

بحث بعنوان

أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية

اعداد

محمد سالم سليمان أبو عنزة (الحياسات)

مجلس خدمات البلقاء

المخلص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية وقياس أثر زيادة مستوى الرضا بزيادة نسبة الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك وتم قياس هذا الأثر من خلال عينة اخذت من مجتمع الدراسة المكون من 13 بنكا تجاريا في الاردن، وتم توزيع 100 استبانة على الموظفين الممثلين لعينة الدراسة في بنك الاردن وبنك القاهرة عمان وتكونت هذه الاستبانة من فقرتين الفقرة الأولى صممت لقياس الرضا الوظيفي وفقا للعوامل التالية (الحوافز العلاقة بين الرؤساء والمرؤسين، الامن، الوظيفي وظروف العمل الترقية، والتقدم كما صممت الفقرة الثانية لقياس اداء الموظفين في البنوك التجارية الاردنية.

هذا وقد توصلت الدراسة الي ان هناك درجة متوسطة من الثقة بين المدير المباشر والموظفين وهذا يعود الي عدم اعطاء الصلاحيات للموظف بصورة كافية لزيادة قدرته على تحمل المسؤولية، كما تبين ان هناك عدم توافر عنصر التحفيز بين الموظفين لاظهار روح التحدى بينهم وذلك بسبب أن عنصر الحوافز المادية للموظفين يصرف بشكل مستمر مقابل انجاز العمل، وبينت الدراسة ان نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين متوسط نظرا لان مستوى رضا العاملين عن الحوافز والرواتب المقدمة اليهم مقارنة بالعمل المنجز متوسط. وقد أوصت الدراسة بالعمل على بث روح الفريق والتعاون بين الموظفين مما يخلق لديهم الشعور بالامان الوظيفي والثقة في البنك، والعمل على خلق العدالة بين الموظفين والتعامل معهم بشفافية عالية، ومراعاة بعض الأمور في حال قيام موظف ما بعمل مميز او عمل اضافي وتحفيزه من اجل المزيد والعمل على عقد ندوات تدريبية وورش عمل من اجل زيادة كفاءة وخبرة العاملين في البنك.

المقدمة:

يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية، لما له من دور أساسي في تنمية اقتصاد المملكة، وقد حظي هذا القطاع والعاملين في باهتمام الباحثين والدارسين نظراً لأهميته حيث تعددت البحوث والدراسات العلمية التي تعرضت للرضا الوظيفي ، فهو موضوع لا بد من دراسته بين الحين والآخر نظراً لإختلاف الطبيعة البشرية، ونظراً للتطورات الحاصلة في عالمنا، لذلك يبقى موضوع الرضا الوظيفي محل بحث دائم ويعد هوبك (Hoppock) من أوائل الباحثين في مجال الرضا عن العمل الوظيفي بحيث يعرفه على أنه مجموعة من العوامل النفسية والوظيفية والأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضياً عن عمله، وقد صورته لوك (Locke) وبورتر (Porter) على أنه يمثل الفرق في إدراك العلاقة بين ما يتوقع الفرد الحصول عليه من وظيفته وبين ما هو متحصل عليه بالفعل.

ومن هنا جاءت فكرة للقيام بعمل دراسة حول الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على الانتاجية والأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية) وهو بحث يهتم بالدرجة الأولى بشرح حالة الرضا لدى موظفي الشركة، وربطها بإنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي خلال ساعات العمل، وإنعكاس هذا الأمر على الجوانب الإنسانية الأخرى. وسيتناول البحث في فصله الأول الاطار العام للدراسة وتتضمن مقدمة اشتملت على مشكلة البحث واهمية البحث واهداف البحث ونموذج البحث وفرضيات البحث والتعريفات الاجرائية للبحث، كما يتناول البحث في الفصل الثاني الاطار النظري حيث يتضمن الرضا الوظيفي مفهوم الرضا الوظيفي واهميته بالنسبة للعاملين وعوامل وعناصر الرضا عن العمل وكيفية حدوث الرضا الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي. ثم الدراسات السابقة العربية والاجنبية . اما في الفصل الثالث من البحث فقد تناول الاجراءات العملية

والتحليل الإحصائي وفي الفصل الرابع فقد تناول البحث دراسة ميدانية كما تضمن تحديد النتائج والتوصيات.

مشكلة الدراسة:

لوحظ في الآونة الأخيرة أن معدل حالات دوران العمل في أقسام البنوك التجارية الأردنية بزيادة، وظهرت بعض علامات الشعور بعدم الرضا بين الموظفين الذي قد يكون مؤشرا على وجود حاجات لم يتم إشباعها ومن هنا تبرز الحاجة لدراسة موضوع الرضا الوظيفي والعمل على إشباعها. وبناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة الحالية تنبثق بصورة أساسية في الإجابة على التساؤل التالي "ما أثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية؟"

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الرضا الوظيفي حيث أشارت عدد من الدراسات أن للرضا الوظيفي دور هام وفعال في تحسين مستوى إنتاجية العاملين وزيادة الولاء التنظيمي بالوظيفية أو العمل نفسه.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة بالنسبة لمتخذي القرار لكونها ستسعى إلى تسليط الضوء على الأبعاد الواجب التركيز عليها لتحسين أداء العاملين وذلك بهدف المحافظة على الكفاءات البشرية المتميزة.

كما تأتي أهمية هذه الدراسة لارتباطها بالموارد البشري إذ تلعب الموارد البشرية دورا أساسيا في كافة المنشآت ذات الأنماط التكنولوجية كثيفة العمل وكثيفة رأس المال. ففيما يخص النمط الأول تمثل كلفة اعلي نسبة من التكلفة الكلية. أما النمط الثاني فإن رأس المال البشري التكتيكي يحمل

كافة المسؤولية للانجاز النهائي للاستخدام الاقتصادي الأمثل للآلات والموارد والمعدات وهذا حاليا يمثل عنق الزجاج المزمن في غالبية المنشآت الصناعية والخدمية على حد سواء.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الي تحقيق ما يلي:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية.
2. قياس اثر زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الاداء الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية.
3. تقديم بعض المقترحات والتوصيات التي تساعد على تعزيز حالة الرضا الوظيفي وتحسينها بين الموظفين في البنوك التجارية الاردنية.

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: لا يوجد أثر عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha < 0.05$) للرضا الوظيفي في اداء العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

Ha1: يوجد أثر عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha < 0.05$) للرضا الوظيفي في اداء العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية:

H02: لا يتوافر رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

Ha2 يتوافر رضا وظيفي لدى الموظفين في البنوك التجارية الاردنية.

