

الفصل الأول

مقدمة

تشير الأبحاث العلمية إلى أن الدراسة التي قام بها إلتون مايو وزملائه في مصنع ويسترن الكتريك بين عام 1927-1932 كانت بداية الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي، حيث لفتت الأنظار إلى أهمية العصر البشري في العملية الإنتاجية وكذلك أهمية تلبية حاجاته النفسية والاجتماعية، وقد غطت دراسات عديدة جوانب الرضا عن العمل وعلاقته بمختلف المتغيرات والعوامل الموجودة في بيئة العمل وكذلك أثر الرضا وعدم الرضا على سلوك الأفراد في المنظمات، فقد أصبحت الموارد البشرية تحتل المرتبة الأساسية في الاهتمام على مستوى العالم المعاصر باعتبارها أهم عنصر من عناصر التنمية، فقد اهتمت الحكومات ومنظمات الأعمال على حدٍ سواء بالموارد البشري، حيث تبينت الإدارة الساعية إلى تحقيق التفوق والتميز أن العنصر الحاسم هو الأفراد المدربون ذوي الكفاءة والمقدرة والرغبة في العمل، وأنه مهما توفرت إمكانيات العمل والإنتاج المادية فإن الأفراد هم القادرون على إنجازها وحسن استغلالها.

ومن جهة أخرى، تؤكد النظريات الحديثة في التنمية الاقتصادية على أهمية إنتاجية العمل في الوصول إلى معدلات أداء مرتفعة، قادرة على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية في المنظمات الاقتصادية وسبيلاً لتحقيق أهدافها العامة واستراتيجياتها في التقدم والنمو.

ومما لاشك فيه أن تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمنظمة يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية في المنظمات الصناعية والخدمية، لذلك أصبح موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين والإداريين في العمل الإنتاجي، وذلك يبحث الجوانب المختلفة لوسائل ومصادر الرضا لدى الموظف وقياس درجة رضا الأفراد نحو وظائفهم، وكذلك بحث أسباب ومصادر عدم الرضا، لأن ذلك ينعكس على أدائهم في العمل وقيامهم بواجباتهم على الوجه المطلوب.

ولأسباب متعددة يتعرض العاملون إلى بعض الظروف التي لا يستطيعون التحكم فيها والتي تحول دون قيامهم بدورهم بشكل فعال، الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم، وبالمستوى الذي يتوقعه منهم متخذو القرار، بالإضافة إلى الآثار السلبية الخطيرة التي تتركها على مستوى إنتاجيتهم، وقد تسبب تلك الظروف شعوراً بالعجز لدى العاملون ومن ثم الإحساس بعدم الرضا وهو مفهوم يشير إلى مدى الإشباع الذي يحققه العمل أو الوظيفة لحاجاتهم المادية والمعنوية.

فرضا الفرد عن عمله يأتي نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها ومن الصعب عزلها بدرجة كاملة، ومن هذه العوامل نجد (الأجر، فرص الترقى، العلاقة مع الزملاء، نمط الإشراف، الظروف المادية للعمل، محتوى العمل)، فالمنظمة الناجحة هي التي أدركت أن الاهتمام بهذه العوامل وغيرها هو السبيل إلى النجاح وتحقيق أهدافها، فالرضا عن العمل يؤثر على العديد من مؤشرات أداء المنظمات مثل رفع مستوى الأداء والإنتاجية للأفراد، تقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي.

ونظراً لأن القطاع الإنتاجي من القطاعات الحيوية والأساسية في كل دولة ويعد أهم مؤشر من المؤشرات التي تقاس بها معدلات التنمية والنمو الاقتصادي، تحاول هذه الدراسة الكشف عن أهمية الرضا الوظيفي للعاملون كغاية ووسيلة للمنظمة الاقتصادية الحديثة من أجل تفعيل أداء المورد البشري فيها لرفع مستوى

الإنتاجية، من خلال دراسة: تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا"، للتحقق من أسس هذه العلاقة النظرية لإثراء جانب من جوانب هذا الموضوع الهام في إحدى القطاعات الإنتاجية بالمعلومات والبيانات. وتعتبر شركة الخليج العربي للنفط بليبيا إحدى أكبر وأهم الشركات العاملة في مجال النفط في ليبيا وتساهم بنسبة كبيرة في دعم الاقتصاد الوطني، لذلك قام الباحث باختيار هذه الشركة لإجراء الدراسة عليها لدراسة الرضا الوظيفي لدى العاملون ومدى انعكاسه على مستوى الإنتاجية سلباً أو إيجاباً.

أولاً: مشكلة البحث

تعاني الكثير من المنظمات من تدني مستمر في مستوى الإنتاجية للعديد من الأسباب والتي من أهمها عدم رضا العاملين كما بينت ذلك العديد من الدراسات، فقد أظهرت نتائج دراسة عيسى وعبدالقادر (1998) التي أجريت على المؤسسات الجامعية أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر سلباً على رضا العاملين وبالتالي على تأديتهم للعمل الأمر الذي أدى إلى إعاقة نشاطهم و أثر على مستوى إنتاجيتهم سلباً، كذلك دراسة بوطاجين (1998) حيث أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين لا يتمتعون بالرضا عن عوامل الرضا التي تم قياسها وهي (الإدارة، جماعات العمل، عدالة الأجر، نظام

الترقية، ظروف العمل) مما أدى إلى انخفاض مستوى الإنتاجية، كما أثبتت دراسة بن أحمد (2009) التأثير الناتج عن الرضا الوظيفي في نواتج العمل، حيث هدفت دراسته إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية موجبة بين الرضا والأداء مما يفيد بأنه كلما كان مستوى رضا العاملين مرتفع أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى الأداء والإنتاجية في العمل. ومن خلال نتائج هذه الدراسات تكونت لدى الباحث قناعة بأن الرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمة من أهم العوامل المحددة والمؤثرة على مستوى الإنتاجية ويحتاج وبشكل مستمر للدراسة والبحث، من خلال قياس اتجاهات وردود أفعال العاملين تجاه العمل والمنظمة بالإضافة إلى ظروف عملهم الإدارية والنفسية والاجتماعية ومالها من انعكاسات على عملهم وأدائهم وعلى مستوى الإنتاجية بالمنظمة بشكل عام.

