



أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في الشركات التبادلية دراسة تطبيقية على بعض الشركات الخاصة بأنجمينا

إعداد

د. الطيب حسن تجاني

عميد كلية قطر للعلوم الاقتصادية والإدارية جامعة الملك فيصل بتشاد

atteibtidjani@yahoo.fr

د. علي يحيى قجة

مدرس إدارة الأعمال جامعة آدم بركة بأبشة

aliyahyagoudja@gmail.com

د. محمد النور آدم أحمد

أستاذ مساعد إدارة الأعمال جامعة آدم بركة بأبشة

مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد السابع والأربعون - العدد الثالث يوليه 2025

رابط المجلة: <https://zcom.journals.ekb.eg/>

المستخلص :

تناولت الدراسة أثر الرضى الوظيفي على أداء العاملين في الشركات التبادلية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على عوامل الرضا الوظيفي، والوقوف على أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين في القطاع الخاص، كما هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وانعكاساته على إنتاجية العاملين في المؤسسات.

وقامت هذه الدراسة على فرضية أن هناك عوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات بمدينة أنجمينا، وأن هناك علاقة بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وتطوير أداء العاملين، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وفعالية أداء العاملين

واتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أنسب المناهج في دراسة هذه الظاهرة.. مع استخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وانتمت الدراسة بمناقشة النتائج ودلالاتها، وتوصلت إلى وجود أثر للرضا الوظيفي على أداء العاملين، وهناك عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي في مؤسسات الدراسة.

واقترحت الدراسة بأهمية الاهتمام بالموارد البشري من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية، واستخدام اساليب دقيقة وموضوعية للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم تجاه العمل، مع أهمية تفهم حاجات أي فرد بالمؤسسة في مختلف الاصناف الوظيفية، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات. وعليه هناك مجالات للدراسات المستقبلية تتمثل في: أثر البيئة على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بمدينة أنجمينا، و العلاقة بين الميزة التنافسية و الرضا الوظيفي في الشركات التبادلية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - أداء العاملين - الشركات - أنجمينا - الحوافز.

المحور الأول: أساسيات البحث

مقدمة

يعد المورد البشري هو المحور للأداء، وأن العامل صار العنصر الأساسي الذي يخلق الميزة من خلال تميزه في الأداء.. ويحتل (الرضا) بمختلف عملياته مركزاً مؤثراً في جميع المؤسسات المختلفة في المجتمع، سواء أكانت هذه المؤسسات صناعية، أو تجارية، أو تربوية، أو تعليمية، إذ إنه الأداة الدافعة للتطور والتقدم لأجل تحقيق أهداف المؤسسة؛ من خلال إدخال التحسينات الضرورية في عمليات المنشأة.. وهذا يتطلب بلا شك عامل راض عن مؤسسته ووضعه، بفعل الوسائل والأساليب الإدارية المتبعة في المنشأة من ناحية، والعلاقات الانسانية من ناحية أخرى، مما يؤثر على مسيرة المؤسسة سلباً أو إيجاباً، لذا يمكن القول أنه من الضروري الوضع في الحسبان عوامل الرضا الوظيفي المختلفة على مستوى المنشأة.

إن تلبية احتياجات العاملين، وتوفير الخدمات العامة لهم في المؤسسات المختلفة من شأنها تعزيز أواصر الألفة والانتماء وتحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين تجاه مؤسستهم، وهذا ينسجم ويتناغم مع الهدف الأساسي الذي وجد الرضا من أجله ألا وهو تطوير العملية الوظيفية، وتقديم الخدمات لجميع العاملين، والاستجابة لحاجاتهم المادية والمعنوية، وتحسين المناخ. ويعد الرضا الوظيفي للعاملين في القطاعات العامة والخاصة من أهم العوامل ذات تأثير إيجابي نحو بذل المزيد من المجهود في تطوير أداء الموظفين وبالتالي تطوير المنشأة.

وقد قام الباحثون بتقسيم هذه الدراسة إلى، ثلاثة محاور رئيسية: المحور الأول: شمل أساسيات الدراسة والدراسات السابقة، والمحور الثاني: احتوى على الجانب النظري للدراسة، أما المحور الثالث: فقد تناول الدراسة الميدانية.. وذلك بهدف تحديد أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في الشركات التبادلية – دراسة تطبيقية علي بعض الشركات الخاصة بأنجمينا.

المحور الأول: الاطار العام للدراسة والدراسات السابقة

أولاً: أساسيات الدراسة

1- مشكلة الدراسة:

يعد العنصر البشري من العناصر المهمة في تطوير أداء المؤسسة وخاصة فيما إذا كانت مؤسسة خدمية، وعلى هذا تمثلت مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في الشركات التبادلية الخاصة بمدينة أنجمينا؟

وانبثقت من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

أ. ما هي العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات بمدينة أنجمينا؟

ب. هل تؤثر بيئة العمل على أداء العاملين في الشركات بمدينة أنجمينا؟

ج. ما العلاقة بين درجة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في الشركات بمدينة أنجمينا؟

2- فروض الدراسة: تم صياغة الفرضيات التالية لاختبارها والخروج بنتائج وهي:

أ. هناك عوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات بمدينة أنجمينا.

ب. هناك علاقة بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وتطوير أداء العاملين

ج. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتطوير أداء العاملين.

3- أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية العلمية

1- يعد الأداء من العوامل التي تسهم في خلق ميزة تنافسية للمنشآت

2- يعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة المؤثرة على أداء المؤسسة.

ثانياً: الأهمية العملية للدراسة، تتركز في إيجاد روابط واضحة بين مستوى الأداء والرضا الوظيفي للإسهام في حل المشكلات التي تواجه الشركات وهي مشكلة ارتفاع معدلات الدوران الوظيفي التي تعاني منها الكثير من المؤسسات التجارية في تشاد.

