

دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مركب تكرير الملح بمنطقة "الوطاية" - بسكرة - الجزائر

هاشمي أحمد عبايسة و سعاد الحاج عبود *

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح بمنطقة الوطاية ببسكرة شرقي الجزائر، والتعرف على أفضل الوسائل لتحسين مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وكان الاستبيان هو أداة جمع البيانات والتي تكونت من ستة أجزاء، وُزعت على عينة حجمها خمسون فرداً، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين، وبينت أيضاً أن مستوى كل من الرضا الوظيفي وأداء العاملين متوسط، وأن الأجر والحوافز والترقية غير مجزية، وأن علاقات العمل جيدة، بينما ظروفه سيئة، وأن العاملين يتميزون بقدرة عالية على تحقيق الأهداف، لكن استغلالهم للموارد لتحقيق هذه الأهداف سيء.

الكلمات الدالة: الرضا الوظيفي، شروط العمل، علاقات العمل، ظروف العمل، أداء العاملين.

المقدمة

وفي هذا السياق يعد مفهوم الرضا الوظيفي من بين أبرز المفاهيم المرتبطة بسلوك الأفراد، لذلك جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين، حيث حاولت إبراز دور الرضا الوظيفي للعامل في التأثير على أدائه سلباً أو إيجاباً.

مشكلة الدراسة:

بناء على ما سبق ذكره، تأتي هذه الدراسة بهدف معرفة دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين وذلك من خلال دراسة العلاقة بينهما، أين تم استقصاء مستوى رضا العاملين في مركب تكرير الملح بالوطاية وكذلك مستوى أدائهم، وفي هذا الإطار يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الآتي:

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين بالمنظمة؟

وللإجابة عن هذه المشكلة يمكن أن نصوغ التساؤلات الآتية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين بالمنظمة؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين بالمنظمة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين بالمنظمة؟

فرضيات الدراسة:

في إطار سعينا للإجابة عن المشكلة وعن التساؤلات

لا شك أن العنصر البشري أصبح بحق المورد الحقيقي والقوة الدافعة لأية منظمة، ومهما كان لبقية الموارد من أهمية إستراتيجية لا تخفى، ودور أساسي لا يُغفل، ومهما كان تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وظهور الذكاء الصناعي والنظم الخبيرة، يظل المورد البشري في مقدمة الموارد الإستراتيجية في المنظمة، لكونه "المصدر الحقيقي لتكوين المزايا التنافسية" (الموسي، 2003) و"المنبع الفعلي لخلق القيمة (Le Boterf, 2000/2001) وهذا بما يملكه من معارف ومهارات، وما يتمتع به من دافعية في العمل. لذلك بات من الضروري الاهتمام بالموارد البشرية، والعمل أكثر على تمهيتها وتطويرها، وترشيد استغلال إمكانياتها وقدراتها ومعارفها ومهاراتها، بما يضمن تحسين أدائها.

بيد أن حصر الاهتمام بتنمية الجانب الفني فحسب للمورد البشري غير كاف لتحسين أداء العاملين بالمنظمة، إذ لا بد كذلك من الاهتمام بجوانبه السلوكية، لما لها من تأثير مباشر على أداء الأفراد، لذلك تزايد الاهتمام بسلوك الأفراد العاملين في المنظمة وبرزت فلسفة جديدة للتسيير تسعى إلى فهم هذا السلوك من خلال دراسته وتحليله، ومن ثمة التأثير فيه وتوجيهه بما يضمن زيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم.

* كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر. تاريخ استلام البحث 2014/06/06، تاريخ القبول 2015/06/04.

الاستشارية إلى الدور الريادي والوظيفة الاستراتيجية، لكون هذه الموارد مصدراً لأية ميزة تنافسية تحققها المنظمة، لأنها المورد الوحيد غير القابل للتقليد والاستنساخ.

4. صعوبة تطبيق نماذج إدارة الموارد البشرية الجديدة (إدارة الكفاءات، وإدارة المعرفة، والاستثمار في رأس المال البشري) دون معرفة كيف يمكن تحقيق الرضا الوظيفي للعامل في مؤسساتنا، وكيف يمكن التغلب على عوامل عدم الرضا لديه.

أهداف الدراسة:

1. تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:
1. التعرف بالرضا الوظيفي والوقوف على العوامل الأكثر تأثيراً فيه سلباً أو إيجاباً.
2. التعرف على طبيعة العلاقة وقوتها واتجاهها بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين.
3. تسليط الضوء على دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين.
4. التعرف على أسباب عدم الرضا لعلاجها حاضراً وتقديماً مستقبلاً.
5. لفت انتباه إدارة المنظمة إلى أهمية الرضا الوظيفي وسبل تحقيقه.

الفرعية، يمكن أن نطلق من الفرضية الرئيسة الآتية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين في المنظمة.

يمكن التحقق من الفرضية الرئيسة بالتحقق من الفرضيات الفرعية الآتية:

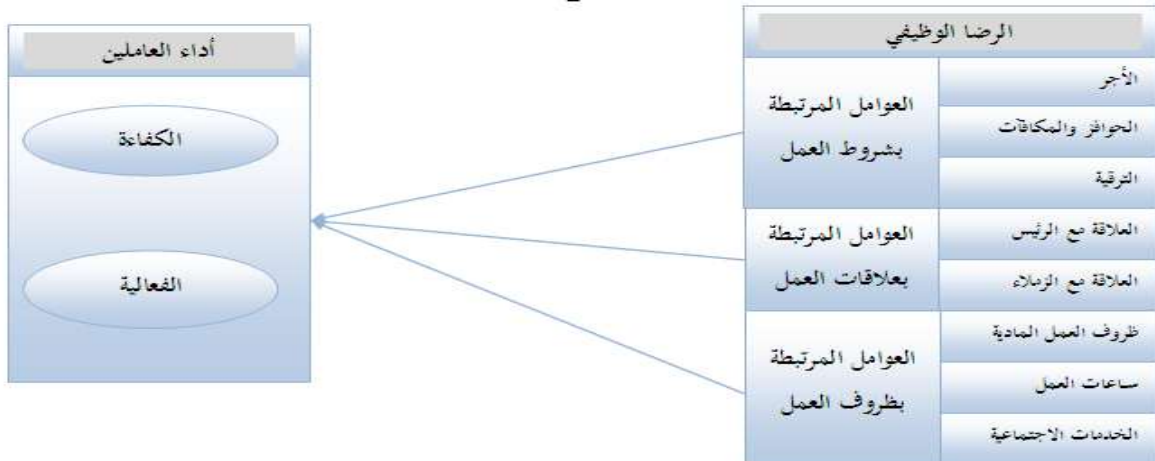
1. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين في المنظمة.
2. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين في المنظمة.
3. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين في المنظمة.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة أهميتها مما يأتي:

1. أهمية الرضا الوظيفي للعمال في بقاء المنظمة واستمرارها.
2. أهمية السلوك الإنساني باعتباره مؤثراً مباشراً في أي عمل يقوم به الفرد، ومحدداً أساسياً لأدائه.
3. تغيير النظرة للموارد البشرية من الدور التقليدي والوظيفة

أنموذج الدراسة:



الشكل (1)
أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين.

متغيرات الدراسة:

2. المتغير التابع؛ أداء العاملين: يتم قياس هذا المتغير

وفق مؤشرين:

- الكفاءة: من خلال مساهمة العامل في تخفيض تكاليف استغلال الموارد المتاحة له في عمله في إطار الأهداف المسطرة.
- الفعالية: من خلال قدرة العامل على تحقيق أهدافه من جهة وأهداف المؤسسة من جهة أخرى.

الدراسات السابقة:

يمكن تلخيص بعضها في الجدول (1):

1. المتغير المستقل؛ الرضا الوظيفي: يتم قياس هذا

- المتغير من خلال العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والمتمثلة فيما يأتي:
- العوامل المرتبطة بشروط العمل (الأجر، والحوافز والمكافآت، والترقية).
- العوامل المرتبطة بعلاقات العمل (العلاقة بالرئيس، والعلاقة بالزملاء).
- العوامل المرتبطة بظروف العمل (ساعات العمل، وظروف العمل المادية، والخدمات الاجتماعية).

الجدول (1)

الدراسات السابقة

عنوان الدراسة	النتائج التي توصلت إليها الدراسة
دراسة بن عبيد عبد الباسط (2006/2005): دور الرضا الوظيفي في انضباط الموظفين في المؤسسة العمومية الجزائرية. دراسة حالة مستشفى بشير بن ناصر بسكرة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.	- يسود شعور بعدم الرضا الوظيفي بين فئات الموظفين في مستشفى بشير بن ناصر، ناشئ عن عدم الرضا عن بعض عناصر العمل بدرجات متفاوتة، خاصة الترقية والأجر. - وجود حالات تتمتع بالرضا الوظيفي نتيجة الرضا عن بعض جوانب العمل المتمثلة في جماعة العمل ونمط الإشراف.
دراسة (طاهري عبد العالي، 2007): ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي. دراسة ميدانية بمؤسسة الكوابل بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.	- مستويات الرضا الوظيفي هي مستويات متوسطة بشكل عام للمؤسسة محل الدراسة. - تختلف مستويات الرضا باختلاف متغيري السن والجنس.
دراسة (مروان أحمد حويحي، 2008): أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.	- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي وبين ظروف العمل، الاستقرار الوظيفي، الرؤساء والمرؤوسين، الرواتب والحوافز. - ظروف العمل جيدة، وعلاقة الرؤساء بالمرؤوسين جيدة كذلك. - الرواتب والحوافز غير مجزية، ومستوى العدالة غير مُرضٍ.
(Chen, 2005), Study of the relationship of personality traits and job satisfaction among professional sales representatives in the pharmaceutical industry in Taiwan (China)"	- إن أغلب الصفات الشخصية تؤدي إلى مستويات مختلفة من الرضا الوظيفي. - تؤثر بعض المتغيرات الديموغرافية مثل الخبرة والمستوى التعليمي والعمر مباشرة في الرضا الوظيفي.
(Ghada A.El-Kot, 2004), An analysis of job characteristics, job satisfaction and employees' perception of performance relationships in an Egyptian context.	- وجود تأثير لبعض العوامل المتعلقة بالرضا عن العمل (الاستقلالية في أداء العمل، طبيعة المهام، توفير المعلومة المرتدة، علاقات العمل مع الزملاء) على أداء العاملين. - للحوافز المادية والترقيات تأثير على أداء العاملين.

المصدر: من إعداد الباحثين.

الجانب النظري للدراسة: أولاً: الرضا الوظيفي:

بالنسبة له، مثل الاحتياجات والقيم والتوقعات (Serpene et al, 2002).

