الفصل الرابع

تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل تأثير الرضا الوظيفي على الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط، وذلك من خلال دراسة وتحليل مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية، وكذلك دراسة مدى علاقة عوامل الرضا الوظيفي التي تناولتها هذه الدراسة بمستويات الإنتاجية، بالإضافة إلى تقييم الفروق النوعية في مستويات الرضا والإنتاجية بناءاً على العوامل الديموغرافية لعينة الدراسة. ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم مقياسين لقياس الرضا والإنتاجية وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها لاستخدامها في جمع بيانات الدراسة وبعد عملية توزيع وجمع الاستبانات تم ترميز البيانات وادخالها للحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي نتائج الدراسة تبعاً لتسلسل أسئلتها وفرضياتها.

والجدير بالذكر هنا وقبل التطرق إلى دراسة وتحليل أسئلة وفرضيات الدراسة، تجدر الإشارة إلى أن الباحث قد استخدم الإحصاء الوصفي لدراسة وتحليل مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة من عبارات مقياس الرضا الوظيفي والإنتاجية، وذلك بتحديد الأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة على كل عبارة، وحيث إن إجابات العينة

تنحصر بين خمسة خيارات في المقياسين المستخدمان وفق مقياس ليكرت الخماسي، فإنه يجب تحديد طول الفترة أو المدى لكل خيار من الخيارات الخمسة المتاحة أمام المبحوثين للإجابة على العبارات.

فقد ذكر (الفرا،1430هـ:26) أن مقياس ليكرت الخماسي هو مقياس ترتيبي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً)، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن الأوزان وهي (موافق بشدة=5، موافق=4، محايد=3، غير موافق=2، غير موافق إطلاقاً=1)، ولحساب المتوسط المرجح نحسب أولاً طول الفترة لخيارات المقياس، وهي في مقياس ليكرت الخماسي عبارة عن حاصل قسمة 4 على 5، حيث يمثل الرقم 4 عدد المسافات في خيارات المقياس الخمسة (من 1 إلى 2 مسافة أولى، من 2 إلى 3 مسافة ثانية، من 3 إلى 4 مسافة ثالثة، من 4 إلى 5 مسافة رابعة)، والرقم 5 يمثل عدد الخيارات في المقياس، بالتالي يكون طول الفترة في مقياس ليكرت الخماسي= 4/5 = 0.80

ولتحديد الحد الأعلى لكل خيار من خيارات المقياس تم إضافة طول الفترة إلى الخيار الأول ليكون الحد الأعلى للخيار الأول = 1+0.80= 1.80، والحد الأعلى للخيار الثاني=1.80+0.80=2.60 وهكذا حتى الخيار الخامس. وبناءاً عليه يمكن صياغة حدود المتوسط الحسابي ومايقابلها من خيارات وفق مقياس ليكرت الخماسي كما هو مبين في الجدول (4-1) التالي:

جدول (4–1) حدود المتوسط الحسابي ومايقابله من خيارات التقييم المختلفة

درجات المقياس	درجات الموافقة	حدود المتوسط الحسابي
1	غير راضٍ إطلاقاً / غير موافق تماماً	1.80 – 1
2	غير راضٍ/ غير موافق	2.60 – 1.81
3	محايد/ محايد	3.40 – 2.61
4	راضٍ/ موافق	4.20 – 3.41
5	راضٍ جداً/موافق تماماً	5 - 4.21

ووفقاً للجدول السابق تم تحليل ودراسة مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية بشركة الخليج العربي، وذلك بالإجابة على السؤال الأول والثاني من أسئلة البحث كالتالي:

المبحث الأول: نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا الوظيفي

للإجابة على التساؤل الأول والذي نصه " هل يتمتع العاملين بشركة الخليج العربي للنفط بمستوى جيد من الرضا الوظيفي ؟ استخدم الباحث الإحصاء الوصفي للتعرف على مدى شعور العاملين بالرضا أو عدم الرضا الوظيفي وكذلك العوامل والأسباب التي تقف وراء هذا الشعور، حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس الرضا الوظيفي والمتمثلة في ستة أبعاد وهي (الرضا عن الأجر، فرص الترقية، ظروف العمل المادية، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل). وفيما يلي تحليل

وتفسير استجابات العاملين في شركة الخليج العربي للنفط حول الرضا الوظيفي تبعاً لأبعاده وأهميتها في التأثير على شعور العاملين بالرضا.

1.الرضا عن فرص الترقية

تعتبر 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.

ومن خلال النتائج المعروضة في الجدول (4-2) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي راضين عن كل عبارات فرص الترقية المتاحة، ويتضح ذلك جلياً من خلال تقارب قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.72 – 3.85) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "راضٍ". ويمكن أن نلاحظ أيضاً أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على عبارات الرضا عن فرص الترقية، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول فرص الحصول على الترقية ومالها من دور معنوي كبير في شعور الموظف بالرضا قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، حيث صرح 201(84%) من أفراد العينة أن فرص الترقية متاحة لهم، وعارضهم في ذلك 14(5%) صرحوا بأنهم لايحصلون على فرص للترقي في وظائفهم، بينما التزم الحياد بالرأي

24(10%)، ويرجع الباحث هذه النتيجة من خلال آراء العاملين إلى أن الإدارة تحرص على توفير فرص أمام العاملين للحصول على الترقي في وظائفهم.

ومما يدعم هذا الرأي آراء العاملين حول عبارة مدى الرضا عن تكافؤ الفرص بين زملاء العمل في الحصول على الترقية حيث أقر 203(85%) بوجود تكافؤ فرص الترقية بين الزملاء، مقابل 13(5%) وهو عدد قليل جداً قالوا لا يوجد تكافؤ لفرص الترقية وليس هناك عدالة في توزيع الترقية بين الموظفين ،بينما 23(10%) كانوا محايدون بأرآئهم، ويرى الباحث بخصوص هذه النتيجة ومن خلال آراء أفراد العينة أن الشركة تتبع سياسة عادلة جداً فيما يتعلق بتوزيع الترقية على مستحقيها، مما ساهم في تنمية شعور الموظفين بالرضا عن هذا الجانب.

وفيما يخص عبارة ملاءمة سياسة الترقية المتبعة بالشركة مع تحقيق طموحات العاملين أفاد 196(82%) أن سياسة الترقية المتبعة من قبل الإدارة تحقق لهم طموحاتهم، وعارضهم في ذلك 13(5.4%) قالوا بأن سياسة الترقية المتبعة لاتحقق لهم طموحاتهم، بينما 30(12.6%) كانوا محايدون بأرآئهم، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى حرص الإدارة على رضا العاملين وذلك باتباع سياسة جيدة في منح الترقية للعاملين بحيث تحقق لهم طموحاتهم التي يتطلعون إلى تحقيقها كوضوح المستقبل الوظيفي بشغل وظائف في مستويات أعلى، والشعور بتحقيق الذات من خلال التميز في أداء العمل للحصول على الترقي ومن ثم الشعور بالرضا.

أما فيما يتعلق بعبارة ارتباط الترقية بالكفاءة والإتقان أعلن 173(72.4%) أن الترقية مرتبطة بالكفاءة والإتقان، مقابل 20(8.4%) عارضوا ارتباط الترقية بالكفاءة والإتقان، بينما 46(19.2%) كانت آرائهم بالحياد، ويرى الباحث بناءاً على آراء العاملين في هذه النتيجة أن الإدارة تولي اهتمام مميز بعدالة ومصداقية تطبيق نظام الترقية بربطه بالكفاءة والإتقان لما له من أثر على أداء الموظفين وتشجيعهم على أداء أعمالهم بكفاءة ومستوى عالٍ وأيضا تحفيزهم على العطاء والإبداع وتنمية شعورهم بالرضا الوظيفي.

أما عن مدى تناسب الأجر الذي يتقاضاه العاملين مع الدرجة الوظيفية التي ترتبط طردياً بالترقية، فكلما زادت الترقية زادت الدرجة الوظيفية بالتالي يزداد الأجر المتحصل عليه، أفاد 203(84.9%) بأن أجرهم الذي يتقاضونه يتناسب مع درجتهم الوظيفية، في حين عارض ذلك 11(4.6%)، واكتفى بالحياد في الرأي 25(10.5%)، وتشير هذه النتيجة إلى رضا العاملين عن تناسب الأجر مع الدرجة الوظيفية الحالية، مما يعكس عدالة نظام الترقية المطبق من قبل الإدارة.

ومن جهة أخرى مما يعزز الرأي بعدالة نظام الترقية، آراء العاملين حول آخر ترقية حصلوا عليها حيث قال 205(85.8%) أنهم راضون عن الترقية التي حصلوا عليها موخراً، مقابل 13(5.5%) قالوا بأنهم غير راضين، واختار الحياد بآرائهم 21(8.8%)، وهذه النتيجة تعكس عدالة توزيع الترقية بين العاملين و أن العاملين يحصلون على فرص الترقي التي يستحقونها في مواعيدها وبعدالة تامة الأمر الذي أثر على شعورهم بالرضا الوظيفي.

جدول (4–2) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا عن فرص الترقية

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجات الموافقة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة
		النسبة %	راض جداً	راض	محايد	غير راضٍ	غير راض إطلاقاً			
21	مدى رضاك عن الفرص المتاحة لك في الترقية	ك	17	184	24	14	–	3.85	0.621	راضٍ
		%	7.1	77	10	5.9	–			
23	مدى رضاك عن ملائمة سياسة الترقية مع طموحاتك	ك	19	177	30	13	–	3.85	0.633	راضٍ
		%	7.9	74.1	12.6	5.4	–			
24	مدى رضاك عن تكافؤ الفرص بين الزملاء في الترقية	ك	19	184	23	10	3	3.86	0.662	راضٍ
		%	7.9	77	9.6	4.2	1.3			
1	مدى رضاك عن ارتباط الترقية بالكفاءة والاتقان	ك	23	150	46	16	4	3.71	0.797	راضٍ
		%	9.6	62.8	19.2	6.7	1.7			
15	مدى رضاك عن تناسب أجرك مع درجتك الوظيفية	ك	8	195	25	8	3	3.82	0.596	راضٍ
		%	3.3	81.6	10.5	3.3	1.3			
22	مدى رضاك عن آخر ترقية حصلت عليها	ك	6	199	21	10	3	3.82	0.601	راضٍ
		%	2.5	83.3	8.8	4.2	1.3			
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي للرضا عن فرص الترقية								3.82	0.500	راضٍ

2.الرضا عن الظروف المادية للعمل

ظروف العمل المادية هي تلك الظروف المحيطة بالعاملين وتؤثر على شعورهم بالرضا، فقد أثبتت العديد من الدراسات أنه كلما كانت هذه الظروف المادية مناسبة فإن ذلك يساعد على زيادة رضا العاملين عن عملهم والعكس صحيح، 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 حياد الشعور بالرضا الوظيفي، 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.

ومن خلال النتائج المعروضة في الجدول (4-3) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي راضين عن كل عبارات ظروف العمل المادية، فقد كانت قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات مرتفعة، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.54 – 3.89) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "راضٍ".

ويمكن أن نلاحظ أيضاً أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على عبارات الرضا عن ظروف العمل المادية، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول الرضا عن ظروف العمل المادية المحيطة بهم قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، باختلاف بسيط من حيث الأهمية في التأثير على شعورهم بالرضا الوظيفي، فنجد أن العبارة المتعلقة بالرضا عن حجم مكان العمل الذي يؤدي فيه الموظف عمله كان لها الأهمية الأكبر في التأثير على الرضا من وجهة نظر العاملين.

حيث قال 205(85.7%) أنهم راضين عن حجم المكان الذي يؤدون فيه أعمالهم، وعارضهم 6(2.5%) بعدم الرضا وكان 28(11.8%) محايدون، ثم جاءت بعدها العبارة المتعلقة بالرضا عن الإضاءة والتهوية والحرارة من حيث الأهمية، فقد عبر عدد 184(77%) من أفراد العينة عن رضاهم عن الإضاءة والحرارة والتهوية في المكان الذي يؤدون فيه أعمالهم، وعارضهم في ذلك 25

(10.4%) صرحوا بأنهم غير راضين عن هذه الظروف، بينما التزم الحياد بالرأي 30 (12.6%)، ثم تلتها في الأهمية عبارة الرضا عن توفر الأمان والراحة النفسية في العمل، حيث أعلن 175 (73.3%) موافقتهم بالرضا على الشعور بالراحة النفسية والأمان في العمل، واختلف معهم في الرأي 22 (9.2%) بعدم الرضا، في حين اختار 42 (17.5%) الحياد بالرأي. وكانت بعدها في الأهمية عبارة الرضا عن توفر أدوات وتجهيزات العمل التي يستخدمها العاملين في تأدية أعمالهم، حيث قال 171(71.6%) أنها متوفرة وأنهم راضين عن ذلك، بينما عبر بعدم الرضا عن توفر هذه الأدوات والتجهيزات 25 (10.6%)،وكان 43(18%) محايدون بآرائهم. والجدول (4-3) يوضح هذه النتائج.

جدول (4-3) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا عن ظروف العمل المادية

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة
			راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً			
5	مدى رضاك عن الإضاءة والحرارة التهوية بمكان العمل	ك	26	158	30	18	7	3.74	0.859	راضٍ
		%	10.9	66.1	12.6	7.5	2.9			
7	مدى رضاك عن توفر أدوات العمل المتوفرة	ك	3	168	43	22	3	3.61	0.724	راضٍ
		%	1.3	70.3	18	9.2	1.3			
		%	2.5	64.4	18	14.2	0.8			
6	مدى رضاك عن حجم المكان الذي تؤدي فيه عملك	ك	13	192	28	6	-	3.89	0.510	راضٍ
		%	5.4	80.3	.11	2.5	-			
10	مدى رضاك عن توفر الامان والراحة النفسية في عملك	ك	3	172	42	20	2	3.64	0.688	راضٍ
		%	1.3	72	17	8.4	0.8			
	المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي للرضا عن ظروف العمل المادية							3.72	0.528	راضٍ

3.التحليل الوصفي للرضا عن الأجر

يقصد بالأجر تلك المبالغ النقدية التي يستلمها الموظف لقاء القيام بأعمال وظيفته، وفيما يخص علاقة متغير الأجر بالرضا الوظيفي بينت العديد من الدراسات أن العلاقة بينهما هي علاقة طردية، أي أنه كلما زاد الأجر يزداد معه مستوى الرضا، بمعنى أنه كلما كان الأجر مناسب فإن ذلك يساعد على زيادة رضا العاملين عن عملهم والعكس صحيح، 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 أبراهام ماسلو الأجر في نظريته التدرج الهرمي للحاجات، من أولى الحاجات الإنسانية لدى الفرد في حالة عدم إشباعها بدرجة كافية، فالأجر من أهم المحفزات المؤثرة في شعور العاملين بالرضا الوظيفي.

