي يطيحها العمل الذي تمثل احد العوامل المؤثرة في الرضا كمحتوى العمل، فرص الترقية، الاشراف... الخ.

الفرع الثامن : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

حاول العديد من الباحثين والمفكرين تفسير وشرح الرضا الوظيفي من خلال وضع مجموعة من النظريات نذكر منها :

1- نظرية تدرج الحاجات لماسلو : قدم ماسلو نظرية تحدد مجموعات الحاجات الانسانية والأهمية النسبية لكل منها في تدرج الاشباع وعلاقة هذا بالدافعية للقيام بسلوك معين، وبصفة عامة تشمل هذه الحاجات مجموعة الحاجات الدنيا (السيولوجية والامان) والحاجات العليا (الحب والانتماء والتقدير والاحترام وتحقيق الذات).

2- نظرية العاملين (هيرزبرج، 1959) : تعد نظرية هيرزبرج من اشهر نظريات الدوافع، فقد اسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والانتاجية وتعتمد هذه النظرية على تفسير الدوافع بناء على نوعين من القوى :

- القوى الداخلية الكامنة في الفرد نفسه، سواء كانت قوى فسيولوجية او سيكولوجية.
- القوى الخارجية هي عبارة عن دوافع السيكلوجية، التي يكتسبها الفرد من علاقته بالبيئة التي يعيش فيها¹.

¹ محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال زمزم ناشرون وموزعون، ط1، عمان الاردن، 2012م، صص138-148.

3- نموذج بورتو ولولر لدوافع، الاداء، الرضا الوظيفي : اهتم بورتو ولولر في دراستهم بالدوافع والاداء الوظيفي لأهمية هذه العلاقة، ففي نموذجها في الدوافع بدأ بوتر ولولر بالفكرة القائلة بان الدوافع (الجهد أو الضغوط) لا تساوي الرضا أو الاداء فالدوافع والرضا الوظيفي والاداء في رأيهم متغيرات مختلفة وعلاقتها مع بعض ليست كما يعتقد اصحاب النظريات التقليدية والتي ترى ان الرضا الوظيفي يقود الى اداء وإنتاجية.

كما ان هناك العديد من النظريات التي حاولت بدورها شرح أو تفسير الرضا الوظيفي نذكر منها :

نظرية الادارة العلمية، نظرية العلاقات الانسانية، نظرية الحاجة للإنجاز، نظرية Y و X ، نظرية الانصاف، نظرية التوقع، نظرية لولير، نظرية Z ، نظرية تدعيم السلوك، نظرية الجماعة المرجعية، نظرية الادراك، نظرية القيمة للوك، نظرية عملية المقاومة، نموذج ستير وبورتو، نظرية الهدف.

المطلب الثاني : أداء العاملين

الفرع الأول :

1 : مفهوم الأداء : يعرف الأداء على أنه الاستخدام الكفء للموارد (العمل، رأس المال، الأرض، المعدات، الطاقة، المعلومات ... الخ) وذلك لاستغلال السلع والخدمات¹.

وفي تعريف آخر الأداء: هو النشاط او المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد فكريا كان أو عضليا بغية أتمام المهمة الموكلة اليه وهو سلوك يؤدي الى تحقيق الاهداف المحددة من قبل المنظمة².

و يرى أحمد صقر عاشور أن الأداء هو قيام العامل بالأنشطة و المهام المختلفة³.

2- مفهوم الاداء الوظيفي للعاملين : هو تنفيذ العامل لأعماله التي تكلفه بها المنظمة، أي النتائج التي يحققها العامل في المنظمة⁴.

¹ بالشرش نور الدين، الحوافز وأداء العاملين في المؤسسات، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، الجيزة، مصر، 2008م، صص25-26.

² روثام بو زيان. دور الالتزام التنظيمي في تحسين اداء الموظفين في شركات الاعمال دراسة تطبيقية في شركة سونلغاز مديرية التوزيع ريفي -بشار، جامعة طاهري محمد بشار، مجلة البشائر الاقتصادية ، العدد 3 ، سبتمبر 2017م، ص259.

³ شعلال عبد المجيد، الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بأدائهم بحث مسحي أجري على أساتذة التربية البدنية والرياضية في بعض ثانويات ولايات (مستغانم، تيمسملت، تلمسان)، المجلة العلمية لعلوم و تقنيات الأنشطة البدنية والرياضية، معهد التربية البدنية والرياضية، مستغانم، العدد الخامس، 2005م، ص75.

⁴ عبد الحميد بورحومة، بودراع امينة، دور أخلاقيات الاعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عنية من البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المركز الجامعي تلمسان، العدد10 ، ديسمبر 2016م، ص 202.

الفرع الثاني : العوامل المؤثرة في كفاءة أداء العاملين

حدد علي السلمي العوامل المؤثرة في كفاءة أداء العاملين في مجموعتين رئيسيتين هما :

1- عوامل تتصل بالفرد نفسه من حيث :

- القدرات والمهارات.
- التركيب النفسي.
- التركيب الاجتماعي.

2- عوامل تتصل بالعمل ذاته

- واجبات ومهام وطبيعة العمل.
- التنظيم الاجتماعي للعمل.
- الموارد والإمكانيات المادية.

الفرع الثالث : أبعاد الأداء

للأداء أبعاد متعددة ومن أبرزها نذكر ما يلي :

1- أداء المهمة : الأنشطة التي تحول المواد الخام الى السلع والخدمات التي تنتجها المنظمة.

2- الأداء الضمني : هو التطوع للإنجاز أنشطة المهمة التي لا تعتبر رسمياً جزءاً من الوظيفة¹.

الجدول رقم 1- 2 : يبين الاختلاف الرئيسي بين أداء المهمة والأداء الضمني

الأداء الضمني (العام)	أداء المهمة
متشابهة عبر الوظائف	يختلف باختلاف الوظائف
ليس محتمل أن يكون محدد الدور	محتمل أن يكون محدد الدور
الاهتمام (الركائز) : الشخصية	الاهتمام (الركائز) : القدرة والمهارة

المصدر : Herman aguinis، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، إدارة الأداء، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، ط1، 2011م، ص117.

¹ Herman aguinis، إدارة الأداء، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، ط1، 2011م، ص116.

الفرع الرابع : قياس الاداء

1- مفهوم قياس الأداء¹ : يعرف قياس الأداء على أنه المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المنظمة وتوثيقها ولا سيما مراقبة وتوثيق جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقا.

2- أهمية قياس الأداء : ان عملية قياس الاداء تؤدي الى تحقيق فوائد كثيرة للمنظمة حيث انها توفر مدخلا واضحا للتركيز على الخطة الاستراتيجية للبرامج، وتبرز أهمية قياس الاداء من خلال نقاط كثيرة نذكر منها :

- يمكن قياس الأداء من تركيز الاهتمام على ما يجب انجازه ويحفز المنظمات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الاهداف.
- إن قياس الأداء يؤدي الى تحسين ادارة المنتجات والخدمات وعملية ايصالها للعملاء.
- إن قياس الاداء يحسن الاتصالات الداخلية بين العاملين فضلا عن الاتصالات الخارجية بين المنظمة وعملائها ومتعاملاتها.
- إن قياس الاداء يساعد على تبرير تنفيذ البرامج وتكليفها.
- يمكن لقياس الاداء ان يبين مدى قيام المنظمة بمعالجة احتياجات المجتمع من خلال احراز التقدم نحو تحقيق الغايات.
- إن قياس الاداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل.
- القياس يزيد من تأثير المنظمة حيث يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج الى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الايجابي في تلك المحاور.

3- أنواع مقاييس الأداء :

تقسم مقاييس الاداء بشكل عام الى خمسة انواع:

1- مقاييس المدخلات : تستخدم هذه المقاييس لفهم الموارد البشرية والمالية التي تستخدم لغرض الوصول الى المخرجات والنتائج المطلوبة.

2- مقاييس العمليات : تستخدم لفهم الخطوات المباشرة في انتاج المنتج أو الخدمة.

3- مقاييس المخرجات : تستخدم لقياس المنتج أو الخدمة التي يوفرها النظام أو المنظمة ويتم إيصالها الى العملاء².

¹ وائل محمد صبحي ادريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2009م، صص69-75.
² المرجع نفسه، ص75.

- 4- مقاييس المحصلات : تستخدم لتقييم النتائج المتوقعة أو المرغوبة أو الفعلية.
- 5- مقاييس التأثير : تستخدم لقياس الآثار المباشرة أو غير المباشرة التي تنشأ عن تحقيق غايات المنظمة.
- وهناك من يصنف مقاييس الأداء تحت مسميات عديدة مثل مقاييس الأسباب والنتائج والمقاييس السلوكية.
- 4- تصنيفات مقاييس الاداء : تصنف معظم مقاييس الاداء ضمن واحد من التصنيفات العامة التالية :

- الفاعلية.
- الكفاءة.
- الجودة.
- التوقيت.
- الانتاجية.

إلا أن بعض المنظمات يمكن أن تطور تصنيفاتها الخاصة بها حسب ما يلائم عملياتها اعتماداً على رسالتها، والجدول التالي يوضح التصنيفات العامة :

الجدول رقم 1- 3 : التصنيفات العامة

المقياس	يقيس	التعبير عنه بالوحدات
الكفاءة	قدرة المنظمة على اداء المهام	المدخلات الفعلية ازاء المدخلات المخططة
الفاعلية	قدرة المنظمة على التخطيط لمخرجات عملياتها	المخرجات الفعلية ازاء المخرجات المخططة
الجودة	مسألة انجاز وحدة العمل بشكل صحيح ومعايير الصحة تحدد حسب احتياجات العملاء	عدد الوحدات المنتجة بشكل صحيح ازاء اجمالي عدد الوحدات المنتجة
التوقيت	مسألة إنجاز وحدة العمل في الوقت المحدد ومعايير التوقيت حسب احتياجات العملاء	عدد الوحدات المنتجة في الوقت المحدد ازاء اجمالي عدد الوحدات المنتجة
الانتاجية	حجم الموارد التي تستخدم لإنتاج وحدة عمل	المخرجات ازاء المدخلات

المصدر : وائل محمد صبحي ادريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2009م، ص 78

- 5- مداخل قياس الاداء : تتضمن مداخل قياس الاداء ما يلي :

- 1- مدخل الوصف (الصفات الشخصية) : يركز مدخل الصفات الشخصية على الفرد صاحب الاداء ويتجاهل الموقف المحدد، السلوكيات والنتائج.
- 2- مدخل السلوك : يؤكد مدخل السلوك على ما يقوم به الموظفون في العمل ولا يفكر في صفات الموظفين أو النتائج الناتجة من سلوكياتهم هذا بالأساس عملية موجهة تؤكد على كيفية تصرف الموظف في العمل.
- 3- مدخل النتائج : يؤكد مدخل النتائج على النتائج والمخرجات التي ينتجها الموظفون، أنه لا يفكر في الصفات الخاصة بالموظفين أو كيفية قيامهم بالعمل¹.