ويشير (Hoppock) بأن الرضا الوظيفي هو: مزيج من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الموظف يقول بصدق "أنا راض عن عملي". أما (Davis et al) فيرون أن الرضا الوظيفي يمثل مزيجاً من مشاعر الموظفين الإيجابية أو السلبية نحو عملهم، كما يمثل مدى تطابق التوقعات مع الوقائع الحقيقية، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بسلوك الفرد في مكان العمل. ويعتقد (Armstrong) أن مفهوم الرضا الوظيفي يشير إلى مواقف الموظفين ومشاعرهم نحو عملهم، فالمواقف الإيجابية تجاه العمل تشير إلى الرضا الوظيفي، أما المواقف السلبية نحو العمل فتشير إلى عدم الرضا الوظيفي (Aziri.B, 2011).

تأسيساً على ما سبق، يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه تلك الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، والتي تتوقف على مدى إشباع الفرد حاجاته وتحقيق رغباته وتطلعاته، المادية منها والمعنوية، من خلال ممارسته لذلك العمل.

وبشكل عام يمكن القول أنه بالرغم من كثرة البحوث التي تناولت الرضا الوظيفي، وكذلك وجوده في الحياة اليومية، إلا أنه لا يوجد حتى الآن اتفاق عام حول مفهومه (Aziri.B, 2011)، وذلك لأنه مفهوم معقد ومتعدد الأوجه ويختلف باختلاف الأشخاص. (Nurul Kabir. M, 2011).

من خلال ما سبق يمكننا التوصل إلى الاستنتاجات الآتية:

- اختلاف وجهات النظر حول تعريف الرضا الوظيفي، لكن هذا الاختلاف ليس جذرياً؛ إذ توجد بعض أوجه الاتفاق.
- النظر إلى الرضا على أنه موضوع ذاتي نسبي، أي ما يمكن أن يكون مرضياً بالنسبة لشخص قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر.
- يتعلق الرضا الوظيفي بالعديد من الجوانب المتداخلة والمعقدة في السلوك الإنساني، إضافة إلى تدخل بعض العوامل البيئية.
- يعد حالة شعورية من القناعة والقبول.
- الرضا الوظيفي استجابة عاطفية ناتجة عن حالة (وضعية) العمل، على نحو لا يمكن ملاحظتها، وإنما يمكن الاستدلال عليها، لذا غالباً ما يتحدد الرضا بمدى تحقيق نتائج تتجاوز التوقعات (Tella.A, 2007).
- الرضا الوظيفي درجات؛ حيث توجد درجة الرضا الوظيفي الشديد، نتيجة الرضا عن الوظيفة ككل، كما يمكن أن يكون الرضا جزئياً نتيجة الرضا عن جانب من جوانب الوظيفة

1. مفهوم الرضا الوظيفي: لقي موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً واسعاً من طرف المدراء والباحثين في هذا المجال (Nurul Kabir.M, 2011). وقد خضع مفهومه لرؤى فكرية عديدة، بسبب التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له (فريخ، الروسان، 2003)، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حول صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي. كما يعود هذا التباين أيضاً إلى الاختلاف في طبيعة تخصصات المهتمين بهذا المجال. وسنحاول فيما يأتي عرض مجموعة من تعاريف الرضا الوظيفي:

من الناحية اللغوية يمكن تعريف الرضا بأنه ضد السخط، وارتضاه للشيء أي رآه له أهلاً، ورضي عنه أي أحبه وأقبل عليه (ابن منظور، 1956). ويصفه الغزالي في الإحياء بأنه ثمرة من ثمار الحب، وأن الحب يورث الرضا (الغزالي، الإحياء، ج4).

أما من الناحية الاصطلاحية، فالرضا الوظيفي هو التعبير العام عن المواقف الإيجابية للموظفين تجاه وظائفهم، نتيجة خصائصها وميزاتها المتنوعة، وكذا المكانة الاجتماعية التي جنوها والخبرات التي اكتسبوها من عملهم هذا (Le Boterf, 2000-2001).

إلى جانب هذا التعريف يمكن أن نذكر عدة تعاريف أخرى للرضا الوظيفي أهمها:

تعريف (Wellaim.J) الذي يرى أنه الفرق بين ما ينتظره الفرد من عمله، وبين الشيء الذي يجسده فعلاً (الأزرق، 2000) بمعنى أن الرضا لا يعدو أن يكون الفجوة بين ما يطمح الفرد إلى تحقيقه وما يحققه فعلاً.

ويعرفه (Lathan & Locke) بأنه حالة عاطفية إيجابية، ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية (Tella.A, 2007)، أو نتيجة إدراك الفرد مقدار ما يوفره العمل من تلك الأشياء التي يعتبرها هامة (حريم، 2004). والتي تكون متلائمة مع ظروف العمل (Singh, Tiwari, 2011).

ويرى (Super) أن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسماته الشخصية، ويتوقف أيضاً على موقعه العلمي وطريقة الحياة التي يستطيع بها أن يؤدي الدور الذي يتمشى مع نموه وخبرته (عايدة، 1988). لذلك يرى (Schneider & Snyder) أن الرضا الوظيفي هو التقييم الشخصي لظروف العمل الحالية، أو نتيجة الحصول على الوظيفة والمزايا والفوائد التي توفرها، وهذا التقييم الشخصي يتأثر بمجموعة من العوامل التي يعتبرها الفرد مهمة

(Aziri.B, 2011).

الكفاءة والفرص المتاحة، الانسجام مع الزملاء في العمل، الأجر والمزايا المتحصل عليها عدا الأجر، المركز الاجتماعي، القيام بعمل له أهمية (السالم، 1997).

بناءً على ما سبق، ونظراً للاختلاف حول تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، حددنا في دراستنا هذه العوامل في أربع مجموعات هي: العوامل المرتبطة بشروط العمل (الأجر، الترقيّة، الحوافز والمكافآت)، العوامل المرتبطة بعلاقات العمل (العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء)، العوامل المرتبطة بظروف العمل (ساعات العمل، ظروف العمل المادية، الخدمات الاجتماعية). ومما يلاحظ على العوامل السابقة، أنه بالرغم من أن الرضا الوظيفي ينتج تحت تأثير عديد من العوامل الخارجية، إلا أنه يبقى -أي الرضا- شيئاً داخلياً له علاقة بشعور العامل. (Aziri.B, 2011).

4. النظريات المفسرة للرضا الوظيفي: تعد النظريات التي تناولت موضوع الدافعية والحوافز بمثابة نظريات مفسرة للرضا الوظيفي، لأن كلاً من الرضا والحوافز والدافعية تمتزج جميعاً في عملية واحدة متداخلة الأبعاد، لارتباطها جميعاً بمشاعر الفرد في العمل وميوله وتوقعاته (السالم، 2007). فمفهوم الرضا الوظيفي يتعلق بدافعية الأفراد لأداء الأعمال الموكلة إليهم، كما أن حاجاتهم ومصالحهم في هذه الوظيفة هي أساس لدافعتهم تجاه عمل معين (العديلي، 1993). لذلك من أهم النظريات في هذا المجال نذكر: نظرية سلم الحاجات (Maslow)، نظرية العاملين (Herzberg)، نظرية العدالة (Adams Stacey)، ونظرية (Porter & Lawler).

هذه بعض أهم الجوانب النظرية للرضا الوظيفي، وفيما يأتي نتناول بعض الجوانب النظرية للمتغير الثاني وهو "أداء العاملين".

ثانياً: أداء العاملين:

1. مفهوم الأداء: غالباً ما يختلط مفهوم الأداء مع بعض المفاهيم القريبة منه، وبالرغم من ذلك يوجد بينه وبينها اختلاف، أهمها ارتباطاً بالأداء: الفعالية والكفاءة، وهذا ما يفسر اختلاف الباحثين في تحديد مفهومه.

يعتبر قاموس اللغة الفرنسية (Larousse) كلمة الأداء "Performance" كلمة إنجليزية مشتقة من الفرنسية القديمة "Parformance" المأخوذة من كلمة "Parformer" والتي تعني أتم أو أنجز أو أدى (Accomplir). (السالم، 2006).

ويعرفه البروفيسور عيسى حيرش على أنه "القدرة على إنجاز المهام أو تحقيق نتيجة معينة، أي النظر إلى الأداء من جانب بعدي الكفاءة والفعالية؛ أما الفعالية فيُقصد بها مدى تحقيق الأهداف، أي العلاقة بين النتائج المحققة وبين الأهداف

2. أهمية الرضا الوظيفي: يرى كل من Mitchell

& Lasan أنه في مجال السلوك التنظيمي، يعدّ الرضا الوظيفي الأكثر أهمية (Tella.A, 2007)، سواء كان ذلك بالنسبة للفرد أم للمنظمة على حدّ سواء:

أ- بالنسبة للفرد: تتجلى أهميته في عدة مظاهر منها: تعزيز الانتماء والشعور بالمسؤولية، تشجيع الإبداع والتجديد، المساعدة بشكل فعال في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد (البديوي، 2002)، يعد الرضا الوظيفي أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين (الأغبري، 2002)، يساعد في قياس اتجاهات العاملين سواء تجاه العمل أو المنظمة ككل (حريم ح، 2004).

ب- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة: نلمس هذه الأهمية من خلال: سيادة روح الثقة والتعاون بين القيادة الإدارية والمرؤوسين، وزيادة درجة الانتماء للمنظمة، وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للمستهلكين (الشهابي وآخرون، 2009) التعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب العملية الإدارية، وبذلك تحديد جوانب القصور وعلاجها، معرفة المشكلات التي تُؤرق العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل للمنظمة التقدم وزيادة الإنتاجية.

3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي: هي تلك

المؤثرة على رضا الفرد عن وظيفته، وقد حاول العديد من الباحثين التعرف على مختلف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، وقياس الأهمية النسبية لكل عامل من هذه العوامل، ودراسة آثارها على إنتاجية وأداء العاملين (Nurul Kabir.M, 2011). لذلك تعددت وجهات نظر الباحثين في تحديد هذه العوامل نظراً لتعدد ميول الفرد واتجاهاته.

يرى (Walker & Gust) أن العوامل المؤثرة في الرضا هي: (الأجر، والشعور بالضمان والأمن، ومظهر العمل، ومركزه الاجتماعي، وظروف العمل، ودرجة قرب العامل من المنتج النهائي، وزملاء العمل والمشرفون) (بن ناصر، 2003). وحدد (Keith) ستة عوامل تؤثر في الرضا، تتصل الثلاثة الأولى منها بالعمل مباشرة، تتمثل في كفاءة الإشراف المباشر، الرضا عن العمل نفسه، والاندماج مع الزملاء في العمل. أما الثلاثة الأخرى فتتصل بالعمل بصفة غير مباشرة، متمثلة في عدالة المكافآت الاقتصادية، الحالة الصحية البدنية والحالة الذهنية. إضافة للعوامل السابقة، يذكر (Flippo) قائمة أخرى من العوامل المؤثرة على رضا العاملين، وتشمل القيادة العادلة، تقدير العمل المنجز، الاستقرار في العمل، ظروف العمل،

المنتظرة، وأما الكفاءة فهي العلاقة بين النتائج المحققة وبين الوسائل المستعملة (حيرش، 2002).

