

أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين
دراسة ميدانية على موظفي كلية الآداب جامعة الزاوية

حسين خليل البرناوي

قسم الدراسات السياحية – كلية الآداب الزاوية – جامعة الزاوية

h.elbernawi@zu.edu.ly

<https://orcid.org/0009-0003-8441-4138>

**The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: A Field Study of Staff at the
Faculty of Arts, University of Zawiya
Hussein Khalil Al-Barnawi
Department of Tourism Studies – Faculty of Arts, Zawiya
University of Zawiya**

تاريخ الاستلام: 2026/04/20 تاريخ المراجعة 2026 /05/20 تاريخ القبول: 2026/06/07- تاريخ النشر: 2026 /06/21

الملخص

هدف البحث إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية، من خلال قياس أثر ثلاثة أبعاد للرضا الوظيفي، وهي: الحوافز والتقدير، والعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل، وبيئة العمل، والعدالة التنظيمية. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، فاستخدمت الاستبيان أداة لجمع البيانات، وطُبقت بأسلوب الحصر الشامل على جميع العاملين بالجهاز الإداري بالكلية، والبالغ عددهم (71) موظفًا وموظفة. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي جاء بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (3.78)، كما جاء مستوى أداء العاملين بدرجة مرتفعة جدًا، بمتوسط حسابي بلغ (4.30). كما بينت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط (0.727). وأوصى البحث بتعزيز الحوافز، ودعم العلاقات الإيجابية، وتحسين بيئة العمل والعدالة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، أداء العاملين، الحوافز والتقدير، بيئة العمل، كلية الآداب بالزاوية.

Abstract

The study aimed to identify the effect of job satisfaction on employee performance at the Faculty of Arts in Al-Zawiya by examining three dimensions of job satisfaction: incentives and appreciation, relationships with supervisors and coworkers, and work environment and organizational justice. The study adopted the descriptive analytical approach and used a questionnaire as the main tool for data collection. A comprehensive survey method was applied to all administrative employees at the faculty, totaling 71 employees. The results showed that the level of job satisfaction was high, with a mean score of 3.78, while employee performance was very high, with a mean score of 4.30. The findings also revealed a statistically significant positive relationship between job satisfaction and employee performance, with a correlation coefficient of 0.727. The study recommended strengthening incentives, supporting positive workplace relationships, and improving the work environment and organizational justice.

Keywords: Job Satisfaction, Employee Performance, Incentives and Appreciation, Work Environment, Faculty of Arts in Al-Zawiya.

1. المقدمة

يُعد الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة في مجال إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية، لأنه يرتبط بالعنصر الإنساني داخل المؤسسة، وهو العنصر الأكثر تأثيراً في نجاحها أو تعثرها، فالمؤسسات لا تعتمد في تحقيق أهدافها على الإمكانيات المادية والتنظيمية فقط، بل تعتمد بدرجة كبيرة على العاملين ومدى شعورهم بالارتياح تجاه وظائفهم، وظروف عملهم، وعلاقتهم برؤسائهم وزملائهم، وعدالة المعاملة التي يحصلون عليها داخل بيئة العمل، ولذلك فإن دراسة الرضا الوظيفي تساعد الإدارة على فهم اتجاهات العاملين، ومعرفة الجوانب التي تدفعهم إلى بذل الجهد وتحسين الأداء أو التي تؤدي إلى ضعف الدافعية والتقصير في الإنجاز (العميان، 2013، ص 286).

ويشير الرضا الوظيفي إلى الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها العامل عندما يجد أن العمل الذي يؤديه يحقق له قدرًا مناسبًا من الإشباع المهني والاجتماعي والمادي، سواء من خلال الأجر، أو الحوافز، أو الاستقرار الوظيفي، أو فرص التقدير والترقية، أو طبيعة العلاقات داخل المؤسسة، ويؤدي توافر هذه العوامل إلى زيادة ارتباط العامل بالمؤسسة، وارتفاع مستوى التزامه، وشعوره بأن جهده له قيمة داخل التنظيم، أما انخفاض مستوى الرضا فقد ينعكس في صورة ضعف في الحماس، وكثرة الغياب، وانخفاض مستوى التعاون، وتراجع جودة الأداء (السالم، 2014، ص 197).

ويُعد أداء العاملين من المؤشرات الأساسية التي تقيس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، حيث يعبر الأداء عن مستوى إنجاز العامل للمهام والمسؤوليات المكلف بها، وفقاً لمعايير الكفاءة والجودة والسرعة والدقة، ولا يتحقق الأداء الجيد بمعزل عن الظروف التنظيمية المحيطة بالعامل، لأن العامل الذي يشعر بالرضا عن عمله يكون أكثر استعداداً للالتزام، وأكثر قدرة على تحمل المسؤولية، وأكثر رغبة في تطوير طريقة أدائه، ومن ثم فإن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي تعد من العلاقات المهمة التي يجب أن تحظى باهتمام الإدارة، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على الخدمات الإدارية والتنظيمية بصورة مستمرة (كافي، 2014، ص 221).

وتزداد أهمية الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية والجامعية، نظراً لطبيعة الدور الذي تقوم به هذه المؤسسات في خدمة الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والمجتمع، فالكليات ليست مجرد أقسام علمية وقاعات دراسية، بل هي تنظيم إداري متكامل يعتمد على العاملين بالجهاز الإداري في تسيير شؤون الطلاب، وتنظيم الملفات، ومتابعة المراسلات، وتقديم الخدمات اليومية، والتنسيق بين الأقسام والمكاتب المختلفة، ولذلك فإن رضا العاملين الإداريين داخل الكلية قد ينعكس على سرعة إنجاز العمل، وحسن التعامل مع المستفيدين، وجودة الخدمات الإدارية المقدمة داخل المؤسسة الجامعية (المغربي، 2016، ص 174).

وفي هذا الإطار، تُعد كلية الآداب بالزاوية إحدى الكليات التابعة لجامعة الزاوية، وقد ورد في الخطة الاستراتيجية للكلية الصادرة عن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة الزاوية، كلية الآداب بالزاوية، مكتب الجودة بالكلية، للفترة 2021-2026م، أن عدد العاملين بالجهاز الإداري بالكلية بلغ (71) موظفًا وموظفة، منهم (53) من الذكور و(18) من الإناث، كما تضم الكلية عددًا من الأقسام العلمية، منها: قسم اللغة العربية وآدابها، قسم اللغة الإنجليزية، قسم الإعلام، قسم التاريخ، قسم المكتبات والمعلومات، قسم اللغة الفرنسية، قسم الجغرافيا، قسم علم الاجتماع، قسم الفلسفة، قسم علم النفس، قسم الخدمة الاجتماعية، قسم الدراسات الإسلامية، قسم الدراسات السياحية، وقسم الفنون (كلية الآداب بالزاوية، 2021، ص).

ومن خلال هذا التنوع في الأقسام والمهام الإدارية، تظهر الحاجة إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية، باعتبار أن رضا العاملين قد يكون عاملاً مهماً في تحسين مستوى الأداء الإداري داخل الكلية، فكلما توافرت بيئة عمل مناسبة، وعلاقات إنسانية جيدة، وعدالة في توزيع المهام والحوافز، زادت قدرة العاملين على

أداء واجباتهم بكفاءة، وانعكس ذلك بصورة إيجابية على مستوى الخدمات المقدمة داخل الكلية، ومن هنا جاء هذا البحث للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في كلية الآداب بالزاوية، وبيان أثره على أدائهم الوظيفي، وصولاً إلى نتائج وتوصيات يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الإداري.

مشكلة البحث

يُعد الرضا الوظيفي من الموضوعات الإدارية التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بسلوك العاملين داخل المؤسسات، إذ إن شعور العامل بالقبول والارتياح تجاه عمله وظروفه التنظيمية قد ينعكس على مستوى التزامه، ودافعيته، وجودة أدائه، وفي المقابل، فإن ضعف الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى انخفاض الحماس، وضعف المبادرة، وتراجع مستوى الإنجاز، الأمر الذي يجعل دراسة هذا الموضوع ذات أهمية، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على الجهد البشري في تقديم خدماتها اليومية (العميان، 2013، ص 286).

وقد أشارت بعض الدراسات السابقة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، حيث بينت دراسة العاجز ونشوان أن رضا العاملين لا يتوقف عند حدود المشاعر الشخصية تجاه العمل، وإنما يمتد أثره إلى مستوى الإنتاجية والانضباط والقدرة على تحمل المسؤولية داخل المؤسسة (العاجز ونشوان، 2004، ص 61)، كما أوضحت دراسة القحطاني أن الحوافز، وطبيعة العلاقة مع الإدارة، وعدالة المعاملة، من العوامل التي تسهم في تشكيل اتجاهات العاملين نحو العمل، وأن ضعف هذه العوامل قد ينعكس سلباً على أدائهم الوظيفي (القحطاني، 2015، ص 118)، وتوصلت دراسة الزهراني إلى أن بيئة العمل والعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة تمثلان من المحددات المهمة للرضا الوظيفي، وأن ارتفاع مستوى الرضا يساعد على تحسين جودة الأداء والالتزام بالواجبات الوظيفية (الزهراني، 2018، ص 94).

