

تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي

دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة البطاريات

م. بشرى عباس محمد
كلية الصيدلة/ جامعة بغداد

المستخلص:

يهتم البحث بدراسة العلاقة والأثر بين متغيرين رئيسيين هما: الرضا الوظيفي وضم ستة متغيرات فرعية هي: الأجور والرواتب وعدالة العائد، وظروف العمل المادية والخدمات، ونمط الإشراف والعلاقة مع الرئيس، والعلاقة مع الزملاء، و محتوى العمل وتنوع المهام، وفرص التطور والترقية المتاحة للفرد، والمتغير الرئيس الثاني هو الأداء المنظمي وضم متغيرين فرعيين هما: الكفاءة والفاعلية، ومثلت الاستبانة الأداة الرئيسة للبحث وزعت على عينة عشوائية مكونة من ثلاثة وسبعين شخصاً من العاملين في الشركة العامة لصناعة البطاريات مجتمع البحث، وقد خصصت الاستبانة نوعين من المعلومات الأولى تعريفية تضمنت معلومات عامة عن عينة الدراسة، والثاني ذات علاقة بمتغيرات الدراسة ضمت ستة وأربعون سؤالاً. استعملت الدراسة عدد من الوسائل الإحصائية لغرض تحليل البيانات بالاعتماد على البرنامج الإحصائي الجاهز SPSS.20.

من ابرز النتائج التي توصل اليها البحث وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والأداء المنظمي ويؤثر الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي، ومن أهم الاستنتاجات ان الرضا الوظيفي في الشركة قيد البحث بدرجة متوسطة، ومن ابرز التوصيات ضرورة أن تعمل الإدارة العليا في الشركة قيد البحث على زيادة الاهتمام المعرفي للإدارات التابعة إليها والحرص على إشراكهم بالدورات والندوات التخصصية لغرض اطلاعهم على متغيرات الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على أداء الشركة وأن ذلك يتطلب قيادات تؤمن بأهمية الرضا الوظيفي.

المصطلحات الرئيسية للبحث / الرضا الوظيفي - الأداء المنظمي - الكفاءة، الفاعلية.



**مقدمة:**

اهتم الباحثون في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي وعلم الاجتماع بدراسة العوامل المؤثرة في الأداء المنظمي، وقد نال الرضا الوظيفي حظاً وافراً من اهتمام المدرسة السلوكية الحديثة لما تركه متغيراته من آثار على سلوك الأفراد ومواقفهم، وتعتمد المنظمات على الموارد البشرية في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، فلابد من تدريبها وتطويرها وتحفيزها من أجل تحقيق الرضا الوظيفي.

يتكون البحث من أربعة محاور، يناقش الأول منهجية البحث، ويهتم الثاني بالطروحات النظرية لبعض ما كتب عن متغيري البحث: الرضا الوظيفي والأداء المنظمي، ويتضمن الثالث الجانب العملي: تحليل البيانات وتفسير النتائج، أما الرابع فقد خصص للاستنتاجات والتوصيات مع قائمة المصادر.

أولاً: منهجية البحث**١. مشكلة البحث:**

يعد مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم السلوكية بالغة التعقيد لارتباطه بمشاعر الفرد والتي غالباً ما يصعب تفسيرها، والذي يصاحبه اختلاف النظرة للرضا عن العمل الناتج عن اختلاف الظروف البيئية ومنها بيئة العمل وللقيم والمعتقدات والاتجاهات التي تختلف باختلاف الطبيعة البشرية، ويعد الأداء المنظمي المؤثر الأساس الذي يعكس قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها و مواجهة بيئة المنافسة، ولكون الرضا الوظيفي أحد أهم ركائز البنى التحتية الذي يعتمد عليه الأداء المنظمي بحسب العديد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال، يتصدى البحث لمشكلة حقيقية تكمن في مدى اهتمام الإدارات في منظماتنا الصناعية ومنها الشركة قيد البحث بمتغيرات الرضا الوظيفي الذي تبنتها الدراسة الحالية على وفق الفلسفة التي جاء بها الفكر الإداري المعاصر وتأثير هذه المتغيرات في أداء الشركة، ويمكن التعبير عن مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

- أ. ما هو مستوى الرضا الوظيفي وأبعاده المعتمدة في الدراسة الحالية لدى العاملين في المنظمة المبحوثة.
- ب. ما هو مستوى تأثير متغيرات الرضا الوظيفي المعتمدة في الدراسة الحالية في أداء المنظمة المبحوثة.

٢. أهمية البحث:

يحتل رأس المال البشري أهمية بالغة في منظمات الأعمال بوصفه مقدرة جوهرية تختلف عن موجودات المنظمة الملموسة الأخرى، مما جعل المنظمات في تسابق للحصول على رضا العاملين فيها والذي يضمن لها تحقيق الأداء المتفوق في بيئة المنافسة في مجال عملها، ومن هنا استمدت أهمية الدراسة الحالية من أهمية متغيراتها (الرضا الوظيفي، و الأداء المنظمي) خاصة مع ظروف بيئة الصناعة التي تعاني منها منظماتنا العراقية ومنها الشركة قيد الدراسة وما أفرزته هذه الظروف من انعكاسات على رضا العاملين فيها وانعكاساته بدوره على أداء الشركة قيد الدراسة.

ان تبني منظماتنا المحلية الاهتمام برضا العاملين لاسيما رأس مالها الفكري بما يحقق كفاءة وفاعلية الأداء فيها، لابد أن يؤدي دوراً مهماً في تعزيز الثقة بمنتجاتها لدى المستهلكين ويضمن استمرارها وبقائها في بيئة شديدة المنافسة.



٣. أهداف البحث:

يحاول البحث تحقيق ما يأتي:

- أ. المساهمة في الإثراء المعرفي من خلال رفد المكتبة العراقية بمضامين متغيرات البحث.
- ب. التعرف على مدى تطبيق متغيرات الرضا الوظيفي على أرض الواقع في الشركة قيد البحث.
- ت. التعرف على مستوى أداء الشركة قيد البحث.
- ث. تحليل العلاقة بين متغيرات الرضا الوظيفي ومتغيرات الأداء المنظمي في الشركة قيد البحث.
- ج. قياس أثر متغيرات الرضا الوظيفي في متغيرات الأداء في الشركة قيد البحث.
- ح. تقديم عدد من التوصيات بناء على ما تسفر عليه الاستنتاجات الذي يتوصل إليه البحث.

٤. فرضيات البحث:

يحاول البحث اثبات صحة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي و الأداء المنظمي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين محتوى العمل و الأداء المنظمي.
 - ب- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس و الأداء المنظمي.
 - ت- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العلاقة مع الزملاء و الأداء المنظمي.
 - ث- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فرص التطور والترقية و الأداء المنظمي.
 - ج- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية والخدمات و الأداء المنظمي.
 - ح- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجور والرواتب وعدالة العائد و الأداء المنظمي.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للرضا الوظيفي في الأداء المنظمي، ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

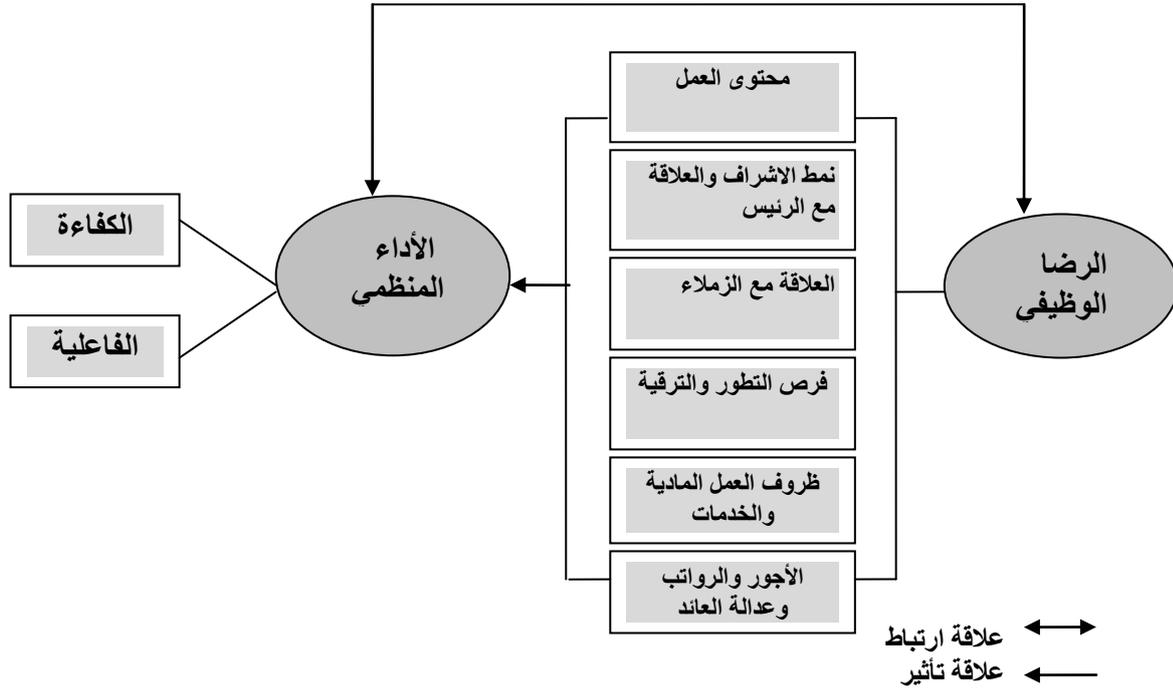
- أ. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمحتوى العمل في الأداء المنظمي.
- ب. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس في الأداء المنظمي.
- ت. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للعلاقة مع الزملاء في الأداء المنظمي.
- ث. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لفرص التطور والترقية في الأداء المنظمي.
- ج. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لظروف العمل المادية والخدمات في الأداء المنظمي.
- ح. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأجور والرواتب وعدالة العائد في الأداء المنظمي.

