

دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين (بالتطبيق على جامعة شندي)

¹مي أحمد عبد القادر علي ²سامح الفاضل محمد الفاضل

¹جامعة شندي- كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال

²جامعة مروي - عبداللطيف الحمد التكنولوجية-كلية العلوم الاجتماعية

مستخلص

تناولت الدراسة دور الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على جامعة شندي وتكمن مشكلة الدراسة في عدم الاهتمام برضا العاملين في الأداء وعدم الاهتمام بالعنصر البشري الذي يعتبر من أهم العناصر لنجاح أي مؤسسة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي والوقوف على العوامل الأكثر تأثيراً وتسييل الضوء على دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين ولفت إنتباه إدارة المؤسسة إلى أهمية الرضا الوظيفي. وأتبعت الدراسة المنهج التاريخي والمنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها إشراك العاملين في اتخاذ القرار يؤدي إلى الرضا الوظيفي. خرجت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها الاهتمام بتحسين ظروف العمل وتوفير كافة إمكانيات العمل.

Abstract

The study dealt with the role of job satisfaction in improving the performance of workers applying to Shendi University. The problem of the study lies in the lack of interest in the satisfaction of workers in performance and the lack of interest in the human element, which is one of the most important elements for the success of any institution on the role of job satisfaction in improving the performance of employees and drawing the attention of the organization's management to the importance of job satisfaction, and the study followed the historical method, the inductive method, and the deductive method Attention to improving working condition ns and providing all work possibilities.

مقدمة :

تتبع أهمية الرضا الوظيفي للعاملين من حيث أنه يعبر عن الرضا أتجاه الوظيفة وتعطي قيمة للوظيفة ورغبة العامل في العمل نفسه ، وبالتالي إهتمت المنظمات بدراسة رغبات العاملين من أجل تحسين الأداء وتحقيق الأهداف ، وأن المحرك الأساسي لدافعية العاملين لأداء العمل هو درجة رضائهم عن العمل ، لأن ذلك ينعكس على سلوكيات الأفراد لتفجير الطاقات الإبداعية الكامنة لديهم والارتقاء بمستوى أدائهم وأداء المنظمة ككل.

مشكلة الدراسة:

وتمثلت مشكلة الدراسة في عدم الإهتمام برضا العاملين الوظيفي في الأداء أو عن الوظيفة نفسها في المؤسسات ، وعدم الإهتمام بالعنصر البشري الذي يعتبر من أهم العناصر لنجاح أي مؤسسة الأمر الذي أثر لدى الباحث سؤال وهو :. ما مدي تأثير الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين في المؤسسة ؟ أهمية الدراسة:

وتتبع أهمية الدراسة من أهمية الرضا الوظيفي للعاملين في بقاء المؤسسة وإستمراريتها وأيضاً في السلوك الإنساني بإعتباره مؤشراً مباشراً في أي عمل يقوم به الفرد .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الي مجموعه من الاهداف وهي :

- تسلط الضوء على دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين.
- التعرف على الرضا الوظيفي والوقوف على العوامل الأكثر تأثيراً.
- لفت انتباه إدارة المؤسسة إلى أهمية الرضا الوظيفي .

فرضية الدراسة:

وكانت الفرضية الأساسية للدراسة هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين في المؤسسة .

مصادر الدراسة:

وتمثلت مصادر جمع البيانات في مصادر ثانوية : تشمل الكتب والدورات والمجلات العلمية والرسائل الجامعية و مصادر أولية : تتمثل في أداة الدراسة الإستبيان .
مناهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة علي مناهج متعددة : المنهج التاريخي وذلك لاستعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث الذي يمكن الباحثان من الاطلاع عليها والمنهج الاستقرائي : لصياغة مشكلة البحث والمنهج الاستنباطي : لاختبار فرضيات الدراسة والمنهج الوصفي التحليلي: وذلك لتحليل بيانات الدراسة الميدانية.