وقد تفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

Ho1-1: لا يوجد أثر للرضا عن الحوافز في البنوك التجارية

Ha1-1: يوجد أثر للرضا عن الحوافز في البنوك التجارية

الفرضية الفرعية الثانية:

Ho2-1: لا يوجد أثر للرضا عن الترقية والتقدم في البنوك التجارية

Ha2-1: يوجد أثر للرضا عن الترقية والتقدم في البنوك التجارية

الفرضية الفرعية الثالثة:

Ho3-1: لا يوجد أثر للرضا عن ظروف العمل والامن الوظيفي في البنوك التجارية

Ha3-1: يوجد أثر للرضا عن ظروف العمل والامن الوظيفي في البنوك التجارية

الفرضية الفرعية الرابعة

Ho4-1: لا يوجد اثر للرضا عن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين في البنوك التجارية

Ha4-1: يوجد اثر للرضا عن العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين في البنوك التجارية

محددات الدراسة

تناول البحث محددات زمانية ومكانية:

المحددات المكانية : تم اجراء هذه الدراسة على البنوك التجارية الاردنية.

المحددات الزمانية حيث استكملت اجراءات هذه الدراسة في الفترة الواقعة بين 2011-2012

مصطلحات الدراسة

الرضا الوظيفي: هي الحالة النفسية او الانفعالية السارة التي يصل اليها الموظف، عند درجة اشباع معينة تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية المهنية و المادية (الأزرق، 2000)

الدافع عبارة عن مجموعة الرغبات والحاجات والقوى الداخلية المحركة والموجهة عليه أو يغير اتجاه السلوك وشدته وطبيعته (الضبعان ، 2008).

الحافز عبارة عن عوامل خارجية تشير إلى المكافآت التي يتوقعها الفرد من قيامه بعمل ما أي انها تمثل العوائد التي يتم من خلالها استثارة الدوافع وتحريكها. وبهذا المعني فإن الحافز هو المثير الخارجي الذي يشبع الحاجة والرغبة المتولدة لدى الفرد من أدائه لعمل معين.

الأداء الوظيفي: المخرجات والاهداف التي تسعى المنظمة الي تحقيقها عن طريق العاملين فيها.

الولاء التنظيمي: مدى قوة اندماج الموظف أو العامل المنظمة مع التي يعمل بها. (نشوان، 2004).

الفصل الثاني

الاطار النظري والدراسات السابقة

(1) الرضا الوظيفي

(2) الاداء الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي

(3) الدراسات السابقة

2-1 الرضا الوظيفي

2-1-1 مقدمة:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات الهامة والمفاهيم الأساسية، والتي كتب فيها الباحثون في علم النفس والإدارة الشيء الكثير، ولا غرابة في ذلك لأن الإنسان يمضي وقتاً لا بأس به من عمره في العمل، والعمل بالنسبة لأي فرد في المجتمع يعتبر جزءاً أو مظهراً من شخصيته، فالعمل يعطي للإنسان القوة والمكانة ويربطه بالمجتمع، ويجد فيه فرصة كبيرة للتعبير عن ميوله واستعداده وطموحاته وقدراته ورغباته. ولعل من أسباب كثرة البحوث والدراسات في موضوع الرضا الوظيفي هو الاعتقاد السائد بأنه كلما زادت درجة الرضا الوظيفي، فإن ذلك يؤثر إيجاباً على إنتاجية الفرد كماً ونوعاً.

لذلك فإن الاهتمام بالرضا الوظيفي يعتبر أمراً محورياً إذا ما أردنا النهوض بمستوى العمل من حيث الكفاءة والإنتاجية، مع العلم بأن الرضا الوظيفي هو وسيلة وليس هدفاً في حد ذاته لأنه

يعمل على حل الكثير من المتاعب والمشاكل التي تواجه الأفراد في عملهم. (محيسن،
(2004:53)

2-1-2 تعريف الرضا الوظيفي

الرضا لغة: هو ضد الضغط، وارتضاه رآه له أهلا ورضي عنه: أحبه وأقبل عليه. (ابو شمالة
2010) أما الرضا اصطلاحًا فيصفه الغزالي بأنه: ثمرة من ثمار الحب، وأن الحب يورث الرضا
(ابو شمالة ، 2010)

ويعتبر الرضا الوظيفي من المفاهيم التي يصعب قياسها وتعريفها، نظرا لأنها تتضمن عوامل
متعددة، وقد اختلفت النظريات في تحديد العوامل المسببة له، ولذلك فليس هناك تعريف موحد
يتفق عليه جميع الباحثين.

فقد عرف ،عباس 17 : (2003): الرضا الوظيفي بأنه: "مشاعر السعادة الناتجة عن صور الفرد
تجاه الوظيفة"، ذكر ،(محيسن، 54 ، 2004): أن الرضا الوظيفي عبارة عن ظاهرة معقدة
نتيجة عن تقييم الموظف الوظيفية كأداة لإشباع حاجاته بمختلف أنواعها"، ويرى شاويش، 110
: (1996) أن الرضا الوظيفي هو : مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، في حين يعرف العديلي،
11 (1982) الرضا الوظيفي بأنه: "الشعور النفسي بالارتياح والقناعة والسعادة من العمل الذي
يؤديه الإنسان، ومن وجهة نظر (بدر ، 63 : 1983 فإن الرضا الحاجات الدافعية الأداء
الإشباع الرضا الوظيفي هو : شعور "الفرد" بمدي إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من
وظيفته، ويذكر (ياغي 12 : 1989 أن الرضا الوظيفي عبارة عن: "ظاهرة شعورية تنشأ عن
التوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمل ما ومقدار ما يحصل عليه فعلا من هذا العمل"، ويصف

عبد الباقي، 210 : 2001 الرضا الوظيفي بـ: "الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي يرتبط فيها تصوره بالوظيفة التي يشغلها"، واعتماداً على التعاريف السابقة، يري الباحث بأن الرضا الوظيفي عبارة عن: "مجموعة من المشاعر والأحاسيس والعوامل التي يحس بها الموظف وهي تدل على مدى إشباع حاجاته وطموحاته من خلال وظيفته.

3-1-2- النظريات التي فسرت الرضا عن العمل وعوامله

1. نظرية الإدارة العلمية حيث وضعت على يد روادها تايلور (Taylor) وفيبر (Feber) واهتمت بالحوافز المادية باعتبارها الحافز الوحيد المحقق للرضا عن العمل، فحاولت هذه النظرية توفير كاف السبل المادية التي ترفع من كفاية العامل، لتجعله يؤدي عمله بإتقان وبسرعة قصوى، رغم ذلك لم تستطع الإدارة أن تصل للرضا المطلوب، ويؤخذ على هذه النظرية إهمالها للجوانب الإنسانية، فهي فقط للدوافع المادية (Robbins). 2, 1998. نظرية العاملين: هذه النظرية قام بوضعها هرزبرج (Harberg) وهي ترتبط بالأساس بتطبيق نظرية (ماسلو) للحاجات في مواقع العمل، حيث يحدد (هرزبرج) أن هناك مجموعتان من العوامل: (أبو شمالة، 2010). الأولى: عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالفرد بإنجاز، وتحمل المسؤولية، توفر فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل (Luthans 1994).

الثانية: عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة

وطبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل.
(ابو شمالة، 2010)

نظرية عدالة العائد (Vroom): فروم يرى فروم أن عملية الرضا تحدث نتيجة المقارنة التي يجريها الموظف بين ما توقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه، وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختبار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معاً، وتفترض هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما، على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه.