المطلب الثالث : علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في المؤسسات

الرأي الأول : يمكن تصور علاقة الرضا بالأداء في اربعة حالات هي :

- 1- قد يزيد الرضا ولا يزيد الاداء : وتعود أهم أسباب هذه الحالة لأسباب منها تواضع الولاء والانتماء للمؤسسة وانخفاض مستوى القدرات بالنسبة للمتطلبات العمل او انخفاض فعالية القيادة الادارية وتنظيم العمل بالمؤسسة بشكل عام.
- 2- قد ينخفض الرضا لكن الاداء يرتفع : وتعود أهم أسباب ذلك الى يقظة ضمير العامل في المؤسسة أو قد يرى العامل أن تلك الوظيفة هي فرصته الوحيدة ولا توجد وظيفة اخرى متاحة.
- 3- قد يزيد الرضا ويزيد الاداء : وذلك عندما يساهم الرضا المرتفع في تهيئة ولاء العامل وانتماءه للمؤسسة وتقارب اهدافه مع أهدافها.
- 4- قد ينخفض الرضا وينخفض الاداء : وذلك عندما يؤدي انخفاض الرضا الى انخفاض دافعية الفرد للعمل خاصة اذا اقترن ذلك بتواضع فرص التدريب أو سوء نمط القيادة او غير ذلك من العوامل المقللة لمستوى الرضا².

الرأي الثاني : خلص الفكر الإداري بثلاث اتجاهات أساسية، حاولت تحديد وتفسير العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء وهذا كما يلي :

- 1-زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى زيادة الأداء : يمثل هذا الاتجاه أفكار باحثي مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة، حيث يرى هذا الاتجاه أن العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء هي علاقة سببية يمثل فيها الرضا³

1 Herman aguinis، مرجع سابق، ص 120-122.

2 المرجع نفسه ، ص 125.

3 مولاي مصطفى سارة، مرجع سابق، ص 174.

الوظيفي المتغير المستقل والأداء المتغير التابع أي أنه كلما كان مستوى الرضا الوظيفي مرتفع كلما أدى ذلك إلى زيادة مستوى أداء المورد البشري والعكس صحيح.

ويُفسر هذا الاتجاه هذه العلاقة بفكرة بسيطة مفادها أن المورد البشري الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي تزداد لديه الدافعية نحو العمل ويزداد أيضا ارتباطه بوظيفته ومؤسسته فيرتفع بذلك أدائه والعكس صحيح.

2- زيادة الأداء يؤدي إلى زيادة الرضا : بعد قيام الباحثين برايفيلد وكروكيت الدراسة التجريبية التي أجريت على العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي سنة 1955، حيث توصلوا إلى استنتاج كان ضربة قوية لأفكار مدرسة العلاقات الإنسانية وهو أن العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي إن وجدت فهي علاقة شرطية، أي توجد فقط في الحالة التي تربط فيها العوائد (الأجر، المكافآت... إلخ) بالأداء الفعلي للمورد البشري، وفي هذه الحالة الخاصة لا يكون الرضا سببا في الأداء، وإنما العكس، أي أن الرضا هو نتيجة الأداء، فالإشباع التي يُحققها المورد البشري لحاجاته إثر حصوله على العوائد المرتبطة بأدائه المرتفع هي التي تحقق الرضا الوظيفي¹.

3. العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء تحكمها عوامل وسيطة : يفترض هذا الاتجاه أن العلاقة التي تربط الرضا الوظيفي بالأداء هي علاقة تحكمها عوامل وسيطة، فلا يوجد ما يؤكد على أن التغير في أحد هذين المتغيرين تغير مماثل أو معاكس في المتغير الآخر، فلا توجد هناك علاقة ثابتة تحكم المتغيرين، وهو ما أدى إلى الأخذ بعوامل أخرى وسيطة تربط بين الرضا الوظيفي والأداء، منها ما هو مرتبط بالخصائص الشخصية للمورد البشري مثل الجنس، السن، درجة التعلم... إلخ، ومنها ما هو مرتبط بالوظيفة مثل الإثراء، المشاركة في صنع القرارات... إلخ، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية مثل نظرة المجتمع للموظفين الانتماء الديموغرافي... إلخ.

ومن خلال ما تقدم ذكره في هذا المحور يمكن القول أنه رغم الاختلاف الملاحظ بين الباحثين في تحديد المتغير المستقل والمتغير التابع بين الرضا الوظيفي والأداء، إلا أنهم جميعا يتفقون على أن الرضا الوظيفي والأداء هما متغيرين مهمين للوصول إلى الفعالية والفاعلية في المؤسسة، ولو كان خلاف ذلك لما تمت أصلا دراسة العلاقة بينهما.

¹ المرجع السابق، ص 175.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة (محلية وعربية وأجنبية) التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة وسيتم عرض هذه الدراسات وفق تتبع زمني من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الأول : الدراسات المحلية

1 - تم إعداد هذه الدراسة من طرف الباحثين محمد قريشي ولطيفة سبتي، تحت عنوان " الدور التمكين الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بجماعة محمد خيضر بسكرة"، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، جوان 2015م.

تهدف الدراسة إلى تعرف على واقع الرضا الوظيفي بجماعة بسكرة، والتعرف على مدى وجود علاقة بين بعض التغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المؤهل العلمي، مجال الوظيفة الحالية، سنوات الخبرة)، وبين مستوى التمكين الإداري بجماعة محمد خيضر بسكرة.

يتمثل مجتمع الدراسة العاملين الإداريين الرؤساء والمرؤوسين بالكلية الستة بجماعة محمد خيضر بسكرة والبالغ عددهم 808 عامل، حسب احصائيات 2011/2010، وقد تم سحب عينة تقدر بـ 150 موظف.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بجماعة محمد خيضر بسكرة كان متوسط وفق لمقياس الدراسة ويرجع ذلك لقلّة تفويض السلطة وضعف الاتصال والتدريب والتحفيز.
- وجود فروق ذات دلالة عند مستوى الدلالة 0.05 في اتجاهات المبحوثين حول مستوى التمكين الإداري في المؤسسة محل الدراسة تعزى الى متغير الجنس.

وجود دور معنوي للتمكين الإداري بأبعاده المختلفة في تحقيق الرضا الوظيفي إلى العمل الإداريين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 5%.

2: تم إعداد هذه الدراسة من طرف الباحثين صبيان إيمان وبوشنخي عائشة تحت عنوان " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة بمؤسسة سواتين لإنتاج النسيج SOITIN"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 09، جامعة بوبكر بلقايد بتلمسان سنة 2016م.

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أثر مستوى الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "تكسماكو" لصناعة النسيج، TEXMACO من خلال دراسة حالة بمؤسسة "سواتين" SOITINE المتواجدة بمدينة ندرومة ولاية تلمسان، والتي هي فرع تابع لها.

عينة الدراسة : تم اختيار عينة تتكون من 48 موظف من أصل 120 موظف أي بنسبة 40% من المجتمع وتمثلت أداة الدراسة عبارة عن استبيان لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- المؤسسة بعيدة عن تطبيق الأساليب الجديدة في تنمية الموارد البشرية لأن مستويات الرضا عن هذه الأساليب أظهرت نسب منخفضة.
- لا يؤثر الرضا عن قيمة الأجر في إلتزام الموارد البشرية بالأداء المطلوب بقدر ما يؤثر فيها الرضا عن الأمن الوظيفي.
- لا يؤثر الرضا عن الحوافز المادية والمعنوية في إلتزام الموارد البشرية بالأداء المطلوب بقدر ما يؤثر فيها الرضا عن سهولة العمل وانسجامة مع قدرات الفرد.
- لا تؤثر استشارات الموظفين وإشراكهم في النقاشات واتخاذ القرارات في إلتزام الموارد البشرية بالأداء المطلوب بقدر ما يؤثر فيها الرضا عن وضوح الأدوار والتعليمات.
- لا يؤثر الرضا عن العوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة على ارتفاع مستوى روح الفريق لدى الموارد البشرية بالمؤسسة بقدر ما تؤثر فيه العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية خاصة تلك المرتبطة بالقيم والثقافات.
- أما النتيجة الصاعقة أثبتت انه مهما ارتفعت مشاعر الولاء والالتزام والرقابة الذاتية وغيرها من المشاعر أهما تجعل الموظف لا يستسلم للإغراءات الخارجية ويتشبث بمؤسسته وبوظيفته.

3 : تم إعداد هذه الدراسة من طرف الباحثين عبد الغاني تغلابت وعمار زيتوني تحت عنوان " تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس - ولاية باتنة "، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، بجامعة باتنة 1 الحاج لخضر في جوان 2017م.

تهدف الدراسة إلى إبراز بعض جوانب العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة الجزائرية، وتنبع أهميتها من مكانة المتغيرين المدروسين في مجال إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى حساسيتهما بالنسبة للمؤسسات والمنظمات باختلاف أنواعها.

يتمثل مجتمع الدراسة في الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس (ولاية باتنة) وعددهم 90 فرد باختلاف مناصبهم الوظيفية، وقد تم سحب عينة تقدر بـ 58 فردا أي بسبة 64.44 % من المجتمع

عن طريق المعاينة بالمصادفة وهي معاينة غير احتمالية (حيث احتمال سحب فرد يختلف عن احتمال سحب الأفراد الآخرين)، وذلك باعتبار الصعوبة النسبية لتطبيق المعاينة الاحتمالية (ترقيم الأفراد، ثم السحب، ثم البحث عن الأفراد المعنيين، وربما يرفض أحدهم الإجابة عن الاستبيان).

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- مستوى متوسط لكل من الرضا الوظيفي (بمتوسط حساب يقدره 2.81 وانحراف معياري بقيمته 0.564 والأداء البشري بمتوسط حسابي قدره 2.8 وانحراف معياري بقيمته 0.542 في المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس.
- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس تعزى إلى خصائصهما الشخصية.
- هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء بين الأفراد ذوي المستوى التعليمي (الابتدائي أو الأقل) والأفراد ذوي مستوى (البكالوريا)، في المؤسسة الاستشفائية العمومية بأريس، وذلك لصالح فئة ذوي مستوى التعليم (الابتدائي أو الأقل) بمتوسط أداء قدره 3.29 بينما متوسط أداء نظرائهم من ذوي مستوى (البكالوريا) يقدر بـ : 2.43.
- توجد علاقة تأثير إيجابي ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الأداء البشري في المؤسسة الإستشفائية العمومية بأريس (ولاية باتنة)، ويؤكد ذلك عامل ارتباط دال إحصائيا قيمته 0.340 ومعامل تحديد قيمته 0.115 أي أن 11.5 % من التغير في الأداء البشري يفسره التغير في الرضا الوظيفي.

4 - تم إعداد هذه الدراسة من طرف الباحثين ايوب سكري واحمد بن عيشاوي تحت عنوان " أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية دراسة ميدانية للعينة من فنادق صنف 3 نجوم، بولاية المدية"، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المجلد 3، العدد 2، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله، ديسمبر 2017م.

تهدف الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية وتمت على عينة من فنادق صنف 3 نجوم، بولاية المدية.

يتمثل مجتمع الدراسة الفنادق صنف 3 نجوم بولاية المدية، وقد تم سحب عينة تقدر بـ 4 فنادق.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- تبين من خلال الدراسة الميدانية ان مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الفندقية محل الدراسة كان بشكل عام متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لكافة ابعاد هذا المتغير 2.92.

- كما أثبتت الدراسة عدم رضا العاملين على بعد نمط القيادة والإشراف وزملاء العمل في الفندق.
- من خلال إختبار العلاقة التأثيرية بين أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة وجودة الخدمات الفندقية في الفنادق محل الدراسة لاحظنا ان هذه العلاقة ذات تأثير إيجابي لكنها ضعيفة حيث بلغت قيمة التأثير 20 % وهذا ما يفسر ان هناك عوامل اهم من الرضا الوظيفي ساهمت بشكل كبير في تحقيق هذه النسبة من جودة الخدمات في الفنادق محل الدراسة.

