

أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
دراسة مقارنة بين مؤسستي مطاحن الواحات العمومية ومطاحن جديع الخاصة بتقتر

**The effect of job satisfaction on functional performance in SME sector
comparison study between public Oasis mills firm and private Djdei mills firm
in Touggourt**

قمو سهيلة
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
souhilabadi@gmail.com

بوخلوة باديس
جامعة قاصدي مرباح ورقلة
badi070@yahoo.fr

ملخص :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين كدراسة مقارنة بين مؤسستين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هما المؤسسة العمومية مطاحن الواحات والمؤسسة الخاصة مطاحن جديع بتقتر، بالإضافة إلى التعرف على الاختلاف في تصور العاملين في المؤسستين حول الأداء الوظيفي، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الاستبانة التي شملت (32) فقرة لعينة مكونة من (168) موظفا. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

- درجة الرضا الوظيفي في المؤسسة العمومية متوسطة، بينما درجة الرضا الوظيفي في المؤسسة الخاصة كبيرة. مستوى الأداء الوظيفي في المؤسستين كبير إلا أنه في المؤسسة الخاصة أكبر منه في المؤسسة العمومية.
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الراتب، الترقية، الظروف الملائمة في العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الخاصة، بينما ينعدم هذا الأثر في المؤسسة العمومية.
- يوجد اختلاف في تصور العاملين في المؤسستين حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية : رضا وظيفي، أداء، ترقية، تنظيم، مؤسسات صغيرة ومتوسطة.

Abstract:

The study aimed to revealing the effect of job satisfaction on functional performance of employees as a comparison study between the two institutions in the SME sector, these institutions are public oases mills and private Djdei mills in Touggourt,; in addition to investigating the differences in the perception of workers in the two firms about functional performance. After executing the analysis of questionnaire which included (32) paragraphs for (168) employees; the study concluded that :

The degree of job satisfaction in the public institution is medium, while the degree of job satisfaction in private institution is large. The level of functional performance in two institution is large, but in private institution is larger than in the public institution. There is effect of dimensions of job satisfaction (the relationship between leaders and subordinates, safety at work, salary, promotion, conditions at work) on the functional performance of employees in private institution, while There is no effect in public institution. There is a difference in the perception of workers in two institutions about job satisfaction and functional performance.

Key words: job satisfaction, performance, promotion, institution, small and medium enterprises.

تمهيد :

أدى تطور المنظمات من وضعها التقليدي إلى وضعها الحالي إلى الاهتمام بالسلوك الإنساني في بيئة العمل، وأصبح الإنسان فيها هو الفاعل الأول الذي يعبر عن حيويتها ونشاطها، فمهما كانت معدات وتجهيزات المؤسسة متطورة ومركزها المالي جيدا، فإن مشاكل العاملين وعدم شعورهم بالرضا يمكن أن يؤثر سلبا على أدائها وتفاعلها مع محيطها الداخلي والخارجي، لذا اهتم الباحثون بدراسة العنصر البشري في المنظمة من خلال دراسة سلوكياته واتجاهاته حول ظروف العمل المادية والاجتماعية السائدة وهذا ما عرف بدراسة السلوك التنظيمي. فمن أجل تحقيق أداء جيد، سعت المنظمات إلى الاهتمام بالجوانب الاجتماعية لأفرادها فضلا عن الجوانب المادية، وذلك من أجل توجيه سلوكهم للشعور بالرضا وتعزيز انتمائهم، فقد أصبح الرضا الوظيفي ركيزة رئيسية لبقاء الفرد وولائه لمنظمته وأساسا لزيادة فعالية وكفاءة أدائه. ولا يزال الأداء الوظيفي محل جدل في كثير من الدراسات والأوساط الإدارية، وذلك لما يمثله من أهمية بالغة في العمليات الإنتاجية، فالأداء الوظيفي هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال. إن تحقق أهداف المؤسسة لا يتم إلا من خلال الأداء الذي يقدمه العاملون لذلك وجب رفع أدائهم، حيث أن الاهتمام بأساليب العمل والأداء يؤدي إلى مستوى الكفاءة والفعالية في المنظمة، وهذا يتطلب توافر موارد بشرية لها القدرة على تحمل مسؤولياتها لتحقيق أهداف المنظمة.

من هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للكشف عن مستوى الرضا الوظيفي وأثره على دفع العاملين لتطوير أدائهم وتحسين إنتاجيتهم، في شكل دراسة مقارنة بين مؤسستين في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مختصة في الصناعات الغذائية تضطلع بمهمة إنتاج وتسويق السميد والدقيق وصناعة العجائن الغذائية. حيث تم اختيار مؤسسة عمومية (مطاحن الواحات) ومؤسسة خاصة (مطاحن جديع) لدراسة سلوك العامل في البيئة الجزائرية في القطاع الاقتصادي العام والخاص. ولمعالجة هذا الموضوع من جانبه النظري والميداني فقد ارتأينا الاعتماد على خطة العمل التالية :

أولا- الإطار العام للدراسة؛

ثانيا- الإطار النظري للدراسات السابقة؛

ثالثا- إجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها.

1- الإطار العام للدراسة :

لقد أولت المنظمات حديثا اهتماما خاصا بالجوانب السلوكية للأفراد، حيث أصبح إدراك الفرد ورضاه عن عمله واتجاهاته وسلوكياته مسألة تهم إدارة المنظمة، وتسهر على جعلها تصب في مصلحته، فمن الناحية العملية لا يمكن التغافل عن سلوكيات الفرد كأداة تؤثر في أدائه من خلال توفير الظروف المادية والاجتماعية المناسبة.

لقد تعددت البحوث العلمية التي تعرضت للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، إلا أنه موضوع لا بد من دراسته بين الحين والآخر نظرا لاختلاف الطبيعة البشرية من مكان لآخر ومن زمن لآخر ونظرا للتطورات الحاصلة في عالمنا اليوم وما تتطلبه ظروف الحياة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن الأداء الوظيفي هو المتغير الذي تستهدفه المنظمة في كل استراتيجياتها باعتباره الجسر الذي تحقق من خلاله فعالية المنظمة وكفاءتها.

إن الرضا عن العمل والاقتناع به يدفع الفرد إلى بذل قصارى جهده لإنجازه فهو يشكل دافعا قويا للإنجاز، ويزداد هذا الإنجاز بمقدار ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه واستغلال لطاقته، وهو ما ينعكس على الإنتاجية ومعدل الغياب وسلوك الفرد بشكل عام تجاه عمله ومنظمته.

1-1- إشكالية الدراسة :

بناء على ما تقدم يمكن طرح التساؤل الرئيس التالي :

إلى أي مدى يؤثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية مطاحن الواحات والمؤسسة الخاصة مطاحن جديع بتقوت ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس مجموعة التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات محل الدراسة ؟
- ما هو مستوى أدائهم الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة ؟
- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الراتب، الترقية، الظروف الملائمة في العمل) في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات ميدان الدراسة ؟
- هل يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين العاملين في المؤسسة العمومية والمؤسسة الخاصة في تصورهم حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ؟

1-2- فرضيات الدراسة :

بناء على طرح إشكالية الدراسة فقد تم صياغة الفرضية الرئيسة التالية :

يؤثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين تأثيرا إيجابيا في المؤسسة العمومية مطاحن الواحات والمؤسسة الخاصة مطاحن جديع .

ويندرج تحت هذا الفرضية الرئيسة مجموعة الفرضيات الفرعية التالية :

- إن درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية أكبر منه في المؤسسة الخاصة؛
- إن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية أكبر منه في المؤسسة الخاصة؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الراتب، الترقية، الظروف الملائمة في العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية أكبر منه في المؤسسة الخاصة؛
- يوجد اختلاف بين العاملين في المؤسسة العمومية والمؤسسة الخاصة في تصورهم حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

1-3- منهجية الدراسة :

أولاً. أسلوب وأدوات جمع البيانات : لقد استخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي من أجل التعرف على تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع. ولقد تم تصميم استبانة تحاول الإجابة على أسئلة الدراسة بموضوعية، وتغطي هذه الاستبانة متغير الدراسة المستقل والمتغير التابع.

