

أثر الرضا الوظيفي على زيادة الإنتاجية (دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني 2017 - 2021م)

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة بخت الرضا

باحث - جامعة بخت الرضا

أ.د البشير التجاني محمد الشايب

أ. أحمد الطيب السيد يس

المستخلص:

هدفت هذه الورقة إلى توضيح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين وزيادة الإنتاجية، تكمن أهمية البحث من خلال الأهمية التي يحتلها الرضا الوظيفي في تحسين الانتاجية و ما يمكن أن يمثله هذا الموضوع في تقديم الحلول و اقتراح البدائل و تقديم ما هو جديد من أفكار، و المساهمة في زيادة الاهتمام العلمي بتطبيق نظريات الرضا الوظيفي باعتباره ركيزة أساسية لتحسين الانتاجية وتحليلها واستقراء النتائج، وذلك باستخدام و اختيار عينة ميسرة من 100 فرداً من مجتمع البحث البالغ قدره 150 فرداً، اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لاثراء المفاهيم المتعلقة بموضوع البحث، و تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لتحليل بيانات الدراسة. توصلت الورقة إلى العديد من النتائج من ضمنها أن استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين، ورضا العامل عن الأداء ونظام العمل وتوفير خدمات اجتماعية يحفز على زيادة إنتاجية، وعدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - زيادة الإنتاجية- بنك فيصل الإسلامي السوداني

The effect of job satisfaction on increasing productivity (A case study of the Faisal Islamic Bank of Sudan 2017- 2021AD)

Al-Bashir Tijani Muhammad Al-Shayeb

Ahmed Eltyeb Elsayed Yassin

Abstract:

This paper aims to clarify the role that job satisfaction plays in improving and increasing productivity. An easy sample of 100 individuals was selected from the research community of 150 individuals, and the SPSS statistical package for social sciences was used to analyze the study data. The provision of social services motivates him to increase his productivity, and the lack of comparison between colleagues at work encourages the improvement of profitability. The researcher suggested several recommendations the most important of which are: working on coordinating work between different departments and employees, focusing on efficiency and proficiency when carrying out promotion, and achieving justice in the distribution of work duties between employees.

Key words: Job satisfaction- increasing productivity- Faisal Islamic Bank of Sudan.

مقدمة:

تتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث أنه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به، وبما أن رغبات الأفراد مختلفة، لذا فإن هناك تبايناً في اتجاهاتهم نحو أي القيم ذات أهمية بالنسبة إليهم، فالبعض يعطي قيمة عليا للأجور قياساً بالعوامل الأخرى في حين أن بعض الأفراد يعطي قيمة أعلى للاستقرار الوظيفي.

يعد الرضا الوظيفي من المواضيع التي احتلت أهمية كبيرة في أدبيات إدارة الأعمال انطلاقاً من تأثير في سلوك الفرد العامل وبالتالي تأثيره في تحقيق أهداف المنظمة التي يسعى إلى تحقيقها والتي باتت تعمل في عالم يوصف بالتغير المتسارع وزيادة العقد البيئي وتعاقد حدة المنافسة والصراع للاستحواذ على حصص سوقية في أسواق محلية وعالمية. إن المنظمات المبدعة في حد ذاتها نتيجة إبداع أفرادها لذا كان الأمر حتمياً للاهتمام بالعنصر البشري وانتماؤه للمنظمة التي ينتمي إليها والتعرف على الجوانب التي تأتي تساعد على التفاعل والاندماج مع وظيفته.

من المعروف أن الكفاءات الجيدة، إذا توافرت لا تستطيع أن تعمل بمعزل عن المناخ الذي يهيئ لها الظروف المؤاتية للتعبير عن طاقتها والوصول بها إلى أعلى المستويات الإنتاجية فإنه من اللازم أن يتوافر لهذه الكفاءات الأجواء الملائمة لتحقيق طموحاتها وتحقيق معدلات مرتفعة من الأداء والإنتاجية ورفع مستوى رضاها الوظيفي مما يساهم في إضفاء الجودة والفاعلية على مخرجات نظام البنك وإنجاز هدف مهم من أهدافه المنشودة.

مشكلة البحث:

إن المنظمات ذات الإنتاجية العالية هي نتيجة ابداعات أفرادها ورضاهم عن العمل وأن أفرادها يتأثرون بما يحيط بهم من عوامل تؤثر في سلوكهم المنظم وأن عملية حصر وتحديد هذه العوامل أصبح أمراً حتمياً لكي تتمكن المنظمة من تحقيق أهدافها لذا جاء هذا البحث كمحاولة للإجابة عن التساؤل المتعلق بمدى العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية. ومعرفة واقع العاملين في بنك فيصل الإسلامي السوداني ومدى رضاهم الوظيفي وعلاقة ذلك بمستويات الإنتاجية. عليه يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيسي: هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في بنك فيصل الإسلامي السوداني- فرع كوستي وتتفرع منها الأسئلة الآتية:

- هل الرضا عن نظم التحفيز يؤدي إلى تحسين الإنتاجية؟
- هل أن الرضا عن علاقات العمل تؤثر على الإنتاجية؟
- هل الرضا عن العمل ذاته يؤدي إلى تحسين الإنتاجية؟

أهداف البحث:

- من خلال دراسة هذا الموضوع يمكن الوصول إلى جملة من الأهداف والمتمثلة فيما يلي:
- إعداء إطار نظري فكري عن الرضا الوظيفي.
- التعرف على الرضا الوظيفي كأداة تتصف بأنها جديدة ومفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع أو إعادة تركيب الأنماط المعرفية من المعرفة في أشكال فريدة.
- إعداء إطار فكري وفلسفي عن الإنتاجية.
- توضيح الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية.
- تقديم البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تساعد المصارف في تطوير وتحسين أساليب وطرق الرضا الوظيفي.

أهمية البحث:

- تظهر أهمية البحث من حيث الأهمية التي يحتلها الرضا الوظيفي بكل مميزاته وخصائصه في تحسين الإنتاجية وما يمكن أن يمثله هذا التفكير في تقديم الحلول واقتراح البدائل وتقديم ما هو جديد من أفكار والتوصل إلى نتائج غير معروفة من قبل لتحسين وضع منظمات الأعمال. تظهر أهمية الدراسة من خلال الفوائد التي ستعود على كل من:
- يشكل البحث الإطار المعرفي الخاص بالرضا الوظيفي وبالتالي سيقدم فوائد وأساليب حديثة المتعلقة بهذا النشاط بحيث يجسد هذا البحث مختلف الوسائل المستخدمة لتحسين الإنتاجية.
 - إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في الرضا الوظيفي.
 - يمكن لهذا البحث أن يساهم في زيادة الاهتمام العلمي بتفعيل دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية.

- المساهمة كذلك في زيادة الاهتمام العلمي بتطبيق نظريات الرضا الوظيفي باعتباره ركيزة أساسية لتحسين الإنتاجية.

فرضيات البحث:

تحاول الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.

الدراسات السابقة:

دراسة: عبد الخالق 1982م⁽¹⁾:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي والإنتاجية وتحليل هذه العلاقة بوضع العوامل الوسيطة بين هذين المتغيرين التي بوجودها أو انعدامها يتحقق التأثير بين الرضا والإنتاجية ويخرج العلاقة بينهما. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج هي إن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست علاقة مباشرة وأن التغيير في أحد هذين الأمرين « المتغيرين » لا يقابله بالضرورة تغيير مماثل الأمر الذي يتطلب البحث عن محددات وعوامل أخرى ترتبط بين الرضا والإنتاجية، كما أوضحت الدراسة أن العوامل والمحددات الوسيطة والإنتاجية، كما أوضحت الدراسة أن العوامل والمحددات الوسيطة هي الدافعية للعمل بمثابة المحرك الأول للإنتاجية، كما أن هناك عوامل تنظيمية وبيئية وذاتية تتعلق بالفرد وتحدد مستوى إنتاجيته.

(يوسف 2004م)⁽²⁾:

هدفت الدراسة إلى توضيح معنى ومفهوم الرضا الوظيفي والكيفية التي يتحصل بها لتحقيق الرضا ومعرفة المدى الذي يمكن الوصول إليه لتحقيق هذا الجانب المهم في عملية الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة.

