



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



The Role of Job Satisfaction on Job Performance
An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Workers in the
Ministry of Construction and Housing

Dilan Fouad Kareem Sherwani*

Technical Administrative College, Erbil Polytechnic University, Erbil

Keywords:

Job satisfaction, job performance, dealing with management, incentives and salaries, colleague interaction, work environment.

ARTICLE INFO

Article history:

Received 06 Jun. 2023
Accepted 25 Jun. 2023
Available online 30 Jun. 2023

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:

Dilan Fouad Kareem Sherwani

Erbil Technical Administrative College,
Erbil Polytechnic University



Abstract: The current research aimed to highlight the role of job satisfaction in job performance. The current study adopted a descriptive-analytical approach to test its hypotheses. The research population consisted of employees in the Ministry of construction and Housing, totaling 239 employees. Various appropriate statistical methods were used to test the hypotheses using the SPSS program. The research results revealed a significant correlation and statistically significant effect between job satisfaction and job performance. The research concluded with a set of suggestions, including improving the incentives and salary system in public sector institutions to align with the prevailing economic conditions and enable employees to satisfy their needs and desires. Furthermore, efforts should be made to develop work relationships and create a suitable working environment as a team and a family between managers and employees and among employees themselves. There should also be attempts to improve working conditions, which lead to increased employee satisfaction levels.

دور الرضا الوظيفي في الاداء الوظيفي دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في وزارة الاعمار والاسكان

ديلان فؤاد كريم شيرواني
الكلية التقنية الإدارية، جامعة أربيل التقنية، أربيل

المستخلص

هدفت البحث الحالي إلى بيان دور الرضا الوظيفي في أداء الوظيفي واعتمدت البحث الحالي في اختبار فرضياتها على المنهج الوصفي التحليلي حيث تتكون مجتمع البحث من العاملين في الوزارة الاعمار والاسكان والبالغ عددهم (239) موظفا واستخدمت عدد من الأساليب الاحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج (SPSS)، أظهرت نتائج البحث مجموعة من الاستنتاجات من أهمها وجود علاقة الارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين رضا الوظيفي والأداء الوظيفي وقد خرجت البحث بمجموعة من المقترحات ومنها تحسين نظام الحوافز والرواتب في مؤسسات القطاع العام حتى يتلاءم مع ظروف الاقتصادي السائد ويستطيع الموظف من اشباع احتياجات ورغباتهم، محاولة تطوير العلاقات العمل وخلق بيئة مناسبة للعمل كفريق وكعائلة فيما بين المدير والموظفين وعلاقة الموظفين مع بعضهم البعض، محاولة في تحسين ظروف العمل والتي يؤدي إلى رفع مستويات الرضا لدى الموظفين فيها.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، التعامل مع الإدارة، الحوافز والرواتب، التعامل مع الزملاء، بيئة العمل.

المقدمة

يعتبر الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة في الجانب السلوك التنظيمي، لا شك أن العاملين في المنظمات يشكلون البنية الأساسية ورأس المال الحقيقي لأي منظمة وبما إن العاملين يقضون معظم اوقاتهم في العمل فبلا شك يجب أن يكونوا راضيين تماما عن وظائفهم لأن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى القبول والكفاءة في العمل والأداء الوظيفي.

إن الظروف السياسية والاقتصادية التي مرت بها إقليم كردستان في السنوات السابقة أدت الى اظهار أهمية موضوع الرضا الوظيفي وكيفية تأثيره على حياة الوظيفي لدى الموظفين في القطاع العام بايجابياته كالالتزام التنظيمي والولاء والانتماء التنظيمي والأداء التنظيمي أو سلوكيات السلبية كعدم الرضا الوظيفي والذي بدوره يؤثر سلبا على ادائه لعمله كغياب الموظف عن العمل، شعور بالضجر أو الملل، ارتفاع معدل دوران العمل، الاغتراب الوظيفي في العمل.

توجد عناصر عدة مهمة في خلق بيئة عمل إيجابية وتعزيز سلوكيات إيجابية للموظفين. فعندما يكون هناك مناخ تنظيمي جيد وبيئة عمل ملائمة وعلاقات طيبة مع الزملاء، يتم تمكين الموظفين من العمل ضمن فريق، ويمكنهم التكيف مع البيئة المحيطة بهم والتعبير عن آرائهم واحتياجاتهم وطموحاتهم. فضلا عن ذلك، يسهم الرضا الوظيفي في رفع كفاءة الإنتاجية وحل مشكلات العاملين. ولتحقيق هذه الأهداف، يجب أن يكون هناك اهتمام بالعامل البشري وتوفير بيئة عمل ملائمة ومشجعة للموظفين.

يشير الرضا الوظيفي إلى درجة الرضا والراحة التي يشعر بها الموظفون تجاه وظائفهم وبيئة عملهم. إنها مقياس لمدى ارتياح الموظفين بشأن عوامل مثل الرواتب والفرص الترقية

والعلاقات مع الزملاء والمديرين، والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل، والتقدير والاعتراف بالأداء. يعد الرضا الوظيفي عنصراً مهماً للعمل المنظم والفردي، حيث يؤثر بشكل كبير على مستوى الالتزام والإنتاجية والاستمرارية في العمل. عندما يكون الموظف راضياً عن عمله، فإنه يكون أكثر انخراطاً وحماساً ورغبة في تقديم أفضل أداء لصالح المنظمة.