2. مفهوم الأداء البشري: إن النظرة المعاصرة لأداء المنظمات أياً كانت طبيعتها وحجمها، تقوم على فكرة بسيطة مفادها أن هذا الأداء يحركه ويشكله العنصر البشري أياً كان مستواه، فالفرد يؤدي دوراً حيوياً في كافة المستويات التنظيمية، لذلك وجب التعرف على أداء الفرد الذي يتوقف عليه أداء المنظمة ككل.

يُعبّر مفهوم أداء الفرد على المستوى الذي يحققه العامل عند القيام بعمله من حيث كمية وجوده العمل الذي يقدمه. (حمداوي، 2004) ويعرف كذلك على أنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة. (فلال، 2004) كما يعرف على أنه: وسيلة تحريك وتفعيل باقي أنواع الموارد التي تعتمد عليها المنظمات، وهو الآلية الأساسية في تحقيق أهدافها (بن سامي، 2012).

بناءً على التعريفات السابقة يمكن تعريف الأداء البشري كما يأتي: الأداء البشري هو محصلة النتائج التي يحققها الفرد نتيجة لمقدار جهوده المبذولة ومدى استغلاله لمهاراته ومعارفه والفرص المتاحة له في إطار قيامه بالمهام والواجبات الموكلة إليه.

تجدر الإشارة إلى ضرورة التفرقة بين أداء العامل والجهد الذي يبذله في سبيل انجاز عمله، فالأول يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، أما الثاني فيشير إلى الطاقة التي يبذلها الفرد من أجل إشباع متطلبات الوظيفة وتحقيق أهدافها. (الكردي، 2012)

3. العوامل المؤثرة في أداء العاملين: يتأثر أداء الفرد بجملة من العوامل المختلفة والمتشابهة التي يصعب عملياً تحديدها وتمييزها، حتى إن A.Bajt يقول: "تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاجتماعية أو الاقتصادية أو الحياة عموماً لا تؤثر على الأداء" (أحمد السيد وآخرون، 1997). وإلى جانب تعدد هذه العوامل، فهي تختلف باختلاف الزمان والمكان، ومرحلة حياة الفرد، كما أن الاختلاف يلاحظ في شدة تأثيرها على الأداء، فبعض هذه العوامل يؤدي إلى رفع الأداء، في حين يؤدي البعض الآخر إلى خفضه، كما أن للبعض منها تأثيراً مباشراً على الأداء بينما للبعض الآخر تأثيراً غير مباشر عليه. لذلك سننعمد في دراستنا نموذج الخبير الإداري A.Judson لكونه جديراً بالاهتمام من جهة، ولتجاوبه وطبيعية موضوع دراستنا من جهة أخرى. فمن وجهة نظره، تنقسم العوامل المؤثرة في أداء العاملين إلى مجموعتين أساسيتين هما: العوامل

الخارجية والعوامل الداخلية:

أ- العوامل الخارجية: تتعلق ببيئة العمل في المنظمة والبيئة الخارجية العامة بمتغيراتها السياسية، الاقتصادية والاجتماعية بشكل عام، إلا أن أهمها:

• **ظروف العمل المادية:** وتشمل الآلات والتجهيزات والأدوات التي يستخدمها الأفراد، درجة الحرارة، التهوية، الإضاءة وغيرها من العناصر المادية الموجودة في مكان العمل التي تؤثر تأثيراً مباشراً على أداء الأفراد وإنتاجيتهم (سومر، 2004).

• **العوامل الفنية (التقنية):** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المنظمة، منها: نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات، الورشات، التجهيزات والآلات (مزهودة، 2005/2004).

• **العوامل الاجتماعية:** وتتمثل في التنظيم غير الرسمي لجماعات العمل، التنظيم الرسمي، نمط القيادة والإشراف، النقابات العمالية... الخ. (شونفي، 2005/2004)

ب- العوامل الداخلية (الذاتية): وهي التي ترتبط بشخصية العامل، ذكائه وقدراته الخاصة، سماته الشخصية وخبرته ومعارفه وتدريبه على ما يمارسه من عمل. (سالم، 2006)

ثالثاً: دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين:

من المعقول أن نفترض وجود علاقة مباشرة بين الرضا الوظيفي وبين الأداء، فالعامل الراضي يفترض أن ينتج أكثر وأن يؤدي عمله بشكل أفضل من العامل غير الراضي. وقد اهتم الباحثون بهذه العلاقة، حيث يعد فكتور فروم (V.Vroom) من مؤيدي هذا الافتراض ألا وهو وجود علاقة سببية بين الرضا الوظيفي وبين الأداء. (منير، 2010)

ونحن بدورنا نهدف إلى التحقق من ذلك من خلال توضيح العلاقة بين الرضا من جهة، معبراً عنه بالعوامل المرتبطة بشروط العمل (الأجر، الحوافز، الترقيّة) والعوامل المرتبطة بعلاقات العمل (العلاقة بالرئيس، العلاقة بالزملاء) والعوامل المرتبطة بظروف العمل (ساعات العمل، ظروف العمل المادية، الخدمات الاجتماعية)، وبين أداء الفرد من جهة أخرى، ممثلاً بالكفاءة والفعالية.

1- العلاقة بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين:

أ- الأجر: أشارت العديد من الدراسات (دراسة ميلر 1941، طومس 1939، كندل وسميث 1963) إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الأجر وبين الرضا الوظيفي، (سهيلة، علي، 2003) ويتضمن الرضا عن الأجر تناسب الأجر مع العمل

العمل على أداء الفرد بقدر ما تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له؛ فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادلاً للمنافع، كلما كانت جماعة العمل مصدراً لرضا الفرد عن عمله، وبالتالي تحقيق أحسن النتائج بأقل جهد ووقت، والعكس صحيح (عاشور، 2003).

يمكننا أن نضيف إلى ما سبق أن أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف أيضاً على مدى قوة الحاجة إلى الإنتماء لدى الفرد، فكلما زادت قوة هذه الحاجة كلما كان أثر التفاعل مع جماعة العمل على درجة رضا الفرد كبيراً، فالمشاعر الناتجة عن التفاعل مع جماعة العمل تكون كبيرة والتوتر الناشئ عن هذا التفاعل يكون أيضاً كبيراً عندما تكون حاجة الفرد إلى الإنتماء قوية، أما عندما تكون هذه الحاجة ضعيفة فإن أثر مساوئ التعامل مع جماعة العمل على الفرد سيكون ضعيفاً (عاشور، 2003).

3- العلاقة بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف

العمل وبين أداء العاملين:

أ- ساعات العمل: ينعكس تأثير ساعات العمل على أداء العمال من خلال درجة الإجهاد العضلي أو النفسي، والتي لا يجب أن تتعدى الحد المعقول، وبالتالي يبدو انعكاسها جلياً على حالته المعنوية، لذلك على الإدارة دراسة إمكانيات القوى العاملة المتاحة وطبيعة العمليات الإنتاجية المطلوبة، ومحاولة تحديد ساعات العمل عند ذلك الحد الذي يعطي فعالية عالية عند العامل (عاشور، 2003). وبالتالي فإن تنظيم ساعات العمل واحتوائها على فترات راحة يعد من العوامل المهمة والمؤثرة في أداء الأفراد. (عاشور، 2003).

ب- ظروف العمل المادية: يعد السعي إلى تحسين ظروف العمل والأمن من أقدم انشغالات المؤسسة عامة و وظيفة الموارد البشرية خاصة، ومن دلائل قديم الاهتمام بهذا المسعى، أن (H.Fayol)، أبو الإدارة العلمية، جعل الأمن أحد وظائف المؤسسة الست التي كان السباق إلى تحديدها. (عباسة، 2004/2005) إن ظروف العمل المادية كالتهدية والإضاءة والرطوبة والحرارة والضوضاء. تؤثر على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، وبالتالي على رضاه الوظيفي ومن ثم على كفاءته وفعاليته في تأدية المهام الموكلة إليه. (عاشور، 2003) لذلك أصبح الاهتمام بتوفير ظروف العمل الجيدة وخاصة داخل المشروعات الصناعية مطلباً حيوياً، لأنه يساعد في رفع الروح المعنوية والتقليل من حوادث العمل، وزيادة تقبل الفرد لبيئة عمله، مما ينعكس إيجاباً على تحسين فعاليته وزيادة كفاءته.

ج- الخدمات الاجتماعية: يُسهم تقديم المنظمة للخدمات

الخاصة بالرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين في توفير

وتناسب الأجر مع تكلفة المعيشة (المسعري، 2013)، وهو ما يعرف بعدالة العائد، التي أوضحها " آدمز " صاحب نظرية العدالة. فحينما يعتقد الفرد أنه يحصل على أجر عادل، فإن ذلك من شأنه أن يخلق لديه إحساساً بالرضا، وبالتالي تزداد قدرته على تحقيق الأهداف من خلال الاستغلال الجيد للموارد، مما يعني أن أداء العامل يتحسن كلما أدرك أن الأجر يكفي مجهوداته ويراعي تطلعاته ويلبي حاجاته ومتطلباته.

ب- الترقية: تشير بعض الدراسات أن هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية وبين الأداء، ويرى "فروم" أن العامل (العنصر) المحدد لأثر فرص الترقية على الأداء هو طموح الفرد أو تطلعاته لهذه الفرص؛ فكلما كان هذا الطموح أو هذه التطلعات أكبر كلما زادت فعاليته وقدرته على تحقيق الأهداف، وكلما قل هذا الطموح كلما نقصت فعاليته وقدرته على تحقيق الأهداف (سهيلة، علي، 2003).

ج- الحوافز والمكافآت: لاشك أن الحوافز تترك أثراً على

أداء معظم العاملين، لما لها من انعكاس اقتصادي واجتماعي ونفسي على متلقي الحوافز، فالحافز يزيد في الرضا وبالتالي يحسن الأداء، بالإضافة إلى ذلك فإن أسلوب منح الحافز يؤثر في الرضا وبالتالي في الأداء أيضاً (حسن، 2001).