ونظراً لأن الاقتصاد الوطني الليبي يعتمد بدرجة كبيرة على قطاع إنتاج النفط ونسبة تصل إلى 95 % من إجمالي الإيرادات حسب التقرير الختامي لبعثة صندوق النقد الدولي إلى ليبيا 2013، مما يعكس دور وأهمية قطاع إنتاج النفط في ليبيا، ونظراً لأهمية هذا القطاع في المجتمع الليبي وأن القوى العاملة في هذا المجال تعتبر من أهم العوامل المحددة لدرجة تقدم الاقتصاد الليبي، مما آثار رغبة الباحث لاختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية بإحدى المنظمات الإنتاجية، وذلك بالتطبيق على العاملين في شركة الخليج العربي للنفط بليبيا، كنموذج للمنظمة الإنتاجية من خلال دراسة وتحليل تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية.

حيث يحاول البحث الكشف عن أحد هذه الأدوار المعنوية إيجاباً وسلباً، وهو ذلك المتعلق بالرضا الوظيفي للعاملين كغاية ووسيلة للمنظمة الاقتصادية الحديثة من أجل تفعيل أداء المورد البشري فيها لرفع مستوى الإنتاجية وبالتالي المساهمة في رفع مستوى الاقتصاد الوطني.

من هنا تبرز مشكلة البحث في سعيه إلى دراسة وتفسير التأثير الناتج عن تمتع العاملين في شركة الخليج العربي بالرضا الوظيفي في رفع مستوى الإنتاجية، محاولين بذلك إبراز دور وأهمية المورد البشري في تطوير وتنمية المجتمع من خلال التحسين المستمر في مستوى الإنتاجية، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للموارد البشرية في المنظمة الاقتصادية، لدفع عملية التنمية الاقتصادية قدماً إلى الأمام وتحسين الأحوال المعيشية للأفراد، وبالتالي تحقيق مجتمع أكثر تقدماً ورفاهية.

وقد تم اختيار شركة الخليج العربي باعتبارها إحدى أكبر الشركات التي تعمل في مجال إنتاج النفط في ليبيا وتساهم بشكل كبير في دعم الاقتصاد الوطني الليبي، حيث تحوي هذه الشركة المقومات الرئيسية للعمل من قوى عاملة في كافة التخصصات والأجهزة والمباني والحقول وكل مايلزم لإنجاح العمل وتحقيق الأهداف، ويعتبر العاملين في هذه الشركة من العناصر المهمة في مجال إنتاج النفط الذي يعتبر حجر الأساس للاقتصاد الوطني الليبي وبالتالي مدى الرضا الوظيفي لديهم وتأثيره على مستوى الإنتاجية بالشركة سلباً أو إيجاباً يؤثر أيضاً على مستوى الاقتصاد الوطني الليبي ككل.

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي:

هل هناك تأثير للرضا الوظيفي للعاملون بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا على مستوى الإنتاجية؟

ثانياً: أسئلة البحث

في ضوء مشكلة البحث المعروضة فإن البحث يسعى للإجابة على التساؤلات التالية :

1. هل يتمتع العاملون بشركة الخليج العربي للنفط بمستوى جيد من الرضا الوظيفي ؟
2. هل مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط مرتفع ؟
3. هل هناك تأثير لعوامل الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية.
4. هل هناك تأثير للرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية ؟
5. هل هناك فروق جوهرية في آراء العاملون حول مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية تعزى للعوامل الديموغرافية ؟

ثالثاً: أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحليل وتفسير تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل مستوى الرضا الوظيفي للعاملون بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا حسب آراء العاملين.

2. تحليل مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا حسب آراء العاملين.

3. دراسة وتحليل تأثير عوامل الرضا الوظيفي (الأجر، فرص الترقية، ظروف العمل المادية، نمط

الإشراف، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل) على مستوى الإنتاجية.

4. دراسة و تحليل تأثير الرضا الوظيفي العام للعاملون بشركة الخليج على مستوى الإنتاجية.
5. تقييم الفروق النوعية في آراء عينة الدراسة حول مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية بناءً على المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة.(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، نوع الوظيفة، الدخل الشهري).

رابعاً: فرضيات البحث

في ضوء أهداف البحث المحددة وتساؤلاته يسعى البحث إلى اختبار الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية: لا يتمتع العاملون بشركة الخليج العربي للنفط بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي.

الفرضية البديلة: يتمتع العاملون بشركة الخليج العربي للنفط بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي.

2. الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية: مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط منخفض.

الفرضية البديلة: مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط مرتفع.

3. الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير لعوامل الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية.

الفرضية البديلة: يوجد تأثير لعوامل الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية.

4. الفرضية الرابعة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير للرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي.

الفرضية البديلة: يوجد تأثير للرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي.

5. الفرضية الخامسة

الفرضية الصفرية: لا يوجد فروق نوعية حول مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية تعزى للعوامل الشخصية. الفرضية البديلة: هناك فروق نوعية حول مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية تعزى للعوامل الشخصية.

خامساً: أهمية البحث

تأتي أهمية البحث كونه يوضح ويفسر تأثير الرضا الوظيفي للعاملين على مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي لللفظ بليبيا، كإحدى القطاعات الإنتاجية، ونظراً لأهمية المجال الإنتاجي ودوره الفعال في تحقيق التقدم والرقي في المجتمعات، تناولت الدراسة الحالية دراسة وتحليل تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية، لإثراء هذا الجانب بالمعلومات والبيانات وتوفير مجال أوسع لفهم أبعاد الرضا الوظيفي وتأثيرها على الإنتاجية، ويمكن تلخيص أهمية البحث في التالي:

- أنه يناقش موضوعاً هاماً وحيوياً وملحاً وهو موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية في المنظمة الإنتاجية.

- إن دراسة وتحليل تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية في المنظمة الإنتاجية له أهمية بالغة على مستوى الفرد والمنظمة والمجتمع وهو ما يعطي لهذه الدراسة مجالها الحقيقي، باعتبار دور هذه العلاقة الحيوي والفعال في استمرارية المنظمة وتحقيق الأهداف والسياسات العامة.

● يساهم في حث المنظمة على رسم الخطط والبرامج التي تساعد على تلبية احتياجات العاملين في المنظمة وإشباع رغبتهم، مما يدفعهم إلى زيادة العطاء في العمل وبالتالي ارتفاع الروح المعنوية والرضا الوظيفي مما ينعكس على تحسين الأداء والإنتاجية.