المطلب الثاني : الدراسات العربية

1 : تم إعداد هذه الدراسة من إعداد الطالبة حبيبة محمد دفع الله احمد تحت عنوان " الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين بوزارة الاستثمار دراسة حالة من الفترة 2003م إلى 2006م "، جامعة الخرطوم كلية الدراسات العليا معهد دراسات الإدارة العامة والحكم الاتحادي، سنة 2007م.

وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح معنى مفهوم الرضا الوظيفي، والكيفية التي يتم بها تحقيق الرضا ومعرفة المدى الذي يمكننا للوصول إليه لتحقيق هذا الجانب المهم في عملية الأداء لتحقيق الأهداف المرجوة، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين بالوزارة، ومعرفة رغباتهم ومقترحاتهم لتحقيق الرضا، وعناصر قياسه والتعرف على العوامل المؤثرة في رضا العاملين.

والمنهج المتبع وصفي تحليلي، وأسلوب جمع المعلومات المتبع استبياني، وزع على بعض العاملين، يتم فيها اختيار عينة من الموظفين بالوزارة البالغ عددهم (102) شخص.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- إن الراتب الذي يتقاضاه الموظف غير مرضى ولا يفي احتياجات العاملين.
- بيئة العمل مهياة ومن أهم أولويات القيادة الإدارية العليا.
- رضا الموظف عن إنجازاته وأداء واجبه.
- الرضا عن المشاركة في اتخاذ القرار.
- عدم ملائمة طبيعة العمل لمؤهلات وطاقات العامل.
- عدم الرضا عن حجم العمل الذي يؤدي هو عدم ملائمة قدراته الشخصية.
- غير راضين عن العدالة والمساواة في نظاما لحوافز المادية والمعنوية المعمول بها.
- الرضا عن العلاقات الانسانية بين العاملين في العمل من أجل النهوض بالأداء.
- عدم الرضا عن الطريقة التي يقوم بها الرئيس المباشر في الإدارة لحل مشاكل إدارته.
- عدم الرضا عن نوع الخدمات الاجتماعية التي تقدم للعاملين.

2 : تم إعداد هذه الدراسة من طرف الطالبة هبة سلامة سالم غواش تحت عنوان " الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق (نموذج بورتر ولولر) حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة بكلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة فلسطين سنة 2008م.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على : درجة الرضا الوظيفي لموظفي البنوك في قطاع غزة وفق نموذج بورتر ولولر، وبيان اثر كل من أبعاد نظرية بورتر ولولر وكل من المتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، الدخل الشهري، مستوى التعليم) في رضاهم الوظيفي.

وتم دراستها على 54 شخصا وتوزعت في ثلاث مجالات (أدراك الجهد والقدرة على القيام بالعمل، أدراك الانجاز والقدرة على الوصول إلى مستوى الأداء المطلوب، أدراك قيمة العوائد وعدالتها).

والنتائج التي توصل إليها الباحث حسب ترتيب المحاور الثلاثة للدراسة كالتالي :

● احتل محور أدراك الجهد والقدرة على القيام بالعمل المرتبة الأولى بنسبة 71,90 %، ثم تلاه محور إدراك الانجاز والقدرة على الوصول لمستوى الأداء المطلوب بنسبة 87,1 % وأخيرا محور إدراك قيمة العوائد وعدالتها بنسبة 69,22%.

3 : تم إعداد هذه الدراسة من طرف الباحث بشرى عباس محمد تحت عنوان " تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي — دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة البطاريات — بكلية الصيدلة جامعة بغداد سنة 2015م.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على :

أ — المساهمة في الإثراء من خلال رصد المكتبة العراقية بمضامين متغيرات البحث، والتعرف على مدى تطبيق متغيرات الرضا الوظيفي على أرض الواقع، والتعرف على مستوى أداء الشركة وكذلك تحليل العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي ومتغيرات الأداء المنظم وقياس أثر متغيرات الرضا الوظيفي على متغيرات الأداء في الشركة.

وتتكون عينة الدراسة من 73 شخصا حيث تمثل عينة نسبة 10 % من مجتمع البحث العاملين في هذه الشركة، ولقد استعمل الباحث للدراسة مجموعة من الأسئلة عبارة عن استبيان مغلق وقد طبق مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من : أتفق تماما- أتفق - أتفق إلى حد ما - لا أتفق - لا أتفق تماما، حيث تمحور محتوى الأسئلة على متغيرين - الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

ومن أهم النتائج التي وصل إليها الباحث هي :

- أكدت عينة الدراسة أن الرضا الوظيفي في الشركة قيد الدراسة بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي أكثر قليلا من الوسط الفرضي مما يعكس ضرورة زيادة اهتمام الإدارة بمتغيرات رضا العاملين التي اعتمدتها هذه الدراسة.
- أشارت الأوساط الحسابية ضعف رضا افراد عينة البحث عن الأجور والرواتب وعدالة العائد وكذلك عن ظروف العمل المادية والخدمات.
- أشار الوسط الحسابي إلى ضعف الأداء في الشركة قيد الدراسة، وكذلك بالنسبة إلى متغير الفاعلية، وكان متغير الكفاءة يقرب من الوسط، مما يعكس ضعف تكييف الشركة مع الظروف البيئية وطلبات المجتمع، وأن العلاقة بين الشركة والمجتمع لا تسودها حالات الثقة بمنتجاتها، وأن الإدارة تتابع ساعات العمل اليومية وكمية العمل المنجز بدرجة متوسط.

4 - تم إعداد هذه الدراسة من طرف الباحثين عبد جميل ابو سلمى و علي عباس، تحت عنوان " الرقابة الادارية في الوقت المناسب و اثرها في تحسين جودة الاداء، دراسة ميدانية في القطاع الصحي بالأردن"، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة الشرق الاوسط، العدد 16، 2016م.

تهدف الدراسة إلى تعرف على مدى الالتزام بتطبيق الرقابة الادارية في الوقت المناسب، واثرها في تحسين جودة الاداء والخدمات المقدمة في المنظمات الحكومية بشكل عام وفي القطاع الصحي بشكل خاص.

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمستشفى الزرقاء والبالغ عددهم 590 موظف، وعينة تقدر بـ 150 موظف من العاملين بالمستشفى.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- وجود أثر ايجابي في تحسين جودة الاداء، حيث كلما زاد اهتمام تطبيق الرقابة الوقائية قبل البدء بتنفيذ المهام، فانه يقلل من الاخطاء ويزيد من قدرة الموظف على التنبؤ باحتمالات، وقوع الاخطاء اثناء التنفيذ.
- أظهرت نتائج الدراسة ان توفر المقومات الاساسية الرقابة، يعزز الى حد كبير من فعالية انظمة الرقابة الداخلية بقطاع الصحي بالأردن.
- وجود دور معنوي للتمكين الاداري بأبعاده المختلفة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة 5%.

المطلب الثالث : الدراسات الأجنبية

1 : تم إعداد هذه الدراسة من إعداد الباحث SSEGAWA GODFREY تحت عنوان " العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الموظف دراسة حالة جامعة كينيا "، مشروع بحث مقدم إلى مدرسة Chandara of Business في الاستيفاء الجزئي لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بجامعة الولايات المتحدة الدولية كينيا سنة 2014م.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في المنظمات الكينية وما هو أثر العوامل الخارجية والجوهرية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين فييونيليفر كينيا ؟ وما هو تأثيره على أداء الموظف.

المنهج المتبع في البحث هو المنهج الوصفي، كما يتألف مجتمع الدراسة من : 796 موظفا من منظمات مختلفة، واستعملت أخذ العينات بالطريقة العشوائية الطبقية لرسم عينة حجمها 92 موظفا وكانت أداة جمع البيانات مصممة في شكل استبيان أعده الباحث، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- إن نمط القيادة له تأثير قوي على الرضا الوظيفي بنسبة 85.80% مقارنة بالعوامل الخارجية (بيئة العمل، هيكل الأجور، تعاون الفريق، أسلوب القيادة، الطبيعة من الوظيفة، زملاء العمل، والأمن الوظيفي، وفرص الترقية).
- إن المسؤولية في العمل لها تأثير قوي على الرضا الوظيفي بنسبة 85.90% مقارنة بالعوامل الداخلية (استقلالية الموظف، الاعتراف والتطوير، مستوى المشاركة للموظف).
- تظهر النتائج حول تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف أن الارتياح في العمل له تأثير كبير على أداء الموظف مقارنة بالعوامل الفردية (التغيب عن العمل، ونوعية العمل، وكمية العمل، وممارسات السلامة، إبداع الموظف، فعالية التكلفة، الالتزام بالشركة، واجتماع الموظفين من مجموعة أهداف الشركة).

2 : تم إعداد هذه الدراسة من إعداد الباحثين عبد الغفور عوان، وعفت اصغر تحت عنوان " تأثير رضا الموظف على أدائه دراسة حالة القطاع المصرفي في محافظة مظفر قارة، باكستان " بمعهد جنوب البنجاب، ملتان، باكستان، سنة 2014م.

الهدف من هذه الدراسة :

أ- تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من :

1- أجر الموظف.

2- أمن الوظيفة.

3- نظام المكافآت.

ب- تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف

المنهج المتبع في البحث هو المنهج الوصفي حيث تم جمع البيانات الأولية من عشرة فروع لبنوك مختلفة تقع في مظفر جاره وكان حجم العينة 150 موظفاً، وكانت أداة جمع البيانات مصممة في شكل استبيان أعده الباحث.

ومن أهم النتائج التي تم الوصول إليها ما يلي :

- كان أحد أهداف الدراسة هو معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وحزمة الأجور، وتأثيرها على أدائها الوظيفي وخلصت من البحث إلى أن هناك علاقة إيجابية بين هذين المتغيرين، حيث كان أداء الموظفين أفضل عندما كانوا راضين عن حزمة الأجور.
- كان الهدف الآخر هو معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي، وتأثيره الإضافي على أدائهم الوظيفي، وتوصل الباحث أن هناك علاقة مباشرة بين هذين المتغيرين، حيث أن مستوى رضاهم مرتفع عندما يشعرون بالأمان في وظائفهم ونتج عن ذلك مستويات أعلى من الأداء.
- كان الهدف التالي هو معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي للموظفين فيما يتعلق بنظام المكافآت وتأثيره على أدائهم، ثبت أيضاً من الدراسة أن هناك علاقة مباشرة بين نظام مكافأة البنك والرضا الوظيفي للموظفين، حيث كان الموظفون راضين عن نظام المكافآت للبنك، وارتفع مستوى أدائهم عندما تمت مكافأتهم.

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى محاولة المرور بكل جوانب الرضا الوظيفي من حيث التعريف، والأهميه، الخصائص، والعوامل المؤثرة فيه، أنواعه، النظريات المفسرة له، والعناصر المكونه له (الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الإشراف، جماعة العمل، ساعات العمل، ظروف العمل المادية).

وما يمكن استنتاجه : أن كل مجموعة بشرية مرتبطة مع بعضها البعض هي كيان قائم بذاته، ويتحقق هذا الكيان بتوفير رضا وظيفي عال لأفرادها، ومن أجل زيادة أداؤها بشكل جيد، وإنه لنجاح المؤسسة وجب عليها توفير هذا الرضا الذي يخلق لها أداء جيد لمواردها البشرية، وهذا ما سنحاول معرفته في دراستنا الميدانية التي قمنا بها على مؤسسة الرواد للصناعة و الخدمات بكوينين ولاية الوادي.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد :

بعد التطرق في الفصل الأول من الدراسة في جانبه النظري لكل من الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وكذا أهم الدراسات السابقة التي عاجلت هذه المتغيرات، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات الكائن مقرها بالمنطقة الصناعية كوينين ولاية الوادي، مبرزين في ذلك منهجية الدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة وكذا عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أساسيين :

❖ المبحث الأول : سيتم التطرق إلى منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة.