٥. المخطط الفرضي للبحث:

يوضح الشكل (١) المخطط الفرضي للبحث:

العامه لصناعة البطاريات

شكل (١) المخطط الفرضي للبحث



٦. أسلوب جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على مجموعة من منتسبي الشركة قيد البحث، وقد تضمنت الاستبانة نوعين من المعلومات: الأولى تعريفية وقد اقتصر على الجنس والعمر والمؤهل الدراسي والعنوان الوظيفي وعدد سنوات الخدمة الوظيفية، والثاني ذات علاقة بمتغيرات الدراسة وقد تضمن (٤٦) سؤالاً توزعت على متغيرات الدراسة وكالاتي:

أ. الرضا الوظيفي: ضم (٣٥) سؤالاً، وزعت على متغيراته الفرعية وهي: الأجور والرواتب وعدالة العائد (٥) سؤالاً، و ظروف العمل المادية والخدمات (٥) سؤالاً، و نمط الإشراف والعلاقة مع الرئيس (٨) سؤالاً، و العلاقة مع الزملاء (٥) سؤالاً، و محتوى العمل وتنوع المهام (٧) سؤالاً، و فرص التطور والترقية المتاحة للفرد (٥) سؤالاً.

ب. الأداء المنظمي: ضم (١١) سؤالاً وزعت على متغيراته الفرعية وهي: الفاعلية (٤) سؤالاً الكفاءة (٧) سؤالاً.

ت. وقد تم اعداد الاستبانة من المصادر الآتية:

المتغيرات	المصدر
الرضا الوظيفي	وناس، ٢٠٠٨
الأداء المنظمي	(الشماح وحمود، ١٩٨٩: ٢٦) و (العنزي، ١٩٩٠: ١٨١)

العامه لصناعة البطاريات

وقد تم استعمال مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من:

٥ أتفق تماما ٤ أتفق ٣ أتفق إلى حد ما ٢ لا أتفق ١ لا أتفق تماما.

٧. الأساليب الإحصائية المستعملة في البحث:

تم توظيف عدد من الأساليب الإحصائية لغرض تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز

SPSS.20 وكما يأتي:

أ. معامل ارتباط الرتب لسبيرمان لتحديد اتجاه وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ب. اختبار T لاختبار معنوية العلاقة بين المتغيرات.

ت. معامل الانحدار الخطي البسيط اللامعلمي لاختبار أثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات المعتمدة.

ث. اختبار F لاختبار معنوية معامل الانحدار الخطي البسيط.

٨. عينة البحث وخصائصها:

تم توزيع استمارة البحث على عينة عشوائية مكونة من (٧٣) شخصا تمثل نسبة ١٠% من المجتمع

المبحوث، ويوضح الجدول التالي معلومات تعريفية عامة عن العينة.

جدول (١) معلومات عامة عن أفراد العينة

العنوان الوظيفي		عدد سنوات الخدمة		المؤهل الدراسي		العمر		الجنس	
١٩	ملاحظ	٢	أقل من ١٠	٣٤	بكالوريوس	٤	أقل من ٣٥	٤٨	ذكر
٢٢	ر.ملاحظين	٢٨	١٠-أقل من ١٥	٢٦	دبلوم فني	٢١	٣٥-أقل من ٤٥	٢٥	انثى
٤	محاسب	٤٣	١٥ فأكثر	١٣	إعدادية فما دون	٤٨	٤٥ فأكثر	٧٣	
٢٨	م.مدير	٧٣		٧٣		٧٣			المجموع
٧٣									

ثانيا: الطروحات النظرية لمتغيرات البحث

١. الرضا الوظيفي Job Satisfaction

مفهوم الرضا الوظيفي:

أشار (Magalhaes,1996) الى انه كل شيء كان يبدأ وينتهي من خارج المنظمة، أصبح اليوم كل شيء يبدأ وينتهي من داخلها، سارت هذه الإشارة ربحاً من الزمن أفرز بعدها الفكر الإداري وجهات نظر أخرى ومنها (Drucker) عندما قال "كفى النظر الى داخل المنظمة حيث الكلفة، وان على المنظمة النظر الى خارجها حيث الزبون موطن الربح، وبعد أن بالغت المنظمات في ملاحقة طلبات الزبون فإن المنطق العلمي والواقعي جاء بإشارة أكثر وضوحاً الى أن التركيز لا بد أن يستهدف الزبون الداخلي أولاً بوصفه منطلق لرضا الزبون الخارجي، وهذا ما يشير الى قدرات المنظمة الداخلية المتمثلة بالقدرات الفكرية والمعرفية للعاملين والتي تعد مورداً استراتيجياً تنافسياً قيماً تقدمه في الأهمية على رؤوس الأموال المادية الأخرى (الساعدي،

العامّة لصناعة البطاريات

مما زاد اهتمام الإدارة العليا في المنظمات بتزويدها بالمفاهيم والأفكار والآراء المقترنة بدرجة رضا العاملين بغية تحسين اتجاهاتهم نحو زيادة الولاء والانتماء للمنظمة إضافة الى السعي الحثيث نحو تحسين الأجور والرواتب والإشراف وزيادة المتطلبات التدريبية لهم لغرض تحسين وتطوير المهارات الفردية والجماعية للعاملين والسعي في تطوير القابليات والقدرات الكفيلة بتحقيق أهداف المنظمة (الفريجات وآخرون ٢٠٠٩ : ١١٧)، وقد عكست ادبيات السلوك التنظيمي وجهات نظر الكتاب والباحثين حول الرضا الوظيفي حيث عرفه (Schermerhorn, 1985: 164) على أنه الدرجة التي يشعر من خلالها الفرد بالمشاعر الإيجابية أو السلبية حول مختلف مجالات العمل، ويرى (Gibson, eat al.; 2003: 105) أن رضا العاملين يمثل اتجاهات العاملين نحو وظائفهم والنتيجة عن إدراكهم الحسي للوظيفة المستندة إلى عوامل بيئة العمل مثل: أسلوب الإشراف، والسياسات والإجراءات، والانضمام إلى مجموعة العمل، وظروف العمل، والمزايا المضافة إلى الأجر، ووصفاً (Diala & Nemani, 2011: 829) الرضا الوظيفي بأنه مشاعر العاملين الناتجة عن عوامل مرتبطة بالوظيفة، تؤدي إلى المتعة والراحة والثقة من خلال المكافآت والنمو الشخصي .

وتعرف الباحثة الرضا الوظيفي بأنه الشعور الإيجابي أو السلبي للفرد تجاه بيئة العمل، ودرجة قناعته بأن ما يتقاضاه من مكافآت مادية ومعنوية مناسبة لجهوده المبذولة في العمل.

ويتوقف الرضا عن العمل على عوامل عديدة منها: مستويات النتائج المترتبة على أداء العمل وكيف ينظر الفرد إلى هذه النتائج، وهذه النتائج عديدة منها ما هو ذاتي ناتجة عن جهد الفرد ذاته واستخدام قدراته ومهاراته الذاتية في العمل، ومنها ما هو خارجي ناتجة عن جهد الفرد مصحوباً بعوامل أخرى أو أشخاص آخرين غير معنيين مباشرة بالعمل نفسه، ويضيف Stoner & Freeman ان نشأة الفرد واتجاهاته وميوله وحاجاته وخصائصه وكذلك التأثيرات الاجتماعية لها تأثير على درجة الرضا عن العمل والحافزية (حريم، ٢٠٠٤ : ٣١٢-٣١٣) وأشارت الدراسات إلى أن اتجاهات أداء العاملين تؤثر سلباً أو إيجاباً على فعاليات وأنشطة المنظمة، وأن الاتجاهات والآراء تتأثر بحالة الفرد النفسية ومستوى رضاه عن العمل (جواد، ٢٠١٠ : ١٠٤)، وان الطريقة التي تعتمد على الحلول التي يتم الحصول عليها بأسلوب المحاولة والاختبار تجعل العاملين قادرين بفاعلية أكثر من أداء أعمالهم مما يجعلهم متحفزين ومدفوعين دوماً للأداء الأفضل، لأن نجاح العاملين في أداء أعمالهم يعد من أهم عوامل الدافعية ومواجهة المشكلات، وتأتي جميع هذه الأمور من نتائج زيادة العاملين لمعارفهم وتحسين القيمة السوقية لهم، بالإضافة إلى تعظيم الأداء، وكل هذه الأمور تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمة (العلي وآخرون، ٢٠٠٦ : ٢٧٨).

