

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

اعداد: شميرة بدوي

باحثة دكتوراه في كلية الدراسات العليا "إدارة أعمال"

الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا

تحت اشراف

أ.د عادل محمد زايد

أستاذ إدارة الأعمال

الملخص :

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن تأثير الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي. حيث أن الرضا الوظيفي يشمل بعدين أساسيين (الرضا الوظيفي الجوهري، الرضا الوظيفي الخارجي) بالإضافة الى ابعاد الأداء التنظيمي والتي تشمل (الأداء المالي، الأداء غير المالي). اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لتناسبه مع أهداف الدراسة، تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة وزعت على عينة الدراسة المكونة من العاملين بكلية الدراسات العليا بالأكاديمية وعددهم (٢١٤) مفردة، وقد أظهرت النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية وأثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، لدى الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، بنسبة مساهمة (٦٠.٢%)، وقد أوصت الباحثة بضرورة تدعيم القيادة الرضا الوظيفي لما لها من علاقة وأثر على الأداء التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الرضا الوظيفي الجوهري، الرضا الوظيفي الخارجي. الأداء التنظيمي، شركات القطاع الصناعي المصري.

Abstract :

This study aims to reveal the effect of job satisfaction on organizational performance. Whereas job satisfaction includes two basic dimensions (intrinsic job satisfaction, external job satisfaction) in addition to the dimensions of organizational performance, which include (financial performance, non-financial performance). This study relied on the descriptive analytical approach, in order to suit it with the objectives of the study. The questionnaire was used as the main tool and distributed to the study sample consisting of (214) employees of the Academy's College of Graduate Studies.

The results showed that there is a statistically significant correlation and impact at the level of significance (0.05) between job satisfaction and organizational commitment, at the Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport, with a contribution rate of (60.2%). The researcher recommended the need to strengthen leadership and job satisfaction because of its relationship and impact on organizational performance.

Keywords:

Job satisfaction, intrinsic job satisfaction, extrinsic job satisfaction. Organizational performance, Egyptian industrial sector companies.

المنهجية

في ضوء أهداف وفروض الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويبين خصائصها، بينما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة، أو حجمها. كما أن هذا المنهج لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها وإنما يمضي إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدراً من التفسير لهذه البيانات

١- المقدمة:

تبحث الشركات باستمرار عن طرق لتمييز نفسها عن منافسيها من خلال إدارة العمليات والاستراتيجية، والإدارة التنظيمية، يعد تطوير نظام التحفيز أمر بالغ الأهمية للمؤسسات للاحتفاظ المواهب وتمكين الموظفين من إنتاج أقصى الفوائد للمنظمات، نظام التحفيز سيؤثر في المؤسسة بشكل مباشر على كفاءة الموظفين ومعنوياتهم ورضاهم الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، فإن نظام التحفيز المطور لتحسين الرضا الوظيفي للموظفين له تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي (Parsons and Broadbridge, 2006). لذا تتناول هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي (الأداء المالي، الأداء غير المالي). ، ودراسة أثر المتغير المستقل " الرضا الوظيفي " على المتغير التابع " الأداء التنظيمي " .

٢.مراجعة الأدب:

١/٢ الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع. (أبو جودة،

(١٠١١)

بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي إلا أنه ما زال هناك اختلاف حول تحديد تعريف أو مفهوم واضح ومحدد لهذا المصطلح والسبب يرجع إلى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة، حيث أن النفس البشرية تميل للعمل فما دام هناك شخص يعمل فهو إما أن يكون راضياً عن عمله وإما أن يكون غير راضي عن هذا العمل. (عبد الباقي، ٢٠٠٤)

يعرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق.

وذكر الشهري و الأمين (٢٠١٢) بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.

ويعرف الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزايا العمل في المنظمة، الأمان بالعمل ومسؤوليات العمل وانجازه والاعتراف والتقدير.

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين، وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

٢/٢ الأداء التنظيمي

الأداء التنظيمي يعد القاسم المشترك لجهود الأفراد العاملين داخل أية منظمة ، فالاتجاهات التقليدية في الإدارة تنظر إلى الأداء المتميز من خلال توجه و إصرار على ممارسات إدارية و عملياتية تصب في تحسين الأداء الكلي للشركة، (الأزهري (٢٠٠٥) أما التطور الحاصل في مفهوم الأداء التنظيمي فقد أتى على عدة مراحل، سواء في الإطار الصناعي كشرركات أو منظمات أو دول، وفق اعتبارات تأثرت بالظروف الاجتماعية و الإنسانية، ثم أت بعد ذلك عدة محاولات لربط الأنشطة و العمليات و كذلك المخرجات في تقييم أداء العمل. (باكير، ٢٠٠٧)