ثانيا :الدراسات السابقة

هناك عددا من الدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي منها دراسة برياض محمد الامين وموساوي يحي (محمد الأمين ويحي ، ٢٠١٥م) تأثير الرضا الوظيفي علي اداء الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنيه :وهدفت الدراسة الي محاولة ابراز علاقته الموجوده بين الرضا الوظيفي واداء الافراد ،حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،وتوصلت الدراره للعديد من النتائج أهمها :يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمه للرفع من مستوى الاداء لتخفيض معدلات التغير ودوران العمل وحوادث العمل في المؤسسة .وتوصلت الدراره الي العديد من التوصيات أهمها :ضرورة تقهم حاجات اي فرد

بالمؤسسه في مختلف الاصناف الوظيفيه بدءا بتوفير ادارة الموارد البشريه المستقله بذاتها وبأساسها الخاص بها. إختلفت هذه الدراسه عن الدراسه الحاليه في انها ركزت علي تاثير الرضا الوظيفي علي اداء الموارد البشريه فقط بينما ركزت الدراسه الحاليه علي اداء العاملين ككل .ودراسه هاشمي احمد وسعاد الحاج عبود(أحمد وعبود) دور الرضاء الوظيفي في تحسين اداء العاملين دراسه حاله مركز تكرير الملح في منطقته الوطايه بالجزائر: وهدفت الدراسه الي التعرف علي الرضا الوظيفي والوقوف علي العوامل الاكثر تاثيرا فيه سلبا وايجابا ، حيث استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسه الي العديد من النتائج اهمها: وجود مستوي عالي من الرضا الوظيفي في مؤسسه تكرير الملح بمنطقه الوطايه، وتوصلت الدراسه الي العديد من التوصيات اهمها: تحسين ظروف العمل وتحديثها من خلال وضع نظم كامله ومتكامله مكونه من ادوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل عمل الموظفين .واختلفت هذه الدراسه عن الدراسه الحاليه بأنها اهتمت بجوانب تحسين بيئه العمل للموظفين بينما ركزت الدراسه الحاليه علي كفيه اداء العاملين.

ثالثا: الرضا الوظيفي

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أهم ظاهرة من الظواهر التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل العلماء ، ومن الناحية الإصلاحية: فالرضا الوظيفي هو التعبير العام عن المواقف الإيجابية للموظفين اتجاه وظائفهم، وإن الرضا الوظيفي هو التقييم الشخصي لظروف العمل الحالية ، والرضا الوظيفي درجات ، حيث توجد درجة الرضا الوظيفي الشديدة نتيجة الرضا عن الوظيفة ككل ، كما يوجد الرضا الجزئي نتيجة الرضا عن جانب من جوانب الوظيفة. (سلطان ، ٢٠٠٣م ، ص ٢٣٥)

أهمية الرضا الوظيفي:

يعد الرضا الوظيفي الأكثر أهمية سواء كان ذلك بالنسبة للفرد أو للمنظمة على حد سواء. بالنسبة للفرد: تتجلى أهميته في تعزيز الإلتزام والشعور بالمسؤولية وتشجيع الإبداع والتجديد ، وكذلك يعد الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي للأفراد العاملين. (الشمراي، ٢٠٠٦ م ، ص ٣٨-٣٩)

أما أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة: نلمس هذه الأهمية من خلال سيادة روح الثقة والتعاون بين القيادة الإدارية والمرؤوس ، وزيادة درجة الإلتزام للمنظمة.

وعن كيفية حدوث الرضا الوظيفي يحدث نتيجة تفاعل وتكامل مجموعة من العوامل والخطوات وهي:

١. الحاجات: لكل فرد مجموعة من الحاجات يسعى لإشباعها والعمل أحد مصادر هذه الحاجات.
٢. الدافعية: تولد الحاجات فوراً من الدافعية تحث على التوجه إلى المصادر المتوقعة لإشباع تلك الحاجات.
٣. الأداء: تتحول الدافعية إلى أداء نشاط الفرد وبوجه خاص في العمل إعتقاداً منه هذا الأداء وسيلة لإشباع حاجات الفرد. (عاشور، ١٩٨٣ م ، ص ١٥٤).
٤. الإشباع: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
٥. الرضا: أن بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء في عمله يجعله راضياً عن العمل بإعتباره الوسيلة التي مكنته من إشباع حاجاته. (عباس ، ٢٠٠٦ م ، ص ١٧٦).

أبعاد الرضا الوظيفي:

من خلال النظريات والتعريفات التي حاولت توضيح معنى الرضا الوظيفي نجد أنه يأخذ أحد

الشكليين التاليين:

الرضا العام:

ويعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فأما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفه مطلقة ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك. (شنوفي ، ٢٠٠٥م ، ص ١٩٨).