ومن خلال ملاحظة الباحث بوصفه عضو هيئة تدريس بجامعة الزاوية، واحتكاكه المستمر بالبيئة الجامعية، وما تتطلبه طبيعة العمل الأكاديمي والإداري من تواصل دائم بين أعضاء هيئة التدريس والعاملين بالجهاز الإداري، لاحظ أن أداء العمل الإداري داخل الكلية قد يتأثر بعدد من العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي، مثل: مستوى الحوافز، وطبيعة العلاقة بين العاملين ورؤسائهم، ومدى ملاءمة بيئة العمل، والإحساس بالعدالة في توزيع المهام والتقدير، وقد يظهر ذلك في سرعة إنجاز المعاملات، والتعاون مع الأقسام العلمية، وحسن التعامل مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب، والالتزام بمتطلبات العمل اليومي.

وتزداد أهمية هذه المشكلة في كلية الآداب بالزاوية، نظراً لتعدد أقسامها العلمية وتنوع الخدمات الإدارية التي تقدمها، إذ ورد في الخطة الاستراتيجية للكلية للفترة 2021-2026م أن عدد العاملين بالجهاز الإداري بلغ (71) موظفاً وموظفة، الأمر الذي يجعل مستوى رضاهم عن العمل عاملاً مهماً في فهم مستوى الأداء الإداري داخل الكلية، ومن ثم فإن البحث الحالية تسعى إلى الكشف عن أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية، من خلال التركيز على بعض أبعاد الرضا الوظيفي الأكثر ارتباطاً بطبيعة العمل الإداري داخل الكلية.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

- ما أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية؟

وينتفع عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما أثر الرضا عن الحوافز والتقدير على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية؟
2. ما أثر الرضا عن العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية؟
3. ما أثر الرضا عن بيئة العمل والعدالة التنظيمية على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية؟

فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة الآتية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.

وينتزع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الحوافز والتقدير وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن بيئة العمل والعدالة التنظيمية وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.

أهمية البحث

أولاً: الأهمية العلمية تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في تناولها لموضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، وهو من الموضوعات المهمة في إدارة الأعمال وإدارة الموارد البشرية، كما يسهم البحث في إثراء الجانب النظري المرتبط بسلوك العاملين داخل المؤسسات الجامعية، خاصة فيما يتعلق بأبعاد الرضا الوظيفي وانعكاسها على مستوى الأداء.

ثانياً: الأهمية التطبيقية تتبع الأهمية التطبيقية للدراسة من إمكانية استفادة إدارة كلية الآداب بالزاوية من نتائجها في التعرف على مستوى رضا العاملين بالجهاز الإداري، ومعرفة الجوانب التي تحتاج إلى تحسين، كما يمكن أن تساعد نتائج البحث في دعم بيئة العمل، وتحسين العلاقات الإدارية، ورفع مستوى الأداء الوظيفي داخل الكلية.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.
2. بيان أثر الرضا عن الحوافز والتقدير على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.
3. الكشف عن أثر الرضا عن العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.
4. التعرف على أثر الرضا عن بيئة العمل والعدالة التنظيمية على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.

مصطلحات البحث

1. الرضا الوظيفي يُعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور العامل بالارتياح والقبول تجاه عمله، نتيجة ما يحصل عليه من إشباع لحاجاته المهنية والمادية والاجتماعية داخل بيئة العمل، ويظهر ذلك من خلال اتجاهاته نحو الأجر، والحوافز، وطبيعة العمل، والعلاقات، وظروف العمل المختلفة (العميان، 2013، ص 286).

يقصد بالرضا الوظيفي في هذا البحث: درجة رضا العاملين في كلية الآداب بالزاوية عن الحوافز والتقدير، والعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل، وبيئة العمل والعدالة التنظيمية، وذلك كما تقيسه فقرات الاستبانة المعدة لهذا الغرض.

2. أداء العاملين يُعرف الأداء بأنه مستوى إنجاز العامل للمهام والمسؤوليات المكلف بها، وفقاً لما تتطلبه الوظيفة من دقة وسرعة وجودة والتزام، وبما يحقق أهداف المؤسسة التي يعمل بها (كافي، 2014، ص 221).

يقصد بأداء العاملين في هذا البحث: مستوى قيام العاملين بالجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية بواجباتهم الوظيفية من حيث الالتزام، وسرعة الإنجاز، وجودة العمل، والتعاون في أداء المهام، وذلك كما يظهر من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة.

3. **الحوافز والتقدير** تُعرف الحوافز بأنها مجموعة الوسائل المادية والمعنوية التي تستخدمها الإدارة لدفع العاملين إلى بذل جهد أكبر، وتحسين أدائهم، وزيادة ارتباطهم بالعمل والمؤسسة (السالم، 2014، ص 197). يقصد بها في هذا البحث: مدى رضا العاملين في كلية الآداب بالزاوية عن الحوافز، والمكافآت، والتقدير المعنوي، والاعتراف بجهودهم داخل بيئة العمل.

4. **بيئة العمل والعدالة التنظيمية** تشير بيئة العمل إلى الظروف المادية والتنظيمية والاجتماعية التي يزاول فيها العامل مهامه، بينما تعبر العدالة التنظيمية عن شعور العامل بوجود إنصاف في توزيع المهام والفرص والتقدير داخل المؤسسة (المغربي، 2016، ص 174).

يقصد بها في هذا البحث: مدى رضا العاملين في كلية الآداب بالزاوية عن ظروف العمل، وتوفر الإمكانيات المناسبة، وعدالة توزيع المهام، وفرص التقدير والتعامل الإداري داخل الكلية.

حدود البحث

- **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على تناول أثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختصرة، وهي: الحوافز والتقدير، العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل، وبيئة العمل والعدالة التنظيمية، على أداء العاملين.
- **الحدود المكانية:** طبق البحث ميدانياً في كلية الآداب بالزاوية، جامعة الزاوية.
- **الحدود الزمانية:** جرى البحث خلال العام الجامعي 2025-2026م.
- **الحدود البشرية:** اقتصر البحث على العاملين بالجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية، والبالغ عددهم وفق بيانات الكلية (71) موظفًا وموظفة.

متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: الرضا الوظيفي، ويتكون من الأبعاد الآتية:

1. الحوافز والتقدير.
 2. العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل.
 3. بيئة العمل والعدالة التنظيمية.
- المتغير التابع: أداء العاملين.

الدراسات السابقة

1- **دراسة الفرجاني واشتيوي (2025)**، بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء لدى رجال الإطفاء بهيئة السلامة الوطنية، هدف البحث إلى التعرف على علاقة الرضا الوظيفي بمستوى الأداء لدى رجال الإطفاء والعاملين بهيئة السلامة الوطنية، والكشف عن مدى ارتباط الرضا الوظيفي بمستوى أدائهم، وتكونت عينة الدراسة من (60) فردًا من رجال الإطفاء والعاملين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS واختبار T-test.

وأُسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي، فكلما زاد الرضا الوظيفي تحسن مستوى الأداء.
- وجود علاقة قوية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء لدى رجال الإطفاء والعاملين بهيئة السلامة الوطنية.
- وجود مجموعة من العوامل التي تسهم بدرجة كبيرة في تحسين مستوى الأداء لدى العاملين.

2- **دراسة باحشوان وبوسبعة وبأغريب (2024)**، بعنوان: الرضا الوظيفي وأثره في أداء العاملين في مصنع تعليب الأسماك بمدينة المكلا: دراسة ميدانية مطبقة على عينة من عمال مصنع المكلا لتعليب الأسماك، هدف البحث

إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي وأثره في أداء العاملين، من خلال قياس مستوى الأداء ومستوى العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والراتب، وسنوات العمل، وتكونت عينة الدراسة من (235) عاملاً وعاملة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الاجتماعي بالعينة، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وأُسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيرات النوع، والعمر، ومستوى الدخل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى لمتغيري المستوى التعليمي وسنوات الخبرة.
- جاء مستوى الرضا عن المهام والمسؤوليات والاستقلالية وتنوع المهارات بدرجة مرتفعة.
- جاء مستوى الرضا عن تقييم الأداء والبيئة التنظيمية والأجور والحوافز والخدمات الاجتماعية والطبية بدرجة متوسطة.

3- دراسة الزغبيني (2023)، بعنوان: أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي

الحكومي بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، هدف البحث إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض، كما هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام، وتكونت عينة الدراسة من (173) ممرضاً وممرضة من العاملين بالمستشفى، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وأُسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- جاء مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بدرجة مرتفعة جداً، بمتوسط حسابي بلغ (4.43) من (5).

- توجد علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية.
- أوضحت النتائج أن الاهتمام بعوامل الرضا الوظيفي يسهم في رفع مستوى الإنتاجية لدى الممرضين.

