



جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



العنوان:

تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:

جفلال فاطمة

ضريف خديجة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الدكتورة: غيدة فلة	أستاذة محاضرة أ	رئيسا
الدكتورة: زيني فريدة	أستاذة محاضرة أ	مشرفا ومقررا
الدكتورة: خلج مريم	أستاذة محاضرة ب	ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

إهداء

بسم الله الذي أرشدنا وهدانا ووافقنا لبلوغ ما كنا نصبوا إليه الذي أنار لي درب العلم لإنجاز هذا العمل، فالشكر والحمد لله وكفى والصلاة والسلام على خير عباده الذي اصطفى

وعلى أشرف المرسلين سيدنا محمد خاتم الأنبياء اجمعين.

وبداية شكري وإهدائي إلى من أسماها غالي وقدرها عالي التي أفنت عمرها في التضحية

والسهر على تربيته والتي أنارت حياتي بعدما أظلمت في وجهي

والتي قدمت لي من العيش ما كفى ومن الدهر ما صفى،

إلى منبع الحنان والعطاء إلى مثلي الأعلى ومصدر فخري

إلى الذي مهما قدمت لأجلها فلن أرد لها ذرة من عطائها إلى

أمي الحنونة أطل الله في عمرها.

إلى الذي طالما كان النافذة التي أتطلع من خلالها إلى الصبر والاحترام والعزيمة في مواجهة الحياة

أبي الكريم أطل الله في عمره.

إلى من قضيت معهم طفولتي وسنين عمري وإخواني وأخواتي الذين كانوا مصدر قوتي وسندي في الحياة

: محمد، عبد القادر، سعاد، خيرة، حضرية، ليندة، عائشة

وأولادهم الحلوين: عبد الرحمن، عبد الصمد، شعيب، هاجر، أيوب، يعقوب

إلى أستاذتي المحترمة وإلى توأمها الحلوين أطل الله في عمرهم: زينيني فريدة

إلى العائلة المحترمة: عريوات

إلى أعز أصدقائي ورفيقات عمري: مريم، زوليخة، جميلة، كلثوم، سليمة،

نعيمة، إكرام، شهرزاد، أمينة.

إلى من شاركتني عملي هذا وقضيت معها أصعب الأوقات

رفيقتي وزميلتي: خديجة

إهداء

أهدي هذا العمل

إلى من جرع الكأس نار قطرة الحب

إلى من كلت أنامي له ليقدم لنا لحظة السعادة

إلى من حصد الاشواك عن دربي لي مهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير "والدي العزيز"

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع البياض "والدتي الحبيبة"

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة اخوتي واخواتي

إلى كل الكتاكيت الصغار والبراءة التي تسعد القلوب أبناء اخوتي

إلى أعز صديقاتي سامية فاطمة وناصر

إلى كل زميلاتي في الجامعة

إلى كل باحث وطالب علم

إليهم جميعا أهدي هذا الجهد.

خديجة

شكر وتقدير

قال تعالى : "

ربأوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " سورة النمل ، الآية 19.

أتوجه بأول شكر إلى المولى تعالى والثناء على نعمه كلها وعلى توفيقه لنا في إنهاء هذه الدراسة، نقوله تعالى (لئن شكرتم لأزيدنكم)

وبعد التوجه بالشكر والثناء للمولى عز وجل، نتقدم بخالص شكرنا إلى:

أستاذتنا الفاضلة الدكتورة " زيني فريدة " على قبولها الإشراف على هذا الدراسة، وعلى نصائحها وتوجيهاتها القيمة رغم الظروف الصعبة، فجزاها الله عنا خيرا ورعاها وأطال عمرها.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم لقبول مذكرتنا، كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذتنا بقسم علوم التسيير وأخص بالذكر الدكتور " أحمد بن يحي ربيع " والأستاذ " زويير محمد " الذين لم يبخلوا علينا بنصائحهم وتوجيهاتهم، ومعاملتهم المحترمة لنا.

كما نشكر الزميل الطالب: " يوسف أحمد " ، مع تمنياتنا له بمزيد من النجاح والتوفيق.

كما لا يفوتنا أن نشكر جميع عمال مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.

والى جميع زملائنا وزميلاتنا في الدراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

دفعة 2020/2019

شكرا جزيلا



الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الصناعية، اعتمدنا في دارستنا على استبيان تضمن مجموعة من الأسئلة مقسمة إلى محورين، حيث يصب كل محور في فكرة من فرضيات الدراسة تم توزيعه في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى (واعتمدنا في تحليل الاستبيان على برنامج Spss v23. وقد توصلت هذه الدراسة في الأخير أن للرضا الوظيفي تأثيرا إيجابيا ذو دلالة إحصائية على أداء العاملين.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، أداء العاملين، المؤسسة، تقييم الأداء.

Abstract :

The study aims to reveal the reality of the impact of job satisfaction on the performance of employees in the industrial establishment. In our study, we relied on a questionnaire that included a set of questions split into two axes, where each axis deals with an idea about the hypotheses of the study. The questionnaire was distributed to the Swedish foundation cables in AinDefla, and we relied in Analyzing the questionnaire on the spss v23 program. This study finally found, and according to statistics, that job satisfaction has a positive significant impact on the performance of employees.

Keywords: job satisfaction employee performance, organization, performance appraisal.

فهرس المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
	الإهداء
	الشكر
	الملخص (العربية /الأجنبية)
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ-ث	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي وأداء العاملين	
07	تمهيد
13-8	المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي
10-8	المطلب الأول : مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته
9-8	الفرع الأول : مفهوم الرضا الوظيفي
10-9	الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
13-10	المطلب الثاني : طرق قياس الرضا الوظيفي وآليات دعمه
13-10	الفرع الأول : طرق قياس الرضا الوظيفي
12-10	أولاً: المقاييس الموضوعية
13-12	ثانياً: المقاييس الذاتية
13	الفرع الثاني: آليات دعم الرضا الوظيفي
13	أولاً: برامج صيانة القوى الداعمة
13	ثانياً: برامج تحسين بيئة و ظروف العمل
13	ثالثاً : برامج الرفاهية الاجتماعية
13	رابعاً : برامج الرعاية الصحية
22-14	المبحث الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية
15-14	المطلب الأول: مفهوم الأداء مكوناته ومحدداته
14	الفرع الأول: مفهوم الأداء
15-14	الفرع الثاني: مكونات الأداء
15	الفرع الثالث: محددات الأداء

16	المطلب الثاني: المحددات التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين
20-17	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء
19-17	الفرع الأول: الطرق التقليدية
20-19	الفرع الثاني: الطرق الحديثة
22-20	المطلب الرابع: علاقة الرضا الوظيفي ببعض نواتج العمل
21	الفرع الأول: الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل
21	الفرع الثاني: الرضا الوظيفي ومعدل الغياب
21	الفرع الثالث: الرضا الوظيفي والاصابات
22	الفرع الرابع: الرضا الوظيفي ومعدل الأداء
29-22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية
24-22	المطلب الأول: عرض لبعض الدراسات السابقة
23-22	الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي
23	الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بأداء العاملين
24	الفرع الثالث: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي والأداء معا
28-24	المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة
27-24	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف
28-27	الفرع الثاني: القيمة المضافة للبحث
29	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين	
31	تمهيد
36-32	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية بعين الدفلى
33-32	المطلب الأول: تعريف مؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية والمهام التي تقوم بها
33-32	الفرع الأول: تعريف مؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية بعين الدفلى
33	الفرع الثاني: مهام مؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية بعين الدفلى
34	المطلب الثاني: أهداف مؤسسة السويدي المصرية للكابلات بعين الدفلى
36-34	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية بعين الدفلى
52-37	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وعرض وتحليل نتائج الدراسة
40-37	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
37	الفرع الأول: منهجية الدراسة المتبعة

37	الفرع الثاني: حدود الدراسة
40-37	الفرع الثالث: مجتمع، عينة، متغيرات وأدوات الدراسة
40	الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة
52-40	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
44-40	الفرع الأول: عرض النتائج المتعلقة بالمعلومات الشخصية
49-44	الفرع الثاني: التحليل الإحصائي لمعطيات الاستبيان
46-44	أولاً: عرض تحليل عبارات محور الرضى الوظيفي
49-47	ثانياً: عرض وتحليل عبارات محور أداء العاملين
52-49	ثالثاً: اختبار الفرضيات
53	خلاصة
58-55	الخاتمة
62-60	قائمة المراجع
76-64	قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح الطرق التقليدية في عملية تقييم الأداء.	19-17
02	جدول يوضح الطرق الحديثة في عملية تقييم الأداء.	20
03	جدول يوضح أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.	27-25
04	جدول يوضح الاستبيان المسترد والملغى.	38
05	جدول يوضح مستويات تقييم التدرج الخماسي لسلم ليكرت.	39
06	جدول يوضح مقياس ألفا كرونباخ.	40-39
07	جدول يوضح توزيع الأفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي.	40
08	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	41
09	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	42
10	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة (الأقدمية).	43
11	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي.	43
12	جدول يوضح نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي.	46-44
13	جدول يوضح نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين.	48-47
14	جدول يوضح نموذج الانحدار الخطي البسيط.	49
15	جدول يوضح اختبار anova لمعاملات النموذج.	50-49
16	جدول يوضح اختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد.	50

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ب	أنموذج الدراسة	01
15	الإطار العام لمحددات أداء العامل	02
35	الهيكل التنظيمي لمؤسسة السويدي بعين الدفلى	03
41	توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي	04
41	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	05
42	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	06
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة (الأقدمية)	07
44	توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	08

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
67-64	استمارة الاستبيان	الملحق الأول
68	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	الملحق الثاني
76-69	مخرجات برنامج التحليل الإحصائي	الملحق الثالث

المقدمة

توطئة:

تتجه مختلف المؤسسات في الوقت الحالي إلى تجديد مهاراتها وكفاءاتها وتسخير جل جهودها ووسائلها لتحقيق رضا موظفيها، وذلك بمواكبة التغيرات والتطورات التي حدثت ومازالت تحدث في العالم، من أجل الحفاظ على مكانتها في السوق في ظل المنافسة القوية بين المؤسسات.

وان نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى مساهمة المورد البشري في تحقيق أهدافها، فإذا كانوا الأفراد العاملين بالمؤسسة من إطارات وعمال تنفيذيين وغيرهم راضين على أداء أعمالهم فإن مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون مرتفعة، وإذا كان عكس ذلك فإن هؤلاء الأفراد أنفسهم قد يكونون سببا في عدم نجاح المؤسسة وتطويرها.

لقد أثبتت العديد من الدراسات والتجارب أن سبب تفوق العديد من المؤسسات كان نتيجة لوجود إدارة متطورة تهتم بمصالح الأفراد العاملين وحل مشاكلهم وتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل، وذلك من أجل زيادة رضاهم والرفع من أدائهم.

ولهذا فإن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد هو درجة رضاهم عن العمل أي كلما زادت المنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزداد حماسه ليبدل أكبر جهد في أداء عمله، الأمر الذي أوجب على المؤسسة مواكبة كل ما يحدث من تغيير والدراسة على أنجح الطرق لكي تحقق أهدافها والمحافظة على بقاءها واستمراريتها.

مشكلة الدراسة:

نظرا للأهمية المتزايدة للموارد البشرية التي أصبحت أحد الركائز الأساسية لتمكين المؤسسة من التحكم أكثر في الظروف السائدة وسط محيط سريع التغير، وباعتبار هذا الاهتمام يعكس دور الرضا الوظيفي في المؤسسة وإدراك أهميته في تضيق الفجوة بين مهارات وكفاءات العاملين وبين متطلبات الوظائف، يظهر التساؤل التالي:

كيف يؤثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بولاية عين الدفلى؟

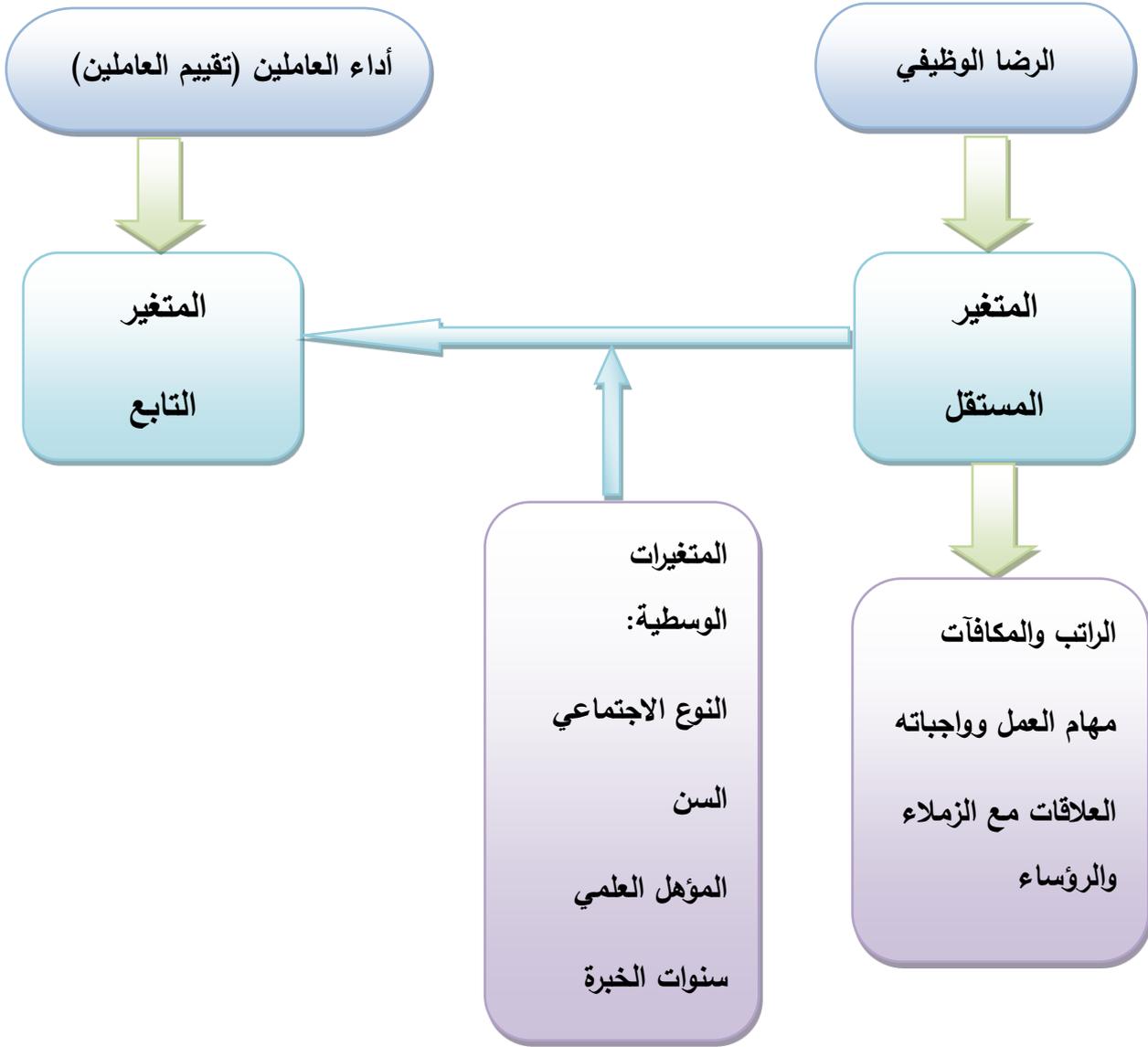
وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي مجموع التساؤلات الفرعية الممثلة في النقاط التالية:

- ❖ هل لبعدهم الراتب والمكافآت أثر على أداء العاملين؟
- ❖ هل لبعدهم مهام العمل وواجباته أثر على أداء العاملين؟
- ❖ هل لبعدهم العلاقات مع الزملاء والرؤساء أثر على أداء العاملين؟

فرضيات الدراسة:

من خلال هذه الدراسة نسعى للإجابة على الإشكالية المطروحة وفق الفرضيات التالية:

- ❖ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم الراتب والمكافآت على أداء العاملين.
- ❖ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم مهام العمل وواجباته على أداء العاملين.
- ❖ هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبعدهم العلاقات مع الزملاء والرؤساء على أداء العاملين.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تحليل الدراسات السابقة.

ميررات اختيار الموضوع:

يمكن حصر الأسباب والدوافع التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع فيما يلي:

1. الأسباب الموضوعية:

- إبراز أهمية الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الأداء العاملين،
- توسع مجال إدارة الموارد البشرية حيث أصبح يهتم أكثر بتحقيق الرضا الوظيفي،
- غياب كفاءة الأداء في بعض المؤسسات راجع إلى غياب الاهتمام بعوامل فاعلية الرضا الوظيفي للعاملين.

2. الأسباب الذاتية:

المقدمة

- ارتباط وملائمة الموضوع بالتخصص،
- الميول الشخصي والرغبة الذاتية في معالجة ودراسة موضوع الرضا الوظيفي وآثاره على الأداء العاملين،
- الشعور بالأهمية والقيمة الحقيقية لهذا الموضوع،
- محاولة معرفة مستوى الرضا الوظيفي وتأثيره على نشاط الموظفين في المؤسسة محل الدراسة.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تقديم إطار نظري لكل من الرضا الوظيفي والأداء مع إبراز مختلف العوامل المؤثرة فيهم،
- إبراز العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسة محل الدراسة،
- إبراز أهمية الرضا الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين ورفع من أداء المورد البشري في المؤسسة،
- الخروج بالتوصيات اللازمة التي يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموارد البشرية في المؤسسات الجزائرية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- تقديم إطار نظري يشرح ماهية الرضا الوظيفي من جهة وأداء العاملين من جهة أخرى،
- تقديم إطار عملي يربط بين الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة (الراتب والمكافآت، مهام العمل وواجباته والعلاقات مع الزملاء والرؤساء) وأداء العاملين.
- التركيز على الرضا الوظيفي وكل ماله علاقة بتحسين ورفع مستويات أداء العاملين (الموظفين)، كما أن الرضا يبين لنا الحالة الشعورية للعامل سواء كانت ايجابية أو سلبية التي تدفعه لأداء عمله بكل جدية.