● تتضح أهمية البحث في تقديم معلومات وبيانات عن الرضا الوظيفي والإنتاجية في المجال الإنتاجي وتوضيح العلاقة بينهما، حيث يعتبر هذا البحث بالإضافة إلى مساهمته في إثراء المكتبات العربية ببيانات ومعلومات عن هذا الموضوع الهام، يحاول تقديم دراسة تحليلية لبعض متغيرات الرضا الوظيفي المؤثرة في مستوى الإنتاجية.

● له أهمية خاصة على مستوى المجتمع الليبي، كون هذه الشركة تعمل في مجال إنتاج النفط الذي يعتبر المصدر الأساسي للاقتصاد الوطني الليبي وتعتبر هذه الشركة من أكبر وأهم الشركات المساهمة في تنميته، الأمر الذي يجعل من مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية بهذه الشركة ذات أهمية على مستوى المجتمع الليبي ككل.

● إعطاء مؤشر لإدارة المنظمة عن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ومستوى الإنتاجية بالشركة.

● مساعدة إدارة الشركة على معرفة مستوى الأداء الحقيقي، والتعرف على نواحي التقصير وأسبابه للعمل على تفاديها.

● حث الإدارة على رسم سياسات وخطط تساهم في تطوير أداء العاملين ورفع مستوى الإنتاجية.

● مساعدة إدارة الشركة في التعرف على أبعاد الرضا الوظيفي المؤثرة سلباً في مستوى الإنتاجية، للعمل على زيادة الاهتمام بها للوصول إلى مستوى إنجاز أعلى.

● مساعدة إدارة المنظمة في التعرف على العوامل الشخصية والوظيفية المؤثرة في مستويات الرضا والإنتاجية، و استغلالها في تحقيق مستويات إنجاز أعلى.

- يعطي إضاءة للمهتمين بدراسة الموارد البشرية ودورها الفعال في تحقيق أهداف المنظمة .
- يساهم بالمعلومات والبيانات في البحوث والدراسات ذات العلاقة.
- الخروج بتوصيات لبحوث إستكمالية فيما يتعلق بتأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية في المجال الإنتاجي ومجالات الأعمال الأخرى.

سادساً: أسباب اختيار موضوع البحث

إن موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية من المواضيع المهمة على مستوى المنظمات والدول بشكل عام، حيث إن الإنتاجية تعتبر مؤشر يشير إلى مستوى التطور والنمو في الدولة، ونظراً لهذه الأهمية فإن هذا الموضوع يتطلب الدراسة والبحث المستمر من قبل الدارسين والباحثين في هذا المجال، وحيث إن القوى العاملة في الدولة تعتبر من أهم العوامل المحددة لدرجة التقدم الاقتصادي فيها، فإن المنظمات المختلفة تهدف إلى تنمية العلاقة بين المنظمة والعاملين وتنمية المبادرة والإبداع لديهم وإيجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد لرفع مستوى الأداء والإنتاجية، وذلك عن طريق تحقيق مستويات جيدة من الرضا الوظيفي للعاملين، وباعتبار أن المنظمات الإنتاجية في أي مجتمع كان هي حجر الأساس في تنمية وتطوير المجتمع، فإن الرضا الوظيفي للعاملين بهذه المنظمات له أهمية بالغة على مستوى المجتمع ككل، وهذا يعتبر من أهم الأسباب التي دعت الباحث إلى اختيار هذا الموضوع ودراسته في شركة الخليج العربي للنفط كنموذج للمنظمات الإنتاجية بليبيا. هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى أثبتت العديد من الدراسات والأبحاث المتعلقة بالرضا الوظيفي أهميته في التأثير على سلوك الأفراد في المنظمات المختلفة ودوره الفعال في نجاح أو فشل المنظمة، مما أثار رغبة الباحث

لدراسة الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية في بيئة عمل مختلفة، للوقوف على أهم العوامل المؤثرة في مستوياته إيجاباً وسلباً ودور ذلك في التأثير على مستوى الإنتاجية.

سابعاً: حدود البحث

حددت هذه الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمانية والموضوعية وهي محددة بالبيانات المجمعة

عن طريق أداة الدراسة ومرتبطة بمجتمع الدراسة وهي شركة الخليج العربي للنفط بليبيا كالتالي:

- الحدود المكانية: شركة الخليج العربي للنفط في ليبيا بإداراتها وأقسامها المختلفة.
- الحدود الزمانية: وهي فترة تطبيق القياس في الدراسة (الدراسة الميدانية) خلال الفترة من يونيو 2013 إلى مايو 2014 من عمل المنظمة.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة في دراسة طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية.

ثامناً: مفاهيم البحث

● الرضا الوظيفي

عرف عاشور(1983م:138) الرضا الوظيفي بأنه "هو أحد المصطلحات التي تستخدم للتعبير عن

المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله ومن هذه المصطلحات الروح المعنوية الاتجاه النفسي

نحو العمل والرضا عن العمل، وتشير هذه المصطلحات وإن اختلفت تفصيلات مدلولاتها إلى مجموع

المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل وقد تكون سلبية أو إيجابية".

كما عرفه العديلي (1406هـ: 19) بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع

الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة".

كما عرض بن عبدالله (2007م: 243) تعريفاً آخر للرضا الوظيفي بقوله هو " الحالة العاطفية

الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة ". ويمكن القول أن الرضا

الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدده الفرد من وظيفته ومن جماعة

العمل ومن رؤسائه اللذين يخضع لإشرافهم وكذلك من المنظمة و البيئة التي يعمل فيها، وباختصار

فإن الرضا الوظيفي هو داله لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء

وإشباع لحاجاته، كما يمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن الوظيفة والرضا

عن علاقات العمل والرضا عن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والرضا عن المرؤوسين والرضا عن

أساليب التوجيه والإشراف والقيادة والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الأفراد.

وفي هذا البحث سنتعامل مع الرضا الوظيفي باعتبار أنه "شعور الموظف الإيجابي أو السلبي نحو العمل

الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيرات المادية والمعنوية والنفسية التي تحيط به في بيئة

العمل.