أهمية الرضا الوظيفي:

يشكل رأس المال البشري أحد المزايا التنافسية الأكثر أهمية والتحدي الأكبر الذي تواجهه المنظمات وإذا ارادت المنظمات الاحتفاظ براسمالها البشري و أو استقطابه، فهي معنية بتقديم منافع مادية وغير مادية أكثر مما تقدمه المنظمات المنافسة وأن تعزز قدراتها البشرية بالتعلم والتدريب والصحة الملائمة وأن تهيمن على سياسات ادارة الموارد البشرية فيها الابداع والعدالة والمرونة (Grimm, 2001: 52) حيث يتمتع العاملون الراضون عن العمل بصحة نفسية وذهنية وجسمية عالية مما ينعكس أثره في زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات المقدمة للمستهلكين، كما يؤدي الى انخفاض مستوى الغيابات والتمارض ودوران العمل والحوادث والسرقة والضياع وتوقف العمل وانخفاض واضح وملموس في الشكاوى والتظلم مما يعكس درجة عالية من الولاء والانتماء للمنظمة ودرجة عالية من الانجاز والتعلم للمهارات الجديدة واستثمار طاقاتهم الفكرية والذهنية والبدنية في تطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة للانجاز الهادف (الفريجات وآخرون، ٢٠٠٩: ١٩) ويرى Beers ان تقليل عدم الرضا لدى المرؤوسين يقلل من مقاومة التغيير لأن العاملين يخشون من التغيير فقدان هويتهم أو الاتصالات والعلاقات الاجتماعية (Hughes, 2009: 614).

وبسبب الآثار السلبية التي قد تحدث بسبب عدم الرضا عن العمل فان الادارة يجب أن تهتم بتحسين الرضا عن العمل ومن بين الوسائل التي يمكن استخدامها هي: (جيرالد و روبرت، ٢٠٠٩: ٢١٣)

١. جعل العمل مسليا، كثير من الأعمال خاصة الروتينية منها تثير الضجر والملل مما يضيف الكآبة على جو العمل ويخلق الاحساس بعدم الرضا، وهناك العديد من الوسائل يمكن استخدامها للتخفيف من ذلك منها الموسيقى ونشر بعض الصور عن المواقف المضحكة في العمل وتوزيع بعض الهدايا البسيطة وغيرها.
٢. العدالة في الأجور والمكافآت، لا بد أن تحرص المنظمة على بناء نظام للاجور والمزايا الاضافية يشعر معه الأفراد بالعدل في المعاملة.

٣. تكليف الأفراد بالأعمال التي تستغرق معظم اهتمامهم يجعلهم أكثر رضا عن عملهم.

وربما لا يكون من السهل تحسين مستوى الرضا عن العمل آخذين في الاعتبار ضغوط العمل اليومية المتزايدة، ولكن نتائج تحسين مستوى رضا العمل، تجعل للجهود المبذولة في هذا المجال قيمة عظيمة.

متغيرات الرضا الوظيفي

تتعلق عناصر الرضا الوظيفي بمحتوى الوظيفة والتي يحقق الفرد بواسطتها ذاته و آماله وطموحاته وتشمل: الانجاز والتقدير والوظيفة ذاتها والمسؤولية والتقدم والنمو، وعناصر تتعلق ببيئة الوظيفة وتشمل: الإدارة بالمشاركة، والإشراف الفني والراتب والعلاقات بين الأفراد وظروف العمل والمركز الوظيفي (العنزي، ١٩٨٥: ٢٩) ويرى (Richard, 1999: 10) ان عناصر الرضا الوظيفي هي: الاجور والترقيات والاشراف والمكافآت ووسائل العمل وزملاء العمل وطبيعة العمل والاتصال، وقسمها كل من (عباس و علي، ٢٠٠٣: ١٧٧-١٨٢) الى مجموعتين، الأولى عوامل البيئة الداخلية للعمل وتشمل: الأجور والرواتب، ومحتوى العمل وتنوع المهام، والاستقلالية ودرجة السيطرة على العمل، وامكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل، والتطور والترقية المتاحة للفرد، ونمط القيادة، وعلاقة الفرد بالأفراد الآخرين، وظروف العمل المادية، وعدالة العائد، والثانية العوامل المرتبطة بالأفراد العاملين وتشمل: الجنس، والعمر، وطول فترة الخدمة، والمستوى التعليمي، أما دراسة (وناس، ٢٠٠٨) اعتمدت الأبعاد: محتوى العمل، ونمط الاشراف، والعلاقة مع الزملاء، وفرص

العامّة لصناعة البطاريات

التطور والترقية، وظروف العمل المادية والخدمات، والأجور والرواتب وعدالة العائد، وقد تبنت الباحثة هذه الأبعاد لملائمتها وأهداف الدراسة الحالية.

١. محتوى العمل: ويمثل ما يتضمنه العمل من مسؤولية وصلاحيّة ودرجة تنوع في المهام التي يتضمنها ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة الى العامل، حيث أنه كلما كان العمل ذا محتوى عالي أي يتضمن عناصر اثناء، والتي تسمى بالتحميل العمودي كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل وبالتالي يزداد رضاه عنه، وهذا ما أكدته تطبيقات اثناء العمل لهزبرج و هاكمان (عباس و علي، ٢٠٠٣: ١٧٨) كما يشير الى الأنشطة والواجبات المحددة التي يتطلبها العمل، وقد يكون العمل محدداً جداً ومفصلاً أو قد يكون عاماً، ويتضمن محتوى العمل جانبيين رئيسيين للعمل، الأول هو مدى/ نطاق العمل ويشير الى مدى تنوع المهام والواجبات المختلفة التي يقوم بها شاغل الوظيفة، فالعمل الذي يتضمن واجبات قليلة ومحدودة يحتوي على نطاق ضيق ويعتبر العمل روتينياً نمطياً، والثاني عمق العمل ويعني مدى الحرية والاجتهاد والتصرف المسموح لشاغل الوظيفة لتقرير واجبات العمل وطرائق ادائه والرقابه عليه وغيرها، وقد أكد الكتاب والمفكرين على أن الفرد الذي يهتم بتلبية حاجات مكانه والانجاز وتحقيق الذات يكون أكثر اهتماماً بزيادة تنوع العمل وعمقه من الشخص غير المبالي باشباع تلك الحاجات المذكورة (حريم، ٢٠٠٤: ٣٠٥-٣٠٦).

٢. نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس: يتوجب على القادة توضيح رؤيته المستقبلية الى المرؤوسين وتحديد مصادر عدم الرضا وضمان أن تكون رؤيته متوائمة مع قيم المرؤوسين، حيث من الصعوبة تحفيز المرؤوسين تجاه رؤية غير واضحة، ويتوجب عليه تدريب المرؤوسين حول ما يتوجب أو لا يتوجب فعله، والتشجيع واقتناع المرؤوسين بأن يتولوا مسؤوليات أكبر بقدر تنامي مهاراتهم وثقتهم بأنفسهم (Hughes, 2009: 645).

٣. العلاقة مع الزملاء: يطلق عليها البعض القابلية على المخالطة، وتعني في مجال السلوك التنظيمي رغبة وقابلية الأفراد في المنظمة على اخضاع الأهداف الفردية وما يصاحبها من أفعال الى أهداف وأفعال جماعية (الساعدي، ٢٠١١: ١٤٤) حيث يصبح أداء العمل أسهل وأكثر فاعلية عندما يتفق أفراد جماعة العمل على بعض الأساليب لانجاز واجباتهم، ومن الأمور التي تنظم التفاعل السلوكي بين الأعضاء وجود اشارات وايحاءات غير لغوية مشتركة ومعايير محددة للمساعدة والتعاون والاستفادة الجماعية من المكافآت والزيادات في الأجور وغيرها، وان معايير التفاعل السلوكي تسهل على الجماعة حل ما ينشأ بين أعضائها من مشكلات حول بعض المسائل العملية كالتعاون وتقسيم المنافع وتوزيع المهام والمسؤوليات، وان اعضاء الجماعة المتناسكة نسبيًا يستمدون شعورهم بالمساندة والرضا من وجودهم في جماعاتهم الوظيفية مما يضعف ميلهم للبحث عن علاقات شخصية خارج جماعاتهم (النوري، ١٩٩٩: ٢٧٥-٢٧٩).

٤. فرص التطور والترقية: مجموعة كبيرة من الأهداف ترتبط بتقديم ما هو أفضل للموارد البشرية من فرص للترقية والتقدم والتدريب وتراكم الخبرة والمعرفة باعتبار أن هذه الموارد هي التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمة (الغالبى و ادريس، ٢٠٠٧: ٢٤٤) وان اعتماد اسلوب الترقية من داخل المنظمة كلما أمكن ذلك، يساعد على ربط العاملين بأصحاب العمل وربط اصحاب العمل بالعاملين، بالاضافة الى أنه يعد باعثاً فعالاً على الأداء الجيد، وتساعد الترقية من داخل المنظمة على التأكيد على أن الاشخاص الذين هم في مواقع المسؤولية يعرفون بالفعل الكثير عن العمل والتكنولوجيا والعمليات التي يقومون بأدائها (تومسون و ستريكلان، ٢٠٠٦: ٤٢٩).



العامه لصناعة البطاريات

٥. ظروف العمل المادية والخدمات: تهدف الخدمات المتعلقة بالوظيفة تسيير مهمة العاملين في أداء واجباتهم الوظيفية، وتمثل أهم تلك المزايا والخدمات بتقديم الدعم والعناية بالأطفال، و رعاية كبار السن، و تقديم خدمة المواصلات المدعومة، وتقديم خدمات التغذية، وتقديم الخدمات التعليمية (ديسلر، ٢٠٠٩: ٤٧٣-٤٧٤) وتوفير مرافق جذابة في العمل، حيث عادة ما يكون لمبنى المنظمة الذي يعمل به العاملون تأثير ايجابي بالغ على معنوياتهم ونتاجيتهم (تومسون و ستريكلاند، ٢٠٠٦: ٤٢٩).