2- العلاقة بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات

العمل وبين أداء العاملين:

أ- العلاقة بالرئيس؛ (نمط الإشراف): إن لمناخ الإشراف تأثيراً فعالاً وقوياً على العاملين، مما يجعلهم يتخذون موقفاً إيجابياً أو سلبياً في تحقيق الأهداف، لأن الرئيس يؤدي الدور الجوهري في توجيه العاملين نحو الأداء المطلوب، حيث يرى "التسون" أنه من أجل نجاح المنظمة واستمرارها يجب أن تكون القيادة والإشراف على أعلى درجات المرونة الموضوعية (بيزنس ريفيو، 1994). نستنتج من ذلك أنه كلما كان المشرف مهتماً بحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم، وفتحاً لهم فرص التعبير عن آراءهم ومقترحاتهم بكل حرية، كلما ارتفع لديهم مستوى الشعور بالرضا الوظيفي، وهذا يؤدي بدوره إلى زيادة كفاءة المورد البشري وفعاليته، والعكس صحيح.

من جهة أخرى فإن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يولد لديهم شعوراً بالأهمية والرضا والانتماء للمنظمة، خاصة إذا كانت الآراء والمقترحات جيدة فعلياً ونابعة من خبرة وتجربة عميقة في مجال العمل، فمثل هذا الشعور يولد إحساساً بالرضا والأهمية والتقدير العالي (عودة، 1994)، وكل هذا يؤدي بالفرد إلى تقديم كل ما لديه من خبرة وجهد وقدره لمصلحة المنظمة، وحثه على رفع معدلات كفاءته وفعاليته. (عودة، 1994).

ب- العلاقة بزملاء العمل؛ (جماعات العمل): تؤثر جماعة

مجتمعة 36 عبارة، تتناول مؤشرات مخصصة لقياس مستوى الرضا الوظيفي.

- **المحور الثالث:** أداء العاملين (المتغير التابع) يتضمن هذا المحور متغيرين فرعيين: الكفاءة والفعالية، يحتويان على 8 عبارات لقياس مستوى أداء العاملين.

2. صدق الأداة وثباتها: تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكّمين المتخصصين، كما عُرض على محكمين آخرين من كفاءات المؤسسة محل الدراسة، وذلك للتحقق من صدق محتواه وملاءمته لأهداف البحث، وقد أجريت التعديلات اللازمة وفقاً لملاحظاتهم. ولأجل اختبار ثبات عبارات المتغيرات ومدى الترابط والاتساق الداخلي بينها، اعتمدنا معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) حيث كانت قيم معاملات ثبات محاور الاستبيان وصدقها كما هي موضحة في الجدول الآتي، مع العلم أن معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

يوضح الجدول (2) أن معامل الثبات العام للاستبيان عالٍ، حيث بلغ 0,951، وهو ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، كما أن معامل الصدق العام عالٍ كذلك، حيث بلغ 0,975، وقد تم استخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) لمعرفة طبيعة البيانات، حيث أشارت النتائج إلى أن مستوى المعنوية لكافة البيانات كان أقل من مستوى الدلالة المعتمد والبالغ 0,05، ما يدل على أن كافة البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

ظروف عمل مستقرة ومناسبة، مما ينتج عنه رفع روحهم المعنوية، وهذا يجعل الفرد يوفر كل قواه الفكرية والجسدية للمنظمة، وأداء الأعمال التي يكلف بها بدافعية عالية ورغبة كبيرة (عودة، 1994)، وهذا ما يؤدي بالضرورة إلى تحسين أدائه.

الجانب التطبيقي للدراسة:

أولاً: منهجية الدراسة وأدواتها:

1. منهج الدراسة وأداة جمع البيانات: تماشياً وطبيعة الدراسة الميدانية، استخدمنا المنهج الاستقرائي لاستجلاء واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، وتحليله ومعرفة الدور الذي يؤديه في تحسين أداء العاملين، ونظراً لصعوبة الحصول على بعض المعلومات عن طريق المقابلات الشخصية أو الملاحظة المباشرة، وجدنا أن الأداة الأكثر ملاءمة وفعالية لتحقيق أهداف الدراسة هي "الاستبيان"، هذا الأخير الذي يعد من أكثر الأدوات استخداماً في جمع البيانات، لذا تم إعداد استبيان يغطي المحاور الآتية:

- **المحور الأول:** البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، والسن، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، ومدة الخدمة، والصفة المهني أو الوظيفي.

- **المحور الثاني:** الرضا الوظيفي (المتغير المستقل) يتضمن ثلاثة محاور فرعية هي: محور العوامل المرتبطة بشروط العمل، ومحور العوامل المرتبطة بعلاقات العمل ومحور العوامل المرتبطة بظروف العمل. تتضمن هذه المحاور

الجدول (2)

معامل "ألفا كرونباخ" لقياس ثبات محاور الاستبيان وصدقها

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	محاور الاستبيان
0,767	0,589	14	العوامل المرتبطة بشروط العمل
0,844	0,714	08	العوامل المرتبطة بعلاقات العمل
0,805	0,649	14	العوامل المرتبطة بظروف العمل
0,970	0,941	36	الرضا الوظيفي
0,896	0,804	04	الفعالية
0,912	0,832	05	الكفاءة
0,930	0,866	09	أداء العاملين
0,975	0,951	45	الإجمالي

(المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS).

على الخصائص الشخصية للمبحوثين، واستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية لمعرفة المستوى الكلي لكل من الرضا الوظيفي وأداء العاملين، بالإضافة إلى معرفة مستوى المتغيرات الفرعية للمحورين الرئيسيين. وتم استخدام معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation) لقياس قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين المستقل والتابع، كما استخدمنا معادلة خط الانحدار البسيط واختبار تحليل التباين وذلك للتأكد من صحة الفرضيات الفرعية. أما للتأكد من صحة الفرضية الرئيسية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين، إلى جانب استخراج معادلة خط الانحدار المتعدد.

ثانياً: تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

1. خصائص أفراد عينة الدراسة: يمكن التعرف على خصائص المبحوثين من خلال الجدول (3)، وذلك فيما يتعلق بالجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، ومدة الخدمة، والمستوى الوظيفي والحالة الاجتماعية:

3. مجتمع الدراسة وعينتها: يضم مجتمع الدراسة جميع عمال مؤسسة تكرير الملح بمنطقة "الوطاية" ببسكرة والبالغ عددهم 131 عاملاً، موزعين على أربعة أصناف وظيفية: عمال مهنيون، عمال وإداريون، رؤساء أقسام، ومدراء. ونظراً لضيق الوقت من جهة وصعوبة الوصول إلى كافة أفراد المجتمع من جهة أخرى، تم سحب عينة عشوائية طبقية، مكونة من 50 مفردة، أختيرت عشوائياً من جميع الأصناف الوظيفية. لذلك تم توزيع 50 استبياناً على أفراد العينة، أمكن استرجاعها جميعاً، غير أننا استبعدنا 08 منها بسبب عدم صلاحيتها للتحليل، وبذلك بلغ عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل الإحصائي 42 استبياناً، أي ما نسبته 84% من الحجم الإجمالي للاستبيانات الموزعة (حوالي 37% من حجم المجتمع).

4. أساليب تحليل البيانات: قمنا بإدخال البيانات وتحليلها من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف بـ (SPSS) حيث تم استخدام النسب المئوية والتكرارات للتعرف

الجدول (3)
خصائص المبحوثين بمؤسسة تكرير الملح بالوطاية - بسكرة - الجزائر

النسبة	التكرار	تفاصيل الخصائص الشخصية	الخصائص الشخصية
59,5%	25	ذكر	الجنس
40,5%	17	أنثى	
100%	42	المجموع	
40,5%	17	من 20 إلى 29 سنة	العمر
33,3%	14	من 30 إلى 39 سنة	
19,0%	8	من 40 إلى 49 سنة	
7,1%	3	50 سنة فأكثر	
100%	42	المجموع	
7,1%	3	إكمالي أو أقل	المستوى التعليمي
40,5%	17	ثانوي	
47,6%	20	ليسانس (بكالوريوس)	
4,8%	2	ماجستير	
100%	42	المجموع	مدة الخدمة
47,6%	20	أقل من 5 سنوات	
14,3%	6	من 5 إلى 10 سنوات	
38,1%	16	أكثر من 10 سنوات	
100%	42	المجموع	المستوى الوظيفي
7,1%	3	مدير	
14,3%	6	رئيس قسم	
42,9%	18	عامل إداري	
35,7%	15	عامل مهني	
100%	42	المجموع	الحالة الاجتماعية
52,4%	22	متزوج	
47,6%	20	أعزب	
100%	42	المجموع	

(المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS).

وصف اتجاهات إجابات المبحوثين:

أ- الرضا الوظيفي: يمكن وصف اتجاهات إجابات المبحوثين فيما يتعلق بالرضا الوظيفي من خلال استعراض الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الإجابات في الجدول (4):

من خلال نتائج الجدول (4) يتضح أن مستوى الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة متوسط، حيث بلغ الوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات محور الرضا الوظيفي 2,954 من 5، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الخماسي (من 2,61 إلى 3,40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" في أداة الدراسة، المقابل للمستوي "المتوسط" للرضا الوظيفي.

يمكن أيضاً ترتيب عوامل الرضا الوظيفي تنازلياً من الأكثر رضاً إلى الأقل رضاً كما يأتي: في المرتبة الأولى العوامل المرتبطة بعلاقات العمل بمتوسط حسابي 3,526. وفي المرتبة الثانية العوامل المرتبطة بظروف العمل بمتوسط حسابي 3,003، أما المرتبة الثالثة فهي للعوامل المرتبطة بشروط العمل بمتوسط حسابي يقدر بـ 2,578.

فبالنسبة لبعدها علاقات العمل، والذي جاء أولاً بمتوسط حسابي 3,526 وانحراف معياري 0,786، فإن نتائجه هذه تدل على رضا المبحوثين عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل،

وأن هناك وعياً مرتفعاً بأهمية هذه العوامل في المؤسسة، حيث أبدى العمال رضاً مرتفعاً عن العلاقة بالزملاء، ورضاً متوسطاً عن العلاقة بالرئيس.

أما بالنسبة لبعدها العوامل المرتبطة بظروف العمل، والذي حلّ ثانياً بمتوسط حسابي 3,003 وانحراف معياري 0,709، فإن نتائجه هذه تدل على حياد المبحوثين حول العوامل المرتبطة بظروف العمل، والحياد يعد دليلاً على التحفظ في الإجابة، وأن هناك وعياً متوسطاً بأهمية هذه العوامل في المؤسسة، حيث أبدى العمال رضاً مرتفعاً عن ساعات العمل، ورضاً متوسطاً عن ظروف العمل المادية، ورضاً منخفضاً (عدم رضا) عن الخدمات الاجتماعية.