● الإنتاجية

حسب مفهوم منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، الإنتاجية هي "كمية الإنتاج (المخرجات) منسوبة

إلى كل عنصر من عناصر الإنتاج ". ويشير هذا التعريف إلى علاقة الإنتاج بعنصر واحد من عناصر

الإنتاج أو مجموعة العناصر المستخدمة في تحقيقه (المدخلات)", أما المركز الياباني للإنتاجية (JPC)،

يعرف الإنتاجية بأنها "تعظيم فائدة استخدام أو استغلال الموارد البشرية والمادية المستخدمة في الإنتاج مع تقليل التكاليف المصاحبة للإنتاج، بما يمكن من توسيع السوق ورفع معدلات استخدام العمالة، وتأمين أجور عالية، ورفع مستوى المعيشة لصالح كافة أفراد المجتمع". (الفارس، 1995م: 226)

● الترقية

الترقية هي نقل الموظف إلى وظيفة ذات مهام ومسؤوليات أعلى من مهام ومسؤوليات الوظيفة التي يشغلها حالياً. وتعتبر الترقية من الدوافع التي تسبب في رضا أو عدم رضا الموظف، وقد اعتبرها هيرزبرج من العوامل الدافعة التي تسبب الرضا لدى العاملين، لأن مع وجودها ورضا الموظف عنها تكون من أهم العوامل الدافعة التي تدفع العاملين للعمل والإبداع فيه.

● الظروف المادية للعمل

ظروف العمل المادية هي تلك الظروف المحيطة بالعاملين وتؤثر على شعورهم بالرضا، ومن أهم هذه الظروف (الإضاءة، الحرارة، التهوية، الرطوبة، الضوضاء، النظافة، وضع الفرد أثناء تأديته للعمل من أمن وراحة نفسية، حجم الحجرة وعدد الموظفين، توفر و ترتيب أجهزة وأدوات العمل)، وقد اعتبرها هيرزبرج في نظرية العاملين من ضمن العوامل الوقائية التي في حالة توفرها بشكل مناسب تؤدي إلى خلق الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين، أما في حالة غيابها فإن ذلك يؤدي إلى حياء الشعور بالرضا الوظيفي.

● الراتب

يقصد بالراتب تلك المبالغ النقدية التي يستلمها الموظف لقاء القيام بأعمال وظيفته، وقد اعتبره هيرزبرج في نظرية العاملين من ضمن العوامل الوقائية التي في حالة توفرها بشكل مناسب تؤدي إلى خلق الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين، مما يوجب الاهتمام بها وإشباعها لتؤدي دورها في تحفيز العاملين، كما اعتبر إبراهيم ماسلو الراتب في نظريته التدرج الهرمي للحاجات، من أولى الحاجات الإنسانية لدى الفرد في حالة عدم إشباعها بدرجة كافية، فالراتب من أهم المحفزات المؤثرة في شعور العاملين بالرضا.

● نمط الإشراف

يقصد بنمط الإشراف الأسلوب الذي تتبعه الإدارة أو المشرفين للتأثير على العاملين وتوجيه سلوكهم، بالتالي فإن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمؤوسيتهم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية. فنمط الإشراف الجيد يؤدي إلى التأثير على شعور العاملين بالرضا الوظيفي. فقد اعتبر هيرزبرج في نظرية العاملين أن نمط الإشراف أو العلاقة بين الرئيس والمؤوس من ضمن العوامل الوقائية التي في حالة توفرها بشكل مناسب تؤدي إلى خلق الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين وتمنع الشعور بعدم الرضا.

● العلاقة مع الزملاء

يقصد بالعلاقة مع الزملاء تلك العلاقات الإنسانية بين زملاء العمل وماتتيحه من تعاون واحترام متبادل وتقدير واعتراف بالجهود في العمل، ويعتبر هيرزبرج في نظرية العاملين أن جماعة العمل أو

العلاقة بين الزملاء من ضمن العوامل الوقائية التي في حالة توفرها بشكل مناسب تؤدي إلى خلق الشعور بالرضا الوظيفي. أي أنه كلما كانت جماعة العمل متحاببة ومتعاونة، كلما كانت سبباً في رضا العاملين.

● محتوى العمل

يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة، من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسيّر عليه، فمحتوى العمل له دور مهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال إشباع الحاجات النفسية والذاتية، وذلك عن طريق القيام بأعمال ذات مهام متعددة بحيث يستخدم العاملون قدراتهم وإمكاناتهم وخبراتهم وإبداعاتهم لأدائها، مما ينعكس على شعورهم بالرضا، هذا ويعتبر هيرزبرج في نظرية العاملين أن محتوى العمل من ضمن العوامل الدافعة التي في حالة توفرها بشكل مناسب تؤدي إلى خلق الشعور بالرضا الوظيفي.

● العوامل التنظيمية

هي تلك العوامل المرتبطة بالمنظمة، والتي تؤثر بالإيجاب أو السلب على مستوى الإنتاجية، وتستطيع المنظمة تغييرها أو تحسينها عند الضرورة في حال تأثيرها السلبي على مستوى الإنتاجية.

● العوامل الفنية

هي تلك العوامل أو الظروف التي تصاحب تأدية الوظيفة و لها علاقة وتؤثر في مستوى الإنتاجية، منها (نوع الآلات المستخدمة، جودة المواد الخام، طرق وأساليب العمل وتصميم العمليات،

التخصص وتقسيم العمل، التعليم والتأهيل والإعداد، تنظيم العمل وترشيده، استخدام التكنولوجيا الحديثة).

● العوامل الشخصية

هي تلك القدرات الشخصية للعاملين التي تؤثر على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم مثل (إنجاز العمل، القدرة والرغبة في العمل، المسؤولية تجاه العمل، الخبرة العملية).

تاسعاً: مضمون نظرية (ذات العاملين) لهيرزبرج لدراسة الرضا الوظيفي

خلال هذا البحث سنقوم بالاستعانة ببعض المفاهيم التي وضعتها بعض نظريات الفكر الإداري فيما يتعلق بالسلوك الإنساني، وذلك للتحقق من الفروض التي استندت عليها هذه النظريات في دراسة الرضا وعدم الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات وما يتبع ذلك من سلوك يؤثر في نواتج العمل كالإنتاجية والأداء وغيرها. وفي هذه الفقرة سنتناول توضيح لمضمون نظرية (هيرزبرج) التي درست العوامل المحققة للرضا الوظيفي وانعكاسها على الإنتاجية، حيث تم الارتكاز على هذه النظرية لخدمة موضوع البحث، وتحقيق أهدافه.