٦. الأجور والرواتب وعدالة العائد: الأجر هو المقابل المادي الذي يستحقه العامل من صاحب العمل مقابل ما يكلف به من أعمال متفق عليها، والأجر العادل هو ذلك المقابل المادي الذي تعرضه الإدارة ويقبله العمال في سوق العمل (الصيرفي، ٢٠٠٦: ٣٢٧)، ويهتم العاملون بالأجور لعدة أسباب منها، ان الأجور تمثل مصدرا هاما لمعيشة الفرد ومستوى رفاهيته وقدرته على تأمين خدماته والاحتياجات المالية التي يستطيع أن يوفرها لنفسه ولأفراد أسرته، كما يؤثر أيضا على وضعه في مجتمعه وذلك في الحالات التي يقاس فيها منزلة الفرد بالمكاسب المالية أكثر من قياسها بمركزه أو مكانته في عمله، وفي داخل المنظمة التي يعمل فيها الفرد قد تمثل الأجور التي يحصل عليها مكانته النسبية أمام الآخرين، علاوة على ذلك فان امكانية الحصول على أجور عالية قد تشجع العامل على زيادة كفاءته عن طريق تحسين مؤهلاته الشخصية ومساهمته في العمل للاستفادة من هذه الامكانيات المتاحة في الأجور (عباس، ٢٠١١: ١٤٣) ويقصد بالعائد ليس فقط المال وانما يشمل الاحترام والقبول والتقدير للفرد حتى يشعر بالولاء والانتماء للمنظمة التي يعمل بها ورفع روحه المعنوية (العميان، ٢٠٠٥: ٣١٨).

٢. الأداء المنظمي: Organizational Performance

مفهوم الأداء المنظمي:

عرف كل من (Zahar & Pearce, 1989) الأداء المنظمي على أنه النتائج المتحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية على اختلاف أنواعها، والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المنظمة في تحقيق اهدافها (الغالبى و ادريس ، ٢٠٠٧: ٤٧٨) ويرى كل من (Miller & Bromiely, 1990:751) أن الأداء المنظمي يعني كيفية استخدام المنظمة لمواردها المالية والبشرية واستغلال هذه الموارد بالشكل الذي يمنحها القدرة على تحقيق الأهداف المرجوه التي تسعى الى تحقيقها، ويضيف Daft عنصرى الكفاءة والفاعلية في تعريفه، فالأداء المنظمي يعني قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال استعمال الموارد المتاحة بطريقة كفوءة وفاعلة (Daft, 1992: 120) وركز كل من (Robbins & Wiersema, 1995: 278) على الميزة التنافسية، فالأداء المنظمي يعني الاستعمال الأمثل لموارد المنظمة المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهدافها طويلة الأمد للمحافظة على ميزتها التنافسية، وربط (Schermerhor, et al; 2000: 26) النتائج المتحققة برأس المال البشري بتعريفهم للأداء المنظمي على أنه النواتج المتحققة من مجموع تفاعل النشاطات المنظمية لمواردها والمتمثل بقدرة المنظمة في الحصول على أفراد جيدين والحفاظ على نتائج جيدة، ووصفه كل من (Wheelen & Hunger, 2004: 243) على أنه النتيجة النهائية لأنشطة وفعاليات المنظمة، وفي السياق ذاته عرفه (Molina, et all; 2010: 389) هو الحلقة الأخيرة التي ترغب المنظمة تحقيقها، أو انها الغايات التي تسعى المنظمة الى الوصول اليها بفاعلية وكفاءة.

العامه لصناعة البطاريات

وتعرف الباحثة الأداء المنظمي بأنه قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة لتحقيق النتائج المرغوبة، والقادرة على مواجهة تحديات البقاء في بيئة المنافسة في مجال عملها.

أهمية الأداء المنظمي

يمثل الأداء مركز الادارة الاستراتيجية، حيث أن الأداء يمثل اختبارا زمنيا للاستراتيجية المتبعة من قبل الادارة، ومن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الادارة الاستراتيجية لاختبار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، وتظهر الأهمية الادارية للأداء واضحة من خلال الاهتمام الكبير والمميز من قبل ادارات المنظمات بالأداء ونتائج والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء (Venkatraman, 1985) (Hofer, 1980) (الغالبي و ادريس ، ٢٠٠٧: ٤٧٩) وكلما كان أداء المنظمة أقوى، كانت حاجتها للتغييرات الجذرية في الاستراتيجية أقل، ويعد الأداء الضعيف علامة انذار تشير الى الاستراتيجية الضعيفة أو التنفيذ السيء للاستراتيجية أو كليهما (تومسون و ستريكلاند، ٢٠٠٦: ١٢٤) ويعد الأداء المنظمي مؤشرا جوهريا في قدرة المنظمة التي تعكس مدى النجاح الذي حققه في استثمار الموارد المادية والبشرية والفنية والمعلوماتية المتاحة لها (الخطيب، ٢٠٠٢: ٧٧) كما تعطي تقارير الأداء الجهات الخارجية وصانعي السياسات صورة شاملة عن تقدم العمل والاشكالات التي تواجه تحقيق الأهداف (الغالبي و ادريس، ٢٠٠٧: ١٣٢).

مقاييس الأداء المنظمي:

يواجه مقاييس الأداء المنظمي تحديات عديدة تتمثل في تباين المفهوم ومؤشرات قياسه تبعا لتباين أهداف المنظمات وطبيعتها واختلاف أهداف الأطراف المرتبطة بها، مما يستلزم تحديد ماهية المقاييس المناسبة التي يمكن استخدامها في قياس الأداء ومصدر المعلومات المعتمده في القياس وكيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المنظمة (Brown & Laverich, 1994) (الغالبي و ادريس ، ٢٠٠٧: ٤٧٩)، ويمكن تصنيف مقاييس الأداء الى معايير مالية تقليدية هي: العائد على الاستثمار، والعائد على السهم، والعائد على حق الملكية، ومعايير أصحاب المصالح وهي: القيمة الاقتصادية المضافة، والقيمة السوقية المضافة، ومعايير الابداع وهي: تطوير منتجات جديدة ورضا الزبون (Wheelen & Hunger, 2004: 243) كما يمكن تقييم أداء المنظمة من خلال التعرف على مدى نمو المبيعات في المنظمة، واكتساب المنظمة زبائن جدد، وزيادة هوامش أرباح المنظمة، واتجاهات الربح الصافي في المنظمة وعائد الاستثمار والقيمة المضافة، ومدى قدرة المنظمة على اجراء تحسين مستمر في مقاييس الأداء الداخلي مثل: تكلفة الوحدة ومعدل المخلفات ومعدل العيوب وأداء العاملين، ونظرة مالكي الأسهم للمنظمة ، وصورة المنظمة وسمعتها لدى الزبائن (تومسون وستريكلاند، ٢٠٠٦: ١٢٤) وقد حدد كل من (الشماع وحمود، ١٩٨٩: ٢٦) و (العنزي، ١٩٩٠: ١٨١) متغيري الكفاءة والفاعلية لقياس الأداء المنظمي، وتتبنى الباحثة هذا المقياس لملائمته وأهداف الدراسة الحالية.

الكفاءة: Efficiency

الكفاءة هي انجاز العمليات بأقل ما يمكن من الوقت والجهد والمال (الظاهر، ٢٠١٢: ١٢٣) وتحقق النتائج المحددة (المخرجات) بأقل استخدام للموارد (المدخلات)، وتركز الكفاءة على مفهوم الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل الكلف (الغالبى و ادريس ، ٢٠٠٧: ٤٨٦) وعادة ما تكون قدرة المنظمة وكفاءتها نتاجا للخبرة بما يمثل تراكم خبرات التعليم وتزايد الكفاءة الفعلية المحققة بمرور الزمن، وتنشأ قدرة المنظمة نتيجة للجهود الدائبة لتطوير قدرة المنظمة على القيام بأمر ما، وتستدعي مثل هذه الجهود، تحديد الأشخاص الذين لديهم المعرفة والمهارات المطلوبة وتحديث القدرات الضرورية كلما كان ذلك مطلوباً، ثم تنسيق جهود الجميع في جهد تعاوني للمجموعة ككل، لخلق القدرات المنظمة، وبعد ذلك يتم بناء الخبرة وتطويرها حتى تصل المنظمة الى مستوى جيد من القدرة والكفاءة في القيام بالأنشطة المطلوبة ويتكفلة مقبولة بحيث تبدأ عملية تحويل هذه الخبرة الى قدرة حقيقية على ارض الواقع، ومن ثم تصبح كفاءة المنظمة بمثابة قدرة تنافسية ذات مغزى وفاعلية عندما يعد الزبائن الكفاءة قيمة اضافية وفائدة لهم وعندما يكون لهذه الكفاءة دور فاعل في تميز المنظمة عن منافسيها (تومسون و سترىكلاند، ٢٠٠٦: ١٢٨) وان المنظمات تتكيف وتتماشى مع بيئتها لكي تبقى قادرة على التنافس والابداع، وان اكتساب معرفة جديدة يقلل من احتمالية أن تصبح كفاءة المنظمة قديمة الطراز ويسمح لها ان تبقى بحركة ديناميكية لتطوير الأداء (Morales, etal; 2006: 22).

الفاعلية: Effectiveness

يتعلق مصطلح الفاعلية بتحقيق الأهداف، كما أنه يعني التأكد من ان استخدام الموارد المتاحة قد أدى تحقيق الغايات والمقاصد المرجوه منها (الغالبى و ادريس ، ٢٠٠٧: ٤٨٦) ويمكن أن تعرف الفاعلية بأنها انجاز الأعمال والوصول الى أفضل القرارات الممكنة ويعني ذلك عملية الوصول الى الأهداف، وتعتبر الفاعلية عن درجة انجاز ما تم تخطيطه من أهداف ويصعب فهمها واستيعابها بعيدا عن الأهداف التي تمثل الحالة المرغوب فيها والتي تسعى الادارة الى تحقيقها مستقبلا، وهناك مؤشرات للفاعلية وهي:

- مؤشرات المخرجات: حيث يكون التركيز على خصائص المخرج النهائي.
- مؤشرات العمليات: والتي تركز على جودة وكمية الأنشطة التي تؤدي من اجل انجاز المخرجات.
- مؤشرات هيكلية: حيث يتم تقييم قدرة وحدة الأعمال الاستراتيجية على انجاز الأداء الفعال (الظاهر، ٢٠١٢: ١٢٢).