ومن خلال النتائج المعروضة في الجدول (4-4) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي راضين عن كل عبارات الرضا عن الأجر، فقدكانت قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات مرتفعة، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.27 – 3.73) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "راض"، ماعدا العبارة رقم (18) والتي كان متوسطها الحسابي (3.27) حيث إن هذه القيمة تقع ضمن الفئة الثالثة من مقياس ليكرت والتي تشير إلى "محايد" والتي تعبر عن المستوى المتوسط من الرضا الوظيفي.

ويمكن أن نلاحظ أيضاً أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على عبارات الرضا عن الأجر، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول الرضا عن الأجر الذي يتحصلون عليه قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، باختلاف بسيط من حيث الأهمية في التأثير على شعورهم بالرضا الوظيفي، فنجد أن العبارة المتعلقة بالرضا عن عدالة الأجر المتحصل عليه مقارنةً بأجور الزملاء كان لها الأهمية الأكبر في التأثير على الرضا من وجهة نظر العاملين.

حيث أفاد 179(74.9%) أن هناك عدالة في الأجور بين العاملين وأنهم راضين عنها، وعارضهم 23(9.6%) بعدم الرضا وكان 37(15.5%) محايدون، ثم جاءت بعدها العبارة المتعلقة بالرضا عن تغطية الأجر لمتطلبات المعيشة من حيث الأهمية، فقد عبر عدد 193(80.8%) من أفراد العينة بالرضا عن تغطية أجورهم لكافة احتياجاتهم واحتياجات أسرهم ، وعارضهم في ذلك 20(8.4%) صرحوا بأنهم غير راضين، بينما التزم الحياد بالرأي 26(10.9%)، وكانت بعدها في الأهمية عبارة الرضا عن تناسب الأجر مع حجم العمل الذي يقوم به الموظف، حيث قال 172(72%) بأن أجرهم يتناسب مع حجم العمل الذي يقومون به وأنهم راضين عن ذلك، بينما عبر بعدم الرضا 30(12.5%)، وكان 37(15.5%) محايدون بآرائهم، وتشير هذه النتيجة بأن الموظفين راضون عن تناسب الأجر مع حجم العمل الذي يقومون به يومياً. والجدول (4-4) يوضح هذه النتائج.

جدول (4–4) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا عن الأجر

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة %	درجات الموافقة					المتوسط	الإنحراف	النتيجة
			راض جداً	راضٍ	محايد	غير راض	غير راض أطلاقاً			
13	مدى رضاك عن تناسب الأجر مع حجم العمل الذي تقوم به	ك	9	163	37	23	7	3.60	0.828	راضٍ
		%	3.8	68.2	15.5	9.6	2.9			
12	مدى رضاك عن عدالة أجرك مقارنةً مع أجر زملائك	ك	18	161	37	23	-	3.73	0.737	راضٍ
		%	7.5	67.4	15.5	9.6	-			
11	مدى رضاك عن تغطية أجرك لمتطلبات المعيشة	ك	3	190	26	16	4	3.72	0.681	راضٍ
		%	1.3	79.5	10.9	6.7	1.7			
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي للرضا عن الأجر								3.68	0.638	راضٍ

4.التحليل الوصفي للرضا عن نمط الإشراف

يقصد بنمط الإشراف الأسلوب الذي تتبعه الإدارة أو المشرفين للتأثير على العاملين وتوجيه سلوكهم، بالتالي فإن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسئولين لمرؤوسيهم 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 والمرؤوس من ضمن العوامل الوقائية التي في حالة توفرها بشكل مناسب تؤدي إلى خلق الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين وتمنع الشعور بعدم الرضا.

ومن خلال النتائج المعروضة في الجدول (4–5) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي راضين عن كل عبارات الرضا عن نمط الإشراف، فقد كانت قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات مرتفعة، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.51 – 3.69) وهي متوسطات تقع ضمن

الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "راضٍ". ويمكن أن نلاحظ أيضاً أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على عبارات الرضا عن نمط الإشراف، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول الرضا عن نمط الإشراف المتبع من قبل الإدارة قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، باختلاف بسيط من حيث الأهمية في التأثير على شعورهم بالرضا الوظيفي، فنجد أن العبارة المتعلقة بالرضا عن سماح الإدارة بمشاركة العاملين باتخاذ قرار يتعلق بالعمل كان لها الأهمية الأكبر في التأثير على الرضا من وجهة نظر العاملين، حيث أفاد 171(71.5%) بأن الإدارة تسمح لهم باتخاذ قرارات تتعلق بالعمل وأنهم راضين عن ذلك، وعارضهم 13(5.4%) بعدم الرضا، في حين كان 55(23%) محايدون، ثم جاءت بعدها العبارة المتعلقة بالرضا عن تفويض المدير المباشر باتخاذ قرار يتعلق بالعمل من حيث الأهمية، فقد عبر عدد 166(69.5%) من أفراد العينة بالرضا عن تفويض المدير المباشر لاتخاذ قرار يتعلق بالعمل، وعارضهم في ذلك 26 (10.9%) صرحوا بأنهم غير راضين، بينما التزم الحياد بالرأي 47(19.7%)، وكانت بعدها في الأهمية عبارة الرضا عن احترام المشرفين للعاملين، حيث قال 158(66.1%) بأن المشرفين يتعاملون معهم باحترام وأنهم راضين عن ذلك، بينما عبر بعدم الرضا 28(11.7%)، وكان 53(22.2%) محايدون بآرائهم، ثم جاءت أخيراً فيما يتعلق بعبارات الرضا عن نمط الإشراف من حيث الأهمية في التأثير على شعور العاملين بالرضا الوظيفي، عبارة الرضا عن مساعدة المدير المباشر في حل مشاكل العمل، حيث ذكر 155(64.8%) أنهم راضون عن مساعدة المدير المباشر، بينما قال 35(14.7%) بأنهم غير راضين، والتزم الحياد بالرأي حول ذلك 49(20.5%). والجدول (4-5) يوضح هذه النتائج.

جدول (4–5) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا عن نمط الإشراف

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		النسبة %	راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقا		
26	مدى رضاك عن احترام وتقدير المشرفين عند التعامل معك	ك	7	151	53	24	4	3.56	0.781
		%	2.9	63.2	22.2	10	1.7		
27	مدى رضاك عن مساعدة مديرك في حل مشاكلك في العمل	ك	13	142	49	25	10	3.51	0.907
		%	5.4	59.4	20.5	10.5	4.2		
14	مدى رضاك عن سماح الإدارة للموظفين بالمشاركة في اتخاذ القرار	ك	8	163	55	11	2	3.69	0.653
		%	3.3	68.2	23	4.6	0.8		
4	مدى رضاك عن تفويض مديرك لك باتخاذ قرار يتعلق بالعمل	ك	21	145	47	21	5	3.65	0.841
		%	8.8	60.7	19.7	8.8	2.1		
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي للرضا عن نمط الإشراف								3.60	0.595

5.التحليل الوصفي للرضا عن العلاقة مع الزملاء

إن العلاقة بين جماعة العمل (زملاء العمل) لها دور كبير في تشكيل الروح المعنوية لدي العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي من خلال العلاقات الإنسانية بين زملاء العمل وماتتيحه من تعاون واحترام متبادل وتقدير واعتراف بالجهود في العمل، فالإنسان كائن اجتماعي يسعى إلى إشباع حاجاته الاجتماعية من انتماء وصداقة واحترام ومودة، وتشير الدراسات إلى أن تأثير جماعة العمل على رضا الفرد الذي ينتمي لها تكون بقدر ماتمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له، فإذا كان تفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم، فإنها ستكون مصدر رضا للفرد عن عمله، أما إذا كان تفاعله مع جماعة العمل يخلق توتراً لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته، فإن جماعة العمل سوف تكون سبباً لإستيائه من عمله، 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. ويمكن القول بأنه كلما كانت جماعة العمل متحابة ومتعاونة ،كلما كانت سبباً في رضا العاملين .

ومن خلال النتائج المعروضة في الجدول (4-6) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي راضين عن كل عبارات الرضا عن العلاقة مع الزملاء، فقد كانت قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات مرتفعة، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.44 – 3.70) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "راضٍ".

ويمكن أن نلاحظ أيضاً أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على عبارات الرضا عن العلاقة مع الزملاء، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول الرضا عن جماعة العمل قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، باختلاف بسيط من حيث الأهمية في التأثير على شعورهم بالرضا الوظيفي، فنجد أن العبارة المتعلقة بالرضا عن التقدير والاحترام بين الزملاء كان لها الأهمية الأكبر في التأثير على الرضا من وجهة نظر العاملين، حيث أفاد 180(75.3%) بأن علاقتهم بزملائهم يسودها الاحترام والتقدير المتبادل وأنهم راضين عن ذلك، وعارضهم 21(7.8%) بعدم الرضا ، في حين كان 38(15.9%) محايدون، ثم جاءت بعدها العبارة المتعلقة بالرضا عن العلاقة بين الزملاء في العمل من حيث الأهمية، فقد عبر عدد 161(67.3%) من أفراد العينة بالرضا عن العلاقات الشخصية مع زملائهم، وعارضهم في ذلك 25(10.5%) صرحوا بأنهم غير راضين، بينما التزم الحياد بالرأي 53(22.2%)، وكانت بعدها في الأهمية عبارة الرضا عن دعم

ومساعدة الزملاء في العمل، حيث قال 143(59.8%) بأنهم يلقون دعم ومساعدة من قبل زملائهم ويشعرون برضا حيال ذلك، بينما عبر بعدم الرضا عن دعم ومساعدة الزملاء في العمل 40(16.8%)، وكان 56 (23.4%) محايدون بآرائهم. والجدول (4-6) يوضح هذه النتائج.

جدول (4-6) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا عن العلاقة مع الزملاء

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة
			راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً			
17	مدى رضاك عن دعم ومساعدة زملائك في العمل	ك	11	132	56	37	3	3.46	0.854	راضٍ
		%	4.6	55.2	23.4	15.5	1.3			
29	مدى رضاك عن علاقتك بزملائك في العمل	ك	19	142	53	16	9	3.61	0.872	راضٍ
		%	7.9	59.4	22.2	6.7	3.8			
16	مدي رضاك عن الاحترام الذي تلقاه من قبل زملائك	ك	10	170	38	19	2	3.70	0.711	راضٍ
		%	4.2	71.1	15.9	7.9	0.8			
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي للرضا عن العلاقة مع الزملاء								3.59	0.632	راضٍ

6.نتائج التحليل الوصفي للرضا عن محتوى العمل

يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة، من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، وقد اهتمت الدراسات الحديثة بمحتوى العمل لما له من دور مهم في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال إشباع الحاجات النفسية والذاتية، وذلك عن طريق القيام بأعمال ذات مهام متعددة بحيث يستخدم العاملين قدراتهم وإمكاناتهم وخبراتهم وإبدعاتهم 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.

ومن خلال النتائج المعروضة في الجدول (4-7) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي راضين عن كل عبارات الرضا عن محتوى العمل، وقد كانت قيم المتوسط الحسابي للعبارات بين قيم متوسطة ومرتفعة، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.23 – 3.61) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الثالثة و الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "محايد" و "راضٍ".

ويمكن أن نلاحظ أيضاً أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على عبارات الرضا عن محتوى العمل، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول الرضا عن محتوى العمل قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، باختلاف بسيط من حيث الأهمية في التأثير على شعورهم بالرضا الوظيفي، فنجد أن العبارة المتعلقة بالرضا عن ملاءمة العمل مع المؤهل والخبرة والقدرات الشخصية كان لها الأهمية الأكبر في التأثير على الرضا من وجهة نظر العاملين.

حيث أفاد 143(59.8%) بأنهم راضين عن ملاءمة أعمالهم التي يقومون بها مع مؤهلاتهم وخبراتهم وقدراتهم الشخصية، في حين عارضهم في الرأي 21(7.8%) بعدم الرضا، واختار الحياد في الرأي 75(31.4%)، ثم جاءت بعدها العبارة المتعلقة بالرضا عن توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة في العمل من حيث الأهمية، فقد عبر عدد 166 (69.4%) من أفراد العينة بالرضا عن توفر فرص في العمل لاكتساب مهارات، وعارضهم في ذلك 30(12.6%) صرحوا بأنهم غير راضين، بينما

التزم الحياد بالرأي 43(18%)، ثم جاءت أخيراً فيما يتعلق بعبارات الرضا عن محتوى العمل من حيث الأهمية في التأثير على شعور العاملين بالرضا الوظيفي عبارة الرضا عن توفر فرص للقيام بأعمال متنوعة في العمل، حيث أعلن 128 (53.5%) بأنهم راضين عن توفر هذه الفرص، واختلف معهم في الرأي 39(16.4%) بعدم الرضا، في حين اختار 72(30.1%) الحياد بالرأي.

جدول (4–7) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بالرضا عن محتوى العمل

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة
			راضٍ جداً	راضٍ	محايد	غير راضٍ	غير راضٍ إطلاقاً			
3	مدى رضاك عن توفر فرص للقيام بأعمال متنوعة في عملك	ك	7	121	72	30	9	3.36	0.87	محايد
		%	2.9	50.6	30.1	12.6	3.8			
2	مدى رضاك عن ملاءمة عملك مع قدراتك وخبرتك ومؤهلك	ك	31	112	75	13	8	3.61	0.90	راضٍ
		%	13	46.9	31.4	5.4	3.3			
20	مدى رضاك عن توفر فرص لأكتساب مهارات بعملك	ك	6	160	43	21	9	3.56	0.83	راضٍ
		%	2.5	66.9	18	8.8	3.8			
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي للرضا عن محتوى العمل								3.50	0.690	راضٍ

7. مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشركة الخليج العربي

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (4–8) يتضح أن أفراد عينة الدراسة بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا يتمتعون برضا وظيفي عام عن الأبعاد (الأجر، فرص الترقية، ظروف العمل المادية، نمط الإشراف، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل)، حيث أظهرت النتائج أن المتوسط الكلي لمدى الرضا الوظيفي العام لديهم (3.67) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة في مقياس ليكارت الخماسي والتي

تتراوح بين القيم (3.41-4.20) وهو الخيار الذي يشير إلى الخيار "راض " في أداة الدراسة المقابل للمستوى المرتفع للرضا الوظيفي.