الرضا النوعي (الجزئي):

ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدة وتشمل تلك الجوانب سياسة المنظمة ، الأجور ، الإشراف ، فرص الترقية ، الرعاية الصحية والاجتماعية ، ظروف العمل ، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء. (ضياف، ٢٠٠٠م ، ص ٧٣).

عناصر وعوامل الرضا الوظيفي:

عناصر الرضا:

١. الرضا عن الأجر: ويقصد به الثمن أو المقابل الذي يحصل عليه الفرد ، وأن توافر الأجر لا يسبب

الرضا أو السعادة وإنما يمنع فقط مشاعر الاستياء.

٢. الرضا عن محتوى العمل: محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون

الوحيد بالنسبة للعاملين.

٣. الرضا عن فرض الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال في محل شكر وتقدير وأنه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه كلما أصبح راضياً أكثر من عمله وبالتالي إرتفعت كفاءته في العمل.

٤. الرضا عن الإشراف: ويتحقق الرضا عن الإشراف بتحقيق العوامل التالية:

○ إظهار روح الصداقة في العمل.

○ تفهم مشكلات العامل ووجهات النظر.

○ مساندة العمال وتقديم يد العون لهم.

٥. الرضا عن جماعة العمل: إذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ومع الموظفين يستطيع التفاهم معهم

يساعد على الرضا. (عاشور ، ١٩٧٩م ، ص ١٤٣).

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

(أ) العوامل التنظيمية:

● نظام العوائد: تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات

من الإشباع لعمالها تتمثل في: الأجر، الحافز، الترقية.

● السياسات التيسيرية: وتتمثل في نمط الإشراف ، وقيم وأهداف المنظمة ، وسياسة المنظمة نفسها.

● ظروف العمل: ظروف العمل المادية والظروف الاجتماعية وتتمثل في جماعة العمل والأثر

الوظيفي. (المرسي، ٢٠٠٢م ، ص ٦٦).

(ب) العوامل الذاتية: وتتمثل في:

● احترام الذات.

- تحمل الضغوط.
- المكانة الاجتماعية.
- الرضا العام عن الحياة. (ماهر، ٢٠٠٠م ، ص ٤٣).

رابعاً: أداء العاملين

مفهوم الأداء:

هو القدرة على إنجاز المهام أو تحقيق نتيجة معينة ، يعبر مفهوم أداء الفرد على المستوى الذي يحققه العامل عند القيام بعمله من حيث كمية وجود العمل الذي يقدمه. والأداء البشري هو محصلة النتائج التي يحققها الفرد نتيجة لمقدار جهوده المبذولة ومدى استغلاله لمهاراته ومعارفه والفرص المتاحة له في إطار قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه. (العبد ، مصطفى ، ٢٠٠٣م ، ص ص ١٦٣-١٦٦).

العوامل المؤثرة في أداء العاملين:

يتأثر أداء الفرد بجملة من العوامل المختلفة والمتشابكة وأهم العوامل المؤثرة مجموعتين أساسيتين:

أ. العوامل الخارجية.

ب. العوامل الداخلية.

أ. العوامل الخارجية:

تتعلق ببيئة العمل في المنظمة والبيئة الخارجية العامة وأهمها:

١. ظروف العمل المادية : تشمل الآلات والتجهيزات والأدوات.

٢. العوامل الفنية (التقنية)

٣. العوامل الاجتماعية: وتتمثل في التنظيم الرسمي لجماعات العمل ، التنظيم الرسمي نمط القيادة والإشراف.

ب. العوامل الداخلية:

وهي التي ترتبط بشخصية العامل وذكائه وقدرته الخاصة ، وسماته الشخصية وخبرته وتدريبه على ما

يمارس من عمل^(١) البربري ، ٢٠٠٦م ، ص () .

عناصر الأداء: للأداء عناصر أو مكونات أساسية ومن أبرز تلك العناصر :

أولاً: أنشطة العمل والجوانب المتغيرة والثابتة منها:

أن عملية تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها ، وأهميتها من حيث الوقت الذي يستغرقه والآثار

المرتتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل التي تتمثل في: (صلاح الدين ، ٢٠٠٢ ، ص ٢٢٠)

أ. الأنشطة التي تتغير بتغيير الزمن.

ب. الأنشطة التي تتغير أو تفاوت الأفراد الذين يقومون بالعمل.

ج. الأنشطة التي تتغير بتغيير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء.

ثانياً: العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل.