حدود الدراسة:

لقد حددت هذه الدراسة في المجالات التالية:

- 1- الحدود المكانية: أنجزت الدراسة الميدانية في مؤسسة السويدي للكابلات بولاية عين الدفلى،
- 2- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في السنة الجامعية 2020/2019 خلال الفصل الثاني في الفترة الممتدة من شهر مارس إلى ماي 2020،
- 3- الحدود البشرية: اعتمدت هذه الدراسة على عينة عشوائية من عاملي مؤسسة السويدي للكابلات،
- 4- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين المتغيرين التاليين: الرضا الوظيفي بأبعاده: الراتب والمكافآت، مهام العمل وواجباته والعلاقات مع الزملاء والرؤساء وأداء العاملين.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي إذ يعبران من أكثر المناهج الموافقة مع هذا الموضوع ففي:

-**الجانب النظري:** اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي سمح لنا بفهم اثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بالمؤسسة.

-**الجانب التطبيقي:** تم الاعتماد على المنهج الإحصائي وذلك من خلال إسقاط الجانب النظري للدراسة على مؤسسة السويدي للكابلات فقد استخدم في جميع البيانات ومعالجتها إحصائيا وذلك بعرض قائمة الاستبيان على عينة عشوائية من عمال المؤسسة، ومن جميع الفئات مع التركيز أن تكون أكثر تمثيلا للعاملين ، كما تعتبر الأداة المنهجية الأساسية التي استعانة بها الدراسة كنموذج يضم مجموعة من الأسئلة موجهة إلى الموظفين قصد الحصول على المعلومات المطلوبة وهو أكثر الأدوات استخداما في مثل هذه الدراسات كوسيلة فعالة لتحقيق الاتصال بين الباحث وبين المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة، وذلك قصد تصنيف وتحليل الآراء والموافق التي تجمع بواسطته، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي "spss" لمعالجة بيانات الاستبيان.

صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا عدة مشاكل وصعوبات أثناء انجازنا لهذه الدراسة سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو الدراسة الميدانية (الجانب التطبيقي):

- 1- صعوبة الحصول على مراجع متعلقة بجوهر الموضوع،
- 2- ضيق الوقت في جمع المعلومات والمعطيات المتعلقة بالموضوع،
- 3- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والاجتماعية مما يجعل الدراسة معقدة وتحتاج لمعرفة واسعة وكبيرة بهذه العلوم،
- 4- صعوبة توزيع واستيراد عدد كبير من الاستبانة بسبب جائحة كورونا،
- 5- الظروف الصعبة التي كانت سبب في نقص وتعطيل الدراسة.

هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختيار فرضياته والوصول إلى أبرز أهميته وتحقيق أهدافه، اقتضت الضرورة إلى تقسيم بحثنا إلى فصلين يتضمن مباحث: الفصل الأول نظري وآخر تطبيقي يعكس الدراسة الميدانية.

الفصل الأول تضمن مبحثين هما:

- المبحث الأول بعنوان: << المداخل النظرية للرضا الوظيفي >> حيث تناولنا ماهية الرضا الوظيفي،
- أما المبحث الثاني الذي يحمل عنوان: << أداء العاملين في المؤسسة >> فقد تطرقنا فيه إلى ماهية أداء العاملين،
- فيما يخص المبحث الثالث فقد اشرنا إلى الدراسات السابقة وأوجه التشابه والاختلاف والقيمة المضافة للبحث.

أما **الفصل الثاني:** تحت عنوان دراسة ميدانية لواقع أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى، قمنا بمعالجته من خلال عرض لمحة تقديمية للمؤسسة محل الدراسة ثم استعراض

المقدمة

الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها في الدراسة الميدانية في تبويب وتحليل النتائج المتعلقة بالاستبيان، وفي النهاية أهم النتائج المتحصل عليها والتوصيات التي اخترناها أن تكون خاتمة هذه المذكرة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي وأداء
العاملين

تمهيد

يعتبر الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت اهتمام الباحثين الدارسين في مجال الإدارة الصناعية والتجارية وعلم النفس التنظيمي، لما لهذا الموضوع من أثر فعال على إنتاجية العمل وتطويره، فالرضا الوظيفي يعبر عن مشاعر الارتياح الناتجة عن تطور الفرد اتجاه وظيفته، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة عالية تتمثل في رغبة وبقاء الفرد واستمراره في العمل وبالتالي زيادة أدائه، كذلك يساهم في رفع مستوى أداء الموارد البشرية وهذا يساعد المؤسسة في الوصول إلى تحقيق أهدافها بأقل تكلفة.

وعلى هذا الأساس ركزت المؤسسات جل اهتمامها على الرضا الوظيفي، وافر المسؤولين فيها بأهميته وفائدته المتمثلة فيرفع مستوى أداء العاملين، وبالتالي التأثير الإيجابي على أداء المؤسسة بصفة عامة. ومن أجل هذا وبغية الإلمام بكافة الجوانب المتعلقة بالرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى كل من الرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية لإعطاء مختلف المفاهيم التي شأنها أن تقدم توضيح لكلا من المتغيرين بالإضافة إلى علاقة الرضا الوظيفي بأداء الموارد البشرية وفي الأخير نتطرق إلى استعراض بعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع من أجل نقدها، وتوضيح القيمة المضافة للبحث.

المبحث الأول: ماهية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي أهم ظاهرة من الظواهر التي نالت اهتماما من قبل الباحثين وعلماء النفس السلوكي، حيث بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي في المجال الصناعي وهو من الاتجاهات الخاصة بالعمل، من خلال أن المؤسسات تعتمد بشكل عام في نجاحها على مدى فعالية الأفراد في أدائهم لأعمالهم، والتي تتوقف بدورها على درجة رضاهم ومستوى حماسهم للعمل الذي يؤكد أهمية العنصر البشري في حياة واستمرار المؤسسات وضرورة الاهتمام به.

المطلب الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته

الفرع الأول: مفهوم الرضا الوظيفي

قبل التحدث عن الرضا الوظيفي وجب علينا الإشارة إلى نظرة عامة حول الرضا:

أ- تعريف الرضا:

لغة:

يعني "القبول"، وهو في اللغة العربية مقابل اللفظ الإنجليزي "satisfaction" الذي يعني الشعور بالسرور "feeling of being contented"¹.

اصطلاحا:

❖ عرف ممفورد (mumford): الرضا هو "أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها"².

❖ ويتجه hample: ان الرضا "يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه"³.

❖ كما عرفه Ston: بأنه حالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية⁴. ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الرضا بأنه:

هو اقتناع الموظف بعمله وشعوره بالسرور أثناء تأدية مهامه، لأنه على دراية بأن العوائد الحقيقية التي يحصل عليها تتطابق مع التضحيات التي يقوم بها.

¹.Oxford university , oxford learner s pocket Dictionary. Third edition, oxford: oxford university press, 2003, p380.

². محمد سعيد سلطان، "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 196.

³. عائشة مصطفى المناوي، "سلوك المستهلك"، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1998، ص 122.

⁴. محمد سعيد سلطان، مرجع السابق، ص 197.

ب- مفهوم الرضا الوظيفي

لقد بدأت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي وحظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين، حيث عبروا عنه بعدة تعريفات ولم يتفقوا على تعريف عام له.

❖ يعرف فروم **vromm**: أن الرضا الوظيفي "شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله، فالشعور الإيجابي يتبعه الرضا الوظيفي، بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي".¹

❖ ويمكن تعريفه أيضا: على أنه "شعور العامل بالارتياح أثناء قيامه بالمهام المرجو منه اتمامها في مؤسسته".²

❖ كما يعرف أنه: الدرجة التي يشعر فيها الفرد بإشباع حاجاته النفسية، بحيث يكون ممثلا لقدراته وميوله مما يؤدي إلى احترام الفرد لذاته ولغيره ويؤدي إلى عقد علاقات اجتماعية متينة مع الزملاء والرؤساء، وينتج عنه انبثاق الحماس في نفسه ويبعد عنه التهديد الذي قد يؤدي إلى مشكلات اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية".³

❖ كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن: "شعور داخلي يحس به الفرد (عامل، موظف) اتجاه ما يقوم من عمل وذلك لإشباع احتياجاته ورجباته وتوقعاته في بيئة عمله".⁴

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج أن الرضا الوظيفي:

هو حالة من قبول الموظف لوظيفته، هدفه إشباع احتياجاته ويتحقق الرضا الوظيفي عندما تتطابق العوائد المحققة مع ما يتوقعه الموظف.

الفرع الثاني: أهمية الرضا الوظيفي

تكمن أهمية الرضا الوظيفي بارتباطه بالعنصر البشري الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يحركها ونذكر النقاط التالية:⁵

¹. Vroom.V,work and motivation ,new York, john wiley and sons , Inc, 1964 ,pp99-105.

². عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني، "تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية باريس ولاية باتنة"، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، المجلد (2)، جامعة باتنة، جوان 2017، ص 391.

³. سالم تيسير الشرايدة، "الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 65.

⁴. عصام عبد اللطيف، "الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل"، الطبعة الأولى، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015، ص 10.

⁵. محمد بن مسفر الشمراني، "معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها-دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني"-، رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الامارات العربية المتحدة، 2006، ص ص 38،39.

✚ رفع الروح المعنوية للعاملين مما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب، ترك العمل، معدلات الشكاوي، معدلات حوادث العمل وأيضا انخفاض مستوى الصراعات والمشاكل التي تتم بين العمال والإدارة أو العمال فيما بينهم؛

✚ زيادة درجة الالتزام التنظيمي والولاء في المؤسسة من طرف العمال، وهذا يؤدي إلى الارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي زيادة فعالية المؤسسة؛

✚ تحقيق الاستقرار النفسي والاجتماعي للعامل الذي يعتبر مؤشرا للنجاح في العمل مما يساهم في زيادة إنتاجية الفرد، فالرضا له صلة مباشرة في العمل وهذا الأخير هو معيار تقييم المجتمع لأفراده؛

✚ الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي لأنه مرتبط بمشاعر العاملين بغض النظر عن مستواهم الوظيفي سواء كان مديرا، أو موظفا، أو عاملا صغيرا نحو مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به.¹

المطلب الثاني: طرق قياس الرضا الوظيفي وآليات دعمه

الفرع الأول: طرق قياس الرضا الوظيفي

أن دراسة الرضا الوظيفي وفق أسس موضوعية وعلمية بشكل مستمر ودقيق يعتبر بالغ الأهمية، كونه مؤشر على فعالية المؤسسات وذلك يدل على جهود الباحثين في تحديد طرق وأساليب دراسة وتقييم مستويات الرضا الوظيفي في المؤسسات، باعتبار الرضا الوظيفي ظاهرة غير محسوسة حيث نجد هناك مقاييس موضوعية تعتمد على المؤشرات كمعدل الغياب، ومقاييس ذاتية كالاستقصاء لمعرفة إذا كانوا العاملين راضين عن عملهم ام لا.

أولا: المقاييس الموضوعية

تتمثل المقاييس الموضوعية فيما يلي:

أ- معدل الغياب

لابد من توضيح معنى الغياب قبل التطرق إلى معدل الغياب، فالتغيب يعني التخلف عن أداء العمل الموكول به العامل بدون سابق إنذار وما يترتب عليه من إرباك للعامل الذي يؤثر على الإنتاجية في مجال العمل. غير ان الإجازات الرسمية التي يحصل عليها العامل أو العطل فإن ذلك لا يعتبر تغيبا.²

والمعروف أن القلق من المشاعر التي تمتص طاقة الإنسان وتدهورها مما يؤدي هذا إلى نقص الإبداع والابتكار الذي يحتاج إلى صفاء الذهن والشعور بالحالة النفسية الجيدة، وقد ينتج عن هذا الغياب انعدام الشعور بالرضا عن العمل، وفي بعض الحالات قد يحدث الغياب لظروف لا يمكن للفرد السيطرة عليها مثل: المرض، الحوادث،

برياح محمد الأمين، موساوي يحي، "تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية"، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016، ص 05.

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، "السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 277.

² فايزة محمد رجب بهنسي، "الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2011، ص 44.

الظروف العائلية وغيرها. ورغم انه لا توجد طريقة محددة ومتفق عليها لقياس معدل الغياب.¹ الا أنه هناك طريقة اقترحتها وزارة العمل الأمريكية ذلك سنة 1968م يتم من خلالها حساب معدل الغياب وهي:²

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للأفراد}}{\text{عدد أيام العمل متوسط} \times \text{عدد الأفراد}} \times 100$$

حيث:

- مجموع أيام الغياب للأفراد: يعبر عن مجموع أيام الغياب لجميع لأفراد العاملين،
- متوسط عدد أفراد العاملين: يمثل متوسط عدد العاملين في أول فترة وعدد العاملين في آخر فترة؛
- عدد أيام العمل: تمثل عدد أيام التي عملت فيها المؤسسة دون حساب أيام العطل الأسبوعية والرسمية التي يتم فيها العمل.

ب- ترك الخدمة (دوران العمل):

تعتبر الحالات التي يتم فيها تارك الخدمة بإرادة الفرد نفسه، كدليل لدرجة الرضا العام عن العمل، حيث أن الفرد الذي يبقى في وظيفته مؤشر يدل على ارتباط العامل بعمله، ويتم حساب معدل ترك الخدمة بالاعتماد على ترك الاختياري للخدمة من قبل العامل مقسوما على العدد الإجمالي لعدد الأفراد في منتصف الفترة التي يحسب معدلها كآتي:

$$\text{معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{\text{مجموع عدد الأفراد في منتصف الفترة}} \times 100$$

والبيانات المتعلقة بمعدلات ترك الخدمة، لها نفس الأهمية بيانات معدلات الغياب تقتصر وظيفتها على تنبيه بوجود مشكلات دون تحليلها أو وسائل علاجها، ولكن يبقى هذا السبب غير كافي في إعادة ما ينصح في هذه الحالات بجمع بيانات أكثر تفصيلا عن أسباب ترك الخدمة وذلك بإجراء مقابلة مع الفرد عقب إعلانه عن ترك

¹. محمودية شهيرة، "الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي"، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص: علوم التربية، جامعة الجزائر، 2001، ص ص 41، 42.

². أحمد صقر عاشور، "إدارة الموارد البشرية العامة"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 405.

الخدمة، أو تقديم استقالة لتعرف على الدوافع والظروف التي جعلته يتخذ هذا القرار، ولعل جمع مثل هذه البيانات يساعد في التعرف على الأسباب الحقيقية لترك الخدمة.¹

ت- معدل الأمن والسلامة المهنية :

تحتسب معدلات الإصابات والأمراض المهنية التي سببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا الأفراد عنها، فارتفاعها يعكس حالة اللرضا لدى الأفراد وانخفاضها يعني حسن ظروف العمل ومن ثم رضا الأفراد عنها.²

ثانيا : المقاييس الذاتية

أ- طريقة هيرزبيرغ (طريقة القصة):

تعتمد هذه الطريقة على الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي شعروا فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي شعروا فيها بعدم الرضا ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، أو انعكاسات هذا الشعور على أدائهم لإعمالهم إيجابيا أو سلبا، وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي: أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا.³

وقد تم انتقاد هذه الطريقة من قبل الكثيرين وهي أن المعلومات المقدمة من طرف أفراد العينة المدروسة تفتقر إلى قدر غير قليل من الموضوعية لاعتمادها على النظرة التقليدية والشخصية لأفراد العينة.

ب- طريقة الاستقصاءات (ليكارت):

تعتمد هذه الطريقة على الاستقصاء أراء العينة المستهدف قياس رضاها من خلال نماذج استطلاع الرأي، وتصاغ محتوياتها وتصمم عناصرها على النحو الذي يخدم أهداف الباحثين، ويتلاءم مع مستويات الذين يتم استطلاع آراءهم، وتأخذ هذه النماذج أشكال عدة مثل: نموذج فروم أو نموذج التوقعات، وكذلك نموذج بورتر الذي تستهدف قياس الرضا الفرد عن وظيفته في ضوء إشباعها لخمسة فئات من الحاجات الإنسانية هي: الحاجة إلى الأمن، الانتساب، إلى تقدير الذات، إلى الاستقلال والحاجة إلى تحقيق الذات.⁴

ومن مزايا هذه الطريقة سهولة تصنيف البيانات كميا، إمكانية استخدامها في حالات العينات الكبيرة وقلة التكلفة، وخصوبة المعلومات.⁵

1. محمودية شهيرة، المرجع السابق، ص42.

2. محمد مرعي مرعي، "أسس إدارة الموارد البشرية"، دار رضا للنشر، القاهرة، مصر، 1999، ص ص 288، 289.

3. ناصف عبد الخالق، "الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل"، المجلة العربية للإدارة، العدد 1، المجلد 6، الكويت، 2000، ص ص 27، 28.

4. المرجع نفسه.

5. بدر، حامد أحمد " السلوك التنظيمي "، الطبعة الأولى، دار القلم، الكويت، 1982، ص 61

فهذه الطريقة تتلاءم مع حجم العينات وتوفر المعلومات الكافية القابلة للتصنيف والمعالجة الإحصائية، والوصول إلى نتائج دقيقة وعليه يقوم الباحث بإعداد استبانة لأغراض هذه الدراسة.¹

الفرع الثاني: آليات دعم الرضا الوظيفي

هي مجموعة من البرامج التي تهدف إلى المحافظة على المستوى المطلوب من الرضا الوظيفي وتدفع بالأفراد اتجاه تحقيق أهداف المؤسسات ومن أهم هذه البرامج ما يلي:²

1- برامج صيانة القوى العاملة:

تتمثل تلك البرامج في مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تآكل مهارات وخبرات العاملين بالإضافة إلى تطوير قابليتهم للإبداع والابتكار وتتمثل في:
برامج التدريب، تنمية المهارات الإبداعية والبرامج الخاصة بالنظر في سياسات الأجور والحوافز.

2- برامج تحسين بيئة و ظروف العمل:

تتمثل هذه البرامج في الإجراءات التالية:
- تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة، التهوية، الرطوبة، الأثاث... الخ؛
- معالجة حالات التعب والإرهاق، وذلك بإعادة النظر في ساعات العمل ومراعاة حاجة العاملين إلى الراحة وتحديد المهام؛
- تقليل مصادر الضوضاء وذلك بعزل الآلات والمعدات التي تصدر أصوات مزعجة واستخدام المواد العازلة في الجدران؛
- التقليل من رتبة الأعمال والروتين من خلال اللجوء إلى برامج التوسيع الوظيفي.