يعد الأداء الوظيفي هو مستوى التنفيذ والتحقيق للموظفين لمتطلبات ومسؤوليات ووظائفهم في المؤسسة. يشير إلى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف والمعايير المحددة، وتنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة وفعالية. يتم قياس الأداء الوظيفي عن طريق تقييم الموظفين بناءً على معايير ومؤشرات محددة، مثل إنجاز المهام في الوقت المحدد، وتحقيق الأهداف الشخصية والفرق، والتعامل الفعال مع العملاء أو الزملاء، وتطوير المهارات والمعرفة المهنية. يعد الأداء الوظيفي عنصراً مهماً لنجاح المؤسسة، حيث يؤثر على الإنتاجية وجودة العمل وتحقيق الأهداف المؤسسية. وبالتالي، يتم تشجيع الموظفين على تحقيق أداء متفوق من خلال تقديم الموارد والتدريب والدعم اللازمين، وتوفير ردود فعل وتقييمات منتظمة لتعزيز التحسين المستمر في الأداء الوظيفي، إذا كان الموظف راضياً عن عمله، فمن المرجح أن يكون أكثر انخراطاً وتفانياً في العمل، وتحقيق أداء أفضل وإسهامات إيجابية في المنظمة. بالمقابل، إذا كان الموظف غير راضٍ عن عمله، فقد يعاني من تدهور الأداء وانخفاض الإنتاجية، وزيادة في معدلات الغياب والاستقالة. لذلك، فإن فهم وتعزيز الرضا الوظيفي يعد أمراً هاماً لتحسين الأداء العام للموظفين وتحقيق النجاح المؤسسي. تضمن البحث أربعة مباحث رئيسية المبحث الأول منهجية الدراسة والمبحث الثاني الجانب النظري والمبحث الثالث الجانب التطبيقي والمبحث الرابع الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: يعد موضوع الرضا الوظيفي واحد من الأمور المهمة وظواهر السلوك التنظيمي في المؤسسات والذي بدوره يتناول مشاعر الفرد ازاء مؤثرات العمل الذي يقوم به وكذلك بيئة المحيطة بالعمل. يؤدي اشباع الحاجات الأفراد في المنظمات إلى تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي في العمل وهذا بدوره يؤثر على الإنتاجية الفرد ونجاح المنظمة.

أصبح من الواضح للباحثين أهمية دراسة الرضا الوظيفي للعاملين، حيث يعاني بعض الموظفين من مشاعر الإحباط والضجر والملل والاستياء تجاه وظائفهم. هذه المشاعر السلبية تؤثر بشكل سلبي على أدائهم الوظيفي. لذلك، يهدف الباحثون إلى فهم مستوى رضا الموظفين عن وظائفهم وتحديد العوامل التي تؤثر إيجاباً أو سلباً على سلوكياتهم. يسعى الباحثون لمساعدة الموظفين على تحقيق طموحاتهم من خلال عملهم وتحقيق أداء وظيفي متميز، أو على العكس تحديد العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي والشعور بالإحباط.

يوجد تحديات عدة في بيئات العمل يمكن أن تعوق الأداء الوظيفي للموظفين ويعد المشاكل في بيئات التنظيمية على سبيل المثال عدم وجود تحفيز كافٍ يمكن أن يقلل من الدافع والحماس للعمل بكفاءة وتحقيق الأهداف المحددة، عدم توفير توجيه وإشراف فعال يمكن أن يؤدي إلى عدم وضوح المهام والتوقعات، وبالتالي يعوق القدرة على تحقيق الأداء المرجوة.

كما يمكن أن تؤثر نقص المهارات وفرص التدريب اللازمة على قدرة الموظف على أداء المهام بكفاءة وتحقيق الأداء الوظيفي المرغوب، عدم تقدير واعتراف الإدارة بجهود الموظفين وإنجازاتهم يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الرغبة في العمل وتقليل الالتزام والأداء المتميز.

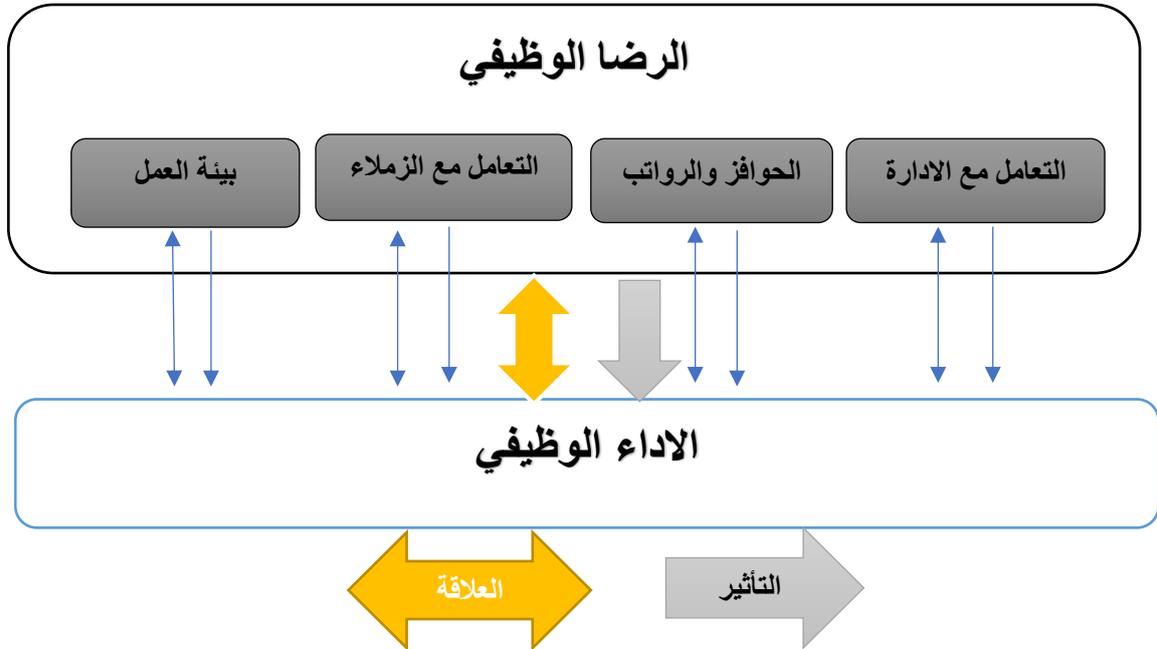
العمل تحت ضغط مستمر وارتفاعه يمكن أن يتسبب في تعب الموظفين واستنزاف طاقتهم، وهذا يؤثر سلباً على الأداء والإنتاجية. كما يقلل عدم وجود فرص للتطوير المهني والترقية من الرغبة في العمل بجد وتحقيق الأداء المتميز لذا يجب توجيه الاهتمام لمعالجة هذه التحديات وتوفير بيئة عمل ملائمة ومحفزة تعزز الرضا الوظيفي، وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الآتي:

❖ ما هو دور الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة الاعمار والاسكان؟

ثانياً أهمية البحث: تتمثل أهمية هذا البحث من أهمية الرضا الوظيفي كونه يشكل أحد الاسباب أو الدوافع المهمة لتحسين أداء الوظيفي للموظفين فهو مؤشر لنجاح في مختلف جوانب الوظيفة وأداء مهماته في المنظمات. وتركيزها على البحث العلاقة الارتباط وتأثير بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في وزارة الاعمار والاسكان.

