



كلية إدارة الأعمال

أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي: دراسة
تطبيقية بوزارة الإعلام العمانية

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال

إعداد

محمد مسلم الرحبي

إشراف الدكتور

الياس شهدا

2024 م / 1445 هـ



كلية إدارة الأعمال

أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي: دراسة
تطبيقية بوزارة الإعلام العمانية

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال

إعداد

محمد مسلم الرحبي

إشراف الدكتور

الياس شهدا

2024 م / 1445 هـ

الإجازة

" أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي: دراسة

تطبيقية بوزارة الإعلام العمانية

أعداد الطالب/ محمد مسلم الرحبي

نُوقِشت هذه الرسالة بتاريخ (17/ابريل/2025م) وتم إجازتها.

المشرف: الدكتور/

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	التوقيع
1 د. الياس شهدا	(مشرف)
2 د. محمد صلاح	(محكما)
3 د. محمد رزق	(مناقش داخلي)
4 د. سالم الراشدي	(مناقش خارجي)

إقرار الباحث

أقر بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي، وأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث / محمد مسلم الرحبي

التوقيع/

الإهداء

الى وطني العزيز، البقعة الاغلى في قلبي. والى حكمتي وعلمي، والى ادبي وحلمي. والى امي نبع
الصبر والتفاؤل والامل. والى ابي الغالي رحمه الله الذي احمل اسمه بفخر ويملاً ذكره قلبي محبة.
والى اخوتي الاعزاء، سندي وقوتي وملاذي بعد الله، الذين آثروني على أنفسهم وظهروا لي أجمل ما
فيهم. اليكم جميعاً أقدم ثمرة جهدي هذه.

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين.
احمد الله على ما تفضل به من علم ونور وبصيرة، واساله تمام التوفيق والسداد.
وازجي اصدق عبارات الامتنان لوالدتي، من كانت سندي ومصدر الهامي طوال
مسيرتي الدراسية. كما اتقدم بجزيل الشكر والاعتزاز الى الدكتور المشرف الياس شهدا
لما بذله من توجيه كريم وملاحظات قيمة وصدر رحب اعانني بها على وضع البحث
على الجادة حتى اكتمل.

كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر إلى جميع العاملين في كلية إدارة الأعمال ونشكر كل
من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد.

وكما لا ننسى أن نتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة جامعة الشرقية في محافظة مسقط
بسلطنة عمان.

الباحث

المخلص

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف أثر السعادة في بيئة العمل على الاداء الوظيفي من خلال تطبيق ميداني بوزارة الاعلام في سلطنة عمان. ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث الاستبانة اداة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة المتمثل في العاملين بالوزارة، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات عينة قوامها 200 موظفا وموظفة تم اختيارهم بطريقة العينة الميسرة. واسفرت النتائج عن وجود أثر ذي دلالة احصائية للسعادة الوظيفية في تحسين الاداء الوظيفي لدى موظفي الوزارة، كما بينت ان تنمية مشاعر السعادة في العمل تسهم في تحفيز العاملين على بلوغ اهدافهم وتعزيز قدرتهم على اداء مهامهم بكفاءة وفعالية.

وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج توصي الدراسة العمل على ترسيخ العدالة وشعور العاملين بالأمن والاستقرار للأداء الوظيفي ونزع حالة الخوف من تركهم العمل من خلال بلورة المشاعر الإيجابية الناتجة من وجود الثقة والاحترام والاهتمام بمقترحاتهم وأفكارهم واشباع حاجاتهم المادية والمعنوية مما ينعكس ايجابياً على العاملين في انجاز أعمالهم وشعورهم بالارتياح والسعادة الوظيفية ، و ضرورة قيام

الوزارة بالربط ما بين السعادة في مكان العمل وارتقاء الأداء الوظيفي فلذلك يساعد في

خلق بيئة تنظيمية تحافظ على الموظفين وتحول دون انتقالهم إلى أمكنة أخرى.

الكلمات المفتاحية: السعادة، العمل، الأداء الوظيفي، وزارة الاعلام

Abstract

This study aimed to explore the effect of workplace happiness on job performance through a field application at the Ministry of Information in the Sultanate of Oman. To that end, the researcher used a questionnaire as the data-collection instrument for the study population, comprising the ministry's employees, and employed a descriptive-analytical approach to analyze data from a sample of 200 male and female employees selected via convenience sampling. The findings revealed a statistically significant effect of workplace happiness on improving job performance among the ministry's staff and indicated that fostering feelings of happiness at work helps motivate employees to achieve their goals and enhances their ability to carry out their tasks efficiently and effectively. In light of the results reached, the study recommends working to establish justice and employees' sense of security and stability in job performance and removing the fear of leaving work by crystallizing positive feelings resulting from the presence of trust, respect, and interest in their suggestions and ideas and satisfying their material and moral needs, which is positively reflected on employees in completing their work and feeling comfortable and happy at work, and the necessity for the ministry to link happiness in the workplace with improving job performance, as this helps in creating an organizational environment that preserves employees and prevents them from moving to other places.

Keywords: happiness, work, job performance, Ministry of Information

فهرس المحتويات

الإجازة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
إقرار الباحث.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الشكر والتقدير.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الإهداء.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
ملخص الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
Abstract.....	

.....خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

فهرس المحتويات.....	ط
الفصل الأول.....	1
إشكالية الدراسة.....	1
الفصل الاول: إشكالية الدراسة.....	1
1.1 المقدمة.....	2
1.2 مشكلة الدراسة.....	3
أسئلة الدراسة.....	4
1.3 أهداف الدراسة.....	4
1.4 أهمية الدراسة.....	4
1.5 أنموذج الدراسة.....	6
1.8 حدود الدراسة.....	7
1.10 هيكل الدراسة.....	10
الخاتمة.....	10
الفصل الثاني.....	12
الإطار النظري والدراسات السابقة.....	12
2.1 تمهيد.....	12
الفصل الثاني.....	13

الإطار النظري والدراسات السابقة.....	13
2.1 تمهيد	13
2.2.1 السعادة الوظيفية	13
أهمية السعادة الوظيفية	15
عناصر السعادة الوظيفية في المؤسسات.....	15
مؤشرات السعادة الوظيفية:	18
العوامل التي تحدد السعادة الوظيفية:	19
أبعاد السعادة الوظيفية:.....	21
أهمية تحقيق السعادة الوظيفية بين الموظفين:	28
السعادة الوظيفية وعلاقتها بالإداء الوظيفي وبزيادة الإنتاجية.....	29
2.2.2 الاداء الوظيفي	30
عناصر الأداء الوظيفي	30
أهداف قياس الأداء الوظيفي.....	32
صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:	33
العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المنظمات.....	34
دور سياسة المؤسسة في تطوير أداء العاملين.....	39
النظريات المفسرة للأداء الوظيفي داخل المنظمات:	46
المبحث الثالث.....	51
الدراسات السابقة	51
مقدمة	51
المحور الأول: دراسات تناولت السعادة الوظيفية.....	51
المحور الثاني: دراسات تناولت الأداء الوظيفي.....	60
المحور الثالث: دراسات تناولت علاقة السعادة الوظيفية مع الاداء الوظيفي.....	65
التعليق على الدراسات السابقة.....	68
الفصل الثالث.....	72
المنهجية العلمية	72
الفصل الثالث.....	73
منهجية الدراسة وإجراءاتها.....	73
3.1 تمهيد:	73
3.2 منهجية الدراسة:.....	73

74	3.3 مجتمع الدراسة:
74	3.4 عينة الدراسة:
74	3.5 الإجراءات البحثية في الدراسة:
75	3.6 أداة الدراسة:
77	3.7 صدق وثبات أداة الدراسة:
81	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
83	الفصل الرابع:
83	نتائج الدراسة وتفسيرها
83	1-4 مقدمة:
83	2.4 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:
90	نتائج اختبار الفرضيات:
109	الفصل الخامس:
109	النتائج والتوصيات
109	5.1 أولاً: النتائج
113	5.2 ثانياً: التوصيات:
115	قائمة
115	المراجع والمصادر
115	أولاً: المراجع العربية
119	ثانياً: المراجع الأجنبية
121	الملاحق
121	ملحق رقم 1

قائمة الجداول

جدول رقم (3-1) مقياس ليكرت الخماسي التدريجي.....	76
جدول (3-2) معالجة مقياس ليكرت الخماسي.....	76
جدول (3-3) معامل الارتباط بيرسون لفقرات أبعاد السعادة الوظيفية مع أبعادها	77
جدول (3-4) يوضح معامل ارتباط بيرسون لفقرات الأداء الوظيفي.....	79
جدول (3-5) معامل ارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية لأداة الاستبيان:	80
الجدول (3-6) ثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرو نباخ	81
جدول رقم (4-1) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الجنس	83
جدول رقم (4-2) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير العمر	84
جدول رقم (4-3) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.....	85
جدول رقم (4-5) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الموقع الإداري	87
جدول (4-6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي	88
جدول (4-7) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة عن طريق الإحصاءات الوصفية الالتواء والتفرطح:	89
جدول (4-8) يوضح معامل الانحدار ما بين السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي	90
جدول (4-9) يوضح معامل الانحدار ما بين العدالة والأداء الوظيفي	92
جدول (4-10) يوضح معامل الانحدار ما بين الزمالة والأداء الوظيفي.....	93

- جدول (4-11) يوضح معامل الانحدار ما بين التمكين البيئي والأداء الوظيفي 95
- جدول (4-12) يوضح معامل الانحدار ما بين العلاقة الإيجابية مع الآخرين والأداء الوظيفي 97
- جدول (4-13) اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة (المستقلة) المتغير المستقل 99
- جدول (4-14) يوضح اختبار كلمنجراف سيمنروف: 99
- مربع كاي تربيع لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والقيمة المتوقعة Expected Value: .. 100
- تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية) يعزى للجنس: 101
- تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية) يعزى للعمر. 102
- تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية) للمؤهل العلمي 103
- يوضح تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية) للتخصص

104

- تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية) للموقع الإداري 105
- الجدول رقم (4-21) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للجنس: 106
- الجدول رقم (4-22) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للعمر 106
- الجدول رقم (4-23) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للمؤهل العلمي 107
- الجدول رقم (4-24) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للتخصص 107
- الجدول رقم (4-25) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للموقع الإداري: 108

قائمة الاشكال

- شكل رقم (1.1) متغيرات الدراسة..... 6
- الشكل رقم (1-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير الجنس 84
- الشكل رقم (2-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير العمر 85
- الشكل رقم (3-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي..... 85
- الشكل رقم (4-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير التخصص 87
- الشكل رقم (5-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير الموقع الإداري 88

قائمة الملاحق

- الاستبانة..... 121
- قائمة بأسماء المحكمين..... 73

الفصل الأول

إشكالية الدراسة

- 1.1 المقدمة
- 1.2 مشكلة الدراسة
- 1.3 أسئلة الدراسة
- 1.4 أهداف الدراسة
- 1.5 أهمية الدراسة
- 1.6 نموذج وفرضيات الدراسة
- 1.7 منهج الدراسة
- 1.8 حدود الدراسة
- 1.9 مصطلحات

الفصل الاول: إشكالية الدراسة

1.1 المقدمة

فرض موضوع السعادة الوظيفية نفسه على الساحة ، كظاهرة تحتاج إلى مزيد من الدراسة من منظور نفسي ومن زوايا إدارية وقيادية وتنظيمية، واكتسبت أهمية كبيرة بين الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة ، حيث يعتبر العنصر البشري من أهم موارد المؤسسات ، حيث يعتبر الركيزة الأساسية لها في تحقيق أهدافها وتنفيذ خططها، ومن هنا تحرص الإدارة الناجحة على توجيه الأفراد بشكل جيد وبناء قدراتهم من خلال ربط أهدافهم بأهداف المنظمة والعمل على خلق مناخ تنظيمي يعزز المشاركة والاحترام المتبادل والشعور بالمسؤولية وغرس روح التعاون والولاء في العمل. (العون، 2019).

ومكان العمل السعيد هو شيء ثمين يساعد الموظف على تكوين حياة سعيدة ، بافتراض أن معظم الناس يقضون وقتا في العمل أكثر من أي أنشطة أخرى ، وبالتالي ، فإن السعادة في مكان العمل تساهم أيضا بشكل كبير في تطوير المنظمة، والموظفون السعداء هم أولئك الذين يعملون في جو مريح وبيئة عمل جيدة واهتمام كبير من الإدارة العليا ، مما يولد قبولا للعمل الذي يقومون به ومن ثم يجعلهم أكثر ارتياحا لمنظمتهم وربما يصلون إلى أقصى درجات الرضا المتمثلة في الرفاهية التي يشعر بها الموظف في مؤسسته ، ونتيجة لذلك فإن كل ما سبق سيساهم في إنجاز العمل بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية.(مصطفي، 2021)

وينظر إلى السعادة الوظيفية أيضا على أنها قرار شخصي يتخذها لموظف، حيث يشعر بعلاقة عاطفية قوية بالمنظمة التي يعمل فيها، وحالة التكامل العاطفي

والفكري، يعتبر نفسه مسؤول أو ملتزماً بنجاحها، ويتخذ هذا المنصب في ضوء سياسات وممارسات المنظمة، وموقفها تجاه الموظفين، فكلما كانت المنظمة أكثر حرصاً على سعادة موظفيها، كلما كان الموظفون أكثر حماساً، واهتمامهم بالعمل، ورغبتهم في الإنتاج، وولائهم للمنظمة، وقدرتهم الإنتاجية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. (المعاينة والعموري، 2018)

1.2 مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الحكومية في سلطنة عمان - ومنها وزارة الإعلام - تحديات متزايدة في تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي، لا سيما في ظل التحولات الإدارية والتكنولوجية المتسارعة، وتزايد متطلبات بيئة العمل الحديثة. وقد أصبح من الضروري البحث عن العوامل المؤثرة في تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم، ومن بين هذه العوامل برز مفهوم السعادة الوظيفية كأحد المحاور الأساسية التي تلقى اهتماماً متزايداً في الأدبيات الإدارية المعاصرة.

ورغم الاهتمام النظري المتنامي بالسعادة الوظيفية، إلا أن هناك فجوة معرفية واضحة في فهم العلاقة التطبيقية بين مستوى سعادة الموظف وأدائه الفعلي داخل بيئة العمل العمانية، وخصوصاً في القطاع الحكومي، الذي يتسم بطبيعته الإدارية الخاصة.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة كونها الدراسة الأولى التي تناقش ما إذا كان للسعادة الوظيفية دوراً وتأثيراً على الدور الوظيفي بوزارة الإعلام بمحافظة مسقط. وبناءً على ذلك تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال التالي: إلى أي مدى تؤثر السعادة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بوزارة الإعلام في سلطنة

عمان

أسئلة الدراسة

من خلال هذه الدراسة يتمثل سؤال الدراسة الرئيسي في:

ما أثر السعادة الوظيفية بعد (الزمانة. العدالة، التمكين البيئي، والعلاقة مع الآخرين) على الإداء الوظيفي لدى منسوبي وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان؟
ويتفرع من التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى السعادة الوظيفية لدى موظفي وزارة الإعلام بمحافظة مسقط؟
2. ما درجة الأداء الوظيفي لدى منسوبي وزارة الإعلام بمحافظة مسقط؟
3. الى اي مدى تؤثر السعادة الوظيفية بأبعادها (الزمانة. العدالة، التمكين البيئي، والعلاقة مع الآخرين) على الاداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الإعلام بمحافظة مسقط؟

1.3 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تسليط الضوء على طبيعة السعادة الوظيفية لدى منسوبي وزارة الإعلام بمحافظة مسقط.
2. قياس معدل الأداء الوظيفي لدى منسوبي وزارة الإعلام بمحافظة مسقط.
3. تحديد أهم العناصر التي تحقق السعادة الوظيفية.
4. دراسة وتحليل طبيعة العلاقة بين السعادة الوظيفية بأبعادها (الزمانة. العدالة، التمكين البيئي، والعلاقة مع الآخرين) وإداء العاملين في وزارة الإعلام بمحافظة مسقط.
5. تقديم المقترحات والتوصيات التي تساعد وزارة الإعلام شكل خاص وكذلك بعض المنظمات الحكومية العاملة في سلطنة عمان

1.4 أهمية الدراسة

تتضح أهمية الموضوع فيما يلي

1.4.1 الأهمية العلمية

1. يحظى موضوع السعادة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي بأهمية كبيرة خلال السنوات الأخيرة.

2. تضيف هذه الدراسة نوع من المعرفة للمكتبة العمانية في مجال معرفة أثر السعادة الوظيفية على الأداء، والذي قد يستفيد منه الباحثون في هذا المجال.

3. قد تسهم الدراسة في إثراء المكتبات العربية والأجنبية بمعلومات عن موضوع البحث في أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي، وتقديم توصيات لتوضيح إيجابيات السعادة الوظيفية.

4. جاء هذا البحث في محاولة لسد النقص في العلوم الاجتماعية لهذه الظاهرة الاجتماعية، وهو تأثير أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي، والتي قد تحاول الحد من مشكلة نقص الباحثين والمهتمين بهذا المجال.

5. يعد هذا الموضوع من الموضوعات التي لا يتناولها أو لا يتم دراستها بواسطة الباحثون بالشكل الكافي والعمق الذي تطلبه الأزمة لمثل هذه الدراسة.

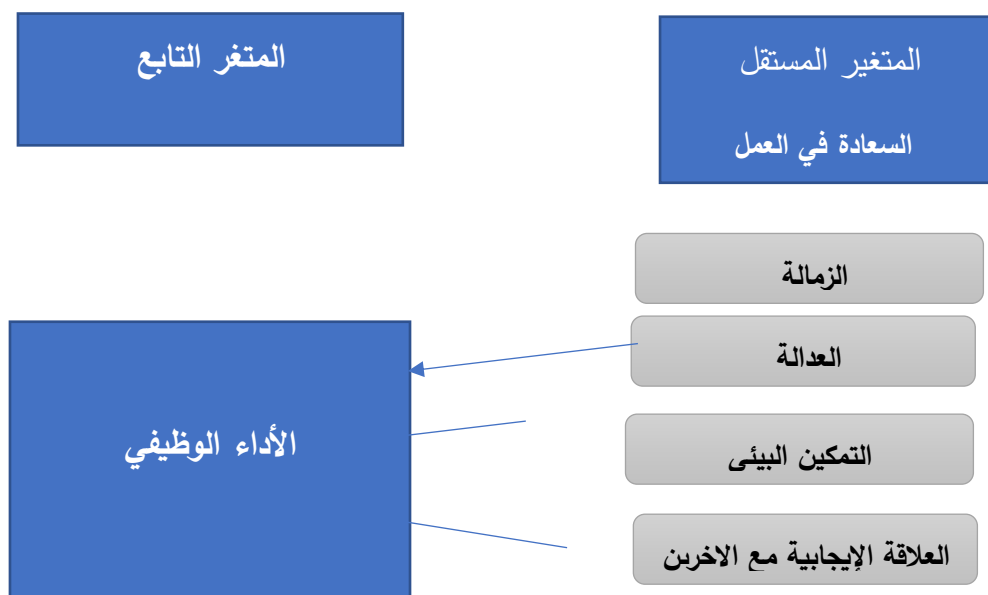
6. توفير مادة علمية للباحثين تساعد على فتح الآفاق الجديدة والمستقبلية لدراسة أثر السعادة الوظيفية بأبعادها الأخرى على الأداء الوظيفي.

