

أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين (بالتطبيق على شركة جياذ - السودان 2019 - 2021م)

أستاذ مساعد — كلية العلوم إدارية
جامعة العلوم والتقانة

د. أحلام إبراهيم عبد الله أحمد

المستخلص :

تناولت الدراسة أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على شركة جياذ - السودان 2019 - 2021م، تتمثل مشكله هذا الدراسة في معرفه اثر الرضا الوظيفي علي تقييم أداء العاملين، وأن توفير المناخ المناسب ومط حياه العمل الجيدة، وتحقيق الرضا الوظيفي بإبعاده النفسية والاجتماعية والمادية تمثل مسئولية أخلاقية ومهنيه تتحملها إدارة المنظمات، فبنجاح هذه الإدارات في تحقيق هذه المسئولية، تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة موضوع الدراسة، وكذلك المنهج التاريخي لتتبع الظاهرة، فضلاً عن المنهج الاستقرائي، تسعى هذا الدراسة إلى تحقيق الأهداف معرفة ما هو الرضا الوظيفي. كيفية تحقيق الرضا الوظيفي وتقييمه للأداء، وتسعى لاختبار الفروض: أن هنالك علاقة بين الاجور وتقييم أداء العاملين، وهنالك علاقة بين الحوافز وأداء العاملين. حيث تم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها يعتبر الرضا الوظيفي للعاملين من وسائل زيادة الكفاءة الإنتاجية، النظر للأفراد (العاملين) كشركاء في نجاح المنظمة يحسن من مستوى الأداء لديهم مما يزيد الإنتاجية، لا ينبغي قياس الاداء المؤسسي في منظمات الاعمال بعيداً عن قياس رضا العاملين بها.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الاداء الوظيفي، شركة جياذ.

Abstract:

The study dealt with the impact of job satisfaction on the performance of workers applying to Jiad Company-Sudan 2019- 2021. The problem of this study is to know the impact of job satisfaction on evaluating the performance of workers, and that providing the appropriate climate and a good working lifestyle, and achieving job satisfaction with its psychological, social and material dimensions represents a responsibility Ethical and professional borne by the management of organizations, with the success of these departments in achieving this responsibility, the study follows the descriptive analytical method to describe the phenomenon under study, as

well as the historical method to follow the phenomenon, as well as the inductive method. This study seeks to achieve the objectives of knowing what is job satisfaction. How to achieve job satisfaction and evaluate performance, and seeks to test hypotheses: that there is a relationship between wages and employee performance evaluation, and there is a relationship between incentives and employee performance. Where several results have been reached, the most important of which is that the job satisfaction of workers is one of the means of increasing production efficiency. Looking at individuals (workers) as partners in the success of the organization improves their level of performance, which increases productivity. Institutional performance in business organizations should not be measured away from measuring the satisfaction of its employees.

Keywords: job satisfaction, job performance, Jiad company

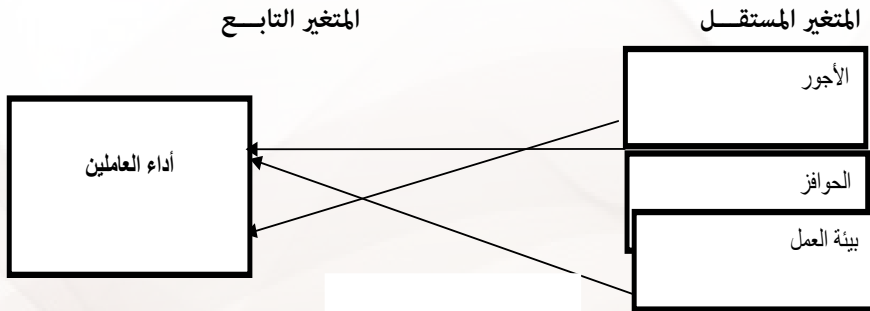
المقدمة:

إن العنصر البشري ثروة عظيمة ومن الموارد الاقتصادية المهمة في مؤسسات الاعمال، به تسير دواليب العمل وتصل المؤسسات الى اهدافها المنشودة ونجد ان الفاقد منه لا يقدر بثمن، وفي القرن الاخير قد أدخلت التكنولوجيا في كثير من الاعمال لكن من صنع هذه التكنولوجيا؟ من الذي يديرها؟ الا وهو الانسان.

وبما إن العنصر البشري هو الدعامة الأساسية والهامة لنجاح المنظمات، وتحقيقها لأهدافها، فقد شغلت قضية الرضا الوظيفي بالمديرين كثيراً في نطاق العمل، حيث يمثل الرضا الوظيفي رد فعل تقويمي يقيس مدى إقبال العامل علي العمل أو عدم رضاه عن العمل.

نموذج الدراسة

شكل (1)



المصدر: إعداد الباحث، 2021م

الدراسات السابقة:

دراسة التهامي⁽¹⁾:

مشكلة الدراسة :

هل هنالك علاقة بين شروط الخدمة وهياكل المرتبات المطبقة حالياً وبين اشباع حاجات وطموحات العاملين.

ما هي العلاقة بين سياسات الحوافز المتبعة ورضا العاملين. هنالك تأثير لنوع الحوافز على العاملين.

فروض الدراسة :

هنالك علاقة بين شروط الخدمة وهياكل المرتبات المطبقة حالياً وبين اشباع حاجات وطموحات العاملين.

هنالك علاقة بين سياسات الحوافز المتبعة ورضا العاملين. هنالك تأثير لنوع الحوافز على العاملين.

توصل الي النتائج التالية:

شروط الخدمة ونظام الأجر المطبق على العاملين بالدولة منها مركز المعامل والبحوث البيطرية المركزية لا تشبع حاجات العاملين.

الحوافز لا تتناسب مادياً ومعنوياً مع جهد العاملين في مركز المعامل والبحوث البيطرية. تمنح الحوافز أحياناً بصورة فردية وأخرى جماعية، ولكن الحافز الجماعي يشعر العاملين بالانتماء للجماعة ويبعد الغبن في نفوس العاملين وبالتالي يتهبأ المناخ المعافي للأداء الفعال. الحوافز المادية دون اقترانها بالحوافز المعنوية لا تعبر عن الشعور الكافي بالرضا بالنسبة للعاملين لذا لابد من المزج بينهما.

أما الحوافز المادية فهي المفضلة على المعنوية لمقابلة التزخم المتزايد محلياً وعالمياً.

التوصيات:

إعادة النظر في سياسة الأجور وإجراء دراسات وافية لخلق توازن بين دخول العاملين. بما فيها الحوافز مع متطلبات المعيشة وتهيئة المناخ المناسب لتطوير الأداء الإنتاجي والخدمي.

وضع معايير واضحة ومحددة لتحديد الأداء الممتاز الذي يستحق على العامل التحفيز. منح رؤساء الوحدات حقوق وصلاحيات يتم بموجبها مكافأة وتحفيز العاملين لتشجيع المجتهدين واستنهاض همم المتقاعسين والمقصرين منهم.

تحفيز العاملين بصورة مستمرة لضمان زيادة الإنتاجية وتحقيق أهداف المنشأة.

دراسة أسماء⁽²⁾:

مشكلة الدراسة :

هل توجد علاقة بين استخدام الحوافز بمفهومها الفعال وما بين رفع كفاءة أداء العاملين.

هل توجد علاقة بين الحوافز وما بين معدل دوران العمل.

فروض الدراسة :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين إستخدام الحوافز بمفهومها الفعال وما بين رفع كفاءة أداء العاملين.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الحوافز وما بين معدل دوران العمل.

توصل الي النتائج التالية:

توصلت الدراسة إلى النتائج التي من أهمها الاهتمام بموضوع الحوافز في البنك يؤدي إلى زيادة العمل وإنجازه بطريقة سليمة.

وجود هيئة خاصة بالحوافز بالبنك يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء للعاملين والتطور إلى الأفضل.

إن العاملين يفضلون الحوافز المادية لما لها من اثر فعال في دفع العاملين نحو العمل وإقبالهم علي العمل بشهية اكبر.

تحقيق معدلات إنتاج عالية إذا لم يتم التحفيز فان العاملين يطالبون بالتحفيز المناسب لمواصلة العمل.

إن الحوافز لتتوافق مع الجهد المبذول أي أنها تنشأ مع المفهوم الأساسي للحوافز وهو الكل يقدر عمله.

التوصيات:

وكانت أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة لابد من تحقيق الإستقرار الوظيفي داخل المصرف فبلا شك إن برنامج مخطط الترقيات مخطط إلى أسس ومعايير علمية وموضوعية تتوقف على طموح وأمال الأفراد العاملين.

لابد من تحقيق معدلات دوران العمل بمستوى الفئات الوظيفية المروجة لبرامج الحوافز المخططة في المصرف.

دراسة منصور⁽³⁾:

مشكلة الدراسة :

كيف تؤثر العوامل الشخصية على كفاءة وفاعلية الأداء في المنشأة،

ما هي العلاقة بين رضا العامل وكفاءة الأداء في المنشأة،

ما مدى تأثير التدريب على كفاءة وفاعلية الأداء في المنشأة.

فروض الدراسة :

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الشخصية وكفاءة وفاعلية الأداء في المنشأة،

- هنالك علاقة بين رضا العامل وكفاءة الأداء في المنشأة،

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب وكفاءة وفاعلية الأداء في المنشأة.

ومن أهم نتائج الدراسة:

- أن هنالك تدني في رضا العاملين عن الراتب،

- أن هنالك علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومستوى الكفاءة وفاعلية الأداء

- إن التدريب يؤثر إيجاباً على الرضا الوظيفي.

النظر للأفراد (العاملين) كشركاء في نجاح المنظمة يحسن من مستوى الأداء لديهم مما يزيد إنتاجية البنك .

لا ينبغي ترك قياس الاداء المؤسسي في منظمات الاعمال بعيداً عن قياس رضا العاملين بها . توفير البيئة المناسبة للعمل وتوافر عنصر الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمة يؤدي بدوره الى تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الموضوعية من قبل الادارة العليا.