ثالثاً أهداف البحث:

1. طرح تصور نظري وفكري لمفهوم الرضا الوظيفي
 2. التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي.
 3. التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي لدى العاملين في الوزارة الاعمار والاسكان.
 4. معرفة تأثير الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي لدى العاملين في الوزارة المبحوثة.
 5. تقديم لبعض التوصيات لتعزيز الرضا الوظيفي في المنظمات الادارية.
- رابعاً **المخطط الفرضي للبحث:** في ضوء مشكلة البحث وأهدافها وتوضيح العلاقة الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل الرضا الوظيفي بأبعاده (التعامل مع الادارة، الحوافز والرواتب، التعامل مع الزملاء، بيئة العمل) وبين المتغير المعتمد الأداء الوظيفي، تم تصميم المخطط الفرضي للبحث كما في الشكل رقم (1).



الشكل (1): المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من إعداد الباحثة.

خامساً. فرضيات البحث:

- أ. **الفرضية الرئيسية الأولى:** هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين رضا الوظيفي والأداء الوظيفي على المستوى الكلي عند مستوى معنوية 0.05 يتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
1. **الفرضية الفرعية الأولى:** هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التعامل مع الإدارة والأداء الوظيفي.
 2. **الفرضية الفرعية الثانية:** هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والرواتب والأداء الوظيفي.
 3. **الفرضية الفرعية الثالثة:** هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين التعامل مع الزملاء والأداء الوظيفي.
 4. **الفرضية الفرعية الرابعة:** هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي.
- ب. **الفرضية الرئيسية الثانية:** هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي عند مستوى (0.05) ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:
1. **الفرضية الفرعية الأولى:** هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لبعد التعامل مع الإدارة على الأداء الوظيفي.
 2. **الفرضية الفرعية الثانية:** هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لبعد الحوافز والرواتب على الأداء الوظيفي.
 3. **الفرضية الفرعية الثالثة:** هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لبعد التعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي.
 4. **الفرضية الفرعية الرابعة:** هناك تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لبعد بيئة العمل على الأداء الوظيفي.

سادساً. منهج البحث: اعتمدت البحث الحالي في اختبار فرضياتها على المنهج الوصفي التحليلي عبر دراسة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيري البحث في الجانب النظري للدراسة، لأنها تركز على آراء العاملين في وزارة الأعمار والإسكان.

المبحث الثاني: الجانب النظري**المحور الأول: الرضا الوظيفي**

أولاً. مفهوم وتعريف الرضا الوظيفي: إن الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة جداً ولهذا السبب كان موضع اهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين في علم الإدارة والسبب يعود إلى معرفة الأفكار أو الأسباب التي تساعد المديرين في زيادة شعور العاملين بالرضا نحو العمل أو الرضا عن المنظمة أو الرضا عن النظام الحوافز والرواتب وغيرها (حريم، 2009: 93).

أنه من المهم معرفة ما يحفز الموظفين في المنظمة، لأن كلما أشبع الإنسان حاجاته زاد رضاه، ولكون الرضا وعدم الرضا يختلف من فرد إلى آخر، فقد يركز بعض الموظفين على الحافز النقدي ويركز البعض الآخر على الحافز المعنوي (الدليمي والمدو، 2012: 53) ويعرفه Robins بأنه "مجموعة المشاعر الوجدانية لدى الفرد تجاه عمله، فالشخص الذي لديه مستوى عالي من الرضا الوظيفي سيحمل مشاعر إيجابية اتجاه العمل في حين يحمل الشخص غير الراضي مشاعر سلبية تجاه عمل (Beverly, 2005: 52)

كما عرفه (الصيرفي، 2007: 22) أنه مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي. وعرف بأنه حالة عاطفية انفعالية إيجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية، وينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها هامة، حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن تقييم العمل (Josias, 2005: 52). كما عرفناه (الدليمي والمدو، 2012، 54) بأنه الشعور الإيجابي الذي يحمله العامل نتيجة لإسهاماته في العمل وتحقيقه لأهدافه واستلامه المغريات المادية والمعنوية بعدالة.

أما التعريف الاجرائي من قبل الباحثة لمفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الموظف بالرضا والراحة والارتياح الناتج عن تحقيق توافق بين توقعاته واحتياجاته والواقع الوظيفي الذي يواجهه حيث يتأثر بعوامل عدة مختلفة مثل رواتبهم ومستوى الحوافز المادية والمعنوية المتاحة لهم، وجود فرص الترقية والتطور المهني، طبيعة العلاقات مع المديرين والزملاء، وجود بيئة عمل مشجعة ومناسبة، ومدى توافق القيم والأهداف الشخصية مع الأهداف المؤسسية.

وبالرغم من عدم الاتفاق حول مفهوم الرضا الوظيفي إلا أنه يمكن تحديد بعض الجوانب

المشتركة والتي منها: (الصفو والعباسي، 2017، 63)

1. إحساس داخلي يشعر به الفرد.
2. يرتبط هذا الاحساس بدرجة إشباع الفرد لحاجاته وتوقعاته.
3. تعتبر العوامل الذاتية والشخصية والتنظيمية والبيئية والاجتماعية من العوامل التي من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله.
4. يزيد الشعور بالرضا الوظيفي إلى زيادة شعور الفرد باحترام لذاته ولغيره.

ثانياً. أبعاد الرضا الوظيفي: إن الرضا الوظيفي يمتد عبر أبعاد عدة، وفيما يأتي بعض الأبعاد التي

يتم تحديدها من خلال الدراسات السابقة وكما يأتي: (طه، 2017: 15)، (بشير، 2015: 18):

1. **العلاقة مع الإدارة:** العلاقة بين الرئيس ومرووسيه تعتبر من خصائص بيئة العمل المهمة والتي يكون لها تأثير في الرضا الموظفين وفي استعدادهم للعمل بتوجيهات وأوامر الرئيس وتنفيذ القرارات التي يتخذها على أحسن وجه وطبيعة العلاقة بين الرئيس ومرووسيه هي في الواقع علاقة تبادلية فكلما كانت تصرفات وسلوك الرئيس تجاه مرووسيه مصدراً لرضاهم عن أعمالهم كان لذلك تأثير مباشر على أداء المرؤوسين وبالتالي على إنتاجيتهم.

