

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية

فريق البحث

مها جميل علقم

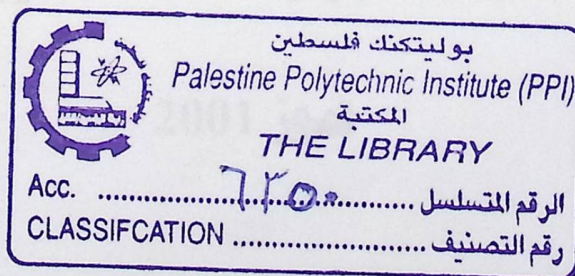
زينات "محمد غازي" الزير

إشراف

أ. لينة المحتسب

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات  
جامعة بوليتكنك فلسطين

تموز 2001



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

# العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية

فريق البحث

مها جميل علقم

زينات "محمد غازي" الزير

إشراف

أ. لينة المحتسب

قدم هذا البحث إلى كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك  
فلسطين كأحد متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس / تخصص نظم  
المعلومات

كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات

جامعة بوليتكنك فلسطين

تموز 2001

# الهدايا

إلى نبع الحناز أمي  
إلى بحر العطاء... أبي  
إلى أعلى هدية من السماء... أختي  
إلى نبع العلم والعطاء... مشرفتي  
إلى الذين لا يغيبون ولو للحظة عني... أقربائي  
إلى رمز المحبة والإخلاص... أصدقائي  
إلى الذين وهبوا أرواحهم وحریتهم لله... ليهبوا لنا الحياة... للشهداء الأبرار  
إلى النور الساطع وسط الظلام... إلى من هم خلف جدران السجون  
إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع

زينات

# التهنئة

إلى رمز التقاني والإخلاص... نبع المحبة والحنان... أمي وأبي

إلى من وقف بجانبني وساندني..... زوجي العزيز

إلى قرّة عيني وفلذة كبدي التي تمشي على الأرض... ابني محمد

إلى الشموع التي تذوب لتسير لنا الطريق... أساتذتنا الكرام

إلى من رووا بدمائهم الطاهرة أرض فلسطين... شهدائنا الأبرار

مها

# شكر وتقدير

تقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأساتذة الفاضلة والمشرفة القديرة  
لينة المحتسب لما قدمته لنا من نصح وإرشاد طيلة فترة إعدادنا لهذا البحث كما وتقدم  
بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ غسان شاهين، والدكتور محمود الصاحب،  
والدكتور مروان جلعود، والأستاذ محمد حسونة، والأستاذ سهيل سلطان،  
والأستاذ فيصل خمائسه وكافة أعضاء الهيئة التدريسية في دائرة العلوم الإدارية ونظم  
المعلومات لأنهم خير من اكتسب العلم وعلمه.

كما وتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كافة العاملين في البنوك  
التجارية المحلية في مدينة الخليل لتعاونهم معنا في إتمام هذه الدراسة ونخص بالذكر  
السيد عماد عبد الباسط، والسيد مضحي جويحاز من بنك القاهرة  
عمان.

فجزاكم الله عنا كل الخير.

زينات ومها

## قائمة المحتويات

I	الإهداء	◆
III	الشكر والتقدير	◆
IV	قائمة المحتويات	◆
VIII	قائمة الجداول	◆
IX	قائمة الأشكال	◆
X	قائمة المصطلحات الإجرائية	◆

## الفصول

### الفصل الأول: "الإطار العام للبحث"

١	المقدمة	◆
٢	مشكلة البحث	◆

٢	..... أهداف البحث
٣	..... أهمية البحث
٤	..... فرضيات البحث
٥	..... أبعاد البحث ومحدداته
٥	..... الهيكل التنظيمي للبحث

## الفصل الثاني: "الرضا الوظيفي"

٧	..... مقدمة
٧	..... نشأة البنوك وتطورها
٨	..... البنوك التجارية
٨	..... وظائف البنوك التجارية
١٠	..... مفهوم الرضا الوظيفي
١١	..... أهمية الرضا الوظيفي
١٢	..... محددات الرضا الوظيفي
١٤	..... قياس الرضا الوظيفي
١٦	..... العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
١٦	..... المسببات التنظيمية للرضا
٢٣	..... المسببات الشخصية للرضا
٢٤	..... علاقة الرضا الوظيفي بالأداء والغياب ودوران العمل
٢٦	..... الدراسات السابقة

٣٠	.....	◆ مقدمة لنظم المعلومات
٣١	.....	◆ مفهوم نظم المعلومات
٣١	.....	◆ القطاعات البنائية لنظم المعلومات
٣٣	.....	◆ خصائص ومميزات نظم المعلومات
٣٤	.....	◆ أهداف نظم المعلومات
٣٤	.....	◆ فوائد نظم المعلومات
٣٥	.....	◆ أنواع نظم المعلومات
٣٨	.....	◆ دور نظم المعلومات في الحصول على الرضا الوظيفي

## الفصل الثالث: "منهجية البحث"

٤٢	.....	◆ منهجية البحث
٤٢	.....	◆ مجتمع البحث
٤٣	.....	◆ عينة البحث
٤٣	.....	◆ أدوات البحث



## الفصل الرابع: "تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها"

◆ عرض النتائج وتحليلها ..... ٤٦

## الفصل الخامس: "الاستنتاجات والتوصيات"

◆ الاستنتاجات ..... ٧٩

◆ التوصيات ..... ٨٢

◆ المراجع

◆ الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
(١)	الوظيفة لأفراد مجتمع الدراسة	٤٧
(٢)	الجنس لأفراد مجتمع الدراسة	٤٨
(٣)	العمر لأفراد مجتمع الدراسة	٤٩
(٤)	المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة	٥٠
(٥)	سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة	٥١
(٦)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو الحوافز	٥٣
(٧)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو زملاء العمل	٥٦
(٨)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو العمل نفسه	٥٩
(٩)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو التدريب	٦٣
(١٠)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو الخدمات المساندة	٦٦
(١١)	التكرار والنسب المئوية لأهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين	٧٠
(١٢)	التكرار والنسب المئوية لنوع العلاقة بين الرضا والأداء والغياب ودوران العمل	٧٤
(١٣)	دور نظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي	٧٧

## قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
(١)	الوظيفة لأفراد مجتمع الدراسة	٤٧
(٢)	الجنس لأفراد مجتمع الدراسة	٤٨
(٣)	العمر لأفراد مجتمع الدراسة	٤٩
(٤)	المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة	٥٠
(٥)	سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة	٥١
(٦)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو الحوافز	٥٣
(٧)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو زملاء العمل	٥٦
(٨)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو العمل نفسه	٥٩
(٩)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو التدريب	٦٣
(١٠)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو الخدمات المساندة	٦٦
(١١)	التكرار والنسب المئوية لأهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين	٧٠
(١٢)	التكرار والنسب المئوية لنوع العلاقة بين الرضا والأداء والغياب ودوران العمل	٧٤
(١٣)	دور نظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي	٧٧

## قائمة المحتلحات الإحرا

# قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
(١)	الجنس لأفراد مجتمع الدراسة	٤٨
(٢)	العمر لأفراد مجتمع الدراسة	٤٩
(٣)	المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة	٥٠
(٤)	سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة	٥١
(٥)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو الحوافز	٥٦
(٦)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو زملاء العمل	٥٨
(٧)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو العمل نفسه	٦٢
(٨)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو التدريب	٦٦
(٩)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو الخدمات المساندة	٦٨
(١٠)	درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين نحو الحوافز، وزملاء العمل، والعمل نفسه، والتدريب، والخدمات المساندة	٦٩
(١١)	ترتيب العوامل حسب أهميتها للعاملين في البنوك التجارية المحلية وتأثيرها على الرضا الوظيفي	٧٣
(١٢)	التكرار والنسب المئوية لنوع العلاقة بين الرضا والأداء والغياب ودوران العمل	٧٦
(١٣)	دور نظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي	٧٨

## قائمة المصطلحات الإجرائية

- **الرضا الوظيفي:** هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه، والعوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة.
- **الحوافز:** الإمكانيات المتاحة التي توفرها البيئة المحيطة بالفرد والتي يمكن الحصول عليها واستخدامها لتحريك دوافعه نحو سلوك معين، وبالتالي إشباع رغباته أو حاجاته أو توقعاته (العديلي، ١٩٩٥، ص ١٥١).
- **التدريب:** نشاط يهدف إلى إحداث تغييرات في الأفراد من ناحية المعلومات، والخبرات، والمهارات، ومعدلات الأداء، وطرق العمل، والسلوك، والاتجاهات، بشكل يجعل الفرد قادراً على القيام بالعمل بكفاءة (حافظ وآخرون، ١٩٩٩، ص ١٢١).
- **الخدمات المساندة:** هي عبارة عن الإمكانيات التي توفرها المؤسسة لراحة العاملين ولمساعدتهم على القيام بالعمل من الإضاءة الجيدة، والتكييف الجيد، والأثاث والمكاتب المريحة، والتهوية الصحية، والآلات والمعدات الصالحة والمتطورة، والنظافة العامة ... الخ.
- **الأداء:** هو ما يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد من أعمال وأنشطة وهو نتيجة لجهد قام ببذله الفرد أو مجموعة من الأفراد لإنجاز عمل من الأعمال (القدس المفتوحة، ١٩٩٢، ص ٣٠٨).
- **الغياب:** فشل تواجد الموظفين في أماكن عملهم في الوقت الذي يجب عليهم التواجد فيه (سالم و بدير، ١٩٩٠، ص ٥٠).
- **دوران العمل:** معدل ترك العامل أو الموظف العمل في المؤسسة خلال فترة من الزمن (Vanfleet, ١٩٩١, P٤٧٨).
- **المعلومات:** مجموعة من الحقائق تنظم بطريقة معينة وبذلك تصبح ذات معنى وقيمة بعد معالجتها وإخراجها من النظام المعلوماتي (Stair, ١٩٩٦, P١٥).

- نظم المعلومات: عبارة عن مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات المرتبطة مع بعضها البعض لتقديم معلومات مفيدة للمنظمة أو المؤسسة (Stair , ١٩٩٦ , P١٦).
- التكنولوجيا: عبارة عن مجموعة من العمليات (التقنيات) تستخدمها المنظمة لتحويل المواد الخام والمدخلات إلى مخرجات مناسبة (Vanfeelt , ١٩٩١ , P٤٧٨) .
- البنك: هو مؤسسة مالية تعمل كوسيط بين الودائع التي تبحث عن الاستثمار وبين الاستثمار الذي يبحث عن الأموال اللازمة عن طريق الاقتراض والتسهيلات الائتمانية (الجعبري والتميمي، ٢٠٠١، ص٩).
- البنوك التجارية المحلية: هي البنوك التجارية العاملة في مدينة الخليل سواء كانت فلسطينية أو غير فلسطينية (الجعبري والتميمي، ٢٠٠١، ص٩).
- العاملين: كافة الموظفين في البنوك التجارية المحلية من مديري الدوائر، ورؤساء الأقسام، والسكرتارية... الخ (الجعبري والتميمي، ٢٠٠١، ص ١٠).
- مجتمع الدراسة: هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونوا موضوع مشكلة البحث (صلاح وعابدين، ٢٠٠٠، ص٢٣).
- عينة الدراسة: هي جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلف، وتضم عدداً من الأفراد من المجتمع الأصلي (الجعبري والتميمي، ٢٠٠١، ص ٢).
- الوظيفة: عبارة عن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات والتخصصات والسلطات التي يعهد بها الموظف، ويحددها قانون أو نظام أو تعليمات الجهة الموظفة (الخضراء، ١٩٩٥، ص٣٦٤).
- العمر: متغير يأخذ أربع مستويات من ٢٠-٢٩، ومن ٣٠-٣٩، ومن ٤٠-٤٩، و ٥٠ فما فوق.
- الجنس: متغير يأخذ مستويين ذكر وأنثى.
- المؤهل العلمي: : متغير يأخذ خمس مستويات دكتوراه، وماجستير، وبكالوريوس، ودبلوم، التوجيهي.

• الخبرة: متغير يأخذ أربع مستويات أقل من سنة، ومن ١-٥ سنوات، ومن ٦-١٠ سنوات، أكثر من

١٠ سنوات.

الخط الأول  
الخط الثاني  
الخط الثالث  
الخط الرابع

الخط الخامس  
الخط السادس

# الفصل الأول المقدمة

مقدمة

مشكلة البحث

أهداف البحث

## الإطار العام للبحث

أهمية البحث

فرضيات البحث

أبعاد البحث ومحدداته

هيكلية البحث



# الفصل الأول

## ” الإطار العام للبحث ”

- ◆ مقدمة
- ◆ مشكلة البحث
- ◆ أهداف البحث
- ◆ أهمية البحث
- ◆ فرضيات البحث
- ◆ أبعاد البحث ومحدداته
- ◆ هيكلية البحث

## المقدمة

إن تحقيق النمو والتقدم والازدهار على كافة الأصعدة لا يتم فقط عن طريق زيادة عدد المنظمات، وتوسيع حجمها، وزيادة عدد العاملين فيها، وإنما هناك طريقاً آخر مكملاً لهذا الطريق ألا وهو رفع مستوى الكفاءة بواسطة الاستثمار الجيد لعوامل الإنتاج المتوفرة وبأساليب رشيدة ولعل أهم هذه العوامل ما يعرف بالعوامل البشرية باعتبارها الأداة والوسيلة لنجاح أي منظمة وتحقيق أهدافها، ولهذا زاد الاهتمام باتجاهات العاملين النفسية، وأصبحت مثار واهتمام الكتاب والباحثين ومن أهم هذه الاتجاهات ما يعرف بالرضا الوظيفي .

يتناول الرضا الوظيفي مشاعر الإنسان سواء كان مديراً، أو موظفاً إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، ويسهم في تحسين صحة العاملين النفسية، والجسمية، ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها، وبالتالي ينعكس إيجاباً على عملهم، وعلى زبائنهم، حيث يبذلون روح المواطنة الاجتماعية من مساعدة زملائهم، ومساعدة العملاء والتعاون معهم.

كما لوحظ أن الشركات التي اهتمت بموضوع رضا العاملين قد كتبت لمعظمها النجاح في أمرين مهمين الأول يتمثل في أن العمر الزمني قد امتد وطال لهذه الشركات، والثاني يتمثل في زيادة أرباح هذه الشركات نظراً لارتفاع إنتاجية موظفيها وزيادة ولائهم وانتمائهم لها، مما أدى إلى زيادة الحرص على نوعية العمل وجودته الأمر الذي أدى إلى استقطاب العملاء وأصحاب رؤوس الأموال الذين هم عماد الاقتصاد في أي بلد.

ومن خلال هذا البحث سيتم التعرف على مدى رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز، وزملاء العمل، والعمل نفسه، والتدريب، والخدمات المساندة، والتعرف على أهم العوامل المؤثرة على اتجاهاتهم، بالإضافة إلى التعرف على علاقة الرضا الوظيفي مع كل من الأداء، والغياب، ودوران العمل، وأيضاً التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية في المساهمة في الحصول على الرضا الوظيفي.

### مشكلة البحث:

يسعى فريق البحث من خلال هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية :

١. ما مدى رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز ؟
٢. ما مدى رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو زملاء العمل ؟
٣. ما مدى رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه ؟
٤. ما مدى رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب؟
٥. ما مدى رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة؟
٦. ما هي أهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية؟
٧. ما هي العلاقة بين الرضا الوظيفي و كلاً من الأداء، و الغياب، و دوران العمل ؟
٨. هل تساهم نظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية؟

### أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة بشكل أساسي إلى:-

١. إلقاء الضوء على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية و بشكل خاص الحوافز، و زملاء العمل، و العمل نفسه، و التدريب، و الخدمات المساندة.
٢. إلقاء الضوء على أهم العوامل التي تؤدي إلي زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية .
٣. محاولة معرفة علاقة الرضا الوظيفي بالأداء، و الغياب، و دوران العمل .

٤. محاولة معرفة إذا كان هناك دور يلعبه نظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي في البنوك التجارية المحلية .
٥. مساعدة فريق البحث في إكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في نظم المعلومات .

### أهمية البحث:

#### • ترجع أهمية البحث بالنسبة لمجتمع الدراسة إلى النقاط التالية:-

١. تزويد المدراء والمؤسسات بالأراء والأفكار والتي من الممكن أن تؤثر على مدى رضا الموظفين داخل البنوك التجارية المحلية.
٢. عرض دور نظم المعلومات وأهميته في إدارة البنوك وما يحدثه من تطورات في أغلب مجالات الإدارة والتكنولوجيا الحديثة .

#### • ترجع أهمية البحث بالنسبة للجامعة إلى النقاط التالية :-

١. فتح المجال أمام طلبة الجامعة للبحث في فروع أو مجال آخر في هذا الموضوع.
٢. إثراء مكتبة الجامعة ببحث قيم حول هذا الموضوع من أجل استفادت الطلبة منه وخاصة طلبة نظم المعلومات والإدارة المعاصرة .

#### • أما أهميته بالنسبة للباحثين :-

١. يعمل على زيادة المعرفة الإدارية لدى فريق البحث.
٢. تهيئة الفريق للخروج للواقع العملي، وذلك بسبب الاستفادة من اللقاءات مع الموظفين خلال توزيع الاستبيانات، بالإضافة إلى التعرف على جو العمل الفعلي.

فرضيات البحث :

اقترح فريق البحث عدة فرضيات من اجل التوصل إلى قبول أو رفض هذه الفرضيات من

خلال هذا البحث :

١. هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز.
٢. هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو زملاء العمل.
٣. هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه.
٤. هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب .
٥. هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة.
٦. تعتبر الحوافز من أهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية.
٧. هناك علاقة بين الرضا الوظيفي و الأداء، و الغياب، ودوران العمل .
٨. ليس هناك دور لنظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المحلية.

## أبعاد البحث ومحدداته:

### • تتلخص أبعاد البحث بالنقاط التالية:-

- قام فريق البحث بالعمل على موضوع البحث (الرضا الوظيفي) في نهاية شهر شباط (٢٤/٢/٢٠٠١) وسيتم تسليمه في بداية شهر تموز الموافق (٣/٧/٢٠٠١).
- يشمل البحث البنوك التجارية العاملة في مدينة الخليل كمجتمع دراسي أجريت عليه عملية البحث والدراسة.

### • أما صعوبات البحث فتتلخص بالنقاط التالية:-

- ضيق الوقت المتاح.
- نقص المراجع الكافية والشاملة لهذا الموضوع.
- الظروف السياسية التي يمر بها فريق البحث (من حصار ومنع التجوال) أثرت على عملية البحث وجمع البيانات، بالإضافة إلى صعوبة الوصول إلى المشرف.
- صعوبة تعاون البنوك في ملء الاستبانة وذلك بعذر كثرة عدد الاستبانات التي وصلت إليهم من باحثين آخرين .

## هيكلية البحث:

يحتوي البحث على خمس فصول وهي:-

الفصل الأول ( الإطار العام للبحث) :- ويتضمن المقدمة، ومشكلة البحث، والهدف من إجراء البحث، وأهمية البحث، وفرضيات البحث، وأبعاد البحث ومحدداته، وهيكلية البحث.

الفصل الثاني ( مفهوم الرضا الوظيفي ) :- ويتضمن مقدمة الفصل، ونشأة البنوك وتطورها، ومفهوم الرضا الوظيفي، وأهميته، ومحدداته، وكيفية قياسه، والعوامل المؤثرة عليه، وعلاقته بالأداء، والغياب، ودوران العمل، والدراسات السابقة، و دور نظم المعلومات في الحصول على الرضا الوظيفي.

الفصل الثالث ( منهجية البحث ) :- ويتضمن منهجية البحث، و مجتمع البحث، و عينة البحث، وأدوات البحث .

الفصل الرابع ( تفرغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها ) :- ويتضمن هذا الفصل البيانات التي تم البحث فيها بالإضافة إلى تفرغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها .

الفصل الخامس ( الاستنتاجات والتوصيات ) :- ويتضمن الاستنتاجات، و التوصيات.

# الفصل الثاني

نشأة البنوك

مفهوم الرضا الوظيفي

أهمية الرضا الوظيفي

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

علائق الرضا الوظيفي مع أداء، والغياب،

ودوران العمل

الدراسات السابقة

دور نظم المعلومات في الحصول على

الرضا الوظيفي



# الفصل الثاني

## ” الرضا الوظيفي ”

- ◆ مقدمة
- ◆ نشأة البنوك
- ◆ مفهوم الرضا الوظيفي
- ◆ أهمية الرضا الوظيفي
- ◆ العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
- ◆ علاقة الرضا الوظيفي مع الأداء، والغياب، ودوران العمل
- ◆ الدراسات السابقة
- ◆ دور نظم المعلومات في الحصول على الرضا الوظيفي

مقدمة:

لقد حظى موضوع الرضا الوظيفي بأهمية كبيرة من قبل الباحثين والمختصين في كافة الحقول، فلا تكاد تجد كتاباً في الإدارة أو السلوك التنظيمي أو علم النفس التنظيمي أو الصناعي يخلو من فصل أو فصول عن هذا الموضوع، حيث يتوقف نجاح أي منظمة بشكل كبير على العنصر البشري وعلى مدى فاعليتهم في أدائهم لأعمالهم، وتتوقف هذه الفاعلية بدورها على أهم شيء وهو الحرص على أرواح العاملين مما يضمن حماسهم وتعاونهم وزيادة إنتاجيتهم ورفع روحهم المعنوية.

و سيتم خلال هذا الفصل إلقاء الضوء على نشأة و تطور البنوك التجارية، و أهم الوظائف التي تقوم بها لما لها من أهمية في الاقتصاد القومي، إضافة إلى التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي، و أهميته، ومحدداته، وكيفية قياسه، والعوامل المؤثرة عليه، وعلاقته بالأداء، والغياب، ودوران العمل، بالإضافة إلى استطلاع لبعض الدراسات السابقة، والتعرف على دور نظم المعلومات في الحصول على الرضا الوظيفي.

### نشأة البنوك و تطورها:

لا شك أن البنوك كانت محصلة لظروف و متطلبات اقتضتها التطورات الاقتصادية على مر السنين ولعل الصيرفة ورجال الصاغة في أوروبا وإيطاليا بالذات هم أول من طرخوا هذا الباب، فقد كان التجار ورجال الأعمال يودعون ودائعهم لدى هؤلاء الصاغة بقصد تأمينها والحفاظ عليها، مقابل إيصالات يحررها الصيرفة، وقد توسعت أعمال الصاغة فقاموا بتقديم القروض للملوك، والنبلاء، والأمراء، وكذلك للأفراد مقابل فائدة يتقاضونها، وبالتدريج بدأ العمل المصرفي ينتقل من الأفراد إلى المشروعات المساهمة .