ثانياً. مجتمع الدراسة وعينتها : يتكون مجتمع الدراسة من (220) فردا متمثلة في عمال مؤسسة مطاحن الواحات (113) والعاملين في مؤسسة مطاحن جديع (107) بتقوت بكافة مستوياتهم ووظائفهم التي يشغلونها، وفقا لإحصائيات مصلحة الموارد البشرية في المؤسسات في جويلية 2014. من بين هذا المجتمع تم اختيار عينة قدرها (180) فردا متمثلة في (91) عاملا من مطاحن الواحات و(89) عاملا من مطاحن جديع، وهذا بالإعتماد على جدول (Uma Sekran)¹، تم اختيارهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة.

ثالثاً. مصادر جمع البيانات : لقد اعتمدنا على مصدرين رئيسين لجمع البيانات : المصادر الثانوية وتشمل الدراسات والأبحاث النظرية والميدانية السابقة في الكتب والدوريات والمجلات المحكّمة والإنترنت ذات العلاقة بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، والمصادر الأولية من خلال تصميم وتطوير استبانة خاصة بمتغيرات الدراسة.

رابعا. توزيع وإدارة الاستبانة : تم توزيع (91) استبانة على العاملين في مختلف دوائر ومصالح المؤسسة العمومية، استرجع منها (86) استبانة واستبعدت منها استبانتان غير صالحتين للتحليل الإحصائي، وعليه فإن الاستبانات المعتمدة بلغت (84) أي ما نسبته (92.30%) من الاستبانات الموزعة. كما تم توزيع (89) استبانة على العاملين في مختلف دوائر ومصالح المؤسسة الخاصة، استرجع منها (87) استبانة واستبعدت منها ثلاثة استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي، وعليه فإن الاستبانات المعتمدة بلغت (84) أي ما نسبته (94.82%) من الاستبانات الموزعة.

خامسا. أداة الدراسة : بغية الحصول على البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة تطلب الأمر تصميم استبانة خصيصا لهذا الغرض وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيرها التابع (الأداء الوظيفي) ومتغيرها المستقل (الرضا الوظيفي).

وتتكون هذه الاستبانة من جزأين على النحو التالي :

- الجزء الأول : الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة وتشمل (الجنس، العمر، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الموقع الوظيفي والحالة الاجتماعية)

- الجزء الثاني : يضم (32) فقرة مقسمة على النحو التالي :

الرضا الوظيفي (المتغير المستقل) : يتضمن (20) فقرة تقيس الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسساتين وذلك من خلال :

- العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين : وتضم (4 فقرات) - الأمان في العمل : وتضم (4 فقرات).

- الأمان في العمل : وتضم (4 فقرات) - الترقية : وتضم (4 فقرات) - الظروف الملائمة في العمل : وتضم (4 فقرات).

الأداء الوظيفي (المتغير التابع) : يتضمن (12) فقرة تقيس الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسساتين، وذلك من خلال :

- جودة الأداء : وتضم (4 فقرات) - حسن التنفيذ : وتضم (4 فقرات) - الخبرة الفنية : وتضم (4 فقرات).

تجدر الإشارة إلى أننا استخدمنا مقياس (LIKERT SCALE) الخماسي في أداة الدراسة، حيث منحت الدرجات (1،2،3،4،5) إلى (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقا) وذلك لغايات التحليل الإحصائي.

1-4- الطرق الإحصائية المستخدمة :

تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (SPSS) واعتمدت عملية التحليل على :

- قياس الاعتمادية من خلال معامل كرونباخ- ألفا لتحليل الثبات والإتساق الداخلي لأداة الدراسة؛

- مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرارات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لوصف خصائص عينة الدراسة؛

- تحليل الانحدار المتعدد لقياس تأثير أبعاد المتغير المستقل في المتغير التابع؛

- معامل ارتباط بيرسون للتعبير عن العلاقة ونوعها وقوتها؛

- اختبار (T-TEST) للعينات المستقلة للمقارنة بين متوسطين لمجموعتين مختلفتين؛

- اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لمقارنة متوسط متغير معين بين أكثر من مجموعتين.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة :

نحاول في هذا القسم تقديم إطار نظري مفاهيمي لكل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وذلك قصد الوقوف على الخلفية النظرية وتمحيص الدراسات السابقة والاستفادة منها في الإجابة عن تساؤلات إشكالية الدراسة وتحقيق الأهداف المتوخاة من البحث.

2-1- الرضا الوظيفي :

إن الرضا الوظيفي موضوع قديم متجدد في أدبيات الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، فهو يشغل اهتمام الباحثين خاصة عن كيفية حدوثه والعوامل التي تؤثر فيه والأساليب التي تمكن من تحقيقه لأن الرضا الوظيفي يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية، ومن خلال هذا المحور سنتطرق إلى مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته، وأهم عوامله وأنواعه.

أولاً- مفهوم الرضا الوظيفي : لقد عرف الباحثون الرضا الوظيفي بصيغ مختلفة لكنها تتفق في المعنى، ومن هذه التعاريف ما يلي :

- أشار كل من (Landy) و (Trumbo) أن عبارة الرضا الوظيفي تستخدم للدلالة على مشاعر العاملين تجاه العمل، كما أشار

(Lock) أن مسألة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي هي محصلة ما يراه العامل من علاقة بين الشيء الذي يريد تحقيقه من واقع وظيفته التي

يشغلها وبين الشيء الذي يعتقد حصوله عليه من هذه الوظيفة فعلا.²

- يطلق تعبير الرضا على الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها، ويمكن تسمية الفرد حينئذ بالشخص المتكامل. بمعنى أنه يوجد بينه وبين وظيفته ارتباط وتفاعل لتحقيق أهداف مهنية واجتماعية، بحيث يتطلع لمراكز أعلى أو لتحقيق استقلالية تمكنه من القيام بمسؤولياته على النحو الذي يميزه عن الآخرين ويجعله يتطور وظيفيا.³

- كما اعتبر (Super) أن رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقعه العملي وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يلعب الدور الذي يتمشى مع نموه وخبرته. وعرفه (Plok) بأنه محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ويكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإرادته، ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية، وعلى الإسهامات التي تقدمها إدارة العمل في سبيل ضاع العمل وتوجيههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي.⁴ الوصول على هذه الغايات.⁵ ويتضح في هذا التعريف ربط العامل بالمبول الشخصية للأفراد ومدى تلبية العمل لحاجاتهم والذي يعكس مدى احترامهم وتقديرهم للإدارة، كما يرتبط الرضا بالبيئة الخارجية التي كان الفرد نتاجها.

ثانيا- أهمية الرضا الوظيفي :

لقد تبين من خلال الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد. ومن الأسباب التي تؤكد على أهمية الرضا الوظيفي ما يلي⁶ :

- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة؛
- أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة؛
- أن الفرد ذو درجة الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن حياته بصفة عامة؛
- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل؛
- هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كانت هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

ثالثا- عوامل الرضا الوظيفي :

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، أو أن درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى، وهذه العوامل يمكن أن تحدد بالتالي⁷ :

- الرضا عن الأجر : وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد؛
- الرضا عن محتوى العمل : توصل عدد الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين . ويمكن إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل :
- درجة تنوع مهام العمل : إذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي ملل من العمل ، وسيشعره أكثر برضا أكبر؛
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد : كلما أعطي للموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل كلما ازدادت سرعة أداء العمل وذلك لأنه قادر على اتخاذ الطريقة التي يشعر أنها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه؛

- استخدام الفرد لقدراته : كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل كلما ازداد رضاه عن العمل؛
- الرضا عن فرص الترقية : كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه ، كلما أصبح راضيًا أكثر عن عمله، وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.
- الرضا عن الإشراف : كلما كان المشرفون قادرين على استيعاب مرؤوسيهـم، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافيًا عن أعمالهم، بالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم بدون توقع أي مفاجآت من مشرفيهـم.
- الرضا عن جماعة العمل : إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لا بد وسيرضى عن عمله، وربما يصبح هذا العامل مؤثرًا قويا في رضاه عن العمل.
- الرضا عن ساعات العمل : كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله، والعكس صحيح.
- الرضا عن ظروف العمل : تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة، التهوية، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل. وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله.
- كما تم تصنيف عوامل الرضا الوظيفي في ثلاثة مجالات رئيسية هي⁸ : خصائص العمل مثل التنوع في المهارة، الاستقلالية في العمل وخصائص المنظمة مثل تماسك الجماعة، الولاء التنظيمي والهيكل التنظيمي. كما أن خصائص القائد لها علاقة قوية مع الرضا الوظيفي، أما ضغوط العمل المتعلقة بالصراع وغموض الدور فإنها ترتبط سلبيا مع الرضا الوظيفي.