٣/٢ دراسات العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي
يتناول هذا الجزء العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي من خلال بعض الدراسات التي تناولتها الباحثة في دراسة هذه العلاقة على مدى السنوات من ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٩ .
هدفت دراسة (Feinstein et al., 2006) الى فهم ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي بالإضافة الى دراسة الخصائص الديموغرافية المتجانسة التي يظهرها هؤلاء الموظفون والتي تؤثر على مستوى رضاهم في موقعين لسلسلة مطاعم وطنية في جنوب نيفادا. وللتحقق من هدف الدراسة تم اجراء البحث من خلال أداة مسح تتكون من الأسئلة الديموغرافية والرضا الوظيفي والأداء التنظيمي. حيث تم جمع ١٣٧ استبيان من الموظفين العاملين في هاتين العمليتين للخدمات الغذائية بمعدل استجابة ٧٤.٥ في المائة. ومن أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان هناك تأثير كبير من الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي. بالإضافة الى تأثير مستوى التعليم بشكل كبير على الرضا الوظيفي علاوة على ذلك فقد تبين ان الرضا عن السياسات والتعويضات وظروف العمل والتقدم لها علاقة كبيرة بالأداء التنظيمي.

هدفت دراسة (Vermeeren, 2014) الى فحص تأثير العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي خلال الدور الوسيط للرضا الوظيفي في هذه العلاقة. وللتحقق من هدف الدراسة تم جمع البيانات الثانوية من دراسة استقصائية وطنية تضم اراء ٦٢٥٣ موظفا

من البلديات الهولندية وتم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار فرضيات الدراسة. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان الرضا الوظيفي يعمل كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي أي ان هناك علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي.

هدفت دراسة (Nath Gangai and Agrawal, 2015) الى فحص العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي في الهند. بالإضافة الى التحقق في دور الرضا الوظيفي في التأثير على الالتزام التنظيمي بين الموظفين الذي يؤثر بدوره على الأداء التنظيمي. وللتحقق من هدف الدراسة تم جمع الاستبيانات من خلال ٥٠ استبيان من العينة الملائمة واستخدام التطبيق الاحصائي لمصفوفة الارتباط للتحليل. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

هدفت دراسة (Varma, 2017) الى فهم تأثير سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية على تحفيز الموظفين ورضاهم الوظيفي وبالتالي على الأداء التنظيمي للمؤسسات. حيث ان من الجدير بالذكر انه يجب على المؤسسات ان تتوقف عن خسارة الموظفين العاملين بسبب انخفاض الرضا الوظيفي بالتالي يجب خلق بيئة عمل تعزز وتعالج انخفاض الرضا الوظيفي للموظفين حيث ان هناك آثار سلبية لعد الرضا غير معدل الدوران مثل التغيب ونقص الأداء وانخفاض الروح المعنوية وانخفاض المساهمة في الفريق وقلة التوجه نحو الهدف التنظيمي وهو ما يؤثر بدوره على الأداء التنظيمي للمؤسسات. وللتحقق من هدف الدراسة تم جمع البيانات الأولية عن طريق استبيان المسح حيث تم تحليل ١٠٠ استبيان بمعدل استجابة ٧٠% من منظمات مختلفة. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة انه يجب زيادة عوامل التحفيز لموظفين والتي تعمل على زيادة الرضا الوظيفي والذي يؤدي بدوره الى تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات.

هدفت دراسة (Pang and Lu, 2018) الى تقييم تأثير الدافع للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي في سياق شركات شحن الحاويات في تايوان. حيث تم تحديد أربعة ابعاد للدوافع وهي الاجر والانجاز الوظيفي والامن الوظيفي وبيئة العمل. بالإضافة الى تحديد خمسة ابعاد للرضا الوظيفي (سياسة الوظيفة، الاستقلالية الوظيفية، عبء العمل، الأداء

الوظيفي، والوضع الوظيفي) اما الأداء التنظيمي فتضمنت الأداء المالي والأداء غير المالي. وللتحقق من هدف الدراسة تم اختيار عينة شركات شحن الحاويات من الموظفين العاملين في الشركات من دليل الرابطة الوطنية لوكالات وشركات الشحن البحري في تاوان. حيث شملت العينة شركات شحن حاويات ووكالات شحن حاويات حيث تم استعادة ٤٠ استبيان صالح للاستخدام. ومن أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان المكافآت والأداء الوظيفي لهما تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي المالي اما بيئة العمل والاستقلالية الوظيفية لهما تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي غير المالي. ومن هذا يمكن استنتاج ان الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي المالي وغير مالي.

هدفت دراسة (Miah, 2018) الى استكشاف تأثير الرضا الوظيفي تجاه الأداء التنظيمي القائم على القطاع الخاص في كوتشينغ شرق ماليزيا. حيث ان سلوك الموظف يعتبر امر شديد الأهمية بالنسبة للمؤسسة. حيث ان كلما زاد رضا الموظف عن عمله يمكن للمؤسسة الحصول على نتيجة غير عادية منهم وبالتالي فان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو اكتشاف الرضا الوظيفي ونوعه سواء كان داخلي او خارجي وعلاقته بالأداء التنظيمي. وللتحقق من هدف الدراسة فقد شارك الباحث في مسح ميداني دقيق باستخدام البيانات الأولية المجمعة عن طريق الاستبيان من مجموعة من الموظفين مكونة من ١٦٠ شخصا يعملون في الشركات الخاصة في كوتشينغ، ساراواك وهؤلاء الموظفون مثل مدير المستوى الأعلى، والمدير المتوسط، والمشرف، وعناصر الدعم. ومن أبرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة ان هناك علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي للموظف والأداء التنظيمي بالإضافة الى ان النتائج أظهرت ان المكافأة والترقية هما العاملان الاساسيان للرضا الوظيفي وهما مرتبطان ارتباطا وثيقا بالرضا الوظيفي الذي يؤثر إيجابيا على الأداء التنظيمي.