3- برامج الرفاهية الاجتماعية:

الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي والأسواق ودور الحضانة وتوفير وسائل جيدة كالمواصلات وبناء سكنات للعاملين مما يدفع هذا الأخير نحو القيام بأداء أفضل، ويجب أن تكون هذه الحوافز شاملة ومستمرة لأكثر عدد من العاملين.

4- برامج الرعاية الصحية:

توجد العديد من الدول لديها تشريعات قانونية تفرض التزاما صحيا على المؤسسة، لتقوم بتقديم خدمات طبية تهتم بالنواحي النفسية والمعنوية و العقلية للعاملين، إن الاعتبارات الإنسانية تقضي بضرورة وقوف إلى جانب العامل المريض، فالمؤسسات التي تقدم خدمات طبية لموظفيها يتميز أفرادها باستقرار وظيفي أفضل وإنتاجية أعلى.

1. سالم تيسير الشرايدة، المرجع السابق، ص 109.

2. محمد الصيرفي، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"، ط 1، قنديل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص ص 276-281.

المبحث الثاني: ماهية أداء الموارد البشرية

يعتبر موضوع الأداء وتقييمه من أهم المواضيع في وظيفة إدارة الموارد البشرية، وذلك أن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى كفاءة وفعالية أداء مواردها البشرية، لذلك نجد أن أداء يعتبر المحور الرئيسي الذي ينصب حوله جهود المديرين كونه يشكل أهم أهداف المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء، مكوناته ومحدداته

الفرع الأول: مفهوم الأداء

لقد تعددت التعريفات المقدمة للأداء وهذا لتعدد الباحثين المهتمين بهذا الموضوع نذكر منها:

❖ الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية "to perform" وقد اشتقت هذه الكلمة

بدورها من الكلمة اللاتينية "performer" والذي يعني "تنفيذ مهمة أو تأدية عمل".¹

❖ تعريف آخر: "الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي

يحقق، أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى

الطاقة المبذولة، أم الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد".²

❖ ويمكن تعريفه أيضا: أنه " يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام،

والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".³

❖ ويمكن التعبير عن الأداء أنه: " انعكاس لقدرة المؤسسة وقابلية تحقيق أهدافها".⁴

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن:

الأداء هو الجهد المبذول من قبل الفرد لتأدية وتنفيذ المهام المكونة لوظيفته ويتم قياسه على أساس النتائج المحققة

من قبل الفرد وهذا ينعكس على قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها.

الفرع الثاني: مكونات الأداء

تتمثل مكونات الأداء فيما يلي:⁵

1. Eco Sid "dialogues autour de la performance en entreprise". Edition harmattan, paris, 1999,

p18.

نقلا عن:

الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، عدد 2009/07-2010، جامعة ورقلة، ص 217.

2. رابوية محمد حسن، "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 210.

3. محمد سعيد سلطان، المرجع السابق، ص 219.

4. كامل أحمد إبراهيم أبو ماضي، "قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة المتوازن"، أطروحة الدكتوراه في

إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان، 2015، ص 4.

5. عبد الله عبد الرحمان النميان، "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير أكاديمية للعلوم

الأمنية، الإمارات، 2003، ص 39.

- 1- المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية للعمل والمجالات المرتبطة به.
- 2- كمية العمل: أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة الإنجاز.
- 3- نوعية العمل: وتعني مستوى الدقة والجودة ومدى مطابقتها الجهد المبذول وكميته بمقدار ما تهم نوعية وجودة الجهد المبذول.
- 4- متطلبات العمل: تشمل المهام والمسؤوليات أو المهارات التي يطلبها عمل من الأعمال.
- 5- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في وقته المحدد.
- 6- كفاية العامل: وتعني ما لدى العامل من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم.
- 7- بيئة المؤسسة: وتتضمن عوامل داخلية كالهيكلة التنظيمي والأهداف والموارد المختلفة وعوامل أخرى خارجية كالعوامل الاقتصادية والاجتماعية.

الفرع الثالث: محددات الأداء

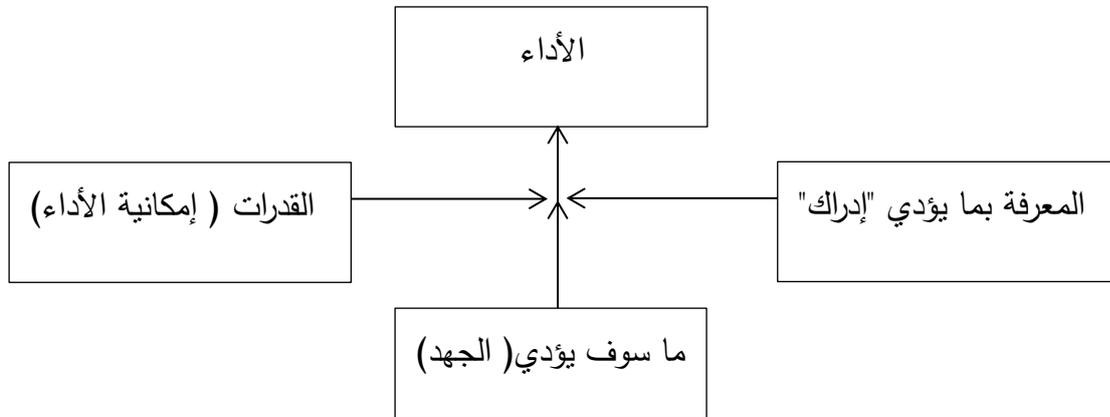
إن الأداء هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها العمل، وهو ينتج عن تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر عليه، ويطلق على هذه العناصر محددات الأداء وتتمثل في:¹

أ- **الجهد**: يشير إلى الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، التي يبذلها الفرد لأداء مهمته؛

ب- **القدرات**: تعتبر من الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة؛

ت- **إدراك الدور أو المهمة**: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور. ويمكن توضيح محددات الأداء من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (02): الإطار العام لمحددات أداء العامل.



¹ راوية محمد حسن، المرجع السابق، ص216.

المصدر: أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، مصر، 1986، ص 120.

المطلب الثاني: المحددات التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين

لقد كان الاعتقاد السائد في مرحلة من الزمن أن العوامل المؤثرة في الأداء هي الظروف المادية للعمل، غير أن الأبحاث والدراسات أثبتت أنه يوجد مؤثرات أخرى تجزها فيما يلي:

1- الرضا الوظيفي: لقد حظي مفهوم الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين ذلك لأنه يتعلق بالعنصر البشري،

فالرضا عن العمل يؤدي إلى زيادة أداء العاملين الذي يرتفع رضاه عن عمله، يزداد بالتالي حماسه للعمل وإقباله عليه وترتفع معنوياته وامتثانه لعمله ومؤسسته فترتفع بذلك إنتاجيته وعمله.¹

2- الحوافز: تعبر الحوافز عن كل ما يحصل عليه الفرد العامل مقابل ما يؤديه من عمل والتحاق الفرد

بالمؤسسة وبقائه فيها مرتبط بالقيمة التي يتصورها عن الحوافز التي يحصل عليها، فالحافز هو عبارة عن قوة أو شعور داخلي يحرك سلوك الفرد لإشباع حاجات ورغبات معينة.² وتستعمل الحوافز من أجل التأثير على القوى الدافعة داخل الفرد والذي تقود إلى بذل الجهد لإشباع حاجاته ومن ثم تحقيق الرضا مما يؤدي إلى تقديم مستوى أداء معين، وذلك أن الناس يتجهون نحو المسلك الذي تكافئهم المؤسسة عليه.

3- الثقافة التنظيمية: تعبر الثقافة التنظيمية على مجموع القيم والمعتقدات التي يتشاركها أعضاء التنظيم

الواحد، حيث تعمل الثقافة التنظيمية على خفض معدل دوران العمل وبالتالي تحسين الأداء، كذلك الثقافة المرنة التي تعتمد على مناخ مفتوح من الاتصالات وتبادل المعلومات وإتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات ووضع الأهداف واقتراح الحلول ترفع من مستويات الأداء.³

4- الولاء التنظيمي: يعبر الولاء التنظيمي عن حالة تواجد العامل مع المؤسسة التي يعمل فيها ولا يتم ولا يفقد

هذا الولاء في ليلة وضحاها بل نتيجة تجارب وخبرات طويلة للفرد، ولا يقوم هذا الأخير بمنح ولاءه لمؤسسته ما لم يعتقد ويؤمن إيمانا قويا بأهداف وقيم مؤسسته، فله حاجات ورغبات يسعى إلى إشباعها وكلما حصل على الإشباع من قبل مؤسسة كلما زاد ولاءه لها، واستعداده لبذل أقصى جهد ممكن نيابة عن المؤسسة ورغبته القوية في المحافظة على استمرار عضويته فيها.⁴

1. محمد سعيد أنور سلطان، "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004، ص 224.

2. محمود سلمان العميان، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، 2008، ص 280.

3. زياد سعيد خليفة، "الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستويات الأداء"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الإمارات، 2008، ص ص 61، 62.

4. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، "الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال"، الطبعة الأولى، الجامعة الأردنية،

2011، ص 149.

المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء

لقد ثبت وجود فروق واختلافات بين الأفراد وبعضهم البعض وهي ظاهرة عامة تلاحظ دائما في جميع نواحي الحياة. ولهذه الفروق تأثيرها على صلاحية الفرد للعامل وحجم العمل وجودة أدائه، وأخيرا استمرارية الشخص في العمل أو تركه. ونظرا لوجود هذه الفروق كان لابد من التعرف طريقة أداء العاملين للعمل وسلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل.

ويقصد بتقييم أداء الموارد البشرية "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو و التقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقيته لوظيفة أخرى.¹

وتعتبر طريقة تقييم الأداء عن الكيفية التي يتم من خلالها عملية تقييم وممثلة في طريقتين تقليدية وحديثة.

الفرع الأول: الطرق التقليدية

تعتمد الطرائق التقليدية في عملية تقييم الأداء على الحكم الشخصي للرؤساء على رؤوسهم إن كل طريقة من هذه الطرق تختلف عن الأخرى في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة فيها، وتتمثل هذه الطرق فيما يلي:²

الجدول رقم (01): يوضع الطرق التقليدية في عملية تقييم الأداء

اسم الطريقة	مضمونها	ايجابياتها	سلبياتها
طريقة التدرج البياني	تقوم هذه الطريقة على أساس تقدير أداء الموظف أو صفاته على خط متصل أو مقياس يبدأ بتقدير منخفض وينتهي بتقدير مرتفع كأن تكون التقديرات (ضعيف، متوسط، جيد، جيد جدا، ممتاز) وذلك حسب درجة توفر كلا من هذه الخصائص فيه، والتي يعبر عنها بأرقام أو نقاط، ثم يتم جمع تلك التقديرات، حيث يصبح المجموع ممثلا للمستوى	* تتميز هذه الطريقة بالسهولة والبساطة. * قياس أداء الأفراد بموجب هذه الطريقة بواسطة الرئيس المباشر لهم.	* احتمال أن يتحيز الشخص القائم بالتقييم في تقديره، بمعنى أن يقوم الرئيس بإعطاء تقدير مرتفع لشخص معين في جميع الصفات أو الخصائص نتيجة لتفوقه في خاصية واحدة. * شخصية القائم بالتقييم وطريقة تفكيره واتجاهاته يترتب عليها إعطاء تقديرات أعلى من الواقع لكل من يقوم بقياس أدائه إذا كان مستهلا أو أقل لكل من

1. صلاح الدين عبد الباقي، المرجع السابق، ص 367.

2. مصطفى نجيب شاويش، " إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد"، الطبعة العربية الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004، ص ص 89-96، (بتصرف).

<p>يقوم بتقييمه إذا كان متشدد في تقييمه.</p>		<p>الذي يعتقد القائم بعملية التقييم، أنه يمثل هذا الفرد.</p>	
<p>*لها نفس سلبيات طريقة التدرج البياني إضافة إلى: - الصعوبة في تطبيق هذه الطريقة عندما يزيد عدد العاملين في إدارة أو قسم عن 20 شخص. - يصعب تقييم أداء العاملين المتوسطين.</p>	<p>*سهولة قياس أداء العاملين البارزين أو الضعفاء. *تتميز بالبساطة والسهولة.</p>	<p>هذه الطريقة تتلخص ببساطة في أن يطلب من كل مشرف القيام بترتيب الأفراد التابعين له ترتيبا تنازليا من الأحسن إلى الأسوأ، والأساس في الترتيب هنا ليس خصائص معينة أو صفات محددة لكن الأساس هو الأداء العام للعمل.</p>	<p>طريقة الترتيب البسيط</p>
<p>*يعاب على هذه الطريقة أنها قد تستغرق وقتا طويلا وفق عدد الأفراد المطلوب قياس أدائهم. *لا تصلح للاعتماد عليها لأغراض التدريب والترقية والنقل لأنها لا تحدد نواقص الأفراد.</p>	<p>*تتميز هذه الطريقة بأنه إذا قام أكثر من شخص بعملية المقارنة ففي الغالب سوف يصلون إلى نفس النتائج تقريبا في حالة أتبع أي طريقة أخرى من طرق قياس الأداء.</p>	<p>يتم بموجب هذه الطريقة تقسيم جميع العاملين في إدارة واحدة إلى أزواج بحيث يتم بوضع كل موظف في مجموعة مع كل مجموعة أخرى.</p>	<p>طريقة المقارنة الثنائية (المزدوجة)</p>
<p>*عدم إمكانية استخدامها إذا ما كان الهدف من عملية تقييم الأداء تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في أداء الأفراد العاملين، حيث إن هذه الطريقة لا تحدد جوانب النقص في الأداء وبالتالي لا يعرف المقيم ولا الفرد العامل السلوك المرغوب فيه والمطلوب منه في أدائه لعمله.</p>	<p>*استخدام هذه الطريقة المقيم من التساهل أو التشدد في قياس أداء العاملين.</p>	<p>يتم في هذه الطريقة وضع بعض القيود على حرية المقيم في توزيع العاملين، وتقدير أدائهم. وعلى هذا فإن المقيم أن يقوم بتوزيع ترتيب العاملين الذين يقوم بقياس أدائهم بالشكل الذي يركز على فكرة التوزيع الطبيعي، حيث تركز تقديرات الأداء حول الوسط، وتندرج ارتفاعا وانخفاضا في الاتجاهين طبقا لتوزيع المساحات تحت منحنى التوزيع الطبيعي المعروف للقارئ.</p>	<p>طريقة التوزيع الإجابري</p>

<p>*يتطلب من المشرف وقتا أكثر من متوسط الوقت الذي يمكن للمشرف أن يقضيه في عملية التقييم.</p>	<p>*تتميز هذه الطريقة بالبساطة إذ أنها لا تتطلب أشكالاً معقدة من الاستثمارات لقياس الأداء، ولا تتطلب تدريباً عالياً لإنجازها.</p>	<p>*إن استخدام هذه الطريقة لقياس أداء العاملين لا يتطلب استعمال جداول أو قوائم محددة أو أي وسائل أخرى أنها بكل بساطة تتطلب أن يقوم المشرف أو أي مقيم آخر بكتابة انطباعاته عن الفرد في صحيفة من ورق (تقارير تفصيلية).</p>	<p>طريقة التقييم بحرية التعبير</p>
<p>*تتطلب جهوداً كبيرة مستمرة من قبل المقيم في متابعة وملاحظة الأداء العاملين وكتابة المواقف الإيجابية والسلبية أثناء فترة المقيم. *انخفاض الموضوعية في عملية التقييم.</p>	<p>*توفير التغذية العكسية حول أدائهم للأفراد العاملين. *تقلل من التحيز من قبل المقيم حيث أن هذا الأخير يلاحظ السلوك الفعلي الكامل.</p>	<p>بموجب هذه الطريقة يركز المقيم على السلوكيات الأساسية المساهمة في أداء العمل بفاعلية أو أدائه بمستوى منخفض من الفاعلية أي السلوكيات الأساسية المساهمة إيجابياً والسلوكيات الأساسية المساهمة سلباً في الأداء.</p>	<p>طريقة المواقف الحرجة</p>

الفرع الثاني: الطرق الحديثة

نظراً لأهمية عملية تقييم الأداء للفرد والمؤسسة، فقد تواصلت الجهود في تطوير طرق وأساليب جديدة لتقييم أداء الأفراد تهدف إلى تقليل درجة الأخطاء والصعوبات المرتبطة بالطرق التقليدية. ومن الطرق الحديثة التي تم تطويرها، نذكر ما يلي:¹

¹. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، "إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص ص 258-268، (بتصرف).

الجدول رقم (02): الطرق الحديثة في عملية التقييم الأداء

اسم الطريقة	مضمونها	ايجابياتها	سلبياتها
طريقة الإدارة بالأهداف (وضع الأهداف)	تعتبر برامج الإدارة بالأهداف إحدى التطبيقات العملية لنظرية تجديد الهدف التي تربط بين دوافع وأداء العاملين، إضافة إلى ذلك فإن الإدارة بالأهداف من الممكن استخدامها كأساس لتصميم نظام تقييم أداء الأفراد العاملين في المؤسسة وبصورة خاصة في تقييم المستويات الإدارية العليا.	* هذه الطريقة تعتبر من الطرائق الموضوعية المعتمدة على الأداء الفعلي والمحدد بشكل كمي. * تشجيع الأفراد في تحديد أهداف المسطرة والمحددة مما يزيد من دوافع الأفراد العاملين في تطوير أدائهم.	* تؤكد بدرجة كبيرة على النتائج مما يؤدي إلى إهمال كيفية تحقيق هذه النتائج. * صعوبة مقارنة مستوى أداء الأفراد المختلفين نظرا لبأن كل فرد مقيم وفقا لمدى تحقيق للأهداف المحددة.
مقياس الملاحظات السلوكية	لقد تطور هذا المقياس لتتلاقى العيوب والمآخذ المترتبة على الطريقة السابقة مقياس الترتيب على الأساس السلوكي، ويحدد الأبعاد السلوكية المتوقعة للأداء الفعال والتي تمثل مواقف جوهرية لسلوكيات العمل.	* تتميز هذه الطريقة أنها تركز على السلوك الملاحظ أي يتم ملاحظة السلوك بدلا من السلوك المتوقع. * تفرق بين السلوك، الأداء والفعالية (النتائج).	
طريقة مراكز التقييم	هذه الطريقة تستخدم لتطوير المديرين وكذلك لتقييم أدائهم، حيث إن إجراءات مراكز التقييم تساعد الأفراد لفهم نقاط الضعف والقوة في أدائه مما يقوده إلى تطوير الأداء.	* استخدام هذه الطريقة يخلق جوا مناسبا من التعاون في الأداء والمشاركة في المسؤولية وتحريك الدوافع الإنسانية إلى مجالات الإيجابية مثمرة وخلق الثقة بين العاملين.	* تكلفتها كبيرة مما يؤدي إلى عدم تقييم جميع الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة (الإداريين).