وقد تعددت العمليات التي تقوم بها هذه البنوك و سمي كل منها باسم خاص يدل على ما يمارسه من نشاط مالي و مصرفي. وإلى جانب الأعمال التقليدية للبنوك أصبحت تمارس أنشطة أخرى للمساهمة في دعم اقتصاد دولها ومنحت المرونة الكافية للتحرك في الداخل والخارج، فأسهمت بذلك في دعم الصناعة، والزراعة، والتجارة، كما أمدت العالم بخدماتها الفنية في مجال التجارة الدولية، وفي المجالات الأخرى مثل تمويل مشروعات الإسكان والإعمار، وتنشيط وسائل الادخار، ونشر الوعي الادخاري والمصرفي بين الناس، وبذلك أصبحت البنوك تلعب دورا في بناء الاقتصاد القومي ( عين شمس، ١٩٩٩، ص ١٣٢).

### البنوك التجارية :

البنوك التجارية هي عبارة عن مؤسسات تجارية تهدف إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل نفقة ممكنة، وذلك من خلال تقديمها للخدمات المصرفية او خلقها نقود الودائع " خلق الائتمان"، وبذلك يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها : " كل منشأة تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع المختلفة، وفتح الاعتمادات، ومنح القروض وغيرها من الأعمال المصرفية ". وباختصار تقوم البنوك التجارية بكافة العمليات التجارية التي ترتبط بتأدية النقود لوظائفها، وتتحقق هذه الخدمات بعدة عمليات من خلالها يترتب للبنك حقوق تمثل أصوله، أو يترتب عليها ديون تعتبر خصوما عليه ( عين شمس، ١٩٩٩، ص ١٣٤).

### وظائف البنوك التجارية:

هناك عدة وظائف أساسية للبنوك التجارية هي :

١. قبول الودائع: تقبل المصارف التجارية الودائع التالية:( عين شمس، ١٩٩٩، ص ١٣٦ )

أ. ودائع تحت الطلب (الحسابات الجارية): وهي الودائع التي يمكن أن يسحبها المودعين

في أي وقت و لا يدفع لها فائدة.

الرضا الوظيفي

ب. الودائع لأجل: و هي الودائع التي لا يمكن أن يسحبها المودعين إلا بعد انقضاء مدة معينة يتفق عليها البنك و يدفع البنك لها فائدة.

ج. ودائع الادخار : وتتمثل في ودائع التوفير لصغار المدخرين و يمكن سحب هذه الودائع.

٢. منح القروض: تقدم البنوك القروض لعملائها ومن أهم أشكال القروض ( السحب على المكشوف، و القروض المباشرة، وخصم الأوراق المالية....الخ) .

٣. منح الاعتمادات المستندية: يعتبر الاعتماد المستندي بمثابة تعهد صادر من البنك بناء على طلب العميل لصالح شخص آخر (المستفيد) يلتزم البنك بمقتضاه بدفع أو قبول كمبيالات مسحوبة عليه من هذا المستفيد وذلك بشروط معينة واردة في هذا التعهد .

٤. خدمات مصرفية أخرى: يقوم المصرف بتقديم خدمات مصرفية أخرى مثل خطابات الضمان، وبيع وشراء العملات الأجنبية .

٥. خلق الائتمان و حدوده (خلق الودائع) : حيث يقوم المصرف التجاري بمنح ائتمان يتجاوز حجم الودائع التي يحتفظ بها البنك. وتتمثل أهمية الائتمان في زيادة الإنتاج من خلال المساهمة في إنشاء مشروعات زراعية، وتجارية، وزيادة الاستهلاك من خلال تسهيل بيع وشراء السلع المعمرة، وتوزيع الموارد المالية على مختلف الأنشطة الاقتصادية وذلك حتى يحقق الاقتصاد القومي نمواً متوازناً، هذا بالإضافة الى تشغيل الموارد العاطلة من خلال الاقتراض قصير الأجل وأيضاً تسهيل عمليات التبادل التجاري والمتمثلة في الصادرات والواردات .

## مفهوم الرضا الوظيفي:

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي كنتيجة لتعدد النظريات والآراء في مسباته وفي نتائجه، وسيتم

التعرف على بعض هذه التعريفات:

عرف الرضا الوظيفي على انه " اتجاه عام نحو عمل معين بحيث يمثل الفرق بين ما يحصل عليه

الموظف من مكافئات وبين ما يتوقع أن يحصل عليه " ( Robbins, 1996, P25 ). وهناك من عرفه

على أنه " أكثر من اتجاه او حالة داخلية يمكن أن ترتبط بشعور الشخص بالإنجاز سواء كان كميا او

نوعيا" ( Mullins , 1996, p 520 )، وعرفه محمد قبلان بأنه " التفاعل بين الفرد وبيئته العملية "

( قبلان، 1991، ص 107 )، أما ديفز فقد عرف الرضا الوظيفي على أنه " مجموعة من المشاعر

الإيجابية او السلبية يعبر فيها العاملون عن أعمالهم " ( الخضراء، 1995، ص 243 )، وعرفه هينمنتال

بأنه " عبارة عن مشاعر العاملين اتجاه وظائفهم حيث تتولد هذه المشاعر عن إدراكهم لما تقدمه لهم هذه

الوظائف، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه منها (الخضراء، 1995، ص 293 )، وعرفه ناصيف عبد الخالق

بأنه " مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمده الموظف من وظيفته وجماعة العمل الذي

يعمل معها ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم وكذلك المؤسسة والبيئة التي يعمل فيها وبالنمط التكويني

لشخصيته " (الخضراء، 1995، ص 293 )، وعرفه الموبلي على انه " الاختلاف بين ما يقدره الفرد وما

يقدره الواقع " ( موبلي، 1982، ص 125 )، أما طارق سالم فقد عرفه على انه " قياس ومعرفة مدى قبول

العاملين في مؤسسة ما عن أوضاعهم المادية والمهنية " ( سالم وبدير، 1991، ص 48 ). ويرى فروم

أن الرضا الوظيفي هو " المدى الذي توفره معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيمة إيجابية أي أن عبارة

الرضا ترادف التكافؤ " (العديلي، 1995، ص 189 ). ويرى هوبك أن الرضا الوظيفي يعني " مجموعة

من الاهتمامات بالظروف النفسية، والمادية، والبيئية التي تحمل المرء على القول بصوت : انني راض عن

الرضا الوظيفي

وظيفتي " (العديلي، ١٩٩٥، ص ١٨٩)، ويعرف لوك الرضا الوظيفي " بأنه حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سلبية ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية " (حريم، ١٩٩٧، ص ١٠٥).

ونستطيع من خلال التعريفات السابقة للرضا الوظيفي التوصل إلى التعريف التالي : " هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه (محتوى الوظيفة)، والعوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة " .

أهمية الرضا الوظيفي :-

ترجع أهمية الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات إلى الأسباب التالية :

١. يؤدي إلى تكوين الانتماء إلى المنظمة حيث يشعر الفرد بأنه عضو أساسي في تكوين المنظمة، فيزيد التزام العاملين بمؤسساتهم ووفائهم لتعهداتهم نحوها، وارتباطهم بعملها (ماهر، ١٩٩٧، ص ٢٤٥).
٢. يسهم في تحسين صحة العاملين النفسية، والجسمية، ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها (الخضراء، ١٩٩٥، ص ١٨٩).
٣. يتناول مشاعر الإنسان سواء كان مديراً، أو موظفاً، أو عاملاً صغيراً إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به (العديلي، ١٩٩٥، ص ١٨٩).
٤. يؤدي إلى تطوير أنماط سلوكية مثل التعاون، وتقوية العلاقات الاجتماعية في التنظيم، والرغبة في الحفاظ على موارد المنظمة، والقدرة على تحمل المصاعب المؤقتة في المنظمة بدون شكوى (ماهر، ١٩٩٧، ص ٢٤٥).
٥. يعمل على خفض نسبة الغياب، و دوران العمل وهذا يؤدي إلى رفع إنتاجية العامل او الموظف (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٤٤).

٦. يساعد توفير الرضا الوظيفي في المؤسسات الى وجود مناخ تنظيمي صحي (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٤٤).
٧. يساعد الادارة والمديرين والمشرفين على تصميم بيئة عمل مناسبة ونظام حوافز فعال (العديلي، ١٩٩٣، ص ١١٠).
٨. يساعد على حفظ الموظفين والابقاء عليهم في مجال العمل، وزيادة فعاليتهم وأدائهم الوظيفي بكونهم من أهم الموارد التي تملكها منظمات العمل (العديلي، ١٩٩٣، ص ١١٠).
٩. يتعلم الموظفون الذين هم راضون عن عملهم الواجبات الجديدة بسرعة (حريم، ١٩٩٧، ص ١٠٦).
١٠. نسبة الحوادث والتظلمات والشكاوي تكون أقل (حريم، ١٩٩٧، ص ١٠٧).
١١. الموظفون الذين هم راضون في عملهم يبدون روح المواطنة الاجتماعية مثل مساعدة زملائهم، ومساعدة العملاء والتعاون معهم (حريم، ١٩٩٧، ص ١٠٧).
١٢. زيادة أرباح الشركات نظراً لأرتفاع انتاجية موظفيها وتعزيز الولاء والانتماء لهذه الشركات مما أدى الى زيادة الحرص على نوعية العمل وجودته مما استقطب الكثير من العملاء، وهذا بدوره أدى الى زيادة المبيعات والارباح كنتيجة (سالم وبدير، ١٩٩١، ص ٥٠).

### محددات الرضا الوظيفي:-

هناك مجموعة من النظريات وضعت لتحديد رضا العاملين أو عدم رضاهم منها:

#### ١. نظرية الإشباع Full Fillment Theory :

تنص هذه النظرية على وجود علاقة بين حاجات الفرد من جهة ومدى رضاه من جهة أخرى، فكلما نجح العمل في تلبية حاجات العاملين زاد رضاهم عن العمل والعكس صحيح، فإذا فشل العمل في تلبية حاجات العاملين أدى ذلك الى عدم رضاهم عن العمل (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٥).

ولقد تعرضت هذه النظرية للانتقاد وذلك لكون الحاجات الفسيولوجية للإنسان دائما ملحة وتحتاج الى إشباع، وليس هناك معيار واضح لقياس درجة الإشباع لكل مرتبة من هذه الحاجات (القبلان، ١٩٩١، ص ص ١٠٤-١٠٥).

### ٢. نظرية المكافأة Rewards Theory :

تنص هذه النظرية أن الرضا الوظيفي انما يحدث نتيجة لما يتسلمه الفرد من مكافآت، وأن مقدار المكافأة وتوقيتها يؤثران على مستوى الرضا. إن نظرية المكافأة تؤكد على دور القيم في تحديد الرضا، لأن قيم الشخص تحدد ما إذا كان عمل معين قام به يستحق المكافأة أم لا، ومقدار هذه المكافأة وعندما يعاقب العاملون فانهم يشعرون بعدم الرضا (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٦).

### ٣. نظرية التوقع Expectancy theory :

تفترض هذه النظرية بأن الرضا الوظيفي ينتج عن المقارنة بين ما هو كائن و ما يتوقع أن يكون، وتؤكد هذه النظرية على أهمية فهم توقعات العاملين عندما يراد التعرف على مقدار رضاهم الوظيفي (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٦).

### ٤. نظرية العدالة (المقارنة) Equity Theory :

تركز هذه النظرية على المقارنة النسبية بين مدخلات ومخرجات الفرد، مع مدخلات ومخرجات فرد آخر، بمعنى أن الفرد يقارن نفسه بمجموعة تقوم بنفس العمل (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٦).



قياس الرضا الوظيفي:

لقد أصبحت عملية قياس الرضا الوظيفي تهم كلا من علماء السلوك والمديرين وأصبح هناك دراسة للقرارات الإدارية لمعرفة مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي، وعليه فقد كان تطوير قياس الرضا الوظيفي هدفا رئيسيا لبحوث العلوم السلوكية والادارية. وأما فيما يتعلق بطرق قياس الرضا الوظيفي فهي: (شاويش، ١٩٩٠، ص ١١٥)

أولاً: المقابلات:- وتعتبر وسيلة من وسائل الحصول على المعلومات، وقد تكون المقابلات رسمية أو غير رسمية، ومخطط لها أو غير مخطط لها وهي أكثر فعالية في معرفة الرضا عن العاملين وخاصة إذا كان حجم المؤسسة صغيراً، لكن يؤخذ على هذه الطريقة أنها تستغرق وقتاً كبيراً .

ثانياً: الملاحظة:- حيث يقوم الباحث بالملاحظة للحصول على المعلومات عن سلوك الموظف والذي بدوره يدل على درجة رضاه عن عمله، ومن عيوب هذه الطريقة أنها تستغرق وقتاً كبيراً.

ثالثاً: البيانات الثانوية المتاحة:- إذ ينبغي إستنتاج درجة الرضا من واقع البيانات الثانوية المتاحة بالمؤسسة وذلك مثل معدلات الغياب، وحجم شكاوي العاملين، ومعدل دوران العاملين عدد الحوادث أثناء التشغيل، ونسبة الإنتاج التالف أو المعيب، ومستوى إنتاجية العامل، حيث أنه بمثل هذه المؤشرات يمكن الحكم إلى حد ما على درجة رضا العاملين .

رابعاً: الأستبانة(الأستقصاء):- ويتم فيها إستخدام قائمة الأسئلة وهذه القائمة تحتوي على أسئلة عن عوامل مثل طبيعة أو نوع العمل، وساعات العمل، وظروف العمل، والترقية،... الخ، وهناك أنواع من الأستبانات

منها : (Ludlow & Panton , ١٩٩٢ , P ٩٧- ٩٨).

١. الاستبانة المغلقة: - وهي التي تطلب من المبحوث اختيار الاجابة الصحيحة التي تنطبق على الوضع أو الحالة، مثل: نعم، ولا، وميزة هذا الاستبيان سهولة وسرعة الاجابة عليه.
٢. الاستبانة المفتوحة: وهي التي تترك للمبحوث حرية التعبير عن رأيه بالتفصيل، ويؤخذ على هذه الاستبانة أن المبحوث قد لا يجد الوقت الكافي للاجابة عليها.
٣. الاستبانة المغلقة المفتوحة: ويجمع هذا الاستبيان بين النوعين السابقين .
٤. استبانة التقدير والتصنيف: ويعرض فيها عدد من الجمل ويبين المبحوث رأيه فيها، والاجابة تكون محددة بمثل: موافق بشدة، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق بشدة.

وفي مايلي نماذج لبعض البنود أخذت من بعض الأدوات الأكثر استخداما لقياس الرضا الوظيفي :

١. قياس الرضا لبريفيد و روث: (الخصرا، ١٩٩٥، ص ٢٩٩)

♦ ان عملي يشبه الهواية بالنسبة الي:

موافق جداً      موافق      غير متأكد      لا موافق      لا موافق جداً

٢. فهرس وصف الوظيفة: (الخصرا، ١٩٩٥، ص ٢٩٩)

♦ الى أي مدى تصف الأجر الذي تتقاضاه؟ وضع دائرة حول ( Y ) اذا كانت تصف أجرك ، أو حول

( N ) اذا كانت لا تصفه ، أو حول ( ? ) اذا كانت لا تستطيع أن تقرر .

أقل مما أستحق      Y      N      ?

غير مستقر      Y      N      ?

عالي      Y      N      ?

٣. استقصاء استخدمه بورتر: (الأشهب ، ١٩٧٨، ص ٣٥٧ )

♦ الفرصة المتاحة لأستقلال التفكير والتصرف في وظيفته:-

أ.كم من هذه الخصائص يوجد لديك الآن؟

( الحد الأدنى) ١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ( الحد الأقصى) .

ب. كم من هذه الخصائص يجب أن توجد لديك؟

( الحد الأدنى) ١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ( الحد الأقصى) .

وخلاصة القول " ان اختيار الطريقة المناسبة لقياس درجة الرضا الوظيفي يعتمد على خبرة الباحث وقدرته على تقييم هذه المقاييس ثم اختيار ما يناسب منها لأغراض الدراسة".

### العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:-

يتأثر الرضا الوظيفي في المنظمات بشكل أساسي بالعوامل التالية :-

أ. المسببات التنظيمية .

ب. المسببات الشخصية .

أ. المسببات التنظيمية للرضا: ومن أهم هذه المسببات مايلي:-

### أولاً: الحوافز

يمكن تعريف الحوافز على أنها " الإمكانيات المتاحة التي توفرها البيئة المحيطة بالفرد والتي يمكنه الحصول عليها واستخدامها لتحريك دوافعه نحو سلوك معين وأداءه لنشاط أو مجموعة نشاطات معينة بالشكل والأسلوب الذي يشبع رغباته أو حاجاته أو توقعاته وتحقق أهدافه" (العديلي، ١٩٩٥، ص ١٥١)، وعرفها آخرون بأنها " مجموعة العوامل التي تدفع المرؤوسين لقبول جهد أكبر والامتناع عن الخطأ، وقد تكون الحوافز إيجابية (ثواب) أو سلبية (عقاب) (حافظ وآخرون، ١٩٩٩، ص ١٢٠)."

وأيضاً هي المواقف أو المتغيرات التي تحرك وتنشط الدوافع الفردية أو الأدوات التي تستخدمها لتنشيط سلوك معين" ( القدس المفتوحة، ١٩٩٤، ص ١٧٨ )، وعرفها سالم وبدير " الفرص والمؤثرات التي تحرك دوافع العاملين وتوجه سلوكهم " (سالم وبدير، ١٩٩٠، ص ٨٦).

وتنقسم الحوافز إلى عدة أقسام:-

أ. الحوافز المادية:

و تتخذ صور عدة منها: ( القريوتي، ١٩٩٣، ص ٤٨ )

- الزيادة في الأجر.
- تخصيص نسبة معينة من الأرباح للعاملين .
- تخصيص نسبة من الوفورات المتأتية من تقليل كلفة الإنتاج للعاملين، أو قيمة من ربح المبيعات .
- أجور إضافية أفضل بعد تحقيق الموظف للحد الأدنى من المقدر للعمل .
- الترقية أو الترفيع في الوظيفة، و تحمل الترقية في الغالب زيادة الأجر.

ب. الحوافز غير المادية ( المعنوية) :

وتتخذ صور عدة منها: ( القريوتي، ١٩٩٣، ص ٤٩ )

- فرصة المشاركة في اتخاذ القرار.
- شهادة تقدير أو اعتراف بالكفاءة.
- تسلم وسام.
- عمل حفل على شرف العامل الجيد.
- تحسين لقب العامل الوظيفي أو نقله إلى وظيفة أفضل .

ج. الحوافز الفردية:

وهي تلك الحوافز التي يقصد بها تشجيع أو حفز أفراد معينين لزيادة الإنتاج وهي توجه الأفراد وليس الجماعة، وتتخذ الحوافز الفردية صور عدة منها: ( القريوتي، ١٩٩٣، ص ٤٩ )

- تخصيص مكافأة للموظف الذي ينتج أفضل إنتاج .
- تخصيص جائزة لأفضل أستاذ .

د. الحوافز الجماعية :

تهدف إلى تشجيع روح الفريق والتعاون بين العاملين بحيث يحرص كل منهم أن لا يتعارض عمله مع عمل الزملاء لأن ذلك أضرار بالأهداف الرئيسية للعمل، وتتخذ الحوافز الجماعية صور منها : ( القريوتي، ١٩٩٣، ص ٥٠ ) .

- تخصيص جائزة لأحسن شعبة في الوزارة أو فرع في الشركة أو بنك .

الشروط الواجب توفرها في تقدير الحوافز :-

هناك مجموعة من الشروط يجب مراعاتها عند تقدير الحوافز: ( العديلي، ١٩٩٥، ص ١٥٢ )

١. عدالة الحوافز وكفايتها .
٢. ارتباطها ارتباطاً وثيقاً ومباشراً بالجهود الذهنية أو البدنية التي يبذلها العامل في تحقيق الحد الأمثل للإنتاجية.
٣. إقرار صرفها أو أدائها في مواعيد محددة ومتقاربة.
٤. أن تأخذ شكل الاستمرار أو الانتظام في أدائها .
٥. ارتباطها ارتباطاً وثيقاً ومباشراً برسالة أو أهداف المنظمة.

٦. أن تواكب الحوافز المتغيرات الاقتصادية، والاجتماعية، والحضارية التي يمر بها البلد والتي قد تؤثر في حاجات الموظفين ورغباتهم وتوقعاتهم .

٧. أن لا تدخل فيها النوازع الشخصية أو العلاقات والمحسوبيات .

### ثانياً: زملاء العمل

يسعى الناس في عملهم إلى شيء أكثر من مجرد المراتب والإنجازات الملموسة، حيث معظم العمال يعملوا ليمثلوا حاجاتهم للتفاعل الاجتماعي، وهذا ليس مدهشاً أو مفاجئاً. حيث أثبتت الدراسات السابقة بشكل عام أن رضا العاملين يزيد عندما يتفهم المشرف الموظفين ويصادقهم مباشرة ويقوم بالثناء على الأداء الجيد الذين يقومون به ويسمع إلى آراءهم ويظهر اهتماماته الشخصية به (Robbins, 1998, P152).

ويلاحظ بورتر وسيترز أن علاقات زملاء العمل وكما هو الحال في أبعاد الرضا الفردية الأخرى، ليس لها درجات متماثلة من التأثير على جميع أنواع مجموعات الموظفين، وعلاقات زملاء العمل لها أبعاد متعددة وتعكس متطلبات العمل والاختلافات الفردية والعلاقات الرسمية والشخصية (موبلي، ١٩٨٢، ص ١). فالموظفون الراضون في أعمالهم يبدون روح المواطنة الاجتماعية مثل مساعدة زملائهم، ومساعدة العملاء، والتعاون وغيرها (حريم، ١٩٩٧، ص ١٠٧).