توصلت الدراسة لعدد من النتائج من أبرزها أن آراء العاملين بمؤسسات التعليم العالي اتفقت في أن وظيفتهم تحظى بتقدير ومكانة اجتماعية من قبل الرؤساء وعمامة الناس وكذلك أنهم راضون عن مستوى أداؤهم وما يلقونه من اهتمام فيما يتعلق بموضوع الترقية والتقدم، إلا أنهم اختلفوا عن المقابل المادي والذي يرون أنه لا يلبي متطلبات المعيشة.

نواوي 1428-1429هـ)⁽³⁾:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الالتزام التنظيمي والتعرف على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وتكونت عينة الدراسة من (421) عينة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة ومنها: اختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي ومعامل الارتباط بيرسون وتوصلت لعدة نتائج: مستوى الرضا الوظيفي مرتفع جداً، ووجود علاقة إيجابية متوسطة بين الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بالآتي: الاهتمام بالضمانات الوظيفية للمشرف التربوي، والاستمرار في توطيد العلاقات بين الزملاء والرؤساء لما في ذلك من أثر كبير في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات.

(دراسة حسن وكاظم، 2006م)⁽⁴⁾

استهدفت الدراسة التعرف على طبيعة الارتباط والتأثير للرضا الوظيفي بأبعاده الثلاثة المبحوثة (نظام التحفيز، علاقات العمل، الرضا عن العمل ذاته) في الإبداع التقني منطلق من فرضيتين رئيسيتين مفادهما وجود علاقة وأثر للرضا الوظيفي في الإبداع التقني، حيث تم توزيع (80) استمارة استبيان على عينة من موظفي معمل نسيج الديوانية (العراق) وباستخدام مجموعة من الوسائل الإحصائية تم التوصل إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: هناك علاقة ما بين الرضا عن العمل تضم التحفيز والإبداع التقني، وأن هناك علاقة ما بين الرضا عن علاقات العمل والإبداع التقني، ووجود علاقة بين العمل ذاته والإبداع التقني. وتوصلت الدراسة إلى توصيات منها ضرورة العمل وبشكل متواصل على الاهتمام بالعنصر البشري كونه يشمل أهم عنصر من عناصر العمل، والعمل على تعزيز الجوانب الإيجابية المتمثلة بالأبعاد الثلاثة التي شملتها الدراسة والتي كان لها علاقة وتأثير في الإبداع التقني، وحث الجهات العليا على ضرورة الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين وتحقيق طموحاتهم ورغباتهم.

(حامد 2009م)⁽⁵⁾:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية في الضفة الغربية والتعرف على مستوى الأداء ومعرفة العلاقة بين متغير الرضا الوظيفي ومتغير الأداء لدى أعضاء الهيئة التدريسية كذلك معرفة اختلاف مستويات الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية باختلاف كل من الجنس، الكلية، العمر، الخبرة في التعليم الجامعي، الدرجة الأكاديمية، الراتب، الجامعة التي يعمل بها عضو هيئة التدريس.

(الخوخا 2011م)⁽⁶⁾:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الأردنية العامة والخاصة، وكذلك التعرف إلى العوامل المحددة للرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الأردنية على مجموعة من المتغيرات «الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية» كما هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإنتاجية العاملين. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أن جميع الموظفين العاملين بالبنوك الأردنية العامة والخاصة يشكون من عوامل الترقية والتقدم، وأنهم راضون على مستوى تقدير مرؤوسيتهم والأجر الذي يتلقونه.

(نسيم 2011م)⁽⁷⁾:

سلطت الدراسة الضوء على ماهية بيئة العمل الداخلية للمنظمة عبر تعريفها وبيان أبعادها ثم التطرق إلى أهم تعاريف الرضا الوظيفي وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود أثر إيجابي لبعده ظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين، ووجود أثر سلبي لبعده الحوافز والأجور مقارنة مع طبيعة العمل الذي يمارسونه وأصوت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة أن تولى الإدارة العامة بيئة العمل بمختلف أبعادها ومكوناتها الاهتمام اللازم نظراً

لأهمية هذا المتغير الهام في التأثير على الرضا الوظيفي على العاملين مما سيؤدي إلى زيادة حبههم للمنظمة وتعزيز ولائهم وانتمائهم لها، ومراعاة التوافق بين قدرات الموظف الشخصية وبين طبيعة وحجم العمل الموكل إليهم.

(محمد، 2011م)⁽⁸⁾:

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية، واختبار العلاقة بين هذا المستوى وبعض المتغيرات الإدارية والأجور والحوافز ومتغير التدريب لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية، والتعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وتأثير هذه العناصر على الرضا الوظيفي. تمثلت أهمية البحث في معرفة المشاكل والمعوقات التي تعترض الرضا الوظيفي من أجل الوقوف على الحقيقة ووضع الحلول والمقترحات اللازمة لهذه المشاكل. وتتلخص مشكلة البحث في سؤال رئيسي وهو: ما هي عوامل الرضا الوظيفي التي تؤثر في أداء أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية السودانية وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن الإجراءات الإدارية في الجامعات الحكومية والتي لها علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس تحتاج إلى مراجعة موضوعية وواعية للكشف عن أسباب عدم تحقيق هذا الرضا عند الجهاز الأكاديمي لدى هذه المؤسسات الأكاديمية، وأن العوامل المالية المتعلقة بالرواتب والأجور والحوافز لم تصل بعد إلى الحد الذي يعطي عضو هيئة التدريس انعكاساً بالرضا الوظيفي نحو حجم العمل الذي يقوم به ومقدار الأجر، وأن العوامل النفسية التي تهيئ هيئة التدريس في الجامعات الحكومية غير كافية وليست بالمستوى المطلوب الذي يجعل من العضو مقبلاً على عمله و متمسكاً به. ومن توصيات البحث مراجعة جميع الإجراءات الإدارية والعمل على تغييرها أو تعديلها بما يحقق أهداف العمل والرضا لوظيفي، والاهتمام بالنواحي النفسية وتهيئة الجو المناسب للعمل حتى يتسنى للأستاذ القيام بعمله، وتنمية المواهب والقدرات الإدارية لدى العاملين وذلك بإدخال البرامج التدريبية التي ترفع من مستوياتهم المهنية.

(العواجين، 2013م)⁽⁹⁾:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الداخلية بأبعدها (الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي في مؤسسة تنمية أموال الأيتام وتسعى هذه الدراسة لمعرفة هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات الداخلية بدلالة أبعدها (الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والضمان والتعاطف والمهنية والسرية) في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، وهل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات العاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام المتعلقة بأثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والمستوى التعليمي، والدخل السنوي، وعدد سنوات الخدمة في المؤسسة، الموقع الوظيفي). واعتمد الباحث على المنهج الوصفي

التحليلي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها واستقراء النتائج، وذلك باستخدام الحصر الشامل لمفردات الدراسة من خلال استطلاع آراء مفردات الدراسة البالغ عددهم (254) فرداً من العاملين في جميع فروع مؤسسة تنمية أموال الأيتام. ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد صممت استبانة شملت (39) فقرة مقسمة إلى ثلاثة أقسام، حيث يغطي القسم الأول أبعاد جودة الخدمة الداخلية ويغطي القسم الثاني الرضا الوظيفي للعاملين، أما القسم الأخير فيشتمل على المتغيرات الديموغرافية لمفردات الدراسة، وذلك من أجل جمع المعلومات الأولية من مفردات الدراسة، وقد تم توزيع (254) استبانة واستعادة (214) استبانة من الاستبانات الموزعة، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والإنسانية (SPSS) وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية ومنها الانحدار الخطي البسيط والمتعدد. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة الخدمات الداخلية بجميع أبعادها في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام، كما تبين أن مستوى تقييم العاملين لأبعاد جودة الخدمات الداخلية كان مرتفعاً، وقد جاء بعد السرية في المرتبة الأولى وحصل على التقييم الأعلى لدى مفردات الدراسة، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الداخلية لما لها من أثر كبير في الرضا الوظيفي للعاملين والذي يؤدي بالتالي إلى رضا العملاء وهو هدف غالبية المنظمات، وكذلك وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في تلك المؤسسة بشكل دوري وحسب متطلبات العمل ومتابعة تنفيذها، إضافة إلى ربط الترقية بالكفاءة في العمل من خلال وضع أسس واضحة ومحددة للترقية.