4- أهداف الدراسة:

إن الغرض من دراسة هذا الموضوع تسليط الضوء على الرضا الوظيفي والعوامل المؤدية له وأثر ذلك على أداء العاملين. وعليه تهدف الدراسة إلى الآتي:

أ. التعرف على أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات التبادلية بأنجمينا.

ب. معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي و أداء العاملين في الشركات العاملة بأنجمينا.

ج. دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وتطوير الأداء وانعكاساته على إنتاجية العاملين في المؤسسات.

5- حدود الدراسة:

- أ. حدود زمنية: تجرى هذه الدراسة خلال العام 2025.
- ب. الحدود المكانية: الموظفون في بعض الشركات الخاصة بمدينة أنجمينا عاصمة دولة تشاد.

6- منهج الدراسة:

يتم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذه الدراسة واختبار مدى صحة الفروض من خلال تبني المنهج الوصفي التحليلي.

ثانياً: الدراسات السابقة:

1. دراسة يوسف حسن آدم البشير: هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي والوقوف على مسبباته وأهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المؤسسات العامة والخاصة، وتوضيح أهمية الحوافز ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء، ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وانعكاساته على إنتاجية العاملين في المؤسسات، كما اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة الميدانية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والأداء. (البشير، 2015).. اتفق الدراستان في المتغيرين واختلفتا في القطاع فالدراسة الحالية تختبر القطاع الخاص، في حين عالجت الدراسة السابقة القطاع العام، مع الاختلاف الزماني والمكاني للدراستين.
2. دراسة هاجر موسى: هدفت الدراسة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خضير بسكرة نحو مستوى الرضا الوظيفي السائد والتعرف على مستوى الأداء السائد لديهم، ومعرفة أثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة في الأداء لدى العاملين. كما اتبعت الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة الميدانية ، وقد توصلت إلى نتائج أهمها : أن مستوى الرضا الوظيفي السائد في الكلية محل الدراسة جاء متوسطاً، كما كان مستوى الأداء لدى العاملين بنفس الكلية متوسط ، وتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة في أداء العاملين بالكلية، حيث فسر الرضا الوظيفي (44.6%) من التغيرات الحاصلة في مستوى أداء العاملين وذلك بالاعتماد على قيمة معامل وذلك بالاعتماد على قيمة معامل والتغير في قيمة معامل التحديد المعدل. (موسى، 2016م).. يلاحظ أن هذه الدراسة ركزت في اختبار المتغيرين على الخدمات التعليمية في حير تختبر الدراسة الحالية المؤسسات التبادلية في القطاع الخاص.

3. دراسة بريحاح محمد الأمين: هدفت الدراسة إلى فهم موضوعي الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فيهم، وإبراز العلاقة الموجودة بين المتغيرين الرضا والأداء، إبراز أهمية الرؤية بمغنية الرضا الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين ورفع من الأداء المورد البشري في المؤسسة والربط بين الأسس النظرية والواقع العملي من خلال دراسة المؤسسة الجزائرية . كما اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة والمقابلة كأداتين للدراسة الميدانية، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعا ويساهم في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة، كما يمكن قياس الرضا الوظيفي للموارد البشرية باستخدام طريقتين رئيسيتين، الأولى غير مباشرة تعتمد على حساب معدلات نواتج العمل، حوادث العمل، التغيب عن العمل، دوران العمل، والثانية هي الطريقة المباشرة التي تعتمد على قوائم الاستقصاء (الاستبيان) هذه الأخيرة أكثر قبولا واستخداما بين الباحثين لموضوعيتها ودقة نتائجها، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، ما يعني أن الرضا الوظيفي يؤثر بطريقة مباشرة في تطوير وتفعيل أداء الموارد البشرية، كما أظهرت الدراسة لوجود علاقة طردية بين عوامل الرضا الوظيفي (الأجور والمكافآت، الترقيات، الاستقرار الوظيفي وظروف وبيئة العمل) بالأداء ، أي أن لعوامل الرضا الوظيفي دور كبير في زيادة

مستويات أداء الموارد البشرية، كما توصلت الدراسة على انخفاض مستوى رضا العاملين عن نظام الأجور والمكافآت في المؤسسة. (محمد الأمين، 2016م)

4. **دراسة سهام بلخيري:** هدفت الدراسة إلى توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي والأداء مع التعرض إلى مختلف العوامل المؤثرة فيهم، وإبراز القيمة الحقيقية للرضا الوظيفي في المؤسسة، قياس مستوى رضا الموظفين في جامعة البويرة لمعرفة مدى رضاهم، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة للدراسة الميدانية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: إن مستوى الرضا الوظيفي بعيد عن المستويات المطلوبة عن الرضا الوظيفي على الأداء الفعال للعاملين، وكما اسببت فرضيات الدراسة مدى رضى الاساتذة والإداريين تفوق نسب رضا الموظفين الآخرين، مما أظهرت الأهمية المعتبرة لموضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء الموظفين في جامعة البويرة، يلعب الرضا دور فعال في هذه المؤسسة، تعمل المؤسسة على تحقيق الأهداف التي تطمح إليها الجامعة من توفير كفاءات ومهارات لازمة والذي يتماشى مع متطلبات الوظائف.