هدفت دراسة (Jigjiddorj et al., 2019) الى البحث في كيفية تأثير الرضا الوظيفي على ولاء الموظف وكذلك الأداء التنظيمي للمؤسسة في البنوك المنغولية. حيث ان أحد العوامل الرئيسية للحفاظ على الأداء التنظيمي وتحسينه هو الحفاظ على الولاء والاحتفاظ بالموظفين المهرة وذوي الخبرة وزيادة رضاهم الوظيفي. وللتحقق من هدف الدراسة تم عمل مسح لعينة مكونة من ٤٠٠ موظف في ثلاثة بنوك. ومن أبرز النتائج التي توصلت اليها

الدراسة انه يمكن الحفظ على ولاء الموظف من خلال زيادة رضا الموظفين. بالإضافة الى اثبات ان الرضا الوظيفي يؤثر إيجابيا على الأداء التنظيمي للمؤسسات.

٣. الفجوة البحثية

إزداد الاهتمام في العقود الأخيرة بتأثير الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي، حيث أدركت العديد من الشركات ان الموظفين هم أفضل أصول المنظمات التي يمكنهم منافسة المنظمات الداخلية والخارجية، حيث ان في عالم الاعمال اليوم تتجاوز متطلبات الموظفين الراتب الأساسي مما أدى الى تحويل تركيز أصحاب العمل إلى الأخذ في الاعتبار اهمية الرضا الوظيفي ودوره على انجاح المنظمات وأي فجوة في هذه الممارسات ستؤثر على الأداء التنظيمي فقيادة المنظمات يدركون أنه لكي يحسنوا الأداء التنظيمي تجاه المنظمة يجب عليهم الاهتمام بالموظفين العاملين فيها ورضاهم الوظيفي. (Marciano, 2010).

ان قادة المنظمات يدركون أنه لكي يحسنوا الأداء التنظيمي تجاه المنظمة يجب عليهم الاهتمام بالموظفين العاملين فيها ورضاهم الوظيفي، مع الأخذ في الاعتبار اهمية الرضا الوظيفي ودوره على انجاح المنظمات وأي فجوة في هذه الممارسات ستؤثر على الأداء التنظيمي. ومن الممكن ان تبلور ان الفجوة البحثية تتلخص في الآتي:

متغيري الدراسة: حيث ان معظم الدراسات السابقة العربية تناولت المتغيرين (الرضا الوظيفي – الأداء للتنظيمي) كدراسة وصفية منفردة دون دراسة العلاقة بينهما والأثر، بعكس الدراسات الأجنبية قام الكثير منها بالكشف عن تأثير الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي.

النموذج: تقتصر الدراسات السابقة في هذا المجال نموذج مجمع للمتغيرات المستخدمة في هذا البحث لقياس الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي. فيقيس هذا البحث الرضا الوظيفي للعاملين (الجوهري – الخارجي) على الأداء التنظيمي من خلال محاور الأداء (الأداء المالي، الأداء الغير مالي) فهو نموذج مجمع يساعد على تحسين الأداء التنظيمي في أي منظمة.

٤. نموذج الدراسة

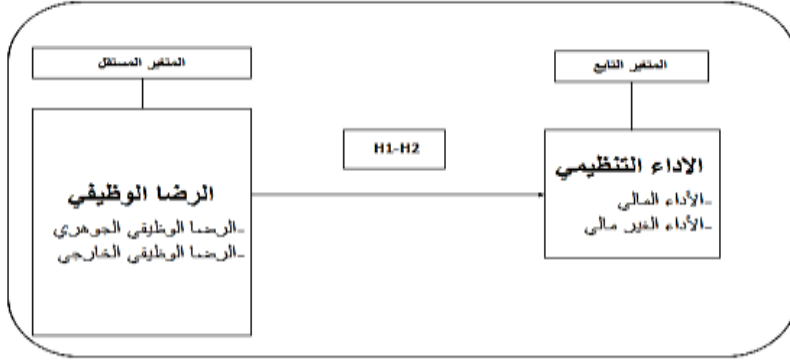
يوضح شكل ١ نموذج الدراسة لهذا البحث. حيث سعت الدراسة إلى تحديد المتغيرات التالية:

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

شمسة بدوي

المتغير المستقل: الرضا الوظيفي ويشمل: (الرضا الوظيفي الجوهري، الرضا الوظيفي الخارجي).

المتغير التابع: الأداء التنظيمي ويشمل: (الأداء المالي والأداء الغير مالي).



شكل رقم (١/١): الإطار المفاهيمي للدراسة

٥. فروض الدراسة

بناء على الدراسات السابقة التي تم تناولها، واعتمادا على النموذج الخاص بالدراسة يمكن صياغة فروض الدراسة على النحو التالي:

١/٥ الفرض الرئيس الأول

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي.