المطلب الرابع: علاقة الرضا الوظيفي ببعض نواتج العمل

حضي موضوع الرضا الوظيفي بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين ويرجع هذا الاهتمام إلى ما للرضا من تأثيرات مباشرة على سلوك الموظفين وعلى أدائهم اتجاه المؤسسة، حيث تشير الأبحاث العلمية والدراسات إلى ان الرضا الوظيفي يرتبط بالعديد من نواتج العمل كالتغيب عن العمل الذي هو أثر سلبي على المؤسسة كما نجد دوران العمل الذي يعبر عن عدم استقرار وثبات وانتقال من مكان لآخر. والإصابات التي تؤثر بشكل جزئي عن عدم الرضا عن العمل والرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء.¹

الفرع الأول: الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل

يقودنا التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية. لقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض، وقد أظهرت كل الدراسات (بدرجات متفاوتة) أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض.

الفرع الثاني: الرضا الوظيفي ومعدل الغياب

نستطيع أن نتصور أن العامل يتخذ قرار يومياً بما إذا كان سيذهب إلى العمل في بداية اليوم أم لا. ولاشك أن العامل محدد لنوع القرار هو الفرص البديلة المتاحة للعمل إذا قرر عدم الذهاب إلى العمل. فإن كانت هذه الفرص مغرية ولها الأفضلية فالعامل سوف يتغيب عن العمل والعكس صحيح. ومن العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال الرضا عن العمل. والفرض هنا أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول إذا تغيب عن العمل، فنستطيع أن نتنبأ بأنه سوف يحضر إلى العمل والعكس صحيح. ومن التحليل نستطيع افتراض وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الغياب.

الفرع الثالث: الرضا الوظيفي والإصابات

إن الحوادث الصناعية والإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، إنما هي تعبير جزائي عن عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدم الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته وعلى هذا يميل الباحثون على افتراض علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسير هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا عن عمله، تجده أقرب إلى الإصابة إذ أن ذلك هو سبيله إلى الابتعاد عن جو العمل الذي لا يحبه. ولكن هذا التفسير غير مقبول من بعض الكتاب لذا نجد فروم يرجح الرأي القائل بأن الإصابات هي مصدر من مصادر عدم الرضا عن العمل وليس العكس. وأياً كان التفسير فإن البحوث تدل على وجود تلك العلاقة السلبية بين نسبة الحوادث والإصابات وبين درجة الشعور بالرضا الوظيفي.

¹. محمد سعيد سلطان، المرجع السابق، ص ص 204، 205.

الفرع الرابع: الرضا الوظيفي ومعدل الأداء

دلت نتائج الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة سببية بين الأداء والرضا الوظيفي، بمعنى أن الرضا المرتفع ينتج عنه أداء مرتفع والعكس صحيح، وتغير ذلك أن الموظف الراضي عن عمله تزداد درجة حماسه والعمل، ودرجة ولائه وانتماءه للمؤسسة وينعكس ذلك في ارتفاع إنتاجيته وأدائه.¹

¹. صلاح الدين محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص 235.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية

المطلب الأول: عرض لبعض الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

لقد اطلعنا على العديد من البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع وقد تم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالدراسة الحالية حيث لا بد من مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز عليها وأجراءاتها وأدواتها وأهم نتائجها من جهة وعلاقتها بالدراسة الحالية من جهة ثانية.

أولاً: دراسة لـ صلاح الدين حنيش، محمد الباي، عبد الرزاق بن علي 2019

بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي، مخبر النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة السعيدة، مجلة الباحث -19(01)/2019.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية لطب العيون بمدينة الوادي، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي بأبعاده وسلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها.

توصلت هذه الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي ببعديه على سلوك المواطنة التنظيمية بأبعادها.

ثانياً: : دراسة ستي أحمد، دياب زقاي 2016

بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على النية في ترك العمل بوجود الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية لدى مديرية الضرائب سعيدة، *Revue Manghrébine Management des organpstions*، المجلد 1، العدد 1.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الرضا الوظيفي والنية في ترك العمل لدى مديرية الضرائب لذلك كان هدف الجانب العملي للبحث محاولة معرفة هذا الأثر من خلال تحليل أبعاد الرضا الوظيفي، الالتزام الوظيفي ونية في ترك العمل بالاعتماد على النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM).

توصلت الدراسة بعد المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج Amos إلى وجود أثر قوي غير مباشر للرضا الوظيفي على النية في ترك العمل بوجود عامل الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط.

ثالثاً: دراسة عليليش عيسى، ساسي عبد العزيز 2017

بعنوان: قياس مستويات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي بولاية تيارت، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد 12.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي.

توصلت هذه الدراسة أن درجة الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية كانت سلبية، كما تبين أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية.

الفرع الثاني: الدراسات المتعلقة بأداء العاملين

أولاً: دراسة شفاء كرو 2016

بعنوان: أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات تطبيق عملي على شركة جود درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وأثرها على أداء العاملين في شركة جود وتتمثل هذه الممارسات في (التخطيط، تحليل، تصميم الوظائف، الاستقطاب والتعيين، التدريب، تقييم الأداء، التحفيز والمشاركة في اتخاذ القرار)، وأثرها على أداء العاملين في الشركة. توصلت هذه الدراسة أن الأداء الوظيفي للعاملين يتأثر إلى حد كبير بممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة، جميع الممارسات تؤثر بشكل إيجابي في أداء العاملين فكلما تحسن تطبيق هذه الممارسات يتحسن أداء العاملين. أوصت هذه الدراسة بالقيام بتدريب داخلي وخارجي للعاملين وإتاحة الفرصة لهم لاختيار البرامج التدريبية المناسبة وتطوير معايير التقييم.

ثانياً: دراسة علي نورالدين 2018

بعنوان: أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية، دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي-ولاية المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 11، العدد 01، جامعة المسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة الاندماج الوظيفي لدى العاملين وأثره على أدائهم الوظيفي في المؤسسات العمومية الاستشفائية وتوضيح العلاقة الارتباطية بينهما. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاندماج الوظيفي لأفراد العينة مرتفع، كما أن مستوى أدائهم مقبول ووجود علاقة ارتباطية طردية بين المتغيرين.

ثالثاً: دراسة بن علي عبد الحق، قاسي محمد العربي 2017

بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة الإسمنت سعيدة Scis مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية السائدة على أداء الموارد البشرية في مؤسسة الإسمنت لولاية سعيدة.

توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط بين ثقافة المنظمة وأداء الموارد البشرية.

الفرع الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي والأداء معا

أولاً: دراسة برياح محمد الأمين، موساوي يحي 2016.

بعنوان: تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين (الموارد البشرية)، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.

هدفت هذه الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل كبير على سلوك وأداء الموارد البشرية، كما أنه يشكل دافعا مهما نحو الإنجاز التميز وهذا ما يترتب عليه الفائدة بالنسبة للمنظمات والعاملين. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين، أي أن الرضا الوظيفي يؤثر بطريقة مباشرة في تطوير وتفعيل أداء الموارد البشرية.

ثانيا: دراسة عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني، 2017

بعنوان: تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية باريس، ولاية باتنة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، المجلد 2.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة إلى الكشف عن واقع تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية من خلال دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية باريس (ولاية باتنة).

توصلت الدراسة للرضا الوظيفي تأثيرا إيجابيا ذو دلالة إحصائية على أداء العاملين حيث أن مستوي كل من الرضا الوظيفي والأداء العاملين متوسط في المؤسسة.

ثالثا: دراسة Ezeanyim,EkeneEZinwa, Ufoaroh, EbeleTherasas andAjakpo,2019

The Impact of job satisfaction on Employee performance, in selected public Enterprise in Awka, Anambra state.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف في المؤسسة العامة فيأوكا. توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة خطية بين الرضا الوظيفي (مكافأة، الأجر الوظيفي، الترقية، السلامة، الأمن الوظيفي وظروف العمل) وأداء الموظف. أوصت هذه الدراسة بأن توفر إدارة الشركة ظروف عمل جيدة لموظفيها وذلك لتعزيز معنوياتهم.

المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة

سنقدم في هذا المطلب أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا والدراسات التي تم عرضها وكذلك الإضافة التي قدمناها من خلال دراستنا.

الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
الجدول (03): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسات	الحدود المكانية والزمانية	المنهج والأدوات المستخدمة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
----------	---------------------------	---------------------------	--------------	---------------

الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي	<p>صلاح الدين حنيش، محمد الباي، عبد الرزاق بن علي</p>	<p>مستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي 2019م.</p>	<p>-المنهج الوصفي والمنهج التحليلي. -استخدام استبيان موزع على 93 مشرفا موظف.</p>	<p>-دراسة الرضا الوظيفي كمتغير مستقل. -استخدام نفس المنهج. -الاعتماد على الاستبيان. -السعي إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والمتغير التابع.</p>	<p>-اختلاف بيئة الدراسة. -اختلاف الدراسات من حيث دراسة حالة المؤسسة.</p>
	<p>ستي أحمد ودياب زقاي</p>	<p>مديرية الضرائب لولاية سعيدة 2016م.</p>	<p>-المنهج الوصفي التحليلي. -استخدام استبيان موزع على 90 موظفي مديرية الضرائب.</p>	<p>-استخدام نفس المنهج. -دراسة الرضا الوظيفي كمتغير مستقل. -السعي لمعرفة أثر الرضا الوظيفي على المتغير التابع.</p>	<p>-استخدام برنامج Amos. -شملت دراستنا على متغيرين بينما شملت هذه الدراسة على 3 متغيرات.</p>
	<p>عليش عيسى، ساسي عبد العزيز</p>	<p>مؤسسة تربية في طور الثانوي بولاية تيارت 2017م.</p>	<p>-المنهج الوصفي استخدام استبيان موزع على 10 أساتذة.</p>	<p>-استعمال نفس المنهج والأداة. -السعي إلى معرفة مدى رضا الوظيفي للأساتذة</p>	<p>-اختلاف الحدود الزمانية والمكانية. -تمت هذه الدراسة في مؤسسة تربية، بينما دراستنا تمت في مؤسسة صناعية.</p>
	<p>عسلي نور الدين</p>	<p>مستشفى الزهراوي بولاية المسيلة 2018م.</p>	<p>-استخدام المنهج الوصفي التحليلي. -استخدام استبيان موزع على 110 عامل.</p>	<p>-إتباع المنهج الوصفي التحليلي في كلا الدراسات. -الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة. -تناول الأداء كمتغير تابع في كلا الدراسات.</p>	<p>-تمت هذه الدراسة في مؤسسة خدماتية بينما تمت دراستنا في مؤسسة صناعية. -اتبعت دراستنا المنهج الوصفي التحليلي والإحصائي، بينما اتبعت هذه الدراسة</p>

<p>المنهج الوصفي التحليلي فقط.</p>					
<p>-الاختلاف في بيئة الدراسة. ركزت هذه الدراسة على معايير تقييم الأداء، بينما تناولت دراستنا طرق تقييم الأداء.</p>	<p>- استخدام نفس المنهج والأداة في كلا الدراستين. -دراسة أداء العاملين كمتغير تابع.</p>	<p>استخدام المنهج الوصفي. -استخدام استبيان موزع على 49 عامل.</p>	<p>مصنع الإسمنت بولاية سعيدة 2016- 2017م</p>	<p>بن علي عبد الحق، قاسي محمدالعربي</p>	
<p>--الاختلاف في الحدود الزمنية والمكانية للدراستين -ركزت هذه الدراسة على أنظمة الاداء، أما دراستنا فقد ركزت على طرق تقييم الأداء.</p>	<p>-الاعتماد على نفس المنهج والأداة في كلا الدراستين. -دراسة أداء العاملين كمتغير تابع في كلا الدراستين.</p>	<p>-استخدام المنهج الوصفي التحليلي -استخدام استبيان موزع على 70 عامل</p>	<p>شركة جود السورية 2016م</p>	<p>شفاء كرو</p>	
<p>-الاختلاف في الحدود المكانية والزمانية للدراستين -اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان بينما اعتمدت هذه الدراسة على الملاحظة والمقابلة إلى جانب الاستبيان</p>	<p>-استخدام نفس المتغير المستقل ونفس المتغير التابع في كلا الدراستين. -الاعتماد على نفس المنهج ونفس الأداة في كلا الدراستين. -كلتا الدراستين هدفنا إلى توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين</p>	<p>--استخدام المنهج الوصفي التحليلي والإحصائي. -استخدام المقابلة والملاحظة و استبيان موزع على 58 عامل.</p>	<p>مؤسسة استشفائية عمومية بولاية باتنة جوان 2017م.</p>	<p>عبد الغاني تغلابت وعمار زيتوني</p>	<p>الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي والأداء</p>

<p>-اختلاف بيئة الدراسة. -استخدمت هذه الدراسة المقابلة والملاحظة والاستبيان أما دراستنا فقد استخدمت الاستبيان فقط.</p>	<p>-اعتماد نفس المنهج في كلا الدراستين. -كلا الدراستين هدفت إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين.</p>	<p>-اعتماد المنهج الوصفي و التحليلي. -استخدام المقابلة والملاحظة واستبيان موزع على 200 عامل.</p>	<p>مؤسسة استشفائية عمومية شعبان حمدون بمغنية 2015- 2016م</p>	<p>برياح محمد الأمين</p>
<p>-الاختلاف في الحدود الزمنية والمكانية للدراستين. -تمت هذه الدراسة في مجموعة مؤسسات عامة بينما تمت دراستنا في مؤسسة خاصة</p>	<p>-استخدام نفس المتغير المستقل ونفس المتغير التابع في كلا الدراستين. -الاعتماد على نفس المنهج ونفس الأداة في كلا الدراستين. -كلتا الدراستين هدفت إلى توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء.</p>	<p>-اعتماد المنهج الوصفي استخدام استبيان موزع على 250 عامل.</p>	<p>منطقة Awka في الولايات المتحدة الأمريكية 2019م.</p>	<p>Ezeanyi m, ekeneezinwa, ufoaroh, ebelether esas and ajakop</p>

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

لقد تميزت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في التركيز على العلاقة القائمة بين الرضا الوظيفي والأداء وكيف أن الرضا الوظيفي يلعب دورا مهما في تحسين أداء العاملين على مختلف مستوياته ؛ إذ يعتبر الرضا الوظيفي تحفيزا للعامل من أجل تحسين أدائه من خلال جعله يدرك ويفهم أهميته بالنسبة للمؤسسة مكان العمل وكيف أنها حريصة على كل ما يتعلق به، وعلى المستوى العملي من خلال تحسين مهارات وقدرات العامل أو إكسابه لمهارات وقدرات أخرى جديدة.

خلاصة :

لقد قمنا في هذا الفصل بتناول الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموارد البشرية، حيث تطرقنا إلى عرض مفهوم الرضا الوظيفي بناء على التعريفات المقدمة إليه من قبل العديد من الباحثين، كما قمنا بعرض أهمية الرضا الوظيفي وطرق قياسه وآليات دعمه.

كما عرضنا أهم المفاهيم المتعلقة بالأداء ومكوناته والمحددات المؤثرة فيه وطرق تقييم أداء العاملين، التي تمثلت في طريقتين تقليدية وحديثة.

وفي الأخير توصلنا إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية، حيث يلعب الرضا الوظيفي دورا كبيرا في رفع مستوى أداء العاملين وذلك من خلال التأثير في جوانب مختلفة لدى الفرد العامل، الأمر الذي يدفع بأداء العامل نحو التميز.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وآثره
على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين
الدفلى

تمهيد:

قمنا في الفصل الأول بتسليط الضوء على المحورين الأساسيين الخاصين بموضوع الدراسة وهما الرضا الوظيفي وأداء الموارد البشرية من الناحية النظرية، وكذلك تقديم عرض لبعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، وإجراء مقارنة بينها وبين دراستنا، وسنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية محاولة منا إسقاط الجانب النظري في الميدان وهذا لمعرفة الدور الحقيقي الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تقييم أداء مؤسسة السويدي.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: بطاقة تعريفية لمؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وعرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية بعين الدفلى

تشجع الجزائر الاستثمارات على المستوى المحلي والأجنبي، من خلال تطوير التشريعات وإقرار الحوافز والامتيازات، وفرض تدابير جديدة لتوجيهه بما يخدم رقي وتطور الاقتصاد الوطني بدرجة الأولى، وكمثال عن ذلك شركة السويدي للكابلات، التي قامت بإنشاء مصنعها في الجزائر بحجم استثمارات تصل إلى 50 مليون دولار أمريكي.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية ومجال نشاط التي تقوم بها

الفرع الأول: تعريف مؤسسة السويدي المصرية للكابلات الكهربائية

أ. التعريف بالمؤسسة الأم.

السويدي (Elsewedy) شركة مصرية تعمل في مجال الكهربائيات تديرها وتمتلكها عائلة السويدي، وهي شركة أم لعدد من الشركات المتفرغة في مجالات متخصصة حول العالم، تعد اليوم أكبر منتج للمكونات الإلكترونية، في إفريقيا والشرق الأوسط، بالغه مبيعاتها ما يقارب 2 مليار دولار، ومنذ 80 عامًا، احتلت شركة السويدي إلكترونيًا مكانتها كرائد في السوق الذي يجلب القضايا الحضارية من خلال وضع الابتكار والتصميم في قلب مشاريعها، تطمح المجموعة إلى توسيع مجال عملها في قطاع الطاقة من خلال نظام قوي لإدارة الأعمال. تطورت السويدي إلكترونيًا على مر السنين لتصبح شركة عالمية تضم ما يقرب من 12000 موظف و 25 وحدة إنتاج، مع خبرة مثبتة غزت المجموعة أسواقًا جديدة و 85 هيئة قانونية تسمح لها بالانتشار دوليًا، من مصر إلى آسيا، عبر الشرق الأوسط وأوروبا وإفريقيا.