الخلاصة:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في كونها تناولت أثر الرضى الوظيفي على أداء العاملين، كما اتفقتا في اتباعهما المنهج الوصفي التحليلي لدراسة هذا الموضوع بينما انفردت هذه الدراسة باختبار المتغيرين في قطاع الشركات التبادلية، مع اختلاف هذه الدراسة من حيث الزمان والمكان؛ حيث أجريت في مدينة أنجينا عاصمة جمهورية تشاد.. وظهرت الفجوة البحثية في أن الشركات التبادلية لم تحظ بدراسة كافية لاختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

المحور الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم الأداء

1- تعريف الأداء:

يعكس الأداء حسب برمان " مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال السلوكيات التي تؤدي إلى زيادة أو نقص قيمة المساهمة للوصول بالمنظمة إلى الفعالية. يقصد بهذا التعريف أن سلوكيات الأفراد إذا كانت إيجابية ستؤدي لامحالة إلى الوصول لأهداف المؤسسة، وإذا كانت سلوكيات سلبية ستؤثر حتماً على الأهداف المؤسسة سلباً. (كريمة، 2008)

ويعرف أيضاً بأنه " الأثر الصافي لجهود الموظف التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الموظف"، ونعني بأداء الموظف اتجاه عمله كمية الجهد التي تعبر عن مقدار الطاقة التي يبذلها الموظف في العمل سواء كانت جسمانية أو عقلية لإشباع جميع متطلبات الوظيفة التي يشغلها. (سلطان، 2008)

كما يُعرف الأداء على أنه " ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وعلى كل فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، كما أنه نشاط يؤدي إلى نتيجة. وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال ، هنا يعبر الأداء عن مستوى معين يسعى الموظف إلى تحقيقه عند القيام بعمله الذي له علاقة بتطبيق درجات مختلفة من المهام الموجهة إليه، كما أن الأداء يتحقق بامتزاج عدة أبعاد غير أن الأداء يؤثر مباشرة في البيئة. ويشير الأداء إلى أنه " أداء الموظف للعمل أي قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله. (عشوي، 2011).

يستخلص من التعريفات السابقة أن الأداء تعني مزج القدرات الذهنية والبدنية للعامل ووجود رغبة أكيدة له تجاه العمل مع توفر العوامل البيئية والمادية اللازمة للعمل بغرض تحقيق أهداف المنشأة. ويأتي هذا الاستنباط انطلاقاً من أن الأداء لا يمكن أن يكون أداء بالمعنى المطلوب إذا أخلت بواحد من العوامل المذكورة (القدرة والرغبة والبيئة). فمن

الضروري أن تراعى هذه العوامل إذا كنا نتحدث عن الأداء الجيد والمرغوب على مستوى المنشأة،

2- عناصر أداء الموظفين

تعتبر دراسة مكونات الأداء أو تحليل العمل من المصادر الأساسية للحصول على معلومات تبني عليها الكثير من برامج الموارد البشرية، لأن هذه المعلومات لازمة لقياس فاعلية الأداء في العمل، وتحديد أسس اختيار الموظفين إذ تعتبر هذه العناصر بمثابة الأساس الذي يجب على المسئول المباشر إتباعه والتقيد به عند تقييمه لأداء مرؤوسيه، لأنها تبين له الواجبات والمسؤوليات المترتبة على الموظف ومن الواجبات عليه القيام بها.

ولتحقيق هذا الأداء ينبغي توفر عنصرين مهمين: الأول القدرة على الأداء أي المعرفة والمهارة عنصران هامين في تحديد قدرة الموظف على إنجاز مهامه وأعماله في المؤسسة، فالموظف قد يكون ملما بحصيلة معلومات كافية لإنجاز العمل، ولكن هذا ليس كافياً لجعل منه عاملاً ذو أداء كفاء إلا إذ استطاع استخدام المعلومات أو المعرفة بكفاءة واتقان. (عبد الوهاب، 2005)

والثاني الرغبة في الأداء: هي القوى الكامنة في العامل التي تحركه لكي يسلك سلوك معين لتأدية العمل، وتنعكس هذه القوى في كثافة الجهد الذي يبذله وفي درجة المثابرة والالتقان، وتتأثر رغبة الموظف في العمل بثلاث عناصر أساسية هي: ظروف العمل المادية، ظروف الموظف الاجتماعية وحاجات ورغبات الموظف، والرغبة في العمل تتأثر بدورها بظروف العمل المادية مثل: الحرارة، التهوية، الإضاءة، الرطوبة..، كما تتأثر أيضاً بمدى إمكانية تحقيق العمل المنجز لحاجات الموظف التي يطمح لتحقيقها من خلاله سواء كانت حاجات أولية (الحاجات اللازمة لبقاء واستمرارية الموظف: الأكل، المأوى، الراحة) الحاجات الاجتماعية مثل: الاتصال والتعامل مع الآخرين، أو حاجات ذاتية مثل: تحقيق ذات الموظف حسب رغبته وذلك من خلال قيام العامل بأداء عمل يتناسب وقدراته المتاحة ويشعره بأهميته في المؤسسة. (بن طالب، 2010)

هذا فيما يخص الرغبة في العمل، أما القدرة على العمل فتظهر من خلال المهارة التي يمتلكها العامل سواء اكتسبها أو كانت موروثة، وكذا المستوى المعرفي الذي يتمتع به من

خلال التعليم أو المستوى التعليمي الذي أهله للعمل أو التدريب الذي يقوم به بمراجعة بعض النقائص أو الخبرة التي اكتسبها من جراء تجارب العمل التي قام بها.

وهناك عنصر ثالث يتمثل في إدراك الموظف لدوره الوظيفي أي تصورات و انطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكفاءة التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة.

فأداء الموظف في المؤسسة هو التفاعل بين هذه المحددات الثلاثة أي أن كل محدد لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة ، وإنما من خلال امتزاجه مع المحددين الآخرين ، فأثر التغيير في أحد المحددات يتوقف على مستوى كل محدد، فمثلا: زيادة التدريب ، زيادة القدرات، يؤثر على الأداء بدرجة أكبر بالنسبة للموظف الذي تكون دافعيته (جهده المبذول) مرتفعة مقارنة مع الموظف الذي تكون دافعيته منخفضة بفرض تماثل زيادة القدرات بالنسبة للموظفين. (المغربي، 2010)

3- العوامل المؤثرة على أداء الموظفين

يوجد العوامل التي تؤثر في الأداء وهي أكثر الصعوبات التي تواجهها الأداء، فيجب النظر إليها ومن أهمها العوامل البيئية والتي هي مؤثرات على الجهد والقدرة والاتجاه، فعلى سبيل المثال أي عطل في أية آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الموظف في العمل، وأيضا فإن السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيئ يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود، وبنفس الطريقة فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدى الموظفين، لذا فإنه من أهم وأكبر مسؤوليات الإدارة هي:

– توفير شروط عمل كافية ومناسبة للموظفين، وتوفير بيئة مدعمة تقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.