الطالباني (2013)⁽¹⁰⁾:

تبني البحث دراسة الرضا الوظيفي بعوامله (التنظيمية والذاتية) بوصفه متغير مستقل ودورها في المحافظة على رأس المال الفكري، وسعى البحث إلى تحقيق هدف تمثّل باختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري وأثر أحدهما على الآخر، ولغرض تحقيق هذا الهدف تم بناء نموذج افتراضي يحدد طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وتم اختيار المعهد التقني/ بابل مجتمعاً للبحث واختبار فرضياته، ونظراً لكبر حجم المجتمع الأصلي، فقد تكونت عينة البحث من (90) فرداً ممن يشغلون المناصب الإدارية في المنظمة المبحوثة مع عينة عشوائية من تدريسي وفني المنظمة المبحوثة. انبثقت منه عدة فرضيات رئيسية وفرعية. وتم اختيار المعهد التقني/ بابل مجتمعاً للبحث واختبار فرضياته، ونظراً لكبر حجم المجتمع الأصلي فقد تكونت عينة البحث من (90) فرداً ممن يشغلون المناصب الإدارية في المنظمة المبحوثة مع عينة عشوائية من تدريسي وفني المنظمة المبحوثة وتوصل البحث إلى جملة نتائج منها أن أغلب أفراد العينة راضين عن الصورة الاجتماعية التي تحققها لهم الوظيفة الحالية، وأن هناك علاقة ارتباط وتأثير بين عوامل الرضا الوظيفي والمحافظة على رأس المال الفكري، وخلصت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات منها: على إدارة المنظمة الاهتمام بتحسين ظروف العمل في جميع الأقسام والوحدات فيها مع توفير كافة متطلبات العملية التعليمية من مكان مناسب تتوفر فيه شروط النظافة والأثاث الملائم مع توفير التقنيات الحديثة، وتشكيل لجنة دائمة للتطوير الوظيفي.

(جميل، 2014)⁽¹¹⁾؛

تتبع أهمية الدراسة من تناولها لأحد الموضوعات المهمة في إدارة الموارد البشرية والمتعلقة بموضوع صيانة الموارد البشرية وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، ومحاولة تطبيق الأفكار المتعلقة بصيانة الموارد البشرية إلى واقع عملي بما يمكن منظمات الأعمال الاستفادة من العنصر البشري والمحافظة عليه، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء الأفراد العاملين والمنظمة بشكل عام. وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى الاهتمام بالسلامة المهنية والصحية ومستويات الخدمات والمنافع المقدمة للعاملين في شركة سكر عسلاية، والاهتمام بالسلامة المهنية والصحية ومستويات الخدمات والمنافع المقدمة للعاملين في شركة سكر عسلاية، ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة، وتحليل العلاقة بين صيانة الموارد البشرية ومعدل الرضا الوظيفي، وتحليل وإيجاد الطرق والوسائل الكفيلة بزيادة وتنمية قدرات ومهارات العاملين في الشركة.

لغرض تحليل واختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة فضلاً عن اختبار الفرضيات استخدمت الدراسة الأسلوب الإحصائي (برنامج SPSS) في التحليل وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الاهتمام بالسلامة المهنية والصحية يؤدي اطمئنان الفرد في مكان عمله ويخلق شعور بالانتماء إلى منظمته مما يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي، كما أن توفير الخدمات والمنافع من قبل الشركة يعتبر نشاطاً أساسياً لتحقيق الرضا الوظيفي، وأن صيانة الموارد البشرية من الأنشطة المهمة في المحافظة على العنصر البشري وبقائه في المنظمة لأطول فترة ممكنة وبالتالي ينعكس على رضائه عن العمل وزيادة أدائه وإنتاجيته كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة اهتمام الشركة بالجوانب الاجتماعية وخلق علاقات متينة بين العاملين في الشركة من خلال تقديم الخدمات والمنافع للعاملين من رحلات مجانية وتقديم خدمات استشارية للعاملين لحل مشاكلهم في مكان العمل أو مشاكلهم الاجتماعية، والاهتمام ببيئة العمل من خلال تصميم الآلات والمعدات بحيث لا تسبب الضوضاء وتسهل عملية الإنتاج.

(ملكة هجو محمد 2016م)⁽¹²⁾؛

تناولت هذه الدراسة التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي من منظور الموظفين، وهدفت إلى التعرف على مدى التفاوت في ممارسة أبعاد التمكين الإداري وتوفير الرضا الوظيفي من منظور الموظفين، وهدفت إلى التعرف على مدى التفاوت في ممارسة أبعاد التمكين الإداري وتوفير الرضا الوظيفي، استخدم الباحث المنهج الوصفي على الحالة وأساليب التحليل الوصفي. وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها توجد علاقة بين التطوير والرضا الوظيفي، وتفاوت ممارسة أبعاد التمكين الإداري والرضا الوظيفي وختم البحث بالعديد من التوصيات التي ترتبط بالنتائج وأهمها يجب أن يكون الرضا الوظيفي من الموضوعات الرئيسية التي يجب أن تحظى بالاهتمام والأولية.

(الشفيع 2018م)⁽¹³⁾؛

هدفت هذه الدراسة إلى التحقيق من العلاقة بين تطبيق مفهوم تمكين العاملين والرضا الوظيفي بين منظمات القطاع العام، وزارة الصحة كنموذج استخدمت هذه الدراسة المنهج

الوصفي التحليلي باستخدام نظام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج: إن التمكين له علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي، وإن الأفراد يمتلكون مهارات الحوار والقدرة على الإقناع ولديهم الاستعداد للتكيف مع مستجدات العمل أوصت الدراسة بناء على النتائج بالعديد من التوصيات منها: ضرورة اشراك العاملين لاتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم الوظيفي. أن العلاقة بين البحث الحالي والبحوث السابقة تتمثل في أن أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الرضا الوظيفي كمتغير مستقل، كما أن أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الرضا وعلاقته بموضوعات أخرى في إدارة الأعمال ولم تبحث شكل علاقته بالإنتاجية وهذا ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة ويمثل الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة.

مفهوم الرضا الوظيفي:

ظهر مفهوم الرضا الوظيفي كمصطلح محدد على يد (هوبوك) Hoppock، إذ بحث الرضا الوظيفي للعاملين، وعرفه بأنه (مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله⁽¹⁴⁾. وبينما عرفه كامبل، وسكارابيل (Campbel and Scarabel)، بأنه زيادة المكافأة التي يحصل عليها الفرد من العمل مقارنة بما كان يتوقع⁽¹⁵⁾ بينما عرفه هيربرت (Hebert) بأنه مشاعر الأفراد تجاه أعمالهم، أي الإدراك بما هو كائن وما ينبغي أن تحققه وظيفته⁽¹⁶⁾. في حين عرفه نيسترن Nestern بأنه (مجموعة العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية التي يترتب عليها الحالة الانفعالية السارة التي تحقق الإشباع للعامل وتجعله راضياً عن عمله⁽¹⁷⁾. وعرف الرضا الوظيفي على أنه عبارة عن المشاعر تجاه الجوانب التي بالإمكان تمييزها وتحديدها من الموقف التنظيمي⁽¹⁸⁾ وعرف أيضاً على أنه استجابة عاطفية إيجابية عند تقييم مهام أو خبرات وظيفية محددة.

ويشير **ديفرونوزتروم**⁽¹⁹⁾ إلى أن الرضا الوظيفي يتعلق بمدى تفضيل الأفراد لعملهم أو عدم تفضيلهم أو يعبر عن مدى التوافق بين توقعات الفرد من عمله من جهة وما يحصل عليه الفرد من الحوافز ومكافآت من جهة ثانية وقد يقصد بالرضا الوظيفي رضا الفرد أو رضا المجموعة. كما أورد أحمد تعريفات للرضا الوظيفي منها تعريف هيربرت (Herbert, 1980) بأنه عبارة عن مشاعر الفرد تجاه وظيفته والناجم عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة⁽²⁰⁾ وعرف شريف (بأنه قدرة الفرد على إشباع الحاجات الأساسية لديه والتي من شأنها أن تشعره بتحقيق ذاته، كما يتضمن التقدير والإنجاز والإبداع واحترام الذات، وتحمل المسؤولية والمنفعة التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل⁽²¹⁾. ومن هنا يظهر أنه كلما تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعاً كبيراً لحاجاته كلما كانت مشاعره نح ذلك العمل إيجابية، أي راضياً عنه، وكلما كان تصوره أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو سلبية، أي يكون غير راضٍ⁽²²⁾. ومهما يكن من أمر فإن الرضا الوظيفي للعاملين في أي تنظيم يعتبر من مكونات بيئة العمل الرئيسية، ومن العوامل الأساسية المحددة للمناخ التنظيمي. كذلك ينظر إلى الرضا الوظيفي كمؤشر فعال وهام على فاعلية التنظيم بشكل

عام⁽²³⁾ وعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب في إشباعها من وظيفته من خلال قيامه بأداء وظيفة معينة، كما أنه حالة من السعادة أو الشعور الإيجابي. كما يعرفه (العديلي) بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه محتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل مع العوامل والمؤشرات الأخرى وزيادة العلاقة⁽²⁴⁾.

أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية. كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمنظمات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع. ويعتبر العصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج. وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المنظمات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتهم وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية. وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرًا لذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي. ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح. ومن المسلم به أن رضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياساً لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعاً فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عملها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمة. ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين للمنظمات التي يعملون بها والانتقال إلى منظمات أخرى ويؤدي إلى تفاهم المشكلات العمالية وزيادة شكاوي العمال من أوضاع العمل وتوجههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم. كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي. وقد ذكر (ليكرت) أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا. كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها. ومن ثم فإن ثمة نوعاً نم الاتفاق في أن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين. وقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا المهني المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد⁽²⁵⁾ وقد تطرق (بدر البدراني) إلى أهمية الرضا الوظيفي حيث حدد عدداً من الأسباب التي

تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي وهي على النحو التالي:⁽²⁶⁾

1. إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.
2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.
3. إن الفرد ذا درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضاً عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
4. إن العاملين الأكثر رضاً عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.
5. هناك علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل، فكلما كانت هناك درجة عالية نم الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

وقد أشارت سعاد السلوم إلى أن دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة وعن طريق دراسة الرضا الوظيفي تتعرف الإدارة على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافيها. ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم العاملين وتقوم بوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية⁽²⁷⁾. ويعتد الرضا الوظيفي أو المهني- كما ذكر البديوي (2006)- من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في العمل، وذلك لأسباب متعددة؛ فما يرضى عنه الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً، وأيضاً لتأثر رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته؛ فما لا يعد مرضياً حالياً قد يكون مرضياً في المستقبل. ويعتبر الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج وهو في نهاية المطاف ما تشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها⁽²⁸⁾. وعليه يعتبر الرضا الوظيفي من الأمور الهامة في منظمات في تحقيق الاستقرار وزيادة إنتاجية الأفراد العاملين وهذا ما تهدف إليه منظمات الأعمال.

3. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم هذه العوامل إلى مجموعتين، الأولى تمثل عوامل البيئة الداخلية للعمل والثانية تمثل العوامل الشخصية للفرد⁽²⁹⁾.

أولاً: عوامل بيئة العمل الداخلية: إن الرضا عن العمل يمثل الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصويره بالعمل الذي يؤديه وبالتالي فيقرر ما يقدم هذا العمل من اشباع للفرد يقدرها يزداد رضاه عن العمل ويزداد رضاه عن العمل ويزداد بالتالي اندماج لفردية هناك عوامل تؤثر في درجة رضا الأفراد عن العمل هي⁽³⁰⁾:

1. الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل حيث كلما زاد

مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد مستوى دخل الأفراد العاملين كلما زاد رضائهم عن العمل والعكس صحيح.

2. محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل ما يتضمنه العمل من مسئولية وصلاحيه ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها درجة أهمية هذه المهام بالنسبة إلى العامل إذ أنه كلما كان العمل ذا محتوى عالي أي يتضمن عناصر إثراء التي تعرف بالتحميل العمودي كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضاه عنه.

3. الاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل:

تختلف الأعمال في درجة سيطرة الفرد على أداؤها حيث كلما زادت حرية الفرد في اختيار طرق أداء العمل، ومتى ينتهي من العمل، يكون له الحرية في جدولة عمله كلما ويزداد رضاه عمله الذي يؤديه⁽³¹⁾.

4. إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

كلما كان العمل وفقاً لإمكانيات وقدرات ومعارف الأفراد، كلما أدى إلى إمكانية واحتمال الأداء الأفضل، وهذا يؤثر إيجابياً على درجة رضا الأفراد عن العمل. تشير الدراسات إلى وجود علاقة بين مستوى الأداء ودرجة الرضا عن العمل وتحدد درجة الأداء بمقدرة الفرد وقابليته للعمل.

فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للأفراد العاملين فرصة للترقية وفقاً لكفاءتهم في الأداء تحقق درجة رضا عالية لهم، حيث أن الأفراد الأكفاء لديهم طموحات وتصورات عن العمل والأداء. **نمط القيادة:** هناك علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين عن إعمالهم، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادة مرؤوسيه لا يكسب ولائهم واحترامهم إلى مشاعر الأشياء تجاهه، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد على الأسلوب الديمقراطي يؤدي إلى تطوير علاقات الدعم وولاء للعاملين للعمل والمنظمة، وهذا إيجاباً على رضاهم عن العمل.

علاقة الفرد بالأفراد الآخرين:

إن العلاقة الإيجابية للفرد العامل مع مجموعة العمل توفر له إشباعاً لحاجاته الاجتماعية وتحقق تبادل المنافع بينهما، ولذلك فإن المنظمة والعمل الذي ينتج للأفراد فرصة التفاعل والاتصال مع الأفراد الآخرين فإن رضا الأفراد عن عملهم سيكون مرتفع والعكس صحيح فالجدير بالذكر في هذا المجال إن قوة العلاقة بين رضا الفرد وعمله وعلاقته بالآخرين تعتمد على درجة الانتماء للمنظمة وقوة الحاجة الاجتماعية لديه.

الرضا الوظيفي:

- الرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلاً، ورضي عنه: أحبه وأقبل عليه⁽³²⁾.
- الرضا في الاصطلاح: يصفه الغزالي بأنه ثمرة من ثمار الحب وأن الحب يورث لرضا.

- وفي ذات الاتجاه يقول تعالى في محكم تنزيله: **أَمْ يَرِيبُ مِنْ بَيْنِ يَدَيْ نَجْمِ الْجَنَّةِ** (33).
- وهذا يعني أن الله سبحانه وتعالى يكافئ المؤمنين بالجنة نتيجة لسعيهم في الدنيا استحقوا عليه الرضا والقبول.
- وفي الحديث النبوي يقول المصطفى صلى الله عليه وسلم: (أن الله عز وجل بقسطه وعدله جعل الفرح والمرح أي البهجة والسرور في الرضا واليقين وجعل الغم والحن في السخط والشك) (34).

أما الرضا في مصطلح علم النفس، فهو يتضح من بعض المتغيرات المتعددة التي لها علاقة بالرضا بمفهومه، وهي متغيرات متنوعة، كما أن مفهوم الرضا في الحياة بصيغ متنوعة ومتعددة. وهي تدعونا إلى التفكير المتأني حول موضوع الرضا حيث أن الإيحاءات المتعددة التي ترتبط بالكلمة تفرض علينا التحفظ في شرح الفكرة المراد التعبير عنها وبهذه الطريقة فإن عمومية الفكرة تزيد من الموضوع في الفكر والتعبير.

مفهوم الإنتاجية:

تختلف الإنتاجية باختلاف القصد من المفهوم، هل يقصد بالإنتاجية كونها علاقة ممثلة بين المدخلات والمخرجات أما يقصد بها قياس مدى النجاح في إنجاز مهمة العينة أم هي مؤشر من المحتوى الاقتصادي الفعلية. ويؤثر اختلاف المفهوم تبعاً لتعدده في طريق قياس الإنتاجية وفي مدلولها من المحتوى الاقتصادي أو من جهة نظر الفكر الإداري (35).