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) للرضا الوظيفي على الأداء المالي.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) للرضا الوظيفي على الأداء الغير مالي.

٢/٥ الفرض الرئيس الثاني

يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي.

الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للرضا الوظيفي على الأداء المالي.

الفرض الفرعي الثاني: توجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) للرضا الوظيفي على الأداء الغير مالي.

٦. منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كميّاً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويبين خصائصها، بينما التعبير الكمي يعطينا وصفاً رقمياً لمقدار الظاهرة، أو حجمها. كما أن هذا المنهج لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها وإنما يمضي إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدراً من التفسير لهذه البيانات.

وحيث أن المنهج الوصفي يندرج تحته عدة أنواع، لذا وبناء على طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها تم تطبيق المنهج الوصفي الاستقرائي بشقيه (التحليلي و الارتباطي)

٧. مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من موظفي شركات القطاع الصناعي المصري، خلال الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ٢٠٢٢/٢٠٢٣ م. ونظراً لانه من الصعوبة حصر جميع أفراد مجتمع الدراسة، لذا لجأت الباحثة إلى استخدام العينة الميسرة أو المتاحة، لذا تم الاعتماد على معادلة (Krejcie and Morgan, 1970) والتي تعتمد على مستوى ثقة ٩٥٪، والتي تشير أن حجم العينة المناسب في مثل هذا المجتمع هو ٣٨٥ مستجيب أو أكثر.

٨. عينة الدراسة

تم التطبيق أولاً على عينة استطلاعية تكونت من (٣٠) فرداً، تم اختيارهم عشوائياً، بهدف التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة (الصدق والثبات)، وسوف يرد لاحقاً تناول (الصدق والثبات) تفصيلاً.

بعد التأكد من توافر الصدق والثبات في أداة الدراسة تم التطبيق على عينة الدراسة النهائية، وتم التطبيق من خلال التواصل والتنسيق مع قسم الموارد البشرية بهذه الشركات (HR)، ثم التطبيق الإلكتروني من خلال موقع (Google Drive).

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)
شمسة بدوي

وبلغ عدد الردود (٢٠٤) استبيان، وهي عينة كافية لتطبيق الدراسة والوثوق في نتائجها وتمثيلها لمجتمع الدراسة الكلي.
وفيما يلي وصف لعينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة).

جدول (١): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| الجنس | العدد | % |
|---------|-------|------|
| ذكر | ٢٢٧ | ٥٠.١ |
| أنثى | ٢٢٦ | ٤٩.٩ |
| المجموع | ٤٥٣ | ١٠٠ |



شكل (٢/١): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

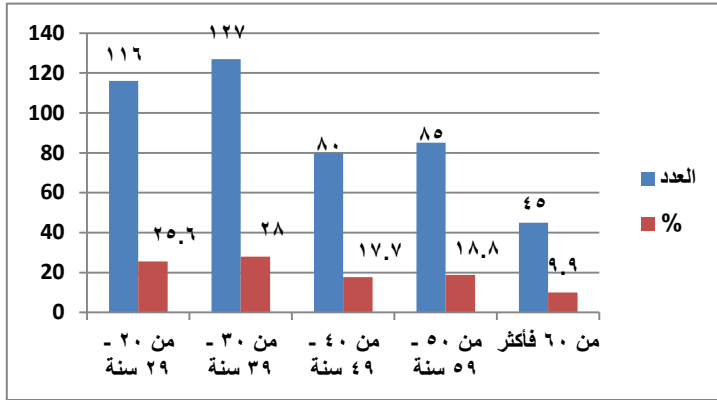
بلغ عدد أفراد عينة الدراسة من الذكور (٢٢٧) فرد بنسبة (٥٠.١%)، ومن الإناث (٢٢٦) أنثى بنسبة (٤٩.٩%).

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

شمسة بدوي

جدول (٢): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

| العمر | العدد | % |
|----------------|-------|------|
| من ٢٠ - ٢٩ سنة | ١١٦ | ٢٥.٦ |
| من ٣٠ - ٣٩ سنة | ١٢٧ | ٢٨ |
| من ٤٠ - ٤٩ سنة | ٨٠ | ١٧.٧ |
| من ٥٠ - ٥٩ سنة | ٨٥ | ١٨.٨ |
| من ٦٠ فأكثر | ٤٥ | ٩.٩ |
| الكلي | ٤٥٣ | ١٠٠ |



شكل (٣/١): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

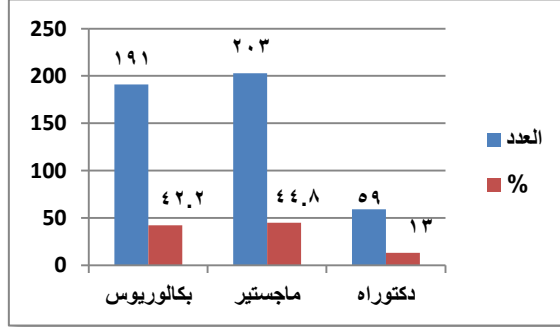
بلغ عدد أفراد عينة الدراسة من الفئة العمرية من ٢٠ - ٢٩ سنة (١١٦) فرد بنسبة (٢٥.٦١%)، ومن ٣٠ - ٣٩ سنة (١٢٧) فرد بنسبة (٢٨%)، ومن ٤٠ - ٤٩ سنة (٨٠) فرد بنسبة (١٧.٧%)، من ٥٠ - ٥٩ سنة (٨٥) فرد، بنسبة (١٨.٨%)، من ٦٠ سنة فأكثر (٤٥) فرد بنسبة (٩.٩%).