قام آدمز (1963) (Adams) بالبحث في نظرية عدالة العائد، وقد اعتبر أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمؤسسة التي يعمل فيها، حيث يقدم الموظف جهوده وخبرته مقابل حصوله على عوائد مثل الأجر والترقيات والتأمينات الصحية وغيرها من هذه المؤسسة، فيقوم الموظف بإجراء عملية موازنة بين معدل عوائده إلى ما يقدمه للمؤسسة، وبين معدل عوائد الآخرين إلى ما يقدمونه إلى المؤسسة، فإذا ما تساوى المعدلان، شعر عندها بالرضا عن العمل وإذا وجد أي اختلال بينهما من وجهة نظره، فإنه يشعر بالظلم، مما يؤثر على أدائه الوظيفي ويزداد تغيبه عن العمل، وإذا وجد عمل آخر سترك عمله الحالي.

4-1-2 عوامل وعناصر الرضا عن العمل :

أثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا على أنه يوجد مستوى عام للرضا ينعكس فيما يقرره الأفراد من رضا عن العوامل المختلفة للعمل، أو أن درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى . وهذه العوامل يمكن أن تحدد بالتالي: الشيخ (2008)

1. الرضا عن الأجر : وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد.

2 الرضا عن محتوى العمل: توصل عدد الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين. ويمكن إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل:

أ) درجة تنوع مهام العمل : إذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي ملل من العمل ، وسيشعره أكثر برضا أكبر.

ب) درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد : كلما أعطي للموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل كلما إزدادت سرعة أداء العمل وذلك لأنه قادر على اتخاذ الطريقة التي يشعر أنها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.

ج) استخدام الفرد لقدراته: كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته و راته وقدراته في العمل كلما إزداد رضاه عن العمل.

تسببه وتعد مسؤولة عن حدوثه، وسنجد ان تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم علي النحو التالي: (فرج، 2002).

1. الحاجات لكل فرد حاجات يردي ان يسعي الي اشباعها ، وبعد العمل اكثر مصادر هذه الاشباع اتاحة.

2. الدافعية تولد الحاجات قدرات من الدافعية تحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع اشباع تلك الحاجات من خلالها.

3. الأداء: تتحول الدافعية الى اداء نشط للفرد وبوجه خاص في عمله ، اعتقادا منه ان هذا الاداء وسيلة لاشباع حاجات الفرد.

4. الاشباع يؤدي الاداء الفعال الى اشباع حاجات الفرد.

5. الرضا: ان بلوغ الفرد مرحلة الاشباع من خلال الاداء الكفاء في عمله، يجعله راضيا عن العمل، باعتباره الوسيلة التي تسنى من خلالها اشباع حاجاته .

6-1-2 العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

هناك العديد من العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، والتي تسهم اسهاما مباشرا وغير مباشر

في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مده، ومن اهم هذه العوامل:

1. الرضا عن الوظيفية: ان الاعمال الروتينية والمتكررة تقضي الي السأم والملل وعدم الابداع،

بينما الاعمال الحيوية تثير التحدى لدى الفرد وتدفعه للتفكير والخلق والابتكار.

<https://iaspss.com>

2. الرضا عن الاجر: أظهرت معظم النظريات والدراسات الميدانية اهمية الاجور والمكافآت وتأثيرها الملموس على انتاجية الفرد، وذلك رغم الفروقات في الاهمية النسبية التي اعطيت للحوافز المادية والمتفحص للمدارس الادارية يجد ان كل المدارس الادارية قد اعطت اهتمام كبيرا للحوافز المادية، حتي المدرسة السلوكية والتي ركزت على الحوافز غير المادية لم تنقص اهمية ودور الحوافز المادية في حفز الفرد وتوجيهه، وترجع أهمية الاجور والمكافآت المادية التي يحصل عليها الفرد لانها وسيلة تشبع أكثر من حاجة لدى الفرد، فهي تشبع حاجاته الفسيولوجية، وتحقق الامان وتوفر له مكانه اجتماعية كما ينظر اليها كرمز لتقدير المؤسسة لاهميته. العاملين وخلق.

3. الرضا عن اسلوب القيادة والاشراف: ان اسلوب الادارة في التعامل مع الاجواء الوظيفية الهادفة من خلال المشاركة باتخاذ القرارات ورسم السياسات، تشجعهم على تنمية روح الولاء التنظيمي والاخلاص والصدق والحرص الدائم على المنظمة .

4. الرضا عن ظروف بيئة العمل: وهذه العوامل تتعلق بظروف العمل الطبيعية او المادية داخل المنظمة التي يعمل بها الفرد، والمقصود بظروف العمل الطبيعية هي المادية لبيئة العمل مثل : الاضاءة ودرجة الحرارة وطريقة تصميم المكاتب وساعات العمل، والتي لها تأثيرا مباشرا على رضا الفرد عن وظيفته، ولقد استطاع الانسان في الظروف العصر الحديث ان يكيف البيئة التي يعيش ويعمل فيها، وذلك من خلال جلب وتوفير الوسائل التي تساعده في اداء عمله براحة وأمان.

5. الرضا عن الزملاء في العمل يحتاج الفرد لان يتفاعل مع زملاء العمل، بحيث تربطه بهم علاقات تعاون وود، وان يكون له مكانته الاجتماعية بينهم، وأكدت النظريات السلوكية اثر زملاء

<https://jaspps.com>

العمل في سلوك الفرد، حيث ان العمل يلبي الحاجة للتفاعل عند معظم العاملين، ومن البديهي ان وجود عمال متعاونين ومساندين يؤدي الي مستوي عال من الرضا الوظيفي.

6. الرضا عن الاستقرار الوظيفي: ويعني منح الفرد وظيفة دائمة ومستقرة، وتنمحه الاستقرار الفكري وتجنبه القلق على مصيره الوظيفي، مما يؤدي الي تحسين الأداء وضمان الولاء.

7. الرضا عن النمو والارتقاء الوظيفي: تعتمد فعالية الترقية كعامل من العوامل المؤثرة ايجابيا على الرضا الوظيفي اذا ما تم ربطها بانتاجية الفرد وكفاءته، اذ ان اشباع الحاجات العليا (التطور والنمو ذو اهمية لدى الافراد ذوي الحاجات العليا. وقد اهتم الباحثون والمخططون في مختلف المستويات التنظيمية بوظيفة التدريب باعتبارها وظيفة رئيسية في تنمية وتطوير الموارد البشرية في أي منظمة كانت وبغض النظر عن نوع هذه المنظمة. فالتدريب يهدف الي تزويد الفرد بالمعلومات ذات العلاقة بوظيفته وبالاساليب المتطورة لاداء واجبات ومسؤوليات وظيفته، كذلك يزويد الفرد بالمهارات اللازمة والتي تمكنه من انجاز وظيفته باقل جهد ممكن) تنمية مهاراته الفنية والذهنية والانسانية واخيرا بناء وتنمية الفرد وتغيير اتجاهاته لكي يتمكن من اداء وظيفته بفعالية عن طريق تنمية الاتجاهات الايجابية في العمل.