1.4.2 الأهمية العملية

1. الاستفادة من نتائج وتوصيات ومقترحات هذه الدراسة من قبل الباحثين في سلطنة عمان.

2. تعمل على توجيه النظر نحو السبل المثلى لتعزيز دور السعادة الوظيفية ودورها في تطوير الأداء الوظيفي.
3. مساعدة المسؤولين والمختصين من خلال الحقائق الواردة فيه والنتائج والتوصيات في التعرف على واقع السعادة الوظيفية في وزارة الإعلام.
4. المساهمة من خلال توصياته واقتراحاته للمسؤولين لتعزيز هذه الجوانب بطريقة تزيد من بالسعادة الوظيفية وبالتالي زيادة إنتاجيتهم.
5. يمكن استخدام توصيات هذا البحث وتعميمها على جميع المؤسسات ذات القطاع الخاص والعام التي تهتم للأداء الوظيفي لديها.
6. تتبع أهمية الدراسة من خلال إمكانية الاستفادة منها في رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تطوير أداء العاملين في جميع المؤسسات العمانية.

1.5 أنموذج الدراسة



شكل رقم (1.1) متغيرات الدراسة

ووفقاً لنموذج الدراسة المبين في الشكل السابق، يمكن افتراض الفرضية التالية:

1.7 فرضيات الدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للسعادة الوظيفية بأبعادها (الزمالة، العدالة، التمكين البيئي، والعلاقة مع الآخرين) على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان.

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعدالة على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للزمالة على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتمكين البيئي على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقة الإيجابية مع الآخرين على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان.

1.8 حدود الدراسة

الحد المكاني للدراسة: اقتصرَت الدراسة على وزارة الإعلام بمحافظة مسقط في سلطنة عمان.

الحد البشري للدراسة: اقتصرَت الدراسة على الموظفين والعاملين بجميع درجاتهم الوظيفية في وزارة الإعلام بمحافظة مسقط (قيد الدراسة).

الحد الزمني للبحث: سيتم تطبيق الدراسة في عام 2023م.

الحد الموضوعي للبحث: اقتصرَت الحدود الموضوعية للدراسة في المتغيرات التالية:

المتغير المستقل: السعادة الوظيفية.

المتغير التابع: الاداء الوظيفي.

1.9 مصطلحات الدراسة

السعادة الوظيفية

- تعتبر السعادة الوظيفية قرارا شخصيا يتخذه الموظف، لأنه يشعر بعلاقة عاطفية قوية مع المنظمة التي يعمل بها، وحالة التكامل العاطفي الفكري، ويعتبر نفسه مسؤولا وملتزما بنجاحه، ويتخذ هذا المنصب في ضوء سياسات وممارسات المنظمة ورؤيتها للموظفين. وكلما كانت المنظمة مهتمة بسعادة موظفيها، كلما كان الموظفون أكثر حماسا واهتماما بالعمل، ورغبتهم في الإنتاج، وولائهم للمنظمة وقدرتهم الإنتاجية، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. (المعاينة والعموري، 2018)
- إنها شعور العاملين بالراحة والرضا في العمل وقناعتهم الداخلية بأن مايقوم به من أعمال أو يحققه من إنجاز في العمل يتناسب مع اهدافه الخاصة وطموحه الوظيفي (العامري، 2017)
- فيما اشار (Agustien & Soeling، 2020) السعادة الوظيفية هي شعور إيجابي للفرد في أي وقت من العمل لأن الفرد يعرف ويدير ويؤثر على عالم العمل حتى يتمكن من تحقيق أقصى قدر من الأداء وتوفير الرضا لنفسه في الوظيفة ويساهم أيضا في إنتاجية المنظمة لذلك عندما يكون الموظفون في المنظمة سعداء بوظائفهم، ستزداد إنتاجية المنظمة.
- وتم تعريف هذا السعادة الوظيفية إجرائيا بالعناصر التالية:
 - الشعور بالحماس للذهاب إلى العمل.

- شعور بالإنجاز الشخصي.
 - مشاعر جميلة تجاه الجميع في بيئة العمل.
 - وتشمل السعادة الوظيفية الابعاد التالية:
- الاستقلالية، والتطور الشخصي، تقبل الذات، التمكين البيئي، الحياة الهادفة، والعلاقة الايجابية مع الآخرين.

الأداء الوظيفي

- ممارسة تهدف الى تقدير اداء الفرد في مهامه وتحديد قدراته والسمات المطلوبة لانجاز العمل بنجاح (رضوان، 2010).
 - ما تستهدفه المنظمة من اهداف ومخرجات يتم تحقيقه عبر اداء العاملين فيها (الفاضل، 2012).
 - المحصلة العملية للأنشطة والإنجازات وما يباشره الأفراد من مهام داخل المنظمة (الجبالي، 2016).
- ويتفق الباحث مع تعريف الجبالي (2016) لأنه الأقرب للدراسة. ويضيف الباحث أن الأداء يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، يجب تمييز الأداء عن الجهد المبذول، ويشير الجهد إلى الطاقة المستهلكة ويتم قياس الأداء على أساس النتائج التي حصل عليها الفرد.

1.10 هيكل الدراسة

- **الفصل الأول: المقدمة** ويتكون من (التمهيد - مشكلة الدراسة - أسئلة الدراسة - أهداف الدراسة - أهمية الدراسة - نموذج وفرضيات الدراسة - منهج الدراسة - مصادر جمع البيانات - حدود الدراسة - مصطلحات الدراسة - هيكل الدراسة - الخاتمة).
- **الفصل الثاني: الإطار النظري والأدبيات السابقة** ويتكون من (تمهيد - السعادة الوظيفية - الأداء الوظيفي - الأدبيات السابقة - الخاتمة).
- **الفصل الثالث: المنهجية العلمية** وتناول هذا الفصل (تمهيد - هدف الدراسة - نوع الدراسة - التخطيط للدراسة - مدى تدخل الباحث - القياس والمقاييس - وحدة التحليل - تصميم العينات - المدى الزمني - طرق جمع البيانات - تحليل البيانات - الخاتمة).

الخاتمة

تناول هذا الفصل الإطار العام للدراسة، حيث قدمت فيه مقدمة تمهيدية لموضوع البحث تضمنت عرضاً عاماً لمجال الدراسة. وقد تم التأكيد على أهمية إدراك الإدارات الواعية للأثر الإيجابي للسعادة الوظيفية، وأهمية تعزيز انتماء الأفراد لمؤسساتهم، بما يسهم في تحويل الموارد البشرية إلى عنصر فاعل يعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية ومع تصاعد التحديات التي تواجه مؤسسات القطاعين العام والخاص في سبيل تحقيق أهدافها، تبرز الحاجة إلى تبني منهج إداري رشيد يعنى بتنمية رأس المال البشري، من خلال تمكين المديرين من أداء دورهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين تحت إشرافهم.

كما استعرض الفصل مشكلة الدراسة وأسئلتها التي تركزت حول دراسة أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي لمنسوبي وزارة الإعلام بمحافظة مسقط في سلطنة عمان،

بالإضافة إلى توضيح أهداف الدراسة وأهميتها من الجانبين العلمي والعملّي. وتضمّن
الفصل كذلك عرضاً لنموذج الدراسة وفرضياتها، والمنهجية المعتمدة، إلى جانب بيان
أدوات جمع البيانات، وحدود الدراسة، والتعريفات الإجرائية للمصطلحات، وأخيراً،
الهيكل التنظيمي لفصول الرسالة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 تمهيد

2.2 الإطار النظري: ويتضمن

2.3 مفهوم السعادة الوظيفية

2.4 الأداء الوظيفي

2.2 الدراسات السابقة: ويتضمن

2.2.1 السعادة الوظيفية

2.2.2 الأداء الوظيفي

2.3 الخاتمة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 تمهيد

في هذا الفصل سيقوم الباحث بالتطرق الى الإطار النظري والادبيات السابقة التي تعود بشكل وثيق على اسئلة الدراسة ومشكلة الدراسة، ولتسهيل ذلك قام الباحث بتقسيم هذا الفصل الى مبحثين: المبحث الأول ويتناول الإطار النظري الخاص بمتغيرات الدراسة (السعادة الوظيفية، الأداء الوظيفي)، بينما يتناول المبحث الثاني الدراسات العربية والأجنبية التي تحدثت عن موضوع الدراسة وبيان أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

2.2 الإطار النظري

2.2.1 السعادة الوظيفية

يعد مفهوم السعادة من أكثر المفاهيم التي أثارت جدلاً بين الباحثين والمفكرين نظراً لتعدد زوايا النظر إليه وتباين المدارس الفكرية في تفسيره. فالسعادة عند عامة الناس ترتبط غالباً بإشباع الحاجات والرغبات المادية، بينما يراها الفلاسفة حالة من التوازن بين العقل والروح، ويربطها رجال الدين بالقرب من الله وراحة الضمير. أما علماء النفس فينظرون إليها بوصفها حالة من الرضا الداخلي والانسجام العاطفي، في حين يرى الاقتصاديون والإداريون أنها ناتجة عن تحقيق الذات والنجاح المهني والاستقرار المالي. وبذلك، يمكن القول إن السعادة تعد شعوراً إنسانياً عميقاً يسعى إليه جميع الأفراد، وبخاصة العاملين والموظفين، لما توفره من طمأنينة وراحة نفسية وسكينة داخل بيئة العمل وخارجها.

كان صعباً جداً على علماء النفس تعريف مصطلح السعادة، ترتبط بأحاسيس وإدراك وتصرفات الأفراد، وغالباً ما أشاروا إليها بـ "الرفاهية الذاتية" لا تعتمد على شعور كل فرد على حدي (مانع، 2021)

من خلال استعراض مجموعة من المفاهيم التي تناولت تفسير السعادة الوظيفية، يمكن ملاحظة تنوع وجهات النظر حول تحديد تعريف دقيق لهذا المفهوم. إلا أن هناك اتفاقاً ضمنياً بين الباحثين على أن السعادة الوظيفية تتبع من درجة الانسجام التي يشعر بها الفرد تجاه وظيفته من جهة، ومدى توافقه مع بيئة العمل المحيطة به من جهة أخرى. وتتجسد هذه السعادة في شعور الموظف بالرضا الداخلي، وتقديره لذاته، ونظراته الإيجابية لما يدور حوله داخل المؤسسة. كما أنها تنعكس في مدى ارتباطه المهني بما يعزز تطوره الذاتي، وتفاعله مع المستجدات في بيئة العمل.

وتعد جودة العلاقات المهنية، سواء داخل المنظمة أو خارجها، جزءاً جوهرياً من هذا المفهوم، بالإضافة إلى قدرة الفرد على تقبل الواقع الوظيفي واستيعابه ضمن إطار أهدافه الشخصية والمهنية.

كما يظهر جانب آخر للسعادة الوظيفية في سعي الفرد المستمر نحو الإنجاز، وتحقيق تطلعاته المستقبلية في بيئة عمل تتسم بالمرونة والدعم.

وانطلاقاً من ذلك، يمكن تعريف السعادة الوظيفية بأنها حالة من التوازن النفسي والانسجام الذاتي يعيشها الموظف نتيجة شعوره بالارتياح والتقدير في بيئة العمل، إلى جانب شعوره بالانتماء إلى فريق العمل، وتحقيقه لأهدافه المهنية وتطلعاته المستقبلية في إطار بيئة تنظيمية مشجعة ومحفزة (علي، 2023)

اهمية السعادة الوظيفية

تعد السعادة الوظيفية من العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات. فالموظف السعيد يتمتع بدافعية أعلى، ويُظهر التزامًا أكبر تجاه مهامه، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة ورضا المتعاملين. كما أن بيئة العمل التي تعزز السعادة الوظيفية تُسهم في تقليل معدلات الغياب ودوران الموظفين، وتُحفز على الابتكار والإبداع، مما يعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة.

وقد أظهرت دراسة (علي وليد، 2023) في ضوء مدخل إدارة الموارد البشرية "أن السعادة الوظيفية تسهم في زيادة كفاءة أعضاء هيئة التدريس وتحسين مستوى أدائهم من خلال تمتيتهم وتطويرهم ذاتيا، وتعلمهم مهارات جديدة واكتسابهم مزيدا من الخبرات، مما يشعرهم بأنهم قادرون على تنمية مهاراتهم بدون مقابل مادي، وهو ما ينعكس على استقرارهم الوظيفي؛ إذ يحققون أهدافهم الذاتية المتعلقة بالتنمية المهنية خلال وجودهم في الجامعات التي يعملون بها .

يري الباحث

أن تعزيز السعادة الوظيفية ليس فقط ضرورة لتحسين الأداء الفردي، بل هو أيضا استثمار استراتيجي في رأس المال البشري، يسهم في بناء مؤسسات أكثر مرونة وابتكارا واستدامة.

عناصر السعادة الوظيفية في المؤسسات

اختلف الباحثون في تحديد مكونات بناء السعادة الوظيفية في المؤسسة، حيث ركز بعضهم على المكونات البيئية، وركز بعضهم على الخصائص الوظيفية، وركز

بعضهم على الخصائص الشخصية للفرد العامل، نقدم أدناه ثلاث خطوات تجمع بين جميع المكونات المذكورة أعلاه والمهمة في بناء استراتيجية السعادة الوظيفية.

1. احترام القيم التنظيمية الواضحة

تلعب القيم دوراً مهماً في جلب السعادة والقضاء على التوتر لدى موظفي المؤسسة، حيث يحترم الجميع القيم الواضحة، لكن المسؤولين غالباً ما يخطئون في اعتقادهم أن الضغط على الموظفين سيرفع مستوى أدائهم، لكن ما يحدث هو إرهاقهم المتزايد الذي يدفعهم للبحث عن وظيفة جديدة أو فقدان ترقية أو ترك العمل بدلاً من الضغط يمكن لمسؤولي الضغط نشر ثقافة اللطف والاحترام من أجل خلق بيئة تتميز بعلاقات اجتماعية إيجابية وقوية، والحفاظ على صحة الموظفين وتخفيفهم من ضغوط العمل، ولديهم الرغبة في مساعدة بعضهم، وإقامة التعاطف والصداقة والدعم بينهم، كل هذا سيزيد من مستويات إنتاجيتهم ويعزز التزامهم بعملهم (مانع، 2021)

2. التواصل الفعال والاتصال الشفاف

يعد التواصل الفعال الذي يسهل حدوثه أحد العناصر الأساسية في بناء بيئة تنظيمية سعيدة، ولكي يستمع المسؤولون إلى مخاوف وآراء مرؤوسيه، حتى لو كان ما لا يريدون سماعه، مهما في زيادة الطاقة الإيجابية وبناء الثقة، والمهم في التواصل هو حوار فعال، يقوم بموجبه المسؤولون بتشجيع موظفيهم على التحدث دون الحاجة إلى التحدث مع الآخرين، كما أن التواصل الفعال هو أحد العناصر الأساسية في بناء

بيئة تنظيمية سعيدة، نذكرها على النحو التالي: (العور، 2019)

1. مستوى الثقة المتبادلة بين الطرفين.

2. الاجتماعات الدورية وغير الدورية.

3. مدى إتباع المسؤول لسياسة الباب المفتوح.

4. استعداد المسؤول للاستماع إلى الموظف.

5. مدى قدرة الموظف على طلب لقاء مع المسؤول.

6. طول الفترة الزمنية بين طلب عقد الاجتماع والرد عليه.

7. إلى أي مدى يشجع المسؤول الموظف على الاتصال به.

8. شعور الموظف بالطمأنينة لعرض كل ما لديه في حضور المسؤول.

3. التقدير والتركيز على نقاط القوة

أحد الاحتياجات التي يسعى الموظفون لتحقيقها هو تحقيق الذات في العمل فهم، كأعضاء في المنظمة، يريدون أن يتم شكرهم على إكمال إنجازاتهم، عندما يقوم المسؤولون والزملاء بتهنئتهم وشكرهم وتكريمهم، فإن ذلك يجعلهم سعداء ويزيد من إحساسهم بقيمة الذات، مما يقوي العلاقات الاجتماعية والوظيفية بين أعضاء المنظمة.

عندما يركز المسؤول على نقاط القوة بدلا من نقاط الضعف لدى الموظفين، تزداد سعادتهم الوظيفية لأنهم يريدون أن يتم التعرف عليهم لمهاراتهم وأفكارهم، كما أنهم بحاجة إلى الدعم للتخلص من نقاط ضعفهم، فتركيز المسؤول على نقاط ضعف الموظف يجعل الموظف يزداد من إنتاجيته في العمل، بينما ترتفع هذه النسبة بالنسبة لي من إجمالي الموظفين الذين تركز نقاط قوتهم. (THIRIET, 2014)

يرى الباحث

أن السعادة الوظيفية لا تتحقق فقط من خلال الحوافز المادية أو تحسين ظروف العمل، بل تتطلب أيضا بيئة تنظيمية تتبنى قيماً واضحة وتشعر الموظف بالتقدير

والثقة. كما أن التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وجودة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، يمثلان عنصراً أساسياً في تعزيز مشاعر الانتماء والاستقرار، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء والولاء المؤسسي.

مؤشرات السعادة الوظيفية:

يمكن تناول مؤشرات السعادة الوظيفية على النحو التالي:

1. الاحتياجات والرغبات:

تعتمد درجة سعادة الموظف على مدى نجاح المنظمة في تلبية احتياجاته الأساسية، وهي الحاجة إلى القوة والحاجة إلى الإنجاز والحاجة إلى الانتماء. يشرح السلوك البشري ودوافعه ورضاه وطرق تحفيزه لتحقيق الأداء السليم والإنتاجية المرضية. (الدليمي، 2006)

2. تقدير الإدارة للموظفين:

وهذا يجسد سعيها لاحترامها والاعتراف بها لتأمين حالات الإلهام لمبدعيها حتى يصبح هؤلاء العمال قادرين على الإنتاج والعطاء بطريقة تضمن فعالية عالية، وتعترف بالنجاح وتؤسس الروح المعنوية. وهنا نميل إلى القول بأن الإدارة ستعمل على خلق حالة من الثقة بينها وبين الموظفين بما يضمن غرضها في تحمل المسؤوليات الموكلة إليهم، وبالتالي القدرة على مواجهة التحديات التي تعيق عملهم. هنا هو إشارة إلى وجود رؤية واضحة من كل ما يدور حولها داخل أروقة البيئة التي يعملون فيها، مما يعني أن الطريقة التي تتبناها الإدارة في التعامل مع الموظفين تشير إلى مدى قدرتها على تحديد السلوكيات المتوقعة منهم في مجال العمل

3. العلاقة مع الزملاء :

يجسد هذا المؤشر حاجة اجتماعية بين الأفراد ويضمن تفاعلهم وفهمهم. وبالتالي الخوض في أعماق أرواحهم، والتي تجسد حالات الارتباط الذاتي بينهما، وبالتالي فهو يشير إلى درجة السعادة التي يتمتعون بها، والتي تظهر آثارها على مستويات إنتاجيتهم. في هذا الصدد، يمكننا القول إن الدرجة العالية من المودة والتفاهم بين الموظفين والإدارة قد تعزز أدائهم الجيد وبالتالي تؤثر على العامل النفسي بالنسبة لهم، وخلاصة القول، من الواضح أن المؤشرات المجسدة للسعادة الوظيفية انطلقت من الاحتياجات، من خلال تقييم الإدارة وحتى ترسيم العلاقة بين الإدارة والموظفين، هذا يشير لنا إلى أن هناك حاجة للتفاعل بين هذه الأبعاد الإيجابية بحيث يدعم كل بعد البعد الآخر. إن إشباع الحاجة يجسد المسعى المستمر للإدارة لخدمة الموظفين ويؤسس التواصل معهم في إطار الألفة والمودة. (معجل، 2009)

العوامل التي تحدد السعادة الوظيفية:

يتبين لنا أن هناك أربعة عوامل محددة للسعادة الوظيفية، كما ذكرها (Merdeka, 2020) وهي كالتالي:

1. الدخل:

يشير الدخل إلى الأجور التي يحصل عليها الفرد، وهناك علاقة قوية بين دخل الشخص ورضاه عن الحياة، وتتأثر هذه السعادة بالتكيف مع الدخل بقدر ما تتوافق الزيادة في الدخل مع زيادة السعادة.