### ثالثاً: العمل نفسه (محتوى الوظيفة).

ومن خصائص العمل التي تؤثر على رضا الموظفين الخصائص التالية :-

الرضا الوظيفي

- وضوح الدور: ويعني وضوح الدور الكيفية التي يفهم بها العاملون مهامهم ومسؤولياتهم في المنظمة، ويبدو أنهم يفضلون الأعمال ذات الأهداف الواضحة حيث أن الأدوار الغامضة والمتصارعة تؤدي إلى ضغوط على العامل تقلل من رضاه الوظيفي (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٧).
- مدى ما يتيح العمل من تنوع واستقلالية ومسؤولية: فقد أثبتت الدراسات السابقة على أن الرضا الوظيفي لدى الكثيرين منهم يتناسب تناسباً طردياً مع مدى ما يتيح العمل من هذه الخصائص، لكن هذه العلاقة لا تنطبق على أولئك الذين لا يريدون وظائف بهذه الخصائص (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٧).
- مدى ما يتيح العمل من مكافآت داخلية وخارجية: إن من أكثر المكافآت الداخلية أهمية هي تلك التي على تحوي خاصية الإنجاز والاعتراف بقيمة ما يعمل الموظف من قبل الآخرين والتقدي، والفرص التي يتيحها العمل للنمو الشخصي، ولهذه الخصائص تأثير على الرضا الوظيفي، أما المكافآت الخارجية كالأجر والمكانة والمزايا التي تقدمها المؤسسة للعاملين فإنها تميل أيضاً لكن ليس دائماً إلى زيادة الرضا (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٧).
- فرص التجديد والابتكار في الوظائف حتى يشعروا بالحرية في أعمالهم، وأنهم جزء من مؤسسة العمل ( العديلي، ١٩٩٣، ص ١١١) .
- مسؤوليات الوظيفة: والتي تشمل مسؤوليات التخطيط، واتخاذ القرارات ومسؤوليات الإشراف على الآخرين وحرية الرأي في الوظيفة ( العديلي، ١٩٩٣، ص ١١٢) .
- فرص النمو الوظيفي: وتتمثل في فرصة تنمية المهارات في العمل، فرص التنمية والتطوير من خلال التدريب، وفرص تقدير الذات من خلال العمل ( العديلي، ١٩٩٣، ص ١١٣) .
- طبيعة العمل الذهنية والعقلية: فالعمال يفضلون الأعمال أو الوظائف التي تعطيهم فرصاً لكي يستخدموا مهاراتهم وقدراتهم وتقدم لهم مهام مختلفة وحرية وتغذية راجعة (عكسية) على العمل

الجيد الذي قاموا به. وهذه الميزات تختلف أو تجعل العمل ذو تحدي ذهني ، فالوظائف التي يكون فيها التحدي الذهني قليل جداً تخلق الملل (عمل روتيني)، لكن الوظائف التي فيها التحدي الذهني كبير تؤدي إلى الإحباط والشعور بالفشل، لكن عندما يكون التحدي الذهني متوسطاً يشعر معظم العمال بالسعادة والرضا (Robbins , 1998 , P152).

#### رابعاً: التدريب

لا شك في أن الفترة التي تجتازها الدول العربية في الوقت الحاضر تعتبر من أخصب فترات تطور الأجهزة الإدارية وتقدمها وتفاعلها مع المجتمع وتقديم الخدمات له وذلك بتنظيم أجهزتها وفق أحدث الأسس الهادفة إلى بناء المجتمع وتحقيق الحياة الأفضل. ولعل تدريب الموظفين يعد في مقدمة الوسائل التي نستطيع من خلالها تحقيق الأهداف التي من شأنها أن تؤدي إلى النهوض بالمجتمع وتحسين أحواله (جميعان، ١٩٦٩، ص ٢٨٧).

#### تعريف التدريب:

يمكن تعريف التدريب بأنه " نشاط يهدف إلى إحداث تغييرات في الفرد والجماعة ومن ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء وطرق العمل والسلوك، والاتجاهات، بما يجعل الفرد لائق للقيام بالعمل بكفاءة " ( حافظ وآخرون، ١٩٩٩، ص ١٢١)، وعرف التدريب بأنه " عملية إرشاد وتعليم الموظفين للقيام بالعمل بموضوعية بمختلف التمارين والخبرات ولذلك تعمل على تحسين العمل بناءً على المهارات والمعرفة " ( Dransfield & Needham , 1995, P348).



تكمن أهمية التدريب بالنقاط التالية:-

١. يضمن بقاء المهارات الحيوية داخل المؤسسة حتى في حالة ترك الشخص الرئيسي ( لانز، ١٩٩٠، ص٦٩ ).
٢. يضمن بقاء مستويات العمل على حالها أو تحسينها بطريقة تحقق أقصى حد من الربحية وذلك لأن الشركة الصغيرة أقل قدرة على تحمل العامل الضعيف ( لانز، ١٩٩٠، ص٦٩ ).
٣. تحسين المهارات الإدارية داخل الشركة ومن ثم تحفيز العاملين وزيادة إنتاجيتهم ( لانز، ١٩٩٠، ص٦٩ ).
٤. تحقيق الرضا الوظيفي للموظف، وذلك لما يقدمه من تنمية للمهارات والخبرات، وتغيير من جو العمل الروتيني الذي يزاوله الموظف وعادة ما يؤدي به إلى شعور بالملل ( القبلان، ١٩٩١، ص١٢٠ ).
٥. تحسين أداء الموظف وزيادة إنتاجيته ( القبلان، ١٩٩١، ص١٢٠ ).
٦. هذا بالإضافة إلى المكاسب النفسية التي يحققها المتدرب عندما تتاح له الفرصة للابتعاد عن ضغط العمل ( القبلان، ١٩٩١، ص١٢٠ ).
٧. كما أنه يؤدي إلى توليد الثقة بالنفس، ويشعر الفرد بالعزة النفسية واحترام الآخرين ( جميعان، ١٩٦٩، ص٢٨٨ ).
٨. تنمي فيه صفات القيادة التي تعده لوظائف قيادية أكبر، وتنمي فيه الصفات السلوكية وتحسن علاقته الاجتماعية وتبث فيه روح التعاون، والشعور بالعزة والاحترام، وتولد لديه الإحساس بالولاء والانتماء للمنظمة التي يعمل فيها ( جميعان، ١٩٦٩، ص٢٨٨ ).

أهداف التدريب:-

يهدف التدريب إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها : ( حريم، ١٩٩٧، ص١٠٤ )

١. خلق قوة عاملة متدربة تدريباً كافياً بتزويدها بمعلومات وخبرات ومهارات جديدة.
٢. مساعدة الموظفين على الوصول إلى أقصى إمكاناتهم وقدراتهم.
٣. تشجيع الموظفين على العمل النافع وإيقاظ شعور التعاون في نفوسهم .
٤. إعداد الموظفين لوظائف ذات مسؤوليات أكبر من مسؤوليات وظائفهم الحاضرة.
٥. تعريف الموظفين بوظائفهم الحاضرة وأهدافها وما يحيط بها.
٦. إعطاء كل موظف الفرصة الكافية لأعداد نفسه لوظيفة أعلى بانتظاره.
٧. تشكيل اتجاهات إيجابية لدى الموظف أو العامل حول المنظمة والعمل.

### خامساً: الخدمات المساندة:

ينظر الموظفون إلى بيئة العمل من ناحية الراحة الشخصية والتسهيلات للقيام بالعمل بأفضل صورة، حيث أكدت الدراسات أن الموظفين يفضلون المحيط الفيزيائي غير الخطر والمريح في العمل، بالإضافة إلى الإضاءة الجيدة، والتكييف الجيد، والأثاث والمكاتب المريحة، والتهوية الصحيحة، والآلات الصالحة، والنظافة العامة، وتوفير الحضانات المناسبة والقريبة من العمل لأطفال العاملات وغيرها من الخدمات المساندة (Robbins , ١٩٩٨ , P١٥٢).

### ب. المسببات الشخصية للرضا: ومن أهم هذه المسببات ما يلي:-

أما المسببات الشخصية فقد أظهرت الدراسات إن الرضا عن العمل يتأثر بشخصية الفرد. فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء. ومن أهم هذه المسببات ما يلي: (ماهر، ١٩٩٧ ، ص٢٤٣).

الرضا الوظيفي

١. احترام الذات : كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للاعتداد برأيهم، واحترام ذاته، والعلو بقدرة كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل. أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون ببخس في قدرهم، أو اعتداد بالذات فانهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل.
٢. تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادراً على تحمل ضغوط العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضاً. أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فانهم عادة ما يكونون مستاءين.
٣. المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفة والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفياً واجتماعياً وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد.
٤. الرضا العام عن الحياة : يميل الأفراد والسعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التمساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فانهم عادة ما ينقلون هذه التماسة إلى عملهم .

علاقة الرضا الوظيفي بالأداء، والغياب، ودوران العمل:-

أولاً: علاقة الرضا الوظيفي بالأداء:-

لقد حاول العديد من الكتاب والعلماء أن يوضحوا العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء ولكن كان هناك تضارب في الآراء حيث ساد الاعتقاد لدى البعض بأن الرضا عن العمل يؤدي إلى تحسين الأداء في حين أكد آخرون على عدم وجود علاقة بينهم، وفيما يلي استعراض لبعض تلك الآراء:

الرأي الأول:-

يرى البعض بأن هناك علاقة ايجابية بين الرضا والأداء، فزيادة الأداء أحياناً تؤدي الى الرضا الوظيفي فاذا كانت المنظمة تكافئ حسب الانتاجية فان أنتاجك سوف يزداد للحصول على المكافأة، وبالتالي يزداد الرضا الوظيفي خاصة اذا علمت بأن ترقية تنتظرک ( Robbins, ١٩٩٨, P ١٥٤ ) .

الرضا الوظيفي

ولقد ذكرت بعض البحوث أن العمال الراضين يمكن أن يكونوا ذوا أداء عالي أو متوسط أو منخفض وهم يميلون إلى الاستمرار في مستوى الأداء الذي حقق لهم الرضا في وقت سابق (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٥). وكشفت الدراسات عن وجود علاقة معقدة ليست باتجاه واحد و أن الرضا الوظيفي يسبب الأداء وان الإنجاز العالي يساعد على الرضا الوظيفي (حريم، ١٩٩٧، ص ١٠٦).

وهناك بعض الآراء تقول بان "الأداء العالي يسهم في نشوء الرضا الوظيفي العالي ولعل سبب ذلك يعود إلى أن الأداء العالي يؤدي إلى مكافآت اقتصادية واجتماعية ونفسية أعلى فإذا ما توصل العاملون إلى أن هذه المكافآت مناسبة وعادلة فان الرضا يتحسن لان العاملين يشعرون بأنهم يأخذون مكافآت تتناسب مع أدائهم أما إذا وجد العامل إن المكافآت لا تتناسب ومستوى الأداء فان عدم الرضا يتولد لديه" (الخضراء، ١٩٩٥، ص ٢٩٥).

الرأي الآخر:-

ويرى كلاً من Luther و Bassett ، بينت أنه لا توجد علاقة محددة بين الرضا الوظيفي والأداء

( Mullins , ١٩٩٦, p ٢٢١ ).

وتوصل أحمد ماهر إلى أن تأثير الرضا على الأداء علاقة شائكة وغير واضحة والنتيجة هنا أنه لا توجد علاقة واضحة بين الرضا والأداء، والسبب في ذلك يرجع إلى مايلي: (ماهر، ١٩٩٧، ص ٢٤٤)

١. ان هيكل العمل يفرض على الفرد وأن يعمل بجهد واجتهاد، مثل: التكنولوجيا المستخدمة والاشراف الدقيق يجبر العاملين على الأداء بكفاءة.

٢. في حالة وجود علاقة بين الرضا والاداء فان ذلك يكون بسبب عامل ثالث وهو العوائد، فعندما تزيد العوائد يرتفع كل من الرضا والاداء معاً، وفي ارتفاعهما معاً يشعر الفرد كما لوأنهما مرتبطان، بينما كلاهما يظهر كنتيجة مباشرة لوجود عوائد العمل.

الرضا الوظيفي

وخلصه ما توصلنا إليه من اطلاعنا على الدراسات والبحوث الحديثة استنتجنا مايلي: "إن علاقة الرضا الوظيفي بالأداء علاقة معقدة وذلك لان الرضا الوظيفي يتعلق باتجاهات الإنسان وأحاسيسه ومشاعره النفسية، والأداء يتعلق بخبرات الشخص ودراسته حيث أن الرضا العالي لا يؤدي بالضرورة إلى أداء عالي حيث من الممكن أن يكون أداء العامل منخفض وهو راض عن وظيفته".

ثانياً: علاقة الرضا الوظيفي بالغياب ودوران العمل:-

يوضح معظم الباحثين بأن هناك علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ونسبة الغياب ودوران العمل. (Robbins , ١٩٩٨ , P١٥٥).

ويرى آخرون بأن هناك مستوى منخفض من الغياب الاختياري ودوران العمل عندما يكون هناك مستوى عال من الرضا الوظيفي (Mullins, ١٩٩٦, P٢٢١).

الدراسات السابقة:

♦ دراسة قام بها "حسن محمد تيم" بعنوان " الرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين". ولقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الرضا الوظيفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية والتعرف على أثر كل من متغيرات المؤهل العلمي وسنوات الخبرة والجنس على درجة الرضا الوظيفي. ولقد توصلت الدراسة إلى أنه بلغت درجة رضا المديرين في المدارس الثانوية الحكومية (٣,٥٠) بدرجة رضا متوسطة على مجالات الدراسة كافة (حسن محمد تيم، ١٩٩٩، صص ٩٠، ١٠٠).

- اختلفت الدراسة عن دراستنا بما يلي:-

- مجتمع الدراسة وهو: "مديري المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين"

الرضا الوظيفي

- هدف الدراسة : حيث أراد معرفة درجة الرضا الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في فلسطين، ومعرفة تأثير المتغيرات الديمغرافية من:(المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والجنس) .

- الاستفادة التي حصلنا عليها هي:-

- التعرف على المراجع التي رجع إليها الباحث .
- الاستفادة من كيفية كتابة استبانته الدراسة.
- الاستفادة من كيفية كتابة الدراسات السابقة .

♦ دراسة قامت بها الطالبة "صفاء باسل ملحم" بعنوان "واقع وتأثير الحوافز المستخدمة في البنوك في مدينة الخليل عن الرضا الوظيفي". ولقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافز المادية والمعنوية التي يستطيع الموظفون الحصول عليها، ومساعدة مدراء و إدارة البنوك على القيام بوضع السياسات والأنظمة للحوافز التي لها تأثير في إنجاح واستمرار العمل . ومن النتائج التي تم التوصل إليها : هو ضرورة دراسة احتياجات ورغبات الموظفين وتلبيتها من خلال نظام الحوافز المتبع لدى البنوك والعمل على معالجة جوانب القصور في أنظمة الحوافز المتبعة لدى البنك والعمل على معالجة جوانب القصور في أنظمة الحوافز المتبعة (صفاء باسل ملحم، ١٩٩٨، ص ص ٤ - ٣٥).

-اختلفت الدراسة عن دراستنا بما يلي:-

- هدف الدراسة: حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافز المادية والمعنوية التي يحصل عليها، وهدفت إلى مساعدة مدراء وإدارة البنوك على القيام بوضع السياسات والأنظمة للحوافز.

الرضا الوظيفي

- هدف الدراسة : حيث أراد معرفة درجة الرضا الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في فلسطين، ومعرفة تأثير المتغيرات الديمغرافية من:(المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والجنس) .

- الاستفادة التي حصلنا عليها هي:-

- التعرف على المراجع التي رجع إليها الباحث .
- الاستفادة من كيفية كتابة استبانة الدراسة.
- الاستفادة من كيفية كتابة الدراسات السابقة .

♦ دراسة قامت بها الطالبة "صفاء باسل ملحم" بعنوان "واقع وتأثير الحوافز المستخدمة في البنوك في مدينة الخليل عن الرضا الوظيفي". ولقد هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافز المادية والمعنوية التي يستطيع الموظفين الحصول عليها، ومساعدة مدراء و إدارة البنوك على القيام بوضع السياسات والأنظمة للحوافز التي لها تأثير في إنجاح واستمرار العمل . ومن النتائج التي تم التوصل إليها : هو ضرورة دراسة احتياجات ورغبات الموظفين وتلبيتها من خلال نظام الحوافز المتبع لدى البنوك والعمل على معالجة جوانب القصور في أنظمة الحوافز المتبعة لدى البنك والعمل على معالجة جوانب القصور في أنظمة الحوافز المتبعة (صفاء باسل ملحم، ١٩٩٨، ص ص٤ - ٣٥).

-اختلفت الدراسة عن دراستنا بما يلي:-

- هدف الدراسة: حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على الحوافز المادية والمعنوية التي يحصل عليها، وهدفت إلى مساعدة مدراء وإدارة البنوك على القيام بوضع السياسات والأنظمة للحوافز.

- الاستفادة التي حصلنا عليها هي:-

- التعرف على بعض أنواع الحوافز المادية والمعنوية.
- الاستفادة من المراجع التي رجعت إليها الباحثة .
- الاستفادة من كيفية كتابة الاستبانة.

♦ دراسة قامت بها الطالبة "إسلام طاهر عبد النبي" بعنوان "الرضا الوظيفي لدى موظفي البنوك التجارية في الخليل"، ولقد هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا المهني لموظفي البنوك في محافظة الخليل وبين الرضا عن الراتب، الرضا عن الإدارة، والإشراف، والرضا عن الزملاء، والرضا عن فرصة الترقية، وطبيعة العمل، والجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، وتعاطف الإدارة مع مشاكل الموظفين، ولقد توصلت الدراسة إلى ضرورة توفير العدالة والمساواة، وضرورة الاهتمام بالإدارة برفع الروح المعنوية للعاملين ( إسلام طاهر عبد النبي، ١٩٩٧، ص ٣-٣٦).

- اختلفت الدراسة عن دراستنا فيما يلي:-

- هدف الدراسة : وهو معرفة العلاقة بين الرضا المهني لموظفي البنوك في محافظة الخليل وبين الرضا عن الراتب، والإدارة، والإشراف، والزملاء، وفرص الترقية، وطبيعة العمل، والجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، وتعاطف الإدارة مع مشاكل الموظفين.

- الاستفادة التي حصلنا عليها هي:-

- التعرف إلى هيكلية البحث وترتيبه.



• التعرف على المراجع التي رجعت إليها الباحثة .

• الاستفادة من كيفية كتابة الاستبانة.

إن أهم ما يتميز به عصرنا هو أنه عصر منفتح بسرعة كبيرة ويشهد استمرار وتكثيف تزايد كمية  
معلوماتية هائلة تسمى بمجتمع المعلومات التي أدت إلى زيادة الوعي والإقبال لأهمية المعلومات كمورد  
مبارك يفتح آفاقاً جديدة للعلم من نوعها وقد كان ظهور هذا المنهج قراءاً كبيراً في زيادة الاهتمام بزيادة  
هذا المورد المهم وتطوير نظم المعلومات الإدارية وتوفر المعلومات اللازمة لتفادي الترتيبات السلبية  
في الوقت المناسب.

إن التحدي الحقيقي الذي تواجهه منظمة الأعمال اليوم لا يمثل فقط في الحصول على نوعية عالية  
للمعلومات أو تطوير نظم المعلومات المناسبة بل في تحقيق الاستخدام الفعال لهذه المادة من المبدأ  
الإداري والذي يعمل على تكوين صورة واضحة عن أوضاع المنظمة كما في علمه الآن وكما يستد  
تكون عليه في المستقبل، من هذا فإن توفر المعلومات يعتبر ضرورة حيوية سواء لتكوين الصورة الكلية  
أو لاستراتيجية المنظمة حيث أن المعلومات دور هام ومركز في منظمات الأعمال المختلفة بعد التعرف  
الكثيرة التي يمكن أن تحدثها في هذه المنظمات (كنتون وسيزنة، ٢٠٠٠: ٢٦).

وبما سبق نستنتج أن نظم المعلومات ليست فكرة على قطاع معين أو صناعة معينة بل أنها تطبق  
في مختلف الميادين والقطاعات الصناعية والتجارية والخدمية كما لها أثر كبير على أداء وإنتاج  
المنشآت وإحداثها لمواقع متميزة عن المنافسين. فالمستثمرين في منظمات الأعمال يعملون على معلومات  
من أسئلة أساسية لهذه المنظمة ومعالجتها لتتوقع ورصد المتغيرات ويعملون على معلومات التعرف على  
أدوات العمل والأداء للمنظمات قبل منحها فروعاً أو فروعاً والتوفر الحكومية بحاجة إلى المزيد من  
التفكير لتكشف عن نشاطات أساسية لأعمالها في الميزان والخطط والاتصالات التي تخدم برامج المنظمات  
التي يعمل أصحابها عليها.

## مقدمة لنظم المعلومات

إن أهم ما يَتميز به عصرنا هو أنه عصر متغير بسرعة كبيرة وبشكل مستمر وكنتيجة لهذه السمة ظهر حديثاً مفهوم يسمى بمجتمع المعلومات الذي أدى إلى زيادة الوعي والإدراك لأهمية المعلومات كمورد استراتيجي للمنشأة بغض النظر عن نوعها وقد كان لظهور هذا المفهوم أثراً كبيراً في زيادة الاهتمام بإدارة هذا المورد المهم وبتطوير نظم المعلومات الإدارية و توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب.

إن التحدي الحقيقي الذي تواجهه منظمة الأعمال اليوم لا يتمثل فقط في الحصول على التقنية الحديثة للمعلومات أو تطوير نظم المعلومات المحاسبية بل في تحقيق الاستخدام الفعال لهذه النظم في العمل الإداري والذي يعمل على تكوين صورة واضحة عن أوضاع المنظمة كما هي عليه الآن وكما يجب أن تكون عليه في المستقبل، من هنا فان توفر المعلومات يعتبر ضرورة حيوية سواء لتكوين الصورة الحالية أو المستقبلية للمنظمة حيث أن للمعلومات دور هام ومؤثر في منظمات الأعمال المختلفة تبعاً للتغيرات الكبيرة التي يمكن أن تجدها في هذه المنظمات ( قشقيش وصبارنة، ٢٠٠٠، ص ٧٩).

ومما سبق نستنتج أن نظم المعلومات ليست فكرة على قطاع معين أو صناعة معينة بل أنها تطبق في مختلف الميادين والقطاعات الصناعية والتجارية والخدماتية كما لها من أثر كبير على أداء ونجاح المنشآت واحتلالها لمواقع متميزة عن المنافسين. فالمستثمرين في منظمات الأعمال يحتاجون إلى معلومات عن الحالة المالية لهذه المنظمة ومستقبلها المتوقع، ورجال المصارف يحتاجون إلى معلومات للتعرف على الموقف المالي والأداء للمنظمات قبل منحها قروضاً أو ائتمانا، والدوائر الحكومية بحاجة إلى المزيد من التقارير لتكشف عن النشاطات المالية لأغراض الضرائب والنقابات والاتحادات التي تهتم بأرباح المنظمات التي يعمل أعضاؤها فيها.

واليوم نحلم بنظام معلوماتي يعتمد على التكنولوجيا ويقوم بأداء جميع الأعمال الروتينية ويترك للأشخاص أداء المهام التي تتضمن إبداعاً وابتكاراً التي يتم إسنادها بمعلومات حديثة ودقيقة وذات علاقة وتتوفر بسهولة لهؤلاء الأفراد.