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

شمسة بدوي

جدول (٣): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

| المؤهل العلمي | العدد | % |
|---------------|-------|------|
| بكالوريوس | ١٩١ | ٤٢.٢ |
| ماجستير | ٢٠٣ | ٤٤.٨ |
| دكتوراه | ٥٩ | ١٣ |
| الكلي | ٤٥٣ | ١٠٠ |



شكل (٤/١): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

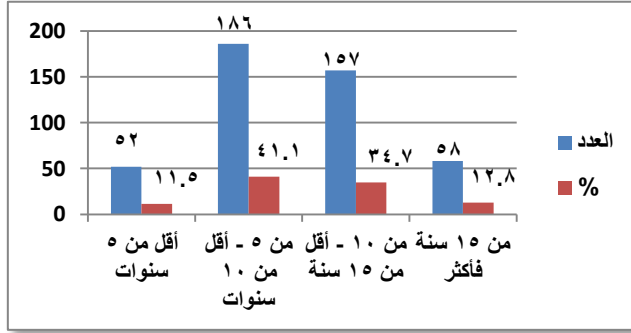
بلغ عدد أفراد عينة الدراسة من حملة المؤهل العلمي بكالوريوس (١٩١) فرد بنسبة (٤٢.٢%)، والماجستير (٢٠٣) فرد بنسبة (٤٤.٨%)، والدكتوراه (٥٩) فرد بنسبة (١٣%).

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

شمسة بدوي

جدول (٤): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

| سنوات الخبرة | العدد | % |
|------------------------|-------|------|
| أقل من ٥ سنوات | ٥٢ | ١١.٥ |
| من ٥ - أقل من ١٠ سنوات | ١٨٦ | ٤١.١ |
| من ١٠ - أقل من ١٥ سنة | ١٥٧ | ٣٤.٧ |
| من ١٥ سنة فأكثر | ٥٨ | ١٢.٨ |
| الكلي | ٤٥٣ | ١٠٠ |



شكل (٥/١): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة من سنوات الخبرة أقل من ٥ سنوات (٥٢) فرد بنسبة (١١.٥%)، من ٥ - أقل من ١٠ سنوات (١٨٦) فرد بنسبة (٤١.١%)، من ١٠ - أقل من ١٥ سنة (١٥٧) فرد بنسبة (٣٤.٧%)، من ١٥ سنة فأكثر (٥٨) فرد بنسبة (١٢.٨%).

٩. إجراءات الدراسة وطرق جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من المصادر

١/٩ مصادر ثانوية

هي البيانات التي تم الحصول عليها لبناء الإطار النظري للدراسة، حيث تم الإعتماد عليها في التعرف على الخلفية النظرية للدراسة من خلال المراجع المختلفة من كتب ومقالات ودراسات سابقة من الأطروحات الأكاديمية العربية والأجنبية لرسائل الماجستير والدكتوراة ذات الصلة، والأبحاث المنشورة التي تناولت موضوعات الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي.

٢/٩ بيانات أولية

اشتملت على ماتم الحصول عليه من أداة الدراسة (الاستبيان)

الجزء الأول: المتغيرات الديموغرافية

اشتملت المتغيرات الديموغرافية على (الجنس-العمر-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: أبعاد الاستبانة

البعد الأول: الرضا الوظيفي: تكون من (٢٠) عبارة ذوات الأرقام (من ١ - ٢٠)،

وتكون من جزأين:

أولاً: الرضا الوظيفي الجوهري تكون من (١٢) عبارة ذوات الأرقام (من ١ - ١٢)

ثانياً: الرضا الوظيفي الخارجي تكون من (٨) عبارة ذوات الأرقام (من ١٣ - ٢٠)

البعد الثاني: الأداء التنظيمي: تكون من (١٣) عبارة ذوات الأرقام (من ٢١ - ٣٣)، وتكون من جزأين:

أولاً: الأداء المالي تكون من (٣) عبارات ذوات الأرقام (من ٢١ - ٢٣)

ثانياً: الأداء غير المالي تكون من (١٠) عبارات ذوات الأرقام (من ٢٤ - ٣٣)

١٠. وصف أداة الدراسة

بناء على هدف الدراسة في معرفة أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي، تم البحث في قواعد المعلومات والمجلات العلمية والدوريات والبحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بمشكلة الدراسة الحالية، كما تم التواصل ومقابلة عدد من ذوي الاختصاص في هذا المجال للاستفادة من خبراتهم في بناء أداة الدراسة، وفي ضوء

ذلك قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة في صورتها الأولية، وتم التأكد من الصدق والثبات على النحو التالي:

١/١٠ صدق المحكمين

تم عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من السادة أعضاء هيئة التدريس بكلية إدارة الأعمال بالأكاديمية وبلغ عدد المحكمين (٨) محكماً. وتم توجيه خطاب للمحكمين موضحاً به مشكلة وأهداف الدراسة وتسأولاتها، وطلب منهم إبداء ملاحظاتهم من حيث، مناسبة العبارة لما تقيسه، ووضوحها، وسلامة الصياغة اللغوية، ومدى إنتمائها للبعد، وملائمة فئات الاستجابة الخماسية (غير موافق بشدة - غير موافق - إلى حد ما - موافق - موافق بشدة)، وبناءً على ملاحظات المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات لغوياً، وإضافة وحذف بعضها ليصبح عدد العبارات التي تقيس الرضا الوظيفي (٢٠) عبارة توزعت على (٢) أبعاد، وعدد العبارات التي تقيس الأداء التنظيمي (١٣) عبارة توزعت على (٢) أبعاد، وسوف يرد وصف الأبعاد وأرقام عباراتها لاحقاً. وبذا يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بصدق المحكمين.

٢/١٠ صدق الاتساق الداخلي

تم التأكد من توافر صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة كل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة، وذلك من خلال التطبيق على العينة الاستطلاعية والتي تكونت من (٣٠) فرداً، وتم الحصول على ما يلي:

جدول رقم (٥): صدق الاتساق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي

| الرضا الوظيفي الخارجي | | الرضا الوظيفي الجوهري | |
|-----------------------|---------|-----------------------|---------|
| الارتباط | العبارة | الارتباط | العبارة |
| ٠.٦٩ | ١٣ | ٠.٧٠ | ١ |
| ٠.٦٨ | ١٤ | ٠.٦٨ | ٢ |
| ٠.٧١ | ١٥ | ٠.٦٩ | ٣ |
| ٠.٦٨ | ١٦ | ٠.٦٨ | ٤ |

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

شمسة بدوي

| الرضا الوظيفي الخارجي | | الرضا الوظيفي الجوهري | |
|-----------------------|--------|-----------------------|--------|
| الارتباط | العبرة | الارتباط | العبرة |
| ٠.٧٢ | ١٧ | ٠.٦٧ | ٥ |
| ٠.٦٨ | ١٨ | ٠.٧١ | ٦ |
| ٠.٧٢ | ١٩ | ٠.٦٩ | ٧ |
| ٠.٦٨ | ٢٠ | ٠.٧٠ | ٨ |
| | | ٠.٧١ | ٩ |
| | | ٠.٦٨ | ١٠ |
| | | ٠.٦٥ | ١١ |
| | | ٠.٧٠ | ١٢ |

تراوحت قيم معاملات الارتباط من (٠.٦٥) إلى (٠.٧٢)، وجميع قيم معاملات الارتباط موجبة ومرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) وتشير إلى الاتساق الداخلي، بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه (الرضا الوظيفي).

جدول رقم (٦): صدق الاتساق الداخلي لبعد الأداء التنظيمي

| الأداء غير المالي | | الأداء المالي | |
|-------------------|--------|---------------|--------|
| الارتباط | العبرة | الارتباط | العبرة |
| ٠.٧٠ | ٢٤ | ٠.٦٦ | ٢١ |
| ٠.٦٨ | ٢٥ | ٠.٦٣ | ٢٢ |
| ٠.٦٩ | ٢٦ | ٠.٦٥ | ٢٣ |
| ٠.٦٨ | ٢٧ | | |
| ٠.٧١ | ٢٨ | | |
| ٠.٦٨ | ٢٩ | | |
| ٠.٧٢ | ٣٠ | | |
| ٠.٦٨ | ٣١ | | |
| ٠.٧١ | ٣٢ | | |
| ٠.٦٨ | ٣٣ | | |

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)
شمسة بدوي

تراوحت قيم معاملات الارتباط من (٠.٦٣) إلى (٠.٧٢)، وجميع قيم معاملات الارتباط موجبة ومرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) وتشير إلى الاتساق الداخلي، بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه (الأداء التنظيمي).
٣/١٠ ثبات أداة الدراسة

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة بطريقة الفا كرونباخ، وذلك من خلال التطبيق على العينة الاستطلاعية سابقة الذكر، وتم الحصول على ما يلي:
جدول رقم (٧): معاملات الفا كرونباخ لأداة الدراسة

| الابعاد | قيمة الفا كرونباخ |
|-------------------------------|-------------------|
| الأول: الرضا الوظيفي | ٠.٩٤ |
| أولاً: الرضا الوظيفي الجوهري | ٠.٩١ |
| ثانياً: الرضا الوظيفي الخارجي | ٠.٩٢ |
| الثاني: الأداء التنظيمي | ٠.٩١ |
| أولاً: الأداء المالي | ٠.٨٧ |
| ثانياً: الأداء غير المالي | ٠.٩٠ |
| الدرجة الكلية | ٠.٩٥ |

تراوحت قيم معاملات الفا كرونباخ من (٠.٨٧) إلى (٠.٩٥)، وهذه القيم مرتفعة وتشير أن عبارات، أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

١١ - نتائج الدراسة.