4- دراسة شيرواني (2023)، بعنوان: دور الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من

العاملين في وزارة الإعمار والإسكان، هدف البحث إلى بيان دور الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين في وزارة الإعمار والإسكان، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوزارة والبالغ عددهم (239) موظفاً، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات بالاعتماد على برنامج SPSS.

وأُسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
- وجود تأثير معنوي للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين.
- أوصت الدراسة بتحسين نظام الحوافز والرواتب، وتطوير علاقات العمل، وتهيئة بيئة مناسبة للعمل الجماعي.

5- دراسة الباروني (2018)، بعنوان: أثر الخصائص الديموغرافية في الرضا الوظيفي وأداء العاملين، هدف

البحث إلى تحليل أثر اختلاف الخصائص الديموغرافية في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين بمصلحة الجمارك بطرابلس، واختبار مدى اختلاف آراء عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي تبعاً لاختلاف الخصائص الديموغرافية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتمثلت

عينة الدراسة في عينة قصدية شاملة من العاملين بالإدارة العامة لمصلحة الجمارك بطرابلس، بلغ عددها (121) مفردة، وخضعت بيانات (81) مفردة للتحليل الإحصائي. وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في أداء العاملين بالمنظمة محل الدراسة.
- بلغت نسبة أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين (55.2%) في حالة عدم تدخل مؤثرات أخرى.
- أكدت الدراسة أهمية مراعاة الخصائص الديموغرافية عند دراسة الرضا الوظيفي والأداء داخل المؤسسات.

6- دراسة Nilasari وآخرين (2024)، بعنوان: **The Influence of Job Satisfaction on**

Employee Performance of Educational Staff، هدف البحث إلى تحليل تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في المجال التعليمي، خاصة من حيث جودة العمل وجودة الخدمة، وتكونت عينة الدراسة من (24) موظفًا من العاملين التعليميين ببرنامج ماجستير الإدارة في كلية الاقتصاد والأعمال بجامعة تريساكتي في جاكورتا، ونظرًا لصغر حجم المجتمع استخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل، واعتمدت على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبيان، كما تم تحليل البيانات باستخدام SPSS و SmartPLS.

وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- وجود أثر إيجابي ودال إحصائيًا للرضا الوظيفي على أداء العاملين التعليميين.
- جاء مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في فئة جيدة بمتوسط بلغ (4.124).
- كان بُعد الزملاء الأعلى في تحقيق الرضا الوظيفي، بينما كان بُعد فرص الترقية الأقل، مما يشير إلى حاجة الإدارة إلى تحسين سياسات الترقية.

7- دراسة Kosec وآخرين (2022)، بعنوان: **Correlation between Employee Performance, Well-Being, Job Satisfaction, and Life Satisfaction in Sedentary Jobs in Slovenian**

Enterprises، هدف البحث إلى استكشاف العلاقة بين أداء العاملين والرفاهية والرضا الوظيفي والرضا عن الحياة لدى العاملين في الوظائف المكتبية المستقرة داخل المؤسسات السلوفينية، وتكونت العينة الكمية من (120) موظفًا في (22) مؤسسة، واتبعت الدراسة منهجًا مختلطًا جمع بين التحليل الكمي والنوعي، واستخدمت أربعة استبيانات لقياس الأداء، والرضا الوظيفي، والرضا عن الحياة، والرفاهية، كما استخدمت برنامج STATA في تحليل البيانات.

وأسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- وجود علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائيًا بين أداء العاملين والرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.35$).
- وجود علاقة ارتباط موجبة بين أداء العاملين والرضا عن الحياة، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.28$).
- أوضحت النتائج أن الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة كانا أكثر ارتباطًا بتحديد أداء العاملين مقارنة بالرفاهية وحدها.

التعقيب على الدراسات السابقة

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة أن موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين حظي باهتمام واضح في عدد من البحوث الإدارية والخدمية والإنتاجية، حيث تناولت دراسة الفرجاني واشتيوي (2025) العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء لدى رجال الإطفاء بهيئة السلامة الوطنية، وتوصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء، كما أكدت دراسة باحشوان وبوسبعة وباغريب (2024) أن الرضا الوظيفي يؤثر في أداء العاملين، خاصة من خلال الرضا عن المهام والمسؤوليات وبيئة العمل والأجور والحوافز.

كما اتفقت دراسة الزغبيني (2023) مع الاتجاه نفسه، إذ بينت وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى الممرضين، وهو ما يتقارب مع ما توصلت إليه دراسة شيرواني (2023) التي أوضحت وجود دور معنوي للرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في وزارة الإعمار والإسكان، كذلك أظهرت دراسة الباروني (2018) أن الرضا الوظيفي له أثر معنوي في أداء العاملين، مع الإشارة إلى أهمية الخصائص الديموغرافية في تفسير بعض الفروق بين العاملين.

أما الدراسات الأجنبية فقد دعمت الاتجاه العام للدراسات العربية، حيث أوضحت دراسة Nilasari وآخرين (2024) وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي على أداء العاملين في المجال التعليمي، كما بينت دراسة Kosec وآخرين (2022) وجود علاقة ارتباط موجبة بين الأداء والرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات، وبذلك يتضح أن معظم الدراسات السابقة اتفقت على أن الرضا الوظيفي يمثل عاملاً مهماً في تحسين أداء العاملين، رغم اختلاف بيئات التطبيق وحجم العينات ومجالات العمل.

الفجوة البحثية

على الرغم من أهمية الدراسات السابقة، إلا أن أغلبها تناول العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في بيئات صناعية أو صحية أو خدمية أو وزارية، مثل دراسة باخشوان وبوسبعة وباغريب (2024) في مصنع تغليب الأسماك، ودراسة الزغبيني (2023) في القطاع الصحي، ودراسة شيرواني (2023) في وزارة الإعمار والإسكان، ودراسة الفرجاني واشتيوي (2025) في هيئة السلامة الوطنية، كما أن الدراسات الأجنبية، مثل دراسة Nilasari وآخرين (2024) ودراسة Kosec وآخرين (2022)، تناولت بيانات خارجية تختلف عن البيئة اللببية من حيث طبيعة التنظيم الإداري والثقافة المؤسسية. ومن هنا تظهر الفجوة البحثية في قلة الدراسات التي تناولت أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين داخل المؤسسات الجامعية اللببية بصفة عامة، وداخل كلية الآداب بالزاوية بصفة خاصة، خاصة مع التركيز على العاملين بالجهاز الإداري، الذين يمثلون عنصراً أساسياً في تقديم الخدمات الإدارية وتنظيم العمل داخل الكلية.

ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

تتميز البحث الحالي بأنها تطبق على بيئة جامعية محلية، وهي كلية الآداب بالزاوية بجامعة الزاوية، الأمر الذي يجعلها مختلفة عن معظم الدراسات السابقة التي طبقت في قطاعات صناعية أو صحية أو خدمية أو وزارية، كما تتميز بأنها تركز على العاملين بالجهاز الإداري داخل الكلية، والبالغ عددهم وفق بيانات الكلية (71) موظفاً وموظفة، مما يجعلها أكثر ارتباطاً بالواقع الإداري داخل المؤسسة الجامعية.

كما يتميز البحث الحالية بتناول الرضا الوظيفي من خلال أبعاد مختصرة ومباشرة تتناسب مع طبيعة البحث العلمي، وهي: الحوافز والتقدير، والعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل، وبيئة العمل والعدالة التنظيمية، وربط هذه الأبعاد بأداء العاملين، وبذلك فإن البحث الحالي يستفيد من نتائج الدراسات السابقة، لكنها تختلف عنها في مجال التطبيق، ومجتمع البحث، والبيئة المحلية، وطبيعة المؤسسة محل البحث.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم الرضا الوظيفي

الرضا لغة: يدل على القبول والارتياح وطمأنينة النفس إلى الشيء، وهو عكس السخط وعدم القبول، ويقال: رضي الإنسان عن الأمر إذا قبله واطمأن إليه ولم يجد في نفسه نفوراً منه، ومن هذا المعنى اللغوي يتضح أن الرضا يرتبط بحالة نفسية يشعر فيها الفرد بالقبول تجاه موقف أو عمل أو علاقة معينة (مجمع اللغة العربية، 2004، ص 376).

أما الرضا الوظيفي اصطلاحاً فيُعد من المفاهيم المهمة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، لأنه يعبر عن مشاعر العامل واتجاهاته نحو العمل الذي يقوم به، ومدى إحساسه بأن هذا العمل يحقق له قدرًا مناسبًا من الإشباع المادي والمعنوي والاجتماعي، فالرضا الوظيفي لا يرتبط بالأجر فقط، بل يتأثر كذلك بطبيعة العمل، ونمط الإشراف، والعلاقة مع الزملاء، وفرص الترقية، وعدالة المعاملة، وملاءمة بيئة العمل (العميان، 2013، ص 286).

ويُنظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره حالة نفسية إيجابية تتكون لدى العامل نتيجة التفاعل بين توقعاته من العمل وما يحصل عليه فعليًا داخل المؤسسة، فإذا شعر العامل بأن العمل يحقق له حاجاته الأساسية، ويوفر له الاحترام والتقدير والاستقرار، فإنه يكون أكثر رضا عن وظيفته، أما إذا شعر بعدم العدالة أو ضعف التقدير أو غموض المسؤوليات، فإن ذلك قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا، ومن ثم التأثير في مستوى الالتزام والأداء (حريم، 2014، ص 249).

تعريف الرضا الوظيفي

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي باختلاف اتجاهات الباحثين في تفسير سلوك العاملين داخل المنظمات، فقد عرّفه بعض الباحثين بأنه اتجاه إيجابي يتكون لدى الفرد نحو وظيفته نتيجة تقييمه لمختلف الجوانب المرتبطة بالعمل، مثل الأجر، وظروف العمل، والعلاقات الإنسانية، وفرص النمو والترقية، ووفقًا لهذا الاتجاه فإن الرضا الوظيفي يعبر عن مدى توافق ما يتوقعه العامل من وظيفته مع ما يحصل عليه فعليًا داخل بيئة العمل (القريوتي، 2012، ص 183).

كما يُعرف الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد المادية والنفسية والاجتماعية من خلال العمل، بحيث يشعر العامل بأن وظيفته تحقق له قدرًا من الأمن والاستقرار والتقدير، وتمنحه فرصة للمشاركة وتحقيق الذات، ومن ثم فإن الرضا لا ينحصر في جانب واحد، بل يتكون من مجموعة عوامل متداخلة تشمل طبيعة الوظيفة، والقيادة، والحوافز، والعلاقات، والسياسات التنظيمية (السالم، 2014، ص 198).

ويُفهم من التعريفات السابقة أن الرضا الوظيفي يمثل حصيلة عامة لمشاعر العامل تجاه وظيفته، فإذا كانت هذه المشاعر إيجابية ارتفع مستوى الرضا، وإذا كانت سلبية انخفض مستوى الرضا، كما أن الرضا الوظيفي لا يُعد حالة ثابتة، بل يتغير تبعًا لتغير ظروف العمل، وطبيعة الإدارة، ومستوى الحوافز، ومدى شعور العامل بالعدالة والتقدير داخل المؤسسة (أبو شيخة، 2010، ص 215).

وفي ضوء البحث الحالي يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره درجة شعور العاملين في كلية الآداب بالزاوية بالقبول والارتياح تجاه عملهم، وذلك من خلال رضاهم عن الحوافز والتقدير، والعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل، وبيئة العمل والعدالة التنظيمية، باعتبارها أبعادًا أساسية يمكن أن تؤثر في مستوى أدائهم الوظيفي داخل الكلية.

أهمية الرضا الوظيفي

تتبع أهمية الرضا الوظيفي من كونه أحد المؤشرات المهمة التي تكشف عن طبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة التي يعمل بها، فالعامل الراضي عن عمله يكون أكثر استعدادًا لبذل الجهد، وأكثر التزامًا بتعليمات المؤسسة، وأكثر قدرة على التعاون مع الآخرين، ولذلك تهتم الإدارات الحديثة بقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، لأنه يساعدها على التعرف على جوانب القوة والضعف في بيئة العمل (كافي، 2014، ص 232).

كما تظهر أهمية الرضا الوظيفي في أثره على الأداء الوظيفي، إذ إن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي غالبًا إلى تحسين مستوى الإنجاز، وتقليل الأخطاء، وزيادة الدافعية نحو العمل، بينما يؤدي انخفاض الرضا إلى ضعف الحماس، وكثرة الغياب، وزيادة الشكاوى، وانخفاض جودة الخدمات المقدمة، ولهذا يعد الرضا الوظيفي من العوامل التي تساعد المؤسسة على رفع كفاءة الأداء وتحقيق أهدافها بصورة أفضل (حمود والخرشة، 2013، ص 176).

وتزداد أهمية الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية والجامعية، لأن طبيعة العمل فيها تعتمد على التعاون بين الجوانب العلمية والإدارية، فالعاملون بالجهاز الإداري في الكليات يقومون بأدوار مهمة في تنظيم العمل، وخدمة الطلاب، وتسهيل الإجراءات، ومساندة الأقسام العلمية، ومن ثم فإن رضاهم عن ظروف العمل والعلاقات الإدارية والعدالة التنظيمية قد ينعكس بصورة مباشرة على جودة الأداء الإداري داخل المؤسسة الجامعية (المغربي، 2016، ص 181).

أبعاد الرضا الوظيفي

يتكون الرضا الوظيفي من مجموعة أبعاد مترابطة تؤثر في اتجاهات العاملين نحو العمل، ومن أهم هذه الأبعاد الحوافز والتقدير، حيث يمثل الأجر والحوافز والمكافآت والتقدير المعنوي عوامل مهمة في شعور العامل بقيمة الجهد الذي يبذله، فكلما شعر العامل بأن جهده محل تقدير من الإدارة، زادت رغبته في الاستمرار والعمل بجدية أكبر (السالم، 2014، ص 203).

كما تُعد العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل من الأبعاد المهمة للرضا الوظيفي، لأن بيئة العمل لا تقوم على المهام الرسمية فقط، بل تتأثر كذلك بطبيعة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، فأسلوب الرئيس في التعامل، ومدى احترامه للعاملين، ومشاركته لهم في حل مشكلات العمل، إلى جانب التعاون بين الزملاء، كلها عوامل تسهم في تكوين اتجاه إيجابي أو سلبي نحو الوظيفة (حريم، 2014، ص 257).

وتُعد بيئة العمل والعدالة التنظيمية من الأبعاد المؤثرة كذلك في الرضا الوظيفي، إذ يشعر العامل بالرضا عندما تتوفر له ظروف عمل مناسبة، وأدوات كافية، وتوزيع عادل للمهام، وفرص متكافئة في التدريب والترقية والتقدير، أما الإحساس بغياب العدالة أو التمييز في المعاملة فقد يؤدي إلى انخفاض الرضا وضعف الانتماء للمؤسسة (القيوتي، 2012، ص 191).

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يتأثر الرضا الوظيفي بعدد من العوامل التنظيمية والشخصية، ومن أبرزها الأجر والحوافز، لأن العامل غالباً ما يقارن بين ما يبذله من جهد وما يحصل عليه من مقابل مادي أو معنوي، فإذا شعر بأن المقابل عادل ومناسب لطبيعة العمل والمسؤوليات، ارتفع مستوى رضاه، أما إذا شعر بعدم التناسب بين الجهد والعائد فقد يتراجع رضاه عن العمل (أبو شيخة، 2010، ص 219).

ومن العوامل المؤثرة أيضاً نمط القيادة والإشراف، فالرئيس المباشر له دور مهم في تشكيل اتجاهات العاملين نحو العمل، من خلال أسلوبه في التوجيه، وطريقة تعامله مع الأخطاء، ومدى تقديره لجهود العاملين، وقدرته على حل المشكلات، فالقيادة التي تقوم على الاحترام والمشاركة والوضوح تسهم في رفع مستوى الرضا، بينما تؤدي القيادة المتسلطة أو غير العادلة إلى ضعف الرضا والدافعية (العميان، 2013، ص 294).

كما تؤثر طبيعة بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي، وتشمل هذه البيئة الجوانب المادية والتنظيمية والاجتماعية، مثل ملاءمة مكان العمل، وتوافر الإمكانات، ووضوح الإجراءات، وتعاون الزملاء، وعدالة توزيع الأعمال، وكلما كانت بيئة العمل أكثر تنظيماً وعدالة ووضوحاً، ساعد ذلك العاملين على أداء مهامهم بكفاءة وشعور أكبر بالاستقرار والرضا (كافي، 2014، ص 236).

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن الرضا الوظيفي يمثل متغيراً مهماً في تفسير سلوك العاملين داخل المؤسسات، خاصة في المؤسسات الجامعية التي تعتمد على الجهاز الإداري في تنظيم العمل اليومي وتقديم الخدمات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وبالنسبة لكلية الآداب بالزواوية، فإن دراسة الرضا الوظيفي للعاملين يمكن أن تساعد في التعرف على مدى رضاهم عن الحوافز والتقدير، والعلاقات داخل العمل، وبيئة العمل والعدالة التنظيمية.

ومن ثم فإن تناول الرضا الوظيفي في هذا البحث: لا يقتصر على الجانب النظري فقط، بل يرتبط بواقع إداري مباشر داخل الكلية، حيث يُفترض أن ارتفاع مستوى الرضا لدى العاملين يسهم في تحسين أدائهم، وزيادة التزامهم، ورفع جودة الخدمات الإدارية المقدمة، وبذلك يمثل الرضا الوظيفي مدخلاً مهماً لفهم مستوى أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية، والكشف عن الجوانب التي يمكن تطويرها لتحسين بيئة العمل داخلها.