ومن خلال النتائج يمكن أيضاً تحديد الأسباب التي أدت إلى شعور أفراد عينة الدراسة بالرضا الوظيفي. وذلك من خلال ترتيب أبعاد الرضا الوظيفي ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية في التأثير إلى الأقل تأثيراً بناءاً على قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وهي المتغيرات التي يمكن اعتبارها كعوامل مسببة أو مؤثرة على رضا أفراد عينة الدراسة وهذا كمايلي: من خلال جدول النتائج نلاحظ أن هناك تقارب نسبي في قيم المتوسط الحسابي لاستجابات العاملين في شركة الخليج العربي للنفط بليبيا نحو أبعاد الرضا الوظيفي، فنجد أن الرضا عن فرص الترقية جاء في المرتبة الأولى من حيث أهميته في التأثير على شعور العاملين بالرضا الوظيفي حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.82) والانحراف المعياري (0.500)، وتلاه في الترتيب الرضا عن ظروف العمل المادية بمتوسط حسابي (3.72) و انحراف معياري (0.528)، ثم الرضا عن الأجر بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.638)، ويأتي بعد ذلك الرضا عن نمط الإشراف بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (0.595) ،ثم جاء بعد ذلك الرضا عن العلاقة مع الزملاء بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.632)، ثم كان أخيرا الرضا عن محتوى العمل بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (0.378)، ويمكن ملاحظة أن قيم المتوسط الحسابي الكلي لكل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي تتراوح بين القيم (3.50 -3.82) وهي تقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي الذي يمتد من (3.41 – 4.20) ويقابل الخيار "راض" في المقياس، مما يشير إلى تمتع العاملين بشركة الخليج العربي بمستوى مرتفع من الرضا الوظيفي. والجدول (4-8) يوضح هذه النتائج.

جدول (4–8) أبعاد الرضا الوظيفي حسب الأهمية في التأثير

أبعاد الرضا الوظيفي	عدد العبارات	المتوسط الجسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
الرضا عن فرص الترقية	6	3.82	0.500	1
الرضا عن ظروف العمل المادية	5	3.72	0.528	2
الرضا عن الأجر	6	3.68	0.638	3
الرضا عن نمط الإشراف	5	3.60	0.595	4
الرضا عن العلاقة مع الزملاء	5	3.59	0.632	5
الرضا عن محتوى العمل	3	3.50	0.378	6
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي للرضا الوظيفي		3.67	0.378	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح أن العاملين بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا راضون عن أبعاد الرضا الوظيفي والتي تشكل في مجموعها مستوى الرضا الوظيفي الكلي. هذا وقد أسهمت أبعاد الرضا في تشكيل مستوى الرضا الوظيفي الكلي بدرجات مرتفعة، مما أثر بشكل إيجابي على معدل الرضا الكلي. وفي ضوء هذه النتائج فإننا نرفض الفرضية الصفرية والتي تنص على عدم تمتع العاملين بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على تمتع العاملين بمستوى عالٍ من الرضا الوظيفي.

المبحث الثاني: نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بمستوى الإنتاجية

للإجابة على التساؤل الثاني والذي نصه، هل مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا مرتفع؟ استخدم الباحث الإحصاء الوصفي للتعرف على مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي حسب آراء عينة الدراسة وكذلك العوامل والأسباب التي تؤثر على مستوياتها، حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس الإنتاجية والمتمثلة في ثلاثة أبعاد وهي (العوامل الوظيفية، العوامل التنظيمية، العوامل الشخصية).

وفيما يلي تحليل وتفسير استجابات العاملين في شركة الخليج العربي للنفط بليبيا حول مستوى الإنتاجية تبعاً لأبعادها وأهميتها في التأثير على مستواها.

1. التحليل الوصفي لتأثير العوامل التنظيمية على مستوى الإنتاجية

من خلال النتائج المعروضة في الجدول (4-9) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي يرون بأن مستوى الإنتاجية مرتفع وأن العوامل التنظيمية تؤثر إيجابياً على مستواها، ويتضح ذلك جلياً من خلال تقارب قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات المتعلقة بتأثير العوامل التنظيمية على مستوى الإنتاجية، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.75 – 3.81) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "موافق".

ويمكن أن نلاحظ أيضاً من خلال النتائج أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على هذه العبارات، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول العوامل التنظيمية ومالها من تأثير على مستوى الإنتاجية قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، فقد أظهرت نتائج الدراسة فيما يتعلق بمساهمة الهيكل التنظيمي في جودة وسرعة إنجاز العمل والذي يعكس مدى تناسق الوظائف التي يحتويها ودور هذا التناسق في تسهيل أداء الموظف لعمله مما يساهم في رفع مستوى الإنتاجية وما لذلك من فوائد كثيرة على صعيد الموظف والشركة، فالموظف حين يقوم بإنجاز الأعمال المكلف بها يشعر بالرضا جراء ذلك ويرفع من مستوى أدائه، وأيضا على صعيد الشركة بشكل عام حيث إن سرعة إنجاز الأعمال تساهم في زيادة مستوى الإنتاجية.

فقد صرح 178(74.4%) بأن الهيكل التنظيمي الحالي بالشركة مصمم ليساهم في سير العمل بين الإدارات بكل سهولة ويساعدهم على سرعة إنجاز الأعمال مما ساهم في زيادة أدائهم ومستوى إنتاجيتهم، بينما عارضهم 6(2.5%) حيث قالوا أن الهيكل التنظيمي لايساهم في سرعة إنجاز الأعمال ولاينمي مستوى إنتاجيتهم، وانحاز للحياد بآرائهم 55 (23%)، وهذا يشير إلى أن الهيكل التنظيمي المعمول به في الشركة جيد وملائم ويساهم بشكل فعال في سرعة إنجاز الأعمال من خلال تناسق الوظائف في الإدارات والأقسام المختلفة وتوزيع الموظفين في كل إدارة وقسم، الأمر الذي ساهم في تسيير العمل بين الإدارات المختلفة بسهولة ونظام مما أدى إلى التأثير الإيجابي على كفاءة أداء العمل وبالتالي زيادة مستوى الإنتاجية.

وبخصوص العبارة المتعلقة بنظام الاتصال بين إدارات الشركة ودورها في تسهيل الحصول على المعلومات الخاصة بالعمل من جهة، ومن جهة أخرى ماتوفره للموظف من إمكانية الاتصال بالمستويات الإدارية العليا وأثر ذلك على شعور الموظف بالرضا وتحسين الأداء، أفاد 178(74.5%) أن الاتصالات الإدارية بالشركة تتميز بالمرونة حيث إن المعلومات والإجراءات المتعلقة بالعمل تنتقل بكل يسر وسهولة بين الأقسام والإدارات المختلفة، وعارض ذلك 9 (3.7%) ، وكان 52(21.8%) محايدون في آرائهم ، ومن خلال هذه النتيجة يمكن القول بأن الاتصالات الإدارية بالشركة جيدة و تمتاز بالمرونة وتساهم في رفع مستوى الأداء والإنتاجية.

ومن جانب آخر وفيما يتعلق بأرآء أفراد العينة حول مركزية الإدارة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل واهتمام المسؤولين بآرائهم ومقترحاتهم والاجتماع معهم والسماح لهم بالمناقشة في أمور العمل بحرية وما لذلك من تأثير على مستوى أدائهم قال 200(83.6%) بأن الإدارة تتمتاز بأسلوب اللامركزية في اتخاذ قرارات العمل وأنهم يلاقون من رؤسائهم في العمل كل اهتمام وأن آرائهم ومقترحاتهم ينظر لها بعين الاعتبار من قبل المسؤولين، مقابل 19(7.9%) ممن خالفهم في الرآي حيث أفادوا بأنهم لايلاقون من رؤسائهم في العمل أي اهتمام وأن آرائهم ومقترحاتهم غير مسموعة من قبل المسؤولين، مع احتفاظ 20(8.4%) بالحياد، وتشير هذه النتيجة إلى أن المسؤولين في الشركة يتبعون سياسة اللامركزية في اتخاذ القرار حيث يسمح للموظف بالتعبير عن رأيه و المشاركة في اتخاذ قرارات تتعلق بالعمل، وذلك بإعطاء الفرصة للموظف ليساهم برأيه ومقترحاته لتطوير وحل المشاكل المتعلقة بالعمل لما لذلك من أثر كبير في تنمية شعور الموظف بالانتماء والولاء التنظيمي، ومن ثم ارتفاع مستوى الرضا لديه وبالتالي زيادة إنتاجيته.

أما فيما يتعلق بملاءمة ساعات الدوام الرسمية للعاملين ومدى مساهمة ذلك في التأثير على مستوى الإنتاجية صرح 183(76.5%) من أفراد العينة بأنها ملائمة ومريحة لهم وتساهم في زيادة مستوى الإنتاج، وعارضهم في ذلك 14(5.9%) صرحوا بعدم ملاءمتها ومساهمتها في زيادة الإنتاج، بينما التزم الحياد بالرأي 42(17.6%)، ويرجع الباحث هذه النتيجة من خلال آراء العاملين إلى أن الإدارة تحرص على إتباع سياسة جيدة في توزيع ساعات العمل بحيث تحقق التأثير الإيجابي على أداء الموظفين وتشجيعهم على أداء أعمالهم بكفاءة ومستوى عالٍ وأيضا تحفيزهم على العطاء والإبداع وتنمية مستوى الأداء لديهم. فجهود الشركة في هذا الجانب جيدة وفعالة ويلاحظ ذلك من خلال نسبة آراء أفرد العينة الإيجابية. والجدول (4–9) يوضح هذه النتائج

جدول (4–9) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بتأثير العوامل التنظيمية على مستوى الإنتاجية

رقم العبارة	العبارة	التكرار	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		النسبة %	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق نهائياً		
42	الهيكل التنظيمي بالشركة يساهم في زيادة سرعة وجودة إنجاز العمل	ك	7	171	55	6	–	3.75	0.546
		%	2.9	71.5	23	2.5	–		
36	نظام الاتصال بين الإدارات المختلفة يوفر المعلومات اللازمة للعمل	ك	12	166	52	8	1	3.75	0.616
		%	5	69.5	21.8	3.3	0.4		
50	تتسم الإدارة باللامركزية في اتخاذ قرارات العمل	ك	13	187	20	19	–	3.81	0.650
		%	5.4	78.2	8.4	7.9	–		
37	ساعات الدوام الرسمي بالشركة مناسبة وتساهم في زيادة الإنتاج	ك	12	171	42	14	–	3.76	0.635
		%	5	71.5	17.6	5.9	–		
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي لتأثير العوامل التنظيمية على الإنتاجية								3.76	0.483

2.التحليل الوصفي لتأثير العوامل الفنية على مستوى الإنتاجية

من خلال النتائج المعروضة في الجدول (4-10) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي يرون بأن العوامل الفنية تؤثر إيجابياً على مستوى الإنتاجية، ويتضح ذلك جلياً من خلال تقارب قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات المتعلقة بتأثير العوامل الفنية على مستوى الإنتاجية، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.36 – 3.82) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "موافق".

ويمكن أن نلاحظ أيضاً من خلال النتائج أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على هذه العبارات، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول العوامل الفنية ومالها من تأثير على مستوى الإنتاجية قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة، فقد أظهرت نتائج الدراسة فيما يخص استخدام التكنولوجيا مثل استخدام الآت حديثة يساهم في تسهيل وتحسين أداء الموظف لعمله بإتقان مما يرفع من مستوى أدائه وبالتالي شعوره بالرضا عن مايؤديه من أعمال.

حيث قال 180(75.3%) أنهم يستخدمون التكنولوجيا في أعمالهم وهي تساهم بشكل كبير في تسهيل وإنجاز الأعمال التي يقومون بها، بالتالي ترفع من مستوى أدائهم و شعورهم بالرضا، بينما عارض ذلك 11(4.6%) وكان 48(7%) محايدون، وبناءاً على هذه النتيجة فأن أفراد العينة يوافقون على أن استخدام التكنولوجيا والآلات الحديثة تسهل عملية القيام بالعمل، وتساهم في رفع مستوى الرضا والأداء لديهم.

ومن جانب آخر فيما يتعلق بالبرامج التدريبية التي تقوم بها الإدارة ودورها في زيادة المهارات الوظيفية والقدرات الشخصية للموظفين والتي من شأنها أن ترفع مستوى أدائهم لأعمالهم، أفاد 177(74.1%) بأن الإدارة تطبق هذه البرامج وبشكل مستمر للتدريب، في حين أن 9(3.7%) قالوا بأن الإدارة لاتبطبق برامج للتدريب، واتخذ الحياد بالرآي 53(22.2%)، مما يشير إلى أن الشركة تعمل على توفير التدريب المستمر للموظفين لزيادة مهاراتهم الوظيفية ومستوى أدائهم وإنتاجيتهم.

وحول توفير الوظيفة للأمن الوظيفي وما ينعم به الموظف من الأمان بالعمل من حيث تضائل احتمال إنهاء خدماته وارتفاع درجة الطمأنينة لدى الموظف على مستقبله الوظيفي، ودور ذلك في تحسين مستوى الأداء والإنتاجية، قال 183(76.5%) بأنه يتوفر لهم أمن وظيفي في وظائفهم ويشعرون باستقرار نفسي ومعنوي ورضا مما يحفزهم على العمل بجد وإخلاص وتفاني، بينما صرح 15(6.2%) بأنهم لايتمتعون بأمن وظيفي في عملهم ولا يشعورون بالإنتماء إلى الشركة ومخاوف فقدان الوظيفة تلازهم مما أنما لديهم شعور بعدم الرضا وأثر على مستوى أدائهم، وكان41 (17.2%) محايدون بارائهم، وتشير هذه النتيجة إلى أن الشركة تحرص على توفير سبل الأمن الوظيفي لموظفيها لتنمية شعورهم بالانتماء والرضا لبذل المزيد الجهود والطاقات لتحقيق أعلى مستويات للإنتاجية.

أما فيما يتعلق بالفرص التي تمنحها واجبات الوظيفة لممارسة أكثر من عمل، قال 180(75.3%) بأن عملهم يوفر لهم فرص القيام بأعمال متنوعة مما يساهم في زيادة خبراتهم العملية وتحسين مستوى

أدائهم، مقابل 24(10%) عارضوا ذلك، وكان 35(14.6%) محايدون، وتشير هذه النتيجة إلى اهتمام إدارة الشركة بإدخال مفهوم الإثراء الوظيفي على الوظائف المختلفة لتحقيق الانسجام والتوافق بين متطلبات العمل وقدرات الموظف ومؤهلاته وخبراته، بالإضافة إلى جعل الوظيفة تحتوي على فرص أكبر لتحمل المسؤلية من قبل العاملين مما ينمي قدراتهم ويشعرهم بالكفاءة في الأداء، الأمر الذي ينعكس بالإيجاب على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم.