تأسست السويدي للكابلات عام 1984، وتعتبر من أقدم المجموعات الصناعية التي شهدت نجاحًا في الشرق الأوسط وإفريقيا، كابلات السويدي هو الرائد في إنتاجية متكاملة من الكابلات الكهربائية في جميع أنحاء الشرق الأوسط متخصصة في توريد الاتصالات السلكية و اللاسلكية وتنفيذ المشاريع الجاهزة ومؤخرًا في طاقة الرياح. السويدي للكابلات هي الشركة الرائدة بلا منازع في الإنتاج المتكامل للكابلات والمنتجات الكهربائية في جميع أنحاء الشرق الأوسط في حين أنها متخصصة في تقديم حلول الاتصالات السلكية واللاسلكية الكاملة، ومشاريع تسليم المفتاح ومؤخرًا في إنتاج طاقة الرياح، ومجموعتنا تتكون من 30 وحدة إنتاج موزعة على 12 دولة مختلفة (مصر، السودان، الجزائر، ليبيا، نيجيريا، زامبيا، المملكة العربية السعودية، سوريا، قطر، سلوفينيا، ماليزيا، الهند)، التطوير المستمر لكابلات السويدي يتيح لنا تلبية وزيادة عدد عملائنا يوميًا، السويدي للكابلات هي الشركة التي تقدم حلاً كاملاً لتلبية جميع احتياجات هؤلاء العملاء واحتياجات الإنتاج، والنقل، من خلال توزيع الكهرباء حيث تتمثل رؤيتنا في تنفيذ مشاريع كهربائية للترويج لمنتجاتها محليًا ودوليًا.

تصدر مجموعة السويدي للكابلات مجموعة كبيرة من المنتجات عالية الجودة التي تلبى جميع المتطلبات التنظيمية في أكثر من 110 دولة حول العالم.

ب. التعريف بفرع الجزائر بولاية عين الدفلى:

يعد تأسيس شركة السويدي للكابلات في الجزائر خيارًا استراتيجيًا يمثل جزءًا من ديناميكية النمو الدولي، لأن الجزائر سوق لها إمكانات لا يمكن إنكارها، وفي هذا السياق قامت شركة السويدي للكابلات ببناء أول مصنع لها

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدى بعين الدفلى

في منطقة عين الدفلى، باستثمارات كبيرة قدرها 100 مليون دولار تغطي مساحة 5 هكتارات، تم تشغيل المصنع منذ نهاية عام 2008 مع طاقة إنتاجية تقدر بـ 150 طن من الكابلات النحاسية والألمنيوم بما في ذلك كابلات ذات جهد منخفض وكابلات أجهزة الناقل مصنع المحولات و آخر مشروع مصنع اللواحق (الإكسسوارات).

فرع السويدى للكابلات بالجزائر أنشئ منذ عام 2006 تحتل موقعا استراتيجيا في النمو الديناميكي حيث استطاع هذا الفرع أن يبني لنفسه موقعا هاما في عالم الصناعة وتخصص في مجال الكهرباء، ويعتبر من أفضل فروع السويدى للكابلات ويقع في المنطقة الصناعية لولاية عين الدفلى غرب الجزائر العاصمة تبعد عنها حوالي 150 كلم، تحدها من الشمال السكة الحديدية ومن الجنوب مؤسسة تصدير والاستيراد (فرع عنابة)، ومن الغرب مؤسسة قنوات صرف المياه ومن الشرق مؤسسة نפטال.

يضع الفرع قوة بشرية تقدر بـ 700 عامل منهم أعوان التنفيذ، أعوان التحكم، وإطارات سامية ومدراء من أجل توفير حل كامل للطاقة، قررت شركة السويدى إطلاق فرعها السويدى إلكترونيك في الجزائر هذا لنقل درابيتها في تنفيذ المشروع في فرعها في الجزائر منتجاتها إنتاج الكابلات والاكسسوارات والمنتجات الكهربائية MT / HT / THT وإنتاج المحولات MV / HV / THT نشر الألياف البصرية كابل الألياف البصرية تحت الجهد أعمال إمدادات الطاقة وتطوير مشاريع الطاقة الطموحة وتوليد ونقل وتوزيع الكهرباء والبناء والبنية التحتية، والاستثمار في الطاقات المتجددة، وحلول الاتصالات السلكية واللاسلكية والتنمية الصناعية.

الفرع الثاني: مجال نشاط مؤسسة السويدى للكابلات

يتمثل نشاط المؤسسة بإنتاج الكابلات الكهربائية، ومن أهم ما تنتجه المؤسسة ما يلي:

1- كابلات الضغط المنخفض: هي الكابلات التي يستعملها المستهلك النهائي لإنارة المساكن والماكينات... الخ، وتقدر طاقتها الإنتاجية بـ 20.000 طن سنويا.

2- كابلات الضغط المتوسط: تقدر طاقتها الإنتاجية بـ 3.000 كلم سنويا.

3- كابلات الضغط العالي: وتقدر طاقتها الإنتاجية بـ 15.000 كلم سنويا.

4- المحولات الكهربائية: طاقتها الإنتاجية تقدر بـ 3000 محول سنويا.

5- كابلات OPGW: تقدر طاقتها الإنتاجية بـ 3.000 كلم سنويا.

وتتم العملية الإنتاجية للكابلات بمختلف أنواعها بأربعة مراحل كآتي:

- **الجدل:** حيث تجمع فيه الأسلاك المسحوبة للحصول على مقطع موصل حسب الجهد المطلوب.

- **الغزل:** وتتم في هذه المرحلة عملية إضافية طبقة عازلة لفصل الموصل نهائيا عن موصل آخر وعن الأجواء الخارجية.

- **التجميع:** وهي عملية دمج أكثر من كابل واحد تمهيدا لتغليفها بالمادة العازلة.

- **التسليح:** وهي إضافة طبقة لحماية لكابل سواء كانت شرائط معدنية للحماية الأرضية الهوائية أو أسلاك ومادة عازلة للكابلات تحت الماء.

المطلب الثاني: أهداف مؤسسة السويدي كابل.

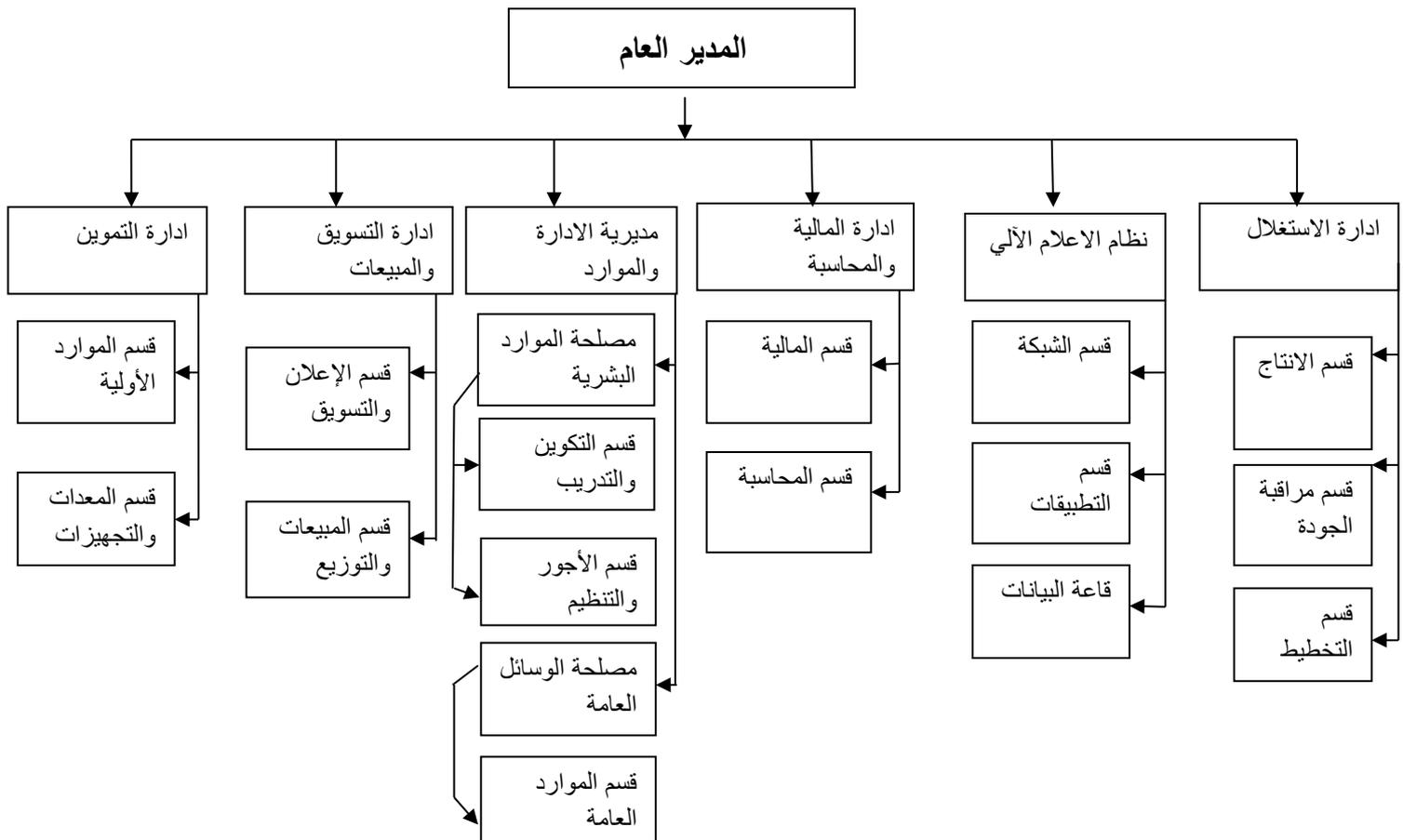
تهدف مؤسسة السويدي إلى التوسع في مجال نشاطها مثل إنتاج المواد الأولية وقطع الغيار بدل استردادها من الخارج، ومن بين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هي:

- التشغيل والمساهمة في امتصاص البطالة،
- المصداقية والاحترام والولاء لعملائها،
- زيادة الأرباح والحصة السوقية،
- النزاهة والموثوقية في العمل،
- تسويق منتجاتها بجودة عالية،
- دعم الاقتصاد الوطني والتنمية الاقتصادية لأن مصلحة البلد أسبق،
- الاستخدام الفعال للموارد،
- تحسين الإنتاج كما ونوعا وتدريب العمال لاكتساب مهارات عالية،
- اكتساب خبراء في مجال صناعة الكابلات بدل الخبراء الأجانب،
- تقديم المزيد من الأمن والسلامة لعملائها،
- إقامة علاقات شراكة مع المتعاملين الاقتصاديين من نفس النوع،
- تعزيز مكانتها في السوق الوطنية بتطوير منتجاتها طبقا للاتجاهات والمقاييس الدولية لصناعة الكابلات الكهربائية،
- محاولة مسايرة التطورات والتحولات الاقتصادية والتحكم في التكنولوجيا،
- محاولة التسيير العقلاني لطاقتها المالية والبشرية،
- القيام بالدراسات والأبحاث التي تستهدف التطور المنسجم للخدمات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة السويدي كابل.

يقصد بالهيكل التنظيمي العلاقة بين الوظائف والأنشطة في المؤسسة، وهو يحدد الصلاحيات والمسؤوليات ويقسم العمل بين الأفراد ويوضح العلاقات الرسمية التي تربط الأقسام المختلفة ثم العلاقات داخل هذه الأقسام، ولقد قمنا بتخطيط نموذج للهيكل التنظيمي للمؤسسة بناء على المعلومات المقدمة لنا.

- يبين لنا الهيكل التنظيمي للمؤسسة توزيع نشاطاتها على إدارات رئيسية هي:



المصدر: مدير إدارة الموارد البشرية

أ- قسم التخطيط: يقوم هذا القسم بتخطيط البرنامج الإنتاجي، أي تحديد نوع الكابلات، وترتيب تاريخ إنتاجها حسب الطلب بالإضافة إلى متابعة توفر المواد الأولية اللازمة للإنتاج.

ب- قسم الإنتاج: يقوم هذا القسم بتخطيط البرنامج الإنتاجي لإنتاج الكابلات الكهربائية بمختلف أنواعها (الضغط العالي، الضغط المتوسط، الضغط المنخفض)، وهذا بتوفير المخزون كعينة دائماً في شكل ضروري، أما الباقي فيتم إنتاجه حسب الطلب.

ج- قسم مراقبة الجودة: يتابع هذا القسم جميع مراحل إنتاج الكابلات وهو يمثل المؤسسة بمثابة الزبون الأولي لمراقبة جودة المنتج، ويتأكد من مدى صلاحية الكابلات للاستعمال والبيع (أي جميع المواصفات).

2- الإدارة المالية والمحاسبية: تشرف هذه الإدارة على قسمين، وتعمل الإشراف عليها ومتابعة انجاز مهامها بالشكل المسموح والمطلوب، وتتمثل هذه الأقسام في:

أ- قسم المالية: مهمته العامة والأساسية هي التقدير بين التكلفة والربح بالإضافة إلى التحليل المالي لكل دورة إنتاجية، والتنسيق بين مختلف الإدارات في المسائل المالية.

ب- قسم المحاسبة: يقوم بضبط عمليات المؤسسة المحاسبية كتنفيذ العمليات المحاسبية والمالية وفق المخطط المحاسبي، وإعداد الفواتير وتقديمها لقسم المالية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السعودي بعين الدفلى

3- إدارة الموارد البشرية: تمثل إدارة الموارد البشرية المركز الرابط بين مختلف إدارات المؤسسة، وتضمن التنسيق بين مختلف أنشطتها حيث تقوم بتسيير مصالح العمال من الناحية الاجتماعية والإدارية والمالية، وهي تضم ثلاثة أقسام هي:

أ- قسم التأمينات: يتابع إجراءات التأمين المتعلقة بالعاملين.

ب- قسم الأجور: يحدد أجور العمال والعمليات الإدارية لشؤون العاملين.

ج- قسم الموارد العامة: هو المشرف على تجهيزات النقل والمعدات والاستقبال.

4- نظام الإعلام الآلي: تهتم هذه الإدارة بالاتصال وتعمل على تنظيمه بين مختلف الإدارات حيث أنها تتضمن على:

- الشبكة: تقوم برسم وتخطيط شبكة الاتصال بين مختلف الإدارات.

ب- التطبيقات: تقوم بتنفيذ عمليات الاتصال التي تمت هندستها الشبكة كتمرير المكالمات والبريد الإلكتروني.

ج- قاعدة البيانات: تعتبر قاعدة البيانات المسؤولة الوحيدة عن تنظيم البيانات المتعلقة بكافة العاملين، والمحافظة عليها من خلال تسجيلها وتبويبها.

5- إدارة التسويق والمبيعات: تشرف هذه الإدارة على قسمين هما:

أ- قسم الإعلان والتسويق: يقوم هذا القسم باستقبال مسؤولي مؤسسات الزبون، ويتعاقد معها حول شروط

الشراء، بحيث يعين له المنتجات ويحاول ترويجها بالإضافة إلى رسم الإعلانات وأعدادها.

ب- قسم المبيعات والتوزيع: يهتم هذا القسم بتنفيذ عمليات البيع الصادرة من قسم الإعلان والتسويق، بحيث يوفر ويتأكد أن الكمية المطلوبة حاضرة للتسليم كما ونوعا.

6- إدارة التموين: تهتم هذه الإدارة بتزويد المؤسسة باحتياجاتها المادية، إما بالعمل على اقتنائها داخليا أو محليا أو من الخارج، إما مواد أولية أو قطع غيار كالآلات أو التجهيزات.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية وعرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة "مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى"، حيث يناقش منهج الدراسة الذي استخدمه الباحث، كما يبين مجتمع الدراسة وحدودها كيفية اختيار العينة، وكذا كيفية بناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

الفرع الأول: منهجية الدراسة المتبعة

1. فرضيات الدراسة الميدانية.

من أجل التعرف على الرضا الوظيفي وأداء العاملين ، وكذا معرفة درجة مساهمة الرضا الوظيفي في رفع مستوى الأداء في مؤسسة السويدي للكابلات

تم طرح الفرضيات التالية حيث صيغت الفرضية الرئيسية كما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في "مؤسسة السويدي للكابلات".

2. الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده الراتب والمكافآت على أداء العاملين في "مؤسسة السويدي للكابلات".
- توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده مهام العمل وواجباته على أداء العاملين في "مؤسسة السويدي للكابلات".
- توجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده العلاقات مع الزملاء والرؤساء على أداء العاملين في "مؤسسة السويدي للكابلات".

الفرع الثاني: حدود الدراسة

لقد سبق وأن أشرنا في مقدمة الدراسة أن هذه الدراسة تمت وفقا للحدود التالية:

- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للدراسة في المؤسسة محل الدراسة "مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى".

- الحدود البشرية: تتمثل في كل عمال المؤسسة محل الدراسة "مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى".

- الحدود الزمنية: تتمثل في الفترة الممتدة من بداية توزيع أول استبيان إلى استلام آخر استبيان، وهي

الفترة الممتدة من 01 أبريل إلى 30 جوان 2020.

الفرع الثالث: مجتمع، عينة، متغيرات الدراسة وأدوات الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من مجموعة العناصر الأخرى والتي يجري عليها الدراسة ويتمثل مجتمع الدراسة في هذه الدراسة في عمال (أعوان التنفيذ، أعوان التحكم، إطارات سامية ومدراء)، المؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.

ثانياً: عينة الدراسة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

تضم عينة الدراسة 45 عامل موزعة على جميع مصالح المؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.