إن مفهوم الإنتاجية غالباً ما يختلط بمفاهيم أخرى مثل الكفاءة والذي يعني النسبة من موارد المنظمة (المادية والبشرية) التي تساهم في الإنتاجية أثناء عملية التصنيع، والفاعلية وتعني استعمال موارد المنظمة بمقدار تحقيق هدف المنظمة (أي تحقيق النتائج) وفي مفاهيم يمكن تفهمها بسهولة في المنشآت ذات النشاط الاقتصادي والتجاري أكثر من المنشآت غير الربحية (36) والتي يصعب تفهمها دون الأخذ في الحسبان الآثار الاجتماعية، والاقتصادية الناتجة عن نشاط المنظمات أو الهيئات أو المصالح الحكومية بمعنى تناولها بشكل كلي وليس بشكل جزئي مع الأخذ في الاعتبار أن مفهوم الإنتاجية مفهوم مركب ومتداخل تتفاعل فيه المحددات فيما بينها، أو هي ذات طبيعة تفاعلية مما يجعله من المفاهيم التي يصعب تحديد شأنها في ذلك شأن الرضا الوظيفي.

فقد تعني (الإنتاجية القيمة الفعلية للمخرجات أو النتائج التي تتحقق خلال فترة زمنية معينة بواسطة وحدة معينة في العمل) وهذا هو المفهوم العام للإنتاجية الذي يدور جدل كبير حول تعريفاته، فالبعض يرى أن الإنتاجية (37) يمكن أن تكون القدرة على استخدام أحد عناصر الإنتاج أو كلها بحيث يتم تحقيق أفضل النتائج وتكلفة ممكنة. وقد يعزى هذا المفهوم إلى التفكير الاقتصادي فحين يرى المهتمون بقطاعات تؤدي خدمات معينة بالمجتمع لا تهدف إلى تحقيق أرباح، إن الإنتاجية عناصر إنتاج محدد بصرف النظر عن العائد المادي (38). وهذا يعني أن هنالك تباين في النظرة الإنتاجية بحسب القصد والهدف من الإنتاج ويعرف الاقتصاديون الكفاية الإنتاجية بأنها الحصول على أكبر قدر ممكن من الإنتاج، بأبسط جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة

ممكنة⁽³⁹⁾. ويقف الإداريون وخاصة السلوكيون منهم موقف المعارض لهذا التعريف لاعتقادهم أن هذا المفهوم يتناسى الحاجات الإنسانية للفرد نم حاجات نفسية واجتماعية ومادية وهي جميعها تؤثر في إنتاجية العامل. ويمكن تعريف الكفاية الإنتاجية، بأنها تهدف إلى مراعاة الناحية الاقتصادية المرتبطة بالتكاليف وفعالية الأداء وكذلك توفير البيئة الإنسانية التي تساعد على نمو المواهب الفردية والقدرات وتتيح له إشباع حاجاته المادية والإنسانية من أجل تحقيق الفعالية والكفاية الإنتاجية في العمل. ولقد انعكست صعوبة تحديد مفهوم الإنتاجية على طرق قياس وتقديم الإنتاجية للقطاع الحكومي عن طريق الناتج الفعلي، حجم العمل، مستوى الخدمة، إلى أنها لا تخلو من صعوبات تقلل من موضوعيتها إلى درجة كبيرة، من حدا بأحد الباحثين أن يسمى «الإنتاجية» بالمفهوم المحير في الإدارة العامة⁽⁴⁰⁾. إن الإنتاجية لد موظف البنك ترتبط بالعديد من المتغيرات والمعطيات والظروف المحيط بالعاملين ويمدى إدراكهم للموقف واتجاهاتهم وميولهم. بالإضافة إلى ارتباطها بالحالة الاقتصادية للدول بشكل عام وبتشريعات المتصلة بالموظفين ويمدى توفر الكفاءات الإدارية وسائل الاتصال، بالإضافة إلى المشاكل الاجتماعية المحسوبة وضعف التعاون بين الموظفين ومحدودية التدريب وضعف نظام الحوافز في المنظمات الحكومية. كذلك يؤدي عدم استخدام الأجهزة الحديثة وتحديث المنظمة ومراجعتها ونقص الصلاحيات بشكل لا يتناسب مع المستوى الوظيفي.

2. أهمية الإنتاجية:

تمثل الإنتاجية العنصر الأساسي والأهم في نجاح الأعمال، ومما لا شك فيه أنه يمكن الحصول على الإنتاجية المالية تمامً والحصول على نتائج واحدة. ذلك نظراً للتطور التكنولوجي الهائل لخلال النصف الثاني من القرن العشرين بأوروبا وأمريكا وروسيا والصين. فزيادة الإنتاجية عدد وحدات أكبر في الساعة الواحدة، يؤدي أيضاً إلى زيادة الإنتاجية للمنظمة ورفع مهارات وكفاءة ودرجة رضا العاملين، وكلما زادت المهارة ودرجة الرضا وتوفرت الظروف الملائمة بإحداث زيادة الإنتاجية كلما أدى ذلك بدوره إلى زيادة الإنتاجية على مستوى الدولة وقطاعاتها المختلفة، وتطوراً في التنمية وموياً وقوة في الاقتصاد القومي، مما تنعكس إيجابياً على رفاهية الأمة⁽⁴¹⁾.

تؤدي زيادة الإنتاجية إلى وفرت الوحدات المنتجة مما تؤدي بدورها إلى انخفاض تكلفة الإنتاج وزيادة العوائد والأرباح التي هي من أهداف المنظمة مما تجعلها تتوسع في الاستثمارات وتفتح فرص عمل جديدة للمواطنين وتترتب عليها زيادة القوة الشرائية للأفراد وإشباع حاجاتهم مما تنعكس على الرفاهية والحياة الكريمة وانتعاش الاقتصاد القومي. ويلاحظ مما سبق أن الإيجابيات تتوالى وتتكامل بفضل زيادة الإنتاجية في المجتمع ولعل عملية زيادة الإنتاجية عملية كبيرة تشبك وتتكامل فيها الأدوار بين الدولة (الحكومية) والفرد والمنظمة والمجتمع بكل قطاعاته. فالإنتاجية هي محصلة جامعة لكافة الجهود لكل القطاعات بالمجتمع سواء كانت القطاعات اقتصادية، فنية، زراعية، سياسية، اجتماعية، دينية، وغيرها وبذات القدر تأتي ثمارها رفاهية ورخاء ورضا وسعادة لكافة القطاعات وتلخص أن الإنتاجية هامة للفرد كما هي هامة للمنظمة كما هي

هامية للمجتمع وهامة للدولة والعالم أجمع⁽⁴²⁾، تبرز أهمية الإنتاجية من خلال العلاقة بينها وبين كل من التضخم، القوة السياسية، القوة الاقتصادية، التوظيف ومستوى المعيشة وذلك ما يلي⁽⁴³⁾:

1. العلاقة بين الإنتاجية والتضخم:

يوافق كثير من الاقتصاديين على نقص النمو في الإنتاجية يساهم في زيادة التضخم في أسعار بيع السلع والخدمات، الناتج من اهتمام الإدارة لتحقيق أهداف المبيعات حتى لو كان هذا يعني رفع أسعار البيع للمحافظة على هامش الربح، وهذا يعني نقل الزيادة في تكلفة المدخلات إلى المستهلك، وقد اتبعت المنظمات هذا الاتجاه بدلاً من محاولة رفع الإنتاجية، بينما أن الطريق إلى مواجهة التضخم هو زيادة الإنتاجية.

2. العلاقة بين الإنتاجية والقوة السياسية:

عندما تكون إحدى الدول قوية اقتصادياً (والقوة تأتي من قوة الإنتاجية) يكون لديها فرصة أحسن لتحقيق القوة السياسية، فتحسين الإنتاجية ليس طلب فقط لزيادة مستوى المعيشة لكنه عنصر مهم لضمان الأمن القومي للدولة، فعندما تكون الدولة ليست منتجة بما يكفي للوفاء بالمنتجات الضرورية فهذا يعني أنه لابد من أن تعتمد على الدول الأجنبية، وكلما زادت الاعتمادية تقلل السياسة.

3. العلاقة بين الإنتاجية والقوة الاقتصادية:

بالإضافة إلى عوامل أخرى فإن قوة الاقتصاد القومي، تعتمد على مستوى ومعدل النمو في إنتاجية العاملين، فمثلاً نجد أن ميزان التبادل التجاري الياباني يحقق فائق بينما الميزان التجاري الأمريكي يحقق عجز، وقد أظهرت كثير من الدراسات أن انخفاض أسعار الواردات من قبل اليابان يرجع إلى زيادة الإنتاجية فيها والالتزام بالجودة وزيادة الثقة والاعتماد على منتجاتهم وإلى ارتفاع نم إنتاجية العاملين بالإضافة إلى غيرها من العوامل.

4. العلاقة بين الإنتاجية والتوظيف ومستوى المعيشة:

لقد أظهرت الدراسات الاقتصادية أن الدول التي تتمتع بمعدل نمو مرتفع في إنتاجية العاملين تتمتع بمستوى معيشي مرتفع، فعندما كانت الولايات المتحدة الأمريكية تتمتع بأعلى معدلات إنتاجية للعاملين، كان مستوى المعيشة بها مرتفع وتكلفة المعيشة منخفضة، ومنذ أن بدأ معدل نمو الإنتاجية في الانخفاض أصبحت هنالك صعوبة أكثر في التمتع بوسائل الرفاهية كما كان الوضع من قبل. وقد اهتمت كثير من نقابات العمال في فهم أهمية زيادة معدلات الإنتاجية لرفع معدلات التوظيف أي أن تحسين الإنتاجية ومستويات المعيشة المرتفعة بينهما علاقة طردية، فتحسين الإنتاجية يؤدي إلى رفاهية المجتمع عن طريق تحسين مستوى المعيشة وتخفيض البطالة والفقر والمجاعة⁽⁴⁴⁾. وثبت أن الهدف من زيادة الإنتاجية ليس تحقيق الربح لصاحب رأس المال وحده بل تحقيق الرفاهية الاجتماعية لكل المجتمع، ولتحقيق الرفاهية لابد من زيادة الكفاءة الإنتاجية ولا بد من تقليل تكلفة السلع والإنتاج لتخفيض الأسعار وتصبح السلع والخدمات في متناول الجميع فيؤدي ذلك إلى ازدياد الطلب عليها وبالتالي الإنتاج ومن ثم تزداد أرباح المؤسسات وزيادة الأرباح نتيجة لزيادة الإنتاجية تؤدي إلى منفعة كل الأطراف.

الجانب التطبيقي:

تحليل بيانات الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول (1) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الأولى

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	التفسير
طريقة التوظيف القانونية تشجع الموظف على تحسين أدائه	4.44	0.876	38.92	0.010	موافق بشدة
يوفر البنك فرص للترقية يشجع الفرد على تحسين أدائه	3.85	0.979	30.18	0.000	موافق
رضا الفرد عن مركزه الوظيفي يساعد على القدرة على العمل	3.59	0.968	25.83	0.000	موافق
مدح الرئيس للمرؤوس يدفعه لتحسين أدائه	3.97	0.999	17.62	0.000	موافق
التفاهم بين الزملاء في العمل يحفز على رفع الإنتاجية	3.64	0.336	20.95	0.000	موافق
استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين	3.69	1.174	25.69	0.000	موافق بشدة
استفادة العاملين من دورات تكوينية تساعد على تطوير مهارتهما المهنية	4.47	1.219	18.26	0.000	موافق بشدة
ساعات العمل ومواعيد الدوام مناسبة	3.75	0.754	17.54	0.000	موافق
الفرصة متاحة لي للتدريب الذي يؤهلني للترقية	3.66	1.616	15.88	0.000	موافق
هناك وضوح في التعليمات التي تصدر عن الإدارة	3.76	1.345	11.29	0.000	موافق
إجمالي العبارات	3.90	0.912	29.57	0.010	موافق

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 ودرجة حرية 58 تساوي 1.98

من خلال الجدول (1) يلاحظ الباحث أن ترتيب عبارات الفرضية الأولى باستخدام الوسط الحسابي المرجح واختبار t للعينة الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي:
جاءت العبارة: طريقة التوظيف القانونية تشجع الموظف على تحسين أدائه بوسط حسابي

4.44 وانحراف معياري 0.876 وقيمة t المحسوبة تساوي (38.92) ومستوى دلالة (0.010) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: يوفر البنك فرص للترقية يشجع الفرد على تحسين أدائه بوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.979) وقيمة t المحسوبة تساوي (30.18) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: مدح الرئيس للمرؤوس يدفعه لتحسين أدائه بوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.999) وقيمة t المحسوبة تساوي (17.62) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: التفاهم الزملاء في العمل يحفز على رفع الإنتاجية بوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.336) وقيمة t المحسوبة تساوي (20.95) ومستوى دلالة (0.040) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: استثمار الإدارة للأفكار والمبادرات تشجع على تحسين المردودية لدى العاملين بوسط حسابي (4.69) وانحراف معياري (1.174) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.69) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. هناك وضوح في التعليمات التي تصدر عن الإدارة بوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 1.345 وقيمة t المحسوبة تساوي (11.29) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. لقد أظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية ذات تأثير بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني وهذا يعني قبول الفرضية الأولى.

إختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثانية (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني).

جدول (2) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثانية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	التفسير
المراقبة الشديدة من قبل الرئيس تسبب تعثر العمل المعهود	4.48	0.749	48.123	0.000	موافق بشدة
رضا العامل عن الأداء ونظام العمل يحفزه على زيادة إنتاجيته	4.14	0.845	14.181	0.040	موافق
توفير خدمات اجتماعية يحفز العامل على زيادة الإنتاج	4.84	1.237	20.861	0.000	موافق بشدة

التفسير	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
موافق	0.010	17.693	1.148	4.18	عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية
موافق بشدة	0.002	14.124	1.119	4.58	مناقشة الرئيس للعامل في أي تغيير يطرأ على مستوى العمل يحفز على تحسين الأداء
موافق	0.000	17.932	1.174	4.16	طريقة تقويم الأداء تتصف بالعدالة والانصاف
موافق	0.000	16.811	1.219	4.08	فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة
موافق	0.000	15.755	0.754	3.53	الترقية في العمل ترتبط بالكفاءة والاتقان
موافق بشدة	0.000	25.556	1.616	4.29	استخدام النظم المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجابياً على أدائي
موافق	0.000	17.932	1.345	3.72	ألمس حرصاً مناسباً على تقديم خدمات ذات جودة لأداء العمل بفاعلية
موافق بشدة	0.005	20.897	1.110	4.40	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

من خلال الجدول (2) لاحظ الباحث أن ترتيب عبارات الفرضية الثانية باستخدام الوسط الحسابي المرجح واختبار t للعينات الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي: جاءت العبارة: المراقبة الشديدة من قبل الرئيس تسبب تعثر العمل المعهود بوسط حسابي 4.48 وانحراف معياري 0.749 وقيمة t المحسوبة تساوي (48.123) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: رض العامل عن الأداء ونظاما العمل يحفزه على زيادة إنتاجيته بوسط حسابي 4.14 وانحراف معياري 0.845 وقيمة t المحسوبة تساوي (14.181) ومستوى دلالة (0.040) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: توفير خدمات اجتماعية يحفز العامل على زيادة الإنتاج بوسط حسابي 4.84 وانحراف معياري 1.237 وقيمة t المحسوبة تساوي (20.861) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة تساوي (20.861)

ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية بوسط حسابي (4.18) وإنحراف معياري (1.148) وقيمة t المحسوبة تساوي (17.693) ومستوى دلالة (0.010) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: مناقشة الرئيس للعامل في أي تغيير يطرأ على مستوى العمل يحفز على تحسين الأداء بوسط حسابي (4.58) وإنحراف معياري (1.119) وقيمة t المحسوبة تساوي (14.124) ومستوى دلالة (0.002) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: طريقة تقويم الأداء تتصف بالعدالة والإنصاف بوسط حسابي (4.16) وإنحراف معياري 1.174 وقيمة t المحسوبة تساوي (17.932) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: فيما عدا الراتب يوجد في عملي حوافز متنوعة مناسبة بوسط حسابي (4.08) وإنحراف معياري (1.219) وقيمة t المحسوبة تساوي (16.811) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: الترقية في العمل ترتبط بالكفاءة والالتقان بوسط حسابي (3.53) وإنحراف معياري (0.754) وقيمة t المحسوبة تساوي (15.755) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: استخدام النظم المتطورة والحاسب الآلي يؤثر إيجاباً على أدائي بوسط حسابي (4.29) وإنحراف معياري (1.616) وقيمة t المحسوبة تساوي (23.556) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: ألمس حرصاً مناسباً على تقديم خدمات ذات جودة لأداء العمل بفاعلية بوسط حسابي (3.72) وإنحراف معياري (1.345) وقيمة t المحسوبة تساوي (17.932) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. لقد أظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية ذات تأثير بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني وهذا يعني قبول الفرضية الثانية.

إختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية

بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

جدول (3) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة

التفسير	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
موافق	0.000	21.62	0.929	3.80	توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج
موافق	0.000	39.86	0.954	3.81	تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة
موافق	0.000	28.86	0.919	3.74	اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي
موافق	0.000	26.09	0.921	3.87	ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين
موافق	0.000	25.51	0.927	3.75	زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد
موافق بشدة	0.000	42.98	0.771	4.36	تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين
موافق بشدة	0.000	54.44	0.761	4.37	أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين
موافق	0.000	42.22	0.927	3.92	يعتبر راتبه مناسباً مقارنة مع زملائي في المهنة
موافق بشدة	0.000	44.91	0.944	4.24	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل
موافق بشدة	0.000	32.98	0.823	4.36	يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين الموظفين
موافق	0.000	35.95	0.888	4.02	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

من خلال الجدول (3) عبارات الفرضية الثالثة باستخدام الوسط الحسابي المرجح واختبار t للعينة الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي: جاءت العبارة: توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج بوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.929) وقيمة t المحسوبة تساوي (21.62) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة

لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة بوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.954) وقيمة t المحسوبة تساوي (39.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي بوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.919) وقيمة t المحسوبة تساوي (28.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين بوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.921) وقيمة t المحسوبة تساوي (26.09) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد بوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.51) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد بوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.51) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين بوسط حسابي 4.36 وانحراف معياري (0.77) وقيمة t المحسوبة تساوي (42.98) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين.

اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.
جدول (3) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات الفرضية الثالثة

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	التفسير
توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج	3.80	0.929	21.62	0.000	موافق
تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة	3.81	0.954	39.86	0.000	موافق
اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي	3.74	0.919	28.86	0.000	موافق

التفسير	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
موافق	0.000	263.09	0.921	3.87	ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين
موافق	0.000	25.51	0.927	3.75	زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد
موافق بشدة	0.000	42.98	0.771	4.36	تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين
موافق بشدة	0.000	54.44	0.761	4.37	أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين
موافق	0.000	42.22	0.927	3.92	يعتبر راتبه مناسباً مقارنة مع زملائه في المهنة
موافق بشدة	0.000	44.91	0.3744	4.24	هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل
موافق بشدة	0.000	32.98	0.823	4.36	يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين الموظفين
موافق	0.000	35.95	0.888	4.02	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

من خلال الجدول (3) عبارات الفرضية الثالثة باستخدام الوسط الحسابي المرجح واختبار t للعينات الواحدة لاختبار الفروق بين إجابات المستجوبين كان كالآتي: جاءت العبارة: توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج بوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.929) وقيمة t المحسوبة تساوي (21.62) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تحقيق المصرف لإنتاجية عالية تشعر الموظفين بالسعادة بوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.954) وقيمة t المحسوبة تساوي (39.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: اهتمام الإدارة بانشغالات العاملين المهنية يدفعهم إلى تجويد سلوكهم الإنتاجي بوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.919) وقيمة t المحسوبة تساوي (28.86) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على أداء العاملين بوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.921)

وقيمة t المحسوبة تساوي (26.09) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: زيادة الأجر ترفع من معدل الإنتاجية المعتاد بوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (25.51) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: تلتزم الإدارة بالتأمين الصحي للعاملين بوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.771) وقيمة t المحسوبة تساوي (42.98) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: أشعر بحرص الإدارة على سماع مقترحات الموظفين بوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.761) وقيمة t المحسوبة تساوي (54.44) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: يعتبر راتبي مناسباً مقارنة مع زملائي في المهنة بوسط حسابي (3.92) وانحراف معياري (0.927) وقيمة t المحسوبة تساوي (42.22) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: هناك تنسيق بين مختلف الأقسام في العمل بوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.944) وقيمة t المحسوبة تساوي (44.91) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين. جاءت العبارة: يوجد عدل في توزيع واجبات العمل بين الموظفين بوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.823) وقيمة t المحسوبة تساوي (32.98) ومستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0.05) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة لصالح الموافقين لقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني وهذا يعني قبول الفرضية الثالثة.

اختبار فرضيات الدراسة:

سيقوم الباحث في هذا الجانب باختبار فرضيات الدراسة وذلك كما يلي:

اختبار الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (4) تحليل الانحدار الخطي البسيط لمحور الفرضية الأولى

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصادر	المتغير المستقل	الفرضية
0.000	106.45	34.295	1	34.295	الانحدار	الرضا الوظيفي	الأولى
		0.319	98	31.263			
			99	65.558	المجموع		

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

يوضح الجدول (4) أن معامل الارتباط ($R=0.824$) وهو مرتفع جداً مما يدل على وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي، والمتغير التابع (القدرة على العمل)، كما بلغت قيمة معامل التحديد (القوة التفسيرية لهذه العلاقة) (0.615) أي أن المتغير المستقل الرضا الوظيفي يؤثر على المتغير التابع (القدرة على العمل) بنسبة (61.5%)، كما أن قيمة ($F=106.45$)، وهي تمثل دالة إحصائية عند مستوى دلالة (1.98)، مما يدل على تأثير الرضا الوظيفي على القدرة على العمل وبناء عليه نقبل الفرض الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والقدرة على العمل.

اختبار الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (5) تحليل الانحدار الخطي البسيط لمحور الفرضية الثانية

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصادر	المتغير المستقل	الفرضية
0.000	198.45	45.405	1	45.405	الانحدار	الرضا الوظيفي	الثانية
		0.216	98	21.153			
			99	66.558	المجموع		

معامل الارتباط ($R=0.725$)

معامل التحديد (0.654)

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

يوضح الجدول (5) أن معامل الارتباط ($R=0.725$) وهو مرتفع جداً مما يدل على وجود علاقة خطية بين المتغيرين المستقل الرضا الوظيفي، والمتغير التابع (الرغبة في العمل)، كما بلغت قيمة (معامل التحديد) (0.654)، أي أن المتغير المستقل الرضا الوظيفي يؤثر على المتغير التابع

(الرغبة في العمل بنسبة 65.4%، كما أن قيمة (F=198.45)، وهي تمثل دالة إحصائية عند مستوى دلالة () ودرجات حرية (1.98)، مما يدل على تأثير الرضا الوظيفي على الرغبة في العمل وبناء عليه نقبل الفرض الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والرغبة في العمل.

اختبار الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في بنك فيصل الإسلامي السوداني.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط كما يوضح الجدول التالي:

جدول (6)

تحليل الانحدار الخطي البسيط لمحور الفرضية الثالثة

مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	المصادر	المتغير المستقل	الفرضية
0.000	178.97	42.721	1	42.721	الانحدار	الرضا الوظيفي	الثالثة
		0.239	98	23.393			
			99	66.114	المجموع		

معامل الارتباط (R) = (0.704)

معامل التحديد () = (0.648)

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2021م

يوضح الجدول (6) أن معامل الارتباط (R=0.704) وهو مرتفع جداً مما يدل على وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي، والمتغير التابع (بيئة العمل)، كما بلغت قيمة (معامل التحديد) (0.646) أي أن المتغير المستقل توفير البنية التحتية للتسويق الإلكتروني يؤثر على المتغير التابع (المبيعات) بنسبة 64.8%، كما أن قيمة (F=188.46)، وهي تمثل دالة إحصائية عند مستوى دلالة () ودرجات حرية (1.98)، مما يدل على تأثير الرضا الوظيفي على بيئة العمل وبناء عليه نقبل الفرض الذي ينص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل.

الخاتمة :

حاول البحث قدر الامكان الالتزام بخطوات البحث العلمي و السير وفق القواعد و الخطوات البحثية حتى تكون نتائج البحث معبرة عن الواقع ، بعد جرد أدبيات البحث و الاطلاع الواسع لما توفر من دراسات سابقة عن متغيرات البحث تم تحديد اشكالية البحث و صياغة الفرضيات التي تم تطبيقها ميدانيا ، باستخدام مجموعة من التقنيات لجمع البيانات التي

تتلاءم مع المنهج الوصفي الذي يعتبر أنسب المناهج لرصد هذه الظاهرة و بعد جمع البيانات تم ترجمتها الى نسب مئوية بغرض تحليلها و تفسيرها للخروج بنتائج قادرة على الاجابة على تساؤلات الاشكالية، الذي يبحث في طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي و الانتاجية، للعاملين في بنك فيصل الاسلامي السوداني، حيث بينت الشواهد الكمية و الكيفية أن البنك يوفر فرص للترقية مما يشجع الفرد على تحسين أدائه ، و أن توزيع الاختصاصات و المهام بطريقة عادلة له أثر ايجابي على مستوى الانتاج ، و أن عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يساعد على تحسين انتاجية الفرد .

النتائج :

1. طريقة التوظيف القانونية تشجع الموظف على تحسين أدائه.
2. يوفر البنك فرص للترقية يشجع الفرد على تحسين أدائه.
3. رضا العامل عن الأداء ونظام العمل وتوفير خدمات اجتماعية يحفزه على زيادة إنتاجيته.
4. عدم المفاضلة بين الزملاء في العمل يشجع على تحسين المردودية.
5. توزيع الاختصاصات والمهام بطريقة عادلة له أثر إيجابي على مستوى الإنتاج.
6. ملاءمة ظروف الحرارة، التهوية الإضاءة يؤثر إيجاباً على العاملين.

التوصيات:

1. العمل على تنسيق العمل بين مختلف الأقسام والموظفين.
2. التركيز على الكفاءة والالتقان عند القيام بالترقية.
3. مواكبة النظم المتطور والحاسب الآلي لتطوير الأداء.
4. الحرص على تقديم خدمات ذات جودة ومتنوعة من قبل البنك.
5. تحقيق العدالة في توزيع واجبات العمل بين الموظفين.
6. تحقيق الرضا الوظيفي لمساعدة العاملين على العمل بكفاءة.

الهوامش:

- (1) ناصف عبد الخالق، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف، رسالة ماجستير غير منشورة، 2007م.
- (2) مهند أحمد عثمان يوسف، الرضا الوظيفي على أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير غير منشورة، 2004م.
- (3) إيناس فؤاد نواوي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات، جامعة أم القرى كلية التربية، 1428-1429هـ.
- (4) عبد الله كاظم حسن وسناء جواد كاظم، أثر الرضا الوظيفي في الإبداع التقني، دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي معمل نسيج الديوانية، القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (8) العدد (3)، 2003.
- (5) شاهر محمد أحمد حامد، الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية الضفة الغربية، رسالة ماجستير، 2009م.
- (6) محمود محمد المصلح الخوجا، الرضا الوظيفي في البنوك الأردنية العامة والخاصة، رسالة ماجستير، 2011م.
- (7) بوقال نسيم، أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين، جامعة منتوري- كلية الاقتصاد وعلوم التسيير، 2011-2012م.
- (8) الطاهر أحمد محمد، الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية السودانية: دراسة ميدانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم والتقانة، مجلد (12) (2)، 2011.
- (9) أكثم ماجد العواجين، أثر جودة الخدمات الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة تنمية أموال الأيتام في الأردن جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013، ص: 13-147.
- (10) خولة عبد الحميد محد الطالباني، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري، دراسة تحليلية في المعهد التقني، بابل، مجلة جامعة بابل/ العلوم الإنسانية/ المجلد 21/ العدد3: 2013م.
- (11) حسن آدم محمد جميل، أثر صيانة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام المهدي، 2014م.

- (12) التمكين الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي، ملكة هجو محمد، جامعة القضاة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية دراسة غير منشورة، 2016-1438هـ.
- (13) ندى عوض عبد الله، تمكين العاملين وأثره على الرضا الوظيفي جامعة القضاة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، دراسة غير منشورة، 2018م-1439هـ.
- (14) Compbell, J.C, and Scarapell, V., Job Satisfacaction, Price, Journal of Personal PY-schology V. 101, No:4 1983, p:36.
- (15) Herbert, G. , Personal Human Resource Management, New York: Macmillab, Publishing Co. 1990, P:146.
- (16) Nestern, B.Stregic Planning in school An Oxymoron. School Leadership, Management, V. 18, NO.4, 1994.
- (17) جواد الشيخ خليل، وعزيزة عبد الله شيرير، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى العاملين، مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد لاسادس عشر، العدد الأول، 2008، ص687.
- (18) Smith, P, Kendall., and Tullin, C., The measurement of Satisfaction in work and Retirement, Chicago: Rand Mchally, 1969, P:69.
- (19) Keith Davis,. And John Nestrom, "Human Behavior at work: Organization Behavior" , 7thedMc grow- Hill book company, New York, 1985, P: 137.
- (20) إبراهيم أحمد، الجوانب السلوكية في الإدارة المدرسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998، ص81.
- (21) نادية محمود شريف، دراسة مقارنة لنمط المناخ المؤسسي وعلاقته برضا المعلم عن مهنته في مدارس المقررات والمدارس التقليدية، مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، 1985، ص: 74.
- (22) حامد بدر، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس العاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت دراسة علمية تطبيقية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد الثالث، 1983، ص: 63.
- (23) خالد العمر، مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 1992، ص: 11.

- (24) ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، (دار الشروق، السعودية، الرياض)، (2000)، ص: 89.
- (25) عويد المشعان، دراسة في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت، 1993م، ص: 12.
- (26) بدر البدراي، قيم الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية للبنين في المدينة المنورة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، 2007، ص: 35-36.
- (27) سعاد السلوم، عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض، 2003، ص: 32.
- (28) عبد الصمد الأغبري، مصدر سبق ذكره، ص: 170.
- (29) سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ط1)، ص 177-180.
- (30) المرجع السابق، ص 178-180.
- (31) سهيلة محمد عباس، علي حسين علي، المرجع السابق، ص 181.
- (32) ابن منظور، المجلد 14، 1956، ص 323.
- (33) سورة الغاشية، الآيات (8-10).
- (34) صحيح مسلم، الإمام أبي الحسن بن مسلم بن الحجاج القشيريالنيسوري، للحافظ زكي الدين، المكتب الإسلامي، ط7، 1987م، ص 479.
- (35) سعيد يس عامر، خالد يوسف الخلف، المرجع السابق، ص 24.
- (36) ناصف عبد الخالق، مرجع سابق، ص 91.
- (37) عبد الستار محمد العلي، الصيغ والأساليب لربط الأجر بالإنتاجية ونظام الحوافز، سلسلة دراسات اقتصادية، جامعة الموصل، 1985م، ص 15.
- (38) بدر محمود البديوي، وحنان حمزة، ندوة الإنتاجية والقطاع الحكومي، العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع القومي، معهد الإدارة العامة، إدارة البرامج العليا، 1987م، ص 17.
- (39) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، أثر التدريب الإداري في زيادة الإنتاجية، المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، البرامج العليا، 1980م، ص 276.

- (40) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، المرجع السابق، ص218.
- (41) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، مرجع سابق، ص217.
- (42) عبد الرحمن الشقاوي وناصر المهوس، المرجع السابق، ص56.
- (43) آدم أحمد موسى حامد، أثر الرضا الوظيفي في الإنتاجية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الإمام المهدي، 2012، ص ص88-89.
- (44) سونيا محمد البكري، إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص256.