2. الدعم الاجتماعي:

إن العلاقات الاجتماعية داخل العمل هي التي تؤثر بشكل إيجابي على سعادة الفرد، يشمل الدعم الاجتماعي توفير الموارد المادية أو الخدمات المطلوبة أو المساعدة المالية، بالإضافة إلى توفير الرعاية أو التعاطف مع الشخص المحتاج، وهذا قد يعزز الصحة العقلية من خلال زيادة احترام الذات.

3. الوضع الوظيفي:

يشير إلى حالة يكون فيها العاملون الحكوميون إما دائمين أو مؤقتين ، متعاقدين، وأن سعادة الفرد تعتمد على وضعه الوظيفي كعامل دائم، لذلك فهو سعيد، أو أن العقد ، الوظيفة المؤقتة غير سعيد لأنه معرض لخطر فقدان وظيفته.

4. ظروف العمل:

تتمثل ظروف العمل في الضوضاء والمخاطر والأنشطة والسلامة، وأن الفرد يمكن أن يكون مستويات مختلفة من السعادة خلال أنشطة العمل المختلفة في المنظمات، يشعر بعض العمال بالرضا عن أنشطة عملهم بينما يعاني بعض العمال من تجارب سلبية في العمل، وترتبط الظروف الصحية للأفراد العاملين ارتباطاً وثيقاً بظروف بيئة العمل مثل القدرة على العمل وجدول العمل الإضافي والسفر وجودة الهواء وظروف الإضاءة حيث إن كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر على سعادة الأفراد العاملين.

فيما بين (Sender et al,2021) تتأثر السعادة في العمل بثلاثة عوامل، وهي العوامل الفردية وخصائص الوظيفة والظروف التنظيمية، ونجد غنه قد حددها (الرميدي وجعفر، 2022) وهو يتألف من طبيعة ظروف العمل، والعلاقات السائدة بين الأفراد العاملين، والعلاقة ومدى توازنها بين العمل والحياة.

أبعاد السعادة الوظيفية:

لقد كان من الصعب تحديد أبعاد السعادة الوظيفية، خاصة أن هناك اختلافات بين الباحثين والكتاب حول مفهوم أو شعور السعادة الوظيفية، ومع ذلك، من خلال مفهوم السعادة، مما يدل على أنها عاطفة عاطفية إيجابية مستقرة نسبياً تتمثل في إحساس الفرد بالبهجة والسرور وغياب المشاعر المسببة للخوف كما ذكر (زرزالي، 2016) ويمكن تحديد مجموعة من المؤشرات السلوكية التي تشير إلى السعادة أو الشعور بالسعادة الوظيفية على أنها مؤشرات:

1. الزمالة:

يشير هذا البعد إلى نوعية العلاقات الاجتماعية والمهنية بين العاملين داخل المؤسسة، ومدى شعور الموظف بالانتماء والقبول والتقدير من قبل زملائه. وجود بيئة عمل يسودها التفاهم والتعاون والدعم المتبادل يسهم بشكل مباشر في تعزيز الشعور بالسعادة لدى الأفراد. وقد بينت دراسة (القرني، 2021) أن جودة العلاقات بين الزملاء تؤثر بشكل كبير على الرضا النفسي للموظف، وتسهم في خفض مستويات التوتر وتحسين الأداء العام. كما أن التعاون بين الزملاء يُشعر الفرد بأنه جزء من فريق متكامل، مما يعزز ثقته بنفسه وبدوره في المؤسسة.

2. العدالة:

تُعد العدالة في بيئة العمل من العوامل الأساسية لتحقيق السعادة الوظيفية، وتشمل العدالة التوزيعية (عدالة توزيع المكافآت والموارد)، والعدالة الإجرائية (عدالة السياسات والقرارات)، وعدالة التعاملات (عدالة المعاملة بين الموظفين والرؤساء). وقد أكدت دراسة (الشامي، 2020) أن الشعور بالعدالة داخل المؤسسة يرتبط إيجابياً بمستوى

الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي، في حين أن غياب العدالة يؤدي إلى الإحباط، وزيادة النوايا لترك العمل. ومن هنا، فإن تحقيق مبدأ العدالة يسهم في خلق بيئة عمل أكثر استقراراً وتحفيزاً، ويعزز من ارتباط العاملين بمؤسساتهم

الاستقلال:

يشير إلى مدى قدرة الفرد واستقلاله في عمله من حيث التمكين الوظيفي وأخذ كل ما هو ضروري لوظيفته دون الرجوع إلى مستويات إدارية أعلى منه، بالإضافة إلى إمكانية تقييم الفرد نفسه وفقاً للمعايير الاجتماعية وهذا يتيح له أن يكون لديه ثقة خاصة بآرائه المستقبلية وأن يواجه أي ضغوط اجتماعية تحاول تغيير آرائه وتعديل تنظيم السلوك الشخصي الداخلي أثناء التفاعل مع الآخرين، أي مدى قدرته على تقرير مصيره واستقلاله بنفسه، وكذلك مدى قدرته على اتخاذ قراراته دون الاعتماد على الآخرين. وقد أشار البعض إلى الاستقلال من خلال تفويض الصلاحيات للموظفين، مما يسهل عملية التنفيذ وجعلهم مستقلين في حدود الوظيفة التي يعملون فيها والنتيجة النهائية ستعطي نوع السعادة والراحة النفسية التي تساهم في توليد مشاعر السعادة من حيث أداء الموظف لواجباته دون الرجوع إلى إدارة أعلى منه وقد أشار البعض إلى الاستقلال، مع الأخذ في الاعتبار منح اللامركزية في العمل الوظيفي للموظف الفردي لمنحه جميع الصلاحيات والمسؤوليات والمعلومات التي يحتاجها لأداء وظيفته اليومية، مع الإشارة إلى ذلك. (ثابت، 2010)

وتناول البعض إن هناك دوافع لاعتماد الاستقلال أو منح الاستقلال للموظفين الأفراد خلال ممارستهم اليومية ، والاستقلال هو استراتيجية حتمية وعاجلة للمنظمات لتحسين أدائها والسلع والخدمات التي تقدمها ، واعتماد المنظمات الرائدة لمفاهيم

الاستقلال الفردي يؤدي إلى نتائج إيجابية وهذا قد يشجع المنظمات الأخرى على تبنيها وتبني نفس الاستراتيجيات للسعادة الوظيفية وإنشاء منظمات مثقفة تتميز بقدرات وأداء عاليين من خلال إمكانيات توفير الاستقلالية للموظف الفردي الذي يعتبر اليوم العنصر الرئيسي في عالم المنافسة ضد المنظمات الأخرى. (Daft,2001)

1. التمكين البيئي:

نعني بالتمكين البيئي قدرة الموظف الفردي على التحكم في جميع الظروف المحيطة به أو تنظيم تلك الظروف والاستفادة منها بشكل فعال، مما قد يعمل على توفير البيئة المناسبة بالإضافة إلى المرونة الشخصية وهذا يعني أن الموظف الفرد يغير الظروف البيئية من حوله وفقا لما يراه مناسباً له واحتياجاته الشخصية لتحقيق أهداف حياته وفي نفس الوقت يشعر بالكفاءة والقدرة على إدارة البيئة. والتمكين البيئي لقد أصبح جزءاً معروفاً من التغيير في عالم اليوم في ظل التطور التكنولوجي، والذي من خلاله قامت المنظمات بترقية أعضائها الذين يشاركون في المهام اليومية بشكل أقل واعتبرت هيكل الأمن البيئي أحد العوامل الحاسمة كمفتاح أساسي لتنمية الإبداع داخل منظمات الأعمال والمنظمات التي تعمل على التمكين البيئي للعمال. سيكون الموظفون قادرين على اتخاذ قراراتهم المصيرية وهذا قد يجعلهم سعداء ومبهجين في نفس الوقت. (Nova2010)

وحول التمكين البيئي والمشاركة في صنع القرار أن مشاركة الموظفين في الموضوعات الرئيسية تساهم في تحسين جودة القرارات وحل مقاومة المنفذين ، كما تمنح الموظفين الرؤية الشاملة للمنظمة وأهدافها وفي نفس الوقت تزيد من النقا

المتبادل بين أعضاء المنظمة ، مما يساهم في تطوير النظام البيئي ، مما يساهم في تحسين جودة القرارات وحل مقاومة المنفذين ، وكذلك إعطاء الموظفين الرؤية الشاملة للمنظمة وأهدافها وفي نفس الوقت وزيادة وعيهم وجعلهم ضمن مناخ مهني جيد ومتميز ، مما يساهم في الدقة الواقعية والمصادقية للقرار المنفذ ، والذي يعتبر الموظف الفرد بالتأكيد طرفا فيه ، والذي يدفعه للوصول إلى مراحل السعادة الوظيفية (حافظ، 2006).

2. التطوير الشخصي:

ويعني إمكانية قيام الفرد بتطوير قدراته، وزيادة فعاليته وكفاءته الشخصية في جميع الجوانب المتعلقة به، بالإضافة إلى إحساسه بالتفاؤل أي أنه يعني مدى قدرة الفرد على إدراك إمكاناته الداخلية واستخدامها بشكل مستمر حتى يتمكن من إفادة المنظمة بالإضافة إلى تلقي تجارب جديدة قد تساهم في تنمية الشعور بالواقعية في مجال العمل ويأتي التطور الشخصي للموظف الفردي من خلال التدريب سواء كان تدريباً شخصياً أو فرق عمل، حيث إنه من خلال التدريب سيكون الموظف الفردي في حالة تأهب واستعداد دائم لجميع التغييرات التي يمكن أن تحدث داخل وظيفته، مما يعطي القدرة على التكيف مع جميع التغييرات المحيطة ويصبح شخصا ذا إمكانات متقدمة داخل بيئة العمل.(الحنيطي، 2004)

وأن تطوير الشخصية هي اكتشاف المهارات والقدرات الفردية اللازمة للنجاح في أداء وظيفته الحالية والمستقبلية، مما يجعله سعيدا في العمل الذي يقوم به. (معشوق 2011)

وتطوير الشخصية هي اكتساب المهارات والقدرات العقلانية حول كيفية أداء المهام الحالية في المستقبل، مما يقلل في النهاية من الفجوة المهنية للفرد وتحسين مستوى الأداء في العمل، وهو أمر ضروري للتغلب على أي نقص في المعرفة التي يملكها الموظف الفردي في مجاله الفني والتقني. (غنيم، 2008)

3. العلاقات الإيجابية تجاه الآخرين:

قدرة الفرد على تكوين وإقامة صداقات متبادلة وعلاقات اجتماعية مع الآخرين على أساس الود والحب والألفة والثقة المتبادلة ، ممثلة بالقدرة على التعاطف القوي بينهم والتفاهم والتأثير والدفء والصداقة والعطاء والأخذ والعلاقات الإنسانية الأخرى ويعد هذا من أهم عناصر السعادة الوظيفية لأنه يعتبر معيارا للنضج والتوافق والقدرة على تحقيق الذات ومشاركة الوقت مع الآخرين ، مما يعني أنه من خلال تكوين علاقات داخل الوظيفة بشكل جيد مع زملائه ، فإن هذه العلاقات تجعل الموظف الفردي في حالة من السعادة الوظيفية، ويشير البعض إلى أن نجاح الموظف في المنصب الحالي الذي يعمل فيه هو نتائج مجموعة من العلاقات الوظيفية وفرق العمل التي تتمثل مهمتها في تقليل العقبات داخل الوظيفة. كلما تميزت الوظيفة بعلاقات جيدة ، كلما وجدنا أن اندماج الموظف في العمل الذي يقوم به كفؤ، وهذا يجعله يشعر بالسعادة. (Dft&Noe ، 2007)

ويجب على الفرد العامل أن يكرس جزءا من حياته التي قضاها في تكوين العلاقات والتعرف على الأفراد الآخرين حتى يتمكنوا من العمل مع بعضهم البعض وخلق جو عمل مناسب يتميز بالحب والسعادة والشعور بالرضا. وتمكن العلاقات الإيجابية الفرد من بناء العلاقات وامتلاك المهارات المتكاملة التي يمكن للفرد من خلالها تحقيق

أهدافه الشخصية والتي يعمل من خلالها على تحقيق الأهداف التنظيمية. (المياحي،

2004)

4. الحياة الهادفة:

نجد أن السعادة الوظيفية تكمن من خلال إمكانية الوصول إلى رغبة الموظف الفردي، أي من الوصول إلى الأهداف التي تم تحديدها في بداية حياته المهنية، وبشكل عام، يمكن القول إن السعادة يتم إعدادها من خلال إنجاز ما هو مخطط له في الوقت المحدد له، وهنا نقول إن الحياة الهادفة كأحد أبعاد السعادة الوظيفية يتم تمثيلها بقدر تمثيل الموظف الفردي من خلال تحديد أهدافه بموضوعية، أي أن يكون له هدف ورؤية توجه أفعاله وسلوكياته نحو تحقيق الأهداف.

ويري البعض إن من خلال نظريته للبعد للحياة الهادفة كما رأى (مؤمن، 2004) أن السعادة تأتي عندما يحقق الشخص هدفه أو عندما يرضي إحدى احتياجاته ، وتحقيق الهدف أو إشباع الاحتياجات يؤدي بدوره إلى الشعور بالسعادة وعدم إشباع تلك الاحتياجات مع عدم تحقيق الأهداف ، وهذا يؤدي إلى عكس السعادة والتعاسة ، حيث أن السعادة هنا مترابطة بعاملين أساسيين: لذلك ، تعتبر السعادة أحد أهداف أي شخص ، ومن أجل تحقيقها في مجال العلاقات الإنسانية ، يجب أن تتشابك السعادة الذاتية مع السعادة من خلال امتلاك الفرد للعديد من المهارات أو امتلاك الآخرين لها عن طريق الغريزة وهذا ينعكس على موهبة الفرد في تحقيق أهدافه في أسرع وقت ممكن ، وهذا يعتبر من نقاط القوة لدى الموظف الفردي أن الحياة المهنية التي يعيشها لها نقطة انطلاق ونقطة نهاية.(عبدالعال، مظلوم، 2013).

5. تقبل الذات:

إن قبول الذات هو اعتبار إيجابي غير مشروط لذات الفرد ككل من حيث (تجاريه وأفكاره وعواطفه) وقد وصفه البعض في نفس الصدد حتى يشمل قبول الذات فهم الفرد لنفسه دون إصدار نقد أو حكم أخلاقي على نفسه ولقبول أنه قبل الفرد لنفسه على الرغم من كل نقاط الضعف أو أوجه القصور التي لديه، أي إشارة إلى مدى الاقتناع بأن الفرد لديه في شخصيته ورضاه عن نفسه، كلما زاد هذا الاقتناع بالتأكيد أكثر ضد الذي يقبل الفرد نفسه، إنجازاته ولذاته نهاية المطاف نفسه. (Mc, 2002, carthy)

وإن قبول الذات هو المصدر الرئيسي لتكيف الفرد من خلال مجموعة من المعتقدات والتقاليد والعادات والسلوكيات التي تؤدي إلى قبول الفرد لذاته من خلالها يقبل الفرد جميع الإيجابيات والسلبيات التي لديه والقدرة على تحقيق الذات من خلال الاتجاهات الإيجابية نحو قبول الذات والمظاهر المختلفة ، بما في ذلك جميع الجوانب الإيجابية والسلبية ، مما يعني أن الفرد العامل من خلال قبول نفسه من حيث جميع الجوانب العلمية والشخصية والوظيفية ، سوف يدرك إمكاناته الحقيقية وإمكانياته وعلى أساسها سيعمل في حالة النجاح مع تلك القدرات ، فمن المؤكد أن عنصر النجاح هذا سيولد سعادة وظيفية حقيقية للموظف لأن الانسجام والقناعة الوظيفية بكل صعوباتها ومشاكلها أمر قد يصعب الوصول إليه في بعض الأحيان و في النهاية ، يمكننا القول أن قبول الذات لا يأخذ الكثير من شعور الموظف بالرضا الوظيفي عما قدمه في حياته المهنية بكل نقاط قوته وضعفه ، مع حدود قدراته واستعداداته ، بمزاياه وعيوبه ، ولكن مع الرغبة في تعديل تلك العيوب. (Ullrich، 2009)

أهمية تحقيق السعادة الوظيفية بين الموظفين:

يمكننا توضيح تلك الأهمية من خلال ما ذكر كلاً من (العون، 2019)

و(Alserhan et al, 2021)

1. تحسين جودة الخدمات.
 2. انخفاض معدل دوران العمالة.
 3. تحسين السمعة التنظيمية للشركة.
 4. تقليل مستوى الإحباط الوظيفي.
 5. زيادة قدرات التعلم التنظيمي للشركة.
 6. تحقيق النجاح والتطوير التنظيمي للشركة.
 7. زيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل الشركة.
 8. زيادة قدرة الشركات على الاحتفاظ بالموظفين المتميزين.
 9. الاستخدام الأمثل لجميع موارد وقدرات الشركة، وخفض التكاليف.
 10. تحسين خدمة العملاء وإحساس العملاء بالسعادة لتعاملاتهم مع الشركة.
- وجدت العديد من الدراسات عوامل تساهم في السعادة الوظيفية؛ وإلى إن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والسعادة الوظيفية. وهناك علاقة بين الابتكار التنظيمي والسعادة الوظيفية، وهناك بعض العوامل التي تؤثر على تعزيز السعادة الوظيفية بين الموظفين، وهذه العوامل هي سلوكيات القيادة التحويلية، والإرهاق الوظيفي، والسلوكيات لدعم الاستقلال في العمل، والسلوكيات لتشديد السيطرة. وأن روحانية العمل وأبعاده من العمل الهادف والشعور بالعمل والتفاني في العمل والتوافق بين قيم

الفرد والوظيفة لها تأثير إيجابي على تعزيز إحساس الموظفين بالسعادة الوظيفية. الدعم التنظيمي وبرامج الموارد البشرية لها تأثير إيجابي على السعادة الوظيفية. وأن هناك بعض العوامل التي تدعم تحقيق السعادة الوظيفية داخل الشركات، ومن بين هذه العوامل طبيعة ظروف العمل، وسياسة الأجور والمكافآت، والعلاقات الإيجابية السائدة بين الموظفين والتوازن بين العمل والحياة. وأن العدالة التنظيمية والدعم الإشرافي والإثراء الوظيفي والتمكين هي العوامل الداعمة لتحقيق السعادة الوظيفية بين الموظفين. (حيدر، 2021)

السعادة الوظيفية وعلاقتها بالإداء الوظيفي وبزيادة الإنتاجية

لا تنعكس سعادة الفرد على نفسه فحسب، بل تتأثر بمن حوله، فالشخص السعيد هو فرد مطمئن، قادر على العطاء، تتميز علاقته بالود والتسامح، يتعاون مع الآخرين، وهذه الخصائص التي تميز الأفراد السعداء بشكل عام تتميز أيضا بالعمال والموظفين. نتائج السعادة الوظيفية في مختلف النتائج التنظيمية الإيجابية:

1. العمال أكثر إبداعا وأكثر قدرة على إجراء تغييرات إيجابية.