ثالثا: متغيرات الدراسة

تشتمل دراستنا على متغيرين هما كالتالي:

➤ **المتغير المستقل:** يتمثل في الرضا الوظيفي ويضم الأبعاد التالية:

- الراتب والمكافآت
- مهام العمل وواجباته
- العلاقات مع الزملاء والرؤساء

➤ **المتغير التابع:** المتمثل في أداء العاملين

رابعا: أدوات الدراسة

لقد اعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان في جمع المعلومات المختلفة حول الموضوع، أما فيما يخص تحليل النتائج فقد تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، الذي يستعمل بكثرة في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة الأشكال.

1- الوثائق: اعتمدنا في بحثنا هذا على بعض الوثائق الخاصة بمؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى تمثلت في دوريات ومجلات بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة، أعطتنا معلومات حول مصالح وأقسام المؤسسة والهيكلة التنظيمي لها.

2- الاستبيان: يهدف الاستبيان للتعرف على مدد تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين بمؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى، حيث قمنا بإعداد استبيان يشمل مجموعة من الفقرات والتي تم اختيارها وصياغتها بناء على المعلومات التي جمعناها حول الموضوع وكذا بالاستعانة على الدراسات السابقة، ويتكون هذا الاستبيان من ثلاثة محاور بحيث:

- **المحور الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية الخاصة بأفراد العينة،
- **المحور الثاني:** يحتوي على العبارات الخاصة بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في الرضا الوظيفي، ويضم 16 عبارة،

• **المحور الثالث:** فيضم عبارات تخص المتغير التابع للدراسة وهو أداء العاملين بمؤسسة ويشمل 10 عبارة. وكانت طريقة الإجابة في جميع الأقسام بوضع علامة (x) في الخانة التي يراها المبحوث مناسبة.

الجدول رقم (04): الاستبيان المسترد والملغى

النسبة	العدد	البيان
100%	45	الاستبيان الموزع والمسترد
15.55%	07	الاستبيان الملغى
84.41%	38	الاستبيان الصالح

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

وتم استخدام مقياس " ليكرت" الخماسي الدرجات لتقييم إجابات عينة الدراسة، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة في المقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالآتي:

*موافق بشدة: (5)

*موافق: (4)

*محايد: (3)

*غير موافق: (2)

*غير موافق بشدة(1)

حيث أن طول الفئة = المدى / عدد الفئات (وهي عبارة عن خمسة)

المدى = الفرق بين أعلى قيمة وأدنى قيمة وهي كالآتي: أعلى قيمة هي 5 وأدنى قيمة هي 1.

فالمدى هو: $4=5-1$

وبالتالي: فإن طول الفئة = $0.8 = 5/4$

واعتمادا على هذه القيمة نحدد مستوى التقييم المبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم(05): مستويات تقييم التدرج الخماسي لسلم ليكرت.

مستوى التقييم	درجات مقياس ليكرت	الفئات
ضعيف جدا	غير موافق بشدة	[1.80 - 1]
ضعيف	غير موافق	[2.60-1.81]
متوسط	محايد	[3.4 - 2.61]
مرتفع	موافق	[4.2-3.41]
مرتفع جدا	موافق بشدة	[4.21 فما أكثر]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

• اختبار ثبات أداة الدراسة (معامل الثبات ألفا لكرونباخ):

يقصد بها أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط أو بعبارة أخرى يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، ولقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل Cronbach s Alpha والجدول التالي يوضح ما يلي:

جدول رقم(06): مقياس ألفا كرونباخ

معايير الثبات (ألفا كرونباخ)	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0.897	16	الرضا الوظيفي

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدى بعين الدفلى

0.600	10	أداء العاملين
0.884	26	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول (06) أعلاه أن جميع معاملات الثبات ألفا لكرونباخ مرتفعة، حيث قدرت في محور الرضا الوظيفي بـ (0.897)، أما في محور أداء العاملين فقدرت بـ (0.600)، وكانت النتيجة بالنسبة لثبات المقياس ككل (0.884)، وهي كلها معاملات ثبات مرتفعة، تجعل أداة الدراسة ثابتة ويمكن الاعتماد عليها.

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المستخدمة

من أجل تحليل النتائج قمنا باستخدام برنامج Spss23 لتفريغ وترميز الإجابات والتحليل الإحصائي للبيانات ومن خلاله اعتمدنا الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (cronbach's alpha) من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة
- معامل الارتباط برسون لحساب درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية من أجل عرض خصائص العينة
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف الكشف عن اتجاه أفراد العينة واتجاه أسئلة الاستبيان
- اختبار one wayanova لاختبار الفروقات.
- نموذج الانحدار الخطي البسيط لتفسير العلاقة بين المتغير التابع والمستقل.
- نموذج الانحدار الخطي المتعدد لتفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سنقوم من خلال هذا المطلب بتحليل نتائج الدراسة الميدانية، حيث سنقوم بعرض خصائص العينة المدروسة، وكذا عرض نتائج الدراسة، كما سيشمل هذا المطلب على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين بمؤسسة السويدى للكابلات بعين الدفلى.

الفرع الأول: عرض نتائج المتعلقة بالمعلومات الشخصية

تم توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي، السن، المؤهل العلمي، الأقدمية، المسمى الوظيفي كما يلي:

1- النوع الاجتماعي: من مجموع 38 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

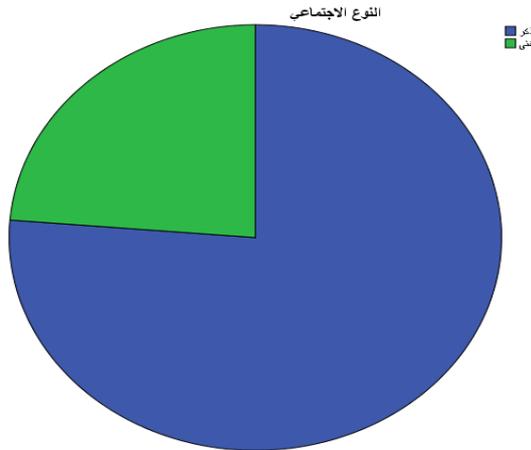
جدول رقم (07): توزيع الأفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	29	%76.3
أنثى	09	%23.7
المجموع	38	%100

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

الشكل (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع الاجتماعي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور حيث بلغ عددهم 29 بنسبة تقدر بـ 76.3%، في حين بلغ أفراد العينة من الإناث 09 بنسبة تقدر بـ 23.7%، أي ارتفاع نسبة العاملين من جنس الذكور في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى مقابل انخفاض في نسبة العاملين من جنس الإناث وهذا يرجع إلى طبيعة عمل المؤسسة.

2- السن: من مجموع 38 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

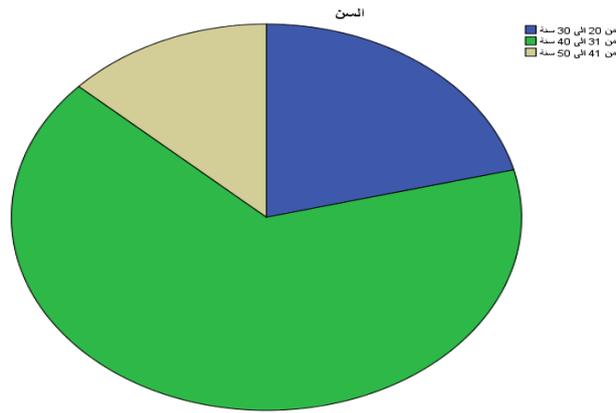
جدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 20 إلى 30 سنة	08	21.1%
من 31 إلى 40 سنة	25	65.8%
من 41 إلى 50 سنة	05	13.2%
51 سنة فما فوق	0	0%
المجموع	38	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

الشكل (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة المقدره بـ 65.8% تنتمي إلى الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) في حين أن الفئة (20 إلى 30 سنة) بنسبة بلغت 21.1%، أما الفئة (من 41 إلى 50 سنة) بلغت 13.2%، وفي الأخير نجد أن الفئة (51 سنة فما فوق) لم تسجل أي نسبة. ونستنتج من خلال مما سبق أن أغلبية الفئة المستقصات كانت من فئة الشباب، وبالتالي فإن أغلبية عمال مؤسسة السويدي للكابلات شباب، وهذا بسبب سعي المسؤولين بالمؤسسة إلى استقطاب والاستفادة من الطاقات الشبابية المتوفرة ومنحهم الثقة والفرصة لإثبات ذاتهم في مناصب عملهم.

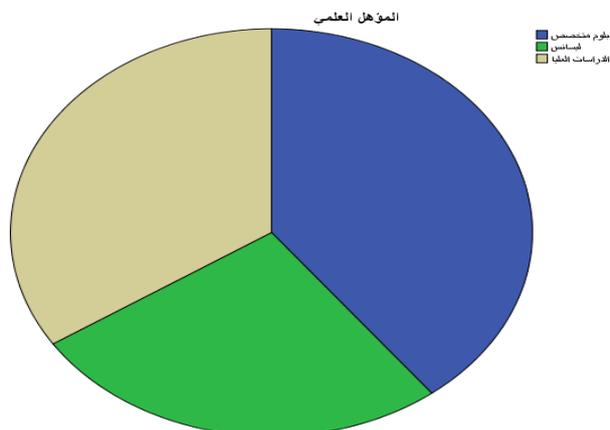
3- المؤهل العلمي: من مجموع 38 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

جدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المستوى التعليمي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
دبلوم متخصص	15	39.5%
ليسانس	10	26.3%
الدراسات العليا	13	34.2%
المجموع	38	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

الشكل (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

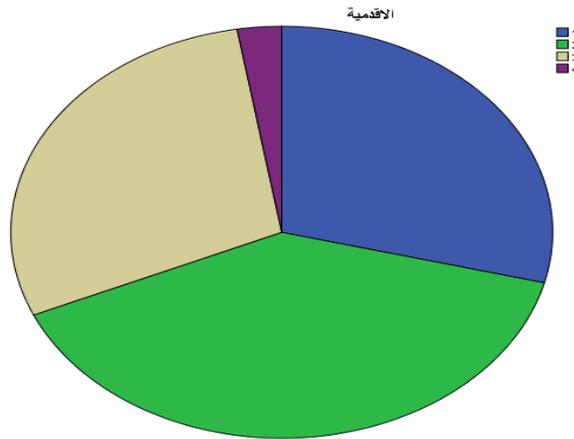
نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن الغالبية القصوى لعمال مؤسسة السويدي للكابلات حاملين لشهادات دبلوم متخصص حيث قدرة نسبة 39.5٪، وتأتي فئة الدراسات العليا التي بلغت 34.2٪، أما الباقي أي ما يقارب 26.3٪ تحصلوا على شهادة الماستر، وهذا مايفسر أن أغلبية مجتمع الدراسة يملكون مؤهل بمستوى تعليمي (دبلوم متخصص) وذلك حسب طبيعة النشاط بمؤسسة وتسهيل الممارسات التي يقومون بها.

4- سنوات الخبرة (الأقدمية): من مجموع 38 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية :
جدول رقم(10): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة (الأقدمية)

الأقدمية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 05 سنوات	11	28.9٪
من 05 إلى 10 سنوات	15	39.5٪
من 11 إلى 15 سنة	11	28.9٪
15 سنة فما فوق	01	02.6٪
المجموع	38	100٪

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

الشكل(07): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة (الأقدمية)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية عمال مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى ذوي خبرة بين 05 و 10 سنوات بنسبة 39.5٪، ثم تليها فئتي للعمال ذوي الخبرة (أقل من 5 سنوات) و (من 11 إلى 15 سنة) تقدر نسبتهما بالتساوي 28.9٪، أما الفئة المتبقية التي بلغت نسبتها 2.6٪ ذوي الخبرة تفوق 15 سنة، وعليه فإن أغلب عمال مؤسسة السويدي للكابلات خبرتهم تتراوح ما بين 5-10 سنوات.

5- المسمى الوظيفي: من مجموع 38 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

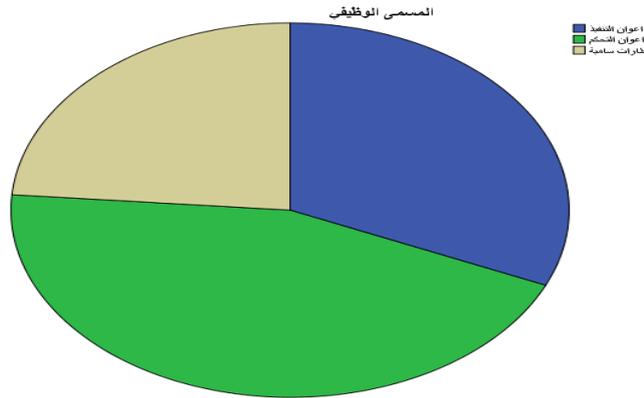
جدول رقم(11): توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

المنصب الوظيفي	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أعوان التنفيذ	12	31.6%
أعوان التحكم	17	44.7%
إطارات سامية	09	23.7%
المجموع	38	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

الشكل (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين لنا أن أعلى نسبة لأفراد العينة يشغلون المناصب أعوان التحكم حيث بلغت 44.7%، ثم تاليها نسبة 31.6% كانت لأعوان التنفيذ، أما أقل نسبة قدرت 23.7% لأصحاب إطارات سامية، وهذا بسبب طبيعة العمل وتوزيع المهام داخل كل قسم وهذا ما يظهر جليا ضمن الهيكل التنظيمي الخاص بها.

الفرع الثاني: التحليل الإحصائي لمعطيات الاستبيان

حيث سنحاول قياس مستوى كل من الرضا الوظيفي وأداء العاملين بمؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى

أولاً: عرض تحليل عبارات محور الرضا الوظيفي

في هذا الجزء سنحاول معرفة مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى، ومن أجل ذلك نستخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع عبارات الرضا الوظيفي والتي يبلغ عددها 16 عبارة، بالإضافة إلى تحديد تقييم المبحوثين لكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي على حده كالتالي:

الجدول رقم (12): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الرضا الوظيفي

الرقم	الأبعاد	العبارات	العبارات					
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
1	الراتب والمكافآت	الراتب الذي أحصل عليه يسد احتياجاتي	0	9	8	11	10	
			0	23.7	21.1	28.9	26.3	
						المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم
						2.42	1.130	ضعيف

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

ضعيف	1.130	2.42	9	14	5	10	0	أشعر بأن عملي ومهامه يتناسب مع الراتب الذي أحصل عليه		2
			23.7	36.8	13.2	26.3	0			
ضعيف	1.101	2.24	13	9	10	6	0	العلاوات السنوية المقدمة مجزية		3
			34.2	23.7	26.3	15.3	0			
ضعيف	1.120	2.36								
متوسط	1.051	3.37	3	6	4	24	1	المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة		4
			7.9	15.8	10.5	63.2	2.6			
متوسط	1.068	3.32	2	8	7	18	3	لاتوجهني صعوبات في عملي		5
			5.3	21.1	18.4	47.4	7.9			
متوسط	0.973	3.16	1	12	5	20	0	عملي يوفر لي وقت مناسب للتواجد مع أسرتي		6
			2.6	31.6	13.2	52.6	0			
متوسط	1.125	2.76	8	5	13	12	0	فترة الدورات التدريبية المنعقدة مناسبة مع تأديتي لعملي		7
			21.1	13.2	34.2	31.6	0			
مرتفع	0.984	3.71	2	3	4	24	5	أكلف بمهام تتناسب مع طبيعة عملي		8
			5.3	7.9	10.5	63.2	13.2			
متوسط	1.041	3.26								
مرتفع	1.050	3.92	2	2	4	19	11	هناك تفاهم بيني وبين رئيسي في الطريقة التعامل		9
			5.3	5.3	10.5	50.0	28.9			
مرتفع	0.844	3.87	1	1	7	22	7	يقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير العمل		10
			2.6	2.6	18.4	57.9	18.4			
مرتفع	1.044	3.79	1	5	4	19	9	علاقتي مع زملائي يسودها الود والمحبة		11
			2.6	13.2	10.5	50.0	23.7			
مرتفع	0.766	3.82	1	1	6	26	4	تعامل الرؤساء معي يسوده التقدير والاحترام		12
			2.6	2.6	15.8	68.4	10.5			
مرتفع	1.047	3.66	2	4	5	21	6	العمل يتيح الفرص لتكوين الصداقات		13
			5.3	10.5	13.2	55.3	15.8			
مرتفع	0.942	3.63	2	1	11	19	5	أحصل على قدر مناسب من التحفيز و التشجيع من طرف رؤسائي وزملاء العمل		14
			5.3	2.6	28.9	50	13.2			

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

مرتفع	1.025	3.73	2	6	9	18	3	العمل في المؤسسة يمكن العاملين من الحصول على ما يستحقون من تقدير	15
			5.3	15.8	23.7	47.4	7.9		
مرتفع	1.059	3.47	3	3	9	19	4	يقدر الزملاء في المؤسسة جهود الآخرين المبذولة في مجال العمل	16
			7.9	7.9	23.7	50.0	10.5		
مرتفع	0.997	3.73							
متوسط	1.053	3.12	الدرجة الكلية لمستوى الرضا الوظيفي						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي بلغ (3.12)

بدرجة استجابة متوسطة وانحراف معياري قدر بـ 1.053 ما يدل على أن الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة السويدي للكابلات يتميز بمستوى متوسط، جاءت النتائج كالتالي:

❖ بالنسبة للعبارات الدالة على بعد الراتب والمكافآت وهي العبارات (من 01 إلى 03) فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لكل العبارات ما بين (2.24 و 2.42)، أما قيم الانحراف المعياري فقد تراوحت ما بين (1.101 و 1.130)، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذا البعد (2.36) أما الانحراف المعياري فكان (1.120).
وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافقة ضعيفة مما يدل على أن هناك عدم رضا عن الراتب والمكافآت، ما يعني أنهم يتقاضون أجرا معتبرا نوعا ما ولا يتحصلون على مكافآت أو أنها غير كافية، وبالتالي فلا بد من المؤسسة والقطاع ككل تفهم دوافع الأفراد وحاجبتهم ومراجعة نظام الأجور والمكافآت لجميع الفئات والأصناف.

❖ بالنسبة للعبارات الدالة على بعد مهام العمل وواجباته وهي العبارات (من 04 إلى 08) فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لكل العبارات ما بين (2.76 و 3.71)، أما قيم الانحراف المعياري فقد تراوحت ما بين (0.973 و 1.125)، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذا البعد (3.26) أما الانحراف المعياري فكان (1.041).
ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافقة متوسطة مما يدل على أن المؤسسة تراعي إلى حد ما المعايير العلمية الخاصة بمهام العمل وواجباته.