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعتها البحث الميداني للتعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية، وذلك من خلال توضيح المنهج المستخدم، ومجتمع البحث، وعينتها، وأداة جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، كما يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج التحليل الإحصائي للاستبيان، بما يساعد على الإجابة عن تساؤلات البحث واختبار فرضياتها.

منهج البحث اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج المناسب لطبيعة البحث الحالية، إذ يساعد على وصف الظاهرة محل البحث كما هي في الواقع، وتحليل البيانات المتعلقة بها، وبيان العلاقة بين الرضا الوظيفي باعتباره متغيراً مستقلاً، وأداء العاملين باعتباره متغيراً تابعاً.

مجتمع البحث يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بالجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية - جامعة الزاوية، والبالغ عددهم وفق بيانات الكلية والخطة الاستراتيجية للفترة من 2021-2026م عدد (71) موظفاً وموظفة. **عينة البحث** نظراً لصغر حجم مجتمع البحث وإمكانية الوصول إلى مفرداته، تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل، حيث شمل البحث جميع العاملين بالجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية، وبلغ عدد الاستمارات المعتمدة للتحليل الإحصائي (71) استمارة، بنسبة استجابة بلغت (100%) من مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة

استخدم البحث الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تم إعداد فقراته بما يتناسب مع متغيرات البحث وتساؤلاتها وفرضياتها، وتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين؛ تضمن القسم الأول البيانات الأولية لأفراد العينة، وهي النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، بينما تضمن القسم الثاني فقرات قياس متغيرات الدراسة، موزعة على محاور الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

محاور الاستبيان تضمن الاستبيان أربعة محاور رئيسية:

المحور الأول: الرضا عن الحوافز والتقدير.

المحور الثاني: الرضا عن العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل.

المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل والعدالة التنظيمية.

المحور الرابع: أداء العاملين.

وقد مثلت المحاور الثلاثة الأولى أبعاد المتغير المستقل، وهو الرضا الوظيفي، في حين مثل المحور الرابع المتغير التابع، وهو أداء العاملين.

مقياس الدراسة

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان، وذلك وفق الدرجات الآتية: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)، وتم تفسير المتوسطات الحسابية وفقاً لمستويات الاستجابة المناسبة لمقياس ليكرت الخماسي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

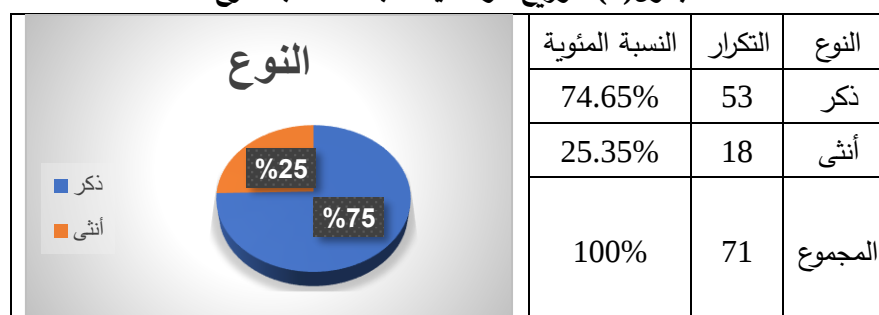
لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، وتمثلت في التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات استجابات أفراد العينة نحو فقرات ومجاور الاستبيان، بالإضافة إلى معامل الارتباط بيرسون لقياس طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين.

تحليل خصائص عينة الدراسة

يتناول هذا الجزء عرضاً لخصائص أفراد عينة البحث وفقاً للبيانات الأولية الواردة في استمارة الاستبيان، وذلك من حيث النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وقد بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (71) استمارة، وهي تمثل العاملين بالجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية.

1. توزيع أفراد العينة حسب النوع

جدول (1) توزيع أفراد عينة البحث حسب النوع

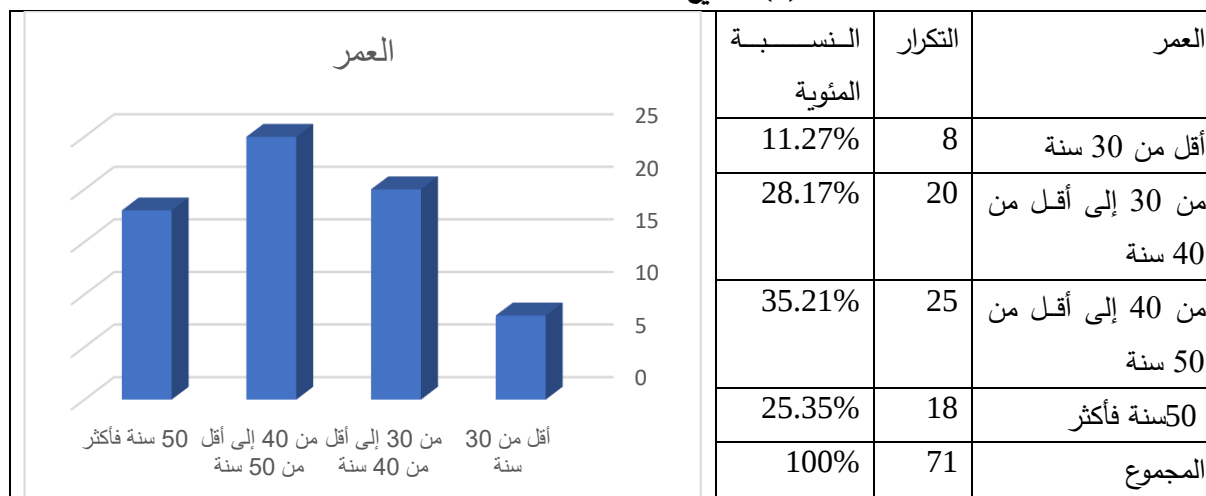


المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يتضح من الجدول رقم (1) أن غالبية أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم (53) مفردة بنسبة (74.65%)، في حين بلغ عدد الإناث (18) مفردة بنسبة (25.35%)، ويشير ذلك إلى أن الجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية يضم موظفين وموظفات، مع ارتفاع نسبة الذكور مقارنة بالإناث.

2. توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول (2) توزيع أفراد عينة البحث حسب العمر

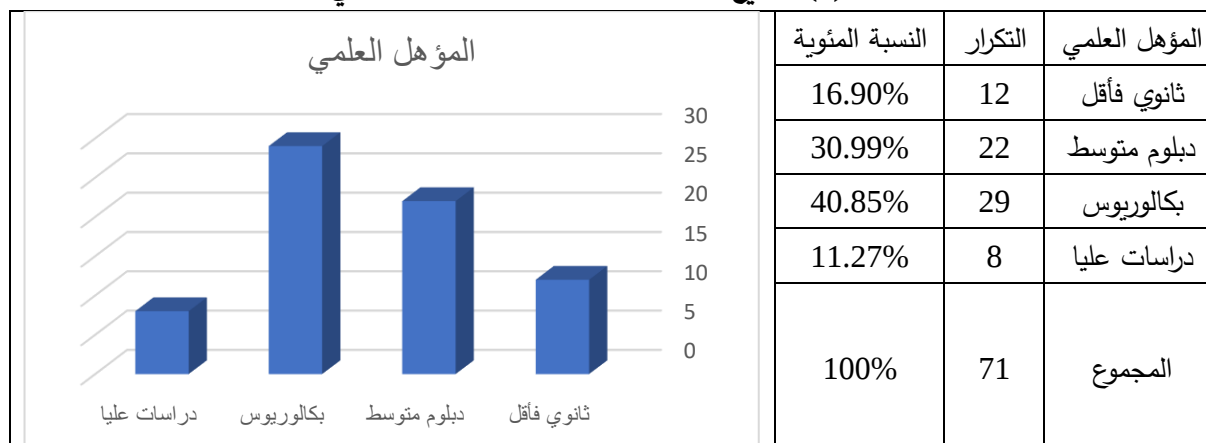


المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يبين الجدول رقم (2) أن أعلى نسبة من أفراد العينة كانت في الفئة العمرية من (40 إلى أقل من 50 سنة)، حيث بلغ عددهم (25) مفردة بنسبة (35.21%)، تليها فئة من (30 إلى أقل من 40 سنة) بنسبة (28.17%)، وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئات عمرية متوسطة، وهو ما قد يعكس مستوى جيداً من النضج والخبرة في أداء العمل الإداري.