2. يبذل العمال قصارى جهدهم ليس فقط في حل المشكلات.

3. المشاركة في العمل الجماعي وتشجيعه. (معامرية، 2016)

ويري العديد إن يلعب الموظفون دورا مهما في نجاح مؤسساتهم ، حيث يعتمد تقدم المنظمة على جودة موظفيها ، ويمكن تحقيق هذا الهدف إذا كان كل موظف سعيدا في مكان عمله، و لا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا كان مدعوما ببيئة عمل جيدة مع مهام متوازنة تجعل العامل يشعر وكأنه يعمل في المنزل ويريد البقاء في العمل ، ويكون الموظفون السعداء أكثر استعدادا للتعامل مع ضغوط العمل ومع التغييرات التي

تحدث في علاقات العمل، ويمكن للمنظمات التي تفهم هذا الموقف زيادة إنتاجيتها من خلال مساعدة الموظفين على تحسين رفاهيتهم ، وهذا ، إذا تحقق ، يؤدي بدوره إلى زيادة الكفاءة التنظيمية وتحقيق أهداف المنظمة. (Rahmi, 2018)

أما بالنسبة للعلاقة بين السعادة والإنتاجية ، وأي منها يأتي أولاً ، فإن أهم ما يميز الإنسان للفرد هو الإنتاجية في العمل ، على الرغم من صعوبة تحديد ما إذا كان الرضا الوظيفي يجعل الفرد أكثر سعادة أو أن الرغبة في أن يكون سعيداً تجعله أكثر رضاً عن العمل ، فمن المعروف أن السعادة تكون أكثر رضاً عن عملهم من السعادة غير السعيدة، وتظهر نتائج البحث أن زيادة السعادة تؤدي في الواقع إلى المزيد من الإنتاجية والمزيد من الدخل، وميزة أخرى للأشخاص السعداء هي مدى تعاملهم مع الأحداث والمواقف غير المناسبة ، فهم يتحملون الضغط أكثر ، لأن مشاعرهم الإيجابية تبطل المشاعر السلبية . (مارتين، 2005)

ويعتقد البعض أن إذا كانت السعادة هي النتيجة النهائية للنجاح، فإن العقيدة السائدة في الشركات تنص على التركيز على الإنتاجية والأداء حتى على حساب السلامة العاطفية والجسدية للموظفين، كن صحيحاً، وستصبح المؤسسة في النهاية أكثر نجاحاً، لذلك يجب أن تكون سعيداً، ولكن تم إلغاء هذا الاعتقاد، وقد أظهرت الأبحاث الاستقصائية بشكل قاطع أن السعادة تسبق تحقيق النجاح، وبالتالي فإن السعادة تسبب النجاح والإنجاز، وليس العكس. (Achor, 2010)

2.2.2 الأداء الوظيفي

عناصر الأداء الوظيفي

تتحدد عناصر الأداء الوظيفي فيما يلي:

1-كفاءات الموظفين:

إنها تعني معلومات ومهارات ومواقف وقيم الموظف، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالاً من قبل ذلك الموظف.

2-متطلبات الوظيفة (الوظيفة):

وتشمل هذه المهام والمسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها العمل أو الوظيفة.

٣- بيئة التنظيم:

وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل التنظيم وهيكله وأهدافه، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال ومنها: العوامل الاقتصادية والاجتماعية، والتكنولوجية (هيجان، 2014).

ويحدد البعض الآخر عناصر الأداء فيما يلي:

1-الموظف:

من حيث المعرفة والمهارات والاهتمامات والقيم والمواقف والدوافع التي يمتلكها الموظف.

2-الوظيفة:

من حيث متطلبات الوظيفة والتحديات والفرص التي توفرها، فهي وظيفة صعبة مع عنصر التغذية الراجعة كجزء منها.

٣- الموقف:

من حيث ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي (الجبالي، 2016).

أهداف قياس الأداء الوظيفي

تحدد أهداف قياس الأداء الوظيفي، فيما يلي:

1. يكشف عن قدرات العاملين واقتراح إمكانية ترقية وتولي مناصب قيادية أعلى.
2. يفيد في التخطيط للقوى البشرية في المنظمة فهو يشكل إدارة مراجعة لمدى توفر قوة بشرية معينة بمؤهلات معينة واقتراح إحلال قوى بشرية أخرى محلها.
3. يعتبر تغذية راجعة فهو يبين المطلوب من جهة أخرى وقد يساعد في تحسين أو إساءة الفهم المشترك بين الطرفين.
4. يزود مسؤولي إدارات القوى البشرية بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين في المنظمة، ويعتبر نقطة انطلاق لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم (سليمان، 2014).
5. يساهم في تزويد مسؤولي إدارات القوى البشرية بمعلومات واقعية بمؤشرات التنبؤ لعمليات الاختيار والتعيين في المنظمة.
6. يزود متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين وهل هو أداء مرضٍ أم غير مرضٍ.
7. يساعد على الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة، وعلى إنجازهم الشخصي.
8. تشكل أداة التقييم وسيلة لمعرفة ضعف العاملين واقتراح إجراءات لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل تدريب داخل المنظمة أو خارجها.

9. يسهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من حيث إمكانية زيادة رواتبهم أو تناقصها، بل اقتراح نظام حوافز معين (الحري، 2016).

صعوبات تقييم الأداء الوظيفي:

تتمثل أبرز صعوبات تقييم الأداء الوظيفي فيما يلي:

1. إصدار أحكام عامة ومتوسطة تجاه العاملين:

تظهر هذه المشكلة أثناء عملية قياس الأداء، إذ يعطى الأداء القيمة الوسطية في سلم التقييم دون التمييز بين أداء العاملين، مما يؤدي إلى الخروج بنتائج سلبية عند تحديد نقاط قوة وضعف الأداء، حيث يصعب تحديد الوضع الحقيقي للأداء.

2. عدم وضوح الهدف من عملية التقييم:

إن على الإدارة وضع هدف معين للتقييم، حتى لا تكون العملية هدرا في الوقت والمال، كأن يتعلق الأمر بالقياس، أو المقارنة أو تقويم نقاط الضعف وكذلك تعزيز نقاط القوة لدى العاملين في المؤسسات (مدبولي، 2013).

3. التأثير بصفة معينة في الحكم على كفاءة المرؤوسين:

تظهر هذه المشكلة عندما يتأثر القائم بالتقييم ببعض الصفات أو الخصائص المميزة للفرد العامل محل التقييم، مما يفقد هذه العملية الهدف المرجو منها، فقد تظهر النتائج إيجابية في حالة التأثير الإيجابي أو سلبية في حالة التأثير السلبي، وفي كلتا الحالتين يعتبر الأمر مشكلة.

4. التشدد أو التساهل من جانب الرؤساء في التقييم:

يتعلق الأمر في هذه الحالة ببعض الخصائص الذاتية لدى الفرد القائم بالتقييم، فلو كان حديث الخبرة في مجال العمل الإداري، قد يميل إلى القسوة والصرامة على عكس

الأخر ذو الخبرة الإدارية والإدراك العالي، من جهة أخرى نجد بعض الرؤساء يميلون إلى التساهل مع المعنيين بالتقييم مما ينعكس بشكل سلبي على النتائج (القحطاني، 2010).

العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المنظمات

تنقسم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المنظمات إلى ما يلي: عوامل داخلية أو خاصة بالفرد، عوامل خاصة بمحتوى الوظيفة، عوامل خاصة بطبيعة الأداء، عوامل خاصة بالإنجاز، عوامل تنظيمية.

أ-العوامل الخاصة بالفرد:

تتمثل تلك العوامل، فيما يلي:

- الاحتياجات الفردية: حيث يكون لكل فرد احتياجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة رضاهم، ويتم إشباع هذه الاحتياجات من خلال العمل وكلما تم توفير الإشباع الأنسب، تم توفير الرضا الأنسب.
- اتفاق العمل مع قيم الفرد: لدى الأفراد العديد من القيم التي يمكن تحقيقها في نطاق العمل وإلى الحد الذي يتم تحقيقه، ويزيد الرضا الوظيفي، وتشمل هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.
- الشعور بتقدير الذات: هو من الأشياء التي يسعى الشخص لتحقيقها في أكثر من مجال واحد ومن مجالات الإنجاز المهمة مجال العمل سواء كان ذلك من خلال المنصب الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع بقيمة هذه المكانة والمعرفة التي يتمتع بها أفراد المجتمع، وبالتالي، يمكن تلبية هذه الحاجة

(الشعور بتقدير الذات) من خلال الوضع الوظيفي أو الاجتماعي للدائرة مما يؤدي إلى الشعور بالرضا.

- خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتكون من إدراكه وشخصيته وقدراته وقدراته وطموحه وذكائه وولائه وانتمائه إلى الدائرة وعمره الزمني وخبراته ودخله الشهري ومدى لعب هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والوفاء بمسؤولياته الوظيفية، أي انعكاسها الإيجابي على الرضا. (العطار، 2015).

ب- محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الأداء لوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة تنمو فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

ج- عوامل خاصة بطبيعة الأداء:

تتمثل تلك العوامل، فيما يلي:

- ارتباط الأداء بمكافآت العمل والحوافز وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتماشى مع الأهداف المحددة.

- وعي الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل مهمة وقيمة بالنسبة له وإدراكه للعدالة في توزيع عوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه للدائرة من عمل للغير.

د- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أدائه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط، ولكن قد يكون لديه رغبة في إنجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر (الحري، 2016).

هـ- العوامل التنظيمية:

تشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وطرق اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل هذا بالبيئة والظروف ونوع العمل ما يلي وأكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي، إذا كان مناسباً للفرد، قد يحقق درجة عالية من الرضا، وكذلك الوضع التنظيمي للفرد، مما يسمح له بالنمو وهناك فرص للتقدم بالإضافة إلى طريقة الإشراف السائدة ودرجة الرقابة المفروضة على الأنشطة التي يمارسها الفرد. هناك عوامل مهمة للرضا الوظيفي، وهي:

- كفاية الإشراف المباشر.
 - الرضا عن العمل نفسه.
 - الاندماج مع الزملاء في العمل.
 - عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها.
 - الحالة الصحية والبدنية والذهنية.
- ويمكن القول بأن الأداء الوظيفي الفعال يتشكل من عوامل الرضا التالية:
- الرضا الوظيفي وفرص الإثراء الوظيفي التي تحققت للوظيفة.

- الرضا عن الأجر وملحقاته.
 - الرضا عن أساليب الإشراف والتوصية والقيادة.
 - الرضا عن بيئة العمل المادية.
 - الرضا عن طرق التحفيز.
 - الرضا عن علاقات العمل (الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الرؤساء، الرضا عن المرؤوسين).
 - الرضا عن سياسات شؤون الموظفين (الرضا عن تقييم الأداء، والرضا عن نظام الترقية)
 - الرضا عن الخدمات التي تقدم للأفراد العاملين (سليمان، 2014)
- وهناك عوامل مهمة لتحقيق الأداء الوظيفي الفعال، وهي:
- أ - العوامل المتصلة مباشرة بالعمل:
- كفاءة الإشراف المباشر: الإشراف مهم لأنه نقطة الاتصال بين المنظمة والأفراد وله تأثير كبير على الأنشطة اليومية للأفراد.
 - الرضا عن العمل نفسه: يشعر معظم الأفراد بالرضا عن العمل إذا كان من النوع الذي يحبونه وهذا الرضا يحفزهم على إتقان العمل.
 - التكامل مع الزملاء في العمل: يكون العمل أكثر إرضاءً للفرد إذا شعر أنه يمنحه
 - التفاعل مع الزملاء الآخرين، الإنسان كائن اجتماعي بطبيعته.
- ب- العوامل المتصلة بظروف أو جوانب أخرى:

- توفير الأهداف في المنظمة: يريد الأفراد أن يكونوا أعضاء في منظمة لها هدف مقبول من وجهة نظرهم ويتوقعون أن تكون هذه المنظمة فعالة بما يكفي لتمكينهم من تحقيق الهدف المحدد لها.
- المكافأة الاقتصادية العادلة: يتوقع الأفراد الحصول على مكافآت عادلة إذا تمت مقارنتها مع بعضهم البعض داخل المنظمة، وكذلك إذا ما قورنت بالمكافآت التي يتلقاها الأفراد في المنظمات الأخرى.
- حالة الصحة البدنية والعقلية: هناك ارتباط بين الصحة البدنية والصحة العقلية من حيث تأثيرها على الفرد وأدائه ومعنوياته. (الهاشمي، 2014)
- كما توجد ثلاث اتجاهات حول علاقة الرضا الوظيفي بفاعلية الأداء الوظيفي داخل المنظمات وهي:

الاتجاه الأول:

ظهر هذا الاتجاه نتيجة لتجارب وأبحاث " اهو ثورن " في الثلاثينيات، حيث تم التركيز على العلاقات الإنسانية وزيادة الاهتمام بالموظفين من خلال الاستماع إلى شكاواهم وحل مشاكلهم وتلبية احتياجاتهم المادية والمعنوية ثم تشجيع الموظفين على المشاركة في الإدارة، كان الهدف من ذلك هو رفع معنوياتهم، مما يؤدي بدوره إلى زيادة الإنتاجية. أظهرت نتائج التجارب أن الإنتاجية زادت والعوامل التي أدخلت في العمل أدت إلى زيادة الدافع للعمل، هذه العلاقة السببية بين الرضا الوظيفي والأداء، والتي ساهمت بها مدرسة العلاقات الإنسانية، وفرت طرقا متعددة للعلاقات الإنسانية من أجل زيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين، مثل المشاركة في الإدارة والإشراف المتساهل، والمشورة، والتوجيه.

الاتجاه الثاني:

ويؤكد أنه لا توجد علاقة مباشرة بين الرضا والأداء، حيث أكدت نتائج بعض الأبحاث في الخمسينيات والستينيات أن هناك حالات ومواقف يكون فيها العمال على درجة عالية من الروح المعنوية، لكنهم أقل إنتاجية. هناك أيضا حالات على العكس من ذلك، حيث يتمتع العمال بدرجة منخفضة من الروح المعنوية، لكن إنتاجيتهم عالية. وشدد على أنه يمكن زيادة إنتاجية الفرد عن طريق الضغط أو استخدام أساليب الإدارة الديكتاتورية، وبالتالي فإن الإنتاج مرتفع والرضا الوظيفي منخفض.

الاتجاه الثالث:

يرى أن الرضا الوظيفي يحقق الأداء العالي القبول بعوائد إيجابية (حوافز) مثل الأجر، وأن هذه العوائد تكون مرهونة بمستوى معين من الأداء (أبو العلا، 2014) كما تتمثل العوامل المحددة للأداء الوظيفي، فيما يلي:

أولاً: الاختلاف في حجم العمل: فالمنظمة التي تعالج حجماً كبيراً في العمل تحتاج إلى موارد أكثر مما قد تحتاج إليه منظمته أخرى لديها حجم أقل من العمل نفسه. ثانياً: التحسينات التنظيمية والإجرائية: فمعدل الإنتاج يتوقف على عوامل عديدة، كملائمة الترتيبات التنظيمية والإجرائية، واختصار خطوات العمل في عملية ما، يقلل من الموارد المطلوبة لإنهاء وحدة العمل.

ثالثاً: العوامل الفنية والتكنولوجية: تتمثل في الإدخال المستمر للتكنولوجيا المتقدمة والحديثة من أجهزة وبرمجيات، حيث إن أداء الموظفين يتحدد بشكل كبير بمستوى التكنولوجيا المتوفرة لديهم وقدرتهم على استخدامها (الداوي، 2013)

دور سياسة المؤسسة في تطوير أداء العاملين

تعتبر سياسة المؤسسة عن الإطار العام الذي تسير على نهجه حتى تحقق الأهداف المنوعة بها، ولهذه السياسة خطة إجرائية توضح البنود والخطوات والإجراءات والبرنامج الزمني اللازم لإنجاز كل خطوة، مع تخصيص الموارد اللازمة لذلك، سواء كانت موارد بشرية أو موارد مادية، معنى ذلك أنه يمكن اعتبار سياستها بمثابة خطة طويلة الأجل تتضافر خلالها كل الجهود من أجل الحفاظ على كينونتها، واستمرارها مع محاولة الارتقاء بها، ويمكن أن تكون سياسة المؤسسة (الجامعة) دعامة أساسية من دعائم التعليم التنظيمي عندما تتحقق فيها الأسس التالية :

1. الشمولية: وتعني أن تشمل سياسة المؤسسة كل مجالات العمل بها.
 2. الموضوعية: وتعني توخي الدقة مع عدم التحيز لأي مجال فيها على حساب آخر.
 3. العقلانية: وتعني استخدام المنهج العلمي في رصد الأطر العامة لسياستها بعيداً عن التخبط الأعمى أو العشوائي.
 4. الاعتمادية: وتعني الاعتماد على كل الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة عند تنفيذ سياستها.
 5. العالمية: وتعني الاستفادة من التجارب العالمية الرائدة عند وضع سياستها تحت شعار فكر عالمياً ونفذ محلياً.
 6. التساندية: وتعني استخدام المؤسسة لفرق العمل المتعاونة والمتكاملة عند تنفيذ سياستها، على أن يساند كل فريق الفريق الآخر تحت شعار المصلحة العامة أبقي وأهم من المصلحة الفردية أو الشخصية (عبد الفتاح، 2013)
- ولابد من مراعاة العوامل التالية:

أ-روح الجماعة: نظراً لأن الفرد يمثل العنصر الأساسي في بناء المجتمع، لذا فإن قيامه بدوره الأكمل يعني تعاونه مع بقية أفراد المجتمع، فالمجتمع الذي يتعاون أفراده هو مجتمع الريادة، حيث يتعاون كل فرد من أجل أن يضيف إلى الآخر إضافة جديدة، ومن ثم تتوحد الأفكار والممارسات من أجل تحقيق رسالة المجتمع.

ب-العلاقات الإنسانية: وتعني مجموعة العلاقات التي تنشأ بين العاملين في كل وحدة من وحداتها، وبين وحداتها وبعضها البعض شريطة أن يترتب على هذه العلاقة التفاعل الإيجابي والعمل الجماعي من أجل تحقيق هدف مشترك، والعلاقات الإنسانية الفاعلة تنطلق من هدف واضح، واتصال جيد وقيادة موجهة، ومصلحة عامة، وتقوم العلاقات الإنسانية الفاعلة على عدة مقومات، وهي:

1. الكرامة الإنسانية: وتركز على احترام كل فرد في المؤسسة لزميله بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله.