وينظر (Shipper & White, 1983) الى قياس الفاعلية التنظيمية من منطلقين داخلي وخارجي، فالفاعلية التنظيمية ضمن البيئة الداخلية تقيم على اساس درجة تحقيق المنظمة للأهداف المتعلقة بحجم المبيعات، والحصة السوقية، والأرباح، أما ضمن البيئة الخارجية فأن فاعلية المنظمة تقاس على أساس قوتها التنافسية المستندة على درجة قبول منتجاتها وخدماتها، ودرجة استيعابها للتطور والابداع التكنولوجي، ومدى تحسسها للتقلبات الاقتصادية وقدرته على اتخاذ ردود افعال تجاهها (الغالبى و ادريس ، ٢٠٠٧: ٤٨٥) وتتأثر فاعلية المنظمة بتفاعل الجماعة من خلال انجاز الأعمال التي لايمكن اداؤها من قبل الأفراد انفسهم، واستقطاب المواهب والمهارات لمعالجة مشكلات صعبة، وتشكل أداة لصنع القرارات مما يتيح ظهور آراء عديدة، وتسهيل عملية تغيير سياسات واجراءات المنظمة، وتزيد من استقرار المنظمة عن طريق نقل القيم

العامه لصناعة البطاريات

والمعتقدات المشتركة للعاملين الجدد (حريم، ٢٠٠٤: ١٦٨) فقد يتأثر الأداء والفاعلية في المنظمة بسبب تأثير الأفراد الجدد الذين يحملون ثقافة لا تتناسب مع ثقافة أفراد المنظمة الحاليين (العميان، ٢٠٠٥: ٣٢٠) ويتوقف كفاءة وفاعلية المنظمة بشكل كبير على مستوى التعاون السائد بين أفرادها حيث أن هذا التعاون يسهل العملية التنظيمية ويبعد المنظمة عن التعقيد (الساعدي، ٢٠١١: ١٥٩).

ومن سمات التميز التي ترفع من مستوى الأداء في المنظمة ولتعزيز الأداء الذي يحصل عليه المشتري من استخدام المنتج أو الخدمة، يمكن للمنظمة دمج السمات والخصائص التي:

- توفر للزبائن إمكان اعتماد ومصداقية أكبر أو استمرارية أكبر أو راحة أكثر أو سهولة في الاستخدام.
- جعل منتج المنظمة أو خدمتها أكثر نظاماً أو أكثر أماناً أو أكثر هدوءاً.
- تقديم صيانة مجانية أكثر شمولاً من العلامات التجارية للمنافسين الآخرين.
- احترام المعايير البيئية والتنظيمية المعمول بها في الصناعة.
- تلبية احتياجات ومتطلبات الزبائن بشكل أكثر شمولاً مقارنة بعروض المنافسين.
- منح الزبائن مرونة أكبر لتصميم منتجات خاصة بهم تلائم احتياجاتهم.
- تلبية متطلبات النمو والتوسع المستقبلي للزبائن بشكل أفضل (تومسون وستريكلياند، ٢٠٠٦: ١٧٧).

ان النمو الاستهلاكي للزيون والرغبة الدائمة في الحصول على صيغ مختلفة في اشباع الحاجات، يعتبر مؤشر مهم في استمرار المنظمة وبقائها في الأسواق سيما اذا اتجهت بشكل دائم لاعتماد سبل التطور والنمو والتغيير في مجال انشطتها وابتكار الاساليب المختلفة لجذب المستهلكين واستقطابهم وتحقيق سبل اشباعهم للحاجات المتنامية لديهم (حمود، ٢٠٠٢: ١٨٦).

ثالثاً: الجانب العملي

اختبار نموذج البحث وفرضياته:

يهدف هذا المبحث إلى اختبار الفرضيتين الرئيسيتين الأولى والثانية بفرضياتهما الفرعية وعرض علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الرضا الوظيفي والأداء المنظمي، ولغرض التعرف على درجة الرضا الوظيفي في الشركة قيد الدراسة، تم استخراج الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لكل متغيراتها وكانت النتائج كالاتي:

جدول (٢) الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لأبعاد الرضا الوظيفي

ت	أبعاد الرضا الوظيفي	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري
١	الأجور والرواتب وعدالة العائد	٢.٨٣٥	٠.٩٣٦
٢	ظروف العمل المادية والخدمات	٢.١٨٩	٠.٧٥٨
٣	نمط الإشراف والعلاقة مع الرئيس	٣.٥٩٢	٠.٦٠١
٤	العلاقة مع الزملاء	٣.٧٦١	٠.٣٦٩
٥	محتوى العمل وتنوع المهام	٣.٦٤١	٠.٦٣٧
٦	فرص التطور والترقية المتاحة للفرد	٣.١٢٠	٠.٦٩٦
	الرضا الوظيفي	٣.١٩٠	٠.٥٢٧

العامه لصناعة البطاريات

١. الرضا الوظيفي: تشير نتائج جدول (٢) حقق هذا المتغير وسطاً عاماً مقداره (٣.١٩٠) لمقياس مؤلف من (٥) درجات وبتحرف معياري (٠.٥٢٧) وتشير تلك النتيجة إلى أن الرضا الوظيفي في الشركة قيد الدراسة على وفق الأبعاد المعتمدة في هذه الدراسة بدرجة متوسط، وقد حقق متغير الأجور والرواتب وعدالة العائد وسط حسابي مقداره (٢,٨٣٥) وبتحرف معياري مقداره (٠.٩٣٦) مما يشير إلى ضعف قناعة العاملين بنظام الحوافز في الشركة وبأن الأجور والمكافآت التي يحصلون عليها لا توازي الجهد الذي يبذلونه في العمل، وقد حقق متغير ظروف العمل المادية والخدمات وسط حسابي مقداره (٢.١٨٩) وبتحرف معياري مقداره (٠.٧٥٨) مما يشير إلى ضعف رضا العاملين عن ظروف العمل وعن الخدمات الصحية وظروف الأمن والسلامة التي تقدمها الشركة للعاملين فيها ، وقد حقق متغير نمط الإشراف والعلاقة مع الرئيس وسط حسابي مقداره (٣.٥٩٢) وبتشتت مقبول في الاجابات حيث بلغ الإنحراف المعياري (٠.٦٠١) مما يشير إلى وجود قنوات اتصال مفتوحة بين العاملين والمسؤول المباشر وأن العاملين يشعرون بالارتياح للطريقة التي يلجأ إليها المسؤول المباشر في حل المشكلات التي تواجه العمل وتقبله النقد البناء بدرجة تفوق المتوسط، وحقق متغير العلاقة مع الزملاء وسط حسابي مقداره (٣.٧٦١) وبتشتت قليل في الإجابات حيث بلغ الإنحراف المعياري (٠.٣٦٩) مما تشير تلك النتيجة إلى أن العلاقات والتفاعلات بين الزملاء في العمل في الشركة قيد الدراسة بدرجة جيدة وأن العاملين يتبادلون الخبرات فيما بينهم.

وقد حقق متغير محتوى العمل وتنوع المهام وسط حسابي مقداره (٣.٦٤١) بانحراف معياري مقداره (٠.٦٣٧) مما تشير تلك النتيجة إلى أن العاملين يشعرون بالولاء تجاه العمل الذي يقومون به ولهم الحرية في اختيار الأسلوب الذي يرغبون فيه انجاز عملهم بدرجة تفوق المتوسط، وحقق متغير فرص التطور والترقية المتاحة للفرد وسط حسابي مقداره (٣.١٢٠) وانحراف معياري مقداره (٠.٦٩٦) وتشير تلك النتيجة إلى أن العاملين يحصلون على الخبرة المطلوبة للتطور حسب الاستحقاق وأن عملهم يوفر فرص مناسبة لتطوير مهاراتهم بدرجة متوسط.

ولغرض التعرف على أداء الشركة قيد الدراسة، تم استخراج الوسط الحسابي المرجح والانحراف

المعياري لمتغيراته وكانت النتائج كالاتي:

جدول (٣) الوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لأبعاد الأداء المنظمي

ت	أبعاد الأداء المنظمي	الوسط الحسابي المرجح	الانحراف المعياري
١	الفاعلية	٢.٤٥٨	٠.٦٧٨
٢	الكفاءة	٣.٣١٥	٠.٤٨٠
	الأداء المنظمي	٢.٨٨٧	٠.٥١٨

٢. الأداء المنظمي: تشير نتائج جدول (٣) أن هذا المتغير حقق وسطاً عاماً مقداره (٢.٨٨٧) لمقياس مؤلف من (٥) درجات وبتحرف معياري (٠.٥١٨) وتشير تلك النتيجة إلى ضعف الأداء في الشركة قيد الدراسة، وقد حقق متغير الفاعلية وسط حسابي مقداره (٢.٤٥٨) وبتشتت مقبول بالاجابات حيث بلغ الانحراف المعياري (٠.٦٧٨) مما يشير إلى ضعف تكيف الشركة مع الظروف المحيطة بها ويضمنها التغييرات البيئية وطلبات المجتمع وإلى ضعف الثقة بمنتجات الشركة من قبل المجتمع المستفيد، وحقق



تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة

العاملة لصناعة البطاريات

متغير الكفاءة وسط حسابي مقداره (٣.٣١٥) وبتحرف معياري مقداره (٠.٤٨٠) وتشير تلك النتيجة الى أن الإدارة تتابع ساعات العمل اليومية وكمية العمل المنجز ونوعية المنتج المقدم للزبائن بدرجة متوسط. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة عنها:

بالاستناد إلى إجابات الأفراد عينة البحث يشير جدول (٤) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين أبعاد الرضا الوظيفي والأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٦٠٦) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وبناء على هذا المؤشر تقبل الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي والأداء المنظمي.