أما عن بعد العوامل المرتبطة بشروط العمل، والذي احتل المرتبة الثالثة والأخيرة من بين أبعاد الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي بلغ 2,578 وهي قيمة منخفضة تنتمي إلى مجال "غير راض"، كما أن الانحراف المعياري بلغ 0,860، فإن نتائجه هذه تدل على عدم رضا المبحوثين عن العوامل المرتبطة بشروط العمل، حيث أبدى العمال عدم الرضا عن كل من الأجر والحوافز لأن وسطيهما الحسابيين كانا منخفضين، بينما كان رضاهم متوسطاً عن متغير الترقية.

الجدول (4)

المستوى الكلي للرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة تكرير الملح بالوطاية - بسكرة - الجزائر

الاتجاه		الانحراف المعياري		الوسط الحسابي		المتغيرات الفرعية		عوامل الرضا الوظيفي	
غير راض	غير راض	0,860	0,935	2,578	2,488	الأجر		العوامل المرتبطة بشروط العمل العبارات من (01) إلى (14)	
	محايد		0,937		2,800	الترقية			
	راض		1,096		2,428	الحوافز			
راض	محايد	0,786	0,997	3,526	3,398	العلاقة بالرئيس		العوامل المرتبطة بعلاقات العمل العبارات من (15) إلى (22)	
	راض		0,878		3,654	العلاقة بالزملاء			
محايد	محايد	0,709	1,014	3,003	2,890	ظروف العمل المادية		العوامل المرتبطة بظروف العمل العبارات من (23) إلى (36)	
	غير راض		0,818		2,583	الخدمات الاجتماعية			
	راض		0,757		3,452	ساعات العمل			
محايد		0,648	2,954		المستوى الكلي للرضا الوظيفي العبارات من (01) إلى (36)				

(المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات SPSS).

الجدول (5)

المستوى الكلي لأداء العاملين بمؤسسة تكرير الملح بالطواية - بسكرة- الجزائر

أبعاد أداء العاملين	رقم العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه
الفعالية	من (37) إلى (40)	3,452	0,775	موافق
الكفاءة	من (41) إلى (45)	3,357	0,738	محايد
المستوى الكلي لأداء العاملين	من (37) إلى (45)	3,399	0,669	محايد

(المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات SPSS).

الجدول (6)

معاملات الارتباط بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين

معامل سبيرمان للارتباط	طرفا العلاقة
0,388*	الرضا عن الأجر وأداء العاملين
0,386*	الرضا عن الترقية وأداء العاملين
0,638**	الرضا عن الحوافز وأداء العاملين
0,575**	عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بشروط العمل وأداء العاملين

**الارتباط دال عند مستوى 0,01، الارتباط دال عند مستوى 0,05. (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS)

الجدول (7)

الانحدار الخطي البسيط لأداء العاملين على الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل

البيان	المعاملات	معامل بيرسون الارتباط	قيمة t	مستوى دلالة الاختبار
الثابت a_1	2,332	0,532*	8,246	0,000
معامل X_1 (b_1)	0,414		3,973	0,000

*الارتباط دال عند مستوى 0,05. (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

لمعرفة قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين، تم استخدام معامل ارتباط "سبيرمان"، بين المتغير المستقل المتمثل في "الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل" وبين المتغير التابع المتمثل في "أداء العاملين"، حيث كانت معاملات الارتباط بينهما كما هي موضحة في الجدول (6):

من خلال نتائج التحليل الموضحة في الجدول (6) يتضح أنه من بين متغيرات الرضا الوظيفي المتعلقة بشروط العمل نجد الرضا عن الحوافز قد احتل المرتبة الأولى من حيث قوة علاقته بأداء العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,638 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,01$ ، أما الرضا عن الأجر والرضا عن الترقية فقد كانت علاقتهما ضعيفة بأداء العاملين، بحيث بلغت قيمة معاملي ارتباطهما 0,388 و 0,386 على التوالي، لكن هذا لم يؤثر على قوة العلاقة العامة بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين، بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,575 وهي نسبة متوسطة، تؤكد

ب- أداء العاملين: يمكن وصف اتجاهات إجابات المبحوثين فيما يتعلق بأداء العاملين من خلال استعراض الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لهذه الإجابات في الجدول (5): من خلال نتائج الجدول (5) يتضح أن مستويات أداء العمال متوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات محور أداء العاملين 3,399 من 5 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 2,61 إلى 3,40) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "محايد" في أداة الدراسة، المقابل للمستوى "المتوسط" لأداء العاملين. يمكن أيضاً ترتيب أبعاد أداء العاملين تنازلياً من الأكثر مساهمة في تحسين الأداء إلى الأقل مساهمة كما يأتي: في المرتبة الأولى الفعالية بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,452، ثم الكفاءة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,357. ثالثاً: اختبار الفرضيات:

1. اختبار الفرضية الأولى:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين في المنظمة.

دلالة إحصائية في أداء العاملين، تم إجراء تحليل التباين باستخدام إحصائية فيشر F، أي كانت فرضية العدم والفرضية البديلة كما يأتي: H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين عند مستوى معنوية

$$\alpha = 0.05، b_1 = 0$$

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين عند مستوى معنوية

$$\alpha = 0.05، b_1 \neq 0.$$

لدينا قيمة فيشر الجدولية كما يأتي:

$$F_{K,(N-K-1)}^{1-\alpha} = F_{1,(42-1-1)}^{1-0.05} = F_{1,40}^{0.95} = 4.08$$

حيث: K هو عدد المتغيرات المستقلة. N هو حجم العينة.

من خلال الجدول (8) لدينا إحصائية فيشر F المحسوبة 15,784، وهي أكبر من القيمة الجدولية، أي أن المحسوبة تقع في مجال الرفض، وعليه فهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين، وذلك بدرجة ثقة 95 %، ومنه نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

بناءً على التحليل السابق يتضح لنا أن عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بشروط العمل لها فعلاً دوراً إيجابياً في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية الأولى مثبتة.

على الدور المقبول الذي تؤديه العوامل المرتبطة بشروط العمل في تحسين أداء العاملين.

ويؤكد ذلك ملاحظة لوحة الانتشار-التي يعرضها برنامج SPSS - إذ يمكن القول أنه توجد علاقة خطية بين المتغير التابع Y المتمثل في أداء العاملين، وبين المتغير المستقل الأول X₁ المتمثل في الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل، لأن النقاط تقترب من تشكيل خط مستقيم، وبالتالي فإن الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يأتي:

$$\hat{Y} = a_1 + b_1 X_1$$

يمكن استخراج قيمة a_1 و b_1 بإتباع طريقة المربعات الصغرى، مستعينين ببرنامج (SPSS)، والجدول الآتي يلخص النتائج المحصل عليها:

اعتماداً على نتائج الجدول (7) فإن معادلة خط الانحدار البسيط كما يأتي:

$$\hat{Y} = 2.332 + 0.414 X_1$$

انطلاقاً من هذه المعادلة يمكن القول أنه في حالة غياب الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل في المؤسسة فإن أداء العاملين يقدر بـ 2,332، كما أنه كلما زاد (تحسن) الرضا عن هذه العوامل بوحدة واحدة، يُتوقع أن يتحسن أداء العاملين بـ 0,414. وللتأكد من صحة هذه الفرضية نُجري اختبار تحليل التباين وذلك كما يأتي:

يبين الجدول (8) أن معامل بيرسون للارتباط بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين متوسط، إذ يُقدر بـ 0,532، وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0,283 وهذا يعني أن 28,3 % من التغيرات الحاصلة في الأداء راجعة إلى الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل. ولمعرفة ما إذا كان للرضا عن هذه العوامل فعلاً دوراً ذو

الجدول (8)

تحليل التباين للعلاقة بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	معامل بيرسون للارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	5,205	1	0,532*	0,283	15,784	0,000
البواقي	13,191	40				
الإجمالي	18,397	41				

* الارتباط دال عند مستوى 0,05. (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

الجدول (9)

معاملات الارتباط بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين

معامل سبيرمان للارتباط	طرفا العلاقة
0,374*	الرضا عن العلاقة بالرئيس وأداء العاملين
0,423**	الرضا عن العلاقة بالزملاء وأداء العاملين
0,464**	عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بعلاقات العمل وأداء العاملين

**الارتباط دال عند مستوى 0,01 . *الارتباط دال عند مستوى 0,05 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

الجدول (10)

الانحدار الخطي البسيط لأداء العاملين على الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل

مستوى دلالة الاختبار	قيمة t	معامل بيرسون الارتباط	المعاملات	البيان
0,000	3,930	0,648*	1,456	الثابت (a_2)
0,000	5,374		0,551	معامل X_2 (b_2)

*الارتباط دال عند مستوى 0,05 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

الجدول (11)

تحليل التباين للرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وأداء العاملين

مستوى المعنوية	قيمة F	معامل التحديد	معامل بيرسون للارتباط	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحرافات	مصدر التباين
0,000	28,882	0,419	0,648*	1	7,714	الانحدار
				40	10,683	البواقي
				41	18,397	الإجمالي

*الارتباط دال عند مستوى 0,05 . (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

2. اختبار الفرضية الثانية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل

المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين في المنظمة.

لمعرفة قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين، تم استخدام معامل ارتباط "سبيرمان"، بين المتغير المستقل المتمثل في "الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل" وبين المتغير التابع المتمثل في "أداء العاملين" حيث كانت معاملات الارتباط بينهما كما هو موضح في الجدول (9):

من خلال النتائج الموضحة في الجدول (9) يتضح أنه من بين متغيرات الرضا المرتبطة بعلاقات العمل نجد الرضا عن العلاقة بالزملاء قد احتل المرتبة الأولى من حيث قوة علاقته بأداء العاملين، إذ كانت قوة ارتباطهما متوسطة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,423 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,01$ ، أما الرضا عن العلاقة بالرئيس فقد كان ارتباطها ضعيفاً بأداء العاملين بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,374.

لكن هذا لم يؤثر على العلاقة العامة بين عوامل الرضا

الوظيفي المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين، بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,464 وهي نسبة متوسطة، تؤكد على الدور المقبول الذي تؤديه العوامل المرتبطة بعلاقات العمل في تحسين أداء العاملين.

ويؤكد ذلك ملاحظة لوحة الانتشار-التي يعرضها برنامج SPSS - إذ يمكن القول أنه توجد علاقة خطية بين المتغير التابع Y المتمثل في أداء العاملين، وبين المتغير المستقل الثاني X_2 المتمثل في الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل، لأن النقاط تقترب من الخط المستقيم وبالتالي فإن الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يأتي:

$$\hat{Y} = a_2 + b_2 X_2$$

يمكن استخراج قيمة (a_2) و (b_2) باتباع طريقة المربعات الصغرى، مستعينين ببرنامج (SPSS)، والجدول (10) يلخص النتائج المحصل عليها:

$$\alpha = 0.05$$

بناءً على التحليل السابق يتضح لنا أن عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بعلاقات العمل لها فعلاً دورٌ إيجابيٌ في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية الثانية مثبتة.