حيث يكمن مضمون هذه النظرية في الدراسة التي قام بها هيرزبرج والتي فصل فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي، وقد توصل إلى تحديد مجموعتين مستقلتين من العوامل، سميت المجموعة الأولى بمجموعة (العوامل الدافعة) التي تؤدي في حالة توفرها إلى الشعور

بالرضا الوظيفي، وهي مرتبطة بمحتوى الوظيفة و تضم عدة عوامل نذكر من أهمها: (الإنجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم والنمو، أهمية الوظيفة)، أما المجموعة الثانية فسميت بمجموعة (العوامل الوقائية) مجموعة عدم الرضا الوظيفي، والتي ترجع إلى الظروف المحيطة بالوظيفة، وتضم عدة عوامل نذكر من أهمها: (ظروف العمل، الإشراف، تطور ونمو المهنة، الأجر، والعلاقات مع الآخرين)، وخلال هذا البحث سيتم الاستفادة من هذه النظرية في دراسة الرضا الوظيفي ومدى تأثيره في الإنتاجية، وذلك بفحص تأثير كل من (العوامل الدافعة، العوامل الوقائية) التي حددتها هذه النظرية على شعور العاملين بالرضا.

عاشراً: الدراسات السابقة

غطت دراسات عديدة جوانب الرضا عن العمل وعلاقته بمختلف المتغيرات والعوامل الموجودة في بيئة العمل وكذلك أثر الرضا وعدم الرضا على سلوك الأفراد في المنظمات، وقد اهتم الباحثون الأوائل من أنصار المدرسة العلمية في مجال الصناعة بزيادة الإنتاجية والدوافع لدى العاملين، حيث قامت هذه الدراسات على اعتبار أن الإنتاجية هي العامل التابع الرئيسي في أبحاثهم، ثم تلا ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية التي اتسع محيطها ليشمل علاوة على الإنتاجية اتجاهات العاملين وخاصة الرضا عن العمل.

فقد حمل كُتاب وباحثو مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة لواء هذه الفكرة، وقاموا بتأكيد ما تبريرها في كتاباتهم وبحوثهم، حيث قام هؤلاء الكُتاب بتقديم هذه العلاقة ليس باعتبارها مجرد علاقة

بين متغيرين هما الرضا والإنتاجية، وإنما باعتبارها علاقة سببية بين الرضا كمتغير سببي، والإنتاجية كمتغير الأثر أو النتيجة، وتبرير هذه العلاقة السببية قُدم في صورة تفسير مبسط يقوم على فكرة أن الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد بالتالي حماسه للعمل ويزداد أيضاً امتنانه لوظيفته، فترتفع بذلك إنتاجيته وأداؤه.

إن العلاقة بين الرضا والإنتاجية كانت محوراً للعديد من الدراسات التجريبية التي تمت في أعقاب دراسات الهاوثورن، فقد اتجهت اهتمامات العديد من الباحثين إلى محاولة اختبار هذا الفرض الذي ذاع وانتشر في الأربعينيات وأوائل الخمسينيات وذلك من خلال دراسات تجريبية تقيس كلا المتغيرين لدى عينات مختلفة من العاملين في الصناعة في الولايات المتحدة، فقد أجريت في أواسط الخمسينيات العديد من الدراسات منها ما قام به هرزبرغ وجماعته 1957م، حيث ألفت الدراسة الضوء على مستويات الإنتاجية والرضا عن العمل، ويرى هرزبرغ أن الدوافع والأداء على علاقة مباشرة بدرجة الرضا الوظيفي والتحدي الذي يشعر به العاملون ويعيشونه في عملهم.

وباستعراض الدراسات المعاصرة حول العلاقة بين الرضا والإنتاجية فإن معظم النماذج النظرية الحديثة، تقدم فروضاً أكثر تعقيداً من ذلك الفرض البسيط الذي قدمه كُتاب العلاقات الإنسانية. ويعتبر النموذج النظري للباحثان بورتير ولولر (Porter & Lawler 1967) أكثر هذه النماذج قبولاً الآن.

ويقوم هذا النموذج على مجموعة فروض حول محددات الأداء، ومحددات الرضا، فالأداء وفق نموذج بورتير ولولر يحدده الجهد المبذول في العمل متفاعلاً مع قدرات الفرد وإدراكه لمكونات ومتطلبات دوره

الوظيفي، أما الجهد المبذول فتحدده قيمة العوائد ودرجة توقع الفرد لحصوله عليها إذا ما بذل الجهد المطلوب، أي أن الرضا لا يعتبر محددًا مباشراً للأداء أو حتى الجهد المبذول في العمل، وإنما من خلال متغير وسيط هو العوائد التي يستخدمها الفرد لإشباع حاجاته.

ووفق هذا النموذج فإن خبرات الفرد بالمعيار الذي يعطى على أساسه العوائد ودرجة أخذ هذا المعيار بالأداء والإنجاز في العمل كأساس لهذه العوائد، يؤثر على التوقعات المستقبلية للفرد فيما يتعلق بالآثار المترتبة على بذله للجهد في العمل وقيامه بتحقيق مستوى أداء معين، فإذا كان معيار العوائد هو الأداء فإن توقعات الفرد للحصول على مزايا ومكافآت وعوائد أخرى بناء على ما يبذله من جهد وما ينتج عن هذا الجهد من أداء ستكون عالية.

والمجدير بالذكر أن الدراسات المعاصرة قد أولت موضوع الرضا الوظيفي للعاملين باهتمام واسع من قبل الباحثين بالدراسة والتحليل، لدراسة العلاقة بين العديد من العوامل و الرضا الوظيفي، كذلك الآثار الناتجة عن الرضا في سلوك الأفراد بالعمل، وقد تباينت نتائج الدراسات في تحديد العوامل المؤثرة في الرضا بالإضافة إلى التباين في تحديد آثار الرضا على سلوك العاملين، لكنها تدور حول محاور أساسية تختلف من دراسة لأخرى في تقسيم هذه العوامل إلى مجموعات إجمالية أو عناصر فرعية، لكنها تصب في نفس السياق.

ولعل من المفيد ذكره أن هذه الدراسات تطرقت إلى دراسة الرضا الوظيفي في اتجاهين:

الاتجاه الأول: أهتم بدراسة تأثير العوامل المختلفة على مستوى الرضا لدى الأفراد العاملين بالمنظمة، أو بمعنى آخر اعتبرت هذه الدراسات أن رضا العاملين هو متغير تابع (نتيجة) يتأثر بالعديد من العوامل (المسببة)، فتحقق الرضا أو عدم الرضا يعتمد على درجة تأثير تلك العوامل على الأفراد العاملين.