وفيما يخص اهتمام الإدارة بتوفير فرص للدراسات العليا بالداخل والخارج لمواكبة التطورات الحديثة في مجال العمل أكد 179(74.9%) بأنه تتوفر لهم فرص للدراسات العليا، وعارضهم في الرأي 29(12.2%)، بينما 31(13%) كانوا محايدون، مما يفيد بأن الإدارة تحرص على أن يتمتع العاملين بمستويات عالية من التعليم ومواكبة كل جديد فيما يتعلق بالعمل، وذلك عن طريق توفير فرص للتعليم بالداخل والخارج سواء بالدراسة في مؤسسات التعليم العليا أو بحضور دورات تدريبية تخصصية في مختلف المنظمات، للرفع من مستوى الخبرات العلمية و العملية مما ينعكس بالإيجاب على مستوى الأداء والإنتاجية.

أما بخصوص كثرة تغيير الإجراءات المتعلقة بالوظيفة التي يعمل بها الموظف، وماله من تأثير سلبي على إرباك الموظف في أدائه لعمله أفاد 167(69.9%) بأن إجراءات ولوائح العمل واضحة و لايوجد كثرة تغيير في الإجراءات لوظائفهم وأنهم يؤدون وظائفهم بدون أي صعوبات تواجههم، بينما قال 15(6.3%) أن هناك كثرة في تغيير إجراءات العمل وهم يعانون من صعوبات كثيرة في تأدية وظائفهم جراء هذا التغيير، والتزم الحياد في الرآي 57(23.8%)، وهذه النتيجة تشير إلى أن الشركة

تحاول عدم إحداث كثرة تغيير في إجراءات الوظائف لعدم إرباك أداء الموظفين لأعمالهم، مما يعني أن الإدارة تتبنى سياسة واضحة وثابتة في تحديد مهام ومسؤوليات كل وظيفة حتى يتمكن الموظف من أداء عمله بكل دقة وإتقان ودون إرباك أو خلل، مما يساهم في تمتع الموظف بالرضا عن وظيفته ويكون أكثر عطاءاً بالتالي يحقق إنتاجية أعلى.

وفيما يتعلق بالتصميم الجيد لمتطلبات العمل ودور المعايير الموضوعة لمن يشغل الوظيفة بحيث تتماشى مع قدرات الموظف أفاد 159(85%) أن التصميم الحالي لمتطلبات العمل جيد وأن معايير الوظائف الموضوعة تتماشى مع قدراتهم وتساهم في تحسين أدائهم لأعمالهم وأيضاً في رفع مستوى إنتاجيتهم ،بينما عارض ذلك 25(10.5%) ،وكان 55(23%) محايدون بأرآئهم، وهذا يشير إلى أن الشركة تحرص على أن يكون العمل المطلوب من الموظف يتماشي مع قدراته وإمكانياته العلمية والجسدية.

وحول تصميم مكان العمل من (الأثاث المكتبي، والأجهزة، والتهوية، الإضاءة ،الخ..) ودوره في خلق شعور الارتياح لدى الموظف في العمل مما يرفع من مستوى الأداء والإنتاجية لديه قال 144(60.2%) أن تصميم مكان العمل الحالي جيد ويساهم في رفع مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، فيما عارض هذا الرأي 47(19.7%) واختار الحياد بآرائهم 48(20.1%) ،حيث تشير هذه النتيجة إلى أن الشركة تهتم براحة الموظف في العمل ليؤدي عمله بإتقان، أيضاً للرفع من مستوى الأداء لتحقيق أعلى مستوى للإنتاجية.

أما فيما يتعلق بتوافق الوظيفة التي يعمل بها الموظف مع تخصصه العلمي وما لهذا التوافق من آثار إيجابية على أداء الموظف لعمله، أكد 151(63.2%) بأن الوظيفة الحالية التي يعملون بها تتوافق مع تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية وأنهم يؤدون أعمالهم بكل يسر وسهولة مما أنما لديهم الشعور بالرضا وساهم في زيادة مستوى أدائهم، فيما عارض ذلك 53(22.2%) حيث قالوا بأن وظائفهم لاتتفق مع تخصصاتهم وأنهم يواجهون صعوبات كثيرة في تأدية الأعمال المناطة بهم مما أثر سلباً على مستوى أدائهم للوظيفة التي يقومون بها، فيما كان 35(14.6%) محايدون بآرائهم، وتشير هذه النتيجة إلى أن أغلبية أفراد العينة يعملون في وظائف تتفق مع تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية مما يسهل عليهم واجبات الوظيفة ويمنحهم شعور بالرضا ويرفع من مستوى الأداء لديهم، وهذا يبين أن الشركة تسعى إلى تكليف الموظف بعمل يتوافق مع قدراته العلمية حتى يسهل عليه تأدية المهام المطلوبة منه في العمل بكل يسر وسهولة ، ولاتكون هناك صعوبات تعيق أدائه لعمله، وهذا يشير إلى أن سياسة الشركة في هذا الجانب جيدة وفعالة وساهمت بشكل ملحوظ في الرفع من مستوى الإنتاجية، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال نسبة آراء أفرد العينة الذين كانت إجاباتهم إيجابية. والجدول (4-10) يوضح هذه النتائج.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول (4–10) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بتأثير العوامل الفنية على مستوى الإنتاجية

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
			موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق نهائياً		
47	تناسب عملك مع تخصصك ومؤهلك يرفع من مستوى أدائك	ك	–	151	35	41	12	3.36	0.937
		%	–	63.2	14.6	17.2	5		
49	تصميم متطلبات وظيفتك يساهم في رفع مستوى أدائك وإنتاجيتك	ك	15	144	55	21	4	3.61	0.802
		%	6.3	60.3	23	8.8	1.7		
56	تقوم الإدارة ببرامج تدريبية مستمرة للرفع من مستوى أداءالعاملين	ك	27	150	53	8	1	3.81	0.688
		%	11.3	62.8	22.2	3.3	0.4		
59	الأمن الوظيفي الذي توفره لك وظيفتك يرفع من مستوى أدائك	ك	24	159	41	13	2	3.79	0.725
		%	10	66.5	17.2	5.4	0.8		
48	تصميم مكان عملك جيد ويرفع من مستوى أدائك	ك	5	139	48	41	6	3.40	0.883
		%	2.1	58.2	20.1	17.2	2.5		
58	اجراءات ولوائح العمل الذي تقوم به واضحة لك	ك	5	162	57	15	–	3.66	0.628
		%	2.1	67.8	23.8	6.3	–		
51	تمنح الإدارة فرص للعاملين للدراسة العليا بالداخل والخارج	ك	14	165	31	25	4	3.67	0.807
		%	5.9	69	13	10.5	1.7		
57	استخدام التكنولوجيا في العمل يساهم في تحسين الأداء	ك	31	149	48	8	3	3.82	0.741
		%	13	62.3	20.1	3.3	1.3		
43	واجبات عملك تمنحك الفرصة في ممارسة أكثر من عمل واحد	ك	22	158	35	19	5	3.72	0.819
		%	9.2	66.1	14.6	7.9	2.1		
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي لتأثير العوامل الفنية على الإنتاجية								3.64	0.595

3.التحليل الوصفي لتأثير العوامل الشخصية على مستوى الإنتاجية

من خلال النتائج المعروضة في الجدول (4–11) نلاحظ أن العاملين بشركة الخليج العربي يرون بأن مستوى الإنتاجية مرتفع وأن العوامل الشخصية تؤثر إيجابياً على مستواها، ويتضح ذلك جلياً من خلال تقارب قيم المتوسط الحسابي لكل العبارات المتعلقة بتأثير العوامل الشخصية على مستوى

الإنتاجية، حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي لهذه العبارات مابين (3.59 – 3.85) وهي متوسطات تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي والتي تشير إلى "موافق".

ويمكن أن نلاحظ أيضاً من خلال النتائج أن هناك تفاوت في مدى موافقة العاملين على هذه العبارات، فمن خلال التكرارات والنسب المئوية لكل عبارة نجد أن آراء العاملين حول العوامل الشخصية ومالها من تأثير على مستوى الإنتاجية قد لاقت موافقة من قبل أغلبية أفراد العينة.

فقد أظهرت نتائج الدراسة فيما يتعلق بإنجاز واجبات العمل المطلوب دون تأخير أو تأجيل، أن 199(83.3%) يقومون بإنجاز واجبات أعمالهم في وقتها بدون تأخير أو تأجيل، بينما عارضهم 24(10%) حيث صرحوا بأن هناك تأجيل وتأخير في إنجازهم للأعمال المكلفين بها، وكان 16 (6.7%) محايدون بآرائهم، وتشير هذه النتيجة إلى أن العاملين لديهم الرغبة والقدرة على أداء العمل فالموظف عندما تتوفر لديه الرغبة والقدرة على أداء العمل فإن ذلك يكون دافعاً قوياً للإنجاز والإبداع في العمل، فعامل الرغبة والقدرة على أداء العمل من أهم العوامل التي تؤدي في حال توفرها إلى مستوى عال من الرضا عن العمل مما ينعكس بالإيجاب على مستوى الأداء والإنتاجية.

وفيما يتعلق بالشعور بالملل والروتين والإجهاد في العمل قال 182 (76.1%) بأنهم لايشعرون بالملل والروتين والإجهاد، بينما عارض ذلك 21(8.8%)، وكان 36(51.1) محايدون، وهذه النتيجة تشير إلى أن العمل الذي يقوم به الموظفين يتناسب مع ميولهم وطموحاتهم مما جعلهم يقومون بالعمل بحب ورغبة ودون ملل، كما تشير هذه النتيجة إلى تناسب العمل مع القدرات الشخصية

للعاملين مما يعكس سياسة الشركة الفعالة في هذا الجانب من خلال تنسيقها لمهام ومسؤوليات الوظائف بما يتناسب مع القدرات الشخصية للموظفين، مما أثر بالإيجاب على مستوى الأداء والإنتاجية.

أما فيما يخص استعداد الموظف لبذل مزيد من الجهد في العمل للرفع من مستوى الأداء صرح 164(68.7%) بأنهم لايمانعون من بذل المزيد من الجهد والتفاني في أداء العمل للرفع من مستوى أدائهم، وعارضهم في الرأي 20(8.3%)، وانحاز للحياد بالرأي 55(23%)، وهذا يشير إلى أن العاملين لديهم شعور بالمسئولية تجاه العمل والشركة، وأيضاً يعكس مدى رغبتهم و شعورهم بالرضا عن مايقومون به من عمل مما أثر إيجاباً على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، فالموظف الراضي عن عمله حتماً هو موظف منتج.

أما دور الخبرة العملية في تحقيق مستويات عالية من الأداء والإنتاجية، أفاد 162(67.8%) أن خبراتهم وقدراتهم العملية تساهم في تحسين مستوى أدائهم لأعمالهم وأيضاً في رفع مستوى إنتاجيتهم، بينما عارض ذلك 24(10%)، وكان 53(22.2%) محايدون بآرائهم، وهذا يشير إلى أن سياسة الشركة في التدريب والتعليم ناجحة و يتضح ذلك من خلال نسبة العاملين الذين لديهم خبرة عملية تساهم في رفع مستوى الأداء. والجدول (4-11) يوضح هذه النتائج.

جدول (4-11) نتائج التحليل الوصفي المتعلقة بتأثير العوامل الشخصية على مستوى الإنتاجية

رقم العبارة	العبارة	التكرار النسبة %	درجة الموافقة: موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق نهائياً	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	النتيجة
39	لا تشعر بالملل والروتين والاجهاد في العمل	ك	42	140	36	15	6	3.82	0.881	موافق
		%	17.6	58.6	15.1	6.3	2.5			
44	تقوم بإنجاز واجبات عملك المكلف به دون تأخير أو تأجيل	ك	30	169	16	22	2	3.85	0.785	موافق
		%	12.6	70.7	6.7	9.2	0.8			
38	خبراتك العملية تساعدك على الإتقان والإبداع في العمل	ك	4	158	53	24	-	3.59	0.691	موافق
		%	1.7	66.1	22.2	10	-			
31	لديك استعداد لبذل مزيد من الجهد للرفع من مستوى أدائك	ك	52	112	55	12	8	3.79	0.953	موافق
		%	21.8	46.9	23	5	3.3			
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي لتأثير العوامل الشخصية								3.76	0.649	موافق

4.مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا

من خلال النتائج الموضحة بالجدول (4-12) يتضح أن أفراد عينة الدراسة بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا يرون بأن مستوى الإنتاجية بالشركة هو مستوى مرتفع، حيث أظهرت النتائج أن قيمة المتوسط الكلي لمستوى الإنتاجية بالشركة هو (3.70) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة في مقياس ليكارت الخماسي والذي يتراوح بين القيم (3.41-4.20) وهو الخيار الذي يشير إلى الخيار "موافق " في أداة الدراسة المقابل للمستوى المرتفع للإنتاجية.

ومن خلال النتائج يمكن أيضاً تحديد الأسباب أو العوامل التي تؤثر على مستوى الإنتاجية، وذلك من خلال ترتيب أبعاد مقياس الإنتاجية ترتيباً تنازلياً من الأكثر أهمية في التأثير إلى الأقل تأثيراً بناءاً على قيم المتوسط الحسابي، وهي المتغيرات التي يمكن اعتبارها كعوامل مسببة أو مؤثرة على مستوى الإنتاجية حسب آراء عينة الدراسة وهذا كمايلي:

من خلال جدول النتائج نلاحظ أن هناك تقارب نسبي في قيم المتوسط الحسابي لاستجابات العاملين في شركة الخليج العربي للنفط بليبيا نحو أبعاد الإنتاجية، فنجد أن العوامل التنظيمية والعوامل الشخصية كان لها نفس قيمة المتوسط الحسابي وهي (3.76)، ولتحديد أي من هذه العوامل التنظيمية أو الشخصية التي لها الأهمية الأكبر لدى أفراد عينة الدراسة في التأثير على مستوى الإنتاجية تم الرجوع إلى قيم الانحراف المعياري لمعرفة أي من هذه العوامل لها الأولوية في التأثير، حيث يستخدم قيم الانحراف المعياري لتحديد مدى انحراف إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي، حيث إنه كلما اقتربت قيمة الانحراف المعياري من الصفر دل ذلك على انخفاض التشتت في إجابات عينة الدراسة، ويستخدم الانحراف المعياري لتحديد الأولوية في الأهمية لعبارات وأبعاد المقياس في حالة تساوي قيم المتوسط الحسابي، بحيث تكون الأهمية الأكبر لتلك التي لها انحراف معياري أقل، بالتالي حسب النتائج في الجدول (4-12) نجد أن الانحراف المعياري للعوامل التنظيمة (0.483)، والانحراف المعياري للعوامل الشخصية (0.649)، أي أن العوامل التنظيمية لها انحراف معياري أقل من العوامل الشخصية، بالتالي حسب هذه القيم فإن العوامل التنظيمية تأتي في المرتبة الأولى من حيث أهميتها في التأثير على مستوى الإنتاجية، وتليها في الترتيب العوامل الشخصية، ثم العوامل الفنية من حيث الأهمية في التأثير بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.595) .