3. اختبار الفرضية الثالثة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين في المنظمة.

لمعرفة قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين، تم استخدام معامل ارتباط "سبيرمان"، بين المتغير المستقل المتمثل في "الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل" والمتغير التابع المتمثل في "أداء العاملين" حيث كانت معاملات الارتباط بينهما كما هو موضح في الجدول (12):

تبين النتائج الموضحة في الجدول (12) أن جميع متغيرات الرضا الوظيفي المتعلقة بظروف العمل تربطها علاقة متوسطة بأداء العاملين، لكن بدرجات متفاوتة؛ إذ نجد الرضا عن الخدمات الاجتماعية قد احتل المرتبة الأولى من حيث قوة علاقته بأداء العاملين، حيث كانت قوة ارتباطها متوسطة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط 0,531 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$. أما الرضا عن ساعات العمل والرضا عن ظروف العمل المادية فقد احتلا المرتبتين الثانية والثالثة على التوالي من حيث قوة الارتباط مع أداء العاملين، بمعامل ارتباط 0,467 و 0,448 على الترتيب، وهذا ما جعل العلاقة العامة بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين متوسطة، بحيث بلغت قيمة الارتباط 0,560. وتؤكد هذه النتائج على الدور المقبول الذي تؤديه العوامل المرتبطة بظروف العمل في تحسين أداء العاملين.

يؤكد ذلك ملاحظة لوحة الانتشار-التي يعرضها برنامج SPSS- إذ يمكن القول أنه توجد علاقة خطية بين المتغير التابع Y المتمثل في أداء العاملين، وبين المتغير المستقل الثالث X₃ المتمثل في عوامل الرضا المرتبطة بظروف العمل، لأن النقاط تقترب من الخط المستقيم وبالتالي فإن الشكل العام لمعادلة خط الانحدار البسيط كما يأتي:

$$\hat{Y} = a_3 + b_3 X_3$$

يمكن استخراج (a_3) و (b_3) بإتباع طريقة المربعات الصغرى، والجدول الآتي يلخص النتائج المحصل عليها:

واعتماداً على نتائج الجدول (10) فإن معادلة خط الانحدار البسيط لأداء العاملين على الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل كما يأتي:

$$\hat{Y} = 1.456 + 0.551 X_2$$

انطلاقاً من هذه المعادلة يمكن القول أنه في حالة غياب الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل في المؤسسة فإن أداء العاملين يقدر بـ 1,456، كما أنه إذا تحسن الرضا عن هذه العوامل بوحدة واحدة، يُتوقع أن يؤدي هذا إلى تحسن في أداء العاملين بمقدار 0,551. وللتأكد من صحة هذه الفرضية تجري اختبار تحليل التباين وذلك كما يأتي:

يُبين الجدول (11) أن معامل بيرسون للارتباط بين الرضا عن العوامل المرتبط بعلاقات العمل وبين أداء العاملين قدر بـ 0,648 وهو مرتفع، وهذا يدل على وجود علاقة قوية طردية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0,419 وهذا يعني أن حوالي 42 % من التغيرات الحاصلة في الأداء راجع إلى الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل.

ولمعرفة ما إذا كان للرضا عن هذه العوامل فعلاً دوراً ذو دلالة إحصائية في أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين باستخدام إحصائية فيشر F، حيث كانت فرضية العدم والفرضية البديلة كما يأتي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين عند مستوى معنوية

$$\alpha = 0.05, b_2 = 0$$

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين عند مستوى معنوية

$$\alpha = 0.05, b_2 \neq 0$$

لدينا قيمة فيشر الجدولية هي:

$$F_{1,40}^{0.95} = 4.08$$

من خلال الجدول (11) لدينا إحصائية فيشر F المحسوبة 28,882، وهي أكبر من القيمة الجدولية، أي أن المحسوبة تقع في مجال الرفض، وعليه فهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين، وذلك بدرجة ثقة 95%، ومنه نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) عند مستوى معنوية

الجدول (12)

معاملات الارتباط بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين

معامل سبيرمان للارتباط	طرفا العلاقة
0,448**	الرضا عن ظروف العمل المادية وأداء العاملين
0,531**	الرضا عن الخدمات الاجتماعية وأداء العاملين
0,467**	الرضا عن ساعات العمل وأداء العاملين
0,560**	عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بظروف العمل و أداء العاملين

**الارتباط دال عند مستوى 0,01 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

الجدول (13)

الانحدار الخطي البسيط لأداء العاملين على الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل

البيان	المعاملات	معامل بيرسون الارتباط	قيمة t	مستوى دلالة الاختبار
الثابت (u_3)	1,591	0,638*	4,488	0,000
معامل X_3 (b_3)	0,602		5,236	0,000

**الارتباط دال عند مستوى 0,05 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

الجدول (14):

تحليل التباين للرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وأداء العاملين

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	معامل بيرسون للارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	7,481	1	0,638 *	0,407	27,416	0,000
البواقي	10,915	40				
الإجمالي	18,397	41				

**الارتباط دال عند مستوى 0,05 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0,407 وهذا يعني أن حوالي 41 % من التغيرات الحاصلة في الأداء راجع إلى الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل.

ولمعرفة ما إذا كان للرضا عن هذه العوامل فعلاً دور ذو دلالة معنوية في أداء العاملين تم إجراء تحليل التباين باستخدام إحصائية فيشر F، حيث كانت فرضية العدم والفرضية البديلة كما يأتي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين عند

مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، أي $b_3 = 0$

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن

العوامل المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين عند

مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، أي $b_3 \neq 0$

لدينا قيمة فيشر الجدولية هي: $F_{1,40}^{0,95} = 4.08$

واعتماداً على نتائج الجدول (13) فإن معادلة خط الانحدار البسيط لأداء العاملين على الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل كما يأتي:

$$\hat{Y} = 1.591 + 0.602 X_3$$

انطلاقاً من هذه المعادلة يمكن القول أنه في حالة غياب الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل في المؤسسة فإن أداء العاملين يقدر بـ 1,591، وأنه إذا تحسن الرضا عن هذه العوامل بوحدة واحدة هذا سيؤدي إلى تحسن أداء العاملين بـ 0,602. وللتأكد من صحة الفرضية نجري اختبار تحليل التباين وذلك كما يلي:

يُبين الجدول (14) أن معامل بيرسون الارتباط بين الرضا عن العوامل المرتبط بظروف العمل وبين أداء العاملين قُدر بـ 0,638 وهو مرتفع، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية

بيد أن تضافر عوامل الرضا الوظيفي الكلي -وما تنطوي عليه من متغيرات فرعية- جعل العلاقة العامة بينها وبين أداء العاملين قوية، بحيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,654 وهذا يؤكد الدور الكبير الذي يؤديه الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين.

وبناءً على ما سبق، يمكن تلخيص العلاقة بين الرضا الوظيفي - بأبعاده الثلاثة- وبين أداء العاملين في معادلة خط الانحدار المتعدد الآتية:

$$\hat{Y} = A + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

يمكن استخراج قيم A، B₁، B₂، B₃، بإتباع طريقة المربعات الصغرى، والجدول (16) يلخص النتائج المحصل عليها:

اعتماداً على نتائج الجدول (16) فإن معادلة خط الانحدار المتعدد لأداء العاملين على الرضا الوظيفي كما يأتي:

$$\hat{Y} = 0.769 + 0.075X_1 + 0.368X_2 + 0.379X_3$$

انطلاقاً من هذه المعادلة يمكن القول أنه في حالة غياب الرضا الوظيفي الكلي في المؤسسة (X₁=X₂=X₃=0) فإن أداء العاملين المتوقع يقدر بـ 0,769، كما أنه إذا زاد كل من الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل والرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل والرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل بوحدة واحدة، فإن هذا سيؤدي إلى تحسن تقديري في أداء العاملين بالمقادير 0,075، 0,368، 0,379 على التوالي.

وللتأكد من صحة الفرضية الرئيسة تجري اختبار تحليل التباين للنموذج العام، وهذا يعتبر تعميماً للمفاهيم والأساليب والصيغ المستخدمة في نماذج الانحدار الخطي البسيط، التي سبق التطرق إليها عند اختبار الفرضيات الفرعية.

من خلال الجدول (14) لدينا إحصائية فيشر F المحسوبة 27,416، وهي أكبر من القيمة الجدولية، أي أن المحسوبة تقع في مجال الرفض، وعليه فهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين وذلك بدرجة ثقة 95%، ومنه نرفض فرضية العدم (H₀) ونقبل الفرضية البديلة (H₁) عند مستوى معنوية α = 0.05. بناءً على التحليل السابق يتضح لنا أن عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بظروف العمل لها فعلاً دوراً إيجابياً في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية الثالثة مثبتة.

4. اختبار الفرضية الرئيسة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين

أداء العاملين في المنظمة.

لمعرفة قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين، استخدمنا معامل ارتباط سبيرمان، لقياس قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين المستقل المتمثل في "الرضا الوظيفي" وبين المتغير التابع والمتمثل في "أداء العاملين"، حيث كانت معاملات الارتباط بينهما كما يأتي:

تبين النتائج الموضحة في الجدول (15) أن جميع متغيرات الرضا الوظيفي الكلي تربطها علاقة متوسطة بأداء العاملين، لكن بدرجات متفاوتة؛ إذ نجد الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل قد احتل المرتبة الأولى من حيث قوة علاقته بأداء العاملين، حيث كانت قوة ارتباطهما متوسطة، بمعامل ارتباط 0,575 عند مستوى الدلالة α = 0.01. يليه في المرتبة الثانية الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل بمعامل ارتباط 0,560، بعدهما يحل ثالثاً الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل، بمعامل ارتباط 0,464.

الجدول (15)

معاملات الارتباط بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح بالوظيفية

معامل سبيرمان للارتباط	طرفا العلاقة
0,575**	الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وأداء العاملين
0,464**	الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وأداء العاملين
0,560**	الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وأداء العاملين
0,654**	الرضا الوظيفي الكلي وأداء العاملين

**الارتباط دال عند مستوى 0,01 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

الجدول (16):

معاملات معادلة خط الانحدار المتعدد لأداء العاملين على الرضا الوظيفي.