7-1-2 قياس الرضا الوظيفي

يتعين على الادارة قبل ان تشرع في رسم السياسات واتخاذ الخطوات اللازمة لزيادة وتنمية الرضا الوظيفي بين العاملين ان تجمع البيانات والمعلومات حول مؤشرات واتجاهات ومحددات هذا الرضا بين قوى العمل الموجود، ومن ثم فان القياس الدقيق للرضا الوظيفي يتطلب اتخاذ ترتيبات واجراءات خاصة، على نحو يكفل امداد الادارة بمعلومات دقيقة ومنظمة حول شعور العاملين

<https://jasps.com>

تجاه وظائفهم واعمالهم والظروف السائدة في منظماتهم. ومن هنا يمكن القول بأنه ليس من الحكمة أن تعد الدراسات او قياسات حول الرضا الوظيفي يشترك فيها العاملون في المنظمة، ما لم تكن الإدارة في هذه المنظمة مستعدة لاتخاذ ترتيبات وخطوات عملية لتحقيق عملية هذا الرضا، وتنفيذ ما تخلص اليه هذه الدراسات من توصيات ونتائج (عبد الخالق، 1992).

8-1-2 طرق قياس الرضا الوظيفي

ان قياس الرضا الوظيفي يهم كلا من علماء النفس والمديرين، فكثيرا من القرارات الادارية تفحص وتدرس حسب مدى تاثيرها على الرضا الوظيفي، وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا الوظيفي هدفا جوهريا لبحوث العلوم السلوكية، اما المديرين فهم يهتمون بقياس الرضا الوظيفي لأنهم يتبعونه مؤشرا للكفاءة التنظيمية.

وهناك العديد من الطرق لقياس الرضا الوظيفي وفيما يلي عرضا لاهمها وأكثرها شيوعاً (الشهري، 2003) :

1. طريقة الاستقصاءات : ويعتمد على تقصي آراء الافراد بمجموعة من الأسئلة، وهذه الاسئلة تحتوي على عوامل مثل طبيعة العمل ونوعه ومحتواه، ساعات العمل وطروفه زملاء العمل الاجر ، الاشراف اتجاهات الادارة حيث تصمم عناصر الاستقصاء أو الاستبيان بطريقة تخدم اهداف الباحثين سواء كانوا داخليين او خارجيين، وفي نفس الوقت تتلائم مع مستويات الأفراد المنوي استطلاع آرائهم عن الرضا الوظيفي.

<https://jaspps.com>

2. طريقة المقابلات وقد تكون هذه المقابلات رسمية او غير رسمية، ومخططا لها او غير مخطط، وهي من أكثر المقاييس فعالية في معرفة الرضا الوظيفي لدى العاملين خاصة اذا كان حجم المنشأة صغيراً.
3. طريقة تحليل البيانات الثانوية وتعتمد هذه الطريقة على تحليل البيانات الثانوية المتاحة والتي يمكن من خلالها استنتاج درجة الرضا الوظيفي في المؤسسة، ومن امثلة هذه البيانات: معدلات الغياب حجم شكاوى العاملين معدل دوران العاملين، نسبة التالف عدد الحوادث الاستقالات..الخ.
4. طريقة الملاحظة: ويمكن من خلال هذه الطريقة ملاحظة سلوك العاملين على ارض الواقع، وجمع المعلومات التي لها علاقة بقياس درجة الرضا الوظيفي (عبد الخالق، 1992).

19-1-2 أهداف مقاييس الرضا الوظيفي

يمكن تحديد اهداف الرضا الوظيفي من خلال ما يلي:

- معرفة كيفية اختلاف مؤشرات ومحددات الرضا الوظيفي بين جماعات واقسام العمل المختلفة في المنشأة، فقد تكون هذه الجماعات اما ادارات او مستويات وظيفية أو ربما جماعات من العاملين ذوى خصائص وسمات مشتركة مثل : السن ، النوع الحالة الاجتماعية.

الحاجة الى دراسة الارتباط او العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وبعض السلوكيات والظواهر السلوكية الاخرى في اقسام المنشأة مثل: التغيب والمرض والاستقالات خاصة اذا تم القياس على مستوى كل جماعة او ادارة من جماعات ادارات المنشأة. وبصفة عامة فان النتائج التي تهدف مقاييس الرضا الوظيفي تتفاوت من مقياس الى آخر ومن تنظيم لآخر.

10-1-2 نظريات الرضا الوظيفي

نال موضوع الرضا الوظيفي اهتماما كبيرا من الباحثين ، واعتمدت دراستهم في بدايتها بشكل كبير على النظريات التي فسرت الدوافع الانسانية والتي من خلالها حاولوا تفسير المتغيرات المتصلة بالرضا الوظيفي. وقد توصلوا من خلال استخدامهم للطرق الحديثة في ابحاثهم الي عدد من النظريات التي ساعدت في تفسير حالة الرضا الوظيفي لدى العاملين وانعاسها على الفرد والجماعة والمنظمة . وهي على النحو التالي (عبد الخالق، 1992):

1. نظرية الحاجات لماسلو

2. نظرية الدوفير

3 نظرية العاملين لهيرزبرج

4. نظرية العدالة

5. نظرية التوقع

6. نظرية الانجاز لماكيلاند

7. نظرية جماعة المرجعية

8 نظرية ورتنر ولولد

2-2 الأداء الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي

2-2-1 تعريف الاداء الوظيفي

يعتبر الاداء الوظيفي عنصرا من عناصر الانتاجية، وهو يختص بالجانب الانساني، ويتم تحديد

الانتاجية تبعا لعدة ابعاد متداخلة وهي : ابو شمالة، (2010)

1. العمل الذي يؤديه العامل ومدى تفهمه لدوره وتخصصه ومدى اتباعه للتعليمات التي تصل اليه من الادارة عبر المشرف المباشر.

2. الانجاز الذي يحققه العامل ومدى توافقه مع المعايير ومستويات الجودة.

3 سلوك العامل في وظيفته من حيث اهتمامه بالعمل وادوات العمل وشعوره بالانتماء لمكان العمل، وتطوره المهني واتقانه

4. سلوك العامل مع زملائه ورؤسائه ومدى تعاونه مع زملائه.

5. الحالة النفسية التي يوجد عليها العامل من حيث الرغبة في العمل واتقانه لعمله والسعي لتطوير نفسه.

6 طرق التحسين والتطوير التي مكن ان يوفرها العامل في عمله، وبالتالي انعكاسها على ترقيته.