أما الاتجاه الثاني: فقد أهتم بدراسة تأثير الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالمنظمة على سلوكهم في العمل (الإنتاج)، أو بمعنى آخر دراسة الرضا الوظيفي كمتغير مستقل (مسبب) يؤثر في المتغير التابع (نتيجة) وهو سلوك الأفراد، أي أن تمتع العاملين بمستوى جيد من الرضا عن العمل من شأنه أن يدفعهم إلى تحسين مستوى إنجازهم.

ومن الدراسات التي تطرقت إلى دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين كمتغير مستقل يؤثر في سلوك العاملين، نجد دراسة الشهري (2002) حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية بين مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية، فقد بلغ معامل الارتباط بين المتغيرين 0.6، مما يؤكد وجود العلاقة وهذا يعني أنه كلما ارتفع مستوى رضا العاملين ارتفع معه مستوى إنتاجيتهم وبالمثل، كلما زادت الإنتاجية زاد مستوى رضا العاملين، وهذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة "التويجري (1988) في وجود علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، أيضاً اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة عبدالحالق (1982) في وجود أثر للرضا الوظيفي على الإنتاجية ولكن ليس بطريقة مباشرة، إنما التأثير الناتج يكون عن طريق عوامل وسيطية أخرى منها: (الدافعية للعمل، العوامل

تنظيمية، العوامل المرتبطة بالفرد) التي تحدد مستوى الإنتاجية، مما يعني أن التغيير الذي يحدث في مستوى رضا العاملين لا يقابله بالضرورة تغير مماثل في مستوى الإنتاجية.

وفي نفس السياق أشارت الدراسة التي أجراها كل من عيسى وعبدالقادر (1998) التي أجريت على المؤسسات الجامعية أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر سلباً على رضا العاملين وبالتالي على تأديتهم للعمل الأمر الذي أدى إلى إعاقه نشاطهم وأثر على مستوى إنتاجيتهم سلباً، ومن بين هذه العوامل المؤثرة (الأجر، التوثيق العلمي، برامج التدريب، النظافة في مكان العمل)، وقد بينت نتائج دراسة الفضيلي (1993) أن هناك علاقة طردية بين الظروف المادية للعمل والعائد المالي و مستوى رضا العاملين، فكلما كانت الظروف المادية للعمل والعائد المالي الذي يتحصل عليه العاملين يلبي احتياجاتهم، كلما أدى ذلك إلى مستوى جيد لرضاهم عن العمل.

أما دراسة بورغدة (2008) توصلت إلى أن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين يتمتعون برضا عام عن عوامل الرضا الوظيفي (ظروف العمل، زملاء العمل، الترقية، الإشراف، الترقية، الأجر)، الأمر الذي أدى إلى التأثير الإيجابي على مستوى أدائهم، علاوةً على ذلك بينت نتائج الدراسة قوة العلاقة بين الأداء والرضا الوظيفي، فقد أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن معامل الارتباط وصل إلى $R=0.847$ ، $R^2=0.718$ مما يشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين، وأكدت هذه النتائج نتائج دراسة بوطاجين (1998) حيث أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين لا يتمتعون بالرضا عن عوامل الرضا التي تم قياسها وهي (الإدارة، جماعات العمل، عدالة

الأجر، نظام الترقية، ظروف العمل) مما أدى إلى انخفاض مستوى الإنتاجية، وهذا يشير إلى العلاقة الرابطة بين الرضا والإنتاجية، فانخفاض مستوى الإنتاجية كان بسبب عدم رضا العاملين.

وذهبت دراسة الحري (2005) لإثبات تأثير الرضا الوظيفي على سلوك العاملين، فقد أظهرت نتائج دراسته أن هناك علاقة طردية موجبة بين الرضا والأداء، وأن العاملين يتمتعون برضا عن (الإشراف المباشر والغير مباشر، فاعلية الإدارة، طبيعة العمل، العلاقات الإنسانية بالعمل، الحوافز المادية والمعنوية) مما زاد من دافعيتهم وتحفيزهم وبذل المزيد من الجهد لتحسين الأداء.

أما دراسة خميس (2012) والتي هدفت إلى الكشف عن درجة تقدير المشرفين التربويين لمستوى ضغوط العمل التي تواجههم في العمل وتأثيرها على رضاهم عن العمل، فقد بينت دراسته أن المشرفين التربويين يتعرضون إلى مستوى متوسط من ضغوط العمل مما نتج عنه مستوى متوسط لدرجة رضاهم عن العمل، أيضاً بينت الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في آراء العينة حول مستوى الرضا الوظيفي تعزى للعوامل الديموغرافية، وفي نفس السياق كشفت دراسة شفيق (2010) أن هناك علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي، أي أنه كلما زاد مستوى ضغوط العمل التي يواجهها العاملين في العمل، كلما انخفض مستوى الرضا لديهم مما يؤكد وجود العلاقة بين المتغيرين.

كما أثبتت دراسة بن أحمد (2009) التأثير الناتج عن الرضا الوظيفي في نواتج العمل، حيث هدفت دراسته إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك

علاقة طردية موجبة بين الرضا والأداء مما يفيد بأنه كلما كان مستوى رضا العاملين مرتفع أدى ذلك إلى ارتفاع مستوى أدائهم في العمل والعكس صحيح، كما أظهرت نتائج دراسة الحراحشة (2008) أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين والنمط القيادي.

والجدير بالذكر أن هناك العديد من الدراسات التي أثبتت نتائجها أن تمتع العاملين بمستوى جيد من الرضا عن العمل من شأنه أن يؤثر إيجابياً على نواتج العمل، بالإضافة إلى ماسبق ذكره من دراسات نذكر أيضاً دراسة الحويجي (2008) الذي قال في دراسته أن هناك علاقة ارتباط إيجابي بين تمتع العاملين بالرضا عن العمل ورغبتهم في الاستمرار في العمل، كما أشارت دراسة Kabungaidze & Nomakholwa (2013) أن هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل والدوران الوظيفي، مما يعني أنه يقل الدوران الوظيفي للعاملين كلما كانوا يتمتعون بمستوى جيد من الرضا عن العمل والعكس صحيح، أما دراسة بوطاجين (1998) التي إنطلقت في دراستها من فكرة أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى الأداء والإنتاجية، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لدراسة وتحليل أبعاد الرضا الوظيفي المتمثلة في (الرضا عن الإدارة، الإشراف، جماعة العمل، الأجر، الترقية)، حيث أظهرت النتائج أن العاملين لا يتمتعون برضا وظيفي، وتساءلت كيف يمكن للعامل أن ينتج في غياب أبسط الشروط، وقد استنتجت أن عدم رضا العاملين أدى إلى مستوى منخفض من الأداء والإنتاجية بالمنظمة.