2. **الحوافز والرواتب:** العامل الاقتصادي يعد مهماً في تحديد درجة الرضا الوظيفي لارتباطه بالكثير من الحاجات الاجتماعية والشخصية والرضا عن الأجر يتضمن تناسب الأجر مع العمل وتكلفة المعيشة وسياسة المكافآت والحوافز، وجد العديد من الباحثين أن هنالك علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا الوظيفي للفرد فكلما زاد مستوى الدخل زاد الرضا عن العمل والعكس بالعكس والأجر والحاجات الفسيولوجية فهو وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد والبعض يرى في الأجر رمزا للتفوق والنجاح.

3. **العلاقة مع الزملاء:** تتكون مؤسسات العمل من أفراد وجماعات يتفاعلون ويتعاونون مع بعضهم، إن تحسين العلاقات بين الجماعات العاملة يؤدي إلى زيادة تماسكها بما يرفع روحها المعنوية ويحقق رضا أفرادها.

إن العلاقات الاجتماعية وسط مجموعة العمل من العوامل التي تسهم في زيادة الرضا الوظيفي للفرد عليه فإن علاقة العاملين ببعض البعض على جانب من الأهمية لأنها عامل أساسي في رفع الروح المعنوية كما أن نجاح العمل يعتمد على الالفة والانسجام والتعاون بين الزملاء إذا كانت العلاقات السائدة بين المرؤوسين يشوبها التفكك والانقسام فذلك يقود إلى مشكلات عديدة للفرد والتنظيم لذا لا بد من بذل جهد للسعي نحو خلق جو تسوده المودة والالفة بين العاملين وبحث جميع الأسباب التي تقود إلى التوتر في العلاقات والعمل على حلها.

4. بيئة العمل: هناك بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية فالبيئة الداخلية هي الأفراد والجماعات والتقنيات والتشريعات وسياسات تحفيز التطوير الوظيفي والنظم التي تعمل المنظمة بموجبها وبالنسبة لبيئة العمل الخارجية التي تحيط بالمنظمة له التأثير على مستوى رضا العاملين ومن ذلك تأثير الظروف الاقتصادية السائدة وعلى وجه الخصوص فيما يتعلق برضا العاملين عن الرواتب والحوافز المادية بشكل عام .

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

أولاً. مفهوم الأداء الوظيفي: يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث ليس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فمثلاً الطالب قد يبذل جهداً كبيراً في الاستعداد للامتحان، ولكنه يحصل على درجات منخفضة، وفي مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض (محمد، 2001: 209). والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.

ثانياً. عناصر الأداء الوظيفي: يتكون الأداء من مجموعة من العناصر: (السكران 2004: 46)، (طه، 2017: 29)

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2. نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4. المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

ثالثاً. محددات الأداء الوظيفي الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من: (الحسيني، الخيال، 2013: 76)، (فلمبان، 2009: 69)

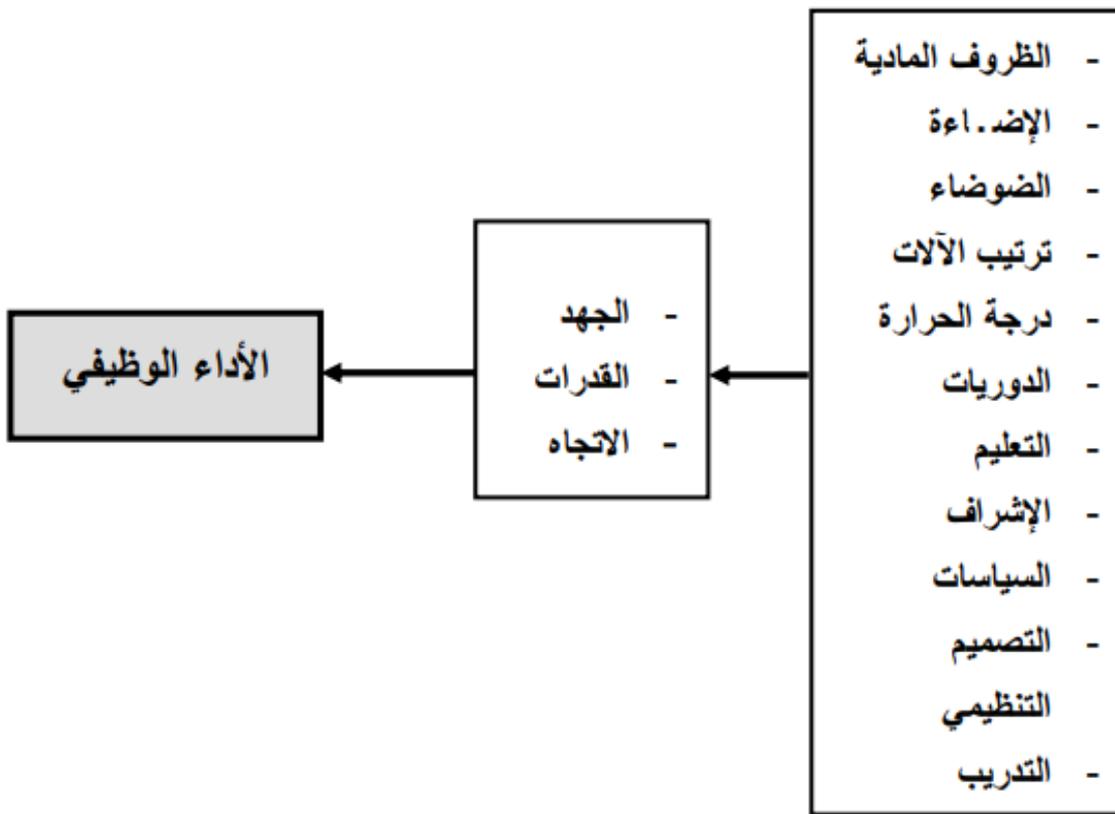
1. الجهد.