❖ المبحث الثاني : سيتم التطرق إلى عرض النتائج واستخراج الاستنتاجات.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى كل من الطريقة المستخدمة في الدراسة بالإضافة إلى الأدوات المستعملة فيها.

المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة

وفيه سنتناول كل من منهج الدراسة كذلك مجتمع وعينة الدراسة.

1- منهج الدراسة :

المنهج¹ هو فن التصحيح لسلسلة من الافكار العديدة اما من اجل الكشف عن الحقيقة ، حين نكون بها جاهلين، أو من اجل البرهنة عليها للآخرين، حين نكون بها عارفين، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، باستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات وهما :

المصادر الثانوية : وتتمثل في الكتب والمراجع والمقالات العربية والأجنبية، وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

المصادر الأولية : وتتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض، ووزعت على عمال مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات الواقعة بالمنطقة الصناعية كوينين ولاية الوادي.

2- مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :

أ- مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من مجموع العاملين في المؤسسة محل الدراسة والموضحة كما يلي :

- المؤسسة الرواد للصناعة والخدمات.
- تاريخ التأسيس : 2001/05/13.
- العنوان : تقع بالمنطقة الصناعية كوينين ولاية الوادي، تقوم بإنتاج الدقيق والنخالة.
- نوع المؤسسة : مؤسسة ذات مسؤولية محدودة .
- عدد العمال : 36.

¹ بدوي عبد الرحمان، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، ط3، الكويت، 1977 م، ص4.

• رأس المال : 30.000.000.00 دج.

ب- عينة الدراسة : قام الباحث بدراسة على جميع عمال المؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع 36 استبانة على العاملين بالمؤسسة المذكورة سلفاً، وتم استرجاع 36 استبيان أي ما يعادل نسبة 100%، وفيما يخص الاستبيانات غير الصالحة للتحليل فكانت 01 استبانة أي ما يعادل 2.78 % والجدول أدناه يوضح توزيع عينة الدراسة.

الجدول رقم 2-1 : توزيع عينة الدراسة

الاستبانات	الموزعة	المرجعة	غير المرجعة	غير الصالحة للتحليل	الصالحة للتحليل
العدد	36	36	0	1	35
النسبة	%100	%100	% 0	%2.78	% 97.22

المصدر : من إعداد الطلبة وفقاً لتوزيع الاستبيانات واستردادها

3- خصائص عينة الدراسة : نوضح خصائص عينة الدراسة في ما يلي :

3-1 متغير الجنس :

الجدول رقم 2-2 : يوضح توزيع افراد الدراسة حسب متغير الجنس

الفئة	التكرار	النسبة
ذكر	33	% 94.30
أنثى	2	% 5.70
المجموع	35	% 100

المصدر : من إعداد الطلبة وفقاً لمخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 94.30% وهي أعلى من نسبة الإناث التي بلغت 5.70 %، ويرجع ذلك إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث، وكذلك إلى كون موقع المؤسسة بعيداً عن التجمعات العمرانية.

3-2 متغير العمر :

الجدول رقم 2-3 : يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا لمتغيرات العمر

النسبة	التكرار	فئة العمر
5.70%	2	أقل من 25 سنة
60%	21	من 25 سنة إلى 34 سنة
22.90%	8	من 35 سنة إلى 44 سنة
11.40%	4	أكبر من 44 سنة
100 %	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة الأقل من 25 سنة بلغت 5.70 % وهي أقل نسبة، بينما الفئة من 25 سنة إلى 34 سنة بلغت 60 % وهي أكبر نسبة، أما نسبة الفئة من 35 سنة إلى 44 سنة بلغت 22.90 %، وأخيرا نسبة فئة أكبر من 44 سنة بلغت 11.40 %.

3-3 المستوى الدراسي :

الجدول رقم 2-4 : يوضح توزيع أفراد الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
8.57%	3	ماستر
5.72%	2	ليسانس
14.28%	5	تقني سامي
68.57%	24	ثانوي فأقل
2.86%	1	أخرى
100 %	35	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال بيانات الجدول المتضمنة توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي أن 68.57% من المستجوبين ذوى مستوى ثانوي فأقل، في حين كانت نسبة 8.75 % من حاملي شهادة الماستر، بينما كانت نسبة 5.72% من حاملي شهادة ليسانس، أما حاملي شهادة تقني سامي فكانت نسبتهم 14.28 % وأخيرا نسبة 2.86 % من حاملي شهادات أخرى.

4-3 عدد سنوات الاقدمية المهنية :

الجدول رقم 2- 5 : يوضح توزيع أفراد العينة وفقا لعدد سنوات الاقدمية المهنية

عدد سنوات الاقدمية المهنية	التكرار	النسبة
اقل من 05 سنوات	13	37.14 %
من 05 سنوات إلى 09 سنوات	14	40 %
من 10 سنة إلى 14 سنة	6	17.14 %
أكثر من 14 سنة	2	5.72 %
المجموع	35	100 %

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج Spss

من خلال ما تضمنه الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة لسنوات الاقدمية كانت لفئة من 05 سنوات إلى 09 سنوات بنسبة 40 %، تليها فئة أقل من 05 سنوات بنسبة 37.14 % في حين فئة من 10 سنوات الى 14 سنة فكانت بنسبة 17.14 %، أما نسبة 5.72 % فكانت أقل النسب لفئة أكثر من 14 سنة.

3- 5 المستوى الوظيفي :

الجدول رقم 2- 6 : يوضح توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
عون تنفيذ	31	88.56 %
عون تحكم	2	5.72 %
مشرف	2	5.72 %
المجموع	35	100 %

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج Spss

من خلال ما تضمنه الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة كانت لأعوان التنفيذ بنسبة 88.56%، أما نسبة 5.72 % فكانت لأعوان التحكم ونفس النسبة للمشرفين.

المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الاول : أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، وتم إعدادها وفقا لمقياس ليكارت الخماسي (موافق بشدة، موافق، غير متأكد، غير موافق، غير موافق بشدة) وقد قسمت الاستبانة إلى ثلاثة أقسام وهي :

القسم الأول : يتضمن هذا القسم المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات الاقدمية المهنية، المستوى الوظيفي).

القسم الثاني : يتضمن المتغير المستقل وهو الرضا الوظيفي بعناصره السبعة (الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية، نمط الاشراف، جماعة العمل، ساعات العمل، ظروف العمل المادية).

القسم الثالث : يتضمن المتغير التابع وهو أداء العاملين وشمل هذا القسم 13 عبارة.

الجدول رقم 2-7 : ترتيب عبارات متغيرات الدراسة

المحور	العنصر	رقم العبارة
الرضا الوظيفي	الأجر	(1-2-3-4-5)
	محتوى العمل	(6-7-8-9)
	فرص الترقية	(10-11-12-13-14)
	نمط الاشراف	(15-16-17-18)
	جماعة العمل	(19-20-21-22)
	ساعات العمل	(23-24-25-26)
	ظروف العمل المادية	(27-28-29-30)
	اداء العاملين	(1-13)

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لتصميم الاستمارة

الفرع الثاني : صدق أداة الدراسة وثباتها:

1- صدق أداة الدراسة : يقصد بها أن أداة الدراسة تقيس ما صممت من أجله ولا تقيس شيئاً آخر، وفي إطار الحرص الشديد للطلبة على تحقيق الصدق محتوى استمارة الاستبانة، قام الطلبة بعرضها على مجموعة من الاساتذة المحكمين، تألفت من ثلاث مختصين في المجال (أنظر الملحق رقم 01)، وقد استجاب الطلبة لآراء المحكمين وقاموا بإجراء كل ما اقترحه المحكمون من حذف وتعديل وإضافة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

2- ثبات أداة الدراسة : يعتبر الثبات أن الاختبار يؤدي إلى نفس النتائج في حالة تكراره، وقام الطلبة بالتأكد من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات الكلي الفا كرونباخ الذي يوضحه الجدول الموالي :

الجدول رقم 2-8 : معامل الثبات الكلي للاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات الفا كرونباخ
الرضا الوظيفي	30	0.621
أداء العاملين	13	0.672
الكلي	43	0.704

المصدر : من إعداد الطلبة وفقاً لمخرجات برنامج Spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة الفا كرونباخ بالنسبة للرضا الوظيفي كانت 0.621 و 0.672 بالنسبة لأداء العاملين أما الكلي فقدّر ب 0.704 وهي أكبر من 0.05، أي قيمة الثبات الكلية للاستبيان تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى، أو بعبارة أخرى في حالة ما إذا قمنا باستجواب أفراد المجتمع من جديد وفي نفس الظروف فإن 95 % من أفراد العينة المدروسة تكون لهم نفس الإجابة.

الفرع الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية

قام الطلبة في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة والتحليل الإحصائي لبيانات الدراسة، وهذه الأساليب هي :

1- التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص أفراد عينة الدراسة.

- 2- معامل ألفا كرونباخ لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة.
- 3- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد أهمية الدراسة.
- 4- معامل الانحدار الخطي البسيط وذلك لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- 5 -اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي.
- 6- اختبار مان ووتيني لمعرفة الفرق بين متوسطين.
- 7- اختبار كروسكال لمعرفة الفرق بين أكثر من متوسطين.

كما استخدم الطلبة مقياس ليكارت الخماسي التالي في محوري دراستهم.

الجدول رقم 2-9 : يوضح مقياس ليكارت الخماسي

موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر : من إعداد الطلبة

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد :

$$\text{المدى} = \text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة} = 5 - 1 = 4$$

ثم قسمنا المدى على عدد الفئات $4/5 = 0.8$ بعدها نضيف 0.8 إلى الحد الأدنى للمقياس فنجد :

الجدول رقم 2-10: قيم المتوسط الحسابي وفقا لمقياس كارت الخماسي

الفئة	الاتجاه	مستوى الإجابة
[1.8 ؛ 1]	غير موافق بشدة	منخفض جدا
[2.6 ؛ 1.8]	غير موافق	منخفض
[3.4 ؛ 2.6]	غير متأكد	متوسط
[4.2 ؛ 3.4]	موافق	مرتفع
[5 ؛ 4.2]	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر : من اعداد الطلبة.