2-2-2 العلاقة بين الرضا والاداء الوظيفي

تعددت واختلقت وجهات النظر التي فسرت العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي، وفيما يلي عرض لبعض هذه الآراء:

1. الأداء الوظيفي يتبع الرضا الوظيفي: أي انه كلما ارتفع مستوى الرضا لدى العاملين كلما ارتفع مستوى الاداء الوظيفي، فهناك علاقة طردية بين الطرفين الاول مستقل وهو الرضا والثاني تابع وهو الاداء.
2. الرضا يتبع الاداء : أي انه كلما كان مستوى الاداء جيدا شعر العامل برضا عن العمل، وبالتالي حسب هذا الرأي فان الرضا الوظيفي ما هو الا متغير تابع لمتغير مستقل وهو الاداء الوظيفي على اساس ان الاداء الجيد للموظف وما يعقبه من مكافآت يؤدي الى زيادة قدرته على اشباع حاجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه عن العمل.
3. المناخ التنظيمي عامل وسيط بين الرضا والاداء: بنى هذا الرأي على اساس المناخ التنظيمي باعتباره العامل الوسيط بين الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي، فقد اعتبر المناخ العناصر التنظيمي بانه العاكس للانطباع الذي يكون لدى العاملين بالمنظمة عن جميع الموضوعية فيها، على اساس ان العاملين يعتبروه الوسيلة الاساسية لاداء الاعمال وتحقيق الاهداف، وبالتالي فانه كلما كانت صورة المنظمة ايجابية لديهم كلما ادى ذلك الي رفع الروح المعنوية لديهم، وهذا سينعكس ايجابيا على ادائهم، ومن ثم امكن القول ان المناخ التنظيمي هو عامل وسيط يربط بين الرضا الوظيفي (ابو شمالة، (2010) .

3-2-2 تعريف الدافع:

يمكن القول ان السلوك الوظيفي او الاداء الوظيفي، ما هو الا محصلة لمجموعة من العوامل هي الدافع والقدرة والرغبة وقد قامت دراسات سابقة على توضيح هذه العلاقة بالمعادلة التالية:

الاداء - الرغبة • القدرة • الدافع

يتوقف سلوك الفرد على نوعية الدوافع المؤثرة فيه باعتبارها وحسب الدراسات العلمية ان اساس السلوك هو الدافع الدافع هو حاجة غير مشبعة يؤدي الي سلوك معين للعامل، ويمكن تحديد هذا السلوك اعتمادا على قوة الدافع، على سبيل المثال ان البحث عن المأكل والمشرب يأتي من واقع طبيعي هو الجوع والعطش، وبمجرد اشبع هذه الحاجة ينقضي هذا السلوك ويمكن تعريف الدافع على انه :

حاجة غير مشبعة او حاجة داخلية تنبع من داخل الفرد، وتحدث نوعا من عدم التوازن والتوتر، هذه الحاجة غير المشبعة تدفع الفرد لاتخاذ سلوك تجاه هدف محدد (الضبعان، 2008)

4-2-2 الرضا الوظيفي كمحرك للدافعية

اختلفت المفاهيم المؤثرة لمفهوم الرضا الوظيفي، الا انه يمكن تفسير الرضا الوظيفي على أنه تخفيض حدة التوتر الناتج عن الفجوة بين توقعات العامل والحاجات الغير مشبعة بالتالي هو يرتبط ارتباطا عاليا في الدافع (ابو شمالة، 2010).

3-2- الحوافز وفلسفتها

يعتبر ان الدافع هو شعور العامل الذي يشعر به نتيجة لوجود حاجة غير مشبعة لديه يرد اشباعها، فان الحافز هو الذي يقوم به لاشباع هذه الحاجة.

<https://jaspps.com>

الذي يمكن ان نعتبر ان الدافع هو شعور داخلي يتولد لدى العامل ويشكل سلوكه والحافز عامل خارجي يخاطب الدافع ويوجه السلوك الي اتجاه معين.

فلو ارادت الادارة ان تحث العاملين بها على بذل مزيد من الجهد لغرض الارتقاء بمستوى الاداء فانها تتبع سياسة الحوافز التي تؤدي الي اشباع العاملين المادية. وهي مثل العلاوات والمكافآت، أو عن طريق منحهم حوافز تشبع حاجاتهم النفسية والاجتماعية والذهنية مثل المشاركة في اتخاذ القرارات.

أن الحوافز تتأثر بعوامل كثيرة وهو ما يزيد من صعوبة مهمة الادارة . وحتى تنجح الادارة في سعيها لتحقيق اهدافها وفي الحصول على السلوك المرغوب من العاملين عليها وضع سياسة واضحة وسليمة للحوافز (ابو شمالة، 2010).

6-2-2 تأثير الحوافز على الاداء:

1. الحوافز تؤدي الي اقبال العناصر المؤهلة وذات الخبرة للعمل في المؤسسة التي تتبع سياسة حوافز واضحة وناجحة وباعتبار أن الحوافز تؤثر في دافعية العمل بصورة يمكن التنبؤ بها.
2. اذا توفرت سياسة واضحة للحوافز فان العاملين يتوجهون بشكل دائم الي الطريق الذي يحقق لهم المكافآت، وبالتالي فان الحافز يعتبر دافعا للعمل.

اثبتت الدراسات ان الحوافز تساعد على تعزيز انماط السلوك الفردي. وهي تتعامل مع الحاجات غير المشبعة وتعمل على توجيه العامل للاختيار من بين انماط السلوك البديلة. (ابو شمالة، 2010)

7-2-2 أنواع الحوافز

<https://jaspps.com>

هناك أنواع مختلفة للحوافز التي تقدمها الإدارة للعاملين، وكذلك تتنوع في الكمية والوقت، وطرق الإدارة، أي أن كل مؤسسة لديها سياسة معينة لتحديد حوافزها.

وحيث أننا حددنا وجود علاقة بين الدافع والحوافز يمكن القول بأنه بقدر ما يوجد من دوافع وحاجات عند العاملين والإدارة، بقدر ما توجد حوافز متعددة ومختلفة لمقابلة هذه الدوافع والحاجات إلا أنه يمكن تقسيمها إلى:

1. حوافز مادية : وكما ذكر سابقاً و وهي كالمكافآت المادية، وزيادة الراتب.
2. حوافز معنوية : كإشراك العاملين في اتخاذ القرارات ، وتكريم العاملين الذين يستحقون تكريماً لأعمالهم.

2-3 الدراسات السابقة

1- دراسة حامد بدر 1983

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، واشتملت العينة على (85) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في كلية التجارة في جامعة الكويت، وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن الإجازات والخدمات التي توفرها الجامعة لهم.

2- دراسة يونج 1988 Young

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي للمعلمين بالمدارس الابتدائية بولاية كاليفورنيا ، واشتملت العينة على (160) معلماً ، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن

أكثر المتغيرات تأثيراً في رضا المعلمين هي القيادة الديمقراطية ، الرواتب، الإمكانيات المتوفرة للترقية ، توافر مكافآت الإنجاز ، اعتراف المدير بقيمة المعلم)

3- دراسة علي عكاشة 1989:

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة المناخ التنظيمي في كليات المجتمع بالرضا الوظيفي للعاملين في جامعة اليرموك واشتملت العينة على (327) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة اليرموك، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية للجنس والخبرة على الرضا الوظيفي.