2. القدرات.

3. إدراك الدور (المهام).

يشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لأداء مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير أدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور (محمد، 2001: 210).

رابعاً. **العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي:** هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنها يجب أن تؤخذ في الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل، والشكل الآتي يوضح العوامل البيئية التي تُعدّل وتؤثر على الأداء الوظيفي (محمد، 2001: 211)



الشكل (1): العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء

المصدر: محمد، راوية (2001). إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر

المبحث الثالث: الجانب العملي

يعد تحديد مجال البحث من المحاور المهمة التي تسهم اسهاما مباشرا في نجاح أو فشل البحث، باعتباره المصدر الاساسي للحصول على البيانات الخاصة بالبحث، ويتضمن مجتمع البحث من موظفي وزارة الاعمار والسكان، وشملت افراد العينة البالغ عددهم (239) موظفا وموظفة، وتم توزيع (190) استمارة الاستبانة عليهم وقد تم استرجاع (184) استمارة وتم استبعاد (6) استمارة لعدم قابليتها للتحليل اما لعدم استجابتهم أو عدم تعاونهم وعدم قابليتها للتحليل.

أولاً. وصف الخصائص الشخصية لعينة البحث: توضح خصائص الأفراد المستجيبين من حيث الجنس، التحصيل الدراسي، عنوان الوظيفة، الفئات العمرية، عدد سنوات الخدمة الاجمالية والجدول رقم (1) يوضح الخصائص الشخصية للأفراد المستجيبين.

الجدول (1): الإحصاءات الوصفية للخصائص الشخصية

نسبة %	تكرارات		
65.2%	120	ذكر	الجنس
34.8%	64	انثي	
43.5%	80	اعدادية	التحصيل الدراسي
39.1%	72	دبلوم	
17.4%	32	بكالوريوس	
26.1%	48	المهندس	العنوان الوظيفية
13.0%	24	المدير	
60.9%	112	الموظف	
47.8%	88	أقل من 40 سنة	الفئات العمرية
52.2%	96	أكثر من 40 سنة	
21.7%	40	1-10	الخبرة
56.5%	104	11-20	
21.7%	40	21 +	

المصدر: من اعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS.

يظهر الجدول رقم (1) أن النسبة الأعلى للمستجيبين تنتمي إلى الذكور بنسبة (65.2%)، في حين بلغت نسبة الإناث (34.8%). هذا يشير إلى وجود فرص محدودة للنساء في ممارسة المهام الإدارية في المؤسسة المشمولة بالدراسة، تلك النسبة المرتفعة للذكور قد تكون ناتجة عن تحديات وتحيزات جنسية تواجهها النساء في بيئة العمل، مما يقيد فرصهم للتقدم وشغل المناصب الإدارية.

حسب النتائج الجدول رقم (1)، يتضح أن غالبية الأفراد المشاركين في الدراسة ينتمون إلى فئات عمرية تزيد عن 40 سنة، حيث بلغت نسبتهم (52.2%). تليها فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أقل من 49 سنة بنسبة (47.8%)، وهي النسبة الثانية الأعلى، هذا يشير إلى أن الأفراد في هذه الفئات العمرية قد تمتعوا بنضج واستدراك في التعامل مع المشاكل في بيئات العمل. كما يعكس فهمهم واستدراكهم لتعاملهم مع فقرات الاستبيان، ويعتمدون على قدراتهم وخبرتهم العملية في تقديم الإجابات والملاحظات المناسبة. وبالتالي، فإن وجود هذه الخبرة والنضج في الفئات العمرية الأكبر يمكن أن يسهم في جودة البيانات التي تم جمعها وفي فهم العلاقات والنتائج التي تم الوصول إليها في الدراسة.

يتضح من الجدول رقم (1)، يتضح أن الأفراد الحاصلين على شهادة اعدادية يمثلون النسبة الأكبر بنسبة (43.5%) من العينة. يأتي بعدهم الأفراد الحاصلين على شهادة دبلوم بنسبة (39.1%)، في حين يشكل الأفراد الحاصلين على شهادة بكالوريوس النسبة الأقل بنسبة (17.4%)

وبالنسبة لخبرة الأفراد، يظهر أن الفئة التي تتراوح خبرتها بين (11- 20) سنة تمثل النسبة الأعلى بنسبة (56.5%). تليها فئة الأفراد الذين لديهم خبرة تتراوح بين 1(10-) سنوات، وتشكل نفس النسبة (21.7%). يشير هذا إلى أن الأفراد قد صقلوا مواهبهم وكسبوا المهارات والخبرات المناسبة في مجال تخصصهم، ويتمتعون بالقدرة على التعامل مع العقبات بشكل صحيح واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب

وفقاً للجدول رقم (1)، يظهر أن الموظفين يمثلون الفئة الأكبر بنسبة (34.1%) من إجمالي العينة، وهي النسبة الأعلى بين فئات الوظائف المختلفة. يأتي بعدهم فئة التي كانت تخصصهم الهندسة التي تشكل نسبة (26.1%) من العينة. في حين يمثل المديرون أقل نسبة (13.0%)، قد يكون للموظفين الأكثرية القدرة على تأثير اتخاذ القرارات وتشكيل سياسات المؤسسة وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المشتركة. ومن المهم أن تتم إدارة الموظفين بشكل فعال وتلبية احتياجاتهم وتوفير بيئة عمل مناسبة لضمان استفادة كاملة من الأغلبية الموظفة في تحقيق النجاح والتطور المستدام للمؤسسة

ثانياً. معاملات الثبات لاستمارة الاستبانة:

الجدول (2): معاملات الثبات لمحاور استمارة الاستبانة

المحاور	عدد العبارات	معاملات الفا كورنباخ
الرضا الوظيفي	16	5480.
التعامل مع الادارة	4	0.722
الحوافز والرواتب	4	4670.
الحوافز والرواتب	4	7970.
بيئة العمل	4	0.798
الاداء الوظيفي	10	0.892

المصدر: من اعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS.