جدول (٤) علاقة الارتباط بين الرضا الوظيفي والأداء المنظمي

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة	قبول أو عدم قبول الفرضية
الرضا الوظيفي والأداء المنظمي	**٠.٦٠٦	معنوية	قبول
** مستوى المعنوية (٠.٠١)			

ومن أجل التحقق من نتائج العلاقات لكل من متغيرات الرضا الوظيفي و الأداء المنظمي يوضح جدول (٥) تفاصيل هذه النتائج.

جدول (٥) علاقات الارتباط بين متغيرات الرضا الوظيفي و الأداء المنظمي

المتغيرات	معامل الارتباط	الدلالة	قبول أو عدم قبول الفرضية
الأجور والرواتب وعدالة العائد والأداء المنظمي	**٠.٥٧٩	معنوية	قبول
ظروف العمل المادية والخدمات والأداء المنظمي	**٠.٤٨١	معنوية	قبول
نمط الإشراف والعلاقة مع الرئيس والأداء المنظمي	**٠.٤٤٩	معنوية	قبول
العلاقة مع الزملاء والأداء المنظمي	**٠.٤٦٠	معنوية	قبول
محتوى العمل وتنوع المهام والأداء المنظمي	**٠.٤٢٢	معنوية	قبول
فرص التطور والترقية المتاحة للفرد والأداء المنظمي	**٠.٦٩٣	معنوية	قبول
** مستوى المعنوية (٠.٠١)			

١. الأجور والرواتب وعدالة العائد: يشير جدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين الأجور والرواتب وعدالة العائد والأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٥٧٩) عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبناء على تلك المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الأجور والرواتب وعدالة العائد والأداء المنظمي.

٢. ظروف العمل المادية والخدمات: تشير معطيات جدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية والخدمات والأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٤٨١) عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبناء على تلك المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ظروف العمل المادية والخدمات والأداء المنظمي.

العامه لصناعة البطاريات

٣. نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس: تشير معطيات جدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس والأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٤٤٩) عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبناء على تلك المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس والأداء المنظمي.

٤. العلاقة مع الزملاء: تشير معطيات جدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٤٦٠) عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبناء على تلك المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العلاقة مع الزملاء والأداء المنظمي.

٥. محتوى العمل وتنوع المهام: تشير معطيات جدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين محتوى العمل وتنوع المهام والأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٤٢٢) عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبناء على تلك المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين محتوى العمل وتنوع المهام والأداء المنظمي.

٦. فرص التطور والترقية المتاحة للفرد: تشير معطيات جدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين فرص التطور والترقية المتاحة للفرد والأداء المنظمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٦٩٣) عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبناء على تلك المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين فرص التطور والترقية المتاحة للفرد والأداء المنظمي.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المتفرعة عنها:

تحليل تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي: يؤشر معامل التحديد المصحح (R^2) أن نسبة الاختلاف المفسر في الأداء المنظمي بسبب تأثير الرضا الوظيفي لا تقل عن (٠.٣٥)، وأن النسبة المتبقية البالغة (٠.٦٥) تمثل نسبة مساهمة المتغيرات غير الداخلة في إنموذج الدراسة أو متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها، فضلاً عن ذلك بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤١.١٩١) وهي أكبر من القيمة الجدولية ويؤشر ذلك أن منحنى الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المنظمي، وقد تم اختبار معنويته حيث كانت (t) المحسوبة (٣.٢٩٦) وجرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression)، وجرت صياغة علاقة دالية بينهما، وكانت معادلة الانحدار كالتالي :

$$Y = \beta_0 + Bx$$

حيث يمثل Y المتغير المعتمد (الأداء المنظمي)، و X المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

$$Y = 0.988 + 0.595 X$$

ويوضح جدول (٦) أن قيمة الثابت $\beta_0 = 0.988$ يعني أن هناك وجوداً للأداء المنظمي مقداره (٠.٩٨٨) حتى وإن كان الرضا الوظيفي (X) يساوي صفراً، أما قيمة $B = 0.595$ فتعني أن تغييراً مقداره (١) في الرضا الوظيفي يؤدي إلى تغييراً مقداره (٠.٥٩٥) في الأداء المنظمي، وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للرضا الوظيفي في الأداء المنظمي.



تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة

العامه لصناعة البطاريات

جدول (٦) نتائج تحليل أثر متغيرات الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي N= 73

B	T	Sig	F المحسوبة	Sig	R ² المصحح	المتغيرات
١.٩٧٩ ٠.٣٢٠	١٢.٣٨٢	٠.٠٠٠	٣٥.٧٩٤	٠.٠٠٠	٠.٣٢٦	الأجور والرواتب وعدالة العائد في الأداء المنظمي
٢.١٦٨ ٠.٣٢٨	١٣.١٧٣	٠.٠٠٠	٢١.٣٥٣	٠.٠٠٠	٠.٢٢٠	ظروف العمل المادية والخدمات في الأداء المنظمي
٢.٤٢٧ ٠.٣٢٨	٦.٥٩٤	٠.٠٠٠	٢١.٦٠٢	٠.٠٠٠	٠.١٩	نمط الإشراف والعلاقة مع الرئيس في الأداء المنظمي
٠.٤٥٦ ٠.٦٤٦	٠.٨١٦	٠.٠٠٠	٢٣.٠٩٠	٠.٠٠٠	٠.٢٨	العلاقة مع الزملاء في الأداء المنظمي
١.٦٣٨ ٠.٣٤٣	٥.٠٦٧	٠.٠٠٠	١٥.٣٨٨	٠.٠٠٠	٠.١٦٧	محتوى العمل وتنوع المهام في الأداء المنظمي
١.٢٧٩ ٠.٥١٥	٦.٢٨٤	٠.٠٠٠	٦٥.٥٥٦	٠.٠٠٠	٠.٤٧٣	فرص التطور والترقية المتاحة للفرد في الأداء المنظمي
٠.٩٨٨ ٠.٥٩٥	٣.٢٩٦	٠.٠٠٠	٤١.١٩١	٠.٠٠٠	٠.٣٥٨	الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي

١. الأجور والرواتب وعدالة العائد في الأداء المنظمي: يؤثر معامل التحديد المصحح (R^2) أن نسبة الاختلاف المفسر في الأداء المنظمي بسبب تأثير الأجور والرواتب وعدالة العائد لا تقل عن (٠.٣٢)، فضلاً عن ذلك بلغت قيمة (F) المحسوبة (٣٥.٧٩٤) وهي أكبر من القيمة الجدولية ويؤشر ذلك أن منحنى الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين الأجور والرواتب وعدالة العائد والأداء المنظمي، وقد تم اختبار معنويته حيث كانت (t) المحسوبة (١٢.٣٨٢)

$$Y = 1.979 + 0.320 X1$$

ويوضح جدول (٦) أن قيمة الثابت $\beta = 1.979$ يعني أن هناك وجوداً للأداء المنظمي مقداره (١.٩٧٩) حتى وإن كان الأجور والرواتب وعدالة العائد (X1) يساوي صفرًا، أما قيمة $B = 0.320$ فتعني أن تغييراً مقداره (١) في الأجور والرواتب وعدالة العائد يؤدي إلى تغييراً مقداره (٠.٣٢٠) في الأداء المنظمي.

وتعكس هذه النتائج أن الأجور والرواتب وعدالة توزيعها وشعور العاملين في المنظمة بأن ما ينجزوه في العمل يوازي الجهد المبذول، لا يمكن للمنظمة إغفاله إذا أرادت أن تحقق أداء مرضي، حيث أنه يساعد على إيجاد الشعور النفسي بالقناعة والارتياح وإشباعها حاجات ورغبات العاملين. وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للأجور والرواتب وعدالة العائد في الأداء المنظمي.

٢. ظروف العمل المادية والخدمات في الأداء المنظمي: يؤثر معامل التحديد المصحح (R^2) أن نسبة الاختلاف المفسر في الأداء المنظمي بسبب تأثير ظروف العمل المادية والخدمات لا تقل عن (٠.٢٢)، فضلاً عن ذلك بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢١.٣٥٣) ويؤشر ذلك أن منحنى الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين

العامه لصناعة البطاريات

ظروف العمل المادية والخدمات والأداء المنظمي، وقد تم اختبار معنويته حيث كانت (t) المحسوبة (١٣.١٧٣)

$$Y=2.168 + 0.328 X2$$

ويوضح جدول (٦) أن قيمة الثابت $\beta = 2.168$ يعني أن هناك وجوداً للأداء المنظمي مقداره (٢.١٦٨) حتى وإن كان ظروف العمل المادية والخدمات (X2) يساوي صفراً ، أما قيمة $B = 0.328$ فتعني أن تغييراً مقداره (١) في ظروف العمل المادية والخدمات يؤدي الى تغييراً مقداره (٠.٣٢٨) في الأداء المنظمي.