### مفهوم نظم المعلومات:

هناك عدة تعريفات لنظم المعلومات نذكر منها:-

أن نظم المعلومات هي: "مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمد المديرين بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة وأن تكون ملائمة من ناحية الجودة والتوقيت والكلفة" (البكري، ١٩٨٥، ص ١١)، وهناك تعريف آخر يعرف نظم المعلومات به وهو بأنه عبارة عن " مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات المرتبطة مع بعضها البعض والتي تعمل على تزويد إدارة المنشأة بالمعلومات اللازمة والمفيدة من أجل دعم نشاطات هذه المنشأة من أعمال يومية، واتصال المعلومات، وإدارة النشاطات، واتخاذ القرارات " (صبارنة وقشقيش، ٢٠٠، ص ٧٩)، وعرف أنه: "هي مجموعة البشر والمكانن والموارد والأموال المربوطة بنمط أو فعل اعتباري معكوس لدعم وظيفة الإدارة" (الراوي، ١٩٩٨، ١٨٨).

### القطاعات البنائية لنظم المعلومات:

إن احتياج المعلومات المتنامي يتطلب دون شك بناء نظام معلومات لكي ينتج المعلومات، وهناك ستة قطاعات بنائية تعرف جوهر نظام المعلومات هي (المدخلات، والنماذج، والمخرجات، والتكنولوجيا، وقاعدة البيانات، والسيطرة) : (الصباغ، ١٩٩٧، ص ص ٢٧-٣١)

١. قطاع المدخلات: تمثل المدخلات كل البيانات، والنصوص، والأصوات، والصور التي تدخل نظام المعلومات والطرق والأوساط التي تستحصل ويتم الإدخال من خلالها. وتتكون المدخلات من المعاملات، والطلبات، والاستفسارات، والإيعازات، والرسائل ومن وسائل الإدخال (لوحة المفاتيح، والقارئ الليزري، وقارئ الشيفرة البارية، والقلم الضوئي...الخ).
٢. قطاع النماذج: يتكون هذا القطاع من نماذج منطقية \_ رياضية \_ تعالج المدخلات وتخزن البيانات بطرق مختلفة لإنتاج النتائج أو المخرجات المرغوبة .
٣. قطاع المخرجات: إن منتج نظام المعلومات هو المخرجات \_ معلومات جيدة ووثائق لكل المستويات الإدارية وجميع المستخدمين داخل وخارج المنظمة. وهو قطاع قيادي ومؤثر في بقية القطاعات فإذا لم يكن تصميم هذا القطاع ملبياً لاحتياجات المستخدم، فلن يكون للقطاعات الأخرى أي أثر. ومن المنطقي أن تحتوي المخرجات على أشياء مثل الإيصالات، والمواقف المالية، وطلبات الشراء، وتقارير الميزانية...الخ .
٤. قطاع التكنولوجيا: التكنولوجيا هي "صندوق المعدات" لعمل نظام معلومات، فهي تستحصل المدخلات وتدير النماذج، وتخزن وتوفر مداخل للبيانات، وتنتج وتنقل المخرجات، وتساعد في السيطرة على النظام بأكمله ، وتتكون من ثلاث مكونات رئيسية هي الحاسوب ومعدات الخزن الملحقة، ومعدات الاتصال، والبرمجيات. وفي الحقيقة فأن التكنولوجيا تحل محل الجهد البشري، والتكنولوجيا هي قطاع مهم للغاية ومعظم نظم المعلومات اليوم وفي المستقبل تعتمد على التكنولوجيا .
٥. قطاع قاعدة البيانات: قاعدة البيانات هي المكان الذي تتواجد فيه كل البيانات الضرورية كخدمة لاحتياجات المستخدمين. والبيانات قد تكون مزيجاً من الصوت، والنص المكتوب، والأرقام .
٦. قطاع السيطرة: تتعرض جميع نظم المعلومات إلى أنواع مختلفة من الأخطار، مثل الكوارث الطبيعية، والحرائق، والتخزين، وعطل النظام، والأخطاء، والسرقة، وما إلى ذلك، ولكن أسوأ ما يصيب

النظام هو من الإجراءات غير الدقيقة، والعاملين غير المؤهلين، والإدارة الضعيفة. ومن السيطرات التي يجب أن تصمم في النظام لضمان الحماية أو التكامل (Integration) هي نظام إدارة الملفات، وتنفيذ سيطرات الحاسبات، وتطوير خطة رئيسية لنظام المعلومات، ووضع خطة طوارئ، واستحداث إجراءات للأفراد (مثل فحص خلفياتهم، والتدريب، وتبديل الوظائف، والعطل الإجبارية... الخ).

### خصائص ومميزات نظم المعلومات الناجحة:

هناك العديد من الخصائص والمميزات التي تميز نظم المعلومات عن غيرها من الأنظمة منها:-

١. إنجاز الأهداف المنفصلة من قبل المستخدم (السالمي، ١٩٩٩، ص ١٧).
٢. يعمل ضمن تكلفة مقبولة ومتوقعة (السالمي، ١٩٩٩، ص ١٧).
٣. يحقق الأداء المتوقع منه (السالمي، ١٩٩٩، ص ١٧).
٤. التزويد بمخرجات دقيقة ومعتمدة (السالمي، ١٩٩٩، ص ١٧).
٥. أن يكون مرناً (السالمي، ١٩٩٩، ص ١٧).
٦. يضع المنشأة في موقع تنافسي (الصابرنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٤).
٧. تؤثر على جميع المستويات الإدارية في المنشأة (الصابرنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٤).
٨. الحواسيب تلعب دوراً رئيسياً وأساسياً في عملية تطوير نظم المعلومات (الصابرنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٤).
٩. إدارة نظم المعلومات تقع في دائرة اهتمام جميع العاملين في المنشأة (الصابرنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٤).

### أهداف نظم المعلومات :-

تحقق نظم المعلومات من خلال تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الأهداف المرجوة منها، وتهدف نظم المعلومات إلى ما يلي :-

١. رفع مستوى الأداء (صلاح وعابدين، ٢٠٠٠، ص ٨٢).
  ٢. تحسين الكفاءة (الصبارنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨١).
  ٣. تقوية الموقع التنافسي للمنشأة وإكسابها ميزة تنافسية، وبفضل المعلومات والتطورات الحديثة في تكنولوجيا أصبحت المعلومات ضرورة كبيرة حيث تمكن المنظمة من الإبقاء والاستمرار في ظروف المنافسة الشديدة والنجاح في تحقيق أهدافها (الراوي، ١٩٩٧، ص ٥٩).
- وهكذا نجد أن لنظم المعلومات هدف عام وهو تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ وتنفيذ القرار بما يضمن التحكم وسير المنظمة بشكل نحو تحقيق أهدافها.

### فوائد نظم المعلومات :-

فوائد نظم المعلومات كثيرة منها :-

١. تمكن الإدارة من رفع مستوى الإنتاجية من خلال زيادة الكفاءة في أداء المهام، وزيادة القدرة في إنجاز المهام والأعمال، بأقل قدر ممكن من الموارد (قنبيبي وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٤).
٢. الاستغناء عن عدد كبير من الأعمال الكتابية، والأعمال الإدارية، والمحاسبية، والروتينية (النجارة وعدس، ٢٠٠٠، ص ١٠٠).
٣. مشاركة أكبر في صنع القرارات في الوقت المناسب (النجارة وعدس، ٢٠٠٠، ص ١٠٠).
٤. توفير الوقت والجهد في التعامل مع البيانات واسترجاعها (النجارة وعدس، ٢٠٠٠، ص ١٠٠).

٥. تمكن إدارة الشركة من تقوية موقع الشركة عن طريق تمكينهم من اختيار وتطبيق الاستراتيجيات التي تهدف إلى تغيير أو تحسين الطريقة المتبعة في المنافسة (قنبيبي وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٤).
٦. تمكن إدارة الشركة من تحسين الكفاءة والفاعلية، بأن يتم القيام بالعمل المطلوب بشكل صحيح (قنبيبي وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٤).

### أنواع نظم المعلومات :-

شهدت نظم المعلومات الإدارية تطورات سريعة ومتلاحقة منذ ظهور الحواسيب ودخول ميدان الأعمال وهذا أدى إلى ظهور العشرات بل المئات من النظم المعلوماتية، ولكن نكتفي بتصنيف نظم المعلومات الإدارية وفقاً لوجهة اهتمامها، وطبيعة عملياتها إلى عدة أنواع:-

#### ١. نظم معالجة العمليات Transaction Processing System

يقوم على جمع و تخزين المعلومات حول العمليات ويسيطر على بعض مجال العمليات (Alter, ١٩٩٦, P٢١٥)، وهذه النظم موجهة أساساً لخدمة العمليات التنفيذية في أدنى مستوى إداري في المنظمة، وتعتبر ضرورية جداً لكونها توفر البيانات الأساسية التي تمثل مدخلات مهمة إلى المعلومات الإدارية الأخرى (الراوي، ١٩٩٧، ص ٤٥).

#### ٢. نظم التقارير الإدارية Management Reporting System

وتعرف بنظم المعلومات الإدارية، تقوم بتحويل بيانات نظام معالجة العمليات إلى معلومات من أجل مراقبة الإنجاز، وإدارة المنظمة، وتقوم هذه النظم بتقديم المعلومات اللازمة إلى الأداء في منظمات الأعمال المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرارات (Alter, ١٩٩٦, P٢١٥).

خصائص نظم المعلومات الإدارية:-

ومن خصائص نظم المعلومات الإدارية الخصائص التالية: (الراوي، ١٩٩٧، ص٤٨)

١. تدعم القرارات التي يتم اتخاذها بشكل متكرر ولذلك فان لدى الإدارة فكرة واضحة عن المتغيرات التي يجب دراستها عند اتخاذ القرار.
٢. أن جزءاً كبيراً من المعلومات اللازمة لاتخاذ هذه القرارات قد تم تخزينه في قواعد البيانات كنتائج من نظم معالجة البيانات .
٣. المعلومات المطلوبة لاتخاذ هذه القرارات يتم الحصول عليها من مختلف أجزاء المنظمة.

ومن فوائد استخدام نظم المعلومات الإدارية: (برهان و رحو، ١٩٩٨، ص٤١)

١. مساعدة الإدارة في التعرف على المشكلات والفرص والاستجابة لها بسرعة كبيرة.
٢. من خلالها يمكن للمدراء أن يكتشفوا مبكراً المشكلات .
٣. تمكين المدراء من تخصيص وقت أكبر للتخطيط حيث تبعد المدراء من الأعمال الروتينية المتكررة والتي تستغرق وقتاً كبيراً، مما يوفر للإدارة متسعاً أكبر من الوقت للقيام بالأنشطة التطويرية.

٤. توفير إمكانية دراسة ومعالجة المشكلات المعقدة والكبيرة حيث تعطي عدد من البدائل الممكنة.

٥. المساعدة في تنفيذ القرارات وإنجاز المهام الإدارية المختلفة.

٣. نظم دعم القرارات Decision Support System

تهدف هذه النظم إلى مساعدة المديرين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة في الحالات غير المتوقعة أو القليلة الحدوث، حيث هذه الحالات يكون من الصعب فيها تحديد المعلومات المسبقة اللازمة لاتخاذ



الرضا الوظيفي

القرارات، وتساعدهم في اتخاذ القرارات وذلك بتزويدهم بالمعلومات والنماذج وأدوات التحليل (Alter, 1996, P 215).

٤. نظم دعم المدراء Executive Support System

تهدف هذه النظم إلى مساعدة الإدارة العليا في الحصول على المعلومات اللازمة لتسيير العمل في المنظمة، فنظراً لأن الإدارة تكون غالباً بحاجة ماسة إلى تكوين نظرة إجمالية لسير الأعمال في جميع وحدات المنظمة، فهذه النظم تصمم لمساعدتها على ذلك دون إغراقها بالتفاصيل (الراوي، ١٩٩٧، ص ٤٩).

٥. نظم دعم جماعات العمل Work group Support Systems

تساعد فريق العمل ليعملوا مع بعض عن طريق تزويدهم بوسائل للحصول على بيانات وهيكلية العمل (Alter, 1996, P 215)، وتصمم أيضاً لمساعدة المدراء والموظفين وغيرهم من العاملين في المنظمة أثناء أداء أنشطتهم اليومية والتي تقع ضمن مسؤوليات الوظائف التي يشغلونها، وتوفر هذه النظم إمكانيات اتصال متطورة بين العاملين في المنظمة من خلال نظم البريد والرسائل الإلكترونية، والفاكس، والتبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) ويبني هذا النوع من النظم على أساس استخدام شبكات الاتصال المحلية والواسعة LAN, WAN (الراوي، ١٩٩٧، ص ٥٠).

٦. النظم الخبيرة Expert System

يطلق على هذا النوع أيضاً نظم الدعم الذكية وهي عبارة عن نوع متطور من نظم المعلومات، وتمثل أحد فروع علم الذكاء الصناعي، ويمكن تطوير هذه النظم بشكل مستقل أو دمجها ضمن نظم دعم القرارات أو نظم دعم المدراء حيث تقوم بتخزين المعلومات بشكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية

Knowledge Base تشبه أو تقلد عمليات اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان الخبير وتتعامل هذه النظم مع الحالات التي تتصف بأقصى حدود عدم التأكد (الراوي، ١٩٩٧، ص ٥٠).

### دور نظم المعلومات في الحصول على الرضا الوظيفي:

لقد اقتحمت تكنولوجيا المعلومات الأسواق العالمية لتحديث ثورة غيرت من وجهة التكنولوجيا، وهذا التغيير المستمر أدى إلى تعقيد العمليات الإدارية لأنه يحتاج إلى المتابعة والتجديد باستمرار من أجل مواكبة التطور الحاصل فيها، ولعل أهم ما تمخض عن تلك الثورة المعلوماتية ما يعرف بنظم المعلومات (النجارة وعدس، ٢٠٠٠، ص ١٠٠).

فنظم المعلومات توجد اليوم بمختلف ميادين العمل الإدارية فلا تكاد تخلو أي مؤسسة من إحدى تطبيقاتها أو بالأقل استخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث أنها تهتم بالموقف الذي يؤثر على الموظف في موقع العمل، حيث تستطيع تحديد النقاط الأساسية التي تؤثر على رضاه (من زملاء العمل، وطبيعة العمل، وبيئة العمل... الخ) ومن ثم معرفة كيفية معالجته والتعامل معه، سواء بإزالة الأسباب والظروف أو بزيادة قدرة هذه المجموعة على التكيف مع هذه الأسباب أو تلك الظروف إذا ما رغبتنا في الإبقاء عليها.

إن الفرد باعتباره إنسان له مطالب، واحتياجات، وآمال، وطموحات، ونوازع ورغبات يصعب تجاهلها، فإن نظم المعلومات هي أفضل حل لهذه الحاجات والمطالب لما فيها من برامج تنظم وقت الإداري كما أنها تعمل على إعداد وتدريب الأفراد لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، كما أنها تعمل على صقل مواهبهم ومهاراتهم ورفع الروح المعنوية لديهم (قنبيبي وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٨).

كذلك إن من أهم الأهداف التي تسعى وحدة نظم المعلومات إلى تحقيقها هي توفير الإمكانيات والمعدات المتطورة والتي يحتاجها أفراد المؤسسة حتى يستطيعوا إنجاز أعمالهم بكفاءة وحتى تستطيع المؤسسة مواكبة التغيرات والتكنولوجيا الحديثة فهي تعمل على توفير ظروف عمل مناسبة للموظف

الرضا الوظيفي

وتوفير كل ما يلزمه ليفجر طاقاته وإبداعاته ويحقق تطلعاته المستقبلية وما يصبوا إليه، فحالما توفر مثل هذه الظروف فإنه يتمسك بالمؤسسة التي يعمل بها ولا يبحث عن غيرها (الصبارنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٥).

وركز فريق البحث اهتماماته هنا لمعرفة دور نظم المعلومات في الحصول على الرضا الوظيفي لدى العاملين، ويمكن تلخيص دور نظم المعلومات في الحصول على الرضا الوظيفي بالنقاط التالية:-

أولاً: تقدم دائرة نظم المعلومات برامج تدريبية وتعليمية للأفراد العاملين فيها وبالتالي فهي تعمل على إعطاء تلك المؤسسة كفاءات تكون قادرة على النهوض بمؤسساتها والعمل على تطويرها بناء على التكنولوجيا والتقدم الذي يشهده العصر، وبالمقابل فهي تعمل من خلال هذه البرامج التدريبية والتعليمية على تحسين معلومات ومهارات الأفراد وقدراتهم، فيكون بذلك تلاءم بين قدراته وطاقاته والأعمال التي يقوم بها فهذا يزيد بذلك من الرضا الوظيفي لديه (الصبارنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٦).

ثانياً: إن استخدام وحدة نظم المعلومات للتقنيات الحديثة يوفر على المؤسسة تكاليف ممكن أن تستفيد منها في مجالات أخرى فمثلاً في حالة تدريب وتنقيف الموظفين في المؤسسة فإن استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل شبكة الإنترنت للحصول على المعلومات اللازمة، وعقد الاجتماعات دون الحاجة إلى إرسال هؤلاء الموظفين لبعثات في الخارج وبالتالي تحمل تكاليف باهظة، فإن هذه النفقات ممكن أن تستفيد منها المؤسسة لأغراض أخرى وهي زيادة الحوافز، والمكافآت للموظفين، وبالتالي زيادة التمسك والولاء بالمؤسسة نتيجة الشعور بالرضا نحوها (الصبارنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٧).

ثالثاً: ولنظم المعلومات دور في القضاء على الروتين الناتج عن القيام ببعض الأعمال الضرورية والتي تأخذ الكثير من الوقت والجهد وتحتاج إلى إعادتها أكثر من مرة واحدة خلال اليوم، فالقيام بهذه الأعمال له

الرضا الوظيفي

اثر كبير في زيادة الشعور بالتوتر والقلق والكآبة التي هي أسباب الشعور بعدم الرضا، فمثلاً استخدام البرامج الحاسوبية نخفف من أسباب عدم الرضا وهي الأعمال الروتينية (الصابارنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٥).

رابعاً: هناك دور لنظم المعلومات في تشجيع الابتكار والاختراع والتطوير والتحسين في العمل وتشجيع المواهب والقدرات الابتكارية، وهذا هو أسلوب من الأساليب للحصول على الرضا والذي تسعى إليه كل مؤسسة (قنبيبي وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٩٠).

خامساً: كذلك توفر وحدة نظم المعلومات البيانات والمعلومات المحوسبة لجميع العاملين في المؤسسة مما ينعكس بشكل إيجابي على الموظفين إذ يشعرون بالثقة بأنفسهم لأنهم استطاعوا إتمام مهامهم بالوقت والسرعة المناسبين وأنهم حققوا أهدافهم التي هي جزء من أهداف المؤسسة مما يولد لديهم الشعور بالرضا عن الأعمال التي يقومون بها فيزداد ولاؤهم وتمسكهم بالمؤسسة (قنبيبي وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٦).

سادساً: ومن خلال دائرة نظم المعلومات المستخدمة داخل المؤسسة أيضاً فإن هذه الدائرة تعطي المؤسسة أسلوباً إدارياً مميزاً وفعالاً في الإشراف والرقابة بحيث يشعر الفرد من خلاله بالراحة والطمأنينة فلا يشعر الفرد بأنه مراقب وغير أهل للثقة والمسؤولية وبالتالي ترك العمل والبحث عن غيره، وكما نعلم فإنه لم يكن لدى المؤسسة نظام رقابة وتوجيه جيدان فإن ذلك سيكون من العوامل التي تؤدي إلى ترك الموظفين لأعمالهم والبحث عن أعمال أخرى، وذلك لانخفاض مستوى رضاهم عن أعمالهم (الصابارنة وقشقيش، ٢٠٠٠، ص ٨٦).

سابعاً: تقوم وحدة نظم المعلومات على توفير الإمكانيات والمعدات الحديثة والمتطورة، واستخدام التكنولوجيا في عمليات الإضاءة، والتهوية، والتقليل من الرطوبة، والضوضاء، والتلوث، والتقليل من

الرضا الوظيفي

المخاطرة و إصابات العمل وذلك لوجود الكثير من الأدوات التكنولوجية الحديثة التي تدعم هذه الأمور جميعها وبالتالي تعمل على التخفيف من العبء على الموظفين وبالتالي زيادة رضاهم الوظيفي (الصبارنة وقشيش، ٢٠٠٠، ص ٨٧).

# الفصل الثالث

♦ منهجية البحث

♦ مجتمع البحث

♦ عينة البحث

## منهجية البحث

♦ أدوات البحث

# الفصل الثالث

## ” منهجية البحث ”

- ◆ منهجية البحث
- ◆ مجتمع البحث
- ◆ عينة البحث
- ◆ أدوات البحث

## منهجية البحث

إن الأساليب المتبعة في هذا البحث هي الأسلوب التاريخي، والأسلوب الوصفي التحليلي.

## ١. الأسلوب التاريخي:-

وقد استخدم هذا الأسلوب في الفصل الثاني بشكل كبير، ويهتم هذا الفصل بجمع الحقائق والمعلومات عن موضوع البحث (الرضا الوظيفي) من خلال المراجع الأدبية والعلمية والدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع .

## ٢. الأسلوب الوصفي التحليلي:-

ويرتكز هذا الأسلوب على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع الدراسة، وقد استخدم هذا الأسلوب لدراسة ظاهرة الرضا الوظيفي، ومن خلال هذا الأسلوب تم فهم العلاقة القائمة بين ظاهرة الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة عليها . ويعتمد أيضاً هذا الأسلوب على التحليل الدقيق والواضح للبيانات والمعلومات الموجودة . ويقوم هذا الأسلوب تفسيراً وتحليلاً لظاهرة الرضا الوظيفي، وتأثير العوامل المختلفة عليها.

## مجتمع البحث

مجتمع البحث هو جميع مفردات الظاهرة المدروسة، أو هو جميع الأشياء أو الأشخاص الذين يكونون الدراسة أو موضوع مشكلة البحث. وفي هذه الدراسة فان مجتمع البحث يتكون من الموظفين العاملين في البنوك التجارية العاملة في مدينة الخليل، وقد بلغ إجمالي عدد هؤلاء الموظفين ٢٤٨ موظف وموظفة وقد تم الحصول على العدد المذكور من دراسات سابقة بالإضافة إلى الذهاب شخصياً إلى البنوك.



## عينة البحث

تعتبر العينة تمثيل للمجتمع الأصلي وتحقق أغراض الباحث وتغني الباحث عن مشقات دراسة المجتمع الأصلي بكاملة. لذلك فان عينة البحث هنا اشتملت على جميع فروع البنوك التجارية العاملة في مدينة الخليل والبالغ عددها ١٣ فرع.