خلصت الدراسة إلي التوصيات التالية:

أن يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام المسئولين في محطة كهرباء قرى، لأن الرضا عامل مهم في دفع الإنتاجية وتطوير العمل، بناء خطة للإحلال الوظيفي واضحة المعالم، وإعلان أسس والترقية الوظيفي الاهتمام بالتدريب المستمر لما له من أثر كبير في دعم خبرات العاملين لتحسين مستوى أدائهم. ضرورة الاهتمام بتطبيق أسلوب التحفيز في كثير من المؤسسات والشركات العامة في السودان وذلك لرفع الاداء وتحسينه.

الاهتمام بالعامل وضرورة تحفيزه يجعل العامل مواصلا للعمل وان ليتركه ليوم آخر.

الرضا الوظيفي:

مفاهيم عامة في الرضا الوظيفي:

مرت الإدارة عموماً، وإدارة الموارد البشرية كغيرها من الوظائف الأخرى بعده مراحل عبر حقب التاريخ المختلفة، وطبقاً للعديد من الفلسفات الفكرية فقد أصبحت هذه الوظائف أكثر الوظائف الإدارية تأثيراً علي السلوك الإنساني في تحقيق أهداف الشركة. من الناحية التاريخية يوجد هنالك ثلاث مراحل سائدة بالنسبة لتطور فلسفه الاهتمام بالعنصر البشري، وفيما يلي شرح لهذه المراحل الهامة في تاريخ الإدارة:⁽⁴⁾

المرحلة الأولى: المدرسة التقليدية classic school :

تمثل هذه المرحلة المدرسة التقليدية في الإدارة، والتي تري إن الشركة وحده اقتصاديه مثاليه لا علاقة لها مع البيئة الخارجية وهدفها تعظيم الأرباح. وهذه المرحلة كانت في بداية الثورة الصناعية بأوروبا حيث يري أصحاب هذه المصانع والمديرون المهنيون علي وضع سياستها بان العامل كسول ولا يحب العمل، والعمل شاق، وان العامل غير طموح، وانه دائماً يتجنب المسئولية، لذلك فان ما يبذله من طاقه وجهد يرتبط ارتباطاً سلبياً مع مستوى الأجر.⁽⁵⁾

المرحلة الثانية: المدرسة الإنسانية: human school:

تسمى في أدبيات الإدارة أيضاً بمدرسه العلاقات الإنسانية. نظرت هذه المدرسة للعامل علي أساس انه مخلوق اقتصادي، وانه يستمتع بالعمل، وتحقيق الانجاز عامل مهم بالنسبة له. إن العمال ملتزمون بطبيعتهم ، كما إنهم مبدعون في حين توفر الفرصة المناسبة، كما حددت العلاقة بين الأجر والجهد المبذول في شكل علاقة موجبه مستقيمة.

المرحلة الثالثة (المعاصرة) modern school:

وتجسد هذه المرحلة الفكر الإداري السائد حالياً، حيث تطورت النظرة للمنشأة والفرد والحافز وموقف الرضا الوظيفي إلى حد بعيد. وأصبحت تعكس الواقع بشكل أكثر من السابق، فالشركة في هذه المرحلة أصبحت مفتوحة، تؤثر وتتأثر بالمجتمع الذي تعيش فيه، وتعمل في نطاقه.

عليه فإذا أخذنا دور إدارة الموارد البشرية في كل مرحلة من هذه المراحل سنلاحظ انحساراً في دورها في المرحلة الأولى واقتصار دورها على مسك السجلات، وتوفير المعلومات والبيانات الأزمة عن العاملين، وتتبع حركتهم الوظيفية، وترقياتهم وحصولهم على الحوافز في المرحلة الثانية. أما في المرحلة الراهنة فقد أخذت هذه الإدارة دوراً فاعلاً ومهماً، إذ أصبحت عضواً فعالاً يدخل ضمن مسؤولياتها التأكد من توافر الأفراد الملائمين للمنشأة، من حيث القرارات والمؤهلات واستكشاف ميولهم وطموحاتهم ومدى رغبتهم في العطاء والابتكار وكذلك بحث الطرق الملائمة لترغيبهم في العمل، وتحفيزهم على زيادة و مضاعفه الإنتاج⁽⁶⁾.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي:

أورد الباحثون والمهتمون تعريفات عديدة للرضا الوظيفي، فيرى البعض إن الرضا عن العمل هو «درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة للعمل، ويتحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الأشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين»⁽⁷⁾ كذلك يعبر الرضا الوظيفي عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة، إن هذه المشاعر تعطى للوظيفة قيمه مهمة، تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به.⁽⁸⁾

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي:

إن كان الرضا الوظيفي يتحقق لبعض العاملين نتيجة توفر الظروف الأساسية للعمل مثل الأجر، والبيئة الصحية، والحقوق الوظيفية. فإن هنالك فئة أخرى يتمتع أصحابها بالطموح والثقة بالنفس إلى الدرجة التي تجعلهم يبحثون عن مزيد من المسؤوليات والصلاحيات. إن من ينتمي لهذه الفئة، سوف يضطر في حاله عدم توفر ظروف تتفق مع طموحاته وقدراته إلى الدراسة عن عمل آخر في مكان آخر. وهو ما يعرف بالانسحاب الوظيفي. وهذا تصرف متوقع وطبيعي، ولكن عندما ترتفع نسبه المغادرين فإن هذا الوضع يطرح علامات استفهام حول بيئة العمل التي يعمل فيها هذا المنسحب، وتمط القيادة الذي تدار به المنظمة، وأسلوب الحوافز، ونظم الترقيات، والاتصالات وغير ذلك من الجوانب العملية والإدارية. وإذا كان الرضا الوظيفي يرتبط بعلاقة وثيقة بالإنتاجية، فإنه يتحقق عندما تتوفر في بيئة العمل مبادئ العدالة والمساواة، والتقدير السليم في الأمور المادية وغير المادية (المعنوية). أما إذا كانت المنظمة تدار بأساليب غير موضوعية، وتسيطر عليها المحسوبية والمعايير الشخصية، والضوابط غير المهنية، فالنتيجة هي أما التأثير السلبي على الأداء والإنتاجية، أو انسحاب الموظف (الانسحاب الوظيفي) إلى بيئة عمل أخرى بحثاً عن العدالة والتقدير، و الفرص التي يحقق الموظف من خلالها ذاته و طموحاته.⁽⁹⁾

لذا وجب علي الإدارة دائماً سعيها إلي التعرف علي حاجات العاملين ومحاولة تحقيق المناسب والكافي منها، وصولاً إلي الرضا الوظيفي الذي يساعد بدوره علي تحقيق الأهداف، والفوز بولاء الأفراد، الأمر الذي يسهل من عملية تحقيق الأهداف، والجدية في تنفيذ الإجراءات الموضوعية من قبل الإدارة مما يحقق فاعليه الكفاءة الإنتاجية.⁽¹⁰⁾

ثالثاً: قياس الرضا الوظيفي:

يمكن حصر الأساليب المستخدمة في الوقت الحاضر في نوعين من المقاييس هما:
النوع الأول: هي المقاييس الموضوعية، حيث يمكن قياس اتجاهات العاملين ورضاهم عن طريق استخدام أساليب معينه مثل: معدل الغياب، ومعدل ترك الخدمة، ومعدل الحوادث في العمل، فضلا عن الشكاوى، واهم معيار وهو معدل مستوى إنتاج العامل أو الموظف.

النوع الثاني:

هي المقاييس التي تعتمد علي جمع المعلومات من العاملين باستخدام وسائل محدده، مثل صحيفة الاستقصاء والتي تشتمل علي مجموعه من الأسئلة خاصة بالرضا الوظيفي (استبانة - استبيان). أو استخدام طريقه المقابلة الشخصية (الشفهية) التي يجريها الباحثين مع العاملين في المنظمة، ولكل طريقه مزاياها وعيوبها، وظروف استخدامها.

عناصر الرضا الوظيفي

تتمثل أهم عناصر الرضا الوظيفي في⁽¹¹⁾:

شعور الفرد أنه يؤدي دوراً ناجحاً في المؤسسة، فعندما يكون العمل المسند إليه يتناسب مع مواهبه ورغبته ينجح فيه، ويشعر أنه يحقق ذاته، ويرضى (دافع الإنجاز) في نفسه. كذلك شعوره بأنه يحقق مصالحه الشخصية من استقرار ومن ترقى في الوظيفة، ومن ثناء، ومن تعويضات مالية.

شعوره بالعدل: أي بالتكافؤ والتناسب بينما يحصل عليه من حوافز ومكافآت وبين الجهد الذي يقدمه، والأداء الذي يحققه.

العلاقات الإنسانية الدافعة بينه وبين العاملين معه من رؤساء ومرؤوسين وزملاء.

توافقه مع قوانين العمل ولوائحه ونظام الدوام.

الولاء التنظيمي ومدى قناعته بأهداف المؤسسة وتوجهها.

هنالك عوامل هامة للرضا الوظيفي وهي⁽¹²⁾:

تتصل العوامل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة، بينما تتصل العوامل الثلاثة الأخرى بظروف أو جوانب أخرى وهي⁽¹³⁾:

العوامل المتصلة مباشرة بالعمل.

كفاءة الأشراف المباشر.

الرضا عن العمل نفسه.

الاندماج مع الزملاء في العمل.

العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى⁽¹⁴⁾:

توفير الأهداف في التنظيم.

المكافأة الاقتصادية المنصفة.

الحالة الصحية والبدنية والذهنية.

يمكننا أن نعتبر الرضا عن العمل كعامل أو متغير يمثل محصلة مختلف المشاعر التي تكونت لدى الفرد تجاه عمله. ويمكن تصوير العلاقة بين ما يسمى عامل الرضا العام وعوامل الرضا الفرعية⁽¹⁵⁾.

(الرضا العام = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ظروف العمل) كل تلك العوامل الفرعية مجتمعة تشكل درجة الرضا الوظيفي لدى الفرد في العمل.

العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي

هنالك العديد من العوامل المؤثرة علي درجه الرضا الوظيفي والتي لايد للإدارة من التركيز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، ومن أهم هذه العوامل ما يلي⁽¹⁶⁾:

1/ الأجر و الرواتب:

من المعروف أهمية الأجر كوسيلة أساسية وهامه لإشباع الحاجات والرغبات. سواء كانت ماديه أو اجتماعيه، ويعتبر الأجر مؤثر أساسي علي الرضا الوظيفي.

2/ محتوى العمل وتنوع المهام:

محتوي العمل، وما يتضمنه من مسئوليات وصلاحيات، ودرجه التنوع في المهام أهميه للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله. وبذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.

ج/ الحاجات الاجتماعية:

الإنسان بطبعه كائن اجتماعي، وقد فطر على العيش في جماعه. ولا يستطيع أن يعيش منعزلا عن الجماعة، لذلك تنمو لدى الفرد مجموعه من الحاجات الاجتماعية التي يسعى لإشباعها بإتباع أنماط سلوكيه معينه.

د/ الحاجة لتأكيد الذات:

ترتبط هذه الحاجة برغبة الفرد في تحقيق الصورة التي يتخيلها عن نفسه ويسعى لتحقيقها. وهذه الحاجات ترتبط ببعضها في تسلسل هرمي في قاعدته الحاجات الأساسية الفسيولوجية، وتليها الحاجات النفسية، ثم الحاجات الاجتماعية، ثم تأتي حاجات تأكيد الذات في قمة الهرم. وسوف نقوم بعرض شكل الهرم لأهميته في الدراسة، علي الشكل التالي⁽¹⁷⁾:

شكل (1/1) سلم الحاجات ماسلو



المصدر: بكرى الطيب موسي، مرجع سابق، ص 170
وفقا لسلم الحاجات أعلاه، فإن المنظمة عليها أن تستجيب لهذه الحاجات وفقا للجدول

التالي:

(1/1) جدول يوضح استجابة الحاجات

الوسائل التحفيزية	الحاجة
أنظمة الدفع والأجور وبرامج التغذية (إفطار، غداء) برامج وخدمات الإسكان	الفسيولوجية
خطط الفوائد والمزايا العينية، الرواتب التقاعدية، المعاش المناسب، برامج العناية بالأطفال	الأمان
فترات الاستراحة، الفرق الرياضية، السفريات العائلية	الاجتماعية
الاستغلالية، المسؤولية، مواقع قيادية، نوعية المكتب وتأسيسه	احترام وتقديم الذات

المصدر: إعداد الباحثة.

إن دراسة حاجات الأفراد وفق هرم ماسلو خطوة ضرورية حتى يمكن التعرف على أسباب سلوك الأفراد في بيئة العمل، والعمل علي اختيار طرق التحفيز و الثناء التي تلائم حاجات الأفراد.

هـ / إمكانية الفرد ومعرفته بالعمل:

إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدره أو معرفه العاملين يؤدي إلى تدعيم

أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.

و/ فرص التطور والترقي المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح لأفرادها فرص الترقية وفقا للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا

الوظيفي، بمعنى-حياديته وموضوعيه المنظمة وعدم التعامل بمنهج المحسوبية (الوساطات).

ز/ نمط القيادة:

توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنميته المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين، حيث يشعرون أنهم مركز اهتمام القائد.

ح/ الظروف المادية للعمل:

تؤثر ظروف العمل المادية من تهويه، وأضاءه، ورطوبة، وضوضاء علي درجه تقبل العامل لبيئة العمل، وذلك فان الظروف البيئية الجيدة، تؤدي إلي رضا الأفراد في بيئة العمل، بمعنى العوامل المادية وآليات أداء الأعمال وتقنيات الاتصال وغيره من معينات العمل، تؤثر و بشده علي رضا العامل، وبالتالي الأداء الكفاء.

ط/ عدالة العائد:

إن الفرد يقارن بين معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهارات، قابلياته، خبراته، مستوى تعليمه.. الخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، وان نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره يشعره بعدم العدالة، وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا. والذي قد يقود بدوره إلى الانسحاب الوظيفي (ترك العمل).⁽¹⁸⁾

الخطوات التي يمر بها العامل حتى ترك الوظيفة⁽¹⁹⁾:

الشعور بعدم الرضا عن الوظيفة.

التفكير في ترك العمل.

تقييم الفوائد عن الدراسة عن وظيفة جديدة وتكلفه ذلك.

الميل للبحث عن بدائل.

الدراسة عن بدائل.

تقييم البدائل.

مقارنه البدائل بالوظيفة الحالية.

النية لترك العمل أو البقاء.

الترك أو البقاء.

الانسحاب الوظيفي:

لقد عرف هولن huln الانسحاب الوظيفي بأنه «مجموعه من السلوكيات المؤدية إلى عدم رضا الأفراد عن العمل، إلى الدرجة التي تؤدي إلى تجنب والابتعاد عن موقف العمل»

وهناك أربعة مظاهر سلوكيه للانسحاب الوظيفي وهي:

- التغير السلوكي: behavior change.

- الانسحاب المادي: physical whthdrawel

- الانسحاب النفسي: physhological whihdrawel

- المشاكل الصحية: health problems

- أداء العاملين

مفاهيم أساسية في أداء العاملين : مفهوم أداء العاملين:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. وعلى الرغم من الاختلاف بين الباحثين في تعريف الأداء، إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعريفات وهي كما يلي⁽¹⁹⁾:

- أ- الموظف: وما يمتلكه من معرفه ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.
 - ب- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.
 - ج- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.
- ويعرف الأداء بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.

عناصر ومحددات أداء العاملين:

قد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمحددات الأداء حيث قدم بورتر وزميله لولر نموذجاً يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي (حصيلة الجهد المبذول، والخصائص الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي)، فالجهد المبذول في العمل يعكس درجة حماس الفرد وخبراته السابقة إما إدراك الفرد لدوره الوظيفي فيتمثل في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.⁽²⁰⁾

نظريات أداء العاملين:

نظرية الإدارة العملية:

يعتبر فردريك تايلور (F. Taylor) من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هنالك معيار واحد ومحدد للإنتاج والناتج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هنالك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج وقد ركزت هذه النظرية مجهودها على وسائل وطرق رفع الانتاجية، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، مبني على أساس دراسة الوقت والحركة، كما أوصت النظرية بضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل.⁽²¹⁾

نظرية التقسيم الإداري:

من أبرز رواد هذه النظرية هنري فايول (H. Fayol) وتركزت هذه النظرية على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تنهض بأدشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف وتبرز أيضاً هيكل التسلسل الإداري حيث تتدفق السلطة من

أعلى إلى أسفل نتيجة عملية التفويض، لقد وجد فايول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم إلى ست مجموعات رئيسية هي: نشاطات فنية - نشاطات تجارية - نشاطات مالية - نشاطات أمنية - نشاطات محاسبية - نشاطات إدارية. وقد ركز فايول في دراسة على الأنشطة الإدارية باعتباره أهم هذه الأنشطة، وقسمها إلى خمسة عناصر هي: التخطيط - التنظيم - التوجيه - التنسيق - الرقابة.

النظرية البيروقراطية:

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس ويبر (Max Weber) كانت دراسته تدور في نطاق إهتماماته الأساسية التي توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقاً للتعليمات التي تنساب إليهم؟ وقام بإيضاح الفرق بين القوة والمواصفات التي تمكن القائد من أن يدفع الأفراد العاملين الذين يعملون معه إلى طاعته فيما يصدره من تعليمات بغض النظر عن رغبتهم في مقاومتها، واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تنساب من خلال المراكز التي توجد داخل تلك التنظيمات بحيث يقبل الأفراد العاملين طواعية واختيار على تنفيذها.

نظرية العلاقات الإنسانية:

تركز نظرية العلاقات الإنسانية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة على حدا سواء، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنساناً وجدانياً وإنفعالياً أكثر منه رشيداً ومنطقياً.⁽²²⁾

نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها آدمز (Adams) على الإفتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المنظمة. ويقاس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف.

نظرية التوقع:

ترى هذه النظرية التي وضع أسسها يكتور فروم (Vector Vroom) أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة للعوائد التي سيتحصل عليها الفرد، وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه. وتعتبر قوة الجذب عند فروم ممثلة للمنفعة التي يحصل عليها الفرد من العوائد التي يتيحها له مستوى الأداء، أما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي لمقدار تحقق المنفعة الناتجة عن القيام بعمل معين، وتتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية⁽²³⁾:

$$\text{الدافع للأداء} = \text{منفعة العوائد} \times \text{احتمال تحقق العوائد}$$

طرق تقويم أداء العاملين:

مفهوم تقويم أداء العاملين:

إن مضمون عملية تقويم الأداء يشير إلى الحصول على حقائق وبيانات محددة عن أداء العامل لعمله بحيث أنها تساعد على تحليل وفهم وتقدير لمستوى الأداء المنفذ وإعطائه قيمة معينة مقارنة مع ما هو مطلوب تنفيذه وكذلك فهم سلوك الفرد من خلال قيامه بعمله أي تقدير كفاءة الفرد الفنية والمالية لتنفيذ الواجبات والمهام التي يتضمنها عمله والتقويم يتم على مدى فترة زمنية محددة - ستة أشهر أو سنة.

كما تعددت تعاريف أداء العاملين:

كونه عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملون به⁽²⁴⁾. كما عرف بأنه العملية التي بواسطتها يتم تقويم إنجازات وسمات العاملين.⁽²⁵⁾

أهمية تقويم أداء العاملين⁽²⁶⁾:

إن تقويم الأداء باعتباره أحد الوظائف الأساسية لإدارة الأفراد، بدءاً باعتماد أساساً لأجل تحديد وتحليل وتقدير مستوى الإنجاز الفعلي للأفراد في فترة زمنية ماضية وبالتالي فهو يمثل أحد المدخل لاتخاذ القرارات المتعلقة بالأفراد، ولكن مع تطور عمل إدارة الأفراد في منظمات الأعمال الحديثة، فإن دوره أخذ يتجه إلى توفير الوسائل التي تساعد المدراء وتسهل عملهم باتجاه توجيه وتطوير أداء الأفراد وفي وضع الخطط المستقبلية الكفيلة بتطوير وتحسين طرق أداء الأعمال، وكذلك تنمية مهارات الأفراد وقدراتهم بحيث تكون أكثر تلائماً مع النمو والتطور الحاصل في الوظيفة أو العمل على تحسين وتطوير العلاقات بين الأفراد العاملين من جهة ورؤسائهم من جهة أخرى.