3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول (3) توزيع أفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي

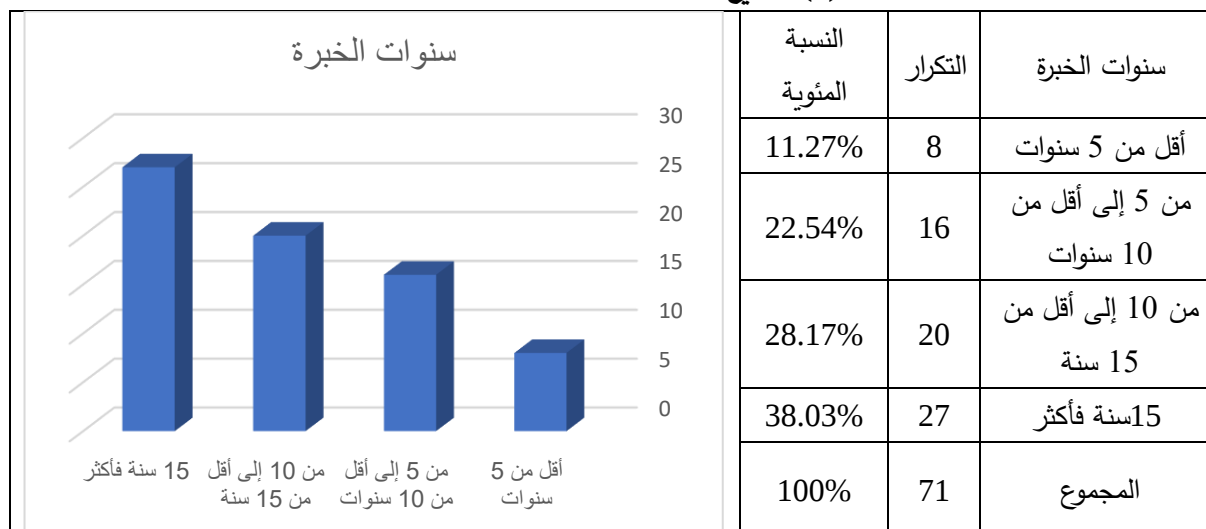


المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يوضح الجدول رقم (3) أن أعلى نسبة من أفراد العينة كانت من حملة مؤهل البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (29) مفردة بنسبة (40.85%)، تليها فئة الدبلوم المتوسط بعدد (22) مفردة بنسبة (30.99%)، ويشير ذلك إلى أن غالبية العاملين يمتلكون مستوى تعليمياً مناسباً لطبيعة العمل الإداري داخل الكلية.

4. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

جدول (4) توزيع أفراد عينة البحث حسب سنوات الخبرة



المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يتضح من الجدول رقم (4) أن أكبر نسبة من أفراد العينة لديهم خبرة (15 سنة فأكثر)، حيث بلغ عددهم (27) مفردة بنسبة (38.03%)، تليها فئة من (10 إلى أقل من 15 سنة) بنسبة (28.17%)، ويعكس ذلك أن أغلب العاملين لديهم خبرة عملية جيدة، الأمر الذي قد يساعدهم على فهم طبيعة العمل الإداري ومتطلباته داخل الكلية. من خلال عرض خصائص أفراد العينة، يتضح أن العينة شملت فئات متنوعة من حيث النوع والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وهو ما يعطي البحث قدرًا مناسبًا من التنوع في الاستجابات، كما أن ارتفاع نسبة أصحاب الخبرة المتوسطة والطويلة قد يسهم في الحصول على آراء أكثر ارتباطًا بواقع العمل الإداري داخل كلية الآداب بالزواوية.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل كرونباخ ألفا لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، وقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل (0.848)، وهي قيمة مرتفعة ومقبولة إحصائيًا، مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الثبات، ويمكن الاعتماد على نتائجه في التحليل الإحصائي.

جدول (5) معامل ثبات أداة الدراسة

الأداة	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	مستوى الثبات
الاستبيان ككل	18	0.848	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيمة معامل الثبات بلغت (0.848)، وهي قيمة تشير إلى وجود اتساق داخلي جيد بين فقرات الاستبيان، الأمر الذي يعزز الثقة في نتائج البحث الميدانية.

تحليل محاور الاستبيان

تم تحليل استجابات أفراد العينة على محاور الاستبيان باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك للتعرف على اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وتم تفسير المتوسطات الحسابية وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث يدل المتوسط من (1.00 إلى 1.80) على مستوى منخفض جدًا، ومن (1.81 إلى 2.60)

على مستوى منخفض، ومن (2.61 إلى 3.40) على مستوى متوسط، ومن (3.41 إلى 4.20) على مستوى مرتفع، ومن (4.21 إلى 5.00) على مستوى مرتفع جدًا.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

المتغير / المحور	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
أداء العاملين	6	4.30	0.41	مرتفع جدًا	1
العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل	4	4.02	0.50	مرتفع	2
الرضا الوظيفي الكلي	12	3.78	0.39	مرتفع	3
الحوافز والتقدير	4	3.72	0.46	مرتفع	4
بيئة العمل والعدالة التنظيمية	4	3.59	0.51	مرتفع	5

المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يتضح من الجدول رقم (6) أن محور أداء العاملين جاء في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (4.30) وبمستوى مرتفع جدًا، مما يشير إلى أن العاملين في كلية الآداب بالزاوية يرون أن مستوى أدائهم الوظيفي جيد جدًا من حيث الإنجاز، والالتزام، والتعاون، وتحسين الأداء، وجاء محور العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وبمستوى مرتفع، وهو ما يدل على وجود علاقات عمل إيجابية داخل الكلية.

كما بلغ المتوسط الحسابي للرضا الوظيفي الكلي (3.78) وبمستوى مرتفع، مما يدل على أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة بوجه عام، وجاء محور الحوافز والتقدير بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، بينما جاء محور بيئة العمل والعدالة التنظيمية بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، وكلاهما بمستوى مرتفع، إلا أن محور بيئة العمل والعدالة التنظيمية جاء في الترتيب الأخير، مما يشير إلى أن أكثر المحاور حاجة إلى مزيد من الاهتمام والتحسين مقارنة ببقية المحاور.

المحور الأول: الحوافز والتقدير

جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الحوافز والتقدير

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
Q2	تسهم الحوافز المادية والمعنوية في زيادة دافعيتي للعمل.	3.96	0.75	مرتفع	1
Q4	أشعر بالرضا عن أسلوب الإدارة في تشجيع العاملين المتميزين.	3.75	0.81	مرتفع	2
Q1	أشعر أن الجهود التي أبذلها في العمل تحظى بالتقدير المناسب.	3.72	0.74	مرتفع	3
Q3	توجد عدالة في تقدير جهود العاملين داخل الكلية.	3.45	0.71	مرتفع	4
المحور ككل		3.72	0.46	مرتفع	—

المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يبين الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام لمحور الحوافز والتقدير بلغ (3.72)، وهو مستوى مرتفع، مما يدل على أن أفراد العينة لديهم اتجاه إيجابي نحو الحوافز والتقدير داخل الكلية، وقد جاءت الفقرة المتعلقة بإسهام الحوافز

المادية والمعنوية في زيادة الدافعية للعمل في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (3.96)، بينما جاءت فقرة العدالة في تقدير جهود العاملين في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (3.45)، ورغم أنها جاءت بمستوى مرتفع، إلا أنها تمثل جانباً يمكن تعزيزه داخل بيئة العمل.

المحور الثاني: العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل

جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
Q7	توجد علاقات تعاون جيدة بين زملاء العمل.	4.24	0.75	مرتفع جداً	1
Q8	يسود داخل الكلية جو من الاحترام المتبادل بين العاملين.	4.08	0.71	مرتفع	2
Q5	يتعامل الرؤساء مع العاملين باحترام وتقدير.	3.92	0.79	مرتفع	3
Q6	يشارك الرؤساء العاملين في حل مشكلات العمل.	3.83	0.74	مرتفع	4
المحور ككل		4.02	0.50	مرتفع	—

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يتضح من الجدول رقم (8) أن محور العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل جاء بمتوسط حسابي عام بلغ (4.02)، وهو مستوى مرتفع، مما يدل على أن بيئة العلاقات الإنسانية داخل الكلية تتسم بدرجة جيدة من التعاون والاحترام، وقد جاءت فقرة وجود علاقات تعاون جيدة بين زملاء العمل في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (4.24) وبمستوى مرتفع جداً، بينما جاءت فقرة مشاركة الرؤساء للعاملين في حل مشكلات العمل في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (3.83)، وهو مستوى مرتفع أيضاً.

المحور الثالث: بيئة العمل والعدالة التنظيمية

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور بيئة العمل والعدالة التنظيمية

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
Q12	توجد عدالة في التعامل مع العاملين داخل الكلية.	3.70	0.78	مرتفع	1
Q9	تتوافر في الكلية بيئة عمل مناسبة تساعد على إنجاز المهام.	3.68	0.69	مرتفع	2
Q10	تتوفر الإمكانيات والأدوات اللازمة لأداء العمل بصورة جيدة.	3.49	0.77	مرتفع	3
Q11	يتم توزيع المهام بين العاملين بصورة عادلة.	3.49	0.63	مرتفع	3
المحور ككل		3.59	0.51	مرتفع	—

المصدر: إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يوضح الجدول رقم (9) أن المتوسط الحسابي العام لمحوّر بيئة العمل والعدالة التنظيمية بلغ (3.59)، وهو مستوى مرتفع، مما يشير إلى وجود رضا إيجابي لدى العاملين عن بيئة العمل والعدالة التنظيمية داخل الكلية، وقد جاءت فقرة العدالة في التعامل مع العاملين في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (3.70)، بينما جاءت فقرتا توفر الإمكانيات والأدوات اللازمة، وعدالة توزيع المهام، بمتوسط حسابي بلغ (3.49)، وهو ما يشير إلى أهمية دعم الإمكانيات وتحسين آليات توزيع المهام داخل الكلية.