ومن الدراسات التي تطرقت إلى دراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين كمتغير تابع يتأثر بعوامل مختلفة سواء كانت متعلقة بالمنظمة أو البيئة أو متعلقة بالفرد نفسه، نجد دراسة المدلج (2003) حيث بينت نتائج دراسته أن كل من العوامل (توافق الوظيفة مع سنوات الخبرة، الوقت الكافي لإنجاز العمل،

الراتب والحوافز، برامج التدريب، نظرة المجتمع للعمل، فرص الترقية) لها علاقة إيجابية بشعور العاملين بالرضا، أي أنه كلما كانت هذه العوامل متفقه مع ما يأمله العاملين كلما كان ذلك سبباً في تمتعهم بمستوى جيد من الرضا والعكس صحيح، وفي نفس السياق فيما يتعلق بالعوامل الشخصية المؤثرة في الرضا الوظيفي، أظهرت الدراسة وجود اختلاف لبعض العوامل في درجة تأثيرها على رضا العاملين عن العمل باختلاف العامل ومن هذه العوامل: (نوع الوظيفة، العمر، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، التدريب)، وعدم وجود اختلاف في التأثير لكل من العوامل (المستوى التعليمي، الدخل الشهري، المزايا المادية).

أيضاً أكد العواجين في دراسته التي أجراها على عينة من العاملين في مؤسسة الأيتام (2013) أن جودة الخدمات الداخلية بالمؤسسة والتي منها (السرية، الثقة، التعاطف، المهنية) لها تأثير مباشر على رضا العاملين، فكلما كانت هذه الخدمات ذات مستوى مرتفع في نظر العاملين كلما أثر ذلك بشكل إيجابي على تمتعهم بمستوى جيد من الرضا، وفيما يتعلق بالحوافز والدوافع وتأثيرها على الرضا الوظيفي بينت نتائج دراسة كل من: توفيق (2012)، أبوسنينة (2008)، Rizwan (2010)، أن لها تأثير إيجابي واضح على شعور العاملين بالرضا، فنظام الحوافز العادل والمكافآت تدفع العاملين لبذل المزيد من الجهد والعطاء نتيجة لشعورهم بالرضا.

وذهبت دراسة كل من وهيبة (2012)، البريدي (2008) لدراسة متغير آخر ومدى تأثيره في رضا العاملين، حيث هدفت دراستهما إلى التعرف على أثر أبعاد الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين، وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية قوية بين الثقافة التنظيمية ورضا العاملين، كما

بينت دراسة الطيب (2008) علاقة الرضا بمتغير آخر، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي والرضا.

كما ذهبت دراسة (Glen, Williams, and Koch, 2006) إلى معرفة أثر العمر والجنس في مستوى الرضا الوظيفي لدى المحاسبين المهنيين في الولايات المتحدة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الخصائص التالية ذات علاقة وثيقة وبالغلة بالعمر والجنس وهي (إنجاز العمل، التعامل مع الزملاء، فرص الترقية، المدراء، التمييز بناءً على الجنس، العلاقة مع الزملاء)، بينما لا توجد علاقة وثيقة بين الخصائص (كمية التعويض، الحوافز المعطاة، كمية عبء العمل المطلوبة)، وأوصت الدراسة بوضع برامج فعالة لزيادة تفعيل المحاسبات والدماجهم بالعمل، بالإضافة إلى العمل على إدراج الموظفين في الترقيات والتقدم مثل الذكور.

أما دراسة (Hung.J, 2006) فقد هدفت إلى دراسة العلاقة بين تفويض الصلاحيات والرضا الوظيفي لدى معلمي المدرسة العليا بمنظمة كاوهسينج في تايوان، باستخدام طريقتي الدراسة المسحية والارتباطية وقد توصلت الدراسة إلى: (وجود علاقة دالة إحصائية بين تفويض الصلاحيات والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى وجود فروق دالة إحصائية في تفويض الصلاحيات تعزى للمؤهل العلمي والجنس، بينما لا توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى لحجم المدرسة والمؤهل العلمي والجنس).

وكذلك دراسة (Dian & Shu,2012) والتي هدفت إلى دراسة متوسط التأثير بين الثقافة الداعمة والرضا الوظيفي في الخدمات الإدارية بمؤسسات التعليم العالي بجامعة تايوان، وقد استخدم الباحث

نموذج المعادلة البنائية لدراسة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الالتزام التنظيمي له دور مهم في التأثير على العلاقة بين الثقافة الداعمة والرضا الوظيفي، كما أثبتت الدراسة وجود علاقة إيجابية مباشرة بين الثقافة الداعمة والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك بينت الدراسة أن هناك تأثير مباشر للالتزام التنظيمي على الرضا الوظيفي.

أيضاً دراسة (chinapha, 2009) والتي هدفت إلى تحديد العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي، حيث تم قياسها باستخدام دليل وصف المهنة (JDI)، أما المتغيرات الشخصية فقد تم قياسها بواسطة استبانة العوامل الشخصية الستة عشر والتي ترتبط بمديري المدارس الدولية بتايلاند، حيث كان المشاركون في الدراسة عبارة عن مديرين بدوام كامل في أكبر سبع مدارس دولية تتحدث الإنجليزية بتايلاند، وقد بينت النتائج أن خاصية الشخصية الأكثر ارتباطا بالرضا الوظيفي كان إجمالي الدخل الشهري المتحصل عليه من التعليم.

ومن الدراسات التي درست الرضا الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات المختلفة، دراسة (Macula,2008) التي هدفت إلى تقدير مستوى الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الابتدائية العامة في نيوجيرسي وتحليل علاقته بمجموعة من المتغيرات الديموغرافية، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي العام والجنس والمرحلة التي يقوم بتدريسها وعدد سنوات العمل بالمدرسة، والمنافع والضمانات التقاعدية، بينما لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي العام والعمر والمعتقد والمؤهل العلمي والراتب والدورات التي حصل عليها وعدد ساعات التدريس وحجم الصف.

أيضاً دراسة دراسة (Badia & Babiano,2007)، التي هدفت إلى استكشاف فيما إذا كان لتطبيق الحوافز المادية تأثير على جودة الحياة المهنية بالنسبة للأطباء والمرضات ورضا المستخدم النهائي في كارولينا في أسبانيا، وقد بينت نتائج الدراسة أن الحوافز لها علاقة مع جودة وكفاءة الحياة المهنية للأطباء، وأن الحوافز لها علاقة على المدى الطويل مع زيادة وتطوير المهارات المهنية وبالتالي زيادة مستوى رضا المستخدم النهائي.