رابعا- أنواع الرضا الوظيفي :

- بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجها نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وبما أنه أيضاً هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية، فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي⁹ :
- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته :
- الرضا الوظيفي الداخلي : ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل : الاعتراف والتقدير، القبول، الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات.
- الرضا الوظيفي الخارجي : ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل مثل : المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.
- الرضا الكلي العام : وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.
- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه :
- الرضا الوظيفي المتوقع : ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.
- الرضا الوظيفي الفعلي : يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي.

ويعتبر مناخ العمل محدداً مهماً للرضا الوظيفي فقد افترض كل من فريد لاندر ومورجوليس عام 1969 (Friedlander and Morgulies) بأن مناخ العمل يعتبر محدداً أولياً للرضا الوظيفي مع اعتبار القيم بمثابة مؤثرات تلطف للعلاقة بين المناخ والرضا الوظيفي. وهناك من يقسم أنواع الرضا الوظيفي إلى قسمين¹⁰ :

- الرضا الكلي : يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن تتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها أعلاه، لأن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة بالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

- الرضا الجزئي : يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل .وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودًا لكنه لازال يؤدي أعماله.

ولا تخفى علينا أهمية المكانة الاجتماعية والاقتصادية للوظيفة كمحدد مهم للرضا الوظيفي، وهذا يرجع لثقافة المجتمع وتقديره للعمل، ومن المحددات الرئيسة أيضاً التي تحتل الصدارة للرضا الوظيفي نمط الإشراف أو نوع القيادة في العمل، فقد حدد علماء الإدارة والعلوم الإنسانية أن هناك علاقة قوية بين النمط السائد للقيادة أو الإشراف (ديمقراطي - ديكتاتوري - فوضوي) والرضا الوظيفي عند الفرد وهذه العلاقة علاقة طردية قوية. كما أن العلاقات الاجتماعية في محيط العمل أحد محددات الرضا الوظيفي والمهمة في حياة الفرد فهذه العلاقات تشعره بالانتماء والرضا داخل المؤسسة وخارجها، فكلما كان في حاجة للانتماء كان أثر جماعة العمل على الرضا الوظيفي لدى الفرد كبيراً.

أما من حيث الجنس فقد أظهرت بعض الدراسات أن مصدر الرضا الوظيفي يختلف عند الرجال عنه عند النساء، فمصدره لدى الرجال يتركز حول إثبات الذات من خلال عمل يتميز بالتحدى والتنوع، أما مصدره لدى النساء فيأتي نتيجة إشباع الحاجات الاجتماعية من خلال علاقات عمل طيبة.¹¹

2-2- الأداء الوظيفي :

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه. ولقد خطي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ، حيث أجريت العديد من الدراسات المتعلقة بتحسين الأداء من خلال محاولات إشراك العاملين في المنظمة في وضع السياسات بصورة أكبر، واستخدام نظام حلقات الجودة، والتركيز على أسلوب فرق العمل وابتكار حوافز جديدة للجهود الفردية والجماعية الملموسة وكثير من الأساليب الأخرى.

أولاً- مفهوم الأداء الوظيفي :

تعددت تعريفات الباحثين للأداء حيث جاء في قاموس (the oxford paperback dictionary) بأن الأداء يحدد بطريقتين¹² : عملية أو طريقة الأداء، والإنجاز أو ملاحظة العمل.

وقد تم تعريف الأداء بأنه مخرجات العمل الفعلية، ويقترح البعض بأن الأداء هو ما يبقى في نهاية العمل.¹³ وعرف معجم المصطلحات الإدارية الأداء بأنه القيام بالأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقاً للعمل المفروض أدائه من قبل العامل الكفء المدرب.¹⁴ فالأداء الوظيفي يعني قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة.¹⁵

ويقصد بالأداء الوظيفي في هذه الدراسة : قيام العاملين بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم وفق المسؤوليات التي تحددها قيادة المؤسسة لتحقيق الوظائف التي يشغلونها.

ثانياً- عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته :

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها. ويمكن القول أن محددات الأداء الوظيفي تستند على أربعة متغيرات هي¹⁶ :

- المعرفة بالمتطلبات الوظيفية : وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
- نوعية العمل : وتتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .

- كمية العمل المنجز : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز .
- المثابرة والوثوق : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

ثالثاً- تقييم الأداء الوظيفي وأهدافه :

يقصد بتقييم الأداء الوظيفي دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، والحكم على إمكانيات النمو المهني والتقدم للفرد والمستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر أو ترقية له وظيفة أخرى.¹⁷ وبذلك فإن التقييم يهدف إلى دراسة جوانب القوة والضعف التي تتضمن إنجاز الأنشطة والمهام المطلوبة سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو المنظمة أو أي جزء من أجزائها، وبذلك فهي وسيلة لتصويب الانحرافات وتحديد كيفية تنفيذ الأعمال المختلفة.¹⁸

إن عملية تقييم أداء الموظفين تشغل مركزاً مهماً بين اهتمامات القيادات الإدارية لما لها من نتائج إيجابية على الموظفين والمنظمة التي يعملون بها، فهي تهدف إلى توفير البيانات والمعلومات الخاصة بالموظفين بغية تحديد الترتيبات الإدارية والتخطيط للموارد البشرية، فهي تغذية عكسية لطرفي عملية التقييم (الموظف والمنظمة)، إضافة إلى توجه الأفراد نحو المهام الموكلة إليهم وتعزيز مواطن القوة عندهم ومعالجة مواطن الضعف.¹⁹

رابعا- معايير وعناصر تقييم أداء الموظفين :

تخضع عملية تقييم أداء الموظفين لمعايير أساسية وضرورية للتأكد من ملائمة إجراءات التقسيم بصفاتها عملية إدارية لتحديد مستوى أداء العاملين في المنظمة وتتخذ هذه المعايير أحد الشكلين الآتيين²⁰ :

- المعايير الكمية : والتي يمكن قياسها بالعدد والنسب مثل وحدات الخدمة وساعات العمل.
- المعايير غير الكمية : وهي المعايير التي لا يمكن قياسها بالأرقام والنسب مثل زيادة دافعية الموظفين.
- وتشتمل نماذج قياس الأداء على عناصر أساسية منها²¹ :
- درجة المعرفة بالعمل ومطالبه : ويقصد بها درجة إلمام العامل بتفاصيل وإجراءات وكيفية أدائه.
- كمية الإنتاج : تشمل مدى تغطية العامل لمسؤولياته الوظيفية من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في الاعتبار ظروف العمل المتاحة
- جودة الإنتاج : يشمل هذا العنصر مدى إتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد العمل وقواعد الأمن الصناعي وظروف العمل والإمكانيات المتاحة.
- التعاون : يقيس هذا العنصر درجة التعاون بين العامل والمتصلين به سواء كانوا من المنظمة أو خارجها.

سادساً- فوائد واستخدامات تقييم الأداء :

تنقسم الفوائد والاستخدامات التي تحققها عملية تقييم الأداء وفق ثلاثة مستويات وهي : المنظمة، المديرين والمؤوسين.