- تم التحقق من صحة الفروض الإحصائية، والحصول على النتائج وكانت على النحو التالي:

١/١ الفرض الرئيس الأول ($H_{0.1}$) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، لدى شركات القطاع الصناعي. وقد إنبثق من الفرض الأول إثتان من الفروض الفرعية على النحو التالي:

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

شمسة بدوي

الفرض الفرعي الأول (H_{0-11}): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الرضا الوظيفي الجوهرى والأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي. الفرض الفرعي الثاني (H_{012}): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الرضا الوظيفي الخارجى والأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي. للتحقق من صحة أو خطأ الفرض الرئيس، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، وكانت النتائج كالتالي:

جدول (٨): معاملات الارتباط بين درجة الرضا الوظيفي والاداء التنظيمي

| الأداء التنظيمي | | | المتغيرات | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---------------|-----------------------------|
| الدرجة الكلية | الأداء غير المالي | الأداء المالي | المؤشرات | الرضا الوظيفي | |
| *0.83 | *0.84 | **0.61 | معامل الارتباط | | الرضا الوظيفي الجوهرى |
| $\alpha \leq 0.05$ | $\alpha \leq 0.05$ | $\alpha \leq 0.05$ | الدلالة الإحصائية | | |
| *0.76 | *0.69 | *0.86 | معامل الارتباط | | الرضا الوظيفي الخارجى |
| $\alpha \leq 0.05$ | $\alpha \leq 0.05$ | $\alpha \leq 0.05$ | الدلالة الإحصائية | | |
| *0.89 | *0.86 | *0.78 | معامل الارتباط | | الدرجة الكلية للرضا الوظيفي |
| $\alpha \leq 0.05$ | $\alpha \leq 0.05$ | $\alpha \leq 0.05$ | الدلالة الإحصائية | | |

* تعني دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

تشير نتائج جدول (٨) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي ودرجة الأداء المالي، بمعامل ارتباط بلغ (0.78)، ودرجة الأداء غير المالي، بمعامل ارتباط بلغ (0.86)، والدرجة الكلية للأداء التنظيمي، بمعامل ارتباط بلغ (0.89)، وبذلك تحقق صحة الفرض الرئيس الأول (H_{0-1}).

تشير نتائج جدول (٨) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرضا الوظيفي الجوهرى ودرجة الأداء المالي، بمعامل ارتباط بلغ (0.61)، ودرجة الأداء غير المالي، بمعامل ارتباط بلغ (0.84)،

والدرجة الكلية للأداء التنظيمي، بمعامل ارتباط بلغ (٠.٨٣)، وبذلك تحقق صحة الفرض الفرعي الأول (H_{0-11}).

تشير نتائج جدول (٨) إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرضا الوظيفي الخارجي ودرجة الأداء المالي، بمعامل ارتباط بلغ (٠.٨٦)، ودرجة الأداء غير المالي، بمعامل ارتباط بلغ (٠.٦٩)، والدرجة الكلية للأداء التنظيمي، بمعامل ارتباط بلغ (٠.٧٦)، وبذلك تحقق صحة الفرض الفرعي الثاني (H_{0-12}).

من جميع النتائج السابقة، يتم قبول الفرض الأول الذي نص على " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي، لدى شركات القطاع الصناعي."

٢/١١ الفرض الثاني (H_{02}):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي.

وقد إنبثق من الفرض الثاني اثنين من الفروض الفرعية على النحو التالي:

الفرض الفرعي الأول (H_{0-21}): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) للرضا الوظيفي الجوهري على الأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي.

الفرض الفرعي الثاني (H_{0-22}): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) للرضا الوظيفي الخارجي على الأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي.

للتحقق من صحة أو خطأ الفرض الرئيس الثاني، تم استخدام الانحدار المتعدد، حيث تم استخدام الرضا الوظيفي الجوهري، الرضا الوظيفي الخارجي، كمتغيرات مستقلة، لمعرفة أثرها على المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وكانت النتائج كالتالي:

تحليل أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي (دراسة تطبيقية على موظفي شركات القطاع الصناعي المصري)

شمسة بدوي

جدول (٩): معاملات الانحدار لأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

| المتغير التابع | المتغيرات المستقلة | قيمة ف | الدلالة الإحصائية Sig. | نسبة الإسهام R ² | معامل الانحدار β | الخطأ المعياري S.Error | قيمة ت | الدلالة الإحصائية Sig. |
|-----------------|-----------------------|--------|------------------------|-----------------------------|------------------------|------------------------|--------|------------------------|
| الأداء التنظيمي | الثابت (متغيرات أخرى) | ٦٧٧.٩٠ | ٠.٠٥ | ٨١.٩ % | ٠.٦١ | ٠.١٠ | ٦.٢١ | ٠.٠٥ |
| | الرضا الجوهري | | | | ٠.٤٤ | ٠.٠٣ | ١٢.٨٢ | ٠.٠٥ |
| | الرضا الخارجي | | | | ٠.٤١ | ٠.٠٣ | ١٣.٦٠ | ٠.٠٥ |

تشير نتائج جدول (٩) أن قيمة (ف) تساوي (٦٧٧.٩٠) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وهذا يعني وجود تأثير ومساهمة نسبية كبيرة وذات دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (الرضا الوظيفي الجوهري، الرضا الوظيفي الخارجي) على المتغير التابع (الأداء التنظيمي)، وبنسبة إسهام (R²) بلغت (٨١.٩%). وبذلك تحقق الفرض الرئيس الثاني (H₀₂).