ثالثاً: المواصفات والخصائص المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل. (حنوش ، ١٩٨٥م ، ص ٨٦)

سبل تسحين الأداء:

▪ التدريب.

▪ استخدام الآلات المعاونة.

▪ التنظيم الفني.

- التنظيم الإداري.
- الحوافز تؤدي إلى رفع معدلات أداء العاملين.
- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- الإرشاد لتحسين الأداء. (عفيفي، ٢٠٠٣ م ، ص ٢٠٣).

خامساً: الدراسة الميدانية

نبذة تعريفية عن جامعة شندي:

جامعة شندی هي إحدى ثمرات ثورة التعليم العالی فی عهد ثورة الإنقاذ الوطنی، أنشئت فی مارس ١٩٩٤م بموجب القرار الجمهوری رقم ٦٧ لسنة ١٩٩٤م، وهي هيئة علمية ذات شخصية إعتبارية، سبقتها فی القيام كلية الطب فی العام ١٩٩٠م كأحدى كليات جامعة وادی النيل ضمت لجامعة شندی فی العام ١٩٩٤م حيث كانت تسمى كلية الطب والعلوم الصحية وتضم اجازة الطب- التمريض العالی- المختبرات الطبية- الصحة العامة وفيما بعد تم فصلها لتصبح اربعة كليات كل واحدة قائمة بذاتها بقرار مجلس الجامعة فی العام ٢٠٠٦م وتم تنفيذه فی العام ٢٠١١م. تعمل الجامعة فی اطار السياسة العامة للدولة والبرامج التي يضعها المجلس القومي للتعليم العالی والبحث العلمی وهي تعمل على تحصيل العلم وتدریسه وتطوير مناهجه ونشره. وذلك بغرض خدمة البلاد وتنمية مواردها ونهضتها فكريا وعلميا واقتصاديا وثقافيا وتأكيد هوية الأمة وتأصيلها من خلال المناهج التي تقرها الجامعة وتطبقها والأهتمام بقضايا التنمية البشرية والفكرية والقيم الدينية والإهتمام بالبيئة السودانية وبيئة نهر النيل خاصة وتأهيل الكادر القادر على ترقيتها وحل قضايا الولاية المتعلقة بالبيئة.

تكون ادارة الجامعة من الراعى ورئيس مجلس الجامعة ومدير الجامعة ووكيل الجامعة وامين الشؤون العلمية وعميد شؤون الطلاب وعمداء الكليات والادارات المساعدة. تضم الجامعة عدد (١٧) كلية(الطب والجراحة، طب الأسنان ، التمريض العالي ، علوم المختبرات الطبية ، الصحة العامة ، الهندسة والعمارة ، القانون ، التربية برنامج الاساس ، التربية برنامج الثانوي، الاداب ، الدراسات التنموية ، الاقتصاد والتجارة واداره الاعمال ، العلوم والتقانه ، علوم الحاسوب، المجتمع، التنمية البشرية والتكنولوجيا. الدراسات العليا وكذلك يتبع للجامعة مستشفى المك نمر الجامعي و المراكز التخصصية (القلب - الكلى - الطب النووي) ومركز تقنية المعلومات.

سادساً: إجراءات وتحليل بيانات الدراسة:

أداة الدراسة :

تم تصميم استبانته بشكل خاص لجمع البيانات بالاعتماد على الدراسات السابقة والمراجع للمواضيع المتعلقة بموضوع الدراسة وأراء عدد من أعضاء هيئة التدريس ذوى الخبرة في هذا المجال، وكذلك بعض الإداريين وأصحاب الخبرة في مجال إدارة الأعمال ، وذلك لتحديد فقرات الاستبانة ، وقد تم تحكيم الاستبانة من قبل ذوى الخبرة.

تم توجيه الاستبانة إلى عينة ميسرة تتكون من ٥٠ فرد من موظفي جامعة شندي وتتكون الاستبانة من جزأين : الجزء الأول : يتضمن المعلومات الشخصية المبحوثين (العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة) وذلك للوقوف على أعمارهم ومؤهلهم العلمي وتخصصهم العلمي ومساهمهم الوظيفي وسنوات خبرتهم.

الجزء الثانية: يتضمن أسئلة الفرضيات كلا علي حدا.

عبارات الاستبانة :

تم توجيه عبارات الاستبانة على موظفي جامعة شندي (عينة الدراسة) وقد احتوت الاستبانة على (٧) أسئلة و على كل فرد من عينة الدراسة تحديد إجابة واحدة في كل سؤال وفق مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة).