هذه العوامل تتمثل في: الأجر، محتوى العمل، الترقيّة، الإشراف، ساعات العمل، جماعة العمل، ظروف العمل، أي هذه العوامل هي التي تتحكم في مستوى رضا الموظف في المؤسسة والتي يمكن شرحها كما يلي:

1- الرضا عن الأجر: يعتبر الأجر مقابل العمل الذي يبذله الموظف وتكلفه للمؤسسة، فيرى الباحثون ومن بينهم هربرج لا يمثل إلا مصدر لإشباع الحاجات الفيزيولوجية، لكن الواقع يثبت عكس ذلك إذ أن الأجر المرتفع دليل على المكانة الاجتماعية المرموقة وبالتالي الاحترام من قبل الغير، كما نجد جوانب اجتماعية ومعنوية يشبعها الأجر، ويجب أن تكون سياسة الأجور محفزة وتنمي شعور الموظف بالرضى، حتى تسهم في خلق الرضا لدى العامل.

2- الرضا عن محتوى العمل، وتبرز علاقة محتوى العمل كما يلي:

أ- درجة تنوع العمل: يؤدي التنوع في أداء العمل إلى إزالة الملل النفسي، عكس التخصص الدقيق الذي دعا إليه أصحاب المدرسة الكلاسيكية.. فالعمل الذي يمتاز بالتنوع يجعل العامل يشعر بالحيوية والنشاط وبالتالي الرضا.

ب- درجة السيطرة الذاتية للموظف: كلما كانت هناك سيطرة وحرية من جانب الأفراد على العمل في اختيار طريقة وسرعة أدائها، فإن ذلك يؤدي إلى حالة من الرضا، باليساعد في الابداع. كما أن فرض نمط معين للأداء على الموظفين يؤدي إلى نوع من الاستياء والملل..

ج- استخدام الموظف لقدراته: يؤدي شعور الموظف باستخدام قدراته وطاقاته في العمل إلى شعور بالرضا؛ لأن استخدام الموظف لقدراته يمثل حاجات تحقيق الذات وهو يمثل أعلى درجات الحاجات. فالإنسان بطبعه ميال للتقدير والاحترام فيجب أن يراعى ذلك.

3- الرضى عن الترقية: يسعى الموظف دائماً إلى تحسين مستواه المادي ومكانته الاجتماعية، وتعتبر الترقية أهم وسيلة لذلك، ويمكن إظهار جانبين مهمين في عملية الترقية أي تحقيق لرغبة كامنة في النفس البشرية، وذلك بالنسبة للموظف وكنوع من أنواع الحوافز بالنسبة للمؤسسة.

4- الرضى عن الإشراف: إن مهمة الإدارة توجيه الموظفين أثناء العملية من أجل أداء فعال، ويمكننا التمييز بين نوعين من الإشراف، فهناك نوع من المشرفين الذين يركزون اهتمامه على الرؤوسين، وذلك من أجل تنمية العلاقة الشخصية بينه وبينهم، وتفهم

أوضاع الموظفين وهو ما يؤدي إلى خلق جو الرضى في أو ساط العمل، وهناك بعض المشرفين يركزون اهتمامهم على الانتاج.

ويعتبر الحافز المادي الوسيلة الوحيدة لتحقيق الأهداف المسطرة مع إهمال العلاقة الانسانية، وعدم تفهم أوضاع الموظفين وبالتالي فإن مشاعر الاستياء وعدم الرضا ترتفع في هذه الحالة رغم تحقق الأهداف.

5- الرضى عن ساعات العمل: ينبغي أن يحظى الوقت الذي يقضيه الموظف داخل المؤسسة باهتمام من ادارة المؤسسة، وذلك بخطط أوقات الراحة وجعلها ذات منفعة للموظفين، إذ أنه كانت أهمية ومنافع أوقات الراحة قليلة، فإن ذلك سيؤثر سلبا على أوقات العمل وسيخلق شعور عدم الرضا للموظف، ويرى تماس" أنه يمكن إدخال ما يسمى بتهيئة أوقات العمل من أجل التقليل من التغيب، ورفع الانتاج في إطار ما يسمى بتسيير الموظفين لأوقاتهم اليومية.

6 - الرضى عن جماعة العمل: وحسب مدارس العلاقات الإنسانية فإن جماعة العمل لها تأثير على مستويات الإنتاج سواء بالزيادة أو بالنقصان، كما أوضحته تجارب" الهاوثورن" ورضا الموظف عن جماعة العمل التي يعمل ناتج عن الانسجام والتفاعل والتفاهم بين مختلف أفراد الجماعة. ويتوقف التفاعل مع جماعة العمل على قوة حاجة الانتماء لدى الموظف، فإذا كانت قوية فإن ذلك يخلق درجة من الرضا عن هذه الجماعة واعكس صحيح.

7 - الرضى عن ظروف العمل: ويعتبر الاهتمام بظروف العمل من أول الاهتمامات التي انصبت عليها الدراسات في بداية القرن، وذلك بغية تحديد العلاقة بين ظروف العمل ومستوى الانتاجية، فلقد اهتم العلماء بمتغيرات ظروف العمل،(كالإضاءة، والحرارة، الضوضاء، ووضع الموظف أثناء العمل بالأداء الانتاجي) فالعلاقة بين هذه المتغيرات والحالة النفسية للموظفين وعلى رضاهم والواقع يثبت أن سوء الظروف يؤدي إلى حالة عدم الرضا، وتظهر دلالتهم في ارتفاع مؤشرات التغيب وارتفاع معدلات الدوران.