أهداف أداء العاملين⁽²⁷⁾:

اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال وبما يتناسب ومؤهلاتهم وتوزيعهم العمل عليهم بما يتناسب وقدراتهم ومهاراتهم.

توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية الأفراد.

تحسين مستويات الأداء من قبل الأفراد وترشيدهم لما فيه خدمة لمصالحهم ومصالح

المنظمة، وتحديد الاحتياجات التدريبية الحقيقية.

مساعدة المشرفين المباشرين على ملاحظة المرؤسين ومراقبة أدائهم بشكل دقيق.

اكتشاف الأفراد العاملين المؤهلين من غيرهم لأشغال المناصب القيادية في المنظمة.

دفع درجة الروح المعنوية لدى الأفراد العاملين.

يكشف للإدارة العليا عن مواقع القوة والخلل في أقسام المنظمة المختلفة وبالتالي يساعد

في عملية إعادة التنظيم عن قيام الإدارة بها.

يساعد إدارة الأفراد على تقويم برامجها المختلفة.

خطوات عملية تقويم أداء العاملين⁽²⁸⁾:

تقويم وفق أسس موضوعية عادلة.
مناقشة التحديد السابق لما يجب أن يؤدي وكل ما يضمنه من معايير ومعدلات أداء مع الأفراد الذين سيؤدون العمل.
متابعة المدير أو المشرف المباشر للفرد المكلف بأداء العمل.
بعد القيام بتنفيذ العمل من قبل الفرد المكلف به، فإن الإدارة أو المشرف المباشر يقوم بمقارنة المعايير المحددة آنفاً لمستويات الأداء مع الأداء الفعلي المنفذ.
على ضوء مستوى الأداء الفعلي والتقويم الذي جرى، تجري مناقشة مع الفرد ذاته بهدف إطلاعها على المستوى الحقيقي لأدائه وتوجيهه باتجاه تحسين معدلات أدائه.
اتخاذ الإجراء المناسب، والذي بالتأكيد سيكون مستنداً إلى المستوى الحقيقي للأداء الفعلي وإلى المناقشة التي ورد ذكرها آنفاً ومن الضروري أن يكون هذا الإجراء عملياً وموضوعياً بعيداً عن التأثيرات الجانبية الأخرى.

طرق تقويم أداء العاملين

أولاً: الطرق التقليدية:

- طريقة التقويم ببحث الصفات أو الخصائص.
- طريقة الترتيب.
- طريقة المقارنة الزوجية بين العاملين.
- طريقة التوزيع الإجمالي.
- ثانياً: الطرق الحديثة⁽²⁹⁾:
- طريقة الاختيار الإجمالي.
- طريقة الأحداث الجوهرية أو المهمة.
- طريقة الإدارة بالأهداف.
- طريقة التقدير الجماعي.
- طريقة الدراسة الميداني.
- استراتيجيات قياس أداء العاملين

العلاقة بين عملية التخطيط الإستراتيجي وقياس الأداء أصبحت عملية مهمة في كل مستويات المنظمة. فالمنظمات بدأت في تطوير نظم الأداء وأصبحت الرؤية والإستراتيجية تعكس المقاييس المالية وغير المالية في كل مستويات المنظمة.⁽³⁰⁾ وعموماً يمكن القول أن إستراتيجية قياس الأداء الكمي من القضايا المهمة والملحة التي اهتمت بها المنظمات، وخاصة في ظل عدم الاستقرار في البيئة التي تعمل بها المنظمات العامة هذه الأيام. كما ترجع أهمية إستراتيجية قياس الأداء الكمي إلى التغيير في دور الدولة والاتجاه إلى توسيع قاعدة المشاركة والتمكين والتوجه نحو تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة مثل الشفافية والمساءلة، فهذه المفاهيم من الصعب تطبيقها في ظل

النظم التقليدية التي تعتمد في عملية القياس على عدد الخدمات التي تقدمها المنظمات للجمهور. تعريف استراتيجية قياس الأداء والمكونات المرتبطة به:

عبارة عن آلية لتقييم مدى تقدم المنظمة تجاه تحقيق الأهداف التنظيمية. وهذا التقدم يتم تحديده من خلال نظام قياس الأداء، ويعبر عنه في شكل الزيادة في مستويات الإنتاجية. وتعرف الإنتاجية بأنها تحقيق الأهداف. ويعرف قياس الأداء (PM) Performance Measurement بأنه عملية اكتشاف وتحسين تلك الأنشطة التي تؤثر على ربحية المنظمة، وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات ترتبط بأداء المنظمة في الماضي والمستقبل بهدف تقييم مدى تحقيق المنظمة لأهدافها المحددة في الوقت الحاضر.⁽³¹⁾ والمدخل الرئيسي لتطوير فعالية المقاييس هو تحديد العناصر التي تساعد بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرغوبة وتوصيلها إلى الأفراد المناسبين في الوقت المناسب. إذا ما الذي يجب على المنظمة أن تقيسه؟، يجب على المنظمة أن تبدأ باختيار المقاييس التي تصف وتعكس الأهداف الإستراتيجية، وتعبر عن النتائج، وتركز على المخرجات.

مؤشرات قياس الأداء :: Performance Indicators:

تعتبر مؤشرات قياس الأداء الأساسية هي وسائل لقياس الأداء أو التقدم تجاه تحقيق الأهداف العلمية للمنظمة أو الوحدة، وحينما ترتبط هذه المقاييس بإستراتيجية وعوامل مفهومة، فإن هذه المؤشرات تساعد المنظمة أو أي وحدة فيها أو حتى عملاءها الخارجيين (المستثمرون والموردون والمجتمع) على تفهم أهداف المنظمة وكيفية تحقيقها بشكل جيد. كما يسمح قياس الأداء للمنظمة بتحديد طريقة عملية لتوصيف ما يعتبر أداءً مناسباً، وما هو ليس كذلك. وباستعمال هذا التعريف المحدد للنجاح، يستطيع المديرون مكافأة موظفيهم والتعلم من الممارسات الجيدة المطبقة في منظمة الأعمال.⁽³²⁾

اختيار مؤشرات القياس:

تبدأ عملية اختيار المقاييس من خلال قائمة شاملة لمؤشرات النتائج الممكنة. وتشير الأدبيات والتقارير والأفكار التي يطرحها أصحاب المصلحة (المستفيدون) أن هناك سبعة عناصر ضرورية يجب توافرها في مؤشر القياس وهي:

- أن يكون المقياس ذا معنى ويحقق الأهداف التي تسعى المنظمة للوصول إليها.
- ارتباط المقياس بالعمليات التي تقوم بها المنظمة.
- تجنب الإفراط في استخدام المقاييس.
- توفير مؤشرات تتعلق بالمستقبل لتحديد النتائج السلبية التي يمكن أن تحدث فيما بعد.
- تحديد الممارسات الإدارية الفعالة.
- توفير البيانات الفنية الحقيقية.
- تخفيض حجم البيانات التي يتم جمعها.

ومن أهم الاستراتيجيات التي تضعها المنظمة في اولوياتها ولتحقيق أهداف هي استراتيجية التدريب.

مفهوم استراتيجية التدريب

إن المدخل الاستراتيجي لإدارة التدريب يقوم على إجراء تحليل للفرص والتهديدات في بيئة المنظمة الخارجية وعواملها المختلفة والمتغيرة سواء الاقتصادية أو السياسية أو التكنولوجية أو الاجتماعية، وكذلك تحديد نقاط القوة والضعف في بيئة المنظمة الداخلية سواء العوامل البشرية أو المادية أو المعلوماتية.

يتضمن المدخل الاستراتيجي لوظيفة التدريب خمسة ركائز أساسية وهي⁽³³⁾:

- 1- الاعتراف بأهمية تأثير البيئة الخارجية.
- 2- الاعتراف بأهمية المنافسة والطبيعة الحركية لسوق الموارد البشرية.
- 3- التركيز على تحقيق رسالة المنظمة في الأمد الطويل.
- 4- التركيز على وضع الأهداف وصناعة القرارات الكفيلة بتحقيقها.
- 5- تحقيق التكامل مع الاستراتيجية العامة للمنظمة وبقية الاستراتيجيات الوظيفية⁽³⁴⁾.

أهمية التدريب وفوائده:

تكمُن أهمية وفوائد التدريب في ثلاثة جوانب رئيسية وهي⁽³⁵⁾:

- أ. زيادة الإنتاجية والأداء التنظيمي من خلال الوضوح في الأهداف، وطرق وانسياب العمل، وتعريف العاملين بما هو مطلوب منهم، وتطوير المهارات لديهم لتحقيق الأهداف التنظيمية المطلوبة.
 - ب. يساهم في خلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية نحو المنظمة ويساهم في انفتاح المنظمة على المجتمع الخارجي.
 - ج. يؤدي إلى توضيح السياسات العامة للمنظمة وتطوير أساليب القيادة وترشيد القرارات الإدارية وبناء قاعدة فعالة للاتصالات الداخلية.
- كما أن التدريب كمدخل للتربية المستمرة، يعمل على⁽³⁶⁾:
- تعديل وتغيير القيم والاتجاهات التي يجب تعديلها بما يتفق مع منظومة القيم التي يتم التوصل إليها، وتعزيز القيم والاتجاهات الموجودة لدى العاملين والتي تكون مشابهة لمنظومة القيم السائدة في المنظمة.