2. الفروق الفردية: وتعني مراعاة الفروق الفردية الموجودة بين العاملين ووضعها في عين الاعتبار عند التعامل معهم، وعند توجيههم وحل مشاكلهم.

3. المصلحة المشتركة: وتعني تلك المصلحة التي تجعل الفرد ميالاً للتجمع والتعاون مع الآخرين من أجل مشاركتهم وتحقيق هذه المصلحة.

4. الحوافز: وتعني أن الفرد يسعى لمشاركة الآخرين والتعاون معهم، لكي يحصل على الحافز أو العائد من وراء هذه المشاركة وهذا التعاون (خوالدة، 2015)

ج-الرضا الوظيفي: يعد رضا العاملين عن وظائفهم مؤشراً إيجابياً على السلوك الإداري الناجح من قبل إدارتها تجاه العاملين بها، وهذا يعني زيادة ولائهم لها، ولا شك أن رضا العامل عن عمله يتم عندما يجد توافقاً بين خصائص عمله ورغباته،

كما أن الرضا الوظيفي يبين التناسب بين توقعات العامل من عمله وبين العائد الذي يمكن الحصول عليه من هذا العمل، ويمكن اعتبار الرضا الوظيفي برهاناً على قبول الفرد للوظيفة ويتأتى ذلك الرضا عن طريق، ارتفاع مستوى أداء العمل، ارتفاع جودة العمل، تعلم مهارات جديدة، العمل ضمن فريق، مساعدة الزملاء، زيادة القدرات الشخصية، تلقي الثناء، وتكمن أهمية الرضا الوظيفي في : الانطلاق بحماس نحو العمل، زيادة القدرة الإبداعية لدى الفرد، الشعور بالسعادة في العمل، إسعاد إدارتها، بناء علاقات أفضل مع الزملاء، بناء علاقات إيجابية مع إدارتها، وزيادة إنتاجيتها، وبالتالي تتحقق زيادة الولاء للمؤسسة (الجبالي، 2016)

وهناك عدد من العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين عن عملهم أو وظائفهم، بما في ذلك:

1. **الأهداف المتبادلة والمشاركة:** وتعني زيادة رضا الموظف عن عمله عندما يكون تفاعله مع الزملاء يحقق منافع متبادلة.
2. **احتمالات النجاح:** وتعني أنه كلما ازداد توقع الموظف بأهمية الجهد المشترك في تحقيق الأهداف كلما زاد رضاه عن العمل، وبرزت مؤشرات النجاح.
3. **عبء العمل ومضمونه:** ويعني أنه إذا توافقت مضمون العمل مع دوافع الموظف كلما كان ذلك سبباً في ارتفاع مستوى رضاه عن العمل.
4. **نوع الإشراف ونمط الإدارة:** ويعني أنه إذا توافقت نمط الإشراف إيجابياً مع الموظف كلما زاد رضاه عن العمل وشارك بفاعلية في مواجهة تحدياتها.
5. **المناخ المؤسسي:** لا شك أن المناخ المؤسسي بما يشمل من إدارة وإشراف وأنشطة وعلاقات ونظم وسياسات تؤثر على رضا الموظف عن عمله.

6. **المكانة الاجتماعية وتقدير الآخرين:** كلما كان الموظف في موضع تقدير واحترام

من جانب الآخرين في المجتمع كلما كان ذلك باعثاً على رضاه عن العمل.

7. **العائد المادي والبدايات:** ويعني أنه كلما كانت مدركات الموظف من الأجر الذي

يحصل عليه من عمله متفقة مع توقعاته من هذا الأجر كلما تحقق له الرضا عن

العمل، حيث إن الأجر وسيلة لإشباع الرغبات، ومن ثم يعطي الموظف الشعور

بالأمن والمكانة الاجتماعية.

8. **ساعات العمل وأوقات الراحة:** وتعني أنه كلما حدث توافق بين ساعات عمل

الموظف، وأوقات راحته كلما تحقق له الرضا عن العمل (القحطاني، 2010)

د- **القيادة الرشيدة:** وتعني مجموعة القدرات والسلوكيات التي تتوافر في المدير حتى

يستطيع أن يحث المرؤوسين على العمل الجماعي من أجل تحقيق هدف محدد،

وتعتمد القيادة الرشيدة على أربعة أركان هي:

1. **القائد:** وهو ذلك الشخص الذي يوجه الإلتباع نحو الهدف.

2. **الإلتباع:** وهم مجموعة من البشر لها هدف مشترك.

3. **الموقف:** وهو نقطة الالتقاء التي يتجمع فيها القائد مع الإلتباع، ومنه يبدأ التفاعل.

4. **البيئة المحيطة:** وهي تلك البيئة التي يحتضن القائد والإلتباع والموقف.

وتركز القيادة الرشيدة على الأمور التالية:

1. **العمل على تحقيق رغبات العاملين وإشباع حاجاتهم.**

2. **الانتفاع من البواعث الذاتية والحوافز الداخلية لنشاط كل فرد.**

3. **الاعتماد على سياسة المساواة بين العاملين.**

4. **تدعيم مبدأ الثواب والعقاب بما يكفل المحافظة على الانضباط والنظام.**

5. تنسيق أدوار العاملين وحسن توزيعها مع مراعاة تجنب الصراع (سليمان، 2014)

وتعتبر الإدارة علم وفن وفلسفة، فهي علم على اعتبار أنها تمتلك المفاهيم والأساليب والنظريات العلمية، شأنها في ذلك كشأن بقية العلوم الأخرى، وهي فن على اعتبار أنها تركز على التعامل مع البشر، وهؤلاء البشر يحتاجون إلى فن عند التعامل معهم لأنهم مختلفين في الطباع والسلوك والفكر، وهي فلسفة لأنها تركز على الإطار العام للمؤسسة وكيفية الحركة داخله سواء كانت هذه الحركة فردية أو جماعية، فإذا كانت حركة الإدارة داخل المؤسسة تتسم بالفردية أو المركزية فهي إدارة تسلطية أو بيروقراطية مستبدة، أما إذا كانت حركة الإدارة داخل المؤسسة تتسم بالمشاركة الجماعية وروح الفريق وخاصة عند صنع واتخاذ القرار، وهنا تبرز أهمية الإدارة بالمشاركة على اعتبار أنها تحقق المزايا التالية :

1. سرعة إيجاد حلول عملية للمشكلات التي تواجه المؤسسة.

2. تدعيم روح الفريق والعمل الجماعي.

3. تدعيم مبدأ تحمل المسؤولية لكل العاملين.

4. تحقيق مبدأ تكافؤ السلطة مع المسؤولية لكل العاملين (الحري، 2016)

إذا تمكنت المؤسسة من فهم السلوك البشري، وهي تحاول توظيفه، واستغلاله جيداً، ثم يزيد طموح الرجل، وإذا حدث العكس بمعنى أن المؤسسة تجاهلت محددات السلوك البشري وخصائصه، فإن الفرد يشعر بالإحباط وينخفض ولاءه لها، على عكس الحالة الأولى، التي يزداد فيها ولاء الفرد لها، باختصار، لشخصية الإنسان ثلاثة جوانب:

▪ الجانب المادي: يتعلق بالخصائص الفيزيائية للإنسان وبنيتة البيولوجية.

▪ الجانب الاجتماعي: يتعلق بدور الإنسان وعلاقته بالآخرين داخل المؤسسة.

■ **الجانب الحضاري:** يتعلق الأمر بمجموعة القيم والمعاني والمعايير والمفاهيم الموجودة في الشخص ، ويجب على المؤسسة الحديثة دراسة هذه الجوانب بعناية فائقة ومحاولة غرس طموح الشخص، والتخلص من التوتر والإحباط من خلال إشباع هذه الجوانب ، ومن ثم ينطلق الفرد نحو تحقيق الهدف باتباع سلوك فقط هنا يكون الأداء جيدا ويزداد الولاء للمؤسسة والعكس صحيح، لذلك ، تعد الشفافية وسيلة مهمة يتم من خلالها مساءلة المسؤولين ومكافحة الانحراف الإداري والفساد ، ويتم تمثيل مظاهر الشفافية في الجلسات المفتوحة ، وهناك فرصة لمراجعة الميزانية، فرصة لاستعراض جدول الأعمال، وهناك فرصة للحوار والنقاش ، وهناك مشاركة يومية في الحياة المجتمعية . (هيجان،2014)

ومن الضروري مشاركة الجماهير في العملية السياسية، وتدعيم الديمقراطية التشاركية، بالإضافة إلى رفض القرارات المصنوعة خلف الأبواب المغلقة، وحرية تناول المعلومات، معنى ذلك أن الشفافية تدعم الولاء المؤسسي وترتقي بالأداء ومن ثم يتحقق الهدف المنشود للمؤسسة والمجتمع، وتتمثل عناصر الشفافية في العلنية وتعني إتاحة الفرصة أمام المواطن حتى يعرف ما يجري من أعمال في مختلف مؤسسات الدولة، والقانونية وتعني وجود الأنظمة المرنة والتعليمات الكافية التي تضمن مراعاة الصالح العام مع القضاء على الروتين وتبسيط الإجراءات، أما عن عوامل نجاح الشفافية فتتمثل في توافر إرادة قوية تحارب الفساد الإداري، والبحث على تقديم أفضل خدمة للمواطن، وتحجيم ممارسات الفساد الإداري، والتعاون المشترك بين المؤسسة والعاملين، والانفتاح على الآخرين، بالإضافة إلى تداول السلطة ضمن الآليات الديمقراطية (عوض،2015)

النظريات المفسرة للأداء الوظيفي داخل المنظمات:

تتمثل النظريات المفسرة للأداء الوظيفي داخل المنظمات، فيما يلي:

1. نظرية دوافع الإنجاز لديفيد ماكلياند David McClelland

إن ديفيد ماكلياند توصل من خلال تجاربه إلى أن هناك أفراد ذوي ميل ورغبة إلى إتمام العمل بصورة جيدة خلافاً للأفراد العاديين، ولقد أطلق على هؤلاء مسمى ذوو الإنجاز العالي. وذكر أن دافع الإنجاز يشير إلى تلك الرغبة لأداء العمل بصورة جيدة، ويمكن أن نلاحظ أن هناك أناساً حولنا متحمسين بدرجة عالية لإتمام وإنهاء وإنجاز أعمالهم بصورة جيدة. وأن دافع الإنجاز يعتبر من الدوافع المتعلمة، أي أنها ترجع إلى خبرات الشخص ورصيد ما تعلمه، وترجع إلى تربيته السابقة، ويمكن أن نقول إن ذلك الطفل الذي أعطاه والده فرصة أن يجرب في لعبه، وأن يكتشف الأمور بنفسه. وأنه يجب منح الفرد مدعماً معنوية من خلال الحنان والقبلة والأحضان من جراء إنجازاته وهو صغير السن، كلها تؤدي إلى تكوين دوافع الإنجاز والحكمة تقول: "من شب على شيء شاب عليه". ولقد وجد "ماكلياند" من دراسته أن تلك الشعوب التي تحتوي أساطيرها، وقصص الصغار فيها على قيم إنجاز عالية، وجد أن الأطفال فيها ذوو إنجاز عال. وأن تلك الشعوب التي تحوي الأساطير والقصص على مقدار عال من القدرية والتواكل وأن أطفالها ذوو دافع إنجاز منخفض (الحاكم، 2011)

إن ذوي الإنجاز العالي يتميزون بخصائص تختلف تماماً عن ذوي الإنجاز المنخفض، حيث يميل ذوو الإنجاز العالي إلى تحمل المخاطرة المتوسطة، والتوسط في المخاطرة، أي أن هناك إمكانية لحساب احتمالات هذه المخاطرة، ودرجة متوسطة

من المخاطرة تعني أنها قد تكون مناسبة لحجم ونوعية قدرات الفرد، ولهذا يمكن أن نقول إن هؤلاء الذين يتميزون بدافع إنجاز عالي يضعون نصب أعينهم أعمال ذات مخاطرة متوسطة يستطيعون من خلالها أن يثبتوا كفاءتهم وقدراتهم، وأن يعملوا بالشكل الذي يستطيعون أن يحققوا به أهدافهم. كما أن ذوي دافع الإنجاز العالي يميلون إلى اختيار تلك الأعمال التي تعطيهم أكبر قدر ممكن من المعلومات عن مدى إنجازهم، ومدى تحقيقهم لهذه الأهداف. كما يميل ذوو دافع الإنجاز العالي إلى اختيار تلك الأعمال التي توفر لهم الشعور بالتقدير من جراء إتمام العمل بنجاح. وفور قيام ذوي دافع الإنجاز العالي باختيار العمل وتحديد أهداف، يصبح هذا العمل مسيطرا على مشاعر وحواس وكيان ووجدان الفرد، بالقدر الذي لا يمكن أن نرى فردا يترك العمل في المنتصف، بل إنه لا يتركه إلا بعد أن ينتهي منه تماما، حتى لو أن هناك مشاكل نشأت من جراء التنفيذ، فإنها تصبح مسيطرة على وجدان الفرد، ويكون دءوبا على محاولة إيجاد الحلول المناسبة للسيطرة على العمل ومشاكله (مدبولي، 2013)

ويمكن توظيف تلك النظرية في الدراسة الحالية في توفير ظروف عمل تشابه تلك الخصائص المميزة للنظرية مثل درجة متوسطة من المخاطرة، علم كامل بالتقدم في الإنجاز، تمكن من مساعدة ذوي دافع الإنجاز العالي من إبراز طاقاتهم واستغلال خبراتهم، بالشكل الذي يفيد العمل ويفيدهم شخصيا.

2. نظرية ما سلو لتدرج الحاجات:

إن سبب شيوع هذه النظرية هو تفسيرها جزء كبير من السلوك الإنساني. ولقد نشر " أبراهام ما سلو " سنة 1943 نظرية عن دافعية الإنسانية أسماها بنظرية تدرج

الحاجات، قامت على أساس من الملاحظة الواعية والمنطقية، وقد لاقت قبولا كبيرا من قبل المديرين في منظمات الأعمال آنذاك، ولعبت دورا أساسيا في تطوير نظرية ذات أفاق مقبولة في هذا المجال، ومازالت هذه النظرية تدرس حتى الآن في الكليات والمعاهد المتخصصة لأنها تعد حجر أساس في فهم دافعية الإنسان وفي العمل، وسعيه لإشباع حاجاته المختلفة. كما أن ما سلو صنف الحاجات الإنسانية ضمن خمس فئات، اعتبر كل فئة منها بمثابة درجة، ومجموع الدرجات تشكل سلم الحاجات الإنسانية. حيث تمثل الدرجة الأولى الاحتياجات التي تأخذ الأولوية للشخص في عملية السعي إلى إشباع احتياجاته، بمعنى أوضح، يسعى في البداية إلى إرضائهم، وبعد اكتمال عملية الإشباع، يبدأ في السعي لتلبية الاحتياجات التي تغطيها الفئة أو الدرجة الثانية، وما إلى ذلك. هذه الاحتياجات هي كما يلي: الاحتياجات الفسيولوجية، واحتياجات الأمن والسلامة، والاحتياجات الاجتماعية، واحتياجات احترام الذات، واحتياجات تحقيق الذات. كما ذكر ما سلو في نظريته أن درجات الاحتياجات البشرية وأولوية إشباعها تتميز بطابع العمومية والشمولية، حيث كان من المفترض أنها موجودة في أي فرد، كما أوضح أن عدم تشبع الحاجة يلعب دورا في تحديد مدى أهميتها ومراقبتها وإلحاحها بالنسبة للفرد. كلما كان إشباع الحاجة أكثر ضعفا أو معدوما، زادت درجة إلحاحها، وبالتالي قوتها وأهميتها وسيطرتها على الاحتياجات، وعندما يتم إشباع الحاجة ويصل الشخص إلى تحقيق ما يريد، فإنه يتطلع إلى مزيد من الإنجاز. (الواصف، 2011)

ويمكن توظيف تلك النظرية في الدراسة الحالية في التأكيد على أنه لو توافرت قدرة عالية على الأداء وظروف مناسبة للعمل، فإن ذلك لن يؤدي إلى أداء مرتفع إلا في

حالة وجود دافع للفرد على الأداء، وبالتالي يجب على المنظمات أن توجه جهودها لدفع العاملين، والتأثير في سلوكهم، وإثارة دوافعهم لصالح العمل، وإذا نجحت الإدارة في أي منظمة في إثارة دوافع الأفراد، وحفزهم للعمل فتكون بذلك قد نجحت بدرجة كبيرة في تحقيق أهدافها بدرجة عالية من الكفاءة.

3. نظرية العزو السببي

يطلق الباحثون مفهوم التفكير العزوي على الأسباب التي يفسر الأفراد من خلالها نتائج أعمالهم (النجاح- الفشل). وقد لاقى هذا المفهوم اهتماماً متزايداً من الباحثين خاصة في الحقل التربوي، نظراً لارتباطه بالتحصيل الأكاديمي للطلاب في المراحل الدراسية المختلفة ولقد كان "واينر" من أوائل الباحثين الذين حاولوا تحليل الإدراك السببي للنجاح والفشل التحصيلي، اعتقاداً بأهمية نظرية العزو في مجال التربية بشكل عام، ومجال التحصيل بشكل خاص. وافترض "واينر" أن الطلبة يعززون نجاحهم وفشلهم الأكاديمي إلى أسباب أو عوامل رئيسية، هي القدرة، والجهد، وصعوبة المهمة، والحظ، وأنهم عند إحرازهم لأية نتيجة يدركون مسؤولية أحد هذه العوامل أو اثنين منها عن هذه النتيجة. (المهدي، 2016)

وبالرغم من اختلافات أوجه النظريات السابقة إلا أنها جميعاً اتفقت على أن نمو دافع الإنجاز ذو أهمية بالنسبة للفرد، فهو يساعده على التقدم في الحياة، وتنمية نظريته لنفسه وقيمه الأساسية، وحينما يتعرف الفرد على دافع الإنجاز ويكتسب خبراته المختلفة يكون أكثر حرصاً على تنمية هذا الدافع. ويرى "ماكليلاند" أن دافعية الإنجاز ترتبط بكافة الأنشطة البشرية وتتباين من فرد إلى آخر، فهو يؤكد أن الأفراد الذين لديهم دافعية إنجاز عالية هم الذين يمتازون بمصدر ضبط داخلي (تعزيز

داخلي)، حيث يمتازون بالسيطرة الذاتية والانجذاب نحو المهمة والمثابرة من أجل إنجازها بصرف النظر عن المكافآت أو المعززات الخارجية. ويمكن القول بأن تصور "ماكلياند" في الدافعية للإنجاز له أهمية كبيرة لسببين:

1. أنه قدم أساساً نظرياً يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى الأفراد، وانخفاضها لدى البعض الآخر.

2. يتمثل في استخدام "ماكلياند" لفروض تجريبية أساسية لفهم وتفسير ارتفاع وانخفاض دافعية الإنجاز لدى الأفراد.