وقد اعتمدت الباحثين على أسلوب العينة العشوائية، وسيكون عدد مفردات العينة ٧٢ موظف وموظفة حيث كان عدد الاستبيانات الموزعة ٩١ استبانته وتمت الإجابة على ٧٢ استبانته منها، ويشكل هذا العدد ما نسبته ٢٩ % تقريباً من المجتمع الأصلي (٢٤٨ موظف وموظفة)، وقد تم اختيار العينة بتحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديداً دقيقاً واضحاً وهم الموظفين العاملين في البنوك التجارية العاملة في مدينة الخليل من مدير فرع، ومساعد مدير، ومراقب، ورئيس قسم، ومساعد رئيس قسم، وموظف في قسم التسهيلات، ومسؤول كمبيوتر، وموظف في قسم الودائع، وموظف حوالات، ومحاسب، وأمين صندوق، وموظف في قسم خدمة العملاء، ومقاصة، وكاتب، وتلر، وسكرتارية.

## أدوات البحث

## الاستبانة:-

من أجل الحصول على بيانات من مصادرها الرئيسية أعتمد الباحثين على إعداد استبيان شامل يحتوي على مجموعة من الأسئلة المغلقة والمتعلقة بمشكلة البحث وهي "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية".

مكونات الاستبيان:-

ولقد تكونت أجزاء أداة البحث من أجزاء:-

الجزء الأول:- وهو رسالة التغطية التي تبين موضوع البحث والهدف منه.

الجزء الثاني:- ويشمل معلومات عامة تتضمن متغيرات متعلقة بالوظيفة ولقد اتخذت عدة مسميات وظيفية منها: مدير فرع، ومراقب، ورئيس قسم، وموظف في قسم التسهيلات، ومسؤول كمبيوتر، وموظف في قسم الودائع، ومحاسب، وأمين صندوق، وموظف في قسم خدمة العملاء، وسكرتارية، والجنس و يتخذ مستويين ذكر وأنثى، والعمر وقد قسم إلى أربع مستويات:- من ٢٠ - ٢٩ سنة، ومن ٣٠ - ٣٩ سنة، ومن ٤٠ - ٤٩ سنة، و ٥٠ فما فوق، والمؤهل العلمي وقد اتخذ أربع مستويات دكتوراه، وماجستير، وبكالوريوس، ودبلوم، وسنوات الخبرة والتي تمثلت في أربع فئات أقل من سنة، ومن ١-٥ سنوات، ومن ٦-١٠ سنوات، وأكثر من ١٠ سنوات.

الجزء الثالث:- ويتكون من بيانات عامة تحتوي على مجموعة من الأسئلة تهدف إلى اختبار فرضيات الدراسة، وقد تم تصنيف هذه الأسئلة إلى:-

- أسئلة متعلقة بالحوافز من ناحية الراتب، والمكافآت، والعلاوات، والثناء والتقدير في العمل، ونظام الترقية، وطريقة التعامل مع مشاكل الموظفين، ويضم الأسئلة (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧).
- أسئلة متعلقة بزلاء العمل ويشمل التقدير والاحترام والتعاون بين زملاء العمل، وتفهم الرئيس لموظفيه، ويضم الأسئلة (٨، ٩، ١٠).
- أسئلة متعلقة بالعمل نفسه (محتوى الوظيفة) وتضم تنمية المهارات والمعلومات، ملاءمتها للميول والمؤهلات العلمية، وتحقيقها لطموحات الشخصية، وطبيعة الواجبات والمسؤوليات، وتحقيقها للمستوى

والمكانة الاجتماعية، وملاءمتها مع الخبرات السابقة للموظف، وتحقيقها للأمن والاستقرار الوظيفي، ويضم الأسئلة التالية (١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨).

• أسئلة متعلقة بالتدريب وتضم المهارات التي يكتسبها من التدريب، ومساعدتها على مواكبة التطور التكنولوجي، والبرامج التدريبية التي تتصف بالإحاطة والشمول والمرونة، ومساهمتها في التقليل من ضغوط العمل، والمساعدة في تولي وظائف قيادية مستقبلاً، وتزويدها بالمعلومات اللازمة لأداء العمل، ويضم الأسئلة (١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥).

• أسئلة متعلقة بالخدمات المساندة، وتضم توفير المعدات والأجهزة من أجل القيام بالعمل، والرضا عن تلك الخدمات المساندة (الإضاءة، والتهوية، والأثاث...)، وتضم الأسئلة (٢٦، ٢٧، ٢٨).

• أسئلة متعلقة بنظم المعلومات، وتضم الرضا عن الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة، والرضا عن المعلومات الصادقة والموثوق بها، وتضم الأسئلة (٢٩، ٣٠).

الجزء الرابع:- ويحتوي على أسئلة لمعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وكلاً من الأداء، والغياب، ودوران العمل، ويضم الأسئلة (١، ٢، ٣).

الجزء الخامس:- ويحتوي على أسئلة لمعرفة أهم العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية ( الحوافز، التدريب، زملاء العمل، العمل نفسه، الخدمات المساندة)، ويضم الأسئلة (١، ٢، ٣، ٤، ٥).

# الفصل الرابع

عرض النتائج

تحليل النتائج

تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

# الفصل الرابع

” تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها ”

- ◆ عرض النتائج
- ◆ تحليل النتائج

الهدف من هذا الفصل هو توضيح الطرق المناسبة لعرض وتحليل نتائج الاستبيانات. سيتم مناقشة طرق العرض الشائعة مثل المخططات الدائرية والعمودية، وكذلك طرق التحليل الكمي والنوعي. كما سيتم التطرق إلى كيفية تفسير النتائج وتقديم توصيات بناءً على البيانات المجمعة.

## عرض النتائج

قام فريق البحث في هذا الفصل بعملية تفريغ الاستبانة وتحليلها للوصول إلى نتائج حول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية.

ولقد تمت عملية تفريغ الاستبانة يدوياً من قبل فريق البحث، وقد تم ذلك عن طريق جمع عدد الإجابات التي تمثل اختيار معين لسؤال معين وقسمتها على عدد الاستبيانات التي تم استلامها، وبالتالي الرقم الناتج عن القسمة يمثل الإجابة عن هذا الاختيار.

ولقد تم عرض النتائج في جداول توضح نسب الإجابات على الأسئلة المتعلقة في موضوعات محددة، وقام فريق البحث بتمثيل هذه النسب بيانياً.

## تحليل النتائج

### أولاً: المعلومات العامة

١- الوظيفة: يوضح الجدول رقم (١) عدد أفراد العينة وفقاً للوظيفة ولقد ورد ذكر ١٦ مسمى وظيفي:

مدير فرع (بنك)، ومساعد مدير، ومراقب، ورئيس قسم، ومساعد رئيس قسم، وموظف قسم الودائع،

وموظف قسم التسهيلات، وموظف حوالات، ومدقق كمبيالات (ضابط كمبيالات)، ومحاسب، وأمين

صندوق، وخدمة العملاء، وكاتب، وموظف تالر، ومقاصة، وسكرتارية.

جدول (١): الوظيفة لأفراد مجتمع الدراسة.

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
مدير فرع	٢	% ٢,٨
مساعد مدير فرع	٣	% ٤,٢
مراقب	٤	% ٥,٦
رئيس قسم	٩	% ١٢,٥
مساعد رئيس قسم	٢	% ٢,٨
موظف قسم الودائع	١٠	% ١٣,٩
موظف قسم التسهيلات	١١	% ١٥,٣
موظف حوالات	٣	% ٤,٢
مدقق كمبيالات	٥	% ٦,٩
محاسب	١	% ١,٤
أمين صندوق	٣	% ٤,٢
خدمة العملاء	٥	% ٦,٩
كاتب	٤	% ٥,٦
موظف تلمز	٤	% ٥,٦
مقاصة	٤	% ٥,٦
سكرتارية	٢	% ٢,٨
المجموع	٧٢	% ١٠٠

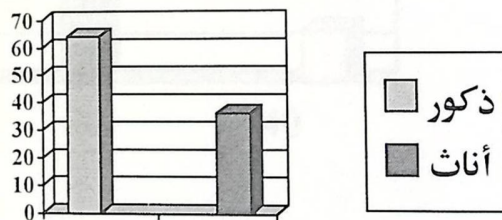
تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

٢- الجنس: يوضح الجدول رقم (٢) عدد أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس، وقد تبين أن غالبية أفراد العينة كانوا ذكور حيث مثلوا نسبة (٦٣,٩ %) من أجمالي العينة، أما الإناث فكانت نسبتهم (٣٦,١ %).

جدول رقم (٢): الجنس لأفراد مجتمع الدراسة.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٤٦	% ٦٣,٩
أنثى	٢٦	% ٣٦,١
المجموع	٧٢	% ١٠٠

شكل (١): الجنس لأفراد مجتمع الدراسة.



ذكور إناث

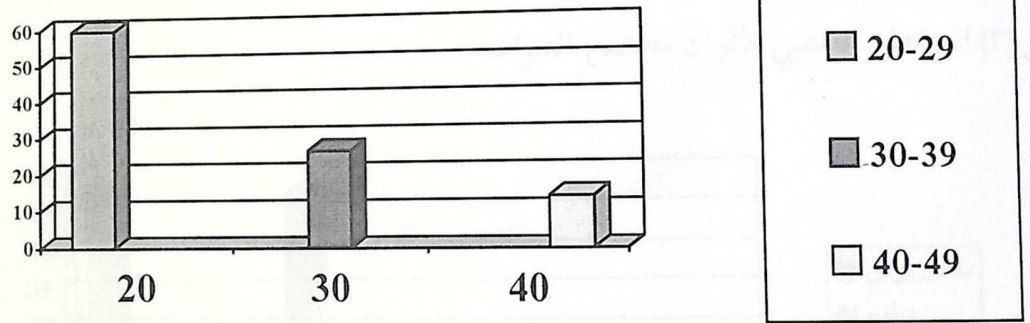
٣- العمر:- يوضح الجدول رقم (٣) العمر لأفراد العينة وتبين أن نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين (٢٠-٢٩ سنة) هم الأغلبية، حيث مثلوا ٥٩,٩ %، وباقي الفئات مثلت بالنسب التالية: (٣٠-٣٩ سنة) ٢٦,٤ %، (٤٠-٤٩ سنة) ١٣,٩ %، و (٥٠ سنة فما فوق) فلم يمثلها أحد.



جدول رقم (٣): العمر لأفراد مجتمع الدراسة.

العمر	التكرار	النسبة المئوية
٢٩-٢٠	٤٣	% ٥٩,٧
٣٩-٣٠	١٩	% ٢٦,٤
٤٩-٤٠	١٠	% ١٣,٩
٥٠ فما فوق	-	% ٠,٠
المجموع	٧٢	% ١٠٠

شكل (٢): العمر لأفراد مجتمع الدراسة.

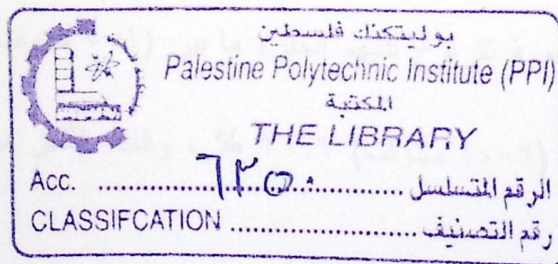


٣- المؤهل العلمي: ومن خلال الجدول رقم (٤) اتضح أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة

البكالوريوس بنسبة (٤٨,٦%)، وحملة الدبلوم فانهم يمثلون نسبة (٤٧,٢%)، وحملة الماجستير

كانت بنسبة (١,٤%)، أما حملة شهادة الثانوية العامة فكانت بنسبة (٢,٨%)، أما الدكتوراه فلم

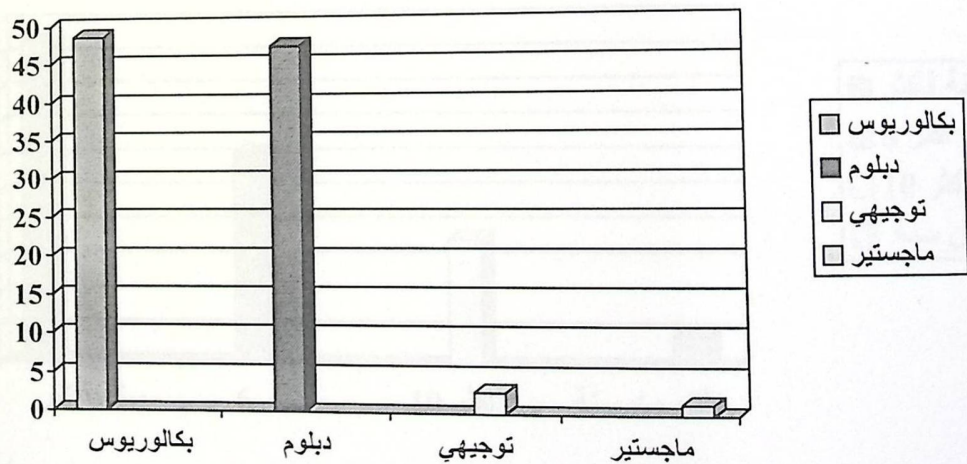
يمثلها أحد من أفراد العينة.



جدول رقم (٤): المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دكتوراه	-	% ٠,٠
ماجستير	١	% ١,٤
بكالوريوس	٣٥	% ٤٨,٦
دبلوم	٣٤	% ٤٧,٢
توجيهي	٢	% ٢,٨
المجموع	٧٢	% ١٠٠

شكل (٣) المؤهل العلمي لأفراد مجتمع الدراسة.



٤- سنوات الخبرة: وقد تبين أن غالبية أفراد العينة تتراوح لديهم الخبرة ما بين (١-٥ سنوات) والتي مثلت بنسبة ٤٧,٢ %، ومثلت الفئة ما بين (٦-١٠ سنوات) ٣٠,٦ %، والفئة (أكثر من عشر

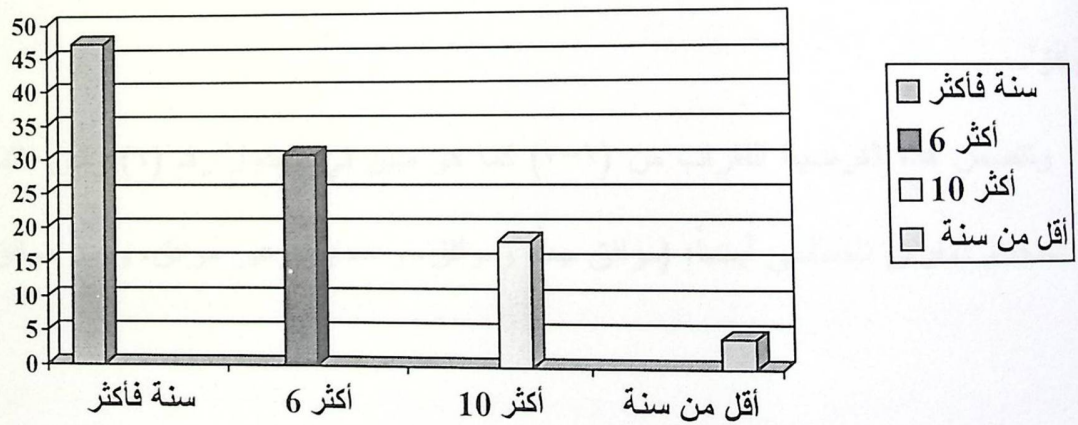
تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

سنوات) مثلت بنسبة ١٨,١ %، والفئة (أقل من سنة) كانت بنسبة ٤,٢ %، كما هو مبين في الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥): سنوات الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة	٣	٤,٢ %
١-٥ سنوات	٣٤	٤٧,٢ %
٦-١٠ سنوات	٢٢	٣٠,٦ %
أكثر من ١٠ سنوات	١٣	١٨,١ %
المجموع	٧٢	١٠٠ %

شكل (٤): الخبرة لأفراد مجتمع الدراسة.



## ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

ويتناول هذا الجزء فرضيات البحث التي قام فريق البحث باختبارها، وقد استخدم في عملية اختبار الفرضيات الجداول التكرارية، والنسب المئوية (كما هو مبين في الجدول رقم (٦)، وأيضاً المقياس الخماسي: (موافق جداً، و موافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق جداً). واعتبر فريق البحث عبارات الاستبانة من (٧-١) اختبار للفرضية الأولى، واختصت العبارات من (٨-١٠) باختبار الفرضية الثانية، واختصت العبارات من (١١-١٨) باختبار الفرضية الثالثة، واختصت العبارات من (١٩-٢٥) باختبار الفرضية الرابعة، واختصت العبارات من (٢٦-٢٨) باختبار الفرضية الخامسة، واختصت العبارتان (٣٠، ٢٩) باختبار الفرضية السابعة.

وسيم في هذا الجزء اختبار الفرضيات وتوضيح كل عبارة من عبارات الفرضيات.

الفرضية الأولى: "هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز".

وتتضمن هذه الفرضية الفقرات من (٧-١) كما هو مبين في الجدول رقم (٦) وكان ذلك بالاعتماد

على استخدام المقياس الخماسي أيضاً: (موافق جداً، و موافق، و محايد، وغير موافق، وغير موافق جداً).

تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

الجدول (٦): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز.

الفقرة	موافق جداً	النسبة المئوية	موافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	غير موافق	النسبة المئوية	غير موافق جداً	النسبة المئوية
١	٢	% ٢,٨	٣٦	% ٥٠	٢	% ٢,٨	٢٥	% ٣٤,٧	٧	% ٩,٧
٢	٥	% ٦,٩	٣٦	% ٥٠	٩	% ١٢,٥	١٤	% ١٩,٤	٨	% ١١,١
٣	٥	% ٦,٩	١٩	% ٢٦,٤	١٧	% ٢٣,٦	١٨	% ٢٥	١٣	% ١٨,١
٤	٥	% ٦,٩	١٧	% ٢٣,٦	١٥	% ٢٠,٨	٢٢	% ٣٠,٦	١٣	% ١٨,١
٥	٧	% ٩,٧	١٥	% ٢٠,٨	١٨	% ٢٥	٢٢	% ٣٠,٦	١٠	% ١٣,٩
٦	٨	% ١١,١	٣١	% ٤٣,١	١٥	% ٢٠,٨	١٠	% ١٣,٩	٨	% ١١,١
٧	١٩	% ٢٦,٤	٤٣	% ٥٩,٧	٧	% ٩,٧	٢	% ٢,٨	١	% ١,٤

الفقرة (١): "اشعر بأن راتبي يتناسب مع حجم العمل الذي ابذله".

يبين الجدول رقم (٦) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢,٨%)، ونسبة الموافقين هي (٥٠%)، ونسبة المحايدين هي (٢,٨%)، ونسبة غير الموافقين هي (٣٤,٧%)، ونسبة غير الموافقين جداً بلغت نسبتها (٩,٧%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٢,٨%) مما يعني قبول هذه العبارة.

تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

الفقرة (٢): "اشعر بأن راتبي يوفر لي حياة كريمة".

نلاحظ في الجدول رقم (٦) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٦,٩%)، ونسبة الموافقين هي (٥٠%)، ونسبة المحايدين هي (١٢,٥%)، ونسبة غير الموافقين هي (١٩,٤%)، ونسبة غير الموافقين جداً بلغت نسبتها (١١,١%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٦,٩%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٣): "اشعر بالعدالة في توزيع المكافآت بعيداً عن الوساطة والمحسوبية".

يبين الجدول رقم (٦) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة جداً هي (٦,٩%)، ونسبة الموافقين هي (٢٦,٤%)، ونسبة المحايدين هي (٢٣,٦%)، ونسبة غير الموافقين هي (٢٥%)، أما نسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة فكانت (١٨,١%)، فنلاحظ أن نسبة غير المؤيدين على هذه العبارة بلغت (٤٣,١%) وهي أكثر من نسبة المؤيدين (٣٣,٣%) مما يعني رفض هذه العبارة.

الفقرة (٤): "اشعر بأن الزيادات الدورية والعلوات تقدم لي في الوقت المناسب".

نلاحظ في الجدول رقم (٦) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٦,٩%)، فقط ونسبة الموافقين هي (٢٣,٦%) فقط، ونسبة الإجابة بمحايد كانت (٢٠,٨%)، بينما بلغت نسبة غير الموافقين هي (٣٠,٦%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٨,١%)، فنلاحظ أن نسبة غير المؤيدين على هذه العبارة بلغت (٤٨,٧%) وهي أكثر من المؤيدين عليها والتي بلغت (٣٠,٥%) مما يعني رفض هذه العبارة.

الفقرة (٥): "اشعر بأن نظام الترقيّة المتبع يوفر لي المرونة في النمو الوظيفي".

يبين الجدول رقم (٦) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٩,٧%) فقط، ونسبة الموافقين هي (٢٠,٨%) فقط، ونسبة المحايدين هي (٢٥%)، بينما بلغت نسبة غير الموافقين هي (٣٠,٦%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٣,٩%)، فنلاحظ أن نسبة غير المؤيدين على هذه العبارة بلغت (٤٤,٥%) أي أكثر من المؤيدين عليها التي بلغت (٣٠,٥%) مما يعني رفض هذه العبارة.

تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

الفقرة (٦): "أجد بأن الطريقة التي يتبعها رئيس العمل في حل مشاكل الموظفين عادلة ومرضية".

نلاحظ في الجدول رقم (٦) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١١,١%)، ونسبة الموافقين هي (٤٣,١%) فقط، ونسبة المحايدين كانت (٢٠,٨%)، أما نسبة غير الموافقين فقد بلغت (١٣,٩%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة هي (١١,١%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٤,٢%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٧): "أجد التقدير والاحترام من الرئيس".

يبين الجدول رقم (٦) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٦,٤%)، ونسبة الموافقين هي (٥٩,٧%) فقط، ونسبة المحايدين كانت (٩,٧%)، أما نسبة غير الموافقين (٢,٨%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة هي (١,٤%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٨٦,١%) مما يعني قبول هذه العبارة.