ويمكن ملاحظة أن قيم المتوسط الحسابي الكلي لكل بعد من أبعاد مقياس الإنتاجية تتراوح بين القيم (3.64-3.76) وهي قيم تقع ضمن الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي الذي يمتد من (3.41 – 4.20) ويقابل الخيار "موافق" في المقياس، مما يشير إلى أن مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا هو مستوى مرتفع. والجدول (4-12) يوضح هذه النتائج.

جدول (4–12) أبعاد مقياس الإنتاجية حسب الأهمية في التأثير

أبعاد الإنتاجية	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
العوامل التنظيمية	4	3.76	0.483	1
العوامل الشخصية	4	3.76	0.649	2
العوامل الفنية	9	3.64	0.595	3
المتوسط الكلي والإنحراف المعياري الكلي لمستوى الإنتاجية		3.67	0.378	

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق يتضح أن مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا مرتفع وأن كل من العوامل التنظيمية والفنية والشخصية تؤثر على مستوياتها بشكل إيجابي والتي تشكل في مجموعها مستوى الإنتاجية الكلي. هذا وقد أسهمت هذه العوامل في تشكيل مستوى الإنتاجية الكلي بدرجات مرتفعة، مما أثر بشكل إيجابي على مستواها الكلي. وفي ضوء هذه النتائج فإننا نرفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أن مستوى الإنتاجية بشركة الخليج العربي للنفط بليبيا منخفض ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن مستواها مرتفع.

المبحث الثالث: دراسة وتحليل تأثير عوامل الرضا الوظيفي على الإنتاجية

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى دراسة وتحليل تأثير عوامل الرضا الوظيفي على الإنتاجية وذلك من خلال اختبار الفرضية الثالثة والتي تنص الفرضية الصفرية منها على " عدم وجود تأثير لعوامل الرضا الوظيفي على الإنتاجية "، بينما تنص الفرضية البديلة منها على " وجود تأثير لعوامل الرضا الوظيفي على الإنتاجية "، ولتحديد أي من الفرضية الصفرية أو البديلة هي الصحيحة وبالتالي اتخاذ القرار بالقبول أو الرفض حيالها، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار صحة الفرضية الصفرية.

حيث إن تحليل الانحدار الخطي هو أداة إحصائية تقوم ببناء نموذج إحصائي وذلك لتقدير العلاقة بين متغير تابع واحد ومتغير مستقل واحد أو عدة متغيرات مستقلة، بحيث ينتج معادلة إحصائية توضح العلاقة بين المتغيرات. وفي حالة كون العلاقة في النموذج الإحصائي بين متغير تابع واحد ومتغير مستقل واحد، فإن هذا النموذج يسمى بالانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وعندما يكون عدد المتغيرات المستقلة أكثر من متغير واحد، فإن النموذج يسمى بالانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) .

وتحليل الانحدار المتعدد يختلف قليلاً عن تحليل الانحدار البسيط ففي حالة الانحدار البسيط فإننا ندرس العلاقة بين المتغير التابع (محل الدراسة) ومتغير آخر (مستقل) نتصور أنه يؤثر فيه. ولكن في حالة الانحدار المتعدد فإنه لدينا أكثر من متغير مستقل (عدة متغيرات مستقلة)، التي قد تكون

مرتبطة بالمتغير التابع (محل الدراسة) وعلينا استخلاص تلك التي لها علاقة حقيقية وتؤثر بهذا المتغير واستبعاد الغير مؤثرة. ونظراً لاحتواء الفرضية المراد اختبارها على أكثر من متغير مستقل متمثلة في عوامل الرضا الوظيفي (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، ظروف العمل المادية، العلاقة مع الزملاء ، محتوى العمل) ومتغير تابع واحد (الإنتاجية)، وإننا نريد دراسة وتحديد أي من هذه المتغيرات المستقلة التي تؤثر في المتغير التابع وتساهم في بناء النموذج، فهنا لا يمكننا الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط في اختبار هذه الفرضية لوجود أكثر من متغير مستقل، لهذا استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي المتعدد في اختبار هذه الفرضية، وذلك لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة (عوامل الرضا الوظيفي) على المتغير التابع (الإنتاجية)، بحيث يتم تحديد أهم المتغيّرات المستقلة التي تؤثر وتساهم في بناء النموذج.

والجدير بالذكر هنا، فيما يتعلق بأفضلية تحليل الانحدار المتعدد على الانحدار البسيط في دراسة هذه الفرضية، أن استخدام تحليل الانحدار المتعدد يمكننا من دراسة تأثير عدة متغيرات معاً وهي المتغيرات المستقلة والمتمثلة في عوامل الرضا الوظيفي على المتغير التابع (الإنتاجية)، مما يعطي وصف أدق وأكثر تفصيلاً للظاهرة قيد الدراسة، بالإضافة إلى أن الانحدار المتعدد يأخذ بعين الاعتبار الارتباطات بين المتغيرات نفسها وليس فصل تأثيرها عن بعضها البعض في حالة دراستها بشكل فردي، وهذا أقرب إلى الواقع، كما أن نتائج الانحدار المتعدد أكثر قوة من الناحية الإحصائية من نتائج الانحدار البسيط، بالتالي فإن استخدام اختبار واحد متعدد بدلاً من عدة اختبارات بسيطة يقلل من نسبة الخطأ في النتائج.

أولاً: اختبارات فروض تحليل الانحدار المتعدد

إن من الأمور المهمة في تحليل الانحدار المتعدد الحصول على نتائج قابلة للتعميم، لذلك قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات لاختبار صحة الفرضيات المتعلقة بالارتباط بين المتغيرات المستقلة (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل) والمتغير التابع (الإنتاجية)، للتأكد من ملائمة البيانات لتحليل الانحدار والحصول علي نتائج دقيقة. ومن هذه الاختبارات مايلي:

1. **اختبار التعدد الخطي (عدم وجود ارتباط عالي بين العوامل المستقلة)**

قام الباحث بفحص اختباري معامل تضخم التباين (VIF)،واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة، أي عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة، بحيث يكون لكل متغير مستقل استقلاليته الخاصة دون أن يفسره المتغير المستقل الآخر في النموذج ، أي عدم وجود انصهار كامل بين العوامل المستقلة في التحليل .

حيث تم مراعاة التالي :عدم تجاوز معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح (Tolerance) القيمة (5)، ومن خلال الجدول رقم (4-13) نلاحظ أن قيم اختبار معامل تضخم التباين(VIF) لجميع العوامل تقل عن 5 وتتراوح بين (1.300، 1.845)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.542- 0.769)،

ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، أي أنه يمكن الحكم بعدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة. والجدول (4-13) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4-13) أدلة عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)
الأجر	1.300	0.769
الترقية	1.845	0.542
نمط الإشراف	1.481	0.675
ظروف العمل المادية	1.427	0.701
العلاقة مع الزملاء	1.484	0.674
محتوى العمل	1.559	0.641

2 . مصفوفة الارتباط

قام الباحث بفحص مصفوفة الارتباطات للتأكد من وجود علاقات ارتباط قوية بين المتغيّر التابع والمتغيّرات المستقلة، وأن هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين المتغيرات المستقلة بحيث تكون هذه الارتباطات ليست عالية جداً لتفادي الانصهار التام بين المتغيرات المستقلة، بحيث يكون كل متغير مستقل له استقلاليته في التأثير على المتغير التابع حيث ذلك يعتبر شرطاً أساسياً لتبني طريقة الانحدار الخطي.

ومن خلال مصفوفة الارتباط أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات المستقلة (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل) والمتغير التابع (الإنتاجية)، وفيما يتعلق بعلاقة الارتباط بين المتغيرات المستقلة فيما بينها والتي يجب أن تكون هذه العلاقة ضعيفة و ليست قوية لدرجة الانصهار التام، حسب شرط تبني طريقة الانحدار في تحليل البيانات ، بينت النتائج أن علاقة الارتباط بين المتغيرات ضعيفة حيث كان معامل الارتباط للمتغيرات أقل من (0.80) و تراوح ما بين (0.007، 0.530) وبدلالة معنوية (0.001)، وهذا يعتبر جيد بما يتوافق مع شرط استخدام تحليل الانحدار.

وبذلك يكون قد تأكد الباحث بأن المتغيرات أوفت بكافة الشروط وأصبح بالإمكان إجراء تحليل الانحدار المتعدد لدراسة تأثير العوامل المستقلة (الأجر، الترقية، نمط الإشراف ، الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل) على مستوى الإنتاجية ومساهمتها في بناء النموذج، والجدول رقم(4-14) يوضح مصفوفة الارتباط .

جدول (4-14) مصفوفة الارتباط بين الإنتاجية والعوامل المؤثرة فيها

المتغيرات	الإنتاجية	الأجر	الترقية	الإشراف	ظروف العمل	العلاقة مع الزملاء	محتوى العمل
الإنتاجية							
الأجر	0.807						
الترقية	0.587	0.358					
الإشراف	0.675	0.530	0.310				
ظروف العمل	0.533	0.189	0.306	0.137			
العلاقة مع الزملاء	0.575	0.503	0.070	0.368	0.007		
محتوى العمل	0.647	0.349	0.291	0.158	0.499	0.278	

ثانياً: تقييم نموذج الانحدار المتعدد:

قبل سرد نتائج تحليل الانحدار المتعدد نوضح كيف سيتم تفسير نتائج الدراسة لبناء نموذج الانحدار، ففي حالة الانحدار المتعدد فإننا نهتم بمعامل التحديد المعدل" R Square Adjusted". وذلك لأن قيمة معامل التحديد R Sqaure تزداد بشكل طبيعي كلما أضفنا متغيراً، بمعنى أن قيمتها عندما ندرس علاقة المتغير التابع بمتغيرين مستقلين ستكون أكبر منها عند استبعاد أحدهما، وهذا لا يساعدنا على معرفة ما إذا كان هذا المتغير الإضافي قد أفاد في التحليل أم لا.

أما مع معامل التحديد المعدل والمسمى "R Square Adjusted" فإن هذا لا يحدث لأن طريقة حسابه تأخذ في الاعتبار عدد المتغيرات الداخلة في التحليل، لذلك فإننا لكي نعرف إن كان إضافة متغير له تأثير إيجابي على النموذج الرياضي (المعادلة التي تربط المتغير التابع بالمتغيرات المستقلة)، فإننا نركز و ننظر إلى معامل التحديد المعدل R Square Adjusted .

وهناك مقياس آخر أكثر دقة من معامل التحديد المعدل وهو (F Test). فإن قيمة (F test) تزداد كلما تحسن النموذج وتقل كلما ساء النموذج أي أننا لو أضفنا متغيراً مستقلاً له علاقة إحصائية مؤثرة بالمتغير التابع محل الدراسة فإن قيمة F test تزداد. وهذا مشابه لما ذكرناه عن R Square Adjusted غير أن قيمة (F test) لا تتراوح بين صفر وواحد بل تأخذ أي قيمة. فإذا كانت النسبة الدلالية لاختبار (F test) أقل من أو يساوي 0.05 ، فإن هذا يعني أن النموذج مقبول إحصائياً وأما إذا زادت عن ذلك فإن النموذج يكون غير مقبول.

ثالثا: نتيجة الانحدار الخطي المتعدد

نظراً لاحتواء الفرضية المراد اختبارها على عدة متغيرات مستقلة (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل) ومتغير تابع واحد (الإنتاجية)، ولرغبة الباحث في دراسة وتحديد أي من هذه المتغيرات المستقلة تؤثر في المتغير التابع وتساهم في بناء النموذج، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار هذه الفرضية، لدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وتحديد أهم المتغيرات المستقلة التي تؤثر في المتغير التابع كالتالي:

1.تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع

أظهرت نتيجة تحليل الانحدار الخطي المتعدد من خلال تحليل التباين بي ANO VA[b] أن هناك علاقة بين المتغيرات المستقلة (الأجر، الترقية، نمط الإشراف، الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل) مع المتغير التابع (الإنتاجية)، حيث كانت نتيجة تحليل التباين ANOVA[b] كالتالي :الفاء الإحصائي(F) =53.399، النسبة الفائية(sig) = 0.001 ، معامل التحديد المعدل (R^2) = 0.569 ومعامل الارتباط 0.762 مع الخطأ المعياري المقدر إلى 0.314 .

ويتضح من جدول ملخص النموذج أن نسبة الارتباط بين العوامل المستقلة والعامل التابع هي (0.762) ، ومن خلال الجدول أيضاً يتضح أنّ نسبة تأثير العوامل المستقلة مجتمعة على العامل التابع تصل إلى (0.580) ويطلق على هذه النسبة " الارتباط التربيعي ". بمعنى أخر أنّ 58% من

مستوى الإنتاجية تعزى إلى تأثير العوامل المستقلة المتمثلة في (الأجر، الترقية،نمط الإشراف، الظروف المادية للعمل، العلاقة مع الزملاء، محتوى العمل)، وتعتبر هذه النسبة أو القوة التفسيرية متوسطة التأثير مما يفيد بأن هناك العديد من العوامل لها تأثير في مستوى الإنتاجية والتي لم تدخل في تحليل هذه الدراسة،

أما فيما يتعلق بنسبة الارتباط التربيعي المعدل والمستخدم للتعميم من العيّنة إلى المجتمع الكلي كانت أيضاً متوسطة (0.569) وأقل من الارتباط التربيعي بنسبة بسيطة جداً. وتشير هذه النتيجة إلى تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع بشكل متوسط كما ذكر سابقاً.

والجدولين رقم (4-15)،(4-16) يوضحان هذه النتائج .