البيان	المعاملات	معامل بيرسون الارتباط	قيمة t	مستوى دلالة الاختبار
الثابت (A)	0,769	0,766*	2,089	0,043
معامل X_1 (B ₁)	0,075		0,719	0,477
معامل X_2 (B ₂)	0,368		3,559	0,001
معامل X_3 (B ₃)	0,379		3,114	0,003

*الارتباط دال عند مستوى 0,05 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

الجدول (17)

تحليل التباين للرضا الوظيفي وأداء العاملين

مصدر التباين	مجموع مربعات الانحرافات	درجات الحرية	معامل بيرسون للارتباط	معامل التحديد	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	10,806	3	0,766 *	0,587	18,032	0,000
البواقي	07,591	38				
الإجمالي	18,397	41				

*الارتباط دال عند مستوى 0,05 (المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات المبحوثين ومخرجات SPSS).

في مجال رفض H_0 ، وعليه فهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين وذلك بدرجة ثقة 95%، ومنه نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.
بناءً على التحليل السابق يتضح لنا أن الرضا الوظيفي يؤدي فعلاً دوراً إيجابياً في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية الرئيسية مثبتة.

رابعاً: مناقشة النتائج:

انطلاقاً من عرض البيانات وتحليلها، وباستصحاب الدراسات السابقة، يمكننا مناقشة النتائج وتلخيصها كما يأتي:
1- بالنسبة للعلاقة بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين: تتم المناقشة وفق محورين:
أ. درجة الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل: مما سبق يبدو أن عمال مركب الملح غير راضين عن الظروف المرتبطة بشروط العمل، حيث احتلت هذه العوامل المرتبة الثالثة من حيث ترتيب عوامل الرضا الوظيفي من الأكثر رضاً إلى الأقل رضاً حسب آراء المبحوثين، وذلك بمتوسط حسابي يقدر بـ 2,578.

وفيما يخص المتغيرات الفرعية لهذا البعد فقد كانت آراء المبحوثين كما يأتي: عدم الرضا عن كل من الأجر والحوافز لأن وسطيهما الحسابيين منخفضان، وهي النتيجة نفسها التي

من خلال الجدول (17) نلاحظ أن معامل بيرسون للارتباط بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين قُدر بـ 0,766 وهو موجب مرتفع، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0,587 وهذا يعني أن حوالي 59% من التغيرات الحاصلة في الأداء راجع إلى الرضا الوظيفي.

ولمعرفة ما إذا كان للرضا الوظيفي فعلاً دور ذو دلالة إحصائية في أداء العاملين، تم إجراء تحليل التباين باستخدام إحصائية فيشر F، حيث كانت فرضية العدم والفرضية البديلة كما يأتي:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي -بجميع أبعاده- وبين أداء العاملين عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ أي أن $B_1 = B_2 = B_3 = 0$.
 H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي -بجميع أبعاده- وبين أداء العاملين عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. أي أن أحد المعاملات B_1, B_2, B_3 على الأقل يختلف معنوياً عن الصفر.
لدينا قيمة فيشر الجدولية هي:

$$F_{K,(N-K-1)}^{1-\alpha} = F_{3,(42-3-1)}^{1-0,05} = F_{3,38}^{0,95} = 2.84$$

من خلال الجدول (17) لدينا إحصائية فيشر F المحسوبة 18,032، وهي أكبر من القيمة الجدولية، أي أن المحسوبة تقع

العاملين، وجدنا أن الرضا عن العلاقة بالزملاء قد احتل المرتبة الأولى، بقوة ارتباط متوسطة بلغت 0,423 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$. بينما حلّ ثانياً الرضا عن العلاقة بالرئيس بارتباط ضعيف نسبياً قُدّر بـ 0,374. وهذه النتائج تتوافق إلى حدّ بعيد مع ما ذهب إليه كل من (Flippo) و (Keith) و (Walker & Gust) واتفاقهم على أنه من أكثر العوامل التي تؤثر على رضا الفرد هو العلاقة بزملاء العمل، بينما أضاف كل من (Keith) و (Walker & Gust) العلاقة بالرئيس المباشر. لكن هذا لم يؤثر على العلاقة العامة بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين بحيث كانت العلاقة قوية، بلغ فيها معامل بيرسون للارتباط 0,648 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومعامل التحديد 0,419. أي أن حوالي 42% من التغيرات الحاصلة في الأداء راجعة إلى الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل.

بناءً على هذا التحليل وعلى نتائج تحليل التباين السابق، يتضح جلياً أن لعوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بعلاقات العمل دوراً إيجابياً في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية الثانية مثبتة.

3- بالنسبة للعلاقة بين الرضا عن العوامل المرتبطة

بظروف العمل وبين أداء العاملين: تتم المناقشة وفق محورين: أ. درجة الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل: احتلت العوامل المرتبطة بظروف العمل المرتبة الثانية من حيث ترتيب عوامل الرضا الوظيفي من الأكثر رضاً إلى الأقل رضاً حسب آراء الباحثين، بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,003 مما يدل على رضا العمال المتوسط عن بعد ظروف العمل.

وفيما يخص المتغيرات الفرعية لهذا البعد فقد كانت آراء الباحثين على النحو الآتي: رضاً متوسطاً عن ظروف العمل المادية، وهي النتيجة نفسها التي توصل إليها مروان أحمد حويحي في دراسته (2008). ورضاً مرتفعاً عن ساعات العمل، ورضاً منخفضاً عن الخدمات الاجتماعية.

ب. قوة الارتباط بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف

العمل وبين أداء العاملين: لدى دراستنا لقوة ارتباط المتغيرات الفرعية لهذا البعد مع أداء العاملين، وجدنا أن جميع هذه المتغيرات تربطها علاقات متوسطة القوة بأداء العاملين، حيث احتل الرضا عن الخدمات الاجتماعية المرتبة الأولى، بمعامل ارتباط 0,531، وحلّ الرضا عن ساعات العمل ثانياً بمعامل ارتباط 0,467، بينما جاء الرضا عن ظروف العمل المادية ثالثاً بمعامل ارتباط 0,448، وكل ذلك عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$.

وقد أدى تظافر هذه العلائق مجتمعة إلى تقوية العلاقة

توصلت إليها دراسة مروان أحمد حويحي (2008)، وكذلك دراسة بن عبيد عبد الباسط (2006/2005) فيما يخص الأجر. أما بالنسبة لمتغير الترقية فقد كان رضا العاملين عنه متوسطاً، وهذه النتيجة تختلف عما خلّصت إليه دراسة بن عبيد عبد الباسط (2006/2005).

ب. قوة الارتباط بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط

العمل وبين أداء العاملين: لدى دراستنا لقوة ارتباط المتغيرات الفرعية لهذا البعد (الأجر، الترقية، الحوافز) مع أداء العاملين، وجدنا أن الرضا عن الحوافز قد احتل المرتبة الأولى بمعامل ارتباط 0,638، ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية، وهو ما توصلت إليه دراسة (Ghada A.El-Kot, 2004).

أما الرضا عن الترقية والرضا عن الأجر فقد كانت علاقتهما بأداء العاملين ضعيفتين، بمعامل ارتباط 0,386 و 0,388 على التوالي. وهذا يختلف عما توصلت إليه الدراسة سالفة الذكر بشأن الترقية.

وبناءً على النتائج السابقة، اتضح لنا أن هناك علاقة ارتباط متوسطة القوة بين عوامل الرضا المتعلقة بشروط العمل وبين أداء العاملين، حيث بلغ معامل بيرسون للارتباط 0,532، عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ ، ومعامل التحديد 0,283، بمعنى أن 28,3% من التغيرات الحاصلة في الأداء راجعة إلى الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل. بناءً على هذا التحليل وعلى نتائج تحليل التباين السابق، نخلّص إلى أن لعوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بشروط العمل دوراً إيجابياً في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية الأولى مثبتة.

2- بالنسبة للعلاقة بين الرضا عن العوامل المرتبطة

بعلاقات العمل وبين أداء العاملين: تتم المناقشة وفق محورين:

أ. درجة الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل:

احتلت العوامل المرتبطة بعلاقات العمل المرتبة الأولى من حيث ترتيب عوامل الرضا الوظيفي من الأكثر رضاً إلى الأقل رضاً حسب آراء الباحثين، بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,526 مما يؤكد أن العمال راضون عن بعد علاقات العمل.

وفيما يخص المتغيرات الفرعية لهذا البعد فقد كانت آراء الباحثين على النحو الآتي: رضاً مرتفعاً عن العلاقة بالزملاء، ورضاً متوسطاً عن العلاقة بالرئيس. وهو ما توصلت إليه دراسة بن عبيد عبد الباسط (2006) فيما يتعلق بوجود حالات من الرضا عن العلاقة بالرئيس والعلاقة بالزملاء.

ب. قوة الارتباط بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات

العمل وبين أداء العاملين: لدى دراستنا لقوة ارتباط المتغيرات الفرعية لهذا البعد (العلاقة بالرئيس، العلاقة بالزملاء) مع أداء

العامة بين عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين، حيث بلغت قيمة معامل بيرسون للارتباط 0,638 وهو مرتفع، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0,407 وهذا يعني أن حوالي 41 % من التغيرات الحاصلة في الأداء راجعة إلى الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل.

بناءً على هذا التحليل وعلى نتائج تحليل التباين السابق، يتضح جلياً أن عوامل الرضا الوظيفي المرتبطة بظروف العمل لها دوراً إيجابياً في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية الثالثة مثبتة.

4- بالنسبة للعلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي وبين أداء

العاملين بالمنظمة: تتم المناقشة وفق محورين:

أ. درجة الرضا الوظيفي الكلي بالمنظمة: ظهر مستوى الرضا الوظيفي الكلي بمؤسسة تكرير الملح "الوطاية" متوسطاً، حيث بلغ الوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي 2,954 ، وهو ما توصلت إليه دراسة طاهري عبد العالي (2007) بأن الرضا الوظيفي كان متوسطاً. كذلك كان مستوى أداء العاملين في دراستنا بشكل عام متوسطاً، حيث بلغ الوسط الحسابي الكلي لمحور أداء العاملين 3,399.

ب. قوة الارتباط بين الرضا الوظيفي الكلي وبين أداء

العاملين: من بين متغيرات الرضا الوظيفي الكلي نجد أن الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل قد احتل المرتبة الأولى من حيث علاقته بأداء العاملين، إذ كانت علاقة ارتباطهما متوسطة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,575 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$ ، وجاء في المرتبة الثانية الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل، الذي كانت علاقة ارتباطه بالأداء متوسطة كذلك، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0,560 عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$ ، واحتل الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل المرتبة الثالثة والأخيرة، بحيث كانت علاقته بالأداء متوسطة والتي قدرت بـ 0,464 .

وقد أدى تظافر هذه العلائق مجتمعة إلى تقوية العلاقة العامة بين الرضا الوظيفي الكلي وبين أداء العاملين، بحيث بلغت قيمة معامل بيرسون للارتباط 0,766 وهو مرتفع، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما نلاحظ أن معامل التحديد هو 0,587 وهذا يعني أن حوالي 59 % من التغيرات الحاصلة في الأداء راجعة إلى الرضا الوظيفي.