- على مستوى المنظمة :

- يساعد تقييم أداء الموارد البشرية في حالة وجود نظام سليم وعادل لتقييم الأعمال على خلق مناخ من الثقة والتعامل الأخلاقي، وهذا عن طريق الموضوعية في إصدار الأحكام مما يبعد عن المنظمة احتمالات شكوى العاملين أو اتهامها بالتحايل وتفضيل بعض العمال على بعض لاعتبارات شخصية.²²
- تقويم سياسة الاختيار والتعيين والحكم على سلامتها فإذا تبين أن قصور الأداء يرجع لنقص في قدرات أغفل تحريها خلال عملية الاختيار أو عدم تناسب قدرات ومهارات الأفراد مع متطلبات وظائفهم فالإلزاما يجب مراجعة سياسة الاختيار والتعيين.²³

- تخطيط سياسات وبرامج الترقية والتدرج الوظيفي : من خلال ما يكشف عنه التقييم من مهارات قيادية وتنظيمية تؤهل أصحابها إلى النجاح في وظائف أعلى.²⁴

- رسم وتقوم سياسة التدريب والتطوير : نتائج تقييم العاملين يعتمد عليها لإعداد البرامج التدريبية بناء على نقاط الضعف في أداء العاملين.²⁵

- تقوم سياسة الأجور والحوافز : إذا تبين أن نواحي القصور ترجع لانخفاض المعنويات وضعف دوافع العمل بسبب تدني مستويات الأجور والحوافز عن مستوى الأداء.²⁶

- على مستوى المديرين :

- كشف ما قد يتواجد من قصور في مهارات الاتصال لدى الرؤساء إذا تبين قصور في فهم المرؤوسين للأهداف ومفهوم معايير التقييم والتوجيهات بشأن الطرق والأساليب المخططة للأداء والتعامل.

- تعريف المديرين بطرق تدعيم وتشجيع الأفراد سلوكا وأداء ومساعدة المديرين في تخطيط القوى العاملة ودعم ثقتهم بأنفسهم ومرؤوسهم.²⁷

- على مستوى المرؤوسين :

- يساعد تقييم الأداء المرؤوسين على التعرف على نقاط الضعف ومجالات التقدم، ونواحي السلوك غير المقبول والذي يقلل من كفاءة العاملين من وجهة نظر الإدارة، وبالتالي فإن التقييم يشكل فرصة للعاملين لتدارك أخطائهم والعمل على تجنبها وتنمية مهاراتهم وتحقيق ما يصبون إليه من ترقية ونمو في السلم الوظيفي للحصول على مكافآت وتعويضات مرضية.²⁸

- تعزيز حالة الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم من أن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ستقع تحت عملية التقييم، الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل.²⁹

2-3- الدراسات السابقة :

سيتم استعراض الدراسات السابقة للباحثين في مجال الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للاستفادة منها في هذه الدراسة، حيث تعرض الكثير من الباحثين لهذين المجالين وذلك لأهميتهما في زيادة الإنتاجية وتقليل معدل دوران العمل ورفع معنويات العاملين وتقليل الغياب، وجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد في أي مؤسسة سواء في القطاع الحكومي أو الخاص.

- دراسة إيهاب محمود عايش الطيب (2008) بعنوان : أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي دراسة حالة شركة الاتصالات الفلسطينية

تسعى هذه الدراسة إلى تقصي أثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية في الرضا الوظيفي للعاملين بها، وقد كانت عناصر المناخ التنظيمي هي الهيكل التنظيمي، ونمط القيادة، مدى مشاركة العاملين، ونمط الاتصال، وطبيعة العمل، والتكنولوجية المستخدمة، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديمغرافية لأفراد مجتمع الدراسة.

- دراسة علي بن يحيى الشهري (2002) بعنوان : الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية على موظفي الجمارك بمنطقة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية : الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر، الأمان في العمل، الأمن الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية والتقدم في العمل. تكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض. وكانت أهم نتائج الدراسة : وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية،

الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا، والأمان في العمل الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا. أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين. كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية جميعها.

- دراسة أحمد عثمان إبراهيم (2005) بعنوان : نظم الحوافز وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة الموظفين غير الأكاديميين العاملين بكلية التجارة جامعة النيلين بالسودان

هدف هذا البحث إلى توضيح أثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين، والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

إن الموظفين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة، إجماع الموظفين على أن هناك العديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حوافز، عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين، عدم تطبيق الحوافز بالعدل، وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز). ومن النتائج أيضاً أن غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وأن هناك أنواعاً أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليها، لذلك توصل البحث إلى أن الحرمان من الحافز يؤدي إلى التأثير على درجة التعاون بين الزملاء، زيادة حدة الصراع داخل الجامعة يؤثر على درجة الولاء للجامعة وعلى درجة الاستقرار فيها.

- دراسة طلال عبد المالك الشريف (2004) بعنوان : الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي بإمارة مكة المكرمة

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأنماط القيادية السائدة بالمؤسسات الحكومية بمنطقة مكة المكرمة، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي، من أجل ذلك تم توزيع 240 استبانة عشوائية، وخلصت الدراسة إلى أن الأنماط السائدة اتبعت ترتيباً تنازلياً : النمط الديمقراطي ثم الحر ثم الأوتوقراطي، كما خلصت إلى وجود علاقة دالة إحصائية وموجبة بين النمط الديمقراطي ومستوى الأداء، ووجود علاقة دالة إحصائية وسالبة بين النمط الحر والأوتوقراطي من جهة ومستوى الأداء من جهة أخرى.

- دراسة ناصر الغبيوي (2003) بعنوان : علاقة الأنماط القيادية بأداء الأطباء في المستشفيات العسكرية والمدنية في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على النمط القيادي السائد في المستشفيات العسكرية والمدنية موضع للدراسة وتحديد مستوى أداء الأطباء، والتعرف على الفروق بين المستشفيات العسكرية والمدنية في كل من النمط القيادي ومستوى أداء الأطباء، وكذلك كشف طبيعة العلاقات بين النمط القيادي وأداء الأطباء، من أجل ذلك تم توزيع 277 استبانة عشوائية ضمت 41 فقرة، وقد خلصت الدراسة إلى أن النمط السائد في المستشفيات العسكرية والمدنية هو النمط الديمقراطي، وأنه توجد علاقة ارتباط طردية موجبة بين النمط الديمقراطي وأداء الأطباء، وعلاقة عكسية سالبة بين النمط الأوتوقراطي وأداء الأطباء، وأنه لا توجد فروق جوهرية في النمط الأوتوقراطي باختلاف جميع الخصائص الديمغرافية باستثناء متغير الجنس.

- دراسة (Okapara., Squallace & C., Erond) بعنوان : أثر اختلاف الجنس على الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين في الولايات المتحدة. (2005)

أُجريت الدراسة بهدف التعرف على أثر اختلاف الجنس على الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين في الولايات المتحدة، حيث تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس المتفرغين في الجامعات، وقد تم سحب عينة تكونت من (1100) عضواً اختيروا من (80) جامعة، وأظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير الجنس، وكان مجال ظروف العمل وزملاء العمل أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس من الإناث، بينما كانت جوانب العمل المتعلقة بالأمان في العمل والترقيات والإشراف أكثر مصادر الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس من الذكور، وأن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية للرتبة الأكاديمية على الرضا الوظيفي لكلا الجنسين.

- دراسة (Chien-Wen Tsai) بعنوان: نمط القيادة والرضا الوظيفي في الفنادق السياحية الدولية. (2009)

هدفت الدراسة إلى التعرف على النمط القيادي والرضا الوظيفي في خدمات السياحة خصوصا في إدارة الفنادق، تحتم هذه الدراسة بالعلاقة بين نمط القيادة الإدارية: (تفهم واعتبار مشاعر الآخرين، المبادرة وتحديد العمل وتنظيمه) والرضا الوظيفي في السياحة الفندقية العالمية.

