

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة العلوم والتقانة

كلية العلوم الادارية

برنامج الدراسات العليا

MBA

ورقة بحثية لمتطلبات نيل درجة الماجستير فى ادارة الاعمال

بعنوان :

أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين

بالتطبيق على جامعة العلوم والتقانة – كلية العلوم الادارية

اعداد الطالبة :

دلال محمد الياس السني

اشراف البروفيسور :

بكري الطيب موسي

2012م

مستخلص البحث :

تناولنا في هذا البحث مفهوم الرضا الوظيفي وتعريفه وخصائصه وتطرقنا لمفهوم أداء العاملين وأهميته وطرق تقويم الأداء القديمة والحديثة وكان التطبيق علي جامعة العلوم والتقانة كلية العلوم الإدارية .

وللتأكيد من صحة الفروض الموجوده في البحث تم تحليل الاستبيان الذي تم توزيعه علي قطاع الموظفين وبعد جمعها وتحليلها توصلنا إلي النتائج والتوصيات الآتية :-

- الاهتمام بموضوع الحوافز المادية وخاصة التي حصلت على رتب متدنية وفقاً لنتائج البحث
- الاهتمام بوضع نظام للحوافز المعنوية والموازنة في التطبيق بين الحوافز المادية والمعنوية وعدم التركيز على جانب دون الآخر.
- معالجة أسباب عدم الرضا في بيئة العمل الوظيفية.
- الاهتمام بوضع الإجراءات الكفيلة بإشراك المرؤوسين في اتخاذ القرارات بشكل أكثر فاعلية.
- أن ترتبط الحوافز بأهداف الموظفين والإدارة معا.

Abstract

In this paper, we dealt with the concept of job satisfaction and its definition and characteristics, we addressed the concept of the performance of employees and its importance and methods of performance evaluation of ancient and modern, and the application to the University of Science and Technology College of Administrative Sciences.

To confirm the validity of existing hypotheses in the search were analyzed questionnaire which was distributed to staff and Gaza after we have collected and analyzed the findings and recommendations to the following: -

- interest in the subject material incentives, especially those that got a low-ranking, according to Search Results
- interest in developing a system of incentives and moral balance in the application between the material and moral incentives and lack of focus on the side without the other.
- addressing the causes of dissatisfaction in the work environment functional.
- interest in development of procedures to ensure the involvement of subordinates in decision-making more effectively.
- incentives be linked to the goals of staff and management together.

المقدمة :

عندما جاءت مشيئة الله سبحانه وتعالى لتعمير الأرض قال للملائكة : " إني جاعل في الأرض خليفه (1) فالخليفه هنا هو ما يخلق الله سبحانه وتعالى كل ما بالأرض من نعم في الأفعال والأقوال والأعمال وصفات المولي عز وجل من أسمائه الحسنی التي تشمل كل مناحي الحياة في المعاملات وغيرها بما فيها العدل والأمانة والرحمه والإخلاص والوفاء والإحسان والإتقان والإبداع والإجادة وما إلي ذلك من جميل الصفات ورائعها

وهياً المولي عز وجل لبني البشر كل الوسائل والمعينات والسبل التي تجعل منهم تيسرة لتعميرها وحفظها ورعايتها بما يرضيه ويرضي الخلق جميعاً .
وأول ما أنعم به الله سبحانه وتعالى علي بني آدم من مخلوقاته العقل .. الذي يستعين به في قضاء حوائجه وتسيير أموره في الدنيا ، وقد جعل الله بقدرته في كل إنسان موهبة وقدرة علي عمل شئ معين وهياً له سبل استخدامه ومعالجته لأداء رسالته في تعمير الأرض بشرط أن يكون ذلك بما يرضي الله ليفوز في دنياه برضاء الناس وشكرهم وتقديرهم وحبهم له ، وليفوز في أخراه برضاء الله عنه .

نتناول في هذه الدراسة أحد الموضوعات الهامة في جامعة العلوم والتقانة ألا وهو موضوع الرضا الوظيفي ومدى علاقته وتأثيره علي أداء العاملين فحتي نهاية الربع الأول من القرن الماضي لم يكن هناك إهتمام بالعوامل الإنسانية، كان ينظر إلي العامل كباقي عناصر الإنتاج الأخرى ولم ينظر إليه كإنسان له دوافع وقيم وإتجاهات وأحاسيس بالرغم من أن هناك بعض الباحثين في مجال الإدارة قد إهتموا بالعامل الإنساني أمثال هنري ، ماري باركر، ألتون مايو وزملائه أصحاب تجربة الهورثون في سنة 1927 والتي إستمرت لعدة سنوات وكانت لها أثار بالغة الأهمية في الأوساط الصناعية والإدارية⁽¹⁾

وكان من أهم نتائجها :-

- أن الإدارة يمكنها أن تخلق إتجاهات إيجابية في العمال والموظفين ويترتب علي ذلك تحقيق أقصى مايمكن من الإنتاج .
- أن الإشراف له تأثير قوي في تشكيل إتجاهات العمال والموظفين إما بصورة إيجابية أو سلبية ويتوقف ذلك علي أساليب العلاقات الإنسانية التي تتبعها الإدارة مع العمال .

ولا شك أن دراسة ألتون مايو 1927 وزملائه كانت فتحاً جديداً في مجال العلاقات الإنسانية وأبرزها دور الفرد وأهميته في المنظمة وهكذا أصبح للعاملين في المنظمة الدور الطبيعي والرائد وأصبحت دراسة والمعرفة العلاقات الإنسانية السائدة داخل المجتمع هدفاً رئيسياً من أهداف الإدارة وأصبحت المنظمة الناجحة هي التي يسودها مناخ إجتماعي سليم وهذا المناخ لا يتوفر إلا في وجود رضا تام من قبل العاملين تجاه الإدارة .

ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتطرق باب هذا الموضوع ذو الأهمية القصوي .

مشكلة البحث

يحتل موضوع الرضا الوظيفي يحتل موضوع الرضا الوظيفي مكاناً بارزاً في الدراسات السلوكية ونظراً لعلاقتة بالقوي العامله التي تمثل أهم عناصر العملية إنتاجية .

وقد لاحظ الباحث أن قطاع الموظفين والعمال في الجامعة يفتقر للدراسات والأبحاث

العلمية التي تدرس هذا الموضوع كما لاحظ الباحث أن قطاع الموظفين والعمال تتأثر

طريقة عملهم بدرجة رضاهم عن العمل في الجامعة مما ينعكس سلباً علي الرضا

الوظيفي ومن هنا جاءت فكرة هذا البحث التي تبحث في أثر الرضاء الوظيفي علي

أداء العاملين

أهمية البحث

تأتي أهمية هذا البحث من أنه أصبح هاجساً لجميع الراغبين في العمل والعاملين وكذلك الإدارات التي تسعى لكسب العاملين كما تتبع أهمية البحث من أن الموضوع له تأثيره المباشر علي المؤسسات وذلك لصلته الوثيقة بتحقيق أهدافها المرجوه .

فروض البحث

يهدف هذا البحث إلي إختبار صحة الفروض التالية :

1. يؤثر الرضا الوظيفي علي أداء العاملين

2. تؤثر الحوافز علي أداء العاملين

3. تؤثر بيئة العمل علي أداء العاملين

أهداف البحث

- توضيح معني ومفهوم الرضا الوظيفي والكيفية التي يتم بها تحقيقه ومعرفة المدي الذي يمكن الوصول إليه

- معرفة مدي رضا قطاع الموظفين والعمال في جامعة العلوم والتقانة عن بيئة العمل الوظيفية

- العلاقة بين نظم الحوافز المطبقة وبين الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين

مصطلحات البحث

- **الرضا الوظيفي** : يعرف بأنه شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين مايتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد إلي العمل بإرتياح . وإجرائياً يقصد بالرضا الوظيفي شعور الموظفين والعمال بالجامعة بالسعادة والإرتياح أثناء أدائهم لعملهم نتيجة التوافق بين مايقدمون وما يحصلون عليه فعلاً من عملهم ¹.
- **الأداء الوظيفي** : قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.²
- **الإنتماء الوظيفي** : عبارة عن إنتماء متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية يترتب عليه أن الفرد يسلك سلوك يفوق السلوك الرسمي المتوقع منه والمرغوب فيه .
- **الحوافز** : تعرف الحوافز بأثر الوسائل المادية والمعنوية المتاحة لإشباع الحاجات والرغبات المادية والمعنوية للأفراد . وإجرائياً يقصد بها في هذا البحث

¹ مهند أحمد عثمان يوسف ، الرضا الوظيفي وأثره علي أداء العاملين بمؤسسات التعليم ، رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، 1993م

² مجلة جامعة الأزهر ، سلسلة العلوم الإنسانية 2007م ، المجلد 9 ، العدد 2 ، ص 103

هو كل ماتقدم جامعة العلوم والتقانة من وسائل مادية ومعنوية وتؤدي إلي رفع

أداء الموظفين في العمل وتعمل علي إشباع حاجاتهم وضمان ولائهم.¹

منهجية البحث وإجراءاته

- يتناول البحث المنهج الوصفي التحليلي ، وكذلك تحديد مجتمع الدراسة (قطاع

الموظفين والعمال في جامعة العلوم والتقانة) .

ويستخدم المنهج الوصفي التحليلي بمدخله الوثائقي والمسح الإجتماعي لأنه المنهج

المناسب لمثل هذه البحث ، ولأنه يمكن تجميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث

الحالي والإجابة علي تساؤلاته .

حدود البحث

حدد هذا البحث بعدد من المحددات البشرية والمكانية والزمانية والموضوعية الآتية :-

- الحدود البشرية : إشتهل البحث علي قطاع الموظفين .

- الحدود المكانية : يركز البحث علي جامعة العلوم والتقانة .

- الحدود الزمانية : 2007م — 2012م .

- الحدود الموضوعية : إنحصر البحث في تناول الرضا وأثره علي أداء العاملين

(قطاع الموظفين بجامعة العلوم والتقانة) .

¹ نجوي نعيم أبو رمضان ، التعرف علي مستوي الرضي الوظيفي في الجامعات الفلسطينية ، الجامعة الإسلامية ، غزة فلسطين 2004م

أسلوب البحث

يشمل البحث نوعين من الدراسة:-

أ. الدراسة النظرية :

وتتم من خلال القراءات النظرية لما ورد في :

1. المراجع العربية والأجنبية التي تتعلق بموضوع البحث

2. المقالات المنشوره في الدوريات المتعلقة بموضوع البحث

3. الرسائل والأبحاث العلمية

ب. الدراسة الميدانية :

1. المقابلات الشخصية

2. قوائم الاستقصاء الموجهة إلي كل العاملين في الإدارة الوسطي والدنيا

3. وتتم الدراسات أعلاه بهدف إثبات صحة أو خطأ الفروض التي يقوم عليها

البحث .

هيكـل البـحث

يحتوي هذا البحث علي مقدمة وأربع فصول وخاتمة .

1- الفصل الأول : الرضا الوظيفي

المبحث الأول : مفهوم الرضا الوظيفي

المبحث الثاني : أهمية الرضا الوظيفي

المبحث الثالث : أهمية الحوافز

2- الفصل الثاني : أداء العاملين

المبحث الأول : مفهوم أداء العاملين ، الأهمية ، الأهداف

المبحث الثاني : الطرق التقليدية

المبحث الثالث : الطرق الحديثة

3- الفصل الثالث : دراسة الحالة (جامعة العلوم والتقانة)

4- الفصل الرابع : الدراسة الميدانية