ويمثل الدافع للإنجاز أحد الجوانب المهمة في نظام الدوافع الإنسانية، وقد برز كأحد المعالم المميزة للدراسة والبحث في ديناميات الشخصية والسلوك بل يمكن اعتباره أحد منجزات الفكر النفسي المعاصر ولدافع الإنجاز أهمية لدى الفرد: لأنه يعبر عن رغبته في القيام بالأعمال الصعبة، ومدى قدرته على تناول الأفكار بطريقة منظمة وموضوعية وباستقلالية، كما يعكس قدرته في التغلب على ما يواجهه من عقبات، وبلوغه مستوى عالٍ في مجال الحياة، مع ازدياد تقدير الفرد لذاته ومنافسته للآخرين والتفوق عليهم (هيجان، 2014)

المبحث الثالث

الدراسات السابقة

مقدمة

لقد شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين بدراسة أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي، حيث حاول هؤلاء الباحثين تناول هذا الموضوع من زوايا متعددة ويتضح من خلال مراجعة البحوث والدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت السعادة الوظيفية و الأداء الوظيفي وفي ما يلي ، يستعرض الباحث عدداً من الدراسات السابقة ، من أجل التعرف على نقاط الاتفاق والاختلاف مع الدراسة الحالية ، والاستفادة من نتائج هذه الدراسات وتوصياتها لتوظيفها في الدراسة الحالية ، وقد تم عرض الدراسات من حيث الهدف، والمنهج ، والأداة ، والعينة ، وأهم النتائج وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية ، ويمكن استعراض الدراسات السابقة في ثلاثة محاور على النحو الآتي:

- دراسات تناولت السعادة الوظيفية.
- دراسات تناولت الأداء الوظيفي.
- دراسات تناولت علاقة السعادة الوظيفية مع الأداء الوظيفي.

المحور الأول: دراسات تناولت السعادة الوظيفية.

دراسة: (رزوق فراس ، 2024) أثر البراعة التنظيمية في السعادة الوظيفية: دراسة

ميدانية على العاملين في الجامعات الحكومية الأردنية

يسعى البحث إلى التعرف على البراعة التنظيمية، والتعرف على أثرها على السعادة الوظيفية في الجامعات الحكومية الأردنية وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، باختيار عينة عشوائية بسيطة من المجتمع المبحوث وعددهم ١٤٣٢٢ إداري في الجامعات الحكومية الأردنية. وتوصل البحث إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبراعة التنظيمية في تحقيق السعادة الوظيفية المتمثلة بأبعادها (الإنجاز، الحالة الصحية، تقدير الذات)

دراسة: (علي، وليد محمد عبد الحميد، 2023) تحسين السعادة الوظيفية لأعضاء

هيئة التدريس بجامعة الازهر في ضوء مدخل إدارة الموارد البشرية

هدف البحث تحسين السعادة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الازهر في ضوء مدخل إدارة الموارد البشرية، ولتحقيق هذا الهدف، استخدم البحث المنهج الوصفي؛ للكشف عن واقع السعادة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الازهر في ضوء مدخل إدارة الموارد البشرية، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة البحث التي تكونت من (389) عضو هيئة تدريس بجامعة الازهر؛ وأثمر البحث عن عدة نتائج من أبرزها ما يلي: جاءت درجة توافر إجمالي أبعاد إدارة الموارد البشرية في مستوى "متوسطة" بمتوسط حسابي (75.1) كما أظهرت نتائج البحث وجود تفاوت في متوسط درجة التوافر على مستوى الأبعاد الفرعية لواقع إدارة الموارد البشرية، حيث جاء بُعد تخطيط الموارد البشرية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (83.1) بينما جاء بُعد تدريب الموارد البشرية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (67.1) كما جاءت درجة توافر إجمالي أبعاد السعادة الوظيفية في مستوى "متوسطة" بمتوسط حسابي (78.1) كما

أظهرت نتائج البحث وجود تفاوت في درجة التوافر على مستوى الابعاد الفرعية، حيث جاء بُعد الفخر في المرتبة الاولى بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي (01.2) بينما جاء بُعد العدالة في المرتبة الاخيرة بدرجة "ضعيفة" بمتوسط حسابي (64.1) كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (05.0) وفي ضوء ما أسفر البحث عنه من نتائج؛ تم تقديم مجموعة من الاجراءات المقترحة لتحسين السعادة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الازهر في ضوء مدخل إدارة الموارد البشرية.

دراسة: (الزيادي مها، 2022) أثر الاستقامة التنظيمية وروحانية مكان العمل على

السعادة الوظيفية بالتطبيق على شركات العربي جروب

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستقامة التنظيمية على السعادة الوظيفية، وروحانية مكان العمل على السعادة الوظيفية، وتحديد تأثير روحانية مكان العمل كمتغير وسيط على العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والسعادة الوظيفية. والتعرف على الفروق المعنوية لدى المستويات الإدارية العليا والوسطى والإشرافية والوظائف النمطية لإدراكهم للاستقامة التنظيمية وروحانية مكان العمل والسعادة الوظيفية. وأجريت الدراسة على عينة من العاملين بشركات العربي جروب، وتم تجمع البيانات من خلال قائمة الاستقصاء، وتم توزيع عدد ٤٠٠ استمارة على مجتمع الدراسة، وخضعت منها ٣٧٢ استمارة للمعالجة الإحصائية، وقد تم تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية، وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الاستقامة التنظيمية والسعادة الوظيفية، وبين روحانية مكان العمل والسعادة الوظيفية، ووجود تأثير ذو دلالة معنوية لروحانية مكان العمل كمتغير وسيط

على العلاقة بين الاستقامة التنظيمية والسعادة الوظيفية، وتبين أنه لا توجد اختلافات معنوية بين المستويات الإدارية والوظائف النمطية فيما يتعلق بإدراكهم للاستقامة التنظيمية ولكن يوجد اختلافات لإدراك روحانية مكان العمل والسعادة الوظيفية وجاءت النتائج في صالح الإدارة العليا. وتقدم الدراسة مجموعة من التوصيات للاهتمام بأبعاد الاستقامة التنظيمية وروحانية مكان العمل كمصدر رئيسي لتوفير بيئة عمل آمنة ولتعزيز المناخ التنظيمي الذي يمثل أهمية قصوى في دعم السعادة الوظيفية

دراسة (العرفي، 2021) بعنوان "السعادة المؤسسية في الإدارة العامة بمدينة الرياض من وجهة نظر المشرفين والمشرفات".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى السعادة المؤسسية بأبعادها التالية (المصادقية الاحترام، العدالة، الفخر، العلاقات) في الإدارة العامة للتعليم بمدينة الرياض من وجهة نظر المشرفين والمشرفات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، كما اشتمل مجتمع الدراسة على جميع المشرفين والمشرفات في الإدارة العامة للتعليم بمدينة الرياض البالغ عددهم (2038) وتم استقصاء آراء عينة مكونة من (352) مشرفاً ومشرفة وذلك باستخدام الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى السعادة المؤسسية في الإدارة العامة للتعليم جاء بدرجة متوسطة، وأن ترتيب أبعاد السعادة المؤسسية جاء تنازلياً بعد العلاقات يليه بعد الفخر وأخيراً بعد المصادقية".

دراسة (مانع وبوهاوة، 2021) بعنوان "السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي".

هدفت الدراسة إلى قياس أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي، بمعرفة اتجاه علاقة الارتباط بين أبعاد السعادة الوظيفي والأداء الوظيفي، والكشف عن أهم الأبعاد التي تؤثر في الأداء الوظيفي، وقد استخدمت الدراسة المنهج الاستنباطي، واشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين الإداريين بجامعة الشلف، وتم استقصاء آراء عينة مكونة من (70) موظفاً باستخدام أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط معنوي إيجابي بين كل من أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي، وأن الجامعات الجزائرية بحاجة للتطوير من خلال تطوير بيئة داخلية في أماكن العمل وجعلها سعيدة.

دراسة (مصطفى، 2021) بعنوان الحاجات الشعورية، والحاجات العقلية في العلاقة بين أبعاد التوازن التنظيمي.

وهدف إلى التعرف على دور بعدي السعادة الوظيفية (الحاجات الشعورية، والحاجات العقلية في العلاقة بين أبعاد التوازن التنظيمي (الراتب المباشر، والتعويضات، والترقية، وفرص التطوير، والإنجاز، وتنوع المهام، والعلاقة بين العاملين، والعلاقة مع الإدارة) وأبعاد الانغراس الوظيفي (الملائمة التنظيمية، والملائمة المجتمعية، والروابط مع المنظمة، والروابط مع المجتمع، والتضحية المرتبطة بالمنظمة والتضحية المرتبطة بالمجتمع). وطبقت الدراسة في إحدى شركات قطاع الأعمال العام في مصر. وتوصلت الدراسة إلى نتائج وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعض أبعاد التوازن التنظيمي وبعدي السعادة الوظيفية، ووجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بعض أبعاد التوازن التنظيمي وأبعاد الانغراس الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الحاجات العقلية والتضحية المرتبطة بالمجتمع،

وأخيراً توصلت الدراسة إلى أن بعدي السعادة الوظيفية (الحاجات الشعورية، والحاجات العقلية - كمتغير وسيط تداخلي ، قد أدى إلى زيادة العلاقة الموجبة بين بعض أبعاد التوازن التنظيمي وأبعاد الانغماس الوظيفي، ومن التطبيقات الإدارية للدراسة توفير حزمة من المزايا الاجتماعية، وتطوير استراتيجيات التدريب والتطوير، ودعم العلاقات الخارجية للشركة، الاحتفاظ بالعاملين ذوي المهارات العالية، وإعادة تصميم أماكن العمل للمساعدة في زيادة التفاعل الاجتماعي، وتصميم هيكل أجور يراعى فيه المرونة.

دراسة أبو زيد (2020) بعنوان: العلاقة بين سلوكيات القيادة التحويلية والسعادة والإرهاق الوظيفي للعاملين في ظل توسط دور السلوكيات الإدارية للمديرين.

بهدف تحديد طبيعة العلاقات بين سلوكيات القيادة التحويلية والسلوكيات الإدارية وتأثيراتها على سعادة العاملين في العمل والإرهاق الوظيفي. وأجريت الدراسة على عينة بلغت (385) مفردة من العاملين في عدد من الجهات الحكومية المتمثلة في البلديات، الغرفة التجارية الوحدات الصحية بمحافظة الخرج بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية وأشارت النتائج إلى وجود علاقة مباشرة وغير مباشرة بين سلوكيات القيادة التحويلية والإرهاق الوظيفي وشعور العاملين بالسعادة في العمل وذلك عن طريق توسط نمطين من السلوكيات الإدارية (سلوكيات دعم الاستقلالية في العمل، سلوكيات تشديد الرقابة التي أظهرت تأثيراً قوياً على شعور العاملين بالسعادة في العمل. كما أظهرت النتائج قدرة القادة التحويليين على تقديم مستويات أعلى من الاستقلالية في العمل ولدرجة أقل باستخدام السلوكيات الرقابية بما يساهم في جعل العاملين أكثر سعادة وأقل إرهاقا في العمل.

دراسة الدباغ (2020) بعنوان: الحرية الأكاديمية وأثرها في تحقيق السعادة في مكان العمل، دراسة مسح في كلية النور الجامعة. وتهدف إلى التعرف على مدى اهتمام المؤسسة العلمية بالسعادة في مكان العمل ، ممثلة بأبعادها ، وكذلك التعرف على مساهمات الحرية الأكاديمية بأبعادها في الوصول إلى السعادة داخل مكان العمل. استندت الدراسة إلى الفرضية الرئيسية القائلة بأنه "لا يوجد شيء . كما تم استخدام المسح كأداة رئيسية في جمع البيانات ، وأجريت الدراسة على عينة من (172) من أعضاء هيئة التدريس في كلية النور الجامعة. و كشفت نتائج التحليل الإحصائي لنموذج المعادلة الهيكلية عن تأثير كبير لأبعاد الحرية الأكاديمية للمجتمع على السعادة في مكان العمل مجتمعة ، هذا يدل على أنه كلما تبنت المؤسسات الأكاديمية مفاهيم الحرية الأكاديمية ، زاد شعور المعلمين بالسعادة في مكان عملهم. لذلك، ويوصي البحث بزيادة الرعاية لجعل مكان عمل أكثر سعادة بالإضافة إلى توفير بيئة عمل تساهم في ذلك.

دراسة (العون، 2019) بعنوان: "واقع السعادة الوظيفية لدى العاملين في جامعة آل البيت".

هدفت إلى معرفة واقع السعادة الوظيفية لدى العاملين في جامعة آل بيت من وجهة نظرهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اشتمل مجتمع الدراسة على (850) عضوا من الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة وتم استقصاء آراء عينة مكونة من (444) عضواً باستخدام الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى أن تنمية السعادة

للعاملين تتحقق في توفير بيئة تنظيمية تسمح بابتكار الإبداع الوظيفي وتتسم بعلاقات التقدير والاحترام بين الموظفين.

دراسة: (رسمي، محمد حسن، 2019) تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية ن مجلة كلية التربية جامعة بنها ليبيا

سلط البحث الضوء على تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية. وقد تطرق البحث إلى مفهوم الأداء الوظيفي، وأهميته، ومحدداته، والعوامل المؤثرة به والتي منها، غياب الأهداف المحددة، وعدم المشاركة في الإدارة، واختلاف مستويات الأداء، ومشكلات الرضا الوظيفي، والتسيب الإداري. وقد أشار البحث إلى طرق تحسين الأداء الوظيفي والتي يمكن تقسيمها إلى أربعة مجموعات وهي، تحسين الأداء من خلال تطوير العاملين ويشتمل على التخطيط والتنمية المهنية وتدريب العاملين والتدريب والإرشاد والتغذية العكسية حول الأداء، وتحسين الأداء من خلال المكافآت وتشتمل على المكافآت المالية ومشاركة الربح والاعتراف بالإنجازات والبيئة التنظيمية، وتحسين الأداء من خلال تعديل الوصف الوظيفي، وذلك من خلال التنوير الوظيفي والإثراء الوظيفي ومرونة العمل والترقية، وتحسين الأداء من خلال مشاركة العاملين في المنظمة وتضم المشاركة في وضع الأهداف وتفويض الصلاحيات والتكامل الاجتماعي والمهني في العمل. وقد أوصى البحث بتعزيز حالة الشعور بالمسؤولية والقيادة لرسم السياسات وصنع القرارات مما لذلك من أثر في زيادة ثقتهم وتوعيتهم مما ينعكس على أدائهم الوظيفي.

دراسة الخوالدة (2018) بعنوان: "الشعور بالسعادة للعاملين الإداريين بجامعة

فيلاذلفيا وعلاقتها بالتكيف النفسي والرضا الوظيفي".

هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين السعادة والتكيف النفسي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة فيلاذلفيا في الأردن، واستخدمت الدراسة المنهج الارتباطي، كما اشتملت عينة الدراسة جميع الموظفين الإداريين في جامعة فيلاذلفيا بعدد (339) موظف وذلك باستخدام الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية بين السعادة المؤسسية ودرجة التكيف والرضا الوظيفي لدى الموظفين في الجامعة.

دراسة (العامري، 2017) بعنوان: علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة الوظيفية لدى العاملين في المدارس الحكومية والخاصة دراسة على مجلس أبو ظبي للتعليم في مدينة العين".

هدفت الدراسة إلى بحث علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي و معدلات السعادة الوظيفية للعاملين في المدارس الحكومية والخاصة في مدينة العين واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اشتمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في الهيئة التدريسية والبالغ عددهم (12275) ، ولكن تم استقصاء آراء عينة من (688) من الموظفين في المدارس الحكومية والخاصة وذلك باستخدام أداة الاستبانة، أوضحت نتائج الدراسة أن نسبة الرضا والسعادة الوظيفية مرتفعة إلى حد ما، كما يوجد علاقة طردية قوية بين درجة السعادة ودرجة الرضا.

دراسة (Goswami&Vijayalakshmi&Venkat Rao 2017) بعنوان: عوامل

السعادة في مكان العمل".

هدفت إلى اختبار مستوى وتأثير العوامل الخارجية وقضايا الحياة العملية على السعادة لدى أعضاء هيئة التدريس ذوي الخبرة من ثلاث سنوات، أجريت الدراسة الحالية في معهد تعليم عالي خاص يقع في Visakhapatnam، وشملت مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس من مختلف المستويات، وقد طبقت الدراسة على عينة تتكون من (53) عضو هيئة تدريس وقد تم استخدام أداة الاستبانة لجمع بيانات الدراسة وتحليلها، وتوصلت الدراسة إلى أن عامل السعادة في مكان العمل هو عامل مهم. ويتعين على المنظمة تغيير المدخلات في الحياة العملية مع زيادة متوسط العمر في المنظمة.

المحور الثاني: دراسات تناولت الأداء الوظيفي.

دراسة جيوفاني Giovanni (2021) بعنوان: مفتشي جلالة الملكة يعتمدون ميزانية لدعم برامج تحسين الأداء المؤسسي.

هدف البحث الذي قدم إلى مجلس العموم البريطاني إلى معرفة الأسباب التي جعلت مفتشي جلالة الملكة يعتمدون ميزانية تبلغ (3500000) جنيه إسترليني لدعم برامج تحسين تميز الأداء الاقتصادي بمؤسسات المملكة المتحدة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الاستبانة وطبق دراسته على (29) من موظفي مؤسسة جون بريد بضاحية لندن الغربية بالمملكة المتحدة. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها: إن من أبرز المشكلات في كثير من مؤسسات لندن هو تقديم محتوى تدريبي تقليدي، كثرة شكاوى المدراء من ضعف أداء الموظفين، من أبرز دواعي دعم برامج التنمية الوظيفية بالمملكة ما أكدت عليه الدراسات حول اكتساب الأفراد المشاركين في برامج تحسين الأداء

الإلكترونية معارف أكثر من الموظفين الآخرين الذين لا يشاركون في أي برامج تنمية مهنية.

دراسة: (مانع وبوهاوة، 2021) السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، المجلة الاستراتيجية والتنمية ن المجلد 11، العدد 2

هدفت هذه الورقة البحثية إلى قياس أثر السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي، وذلك بمعرفة اتجاه علاقات الارتباط بين أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي، وكذا الكشف عن أهم الأبعاد التي تؤثر في الأداء الوظيفي بنسبة تساوي أو تفوق 50 % . من النتائج المتوصل إليها، وجود ارتباط معنوي ايجابي بين كل أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي، وأيضا وجود اثر معنوي لبعد الفخر على الأداء الوظيفي بنسبة أقل من 50 .

%كلمات مفتاحية: السعادة الوظيفية، المؤسسة السعيدة، الأداء

دراسة عبد الإله (2017) بعنوان: تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكميات التربية بالجامعات المصرية في ضوء مفهوم التميز في الأداء المؤسسي.

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتطوير أداء مشرفي التربية العملية بكميات التربية بالجامعات المصرية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وأداة الاستبانة. وتمثلت عينة الدراسة في (128) من أساتذة جامعتي القاهرة، والإسكندرية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج هامة ومنها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين على التربية العملية تعزى لمتغير التخصص لصالح المشرفين من تخصص العلوم الإنسانية، في حين لم توجد فروقا ذات دلالة إحصائية في المشكلات التي تواجههم تعزى لمتغير التخصص.