حيث تم توزيع 500 استبانة على الموظفين العاملين في الفنادق السياحية العالمية بغية جمع البيانات استرجع منها 60%. وقد خلصت الدراسة إلى أن الموظفين يكونون أكثر رضا مع نمط القيادة الذي يحترم فيه القائد رؤوسيه وتركيزه على تنمية العلاقات معهم عنه مع نمط القيادة الذي يركز فيه القائد على العمل وأسس تنظيمه وتوزيع المهام والأعباء بين العاملين. كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود اختلافات في رؤية الباحثين تجاه الأنماط القيادية بغض النظر على مقدار الأمان في العمل، واتضح أنهم يفضلون نمط القيادة الذي يركز على تنمية العلاقات معهم، إضافة إلى وجود فروق في إجابات الباحثين تبعا لمتغير التعليم والخبرة المهنية.

- دراسة (Eran Vigada -Gadot) بعنوان: نمط القيادة، السياسات التنظيمية وأداء العاملين (2007)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأنماط القيادية (التحويلية والإجرائية) والسياسات التنظيمية وأداء الموظفين كما هدفت إلى استخدام تصورات السياسة التنظيمية كوسيط في هذه العلاقة، لذلك تم توزيع (201) استبانة على عينة الدراسة. وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين نمط القيادة التحويلية والأداء الوظيفي، ووجود علاقة إيجابية بين نمط القيادة التحويلية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين نمط القيادة الإجرائية والأداء الوظيفي، كما توجد علاقة سلبية بين نمط القيادة الإجرائية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

- دراسة (Yang Sarah) بعنوان: الثقة والعلاقة بين القيادة وأداء المرؤوسين (2006)

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مقارنة للعلاقة بين أداء الموظفين ونوعين من القيادة: التحويلية والإجرائية في بيئتين ثقافيتين مختلفتين (استراليا والصين) بلغ عدد المستجوبين 119 موظفا من استراليا و 122 موظفا من الصين، وقد خلصت الدراسة إلى أن المرؤوسين الاستراليين أظهروا مستويات أعلى من الثقة في قادتهم مقارنة بالمرؤوسين الصينيين. إضافة إلى وجود علاقة بين القيادة التحويلية والإجرائية وأداء الموظفين في استراليا، لكن لا توجد علاقة بين القيادة التحويلية والإجرائية وأداء الموظفين في الصين. كما سلطت الدراسة الضوء على ضرورة أخذ القادة في الاعتبار البيئة الثقافية عند محاولة فهم العلاقة بين تسوية الخلافات ونتائج الأداء.

- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

من خلال عرضنا لأهم الدراسات و التي تناولت متغيري دراستنا الحالية المتمثلين في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وتنوع وتعدد الجوانب التي تم فيها التطرق إلى الموضوعين سألني الذكر وربطهما بجوانب أخرى، مما يوضح أن هذين الموضوعين يعدان مجالا خصبا للدراسة والبحث، وسنورد بعض الملاحظات حول الدراسة الحالية والدراسات السابقة نذكر منها :

- الدراسة الحالية تركز على استعراض واقع الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في مؤسستين إنتاجيتين إحداها عامة والأخرى خاصة؛
- الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على الرضا الوظيفي بأبعاده (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الأمان في العمل، الترقية، الظروف الملائمة في العمل) وأثرها على الأداء الوظيفي، أما الدراسات السابقة فتهدف إلى متغيرات أخرى؛
- أبعاد الرضا الوظيفي المستعملة في هذه الدراسة متمثلة في (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الأمان في العمل، الترقية، الظروف الملائمة في العمل) أما الدراسات السابقة فقد استعملت بعض الأبعاد الأخرى؛
- الدراسات التي تم الاطلاع عليها تركز على البحث في إشكالية مفهوم الرضا الوظيفي وأهم تأثيراته والنتائج المترتبة عليه في القطاعات الخدمية على وجه التحديد وهو أيضا ما يتشابه مع الدراسة الحالية؛

- أغلب الدراسات السابقة تمت في دول ومناطق مختلفة أما الدراسة الحالية تمت بمؤسستين إنتاجيتين إحداهما عامة والأخرى خاصة في تقرر؛

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأدوات المستخدمة في الدراسة حيث في جميع الدراسات تم استعمال الاستبيان وتم تحليل بياناته من خلال برنامج الحزمة الإحصائية **spss** وهي نفس الأدوات المستعملة في الدراسة الحالية كما استخدمت المنهج الوصفي التحليلي كمنهج ملائم لمثل هذه الدراسات.

لذلك فإن الإسهام الذي يمكن أن تساهم به هذه الدراسة هو تقديمها لمعلومات دقيقة عن الرضا الوظيفي في هذين المؤسستين في البيئة الثقافية الجزائرية وتأثيره على الأداء الوظيفي سلبا أو إيجابا، الشيء الذي يعطينا فكرة عن المتغيرين سالف الذكر في القطاعين العام والخاص. وقد تمت الاستفادة من هذه الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية وفي بناء منهجية وأداة الدراسة.

3- الإطار الميداني :

بعد الإطار الميداني تجسيدا للإطار النظري في أرض الواقع، والمتمثل في معرفة درجة الرضا الوظيفي للعاملين ومستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظرهم، وكذا الكشف عن أثر الرضا الوظيفي للعاملين في الأداء الوظيفي، وما إذا كانت هناك فروقات في تصور أفراد العينة في المؤسستين حول الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي.

3-1- صدق وثبات أداة القياس :

أولاً- صدق الأداة : لقد استخدمت الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات اللازمة للبحث باعتبارها من أدوات البحث العلمي المناسبة التي تحقق أهداف الدراسة الوصفية، للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع معين، وتم القيام بتصميم الاستبانة في صورتها الأولى بالاستفادة من الجانب النظري واستبانات الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ثم عرضت على ذوي الاختصاص للاستفادة من ملاحظاتهم ومقترحاتهم، وبعد التأكد من وضوح العبارات وفهمها ومن أن الاستبانة تقيس ما صممت لقياسه فعلا، تم إخراجها في شكلها النهائي، وقد صممت الاستبانة في جزأين، الأول بغرض الحصول على معلومات شخصية عن المستجوبين، وقد شملت الجنس، العمر، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة، والموقع الوظيفي في المؤسسة والحالة الاجتماعية. أما الجزء الثاني فقد اشتمل على البيانات الأساسية للدراسة والتي صيغت في شكل محاور جاءت في صيغة عبارات مستخلصة من الأدبيات النظرية والتطبيقية، ويحتوي هذا الجزء على (32) فقرة.

ثانيا- ثبات الأداة : لقد تم اختبار ثبات أداة القياس عن طريق معامل (ألفا كرونباخ) ويوضح الجدول (01) قيم ثبات أداة القياس لمتغيرات الدراسة، وكانت ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة الكلية (85,6%) في مؤسسة الواحات، بينما في مؤسسة جديع كانت ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة الكلية (82,1%) حيث أنهما أعلى من النسبة الدنيا (60%) وهذا ما يعكس ثبات أداة القياس إلى حد بعيد.

الجدول (1) : قيم ثبات أداة القياس (كرونباخ - ألفا)

المتغير	مطاحن الواحات		مطاحن جديع	
	عدد الفقرات	قيمة معامل كرونباخ - ألفا	عدد الفقرات	قيمة معامل كرونباخ - ألفا
الرضا الوظيفي	20	0.891	20	0.786
الأداء الوظيفي	12	0.644	12	0.662
مجموع المتغيرات	32	0.856	32	0.821

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

3-2- اختبار و تحليل فرضيات الدراسة يأتي اختبار الفرضيات من أجل تأكيد العلاقة السببية أو الارتباط بين المتغيرات والتي يسهل

اختبارها على شكل فرض صفري أو بديل وبالتالي قبول أو رفض فرضية ما. لقد تم اعتماد قاعدة القرار التالية لاختبار الفرضيات :

- قبول H_0 : اذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) ؛

- رفض H_0 : اذا كان مستوى الدلالة المحسوبة أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05).

أولاً- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الأولى :

لمعرفة درجة الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين تم الاعتماد على طول الفئات كالتالي : (من 1 إلى 1,80 درجة ضعيفة جدا، من 1,80 إلى 2,60 درجة ضعيفة، من 2,60 إلى 3,40 درجة متوسطة، من 3,40 إلى 4,20 درجة كبيرة، من 4,20 إلى 5 درجة كبيرة جدا).

- بينت النتائج في الجدول (02) أن درجة الرضا الوظيفي في مطاحن الواحات كانت متوسطة بدلالة وسطه الحسابي (2,83) بانحراف معياري (0,84)، وأن معايير الرضا الوظيفي كانت متباينة، حيث بلغ أعلاها معيار الظروف الملائمة في العمل بدلالة وسطه الحسابي (3,58) بانحراف معياري (0,89)، يليه معيار الأمان في العمل بدلالة وسطه الحسابي (3,34) بانحراف معياري (1,19)، يليه معيار الترقية بدلالة وسطه الحسابي (2,95) بانحراف معياري (1,20)، يليه معيار العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين بدلالة وسطه الحسابي (2,53) بانحراف معياري (1,01) وأن أقل درجة تطبيقا هو معيار الراتب بدلالة وسطه الحسابي (1,85) بانحراف معياري (0,91).

الجدول (2) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة

	مطاحن الواحات		مطاحن جديع	
	Moyenne	Ecart-type	Moyenne	Ecart-type
العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين	2,5395	1,01575	3,4276	,72090
الأمان في العمل	3,3487	1,19239	3,7303	,79453
الراتب	1,8590	,91665	3,2039	1,03417
الترقية	2,9500	1,20356	3,0962	1,19062
الظروف الملائمة في العمل	3,5878	,89561	3,8125	,81472
الرضا الوظيفي	2,8364	,84537	3,5357	,50369
الأداء الوظيفي	3,7060	,47409	4,1204	,33593

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

بينما أشارت النتائج في الجدول (02) أن درجة الرضا الوظيفي في مطاحن جديع كانت كبيرة بدلالة وسطه الحسابي (3,53) بانحراف معياري (0,50)، وأن معايير الرضا الوظيفي كانت متقاربة نسبيا، حيث بلغ أعلاها معيار الظروف الملائمة في العمل بدلالة وسطه الحسابي (3,81) بانحراف معياري (0,81)، يليه معيار الأمان في العمل بدلالة وسطه الحسابي (3,73) بانحراف معياري (0,79)، يليه معيار العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين بدلالة وسطه الحسابي (3,42) بانحراف معياري (0,72)، يليه معيار الراتب بدلالة وسطه الحسابي (3,20) بانحراف معياري (1,03) وأن أقل درجة تطبيقا هو معيار الترقية بدلالة وسطه الحسابي (3,20) بانحراف معياري (1,19).

وبناء عليه تم رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أن : " درجة الرضا الوظيفي في مؤسسة مطاحن الواحات أكبر منها في مؤسسة مطاحن جديع" وقبول الفرضية البديلة.

ثانيا- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثانية :

بينت النتائج في الجدول (02) أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مطاحن الواحات كان متوسطا بدلالة وسطه الحسابي (3,70) بانحراف معياري (0,89)، في حين كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مطاحن كان كبيرا بدلالة وسطه الحسابي (4,12) بانحراف معياري (0,33)، وبناءا عليه تم رفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أن: " مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة مطاحن الواحات أكبر منها في مؤسسة مطاحن جديع" وقبول الفرضية البديلة.

ثالثا- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الثالثة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها :

تنص الفرضية على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية أكبر منه في المؤسسة الخاصة بتقترت. لقد تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد، حيث نجد من مطالعنا لنتائج تحليل البيانات عن طريق برنامج (spss) الواردة في الملاحق ما يلي :

1- اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الأولى (أثر العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين على الأداء الوظيفي) :

أ- في مؤسسة مطاحن الواحات : يتضح من خلال الجدول (03) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,789) أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، وعليه فالعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين لا تفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) .

ب- في مؤسسة مطاحن جديع : من خلال نتائج تحليل التباين للانحدار المبينة في الجدول (03)، نجد أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في المتغير التابع (الأداء الوظيفي). وبناءا عليه تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

ونلاحظ أيضا بأن العلاقة بين بعد العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين والأداء الوظيفي كانت موجبة، بمعنى أن زيادة التركيز على بعد العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين يزيد من الأداء الوظيفي، ويفسر ما مقداره (27%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) اعتمادا على قيمة R^2 .

الجدول (03) : نتائج تحليل التباين لأثر العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين على الأداء الوظيفي

		مطاحن الواحات			مطاحن جديع		
Model		Sum of Squares	F	Sig.	Sum of Squares	F	Sig.
1	Regression	,017	,072	,789 ^b	2,215	25,376	,000 ^b
	Residual	14,660			5,761		
	Total	14,677			7,975		
		R= 0,034	R ² = 0,001		R= 0,52	R ² = 0,27	

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

كما يتضح من خلال الجدول (04) أن مستوى دلالة قيمة t تساوي (0.000) المقابلة لقيمة Béta، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني أن الأداء الوظيفي له أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الأداء الوظيفي ، ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي : الأداء الوظيفي = 0,290 × العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين + 3,101

الجدول (04) : معاملات معادلة الانحدار ما بين العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين والأداء الوظيفي في مطاحن جديع

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,101	,205		15,129	,000
1 العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين	,290	,058	,527	5,037	,000

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

2.3.2. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثانية (أثر الأمان في العمل على الأداء الوظيفي) :

أ- في مؤسسة مطاحن الواحات : يتضح من خلال الجدول (05) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,954) أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للأمان في العمل على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، عليه فالأمان في العمل لا يفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

ب- في مؤسسة مطاحن جديع : من خلال نتائج تحليل التباين للانحدار المبينة في الجدول (05)، نجد أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,869) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للأمان في العمل على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، عليه فالأمان في العمل لا يفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

الجدول (05) : نتائج تحليل التباين لأثر الأمان في العمل على الأداء الوظيفي

Model	مطاحن الواحات			مطاحن جديع		
	Sum of Squares	F	Sig.	Sum of Squares	F	Sig.
Regression	,001	,003	,954 ^b	,003	,028	,869 ^b
Residual	14,676			7,192		
Total	14,677			7,195		
	R= 0,034	R ² = 0,000		R= 0,02	R ² = 0,00	

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

3.3.2. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الثالثة (أثر الراتب على الأداء الوظيفي) :

أ- في مؤسسة مطاحن الواحات : يتضح من خلال الجدول (06) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,501) أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي ، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للراتب على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، عليه فالراتب لا يفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

ب- في مؤسسة مطاحن جديع : من خلال نتائج تحليل التباين للانحدار المبينة في الجدول (06)، نجد أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في المتغير التابع (الأداء الوظيفي). وبناء عليه تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للراتب على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الجدول (06) : نتائج تحليل التباين لأثر الراتب على الأداء الوظيفي

Model	مطاحن الواحات			مطاحن جديع		
	Sum of Squares	F	Sig.	Sum of Squares	F	Sig.
1 Regression	,101	,458	,501 ^b	1,407	16,051	,000 ^b
Residual	14,624			5,787		
Total	14,726			7,195		
	R= 0,083	R ² = 0,007		R= 0,44	R ² = 0,20	

كما نلاحظ أيضا بأن العلاقة بين بعد الراتب والأداء الوظيفي كانت موجبة، بمعنى أن زيادة التركيز على بعد الراتب يزيد من الأداء الوظيفي، ويفسر ما مقداره (20%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) اعتمادا على قيمة R^2 . ما يتضح من خلال الجدول (07) أن مستوى دلالة قيمة t تساوي (0.000) المقابلة لقيمة Béta، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني أن الراتب له أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الأداء الوظيفي، ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي :

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0,136 \times \text{الراتب} + 3,699$$

الجدول (07) : معاملات معادلة الانحدار ما بين الراتب والأداء الوظيفي في مطاحن جديع

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,699	,115		32,295	,000
الراتب	,136	,034	,442	4,006	,000

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

4.3.2. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الرابعة (أثر الترقية على الأداء الوظيفي) :

أ- في مؤسسة مطاحن الواحات : يتضح من خلال الجدول (08) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,501) أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للراتب على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، عليه فالراتب لا يفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

الجدول (08) : نتائج تحليل التباين لأثر الترقية على الأداء الوظيفي

Model	مطاحن الواحات			مطاحن جديع		
	Sum of Squares	F	Sig.	Sum of Squares	F	Sig.
1 Regression	,101	,450	,505 ^b	2,334	31,694	,000 ^b
Residual	12,996			4,861		
Total	13,097			7,195		
	R= 0,088	R ² = 0,008		R= 0,57	R ² = 0,32	

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

ب- في مؤسسة مطاحن جديع : من خلال نتائج تحليل التباين للانحدار المبينة في الجدول (08)، نجد أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في المتغير التابع

(الأداء الوظيفي). وبناءا عليه تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للراتب على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

ونلاحظ أيضا بأن العلاقة بين بعد الراتب والأداء الوظيفي كانت موجبة، بمعنى أن زيادة التركيز على بعد الراتب يزيد من الأداء الوظيفي، ويفسر ما مقداره (20%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) اعتمادا على قيمة R^2 . كما يتضح من خلال الجدول (09) أن مستوى دلالة قيمة t تساوي (0.000) المقابلة لقيمة β ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني أن الأداء الوظيفي له أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الأداء الوظيفي، ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي: الأداء الوظيفي = $0,155 \times \text{الراتب} + 3,647$

الجدول (09): معاملات معادلة الانحدار ما بين الترقية والأداء الوظيفي في مطاحن جديع

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,647	,093		39,374	,000
الترقية	,155	,028	,570	5,630	,000

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

5.3.2. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية الخامسة (أثر الظروف الملائمة في العمل على الأداء الوظيفي):

أ- في مؤسسة مطاحن الواحات: يتضح من خلال الجدول (10) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,353) أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للظروف الملائمة في العمل على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، وعليه فالظروف الملائمة في العمل لا تفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

الجدول (10): نتائج تحليل التباين لأثر الظروف الملائمة في العمل على الأداء الوظيفي

Model	مطاحن الواحات			مطاحن جديع		
	Sum of Squares	F	Sig.	Sum of Squares	F	Sig.
1 Regression	,185	,876	,353 ^b	,041	,353	,554 ^b
Residual	13,127			7,937		
Total	13,312			7,978		
	R= 0, 118	R ² = 0, 014		R= 0,07	R ² = 0,005	

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

ب- في مؤسسة مطاحن جديع: من خلال نتائج تحليل التباين للانحدار المبينة في الجدول (10)، نجد أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,554) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للظروف الملائمة في العمل على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، وعليه فالظروف الملائمة في العمل لا تفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

6.3.2. اختبار وتحليل الفرضية الفرعية السادسة (أثر أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة على الأداء الوظيفي):

أ- في مؤسسة مطاحن الواحات: يتضح من خلال الجدول (11) أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,785) أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني عدم قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في الأداء الوظيفي، وبالتالي نرفض الفرضية البديلة

H1 التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. ونقبل الفرضية العدمية، عليه فأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة لا تفسر أي مقدار من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

الجدول (11) : نتائج تحليل التباين لأثر أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة على الأداء الوظيفي

Model	مطاحن الواحات			مطاحن جديع		
	Sum of Squares	F	Sig.	Sum of Squares	F	Sig.
1 Regression	,017	,075	,785 ^b	1,448	18,301	,000 ^b
Residual	12,500			4,906		
Total	12,517			6,354		
	R = 0,037	R ² = 0,001		R = 0,48	R ² = 0,23	

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

ب- في مؤسسة مطاحن جديع : من خلال نتائج تحليل التباين للانحدار المبينة في الجدول (11)، نجد أن مستوى دلالة قيمة F تساوي (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا يعني قبول معادلة الانحدار لتفسير التغير الحاصل في المتغير التابع (الأداء الوظيفي). وبناء عليه تم قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة على الأداء الوظيفي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

ونلاحظ أيضا بأن العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة والأداء الوظيفي كانت موجبة، بمعنى أن زيادة التركيز على أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة تزيد من الأداء الوظيفي، ويفسر ما مقداره (23%) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) اعتمادا على قيمة R^2 .

الجدول (12) : معاملات معادلة الانحدار ما بين أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة والأداء الوظيفي في مطاحن جديع

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,070	,256		11,978	,000
أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة	,305	,071	,477	4,278	,000

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

كما يتضح من خلال الجدول (12) أن مستوى دلالة قيمة t تساوي (0.000) المقابلة لقيمة $B\acute{e}ta$ ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05) وهذا يعني أن أبعاد الرضا الوظيفي مجتمعة لها أثر ذو دلالة إحصائية على مستوى الأداء الوظيفي، ويمكن كتابة معادلة الانحدار كالتالي : الأداء الوظيفي = $0,305 \times$ الرضا الوظيفي + 3,070

مما سبق وكخلاصة يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بأبعاده مجتمعة (العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الأمان في العمل، الترقية، الظروف الملائمة في العمل) على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الخاصة (مطاحن جديع) بينما ينعلم تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية (مطاحن الواحات) وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الثالثة.

رابعا- اختبار وتحليل الفرضية الرئيسية الرابعة :

لقد تم الاعتماد على اختبار (T-test) للعينات المستقلة، حيث نجد من مطالعتنا لنتائج تحليل البيانات عن طريق برنامج (spss)

ما يلي :

الجدول (13): نتائج اختبار (T) لأبعاد الرضا الوظيفي تبعاً لعمال المؤسسات العامة والخاصة

		t-test for Equality of Means					
		t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين	Equal variances assumed	-6,216	,000	-,88816	,14288	1,17047	-,60585
	Equal variances not assumed	-6,216	,000	-,88816	,14288	1,17072	-,60560
الأمان في العمل	Equal variances assumed	-2,322	,022	-,38158	,16436	-,70634	-,05682
	Equal variances not assumed	-2,322	,022	-,38158	,16436	-,70673	-,05643
	Equal variances assumed	-8,546	,000	-1,34497	,15738	1,65590	-1,03405
الراتب	Equal variances not assumed	-8,533	,000	-1,34497	,15762	1,65644	-1,03351
الترقية	Equal variances assumed	-,742	,459	-,14615	,19703	-,53556	,24325
	Equal variances not assumed	-,741	,460	-,14615	,19715	-,53584	,24353
الظروف الملائمة في العمل	Equal variances assumed	-1,630	,105	-,22466	,13782	-,49696	,04763
	Equal variances not assumed	-1,624	,106	-,22466	,13833	-,49803	,04871

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

يشير الجدول (13) إلى أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين في مؤسسة مطاحن الواحات ومتوسط إجابات العاملين في مؤسسة مطاحن جديع بالنسبة لمتغيرات الدراسة التالية: العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل، الراتب، حيث يتضح أن قيم مستوى دلالة قيمة (t) أصغر من مستوى الدلالة المحددة (0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد اختلاف في تصور العاملين في المؤسسات حول الأبعاد المذكورة أعلاه. بينما نجد أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين في مؤسسة مطاحن الواحات ومتوسط إجابات العاملين في مؤسسة مطاحن جديع بالنسبة لمتغيرات الدراسة التالية: الترقية والظروف الملائمة في العمل، حيث يتضح أن قيم مستوى دلالة قيمة (t) أكبر من مستوى الدلالة المحددة (0.05)، وهذا يدل على أنه لا يوجد اختلاف في تصور العاملين في المؤسسات حول الترقية والظروف الملائمة في العمل.

الجدول (14): نتائج اختبار (T) للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي تبعاً لعمال المؤسسات العامة والخاصة

		t-test for Equality of Means					
		t	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
satisfaction	Equal variances assumed	-5,900	,000	-,69935	,11853	-,93379	-,46491
	Equal variances not assumed	-5,817	,000	-,69935	,12022	-,93773	-,46097
performance	Equal variances assumed	-6,051	,000	-,41435	,06848	-,54972	-,27899
	Equal variances not assumed	-6,051	,000	-,41435	,06848	-,54984	-,27886

المصدر: الجدول مُعد بالاعتماد على نتائج التحليل باستخدام برنامج SPSS

يشير الجدول (14) إلى أنه توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط إجابات العاملين في مؤسسة مطاحن الواحات ومتوسط إجابات العاملين في مؤسسة مطاحن جديع بالنسبة لمتغيري الدراسة المستقل (الرضا الوظيفي) والتابع (الأداء الوظيفي)، حيث يتضح أن قيم مستوى دلالة قيمة (t) أصغر من مستوى الدلالة المحددة (0.05)، وهذا يدل على أنه يوجد اختلاف في تصور العاملين في المؤسسات حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

وعليه فإن الفرضية البديلة التي تنص على أنه " يوجد اختلاف بين العاملين في المؤسسة العمومية والمؤسسة الخاصة في تصورهم حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي " هي فرضية مقبولة.

خلاصة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي وكذا أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في مؤسسة مطاحن الواحات العمومية ومؤسسة مطاحن جديع الخاصة بتقترت، وما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد المؤسستين حول درجة الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي، وفيما يلي نتائج الدراسة تبعا لتسلسل أسئلتها وفرضياتها :

النتائج :

- درجة الرضا الوظيفي في مؤسسة مطاحن جديع الخاصة كبيرة وهي أعلى من درجة الرضا الوظيفي في مطاحن الواحات العمومية حيث كانت متوسطة.
- يعاني عمال مؤسسة جديع من عدم الاستفادة من الترقية بدرجة كبيرة، وبدرجة أقل من ضعف الراتب.
- يعاني عمال مؤسسة مطاحن الواحات من ضعف الراتب بدرجة كبيرة وبدرجة أقل من العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- يشعر العاملون بالأمان في العمل بالمؤسستين إلا أنه في مطاحن جديع أكبر منه في مطاحن الواحات.
- ظروف العمل مناسبة للعمال في المؤسستين إلا أنه في مطاحن جديع أكبر منها في مطاحن الواحات.
- مستوى الأداء الوظيفي كبير في المؤسستين، إلا أنه في المؤسسة الخاصة أعلى منه في المؤسسة العمومية.
- وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي بأبعاده مجتمعة على الأداء الوظيفي في المؤسسة الخاصة بينما ينعدم هذا الأثر تماما في المؤسسة العمومية.
- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين والراتب والترقية على الأداء الوظيفي في المؤسسة الخاصة، بينما لا يوجد أثر للأمان في العمل وظروف العمل الملائمة.
- لا يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لجميع أبعاد الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة في المؤسستين حول الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
- يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين عمال المؤسستين حول : العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمان في العمل والراتب، بينما لا يوجد اختلاف بينهما حول الترقية والظروف الملائمة في العمل.
- درجة الرضا ومستوى الأداء في المؤسسة الخاصة أعلى منه في المؤسسة العمومية.

الاقتراحات :

بالنسبة لمؤسسة مطاحن جديع :

- الاهتمام أكثر بترقية العاملين والعمال الذين يتمتعون بالكفاءة والإتقان.
- توفير فرص التدريب المؤهل لترقية العاملين مقابل ما يكتسبونه من مهارات.
- تحسين الراتب للعمال بما يتناسب مع أهمية العمل الذي يقوم به من جهة، وما تتطلبه ظروف المعيشة من جهة أخرى.
- ضرورة تحسين العلاقة أكثر بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال تقديم المساعدة في العمل في حالة الصعوبات وتوزيع الواجبات بين العاملين بالنزاهة، والاستماع لمقترحات الموظفين.
- مواصلة توفير شروط الأمان في العمل من خلال اعتراف الرؤساء بمجهودات العمال.

بالنسبة لمؤسسة مطاحن الواحات :

- تحسين الراتب للعمال بما يتناسب مع أقرانهم في المهنة في مؤسسات أخرى.
- اعتماد نظام للحوافز يتصف بالنزاهة.
- تحسين العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين من خلال توزيع الواجبات بين العاملين بالنزاهة والاستماع لمقترحات العاملين، وتقدير جهودهم.
- ضرورة اعتماد معيار الكفاءة في ترقية العاملين.
- الاستمرار في توفير الظروف الملائمة للعمل والعمل على تحسينها أكثر حتى يؤثر إيجابيا على أداء العاملين.

الهوامش والمراجع :

- ¹ - Sekran ,Uma. research methods for business, 2nd edition , John wiley and sons, INC, NewYork, USA,1993,P253.
- ² - ناصر محمد العديلي، دراسة ملدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة هبولدت، ولاية كاليفورنيا، 1981، ص 16. (دراسة منشورة)
- ³ - ناصف عبد الخالق، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية للإدارة، المجلد 6، العدد 1، 1982، ص 24.
- ⁴ - ميرفت عوض الله، أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الدراسات العليا، الأكاديمية العربية بالدانمارك، 2012، ص 67. (دراسة غير منشورة)
- ⁵ - علي بن يحيى الشهري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2004، ص 41. (دراسة غير منشورة)
- ⁶ - إيناس فؤاد نوري فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية، 2009، ص 45.
- ⁷ - سالم عواد الشمري، الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، ملتقى البحث العلمي، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2009، ص 109.
- ⁸ - Coberly , B, M, Faculty satisfaction and organizational commitment with industry, university research centers, North California state university (on line) www.lip.ncsu.these.com
- ⁹ - نواف الرويلي، الرضا الوظيفي لدى مديري مدارس التعليم العام الحكومي، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود، السعودية، 2002، ص 18.
- ¹⁰ - سونيا البكري، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة، مجلة الإدارة، العدد 01، المجلد 23، 1991، ص 88.
- ¹¹ - عادل سلامة، الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، مجلة كلية التربية، العدد 23، الجزء 01، جامعة عين شمس، 1999، ص 128.
- ¹² - Hadyn ingram, Linking team work with performance, research paper, jornal team performance management, vol 2, N 4,1996, p5-10.
- ¹³ - Harbour, Jerry, the basics of performance measurement, New York : quality resources, 1997, p6.
- ¹⁴ - طلال عبد المالك الشريف، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004، ص 82. (دراسة غير منشورة)
- ¹⁵ - أحمد صقر عاشور، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، مصر، 1994، ص 40.
- ¹⁶ - ناصر السكران، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004، ص 55.
- ¹⁷ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 367.
- ¹⁸ - عبد الغفار حنفي وآخرون، أساسيات تنظيم وإدارة الأعمال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 567.
- ¹⁹ - عاصم حمدان، واقع تقييم أداء موظفي الشركات التجارية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نابلس، فلسطين، 2002، ص 12. (غير منشورة)
- ²⁰ - محمد الصحن وآخرون، مبادئ الإدارة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 242.
- ²¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص 374، 375.

- 22- عادل صالح وآخرون، إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي، عالم الكتب الحديث، اريد، الأردن، 2006، ص103.
- 23- أحمد مصطفى، إدارة الموارد البشرية : الإدارة العصرية لرأس المال الفكري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص321.
- 24- المرجع نفسه، ص323.
- 25- صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص369.
- 26- أحمد مصطفى، مرجع سابق، ص321.
- 27- المرجع نفسه، ص484.
- 28- المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، إدارة إستراتيجية العمليات، مطبعة المجمع، عمان، الأردن، 2001، ص221.
- 29- عادل صالح وآخرون، مرجع سابق، ص484.