الجدول رقم (2) تم استخدام معامل الفا كورنباخ لقياس مستوي ثبات محاور أداة البحث وتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha كانت قيمتها أكبر من 0.6 لجميع محاور استمارة الاستبانة مما يوضح ارتفاع مستوي ثبات الأداة المستخدمة في البحث ويؤكد

صلاحيتها لتحقيق أغراض وأهداف البحث (Hair et al., 2010; Blbas et al., 2017) اعتماداً على النتيجة أعلاه، فإن الموثوقية باستخدام الفا كورنباخ لكل عامل من العوامل أعلى من 0.6 مما يعني على استيفاء جميع العوامل.

ثالثاً. اختبار نموذج البحث وفرضياتها: تم استخدام تحليل الارتباط لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة. تحليل الانحدار هو طريقة إحصائية تستخدم لأداء تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (Blbas and Kahwachi, 2021). بعد ذلك، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لتحديد متغير الرضا الوظيفي والتي تتنبأ بمتغير استجابة الأداء الوظيفي (Aroian et. al., 2017).

الجدول (3): الارتباط وتأثير كل الأبعاد رضا الوظيفي على الأداء الوظيفي بواسطة الانحدار الخطي البسيط

القرار	الاداء الوظيفي						المتغير التابع	
	ANOVA		Model Summary		Coefficients		المتغير المستقل	
	قيمة الاحتمالية	F	R Square	الارتباط	قيمة الاحتمالية	t		B
قبول	0.001	17.19	0.45	0.68	0.001	7.26	2.73	(Constant)
					0.001	4.15	0.42	الرضا الوظيفي
قبول	0.001	15.57	0.44	0.66	0.001	5.047	2.365	(Constant)
					0.001	4.071	0.455	التعامل مع الادارة
قبول	0.01	8.09	0.28	0.53	0.001	18.61	3.731	(Constant)
					0.001	2.839	0.2	الحوافز والرواتب
قبول	0.017	8.77	0.24	0.49	0.001	4.358	2.67	(Constant)
					0.017	2.602	0.365	التعامل مع الزملاء
قبول	0.001	15.13	0.45	0.65	0.001	10.09	3.092	(Constant)
					0.001	3.889	0.327	بيئة العمل

المصدر: من اعداد الباحثة بواسطة برنامج SPSS.

يوضح الجدول رقم (3) أن هناك علاقة الإيجابية القوية بين كل الأبعاد من متغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي) بنسبة (0.68)، بعد العثور على علاقة إيجابية القوية بين كل الأبعاد من المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي)، من المهم معرفة تأثير كل أبعاد رضا الوظيفي على أداء العاملين في وزارة الاعمار والاسكان يتضح من الجدول ANOVA يشير إلى أن النموذج مقبول لأن قيمة الاحتمالية (0.001) من قيمة الفا ($\alpha=0.05$) معامل الانحدار (B) كل أبعاد الرضا الوظيفي هو (0.420)، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة لكل من أبعاد ستزيد أداء الوظيفي بمقدار (0.420). يشرح معامل التحديد مقدار التباين في المتغير التابع الذي يفسره المتغير المستقل. يعكس تحديد المعامل أن 45% من الرضا الوظيفي يتم تحديده بواسطة الاداء الوظيفي.

يوضح الجدول رقم (3) أن هناك علاقة الإيجابية القوية بين (بعد التعامل مع الادارة) كبعد (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي) بنسبة (0.66)، الجدول ANOVA يشير إلى أن النموذج مقبول لأن قيمة الاحتمالية (0.001) أقل من قيمة ($\alpha=0.05$)، معامل الانحدار (B) لبعد الرضا عن التعامل مع الادارة هو 0.455، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة لـ بعد الرضا عن التعامل مع الادارة ستزيد أداء الوظيفي بمقدار 0.455. يشرح معامل التحديد مقدار التباين في المتغير التابع الذي يفسره المتغير المستقل. يعكس تحديد المعامل أن 44% من الرضا الوظيفي يتم تحديده بواسطة الاداء الوظيفي حيث يعد تحقيق رضا الموظفين من خلال علاقاتهم مع رؤسائهم وإجراءات حضورهم وانصرافهم ووضوح التعليمات وتوفير الفرص التدريبية أمراً حيويًا للمؤسسات.

يبين الجدول رقم (3) أن هناك علاقة الإيجابية القوية بين بعد (الحوافز والرواتب) كبعد (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي) بنسبة (0.53)، الجدول ANOVA يشير إلى أن النموذج مقبول لأن قيمة الاحتمالية (0.01) أقل من قيمة ($\alpha=0.05$)، معامل الانحدار (B) لبعد الحوافز ورواتب هو (0.2)، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة ل بعد الحوافز والرواتب ستزيد اداء الوظيفي بمقدار (0.2). يشرح معامل التحديد مقدار التباين في المتغير التابع الذي يفسره المتغير المستقل. يعكس تحديد المعامل أن 28٪ من الرضا الوظيفي يتم تحديده بواسطة الاداء الوظيفي، عندما يشعر الموظفون بأنهم محفزون ويتلقون مكافآت عادلة عن الجهود التي يبذلونها، فإنهم يصبحون أكثر انخراطاً واهتماماً بعملهم. يمكن أن يؤدي الحصول على راتب مناسب وحوافز ملائمة إلى زيادة الرضا الوظيفي وتعزيز الولاء للمنظمة، وبالتالي يسهم في تحسين الأداء الوظيفي وتحقيق النتائج المرجوة.

يوضح الجدول رقم (3) أن هناك علاقة الإيجابية القوية بين بعد (التعامل مع الزملاء) كبعد (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي) بنسبة (0.24)، الجدول ANOVA يشير إلى أن النموذج مقبول لان قيمة الاحتمالية (0.017) أقل من قيمة ($\alpha=0.05$)، معامل الانحدار (B) لبعد التعامل مع الزملاء هو (0.365)، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة ل بعد التعامل مع الزملاء ستزيد اداء الوظيفي بمقدار (0.365). يشرح معامل التحديد مقدار التباين في المتغير التابع الذي يفسره المتغير المستقل. يعكس تحديد المعامل أن 24٪ من الرضا الوظيفي يتم تحديده بواسطة الاداء الوظيفي.