4- دراسة صلاح مصطفى 1989

هدفت الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى معلمي المدرسة الإعدادية الإمارات العربية المتحدة، واشتملت العينة على (321) معلماً ومعلمة من (25) مدرسة إعدادية ، وأسفرت نتائج الدراسة عن:

1- عدم وجود أثر للجنس في درجة الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

2- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة حسب المؤهل الدراسي ولصالح حملة الشهادات الأقل من مستوى الجامعة.

3- رضا أفراد العينة عن كل من: الراتب، الإدارة المدرسية، المكانة الاجتماعية للمهنة، الإشراف والعلاقات السائدة في المدرسة.

5- دراسة المخلفي 1992

<https://jaspps.com>

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تُسهم في الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة صنعاء، واشتملت العينة (432) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بجامعة صنعاء، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن عدم الرضا ناجم عن انخفاض الأجور، كما بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للإنجاز والتطور المهني والإشراف على العمل وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي.

6- دراسة منصور المعمر 1993

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى الموجهين التربويين والموجهات التربويات وعلاقته بأدائهم الوظيفي، واشتملت العينة على (316) موجهاً وموجهة، وأسفرت نتائج الدراسة عن:

1- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وكل من الخبرة، الجنس، العمر، النمط الإداري).

2- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي وكل من التخصص، المرحلة التعليمية، التدريب، العبء الإشرافي).

7- دراسة خولة يحيى 1994 :

<https://jaspps.com>

هدفت الدراسة إلى قياس الرضا الوظيفي لدى المعلمات العاملات في مراكز الإعاقة العقلية، واشتملت العينة على (112) معلمة، وأسفرت نتائج الدراسة عن:

1- عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لكل من: (الحالة الاجتماعية، العمر، المستوى التعليمي).

2- وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لكل من الدخل ، الحوافز).

8. دراسات عليما 1994

هدفت الدراسة إلى معرفة الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم الثانوي المهني في الأردن، وعلاقة ذلك بالجنس والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة والمؤهل الدراسي، واشتملت العينة على (3284) معلما ومعلمة، وأسفرت نتائج الدراسة عن:

1- وجود فروق دالة إحصائية في الرضا عن العمل لدى معلمي التعليم المهني تعزى لكل من العمر، وسنوات الخبرة، المؤهل الدراسي).

2- مجال الراتب والحوافز هي الأقل رضا عن العمل لدى أفراد العينة.

9- دراسة أمينة العمادي 1996 :

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات التعليم العام بقطر وعلاقته ببعض المتغيرات، واشتملت العينة على (667) معلما ومعلمة، وأسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق جوهرية بين المعلمين والمعلمات في كل من الخبرة ، المؤهل الدراسي ، المرحلة التعليمية.

10- دراسة كيرتس وآخرون 1999 Curtis et al:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي لدى المرشدين النفسيين في ضوء بعض المتغيرات الديمجرافية، واشتملت العينة على (125) من المرشدين النفسيين وأسفرت نتائج الدراسة عن:

- 1- وجود رضا وظيفي عام لدى أفراد العينة بالنسبة لطبيعة العمل والعلاقة مع الإشراف .
- 2- وجود رضا وظيفي منخفض لدى أفراد العينة بالنسبة الراتب ، فرص الترقية)
- 3- أن المرشدين الذين يتقاضون راتبا أعلى لديهم رضا وظيفي أكثر من المرشدين الذين يتقاضون راتبا أقل.

11- دراسة هيام الشريدة 2002

هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات التربوية التي تقدمها الإدارة في جامعة اليرموك، بالإضافة إلى دراسة أثر بعض المتغيرات الديموجرافية، كالجنس والعمر، والمؤهل العلمي والخبرة، على درجة الرضا ، واشتملت العينة على (657) عضوا من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك ، وأسفرت نتائج الدراسة عن أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء وانطباعات أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك حول الخدمات التي تقدمها الجامعة.

12- دراسة عبد الصمد الأغبري 2003

<https://jasps.com>

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية ، وشملت العينة (83) من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية ، و ، وأسفرت نتائج الدراسة عن أن مستوى الرضا الوظيفي عن الراتب الشهري ، والشعور بالإنجاز ، والرضا عن تعاون المعلمين والإحساس بالأمن والاستقرار الوظيفي.... إلخ، تمثل مصدراً كبيراً للرضا لدى أفراد العينة .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1. مقدمة
2. منهج الدراسة
3. مجتمع الدراسة
4. عينة الدراسة
5. مصادر المعلومات
6. متغيرات الدراسة
7. ثبات أداة الدراسة
8. الأساليب الإحصائية
9. التحليل الإحصائي

3-1 مقدمة:

<https://jaspps.com>

تتاول هذا الفصل المنهج والطريقة والاجراءات، حيث رجز الفصل على منهج الدراسة الذي استخدمه الباحث، ومجتمع الدراسة والادوات المستخدمة في هذه الدراسة لجمع البيانات واجراءات التأكد من صدقها ، وثباتها، وانتهاء بالاساليب الاحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

3- منهج الدراسة:

نتيجة لطبيعة الاهداف التي تسعى لها هذه الدراسة في الكشف عن اثر الرضا الوظيفي الاداء في البنوك التجارية الاردنية، ومن خلال الاسئلة التي تسعى هذه الدراسة الاجابة عليها فقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي Analytical Descriptive Design لدراسة تأثير الرضا الوظيفي في اداء العاملين وذلك عن طريق اختبار فرضيات الدراسة.

3-3 مجتمع الدراسة:

عملت الدراسة على اختيار قطاع البنوك التجارية الاردنية ميدانا للدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في الادارة العامة أو المراكز الرئيسية لهذه البنوك البالغ عددها (13) بنكا.

3-4 عينة الدراسة:

لبلوغ غايات الدراسة فقد تم اختيار عينة فؤلفة من (100) موظفًا وزعت على بنكين تمثلت في: بنك الاردن ، بنك القاهرة عمان.

<https://jaspps.com>

وتألفت وحدة المعاينة من الموظفين الإداريين العاملين في الإدارة العامة لهذه البنوك حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة (simple random sample)، نتيجة وجود تجانس بين موظفي البنوك.

3- 5 مصادر جمع المعلومات والبيانات

تم الاعتماد على مصادر عدة بقصد الحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة وتمثلت في:

1- المصادر الثانوية: حيث تم مراجعة ادبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي واداء العاملين.

2- المصادر الاولية كما ان الباحث اعتمد على المصادر الاولية والممثلة بالاستبانة اتي تم المنظمات تطويرها وتحكيمها لقياس متغيرات الدراسة وتوجيهها الي الموظفين في المبحوثة.

6-3 قياس متغيرات الدراسة:

1. قياس الأداء الوظيفي

وقد تم قياسها بالاعتماد على دراسة (حجاج ، 2007) الذي يشتمل على ثلاثة ابعاد (الراتب، الامكانيات والادوات وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي 5 (درجة اوافق بشدة) الى 1 (لا اوافق بشدة)).