أحد عشر: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، تبين أن هذه الدراسات قد تناولت موضوع الرضا الوظيفي كمتغير يتأثر ويؤثر في العديد من المتغيرات، ومن الملاحظ أيضاً أن هذه الدراسات قد أجريت في بيئات مختلفة من حيث طبيعة نشاطها، منها الإنتاجية والتربوية والخدمية، وقد أجريت هذه الدراسات في فترات زمنية متلاحقة انحصرت ما بين عام 1998-2013 والدراسة الحالية أجريت في العام 2014 مما يشير إلى تواصل الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع الهام، كما اختلفت هذه الدراسات في طبيعة المتغيرات التي تناولتها بالدراسة، فقد تناولت هذه الدراسات العديد من المتغيرات وعلاقتها بالرضا الوظيفي أو تأثير الرضا الوظيفي على سلوك العاملين في العمل كالأداء والإنتاجية والرغبة في العمل والولاء للمنظمة الخ..، أي دراسة مدى تأثير شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا على سلوكهم في العمل. ويمكن التعليق على هذه الدراسات كالتالي:

أ: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

1. من حيث الأهداف :

يمكن ملاحظة أن الدراسات السابقة المعروضة قد اختلفت باختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها، حيث تناولت الدراسات موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات وسعت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، ومنها ما هدف إلى تحديد العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي، ومنها ما حاول تحقيق هذه الأهداف مجتمعة، كما هدفت هذه الدراسات إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات كالأداء الوظيفي والإنتاجية والثقافة التنظيمية إلخ..، والدراسة الحالية تهدف إلى التركيز على أهمية الرضا الوظيفي للعاملين وتأثيره على مستويات الإنتاجية بإحدى المنظمات الإنتاجية من خلال الكشف عن مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين الرضا والإنتاجية.

2. من حيث المنهجية المتبعة بالبحث

الدراسة الحالية تلتقي وتختلف مع الدراسات السابقة المعروضة في كثير من الجوانب المتعلقة بالمنهجية المتبعة لتحقيق الأهداف ويمكن توضيحها كالتالي:

- من حيث موضوع البحث : يمكننا القول بشكل عام بأن دراستنا قد اتفقت مع كل

الدراسات في دراسة وتفسير موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بالمنظمة، إلا أنه من حيث

دراسة علاقة الرضا الوظيفي بمتغير الإنتاجية، فإن دراستنا اتفقت مع دراسة (الشهري،

2002) ، (بوطاجين، 1998)، واختلفت مع باقي الدراسات التي اهتمت بدراسة

وتفسير هذه العلاقة من خلال تأثير الرضا الوظيفي على متغيرات أخرى مثل (الأداء، الولاء التنظيمي..إلخ).

● **من حيث المتغيرات المدروسة :** اتفقت دراستنا مع بعض الدراسات واختلفت مع الأخرى، فالدراسات التي اتفقت مع دراستنا الحالية في دراسة متغيرات الرضا الوظيفي نجد: دراسة كل من (بورغدة، 2008، الشهري، 2002، بوطاجين، 1998)، واختلفت مع الدراسات الأخرى من حيث متغيرات الرضا الوظيفي المدروسة.

● **من حيث المنهج المتبع وأداة الدراسة :** يمكن ملاحظة أن أغلب الدراسات اتبعت المنهج الوصفي التحليلي كما اعتمدت معظم الدراسات الاستبانة في تجميع البيانات والمعلومات الأولية من عينة الدراسة، وهذا يتفق أيضاً مع الدراسة الحالية في استخدام نفس الأسلوب، بالإضافة إلى استخدام المنهج الارتباطي في الدراسة الحالية لتفسير العلاقة بين المتغيرات.

● **من حيث التحليلات الإحصائية :** هناك اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في استخدام التحليلات الإحصائية للحصول على النتائج، فقد استخدمت الدراسات السابقة خاصة التي درست علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية في الحصول على النتائج التحليل الوصفي من تكرارات ونسب مئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري كدراسة (الشمري، 2009، الشهري، 2002، بوطاجين، 1998)، أما الدراسة الحالية تستخدم التحليل الوصفي في دراسة وتفسير مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية، بالإضافة إلى تحليل الانحدار البسيط والمتعدد للكشف عن العلاقات بين المتغيرات، علاوةً على تحليل التباين للكشف عن الفروق النوعية حول مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية.

ب: الإستفادة من الدراسات السابقة

الدراسة الحالية قد استفادت من الدراسات السابقة في عدة جوانب من أهمها:

1. تنسيق وكتابة الإطار النظري فيما يتعلق بموضوع الدراسة من خلال التعرف على المراجع والكتب والدراسات والأبحاث والدوريات التي استعانت بها تلك الدراسات.
2. إعداد وتصميم الاستبانة، حيث استفادت الدراسة الحالية من الاستبانات المستخدمة في دراسة كل من (بورغدة، 2008، الشهري، 2002، بوطاجين، 1998) في صياغة عبارات المقياس المستخدم في الدراسة.
3. الاستفادة من التوصيات والمقترحات لبعض الدراسات للتعرف على بعض الجوانب التي تحتاج إلى البحث والدراسة.

ج: الجديد في الدراسة الحالية على الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في بعض الجوانب نلخصها في التالي:

1. تتميز هذه الدراسة أنها تتناول هذا الموضوع في بيئة إنتاجية مختلفة، كما أنها تنطلق من مبدأ القناعة بوجود علاقة طردية بين المتغيرين كما ذهبت إلى ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية.
2. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها ركزت في قياس الرضا الوظيفي والإنتاجية على أهم العوامل التي أثبتت نتائج الدراسات أن لها تأثير واضح على مستوياتها.
3. تتميز الدراسة الحالية أنها تناولت موضوع الرضا والإنتاجية والعلاقة بينهما في المجال الصناعي الإنتاجي وليس في المجال الخدمي أو التربوي كما ذهبت معظم الدراسات السابقة المعروضة.

4. تتميز الدراسة الحالية بميزة إضافية تتمثل في إمكانية تعميم نتائجها بناءً على التحليلات

الإحصائية المستخدمة فيها للحصول على النتائج.

5. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تناولت موضوع الرضا الوظيفي في

الإدارة الإسلامية، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة.