الدراسة الميدانية والتطبيقية:

يتناول هذا الفصل نبذة تاريخية وتعريفية عن شركة جيا لتصنيع وتسويق السيارات، الهيكل التنظيمي للشركة، الشركات التابعة لشركة جيا
شركة جيا لتصنيع وتسويق السيارات:

أنشئت شركة جيا لتصنيع وتسويق السيارات وفقا لقانون الشركات لعام 1925م في العام 1997م ضمن مجمع جيا الصناعي براس مال قدره (13 مليار دينار سوداني بالعملة القديمة)،

شراكة بين شركة سميت الهندسية المحدودة بنسبة 76 % وهيئة التصنيع الحربي بنسبة 24 % ، واختير موقع المدينة بمنطقة جباد الثورة الشقطة موج الدرب بولاية الجزيرة علي بعد 40 كلم جنوب الخرطوم. اكتملت المدينة الصناعية في ديسمبر 2000م وتم افتتاحها في عام 2001.⁽³⁷⁾

أهداف الشركة:

- يمكن ذكر بعض الأهداف التي أنشئت من اجلها شركة جباد علي النحو التالي⁽³⁸⁾:
- توطین صناعة السيارات في السودان والصناعات المغذية لها ودعم صناعة النقل في السودان.
 - توفير احتياجات مرافق الدولة المختلفة من المتحركات.
 - سد احتياجات المشاريع الزراعية القومية والولائية من الجرارات والمعدات الزراعية.
 - دعم إيرادات الدخل القومي للدولة بتحصيلها لرسوم الانتاج والجمارك ورسوم القيمة المضافة علي المنتجات التي تنتجها.

يتكون مجمع جباد الصناعي من قطاعين هما⁽³⁹⁾:

أولاً: قطاع المتحركات.

ثانياً: قطاع المعادن.

رسالة الشركة:

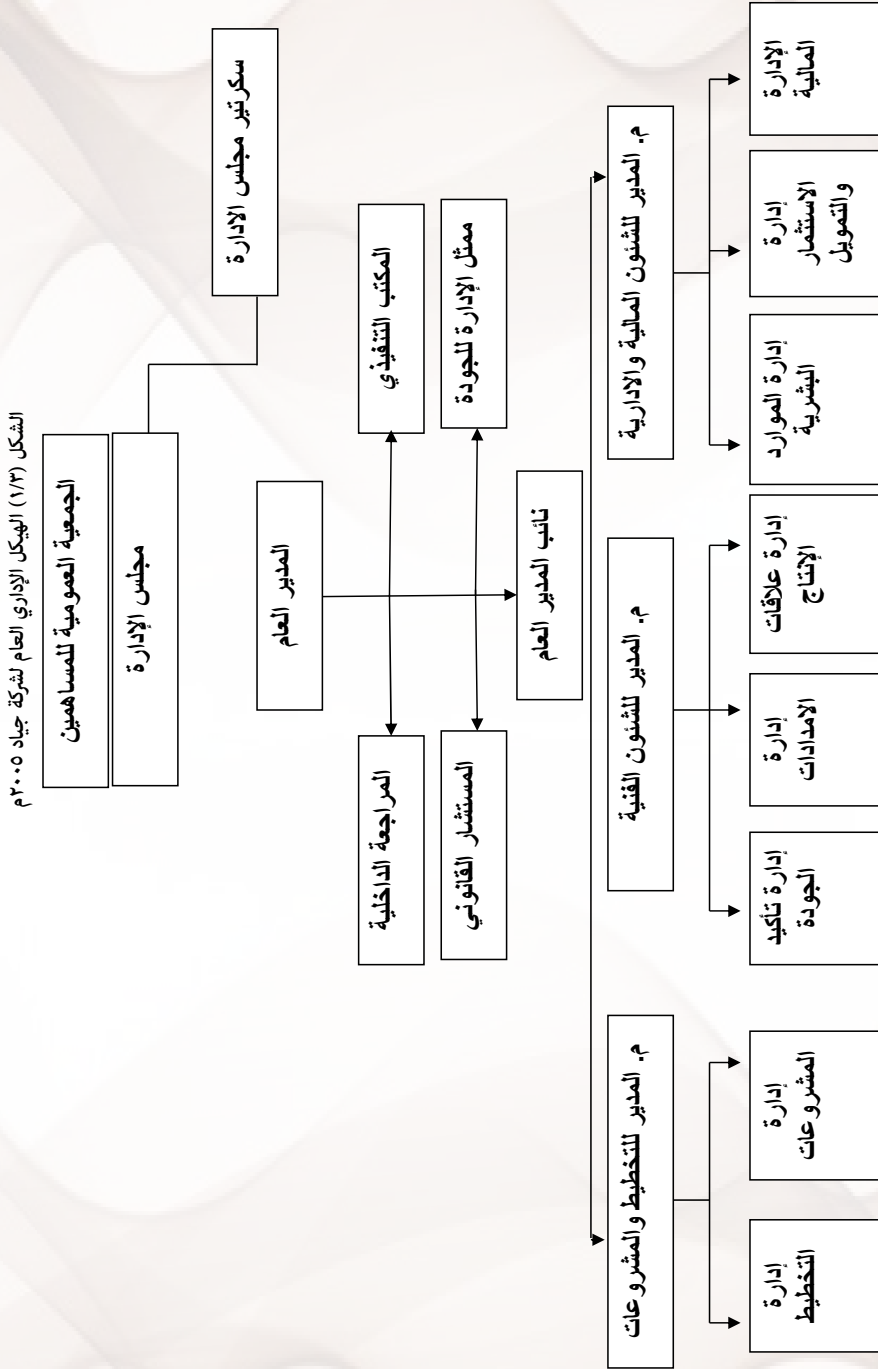
تتمثل رسالة الشركة في: تصنيع وتجميع كافة أنواع السيارات والمحركات بتقنية عالية وحديثة، ونوعية متميزة وتكلفة حقیقة دفعا لبرامج التنمية وصناعة النقل في البلاد وانطلاقا نحو مجتمع أفضل وذلك بالاعتماد علي إدارة مقتدرة وعمالة مهنية مؤهلة لترتقي بالشركة لتظل ناجحة ومحققة للربحية و منافسة في محيطها.⁽⁴⁰⁾

انجازات الشركة:

حققت شركة جباد انجازات كثيرة وعديدة في مجال الصناعة، ويمكن ذكر بعضها على النحو التالي: أدخلت معدات زراعية جديدة لجورة الانتاج مثل⁽⁴¹⁾:
الزراعة الميكانيكية، الرشاش الحقلي، الزراعة الهوائية، الحاصدات.
ساهمت الشركة في خلق علاقات تجارية مع بعض الدول مثل كوريا واليابان.
ساهمت علي نقلة نوعية جديدة من التكنولوجيا للبلاد.
اتاحت فرص جديدة وحقائقية للتوظيف والتدريب للعاملين بفئاتهم المختلفة.

الهيكل الاداري للشركة:

اتسم الهيكل بالمرونة والحداثة واعتماد النظم والتجارب الناجحة. تحقيقا لهذه الأهداف اعتمدت الشركة الهيكل التنظيمي التالي⁽⁴²⁾



المصدر: التقرير السنوي لشركة جياذ لصناعة وتسويق السيارات والشاحنات المحدودة للعام ٢٠٠٥م، ص ١٢، ١٣.

طرق وإجراءات تحليل الدراسة الميدانية:

يشتمل هذا المبحث على الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها في تنفيذ الدراسة الميدانية، ويشمل ذلك وصفاً لمجتمع الدراسة وعينته، وطريقة اعداد أبحاثها، والمعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج.

مجتمع الدراسة :

حددت الباحثة مجتمع الدراسة كمصدر للحصول على البيانات ويعني جميع المفردات التي تسعى الباحثة أن يُعمم عليها نتائج مشكلة الدراسة، ويتمثل مجتمع الدراسة في عدد من مدراء الإدارات والموظفين شركة جيااد وتم تقدير عينة بعدد (25) فرداً.

عينة الدراسة :

قامت الباحثة باختيار عينة الدراسة بحيث تشمل الأطراف المعنية والمهتمة بموضوع الدراسة وبما يتوافر لها من الخبرة العلمية والعملية، تم تحليل العينة عبر برنامج «Spss» الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (من خلال عينة طبقية عشوائية). عليه قام الباحث بتوزيع عدد (25) استمارة استبيان على الفئات المستهدفة المطلوبة تم استردادها كاملة بنسبة (100 %).

أداة الدراسة:

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة. وقد اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة وأحتوى الاستبيان على قسمين رئيسين:

القسم الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث يحتوي على بيانات حول: النوع، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية.

القسم الثاني: تضمن عبارات الاستبيان على عدد (12) عبارة تُحلل وفق مقياس ليكرت المتدرج وتم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة.

اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة، نسبة لأن للاستبيان مزايا منها:

يمكن تطبيقه للحصول على معلومات عن عدد من الأفراد.

قلة تكلفته وسهولة تطبيقه، وسهولة وضع عباراته وترسيم ألفاظه.

يوفر وقتاً للمستجيب ويعطيه فرصة التفكير.

يشعر المجيبون بالحرية في التعبير عن آراء يخشون عدم موافقة الآخرين عليها.

اختبار صحة الفرضيات:

يتناول هذا القسم فرضيات الدراسة ، ويحتوى على عدد (12) عبارة لمجموع العبارات، تُطلب من أفراد العينة أن يحددوا استجاباتهم على ما تصفه كل عبارة وفق ليكرت (أوافق، لا رأي، لا أوافق). واشتملت هذه البيانات الأساسية والتي تمثل جوهر الدراسة ، وتتكون من الفرضيات التي يدور حولها محاور الدراسة وتتكون من: المحور الأول: الأجرور والمحور الثاني: الحوافز والمحور الثالث: بيئة العمل والمحور الرابع: أداء العاملين.

للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من محاورها سيتم حساب الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبيان والتي تبين آراء عينة الدراسة بخصوص (أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين)، حيث تم إعطاء الدرجة (3) كوزن لكل إجابة «أوافق»، والدرجة (2) كوزن لكل إجابة «لا رأي»، والدرجة (1) كوزن لكل إجابة «لا أوافق»، إن كل ما سبق ذكره وحسب متطلبات التحليل الإحصائي هو تحويل المتغيرات الاسمية إلى متغيرات كمية، وبعد ذلك سيتم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات كل فرضية.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من محاورها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: الأشكال البيانية والتوزيع التكراري للإجابات والنسب المئوية. الوسيط وقيمة (ت) المحسوبة. الانحراف المعياري و الوسط الحسابي والمتوسط.

وللحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Sciences Social for Package Statistical، كما تمت الاستعانة بالبرنامج Excel لتنفيذ الأشكال البيانية المطلوبة في الدراسة.

تحليل بيانات الدراسة الأساسية:

يشتمل هذا القسم على تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من مناقشة فروض الدراسة وذلك وفقاً للخطوات التالية: التوزيع التكراري النسبي لإجابات الوحدات المبحوثة على عبارات الدراسة وذلك من خلال تلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية لإجابات أفراد العينة في شكل أرقام ونسب مئوية لعبارات الدراسة. من خلال تلخيص إجابات أفراد العينة على جميع محاور الدراسة في جداول توضح قيم ونسب كل عبارة على المقاس المستخدم لتوضيح أهم المميزات الأساسية لاتجاهات أفراد العينة على عبارات محاور الدراسة المختلفة.

أولاً: البيانات الشخصية:

يتناول هذا القسم البيانات الشخصية لأفراد العينة وتتكون من: النوع، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية.

توزيع المبحوثين حسب النوع:

تم استفسار المبحوثين عن النوع وكانت (ذكر، انثي)، وكانت إجابة المبحوثين كما هو

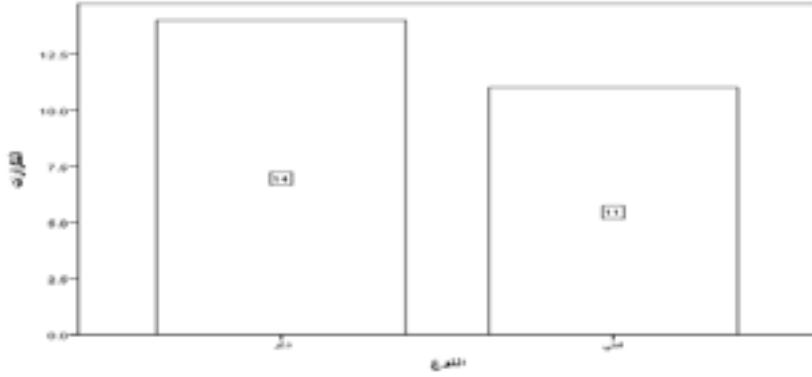
موضح في الجدول

التوزيع التكراري وفق متغير النوع

النسبة	التكرار	
56.0	14	ذكر
44.0	11	انثي
% 100	25	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

النوع



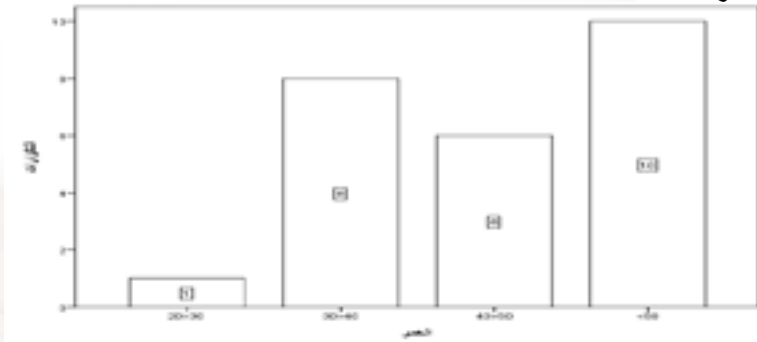
المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م
يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أفراد عينة الدراسة من (الذكور) بنسبة (56 %) و (الإناث) بنسبة (44 %) عليه ومما سبق يتبين أن فئة (الذكور) هم الفئة الأغلب حيث بلغت نسبتهم 56 % من العينة الكلية، مما يدل على أن البنك يهتم بتعيين الذكور بنسبة تفوق الإناث وقد يرجع ذلك لتطبيق لسياسة الشركة وضغوط العمل.

توزيع المبحوثين حسب العمر:
تم استفسار المبحوثين عن العمر وكانت (20 وأقل من 30 سنة، 30 وأقل من 40 سنة، 40 وأقل من 50 سنة، 50 سنة فأكثر)، وكانت إجابة المبحوثين كما هو موضح في الجدول التوزيع التكراري وفق متغير العمر بالسنوات

النسبة	التكرار	
4.0	1	20 وأقل من 30 سنة
32.0	8	30 وأقل من 40 سنة
24.0	6	40 وأقل من 50 سنة
40.0	10	50 سنة فأكثر
% 100	25	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

العمر بالسنوات



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أفراد عينة الدراسة من كان عمرهم (20 أقل من 30 سنة) بنسبة (4 %) ثم الذين أعمارهم (30 وأقل من 40 سنة) بنسبة (32 %) و (40 وأقل من 50 سنة) بنسبة (24 %) والأعمار (50 سنة فأكثر) بنسبة (40 %)، مما سبق تبين أن الفئة العمرية من (50 سنة فأكثر) هي الأكثر بنسبة 40 % من العينة الكلية، عليه تبين أن العاملين في الشركة يتميزون بالخبرة والكفاءة العالية.

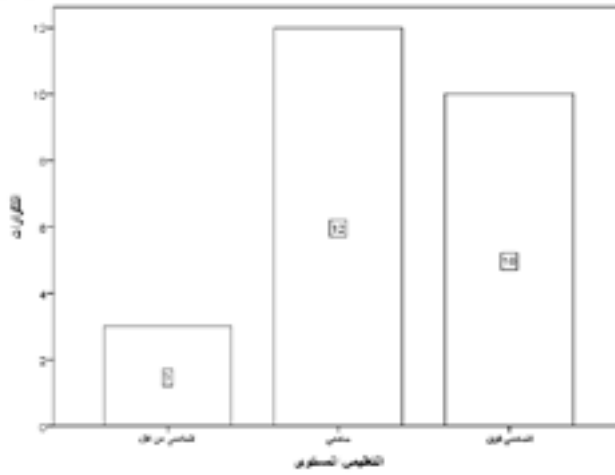
توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي:

تم استفسار المبحوثين عن المستوى التعليمي وكانت (أقل من الجامعي، جامعي، فوق الجامعي)، وكانت إجابة المبحوثين كما هو موضح في الجدول التوزيع التكراري وفق متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	
12.0	3	ثانوي
48.0	12	جامعي
40.0	10	فوق الجامعي
% 100	25	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

المؤهل العلمي



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

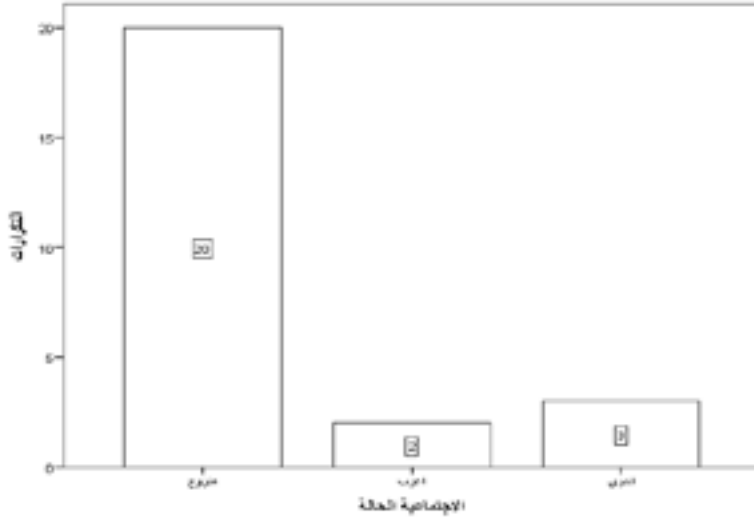
يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أفراد عينة الدراسة هم من حملت شهادة (ثانوي) بنسبة (12 %) و(جامعي) بنسبة (48 %) و حملت الشهادات (فوق الجامعي) بنسبة (40 %) من العينة، مما سبق تبين أن حملت الشهادات الجامعية هم الأكثر بنسبة 48 % من العينة الكلية، مما يدل على وجود مؤهلات علمية جيدة وفعالة ضمن أفراد عينة الدراسة بالشركة.

توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية:

تم استفسار المبحوثين عن الحالة الاجتماعية الذي اشتمل (متزوج، أعزب، أخرى)، وكانت إجابة المبحوثين كما هو موضح في الجدول التوزيع التكراري وفق متغير الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	
80.0	20	متزوج
8.0	2	غير متزوج
12.0	3	أخرى
% 100	25	

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م
الدرجة الوظيفية



المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

يتبين من الجدول والشكل أعلاه أن أفراد عينة الدراسة (متزوج) بنسبة (80%)، وتضمنت العينة نسبة (8%) لـ (غير متزوج) و(أخرى) بنسبة (12%) من البيانات السابقة اتضح أن المتزوجين هم الفئة الأكثر إذ بلغت نسبتهم (80%) من العينة الكلية مما يدل على الاستقرار الأسري بين أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:

للتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالمحور الأول، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعة، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً.

عرض ومناقشة نتائج المحور الأول الأجور:

تم استفسار المبحوثين حسب العبارة أعلاه من حيث وموافقتهم، ومحايدتهم، وعدم موافقتهم، على ما جاء فيها، وكانت إجابة المبحوثين كما هو موضح في الجدول التوزيع التكراري للعبارة المحور الأول الأجور

درجة الموافقة						العبارات
لا		لا رأي		أوافق		
أوافق	ت	%	ت	%	ت	
-	-	-	-	100	25	(1) العاملین بالمنشأة راضون عن ما يتقاضون من رواتب
-	-	4	1	96	24	(2) تنتهج إدارة المنشأة اساليب وطرق تعمل على رضا العاملين
4	1	8	2	88	22	(3) تهتم إدارة المنشأة بعامل الرضا الوظيفي للعاملين لتحقيق اهداف المنشأة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

يتبين من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة كانت إجاباتهم كما هو موضح أدناه:

العبارة الأولى: الموافقون بنسبة (100 %) ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (100 %) على إن العاملين بالشركة راضون عن ما يتقاضون من رواتب.