الجدول رقم (4-15) ملخص النموذج

النموذج	الارتباط	الارتباط التربيعي	الارتباط التربيعي المعدل	الخطأ المعياري المقدر
1	0.762	0.580	0.569	0.314

الجدول رقم (4-16): تحليل التباين (بي)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الفاء الإحصائي	النسبة الفائية
الخطي	31.677	6	5.280	53.399	0.001
الخطأ المعياري	22.938	232	0.099		
المجموع	54.615	238			

2.تحديد نسبة تفسير المتغيرات المستقلة للمتغير التابع

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (4-17) جدول المعاملات Coefficient ،أن متغير الأجر له التأثير الأكبر على مستوى الإنتاجية، حيث بلغت قيمة (Beta) (0.400) والنسبة الفائية (0.001) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة (8.244)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)، أيضاً بينت النتائج أن متغير محتوى العمل له تأثير على مستوى الإنتاجية، حيث بلغت قيمة (Beta) (0.346) والنسبة الفائية (0.001) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة (6.517)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$)،كما أظهرت النتائج أن متغير الترقية له تأثير على مستوى الإنتاجية، حيث بلغت قيمة (Beta) (0.303) والنسبة الفائية (0.001) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة (5.241)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) ،كما كشفت النتائج أن متغير ظروف العمل المادية له تأثير على مستوى الإنتاجية، حيث بلغت قيمة (Beta) (0.259) ، والنسبة الفائية (0.001) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (5.090)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، كذلك متغير العلاقة مع الزملاء بينت النتائج أن له تأثير على مستوى الإنتاجية، حيث بلغت قيمة (Beta) (0.217) والنسبة الفائية (0.001) وبدلالة قيم (t) المحسوبة والبالغة (4.180)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) ، وأخيراً فيما يتعلق بمتغير نمط الإشراف فقد كشفت النتائج أيضاً أن له تأثير على مستوى الإنتاجية، حيث بلغت قيمة (Beta) (0.145) ، والنسبة الفائية (0.006) وبدلالة قيمة (t) المحسوبة والبالغة (2.793)، وهي قيمة معنوية عند مستوى دلالة ($\leq$ 0.05 α)، مما يؤكد وجود أثر للعوامل المستقلة على العامل التابع .

وتدل هذه النتيجة على أن متغير الأجر له الأثر الأكبر على مستوى الإنتاجية ويساهم في تفسير النموذج بنسبة 40% من التباين، يليه متغير محتوى العمل يفسر نسبة 34.6%، ثم متغير الترقية يفسر مانسبنته 30.3%، وتلاه متغير الظروف المادية للعمل يفسر نسبة 25.9%، وجاء بعده متغير العلاقة مع الزملاء بنسبة تفسير 21.7%، ثم كان أخيراً متغير نمط الإشراف بنسبة تفسير 14.5%.

مما يشير إلى أن الأهمية النسبية لدى العاملين في تأثير المتغيرات المدروسة على مستوى الإنتاجية هي تلك العوائد المالية التي يحصلون عليها لقاء مايقومون به من عمل بالدرجة الأولى، فالأجر له أهمية كبيرة لدى الموظف فهو يمثل الجانب الأساسي لدخله ويحدد مستوى معيشته،كما أن الأجر يعتبر من أهم المحفزات التي تحفز العاملين لزيادة مستوى الأداء والإنتاجية عندما يكون في مستوى توقعات العاملين. والجدول (4-17) يوضح هذه النتائج.

الجدول رقم(4-17) المعاملات

النموذج	معاملات غير مقننة		معاملات مقننة	تي	النسبة الفائية
	بي	الخطأ المعياري	بيتا		
المحك	0.453	0.210	-	2.154	0.032
الأجر	0.290	0.055	0.400	8.244	0.001
الترقية	0.300	0.036	0.303	5.241	0.001
نمط الإشراف	0.116	0.042	0.145	2.793	0.006
الظروف المادية	0.235	0.046	0.259	5.090	0.001
العلاقة مع الزملاء	0.164	0.039	0.217	4.180	0.001
محتوى العمل	0.240	0.037	0.346	6.517	0.001

من خلال النتائج الموضحة بالجدول السابق يتضح لنا أن كل عوامل الرضا الوظيفي لها تأثير مباشر في مستوى الإنتاجية، بالتالي في ضوء هذه النتائج فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود تأثير لعوامل الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير لعوامل الرضا على مستوى الإنتاجية.

المبحث الرابع: دراسة وتحليل تأثير الرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية

في هذه المبحث سوف نتطرق إلى دراسة وتحليل تأثير الرضا الوظيفي العام للعاملين على مستوى الإنتاجية وذلك من خلال اختبار الفرضية الرابعة والتي تنص الفرضية الصفرية منها على " عدم وجود تأثير للرضا الوظيفي العام للعاملين على مستوى الإنتاجية "، بينما تنص الفرضية البديلة منها على " وجود تأثير للرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية "، ولتحديد أي من الفرضية الصفرية أو البديلة هي الصحيحة وبالتالي اتخاذ القرار بالقبول أو الرفض حيالها، استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، لاختبار صحة الفرضية الصفرية، حيث إن تحليل الانحدار الخطي البسيط هو أداة إحصائية تقوم ببناء نموذج إحصائي وذلك لتقدير العلاقة بين متغير تابع واحد ومتغير مستقل واحد، بحيث ينتج معادلة إحصائية توضح العلاقة بين المتغيرين.

1.تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحليل التباين بي ANOVA[b] ، أن هناك علاقة بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (الإنتاجية)، حيث كانت النتائج كالتالي: الفاء الإحصائي =(144.248)، النسبة الفائية =0.001 ويصل تعديل معامل التحديد (R^2 المعدل) إلى 0.376 ومعامل الارتباط 0.615 مع الخطأ المعياري المقدرة إلى 0.378 ، ومن خلال الجدول أيضاً يتضح أنّ نسبة تأثير العوامل المستقلة مجتمعة على العامل التابع تصل إلى (0.378) ويطلق على هذه النسبة " الارتباط التربيعي ". بمعنى أخر أنّ 37.8% من مستوى الإنتاجية تعزى إلى تأثير العامل المستقل المتمثل في (الرضا الوظيفي) ، وتعتبر هذه النسبة أو القوة التفسيرية متوسطة التأثير مما يفيد بأن هناك العديد من العوامل لها تأثير على مستوى الإنتاجية والتي لم تدخل في تحليل هذه الدراسة.

أما فيما يتعلق بنسبة الارتباط التربيعي المعدل والمستخدم للتعميم من العيّنة إلى المجتمع الكلي كانت أيضاً متوسطة (0.376) وأقل من الارتباط التربيعي بنسبة بسيطة جداً. وتدل هذه النتيجة إلى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع بشكل متوسط كما ذكر سابقاً.

انظر الجدولين رقم (4-18)،(4-19).

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الجدول رقم (4–18)

النموذج	الارتباط	الارتباط التربيعي	الارتباط التربيعي المعدل	الخطأ المعياري المقدر
1	0.615	0.378	0.376	0.378

الجدول رقم (4–19): تحليل التباين (بي)

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	الفاء الإحصائي	النسبة الفائية
الخطي	20.664	1	20.664	144.248	0.001
الخطأ المعياري	33.951	237	0.143		
المجموع	54.615	238			

2.تحديد نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع

كشفت نتائج الدراسة عن طريق جدول المعاملات Coefficient وجود العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية. وحسب نتيجة التحليل فإن متغير الرضا الوظيفي (بيتا = 0.615 النسبة الفائية =0.001)، مما يشير إلى وجود العلاقة بين المتغيرين، أي أن الرضا الوظيفي يوثر في مستوى الإنتاجية، وأن 61.5% من مستوى الإنتاجية تعزى لتأثير الرضا الوظيفي. والجدول (4–20) يوضح هذه النتائج.

الجدول رقم(4–20) المعاملات

النموذج	معاملات غير مقننة		معاملات مقننة	تي	النسبة الفائية
	بي	الخطأ المعياري	بيتا		
المحك	0.844	0.239	-	3.524	0.001
الرضا الوظيفي	0.778	0.065	0.615	12.010	0.001

من خلال النتائج السابقة يتضح لنا أن الرضا الوظيفي له تأثير مباشر على مستوى الإنتاجية، بالتالي في ضوء هذه النتائج فإننا نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود تأثير للرضا الوظيفي العام على مستوى الإنتاجية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير للرضا الوظيفي العام على مستواها.

المبحث الخامس: دراسة وتحليل الفروق النوعية في مستوى الرضا الوظيفي و الإنتاجية

في هذه المبحث سوف نتطرق إلى اختبار ما إذا كان هناك فروق جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي و الإنتاجية تعزى للمتغيرات الديموغرافية، وذلك من خلال اختبار الفرضية الخامسة والتي تنص الفرضية الصفرية منها على " عدم وجود فروق جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي و الإنتاجية تعزى للعوامل الديموغرافية "، بينما تنص الفرضية البديلة منها على " وجود فروق جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية "، ولتحديد أي من الفرضية الصفرية أو البديلة هي الصحيحة وبالتالي

اتخاذ القرار بالقبول أو الرفض حيالها، استخدم الباحث تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لاختبار صحة الفرضية الصفرية.

حيث يعتبر أسلوب تحليل التباين من أهم الأساليب الإحصائية الشائعة الاستخدام في المجالات البحثية، وهو يفيد في اختبار ما إذا كان هناك فروق جوهرية بين متوسطات المجموعات، وإذا ماوجدت فروقاً جوهرية يمكن تحديد أي من هذه المتوسطات يختلف عن غيره باستخدام المقارنات البعدية ، ويعتمد هذا الأسلوب على عدة افتراضات أساسية من أهمها أن تكون العينات مستقلة وتتبع التوزيع الطبيعي، ويكون هناك تجانس في التباين لكل مجموعة.

كما أن هناك أنواع مختلفة لتحليل التباين حيث تعتمد هذه الأنواع على عدد المتغيرات المستقلة والتابعة ومن هذه الأنواع مايسمى تحليل التباين في اتجاه واحد (ANOVA) يستخدم هذا النوع في الكشف عن الفروق بين عدد من المتغيرات المستقلة ومتغير تابع واحد، والنوع الثاني المسمى تحليل التباين المتعدد (MANOVA) ويستخدم هذا النوع في حالة التعامل مع أكثر من متغير تابع ومتغير مستقل أو أكثر.

وحيث إن الفرضية المراد تحليها ودراستها تحتوي على متغيران تابعان وعدة متغيرات مستقله، لذلك تبنى الباحث النوع الثاني لتحليل التباين والمسمى MANOVA للكشف عن الفروق النوعية والتأثيرات بين المتغيرات المستقلة (العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الدخل الشهري) والمتغيرات التابعة (الرضا الوظيفي، الإنتاجية). لأن هذه الطريقة

تتعتبر أفضل في حالة وجود أكثر من متغير تابع واحد فهي تستوعب المتغيرات التابعة في وقت واحد، وبذلك تقلل من الأخطاء التراكمية الناجمة عن استخدام اختبار ANOVA التي تستوعب متغير تابع واحد وباستخدامها سيضطر الباحث إلى إجراء الاختبار لأكثر من مرة حسب عدد المتغيرات التابعة وفي كل مرة يكون هناك أخطاء مما يؤدي إلى أخطاء تراكمية في النتائج النهائية ،لذا استخدم الباحث طريقة MANOVA، لتقليل هذه الأخطاء.

والجدير بالذكر هنا، أن عدد المتغيرات المستقلة التي تحتويها الدراسة 7 متغيرات متمثلة في (العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، نوع الوظيفة، المستوى الوظيفي، الدخل الشهري) ويرغب الباحث في دراسة وتحليل علاقتها بالمتغيرات التابعة (الرضا الوظيفي، الإنتاجية)، ومن خلال التجارب التي أجراها الباحث أثناء تحليل البيانات عن طريق تحليل التباين المتعدد باستخدام برنامج SPSS ،لاحظ الباحث أن هذا التحليل لايستوعب أكثر من 3 متغيرات مستقلة مع المتغيران التابعان لإعطاء نتائج واضحة ودقيقة، وللحصول على نتائج واضحة ودقيقة اضطر الباحث إلى إجراء هذا التحليل 3 مرات وذلك بتقسيم المتغيرات المستقلة إلى ثلاثة مجموعات واختبار علاقتها بالمتغيرات التابعة، حيث كانت هذه المجموعات للمتغيرات المستقلة كالتالي: المجموعة الأولى (العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة)، المجموعة الثانية (المستوى التعليمي، نوع الوظيفة)، المجموعة الثالثة (الدخل الشهري، المستوى الوظيفي).

أولاً: نتائج تحليل التباين المتعدد MANOVA لاختبار الفرضية الخامسة

1. المعايير المتبعة في استخلاص النتائج

طريقة تحليل التباين المتعدد توفر أربعة اختبارات للدلالة المعنوية الكلية بين المتغيرات وتعرف هذه الاختبارات بأسم Multivariate Tests ، ويشمل هذا التحليل على كل من الاختبارات الأربعة التالية (Pillai's Trace,Wilks' Lambda,Hotelling's Trace,Roy's Largest Root) ففي حالة الدلالة المعنوية لأي متغير من المتغيرات المستقلة فهذا يعني أن هذا المتغير المستقل لابد وأن يكون له تأثير معنوي في واحد أو أكثر من المتغيرات التابعة، ونظراً لعدم وجود أفضلية بين هذه الاختبارات وأن الباحث له حرية الاختيار أي من هذه الاختبارات في تفسير النتائج.

قام الباحث بفحص نتائج تحليل MANOVA ولاحظ أن كل الاختبارات دالة معنوياً مما يفيد بأن المتغيرات المستقلة لها تأثير في واحد أو أكثر من المتغيرات التابعة، وبإمكان الباحث اختيار أي من هذه الاختبارات في تفسير النتائج، ولكي يقوم الباحث باختيار أحدى هذه الاختبارات في تفسير النتائج اعتمد الباحث الدلالة المعنوية للمتغيرات المستقلة، بحيث يتم اختيار الاختبار الذي يعطي دلالة معنوية لأكثر عدد من المتغيرات المستقلة.