❖ بالنسبة للعبارات الدالة على العلاقات مع الزملاء والرؤساء وهي العبارات (من 09 إلى 16) فقد تراوحت قيم المتوسطات الحسابية لكل العبارات ما بين (3.47 و 3.92)، أما قيم الانحراف المعياري فقد تراوحت ما بين (0.766 و 1.025)، وقد بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذا البعد (3.73) أما الانحراف المعياري فكان (0.997).

ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى درجة موافقة مرتفعة مما يدل على أن المؤسسة تقوم بتعزيز العلاقات بين الرؤساء والزملاء وذلك لما لها من أثر واضح في تحسين رضا الأفراد وانسجام وتناسق بين العمال فيما بينهم وبين المسؤولين الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة ككل.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدى بعين الدفلى

ثانيا: عرض تحليل عبارات محور أداء العاملين

في هذا الجزء سنحاول معرفة مستوى أداء العاملين بمؤسسة السويدى للكابلات، ومن أجل ذلك نستخدم المتوسط الحسابي للانحراف المعياري لجميع عبارات محور أداء العاملين البالغ عددها 10، على النحو التالي:

الجدول رقم (13): نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أداء العاملين

التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئات					العبارات	
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
مرتفع جدا	0.414	4.3	0	0	1	31	6	تكرار	التزم بمبتغيات الواجبات والتعليمات المؤسسة لعملي
			0	0	2.6	81.6	15.8	نسبة %	
مرتفع	0.978	3.74	3	0	6	24	5	تكرار	انا المكان الذي عمل فيه يتناسبو خبرتي ومؤهلاتي عالمية ويجعلني اؤدئها مبعنا حسنوجه
			7.9	0	15.8	63.2	13.2	نسبة %	
مرتفع	0.769	3.95	3	0	6	24	5	تكرار	اراعيا لتوقيتنا المطلوب لانجاز الاعمال الموجهة إلي
			7.9	0	15.8	63.2	13.2	نسبة %	
مرتفع جدا	0.795	4.26	0	2	2	18	16	تكرار	الاهتمام بيؤدئ بالرفع من مستوا أدائي
			0	5.3	5.3	47.4	42.1	نسبة %	
متوسط	1.025	3.37	1	6	15	10	6	تكرار	تساهما لأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة في الم مؤسسة في تطوير أدائي
			2.6	15.8	39.5	26.3	15.8	نسبة %	
مرتفع جدا	0.921	4.24	0	3	3	13	19	تكرار	إن منح الترقية الوظيفية يؤثر إيجابيا على أدائي الوظيفي
			0	7.9	7.9	34.2	50	نسبة %	
مرتفع	0.921	3.74	1	5	5	19	8	تكرار	أنا مستعد وجاهز ولدي الرغبة للعمل خارجا وقاتا الدوام لانجاز الأداء الوظيفي المطلوب
			2.5	13.2	13.2	50	21.1	نسبة %	
مرتفع	1.032	3.74	0	5	7	19	7	تكرار	يؤثر نظام العقوبات على تطوير أدائي وتحسينه
			0	13.2	18.4	50	18.4	نسبة %	
متوسط	1.054	3.39	4	2	9	21	2	تكرار	تركز المؤسسة على أدائي وليس على الأخطاء التي ارتكبتها
			10.5	5.3	23.7	55.3	5.3	نسبة %	
مرتفع	0.689	4.11	0	1	4	23	10	تكرار	

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدى بعين الدفلى

			0	2.6	10.5	60.5	26.3	نسبة %	أجداننتائجتقييما لأداء الإيجابيةتحفزنيوتدفع عنيالعملبكفاءة
مرتفع	0.859	3.51	الدرجة الكلية لمستوى أداء العاملين						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

التحليل: من خلال الجدول أعلاه يتضح أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على أن هناك أداء عال داخل المؤسسة بدرجة أهمية مرتفعة وبمتوسط حسابي قدر بـ 3.51 وانحراف معياري 0.923 أي أن إجابات أفراد عينة الدراسة متجانسة إلى حد كبير. كما نلاحظ أيضا أن أفراد العينة كان متوسط حسابها محصور ما بين (3.37 و 4.30) ويمكن استخلاص مايلي:

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 17 يساوي 4.3 ومستوى الأهمية مرتفع جدا مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين يلتزمون أو يحاولون الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المؤسسة للعمل.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 18 يساوي 3.74 ومستوى الأهمية مرتفع مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين يقومون أو يحاولون تأدية مهامهم على أحسن وجه.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 19 يساوي 3.95 ومستوى الأهمية مرتفع جدا مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين يعملون على مراعاة التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة إليهم.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 20 يساوي 4.26 ومستوى الأهمية مرتفع جدا مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين يعتبرون أن عدم الاهتمام بهم يؤدي إلى انخفاض في مستوى أدائهم.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 21 يساوي 3.37 ومستوى الأهمية متوسط مما يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين من فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن غير متأكدين من أن الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة في المؤسسة تساهم في تطوير أدائهم.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 22 يساوي 4.24 ومستوى الأهمية مرتفع جدا مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين يعتبرون أن منح الترقيات يؤثر إيجابا على الأداء.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 23 يساوي 3.74 ومستوى الأهمية مرتفع، مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين على أتم الاستعداد والجاهزية ولديهم الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 24 يساوي 3.74 ومستوى الأهمية مرتفع، مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين متأكدين بتأثير نظام العقوبات على تطوير أدائهم وتحسينه.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 25 يساوي 3.39 ومستوى الأهمية متوسطا يدل على أن أفراد العينة غير متأكدين من فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن غير العاملين متأكدين من أن المؤسسة تركز على أدائهم وليس على الأخطاء التي يرتكبونها.

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 26 يساوي 4.11 ومستوى الأهمية مرتفع، مما يدل على أن أفراد العينة موافقين على فقرات هذه العبارة وهذا يدل على أن العاملين يجدون أن نتائج تقييم الأداء الإيجابية تحفزهم وتدفعهم للعمل بكفاءة.

ما يفسر هذه النتائج أن العاملين بالمؤسسة يلتزمون بالأداء الجيد أو يحاولون تحسينه وهم يعملون أكثر للحصول على تقييم لأداء يكون يتوافق مع جهودهم ويزيد من رضاهم.

ثالثا: اختبار الفرضيات

من خلال هذا الفرع سنقوم بقياس مستوى كل من المتغير المستقل للدراسة والمتمثل في الرضا الوظيفي والمتغير التابع والمتمثل في أداء العاملين لدى عاملي مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى وكذا إيضاح وتحليل العلاقة بينهما وهذا من خلال اختبار فرضيات الدراسة كالتالي:
الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى

1. لاختبار الفرضية نقوم بتحليل الانحدار الخطي البسيط:

الجدول رقم (14): نموذج الانحدار الخطي البسيط

المجال	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	القيمة الاحتمالية
الرضا الوظيفي وأداء العاملين	0.613	0.376	0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) مرتبط بالمتغير التابع المتمثل في (أداء العاملين) بمقدار (0.61) وهو ارتباط وطردى موجب، كما نلاحظ أن معامل التحديد قد بلغ (0.37) أي أن المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) يفسر (37%) من المتغير الحاصل في المتغير التابع (أداء العاملين) بالنسبة للعاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى، بينما النسبة الباقية (63%) تعود إلى عوامل أخرى تؤثر على المتغير التابع "أداء العاملين" لم تؤخذ بعين الاعتبار في هذا النموذج.

2. اختبار النموذج:

الجدول رقم (15): اختبار anova لمعاملات النموذج

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig
Régression	2.097	3	0.699	6.823	0.01
Résidu	3.483	34	0.102		
Total	5.579	37			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار فرضية وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين وذلك باستناد إلى قيمة معامل فيشر (F) المحسوبة البالغة (6.823) ومستوى الدلالة لهذا اختبار جاء أقل من مستوى الدلالة (0.05) وبناء على صلاحية النموذج نستطيع التأكيد على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى. على اثر ما سبق ذكره يتسنى لنا أن نشير بوجود علاقة جيدة وتأثير قوي بين المتغير التابع (أداء العاملين) والمتغير المستقل (الرضا الوظيفي) وهذا ما يؤكد الفرضية الرئيسية. الفرضيات الفرعية:

نقوم بتحليل الانحدار الخطي المتعدد للأبعاد الفرعية المستقلة (الراتب والمكافآت، مهام العمل وواجباته والعلاقات مع الزملاء والرؤساء).

الجدول رقم (16): اختبار نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig	
	B	Erreur standard	Beta			
1	Constante	2.745	0.306	8.958	.000	
	الراتب والمكافآت	-0.065	0.069	-0.156	.349	
	مهام العمل وواجباته	0.285	0.116	0.547	2.456	.019
	العلاقات مع الزملاء و الرؤساء	0.096	0.140	0.160	0.681	.500

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج مخرجات برنامج spss

الفرضية الأولى:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الراتب والمكافآت وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

- **الفرضية الصفرية H_0 :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للراتب والمكافآت على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى عند مستوى دلالة (0.05).
 - **الفرضية البديلة H_1 :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للراتب والمكافآت على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى عند مستوى دلالة (0.05).
- بما أن الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة $\text{Sig}=0.05$ وقيمة الدلالة Sig للبعد الفرعي الأول المتعلق بالراتب والمكافآت بلغ: 0.349 وهذا أكثر من 0.05، الأمر الذي يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 مما يتسنى لنا أن نستنتج أن الراتب والمكافآت ليس له علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.
- الفرضية الثانية:**

هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين مهام العمل وواجباته وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى

- **الفرضية الصفرية H_0 :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمهام العمل وواجباته على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى عند مستوى دلالة (0.05).
 - **الفرضية البديلة H_1 :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمهام العمل وواجباته على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى عند مستوى دلالة (0.05).
- بالنظر إلى الجدول أعلاه نرى أن قيمة الدلالة Sig للبعد الفرعي الثاني المتعلق بمهام العمل وواجباته بلغ: 0.019 وهذا أقل من 0.05، الأمر الذي يجعلنا نقبل الفرضية البديلة H_1 ونرفض الفرضية الصفرية H_0 وبالتالي فإن هذا البعد له علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.
- الفرضية الثالثة:**

هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين العلاقات مع الزملاء والرؤساء وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.

- **الفرضية الصفرية H_0 :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع الزملاء و الرؤساء على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى عند مستوى دلالة (0.05).
 - **الفرضية البديلة H_1 :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات مع الزملاء و الرؤساء على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى عند مستوى دلالة (0.05).
- قيمة الدلالة Sig للبعد الفرعي الثالث المتعلق بالعلاقات مع الزملاء والرؤساء بلغ: 0.500 وهذا أكثر من 0.05، الأمر الذي يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي أن هذا البعد ليس له علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية مع أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لواقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين لمؤسسة السويدي بعين الدفلى

وانطلاقا من الجدول السابق (16) نصيغ معادلة الانحدار المتعدد y على X_2 كما يلي:

$$Y = 2.745 + 0.285X_2$$

حيث:

Y : أداء العاملين

X_2 : مهام العمل وواجباته

نستنتج مما سبق أنبعد (مهام العمل وواجباته) أكثر الأبعاد تأثيرا على أداء العاملين.

لقد تعرفنا في هذا الفصل على المؤسسة محل الدراسة ألا وهي مؤسسة السويدي للكابلاتبولاية عين الدفلى من خلال التعريف بها والتعرف على نشاطها وهيكلها التنظيمي، كما تطرقنا إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة وذلك من خلال الاستمارة التي تم عرضها وتوزيعها على عينة من عاملي مؤسسة السويدي للكابلات، وقد احتوت هذه الأخيرة على شقين؛ الأول مخصص للمعلومات الشخصية أما الثاني فهو مخصص لمحاوّر الاستبانة بحيث تضمن المحور الأول الرضا الوظيفي بأبعاده المختلف من الراتب والمكافآت، مهام العمل وواجباته والعلاقات مع الزملاء و الرؤساء، أما المحور الثاني فقد تضمن أداء العاملين، ولقد قمنا بتفريغ وتحليل عبارات الاستمارة بالاعتماد على البرنامج الإحصائي Spss v 23 ثم قمنا بالاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على الإشكالية المطروحة. وفي الأخير أثبتت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة جيدتين الرضا الوظيفي و أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

الخدمات

الختاتمة

يتضح لنا جليا من خلال ما تم عرضه في هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي فيما يخص أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات لولاية عين الدفلى يتضح لنا أن الرضا الوظيفي يعتبر أحد الأسس والمتطلبات الضرورية لأية سياسة تتبناها المؤسسة من أجل تحسين مستوى العاملين وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتعديل سلوكياتهم واستخراج أقصى ما لديهم من طاقات وتعميق خبراتهم من أجل مواكبة مختلف التطورات الحاصلة على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة، وذلك لتتمكن هذه الأخيرة من تحسين أداء عاملها.

وكما سبق وأن أشرنا فإن دراستنا قد اشتملت على فصلين؛ فأما الفصل الأول فقد تناولنا فيه الجانب النظري للدراسة، أين قمنا بإظهار آلية الرضا الوظيفي وكيف أن للرضا الوظيفي دور كبير في تحسين أداء العاملين، أما الفصل الثاني فقد تناولنا فيه واقع الرضا الوظيفي في مؤسسة السويدي للكابلات لولاية عين الدفلى وأثره على أداء العاملين.

ولقد حاولنا من خلال دراستنا الإجابة على إشكالية بحثنا الرئيسية والتي مفادها:

كيف يؤثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات الكهربائية لولاية عين الدفلى؟
أولا: اختبار الفرضيات:

وبغية الوصول إلى النتائج المرجوة من الدراسة قمنا باختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى

❖ هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الراتب والمكافآت وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى ؛

حيث كانت نتائجها متوسطة ولم تحصل على المستوى المطلوب لهذا تم رفض الفرضية؛

الفرضية الثانية

❖ هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين مهام العمل وواجباته وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى ؛

قبول الفرضية حيث وجد ارتباط طردي بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين

الفرضية الثالثة

❖ هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين العلاقات مع الزملاء والرؤساء وأداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات بعين الدفلى.

رفض الفرضية وذلك لعدم وجود ارتباط كافي بين المتغيرين (العلاقات مع الزملاء والرؤساء وأداء العاملين)؛

ثانيا: نتائج الدراسة

لقد أشرنا من خلال بحثنا هذا جملة من التساؤلات كما قدمنا جملة من الفرضيات المتعلقة بأثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات لولاية عين الدفلى، حيث تمكنا من حل إشكالية الدراسة كما قمنا بالوصول إلى نتائج بخصوص صحة الفرضيات من عدمها، وفيما يلي إبراز لأهم النتائج المتوصل إليها:

الختاتمة

• النتائج النظرية:

في ضوء مراجعة الأدبيات النظرية واستنادا إلى التراكم المعرفي الذي تم التوصل إليه فيما يخص متغيري الدراسة استنتجنا ما يلي:

✓ الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي لأنه مرتبط بمشاعر العاملين بغض النظر عن مستواهم الوظيفي،

✓ الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة لرفع من مستوى الأداء، كما أنه يساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل.

✓ يمكن قياس مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية باستخدام طريقتين التاليتين، الأولى هي الطريقة غير

مباشرة التي تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل (معدل الغياب ، دوران العمل، حوادث العمل، معدل الامن والسلامة المهنية)، والثانية هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء (الاستبيان) هذه الاخيرة أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها؛

✓ يهدف الرضا الوظيفي إلى إزالة جوانب الضعف والقصور في سلوك الأفراد؛ وهذا عندما يؤدي الفرد أو يسلك سلوك غير الذي ترغبه أو تتوقعه المؤسسة منه؛

✓ الرضا الوظيفي ليس غاية في حد ذاته وإنما هو وسيلة تلجأ إليها المؤسسة من أجل تنمية وتحسين العاملين بها؛

✓ يعتبر الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من أهم المحددات التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين؛

✓ تحرص المؤسسة الناجحة على إجراء عملية تقييم أداء العاملين كلما دعت الحاجة لذلك وهذا لأهمية هذه العملية والتي تتم بطريقتين التقليدية والحديثة؛

✓ يساهم الرضا الوظيفي وبشكل فعال في تحسين أداء العاملين إذ يؤثر الرضا الوظيفي على جوانب مختلفة

لدى العامل؛ فهو يبعث الشعور لديه بأهميته بالنسبة للمؤسسة كما يحسن من قدراته ومهاراته واتجاهاته الأمر الذي ينعكس على أدائه نحو الأفضل.

• النتائج الميدانية:

كشفت هذه الدراسة من خلال إطارها الميداني على جملة من النتائج والتي نوجزها فيما يلي:

✓ غالبية العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات هم من فئة الشباب حيث بلغت نسبتهم 76.3% وهذا

لطبيعة عمل المؤسسة الذي يتطلب القوة البدنية الكبيرة؛

✓ تشغل مؤسسة السويدي للكابلات أصحاب دبلوم متخصص بنسبة 39.5% الأمر الذي يدل على حرص

هذه المؤسسة على استغلال الكفاءات لتسهيل الممارسات التي يقومون بها؛

✓ كانت أغلبية الأقدمية الوظيفية للمؤسسة تدرج ضمن فئة من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 39.5% مما يدل

على توسع نشاطها؛

✓ تعتمد مؤسسة السويدي للكابلات على أعوان التحكم بدرجة كبيرة حيث بلغت نسبتهم 44.7% وهذا راجع

إلى طبيعة العمل وتوزيع المهام داخل كل قسم؛

الختاتمة

✓ أظهرت الدراسة وجود موافقة متوسطة من قبل أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات محور الرضا الوظيفي وهذا ما كشف على أن مؤسسة السويدي للكابلات لا تولي الرضا الوظيفي الأهمية التي تجعله يكون ضمن أولويات المؤسسة؛

✓ أظهرت الدراسة وجود موافقة مرتفعة من قبل أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات محور أداء العاملين الأمر الذي يدل على أن مستوى أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات مرتفع نوعا ما،
✓ مستوى أداء العاملين مرتفع في مؤسسة السويدي للكابلات لولاية عين الدفلى؛
✓ يؤثر الرضا الوظيفي الذي يتلقاه العاملون في مؤسسة السويدي للكابلات بصورة إيجابية في تحسين أدائهم؛
✓ مهام العمل وواجباته هو أكثر أبعاد الرضا الوظيفي تأثيرا على أداء العاملين في مؤسسة السويدي للكابلات.