المبحث الثاني : عرض النتائج والمناقشة

سنقوم في هذا المبحث بعرض نتائج التي توصلنا إليها في الدراسة ومن ثم مناقشتها

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها :

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2-11: نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	156.192	1	156.192	0.02	0.146	0.382	17.707
الخطأ	913.979	33	27.696				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 17.707 + 0.16x$			

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج Spss

وقمنا بتقسيم هذه الفرضية الرئيسية الى سبع فرضيات فرعية :

الفرضية الفرعية 01 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الأجر عنصر وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2-12 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر الأجر والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	68.172	1	68.172	0.14	0.64	0.25	24.820
الخطأ	1001.999	33	30.364				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 24.820 + 0.38x$			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

الفرضية الفرعية 02 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر محتوى العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2 - 13: نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر محتوى العمل والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	133.311	1	133.311	0.03	0.125	0.353	26.685
الخطأ	936.861	33	28.390				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 26.685 + 0.31x$			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

الفرضية الفرعية 03 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر فرص الترقية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2 - 14 : نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر فرص الترقية والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	55.660	1	55.660	0.18	0.052	0.228	24.551
الخطأ	1014.512	33	30.743				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 24.551 + 0.34x$			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

الفرضية الفرعية 04 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر نمط الإشراف وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2-15 : نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر نمط الإشراف والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	5.549	1	5.549	0.68	0.005	0.072	31.513
الخطأ	1064.622	33	32.261				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 31.513 - 0.16x$			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

الفرضية الفرعية 05 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر جماعة العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2 - 16 : نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر جماعة العمل والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	18.785	1	18.785	0.44	0.018	0.132	28.138
الخطأ	1051.386	33	31.860				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 28.138 + 0.18x$			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

الفرضية الفرعية 06 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر ساعات العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2 - 17 : نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر ساعات العمل والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	18.639	1	18.639	0.45	0.017	0.132	26.302
الخطأ	1051.532	33	31.865				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 26.302 + 0.33x$			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

الفرضية الفرعية 07 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر ظروف العمل المادية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الجدول رقم 2 - 18 : نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر ظروف العمل المادية والمتغير التابع أداء العاملين

المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	Constant
الانحدار	48.151	1	48.151	0.22	0.045	0.212	25.772
الخطأ	1022.021	33	30.970				
المجموع	1070.171	34					
معادلة الانحدار				$Y = 25.772 + 0.49x$			

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

2/ العلاقة الارتباطية بين جميع عناصر الرضا الوظيفي :

الجدول رقم 2 - 19 : العلاقة الارتباطية بين جميع عناصر الرضا الوظيفي

المحاور	الاحصاءات	عناصر الرضا الوظيفي					
		الأجر	محتوى العمل	فرص الترقية	نمط الإشراف	جماعة العمل	ساعات العمل
	معامل الارتباط	0.316	0.626	0.351	0.329	0.432	0.335
	مستوى الدلالة	0.064	0.000	0.039	0.054	0.010	0.049
	حجم العينة	35	35	35	35	35	35

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Spss

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

1/ قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر الرضا الوظيفي :

سنقوم بعرض المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للعناصر المكونة للرضا الوظيفي.

العنصر الأول : الأجر

الجدول رقم 2-20 : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر الأجر

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
1	يلبي لك أجرك احتياجاتك الأساسية لك ولأسرتك	2.80	1.27	2	متوسط
2	ترى أن أجرك الذي تحصل عليه يتناسب مع جهدك المبذول في العمل	2.51	1.22	3	منخفض
3	يتوافق أجرك مع نظائرك في مؤسسات مماثلة أخرى	3.05	0.96	1	متوسط
4	سياسة الأجور والمكافآت المتبعة عادلة	2.20	0.83	5	منخفض
5	قيمة المكافآت تتناسب مع حجم العمل الإضافي	2.42	0.88	4	منخفض
	المتوسط العام لعنصر الأجر	2.59	1.03		منخفض

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

العنصر الثاني : محتوى العمل

الجدول رقم 2-21 : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر محتوى العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
6	تعترف لزملائك بالجهد الذي يبذلونه في العمل	1.97	0.82	3	منخفض
7	الإدارة تشركك في اتخاذ القرارات	3.48	1.35	1	مرتفع
8	تطبق أنظمة العمل على الجميع دون تمييز	2.94	5.49	2	متوسط
9	المسؤوليات والمهام الموكلة إليك واضحة	1.65	0.87	4	منخفض جدا
	المتوسط العام لعنصر محتوى العمل	2.51	2.13		منخفض

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

العنصر الثالث : فرص الترقية

الجدول رقم 2-22 : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر فرص الترقية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
10	الترقية تتم على أساس الجهد المبذول	2.80	1.07	4	متوسط
11	الترقية تتم على أساس الأقدمية	2.00	0.68	5	منخفض
12	توفر المؤسسة فرص جديدة للترقية	3.22	1.13	3	متوسط
13	تحرص المؤسسة على مشاركتك في دورات تدريبية من أجل الترقية	4.05	1.13	1	مرتفع جدا
14	الشهادات أو المؤهلات المتحصل عليها العامل أولوية في الترقية	3.31	1.15	2	متوسط
	المتوسط العام لعنصر فرص الترقية	3.07	1.03		متوسط

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

العنصر الرابع : نمط الإشراف

الجدول رقم 2-23 : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر نمط الإشراف

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
15	يتعامل معك المسؤولون بشكل ودي	1.28	0.62	4	منخفض جدا
16	تتضايق من كون مسؤوليك اقل منك درجة	3.57	1.42	1	مرتفع
17	هدف زيارة المشرف لتصيد الأخطاء	3.54	1.03	2	مرتفع
18	معايير اختيار المشرف تأثر في بيئة العمل	2.68	1.07	3	متوسط
	المتوسط العام لعنصر نمط الإشراف	2.76	1.03		متوسط

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

العنصر الخامس : جماعة العمل

الجدول رقم 2-24 : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر جماعة العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
19	تعمل ضمن فريق عمل محدد	2.22	1.11	2	منخفض
20	وجودك ضمن فريق عمل يشعرك بالارتياح	2.14	0.87	3	منخفض
21	أنت راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين	2.11	0.90	4	منخفض
22	يتم العمل بينك وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل	2.37	3.37	1	منخفض
	المتوسط العام لعنصر جماعة العمل	2.21	1.56		منخفض

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

العنصر السادس : ساعات العمل

الجدول رقم 2-25 : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر ساعات العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
23	يطبق نظام ساعات العمل على الجميع دون تمييز	2.25	0.98	4	منخفض
24	طول ساعات العمل تشعرك بالانزعاج	2.82	1.29	2	متوسط
25	تعتبر أوقات الراحة كافية	2.85	1.30	1	متوسط
26	تقضي وقت راحتك كل أريحية وبدون تضيق	2.71	1.25	3	متوسط
	المتوسط العام لعنصر ساعات العمل	2.65	1.20		متوسط

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

العنصر السابع : ظروف العمل المادية

الجدول رقم 2-26 : قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعنصر ظروف العمل المادية

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف	الترتيب	مستوى
27	توفر المؤسسة مناخ آمن من الإخطار المهنية	2.14	0.87	2	منخفض
28	تشعر بأن مكان العمل يوفر لك الراحة التامة	2.45	1.73	1	منخفض
29	توفر الشركة النقل من وإلى موقع العمل	2.11	1.30	3	منخفض
30	توفر المؤسسة وجبات مناسبة	1.45	0.61	4	منخفض
المتوسط العام لعنصر ظروف العمل المادية		2.03	1.12		منخفض

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات البرنامج Spss

2/ متوسطات عناصر الرضا الوظيفي : بناء على ما ورد في الجداول السابقة فإن عناصر الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة تكون وفق الترتيب الآتي :

الجدول رقم 2-27 : متوسطات عناصر الرضا الوظيفي

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	مستوى الإجابة
01	الأجر	2.59	منخفض
02	محتوى العمل	2.51	منخفض
03	فرص الترقية	3.07	متوسط
04	نمط الإشراف	2.76	متوسط
05	جماعة العمل	2.21	منخفض
06	ساعات العمل	2.65	متوسط
07	ظروف العمل المادية	2.03	منخفض
المتوسط العام لعناصر الرضا الوظيفي		2.60	متوسط

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج Spss

الفرضية الرئيسية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي).

1/ اختبار اعتدالية التوزيع :

حتى نتمكن من معرفة الاختبارات التي سوف تستخدم سواء الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية، التي سوف نعتمد عليها في هذه الدراسة، وعليه سوف نقوم باختبار اعتدالية التوزيع، والجدول أدناه يوضح مدى إتباع المتغيرات للتوزيع الطبيعي من دونه.

الجدول رقم 2-28 : اختبار اعتدالية التوزيع

	Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig
أداء العاملين	0,626	35	0,000

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن $\text{sig} = 000$ وهي أقل من مستوى الدلالة 005، فإن المتغير التابع لا يتبع التوزيع الطبيعي

2/ اختبار مان وتيني بالنسبة لمتغير الجنس : يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات الشخصية التي لا تحمل إلا إجابتين والهدف منه بيان هل العلاقة بين الجنس وأداء العاملين ذو دلالة إحصائية أم لا.

الجدول رقم 2-29 : اختبار مان . وتيني

الرقم	المتغير	مان . وتيني	SIG
01	الجنس	22500	0.308

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS

3/ اختبار كروسكال لباقي المتغيرات الشخصية : يقوم هذا الاختبار على أساس بيان العلاقة بين المتغير التابع (أداء العاملين) والمتغيرات الشخصية التي تحمل على أكثر من إجابتين، والهدف منه هو بيان هل العلاقة بين المتغيرات الشخصية الأخرى وأداء العاملين ذات دلالة إحصائية أم لا.

- الجدول رقم 2 30: اختبار كروسكال للمتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	Chi-Square	SIG
01	العمر	7285	0.063
02	المستوى الدراسي	2333	0.675
03	عدد سنوات الأقدمية المهنية	4236	0.237
04	المستوى الوظيفي	4583	0.101

المصدر : من إعداد الطلبة وفقا لمخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)

سنقوم في هذا المطلب بتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

1 - تحليل الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

ثم نقوم بتحليل الفرضيات الفرعية وهي:

الفرضية الفرعية 01 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر الأجر وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 02 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر محتوى العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 03 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر فرص الترقية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 04 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر نمط الاشراف وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 05 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر جماعة العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 06 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر ساعات العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

الفرضية الفرعية 07 : توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر ظروف العمل المادية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

1-1 تحليل نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي والمتغير التابع اداء العاملين :

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-11، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.02 أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب قبول الفرضية التي تنص على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الرضا الوظيفي و أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%"، ويعزز هذا قيمة معامل الارتباط $R=0.382$ والعلاقة هي علاقة طردية لأن معامل الارتباط إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية للنموذج فقد بلغت $R^2=0.146$ وهي قوة تفسيرية ضعيفة نسبيا مما يعني أن عناصر المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) تفسر ما مقداره 14.60% من المتغير التابع (أداء العاملين) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

2-1 تحليل نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر الاجر والمتغير التابع اداء العاملين :

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-12، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.14 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض الفرضية التي تنص على "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر الأجر وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%".

1-3 تحليل نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر محتوى العمل والمتغير التابع اداء العاملين :

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-13، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.03 اقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب قبول الفرضية التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر محتوى العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%".

1-4 تحليل نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر فرص الترقية والمتغير التابع أداء العاملين :

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-14، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.18 اكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض الفرضية التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين عنصر فرص الترقية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%".

1-5 تحليل نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر نمط الاشراف والمتغير التابع اداء العاملين :

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-15، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.68 اكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض الفرضية التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر نمط الاشراف وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%".

1-6 تحليل نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين عنصر جماعة العمل والمتغير التابع اداء العاملين :

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-16، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.44 اكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض الفرضية التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر جماعة العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%".

7-1 تحليل نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر ساعات العمل والمتغير التابع اداء العاملين :

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-17، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.45 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض الفرضية التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر ساعات العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%.

8-1 تحليل نتائج تحليل الانحدار لإختبار العلاقة بين عنصر ظروف العمل المادية والمتغير التابع اداء العاملين:

أجري تحليل الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج تحليل التباين كما يبينها الجدول رقم 2-18، حيث أن مستوى الدلالة البالغ 0.22 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد وهذا يوجب رفض الفرضية التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر ظروف العمل المادية وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%".

9-1 تحليل العلاقة الارتباطية بين جميع عناصر الرضا الوظيفي :

يبين الجدول 2-19 العلاقة الارتباطية بين جميع عناصر الرضا الوظيفي حيث يبين أنه توجد علاقة ارتباطية بين جميع عناصر الرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05.

2- تحليل نتائج اختبار فرضية وجود رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة:

1-2 تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة لعنصر الأجر :

يتضح من الجدول رقم 2-20 أن عنصر الأجر سائد بدرجة منخفضة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 2.59 كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " يتوافق أجرك مع نظائرك في مؤسسات مماثلة أخرى " بمتوسط حسابي بلغ 3.05 وانحراف معياري 0.96، ثم تليها عبارة " يلي لك أجرك احتياجاتك الأساسية لك ولأسرتك " بمتوسط حسابي 2.80 وانحراف معياري 1.27، تليها عبارة " ترى أن أجرك الذي تحصل عليه يتناسب مع جهدك المبذول في العمل " بمتوسط حسابي 2.51 وانحراف معياري 1.22 ثم عبارة " قيمة المكافآت تتناسب مع حجم العمل الإضافي " بمتوسط حسابي 2.42 وانحراف معياري 0.88، في حين جاءت العبارة " سياسة الأجور والمكافآت المتبعة عادلة " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2.20 وانحراف معياري 0.83، وهذا ما يدل على أن العمال يشعرون برضا منخفض على أجورهم.

2-2 تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة لعنصر محتوى العمل :

يتبين من الجدول رقم 2-21 أن عنصر محتوى العمل سائد بدرجة منخفضة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 2.51 كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " الإدارة تشركك في اتخاذ القرارات " بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.35، تليها عبارة " تطبق أنظمة العمل على الجميع دون تمييز " بمتوسط حسابي 2.94 وانحراف معياري 5.49، ثم عبارة " تعترف لزملائك بالجهد الذي يبذلونه في العمل " بمتوسط حسابي 1.97 وانحراف معياري 0.82 تليها العبارة " المسؤوليات والمهام الموكلة إليك واضحة " بمتوسط حسابي 1.65 وانحراف معياري 0.87، مما يعني أن جميع العمال في المؤسسة محل الدراسة غير راضين تماماً على محتوى العمل.

2-3 تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة لعنصر فرص الترقية :

يتبين من الجدول رقم 2-22 أن عنصر فرص الترقية سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 3.07، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تحرص المؤسسة على مشاركتك في دورات تدريبية من أجل الترقية " بمتوسط حسابي 4.05 وانحراف معياري 1.13، تليها عبارة " توفر المؤسسة فرص جديدة للترقية " بمتوسط حسابي 3.22 وانحراف معياري 1.13، ثم عبارة " الترقية تتم على أساس الجهد المبذول " بمتوسط حسابي 2.80 وانحراف معياري 1.07، تليها العبارة " الترقية تتم على أساس الأقدمية " بمتوسط حسابي 2.00 وانحراف معياري 0.68، مما يعني أن العمال يشعرون بالرضا على فرص الترقية.

2-4 تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة لعنصر نمط الإشراف :

يتبين من الجدول رقم 2-23 أن عنصر نمط الإشراف سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 2.76، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تتضايق من كون مسؤوليك أقل منك درجة " بمتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري 1.42، تليها عبارة " هدف زيارة المشرف لتصيد الأخطاء " بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 1.03، تليها عبارة " معايير اختيار المشرف تؤثر في بيئة العمل " بمتوسط حسابي قدره 2.68 وانحراف معياري قدره 1.07، ثم عبارة " يتعامل معك المسؤولون بشكل ودي " بمتوسط حسابي 1.28 وانحراف معياري 0.62، مما يدل على أنه يوجد علاقة طيبة بين العمال والمشرفين .

2-5 تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة لعنصر جماعة العمل :

يتبين من الجدول رقم 2-24 أن عنصر جماعة العمل سائد بدرجة منخفضة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 2.21، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " يتم العمل بينك وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل " بمتوسط حسابي 2.37 وانحراف معياري 3.37، تليها عبارة " تعمل ضمن فريق عمل محدد " بمتوسط حسابي 2.22 وانحراف معياري 1.11، ثم عبارة " وجودك ضمن فريق عمل يشعرك بالارتياح " بمتوسط حسابي 2.14 وانحراف معياري 0.87، تليها عبارة " أنت راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين " بمتوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 0.90، مما يدل على وجود علاقة عمل ضعيفة بين العمال.

2-6 تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة لعنصر ساعات العمل :

يتبين من الجدول رقم 2-25 أن عنصر ساعات العمل سائد بدرجة متوسطة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 2.65، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تعتبر أوقات الراحة كافية " بمتوسط حسابي 2.85 وانحراف معياري 1.30، تليها عبارة " طول ساعات العمل تشعرك بالانزعاج " بمتوسط حسابي 2.82 وانحراف معياري 1.29، ثم عبارة " تقضي وقت راحتك بكل أريحية وبدون تضيق " بمتوسط حسابي 2.71 وانحراف معياري 1.25، تليها عبارة " يطبق نظام ساعات العمل على الجميع دون تمييز " بمتوسط حسابي 2.25 وانحراف معياري 0.98، مما يدل على عدم رضا العمال اتجاه ساعات العمل.

2-7 تحليل متوسطات إجابة أفراد العينة لعنصر ظروف العمل المادية :

يتبين من الجدول رقم 2-26 أن عنصر ظروف العمل وطبيعته سائد بدرجة منخفضة في المؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 2.03، كما يتضح من الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة " تشعر بأن مكان العمل يوفر لك الراحة التامة لأداء مهامك " بمتوسط حسابي 2.45 وانحراف معياري 1.73، تليها عبارة " توفر المؤسسة مناخ آمن من الإخطار المهنية والإضرار الصحية " بمتوسط حسابي 2.14 وانحراف معياري 0.87، ثم عبارة " توفر الشركة النقل من وإلى موقع العمل " بمتوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 1.30، تليها عبارة " توفر المؤسسة وجبات مناسبة " بمتوسط حسابي 1.45 وانحراف معياري 0.61، مما يدل على أن المؤسسة لا تهتم بظروف العمال المادية.

2-8 تحليل متوسطات عناصر الرضا الوظيفي :

بناءً على النتائج التي يوضحها الجدول رقم 2-27 فإن المؤسسة محل الدراسة :

- يشعر عمالها برضا وظيفي بمستوى منخفض في كل من : الأجر بمتوسط حسابي قدره 2.59، محتوى العمل بمتوسط حسابي قدره 2.51، جماعة العمل، بمتوسط حسابي قدره 2.21، ظروف العمل المادية بمتوسط حسابي قدره 2.03، لكون جميع المتوسطات تنتمي إلى فئة غير موافق.
- يشعر عمالها برضا وظيفي بمستوى متوسط في كل من فرص الترقية بمتوسط حسابي قدره 3.07، نمط الإشراف بمتوسط حسابي قدره 2.76، ساعات العمل بمتوسط حسابي قدره 2.65، لكون جميع المتوسطات تنتمي إلى فئة غير متأكد.
- المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي بجميع عناصره وعباراته بشكل عام كان 2.60 وهو مستوى متوسط وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

3- تحليل فروض وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي)

3-1 تحليل اختبار اعتدالية التوزيع :

توضح نتائج الجدول رقم 2-28 نتائج اختبار طبيعة التوزيع لشايبرو وويلك لان حجم العينة أقل من 50 فكان مستوى الدلالة وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد وهذا ما يدل على ان المتغير لا يتبع التوزيع الطبيعي.

3-2 تحليل اختبار مان ووتيني بالنسبة لمتغير الجنس :

توضح نتائج الجدول رقم 2-29 أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.308 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد.

3-3 تحليل اختبار كروسكال وباقي المتغيرات الشخصية :

نلاحظ من خلال الجدول 2-30 أن كل من العمر وعدد سنوات الأقدمية المهنية والمستوى الدراسي والمستوى الوظيفي، كان مستوى دلالتهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تعزى كل من العمر وعدد سنوات الأقدمية المهنية والمستوى الدراسي والمستوى الوظيفي.

ربط النتائج بالفرضيات :

1 - اختبار صحة الفرضية الرئيسة الأولى :

أثبتت الدراسة أنه توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05 ويعزز هذا بقيمة ارتباط 0.382 والعلاقة هي طردية لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت $R^2=0.146$ وهي قوة تفسيرية ضعيفة نسبياً، مما يعني أن عناصر المتغير المستقل للرضا الوظيفي تفسر ما مقداره 14.60% من المتغير التابع أداء العاملين والباقي يرجع لعوامل أخرى.

2- اختبار صحة الفرضية الرئيسة الثانية :

أثبتت الدراسة أنه يوجد رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل عنصر من عناصر الرضا الوظيفي، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته 2.60، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى والتي تنص على " هناك رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة".

3 - اختبار صحة الفرضية الثالثة :

حيث تم اختبار صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار مان ووتيني وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.308 وهو أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

كما توصلت الدراسة إلى أن كل من العمر وعدد سنوات الأقدمية المهنية والمستوى الدراسي والمستوى الوظيفي كان مستوى دلالتهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تعزى لكل من العمر وعدد سنوات الأقدمية المهنية والمستوى الدراسي والمستوى الوظيفي وهذا عن طريق اختبار كروسكال.

توصلت الدراسة إلى نفي الفرضية الرئيسة الثالثة التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي).

خلاصة الفصل :

قمنا في هذا الفصل بدراسة ميدانية حول تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات التي تقوم بإنتاج الدقيق والنخالة، وقد تم جمع البيانات عن طريق الاستبيان، من خلال استعمال الاساليب الاحصائية في عرض هذه النتائج عن طريق برنامج spss.

وبعد تحليل هذه النتائج تم التوصل إلى :

- 1 - تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 05%".
- 2 - تم إثبات صحة الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على "هناك رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة".
- 3 - تم نفي صحة الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، المستوى الوظيفي).

الخاصة

الخاتمة :

يعتبر العنصر البشري اهم مورد في المؤسسة ومحقق الميزة التنافسية فيها مما يوفر حسن استغلاله قيمة مضافة لذا لزم على متخذي القرار في المؤسسة دراسة سلوكه وميولاته ورغباته لتلبية إحتياجاته، للتحقيق اعلى درجات الرضا بغية الحصول على احسن اداء من اجل تحقيق اهداف المؤسسة.

وهذا ما دعانا الى طرح الاشكالية التالية "ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة"، والتي قمنا من خلال هذه الدراسة بالاجابة عنها، حيث تبرز هذه الدراسة عناصر الرضا الوظيفي ومدى تأثيرها على اداء العاملين في مؤسسة الرواد للصناعة والخدمات بالمنطقة الصناعية كوينين ولاية الوادي.

حيث تعتبر هذه الدراسة في مجملها دراسة إحصائية وصفية للرضا الوظيفي من خلال التطرق الى عناصره وأهميته ومعرفة مدى تأثيره على أداء العاملين، فهي دراسة تأثيرية ارتباطية تبين مدى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

النتائج الخاصة باختبار صحة الفرضيات :

❖ وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0.05، ويعزز هذا بقيمة ارتباط 0.382 والعلاقة هي طردية لأن إشارته موجبة، أما القوة التفسيرية فقد بلغت $R^2=0.146$ وهي قوة تفسيرية ضعيفة نسبيا مما يعني أن عناصر المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) تفسر ما مقداره 14.6% من المتغير التابع (أداء العاملين) والباقي يرجع لعوامل أخرى.

❖ أما عناصر الرضا الوظيفي فكانت نتائجها كالتالي:

❖ لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر الاجر وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05، لان مستوى دلالته 0.14 وهو اكبر من 0.05.

❖ توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر محتوى العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05، لان مستوى دلالته 0.03 و هو اقل من 0.05.

❖ لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر فرص الترقية وأداء العاملين في المؤسسة وحل الدراسة عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05، لان مستوى دلالته 0.14 وهو اكبر من 0.05.

- ❖ لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر نمط الاشراف وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05، لان مستوى دلالاته 0.68 وهو اكبر من 0.05.
- ❖ لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر جماعة العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05، لان مستوى دلالاته 0.44 وهو اكبر من 0.05.
- ❖ لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر ساعات العمل وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05، لان مستوى دلالاته 0.45 وهو اكبر من 0.05.
- ❖ لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين عنصر ظروف العمل المادية وأداء العاملين عند المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة اقل او يساوي 0.05، لان مستوى دلالاته 0.22 وهو اكبر من 0.05.
- ❖ يوجد علاقة ارتباطية بين جميع عناصر الرضا الوظيفي.
- ❖ - أثبتت الدراسة أنه هناك رضا وظيفي في المؤسسة محل الدراسة من خلال حساب المتوسطات الحسابية لكل عنصر من عناصر الرضا الوظيفي، وهذا ما يعززه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته 2.60 وهو مستوى متوسط نسبة إلى الفئة التي ينتمي إليها عن طريق مدى توافر عبارات المقياس.
- ❖ توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.308 وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وأن كل من العمر وعدد سنوات الأقدمية المهنية والمستوى الدراسي والمستوى الوظيفي، كان مستوى دلالاتهم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء العاملين تعزى إلى كل من العمر وعدد سنوات الأقدمية المهنية والمستوى الدراسي والمستوى الوظيفي.

توصيات الدراسة:

- على إدارة المؤسسة التركيز على توفير جميع السبل التي تعمل على رفع رضا العاملين والعمل على تلبية جميع احتياجاتهم المادية والمعنوية.
- مراجعة نظام الاجور المطبق على مستوى المؤسسة.
- العمل على تحسين محتوى العمل الى الأفضل وذلك من خلال (مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، تحديد المهام والمسؤوليات).

- العمل على زيادة فرص الترقية باعتبارها حافز مادي ومعنوي وتساهم في خلق جوء من التنافس الشريف بين العمال.
- يجب على ادارة المؤسسة تحسين نمط الاشراف.
- العمل على تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي.
- إعادة النظر في الحجم الساعي واخذ انشغالات العمال بخصوص أوقات الراحة.
- العمل على تحسين ظروف العمل المادية.
- السعي الى البحث عن العوامل الاخرى المؤثرة على أداء العاملين.

آفاق البحث:

- التغير التنظيمي وأثره على اداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية.
- عوامل البيئة الخارجية وأثرها على اداء العاملين المؤسسة الاقتصادية.
- سمات المديرين والقادة ودورها في تحسين الاداء الوظيفي للعمال في المؤسسة الاقتصادية.
- واقع الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجزائرية (دراسة مقارنة بين القطاع الخاص والعام).
- الولاء التنظيمي وأثره على الاداء في المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا : الكتب

- 1- ابن منظور، ابو الفضل جمال الدين بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، ط4، مجلد5، بيروت، لبنان، 2005م.
- 2- بولشرش نور الدين، الحوافز وأداء العاملين في المؤسسات، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، الجيزة، مصر، 2008م.
- 3- بدوي عبد الرحمان، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، ط3، 1977م.
- 4- محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، زمزم ناشرون وموزعون، ط1، عمان، الاردن، 2012م.
- 5- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ط1، 2014م.
- 6- عبد المحسن بن صالح الحيدر، ابراهيم عمر بن طالب، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض (بحث ميداني)، الادارة العامة للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية، 2005م.
- 7- عثمان محادين، القيادة التبادلية والتحويلية والرضا الوظيفي (وجهة نظر تربوية معاصرة)، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2016م.
- 8- Herman aguinis، ادارة الأداء، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، ط1، 2011م.
- 9- وائل محمد صبحي ادريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2009م.

ثانيا : البحوث الجامعية

- 1- برباح محمد الامين، موساوي يحي، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بمغنية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال الموارد البشرية، السنة الجامعية 2016/2015م.
- 2- بلخير سها، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، المركز الجامعي العقيد آكلي محند اوالحاج، البويرة، السنة الجامعية 2012/2011م.

ثالثا : المجالات العلمية

- 1- ايوب صكري، أحمد بن عيشاوي، أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الفندقية دراسة ميدانية لعينة من فنادق صنف ثلاثة نجوم بولاية المدية، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، المجلد3، العدد2، ديسمبر 2017م.
- 2- شعلال عبد المجيد، الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بأدائهم بحث مسحي أجري على أساتذة التربية البدنية والرياضية في بعض ثانويات ولايات (مستغانم، تيسمسيلت، تلمسان)، المجلة العلمية لعلوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية، معهد التربية البدنية والرياضية، مستغانم، العدد الخامس، 2005م.
- 3- عبد الحميد بورحومة، بودراع امينة، دور أخلاقيات الاعمال في تحسين أداء العاملين دراسة عنية من البنوك التجارية الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المركز الجامعي تلمسان، ع10، ديسمبر 2016م
- 4- مولاي مصطفى سارة، الرضا الوظيفي وأثره على تحسين وتطوير اداء العاملين بالمصارف الجزائرية، مجلة الاقتصاد و التنمية، جامعة يحي فارس، المدية، عدد6، جوان 2016م.
- 5- محمد قريشي، لطيفة سبي، دور التمكين الاداري في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بجامعة محمد خيضر بسكرة، مجلة الاقتصاد والتنمية، مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة المدية، العدد04، جوان 2015م.
- 6- نوار علي مطوف، الرضا الوظيفي وأثره في الفاعلية التنظيمية دراسة تطبيقية في دائرة صحة ذي قار، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد21، 2016م.

رابعاً : المراجع الاجنبية

- 1- Roucham benziane, **the role of organizational commitment in the improvement of employees' performance at a business companies an empirical study at Sonelgaz company – distribution directorate rifi – bechar**, Al-bashaer economic journal volume 3,Tahri mohammed university, bechar, Algeria, septembre 2017.
- 2- Ssegawa godfrey, **factors influencing employee job satisfaction and its impact on employee performance, a case of unileversity Kenya**, united states international university, spring 2014.

الملاحق

الملحق رقم 01 : قائمة الاساتذة المحكمين

الرقم	الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	ابراهيم وصيف غدير ابراهيم	استاذ مساعد أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
02	مرزوقي مرزوقي	استاذ محاضر ب	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
03	خليدة عابي	استاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
التخصص



إستمارة

يمثل هذا الاسبيان جزء من دراسة ميدانية

استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماسنر في إدارة الأعمال حول

السلام عليكم أما بعد تحية طيبة

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى رضاك عن وظيفتك ورؤيتك للعوامل التي قد تعزز من درجة رضاك لتأدية أعمالك بصورة جيدة .
لذا نأمل منك قراءة فقرات الاستبانة بتأني ثم الإجابة عنها جميعا بشكل صريح وموضوعي .

إن دقة البحث وما تخرج به من توصيات ستعتمد على دقة أرائكم التي لنا ثقة بها، وهي موضوع اعتزازنا وتقديرنا شاكرين لكم حسن تعاونكم ولكم منا فائق التقدير والاحترام.

عند الإجابة على أسئلة الاستبيان، الرجاء وضع علامة (×) في الخانة المناسبة.

شكرا على تعاونكم

1 - المعلومات الشخصية :

الجنس .

- ذكر

- أنثى

العمر :

- أقل من 25 سنة

- من 25 سنة إلى 34 سنة

- من 35 سنة الى 44 سنة

- أكبر من 44 سنة

	المستوى الدراسي :	-	ماستر
		-	ليسانس
		-	تقني سامي
		-	ثانوي فأقل
		-	أخرى

	عدد سنوات الأقدمية المهنية :	-	اقل من 05 سنوات
		-	من 05 سنوات إلى 09 سنوات
		-	من 10 سنة إلى 14 سنة
		-	أكثر من 14 سنة

	المستوى الوظيفي :	-	عون تنفيذ
		-	عون تحكم
		-	مشرف

2 - معلومات حول عناصر الرضا الوظيفي و أداء العاملين :

الرقم	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق بشدة
عناصر الرضا الوظيفي					
أولا : الأجر					
1	يلبي لك أجرك احتياجاتك الأساسية لك و أسرتك				
2	ترى أن أجرك الذي تحصل عليه يتناسب مع جهدك المبذول في العمل				
3	يتوافق أجرك مع نظائرك في مؤسسات مماثلة أخرى				
4	سياسة الأجور والمكافآت المتبعة عادلة				
5	قيمة المكافآت تتناسب مع حجم العمل الإضافي				

ثانيا : محتوى العمل					
6	تتعرف لزملائك بالجهد الذي يبذلونه في العمل				
7	الإدارة تشركك في اتخاذ القرارات				
8	تطبق أنظمة العمل على الجميع دون تمييز				
9	المسؤوليات والمهام الموكلة إليك واضحة				
ثالثا : فرص الترقية					
10	الترقية تتم على أساس الجهد المبذول				
11	الترقية تتم على أساس الأقدمية				
12	توفر المؤسسة فرص جديدة للترقية				
13	تحرص المؤسسة على مشاركتك في دورات تدريبية من اجل الترقية				
14	الشهادات أو المؤهلات المتحصل عليها العامل أولوية في الترقية				
رابعا نمط الإشراف :					
15	يتعامل معك المسؤولين بشكل ودي				
16	تتضايق من كون مسئوليك اقل منك درجة				
17	هدف زيارة المشرف لتصيد الأخطاء				
18	معايير اختيار المشرف تأثر في بيئة العمل				
خامسا : جماعة العمل					
19	تعمل ضمن فريق عمل محدد				
20	وجودك ضمن فريق عمل يشعرك بالارتياح				
21	أنت راض عن عدالة توزيع المهام بين الموظفين				
22	يتم العمل بينك و بين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل				
سادسا : ساعات العمل					
23	يطبق نظام ساعات العمل على الجميع دون تمييز				