ولمعرفة أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع، تم حساب معاملات الانحدار الجزئية (β)، كما في جدول (٩) وكانت النتائج كالتالي:
قيمة معامل الانحدار الجزئي لأثر الرضا الوظيفي الجوهري على الأداء التنظيمي بلغ (٠.٤٤) وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ومؤشر على وجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي الجوهري على الأداء التنظيمي. وبذلك تحقق صحة الفرض الفرعي الأول (H₀₂₋₁).

قيمة معامل الانحدار الجزئي لأثر الرضا الوظيفي الخارجي على الأداء التنظيمي بلغ (٠.٤١) وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ومؤشر على وجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي الخارجي على الأداء التنظيمي. وبذلك تحقق صحة الفرض الفرعي الثاني (H₀₂₋₂).

من جميع النتائج السابقة، يتم قبول الفرض الرئيس الثاني الذي نص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) للرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي."

١١ / ٣ ملخص النتائج

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) بين الرضا الوظيفي سواء الجوهرية أو الخارجي، والأداء التنظيمي سواء المالي أو غير المالي لدى شركات القطاع الصناعي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) لكل من الرضا الوظيفي الجوهرية والرضا الوظيفي الخارجي على الأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي.

١٢. التوصيات

حيث أن التوصيات تنبثق من النتائج، لذا توصي الباحثة بما يلي:

- تدعيم الرضا الوظيفي لدى شركات القطاع الصناعي
 - تدعيم الأداء التنظيمي لدى شركات القطاع الصناعي
 - إمكانية الاستفادة من أدوات الدراسة الحالية في دراسات مستقبلية حيث تم التأكد من الخصائص السيكومترية لها.
١٣. الدراسات المستقبلية

- إجراء دراسة باستخدام متغيرات مستقلة أخرى ودراسة تأثيرها على الأداء التنظيمي
- إجراء دراسة على قطاعات أخرى غير شركات القطاع الصناعي

المراجع العربية

- أبو جودة، صافية (٢٠١١). مفهوم الذات والرضا الوظيفي وعلاقتهما ببعض المتغيرات. مجلة اتحاد الجامعات العربية. ٥٨ (١)، (١٧٧-٢١٥).
- الأزهرى، عبد المجيد (٢٠٠٥). مدى تطبيق الأسلوب العلمي في سياسات الاختيار والتعيين، وأثرها على الأداء التنظيمي للمنظمة. رسالة ماجستير غير منشورة. الأكاديمية الليبية.

- باكير، عاطف (٢٠٠٧). الالتزام الوظيفي لدى العاملين وأثره على أداء المنظمة. رسالة ماجستير غير منشورة. أكاديمية الدراسات العليا. طرابلس
- الشهرس، أمل و الأمين، نادية (٢٠١٢). الرضا الوظيفي وأثره على الاتقان. مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ٣٢ (١)، (١٩٥-١٣٥).

المراجع الأجنبية

- Feinstein, A.H., Vondrasek, D. and Restaurants, C.H., 2006. A study of relationships between job satisfaction and organizational commitment among restaurant employees. Work, 702(1), pp.895-1795.
- Jigjiddorj, S., Tsogbadrakh, T., Chojil, E. and Zanabazar, A., 2019, May. The mediating effect of employee loyalty on the relationship between job satisfaction and organizational performance. In Proceedings of the 11th International Scientific Conference "Economics, Management and Technology in Enterprises.
- Marciano, P.L., 2010. Carrots and sticks don't work: build a culture of employee engagement with the principles of respect. McGraw Hill Professional.
- Miah, M.M., 2018. The impact of employee job satisfaction toward organizational performance: A study of private sector employees in Kuching, East Malaysia. International Journal of Scientific and Research Publications, 8(12), pp.270-278.
- Nath Gangai, K. and Agrawal, R., 2015. Job satisfaction and organizational commitment: Is it important for employee performance. International journal of management and business research, 5(4), pp.269-278.
- Pang, K. and Lu, C.S., 2018. Organizational motivation, employee job satisfaction and organizational performance: An empirical study of container shipping companies in Taiwan. Maritime Business Review. Vol. 3 Issue: 1, pp.36-52.

- Parsons, E. and Broadbridge, A., 2006. Job motivation and satisfaction: Unpacking the key factors for charity shop managers. Journal of retailing and consumer services, 13(2), pp.121-131.
- Varma, C., 2017. Importance of employee motivation & job satisfaction for organizational performance. International journal of social science & interdisciplinary research, 6(2).
- Vermeeren, B., Kuipers, B. and Steijn, B., 2014. Does leadership style make a difference? Linking HRM, job satisfaction, and organizational performance. Review of Public Personnel Administration, 34(2), pp.174-195.