ثبات الاستبانة :

استخدمت طريقة الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة وقد تبين ان معامل الثبات مرتفع مما يطمئن على استخدام الاستبانة وتم اختبار عبارات الاستبانة عن طريق معامل الفا كرونباخ الاحصائي وقد كانت النتيجة ٠.٨١ من ١ وهذا يدل على ثبات عبارات الاستبانة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف الدراسة وللتحقق من فرضياتها ، تم استخدام الطرق والإجراءات الإحصائية التالية:

- العرض البياني والتوزيع التكراري للإجابات.

- النسب المئوية.

-الوسط الحسابي.

-الأنحراف المعياري

- اختبار مربع كاي لاختبار فرضيات الدراسة.

ولتطبيق الطرق والأساليب الإحصائية المذكورة أعلاه علي البيانات التي تم الحصول عليها من

إجابات العينة تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (Spss) StatisticalPackageforsocialscience

والذي يعد من أكثر الحزم الإحصائية دقة في النتائج .

تطبيق أداة الدراسة :

وزعت الاستبانة على عينة الدراسة وتم تفرغ البيانات في جداول أعدتها الباحثة لهذا الغرض، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية (أوافق بشدة ، أوافق ، محايد ، لأوافق، لأوافق بشدة) إلى متغيرات كمية (1،2،3،4،5) على الترتيب .

ثانياً: وصف البيانات الشخصية للأستبيان:-

١-العمر:-

جدول (١) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٣٠ سنة	9	18.0%
٣٠ وأقل من ٤٠ سنة	22	44.0%
٤٠ وأقل من ٥٠ سنة	15	30.0%
٥٠ وأقل من ٦٠ سنة	2	4.0%
٦٠ سنة فأكثر	2	4.0%
المجموع	50	100%

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية ٢٠٢١م

يتضح من الجدول (١) أعلاه أن هنالك (٤٤%) فرد أعمارهم من ٣٠ وأقل من ٤٠ سنة ، وأن هنالك نسبة (٣٠.٠%) فرد أعمارهم ٤٠ وأقل من ٥٠ سنة ، وأن هنالك نسبة (١٨.٠%) فرد أعمارهم أقل من ٣٠ سنة ، وأن هنالك (٤.٠%) فرد أعمارهم ٥٠ وأقل من ٦٠ سنة، وأن هنالك (٤.٠%) فرد أعمارهم ٦٠ سنة فأكثر، لذا نلاحظ أن ٩٢% من المبحوثين من الفئات النشطة والتي يمكن الاعتماد عليها لتؤدي دورها بكفاءة عالية.

٢-المؤهل العلمي:-

جدول (٢) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
---------------	-------	----------------

4.0%	2	دبلوم وسيط
64.0%	32	بكالوريوس
10.0%	5	دبلوم عالي
18.0%	9	ماجستير
4.0%	2	دكتوراه
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية ٢٠٢١م

يتضح من الجدول (٢) أعلاه أن هنالك (٦٤.٠%) فرد مؤهلهم العلمي بكالوريوس، وأن هنالك نسبة (١٨.٠%) مؤهلهم العلمي ماجستير، وأن هنالك نسبة (١٠%) مؤهلهم العلمي دبلوم عالي، وأن هنالك نسبة (٤%) مؤهلهم العلمي دكتوراه، وأن هنالك نسبة (٤%) مؤهلهم العلمي دبلوم وسيط، لذا نلاحظ أن ٩٢% من المبحوثين لديهم مؤهلات جامعية تمكنهم من فهم محتويات الاستبانة والاجابة عليها بصورة جيدة.

٣- التخصص :-

جدول (٣) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص

النسبة المئوية	العدد	التخصص
32.0%	16	محاسبة
30.0%	15	إدارة أعمال
8.0%	4	اقتصاد
30.0%	15	أخرى
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية ٢٠٢١م

يتضح من الجدول (٣) أعلاه أن هنالك (٣٢.٠%) فرد تخصصهم محاسبة، وأن هنالك نسبة (٣٠.٠%) فرد تخصصهم إدارة أعمال، وأن هنالك (٣٠%) فرد تخصصهم أخرى، وأن هنالك (٤%) فرد

تخصصهم اقتصاد، لذا نلاحظ أن ٩٦٪ من المبحوثين لهم تخصصات ذات صلة بالدراسة مما يجعلهم أكثر الماما بالموضوع المدروس.