العبارة الثانية: الموافقون بنسبة (96 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (4 %) ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (96 %) على إن إدارة الشركة تنتهج اساليب وطرق تعمل على رضا العاملين.

العبارة الثالثة: الموافقون بنسبة (88 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (8 %) وغير الموافقين بنسبة (4 %)، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (88 %) على أن إدارة الشركة تهتم بعامل الرضا الوظيفي للعاملين لتحقيق اهداف الشركة.

عرض ومناقشة نتائج المحور الثاني الحوافز:

تم استفسار المبحوثين حسب العبارة أعلاه من حيث وموافقتهم، ومحايدتهم، وعدم موافقتهم، على ما جاء فيها، وكانت إجابة المبحوثين كما هو موضح في التوزيع التكراري للعبارة المحور الثاني الحوافز

درجة الموافقة						العبارات
لا أوافق		لا رأي		أوافق		
ت	%	ت	%	ت	%	
-	-	-	-	100	25	(1) الحوافز التي تعطيها الإدارة للعاملين تساعد على زيادة الأداء
4	1	8	2	88	22	(2) الحوافز المادية هي أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة
8	2	8	2	84	21	(3) توجد كثير من الحوافز المادية لدى العاملين

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

يتبين من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة كانت إجاباتهم كما هو وموضح أدناه:
العبرة الأولى: الموافقون بنسبة (100 %) ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبرة بنسبة (100 %) على إن الحوافز التي تعطيها الإدارة للعاملين تساعد على زيادة الأداء.

العبرة الثانية: الموافقون بنسبة (88 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (8 %) وغير الموافقين بنسبة (4 %)، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبرة بنسبة (88 %) على أن الحوافز المادية هي أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة.
العبرة الثالثة: الموافقون بنسبة (84 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (8 %) وغير الموافقين بنسبة (8 %)، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبرة بنسبة (84 %) على أنه توجد كثير من الحوافز المادية لدى العاملين.

عرض ومناقشة نتائج المحور الثالث بيئة العمل:

تم استفسار المبحوثين حسب العبرة أعلاه من حيث موافقتهم، ومحايدتهم، وعدم موافقتهم، على ما جاء فيها، وكانت إجابة المبحوثين كما هو موضح في

التوزيع التكراري للعبرة المحور الثالث بيئة العمل

درجة الموافقة						العبارات
لا أوافق		لا رأي		أوافق		
%	ت	%	ت	%	ت	
-	-	12	3	88	22	(1) بيئة العمل الداخلية موافقة وموضوعة حسب أداء المنشأة
-	-	12	3	88	22	(2) تساعد طرق واساليب العمل المتبعة بالشركة على انجاز العمل وتحقيق الأهداف بفعالية
4	1	-	-	96	24	(3) يتم اشراك العاملين في اتخاذ القرار بالشركة مما يسهم في تحقيق الأهداف بصورة فعالة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

يتبين من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة كانت إجاباتهم كما هو وموضح أدناه:
العبرة الأولى: الموافقون بنسبة (88 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (12 %) ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبرة بنسبة (88 %) على أن بيئة العمل الداخلية موافقة وموضوعة حسب أداء الشركة.

العبرة الثانية: الموافقون بنسبة (88 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (12 %) ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون فيما جاء بالعبرة بنسبة (88 %) على أن طرق واساليب العمل المتبعة بالشركة تساعد على انجاز العمل وتحقيق الأهداف بفعالية.

العبرة الثالثة: الموافقون بنسبة (96 %) وغير الموافقين بنسبة (4 %)، ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبرة بنسبة (96 %) من أنه يتم اشراك

العاملين في اتخاذ القرار بالشركة مما يساهم في تحقيق الأهداف بصورة فعالة.

عرض ومناقشة نتائج المحور الرابع أداء العاملين:

تم استفسار المبحوثين حسب العبارة أعلاه من حيث وموافقته، ومحايدتهم، وعدم موافقتهم، على ما جاء فيها، وكانت إجابة المبحوثين كما هو موضح في التوزيع التكراري للعبارة المحور الرابع أداء العاملين

درجة الموافقة						العبارات
لا أوافق		لا رأي		أوافق		
%	ت	%	ت	%	ت	
8	2	8	2	84	21	(1) يمكن القول أن أداء العاملين بالشركة مرتفع
16	4	16	4	68	17	(2) اهتمت الشركة بتوفير الجو الملائم للعاملين لداء مهامهم
8	2	12	3	80	20	(3) هنالك طرق متبعة لقياس الأداء بالشركة

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2021م

يتبين من الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة كانت إجاباتهم كما هو موضح أدناه:

العبارة الأولى: الموافقون بنسبة (84 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (8 %) وغير الموافقين بنسبة (8 %). ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (84 %) على أنه يمكن القول أن أداء العاملين بالشركة مرتفع.

العبارة الثانية: الموافقون بنسبة (68 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (16 %) وغير الموافقين بنسبة (16 %). ومما سبق يتضح أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (68 %) على أن الشركة تهتم بتوفير الجو الملائم للعاملين لداء مهامهم.

العبارة الثالثة: الموافقون بنسبة (80 %) والذين لا رأي لهم بنسبة (12 %) وغير الموافقين بنسبة (8 %). ومما سبق يتضح أن أفراد عينة الدراسة كانوا موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (80 %) من العينة على ان هنالك طرق متبعة لقياس الأداء بالشركة.

عرض ومناقشة نتائج الربط بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين:

تنص هذا المحور الربط بين المتغير المستقل والتابع من خلال ما هو موضح في الجدول أدناه للربط بين الوسيط ونتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان، إن النتائج أدناه لا تعني أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على ذلك، حيث أنه وكما ورد في الجداول السابقة أن هناك أفراداً محايدين أو غير موافقين على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات المحاور.

نتائج الوسيط والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان

الجدول (9/3) نتائج الوسيط والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان

العبارات	الوسيط	متوسط الافتراضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	قيمة مربع كاي	درجة الحرية	مستوى المعنوية
العاملين بالمنشأة راضون عن ما يتقاضون من رواتب	1	6	1.20	.408	14.697	9.000 ^a	1	.003
تنهج إدارة المنشأة اساليب وطرق تعمل على رضا العاملين	1	1.40	1.40	.577	12.124	13.520 ^b	2	.001
تهتم إدارة المنشأة بعامل الرضا الوظيفي للعاملين لتحقيق اهداف المنشأة	2	1.72	1.72	.792	10.864	14.520 ^c	3	.002
الحوافز التي تعطىها الإدارة للعاملين تساعد على زيادة الأداء	1	1.24	1.24	.436	14.224	6.760 ^a	1	.009
الحوافز المادية هي أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة	1	1.60	1.60	.816	9.798	17.400 ^c	3	.001
توجد كثير من الحوافز المادية لدى العاملين	1	1.76	1.76	1.052	8.365	22.800 ^d	4	.000
بيئة العمل الداخلية موافقة وموضوعة حسب أداء المنشأة	1	1.56	1.56	.712	10.958	7.280 ^b	2	.026
تساعد طرق واساليب العمل المتبعة بالشركة على انجاز العمل وتحقيق الأهداف بفعالية	2	1.64	1.64	.700	11.714	5.360 ^b	2	.069
يتم اشراك العاملين في اتخاذ القرار بالشركة مما يساهم في تحقيق الأهداف بصورة فعالة	1	1.52	1.52	.714	10.642	10.640 ^b	2	.005
يمكن القول أن أداء العاملين بالشركة مرتفع	1	1.64	1.64	.952	8.612	18.040 ^c	3	.000
اهتمت الشركة بتوفير الجو الملائم للعاملين لداء مهامهم	2	2.28	2.28	1.208	9.435	9.600 ^d	4	.048
هنالك طرق متبعة لقياس الأداء بالشركة	2	1.92	1.92	1.038	9.252	17.200 ^d	4	.002
القيمة الكلية		1.9	1.9	0.783	10.89	330.100 ^a	4	.00

المصدر: إعداد الباحث من نتائج الاستبيان، 2022م

الجدول أعلاه يبين ومن خلال الجزء الخاص باختبار المحور ككل: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط أفراد العينة ومتوسط المقياس لصالح أفراد العينة حيث بلغ متوسط أفراد العينة (9.1) بينما متوسط المحور (6) حيث أكدت قيمة (ت) والتي بلغت (98.01) ذلك الفرق حيث كان دالاً إحصائياً أمام مستوى معنوية (50.0) لصالح أفراد العينة، كما أن قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد الإجابات الموافقة والمحايدة وغير الموافقة على ما جاء بجميع عبارات الاستبيان (a001.033) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (4) ومستوى دلالة (1 %) وبالغة (82.31)، واعتماداً على ما ورد في الجدول أعلاه، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1 %) بين الإجابات ولصالح الإجابات الموافقة على ما جاء بجميع عبارات المحاور. وهذا يعني أن معظمهم أجابوا على عبارات المحور بالموافقة، مما تقدم نستنتج أن عبارات محاور الدراسة الخمس والتي كانت عن عبارات تخص العلاقة بين: «الرضا الوظيفي وأداء العاملين» قد تحققت.

الخاتمة:

إن معرفه أثر الرضا الوظيفي على تقييم أداء العاملين، وأن توفير المناخ المناسب ومط حياه العمل الجيدة، وتحقيق الرضا الوظيفي بإبعاده النفسية والاجتماعية والمادية تمثل مسئولية أخلاقية ومهنية تتحملها إدارة المنظمات. فبنجاح هذه الإدارات في تحقيق هذه المسئولية، تستطيع إطلاق طاقات العاملين لتحقيق هدف زيادة وكفاءة الإنتاجية، والتعرف على مكونات وعناصر ومسببات الرضا الوظيفي وأثر ذلك على الأداء وتقييمه. وأثبتت الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وأن غياب عنصر الرضا الوظيفي يؤدي إلى تدنى الإنتاجية، لما له أهمية في مساعدة الإدارة العليا في تحقيق الأهداف المنشودة.