بناءً على هذا التحليل وعلى نتائج تحليل التباين السابق، يتضح لنا أن الرضا الوظيفي يؤدي دوراً إيجابياً في تحسين أداء العاملين في مؤسسة تكرير الملح، وبذلك يمكن القول أن الفرضية

الرئيسية مثبتة.

خامساً: النتائج والتوصيات:

1. النتائج:

تأسيساً على ما تقدم، يمكن تلخيص أهم النتائج التي تم التوصل إليها فيما يأتي:

- توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وبين أداء العاملين بالمنظمة.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بشروط العمل وبين أداء العاملين بالمنظمة.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بعلاقات العمل وبين أداء العاملين بالمنظمة.
- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العوامل المرتبطة بظروف العمل وبين أداء العاملين بالمنظمة.
- ظهر مستوى الرضا الوظيفي بمؤسسة تكرير الملح بمنطقة "الوطاية" متوسطاً، حيث بلغ الوسط الحسابي الكلي لمحور الرضا الوظيفي 2,954 ، وكذلك الحال بالنسبة لأداء العاملين، حيث ظهر بمستوى متوسط، أين بلغ الوسط الحسابي الكلي لمحور أداء العاملين 3,399. (أنظر الجدولين (4) و(5) على الترتيب).

• تُرتب العوامل المسببة لهذا المستوى المتوسط للرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة (من وجهة نظر أفرادها، وبحسب ترتيبها تنازلياً من الأكثر رضاً إلى الأقل رضاً) كما يأتي: في المرتبة الأولى العوامل المرتبطة بعلاقات العمل، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,526، تليها العوامل المرتبطة بظروف العمل، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,003، وتأتي في المرتبة الثالثة العوامل المرتبطة بشروط العمل، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 2,578. أنظر الجدول (4).

• مصادر المستوى المتوسط لأداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة (من وجهة نظر أفرادها، وبحسب ترتيبها تنازلياً من الأكثر مساهمةً في تحسين الأداء إلى الأقل مساهمةً) كما يأتي: الفعالية، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,452، يأتي في المرتبة الثانية الكفاءة، وهذا بمتوسط حسابي يقدر بـ 3,357. أنظر الجدول (5).

• المتغيران الفرعيان اللذان حققا مستوى مرتفعاً من الرضا الوظيفي للأفراد في المؤسسة محل الدراسة هما "العلاقة بالزملاء" و"ساعات العمل"، حيث بلغ متوسطاهما الحسابيان على التوالي 3,654 و3,452، دون أن تغفل متغير "العلاقة بالرئيس" بمتوسط حسابي قدر بـ 3,398. أنظر الجدول (4).

• المتغيران الفرعيان اللذان حققا أدنى مستوى من الرضا الوظيفي للأفراد في المؤسسة محل الدراسة هما "الحوافز"

كاملة ومتكاملة، مكونة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل عمل الموظفين، وتوفر لهم كافة الإمكانيات للعمل في ظروف مناسبة ومريحة.

• تحسين نظام الأجور وتطويره وكذا الرفع من نسبة الزيادة السنوية في الأجر، حتى يتناسب ومجهود الأفراد، ويتوازن مع ما يتقاضاه نظرائهم في المؤسسات الأخرى، هذا إلى جانب تحسين قدرتهم الشرائية.

• وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة وإنصاف بين العاملين.

1- تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة، والعمل على تنويعها (لتشمل جميع المجالات الاجتماعية وليس النقل فقط) وتوفيرها لجميع العمال دون استثناء.

و"الأجر"، حيث بلغ متوسطاهما الحسابيان على التوالي 2,428 و2,488، أضف إليهما متغير "الخدمات الاجتماعية" بمتوسط حسابي قدر بـ 2,583. أنظر الجدول(4).

2. التوصيات:

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فإننا نوصي بما يأتي:

• الاستمرار في توطيد العلاقات بين الزملاء والرؤساء لما في ذلك من أثر كبيراً في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي.

• تعزيز العلاقة بين الرئيس وبين العاملين وتطويرها وتحسينها، حتى تكون أداة فعالة تساهم في تطوير الفرد والمؤسسة.

• تحسين ظروف العمل وتحديثها من خلال وضع نظم

المراجع

منشورة"، دفعة ماجستير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة بسكرة الجزائر.

سالم، إ. (2006)، "تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية"، مذكرة ماجستير، تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر. ص ص 44-46.

السالم، س. (1997)، "الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية"، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية. ص 43.

السلوم، س (2007)، "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية. ص 33.

سهيلة، م. ع. علي، ح. ع. (2003)، "إدارة الموارد البشرية"، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص ص 176-178.

سومر، ن. (2004)، "أنظمة الأجور وأثرها على أداء العاملين"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة تشرين، سورية. ص 94.

شوفي، ن. (2005/2004)، "تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، مذكرة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر. ص 186.

الشهابي، إ. وآخرون. (2009)، "السلوك التنظيمي"، الطبعة الأولى الأردن: دار إثراء للنشر والتوزيع. ص 119.

عاشور، أ. (2003)، "إدارة القوى العاملة"، بيروت، لبنان: دار النهضة العربية للطباعة والنشر. ص ص 148-204.

عايدة، س. (1988)، "الانتماء التنظيمي و الرضا عن العمل، دراسة ميدانية عن المرأة العاملة بالسعودية"، مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، العدد الأول، ص 23.

عابسة، ه. (2005/2004)، "دور ومكانة تسيير الموارد البشرية

ابن منظور. (1956)، "لسان العرب"، بيروت، لبنان: بدون دار نشر. أحمد السيد، إ. وآخرون. (1997)، "تمية المهارات القيادية والسلوكية"، القاهرة: المنظمة العربية للعلوم. ص 71.

الأزرقي، ع. (2000)، "علم النفس التربوي للمعلمين"، الطبعة الأولى لبنان: دار الفكر اللبناني للنشر. ص 12.

الأعبري، ع. (2002)، "الرضا الوظيفي لدى عينة من مديري مدارس التعليم العام بالمنطقة الشرقية"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، العدد 109، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت. ص ص 169-197.

البيدوي، م. (2006)، "الرضا الوظيفي و القيادة الفعالة"، مجلة عالم السعودية نوفمبر. ص 48، على الرابط http://www.aleqt.com/2006/10/03/article_59389.html تاريخ التصفح 2012/09/11.

بن سامي، خ. مقدمة في إدارة الموارد البشرية، على الرابط <http://khusain.kau.edu.sa/GetFile.aspx?id=76031&fn> تاريخ التصفح 2012/09/13.

بن ناصر، ه. (2003)، "التطوير التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة نابف للعلم والأمنية، الرياض، السعودية. ص 40.

بيزنس رفيو، ه. (1996)، "القيادة الإدارية"، ترجمة هشام عبد الله، الأردن: دار البشير للنشر والتوزيع. ص 22-23.

حريم، ح. (2004)، "السلوك التنظيمي"، عمان، الأردن: دار زهران للنشر. ص ص 78-105.

حسن، ر. (2001)، "إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، ص 263.

حمداوي، و. (2004)، "إدارة الموارد البشرية"، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الجهوية، قسنطينة، الجزائر، ص 123.

حيرش، ع. (2002)، "محاضرات في مقياس تسيير المؤسسة (غير

- التصفح : 2013/10/13.
منير، ن. (2010) تسيير الموارد البشرية، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية. ص 360-361.
- Brikend Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A literature review, management research and practice 3,(4) :77-78.
- Çelik, M. (2011) A Theoretical Approach to the Job Satisfaction, polish journal of management studies, (4): 8.
- Le Boterf, G. (2000-2001). Construire les compétences individuelles et collectives, Ed., Les éditions d'Organisation, Paris, (2): ème éd. :206.
- Nurul Kabir, M.M. (2011) Factors Affecting Employee Job Satisfaction of Pharmaceutical Sector, Australian Journal of Business and Management Research,1, (9): P115.
- Sermpe, M. et al. (2002). Job Satisfaction in Relation to Organizational Culture, Journal of Industrial psychology, 28,(2), Rand Afrikaans University, South African:23.
- Singh, S. & Tiwari,V. (2011) Relationship Between Motivation and Job Satisfaction of the white collar Employees: a case study, 7, (2), Faculty of Management Studies, Banaras Hindu University, Varanasi, India.:32.
- Tella, A. et al. (2007) Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Library Philosophy and Practice, Nigeria. :4.
- في تحسين تنافسية المؤسسات"، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر. ص 20.
- العدلي، ن. (1993)، "السلوك التنظيمي: منظور كلي مقارن"، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- عودة، ص. (1994)، "إدارة الأفراد": الجامعة المفتوحة طرابلس. ص 322-330.
- الغزالي، أ. إحياء علوم الدين، الجزء الرابع بيروت، لبنان: دار المعرفة للنشر والتوزيع. ص 342.
- فريح حداد، م. الروسان، ع. (2003)، "الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة إربد الأهلية"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد الثاني، جامعة سطييف، الجزائر. ص 176.
- فلال، ع. (2004)، "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، ص 81.
- الكردي، أ. "تظريات الحوافز"، على الرابط <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/12760> تاريخ التصفح: 2012/09/14.
- محمد المرسي، ج. (2003)، "الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الواحد والعشرين"، الإسكندرية: الدار الجامعية. ص 23.
- مزهودة، ع. (2001)، "الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية"، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر. ص 93.
- المسعري م. "الرضا الوظيفي كمحرك للدافعية"، على الرابط <http://www.sea.com.sa/news.php?action=view&id=58> تاريخ

The Role Satisfaction in Improving the Performance of Employees

Case Study: Refining Complex Salt in Region of "Eloutaya"

BISKRA - ALGERIA

**Hachemi A. Ababsa & Souad E. Aboud*

ABSTRACT

This study aimed to shed light on the role of job satisfaction in improving the performance of employees in an organization salt refining in region of ELoutaya in Biskra in eastern Algeria, and to identify the best means to improve the level of job satisfaction have. The questionnaire was a data collection tool, which consisted of six parts, and distributed to a sample of 50 individuals. The results of the study showed that there is a statistically significant relationship between job satisfaction and performance of employees. The study showed also that the level of job satisfaction and performance of employees was medium, and remuneration, motivations and promotion weren't rewarding, and labor relations were good, while its conditions were bad, and workers are characterized by a high capacity to achieve the goals, but their exploitation of resources to achieve these goals was bad.

Keywords: Job Satisfaction; Working terms; Labor relations; Working conditions; Staff performance.

* Faculty of of Economic and Commerce Sciences, Biskra University, Algeria. Received on 06/06/2014 and Accepted for Publication on 04/06/2015.