2- قياس الرضا الوظيفي

تم قياس هذا المتغير بالاعتماد على دراسة (L.Gran Jessie 2006) والتي تمثلت بالعوامل التالية: (الاعتراف بالجهد والترقية والإشراف الجيد والعلاقة مع الزملاء، والسياسة التي تضعها المؤسسة وظروف العمل والراتب والأمان وقد استخدم مقياس ليكرت الخماسي (درجة اوافق بشدة) الى 1 (لا اوافق بشدة)).

3-7 اداة الدراسة :

قد غطت اداة الدراسة الجوانب الاتية :

الجزء الأول (معلومات عامة): تضمن المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وقد تم قياسها على النحو التالي:

الجنس: (ذكر، انثى)

العمر: (اقل من 30 سنة ، 31-40 سنة 41-50 سنة 51 فأكثر)

المؤهل العلمي: (دبلوم فاقل، بكالوريوس، دراسات عليا)

الخبرة: (اقل من 6 سنوات، 6-10 سنوات، 10-15 سنة، أكثر من 15 سنة)

الجزء الثاني (أداة قياس الرضا الوظيفي): تم ثياس الرضا الوظيفي وفق مقياس ليكرت الخماسي (5 اوافق بشدة الى 1 لا اوافق بشدة).

الجزء الثالث (أداة قياس أداء العاملين): تضمن مقياس أداء العاملين موزع على أربعة أبعاد هي: (الحوافز ، الترقية والتقدم العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، ظروف العمل والأمن

الوظيفي) تقيسها (18) عبارة وفق مقياس ليكرت الخماسي (5) اوافق بشدة الى 1 لا اوافق بشدة) ويبين الجدول (2) توزيع عبارات توزيع عبارات نقياس الولاء اتجاه التغيير.

3- اختبار ثبات أداة الدراسة:

يشير هذا المقياس الي مدى ثبات الاداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها، وتكون نتيجة المقياس مقبولة احصائيا اذا كانت قيمة الفا كرونباخ (cronbach Alpha) اكبر من (0.60) (311: 2006, sekaran) وكلما اقتربت القيمة من 100% دل هذا على درجات ثبات اعلى لاداء الدراسة ، وبالنظر الي البيانات الواردة في الجدول رقم (3) نجد ان الفا كرونباخ (0.623) لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات وان البيانات التي تمّ الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية عالية.

9-3 الاساليب الاحصائية المستخدمة:

استخدم الباحث برنامج (SPSS) في التحليل الاحصائي، وابتع من خلاله الاساليب الاحصائية الآتية:

1. مقاييس الاحصاء الوصفي: وتتمثل في استخراج الاوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية لتحديد الاهمية النسبية لاستجابات افراد عينة الدراسة اتجاه محور وابعاد الدراسة.
2. اختبار العينة الاحادية لاختبار الفرضية الثانية الخاصة بدراسة مدى توافر رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

3. تحليل الانحدار الخطي البسيط (multiple linear regression) : لمعرفة اثر الابعاد

الفرعية للرضا الوظيفي في اداء العاملين.

4. معامل ثبات أداة الدراسة (Crombah Alpha) : لاختبار ثبات اداة الدراسة

10-3- التحليل الاحصائي:

أولاً خصائص عينة الدراسة :

1. خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس

خصائص الدراسة حسب متغير الجنس

تبين من الجدول رقم (4) بأن مجموع عينة الدراسة تكون من (79) كان عدد الذكور (42) وقد شكل ما نسبته (53.2%) اما الاناث فقد كان عددهم (37) وقد شكلت عينة الاناث ما نسبته (46.8%).

خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

تبين من جدول رقم (5) بأن البحوثيين من عينة الدراسة كانوا من الفئة العمرية " 30 سنة فأقل " (49.4) ثم الفئة العمرية 31-40 بنسبة (2.39%) والفئة العمرية (41-50) شكلوا ما نسبته (10.1%) اما اقل فئة هي من الفئة العمرية 51 سنة فأكثر قد شكلوا ما نسبته (1.3%).

خصائص عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

<https://jaspps.com>

نلاحظ من جدول رقم (6) بأن عينة الدراسة من حملة درجة " البكالوريوس بنسبة قد شكلوا ما نسبته (51.9%) وهي اعلى نسبة، أي ما يقارب نصف العالمين ، ثم جاءت نسبة الذين يحملون درجة " دبلوم بنسبة (30.4) ثم درجة " الدراسات العليا" بنسبة (17.7%) .

خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية

تبين من جدول رقم (7) ان عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية كانت بين " 5 سنوات فاقل " بنسبة (51.9%) وهي النسبة الأعلى ، تتبعها (6-10) سنة حيث شكلت ما نسبته (21.5) ثم (11-15) سنة حيث شكلت ما نسبته (19%) وكانت ادناها الخبرة الوظيفية التي كانت " 15 سنة فاكثر " بنسبة (7.6%).

تبين من الجدول رقم (8) بأن أعلى فقرة للرضا الوظيفي كانت الفقرة رقم (5) يقوم مديرك المباشر بمناقشة ادائك خلال عملية التقييم بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (1.315) وذلك لان هناك درجة متوسطة من الثقة بين المدير المباشر والموظف، ثم جاءت فقرة رقم (16) " مديرك المباشر يقوم بتطوير ادائك ويزيد من خبراتك العملية" بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (1.096) ويعود ذلك الي ان عملية تطوير اداء الموظف من خلال التدريب واقامة الدورات ليست كافية بالشكل المطلوب وبالمرتبة الثانية بينما جاءت فقرة رقم (3) "يمثل الحافز السنوي حافز معنويا لزيادة انتاجيتك وبالمرتبة الثالثة ل فقرات الاستبانة المتعلقة بالرضا الوظيفي بمتوسط حسابي (3.51) حيث ان الحوافز المعنوية كالتشجيع والثناء وغيرها متوسطة و بانحراف معياري (1.211) وكانت ادنى فقرات الاستبانة المتعلقة بالجزء الرضا

<https://iaspss.com>

الوظيفة كالاتي: فقرة رقم (25) سياسة الباب المفتوح في البنك مطبقة ومفيدة" بمتوسط حسابي (2.91) وبانحراف معياري (1.211) وادناها فقرة رقم (33) . تعتقد ان عنصر التحدي موجود في عملك بمتوسط حسابي (2.86) وانحراف معياري (1.430) وذلك بسبب عدم توافر عنصر التحفيز بين الموظفين لظهار روح التحدي بينهم.