التعاون والتفاعل الإيجابي بين الزملاء يعزز التواصل الفعال وتبادل المعرفة، كما يسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومشجعة. يؤثر بشكل كبير على مستوى الرضا الوظيفي لذا، يمكن القول إن التعامل الجيد مع الزملاء يعزز أداء الوظيفي من خلال تعزيز التعاون، تبادل المعرفة، وتحقيق بيئة عمل ايجابية ومرنة.

يوضح الجدول رقم (3) أن هناك علاقة الإيجابية القوية بين بعد بيئة العمل كبعد (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي) بنسبة (0.65)، الجدول ANOVA يشير إلى أن النموذج مقبول لأن قيمة الاحتمالية (0.001) أقل من قيمة ($\alpha=0.05$). معامل الانحدار (B) لبعد بيئة العمل هو (0.327)، مما يعني أن زيادة وحدة واحدة ل بعد بيئة العمل ستزيد أداء الوظيفي بمقدار (0.327). يشرح معامل التحديد مقدار التباين في المتغير التابع الذي يفسره المتغير المستقل. يعكس تحديد المعامل أن 45٪ من الرضا الوظيفي يتم تحديده بواسطة الأداء الوظيفي، تؤدي البيئة العمل الصحية إلى زيادة الرضا والراحة النفسية للموظفين ويعد الشعور بالأمان والصحة في مكان العمل عاملاً مهماً في تعزيز الرضا الوظيفي وتعزيز الانخراط والالتزام بالمنظمة. إذا كان الموظفون يشعرون بالراحة والثقة في بيئة العمل، فإنهم يعملون بشكل أفضل، ويظهرون مستوى أعلى من التحفيز والإنتاجي.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

أولاً. الاستنتاجات: النتائج التي ذكرتها تؤكد أهمية عوامل عدة في تأثير الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. وتبين أن:

1. هناك علاقة الارتباط إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

2. أبدت البحث أهمية كل جوانب الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة الأعمار والإسكان.
 3. أظهرت نتائج البحث وجود تأثير كل الأبعاد الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في وزارة الأعمار والإسكان.
 4. أظهرت النتائج وجود علاقة الارتباط بين نظام الحوافز والرواتب والأداء الوظيفي، وأهمية نظام الحوافز كأحد ركائز التشجيع على الأداء الوظيفي في المؤسسات.
 5. أبدت النتائج وجود علاقة الارتباط بين الرضا عن التعامل مع الإدارة والزملاء والأداء الوظيفي للعاملين في وزارة الأعمار والإسكان.
 6. أظهرت النتائج أهمية ظروف بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الوزارة المذكورة فعندما يتم توفير بيئة عمل تدعم الموظفين وتهتم برفاهيتهم، يزداد ارتياحهم ورضاهم الوظيفي.
 7. تبينت من النتائج أن نظام الحوافز والرواتب الفعال يعزز الدافعية والرضا والالتزام لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي. ولذا، تعد إدارة الوزارة العمل على تصميم وتنفيذ نظام حوافز ورواتب عادل ومحفز أمراً هاماً لتحقيق النجاح المؤسسي وتعزيز أداء العاملين.
 8. إن عدم وجود الحوافز ورواتب في الوزارة، قد يؤثر سلباً على أداء الوظيفي والموظفين بشكل عام قد يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي والرغبة في البقاء في المنظمة، انخفاض في مستوى الإنتاجية، تنفيذ المهام بشكل أقل فعالية، صعوبة جذب المواهب الكفوءة والاحتفاظ بها لأن الموظفين المؤهلون قد يفضلون الانضمام إلى المنظمات التي تقدم فرصاً أفضل للمكافآت والتقدم المهني.
- ثانياً المقترحات:** نستعرض أهم المقترحات كما يأتي:
1. تحسين نظام الحوافز والرواتب في مؤسسات القطاع العام حتى يتلائم مع ظروف الاقتصاد السائد ويستطيع الموظف من اشباع احتياجات ورغباتهم.
 2. تطبيق معايير وسياسات السلامة المهنية من خلال وضع سياسات وإجراءات محددة للسلامة المهنية وتوزيعها بشكل واضح لجميع الموظفين، يشمل ذلك التعليمات الخاصة بمخاطر العمل وكيفية التعامل معها بأمان.
 3. توفير وتشجيع بيئة عمل محفزة يمكن ذلك من خلال تعزيز ثقافة التعاون والتواصل الفعال، تشجيع الابتكار والإبداع، وتوفير فرص التطوير المهني والترقية.
 4. تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية للموظفين ذلك يمكن تحقيقه من خلال تقديم سياسات مرنة للعمل، مثل إجازات مرنة أو إمكانية العمل عن بعد.
 5. توفير فرص التطوير والتدريب للموظفين للتطوير والتحسين المهني. يمكن ذلك من خلال تقديم برامج تدريبية مستمرة، والتوجيه والمساعدة في تطوير مهارات جديدة، وتوفير فرص الترقية الداخلية.
 6. تقديم مكافآت وحوافز ملائمة حيث تكون هذه المكافآت مرتبطة بالأداء الممتاز وتتناسب مع جهود الموظفين، سواء على مستوى الرواتب أو المكافآت المادية والتقدير.
 7. تعزيز ثقافة التواصل والشفافية في التواصل مع الموظفين من خلال توفير قنوات اتصال فعالة ومفتوحة بين الإدارة والموظفين، والاستماع لأرائهم وملاحظاتهم، واتخاذ إجراءات لمعالجة المشاكل والاحتياجات التي قد يواجهونها.
 8. توفير تقييم وملاحظة منتظمة لأداء الموظفين. يساعد ذلك في تحديد نقاط القوة والضعف وتوجيه الموظفين لتحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. حريم، حسين، (2009)، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد، عمان.
2. الصيرفي، محمد، (2007)، السلوك الإداري والعلاقات الانسانية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر.
3. محمد، راوية (2001). ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر
4. بشير، يوسف حسن ادم، (2015)، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، قسم إدارة الاعمال، السودان
5. فلمبان، ايناس فؤاد نواوي، (2009)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة الماجستير، جامعة أم القرى، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
6. طه، ابوبكر هارون، (2017)، الرضا الوظيفي لدى العاملين برئاسة وزارة التنمية الاجتماعية ولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات، بحث الماجستير غير منشور، جامعة الرباط الوطني، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، السودان.
7. الدليمي، انتصار عباس والمدو، الاء عبد الكريم، (2012)، أثر التوازن التنظيمي في الرضا الوظيفي في ظل العدالة التنظيمية: بحث ميداني في دوائر مختارة في وزارة النفط.
8. الصفو، رياض ضياء عزيز والعباسي، علاء عبد السلام مصطفى، (2017)، المناخ التنظيمي وأثره في الرضا الوظيفي
9. شتيات، محمد اسعاف، (2018)، الرضا الوظيفي وعلاقته بتطوير أداء المعلمين في مدارس لواء بني كنانة، مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية والانسانية، جامعة بابل، العدد 41.
10. الحسيني، عائشة أحمد والخيال، شذا عبد المحسن، (2013)، "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد (10)، مصر، ص 21-145.
11. السكران، ناصر محمد، (2004)، المناخ التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