٤- المسمى الوظيفي :-

جدول (٤) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	العدد	المسمى الوظيفي
0%	0	مدير
26.0%	13	رئيس وحدة
72.0%	36	موظف
0%	0	عامل
2.0%	1	أخرى
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية ٢٠٢١م

يتضح من الجدول (٤) أعلاه أن هنالك (٧٢.٠٪) فرد مساهم الوظيفي موظف، وأن هنالك نسبة (١٣.٠٪) فرد مساهم الوظيفي رئيس وحدة، وأن هنالك نسبة (٢.٠٪) فرد مساهم الوظيفي أخرى. ٥- سنوات الخبرة:-

جدول (٥) التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	عدد السنوات
18.0%	9	أقل من ٥ سنوات
38.0%	19	٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات
34.0%	17	١٠ سنوات وأقل من ١٥ سنة
2.0%	1	١٥ سنة وأقل من ٢٠ سنة
8.0%	4	٢٠ سنة فأكثر
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة التطبيقية ٢٠٢١م

يتضح من الجدول (٦) أعلاه أن هنالك (٣٨.٠٪) فرد سنوات خبرتهم ٥ سنوات وأقل من ١٠ سنوات، وأن هنالك نسبة (٣٤.٠٪) فرد سنوات خبرتهم ١٠ سنوات وأقل من ١٥ سنة ، وأن هنالك نسبة

(١٨.٠%) فرد سنوات خبرتهم أقل من ٥ سنوات ، وأن هنالك نسبة (٨.٠%) فرد سنوات خبرتهم ٢٠ سنة فأكثر، وأن هنالك نسبة (٢.٠%) فرد سنوات خبرتهم ١٥ سنة وأقل من ٢٠ سنة، نلاحظ ان ٩٠% لهم خبرات أقل من ٥ سنوات وحتى ١٥ سنة وهي نسبة مقدره وكافية لاستيعاب بيانات الاستبانة بصورة جيدة.
عرض ومناقشة الفرضية:

(هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين)

جدول (٦)الوسط الحسابي والانحراف المعياري عن الفرضية

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
وجود مشاركة بين الإدارة العليا والعاملين داخل الجامعة لتحسين الأداء	1.88	0.746	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
تقديم برامج تدريبية للعاملين تساعد على تحسن الأداء	1.86	0.729	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
عدم تعاون الإدارات والاقسام مع الإدارة يؤدي الى عدم الرضا وضعف الأداء	1.64	0.749	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
هياكل الأجور والمركبات تحقق الرضا الوظيفي للعاملين	1.90	0.839	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
تشجيع الإدارة العليا للعاملين على البحث العلمي يساهم في تطوير وتحسين الأداء	1.98	0.777	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
توفير جهات متخصصة بتقديم الاستشارة في بعض الموضوعات الجوهرية يساهم في تطوير الاداء	1.74	0.708	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة
المشاركة في عملية صنع القرار تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين	1.70	0.707	إجابات المبحوثين تميل نحو الموافقة بشدة

المصدر: الباحثة من نتائج البرنامج SPSS

يتضح من جدول (٦) بعد قراءات الوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجة الموافقة ان اغلبية المبحوثين تميل إجاباتهم نحو الموافقة بشدة بمعنى ان كل المبحوثين موافقون بدرجة عالية على جميع ما جاء بها كإجابات معتبرة تؤكد صحة الفرضية.

جدول (٧) نتائج مربع كاي لدلالة الفروق لاجابات الفرضية

العبارة	قيمة مربع كاي	القيمة الاحتمالية	التفسير
وجود مشاركة بين الإدارة العليا والعاملين داخل الجامعة لتحسين الأداء	3.640	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
تقديم برامج تدريبية للعاملين تساعد على تحسن الأداء	5.80	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
عدم تعاون الإدارات والاقسام مع الإدارة يؤدي الى عدم الرضا وضعف الأداء	9.760	0.008	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
هياكل الأجور والمركبات تحقق الرضا الوظيفي للعاملين	18.000	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
تشجيع الإدارة العليا للعاملين على البحث العلمي يساهم في تطوير وتحسين الأداء	34.184	0.00	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
توفير جهات متخصصة بتقديم الاستشارة في بعض الموضوعات الجوهرية يساهم في تطوير الاداء	7.240	0.27	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية
المشاركة في عملية صنع القرار تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين	8.440	0.015	توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية

المصدر: الباحثة من نتائج البرنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٧) ان قيمة مربع كاي في جميع الحالات أكبر من القيمة الاحتمالية لها والتي تساوي ٠.٠٠٠٠ في أغلب الحالات وهي أقل من مستوى المعنوية ٠.٠٥ لذلك توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين اجابات المبحوثين على جميع العبارات وعليه وتأسيساً على ما تقدم تستنتج الباحثة بأن الفرضية التي تنص على ان (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين أداء العاملين قد تحققت).

النتائج:

من خلال الدراسة والبحث الميداني والنظري تم التوصل للنتائج التالية:

١. إشراك العاملين في اتخاذ القرار يؤدي إلى الرضا الوظيفي.

٢. وجود دورات تدريبية بطريقة دورية للعاملين.
٣. تحسين ظروف العمل وتوفير كافة الإمكانيات للعمل في ظروف مناسبة ومريحة للعاملين.
٤. وجود نظام حوافز بطريقة عادلة بين العاملين.
٥. تقديم الخدمات الاجتماعية المقدمة والعمل على توزيعها وتوفيرها لجميع العمال دون استثناء.

التوصيات:

١. ضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات داخل الشركة.
٢. الاهتمام بتحسين ظروف العمل وتوفير كافة إمكانيات العمل.
٣. ضرورة وجود نظام حوافز عادل ومستمر.
٤. الاهتمام بتقديم الخدمات الاجتماعية وتوزيعها على جميع العاملين.
٥. ضرورة وجود دورات تدريبية للعاملين داخل الشركة لتطوير الأداء.

المراجع:

- برياج محمد الأمين وموساوي يحي، ٢٠١٥م ، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية ، (الجزائر ، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير ، جامعة أبي بكر بلقايد ،).

هاشمي أحمد عباسية وسعاد الحاج عبود ، دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين ، (الجزائر ، ورقة علمية منشورة ، جامعة الجزائر).

محمد سعيد سلطان ، ٢٠٠٣م ، السلوك التنظيمي ، (مصر: الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة .

محمد بن مسفر الشمراني ، ٢٠٠٦م ، معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها ، (السعودية ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .

أحمد صقر عاشور ، ١٩٨٣م ، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث العلمي ، (لبنان: بيروت ، دار النهضة العربية).

سهيلة محمد عباس ، ٢٠٠٦م ، إدارة الموارد البشرية ، مدخل استراتيجي ، (الأردن: عمان ، دار وائل للنشر والتوزيع).

نور الدين شنوفي، ٢٠٠٥م ، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية ، (الجزائر: أطروحة لنيل الدكتوراه ، جامعة الجزائر).

زين الدين ضياف، ٢٠٠٠م) ، السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي ، (الجزائر: رسالة ماجستير في علم نفس العمل التنظيمي ، جامعة قسنطينة).

أحمد صقري عاشور، ١٩٧٩م ، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، (بيروت : دار النهضة العربية).

جمال الدين محمد المرسي ، ثابت عبد الرحمن إدريس ، ٢٠٠٢م ، السلوك التنظيمي، (مصر: الإسكندرية).

أحمد ماهر، ٢٠٠٠م ، السلوك التنظيمي ، (مصر: الإسكندرية ، الدار الجامعية ، الطبعة السابعة).

جلال إبراهيم العبد ، نهال فريد مصطفى ، ٢٠٠٣م ، إدارة اللوجيستيات ، (مصر: الإسكندرية ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، ص ص ١٦٣-١٦٦).

البربري، ٢٠٠٦م ، الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة ، (السعودية ، مجلة عام السعودية).

فرج طريف شوقي، ٢٠٠٠م ، السلوك القيادي والفعالية الإدارية ، (الأردن: عمان، دار وائل للنشر، .

ذكي حنوش ١٩٨٥م ، الحوافز والتنمية الشاملة ، مجلة الإدارة العامة ، (سوريا: حلب ، العدد ٤٧)، ص

.٨٦

صديق محمد عفيفي ، أحمد إبراهيم عبد الهادي، ٢٠٠٣م ، السلوك التنظيمي ، (مصر: الإسكندرية ،

مكتب عدلي صديق ، الطبعة العاشرة) .