وبفحص نتائج التحليل لاحظ الباحث أن اختبار Roy's Largest Root قد أعطى دلالة معنوية للمتغيرات المستقلة أكثر من الاختبارات الأخرى ولذلك اعتمد الباحث هذا الاختبار والذي من خلاله نحدد التأثير المعنوي للمتغيرات التي نريد دراستها وفقاً للتالي:

- $\alpha > 0.05$ فهذا يعني عدم وجود تأثير معنوي من المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.
- $\alpha < 0.05$ هذا يعني احتمال وجود تأثير معنوي من المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

وبناءاً على ذلك ولمعرفة تأثير العوامل المستقلة على العوامل التابعة تم اختبار الفرضيات التالي:

أ.اختبار الفرضيات بدون التأثير المتبادل(التفاعل) بين المتغيرات المستقلة للمجموعات الثلاث

*** المجموعة الأولى**

- تأثير المتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة) على المتغير التابع الأول (الانتاجية)
- تأثير المتغيرات (العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة) على المتغير التابع الثاني (الرضا الوظيفي)

*** المجموعة الثانية**

- تأثير المتغيرات (المستوى التعليمي، نوع الوظيفة) على المتغير التابع الأول (الانتاجية)
- تأثير المتغيرات (المستوى التعليمي، نوع الوظيفة) على المتغير التابع الثاني (الرضا الوظيفي)

*** المجموعة الثالثة**

- تأثير المتغير (المستوى الوظيفي، الدخل الشهري) على المتغير التابع الأول (الانتاجية)
- تأثير المتغير (المستوى الوظيفي، الدخل الشهري) على المتغير التابع الثاني (الرضا الوظيفي)

ب. اختبار الفرضيات مع التأثير المتبادل (التفاعل) بين المتغيرات المستقلة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية

*** المجموعة الأولى**

– التأثير المتبادل بين المتغيرين المستقلين الأول والثاني على المتغير التابع الأول،ثم على المتغير التابع الثاني. – التأثير المتبادل بين المتغيرين المستقلين الأول والثالث على المتغير التابع الأول، ثم الثاني .

– التأثير المتبادل بين المتغيرين المستقلين الثاني و الثالث على المتغير التابع الأول، ثم الثاني.

– التأثير المتبادل بين المتغيرات المستقلة الأول والثاني والثالث على المتغير التابع الأول، ثم الثاني.

*** المجموعة الثانية والثالثة**

– التأثير المتبادل بين المتغيرين المستقلين الأول والثاني على المتغير التابع الأول ثم المتغير التابع الثاني.

2. نتائج تحليل التباين المتعدد MANOVA

أولاً: نتائج تحليل المجموعة الأولى

لدراسة الفروق النوعية والتأثيرات الداخلية بين المتغيرات المستقلة للمجموعة الأولى والمتمثلة في (العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة) والمتغيرات التابعة (الإنتاجية، الرضا الوظيفي) ونظراً لاحتواء الدراسة على أكثر من متغير تابع استخدم الباحث تحليل التباين المتعدد (manova) ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التابعة (الإنتاجية، الرضا الوظيفي) والمتغيرات المستقلة (العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة)، وقد كانت النتائج كالتالي: العمر(النسبة الدلالية = 0.003)، الحالة الاجتماعية (النسبة الدلالية=0.007)، سنوات الخبرة

(النسبة الدلالية=0.021). وكما هو واضح من النتائج أن النسبة الفائية للمتغيرات المستقلة دالة إحصائياً حيث إنها أقل من مستوى المعنوية (0.05)، مما يفيد بأن هذه المتغيرات المستقلة لها تأثير معنوي على المتغيرات التابعة.

أيضاً أظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد أن هناك تأثيرات تبادلية (تفاعل) بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، فقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفاعل العمر والحالة الاجتماعية (النسبة الدلالية=0.037)، بينما لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفاعل العمر و سنوات الخبرة (النسبة الدلالية=0.215) ،وتفاعل الحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة (النسبة الدلالية=0.160)، وتفاعل العمر والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة (النسبة الدلالية=0.307) . والجدول (4-21) يوضح هذه النتائج.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول رقم (4–21) تحليل التباين المتعدد(تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة)

المتغيرات	قيمة F	درجة الحرية	النسبة الفائية
التباين بين المجموعات	1726.535	2	0.001
العمر	4.900	3	0.003
الحالة الاجتماعية	4.137	3	0.007
سنوات الخبرة	2.958	4	0.021
العمر – الحالة الاجتماعية	2.286	6	0.037
العمر – سنوات الخبرة	1.362	8	0.215
الحالة الاجتماعية – سنوات الخبرة	1.527	7	0.160
العمر – الحالة الاجتماعية – سنوات الخبرة	1.190	8	0.307

من خلال نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) السابقة في جدول رقم (4–21) نلاحظ وجود دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والتابعة، مما يفيد بأن المتغيرات المستقلة لها تأثير على المتغيرات التابعة وأن هناك علاقات بينها.

وقد بينت نتائج تحليل التباين هذه العلاقات بصورة أدق من خلال علاقة كل متغير من المتغيرات المستقلة على حدا مع كل متغير من المتغيرات التابعة، فقد كشفت نتائج التحليل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والإنتاجية (النسبة الفائية=0.019)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية=0.824)، كما بينت نتائج التحليل أن

هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية والإنتاجية (النسبة الدلالية=0.007)، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الحالة الاجتماعية والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية=0.142) .

أيضاً كشفت نتائج التحليل عن فروق ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية =0.024)، بينما لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين سنوات الخبرة والإنتاجية (النسبة الدلالية= 0.161). وفيما يتعلق بعلاقات التفاعل بين المتغيرات المستقلة والتابعة ،بينت نتائج تحليل التباين المتعدد بأنه لاتوجد علاقة تفاعل ذات دلالة إحصائية بين جميع تفاعلات المتغيرات المستقلة و المتغيرات التابعة.

والجدول (4-22) يبين هذه النتائج

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول رقم (4–22) تحليل التباين المتعدد للعوامل التابعة

مصدر التباين	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة F	النسبة الفائية
التباين الأساسي	الانتاجية	15.586	40	1.977	0.001
	الرضا الوظيفي	5.447	40	0.940	0.578
Intercept	الانتاجية	452.212	1	2294.118	0.001
	الرضا الوظيفي	461.571	1	3185.030	0.001
العمر	الانتاجية	2.009	3	3.398	0.019
	الرضا الوظيفي	0.132	3	0.303	0.824
الحالة الاجتماعية	الانتاجية	2.445	3	4.134	0.007
	الرضا الوظيفي	0.799	3	1.834	0.142
سنوات الخبرة	الانتاجية	1.310	4	1.661	0.161
	الرضا الوظيفي	1.672	4	2.885	0.024
العمر–الحالة الاجتماعية	الانتاجية	1.394	6	1.179	0.319
	الرضا الوظيفي	0.178	6	0.205	0.975
العمر–سنوات الخبرة	الانتاجية	1.355	8	0.858	0.553
	الرضا الوظيفي	0.691	8	0.596	0.781
الحالة الاجتماعية–سنوات الخبرة	الانتاجية	1.947	7	1.411	0.203
	الرضا الوظيفي	1.209	7	1.192	0.903
العمر–الحالة الاجتماعية–سنوات الخبرة	الانتاجية	1.503	8	0.953	0.477
	الرضا الوظيفي	0.504	8	0.435	0.899
الخطأ	الانتاجية	39.029	198		
	الرضا الوظيفي	28.694	198		
المجموع	الانتاجية	3334.322	239		
	الرضا الوظيفي	3265.350	239		
المجموع الصحيح	الانتاجية	54.615	238		
	الرضا الوظيفي	34.141	238		

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY

من خلال النتائج السابقة اتضح أن هناك علاقة بين المتغير التابع (الإنتاجية) مع كل من المتغيرات المستقلة (العمر، الحالة الاجتماعية)، وعدم وجود علاقة لمتغير الإنتاجية مع المتغير المستقل (سنوات الخبرة) ،وفيما يتعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي) كشفت الدراسة عن وجود علاقة بينه وبين المتغير المستقل (سنوات الخبرة)، وعدم وجود علاقة مع المتغيران (العمر، الحالة الاجتماعية).

و لمعرفة نوع العلاقات الجزئية وثقلها بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وتحديد أي من المتغيرات المستقلة تؤثر بشكل أكبر في المتغيرات التابعة عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، فقد أظهرت نتائج التحليل فيما يتعلق بالعلاقة بين متغير الإنتاجية والعمر أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين (45-55) سنة لهم أعلى مستوى إنتاجية (بمتوسط حسابي= 3.758، وانحراف معياري =0.096)، ثم الموظفون الذين تتراوح أعمارهم مابين (25-34) سنة (بمتوسط حسابي= 3.756، و انحراف معياري=0.084)، وجاء بعد ذلك الموظفون الذين أعمارهم أقل من 25سنة (بمتوسط حسابي= 3.623، وانحراف معياري=0.143) ، وكان أقل مستوى إنتاجية الموظفون الذين تتراوح أعمارهم مابين (35-44) سنة (بمتوسط حسابي= 3.434، وانحراف معياري=0.076) والجدول (4-23) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4–23) متوسطات العامل التابع (الإنتاجية) حسب متغير العمر

العمر	متوسط–انحراف معياري	الإنتاجية
أقل من 25 سنة	المتوسط	3.623
	الانحراف المعياري	0.143
	العينة	23
34–25	المتوسط	3.756
	الانحراف المعياري	0.084
	العينة	52
44–35	المتوسط	3.434
	الانحراف المعياري	0.076
	العينة	92
55–45	المتوسط	3.758
	الانحراف المعياري	0.096
	العينة	72

وفيما يتعلق بالعلاقة بين متغير الإنتاجية والحالة الاجتماعية، فقد كشفت النتائج أن فئة الموظفين العزاب لهم أعلى مستوى للإنتاجية (بمتوسط حسابي=3.835 وانحراف معياري=0.075)، وتلتهم فئة المتزوجون (بمتوسط حسابي=3.685 وانحراف معياري=0.061)، وجاءت أخيراً في مستوى الإنتاجية فئة المطلقين (بمتوسط حسابي= 3.246، وانحراف معياري=0.117).

والجدول (4–24) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4–24) متوسطات العامل التابع(الإنتاجية) حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	متوسط–انحراف معياري	الإنتاجية
أعزب	المتوسط	3.835
	الانحراف المعياري	0.075
	العينة	59
متزوج	المتوسط	3.685
	الانحراف المعياري	0.061
	العينة	161
مطلق	المتوسط	3.246
	الانحراف المعياري	0.117
	العينة	18

أما فيما يتعلق بالمتغير التابع الثاني (الرضا الوظيفي) وعلاقته بالمتغير (سنوات الخبرة)، بينت النتائج أن الموظفين الذين خبرتهم العملية أكثر من 20 سنة لهم أعلى مستوى من الرضا وظيفي (بمتوسط حسابي=3.814، وانحراف معياري=0.079)، ثم تلاهم في ذلك الموظفون الذين تتراوح خبرتهم العملية مابين (5–9) سنوات (بمتوسط حسابي=3.751، وانحراف معياري=0.081)، ثم الموظفون الذين تتراوح خبرتهم العملية مابين (10–14) سنة (بمتوسط حسابي=3.653، وانحراف معياري =0.077)، ثم الموظفون الذين تتراوح خبرتهم بين (15–20) سنة (بمتوسط

حسابي=3.526، وانحراف معياري= 0.080)، وجاء أخيراً بأقل مستوى للرضا الوظيفي الموظفون الذين لهم خبرة عملية أقل من 5 سنوات (بمتوسط حسابي=3.473، وانحراف معياري=0.178). والجدول (4–25) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4–25) متوسطات العامل التابع (الإنتاجية) حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	متوسط–انحراف معياري	الإنتاجية
أقل من 5 سنوات	المتوسط	3.473
	الانحراف المعياري	0.178
	العينة	5
9–5	المتوسط	3.751
	الانحراف المعياري	0.081
	العينة	51
14–10	المتوسط	3.653
	الانحراف المعياري	0.077
	العينة	44
20–15	المتوسط	3.526
	الانحراف المعياري	0.080
	العينة	54
أكثر من 20 سنة	المتوسط	3.814
	الانحراف المعياري	0.079
	العينة	85

ثانياً: نتائج تحليل المجموعة الثانية

لدراسة الفروق النوعية والتأثيرات الداخلية بين المتغيرات المستقلة للمجموعة الثانية والمتمثلة في (المستوى العلمي، نوع الوظيفة) والمتغيرات التابعة (الإنتاجية، الرضا الوظيفي) ونظراً لاحتواء الدراسة على أكثر من متغير تابع استخدم الباحث تحليل التباين المتعدد (manova)، وقد أظهرت نتائج الدراسة بشكل عام أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التابعة (الإنتاجية، الرضا الوظيفي) والمتغيرات المستقلة (المستوى التعليمي، نوع الوظيفة).

وقد كانت النتائج كالتالي: المستوى التعليمي (النسبة الدلالية = 0.001)، نوع الوظيفة (النسبة الدلالية=0.001)، وكما هو واضح من النتائج أن النسبة الفائية للمتغيرات المستقلة دالة إحصائياً حيث إنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يفيد بأن هذه المتغيرات المستقلة لها تأثير معنوي على المتغيرات التابعة، بينما أظهرت نتائج تحليل التباين المتعدد عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين تفاعل المستوى التعليمي ونوع الوظيفة (النسبة الدلالية=0.355)، والجدول رقم (4-26) يبين هذه النتائج .

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول رقم (4–26) تحليل التباين المتعدد(تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة)

المتغيرات	قيمة F	درجة الحرية	النسبة الفائية
التباين بين المجموعات	7548.664	2	0.001
المستوى التعليمي	7.607	3	0.001
نوع الوظيفة	7.250	2	0.001
المستوى التعليمي – نوع الوظيفة	1.112	5	0.355

من خلال نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) السابقة في جدول رقم (4–26) نلاحظ وجود دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والتابعة، مما يفيد بأن المتغيرات المستقلة لها تأثير على المتغيرات التابعة وأن هناك علاقات بينها، وقد بينت نتائج تحليل التباين هذه العلاقات بصورة أدق من خلال علاقة كل متغير من المتغيرات المستقلة على حدا مع كل متغير من المتغيرات التابعة.

فقد كشفت نتائج التحليل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي والإنتاجية (النسبة الفائية=0.003)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية=0.592)، كما بينت نتائج التحليل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متغير نوع الوظيفة والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية=0.010)، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين نوع الوظيفة والإنتاجية (النسبة الدلالية=0.408) .

وفيما يتعلق بعلاقات التفاعل كشفت نتائج التحليل عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تفاعل المستوى التعليمي ونوع الوظيفة والإنتاجية (النسبة الدلالية =0.476)، وتفاعل المستوى التعليمي ونوع الوظيفة والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية= 0.373). أنظر الجدول رقم (4-27).