وعلى المؤسسة أن تهتم بظروف العمل وتحسينها من أجل التقليل من التغيب والدوران، زمن أجل أن يرتفع الانتاج وتزداد الأرباح.

ثانياً: مفهوم الرضا الوظيفي

تعريف الرضا: هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها. كما عرف بأنه يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه.

1- أنواع الرضا الوظيفي:

يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما:

- أ- الرضا العام: ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به، فيكون إما راضٍ أو غير راضٍ فالمؤشر الأول بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضي عنها أصلاً الفرد، وهذا السبب أنه يفيد إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله.
- ب - الرضا النوعي: ويشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب مثلاً سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقى، الرعاية الصحية، والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء، ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة في العمل ذاته. (العريمي، 2012)

2- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لا بد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي لعاملين وأهم هذه العوامل ما يلي:

- أ- الأجور والرواتب: يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح.
- ب- محتوى العمل وتنوع المهام: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من المسؤولية والصلاحيات ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهمية عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله ولذلك يرفع مستوى رضاه عن العمل. إن هذه

النظرية متوافقة مع نظرية (هرزبرج) فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة.

ت- امكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل: يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلي تدعيم آدائهم، وهذا ينعكس على الرضا، والذي يتحقق لهم جراء ذلك ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريبية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة ويترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم.

ث- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: إن المنظمة تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي إذ أن اشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

ج- نمط القيادة: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلي تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعر بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

ح- الظروف المادية للعمل: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة وحرارة وضوء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فإن الظروف البيئية الجديدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.

خ- عدالة القائد: كما جاء في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستسلمة قياسا بمدخلاته، (مهاراته، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه..) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره ويشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا. (سهيلة، 2006)

من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب نستخلص أن الرضا الوظيفي هو عامل تؤثر فيه الكثير من العوامل المتعلقة بالموظف، حيث أن يزداد مستوى رضاه الوظيفي، كما كانت هذه العوامل مصدر لإشباع حاجات ورغبات الموظف والعكس صحيح.

3- آليات تحقيق الرضا الوظيفي

هناك بعض الآليات التي تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي، بهدف المحافظة على المستوى العالي والقبول من الرضا الذي يؤدي مباشرة إلى زيادة شعورهم بالانتماء في المؤسسة والعمل من أجل تحقيق أهدافها من بينها البرامج الداعمة للرضا كبرامج صيانة القوى العاملة، برامج تحسين بيئة العمل وبرامج الرفاهية الاجتماعية .. وكذلك الأسباب الداعية للاهتمام بالرضا الوظيفي كارتفاع درجة الرضا الذي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين في المؤسسة، أما فيما يخص الإجراءات التي يمكن اتباعها لزيادة مستوى الرضا الوظيفي منها: زيادة الأجور لتتلاءم مع أسواق العمل الخارجية، تحسين ظروف وبيئة العمل والعدالة في السياسات أو لمعايير لكل الموظفين.

4- البرامج الداعمة للرضا الوظيفي.

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

1- برامج صيانة القوى العاملة: تتمثل تلك البرامج في مجموعة الإجراءات التي تستهدف عدم تأكد مهارات وخبرات العاملين بالإضافة إلى تطوير قابليتهم لأعراض الأبداع والابتكار، ومن هذه البرامج مثلا تلك البرامج الخاصة بالتدريب وتنمية المهارات الإبداعية والبرامج الخاصة بالنظر في سياسات الأجور والحوافز.

2- برامج بيئة وظروف العمل: يحتوي هذا البرنامج عادة على تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة، التهوية، الأثاث. ومعالجة حالات التعب والإرهاق وذلك بدراسة ساعة العمل ومراعاة حاجة العاملين إلى الراحة. وتقليل مصادر الضوضاء وذلك عن طريق عزل الآلات والمعدات ذات الانزعاج واستعمال المواد العازلة في السقوف والجدران ومن رتابة الاعمال من خلال برامج الإثراء أو التوسيع الوظيفي.

3 — برامج الرفاهية الاجتماعية: وذلك من خلال الاهتمام بالحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالنوادي، والأسواق، ودور الحضانة ووسائل المواصلات وبناء سكنات للعاملين نحو الأداء الأفضل، ويجب أن تكون هذه الحوافز شاملة لعدد أكبر من العاملين وأن تكون مستمرة. (الصيرفي، 2006)

4 — برنامج الأمن والسلامة المهنية: هذا البرنامج الخاص بالمنظمات الصناعية ذات الأعمال الخطرة والمعرضة لكثير من الحوادث ويتم تصميم هذه البرامج وفقاً للخطوات التالية: تجزئة العمل - تحديد مصدر الخطر - تحديد نوع المخاطر المهنية من حدوثها - تدريب العاملين

المحور الثالث: دراسة ميدانية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

تناول هذا المحور الدراسة الميدانية، ومن أجل الحصول على البيانات الأولية لهذه الدراسة تم تصميم استبانة لدراسة الحالة، وتم أخذ عينة ميسرة بلغت عددها 40 شخص من مجتمع الدراسة من العاملين بمؤسسة الدراسة البالغ عددهم (75) شخصاً عاملين في ثلاث شركات خاصة بأنجمينا (شركة أبو سميل، مجموعة البدي للاستثمار وشركة كوثر للتجارة العامة). وقد قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS وذلك على النحو التالي:

1- اختبار الصدق والثبات:

إجراء اختبار الصدق و الثبات لأسئلة الاستبانة المكونة من جميع البيانات باستخدام " معامل ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha). حيث بلغ الثبات 76% والصدق هو الجزر التربيعي للثبات وبلغ 88% بالتقريب. مما يعني أن الاستبانة تتمتع بصدق وثبات عالي.

2- الإحصاء الوصفي:

تم إجراء الإحصاء الوصفي وذلك لوصف خصائص مفردات عينة الدراسة من خلال إعداد الجداول التكرارية والنسب المئوية للمتغيرات (الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، عدد سنوات الخبرة)، حيث تم حساب النسب المئوية حسب التكرارات لوصف مفردات العينة وذلك كالآتي:

جدول (1) التوزيع الديموغرافي لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	21	52.5%
	أنثى	19	47.5%
المجموع		40	100%
العمر	من 20- 25 سنة	2	5%
	من 25 الي 30 سنة	10	25%
	أكثر من 35	28	70%
	المجموع	40	100.0%
	من 20- 25 سنة	2	5%
المؤهل العلمي	BTS دبلوم وسيط	2	5%
	ليسانس	12	30%
	ماستر	16	40%
	أخرى	10	25%
	المجموع	40	100.0%
المسمى الوظيفي	موظف	18	45%
	متقاعد	5	12.5%
	مدير فرع	2	5%
	مدير قسم	1	2.5%
	أخرى	14	35%
	المجموع	40	100.0%
سنوات الخبرة	أقل من 2 سنة	87	82.2%
	اقل من 5 سنوات	7	17.5%
	من 5 إلي 10 سنوات	14	35%
	من 10 إلي 20 سنة	14	35%
	أكثر من 20 سنة	05	12.5%
	المجموع	40	100.0%

المصدر: إعداد الباحثون من خلال برنامج SPSS، 2024م

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن 52.5% من أفراد العينة هم ذكور و 47.5% من الأفراد إناث، وأن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم أكثر من 35 سنة بلغت 70%. وأن 25% من

أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 25 - 30 سنة. و 5 % منهم تتراوح أعمارهم ما بين 20 - 25 سنة، ويستنتج من ذلك أن العاملين في شركات الدراسة هم من فئة الشباب، ويلاحظ أن 40% من أفراد العينة هم من حملة الماستر و 30% منهم يحملون شهادة الليسانس و 5% يحملون شهادة الدبلوم الوسيط. و 25% منهم مستواهم التعليمي آخر. وأن هناك 45% من أفراد العينة يشغلون وظيفة موظفين و 12.5% متقاعدين. و 5% منهم يشغلون مدير فرع. و 2.5% مدير قسم وأخرى 35%. أن 12.5% من أفراد العينة تزيد خبراتهم العملية عن 20 سنة. 17.5% منهم تتراوح خبراتهم أقل من 5 سنوات وأن 35% تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات. وأيضاً أن 35% منهم تتراوح خبراتهم ما بين 10 إلى 20 سنة.

الإحصاء الاستدلالي:

تناول هذا الجزء تحليل ومناقشة نتائج البيانات الأساسية (اختبار الفروض) وذلك من خلال استخدام الوسط الحسابي كمؤشر لجميع أسئلة الفرضية لتوضيح اتجاه رأي الأغلبية في كل عبارة وذلك بناء على مقياس ليكرت الثلاثي فإذا كان متوسط العبارة أقل من 2 هذا يعني أن رأي الأغلبية أوافق وإذا كان متوسط العبارة يساوي 3 هذا يعني أن رأي الأغلبية للعبارة إلى حد ما ، وإذا كان متوسط العبارة أكبر من 2 هذا يعني أن رأي الأغلبية لا أوافق. وكذلك تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تجانس الإجابات وكلما كانت قيمة الانحراف المعياري أقل كانت درجة التجانس بين الإجابات أفضل.

وتم استخدام اختبار مربع كاي لاختبار الدلالة الإحصائية لكل عبارة من عبارات الفرض والعبارات ككل الخاصة بكل فرضية. فإذا كانت القيمة الاحتمالية لاختبار أقل من مستوى المعنوية 5% فإن هذا يعني أنه نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل وعليه في هذه الحالة فإن العبارة لها دلالة إحصائية أي معنوية إحصائية. والعكس صحيح فإذا كانت القيمة الاحتمالية للاختبار أكبر من مستوى المعنوية 5% فإذا يعني أنه نقبل فرض العدم ونرفض الفرض البديل وعليه في هذه الحالة فإن العبارة ليس لها دلالة إحصائية أي ليست معنوية إحصائية.

الفرضية الأولى: "هناك عوامل مؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركات بمدينة أنجمينا".

الجدول التالي (6) يوضح التكرارات والنسب والوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه رأي الأغلبية وقيمة اختبار مربع كاي والقيم الاحتمالية لاختبار مربع كاي ومستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الأولى.

م	عبارات القياس		الإجابة			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الرأي الأغلبية	قيم كاي مربع	القيم الاحتمالية لكاي مربع	مستوى الدلالة
			وافق	لاوافق	لا جد						
1	لديك الرغبة والدافع التام في مجال عملك	التكرار	30	2	8	1.73	0,82	موافق	12.35	0,003	لها دلالة إحصائية
		النسبة	75%	9.5%	20%						
2	هذا العمل لديه أثر إيجابي في مجال عملك وحياتك	التكرار	20	4	16	1.5	0,69	موافق	11.10	0.001	لها دلالة إحصائية
		النسبة	50%	10%	40%						
3	لديك الرضا الوظيفي التام في هذا العمل	التكرار	12	8	20	1.85	1,12	إلى حد ما	13.45	0.007	لها دلالة إحصائية
		النسبة	30%	20%	50%						
	اختبار الفرضية ككل					1,69	0,87	موافق	112.16	0.000	لها دلالة إحصائية

المصدر: إعداد الباحثون من خلال برنامج SPSS، 2024م

من الجدول أعلاه نجد أن كل اتجاهات المبحوثين وفقا لقيمة الوسط الحسابي كانت في اتجاه موافقون . و أن كل العبارتان ليست لها دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي المناظرة لكل منهما أكبر من مستوى المعنوية 5% . وباقي العبارات جميعها لها دلالة إحصائية لان القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار كاي تربيع لكل عبارة على حدة اقل من مستوى المعنوية 0.05. وبشكل عام نجد أن اتجاه المبحوثين هو أوافق وان الفرضية لها دلالة إحصائية أي انه تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام.

الفرضية الثانية: " هناك علاقة بين العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والتطوير أداء العاملين في شركات الدراسة " .

الجدول التالي (7) يوضح التكرارات والنسب والوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه رأي الأغلبية وقيمة اختبار مربع كاي والقيم الاحتمالية لاختبار مربع كاي ومستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثانية.

م	عبارات القياس		الإجاب			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الرأي الأغلبية	قيم كاي مربع	القيم الاحتمالية لكاي مربع	مستوى الدلالة
			أوافق	لا أوافق	إلى حد ما						
1	هناك علاقة إيجابية بين العمل الذي تعمل به والرضا التام	التكرار	11	10	19	2.3	0,93	إلى حد ما	14.72	0,003	لها دلالة إحصائية
		النسبة	%27.5	%25	%47.5						
2	تمتلك عوامل مؤثرة تساعدك في أداء عملك	التكرار	24	7	9	1.94	1.04	موافق	9.62	0.031	لها دلالة إحصائية
		النسبة	%60	%17.5	%22.5						
3	لديك الرضا الوظيفي التام في هذا العمل	التكرار	18	3	19	2.01	1.15	إلى حد ما	18.31	0.007	لها دلالة إحصائية
		النسبة	%45	%7.5	%47.5						
4	هذا العمل يؤثر سلباً في حياتك	التكرار	10	16	14	2.94	1.8	لا أوافق	21.13	0.015	لها دلالة إحصائية
		النسبة	%25	%40	%35						
	اختبار الفرضية ككل					2.29	1.23	إلى حد ما	146.18	0.000	لها دلالة إحصائية

المصدر: إعداد الباحثون من خلال برنامج SPSS، 2024م

يلاحظ من الجدول أعلاه أن كل اتجاهات المبحوثين وفقا لقيمة الوسط الحسابي كانت في اتجاه إلى حدٍ ما ، وأن كل العبارات لها دلالة إحصائية، لان القيمة الاحتمالية لمربع كاي المناظرة لها اكبر من مستوى المعنوية 5%. وإن جميع العبارات لها دلالة إحصائية لأن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار مربع كاي لكل عبارة على حدة أقل من مستوى المعنوية 5% وبصورة عامة فإن اتجاه المبحوثين هو على حد ما وأن الفرضية لها دلالة إحصائية أي أن عبارات الفقرة تؤثر تلك العوامل الخاصة بالرضا الوظيفي على أداء وتطوير العاملين في القطاع العام إلى حد ما .

الفرضية الثالثة: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين تقديرات عينة الدراسة عن الرضا الوظيفي وتطوير أداء العاملين من الجنسين (ذكور وإناث).

الجدول التالي (8) يوضح التكرارات والنسب والوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه رأي الأغلبية وقيمة اختبار مربع كاي والقيم الاحتمالية لاختبار مربع كاي ومستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثالثة.

م	عبارات القياس	الإجاب			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الرأي الأغلبية	قيم كاي مربع	القيم الاحتمالية لكاي مربع	مستوى الدلالة
		أوافق	لا أوافق	لا أتفق						
1	هناك فروق واضحة على الرضا الوظيفي بينك وبين العاملين	14	6	20	2.32	1.13	إلى حد ما	0.006	0,325	ليس لها دلالة إحصائية
		35%	15%	50%						
2	تشعر بالرضا الوظيفي على مستوى عالي	14	13	13	1.68	0.81	موافق	1.4	0.001	لها دلالة إحصائية
		35%	32.5%	32.5%						
3	هناك فروق واضحة بين الذكور والإناث في الرضا الوظيفي	18	10	12	1.32	0.69	موافق	12.21	0.006	لها دلالة إحصائية
		45%	25%	30%						
4	لا توجد معايير محددة في الرضا الوظيفي بين الذكور والإناث	19	14	7	1.18	0.73	موافق	19.14	0.248	ليس لها دلالة إحصائية
		47.5%	35%	17.5%						
	اختبار الفرضية ككل				1.625	0.95	موافق	232.63	0.000	لها دلالة إحصائية

المصدر: إعداد الباحثون من خلال برنامج SPSS، 2024م

يتضح من الجدول أعلاه أن كل اتجاهات المبحوثين وفقا لقيمة الوسط الحسابي كانت في اتجاه موافقون . ما عدا عبارات الفقرة الأولى ، كانت في اتجاه (إلى حد ما) . وأن جميع العبارات لها دلالة إحصائية لأن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي لكل منها أكبر من مستوى المعنوية 5 % ، وأن كل العبارات لها دلالة إحصائية لأن القيمة الاحتمالية مربع كاي لكل عبارة على حدة أقل من مستوى المعنوية 5 % وبصورة عامة إن اتجاه المبحوثين هو موافق وأن الفرضية لها دلالة إحصائية أي أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة على الرضا الوظيفي وتطوير أداء العاملين من الجنسين (ذكور وإناث) .

الفرضية الرابعة: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين تقديرات عينة الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء العاملين .

الجدول التالي (9) يوضح التكرارات والنسب والوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه رأي الأغلبية وقيمة اختبار مربع كاي والقيم الاحتمالية لاختبار مربع كاي ومستوى الدلالة الإحصائية للفرضية الثالثة.

م	عبارات القياس		الإجابات			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه الأغلبية	قيم كاي مربع	القيم الاحتمالية لكاي مربع	مستوى الدلالة
			أوافق	لا أوافق	إلى حد ما						
1	كلما رضيت عن الوظيفة تطور أدائك	التكرار	19	7	14	1.83	1.06	موافق	10.82	0,027	لها دلالة إحصائية
		النسبة	%47.5	%17.5	%35						
2	هناك فعالية إيجابية بين تطوير عملك ورضاك	التكرار	15	6	19	2.45	1.23	إلى حد ما	16.02	0.003	لها دلالة إحصائية
		النسبة	%37.5	%15	%46.5						
3	هناك رضا جزئي في مجال ما تعمله في مجال عملك	التكرار	12	5	23	2.96	1.17	إلى حد ما	15.16	0.020	لها دلالة إحصائية
		النسبة	%30	%12.5	%57.5						
	اختبار الفرضية ككل										
						2.41	1.15	إلى حد ما	112.07	0.000	لها دلالة إحصائية

المصدر: إعداد الباحثون من خلال برنامج SPSS، 2024م

يلاحظ من الجدول أعلاه إن كل اتجاهات الباحثين وفقا لقيمة الوسط الحسابي كانت في اتجاه إلى حد ما. و أن كل العبارات لها دلالة إحصائية لأن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي المناظر لكل منها أكبر من مستوى المعنوية 5 % ، وأن جميع العبارات لها دلالة إحصائية لأن القيمة الاحتمالية المقابلة لاختبار مربع كاي لكل عبارة أقل من مستوى المعنوية 5 % وبشكل عام أن اتجاه الباحثين هو أن الفردية تؤكد لحد ما تؤثر تقديرات الرضا الوظيفي على أداء العاملين .

الخاتمة :

اتضح من خلال الدراسة لأثر الرضا الوظيفي على فعالية أداء العاملين في القطاع الخاص، أن مسألة تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين تعتبر التحدي الكبير الذي أصبحت تواجهه أي مؤسسة، ومدى قدرتها على المحافظة على مواردها البشرية؛ لأنها تعتبر مصدر النجاح والتفوق وحلاً للعديد من المشاكل التي تعترى المنشآت. وعلى هذا الأساس توصلت الدراسة إلى النتائج والمقترحات التالية:

أولاً: النتائج

1. وجود تأثير على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركات القطاع الخاص بأنجمينا
2. تؤثر العوامل الخاصة بالرضا الوظيفي على أداء وتطوير العاملين في شركات القطاع الخاص بأنجمينا إلى حد ما .
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات عينة الدراسة على الرضا الوظيفي وتطوير أداء العاملين من الجنسين (ذكور وإناث) .
4. يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع من مستوى الأداء كما ونوعاً.
5. يسهم الرضى الرضا الوظيفي في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة .
6. رضا العاملين الوظيفي يعتبر المحرك الأساسي الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل نشاط المؤسسة .

ثانياً : المقترحات

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن تقديم المقترحات التالية:

1. الاهتمام بالمورد البشري من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية في الشركات الخاصة بأنجمينا.
2. استخدام اساليب دقيقة وموضوعية للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم إتجاه العمل
3. تفهم حاجات أي فرد بالمؤسسة في مختلف الاصناف الوظيفية.

4. إشراك العاملين في النقاشات والاجتماعات المتعلقة بأمور المؤسسة واشعارهم أنهم ينتمون إليها ولا يعملون فيها فقط.
5. إتاحة الفرص للعاملين من أجل إبراز قدراتهم وخبراتهم المهنية
6. الاهتمام بالترقية وفق قاعدتي الكفاءة والأقدمية في العمل
7. تحسين رواتب العاملين بما يتناسب مع متطلبات المعيشة وبما يكفل لهم حياة كريمة .
8. الاهتمام بالعوامل والمتغيرات المؤثرة على الرضا في مقدمتها المكافآت المادية والمعنوية.

المراجع

1. يوسف حسن آدم البشير، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي، بالتطبيق على كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير (غير منشور) في إدارة الأعمال جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، - السودان 2015م.
2. هاجر موسى ، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، رسالة مقدمة لنيل شهادة المساتر في علوم التسيير (غير منشور) ، تخصص موارد بشرية للسنة الجامعية 2016م
3. براهيم محمد الأمين، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ، دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفاء بمغنية، رسالة مقدمة لنيل دجة شهادة الماستر في علوم التسيير (غير منشور) (تخصص إدارة أعمال 2016م.
4. سهام بلخيري ، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية ، دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، (غير منشور) تخصص إدارة أعمال 2012م
5. ابن منظور وآخرون، لسان العرب، الطبعة الرابعة، دار الإصدار، بيروت، المجلد 05 - 2005م. ص 168.
6. العريمي جليس بن محمد، الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام، رسالة ماجستير ، جامعة السلطان قابوس، عمان، 2012م
7. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان 2006 ، ص: 176- 178
8. محمد الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قند بل للنشر والتوزيع ، عمان، 2006م، ص: 274
9. طويل كريمة، الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء ، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 2008م، ص: 150
10. محمد سعيد أنور سلطان ، مرجع سابق ، ص " 1219
11. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الاصطناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر 2011م، ص: 244

12. علي محمد عبد الوهاب، العنصر الانساني في إدارة الانتاج، مكتبة عين الشمس، القاهرة 2005م، ص - 255-256
13. بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائرية، 2010م. ص 59، 60
14. كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان 2010م، ص: 111
15. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004.

Abstract:

The study addressed the impact of job satisfaction on the performance of employees in companies. The study aimed to identify the factors of job satisfaction and identify the most important factors affecting the performance of employees in the private sector. The study also aimed to know the relationship between job satisfaction and performance and its impact on the productivity of employees in institutions. The research followed the descriptive and analytical approach as they are the most appropriate approaches to studying this phenomenon.

The study reached results including: the existence of an impact of job satisfaction on employee performance, and there are factors that affect job satisfaction in the study institutions.

The study recommended the importance of paying attention to human resources by improving their material and moral conditions, and using accurate and objective methods to identify the feelings of employees and their satisfaction towards work, with the necessity of understanding the needs of any individual in the institution in various job categories, and involving employees in decision-making.

Keywords: Job satisfaction - employee performance - companies - N'Djamena - incentives.