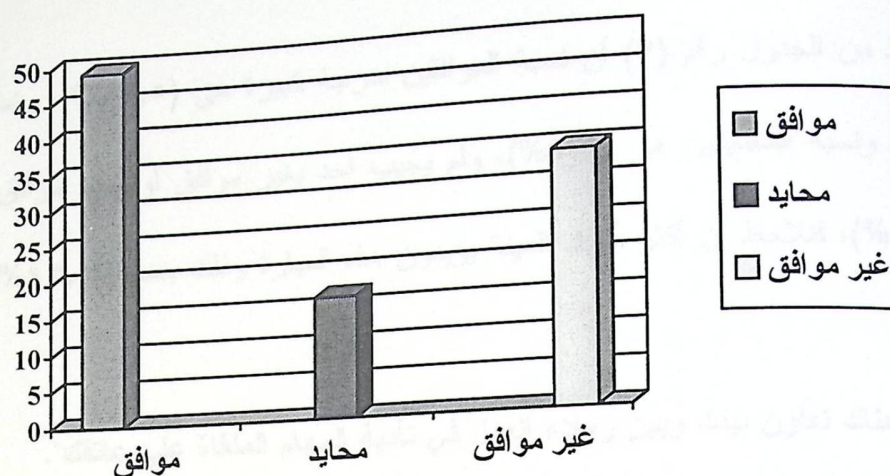
### اختبار الفرضية الأولى

وبعد استعراض النسب المئوية، سيتم توضيح درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز، حيث بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بدرجة كبيرة والموافقين (٤٩,٢%)، والمتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية لغير الموافقين بدرجة كبيرة وغير الموافقين (٣٤,٤%).

ومما سبق يتضح لنا أن هناك رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز بنسبة (٤٩,٢%)، وهذا يعني نفي الفرضية التي تفترض أن هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز.

تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

شكل (٥): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الحوافز.



الفرضية الثانية: "هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو زملاء العمل".

وتضمن هذه الفرضية الفقرات من (٨-١٠) كما هو مبين في الجدول رقم (٧)، وكان ذلك بالاعتماد

على استخدام المقياس الخماسي أيضاً: ( موافق جداً، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق جداً) .

جدول (٧): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية نحو زملاء العمل.

الفقرة	موافق جداً	النسبة المئوية	موافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	غير موافق	النسبة المئوية	غير موافق جداً	النسبة المئوية
٨	٢٧	%٣٧,٥	٤٠	%٥٥,٦	٥	%٦,٩	-	%٠,٠	-	%٠,٠
٩	٢٠	%٢٧,٨	٤١	%٥٦,٩	٦	%٨,٣	٣	%٤,٢	٢	%٢,٨
١٠	١١	%١٥,٣	٣٢	%٤٤,٤	١٨	%٢٥	٧	%٩,٧	٤	%٥,٦



تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

الفقرة (٨): "أجد التقدير والاحترام من زملاء العمل".

نلاحظ من الجدول رقم (٧) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٣٧,٥%)، ونسبة الموافقين هي (٥٥,٦%)، ونسبة المحايدين هي (٦,٩%)، ولم يجب أحد بغير موافق أو بغير موافق جداً حيث بلغت نسبتها (٠,٠%)، فنلاحظ أن أكثر أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٩٣,١%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٩): "هناك تعاون بينك وبين زملاء العمل في تأدية المهام الملقاة على عاتقك".

يبين الجدول رقم (٧) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٧,٨%)، ونسبة الموافقين هي (٥٦,٩%)، ونسبة المحايدين هي (٨,٣%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٤,٢%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٢,٨%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة حيث بلغت نسبة ذلك (٨٤,٧%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٠): "يتفهم الرئيس الأسباب التي أدت إلى تقصيرك في أداءك في وقت معين".

نلاحظ من الجدول رقم (٧) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٥,٣%) فقط، ونسبة الموافقين هي (٤٤,٤%) فقط، ونسبة المحايدين هي (٢٥%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٩,٧%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٥,٦%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة حيث بلغت نسبة ذلك (٥٩,٧%) مما يعني قبول هذه العبارة.

### اختبار الفرضية الثانية

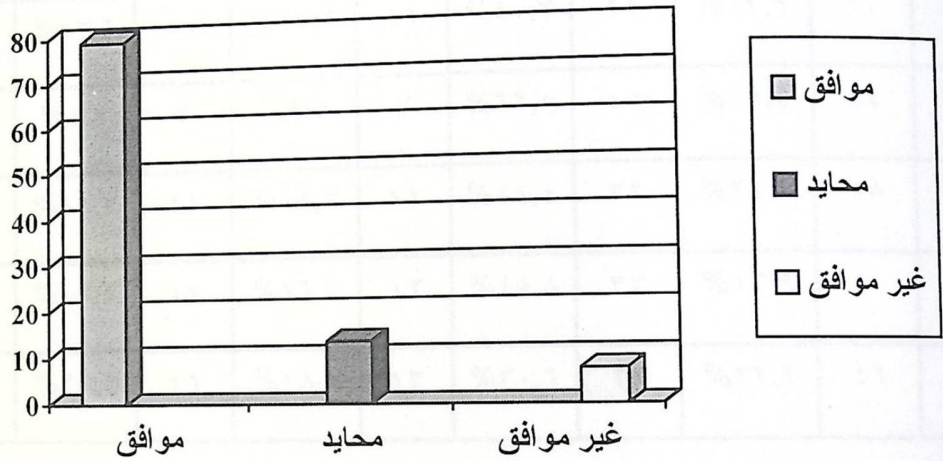
بعد استعراض النسب المئوية، سيتم توضيح درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو زملاء العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بدرجة كبيرة

تفريغ الاستبيانات وعرض النتائج وتحليلها

والموافقين (٧٩,٢%)، أي أن نسبة المؤيدين على هذا المجال هي (٧٩,٢%)، والمتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية لغير الموافقين بدرجة كبيرة و غير الموافقين (٧,٤%).

ومما سبق يتضح لنا أن هناك رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو زملاء العمل بنسبة (٧٩,٢%)، وهذا يعني نفي الفرضية التي تفترض أن هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو زملاء العمل.

شكل (٦): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو زملاء العمل.



الفرضية الثالثة: " هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه".

وتتضمن هذه الفرضية الفقرات من (١١-١٨) كما هو مبين في الجدول (٨)، وذلك بالاعتماد على استخدام المقياس الخماسي: (موافق جداً، وموافق، ومحايد، و غير موافق، و غير موافق جداً).

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

جدول رقم (٨): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه .

الفقرة	موافق جداً	النسبة المئوية	موافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	غير موافق	النسبة المئوية	غير موافق جداً	النسبة المئوية
١١	١٦	%٢٢,٢	٤٣	%٥٩,٧	٣	%٤,٢	٩	%١٢,٥	١	%١,٤
١٢	١٧	%٢٣,٦	٣١	%٤٣,١	٨	%١١,١	١٠	%١٣,٩	٦	%٨,٣
١٣	٨	%١١,١	٣٢	%٤٤,٤	١٤	%١٩,٤	١٢	%١٦,٧	٦	%٨,٣
١٤	١٠	%١٣,٩	٢٩	%٤٠,٣	١١	%١٥,٣	١٧	%٢٣,٦	٥	%٦,٩
١٥	١٤	%١٩,٤	٤٥	%٦٢,٥	٧	%٩,٧	٣	%٤,٢	٣	%٤,٢
١٦	١٨	%٢٢,٢	٣٢	%٤٤,٤	١١	%١٥,٣	١١	%١٥,٣	٢	%٢,٨
١٧	١٠	%١٣,٩	٣٣	%٤٥,٨	١٢	%١٦,٧	١٢	%١٦,٧	٥	%٦,٩
١٨	١٦	%٢٢,٢	٢٢	%٣٠,٦	١٣	%١٨,١	١٦	%٢٢,٢	٥	%٦,٩

الفقرة (١١): "أشعر بأن العمل الذي أقوم به ينمي من مهاراتي ومعلوماتي ."

يبين الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٢,٢%)، ونسبة الموافقين هي (٥٩,٧%)، ونسبة المحايدين هي (٤,٢%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (١٢,٥%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (١,٤%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٨١,٩%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٢): "تتلاءم وظيفتي الحالية مع ميولي ومؤهلاتي العلمية ."

نلاحظ من الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٣,٦%)، ونسبة الموافقين هي (٤٣,١%)، ونسبة المحايدين هي (١١,١%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (١٣,٩%)، ونسبة غير

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٨,٣%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٦٦,٧%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٣): "تحقق وظيفتي طموحاتي الشخصية".

يبين الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١١,١%)، ونسبة الموافقين (٤,٤%)، ونسبة المحايدين هي (١٩,٤%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (١٦,٧%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٨,٣%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٥,٥%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٤): "وظيفتي ممتعه لي بدرجة كافية ولا تسبب لي الملل".

نلاحظ من الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٣,٩%) فقط، ونسبة الموافقين (٤٠,٣%)، ونسبة المحايدين هي (١٥,٣%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٢٣,٦%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٦,٩%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٤,٢%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٥): "أشعر بأن واجباتي ومسؤولياتي الوظيفية واضحة".

يبين الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٩,٤%)، ونسبة الموافقين (٦٢,٥%)، ونسبة المحايدين هي (٩,٧%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٤,٢%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٤,٢%) أيضاً، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٨١,٩%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٦): "تحقق لي الوظيفة المستوى والمكانة الاجتماعية التي أرغب بها".

نلاحظ من الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٢,٢%) فقط، ونسبة الموافقين (٤٤,٤%)، ونسبة المحايدين هي (١٥,٣%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (١٥,٣%) أيضاً، ونسبة غير

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

الموافقين بدرجة كبيرة بلغت (٢,٨%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وكان ذلك بنسبة (٦٦,٦%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٧): "أشعر بوجود ملائمة بين وظيفتي الحالية وخبراتي السابقة".

يبين الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٣,٩%)، ونسبة الموافقين (٤٥,٨%)، ونسبة المحايدين هي (١٦,٧%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (١٦,٧%) أيضاً، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٦,٩%) أيضاً، ونلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٩,٧%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (١٨): "لدي شعور بالأمن والاستقرار الوظيفي".

نلاحظ من الجدول رقم (٨) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٢,٢%) فقط، ونسبة الموافقين (٣٠,٦%)، ونسبة المحايدين هي (١٨,١%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٢٢,٢%) أيضاً، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة بلغت (٦,٩%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وكان ذلك بنسبة (٥٢,٨%) مما يعني قبول هذه العبارة.

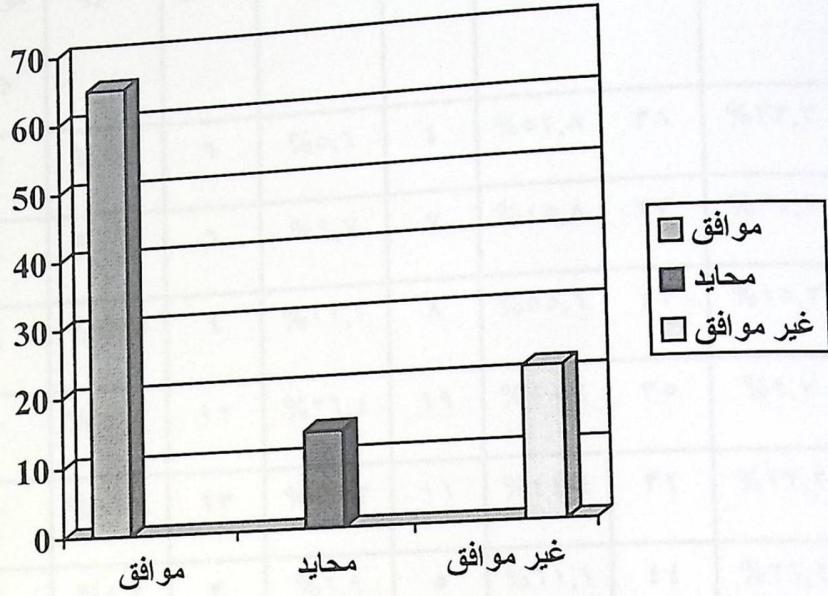
اختبار الفرضية الثالثة

بعد استعراض النسب المئوية، سيتم توضيح درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه، حيث بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بدرجة كبيرة والموافقين (٦٥%)، أي أن نسبة المؤيدين على هذا المجال هي (٦٥%)، والمتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية لغير الموافقين بدرجة كبيرة وغير الموافقين (٢١,٣%).

ومما سبق يتضح لنا أن هناك رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه وذلك بنسبة (٦٥%)، وهذا يعني نفي الفرضية التي تفترض أن هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه.

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

شكل (٧): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو العمل نفسه .



الفرضية الرابعة: " هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب".

وتتضمن هذه الفرضية الفقرات من (١٩-٢٥) كما هو مبين في الجدول (٩)، وذلك بالاعتماد على

استخدام المقياس الخماسي: (موافق جداً، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق جداً).

تفريخ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

جدول رقم (٩): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب.

الفقرة	موافق جداً	النسبة المئوية	موافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	موافق	النسبة المئوية	غير موافق	النسبة المئوية	غير موافق جداً	النسبة المئوية
١٩	٢٤	%٣٣,٣	٣٨	%٥٢,٨	٤	%٥,٦	٦	%٨,٣	-	%٠,٠		
٢٠	٢٢	%٣٠,٦	٣٣	%٤٥,٨	٧	%٩,٧	٦	%٨,٣	٤	%٥,٦		
٢١	١١	%١٥,٣	٤٠	%٥٥,٦	٨	%١١,١	٩	%١٢,٥	٤	%٥,٦		
٢٢	٧	%٩,٧	٣٥	%٤٨,٦	١٩	%٢٦,٤	١١	%١٥,٣	-	%٠,٠		
٢٣	١٦	%٢٢,٢	٣٢	%٤٤,٤	١١	%١٥,٣	١٣	%١٨,١	-	%٠,٠		
٢٤	١٩	%٢٦,٤	٤٤	%٦١,١	٥	%٦,٩	٣	%٤,٢	١	%١,٤		
٢٥	١٢	%١٦,٧	٢٧	%٣٧,٥	١١	%١٥,٣	١٨	%٢٥	٤	%٥,٦		

الفقرة (١٩): "أشعر بأن التدريب يكسبني المهارات التي تساعدني على أداء عملي".

يبين الجدول رقم (٩) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٣٣,٣%)، ونسبة الموافقين هي (٥٢,٨%)، ونسبة المحايدين هي (٥,٦%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٨,٣%)، ولم يجب أحد بغير موافق جداً حيث بلغت نسبتها (٠,٠%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٨٦,١%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٢٠): "تساعدني البرامج التدريبية على مواكبة التطور التكنولوجي".

نلاحظ من الجدول رقم (٩) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٣٠,٦%)، ونسبة الموافقين (٤٥,٨%)، ونسبة المحايدين هي (٩,٧%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٨,٣%)، ونسبة غير الموافقين

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

بدرجة كبيرة كانت (٥,٦%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٧٦,٤%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٢١): "تساهم الدورات التدريبية في التقليل من ضغوط العمل".

يبين الجدول رقم (٩) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٥,٣%)، ونسبة الموافقين هي (٥٥,٦%)، ونسبة المحايدين هي (١١,١%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (١٢,٥%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٥,٦%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٧٠,٩%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٢٢): "تتصف البرامج التدريبية المستخدمة في البنك بالإحاطة والشمول والمرونة، لمواجهة الحاجات الفعلية للمتدربين".

نلاحظ من الجدول رقم (٩) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٩,٧%)، ونسبة الموافقين (٤٨,٦%)، ونسبة المحايدين هي (٢٦,٤%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (١٥,٣%)، ولم يجب أحداً بغير الموافقين بدرجة كبيرة حيث بلغت نسبتها (٠,٠%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٨,٣%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٢٣): "أشعر بأن التدريب يعدني لتولي وظائف قيادية مستقبلاً".

يبين الجدول رقم (٩) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٢,٢%)، ونسبة الموافقين (٤٤,٤%)، ونسبة المحايدين هي (١٥,٣%)، أما نسبة غير الموافقين فبلغت (١٨,١%)، ولم يجب أحداً بغير الموافقين بدرجة كبيرة حيث بلغت نسبتها (٠,٠%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٦٦,٦%) مما يعني قبول هذه العبارة.



تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

الفقرة (٢٤): "أشعر بأن التدريب يزودني بالمعلومات اللازمة لأداء عملي بنجاح".

نلاحظ من الجدول رقم (٩) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٢٦,٤%)، ونسبة الموافقين (٦١,١%)، ونسبة المحايدين هي (٦,٩%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٤,٢%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (١,٤%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٨٧,٥%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٢٥): "توفر لي الفرص للاستفادة من الدورات التدريبية".

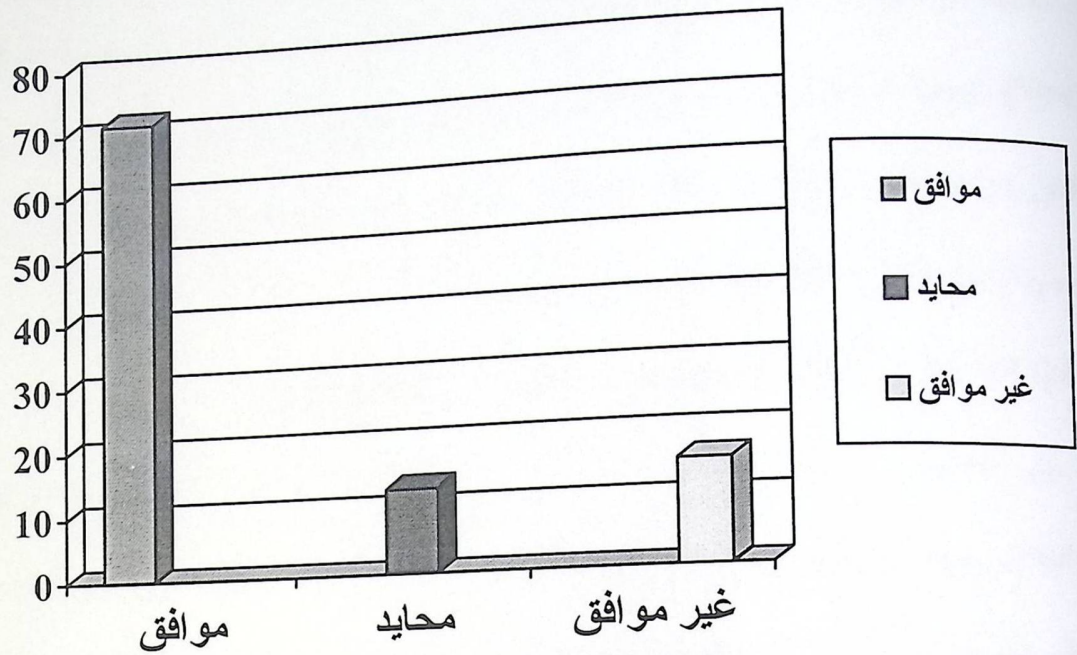
يبين الجدول رقم (٩) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٦,٧%)، ونسبة الموافقين هي (٣٧,٥%)، ونسبة المحايدين هي (١٥,٣%)، أما نسبة غير الموافقين فكانت (٢٥%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٥,٦%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٤,٢%) مما يعني قبول هذه العبارة.

اختبار الفرضية الرابعة

بعد استعراض النسب المئوية، سيتم توضيح درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب، حيث بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بدرجة كبيرة والموافقين (٧١,٤%)، أي أن نسبة المؤيدين على ذلك (٧١,٤%)، والمتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية لغير الموافقين بدرجة كبيرة وغير الموافقين (١٥,٧%).

ومما سبق يتضح لنا أن هناك رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب وذلك بنسبة (٧١,٤%)، وهذا يعني نفي الفرضية التي تفترض أن هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب.

شكل (٨): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو التدريب.



الفرضية الخامسة: " هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة ".

وتتضمن هذه الفرضية الفقرات من (٢٦-٢٨) كما هو مبين في الجدول (١٠)، وذلك بالاعتماد على استخدام المقياس الخماسي: ( موافق جداً، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق جداً).

جدول رقم (١٠): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة.

الفقرة	موافق جداً	النسبة المئوية	موافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	غير موافق	النسبة المئوية	غير موافق جداً	النسبة المئوية
٢٦	٩	%١٢,٥	٣٣	%٤٥,٨	١٤	%١٩,٤	١٣	%١٨,١	٣	%٤,٢
٢٧	٥	%٦,٩	٤٣	%٥٩,٧	١٠	%١٣,٩	١٠	%١٣,٩	٤	%٥,٦
٢٨	٥	%٦,٩	٤١	%٥٦,٩	١٠	%١٣,٩	١٢	%١٦,٧	٤	%٥,٦

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

الفقرة (٢٦): "أشعر بأن الخدمات المساندة في البنك تزيد من رغبتني في الاستمرار في العمل".

نلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (١٢,٥%)، ونسبة الموافقين هي (٤٥,٨%)، ونسبة المحايدين هي (١٩,٤%)، أما نسبة غير الموافقين فقد بلغت (١٨,١%)، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٤,٢%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٥٨,٣%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٢٧): "يوفر لي البنك أجهزة ومعدات متطورة من أجل القيام بعملتي".

يبين الجدول رقم (١٠) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٦,٩%)، ونسبة الموافقين هي (٥٩,٧%)، ونسبة المحايدين هي (١٣,٩%)، أما نسبة غير الموافقين فقد بلغت (١٣,٩%) أيضاً، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٥,٦%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسة يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٦٦,٦%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٢٨): "أشعر بالرضا نحو الخدمات المساندة (الإضاءة، والتهوية، والتكييف، والأثاث... الخ)".

نلاحظ من الجدول رقم (١٠) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٦,٩%)، ونسبة الموافقين هي (٥٦,٩%)، ونسبة المحايدين هي (١٣,٩%)، أما نسبة غير الموافقين فقد بلغت (١٦,٧%) أيضاً، ونسبة غير الموافقين بدرجة كبيرة كانت (٥,٦%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة الدراسية يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٦٣,٨%) مما يعني قبول هذه العبارة.

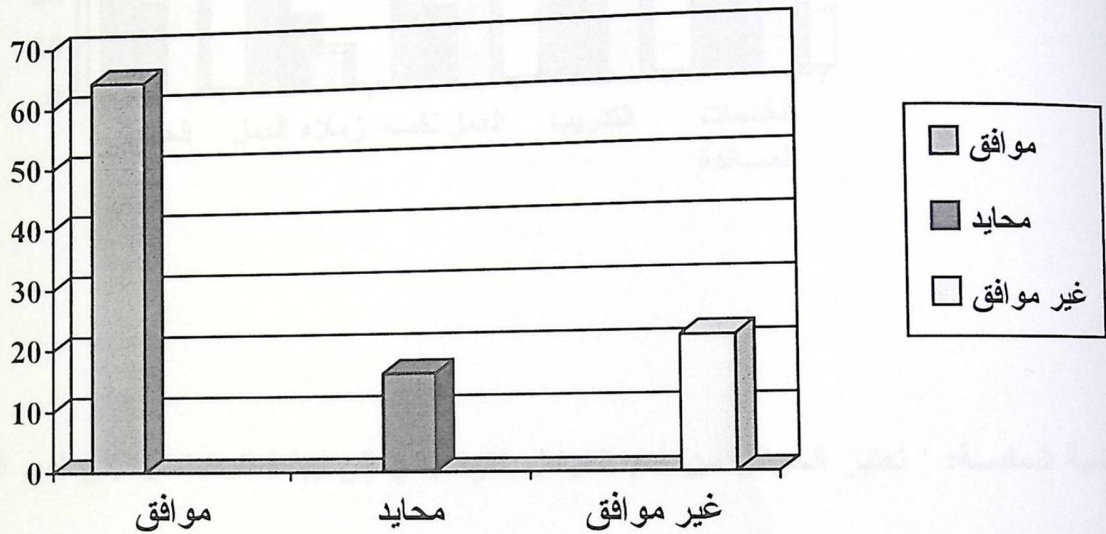
### اختبار الفرضية الخامسة

بعد استعراض النسب المئوية، سيتم توضيح درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بدرجة كبيرة والموافقين (٦٣%)، أي أن نسبة المؤيدين على ذلك (٦٣%)، والمتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية لغير الموافقين بدرجة كبيرة وغير الموافقين (٢١,٣%).