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء المشرفين والمشكلات التي تواجههم تعزى لمتغيرات الخدمة والمؤهل والجامعة.

دراسة أبو نسيم (2012)، بعنوان تقييم نظام قياس الأداء الوظيفي للعاملين في السلطة الوطنية في قطاع غزة.

وكان الهدف من الدراسة هو تحليل نظام تقييم الأداء في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية، والتعرف على واقع ممارسات نظم تقييم الأداء المطبقة في هذه السلطة، تكمن المشكلة الرئيسية في البحث في معرفة صحة طرق تقييم الأداء لقياس الأداء الفعلي للموظفين العاملين في السلطة الوطنية الفلسطينية، بالإضافة إلى المعلومات الثانوية المستمدة من المراجع والمجلات والدوريات العلمية، تضمن البحث بيانات أولية عن طريق استطلاع آراء موظفي السلطة الوطنية من خلال استبيان وزع على عينة عشوائية. ووجدت الدراسة أن الموظفين لديهم انطباع سلبي عن النظام نتيجة عدم وجود تخطيط وظيفي واضح يحدد توقعات وأهداف الأداء للمجموعات والأفراد من أجل تحقيق أهداف المنظمة، كما وجدت الدراسة أن هناك عيباً في تطوير وتوصيف المعايير التي يقوم عليها التقييم، ولعل أبرزها هو ترك المهام الوظيفية للمدرب المباشر لتحديد، مما يؤدي إلى الارتجال وعدم الموضوعية، وعدم الاهتمام بنتائج التحليل والتغذية الراجعة، مما يفسد جهد وفائدة عمليات التقييم.

دراسة الجساسي (2011)، بعنوان أثر الحوافز في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين بوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، تلعب الحوافز دورا كبيرا في التأثير على أداء الموظفين إيجابا وسلبا، ويعني عدم توفرها وعدم توزيعها بشكل عادل قد ينعكس مباشرة على أداء العاملين، وتتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الرئيسي وهو، ما تأثير الحوافز المادية والمعنوية على تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان؟ واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مواقف موضوعات الدراسة حول تأثير الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان.

دراسة الشمري (2009) بعنوان الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على أدائهم الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي لمشاركة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير الرضا الوظيفي في زيادة مستوى الإنتاجية وأدائهم الوظيفي للعاملين في عمليات الخفجي المشتركة، كما اهتمت الدراسة بشرح حالة الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة وارتباطها بالعديد من العوامل ذات الصلة ببيئة العمل من ساعات العمل وعلاقات الموظفين فيما بينهم وعلاقاتهم مع رؤسائهم ومدراءهم والمراكز القيادية في عمليات الخفجي. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة ثم تحليلها وتفسيرها بالإضافة إلى أسلوب الملاحظة نظرا لعمل الباحث في نفس الشركة موضوع الدراسة، وتم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة التي شملت 30 موظفا من إجمالي موظفي الشركة تنوعت مستوياتهم الوظيفية ما بين مدراء ورؤساء

أقسام وموظفين اعتياديين. وتوصل الباحث في دراسته إلى العديد من النتائج كان من أهمها: أن أكثر من 70 % من العاملين لا يشعرون بأنه يوجد أسلوب تواصل بين الإدارة العليا، مما: يعني أنه لا يوجد رضا وظيفي لدى العاملين عن العلاقة بين المدراء والقادة والعاملين. 90 % من العاملين يقرون أن مكان العمل يؤثر على أدائهم الوظيفي، مما يعني أن لمكان العمل تأثير كبير على أداء الموظفين.

دراسة المحتسب وجلعود (2008) بعنوان: العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك، دراسة تطبيقية على محافظة الخليل فلسطين وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة ما بين الرضا الوظيفي وكل من العوامل التالية: الحوافز والتدريب وطبيعة الوظيفة والعلاقة مع الزملاء في العمل، والعلاقة مع الرئيس المباشر والقائد، ومدى تأثير الرضا الوظيفي على كل من: الإنتاجية والولاء ونسبة الغياب ومعدل دوران العمل قام الباحثان باستخدام الأسلوب الوصفي الإحصائي بتفريغ بيانات الاستبانة التي تم توزيعها على 210 موظفاً من موظفي البنوك العاملة في محافظة كعينة من مجتمع الموظفين، وكان من أهم نتائج الدراسة:

الخليل

- يوجد تأثير فعال لكل من: الحوافز، والرئيس المباشر، وطبيعة الوظيفة، والتدريب، وزملاء العمل على الرضا الوظيفي - العوامل مرتبة تنازلياً حسب قوة تأثيرها.
- هناك تفاوت في مدى أهمية كلا من الحوافز، والرئيس المباشر والقائد، والولاء، وطبيعة الوظيفة والتدريب، وزملاء العمل، وبيئة العمل على الرضا الوظيفي ترتيباً تنازلياً.

- هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وكل من الإنتاجية والولاء، بينما هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وكل من نسبة الغياب ومعدل دوران العمل.

المحور الثالث: دراسات تناولت علاقة السعادة الوظيفية مع الاداء الوظيفي.

دراسة جعفر والرميدي (2022)، بعنوان: أثر السعادة الوظيفية والاستقرار الوظيفي على العاملين في شركات السياحة المصرية.

والإحباط الوظيفي، إلى جانب اهتمام تلك الشركات بتوفير الاستقرار الوظيفي في بيئة العمل لضمان عدم وجود خلل وظيفي في العمل. هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير السعادة الوظيفية والاستقرار الوظيفي والإحباط الوظيفي على اضطراب الوظائف في الشركات السياحية، وتحديد ما إذا كان للسعادة الوظيفية دور وسيط في العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والاضطراب الوظيفي في هذه الشركات. كما هدفت الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المستجيبين لمتغيرات الدراسة المتمثلة في السعادة الوظيفية، والاستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والخلل الوظيفي، وفقا للمتغيرات الديموغرافية لتحقيق أهداف الدراسة؛ تم توزيع 591 استمارة على عينة من موظفي شركات السياحة من الفئة أ بالقاهرة. تم تحليل 461 نموذجا باستخدام برنامج Spss. خلصت النتائج إلى أن السعادة الوظيفية تلعب دورا وسيطا جزئيا في العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والاختلال الوظيفي. كما سلطت النتائج الضوء على عدم وجود اختلافات كبيرة في استجابات المستجيبين للسعادة الوظيفية، والاستقرار الوظيفي، والإحباط الوظيفي، والخلل الوظيفي الذي يعزى إلى المتغيرات الديموغرافية

والوظيفية. وأوصت الدراسة بأهمية تبني أساليب قيادية داعمة للقيادة الخادمة والملمهة لتحقيق مستوى عال من الاستقرار والسعادة الوظيفية بين موظفي الشركات السياحية.

دراسة عويد (2022)، بعنوان: توسط السعادة الوظيفية في العلاقة بين القيادة الريادية والأداء المؤسسي.

تناولت الدراسة الحالية تحليل العلاقة المباشرة وغير المباشرة بين القيادة الريادية والأداء المؤسسي من خلال السعادة الوظيفية كمتغير وسيط يطبق على العاملين في وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بدولة الكويت قيد الدراسة، وتناولت الدراسة الميدانية دور السعادة الوظيفية كمتغير وسيط في العلاقة بين الريادة الريادية والأداء المؤسسي من خلال إعداد قائمة استقصائية وتوزيعها على عينة من 376 فردا من وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بدولة الكويت قيد الدراسة ، وقد تم إجراء التحليل الإحصائي من خلال عدد من الأساليب والاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ، مثل طريقة الارتباط وطريقة الانحدار المتعدد وطريقة نمذجة المعادلات البنوية ، وخلصت الدراسة إلى أن أهم النتائج هي أن هناك علاقة مباشرة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الريادية والسعادة الوظيفية والأداء المؤسسي ووجود علاقة مباشرة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الريادية والأداء المؤسسي من خلال السعادة الوظيفية كمتغير وسيط بطريقة شمولية ، أي السعادة الوظيفية كمتغير وسيط يدعم العلاقة بين القيادة الريادية والأداء المؤسسي وكان من الممكن التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز قدرة الوزارة على الارتقاء بالأداء المؤسسي وتحسينه من خلال تبني أسلوب الريادة الريادية وكذلك رفع المستوى.

دراسة ميرتوغلو 2018 Mertoglu بعنوان: مستوى سعادة المعلمين وتحليل علاقتها ببعض المتغيرات.

بتحديد العوامل التي تميز سعادة المعلمين الذين يعملون في المراحل الابتدائية والثانوية وتقديم الاقتراحات اللازمة لجعل الأفراد أكثر سعادة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وكان مجتمع الدراسة يتكون من معلمي المراحل الابتدائية والثانوية في (36) مدرسة مختلفة في تركيا، وكانت أبرز النتائج: أن درجات سعادة المعلمين لم تختلف بشكل كبير حسب العمر والحالة الاجتماعية وعدد الأطفال والأقدمية ومستوى الدخل وجود اختلاف كبير في درجات السعادة لدى المعلمين الراغبين في الذهاب إلى المدرسة والمعلمين الذين لا يرغبون في الذهاب إلى المدرسة، حيث أن المعلمون الراغبون في أداء عملهم أكثر سعادة من غيرهم.

دراسة الراشد (2016) بعنوان: المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على تميز الأداء المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على المشاعر الإيجابية والسلبية وأثرها على تميز الأداء المؤسسي للموظف الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وقد استخدم الباحث المنهج شبه التجريبي وتمثلت أداة الدراسة في مقياس للمشاعر من تصميم الباحث. وقد مثلت عينة الدراسة (96) موظفا حكوميا تم فحصهم في مدينة العين بدولة الإمارات العربية المتحدة. ووجدت الدراسة نتائج مهمة، منها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سمات الشخصية والمزاج، والمشاركة في صنع القرار، وأسلوب القيادة، وأداء

الموظف الحكومي. وقد وجد أن محاور المشاعر الإيجابية والسلبية التي اعتمدت عليها الدراسة

التعليق على الدراسات السابقة

1. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ساعدت الدراسات السابقة الباحث على توضيح بعض المفاهيم الأساسية للدراسة، والتي كان لها دور جيد في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية.
- ساعدت الدراسات السابقة في التعرف على المفاهيم الإجرائية للدراسة.
- ساعدت الدراسات السابقة الباحث على تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخدامها في الدراسة

- ساعدت الدراسات السابقة الباحث في التعرف على نتائج الدراسات السابقة، حيث سيكون لها دور في توحيد ومناقشة النتائج التي ستصل إليها الدراسة الحالية.
- ساعدت الدراسات السابقة الباحث في التعرف على بعض المجالات والدوريات العلمية المختلفة والدراسات والبحوث ذات الصلة.

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد محاور الدراسة.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تسلسل عرض الإطار النظري للدراسة.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد منهج الدراسة وتصميم وإعداد الاستبيان.
- الاستفادة من النتائج والتوصيات في تطوير العديد من الأفكار وبلورتها.
- توسيع قاعدة المعرفة والمعلومات حول موضوع دراسة الباحث.

2. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

على الرغم من الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال الإطار النظري للدراسة الحالية، والاستدلال من الكتب والمراجع التي تم استخدامه من قبل الباحثين في دراساتهم السابقة، ولكن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة، على النحو التالي:

- عدم إجماع الباحثين في النتائج التي توصلوا إليها في دراسات مشابهة لهذه الدراسة، والتي فتحت الطريق للبحث في الموضوع في نفس السياق والخروج بنتائج جديدة.
- اتسمت الدراسة الحالية باستخدام المراجع الأجنبية والعربية الحديثة في الإطار النظري، مما يزيد من موثوقية وحداثة البيانات والمعلومات المقدمة في الإطار النظري.
- كما تميزت الدراسة الحالية بحدود مكانية وزمانية مختلفة عن جميع الدراسات السابقة.
- ما يميز الدراسة الحالية تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تتعامل مع تأثير السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي بوزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان.
- كما أنها تختلف من حيث الزمان والمكان والأهداف وكذلك مجتمع الدراسة وعدد أفراد العينة والنتائج التي تم التوصل إليها والتوصيات المقترحة.

الفجوة البحثية

على الرغم من ثراء الأدبيات المتعلقة بالسعادة الوظيفية والأداء، تكشف مراجعة الدراسات السابقة عن فجوات بحثية مهمة جعلت من الدراسة الحالية ضرورية، ويمكن تلخيص الفجوة البحثية كما يلي:

1. ندرة الدراسات التطبيقية المحلية في القطاع الحكومي العماني: معظم البحوث المقتبسة أجريت في بيئات مختلفة (شركات، جامعات، قطاعات أخرى) بينما هناك ندرة في دراسات ميدانية تدرس أثر السعادة الوظيفية على الأداء داخل مؤسسات حكومية عمانية محددة

مثل وزارة الإعلام. هذا يحد من قابلية تعميم النتائج المستمدة من سياقات خارجية على السياق العماني.

2. قلة الدراسات التي تفكك أبعاد السعادة (الزمالة، العدالة، التمكين البيئي، العلاقات الإيجابية) وتربط كل بعد بقياسات أداء محددة؛ معظم الدراسات تناولت السعادة كمركب عام دون تحليل تفصيلي للأبعاد وتأثير كل منها منفرداً على جوانب الأداء المختلفة. الدراسة الحالية عالجت هذا التقسيم، لكنها تبرز حاجة دراسات لاحقة بتصاميم طولية أو تجريبية لتأكيد سببية الأبعاد .

3. اختلاف أدوات القياس والمنهجية بين الدراسات يؤدي إلى نتائج متباينة/غير متوافقة؛ لذلك هناك حاجة إلى دراسات معيارية أو دراسات متعددة المواقع تستخدم أدوات موحدة أو تقارن بين أدوات مختلفة للتأكد من ثبات النتائج .

الخاتمة:

استعرضت في هذا الفصل المتغير الأول من خلال بحثنا وهو السعادة الوظيفية وكانت تشمل عناصر السعادة الوظيفية في المؤسسات كذلك مؤشرات السعادة الوظيفية والعوامل التي تحدد السعادة الوظيفية و أبعاد السعادة الوظيفية وأهمية تحقيق السعادة الوظيفية بين الموظفين كذلك السعادة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي و بزيادة الإنتاجية ثم تناولنا المتغير الثاني في بحثنا هذا وهو الأداء الوظيفي وتناولنا فيه كلاً من عناصر الأداء الوظيفي وأهداف قياس الأداء الوظيفي وصعوبات تقييم الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المنظمات ودور سياسة المؤسسة في تطوير أداء العاملين

كذلك تناولنا النظريات المفسرة للأداء الوظيفي داخل المنظمات ، كما تم استعراض الأدبيات التي تناولت تلك المتغيرات والوقوف على أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، حيث انقسمت الدراسات السابقة في ثلاثة محاور، تناولت في المحور الأول دراسات تناولت المتغير الأول وهو السعادة الوظيفية وفي المحور الثاني دراسات تناولت المتغير الثاني وهو الأداء الوظيفي بينما في المحور الثالث دراسات تناولت علاقة السعادة الوظيفية مع الأداء الوظيفي. ثم تناولنا التعليق على الدراسات السابقة وفيه تم توضيح أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة وأيضاً ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات

السا

الفصل الثالث

المنهجية العلمية

تمهيد

منهجية الدراسة:

مجتمع الدراسة:

الإجراءات البحثية في الدراسة

أداة الدراسة:

صدق وثبات أداة الدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 تمهيد:

يقوم هذا الجزء من الدراسة بوصف وتحديد منهجية الدراسة المتبعة والتي يمكن بواسطتها تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. حيث يتم تحديد مجتمع الدراسة المستهدف والعينة المختارة وخصائصها. كما يتم إعداد وتطوير أداة الدراسة واستقرارها وتوضيح جميع إجراءات الدراسة والطرق الإحصائية المستخدمة.

3.2 منهجية الدراسة:

حيث ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي، الذي يقوم على استخدام جميع البيانات من خلال جمعها وتنقيتها وتحليلها وإظهارها بطريقة مفهومة وذات مغزى، ويتم التعامل مع البيانات الإحصائية دون تعميم، ويتم عرض هذه البيانات من خلال الجداول والرسوم البيانية، ومن ثم تحليل وتفسير وتقدير واستخلاص النتائج من عينة الدراسة للوصول إلى قرارات مهمة حول المجتمع المستهدف ويعتمد هذا المنهج على تفسير الموقف أو المشكلة الحالية من خلال تحديد شروطها وظروفها. وتحديد الأبعاد ومحاور الدراسة وتحديد العلاقات التي تربط هذه الأبعاد من خلال وصف علمي دقيق ومتكامل للمشكلة المطروحة والحقائق المتعلقة بها لا يقتصر هذا الأسلوب على وصف الظاهرة وحسب، بل يشمل على تحليل هذه المشكلة وقياسها بطرق علمية وتحديد نتائجها وتقديم حلول ومقترحات لعلاجها.

3.3 مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة في العاملين بوزارة الإعلام العمانية، والبالغ عددهم (415) موظف وموظفة وزارة العمل العمانية.

3.4 عينة الدراسة:

اختار الباحث عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، كما اعتمد الباحث على معادلة سامبسون لتحديد العينة اللازمة بناء على مجتمع الدراسة الأصلي البالغ (415) موظف وموظفة، حيث أظهرت نتائج معادلة روبرت سامبسون أن العينة اللازمة على الأقل (200) مفردة من العاملين بوزارة الإعلام بسلطنة عمان.

3.5 الإجراءات البحثية في الدراسة:

سيتم الاعتماد في الدراسة على الخطوات الإجرائية التالية:

1. إجراء الدراسة النظرية ومراجعة الدراسات والبحوث السابقة المرتبطة بمعرفة أثر السعادة في العمل على الأداء الوظيفي..
2. بناء أدوات البحث.
3. التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وإرسالها للمحكمين.
4. سيتم إعداد الاستبانة بواسطة تطبيق نماذج جوجل (Google Forms) ثم نشر الاستبانة إلكترونياً، والتأكد من وضع حقول إلزامية على جميع فقرات الاستبانة، للتأكد من الحصول على استجابات على جميع فقرات الاستبانة وقد يستغرق توزيع الاستبانة وجمعها حوالي أربعة أسابيع.
5. سيتم فحص الاستجابات قبل تفرغها على ملف (Microsoft Excel) ومن ثم تفرغ البيانات وإجراء التحليلات الإحصائية وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة، واستخراج النتائج ومناقشتها.

6. التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للبيانات المستخلصة من أدوات الدراسة. التي سيتم تطبيقها على العينة الأساسية، والتأكد من الخصائص السكومترية (الصدق، الثبات) للاستبانة لمعرفة أثر السعادة في العمل على الأداء الوظيفي، دراسة حالة العاملين بوزارة الإعلام العمانية استخلاص النتائج وتفسيرها وتقديم التوصيات في ضوء ما أسفرت عنه النتائج.