المحور الرابع: أداء العاملين

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور أداء العاملين

رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الترتيب
Q14	أؤدي عملي بدرجة مناسبة من الدقة والجودة.	4.41	0.55	مرتفع جدًا	1
Q16	أحرص على التعاون مع الزملاء لإنجاز العمل.	4.41	0.60	مرتفع جدًا	1
Q15	ألتزم بالتعليمات والأنظمة المعمول بها داخل الكلية.	4.30	0.68	مرتفع جدًا	3
Q13	أحرص على إنجاز المهام المطلوبة مني في الوقت المحدد.	4.28	0.64	مرتفع جدًا	4
Q18	أسعى إلى تحسين مستوى أدائي في العمل باستمرار.	4.20	0.65	مرتفع	5
Q17	أستطيع التعامل مع ضغوط العمل اليومية بكفاءة.	4.18	0.68	مرتفع	6
المحور ككل		4.30	0.41	مرتفع جدًا	—

المصدر: إعداد الباحث اعتمادًا على مخرجات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان.

يبين الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي العام لمحوّر أداء العاملين بلغ (4.30)، وهو مستوى مرتفع جدًا، مما يدل على أن أفراد العينة يرون أن أداءهم الوظيفي داخل كلية الآداب بالزاوية يتم بدرجة عالية من الالتزام والجودة والتعاون، وقد جاءت فقرتا أداء العمل بدرجة مناسبة من الدقة والجودة، والحرص على التعاون مع الزملاء لإنجاز العمل، في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (4.41)، بينما جاءت فقرة القدرة على التعامل مع ضغوط العمل اليومية في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (4.18)، ورغم ذلك فقد جاءت بمستوى مرتفع.

من خلال نتائج التحليل الوصفي لمحاوّر الدراسة، يتضح أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في كلية الآداب بالزاوية جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للرضا الوظيفي (3.78)، كما جاء مستوى أداء العاملين بدرجة مرتفعة جدًا، بمتوسط حسابي بلغ (4.30)، وتدل هذه النتائج على وجود اتجاهات إيجابية لدى أفراد العينة نحو بيئة العمل داخل الكلية، مع ملاحظة أن محور بيئة العمل والعدالة التنظيمية جاء في الترتيب الأخير بين المحاور، مما يشير إلى أهمية إعطائه مزيدًا من الاهتمام في المستقبل.

اختبار فرضيات الدراسة

بعد الانتهاء من عرض التحليل الوصفي لمحاوّر الدراسة، تم الانتقال إلى اختبار فرضيات الدراسة، وذلك بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية، وقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغير المستقل وأبعاده من جهة، والمتغير التابع من جهة أخرى، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

جدول (11) نتائج اختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي وأبعاده وأداء العاملين

الفرضية	المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	اتجاه العلاقة	القرار الإحصائي
الفرضية الرئيسية	الرضا الوظيفي الكلي	أداء العاملين	0.727	0.000	طردية	قبول الفرضية
الفرضية الفرعية الأولى	الحوافز والتقدير	أداء العاملين	0.596	0.000	طردية	قبول الفرضية
الفرضية الفرعية الثانية	العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل	أداء العاملين	0.548	0.000	طردية	قبول الفرضية
الفرضية الفرعية الثالثة	بيئة العمل والعدالة التنظيمية	أداء العاملين	0.601	0.000	طردية	قبول الفرضية

يتضح من الجدول رقم (11) أن جميع معاملات الارتباط جاءت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، حيث كانت قيم مستوى الدلالة لجميع الفرضيات أقل من (0.05)، مما يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأبعاده من جهة، وأداء العاملين من جهة أخرى.

اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.**

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط بين الرضا الوظيفي الكلي وأداء العاملين بلغ (0.727)، وبمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، أي أنه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ارتفع مستوى أدائهم الوظيفي، وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الرئيسية.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والتقدير وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.**

أوضحت النتائج أن معامل الارتباط بين الحوافز والتقدير وأداء العاملين بلغ (0.596)، وبمستوى دلالة بلغ (0.000)، مما يشير إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين الحوافز والتقدير وأداء العاملين، وهذا يعني أن شعور العاملين بالتقدير، وتوافر الحوافز المناسبة، يرتبط بتحسين مستوى أدائهم داخل الكلية، وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.**

بينت نتائج التحليل أن معامل الارتباط بين العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل وأداء العاملين بلغ (0.548)، وبمستوى دلالة بلغ (0.000)، وهو ما يدل على وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين طبيعة العلاقات داخل بيئة العمل

وأداء العاملين، وتشير هذه النتيجة إلى أن العلاقات الإيجابية القائمة على التعاون والاحترام بين الرؤساء وزملاء تسهم في دعم أداء العاملين داخل الكلية، وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والعدالة التنظيمية وأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية.

أظهرت النتائج أن معامل الارتباط بين بيئة العمل والعدالة التنظيمية وأداء العاملين بلغ (0.601)، وبمستوى دلالة بلغ (0.000)، مما يدل على وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين بيئة العمل والعدالة التنظيمية وأداء العاملين، وهذا يعني أن توافر بيئة عمل مناسبة، والإحساس بالعدالة في التعامل وتوزيع المهام، يرتبط بتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وبناءً على ذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

من خلال نتائج اختبار الفرضيات، يتضح أن الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة يرتبط ارتباطاً إيجابياً بأداء العاملين في كلية الآداب بالزاوية، وقد جاءت أقوى علاقة بين الرضا الوظيفي الكلي وأداء العاملين بقيمة ارتباط بلغت (0.727)، بينما جاءت أبعاد الرضا الوظيفي الثلاثة جميعها بعلاقات طردية دالة إحصائية مع الأداء، وتشير هذه النتائج إلى أن تحسين مستوى الرضا الوظيفي داخل الكلية يمكن أن يسهم في رفع مستوى أداء العاملين، خاصة من خلال دعم الحوافز والتقدير، وتعزيز العلاقات الإيجابية داخل العمل، وتحسين بيئة العمل والعدالة التنظيمية.

من خلال نتائج التحليل الإحصائي لبيانات البحث الميداني، يتضح أن عدد الاستثمارات المعتمدة للتحليل بلغ (71) استثماراً، وهي تمثل جميع العاملين بالجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية وفق أسلوب الحصر الشامل، وقد أظهرت نتائج خصائص العينة أن نسبة الذكور بلغت (74.65%)، في حين بلغت نسبة الإناث (25.35%)، كما تبين أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة، وخاصة فئة من (40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة (35.21%) كما أوضحت النتائج أن غالبية أفراد العينة من حملة مؤهل البكالوريوس بنسبة (40.85%)، يليهم حملة الدبلوم المتوسط بنسبة (30.99%)، أما من حيث سنوات الخبرة، فقد جاءت فئة أصحاب الخبرة (15 سنة فأكثر) في المرتبة الأولى بنسبة (38.03%)، وهو ما يشير إلى أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة عملية جيدة في مجال العمل الإداري داخل الكلية.

فيما يتعلق بثبات أداة الدراسة، فقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للاستبيان ككل (0.848)، وهي قيمة مرتفعة ومقبولة إحصائياً، مما يدل على أن أداة البحث تتمتع بدرجة جيدة من الثبات والاتساق الداخلي، ويمكن الاعتماد على نتائجها في تفسير واقع الدراسة.

أما بالنسبة لمحاولات الدراسة، فقد أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي الكلي جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي له (3.78) بانحراف معياري قدره (0.39)، كما جاء محور العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل في مقدمة أبعاد الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، يليه محور الحوافز والتقدير بمتوسط حسابي بلغ (3.72)، ثم محور بيئة العمل والعدالة التنظيمية بمتوسط حسابي بلغ (3.59).

كما أظهرت النتائج أن مستوى أداء العاملين جاء بدرجة مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور أداء العاملين (4.30) بانحراف معياري قدره (0.41)، وهو ما يشير إلى وجود مستوى عالٍ من الالتزام والإنجاز والتعاون بين العاملين بالجهاز الإداري في كلية الآداب بالزاوية.

وفيما يتعلق باختبار فرضيات الدراسة، فقد كشفت النتائج عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي الكلي وأداء العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط (0.727) عند مستوى دلالة (0.000)، كما أظهرت النتائج وجود

علاقات طردية دالة إحصائيًا بين أبعاد الرضا الوظيفي وأداء العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط بين الحوافز والتقدير وأداء العاملين (0.596)، وبين العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل وأداء العاملين (0.548)، وبين بيئة العمل والعدالة التنظيمية وأداء العاملين (0.601)، وبناء عليه تم قبول الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية للدراسة.