					24	طول ساعات العمل تشعرك بالانزعاج
					25	تعتبر أوقات الراحة كافية
					26	تقضي وقت راحتك بكل أريحية وبدون تضيق
سابعا : ظروف العمل المادية						
					27	توفر المؤسسة مناخ آمن من الإخطار المهنية والإضرار الصحية
					28	تشعر بأن مكان العمل يوفر لك الراحة التامة لأداء مهامك
					29	توفر الشركة النقل من وإلى موقع العمل
					30	توفر المؤسسة وجبات مناسبة
أداء العاملين						
					01	أدائك لعملك يحقق لك الشعور بالإنجاز
					02	تقوم المؤسسة بتقديم حلول في العمل
					03	أغلب نتائج عملك تستطيع تقييمها بالجيدة بل بالممتازة
					04	جودة المعلومات المطبقة في العمل تعطي نتيجة جيدة في العمل
					05	تلتزم المؤسسة بتطبيق اللوائح و التعليمات لإنجاز عملك
					06	تحويلك من منصب إلى منصب آخر يؤثر على أدائك للعمل
					07	تستخدم كل طاقاتك في عملك
					08	أدائك يقتصر على ما تتطلبه الوظيفة
					09	تراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة لك
					10	أعتمد على نفسي في إنجاز الأعمال و أحرص على تحسين مستوى أدائي

11	لديك الاستعداد للعمل خارج أوقات الدوام				
12	تشعر بأنك في المكان المناسب الذي يناسب مؤهلك العلمي				
13	معايير تقييم الأداء واضحة				

الملحق رقم 03 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	33	94.3	94.3	94.3
انثى	2	5.7	5.7	100.0
Valid Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 04 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 25 سنة	2	5.7	5.7	5.7
من 25 سنة الى 34 سنة	21	60.0	60.0	65.7
Valid من 35 سنة الى 44 سنة	8	22.9	22.9	88.6
أكبر من 44 سنة	4	11.4	11.4	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 05 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى الدراسي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ماستر	3	8.6	8.6	8.6
ليسانس	2	5.7	5.7	14.3
تقني سامي	5	14.3	14.3	28.6
Valid ثانوي فافل	24	68.6	68.6	97.1
أخرى	1	2.9	2.9	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 06 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير عدد سنوات الاقدمية المهنية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	13	37.1	37.1	37.1
Valid من 5 سنوات الى 9 سنوات	14	40.0	40.0	77.1
من 10 سنة الى 14 سنة	6	17.1	17.1	94.3
أكثر من 14	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 07 : توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير المستوى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
عون تنفيذ	31	88.6	88.6	88.6
عون تحكم	2	5.7	5.7	94.3
مشرف	2	5.7	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 08 : معامل الثبات الكلي للاستبانة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.672	13

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	43

الملحق رقم 09 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعناصر الرضا الوظيفي

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
A1	35	2.8000	1.27879
A2	35	2.5143	1.22165
A3	35	3.0571	.96841
A4	35	2.2043	.83005
A5	35	2.4286	.88403
B6	35	1.9714	.82197
B7	35	3.4857	1.35845
B8	35	2.9429	5.49301
B9	35	1.6571	.87255
B10	35	2.8000	1.07922
B11	35	2.0000	.68599
B12	35	3.2286	1.13981
B13	35	4.0571	1.13611
B14	35	3.3143	1.15737
C15	35	1.2857	.62174
C16	35	3.5714	1.42014
C17	35	3.5429	1.03875
C18	35	2.6857	1.07844
D19	35	2.2286	1.11370
D20	35	2.1429	.87927
D21	35	2.1143	.90005
D22	35	2.3714	3.37016
E23	35	2.2571	.98048
E24	35	2.8286	1.29446
E25	35	2.8571	1.30931
E26	35	2.7143	1.25021
F27	35	2.1429	.87927
F28	35	2.4571	1.73786
F29	35	2.1143	1.30094
F30	35	1.4571	.61083
Valid N (listwise)	35		

الملحق رقم 10 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.382 ^a	.146	.120	5.26273

a. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.192	1	156.192	5.639	.024 ^b
	Residual	913.979	33	27.696		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), الرضا الوظيفي

Coefficients^a

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.707	5.158		3.433	.002
	الرضا الوظيفي	.156	.066	.382	2.375	.024

a. Dependent Variable: الاداء الوظيفي

الملحق رقم 11 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين الاجر وأداء العاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.252 ^a	.064	.035	5.51032

a. Predictors: (Constant), الاجر

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.172	1	68.172	2.245	.144 ^b
	Residual	1001.999	33	30.364		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), الاجر

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.820	3.433		7.230	.000
	الاجر والمكافآت	.381	.254	.252	1.498	.144

a. Dependent Variable: الاداء

الملحق رقم 12 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين محتوى العمل وأداء العاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.353 ^a	.125	.098	5.32820

a. Predictors: (Constant), محتوى العمل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.311	1	133.311	4.696	.038 ^b
	Residual	936.861	33	28.390		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), محتوى العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.685	1.685		15.837	.000
	محتوى العمل	.307	.142	.353	2.167	.038

a. Dependent Variable: الاداء

الملحق رقم 13 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين فرص الترقية وأداء العاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.228 ^a	.052	.023	5.54462

a. Predictors: (Constant), فرص الترقية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.660	1	55.660	1.811	.188 ^b
	Residual	1014.512	33	30.743		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), فرص الترقية

+Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.551	3.991	6.151	.000
	فرص الترقية	.339	.252	1.346	.188

a. Dependent Variable: الاداء

الملحق رقم 14: نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين نمط الاشراف وأداء العاملين

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.072 ^a	.005	-.025-	5.67990

a. Predictors: (Constant), نمط الاشراف

a. Predictors: (Constant), متوسط الاسعار

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.549	1	5.549	.172	.681 ^b
	Residual	1064.622	33	32.261		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), نمط الاشراف

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	31.513	4.308	7.314	.000
	نمط الاشراف	-.157-	.379	-.072-	.681

a. Dependent Variable: الاداء

الملحق رقم 15: نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين جماعة العمل وأداء العاملين

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.132 ^a	.018	-.012-	5.64448

a. Predictors: (Constant), جماعة العمل

a. Predictors: (Constant), جامعة المنصورة

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.785	1	18.785	.590	.448 ^b
	Residual	1051.386	33	31.860		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), جماعة العمل

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.138	2.331	12.069	.000
	جماعة العمل	.184	.240	.132	.448

a. Dependent Variable: الاداء

الملحق رقم 16 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين ساعات العمل وأداء العاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.132 ^a	.017	-.012	5.64487

a. Predictors: (Constant), ساعات العمل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.639	1	18.639	.585	.450 ^b
	Residual	1051.532	33	31.865		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), ساعات العمل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.302	4.635		5.674	.000
	ساعات العمل	.326	.426	.132	.765	.450

a. Dependent Variable: الاداء

الملحق رقم 17 : نتائج تحليل الانحدار لاختبار العلاقة بين ظروف العمل المادية وأداء العاملين

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.212 ^a	.045	.016	5.56510

a. Predictors: (Constant), ظروف العمل المادية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.151	1	48.151	1.555	.221 ^b
	Residual	1022.021	33	30.970		
	Total	1070.171	34			

a. Dependent Variable: الاداء

b. Predictors: (Constant), ظروف العمل المادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.772	3.343		7.709	.000
	ظروف العمل وطبيعته	.489	.393	.212	1.247	.221

a. Dependent Variable: الاداء

الملحق رقم 18: العلاقة الارتباطية بين جميع المتغيرات

		Correlations							
		و الاجر متوسط	محتوى العمل متوسط	الترقية متوسط	نمط الاشراف متوسط	متوسط جماعة العمل	ساعات العمل متوسط	متوسط ظروف المادية	الرضا الوظيفي متوسط
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.272	-.043-	-.168-	.096	.182	.199	.316
	Sig. (2-tailed)	.	.114	.808	.334	.583	.294	.251	.064
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
	Correlation Coefficient	.272	1.000	.359*	.039	.353*	.304	.093	.626**
	Sig. (2-tailed)	.114	.	.034	.825	.038	.076	.596	.000
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
	Correlation Coefficient	-.043-	.359*	1.000	.342*	.024	-.232-	.250	.351*
	Sig. (2-tailed)	.808	.034	.	.044	.892	.179	.148	.039
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
	Correlation Coefficient	-.168-	.039	.342*	1.000	-.038-	.076	-.093-	.329
	Sig. (2-tailed)	.334	.825	.044	.	.829	.666	.597	.054
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
	Correlation Coefficient	.096	.353*	.024	-.038-	1.000	.166	.037	.432**
	Sig. (2-tailed)	.583	.038	.892	.829	.	.340	.831	.010
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
	Correlation Coefficient	.182	.304	-.232-	.076	.166	1.000	.001	.335*
	Sig. (2-tailed)	.294	.076	.179	.666	.340	.	.997	.049
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
	Correlation Coefficient	.199	.093	.250	-.093-	.037	.001	1.000	.417*
	Sig. (2-tailed)	.251	.596	.148	.597	.831	.997	.	.013
	N	35	35	35	35	35	35	35	35
	Correlation Coefficient	.316	.626**	.351*	.329	.432**	.335*	.417*	1.000
	Sig. (2-tailed)	.064	.000	.039	.054	.010	.049	.013	.
	N	35	35	35	35	35	35	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

الملحق رقم 19 : اختبار اعتدالية التوزيع

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
متوسط الاداء	.447	35	.000	.626	35	.000

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم 20 : اختبار مان . وتيني

Test Statistics^a

	متوسط الاداء
Mann-Whitney U	22.500
Wilcoxon W	583.500
Z	-1.019
Asymp. Sig. (2-tailed)	.308
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.484 ^b

a. Grouping Variable: الجنس

b. Not corrected for ties.

الملحق رقم 21 : اختبار كروسكال للمتغيرات الشخصية

Test Statistics^{a,b}

	متوسط الاداء
Chi-Square	2.333
df	3
Asymp. Sig.	.675

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: المستوى الدراسي

Test Statistics^{a,b}

	متوسط الاداء
Chi-Square	4.236
df	3
Asymp. Sig.	.237

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: عدد سنوات الاقدمية

Test Statistics^{a,b}

	متوسط الاداء
Chi-Square	4.583
df	3
Asymp. Sig.	.101

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: المستوى الوظيفي

Test Statistics^{a,b}

	متوسط الاداء
Chi-Square	7.285
df	3
Asymp. Sig.	.063

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: العمر

الفهرس

الشكر

ملخص

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

المقدمة

ب - و

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

تمهيد

16

المبحث الأول: الإطار النظري للرضا الوظيفي و أداء العاملين

17

المطلب الأول : ماهية الرضا الوظيفي

17

الفرع الأول : تعريف الرضا الوظيفي

17

الفرع الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

18

الفرع الثالث : عناصر الرضا الوظيفي

19

الفرع الرابع : العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

20

الفرع الخامس : أنواع الرضا الوظيفي

21

الفرع السادس : خصائص الرضا الوظيفي

22

الفرع السابع : قياس الرضا الوظيفي

22

الفرع الثامن : النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

23

المطلب الثاني: أداء العاملين

24

الفرع الأول: مفهوم الأداء

24

الفرع الثاني : العوامل المؤثرة في كفاءة الأداء

25

الفرع الثالث : أبعاد الأداء

25

الفرع الرابع : قياس الأداء

26

المطلب الثالث : علاقة الرضا الوظيفي بالأداء في المؤسسات

28

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

30

المطلب الأول : الدراسات المحلية

30

33	المطلب الثاني : الدراسات العربية
36	المطلب الثالث : الدراسات الأجنبية
38	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
40	تمهيد
41	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
41	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة
45	المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة
45	الفرع الاول : أداة الدراسة
46	الفرع الثاني : صدق أداة الدراسة وثباتها
46	الفرع الثالث : أساليب المعالجة الإحصائية
48	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
48	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الدراسة
58	المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة (المناقشة)
67	خلاصة الفصل
71-69	الخاتمة
75 73	المراجع
89- 77	الملاحق
92- 91	الفهرس