ثانياً. المصادر الاجنبية:

1. Aroian, K., Uddin, N., & Blbas, H., (2017), Longitudinal study of stress, social support, and depression in married Arab immigrant women. Health care for women international, 38(2), 100–117. <https://doi.org/10.1080/07399332.2016.1253698>
2. Blbas, H.T. and Kahwachi, W.T., (2021). A Comparison Between New Modification of ANWK and Classical ANWK Methods in Nonparametric Regression. Cihan University-Erbil Scientific Journal, 5(2), pp.32-37.

3. Blbas, H. T. A., Mahmood, S. H., & Omer, C. A., (2017), A Comparison results of factor analysis and cluster analysis to the migration of young people from the Kurdistan Region to Europe. ZANCO Journal of Pure and Applied Sciences, 29(4), 44-55.
4. Hair, J. F. Jr., Babin, B., Money, A. H., & Samouel, P., (2003), Essential of business research methods. John Wiley & Sons: United States of America.
5. Josias, B. A., (2005), The relationship between job satisfaction and absenteeism in a selected field services section within an electricity utility in the Western Cape (Doctoral dissertation, University of the Western Cape).

الملاحق



جامعة بوليتكنيك - اربيل
كلية الادارة التقنية - اربيل
قسم تقنيات ادارة الاعمال

استمارة الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي الموظف/ عزيزتي الموظفة:

نضع بين يديك هذه الاستمارة التي تحتوي على مجموعة من الاسئلة الغرض الاساسي منه انجاز بحث بعنوان (دور الرضا الوظيفي في الاداء الوظيفي لدى العاملين في وزارة الاعمار والاسكان) تحقيقا لأغراض البحث العلمي، نأمل منك الاجابة عن جميع الاسئلة الواردة في الاستمارة بكل أمانة وبعد قراءتها بشكل جيد ضع اشارة في أحد المربعات التي تراها مناسبة لاجابتك. وسيكون لتعاونكم المثمر آثاره الاجابية الاكيدة في النتائج التي يسعى الباحثون للتواصل اليها في بحثنا. وشاكرين لك تعاونك معنا

الجزء الأول: المتغيرات الشخصية:

ضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة في المربع المخصص لذلك:

الجنس: ذكر الانثى

العمر:

التحصيل الدراسي: الاعدادية دبلوم بكالوريوس

عنوان الوظيفي:

عدد سنوات الخدمة:

الجزء الثاني: المتغيرات البحث

أ. الرضا الوظيفي:

ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تراها مناسبة:

رقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
أولاً: الرضا عن التعامل مع الإدارة						
1.	مدى رضاك عن علاقتك برئيسك.					
2.	اسلوب ضبط الحضور والانصراف للموظفين					
3.	درجة وضوح التعليمات التي تصدر من الإدارة					
4.	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك					
ثانياً: الرضا عن الحوافز والرواتب						
5.	أشعر بأن عملي ومهامه يتناسب مع الراتب الذي أحصل عليه.					
6.	الراتب الذي أحصل عليه يسد احتياجاتي.					
7.	يتناسب الراتب مع الوضع الاقتصادي العام في المجتمع					
8.	انتظام موعد الراتب الشهري					
ثالثاً: الرضا عن التعامل مع الزملاء						
9.	مفهوم العمل كفريق واحد بين الموظفين واضح ومطبق.					
10.	أشعر بالمودة والتفاهم المتبادل بيني وبين زملائي في العمل.					
11.	يوجد تعاون بين الزملاء لإنجاز العمل.					
12.	يتبادل الزملاء المعلومات ومصادر المعرفة.					
رابعاً: الرضا عن بيئة العمل						
13.	تقوم إدارة المنظمة بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية للموظفين					
14.	تتوفر في المنظمة الإمكانات والتسهيلات المطلوبة (مكتب، حاسوب، كرسي، تهوية، إضاءة، الانترنت) لتحقيق أداء وظيفي متميز.					
15.	توفر المنظمة وسائل نقل للموظفين لمكان عملهم وبالعكس.					
16.	أشعر أن ساعات ومواعيد العمل مناسبة.					

ب. الاداء الوظيفي

ضع علامة (√) أمام الإجابة التي تراه مناسباً:

رقم	العبارات	اتفق بشدة	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق بشدة
17.	ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملي.					
18.	ان المكان الذي اعمل فيه يتناسب مع خبرتي ومؤهلاتي العلمية ويجعلني اؤدي مهامى على أحسن وجه.					
19.	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال الموجهة الي.					
20.	أعتمد على نفسي في انجاز الأعمال وأحرص على تحسين مستوى أدائي.					
21.	عدم الاهتمام بي يؤدي إلى الانخفاض في مستوى أدائي.					
22.	تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمدة في المنظمة في تطوير أدائي.					
23.	أنا مستعد وجاهز ولدي الرغبة للعمل خارج أوقات الدوام لإنجاز الأداء الوظيفي المطلوب.					
24.	يؤثر نظام العقوبات على تطوير أدائي وتحسينه.					
25.	أجد ان نتائج تقييم الأداء الايجابية تحفزني وتدفعني للعمل بكفاءة.					
26.	تركز المنظمة على أدائي وليس على الأخطاء التي أرتكبها.					