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

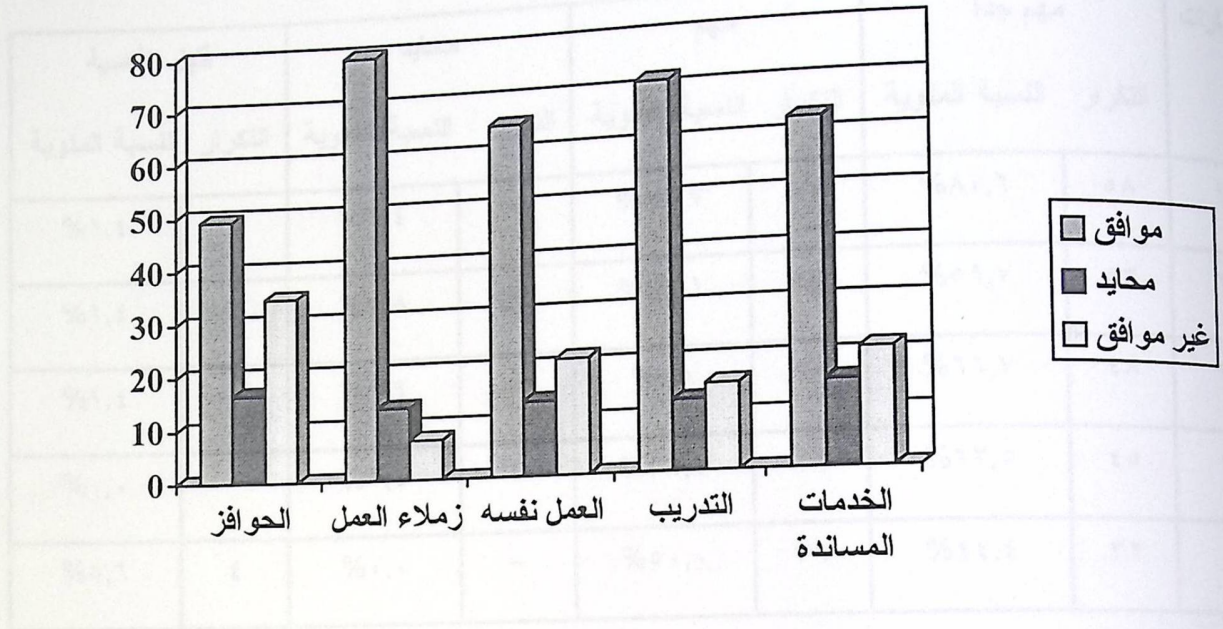
ومما سبق يتضح لنا أن هناك رضا وظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة وذلك بنسبة (٦٣%)، وهذا يعني نفي الفرضية التي تفترض أن هناك تدني في درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة.

شكل (٩): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو الخدمات المساندة.



تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

شكل (١٠): درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك نحو الحوافز، وزملاء العمل، والعمل نفسه، والتدريب، والخدمات المساندة.



الفرضية السادسة: " تعتبر الحوافز من أهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية".

وقد اشتملت هذه الفرضية على (٥) عوامل (عبارات) هي: الحوافز، التدريب، زملاء العمل، العمل نفسه، الخدمات المساندة، كل عامل اتخذ أهمية متفاوتة بين مهم جداً، ومهم، ومحايد، وقليل الأهمية، ومن خلال الدراسة الميدانية و الجدول (١١)، يتضح ما يلي:

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

جدول رقم (١١): التكرار والنسب المئوية لأهم العوامل التي تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين .

العبارات	مهم جداً		مهم		محايد		قليل الأهمية	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
١	٥٨	%٨٠,٦	١٢	%١٦,٧	١	%١,٤	١	%١,٤
٢	٤٣	%٥٩,٧	٢٦	%٣٦,١	٢	%٢,٨	١	%١,٤
٣	٤٨	%٦٦,٧	١٨	%٢٥	٥	%٦,٩	١	%١,٤
٤	٤٥	%٦٢,٥	٢٦	%٣٦,١	١	%١,٤	-	%٠,٠
٥	٣٢	%٤٤,٤	٣٦	%٥٠,٠	-	%٠,٠	٤	%٥,٦

١- الحوافز: حيث تعتبر الحوافز من الحاجات الأساسية للفرد، حيث أن الفرد يحتاج باستمرار إلى علاوات، ومكافآت، وفرص ترقية، والترفيه. ولقد اتضح من خلال الدراسة الميدانية إجماع العاملين على أنها في درجة ( مهم جداً) بنسبة %٨٠,٦، والبعض الآخر أجمع على أنها في درجة (مهم) بنسبة %١٦,٧، وقد مثلت نسبة %١,٤ درجة (محايد)، واعتبر %١,٤ من أفراد العينة أن هذا العامل (قليل الأهمية)، ويلاحظ أن نسبة المؤيدين لهذا العامل تتمثل ب (٣,٩٧%).

٢- التدريب: يعد التدريب في مقدمة الوسائل التي نستطيع من خلالها تحقيق الأهداف التي من شأنها أن تؤدي إلى النهوض بالمنظمات وتحسين أحوالها، ويسهم في تحقيق الرضا الوظيفي للموظف، وذلك لما تقدمه من تنمية للمهارات، والخبرات، والمعلومات، وللصفات القيادية التي تعده لشغل وظائف قيادية أعلى. وفي هذا العامل (التدريب) أجمع العاملين على أنها في درجة (مهم جداً)

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

بنسبة ٥٩,٧%، والبعض الآخر أجمع على أنها في درجة (مهم) بنسبة ٣٦,١%، وقد مثلت نسبة ٢,٨% درجة (محايد)، واعتبر ١,٤% من أفراد العينة أن هذا العامل (قليل الأهمية)، ويلاحظ أن النسبة الأكبر تتمثل في المؤيدين لهذا العامل (٩٥,٨%).

٣- زملاء العمل: حيث أن الموظف يقضي معظم وقته في العمل، ولا يهمله فقط الراتب والإنجازات الملموسة بل هو في حاجة إلى التفاعل الاجتماعي، فعلاقات زملاء العمل لها أثر كبير على نفسية العامل وبالتالي زيادة رضاه الوظيفي. وفي هذا العامل (زملاء العمل) أجمع العاملين على أنها في درجة (مهم جداً) بنسبة ٦٦,٧%، والبعض الآخر أجمع على أنها في درجة (مهم) بنسبة ٢٥%، وقد مثلت نسبة ٦,٩% درجة (محايد)، واعتبر ١,٤% من أفراد العينة أن هذا العامل (قليل الأهمية)، ويلاحظ أن النسبة الأكبر تتمثل في المؤيدين لهذا العامل (٩١,٧%).

٤- العمل نفسه (محتوى الوظيفة): يجب أن يهيئ العمل فرص للتجديد والابتكار، وإعطاء العامل مسؤولية المشاركة في اتخاذ القرار، وفرصة في تنمية مهاراته وقدراته في العمل. ولقد اتضح من خلال الدراسة الميدانية إجماع العاملين على أنها في درجة (مهم جداً) بنسبة ٦٢,٥%، والبعض الآخر أجمع على أنها في درجة (مهم) بنسبة ٣٦,١%، وقد مثلت نسبة ١,٤% درجة (محايد)، ولم يعتبر أحد من أفراد العينة أن هذا العامل (قليل الأهمية)، ويلاحظ أن النسبة الأكبر تتمثل في المؤيدين لهذا العامل (٩٨,٦%)، أي أنه يعتبر أهم عامل بالنسبة للعاملين وتؤثر في الرضا الوظيفي عندهم.

٥- الخدمات المساندة (الإضاءة، والتهوية، والأثاث... الخ): تعتبر الخدمات المساندة من العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية كما نتج معنا في اختبار الفرضية الخامسة، وفي هذا العامل (الخدمات المساندة) أجمع العاملين على أنها في درجة (مهم جداً) بنسبة

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

٤٤,٤% ، والبعض الآخر أجمع على أنها في درجة (مهم) بنسبة ٥٠,٠%، ولم يكن هناك أي اختيار ضمن درجة (محايد)، إلا أن البعض الآخر شكل نسبة ٥,٦% ضمن درجة (قليل الأهمية)، ويلاحظ أن النسبة الأكبر تتمثل في المؤيدين لهذا العامل تتمثل ب (٩٤,٤%).

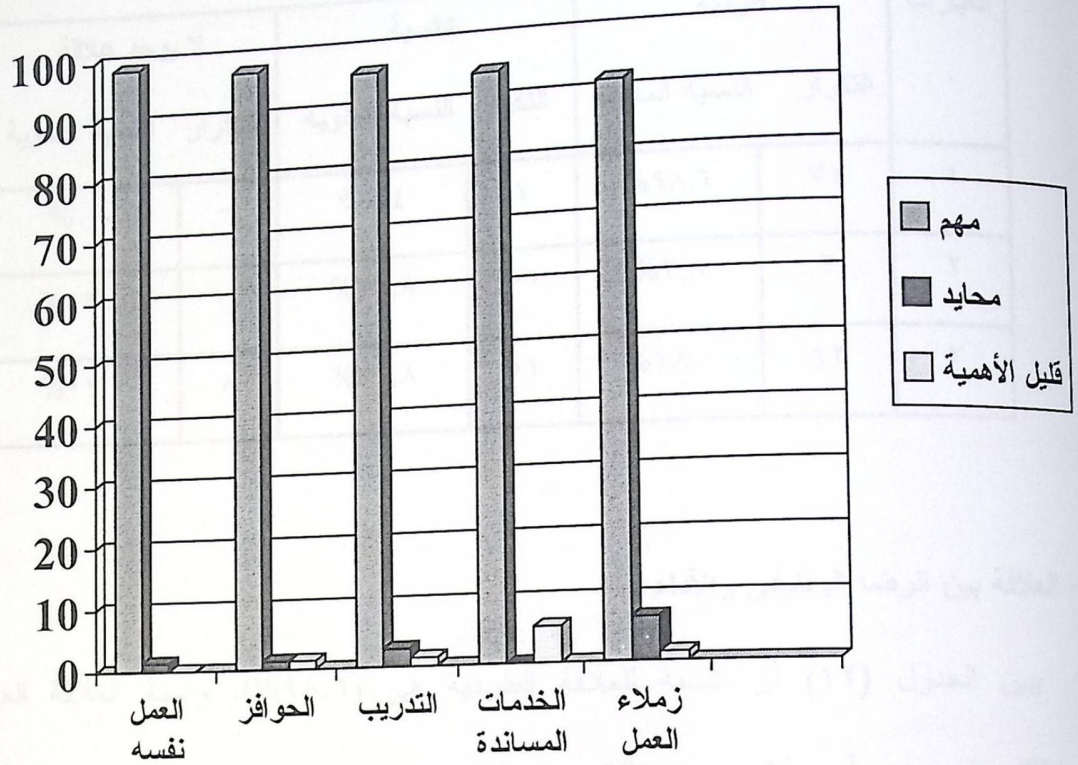
اختبار الفرضية السادسة:

من خلال النسب المئوية يتضح لنا أن العمل نفسه (محتوى الوظيفة) يعتبر من أهم العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية حيث بلغت نسبة أهميته (٩٨,٦%)، ويليه في المرتبة الثانية الحوافز حيث بلغت نسبته (٩٧,٣%)، يليه في المرتبة الثالثة التدريب والتي بلغت نسبته (٩٥,٨%)، يليه الخدمات المساندة بنسبة (٩٤,٤%)، وأخيراً زملاء العمل والتي بلغت نسبته (٩١,٧%) ، وهذا يعني رفض الفرضية التي تفرض أن الحوافز هي أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية.



تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

شكل (١١): ترتيب العوامل حسب أهميتها للعاملين في البنوك التجارية المحلية وتأثيرها على الرضا الوظيفي.



الفرضية السابعة: "هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء والغياب ودوران العمل".

وتتضمن هذه الفرضية الفقرات من (١-٣) كما هو مبين في الجدول (١٢)، و كان ذلك بالاعتماد

على استخدام تحديد نوع العلاقة: (طردية، وعكسية، ولا يوجد علاقة، وأخرى..

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

جدول رقم (١٢): التكرار والنسب المئوية لنوع العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء والغياب ودوران العمل.

العبارات	طرديّة		عكسيّة		لا يوجد علاقة	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
١	٧١	%٩٨,٦	١	%١,٤	-	%٠,٠
٢	٢	%٢,٨	٥٦	%٧٧,٨	١٤	%١٩,٤
٣	١٣	%١٨,١	٥١	%٧٠,٨	٨	%١١,١

#### ١- العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء :

يبين الجدول (١٢) أن النسبة للعلاقة الطردية هي (٩٨,٦%)، ونسبة العلاقة العكسية هي (١,٤%)، ولم يجيب أحد بلا يوجد علاقة حيث بلغت نسبتها (٠,٠%)، فنلاحظ أن معظم أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة (العلاقة طردية) وذلك بنسبة (٩٨,٦%) مما يعني قبول هذه العبارة.

#### ٢ - العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب:

نلاحظ من الجدول (١٢) أن النسبة للعلاقة الطردية بلغت (٢,٨%)، ونسبة العلاقة العكسية بلغت (٧٧,٨%)، ونسبة لا يوجد علاقة بلغت (١٩,٤%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة (العلاقة عكسية) وذلك بنسبة (٧٧,٨%) مما يعني قبول هذه العبارة.

#### ٣- العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل :

يبين الجدول (١٢) أن النسبة للعلاقة الطردية هي (١٨,١%)، ونسبة العلاقة العكسية هي (٧٠,٨%)، ونسبة لا يوجد علاقة بلغت (١١,١%)، فنلاحظ أن أكثر من نصف أفراد العينة يؤيدون هذه العبارة (العلاقة طردية) وذلك بنسبة (٧٠,٨%) مما يعني قبول هذه العبارة.

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

اختبار الفرضية السابعة :

بعد استعراض النسب المئوية، سيتم توضيح علاقة الرضا الوظيفي بالأداء، والغياب، ودوران

العمل.

أولاً: الأداء

بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بالعلاقة الطردية وذلك بنسبة (٩٨,٦%)، أي أن نسبة المؤيدين على ذلك (٩٨,٦%).

ثانياً: الغياب

بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بالعلاقة العكسية وذلك بنسبة (٧٧,٨%)، أي أن نسبة المؤيدين على ذلك (٧٧,٨%).

ثالثاً: دوران العمل

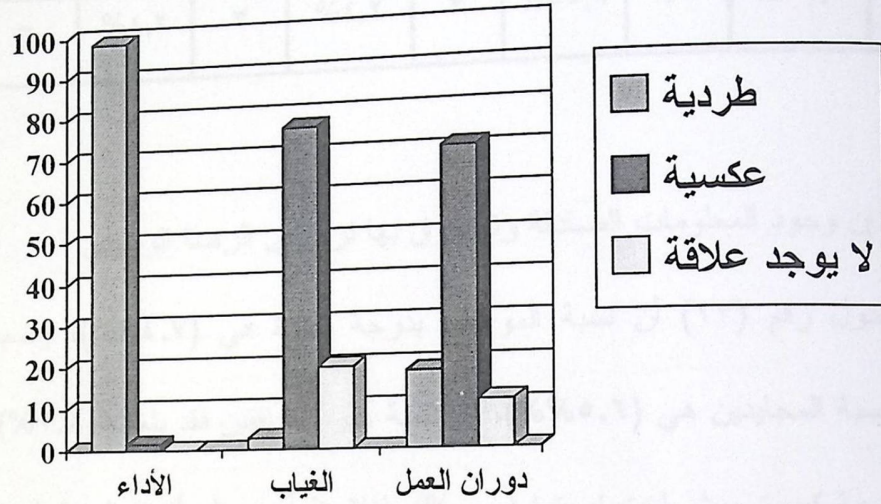
بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية للموافقين بالعلاقة العكسية وذلك بنسبة (٧٠,٨%)، أي أن نسبة المؤيدين على ذلك (٧٠,٨%).

ومما سبق يتضح لنا أن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، والغياب، ودوران العمل، لكن نوع هذه العلاقة يختلف بينهم، حيث كانت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء علاقة طردية وبلغت نسبة الموافقين والمؤيدين على ذلك (٩٨,٦%) أي أن معظم أفراد العينة يؤيدون ذلك، حيث كلما زاد الرضا الوظيفي تحسن الأداء بشكل ملحوظ أي أن إنجاز البنك سوف يزيد وترتفع أرباحه، بينما كانت العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب ودوران العمل علاقة عكسية لكن هناك اختلاف في نسبة المؤيدين بين الغياب ودوران العمل، حيث كانت نسبة المؤيدين على العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب (٧٧,٨%) وهي أكثر من نسبة المؤيدين على العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل (٧٠,٨%)، أي أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب أقوى من العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل فالعامل يفضل أن يغيب عن عمله في حالة

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

عدم رضاه أكثر من تركه للعمل لأن عملية شغل وظيفة في هذا الوقت صعبة جداً. اتضح من كل ذلك أن الفرضية المباشرة التي تفترض وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، والغياب، ودوران العمل هي فرضية صحيحة ومقبولة.

شكل (١٢): علاقة الرضا الوظيفي بالأداء والغياب ودوران العمل.



الفرضية الثامنة: "ليس هناك دور لنظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المحلية".

وتضمن هذه الفرضية الفقرتين (٢٩،٣٠) من الاستبانة كما هو مبين في الجدول رقم (١٣)، وكان ذلك بالاعتماد على استخدام المقياس الخماسي أيضاً: ( موافق جداً، وموافق، ومحايد، وغير موافق، وغير موافق جداً) .

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

جدول (١٣): دور نظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك

الفقرة	موافق جداً	النسبة المئوية	موافق	النسبة المئوية	محايد	النسبة المئوية	غير موافق	النسبة المئوية	غير موافق جداً	النسبة المئوية
٢٩	٢٥	%٣٤,٧	٤١	%٥٦,٩	٤	%٥,٦	٢	%٢,٨	-	%٠,٠
٣٠	٢٦	%٣٦,١	٤٠	%٥٥,٦	٣	%٤,٢	٣	%٤,٢	-	%٠,٠

الفقرة (٢٩): "إن وجود المعلومات الصادقة والموثوق بها تزيد من الرضا الوظيفي".

يبين الجدول رقم (١٣) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٣٤,٧%)، ونسبة الموافقين هي (٥٦,٩%)، ونسبة المحايدين هي (٥,٦%)، أما نسبة غير الموافقين فقد بلغت (٢,٨%)، ولم يجيب أحد بغير موافق بدرجة كبيرة حيث بلغت نسبتها (٠,٠%)، فنلاحظ أن معظم أفراد العينة الدراسية يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٩١,٦%) مما يعني قبول هذه العبارة.

الفقرة (٣٠): "أشعر بالرضا عندما استخدم الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة".

نلاحظ من الجدول رقم (١٣) أن نسبة الموافقين بدرجة كبيرة هي (٣٦,١%)، ونسبة الموافقين هي (٥٥,٦%)، ونسبة المحايدين هي (٤,٢%)، أما نسبة غير الموافقين فقد بلغت (٤,٢%) أيضاً، ولم يجيب أحد بغير موافق بدرجة كبيرة حيث بلغت نسبتها (٠,٠%)، فنلاحظ أن معظم أفراد العينة الدراسية يؤيدون هذه العبارة وذلك بنسبة (٩١,٧%) مما يعني قبول هذه العبارة.

### اختبار الفرضية الثامنة

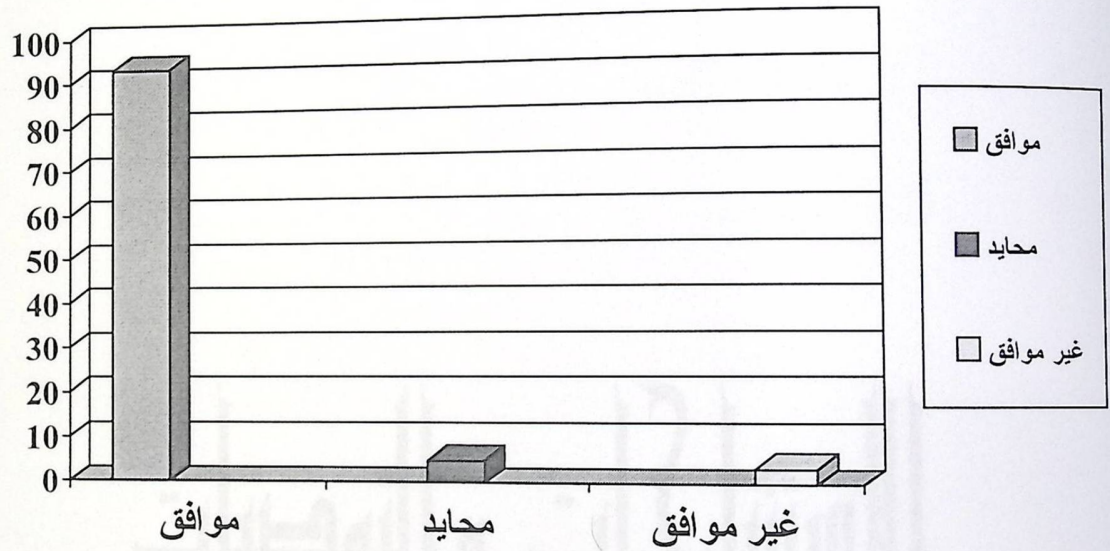
بعد استعراض النسب المئوية، سيتم توضيح دور نظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية

تفريغ الاستبانات وعرض النتائج وتحليلها

للموافقين بدرجة كبيرة والموافقين (٩١,٧%)، أي أن نسبة المؤيدين على ذلك (٩١,٧%)، والمتوسط الحسابي لحاصل جمع النسب المئوية لغير الموافقين بدرجة كبيرة وغير الموافقين (٣,٥%).