النتائج:

انتهى الباحث من دراسته التحليلية لبيانات الاستبيان وزيارته الميدانية حيث استخلص بعض النتائج على حسب أعلى نسب قد تحققت من آراء المبحوثين وكان ذلك كما يلي:

1. موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (001 %) على إن العاملين بالشركة راضون عن ما يتقاضون من رواتب.
2. موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (69 %) على إن إدارة الشركة تنتهج اساليب وطرق تعمل على رضا العاملين.
3. موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (88 %) على أن إدارة الشركة تهتم بعامل الرضا الوظيفي للعاملين لتحقيق اهداف الشركة.
4. موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (001 %) على إن الحوافز التي تعطيها الإدارة للعاملين تساعد على زيادة الأداء.
5. موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (88 %) على أن الحوافز المادية هي أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة.

6. موافقون على ما جاء بالعبارة بنسبة (69%) من أنه يتم اشراك العاملين في اتخاذ القرار بالشركة مما يسهم في تحقيق الأهداف بصورة فعالة.

التوصيات:

ومن خلال النتائج السابقة أوصي الباحث بعدد من التوصيات منها:

1. يجب على إدارة الشركة العمل على تطوير طرق قياس الأداء.
2. ضرورة زيادة فعالية اداء العاملين بالشركة.
3. يجب العمل على الشركة أن تهتم بتوفير الجو الملائم للعاملين لداء مهامهم.
4. يجب زيادة الاهتمام بالطرق والأساليب المتبعة بالشركة لمساعدتها على إنجاز العمل وتحقيق الأهداف بفعالية.
5. الاهتمام بالعاملين من جميع النواحي العملية والعلمية وتدريبهم على أعلى مستوى حتى يتثنى للإدارة البنك استغلالهم بالشكل الأمثل.
6. ضرورة الاهتمام ببيئة العمل الداخلية للشركة وجعلها أكثر فاعلية وموضوعية.
7. ضرورة زيادة الاهتمام بالحوافز المادية التي تقدم للعاملين.

المصادر والمراجع:

- (1) التهامي خلف الله، بحث بعنوان الحوافز في الخدمة العامة وأثرها في العملية الإنتاجية، دراسة تطبيقية على مركز المعامل والبحوث البيطرية في الفترة من 2000-2004م، مقدمة لكلية الدراسات العليا جامعة الخرطوم للحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة.
- (2) اسماء عثمان محمد الأمين (اثر الحوافز على أداء العاملين)، بالتطبيق على بنك تنمية الصادرات بحث تكميلي لنيل درجة البكالوريوس، جامعة العلوم والتقانة دراسة غير منشورة، 2012م.
- (3) دراسة مقدمة من منصور هاشم أحمد، بحث بعنوان أثر الرضا الوظيفي على كفاءة وفاعلية المنشأة عقيل دراسة تطبيقية على (محطة كهرباء قري) مقدمه إلي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 2007م.
- (4) حسين إسماعيل رداد محمد، اثر الحوافز المالية علي جوده الخدمات، رسالة ماجستير غير منشوره (كلية الدراسات العليا جامعه الزعيم الأزهري (2010)، ص19
- (5) حسين إسماعيل رداد محمد، مرجع سابق، ص22
- (6) جواد العنان، نظام الحوافز في الجهاز المصرفي، ط1(بيروت: منشورات اتحاد المصارف العربية، 1986)، ص78
- (7) صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ط2 (القاهرة: الدار الجامعية، 2004)، ص171
- (8) سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، ط1(عمان: دار وائل للنشر، 2003)، ص175
- (9) مقالة منشورة، يوسف القبلان، (مؤسسة اليمامة الصحفية: إدارة الإعلام الإلكتروني، الرياض، 1998-2010)www.google.com
- (10) صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع السابق، ص176-177.
- (11) مها سراج الدين، رسالة ماجستير، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين، جامعة الزعيم الأزهري، 2010، ص ص63-64.
- (12) المرجع نفسه ، ص85.
- (13) www. Albawaba.com .
- (14) www. Albawaba.com.
- (15) صلاح الدين محمد عبد الباقي، الرضا الوظيفي في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية: 2004م، ص35.
- (16) سهيلة محمد عباس، مرجع سابق، ص176.
- (17) بكرى الطيب موسي، ادارة الافراد، ط1(الخرطوم: مطبعه جي تاون، 2004)، ص169.
- (18) سهيله محمد عباس، مرجع سابق، ص178
- (19) عائشة خطاب وآخرون، العلوم السلوكية، ط1(القاهرة: دار قباء للنشر والتوزيع، 2002م)، ص89
- (20) علي عبد الستار وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، ط1 (عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006م)، ص127.

- (21) أحمد الصقر عاشور: «السلوك الإنساني في المنظمات»، ط2 (الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2006) ص38-39
- (22) ماهر أحمد ، المرجع السابق، ص 22.
- (23) علي عبد الستار وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 140.
- (24) المرجع نفسه، ص 142.
- (25) د. مهدي حسن ذويلف، إدارة الأفراد، في المنظور الكمي والعلاقات الإنسانية (الأردن: دار مجدلاوب، الطبعة الثانية 2004)، ص ص286-287.
- (26) د. عاصم الأعرجي- الأستاذ مساعد عبد الرازق الشخيلي،(بغداد: وزارة التعليم العالي والدراسة العلمي، د ن)، ص191.
- (27) بكري الطيب موسى، إدارة الأفراد (السودان: الخرطوم، جي تاون 2006م)، ص62.
- (28) بكري الطيب موسى، المرجع السابق، ص63.
- (29) صالح عودة سعيد، المرجع السابق ذكره، ص 370.
- (30) صالح عودة سعيد، المرجع السابق، ص371.
- (31) د. عادل طه، ضروريات ومبررات القياس الكمي للأداء الحكومي، ندوة الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 15-17 مارس 2004، ص3.
- (32) د. محمد المحمدى ماضي، مداخل قياس الأداء في القطاع الخاص وتطبيقاتها على القطاع العام والحكومي، بحث مقدم إلى مؤتمر الأساليب الحديثة لقياس الأداء في المنظمات الحكومية، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 3-5 يناير 2005، ص30.
- (33) د. شريف عبد الحميد مازن، إدارة الأداء، بحث مقدم إلى مؤتمر الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 15-17 مارس 2004 ص1.
- (34) مؤيد السالم، وعادل صالح، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، إربد: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2002، ص13-15.
- (35) جمال أبو دولة، ورياض طهماز، واقع عملية الربط والتكامل ما بين استراتيجية المنظمة واستراتيجية إدارة الموارد البشرية، أبحاث اليرموك، مجلد 20، العدد 4-أ، 2004، ص19
- (36) سهيلة عباس، وعلي علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، عمان: دار وائل للنشر، 2003، ص109.
- (37) بدر عبيدات، الاحتياجات التدريبية للمديرين والاستراتيجيات التدريبية المفضلة لديهم في القطاع البنكي الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، 2003، ص12.
- (38) التقرير السنوي لشركة جيااد لتصنيع وتسويق السيارات القابضة، 2005م، ص 5.
- (39) المرجع السابق ، ص6.
- (40) المرجع السابق ، ص9.
- (41) مجلة سهيل جيااد، إصدار شركة جيااد لتصنيع وتسويق السيارات، 2005، ص3.
- (42) المرجع السابق، ص8.

الملاحق
جامعة العلوم والتقانة
كلية العلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال
الإستبيان

السيد/ السيدة.....

بعد التحية والإحترام

يقوم الباحث باعداد دراسة ميدانية حول (اثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين) ، يرجى التكرم بالاجابة علي الاسئلة التالية بتمعن بوضع علامة (√) في الخانة التي تتفق مع رأيك .
إجاباتكم ستعامل بشكل سري وجماعي ولغايات الدراسة العلمي فقط وليس مطلوب منك ذكر اسمك .

«، شاكر لكم جهودكم وتعاونكم»،

الباحثة:

أحلام إبراهيم عبدالله

أولاً: البيانات الشخصية:

الرجاء وضع علامة (✓) فقط.

1/ النوع:

أنثى

ذكر

2/ العمر:

30 وأقل من 40

20 وأقل من 30

50 سنة فأكثر

40 وأقل من 50

3/ المستوى التعليمي:

جامعي

ثانوي

فوق الجامعي

4/ الحالة الاجتماعية:

غير متزوج

متزوج

مطلق

أرمل

ثانياً: البيانات الأساسية: المحور الأول: الأجور :

أوافق	لا رأي	لا أوافق	العبارة
			(1) العاملين بالمنشأة راضون عن ما يتقاضون من رواتب
			(2) تنتهج إدارة المنشأة اساليب وطرق تعمل على رضا العاملين
			(3) تهتم إدارة المنشأة بعامل الرضا الوظيفي للعاملين لتحقيق اهداف المنشأة

المحور الثاني: الحوافز:

أوافق	لا رأي	لا أوافق	العبارة
			(1) الحوافز التي تعطىها الإدارة للعاملين تساعد على زيادة الأداء
			(2) الحوافز المادية هي أهم العوامل التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المرسومة
			(3) توجد كثير من الحوافز المادية لدى العاملين

المحور الثالث: بيئة العمل

أوافق	لا رأي	لا أوافق	العبارة
			(1) بيئة العمل الداخلية موافقة وموضوعة حسب أداء المنشأة
			(2) تساعد طرق واساليب العمل المتبعة بالشركة على انجاز العمل وتحقيق الأهداف بفعالية
			(3) يتم اشراك العاملين في اتخاذ القرار بالشركة مما يسهم في تحقيق الأهداف بصورة فعالة

المحور الرابع: أداء العاملين:

أوافق	لا رأي	لا أوافق	العبارة
			(1) يمكن القول أن اداء العاملين بالشركة مرتفع
			(2) اهتمت الشركة بتوفير الجو الملائم للعاملين لداء مهامهم
			(3) هنالك طرق متبعة لقياس الأداء بالشركة