تؤكد هذه النتائج حتمية أهتمام الإدارة العليا بمحيط العمل وتوفير شروط الأمن والسلامة في العمل وتقديم الخدمات الصحية حيث لا بد منه في تحقيق الرضا الوظيفي الذي يؤثر بدوره على أداء المنظمة ككل. وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لظروف العمل المادية والخدمات في الأداء المنظمي.

٣. نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس في الأداء المنظمي: يؤثر معامل التحديد المصحح (R^2) أن نسبة الاختلاف المفسر في الأداء المنظمي بسبب تأثير نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس لا تقل عن (٠.١٩)، فضلاً عن ذلك بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢١.٦٠٢) وهي أكبر من القيمة الجدولية ويؤشر ذلك أن منحنى الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس والأداء المنظمي، وقد تم اختبار معنويته حيث كانت (t) المحسوبة (٦.٥٩٤)

$$Y=2.427 + 0.328 X3$$

ويوضح جدول (٦) أن قيمة الثابت $\beta = 2.427$ يعني أن هناك وجوداً للأداء المنظمي مقداره (٢.٤٢٧) حتى وإن كان نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس (X3) يساوي صفراً ، أما قيمة $B = 0.328$ فتعني أن تغييراً مقداره (١) في نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس يؤدي الى تغييراً مقداره (٠.٣٢٨) في الأداء المنظمي.

تعكس هذه النتائج وجود تأثير لنمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس في الأداء المنظمي ويمكن تفسير ذلك أن وجود قنوات اتصال مفتوحة والشعور بالارتياح بين الرئيس والمروءس في العمل بنظر العاملين يؤدي الى زيادة رضاهم عن العمل وشعورهم بالانتماء للمنظمة وان ذلك يساهم في ازدياد المشاعر الانسانية الايجابية الذي يؤدي الى الابداع والعمل الخلاق والتجديد مما يدفعهم الى الأداء الأفضل.

وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لنمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس في الأداء المنظمي.

٤. العلاقة مع الزملاء في الأداء المنظمي، يؤثر معامل التحديد المصحح (R^2) أن نسبة الاختلاف المفسر في الأداء المنظمي بسبب تأثير العلاقة مع الزملاء لا تقل عن (٠.٢٨)، فضلاً عن ذلك بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢٣.٠٩٠) وهي أكبر من القيمة الجدولية ويؤشر ذلك أن منحنى الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين العلاقة مع الزملاء والأداء المنظمي، وقد تم اختبار معنويته حيث كانت (t) المحسوبة (٠.٨١٦)



تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة

العامه لصناعة البطاريات

$$Y=0.456 + 0.646 X4$$

ويوضح جدول (٦) أن قيمة الثابت $\beta = 0.456$ يعني أن هناك وجوداً للأداء المنظمي مقداره (٠.٤٥٦) حتى وإن كان العلاقة مع الزملاء (X4) يساوي صفراً ، أما قيمة $B = 0.646$ فتعني أن تغييراً مقداره (١) في العلاقة مع الزملاء يؤدي الى تغييراً مقداره (٠.٦٤٦) في الأداء المنظمي.

تشير النتائج أعلاه أن مستوى شعور العاملين في المنظمة بارتباطهم بعلاقات ايجابية وتشاركهم في تبادل الخبرات يشعروهم بالرضا و بدوره يؤثر ايجابيا في كفاءة وفاعلية أداء المنظمة. وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للعلاقة مع الزملاء في الأداء المنظمي.

٥. محتوى العمل وتنوع المهام في الأداء المنظمي: يؤشر معامل التحديد المصحح (R^2) أن نسبة الاختلاف المفسر في الأداء المنظمي بسبب تأثير محتوى العمل وتنوع المهام لا تقل عن (٠.١٦٧)، فضلاً عن ذلك بلغت قيمة (F) المحسوبة (١٥.٣٨٨) وهي أكبر من القيمة الجدولية ويؤشر ذلك أن منحنى الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين محتوى العمل وتنوع المهام والأداء المنظمي، وقد تم اختبار معنويته حيث كانت (t) المحسوبة (٥.٠٦٧)

$$Y=1.638 + 0.343 X5$$

ويوضح جدول (٦) أن قيمة الثابت $\beta = 1.638$ يعني أن هناك وجوداً للأداء المنظمي مقداره (١.٦٣٨) حتى وإن كان محتوى العمل وتنوع المهام (X5) يساوي صفراً ، أما قيمة $B = 0.343$ فتعني أن تغييراً مقداره (١) في محتوى العمل وتنوع المهام يؤدي الى تغييراً مقداره (٠.٣٤٣) في الأداء المنظمي.

تعكس هذه النتائج أن شعور العاملين بالولاء والثقة العالية والاستقرار الوظيفي وبأجواء عمل مريحة يؤدي الى الاحساس بالرضا وبالتالي يسهم في تحسين كفاءة وفاعلية أداء المنظمة. وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمحتوى العمل وتنوع المهام في الأداء المنظمي.

٦. فرص التطور والترقية المتاحة للفرد في الأداء المنظمي: يؤشر معامل التحديد المصحح (R^2) أن نسبة الاختلاف المفسر في الأداء المنظمي بسبب تأثير فرص التطور والترقية المتاحة للفرد لا تقل عن (٠.٤٧)، فضلاً عن ذلك بلغت قيمة (F) المحسوبة (٦٥.٥٥٦) وهي أكبر من القيمة الجدولية ويؤشر ذلك أن منحنى الانحدار مقبول في تفسير العلاقة بين فرص التطور والترقية المتاحة للفرد والأداء المنظمي، وقد تم اختبار معنويته حيث كانت (t) المحسوبة (٦.٢٨٤)

$$Y=1.279 + 0.515 X6$$

ويوضح جدول (٦) أن قيمة الثابت $\beta = 1.279$ يعني أن هناك وجوداً للأداء المنظمي مقداره (١.٢٧٩) حتى وإن كان فرص التطور والترقية المتاحة للفرد (X6) يساوي صفراً ، أما قيمة $B = 0.515$ فتعني أن تغييراً مقداره (١) في فرص التطور والترقية المتاحة للفرد يؤدي الى تغييراً مقداره (٠.٥١٥) في الأداء المنظمي.



تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة

العامه لصناعة البطاريات

توضح هذه النتائج أن لزيادة كفاءة وفاعلية المنظمة لا بد من توفير فرص لتطوير مهارات العاملين وزيادة الخبرات المطلوبة من خلال البرامج والدورات التدريبية الخارجية والداخلية ومنحهم فرصة للترقية بحسب الاستحقاق.

وعلى وفق هذه المؤشرات تقبل الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لفرص التطور والترقية المتاحة للفرد في الأداء المنظمي.

يتبين مما ورد في أعلاه ان أبعاد الرضا الوظيفي كافة تؤثر في متغيري الأداء المنظمي وتتفق هذه النتيجة مع فلسفة وتطلعات الإدارة المعاصرة التي تهتم بتوجيه سلوك الأفراد وزيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة وتحقيق الرغبة لديهم في الانجاز حيث أن استخدام العنصر البشري الذي يتمتع بالرضا الوظيفي يمثل قدرة العمل في المنظمة في تعظيم المخرجات وتحقيق الانجاز فضلا عن أنه الوسيلة الفعالة لتحقيق أهداف المنظمة.

رابعاً: الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

١. أكدت عينة الدراسة أن الرضا الوظيفي في الشركة قيد الدراسة بدرجة متوسطة حيث بلغ الوسط الحسابي أكثر قليلاً من الوسط الفرضي مما يعكس ضرورة زيادة اهتمام الإدارة بمتغيرات رضا العاملين التي اعتمدها الدراسة الحالية.
٢. أشارت الأوساط الحسابية ضعف رضا الأفراد عينة البحث عن الأجور والرواتب وعدالة العائد وكذلك عن ظروف العمل المادية والخدمات .
٣. احتل متغير العلاقة مع الزملاء أعلى وسطاً حسابياً وكان فوق المتوسط في الشركة قيد الدراسة ويعكس ذلك إيجابية العلاقة والتفاعلات بين العاملين فيها، يأتي بعده متغير محتوى العمل وتنوع المهام برضا فوق المتوسط من قبل الأفراد عينة البحث مما يعكس ولاء العاملين تجاه العمل الذي يؤدونه وفي شعورهم بالاستقرار الوظيفي وفي الحرية في اختيار الأسلوب الذي يرغبون فيه انجاز عملهم بدرجة فوق المتوسط، واحتل متغير نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس وسطاً حسابياً فوق المتوسط ويفسر ذلك طبيعة العلاقة الطيبة بين العاملين ورئيسهم في العمل، وكان لمتغير فرص التطور والترقية المتاحة للفرد وسطاً حسابياً متوسط ويعكس ذلك درجة محدودة من رضا العاملين في الحصول على الخبرة المطلوبة للتطور حسب الاستحقاق ولملائمة الوظيفة مع المستقبل الوظيفي الذي يطمحون اليه، مما يعكس ذلك التأكيد على حاجة العاملين الى اهتمام أكثر في المتغيرات المذكورة.
٤. اشار الوسط الحسابي الى ضعف الأداء في الشركة قيد الدراسة، وكذلك بالنسبة الى متغير الفاعلية، وكان متغير الكفاءة يقترب من الوسط، مما يعكس ضعف تكيف الشركة مع الظروف البيئية وطلبات المجتمع وأن العلاقة بين الشركة والمجتمع لا تسودها حالات الثقة بمننتاجاتها، وأن الإدارة تتابع ساعات العمل اليومية وكمية العمل المنجز بدرجة متوسط.



تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة

العامة لصناعة البطاريات

٥. تبين من نتائج البحث أن متغير فرص التطور والترقية المتاحة للفرد كان أكثر متغيرات الرضا الوظيفي ارتباطا مع الأداء المنظمي وبدرجة متوسطة، ويليه متغير الأجور والرواتب وعدالة العائد ثم متغير ظروف العمل المادية والخدمات فمتغير العلاقة مع الزملاء إلا أنه كان أكثر المتغيرات تأثيرا في الأداء المنظمي يليه متغير فرص الترقية والتطور المتاحة للفرد.
٦. حقق متغير نمط الاشراف والعلاقة مع الرئيس أقل ارتباطا بالأداء المنظمي، وأقل المتغيرات تأثيرا في الأداء المنظمي ويفسر ذلك أن العاملين في الشركة بحاجة أكثر الى قنوات اتصال مفتوحة بينهم وروؤساؤهم في العمل والى مشاركة أكثر في القرارات التي تخص مشكلات العمل.

ثانيا: التوصيات

١. ضرورة أن تعمل الإدارة العليا في الشركة قيد البحث على زيادة الاهتمام المعرفي للإدارات التابعة إليها والحرص على إشراكهم بالدورات والندوات التخصصية لغرض اطلاعهم على متغيرات الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على أداء الشركة وأن ذلك يتطلب قيادات تؤمن بأهمية الرضا الوظيفي.
٢. زيادة الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية ما بين العاملين وروؤسائهم في العمل وتقوية أواصر الألفة والتعاون بينهم عن طريق الاجتماعات واللقاءات والاحتفالات واستثمار الأعياد والمناسبات بالشكل الذي ينعكس ايجابيا على أداء الشركة.
٣. ضرورة أن تحرص ادارة الشركة المبحوثة على منح الحوافر والترقية على وفق معايير وضوابط موضوعية تعمل على رفع مستوى كفاءة وفاعلية أداء الشركة وتعزيز ذلك من خلال تحسين ظروف العمل المادية وزيادة الخدمات المقدمة للعاملين.
٤. ضرورة اطلاع المرؤوسين على التحديات التي تعاني منها الصناعة المحلية وبالخصوص الشركة قيد البحث وتحفيزهم على تقديم المقترحات والأفكار الابداعية الأمر الذي يعزز ثقة العاملين بأنفسهم وزيادة رضاهم عن العمل وولائهم للشركة والذي ينعكس بدوره على رفع مستوى أداء الشركة.
٥. أن تحرص ادارة الشركة على متابعة الظروف البيئية التي تؤثر على عمل الشركة وأن تعزز ثقة المستهلكين بمنتجاتها وذلك يتطلب توفير الامكانيات المالية والمادية لمواكبة التقانه العالمية وأن تعمل على زيادة مهارات العاملين وتطوير قدراتهم من خلال الدورات التطويرية وورش العمل في مجال عمل الشركة.
٦. العمل على تفعيل حماية الدولة لمنتجات الشركة قيد البحث والحد من اغراق السوق المحلية من المنتجات الاجنبية المنافسة.



تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة البطاريات

المصادر العربية:

١. تومسون، آرثر آيه و ستريكلاند، آيه جي، (٢٠٠٦)، "الادارة الاستراتيجية: المفاهيم والحالات العملية" ط١، مكتبة لبنان ناشرون.
٢. جواد، شوقي ناجي، (٢٠١٠) " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، ط١، دار الحامد.
٣. جيرالد جرينبرج و روبرت بارون، (٢٠٠٩)، "ادارة السلوك في المنظمات"، تعريب ومراجعة د. رفاعي محمد رفاعي و د. اسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر.
٤. حريم، حسين، (٢٠٠٤) "السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد.
٥. حمود، خضير كاظم، (٢٠٠٢)، "السلوك التنظيمي"، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
٦. ديسلر، جاري، (٢٠٠٩)، "ادارة الموارد البشرية" ترجمة محمد سيد احمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر، القاهرة.
٧. الساعدي، مؤيد، (٢٠١١)، "مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية"، ط١، الوراق للنشر والتوزيع.
٨. الشماع، خليل محمد حسن و حمود، خضير كاظم، (١٩٨٩) "نظرية المنظمة" ط١، دار الشؤون الثقافية، بغداد.
٩. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، (٢٠٠٦)، "ادارة الموارد البشرية"، ط١، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.
١٠. الطاهر، اسمهان ماجد، (٢٠١٢)، "ادارة المعرفة"، ط١، دار وائل للنشر عمان.
١١. عباس، أنس عبد الباسط، (٢٠١١)، "ادارة الموارد البشرية"، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
١٢. عباس، سهيله محمد و علي، علي حسين، (٢٠٠٣) "ادارة الموارد البشرية" ط٣، دار وائل للنشر، عمان.
١٣. العنزي، سعد علي حمود، (١٩٩٠) "العوامل السلوكية المؤثرة في الموازنات" اطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد .
١٤. العلي، عبد الستار و قنديلجي، عامر و العمري، غسان، (٢٠٠٦) "المدخل الى ادارة المعرفة"، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
١٥. العميان، محمد سلمان، (٢٠٠٥)، " السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال"، ط٣، دار وائل للنشر، عمان.
١٦. الغالبي، طاهر محسن منصور و ادريس، وائل محمد صبحي، (٢٠٠٧)، "الادارة الاستراتيجية منظور منهج متكامل"، ط١، دار وائل للنشر، عمان.
١٧. الفريجات، خضير كاظم حمود و اللوزي، موسى سلامة و الشهابي، انعام، (٢٠٠٩)، "السلوك التنظيمي: مفاهيم معاصرة"، ط١، اثراء للنشر والتوزيع، الاردن.
١٨. النوري، قيس، (١٩٩٩)، "السلوك الاداري وخلفياته الاجتماعية" ط١، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان.
١٩. وناس، سوسن عبد الأمير، (٢٠٠٨)، " تأثير الشفافية المنظمة في الرضا الوظيفي: تحليل آراء عينة من العاملين في ديوان هيئة التعليم التقني"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.



المصادر الأجنبية:

1. Daft, Richard L. (1992), "Organization theory and Design", 4th ed., West Publishing Co., Minnesota.
2. Diala, Ify & Nemani, Rao, (2011), Job satisfaction: Key factors influencing information technology (IT) professionals in Washington Dc, Dr. Rao Nemani, et al, Int. J. Co. Tech. Appl., Vol (2), N(4), pp. 827-838.
3. Gibson, J., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., & Konopask, R., (2003), " Organization: Behavior structure process", 11th; Mc Graw Hill Company, Inc., New York.
4. Grimm, Dennis, (2001), "What's Keeping Global corporations Awake at night?", Management April, Vol(75), No(2).
5. Miller, K., & Bromiely Philip, (1990) "Strategic Risk & corporate performance: An analysis of alternative risk measurement" Academy of management Journal, Vol(30), No(4).
6. Morales, Victor. J., & Montes, Francisco. J., (2006), "Antecedents & Consequences of Organizational Innovation & Organizational Learning in Entrepreneur Ship", Industrial Management & Data Systems, vol (106), N (1), pp. 21-42.
7. Richard L. Hughes, Robert c. Ginnett, Gordon J. Curphy, " Leadership: Enhancing the lesson of Experience", (2009), Mc Graw-will companies, New York.
8. Robbins, James, & Wiersema, Mag F., (1995), "A Resource- Based Approach to the mult Business Firm: Empirical analysis of portfolio international ships and corporate financial performance" Strategic management Journal, Vol(16), No (4).
9. Schermehorn, Jr., John R., Hunt, James G., & Osborn, Richard N, (2000), "Organizational Behavior" 7th rd., John Wiley & Sons, Inc., New York,
10. Wheelen, Tomas L., & Hunger, J. David, (2004), "Strategic management and Business policy", 9th, Pearson, Prentice Hall, New Jersey.

The impact of job satisfaction in Organizational Performance



تأثير الرضا الوظيفي في الأداء المنظمي دراسة تحليلية في الشركة
العامة لصناعة البطاريات

An analytical study at the General Company for the manufacture of batteries

Abstract:

This study carry's out the correlation and the effect of two main variables, these variables are Job Satisfaction included six sub: wages - salaries and justice and yield, working conditions and services, pattern of supervision and the relationship with the manger, Relationship with colleagues, the content of the work and the variety of tasks, development and promotion opportunities available to an individual, and Organizational Performance included two sub variables: Efficiency, Effectiveness. This research was conducted using a questioner as a main tool, This questioner was distributed randomly to a research community composed of seventy three working staff at the State Company for Batteries Industries, Resolution allocated two types of information included the first introductory general information about the study sample and the second related variables, the study included forty-six questions.

The study used a number of means for the purpose of statistical analysis of the data based on the statistical program SPSS.20.

The most prominent finding at this study was the positive correlation between Job Satisfaction and Organizational Performance. Job Satisfaction affects Organizational Performance.

In the other hand there was another vital finding at this study which is Job Satisfaction for the working staff was moderate.

Moreover, this study recommends the necessary of the decision makers or high level staff would increase their knowledge to their following staff and make sure they are involved in specialized truing and symposiums, for them to follow up with the latest in Job Satisfaction and its impact on Organizational Performance.

To conduct these results it requires that the leadership believes in the important effect of Job Satisfaction.

Key word: Job Satisfaction, Organizational Performance, Efficiency, Effectiveness.