ومما سبق يتضح لنا أن هناك دور لنظم المعلومات الإدارية في الحصول على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المحلية وذلك بنسبة (٩١,٧%)، وهذا يعني نفي الفرضية الصفرية التي تفترض أنه ليس هناك دور لنظم المعلومات الإدارية للحصول على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المحلية .

شكل (١٣): دور نظم المعلومات الإدارية للحصول على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية .



# الفصل الثاني عشر

الاستنتاجات

التوصيات

## الاستنتاجات والتوصيات

# الفصل الخامس

## ” الاستنتاجات والتوصيات ”

◆ الاستنتاجات

◆ التوصيات



## الاستنتاجات

في هذه الدراسة هدف فريق البحث إلى إعطاء صورة واضحة عن العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية. وقد تم التوصل إلى العديد من النتائج من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من تلك الاستبانة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

وبعد تفريغ الاستبانة من قبل الباحثين وتصنيف وتحليل البيانات الواردة فيها تم التوصل إلى

النتائج التالية:-

١. تقريباً نصف أفراد العينة يشعرون بالرضا الوظيفي نحو الحوافز، حيث توفر البنوك التجارية المحلية الراتب المناسب لحجم العمل، ولكن هناك نقص وعدم عدالة في توزيع المكافآت، والعلاوات، و الترقيات، وهذا يؤدي إلى حدوث نوع من المفارقات الفردية و يؤثر على الرضا لدى العاملين.

٢. إن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا الوظيفي في البنوك التجارية المحلية نحو زملائهم في العمل، حيث يعم البنوك التجارية المحلية نوع من التقدير والاحترام بين الرئيس والمرؤوس، وعدالة الرئيس في متابعة وحل مشاكل الموظفين، بالإضافة إلى تفهمه للظروف المحيطة بالموظفين، وهذا يؤدي إلى حدوث نوع من التآلف والتعاون في تأدية المهام وبالتالي زيادة انتماء الموظفين.

٣. إن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا الوظيفي نحو العمل نفسه، حيث يعتبر أفراد العينة أن واجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية واضحة، وأن العمل الذي يزاولونه ينمي من مهاراتهم ويتلاءم مع ميولهم ومؤهلاتهم العلمية وبالتالي تحقق لهم طموحاتهم الشخصية، والمستوى والمكانة الاجتماعية التي يرغبون بها.

## الاستنتاجات والتوصيات

٤. إن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا الوظيفي نحو التدريب، حيث أن معظم البنوك التجارية المحلية توفر البرامج التدريبية التي تزيد من مهارات ومعلومات العاملين وتعمل على مواكبة التطور العلمي والتكنولوجي والذي بدوره يساعد على التقليل من ضغط العمل، كما أن البرامج التدريبية تعد الموظفين لتولي وظائف قيادية مستقبلاً.

٥. إن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا الوظيفي نحو الخدمات المساندة، حيث أن معظم البنوك التجارية المحلية تتوفر فيها الخدمات المساندة (كالإضاءة، والتكييف، والأثاث المريح، والتهوية،... الخ)، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل بكفاءة وفعالية.

٦. يعتبر العمل نفسه (محتوى الوظيفة) من أهم العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية، حيث يتوقف قبول العامل لشغل الوظيفة على العمل نفسه (محتوى الوظيفة)، وأهميتها في تحقيق طموحاته الشخصية، وانسجامها مع ميوله ومؤهلاته العلمية، يليها في المرتبة الثانية الحوافز، ويأتي في المرتبة الثالثة التدريب، يليها الخدمات المساندة، وأخيراً زملاء العمل.

٧. هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وكلاً من الأداء، والغياب، ودوران العمل، لكن نوع هذه العلاقة تختلف بينهم:-

- تبين من خلال إجابة معظم أفراد العينة أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء هي علاقة طردية، أي كلما زاد الرضا الوظيفي لدى العاملين زاد أداءهم وتحسن إنجاز البنك، وزادت أرباحه.

- تبين من خلال إجابة معظم أفراد العينة أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب ودوران العمل هي علاقة عكسية لكن الاختلاف كان في النسب، حيث كانت نسبة العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب أكبر من العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل، حيث أن الموظف يفضل الغياب عن ترك الوظيفة كونها تسبب له البطالة ويصبح في حاجة إلى أن يبحث عن عمل آخر في مكان آخر.

الاستنتاجات والتوصيات

٨. إن معظم أفراد العينة يؤيدون دور نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في الحصول على الرضا الوظيفي في البنوك التجارية المحلية، وذلك لما توفره هذه النظم من أجهزة ومعدات تكنولوجية حديثة، ودورها في مساعدة العاملين على أداء وظائفهم بنجاح وبالتالي تخفيف ضغوط العمل لديهم، بالإضافة إلى مساعدتهم على مواكبة التطورات الجارية والمعلومات الهامة في كافة الجوانب ذات العلاقة بأداء وظائفهم.

## التوصيات

لقد توصلت الباحثان ( فريق البحث ) في ضوء هذه النتائج إلى التوصيات التالية:

١. ضرورة تقديم العلاوات والمكافآت والترقيات في الوقت المناسب وبدون اللجوء إلى الوساطة والمحسوبية للعاملين في البنوك التجارية المحلية.
٢. الحرص على إقامة علاقات اجتماعية بين زملاء العمل من خلال تشجيع روح التعاون والمشاركة بينهم.
٣. يجب على المدراء والمسؤولين الاهتمام بشعور العاملين بالأمن والاستقرار الوظيفي لما له من أثر كبير على أدائهم وبالتالي زيادة رضاهم الوظيفي.
٤. الحرص على تفعيل عملية المشاركة في اتخاذ القرار كونها تزيد من التزام الموظفين بالقرار وبالتالي زيادة ولائهم وائتمائهم.
٥. يجب معرفة مصادر وأسباب عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية ومحاولة تقليل وحل هذه الأسباب من خلال عقد اجتماعات دورية بين المدراء والموظفين.
٦. العمل على إدخال فترات للراحة أثناء العمل كونها تساعد على تخفيف عبء العمل وبالتالي زيادة أدائه.
٧. الحرص على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، بحيث يكون لدى الموظف وضوح في المسؤوليات والواجبات التي تقع على عاتقه، بالإضافة إلى أن ميوله ومؤهلاته العلمية وخبراته السابقة يجب أن تتناسب مع الوظيفة التي يزاولها.
٨. ضرورة نشر الوعي بين الموظفين في البنوك التجارية المحلية عن مفهوم نظم المعلومات الإدارية ودورها في مساعدة العامل على أداء وظائفه بسرعة ودقة كبيرة .
٩. على المدراء أن يستغلوا دور نظم المعلومات الإدارية في مختلف الميادين في اتخاذ قراراتهم، وتخفيف أعمالهم اليدوية والروتينية المرهقة، وتنظيم وإدارة أوقاتهم بشكل فعال باستخدام برامج

الاستنتاجات والتوصيات

جدولة المواعيد، واستخدام التكنولوجيا وخصوصاً مواقع البنك على الإنترنت لعمل دعاية وترويج لمهام و وظائف البنك الحديثة ، وغيرها من أدوار مهمة .

♦ وفي النهاية : أجريت هذه الدراسة على عينة محددة وهي البنوك التجارية المحلية، وشملت موضوع العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين، لذا نأمل من الطلاب والباحثين الاهتمام بهذا الموضوع لتغطية مواضيع ومجالات أخرى، وذلك لما لهذا الموضوع من أهمية كبير جداً.

# قائمة المراجع

## أولاً: المراجع العربية

١. إجلال عبد المنعم حافظ وآخرون، أساسيات إدارة الأعمال (مطابع الدار الهندسية، ١٩٩٩).
٢. أحمد ماهر، مدخل بناء المهارات، الطبعة السادسة (الإسكندرية: الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٧).
٣. إسلام طاهر عبد النبي، الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية في مدينة الخليل، الطبعة الأولى (جامعة الخليل، ١٩٩٧).
٤. بشير الخضرا وآخرون، السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى (منشورات جامعة القدس المفتوحة، ١٩٩٥).
٥. جامعة عين شمس، مبادئ العلوم الاقتصادية (مطابع الدار الهندسية، ١٩٩٩).
٦. جامعة القدس المفتوحة، إدارة القوى البشرية (١٩٩٤).
٧. جامعة القدس المفتوحة، مبادئ الإدارة (١٩٩٢).
٨. جهاد الناجرة ومعتصم عدس، إدارة الوقت ومضيعاته دراسة تحليلية لكبرى شركات الجنوب، الطبعة الأولى، بحث مقدم لكلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين، الخليل، ٢٠٠٠ م.
٩. حسن محمد عبد الله تيم، الرضا لوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في فلسطين، الطبعة الأولى (جامعة الخليل، ١٩٩٩ م).
١٠. حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المؤسسات، الطبعة الأولى (دار الزهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٧).

١١. حكمت أحمد الراوي، نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة، الطبعة الأولى (عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، ١٩٩٩).
١٢. ديماء التميمي وربى الجعبري، اتجاهات العاملين في البنوك التجارية المحلية نحو عملية التغيير التنظيمي، الطبعة الأولى، بحث مقدم لكلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين، الخليل، ٢٠٠١ م.
١٣. رانا صلاح وغدير عابدين، الفعالية الإدارية لأعداد الموارد البشرية الخارجية دراسة تحليلية لقطاع المستشفيات، الطبعة الأولى، بحث مقدم لكلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين، الخليل، ٢٠٠٠ م.
١٤. سناء إسماعيل الصبارنة وسونيا محمد القشيش، كيفية الاحتفاظ بالكفاءات داخل المؤسسة دراسة تحليلية لجامعة بوليتكنك فلسطين، الطبعة الأولى، بحث مقدم لكلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين، الخليل، ٢٠٠٠ م.
١٥. سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى (دار المكتبة للنشر والتوزيع، ١٩٩٨).
١٦. صفاء باسل ملح، واقع وتأثير الحوافز المستخدمة في البنوك في مدينة الخليل عن الرضا الوظيفي، الطبعة الأولى (جامعة الخليل، ١٩٩٨).
١٧. الدكتور طارق الحاج نور الدين سالم وعمر سعيد عبد الهادي بدير، إدارة الأفراد (مكتبة المجتمع العربي، ١٩٩٠).
١٨. علاء عبد الرازق السالمي، نظم المعلومات والذكاء الصناعي، الطبعة الأولى (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، ١٩٩٩).
١٩. عماد عبد الوهاب الصباغ، مفاهيم حديثة في أنظمة المعلومات الحاسوبية، الطبعة الأولى (عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، ١٩٩٩).

٢٠. كارن لانز، الدليل العملي في توظيف وإدارة الأفراد، الطبعة الأولى (القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٥).
٢١. محمد على الأشهب، السلوك الإنساني في التنظيم، الطبعة الثالثة (١٩٧٨).
٢٢. محمد قاسم القريوتي، دراسات في السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية (عمان: المكتبة الوطنية، ١٩٩٣).
٢٣. محمد نور برهان وغازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، الطبعة الأولى (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، ١٩٩٨).
٢٤. مخائيل جميعان، أسس الإدارة العامة، الطبعة الأولى (عمان: المكتبة العامة لأمانة عمان، ١٩٦٩).
٢٥. مصطفى نجيب شاويش، إدارة الأفراد، الطبعة الأولى (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ١٩٩٠).
٢٦. ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى (القاهرة: معهد الإدارة العامة للبحوث، ١٩٩٣).
٢٧. ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي، الطبعة الثانية (القاهرة: معهد الإدارة العامة للبحوث، ١٩٩٥).
٢٨. نداء قنبيبي وجهان القشقيش، تأثير الضغوط الإدارية على الموظفين في جامعة بوليتكنك فلسطين، الطبعة الأولى، بحث مقدم لكلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات في جامعة بوليتكنك فلسطين، الخليل، ٢٠٠٠ م.
٢٩. وليام موبلي، تسرب الموظفين - أسبابه - ونتائجه - والسيطرة عليه (١٩٨٢).
٣٠. يوسف محمد القبلان، مفاهيم وتطبيقات في السلوك الإداري، الطبعة الثانية (١٩٩١).



١. David Decenzo & Stephen Robbins, Human Resource Management, Fifth Edition (New Jersey : John Eiley & Sons, ١٩٩٦).
٢. Dave Neenham Bob Dvanspfield, Advanced Business ,Second Edition (Oxford: Heinemann, ١٩٩٥).
٣. David Vanfleet, Contemporary Management, Second Edition (Boston :Houghton Mifflin Company, ١٩٩١).
٤. James Gibson & others, Organization Behavior, Seventh Edition (Richd Irwin ,INC, ١٩٩١).
٥. Laurie Mullins, Management And Organizational Behavior ,Fourth Edition (London: Pitman Publishing ,١٩٩٦).
٦. Ralph Stair , Principles Of Information Systems, Second Edition (Florida: International Thomson Publishing Company, ١٩٩٦).
٧. Ronludlow & Fegurs Panton, The Essence Of Effective Communication, First Edition (UK: Prentice- Hall International, ١٩٩٢).
٨. Stephen Robbins, Organizational Behavior, Seventh Edition (New Jersey: Prentice- Hall International ,١٩٩٦).
٩. Steven Robbins , organizational Behavior, Eighth Edition (New Jersey: Prentice- Hall International, ١٩٩٨).
١٠. Steven Alter , Information System, Second Edition,(California: Benjumin Cummings Publishing Company, ١٩٩٦).

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

استنباط الترانسة

# الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

## استبانة الدراسة

الأخ الكريم، الأخت الكريمة:-

تحية طيبة وبعد....

يقوم فريق البحث بدراسة حول "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك التجارية المحلية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في نظم المعلومات من كلية العلوم الإدارية ونظم المعلومات بجامعة بوليتكنك فلسطين .

لذا يرجى التكرم بالتعاون مع فريق البحث في الإجابة على فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية ، هذا وستعامل المعلومات الواردة فيها بسرية تامة ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم...

فريق البحث:

مها علقم ، زينات الزير

بإشراف:

أ. لينه المحتسب

جامعة بوليتكنك فلسطين

أولاً: يرجى الإجابة عن المعلومات التالية وذلك بوضع إشارة ( ✓ ) في المكان المحدد لذلك.

• الوظيفة: .....

• الجنس:  ذكر  أنثى.

• العمر:  من ٢٠-٢٩ سنة  من ٣٠-٣٩ سنة  من ٤٠-٤٩ سنة

من ٥٠ فما فوق.

- المؤهل العلمي:  دكتوراه  ماجستير  بكالوريوس  دبلوم
- غير ذلك (حدد).....

- سنوات الخبرة:  أقل من سنة  ١-٥ سنوات  ٦-١٠ سنوات  أكثر من ١٠ سنوات

تانياً: عبر عن درجة موافقتك عن كل من العبارات التالية بوضع إشارة ( ✓ ) في المكان المناسب:

الرقم	العبرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
١.	أشعر بأن راتبي يتناسب مع حجم العمل الذي أ بذله.					
٢.	أشعر بأن راتبي يوفر لي حياة كريمة					
٣.	أشعر بالعدالة في توزيع المكافآت بعيداً عن الوسطة والمحسوبية					
٤.	أشعر بأن الزيادات الدورية والعلاوات تقدم لي في الوقت المناسب					
٥.	أشعر بأن نظام الترقية المتبع يوفر لي المرونة في النمو الوظيفي					
٦.	أجد بأن الطريقة التي يتبعها رئيس العمل في حل مشاكل الموظفين عادلة ومرضية					
٧.	أجد التقدير والاحترام من الرئيس					
٨.	أجد التقدير والاحترام من زملاء العمل					
٩.	هناك تعاون بينك وبين زملاء العمل في تأدية المهام الملقاة على عاتقك					

الرقم	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
١٠.	يتفهم الرئيس الأسباب التي أدت إلى تقصيرك في أداءك في وقت معين					
١١.	أشعر بأن العمل الذي أقوم به ينمي من مهاراتي ومعلوماتي					
١٢.	تتلاءم وظيفتي الحالية مع ميولي ومؤهلاتي العلمية					
١٣.	تحقق وظيفتي طموحاتي الشخصية					
١٤.	وظيفتي ممتعة لي بدرجة كافية ولا تسبب لي الملل					
١٥.	أشعر بأن واجباتي ومسؤولياتي الوظيفية واضحة					
١٦.	تحقق لي الوظيفة المستوى والمكانة الاجتماعية التي أرغب بها					
١٧.	أشعر بوجود ملائمة بين وظيفتي الحالية وخبراتي السابقة					
١٨.	لدي شعور بالأمن والاستقرار الوظيفي					
١٩.	أشعر بأن التدريب يكسبني المهارات التي تساعدني على أداء عملي					
٢٠.	تساعدني البرامج التدريبية على مواكبة التطور التكنولوجي					
٢١.	تساهم الدورات التدريبية في التقليل من ضغوطات العمل					

الرقم	العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
٢٢.	تتصف البرامج التدريبية المستخدمة في البنك بالإحاطة والشمول والمرونة لمواجهة الحاجات الفعلية للمتدربين					
٢٣.	أشعر بأن التدريب يعدني لتولي وظائف قيادية مستقبلاً					
٢٤.	أشعر بأن التدريب يزودني بالمعلومات اللازمة لأداء عملي بنجاح					
٢٥.	تتوفر لي الفرص للاستفادة من الدورات التدريبية					
٢٦.	أشعر بأن الخدمات المساندة في البنك تزيد من رغبتني في الاستمرار في العمل					
٢٧.	يوفر لي البنك أجهزة ومعدات متطورة من أجل القيام بعملتي					
٢٨.	أشعر بالرضا نحو الخدمات المساندة ( الإضاءة ، والتهوية ، والتكيف والأثاث... الخ)					
٢٩.	إن وجود المعلومات الصادقة و الموثوق بها تزيد من الرضا الوظيفي					
٣٠.	أشعر بالرضا عندما أستخدم الأجهزة والمعدات التكنولوجية الحديثة					

ثالثاً: يرجى الإجابة فيما يلي بوضع إشارة ( ✓ ) في المكان المناسب:-

١ العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء :

- طردية(كلما زاد الرضا الوظيفي يزداد الأداء)
- عكسية(كلما زاد الرضا الوظيفي يقل الأداء)
- لا يوجد علاقة
- أخرى (أذكرها).....

٢ العلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب:

- طردية(كلما زاد الرضا الوظيفي يزداد الغياب)
- عكسية(كلما زاد الرضا الوظيفي يقل الغياب)
- لا يوجد علاقة
- أخرى (أذكرها).....

٣ العلاقة بين الرضا الوظيفي ودوران العمل (ترك العمل في البنك):

- طردية(كلما زاد الرضا الوظيفي يزداد دوران العمل)
- عكسية(كلما زاد الرضا الوظيفي يقل دوران العمل)
- لا يوجد علاقة
- أخرى (أذكرها).....

رابعاً: عبر عن درجة أهمية العوامل التالية بالنسبة إليك، عن طريق وضع إشارة ( ✓ ) في المكان

المناسب:

الرقم	العبرة	مهم جداً	مهم	محايد	قليل الأهمية
١.	الحوافز				
٢.	التدريب				
٣.	زملاء العمل				
٤.	العمل نفسه				
٥.	الخدمات المساندة(الإضاءة، والتهوية، والأثاث...الخ)				

شاكرين لكم حسن تعاونكم...

مكتب العميد

التاريخ: 2001/5/9

حضرة السيد مدير بنك فلسطين المحدود المحترم.

### الموضوع: مساعدة الطلبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يرجى التكرم بمساعدة الطالبات التالية أسماؤهم

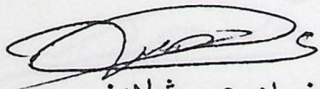
زينات الزير

مها علقم

تخصص بكالوريوس نظم المعلومات لإنجاز مشروع التخرج بعنوان " العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية " شاكرين لكم تعاونكم معنا لخدمة طلبتنا ومجتمعنا الفلسطيني.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

ق. أ. عميد الكلية

  
غسان عمر شاهين



بسم الله الرحمن الرحيم

Palestine Polytechnic University  
College of Administrative Sc. &  
Informatice  
Tel. 2230068

جامعة بوليتيكنيك فلسطين  
كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات  
تت: 2230068

مكتب العميد

التاريخ: 2001/5/9

حضرة السيد مدير البنك العربي / فرع الشلالة المحترم.

### الموضوع: مساعدة الطلبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يرجى التكرم بمساعدة الطالبات التاليه أسماؤهم

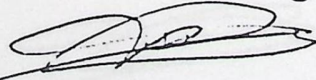
زينات الزير

مها علقم

تخصص بكالوريوس نظم المعلومات لإنجاز مشروع التخرج بعنوان " العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية " شاكرين لكم تعاونكم معنا لخدمة طلبتنا ومجتمعنا الفلسطيني.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

ق. أ. عميد الكلية



غسان عمر شاهين

مكتب العميد

التاريخ: 2001/5/9

حضرة السيد مدير بنك الأردن المحترم.

### الموضوع: مساعدة الطلبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يرجى التكرم بمساعدة الطالبات التالية أسماؤهم

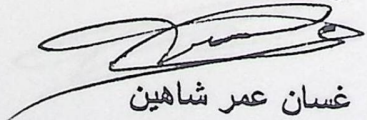
زينات الزير

مها علقم

تخصص بكالوريوس نظم المعلومات لإنجاز مشروع التخرج بعنوان " العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية " شاكرين لكم تعاونكم معنا لخدمة طلبتنا ومجتمعنا الفلسطيني.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

ق. أ. عميد الكلية



غسان عمر شاهين

بسم الله الرحمن الرحيم

Palestine Polytechnic University  
College of Administrative Sc. &  
Informaticce  
Tel. 2230068

جامعة بوليتيكنيك فلسطين  
كلية العلوم الادارية ونظم المعلومات  
ت. 2230068

مكتب العميد

التاريخ: 2001/5/9

حضرة السيد مدير البنك الاسلامي العربي المحترم.

### الموضوع: مساعدة الطلبة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يرجى التكرم بمساعدة الطالبات التالية أسماؤهم

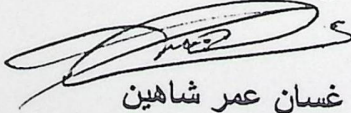
زينات الزير

مها علقم

تخصص بكالوريوس نظم المعلومات لإنجاز مشروع التخرج بعنوان " العوامل المؤثرة على رضا العاملين في البنوك التجارية المحلية " شاكرين لكم تعاونكم معنا لخدمة طلبتنا ومجتمعنا الفلسطيني.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

ق. أ. عميد الكلية



غسان عمر شاهين