مناقشة النتائج

أظهرت نتائج البحث الحالي أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في كلية الآداب بالزاوية جاء بدرجة مرتفعة، وأن مستوى أداء العاملين جاء بدرجة مرتفعة جدًا، وتدلل هذه النتيجة على أن بيئة العمل داخل الكلية تتضمن عددًا من الجوانب الإيجابية التي تسهم في دعم رضا العاملين وتحسين أدائهم، خاصة فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية داخل العمل، والتعاون بين الزملاء، والالتزام بإنجاز المهام.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الفرجاني واشتيوي (2025)، التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء لدى رجال الإطفاء بهيئة السلامة الوطنية، حيث أكدت أن ارتفاع الرضا الوظيفي يرتبط بتحسين مستوى الأداء، كما تتفق مع دراسة باحشوان وبوسبعة وباغريب (2024)، التي بينت أن الرضا الوظيفي يؤثر في أداء العاملين، وأن بعض جوانب الرضا مثل طبيعة المهام والمسؤوليات والاستقلالية تسهم في رفع مستوى الأداء.

كما جاءت نتائج البحث الحالي متقاربة مع ما توصلت إليه دراسة الزغبيني (2023)، التي أوضحت وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى الممرضين في القطاع الصحي الحكومي، وهذا يدعم ما توصلت إليه البحث الحالي من أن رضا العاملين داخل المؤسسة يرتبط بتحسين مستوى أدائهم، بغض النظر عن اختلاف طبيعة المؤسسة ومجال عملها.

وتتفق نتائج البحث الحالي كذلك مع دراسة شيرواني (2023)، التي أكدت وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لدى العاملين، كما تتفق مع دراسة الباروني (2018)، التي توصلت إلى وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في أداء العاملين، ويؤكد ذلك أن الرضا الوظيفي يمثل عاملاً إدارياً مهماً في تفسير مستوى أداء العاملين داخل المؤسسات المختلفة.

أما على مستوى الدراسات الأجنبية، فقد اتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة Nilasari وآخرين (2024)، التي بينت وجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي على أداء العاملين في المجال التعليمي، وهو ما يتناسب مع طبيعة البحث الحالي التي طبقت في مؤسسة جامعية، كما تتفق مع دراسة Kosec وآخرين (2022)، التي أوضحت وجود علاقة ارتباط موجبة بين أداء العاملين والرضا الوظيفي داخل المؤسسات.

وبوجه عام، تؤكد نتائج البحث الحالي ما ذهبت إليه معظم الدراسات السابقة من أن الرضا الوظيفي يعد من العوامل المؤثرة في أداء العاملين، وأن تحسين جوانب الرضا داخل المؤسسة، مثل الحوافز والتقدير، والعلاقات داخل العمل، وبيئة العمل والعدالة التنظيمية، يمكن أن يسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، غير أن البحث الحالي يتميز بتطبيقها في بيئة جامعية محلية، وهي كلية الآداب بالزاوية، مما يعطي نتائجها أهمية خاصة في فهم واقع الرضا الوظيفي والأداء داخل المؤسسات الجامعية الليبية.

نتائج الدراسة

من خلال ما تم عرضه من تحليل إحصائي لبيانات البحث الميداني، توصل البحث إلى مجموعة من النتائج، يمكن عرضها على النحو الآتي:

1. أظهرت نتائج البحث أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في كلية الآداب بالزاوية جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للرضا الوظيفي (3.78)، وهو ما يشير إلى وجود اتجاه إيجابي عام لدى العاملين نحو بيئة العمل داخل الكلية.
2. بينت النتائج أن محور العلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل جاء في مقدمة أبعاد الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي بلغ (4.02)، مما يدل على أن العلاقات الإنسانية والتعاون بين العاملين يمثلان من أبرز الجوانب الإيجابية داخل الكلية.
3. أوضحت النتائج أن محور بيئة العمل والعدالة التنظيمية جاء في الترتيب الأخير بين أبعاد الرضا الوظيفي، بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، ورغم أنه جاء بدرجة مرتفعة، إلا أنه يعد أكثر الجوانب حاجة إلى مزيد من الاهتمام والتحسين مقارنة ببقية الأبعاد.
4. كشفت النتائج أن مستوى أداء العاملين جاء بدرجة مرتفعة جدًا، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحوّر أداء العاملين (4.30)، مما يعكس وجود مستوى عالٍ من الالتزام، والدقة، والتعاون، والحرص على إنجاز المهام الوظيفية.
5. أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي الكلي وأداء العاملين، حيث بلغ معامل الارتباط (0.727) عند مستوى دلالة (0.000)، مما يؤكد أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يرتبط بتحسين مستوى الأداء.
6. بينت النتائج وجود علاقات طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي الثلاثة وأداء العاملين، وهي: الحوافز والتقدير، والعلاقة مع الرؤساء وزملاء العمل، وبيئة العمل والعدالة التنظيمية، الأمر الذي أدى إلى قبول الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية للدراسة.

توصيات الدراسة

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:
1. ضرورة تعزيز نظام الحوافز والتقدير داخل كلية الآداب بالزاوية، من خلال الاهتمام بتقدير جهود العاملين ماديًا ومعنويًا، وربط ذلك بمستوى الإنجاز والالتزام في العمل.
 2. المحافظة على العلاقات الإيجابية السائدة بين الرؤساء وزملاء العمل، ودعم أساليب التواصل والتعاون داخل الكلية، بما يساهم في استمرار ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي والأداء.
 3. العمل على تحسين بيئة العمل والعدالة التنظيمية، خاصة فيما يتعلق بتوفير الإمكانيات اللازمة، وتوزيع المهام بصورة أكثر وضوحًا وعدالة بين العاملين.
 4. الاستفادة من نتائج البحث في وضع آليات إدارية تساعد على رفع كفاءة الأداء الوظيفي، من خلال متابعة مستوى رضا العاملين بصورة دورية ومعالجة الجوانب التي قد تؤثر في أدائهم.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- أبو شيخة، نادر أحمد. (2010). *إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية*. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الباروني، خالد مسعود يحيى. (2018). أثر الخصائص الديموغرافية في الرضا الوظيفي وأداء العاملين *مجلة الدراسات الاقتصادية*، جامعة سرت، 1(3)، 199-226.
- باحشوان، فتحية محمد محفوظ، وبوسبعة، جاسم عبد الله عوض، وباغريب، أماني عبد الرزاق أحمد. (2024). الرضا الوظيفي وأثره في أداء العاملين في مصنع تعليب الأسماك بمدينة المكلا: دراسة ميدانية مطبقة على عينة من عمال مصنع المكلا لتعليب الأسماك *مجلة جامعة حضرموت للعلوم الإنسانية*، 21(1)، 153-184.

- حريم، حسين. (2014). *السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حمود، خضير كاظم، والخرشة، ياسين كاسب. (2013). *إدارة الموارد البشرية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الزغبيني، صالح محمد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 7(6)، 42-61.
- الزهراني، عبد الله بن أحمد. (2018). أثر الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*.
- خالد مسعود يحيى الباروني، إلهام خليفة مفتاح بن عامر & طارق الهادي علي النائلي. (2025). أثر نظام معلومات الموارد البشرية في إهتمام القيادات الإدارية بتقييم أداء العاملين. *مجلة العلوم الشاملة*، 10(38)، 110-143.
- السالم، مؤيد سعيد. (2014). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي*. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- شبيرواني، ديلان فؤاد كريم. (2023). دور الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في وزارة الإعمار والإسكان. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، 19(62)، 183-199.
- العاجز، فؤاد علي، ونشوان، جميل عمر. (2004). عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 12(2).
- العميان، محمود سلمان. (2013). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الفرجاني، هارون مفتاح، واشتيوي، عبد القادر علي. (2025). الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الأداء لدى رجال الإطفاء بهيئة السلامة الوطنية. *مجلة علوم التربية*، 10(2).
- القحطاني، سالم بن سعيد. (2015). الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين في الأجهزة الحكومية. *مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية*.
- القريوتي، محمد قاسم. (2012). *السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- كافي، مصطفى يوسف. (2014). *إدارة الموارد البشرية من منظور إداري تنموي تكنولوجي عولمي*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- كلية الآداب بالزاوية. (2021). *الخطة الاستراتيجية لكلية الآداب بالزاوية 2021-2026م*. جامعة الزاوية، مكتب الجودة بالكلية.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2016). *الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة الموارد البشرية*. القاهرة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- مجمع اللغة العربية. (2004). *المعجم الوسيط*. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

- Kosec, Z., Sekulic, S., Wilson-Gahan, S., Rostohar, K., Tusak, M., & Bon, M. (2022). Correlation between Employee Performance, Well-Being, Job Satisfaction, and Life Satisfaction in Sedentary Jobs in Slovenian Enterprises. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(16), 10427.
- Nilasari, B. M., Risqiani, R., Nisfiannoor, M., Leon, F. M., & Kurniawati. (2024). The Influence of Job Satisfaction on Employee Performance of Educational Staff. *European Journal of Business and Management Research*, 9(3), 148-156.