ثالثا: اقتراحات الدراسة:

وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للبحث وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات تم الخروج بالاقترحات التالية:

✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات الاهتمام بالموارد البشرية من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية؛
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات الاهتمام والتركيز على جوهر الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده لأنه يساهم في تحسين الأداء؛
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات أن توعي المسؤولين بأهمية الرفع من مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، لأن ذلك ينعكس إيجابا على أدائهم؛
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات الأخذ بآراء العاملين والقيام بدراساتها مما يشجعهم على الإبداع؛
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات استخدام أساليب دقيقة وموضوعية للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل؛
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات تعزيز العلاقات بين الرؤساء والزملاء والتشجيع على العمل الجماعي؛
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات تخصيص مكافآت للعاملين المبدعين وذلك من أجل بعث الدافعية لديهم من أجل تحسين أدائهم.
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات تغيير نظام الأجور المتبع لديها بأخر أكثر عدلا؛
✓ على إدارة مؤسسة السويدي للكابلات تطوير نظام تقييم الأداء من أجل تحديد مواطن القوة والضعف لدى العاملين.

• رابعا: آفاق الدراسة:

من خلال الاطلاع على موضوعي الرضا الوظيفي و "أداء العاملين" وبحكم اتساع هذان الموضوعان وعدم قدرتنا على الإحاطة بكل جوانبهما، سيبقى المجال مفتوح لدراسات أخرى تكون شاملة ومن هذه المواضيع نذكر ما يلي:

الختامة

- ✓ دراسة أثر التمكين الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي؛
- ✓ دراسة أثر العدالة التنظيمية على الرضا الوظيفي؛
- ✓ دراسة أثر الاغتراب الوظيفي على أداء العاملين؛
- ✓ دراسة الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب:

1. أحمد صقر عاشور، "إدارة الموارد البشرية العامة"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1983.
2. بدر، حامد أحمد، "السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى، دار القلم، الكويت، 1982.
3. راوية محمد حسن، "إدارة الموارد البشرية"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
4. سالم تيسير الشرايدة، "الرضا الوظيفي أطر نظرية وتطبيقات عملية"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
5. سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، "إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
6. عائشة مصطفى المناوي، "سلوك المستهلك"، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1998.
7. عصام عبد اللطيف، "الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل"، الطبعة الأولى، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، 2015.
8. فايزة محمد رجب بهنسي، "الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية"، الطبعة الأولى، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2011.
9. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، "الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال"، الطبعة الأولى، الجامعة الأردنية، 2011.
10. محمد الصيرفي، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية"، ط 1، قنديل للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
11. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، "السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
12. محمد سعيد أنور سلطان، "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2004.
13. محمد سعيد سلطان، "السلوك الإنساني في المنظمات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2002.
14. محمد مرعي مرعي، "أسس إدارة الموارد البشرية"، دار رضا للنشر، القاهرة، مصر، 1999.
15. محمود سلمان العميان، "السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، دار وائل للنشر، الطبعة الرابعة، 2008.
16. مصطفى نجيب شاويش، "إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد"، الطبعة العربية الثالثة، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2004.

2- أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير ومذكرات الماستر:

أ/أطروحات الدكتوراه:

17. كامل أحمد إبراهيم أبو ماضي، "قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة المتوازن"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان، 2015.

ب/لمذكرات:

18. بن علي عبد الحق، قاسي محمد العربي، "أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية"، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت سعيدة Scis مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة د. الطاهر مولاي سعيدة، 2017.
19. برباح محمد الأمين، موساوي يحي، "تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية"، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2016.
20. سناء كرو، "أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الحديثة على أداء العاملين في المنظمات تطبيق عملي على شركة جود"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، سورية، 2016.
21. زياد سعيد خليفة، "الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستويات الأداء"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الإمارات العربية المتحدة، 2008.
22. محمد بن مسفر الشمراني، "معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها" -دراسة مسحية على أفراد قوة الطوارئ الخاصة للدفاع المدني-، رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2006.
23. عبد الله عبد الرحمان النميان، "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، رسالة ماجستير أكاديمية للعلوم الأمنية، الإمارات، 2003.
24. محمودية شهيرة، "الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء معلمي مرحلة التعليم الثانوي"، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، تخصص: علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر، 2001.
- 3-الدوريات:**
25. الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، عدد 2009/07-2010.
26. ستي أحمد، دياب زقاي، "أثر الرضا الوظيفي على النية في ترك العمل بوجود الالتزام الوظيفي كمتغير وسيط باستخدام النمذجة بالمعادلات الهيكلية لدى مديرية الضرائب سعيدة"، revue manghébine, management des organisations, العدد 1، المجلد 1، 2016.
27. صلاح الدين حنيش، محمد الباي، عبد الرزاق بن علي، "أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كويا بالوادي"، مخبر النمو والتنمية الاقتصادية في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة السعيدة، مجلة الباحث - 2019/(01)19.

قائمة المراجع

28. عبد الغاني تغلابت، عمار زيتوني، "تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة الخدمية الجزائرية"، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية العمومية بباريس ولاية باتنة، مجلة الاقتصاد الصناعي، العدد 12، المجلد (2)، جوان 2017.
29. علي نور الدين، "أثر الاندماج الوظيفي على العاملين في المستشفيات العمومية"، دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي-ولاية المسيلة-، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 01، المجلد 11 (2018).
30. عليش عيسى، ساسي عبد العزيز، "قياس مستويات الرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية بالطور الثانوي بولاية تيارت"، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد 12، 2017.
31. ناصر بن سيف بن شنار السهلي، "إدارة الصراع التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي"، مجلة الاقتصاد الجديد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خميس مليانة، العدد 01، المجلد 11، (جزء 2)، 2020.
32. ناصف عبد الخالق، "الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل"، المجلة العربية للإدارة، العدد 1، المجلد 6، 1982.

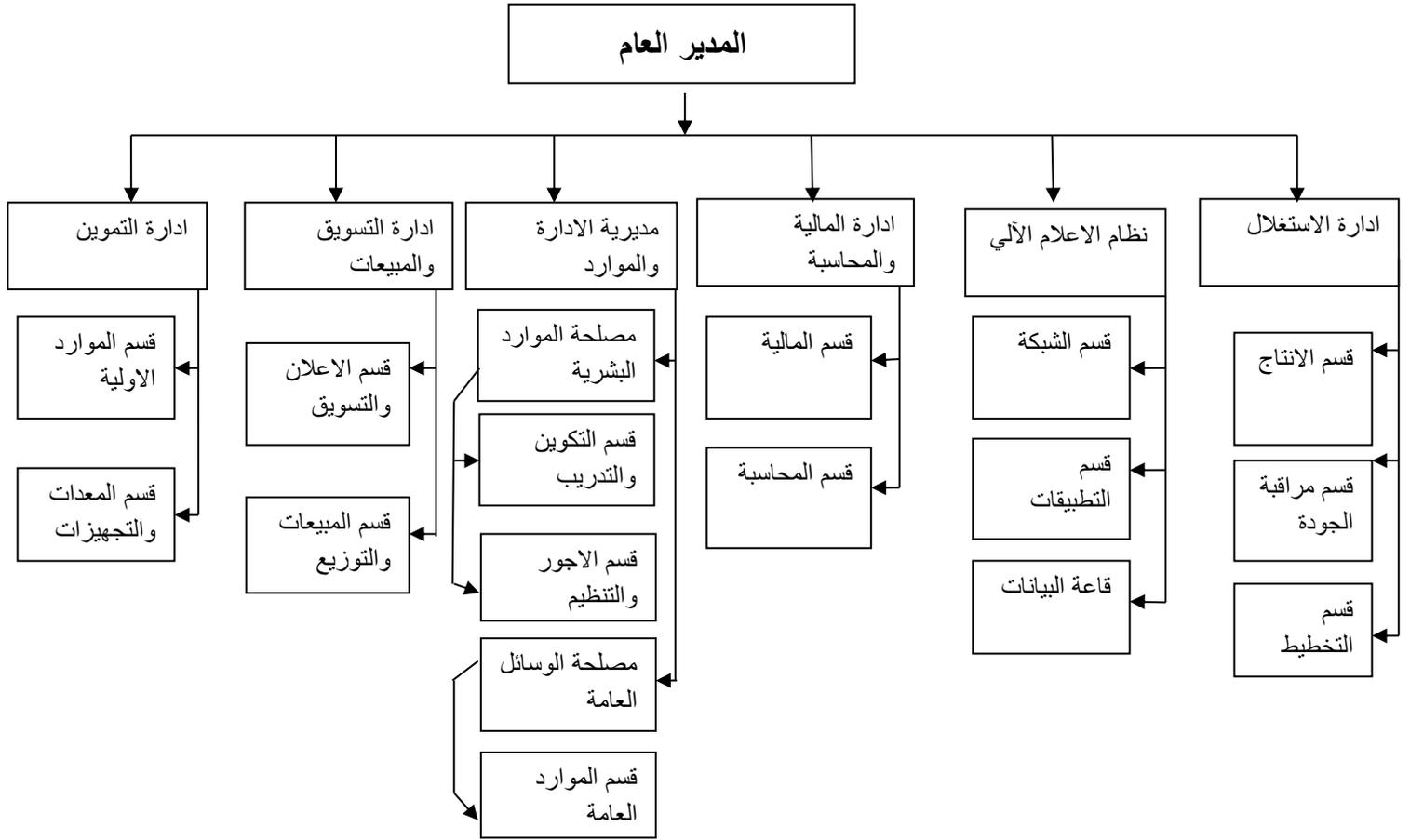
ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

3. Eco Sid "dialogues autour de la performance en entreprise". Edition harmattan, paris, 1999.
4. Ezeanyim, EkeneEzinnwa,ufoaroh,EbeleTheresasa and Ajakpo ,**The Impact of job satisfaction on Employee performance** in selected public enterprise in Awka, Anambra state 2019.
5. Oxford university, oxford learner s pocket Dictionary. Third editition, oxford: oxford university press, 2003.
6. Vroom.v,work and motivation ,new york, john wiley and sons, Inc, 1964.

قائمة الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة السويدي بعين الدفلى



المصدر: مدير إدارة الموارد البشرية



جامعة الجيلاي بونعامة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة الموارد البشرية

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

السادة والسيدات، عمال مؤسسة السويدي للكابلات: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في إدارة الموارد البشرية الموسومة بعنوان: " تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة" ، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحضي بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمي.

نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

وفي الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير وأشكركم على تفهمكم.

اشراف:

زنيبي فريدة

اعداد الطالبتين:

جغلال فاطمة

ضريف خديجة

الملاحق

1. المعلومات الشخصية: الرجاء وضع علامة (x) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

النوع الاجتماعي:

ذكر أنثى

السن:

من 20 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة
من 41 إلى 50 سنة 51 سنة فما فوق

المؤهل العلمي:

دبلوم متخصص ليسانس
الدراسات العليا

سنوات الخبرة: (الأقدمية)

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 11 إلى 15 سنة 15 سنة فما فوق

المسمى الوظيفي:

أعوان التنفيذ أعوان التحكم
إطارات سامية

الملاحق

المحور الثاني: المتغير المستقل: الرضا الوظيفي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	أبعاد الرضا الوظيفي وعبارات القياس	الرقم
أولاً: الراتب والمكافآت						
					الراتب الذي حصل عليه يسد احتياجاتي	1
					اشعر بأن عملي ومهامه يتناسب مع الراتب الذي حصل عليه	2
					العلاوات السنوية المقدمة مجزية	3
ثانياً: مهام العمل وواجباته						
					المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة	4
					لا تواجهني صعوبات في عملي	5
					عملي يوفر لي وقت مناسب للتواجد مع أسرتي	6
					فترة الدورات التدريبية المنعقدة مناسبة مع تأديتي لعملي	7
					اكلف بمهام تتناسب مع طبيعة عملي	8
ثالثاً: العلاقات مع الزملاء والرؤساء						
					هناك تفاهم بيني وبين رئيسي في طريقة التعامل	9
					يقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير العمل	10
					علاقتي مع زملائي يسودها الود والمحبة	11
					تعامل الرؤساء معي يسوده التقدير والاحترام	12
					العمل يتيح الفرص لتكوين الصداقات	13
					احصل على قدر مناسب من التحفيز و التشجيع من طرف رؤسائي و زملاء العمل	14
					العمل في المؤسسة يمكن العاملين من الحصول على ما يستحقون من تقدير	15
					يقدر الزملاء في المؤسسة جهود الآخرين المبذولة في مجال العمل	16

الملاحق

المحور الثالث: المتغير التابع: أداء العاملين

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
17	ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المؤسسة لعملي					
18	إن المكان الذي أعمل فيه يتناسب وخبرتي ومؤهلاتي العلمية ويجعلني أؤدي مهامي على أحسن وجه					
19	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة لي					
20	الاهتمام بي يؤدي إلى رفع من مستوى أدائي					
21	تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة في المؤسسة في تطوير أدائي					
22	إن منح الترقيات الوظيفية يؤثر إيجابا على أدائي الوظيفي					
23	أنا مستعد وجاهز ولدي الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب					
24	يؤثر نظام العقوبات على تطوير أدائي وتحسينه					
25	تركز المؤسسة على أدائي وليس على الأخطاء التي أرتكبها					
26	أجد أن نتائج تقييم الأداء الإيجابية تحفزني وتدفعني للعمل بكفاءة					

GET

FILE='D:\Skypee\تحليل الاستبيان.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15
س16

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valid	38	100,0
Excluded	0	,0
Total	38	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	16

RELIABILITY

/VARIABLES=س17 س18 س19 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,599	10

RELIABILITY

/VARIABLES=س1 س2 س3

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,776	3

RELIABILITY

/VARIABLES=س4 س5 س6 س7 س8

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,762	5

RELIABILITY

/VARIABLES=س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,819	8

GET

FILE='D:\Skypee\تحليل الاستبيان.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15
س16 س17 س18 س19 س21 س22 س23 س24 س25
س26

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,884	26

GET

FILE='D:\Skypee\تحليل الاستبيان.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT م2

/METHOD=ENTER م1ب1 م1ب2 م1ب3.

Récapitulatif des modèles

الملاحق

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,613 ^a	,376	,321	,32004

a. Prédicteurs : (Constante), م¹ب³, م¹ب¹, م¹ب²

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2,097	3	,699	6,823	,001 ^b
Résidu	3,483	34	,102		
Total	5,579	37			

a. Variable dépendante : م²

b. Prédicteurs : (Constante), م¹ب³, م¹ب¹, م¹ب²

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Erreur standard	Coefficients standardisés		
			Bêta	T	Sig.
1 (Constante)	2,745	,306		8,958	,000
م ¹ ب ¹	-,065	,069	-,156	-,951	,349
م ¹ ب ²	,285	,116	,547	2,456	,019
م ¹ ب ³	,096	,140	,160	,681	,500

a. Variable dépendante : م²

GET

FILE='D:\Skypee\تحليل الاستبيان.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12
س13 س14 س15 س16

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

	N		Moyenn e	Ecart type
	Valide	Manqua nt		
الراتب الذي حصل عليه سيد احتي اجاتي	38	0	2,42	1,130
اشعر بأن عملي ومهامي تتناسب مع الراتب الذي حصل عليه	38	0	2,42	1,130
العلاوات السنوية المقدمة مجز ية	38	0	2,24	1,101
المهام المطلوبة في العمل ووض حة ودقيقة	38	0	3,37	1,051
لا تواجهني صعوبات في عملي	38	0	3,32	1,068
عملي وفريقي متناسبا للتواجد عأسرتي	38	0	3,16	,973
فترة الدورات التدريبية المنعقد تم ناسبة مع تاديتي عملي	38	0	2,76	1,125
اكلفي مهام متناسبا مع طبيعة عم لي	38	0	3,71	,984
هناك تفاوت بيني وبين رئيسي في طر يقة التعامل	38	0	3,92	1,050
يقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير العمل	38	0	3,87	,844

الملاحق

علاقتي مع زملائتي بسودها الودود المحبة	38	0	3,79	1,044
تعاملي لرؤساء عملي بسودها التقدير والاحترام	38	0	3,82	,766
العملية التي توفر لي فرصا للتطوير والابتكار	38	0	3,66	1,047
احصاء قدر مناسبي من التحفيز والتشجيع من طرف رؤسائي وزملاء العمل	38	0	3,63	,942
العملية التي تمكننا من العمل في بيئة آمنة	38	0	3,37	1,025
نقدر الزملاء في المؤسسة جهود الأخرين المبذولة في مجال العمل	38	0	3,47	1,059

FREQUENCIES VARIABLES=س27 س26 س25 س24 س23 س22 س21 س19 س18 س17

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart type
	Valide	Manquant		
ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات لمؤسسة عملي	38	0	4,13	,414
أنا المكان الذي عمل فيه يتناسب مع برتي ومؤهلاتي العلمية ويجعلني وديما ميعلنا حسنوجه	38	0	3,74	,978
أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة الي	38	0	3,95	,769

الملاحق

الاهتمام بمبنيؤديالبرفعمنمست وبأدائي	38	0	4,26	,795
تساهما لأنظمة والقوانين اللوا نحال معتمدة في المؤسسة في تطو يرأدائي	38	0	3,37	1,025
انمخالترقياتالوظيفيةيؤثرأريج اباعلنادائالوظيفة	38	0	4,26	,921
أنامستعدوجاهزولديالرغبةلل عملخارجأوقاتالدواملاإنجاز الأداءالوظيفةالمطلوب	38	0	3,74	1,032
يؤثرنظامالعقوباتعلنتطويرأدا ئيوتحسينه	38	0	3,74	,921
تركزالمؤسسةعلنادائيوأليوسع لنالأخطاءالتيارتكبها	38	0	3,39	1,054
أجدأننتائجتقييما لأداءالإيجا ببنةتحفزيوتدفعنيالعملبكفاءة	38	0	4,11	,689