جدول رقم (4-27) تحليل التباين المتعدد للعوامل التابعة

مصدر التباين	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة F	النسبة الفائية
التباين الأساسي	الانتاجية	4.909	10	2.252	0.016
	الرضا الوظيفي	2.352	10	1.687	0.085
Intercept	الانتاجية	2026.066	1	9293.467	0.001
	الرضا الوظيفي	2029.428	1	14555.626	0.001
المستوى التعليمي	الانتاجية	3.205	3	4.901	0.003
	الرضا الوظيفي	0.266	3	0.637	0.592
نوع الوظيفة	الانتاجية	0.392	2	0.899	0.408
	الرضا الوظيفي	1.309	2	4.693	0.010
المستوى التعليمي–نوع الوظيفة	الانتاجية	0.991	5	0.909	0.476
	الرضا الوظيفي	0.752	5	1.073	0.373
الخطأ	الانتاجية	49.706	228		
	الرضا الوظيفي	31.789	228		
المجموع	الانتاجية	3334.322	239		
	الرضا الوظيفي	3265.350	239		
المجموع الصحيح	الانتاجية	54.615	238		
	الرضا الوظيفي	34.141	238		

من خلال النتائج السابقة اتضح أن هناك علاقة بين المتغير التابع (الإنتاجية) مع المتغير المستقل (المستوى التعليمي)، وعدم وجود علاقة لمتغير الإنتاجية مع المتغير المستقل (نوع الوظيفة)، وفيما يتعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي) كشفت الدراسة عن وجود علاقة بينه وبين المتغير المستقل (نوع الوظيفة)، وعدم وجود علاقة مع المتغير (المستوى التعليمي).

و لمعرفة نوع العلاقات الجزئية وثقلها بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة وتحديد أي من المتغيرات المستقلة تؤثر بشكل أكبر في المتغيرات التابعة عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، فقد أظهرت نتائج التحليل فيما يتعلق بالعلاقة بين متغير الإنتاجية والمستوى التعليمي أن الموظفين من حملة مؤهل ثانوي لهم أعلى مستوى إنتاجية (بمتوسط حسابي=3.855، وانحراف معياري=0.083)، وكان في المرتبة الثانية في مستوى الإنتاجية الموظفون ذوي مؤهل علمي دبلوم (بمتوسط حسابي= 3.774، وانحراف معياري=0.050)، ثم حملة البكالوريس (بمتوسط حسابي=3.674، وانحراف معياري= 0.052)، وكان أقل مستوى إنتاجية حملة المؤهل العلمي ماجستير (بمتوسط حسابي= 3.337، وانحراف معياري=0.107) .

والجدول (4-28) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4–28) متوسطات العامل التابع (الإنتاجية) حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	متوسط–انحراف معياري	الإنتاجية
ثانوى	المتوسط	3.855
	الانحراف المعياري	0.083
	العينة	33
دبلوم	المتوسط	3.774
	الانحراف المعياري	0.050
	العينة	97
بكالوريس	المتوسط	3.674
	الانحراف المعياري	0.052
	العينة	90
ماجستير	المتوسط	3.337
	الانحراف المعياري	0.107
	العينة	19

وفيما يتعلق بالعلاقة بين متغير الرضا الوظيفي ونوع الوظيفة، فقد كشفت النتائج أن الموظفين العاملين بوظيفة إدارية لهم أعلى مستوى من الرضا الوظيفي (بمتوسط حسابي=3.769 وانحراف معياري= 0.043)، وتلاهم العاملين بوظيفة فنية (بمتوسط حسابي=3.704 وانحراف معياري=0.057)، وجاء أخيراً في مستوى الرضا الوظيفي العاملين بوظيفة إنتاجية (بمتوسط حسابي =3.568، وانحراف معياري =0.050). والجدول (4–29) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4–29) متوسطات العامل التابع(الرضا الوظيفي) حسب متغير نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	متوسط–انحراف معياري	الانتاجية
إدارية	المتوسط	3.769
	الانحراف المعياري	0.043
	العينة	116
فنية	المتوسط	3.704
	الانحراف المعياري	0.057
	العينة	49
إنتاجية	المتوسط	3.568
	الانحراف المعياري	0.050
	العينة	74

ثالثاً: نتائج تحليل المجموعة الثالثة

لدراسة الفروق النوعية والتأثيرات الداخلية بين المتغيرات المستقلة للمجموعة الثالثة والمتمثلة في (المستوى الوظيفي، الدخل الشهري) والمتغيرات التابعة (الإنتاجية، الرضا الوظيفي) ونظراً لاحتواء الدراسة على أكثر من متغير تابع استخدم الباحث تحليل التباين المتعدد (manova)، وقد أظهرت نتائج الدراسة بشكل عام أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات التابعة (الإنتاجية، الرضا الوظيفي) وواحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة (المستوى الوظيفي، الدخل الشهري) (النسبة

الدلالية=0.001)، وبالكشف على النتائج تبين أن هناك فروق جوهرية تعزى لمتغير الدخل الشهري (النسبة الدلالية= 0.005)، بينما لاتوجد فروق تعزى لمتغير المستوى الوظيفي (النسبة الدلالية=0.312)، وتفاعل المستوى الوظيفي والدخل الشهري (النسبة الدلالية=0.212)، كما هو واضح من النتائج أن النسبة الفائية للمتغير المستقل الدخل الشهري دالة إحصائياً حيث إنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يفيد بأن هذا المتغير المستقل له تأثير معنوي على المتغيرات التابعة والجدول رقم (4–30) يبين هذه النتائج .

جدول رقم (4–30) تحليل التباين المتعدد(تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة)

المتغيرات	قيمة F	درجة الحرية	النسبة الفائية
التباين بين المجموعات	2393.018	2	0.001
المستوى الوظيفي	1.172	2	0.312
الدخل الشهري	5.395	2	0.005
المستوى الوظيفي – الدخل الشهري	1.471	4	0.212

من خلال نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) السابقة في جدول رقم (4–30) نلاحظ وجود دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الدخل الشهري والمتغيرات التابعة، مما يفيد بأن المتغير المستقل له تأثير على المتغيرات التابعة وأن هناك علاقات بينها.

وقد بينت نتائج تحليل التباين هذه العلاقات بصورة أدق من خلال علاقة المتغير المستقل مع كل متغير من المتغيرات التابعة، فقد كشفت نتائج التحليل أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متغير الدخل الشهري والإنتاجية (النسبة الفائية=0.016)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الدخل الشهري والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية=0.556)، كما بينت نتائج التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى الوظيفي وكل من الإنتاجية (النسبة الدلالية=0.890) والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية=0.363).

وفيما يتعلق بعلاقات التفاعل كشفت نتائج التحليل عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تفاعل الدخل الشهري والمستوى الوظيفي والإنتاجية (النسبة الدلالية =0.331)، وتفاعل الدخل الشهري والمستوى الوظيفي والرضا الوظيفي (النسبة الدلالية= 0.227).

والجدول (4-31) يبين هذه النتائج

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جدول رقم (4–31) تحليل التباين المتعدد للعوامل التابعة

مصدر التباين	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة F	النسبة الفائية
التباين الأساسي	الانتاجية	2.929	8	1.629	0.117
	الرضا الوظيفي	1.493	8	1.315	0.237
Intercept	الانتاجية	648.581	1	2886.134	0.001
	الرضا الوظيفي	647.743	1	4563.275	0.001
الدخل الشهري	الانتاجية	1.883	2	4.190	0.016
	الرضا الوظيفي	0.167	2	0.588	0.556
المستوى الوظيفي	الانتاجية	0.052	2	0.117	0.890
	الرضا الوظيفي	0.289	2	1.017	0.363
الدخل الشهري– المستوى الوظيفي	الانتاجية	1.040	4	1.157	0.331
	الرضا الوظيفي	0.809	4	1.425	0.227
الخطأ	الانتاجية	51.686	230		
	الرضا الوظيفي	32.648	230		
المجموع	الانتاجية	3334.322	239		
	الرضا الوظيفي	3265.350	239		
المجموع الصحيح	الانتاجية	54.615	238		
	الرضا الوظيفي	34.141	238		

من خلال النتائج السابقة اتضح أن هناك علاقة بين المتغير التابع (الإنتاجية) و المتغير المستقل (الدخل الشهري)، وعدم وجود علاقة بين متغير الإنتاجية و المتغير المستقل (المستوى الوظيفي)، وفيما يتعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي) كشفت الدراسة عن عدم وجود علاقة بينه وبين المتغيران المستقلان (الدخل الشهري، المستوى الوظيفي).

و لمعرفة نوع العلاقات الجزئية وثقلها بين المتغير المستقل الدخل الشهري والمتغير التابع الإنتاجية عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، فقد أظهرت نتائج التحليل فيما يتعلق بالعلاقة بين متغير الإنتاجية والدخل الشهري أن الموظفين الذين يحصلون على دخل شهري يتراوح مابين (1500–2000) دينار لهم أعلى مستوى إنتاجية (بمتوسط حسابي=3.897، وانحراف معياري=0.079)، وكان في المرتبة الثانية في مستوى الإنتاجية الموظفون ذوي الدخل الشهري مابين (1000–1499) (بمتوسط حسابي=3.629، وانحراف معياري=0.172)، وكان أقل مستوى إنتاجية الموظفين ذوي الدخل الشهري أكثر من 2000 دينار (بمتوسط حسابي= 3.573، وانحراف معياري=0.083) .والجدول (4–32) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (4–32) متوسطات العامل التابع (الإنتاجية) حسب متغير الدخل الشهري

الدخل الشهري	متوسط–انحراف معياري	الإنتاجية
1499–1000	المتوسط	3.629
	الانحراف المعياري	0.172
	العينة	74
2000–1500	المتوسط	3.897
	الانحراف المعياري	0.079
	العينة	131
أكثر من 2000	المتوسط	3.573
	الانحراف المعياري	0.083
	العينة	34

المبحث السادس: دراسة وتحليل الفروق النوعية في مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية للمتغير المستقل (الجنس) باستخدام اختبار (T.Test)

استخدم الباحث اختبار تي (T.Test) للكشف عن الفروق بين مستويي المتغير المستقل الجنس (الذكور والإناث) وعلاقته بمتغيرات الدراسة (الرضا الوظيفي، الإنتاجية)، حيث إن اختبار T.Test يستخدم لمعرفة إذا كانت الفروق بين المتوسطات حقيقية وتعزى إلى متغيرات معينة أو أنها تعزى إلى الصدفة وحدها .كما يستخدم إختبار " ت" لقياس دلالة فروق المتوسطات المرتبطة وغير المرتبطة للعينات المتساوية وغير المتساوية، ولا يقتصر استخدام هذا الاختبار على العينات الصغيرة فقط بل يستخدم أيضاً في حالة العينات الكبيرة، لذا فهو شائع الاستخدام في البحوث العلمية.

نتائج اختبار (T.TEST)

1.اختبار التوزيع الاعتدالي للأخطاء المعيارية

بما أنه من شروط استخدام اختبار (t.test) أن تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، لهذا قام الباحث باختبار التوزيع الاعتدالي للأخطاء المعيارية بين المجموعتين عن طريق اختبار ليفين (Leven's Test)، وقد أشارت النتائج إلى أن الأخطاء المعيارية موزعة توزيعاً عادلاً بين (الذكور والإناث) فيما يتعلق بمستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية، حيث كانت النسبة الدلالية للأخطاء المعيارية أكبر من (0.05)، وهذا يعني أن المجموعتين متجانستان من حيث الأخطاء المعيارية وأن هذه الأخطاء غير

مركزة في مجموعة معينة، فقد كشفت النتائج فيما يتعلق بمتغير الإنتاجية (النسبة الدلالية =0.216 ،القيمة الفائية= 1.540) ،ومتغير الرضا الوظيفي (النسبة الدلالية=0.211، القيمة الفائية=1.570).

والجدول رقم (4-33) يوضح هذه النتائج

جدول رقم (4-33) اختبار ليفين

المتغيرات	القيمة الفائية	النسبة الدلالية
الإنتاجية	1.540	0.216
الرضا الوظيفي	1.570	0.211

2.نتائج اختبار (T.TEST)

بعد معرفة مدى توزيع الأخطاء المعيارية بواسطة اختبار ليفين، قام الباحث باختبار تي للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين (الذكور والإناث) بالنسبة للعوامل التابعة (الإنتاجية،الرضا الوظيفي) ، حيث أظهرت نتائج اختبار تي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس (الذكور والإناث) وكل من متغير الإنتاجية (ت=-0.458 ،النسبة الدلالية=0.648)، ومتغير الرضا الوظيفي (ت=-0.208 ،النسبة الدلالية = 0.835). وهذا يعني عدم وجود فروق لمتغير

الجنس (ذكور،إناث) فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة (الإنتاجية، الرضا الوظيفي)، أي أن كون أفراد العينة ذكوراً أو إناثاً فإن هذا لايؤثر في مستوى الرضا الوظيفي أو الإنتاجية، والجدير بالذكر هنا أن هناك تباين في عينة الدراسة بين الذكور والإناث حسب البيانات المجمعة من مجتمع الدراسة حيث إن عدد الذكور (130)، وعدد الإناث (109)، وعلى الرغم من أن اختبار ليفين قد بين أن هناك تجانس بين المجموعتين من حيث الأخطاء المعيارية حسب نتائج الدراسة، إلا أن هذا التباين في العينة قد يكون سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس.

والجدول رقم (4-34) يوضح هذه النتائج.

جدول (4-34) اختبار (T.test)

المتغيرات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	النسبة الدلالية
الإنتاجية	ذكور	130	3.691	0.507	0.458-	0.648
	إناث	109	3.719	0.444		
الرضا الوظيفي	ذكور	130	3.672	0.404	0.208-	0.835
	إناث	109	3.682	0.347		

خلاصة نتائج اختبار الفرضية الخامس

من خلال النتائج السابقة والتي كانت حول دراسة وتحليل ما إذا كان هناك فروق جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية تعزى للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة، اتضح من خلال النتائج فيما يتعلق بالمتغير التابع الإنتاجية أن هناك فروق نوعية دالة إحصائياً في مستويات الإنتاجية تعزى للمتغيرات المستقلة (العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الدخل الشهري)، وعدم وجود فروق تعزى للمتغيرات (الجنس، نوع الوظيفة، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي).

أما فيما يتعلق بالمتغير التابع الرضا الوظيفي بينت النتائج أن هناك فروق نوعية دالة إحصائياً في مستويات الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات المستقلة (سنوات الخبرة، نوع الوظيفة)، بينما لاتوجد فروق دالة إحصائياً تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الدخل الشهري).

وفيما يتعلق بعلاقات التفاعل بين المتغيرات لم تظهر النتائج أي علاقات دالة إحصائياً. وعليه- ومن خلال هذه النتائج فإننا نرفض الفرضية الصفرية والتي تنص على "عدم وجود فروق نوعية في مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية تعزى للعوامل الشخصية"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق نوعية في مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA