أثر الرضا الوظيفـي في مستـوى الأداء للعاملين بقطاع النفط ليبيا
(دراسة حالة شركة مليته للنفط والغاز)

أ. هارون مفتاح الفرجانى

الملخص:

تناولت الدراسة موضوع الرضا الوظيفي وأثره علي مستوي والأداء الوظيفي للعاملين بقطاع النفط في ليبيا حيث تم اختيار شركة مليته للنفط والغاز كحالة أجريت بها الدراسة وقد تم وضع مجموعة من الأهداف يمكن تحقيقها وكذلك تحديد المشكلة وصياغة الفروض وتحديد الأهداف وإعداد استمارة استبيان وتوزيعها علي عينة من العاملين بلغ عددهم (50) عامل ومن وثم تحليل البيانات المجمعة في مجموعة من الجداول وكانت الأولي تتعلق بالمتغيرات الشخصية حيث تم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري والالتواء والتفلطح ، وتم ثانياً مستوي الرضا الوظيفي ثم استخراج النسبة والمتوسط الحسابي والوسيط، وثالثاً مستوي الأداء الوظيفي تم استخراج النسبة والمتوسط الحسابي والوسيط وتحليل النتائج .

حيث اتضح بأن لرضاء الوظيفي تأثير مباشر علي مستوي الأداء الوظيفي، فكلما تحقق الرضا تحسن مستوي الأداء، وكما اتضح أن الرضا الوظيفي يتأثر باختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين.

فباستخدام البرنامج الإحصائي SPSS تم تحليل البيانات إحصائياً والتي اتضح من خلال استخراج مقاييس النزعة المركزية ومعامل اختبار كرونباخ واختبار(T-test) أن لرضا الوظيفي تأثير مباشر علي الأداء الوظيفي لدي العاملين في شركة مليته للنفط والغاز ، وفي نهاية الدراسة وبناءً علي ما خلصت إلية من نتائج فقد تم إعداد مجموعة من التوصيات للمساهمة في تحسين مستوي الأداء بقطاع النفط بشكل عام وشركة مليته بشكل خاص .

Abstract:

The study dealt with job satisfaction and its impact on the level and job performance of workers in the oil sector in Libya, where Mellitah Oil and Gas Company was chosen as the case in which the study was conducted 50 workers and then analyzed the data collected in a set of tables. The first was related to personal variables, where the arithmetic mean, median, standard deviation, skewness and flatness were extracted. Secondly, the level of job satisfaction and then extracting the ratio, arithmetic mean and median, and thirdly the level of job performance, the ratio and arithmetic mean were extracted. mediator and analysis of results.

As it turns out that job satisfaction has a direct impact on the level of job performance, the more satisfaction is achieved; the level of performance improves, and as it turns out that job satisfaction is affected by the different personal variables of the employees.

Using the SPSS statistical program, the data was statistically analyzed, which showed through the extraction of measures of central tendency, Cronbach test coefficients and T-test that job satisfaction has a direct impact on the job performance of workers in Mellitah Oil and Gas Company. Results: A set of recommendations have been prepared to contribute to improving the level of performance in the oil sector in general and Mellitah Company in particular.

المقـدمـــة:

إن معيار التفرقة بين المؤسسات الناجحة والمؤسسات الفاشلة يكمن في مدى تحكمها وتأطيرها الصحيح لأهم مورد تمتلكه وهو العنصر البشري. الذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المؤسسات لتوفيرها كمّا وكيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوي طاقات كامنة تستطيع المؤسسة استغلالها الاستغلال الأمثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الأمر الذي تسعى إليه كل مؤسسة.

ورغبة الفرد في العمل تعكس بالضرورة كفاءة أدائه، هذه الرغبة وبدون أدنى شك تصبح إحدى المهمات الصعبة التي تواجه الإدارة في المؤسسة وبالخصوص إدارة الأفراد والتي تنحصر في كيفية إثارة رغبة الفرد وتوجيه السلوك الناتج عنها في الاتجاه الذي يحقق الأداء المطلوب بما يتماشا مع أهداف المؤسسة.

فقد أثبتت بعض الدراسات أن الكثير من المؤسسات المتطورة والناجحة سبب تفوقها راجع إلى وجود إدارة متطورة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا العاملين والرفع من أدائهم وتولي أهمية كبيرة لتوفير مناخ تنظيمي ملائم للعمل ليفهم من هذا أن حدود الرضا هي التي تجعل من الفرد الغير راض عن العمل لا يتحرك إلا في حدود هذا الرضا إن قرار الباحثين بأن الرضا الوظيفي الفعلي يولد أداء فعال وممارسة فعالة وهذا ما يترجم في مواقف الموظف تجاه عمله والتي لا يمكن تفسيرها دون الرجوع إلى معرفة العوامل المؤثرة فيه والمحددات الفاعلة عليه وإن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل بجدية . مما يؤدي إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة النجاح هو درجة رضاهم عن المهام والوظائف المسندة إليهم ، الأمر الذي أوجب على المؤسسة مواكبة كل ما يحدث من تغيير والبحث عن أنجح السياسات لتحقيق أهدافها من أجل التكيف والمحافظة على بقائها واستمرارها في محيطها الخارجي , إن الأداء المقبول والمرضي الذي يتوصل إليه الموظف والمبرهن على الكفاءة العالية الناتجة عن مجموعة من المحفزات وهنا تزداد أهمية قيمة العمل وإن الاهتمام والتركيز على أداء كل موظف هو السبيل لتحسين وزيادة نجاح المؤسسة لأن التركيز على الموظف في حد ذاته ينعكس مباشرة على أدائه وأداء المؤسسة ولبلوغ أداء فعال مباشرة يبقى مطمح كل مؤسسة والذي لا يتم إلا برضا الموظفين. يرجع الرضا الوظيفي إلى قبول الإنسان وظيفته كما هي، وقيامه باستغلال كل سبل الرضا المتاحة له من خلالها. ويرتبط الرضا الوظيفي بأكثر من مصدر، فالإنسان قد يشعر بالارتياح نتيجة لارتفاع أدائه في العمل، أو جودة عمله، أو تعلم مهارات جديدة، أو العمل كجزء من فريق العمل، وكذلك مساعدة الزملاء أو زيادة قدراته الشخصية أو حتى تلقي الثناء. ويكمن الشعور بالرضا الوظيفي كل يوم عن طريق التنقيب داخل عناصر الرضا المتاحة، وهذا الأمر ينطبق حتى على من ينتظرون الوقت المناسب للانتقال إلى مجال عمل آخر، فالسر يكمن في أن تستمتع بعملك الحالي، على الرغم من أنك تستعد لعمل أفضل، وكثير من الناس يحققون قدراً معقولاً من الشعور بالرضا من خلال أداء أعمال تقليدية، فهم يحسنون استغلال وقت العمل، بغض النظر عن طبيعة المهام التي يؤدونها.

تأتي هذه الدراسة لتناول أثر الرضا الوظيفي في مستوي أداء العاملين بقطاع النفط ليبيا . وسيتم التركيز على دراسة حاله ومن ثم تعميم النتائج علي بقية المؤسسات المناظرة.

أهمية البحث :

يحضي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام متزايد من طرف المهتمين والمختصين علي حد سواء وباعتباره يهتم برضا العامل علي العمل الذي يقوم به وما يترتب علي ذلك من زيادة أو نقصان في الأداء بحسب درجة الرضا وتكمن أهمية الدراسة باعتبارها تسلط الضوء علي موضوع جدير بالاهتمام، فالمؤسسات الناجحة هي تلك المؤسسات التي توفر سبل الراحة للعاملين بها , أي يكون رضي العاملين علي عملهم غالبا .

كما أن هذه الدراسة تأتي في إطار التراكمية التي يتميز بها البحث العلمي من أجل الخوض في موضوع لازال يحظي بالبحث والاهتمام.

أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية :

1- التعرف علي عوامل ومحددات الرضا الوظيفي .

2- تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الشخصية للعاملين .

3- تحديد درجة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي .

4- التعرف علي مستوي الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدي العاملين شركة مليته للنفط والغاز .

مشكلة البحث :

تثير الظاهرة محل الدراسة جملة من التساؤلات التي يمكن أن نوجزها فيما يلي :

- ماهي محددات أو عوامل الرضا الوظيفي , وهل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي .

- هل هناك علاقة بين المتغيرات الشخصية للموظفين والرضا الوظيفي وكيف يمكن تحقيق هذا الرضا ، وكيف يؤثر علي مستوي الأداء الوظيفي .

فرضيات الدراسة :

تنطلق هذه الدراسة من الفرضيات التالية :

1- أن الاهتمام بتحقيق محددات الرضا الوظيفي يساهم في زيادة معدلات الأداء لدي العاملين .

2- أن الرضا الوظيفي يتأثر باختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين .

3- أن الأداء الوظيفي يتأثر مباشرة بمستوي الرضا الوظيفي .

حدود البحث :

الحدود الزمانية :

الحدود المكانية : شركة مليته للنفط والغاز .

المنهج المستخدم :

لتحليل البيانات واستخلاص النتائج سيتم أتباع منهج دراسة الحالة باعتبار أن موضوع الدراسة يهتم بدراسة حالة واحدة من مجموعة حالات مماثله وكذلك المنهج الإحصائي لتحليل البيانات المتحصل عليها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS واستخلاص النتائج .

الفصل الأول

المداخل النظرية للرضا الوظيفي

أولا: تعريف الرضا الوظيفي .

الرضا لغتاً : هو ضد السخط ،وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه ، أحبه وأقبل عليه.**(أبن منظور وآخرون ، 2005 ص : 168)**

أما اصطلاحا : فعرف ممفورد الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها . **(سلطان محمد سعيد ، 2004 ، ص : 196)**

نلاحظ أن هذا التعريف قد ربط بين الرضا والعمل الذي يمارسه الموظف ولكنه أهمل جانبا من العوامل الشخصية للرضا ومكوناته ويتجه أمبل إلى تعريف الرضا بأنه يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه. **(المناوي عائشة مصطفى ، 1998، ص: 122)**

من خلال تعريف أمبل يلاحظ أنه أدخل مبدأ التوقع على الرضا أي أن حدوث الرضا يتوقف على مدى إدراك الموظف بأن ما يتقاضاه من عوائد حقيقية تتناسب مع ما يتوقعه مسبقا وقد عرفه أوارد و شيت بأنه الحالة العقلية للموظف الإنسان عندما يحصل على مكافئة ثواب كافية مقابل التضحية بالنقود و المجهود . **(المناوي عائشة مصطفى ، مرجع سابق، ص : 122)** والملاحظ هنا إدخال مبدأ التقييم على الرضا فهو يرى أن حالة الرضا للفرد تتحقق عندما تكون نتيجة التقييم ايجابية مقابل التضحيات التي يقدمها الفرد .

وبنظر إلى ما سبق فأنه يمكن تعريف الرضا بأنه حالة نفسية يتسم بها الموظف لما تتطابق العوائد التي يتحصل عليها مع التضحيات التي يقدمها .

ثانياً : أهمية الرضا الوظيفي : يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، المؤسسة و المجتمع نوضحها كما يلي : **(شنوفي نور الدين ، 2005 , ص : 191- 192)**

أ ـ أهمية الرضا الوظيفي للموظف : ارتفاع شعور الموظف بالرضا الوظيفي يؤدي إلى :

1ـ القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به

2 ـ الرغبة في الإبداع والابتكار فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته

المادية من أكل، شرب، سكن إلخ وغير المادية من تقدير واحترام، أمان وظيفي إلخ

مشبعة بشكل كافي، تزيد لديها الرغبة في تِأدية الأعمال بطريقة مميزة .

3- زيادة مستوى الطموح والتقدم فالموارد البشرية التي تستمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي

4- الرضا عن الحياة ،حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة

للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة .

ب- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة : ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في صورة:

1- ارتفاع في مستوى الفعالية و الفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم .

2- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء .

3- تخفيض تكاليف الإنتاج ، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل و الإضرابات و الشكاوي الخ .

4- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة فعندما يشعر الموظفين بأن وظائفهم أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم بمؤسستهم .

ج - أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع : ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة :

1- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية .

2- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع .

من خلال ما تقدمنا ذكره في هذا المطلب نستخلص أن الرضا الوظيفي هو أحد الأساليب أو الأدوات الإدارية، التي تحقق رضا وتعاون الموظفين مع الإدارة المتعلق بإنطباعات الموظفين عن الوظائف ، والتي تختلف بإختلاف شخصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم .... الخ .

ثالثا : أنواع الرضا الوظيفي : يوجد نوعان من الرضا الوظيفي هما : **(نسفا ري ميلود ، 2007 , 19)**

أ- الرضا العام : يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به ، فيكون إما راضي أو غير راضي فالمؤشر الأولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا الفرد، وهذا بسبب أنه يفيد إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله

ب - الرضا النوعي : يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله، وتتضمن هذه الجوانب مثلا سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرصة الترقية، الرعاية الصحية و الاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة و العلاقات مع الزملاء، ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر من عدم الرغبة في العمل ذاته .

رابعاً : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي والتي لابد للإدارة أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي لعاملين وأهم هذه العوامل مايلي : **(عباس سهيلة محمد ، 2006 , ص : 176- 178)**

1- الأجور والرواتب :

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل فكلما زاد مستوى الدخل للأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح ومن الجدير ذكره أن هرزبرج خالف هذا الرأي في نظريته عندما أكد بأن الأجر هو من الحاجات الدنيا التي لا تؤدي إلى الرضا وإنما فقط تمنع عدم الرضا وهذا الرأي عليه بعض الملاحظات التي منها :

- يختلف الأفراد في درجة تفضيلاتهم للحاجات كما وأن المجتمع يؤثر هو الآخر على حاجات الأفراد، وتبرز أهمية الأجور في ظل النظام الرأسمالي بدرجة أكبر من الدول النامية نظرا لأهمية العوامل الاقتصادية في حياة الأفراد في النظام الرأسمالي.

- تعد الأجور إحدى المشبعات لحاجات مختلفة أخرى غير الحاجات الاقتصادية كالحاجة للتميز والتفوق والنجاح

2- محتوى العمل وتنوع المهام :

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من المسؤولية و الصلاحية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لانجاز عمله ولذلك يرفع مستوى رضاه عن العمل .

إن هذه النتيجة متوافقة مع نظرية هرزبرج فيما يتعلق بالعوامل الدافعة وتطبيقاتها المتمثلة بإثراء الوظيفة يرغب الأفراد ذوي الحاجات العليا في منحهم الاستقلالية وتوفير بعض العناصر الأخرى للإثراء الوظيفي كالتغذية العكسية ووضع مهام متنوعة ومتحدية لهم، ولذلك فإن إشباع هذه الرغبة من خلال إعادة تصميم الوظائف

يؤدي إلى رفع معدلات الرضا لديهم .

3- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل :

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع قدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم، وهذا ينعكس على الرضا، والذي يتحقق لهم جراء ذلك ولذلك فإن تهيئة البرامج التدريسية والتطويرية لرفع قدرات وإمكانيات ومعرفة العاملين يساهم في شعورهم بأهميتهم في المنظمة و يترتب على ذلك ارتفاع في رضاهم .

4- فرص التطور و الترقية المتاحة للفرد :

إن المنظمة تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي إذ أن إشباع الحاجات العليا (التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا .

5- نمط القيادة :

توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين حيث يشعرون بأنهم مركز اهتمام القائد والعكس يكون في ظل القيادة الأوتوقراطية إذ أن هذا الأسلوب في القيادة يؤدي إلى تبلور مشاعر الاستياء وعدم الرضا.

6- الظروف المادية للعمل: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية وإضاءة ورطوبة و حرارة و ضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل .

7- عدالة القائد :

أوضح آدمز في نظرية العدالة بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته , مهارته، قابليته ، خبراته ، مستوى تعليمه . مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل ما يستلمه غيره ويشعره بعدم العدالة وتكون النتيجة الاستياء وعدم الرضا . من خلال ما تقدم ذكره في هذا المطلب نستخلص أن الرضا الوظيفي هو عامل تؤثر فيه الكثير من العوامل المتعلقة بالموظف حيث أن يزداد مستوى رضاه الوظيفي كلما كانت هذه العوامل مصدر إشباع لحاجات ورغبات الموظف والعكس صحيح .

الفصل الثاني : الأداء الوظيفي

أولاً : تعريف الأداء .

يعكس الأداء حسب بورمان " مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال السلوكيات التي تؤدي إلي زيادة أو نقص من قيمة المساهمة للوصول بالمنظمة إلي الفاعلية **" (طويل كريمة ، 2008 ، ص 150)**

يقصد بهذا التعريف أن سلوكيات الأفراد إذا كانت ايجابية ستؤدي لا محالة إلي الوصول لأهداف المؤسسة ، وإذا كانت سلوكيات سالبة ستؤثر حتماً علي أهداف المؤسسة سلباً .

ومما تقدم يمكن القول أن الأداء هو السلوك الذي يبديه الموظف في المؤسسة عن طريق قيامه بالمهام المقدمة لوظيفته ، ومن الواجب عليه إتمامها تبعا لعدة أبعاد منها الجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف ، فيتحقق رضاهم وبالتالي يبذلون جهدهم لتحقيق أهداف المؤسسة في المواعيد والشروط المحددة والذي يساهم في المحافظة على استمرارية وبقاء المؤسسة في البيئة التي تنشط فيها .

ثانياً : عناصر الأداء .

تعتبر دراسة مكونات الأداء أو تحليل العمل من المصادر الأساسية للحصول علي معلومات تبني عليها الكثير من برامج الموارد البشرية ، لأن هذه المعلومات لازمة لقياس فاعلية الأداء في العمل ، وتحديد أسس اختيار الموظفين إذ تعتبر هذه العناصر بمثابة الأساس الذي يجب علي المسئول المباشر إتباعه والتقيد به عند تقييمه لأداء مرؤوسيه ، لأنها تبين له الواجبات والمسؤوليات المترتبة علي الموظف ومن الواجب عليه القيام بها . ولتحقيق هذا الأداء ينبغي توفر عنصرين هامين **(علي محمد عبد الوهاب ، 1984, ص , 255 - 256)**

(1) القدرة علي الأداء :

فالقدرة تعرف علي أنها إمكانات الموظف علي القيام بعمل ما ، تكتسب بالتعليم والتدريب والخبرة العملية بالإضافة إلي الاستعداد الشخصي والقدرات الشخصية التي ينميها التعليم والتدريب ، وبالتالي فالقدرة هي الأخرى محصلة لعنصرين رئيسيين هما :المعرفة والمهارة أي أن : القـــــدرة = المـعرفة * المــهارة

فالمعرفة هي حصيلة المعلومات التي توجد عند الموظف العامل تجاه شيء معين فمثلا الموظف في بداية إنجازه للعمل الموكل إليه وقبل أن يؤدي العمل الموكل إليه وبالتالي المعرفة والمهارة عنصران هامان في تحديد قدرة الموظف علي إنجاز مهامه وأعماله في المؤسسة ، فالموظف قد يكون ملما بحصيلة معلومات كافية لإنجاز العمل ، ولكن هذا ليس كافيا ليجعل منه عاملا ذو أداء كفء إلا إذا استطاع استخدام المعلومات أو المعرفة بكفاءة وإتقان . **(بـن طالب ساميــة ، 2010 , ص ,59 - 60)**

(2) الرغبة في الأداء :

الرغبة في الأداء هي القوي الكامنة في العامل التي تحركه لكي يسلك سلوك معين لتأدية العمل ، وتنعكس هذه القوي في كثافة الجهد الذي يبدله وفي درجة المثابرة والإتقان ، وتتأثر رغبة الموظف في العمل بثلاث عناصر أساسية هي : ظروف العمل المادية ، ظروف الموظف الاجتماعية وحاجات ورغبات الموظف .

ومن ذلك يتبين لنا أن أداء الموظف أو الأداء البشري هو تكامل العنصرين : الرغبة في العمل ، والقدرة علي العمل . الرغبة في العمل تتأثر بدورها بظروف العمل المادية مثل : الحرارة ، التهوية ، الإضاءة ، الرطوبة .....، كما تتأثر أيضا بمدي إمكانية تحقيق العمل المنجز لحاجات الموظف التي يطمح لتحقيقها من خلاله سواء كانت حاجات أولية (الحاجات اللازمة لبقاء واستمرارية الموظف : الأكل ، المأوي ، الراحة)، الحاجات الاجتماعية مثل الاتصال والتعامل مع الآخرين ، أو حاجات ذاتية مثل : تحقيق ذات الموظف حسب رغبته وذلك من خلال قيام العامل بأداء عمل يتناسب وقدراته المتاحة ويشعره بأهميته في المؤسسة .هذا فيما يخص الرغبة في العمل ، أما القدرة علي العمل فتظهر من خلال المهارة التي يمتلكها العامل سواء اكتسبها أو كانت موروثة ، وكذلك المستوي المعرفي الذي يتمتع به من خلال التعليم أو المستوي التعليمي الذي أهله للعمل أو التدريب الذي يقوم به بمراجعة بعض النقائص أو الخبرة التي أكتسبها من جراء تجارب العمل التي سبق وأن قام به . هناك من جعل محددات أو عناصر أداء الموظف في ثلاثة عناصر هي : **(سلطان محمد سعيد ، مرجع سابق, ص ,227)** يعبر أداء الموظف عن تفاعل ثلاثة عناصر أساسية يمكن حصرها في : الجهد المبذول في العمل متفاعلا مع قدرات الموظف وإدراكه لمكونات ومتطلبات دوره الوظيفي كما يلي : أداء الموظف = الجهد المبذول * إدراك الدور الوظيفي * القدرات

فالجهد المبذول يعكس درجة حماس الموظف لأداء العمل وكذلك درجة دافعيته لذلك وهذا الجهد حسب بورتر تحدده قيمة المكافآت ودرجة توقع الموظف لحصوله عليها إذا ما بذل الجهد المطلوب أي بلغة أخرى الجهد والدافعية هما نتيجتان لجاذبية المكافأة فبقدر ما يكثف الموظف جهده للحصول علي مزيد من المكافآت بقدر ما ينعكس ذلك علي دافعيته للعمل أما العنصر الثاني فيتمثل في قدرات الموظف وخبراته السابقة فالقدرات سبق تعريفها أما الخبرة فهي مجموع التراكمات والتجارب الموجودة في ذهن الموظف نتيجة مزاولته لعمل معين خلال مدة زمنية طويلة ، فالخبرة تزيد من دراية الموظف لأبعاد وظيفته ، وكلما زادت خبرته العملية كلما زادت قدرته علي الأداء وتعد الخبرة مهمة في أداء الموظف للأسباب التالية : **(المغربي كمال محمد ، 1995، ص : 111)**

ـ أن الخبرة تخفض من التكلفة والوقت اللذان يتعلقان بالتدريب .

ـ أن الخبرة التي حصل عليها الموظف مهمة لأغراض ترقيته في المستقبل .

ـ أن الخبرة تعمل كمؤثر اجتماعي ، حيث قد يكون الموظف قد تعلم في المؤسسات الأخرى التي عمل فيها نوعية السلوك المطلوب .

(3) إدراك الموظف لدوره الوظيفي : (حسن راوية محمد ، 1999, ص , 216)

والعنصر الثالث يتمثل في إدراك الموظف لدوره الوظيفي أي تصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة ، إذن فأداء الموظف في المؤسسة هو التفاعل بين هذه المحددات الثلاثة أي أن كل محدد لا يؤثر علي الأداء بصفة مستقلة وإنما من خلال امتزاجه مع

المحددين الآخرين ، فأثر التغيير في أحد المحددات يتوقف علي مستوي كل محدد ، فمثلا : زيادة التدريب (زيادة القدرات) يؤثر علي الأداء بدرجة أكبر بالنسبة للموظف الذي تكون دافعيته (جهده المبذول) مرتفعة مقارنة مع الموظف الذي تكون دافعيته منخفضة بفرض تماثل زيادة القدرات بالنسبة للموظفين وهكذا ... فلتحقيق مستوي مرضى من الأداء ، لابد من وجود حد أدني من الإتقان في كل محدد أو عنصر من العناصر السابقة الذكر ، بمعني أن الموظفين عندما يبذلون جهود فائقة وتكون لديهم قدرات متفوقة ، ولكن لا يفهمون أدوارهم بوضوح ، فأن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين ، فالبرغم من بدل الجهود الكبيرة في العمل إلا أن الأخير لن يكون موجها في الطريق الصحيح ، وبنفس الطريقة فإن الموظف الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوي أدائه بالمنخفض ، وهناك احتمال أخير هو أن الفرد قد يكون لدية القدرات اللازمة والفهم اللازم للدور الوظيفي ، لكنه لا يبذل جهدا كبيرا في العمل ، فيكون أداء هذا الموظف منخفضا كذلك .

ثالثاً : العوامل المؤثرة علي أداء الموظفين.

يوجد بعض العوامل التي تؤثر في الأداء وهي أكثر الصعوبات التي يواجهها الأداء ، فيجب النظر إليها ومن أهمها العوامل البيئية والتي هي مؤثرات علي الجهد والقدرة والاتجاه فعلي سبيل المثال أي عطل في أية آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة علي الجهد الذي يبذله الموظف في العمل ، وأيضا فإن السياسات غير الواضحة أو نمط الأشراف السيئ يمكن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود ، وبنفس الطريقة فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدي الموظفين ، لذا فإنه من أهم وأكبر مسؤوليات الإدارة هي : **(ايصولاح زهيه ، 2007, ص :47)**

ـ توفير شروط عمل كافية ومناسبة للموظفين .

ـ توفير بيئة عمل مدعمة تقل فيها عوائق الأداء إلي أدني حد ممكن .

أن من العوامل التي تتحكم في مستوي في مستوي رضا الموظف في المؤسسة والتي يمكن شرحها كما يلي :

(1) الرضا عن الأجر : يعتبر الأجر مقابل للجهد الذي يبذله الموظف وتكلفة للمؤسسة ، فيرى الباحثون ومن بينهم هرزبرج أن الأجر لا يمثل إلا مصدر لإشباع الحاجات الأساسية ، ولكن الواقع يثبت عكس ذلك إذ أن الأجر المرتفع دليل علي المكانة الاجتماعية المرموقة وبالتالي الاحترام من قبل الغير كما نجد جوانب اجتماعية ومعنوية .

ويجب أن تكون سياسة الأجور محفزة وتنمي شعور الموظف بالرضا .

(2) الرضا عن محتوى العمل : تبرز علاقات محتوي العمل بالرضا كما يلي :

أ ـ درجة تنوع العمل : يؤدي التنوع في أداء العمل إلي عدم الملل النفسي ،عكس التخصص الدقيق الذي دعا إليه أصحاب المدرسة الكلاسيكية .

ب ـ درجة السيطرة الذاتية للموظف : كلما كانت هناك سيطرة وحرية من جانب الإفراد علي العمل في اختيار طريقة وسرعة أدائها ، فأن ذلك يؤدي إلي حالة من الرضا ، كما أن فرض نمط معين للأداء علي الموظفين يؤدي إلي نوع من الاستياء والملل .

ج ـ استخدام الموظف لقدراته : يؤدي شعور الموظف باستخدام قدراته وطاقاته في العمل إلي الشعور بالرضا لأن استخدام الموظف لقدراته يمثل حاجات تحقيق الذات وهو يمثل أعلي درجات الحاجات .

(3) الرضا عن الترقية : يسعي الموظف دائما إلي تحسين مستواه المادي ومكانته الاجتماعية ، وتعتبر الترقية أهم وسيلة لذلك ، ويمكن إظهار جانبين مهمين في عملية الترقية أي تحقيق لرغبة كامنة في النفس البشرية ، وذلك بالنسبة للموظف وكنوع من أنواع الحوافز بالنسبة للمؤسسة .

(4) الرضا عن الإشراف : إن مهمة الإدارة توجيه الموظفين أثناء العملية الإنتاجية من أجل أداء فعال ، ويمكننا التمييز بين نوعين من الإشراف ، فهناك نوع من المشرفين الذين يركزون اهتمامه علي المرؤوسين ، وذلك من أجل تنمية العلاقات الشخصية بينه وبينهم ، وتفهم أوضاع الموظفين وهو ما يؤدي إلي خلق جو الرضا في أوساط العمل ، وهناك بعض المشرفين يركزون اهتمامهم علي الإنتاج .

ويعتبر الحافز المادي الوسيلة الوحيدة لتحقيق الأهداف المسطرة مع إهمال العلاقة الإنسانية ، وعدم تفهم أوضاع الموظفين وبالتالي فأن مشاعر الاستياء وعدم الرضا ترتفع في هذه الحالة رغم تحقق الأهداف .

(5) الرضا عن ساعات العمل : ينبغي أن يحظى الوقت الذي يقضيه الموظف داخل المؤسسة باهتمام من إدارة المؤسسة وذلك بتخطيط أوقات الراحة وجعلها ذات منفعة للموظفين ، إذ أنه إذا كانت أهمية ومنافع أوقات الراحة قليلة فإن ذلك سيؤثر سلبا علي أوقات العمل وسيخلق شعور عدم الرضا للموظف ويرى توماس : " أنه يمكن إدخال ما يسمي بتهيئة أوقات العمل من أجل التقليل من التغيب ، ورفع الإنتاج في إطار ما يسمى بتسيير الموظفين لأوقاتهم اليومية " .

(6) الرضا عن جماعة العمل : وحسب مدرسة العلاقات الإنسانية فإن جماعة العمل لها تأثير على مستويات الإنتاج سواء بالزيادة أو النقصان ، كما أوضحته تجارب " الهاوثورن " ورضا الموظف عن جماعة العمل التي يعمل معها ناتج عن الانسجام والتفاعل والتفاهم بين مختلف أفراد الجماعة ، ويتوقف التفاعل مع جماعة العمل علي قوة حاجة الانتماء لدى الموظف فإذا كانت قوية فإن ذلك يخلق درجة من الرضا عن هذه الجماعة والعكس صحيح .

(7) الرضا عن ظروف العمل : ويعتبر الاهتمام بظروف العمل من أول الاهتمامات التي انصبت عليها الدراسات في بداية القرن، وذلك بغية تحديد العلاقة بين ظروف العمل ومستوي الإنتاجية ، فلقد اهتم العلماء بمتغيرات ظروف العمل (كالإضاءة ،الحرارة ، الضوضاء ، ووضعية الموظف أثناء العمل بالأداء الإنتاجي) فالعلاقة بين هذه المتغيرات والحالة النفسية للموظفين وعلي رضاهم والواقع يثبت أن سوء الظروف يؤدي إلي حالة عدم الرضا ، وتظهر دلائلهم في ارتفاع مؤشرات التغيب وارتفاع معدلات الدوران.

وعلي المؤسسة أن تهتم بظروف العمل وتحسينها من أجل التقليل من التغيب والدوران وهذا من أجل أن يرتفع الإنتاج وتزداد الإرباح

نبده مختصرة عن شركة مليته للنفط والغاز(1)

تم انشاء شركة مليته للنفط والغاز بموجب قرار اللجنة الشعبية العامة رقــم (253) لسنة 1376 و.ر/2008م، الصادر بتاريخ 15 ربيع الثاني 1376 الموافق 2008/12/04م بالموافقة على أسس الاتفاق المبرم بين المؤسسة الوطنية للنفط وشركة إيني شمال افريقيا بتاريخ 2007/10/16م، والذي ينص على دمج أصول ونشاط كلاً من شركة ايني للنفط وشركة مليته للغاز، ويبدأ تطبيقه في 2008/01/01م.

ووقعت المؤسسة الوطنية للنفط مع شركة ايني شمال افريقيا اتفاقية مساهمين يوم 01/ذو القعدة 1376و.ر الموافق 2008/10/30م، يتم بموجبها تكليف شركة مليته لنفط والغاز بإدارة وتشغيل العمليات النفطية لمناطق العقود الموقعة في 2008/06/12م، والتي بلغ عددها 6 اتفاقيات مقاسمة النمط الرابع، وبهذا تكون شركة مليته للنفط والغاز أكبر شركة نفطية في ليبيا، حيث يبلغ انتاجها اليومي حوالي 600،000 برميل نفط مكافئ(نفط خام، غاز طبيعي، مكثفات غازية من بروبان وبيوتان ونافتا)، هذا بالإضافة إلى إنتاج حوالي 450طن من عنصر الكبريت يوميا.

وتدير الشركة عدداً من الحقول النفطية البرية المنتشرة بمختلف مناطق ليبيا، وحقول بحرية متمثلة في ثلاث منصات بحرية، وخزان عائم.

كما تساهم شركة مليته للنفط والغاز في سد جزء كبير من احتياجات الاستهلاك المحلي من الغاز الطبيعي الذي يغذي محطات توليد الكهرباء.

(تقرير من إدارة شركة مليته للنفط والغاز)

طريقة العملي :

اعتمدت طريقة العمل على عدة خطوات وهي: ـ

1ـ القيام بعدة زيارات ميدانية لشركة مليته للنفط والغاز لغرض جمع المعلومات والبيانات بخصوص البحث ولغرض الاطلاع على العمل في الشركة في قسم الصيانة.

2ـ تم اعداد استمارة استبيان بهدف تحديد مستوي الرضا الوظيفي للعاملين وعلاقته بالأداء الوظيفي في الشركة.

3ـ بما ان مجتمع الدراسة يتكون من 500 عامل تقريبا في قسم الصيانة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونه من 50 مفردة بنسبة 10% من مجتمع البحث.

وتحتوي استمارة الاستبيان على ثلاثة اقسام وهي: ـ

اولاً: المعلومات الشخصية:- وتشمل: الجنس، المؤهل العلمي، نوع العمل(المهنة)، القسم الذي تعمل فيه، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخدمة.

ثانياً: الرضا الوظيفي:- وتشمل مجموعة من الأسئلة عن العوامل التي تحدد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

ثالثاً: الاداء الوظيفي :- وتشمل مجموعة من الأسئلة التي تحدد مستوي الاداء الوظيفي للعاملين.

4ـ تم تجميعها وتفريغ البيانات المتحصل عليها في سلسلة من الجداول الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS و ذالك لاستخراج مقاييس النزعة المركزية ومعامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الرضاء الوظيفي ومستوي الأداء.

أولاً: البيانات الشخصية:

جـــدول (1) يبين توزيع أفراد العينة حسب النـوع

ت	النوع	العدد	%
1	ذكر	50	%100
2	أنثي	0	% 0
3	**المجموع**	**50**	**%100**

يشير الجدول (1) إلى أن نسبة 100% من مجموع أفراد العينة هم من الذكور ، وقد يرجح هذا الي طبيعة عمل الشركة .

جـــدول (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

ت	العمر	العدد	%
1	من 20-29	15	%30
2	من 30-39	25	%50
3	من 40- فمافوق	10	%20
5	**المجموع**	**50**	**%100**

المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	الالتواء	التفلطح
1.67	2.00	0.47	- 0.78	- 1.47

يشير الجدول (2) إلى أن أكثر من نصف أفراد العينة هم من الفئة العمرية من 30 – 39 حيث تصل نسبتهم إلى 50% من مجموع أفراد العينة ، كما أن حوالي 30% من جميع أفراد العينة كانوا من الذين تراوحت أعمارهم بين 20- 29 سنة ، ولم يزدْ عدد الذين تجاوزت أعمارهم الأربعون سنة عن 20% لكل منهما

باستخدام مقاييس النزع المركزية والتشتت تبين لنا أن متوسط مدي التزام الإدارة العليا بتوفير قواعد وإجراءات السلامة والصحة المهنية كان (1.67) وقيم الوسيط (2.00) وقيم الانحراف المعياري (0.47) وقيم الالتواء(0.78 -) وقيم التفلطح (1.47 -). كما أتضح قرب قيم المتوسط الحسابي لقيم الوسيط وانخفاض قيم الانحراف المعياري والالتواء والتفلطح . مما يدل على جودة بيانات هذا المتغير وخلوها من أخطاء القياس والمعاينة ، وبالتالي قربها من التوزيع الطبيعي ((الاعتدالي)) مما يعطينا دعماً لإدخال هذا المتغير في تحليلات إحصائية أكثر تطوراً .

جـدول(3) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوي التعليمي

ت	المستوى التعليمي	العدد	%
1	أساسي	0	% 0
3	متوسط	17	% 34
4	جامعي فمافوق	33	% 66
5	**المجموع**	**50**	**%100**

المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	الالتواء	التفلطح
1.75	3.00	0.67	-0.441	0.47

يشير الجدول (3) إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة مستواهم التعليمي جامعي حيث تصل نسبتهم إلى 66% من مجموع أفراد العينة ، ونسبة 34% مستواهم التعليمي متوسط ، بينما لا يوجد من العاملين مستواهم التعليمي أساسي .

وباستخدام مقاييس النزع المركزية والتشتت تبين لنا أن متوسط المؤهلات العلمية لأفراد العينة كانت (1.75) وقيم الوسيط (3.00) وقيم الانحراف المعياري (0.67) وقيم الالتواء(0.441-) وقيم التفلطح (0.47) . كما اتضح قرب قيم المتوسط الحسابي للمستوي التعليمي من قيم الوسيط ، وانخفاض قيم الانحراف المعياري والالتواء والتفلطح مما يدل على جودة بيانات هذا المتغير وخلوها من أخطاء القياس والمعاينة ، وبالتالي. قربها من التوزيع الطبيعي ((الاعتدالي)) مما يعطينا دعماً لإدخال هذا المتغير في تحليلات إحصائية أكثر تطوراً .

جـدول (4) يبين توزيع أفراد العينة حسب المهنة (الوظيفة) .

ت	المهنة	العدد	%
1	مهندس	32	% 64
2	فني	10	% 20
3	إداري	8	% 16
4	**المجموع**	**50**	**100%**

المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	الالتواء	التفلطح
1.619	1.00	0.749	0.763	-0.803

يشير الجدول (4) إلى أن نسبة 64% من مجموع أفراد العينة من المهندسين ، ونسبة 20% فنيين ، ويليها الإداريين حيث تصل نسبتهم الي 16% من مجموع أفراد العينة . و يتضح من خلال استخدام مقاييس النزعة المركزية والتشتت أن متوسط المهن لدي أفراد العينة يصل إلي (1.619) ، أما قيمة الوسيط فكانت (1.00) وقيمة الانحراف المعياري (0.749) وقيمة الالتواء (0.763) وقيمة التفلطح (0.803-) وبما أن قيمة المتوسط الحسابي قريبة من قيمة الوسيط ، وانخفاض قيمة الانحراف المعياري ، ومعامل الالتواء والتفلطح فإن هذه البيانات تقترب

من شكل التوزيع الطبيعي ((الاعتدالي)) مما يدل على جودة بيانات هذا المتغير وعدم وجود أخطاء في المقياس والمعاينة.

جـدول (5) يبين توزيع أفراد العينة حسب مدة الخبرة .

ت	المهنة	العدد	%
1	من 1 ـــــ 5	6	% 12
2	من 6 ـــــ 10	29	% 58
3	من 11 ـــــ 15	7	% 14
4	من 16 ـــــ فما فوق	8	%16
5	**المجموع**	**50**	**%100**

المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	الالتواء	التفلطح
1.85	2.00	0.82	-1.91	-1.74

يشير الجدول (5) إلى أن نسبة 58% من العاملين مدة خبرتهم العملية تتراوح من (6 ـــــ 10) سنة عمل ، بينما نسبة 16% من العاملين مدة خبرتهم العملية تتراوح من (16 ـــــ فما فوق) سنة ، تليها نسبة 14% من العاملين مدة خبرتهم العملية تتراوح من (11 ـــــ 15) سنة عمل فيما لا تزيد نسبة العاملين اللذين مدة خبرتهم العملية ما بين (1 ـــــ 5) سنة عن 12% ، من مجموع أفراد العينة .

وباستخدام مقاييس النزع المركزية والتشتت تبين لنا أن متوسط مدة الخبرة لأفراد العينة كانت (1.85) وقيم الوسيط (2.00) وقيم الانحراف المعياري (0.82) وقيم الالتواء(1.91-) وقيم التفلطح (1.74-) . كما اتضح قرب قيم المتوسط الحسابي من قيم الوسيط ، وانخفاض قيم الانحراف المعياري والالتواء والتفلطح . مما يدل على جودة بيانات هذا المتغير وخلوها من أخطاء القياس والمعاينة ، وبالتالي قربها من التوزيع الطبيعي ((الاعتدالي)) مما يعطينا دعماً لإدخال هذا المتغير في تحليلات إحصائية أكثر تطوراً .

جـدول(6) يبين توزيع أفراد العينة حسب القسم.

ت	القســـــــــــم	العدد	%
1	الصيانة الميكانيكية	20	% 40
3	الصيانة الكهربائية	14	% 28
4	صيانة الآلات الدقيقة	11	% 22
5	صيانة التحكم الالي	5	% 10
6	**المجموع**	**50**	**%100**

المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	الالتواء	التفلطح
2.66	3.00	0.77	-0.44	0.510

يشير الجدول (6) إلى أن الغالبية العظمى من أفراد العينة يعملون بقسم الصيانة الميكانيكية حيث تصل نسبتهم إلى 40% من مجموع أفراد العينة ، ونسبة 28% يعملون في قسم الصيانة الكهربائية ، فيما كانت نسبة 22% يعملون بقسم صيانة الآلات الدقيقة ، بينما لا تزيد نسبة الذين يعملون بقسم صيانة التحكم الالي عن 20% ، من مجموع أفراد العينة .

وباستخدام مقاييس النزع المركزية والتشتت تبين لنا أن متوسط المؤهلات العلمية لأفراد العينة كانت (2.66) وقيم الوسيط (3.00) وقيم الانحراف المعياري (0.77) وقيم الالتواء(0.44-) وقيم التفلطح (0.510) . كما اتضح قرب قيم المتوسط الحسابي للمستوي التعليمي من قيم الوسيط ، وانخفاض قيم الانحراف المعياري والالتواء والتفلطح مما يدل على جودة بيانات هذا المتغير وخلوها من أخطاء القياس والمعاينة ، وبالتالي. قربها من التوزيع الطبيعي ((الاعتدالي)) مما يعطينا دعماً لإدخال هذا المتغير في تحليلات إحصائية أكثر تطوراً .

جدول (7) يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

ت	الحالة الاجتماعية	العدد	%
1	أعزب	33	% 66
2	متزوج	17	% 34
3	**المجموع**	**50**	**%100**

المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	الالتواء	التفلطح
1.492	1.000	0.503	0.033	-2.066

يشير الجدول (7) إلي أن نسبة 66% من مجموع أفراد العينة وضعهم الاجتماعي أعزب ، ونسبة 34 % منهم متزوجون . و يتضح من خلال استخدام مقاييس النزعة المركزية والتشتت أن متوسط المهن لدي أفراد العينة يصل إلي (1.492) ، أما قيمة الوسيط فكانت (1.00) وقيمة الانحراف المعياري (0.503) وقيمة الالتواء (0.033) وقيمة التفلطح (2.066-) وبما أن قيمة المتوسط الحسابي قريبة من قيمة الوسيط ، وانخفاض قيمة الانحراف المعياري ، ومعامل الالتواء والتفلطح فإن هذه البيانات تقترب من شكل التوزيع الطبيعي ((الاعتدالي)) مما يدل على جودة بيانات هذا المتغير وعدم وجود أخطاء في المقياس والمعاينة .

ثانياً : الرضا الوظيفي :-

الجدول رقم (8) يبين توزيع أفراد عينة البحث وفقاً لمستوي الرضاء الوظيفي

ت	الرضا الوظيفي	نعم		لا		المجموع	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%
1	الرضا عن الأداء الوظيفي	50	%100	0	%0	50	%100
2	الرضا عن الإدارة من ناحية توزيع المهام	39	%78	11	%22	50	%100
3	هل تشعر بأنك في المكان الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	37	%74	13	%26	50	%100
4	الرضا عن المشرف المباشر في العمل	38	%76	12	%24	50	%100

ت	الرضا الوظيفي	نعم		لا		المجموع	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%
5	الرضا عن فترات الراحة في العمل	36	%72	14	%28	50	%100
6	الرضا عن ساعات العمل	39	%78	11	%22	50	%100
7	الرضا في الحصول على الترقيات في الوقت المناسب	37	%74	13	%26	50	%100
8	الرضا عن الزيادة الإنتاجية في حال الحصول على الترقيات والحوافز	50	%100	0	%0	50	%100

المتـــوسط الحســـــــابي	الـــــوسيــط
2.26	1.33

من الجدول رقم (8) يتضح أن النسبة الأعلى كانت موجودة في الرضا عن الأداء الوظيفي ، وكذلك الرضا عن الزيادة الإنتاجية في حال الحصول على الترقيات والحوافز حيث كانت نسبتهم 100% لكل منهم بينما كانت نسبة الرضا عن الإدارة من ناحية توزيع المهام ، و الرضا عن ساعات العمل تصل الي 78% لكل منهم , ويليه الرضا العاملين عن المشرف المباشر في العمل وكانت النسبة 76% بينما كانت نسبة العاملين الراضيين عن مكانهم الذي يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية، و الرضا في الحصول على الترقيات في الوقت المناسب تصل الى 74% لكل منهم , ويليه نسبة 72% من العاملين الرضيين عن فترات الراحة في العمل .

و يتضح من خلال استخدام مقاييس النزعة المركزية والتشتت أن متوسط الرضاء الوظيفي يصل إلي (2.26) أما قيمة الوسيط فكانت (1.33) .

ثالثاً : الأداء الوظيفي:-

الجدول رقم (9) يبين توزيع أفراد عينة البحث وفقاً لمستوي الأداء الوظيفي

ت	الأداء الوظيفي	نعم		لا		المجموع	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%
1	هل يمكنك التركيز في أداء عملك بمكان فيه ضغوط	21	%42	29	%58	50	%100
2	هل تظن أن الادارة تهتم بشكاوي العاملين	25	%50	25	%50	50	%100
3	هل أنت مرتاح في عملك	50	%100	10	%0	50	%100
4	إذا منحت مكافأة إضافية هل تحسن من أدائك الوظيفي	35	%70	15	%15	50	%100
5	هل تشعر بأنك في المكان المناسب مع مؤهلك العلمي	22	%44	28	%56	50	%100
6	هل أنت راضي عن ساعات العمل	41	%82	9	%18	50	%100
7	هل أنت راضي عن المشرف المباشر في العمل	49	%98	1	%2	50	%100
8	هل مستوي التنمر والشكوى في العمل مرتفع	19	%38	31	%62	50	%100

المتـــوسط الحســـــــابي	الـــــوسيــط
1.53	1.40

من الجدول رقم (9) يتضح أن النسبة الأعلى كانت للعاملين اللذين هم مرتاحون في عملهم حيث تصل نسبتهم الي 100% بينما كانت نسبة راضيين عن المشرف المباشر في العمل 98% , فيما لا تزيد نسبة الغير راضيين عن المشرف المباشر في العمل عن 02% ويليه نسبة العاملين الراضيين عن ساعات العمل فكانت 82% بينما الذين غير راضيين عن ساعات العمل كانت نسبتهم 18%, ويليه نسبة 70% من العاملين يحسنون من مستوي أدائهم الوظيفي فيما إذا منحت لهم مكافأة إضافية بينما نسبة 15% من العاملين لا يحسنون من مستوي أدائهم الوظيفي فيما إذا منحت لهم مكافأة إضافية, وبعدها تأتي نسبة 62% من العمال اللذين لا يعانون من التنمر والشكوى في العمل وتقابلها نسبة 38% من العاملين اللذين يعانون من التنمر والشكوى في العمل ، ثم نسبة 58% من العاملين لا يمكنهم التركيز أثناء عملهم في مكان به ضغوط بينما 42% يمكنهم التركيز أثناء عملهم في مكان به ضغوط , ومن ثم نسبة 56% من العاملين اللذين لا يشعرون بأنهم في المكان المناسب مع مؤهلتهم العلمية ونسبة 44% من العاملين اللذين يشعرون بأنهم في المكان المناسب مع مؤهلتهم العلمية, ، بينما نسبة 50% تكون متساوية بين العاملين الذين يعتقدون أن الادارة تهتم بمشاكلهم في العمل ، والذين لا يعتقدون أن الادارة تهتم بمشاكلهم في العمل .

و يتضح من خلال استخدام مقاييس النزعة المركزية والتشتت أن متوسط الرضاء الوظيفي يصل إلي (1.53) أما قيمة الوسيط فكانت (1.40).

الجـــدول رقـــم (10) يبين معامـــل الفا كـــرونباخ لقياس درجة ثبات وصدق أسئلة الاستبيان

ت	المجال	عدد الفقرات	قيمة معامـــل الفا كرونباخ	الثبات
1	البيانات الشخصية	07	-0.202-[a]	0.456
2	الرضا الوظيفي	**08**	0.317	0.703
3	الأداء الوظيفي	08	-0.050-[a]	0.536
5	جميع مجالات الاستبيان	23	0.102	0.805

ومـن خـلال تطبيق معامل الفا كرونباخ لقياس درجـة ثبات وصـدق أسئلـة الاستبيـــان حيث كـــانت قيمـة الفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الدراسة تتراوح بين (- 0.050- ، 0.317) ، كذلك كانت قيمة الفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبيان(0.102) بينما كانت قيمة الثبات لكل مجال تتراوح بين (0.456 ، 0.703) وكذلك كانت قيمة الثبات لجميع فقرات الاستبيان (0.805) وبما أن قيمة الفا كرونباخ تعتبر مقبولة للحكم علي ثبات استمارة الاستبيان إذا كانت تساوي (0.6) وكلما زادت قيمة معامل الفا كلما زادت درجة الثبات والصدق من أسئلة الاستبيان . و يعني هذا أن معامل الثبات مرتفع

الجدول رقم (11) يبين اختبارT لقياس الفرضية الأولي الاهتمام بتحقيق محددات الرضا الوظيفي يساهم في زيادة معدلات الأداء لدي العاملين

الاهتمام بتحقيق محددات الرضا الوظيفي يساهم في زيادة معدلات الأداء لدي العاملين	Test Value = 50					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	90% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
	-811.639-	49	0.549	-63.32432-	-63.4560-	-63.1926-
	قيمة اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الفرق في الوسطين	فترة ثقة الاختبار	

يتضح من هذا الجدول أن القيمة التي تم الاختبار بناءً عليها هي 50 وأن قيمة اختبار T لوسط المجتمع هي -811.639- بدرجة حرية مقدارها 49 (أي حجم العينة ناقصاً واحد) و بمستوى دلالة إحصائية (0.549) "وباعتبار أن قانون مستوى دلالة الاختبار الإحصائي يقول أذا كانت قيمة مستوي دلالة الاختبار أصغر من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية نرفض الفرضية الصفرية و أذا كانت قيمة مستوي دلالة الاختبار أكبر من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية نقبل الفرضية الصفرية". لذ فإن قيمة مستوى دلالة الاختبار هي (0.549) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الفرضية الصفرية (0.05) وبالتالي نقبل هذه الفرضية وهي أن الاهتمام بتحقيق محددات الرضا الوظيفي يساهم في زيادة معدلات الأداء لدي العاملين.

الجدول رقم (12) يبين اختبارT لقياس الفرضية الثانية أن الرضا الوظيفي يتأثر باختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين .

	Test Value = 50					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	90% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ن الرضا الوظيفي يتأثر باختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين	-674.667-	49	0.390	-48.24324-	-48.3883-	-48.0982-
	قيمة اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الفرق في الوسطين	فترة ثقة الاختبار	

يتضح من هذا الجدول أن القيمة التي تم الاختبار بناءً عليها هي 50 وأن قيمة اختبار T لوسط المجتمع هي -674.667- بدرجة حرية مقدارها 49 (أي حجم العينة ناقصاً واحد) و بمستوى دلالة إحصائية (0.390) "وباعتبار أن قانون مستوى دلالة الاختبار الإحصائي يقول أذا كانت قيمة مستوي دلالة الاختبار أصغر من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية نرفض الفرضية الصفرية و أذا كانت قيمة مستوي دلالة الاختبار أكبر من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية نقبل الفرضية الصفرية". لذ فإن قيمة مستوى دلالة الاختبار هي (0.390) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الفرضية الصفرية (0.05) وبالتالي نقبل هذه الفرضية وهي أن الرضا الوظيفي يتأثر باختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين .

الجدول رقم (13) يبين اختبارT لقياس الفرضية الثالثة أن الأداء الوظيفي يتأثر مباشرة بمستوي الرضا الوظيفي.

	Test Value = 50					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	90% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أن الأداء الوظيفي يتأثر مباشرة بمستوي الرضا الوظيفي	-783.975-	49	0.441	-48.16216-	-48.2868-	-48.0376-
	قيمة اختبار T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الفرق في الوسطين	فترة ثقة الاختبار	

يتضح من هذا الجدول أن القيمة التي تم الاختبار بناءً عليها هي 50 وأن قيمة اختبار T لوسط المجتمع هي -783.975- بدرجة حرية مقدارها 49 (أي حجم العينة ناقصاً واحد) و بمستوى دلالة إحصائية (0.441) "وباعتبار أن قانون مستوى دلالة الاختبار الإحصائي يقول أذا كانت قيمة مستوي دلالة الاختبار أصغر من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية نرفض الفرضية الصفرية و أذا كانت قيمة مستوي دلالة الاختبار أكبر من مستوى الدلالة الفرضية الصفرية نقبل الفرضية الصفرية". لذ فإن قيمة مستوى دلالة الاختبار هي (0.441) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الفرضية الصفرية (0.05) وبالتالي نقبل هذه الفرضية وهي أن الأداء الوظيفي يتأثر مباشرة بمستوي الرضا الوظيفي .

النتـــــائج:

توصلت الدراسة إلي جملة من النتائج نوجزها فيما يلي :

1- اتضح من خلال الدراسة أن متوسط أعمار أفراد العينة تتراوح من 20 ــ 39 ، ويُعزى هذا الي اعتماد الشركة في توظيف الشباب للعمل بها .

2- اتضح من خلال الدراسة أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهلات علمية و هذا ينعكس في القدرة علي استيعاب متطلبات المهنة .

3- اتضح من خلال هذه الدراسة أن جميع أفراد العينة لديهم خبرة وظيفية وهذا يساهم في تحسين معدلات الأداء الوظيفي لدى العاملين .

4- اتضح من خلال هذه الدراسة أن متوسط ضغوط العمل كان يمثل 2.26 وهذه القيمة تمثل مركز ثقل البيانات أي نقطة الارتكاز التي يحصل عندها توازن البيانات .

5- اتضح من خلال هذه الدراسة أن متوسط الأداء الوظيفي يصل إلي 1.53 .

6- اتضح من خلال استخدام معامل اختبار (T-test) إن الاهتمام بمحددات الرضا الوظيفي في العمل يساهم في زيادة معدلات الأداء للعاملين.

7- اتضح من خلال استخدام معامل اختبار (T-test) إن الأداء الوظيفي يتأثر مباشرتاً بمستوي الرضا الوظيفي .

8- اتضح من خلال استخدام معامل اختبار (T-test) إن الرضا الوظيفي يتأثر بإختلاف المتغيرات الشخصية للعاملين.

التوصيات:

من خلال ما توصلت إليه الدارسة من النتائج فنري من الواجب تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي في شركة مليته للنفط والغاز وهذا ينعكس علي تحسين مستوي الخدمات وجودتها في الشركة .

1 – علي الشركة أن تقوم بإعادة دراسة سياسة توزيع المهام علي العاملين بشكل يتناسب مع مؤهلاتهم العلمية وخبراتهم العملية .

2 – إن لمكان العمل تأثير كبير علي أداء العاملين وبالتالي علي الشركة أن تقوم دائماً بتحديث وتطوير أماكن العمل بحيث يشعر العامل براحة تامة أثناء تأدية مهامه ويمكنه التركيز في أداء عمله.

3 – علي الإدارة العليا أن تهتم بفترات الراحة في العمل لما لها من أهمية كبير في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين .

4 – يجب علي الشركة أن تضع خطة تدريب للعاملين وتقوم بعمل دورات تدريبية بشكل منتظم لهم لما لهذه الدورات من أهمية كبير في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين .

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1- أبن منظور وآخرون، لسان العرب، الطبعة الرابعة، دار صدار، بيروت، المجلد 05 ،2005 .

2- المغربي كمال محمد ، السلوك التنظيمي ، دار الفكر للنشر، الجزائر والتوزيع ، 1995 .

3- المناوي عائشة مصطفى ، سلوك المستهلك، الطبعة الثانية، دار مكتبة عين الشمس، القاهرة ، 1998 .

4- حسن راوية محمد ، إدارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1999.

5- سلطان محمد سعيد ، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004 .

6 - عباس سهيلة محمد ، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، 2006.

7- علي محمد عبد الوهاب ، العنصر الإنساني في إدارة الإنتاج ، مكتبة عين شمس ، القاهرة ، 1984.

8- الأزرق عبد الرحمن ، علم النفس التربوي ، الطبعة الأولى ، دار الفكر اللبناني ، 2000.

ثانياً: الأطروحات والرسائل العلمية

1- ايصولاح زهيه ، دور التسيير الفعال في تحسين أداء الفرد في المؤسسة ،، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر, الجزائر , .2007

2- بن طالب سامية ، ضغوط العمل وتأثيرها علي أداء العاملين في المنظمة ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة بومرداس , الجزائر , 2010 .

3- شنوفي نور الدين، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، جامعة الجزائر، 2005 ، نقلا عن : سالي علي محمد حسن، العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غبر منشورة، جامعة عين الشمس، القاهرة، 2000 .

4- طويل كريمة، الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها علي أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية ، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر ، 2008 .

5- نسفا ري ميلود ، محددات الرضا الوظيفي لدى أستاذة التعليم الثانوي في الجزائر، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع ، جامعة سطيف ، الجزائر.