تبيّن من جدول رقم (9) بأن أعلى فقرة كانت للاداء الوظيفي تتعلق بفقرة رقم (1) " كمية العمل المنجز من قبل الموظف وفق ما هو مخطط بمتوسط حسابي (4.89) وبانحراف معياري (0.333) هذا يدل على ان الموظف لديه القدرة على انجاز العمل بالقدر المطلوب منه وربما يعود ذلك الي ان هناك حوافز مادية تصرف له مقابل انجازه لعمله، وتلتها فقرة رقم (15) التقيد بمواعيد العمل والمحافظة على الدوام بمتوسط حسابي (4.89) وانحراف معياري (0.333) وذلك ربما يكون بسبب القوانين التي تفرض على الموظف حيث انها ربما تكون قوانين صارمة. وكانت ادني الفقرات فقرة رقم (7) * القدرة على تخطيط وتنظيم العمل بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (1.130) وذلك ربما يكون بسبب عدك توفر الكفاءة اللازمة للقيام بعملية التخطيط والتنظيم من قبل الموظف، وكذلك فقرة رقم (4) "مدى قبول المسؤولين وتنفيذ المطلوب" بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (0.707) ربما يكون هذا الناتج بسبب ان الموظف لا يستطيع ان يتحمل المسؤولية المطلوبة منه لقلة خبرته او ربما لقلة توفير الفرص التي تؤهله لذلك.

الفرضية الرئيسية الأولى :

H01: لا يوجد أثر عند مستوى دلالة احصائية ($a < 0.05$) للرضا الوظيفي في اداء العاملين

في البنوك التجارية الاردنية.

<https://jaspps.com>

Ha1 يوجد أثر عند مستوى دلالة احصائية ($\alpha < 0.05$) للرضا الوظيفي في اداء العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

للإجابة عن هذه الفرضية فقد تم استخدام اختبار (T-test) ووضعت النتائج في الجدول رقم (10)

اختبار (T-test) لاثر الرضا الوظيفي في اداء العاملين في البنوك التجارية

اختبار الفرضية الأولى فقد تم استخدام اختبار العينة الاحادية الذي يقوم على مقارنة المتوسط الحسابي مع المتوسط الفرضي (3) حيث تبين من الجدول رقم (10) ان متوسط رضا الوظيفي في اداء العاملين في البنوك التجارية (0.8249) وبانحراف معياري (0.66377) مستوى الدلالة 0 لذلك برفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة.

الفرضي الرئيسية الثانية:

Ho1: لا يتوافر رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

Ha1 يتوافر رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية الاردنية.

للإجابة على الفرضية الرئيسية الأولى استخدم الباحث اختبار (T-test)

اختبار (T-test) لاثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية

اختبار الفرضية الثانية فقد تم استخدام اختبار العينة الاحادية الذي يقوم على مقارنة المتوسط الحسابي مع المتوسط الفرضي (3) حيث تبين من الجدول رقم (11) ان متوسط رضا

<https://jaspps.com>

(3.2529) وبانحراف معياري (0.38479) ونظرا لان مستوى الدلالة 0 ترفض الفرضية

العدمية وتقبل الفرضية البديلة.

الفرضيات الفرعية للفرضية الثانية

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي في اداء العاملين في البنوك التجارية يتضح من وجود علاقة طردية بين الحوافز والرضا حيث بلغت قيمة $R=0.282$ وقيمة $R^2=0.080$ وهذا يعني أن متغير الحوافز يوفر ما نسبته 0.08 من التباين المتغير التابع (الرضا) ونظرا لان ($F=2.583$ sig=0.12) لذلك نرفض الحاصل في الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة " وجود اثر بين الرضا الوظيفي واداء العاملين في البنوك التجارية".

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

تناولت الدراسة الرضا الوظيفي واثره على الاداء الوظيفي ، وفيما يلي عرض لاهم ما توصلت اليه الدراره من نتائج:

1. بينت الدراسة ان هناك درجة متوسطة من الثقة بين المدير المباشر والموظف وذلك بسبب علم اعطاء الصلاحيات الكافية للموظف لزيادة قدرته على تحمل المسؤولية في انجاز الاعمال والمهام الموكلة اليه.

<https://jaspps.com>

2. بينت الدراسة عن هناك عدم توافر عنصر التحفيز بين الموظفين لاطهار روح التحدي بينهم وذلك بسبب عدم وجود روح التعاون والعمل بروح الفريق الواحد.
3. بينت الدراسة ان الموظف لديه القدرة على انجاز العمل المطلوب منه بالقدر الكافي ويعود ذلك الى ان عنصر الحوافز المادية للموظفين تصرف بشكل مستمر مقابل انجاز العمل.
4. بينت الدراسة عدم قدرة الموظف تحمل المسؤولية منه لقلة خبرته او ربما لقلة توفير الفرص التي تؤهله لذلك.
5. بينت الدراسة ان نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين متوسط نظرا لان مستوى رضا العاملين عن الحوافز والرواتب المقدمة اليهم مقارنة بالعمل المنجز متوسط.
6. بينت الدراسة أن متوسط الاداء مرتفع وذلك نظرا لوجود قوانين واضحة والالتزام بالسياسات والاجراءات المتبعة.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل اليها توصي الدراسة بما يلي:

- 1- العمل على بث روح الثقة بين الموظفين مما يخلق لديهم الشعور بالامان الوظيفي والقة في البنك.
- 2- العمل على خلق العدالة بين الموظفين والتعامل معهم بشفافية عالية.
- 3- العمل على عقد دورات ندوات ودورات تدريبية وورش عمل من اجل زيادة كفاءة وخبرة العاملين في البنك.
- 4- يجب مراعاة بعض الامور في حال قيام الموظف بعمل مميز او عمل اضافي لتحفيزه من اجل المزيد.

- 5- العلم على تشجيع سياسة الباب المفتوح في البنك بشكل مستمر .
- 6- العمل على خلق عنصر التحدى لدى الموظفين من خلال تقديم المكافآت والحوافز .
- 7- العمل على تقديم المساعدة للموظفين في حالة الظروف الشخصية الطارئة.
- 8- يجب ان يمتاز مكان العمل الذي يعمل فيه الموظف بالراحة والامان.
- 9- يجب ان تكون الخدمات التي تقدمها ادارة الشؤون الادارية في البنك للزبائن بشكل مرضي

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- 1- الأزرق، عبدالرحمن 2000 ، علم النفس التربوي للمعلمين ، الطبعة الأولى الفكر اللبناني.
- 2 - ابو شمالة ، ابراهيم فرج (2010) مدى الرضا الوظيفي لدى الاداريين في المؤسسات"
- 3- الصراف ، قاسم و آخرون ، ١٩٩٤م ، دراسة ميدانية عن الرضا الوظيفي للعاملين .
- 4- عودة ، نافع محمد أسمر ، ١٩٩٢ . م علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الأردن.
- 5- كامل ، مصطفى ؛ البكري، سونيا، 1990م ، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي.
- 6- المنصوري، محسن ، ١٩٧٠ م الرضا عن العمل عند معلمي ومعلمات مدينة بغداد بالمرحلة الابتدائية ، مطبعة النعمان ، بغداد.

7- النجار، نبيل، ١٩٩٣ ، الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة، الشركة العربية للنشر والتوزيع،

مصر، ص ص 15

ثانيًا: المراجع الأجنبية

1. Manceil Anqus, Joseph, (1993). "Principal Instructional Management and its Relation to Teacher job Satisfaction", DAI. A 53/11, P, 3758.
2. Tharrington, Donnie Everette, 1993- perceived principal leaderships Behavior and Reported Teacher Job Satisfaction. (leadership behavior) DATA, 53/07. P. 2198