3.6 أداة الدراسة:

سيتم هذه الدراسة على استمارة الاستبيان وهي أداة الدراسة، حيث تم تطوير الاستبيان بما يتناسب مع نوع الدراسة وعنوانها، وتبلورت أهميتها من خلال الأبعاد العلمية لمتغيراتها من خلال الكتب والمجلات والبحوث العلمية والرسائل المنشورة حول موضوع الدراسة. سيتم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين، لإجراء التعديلات والاقتراحات المطلوبة في ضوء آراء المحكمين. وبناء عليه سيتم تشكيل الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: الاسئلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد العينة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، الموقع الإداري).

الجزء الثاني: المتغير المستقل، المحور الأول: السعادة الوظيفية حيث اشتمل المحور الأول على 24 عبارة مقسمة إلى ثلاثة أبعاد. البعد الأول العدالة، فيتكون هذا البعد من 76 عبارات، اما البعد الثاني الزمالة، ويتكون هذا البعد من 5 عبارات. اما البعد الثالث التمكين البيئي، ويتكون هذا البعد من 6 عبارات. أما البعد الرابع العلاقة الإيجابية مع الآخرين يتكون من 6 عبارات.

الجزء الثالث: المتغير التابع، حيث يشتمل هذا المحور الأداء الوظيفي على 7 عبارة.

اعتمدت الدراسة على مقياس (ليكرت الخماسي) في الاستبانة، حيث كانت قيمه من (1-5) والموضحة في الجدول رقم (1). وذلك لجميع عبارات محوري الدراسة.

جدول رقم (1-3) مقياس ليكرت الخماسي التدريجي.

الدرجة	القيمة
لا أوافق بشدة	1
لا أوافق	2
محايد	3
موافق	4
موافق بشدة	5

تمت معالجة مقياس ليكرت وحساب الوزن النسبي للمتوسطات من خلال المعادلة التالية

$$0.8 = \frac{1 - 5}{5} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{طول الفئة}$$

ولحساب درجة الاستجابات حسب متوسط الاجابات تم إضافة طول الفئة إلى اقل درجة في المقياس، كما في الجدول أدناه.

جدول (2-3) معالجة مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
1.8-1	منخفضة جداً
2.6-1.81	منخفضة
3.4-2.61	متوسطة
4.2-3.41	مرتفعة
5-4.21	مرتفعة جداً

3.7 صدق وثبات أداة الدراسة

1. **الصدق الظاهري:** وهو يعني أن أداة القياس تبدو وكأنها تقسيمات مقياسه بالفعل. أي أن شكل الأداة ومظهر الفقرات يتناسبان مع المعنى المقصود تم تقديم أداة الدراسة إلى مجموعة من المحكمين الأكاديميين ذوي الخبرة والكفاءة للتعبير عن آرائهم حول صلة الفقرة بالمحتوى، وأهمية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات وشمولها وتنوع المحتوى. أو مستوى صياغة اللغة العربية أو أية ملاحظات أخرى تراها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو الحذف حسب ما يراه المحكم ضرورياً، ويتم إجراء التعديلات على ضوء توصيات وآراء المحكمين، مثل توضيح شروط معينة، أو تعديل محتوى بعض الفقرات، لجعلها مناسبة أو دمج بعض الفقرات الأخرى. صدق البناء والاتساق الداخلي: وهو أحد مقاييس صحة الأداة التي تقيس مدى وصول أهداف الأداة، وتبين درجة ملائمة كل فقرة مع الدرجة الكلية للبعد والمحور، حيث تم تقسيم أدوات الدراسة إلى محورين هما: المحور الأول: السعادة الوظيفية، المحور الثاني: الأداء الوظيفي.

2- **صدق البناء والاتساق الداخلي:** وهو أحد مقاييس صحة الأداة التي تقيس مدى وصول أهداف الأداة، وتبين درجة ملائمة كل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور، من أجل تحديد قدرة كل منها وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون والجداول الآتية توضح ذلك.

جدول (3-3) معامل الارتباط بيرسون لفقرات أبعاد السعادة الوظيفية مع أبعادها

العدالة			الزمالة			التمكين البيئي		
الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.545**	0.000	1	0.552**	0.000	1	0.458**	0.000

0.000	0.439**	2	0.000	0.374**	2	0.000	0.598**	2
0.000	0.427**	3	0.000	0.262**	3	0.000	0.645**	3
0.000	0.469**	4	0.000	0.418**	4	0.000	0.661**	4
0.000	0.471**	5	0.000	0.508**	5	0.000	0.537**	5
0.000	0.708**	6	0.000	0.393**	6	0.000	0.546**	6
العلاقة الايجابية								
						مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الرقم
						0.000	0.474**	1
						0.000	0.625**	2
						0.000	0.338**	3
						0.000	0.548**	4
						0.000	0.469**	5
						0.000	0.485**	6

نلاحظ من الجدول أعلاه، لبعد العدالة أن معاملات الارتباط (0.545، 0.596، 0.645،

0.661، 0.537، 0.546) ارتباطات طردية متوسطة، بمستوى دلالة 0.000.

أما بعد الزمالة أن معاملات الارتباط (0.552، 0.508) ارتباطات طردية متوسطة

بمستوى دلالة إحصائية 0.000، أما معامل الارتباط (0.262) ارتباط ضعيف جداً، بينما

معاملات الارتباط (0.374، 0.393) ارتباطات ضعيفة.

أما بعد التمكن أن معاملات الارتباطات (0.471، 0.469، 0.427، 0.439، 0.458) ارتباطات ضعيفة، بينما معامل الارتباط (0.708) ارتباط طردي قوي.

أما بعد العلاقة الإيجابية أن معاملات الارتباط (0.485، 0.469، 0.474) ارتباطات ضعيفة، بينما معاملات الارتباط (0.548، 0.625) ارتباطات متوسطة

وهذه النتائج تشير إلى أن أغلب معاملات الارتباط ضعيفة مما يؤكد أن السعادة الوظيفية لم تكن بالصورة المطلوبة في وزارة الإعلام العمانية.

جدول (3-4) يوضح معامل ارتباط بيرسون لفقرات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي		
رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.699**	0.000
2	0.708**	0.000
3	0.674**	0.000
4	0.683**	0.000
5	0.653**	0.000
6	0.648**	0.000
7	0.679**	0.000

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن معاملات الارتباط (0.699، 0.674، 0.683، 0.653، 0.648، 0.679) ارتباطات طردية متوسطة بمستوى دلالة إحصائية 0.000. أما معامل الارتباط (0.708) ارتباط طردي قوي. وهذه النتائج تشير إلى أن معظم معاملات الارتباط متوسطة مما يؤكد أن الأداء الوظيفي في وضع جيد يحتاج إلى بذل جهد ليكن بصورة أفضل.

جدول (3-5) معامل ارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية لأداة الاستبيان:

الدرجة الكلية لأداة الدراسة		الأبعاد
مستوى الدلالة	درجة الارتباط	
0.000	0.473**	العدالة
0.000	0.679**	الزمالة
0.000	0.494**	التمكن البيئي
0.000	0.715**	العلاقة الإيجابية

يتضح من الجدول أعلاه، أن جميع الأبعاد متسقة مع الدرجة الكلية لأداة الاستبيان، حيث كانت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، وتراوحت قيم معامل ارتباطها بين (0.473، 0.679، 0.494، 0.715) وهذا يدل على صدق الاتساق البنائي لهذا المقياس.

2. ثبات أداة الدراسة: الثبات يعني الاتساق في النتائج المتحصل عليها، واستقرار النتائج بمرور الوقت، وينتج عن الاختبار المستمر نفس النتائج إذا تم تطبيقه على نفس المجموعة من الأفراد مرة أخرى. ولقد تم التأكد من مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها الاستبانة، من خلال احتساب قيمته (*Chroanbach's Alpha*) حيث تكون النتيجة مقبولة إحصائياً إذا كانت أكبر من (0.70)، وكلما اقتربت القيمة من الواحد الصحيح دل هذا على ثبات أعلى للدراسة.

يظهر الجدول أدناه أن قيمة " ألفا كرو نباخ " لمجال الدراسة، وللمؤشر الكلي كانت قيمة المعامل **0.958**. لذا يمكن وصف نتائج الدراسة بالثبات، وأن البيانات المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة مناسبة لقياس المتغيرات وتخضع لدرجة اعتمادية صالحة للدراسة وهو مرتفع.

الجدول (3-6) ثبات أداة الدراسة لمتغيرات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرو نباخ

المحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات Chroanbach's Alpha
المحور الأول: السعادة الوظيفية		
العدال	6	0.898
الزمالة	6	0.771
التمكين البيئي	6	0.888
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	6	0.837
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	7	0.942
الدرجة الكلية لمقياس الدراسة	31	0.958

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS** في إجراء التحليل الوصفي والاستدلالي واختبار الفرضيات من خلال استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال استخدام

ما يلي:

- التكرارات والنسب المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة وإجاباتهم على عبارات الاستبانة.

- الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على أسئلة الاستبانة.

- الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي.

2. الإحصاء الاستدلالي: تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (*SPSS*) وذلك

لتنتمكن من تطبيق الأساليب والمؤشرات الإحصائية التالية:

- معامل الاتساق (*Chroanbach's Alpha*) لاختبار ثبات أداة الدراسة.

- اختبار معامل الارتباط لإثبات الفرضيات عن طريق اختبار أثر المتغيرات المستقلة (التحول الرقمي) على جودة أداء العاملين بديوان البلاط السلطاني بسلطنة عمان.

- اختبار معامل التضخم والتباين المسموح به لإثبات الفرضيات عن المتغيرات المستقل مع المتغير التابع.

- تحليل التباين لقياس الفروق بين محوري الدراسة وأبعادها للمتغيرات الديموغرافية.

- معامل الانحدار لقياس أثر السعادة في العمل على الأداء الوظيفي وإثبات الفرضيات.

- مربع كاي تربيع لمعرفة العلاقة وأثر السعادة على الأداء الوظيفي.

- الالتواء، التفرطح، كلمنجراف سيمنروف، لمعرفة البيانات موزعة توزيع طبيعي.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتفسيرها

4-1 مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها والوقوف على متغيرات الدراسة، لذا تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

4.2 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

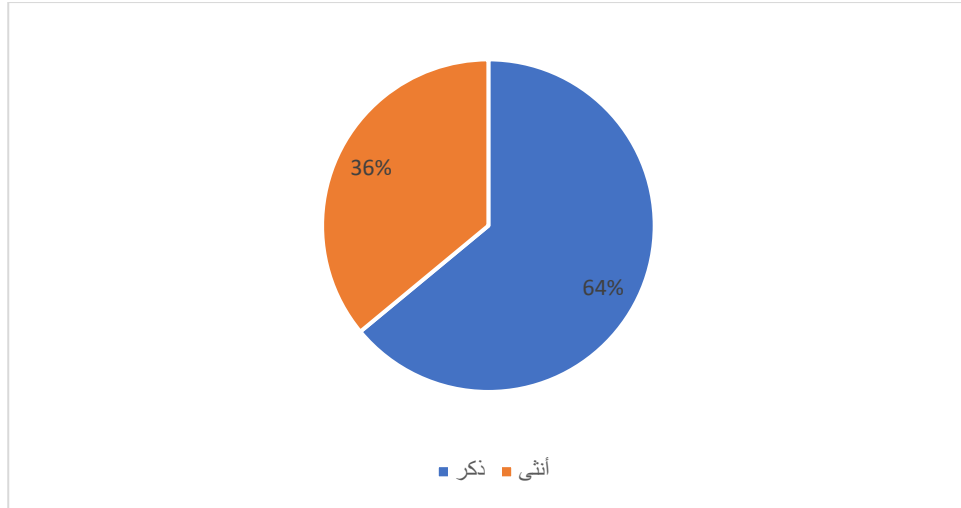
وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

(1) الجنس

جدول رقم (4-1) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	128	64%
أنثى	72	36%
المجموع	200	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م



الشكل رقم (4-1) يوضح التوزيع البينائي لأفراد العينة حسب متغير الجنس

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

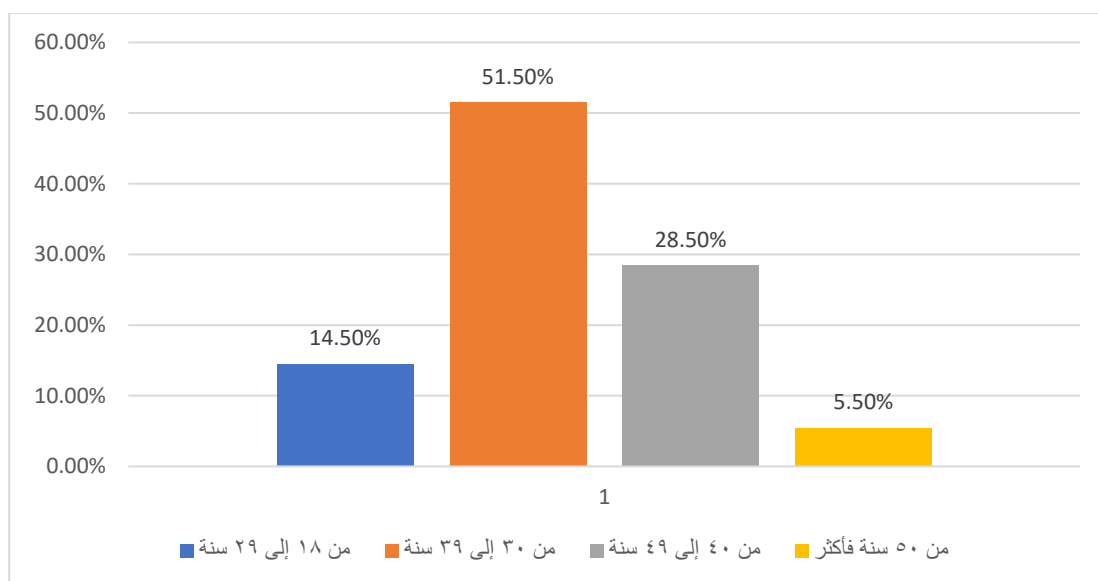
يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة الذين شملتهم الدراسة هم ذكور بنسبة 64%، أما الإناث بنسبة 36%.

(2) العمر

جدول رقم (4-2) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 18 إلى 29 سنة	29	14.5%
من 30 إلى 39 سنة	103	51.5%
من 40 إلى 49 سنة	57	28.5%
من 50 سنة فأكثر	11	5.5%
المجموع	200	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م



الشكل رقم (2-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير العمر

يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن غالبية أفراد تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 39 سنة بنسبة 51.5%، أما 40 إلى 49 سنة بنسبة 28.5%، بينما 18 إلى 29 سنة بنسبة 14.5%، أما 50 سنة فأكثر بنسبة 5.5%.

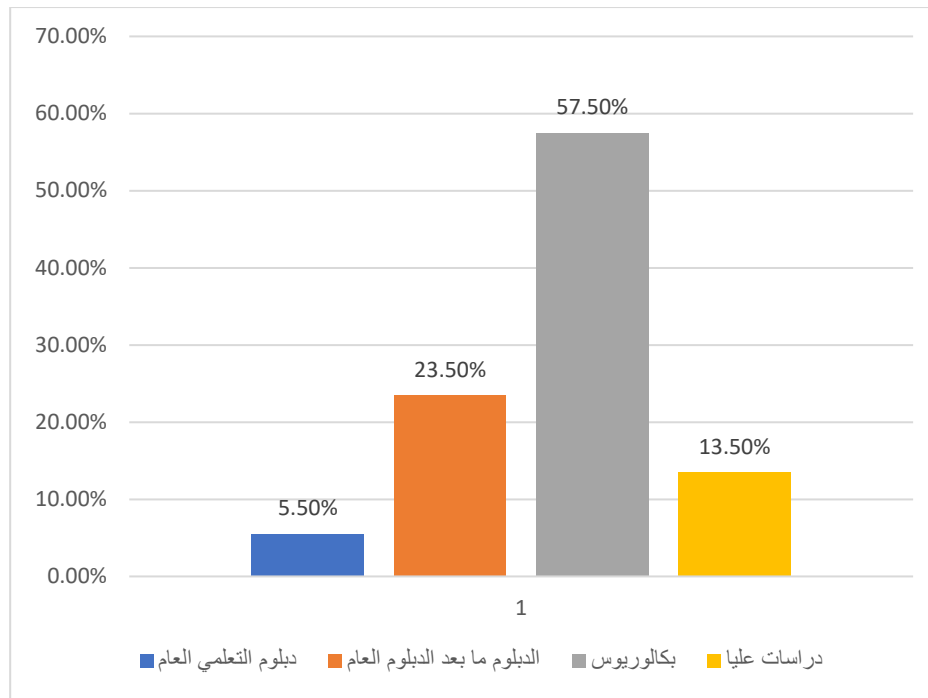
(3) المؤهل العلمي:

جدول رقم (3-4) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
دبلوم التعليم العام	11	5.5%
الدبلوم ما بعد الدبلوم العام	47	23.5%
بكالوريوس	115	57.5%
دراسات عليا	27	13.5%
المجموع	200	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م

الشكل رقم (3-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

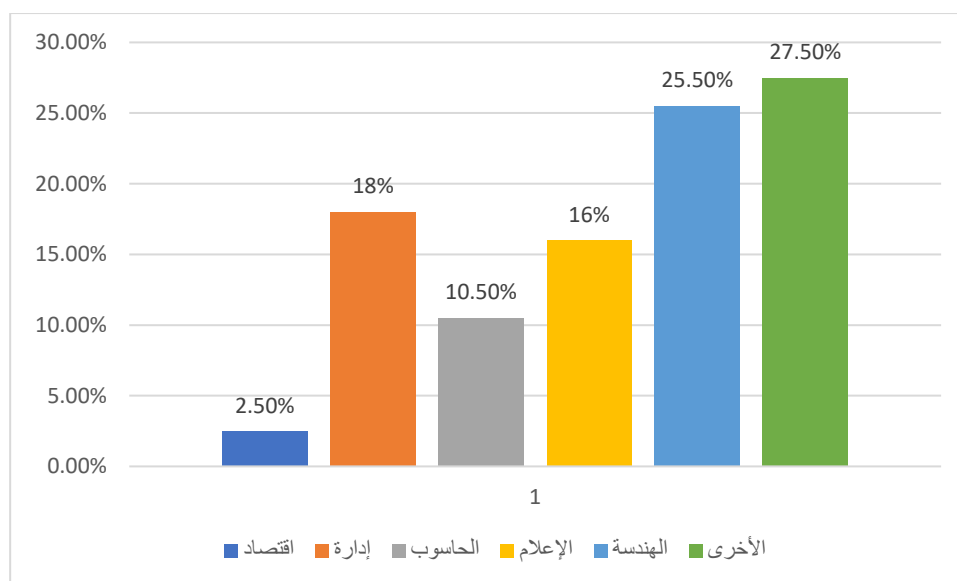


الشكل رقم (3.4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة مؤهلهم العلمي بكالوريوس بنسبة 57.5%، أما الدبلوم ما بعد الدبلوم العام بنسبة 23.5%، بينما الدراسات العليا بنسبة 13.5%، أما دبلوم التعليم العام بنسبة 5.5%.

التخصص	التكرارات	النسبة المئوية
اقتصاد	5	2.5%
إدارة	36	18%
الحاسوب	21	10.5%
الإعلام	32	16%
الهندسة	51	25.5%
الأخرى	55	27.5%
المجموع	200	100%

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م



الشكل رقم (4-4) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير التخصص

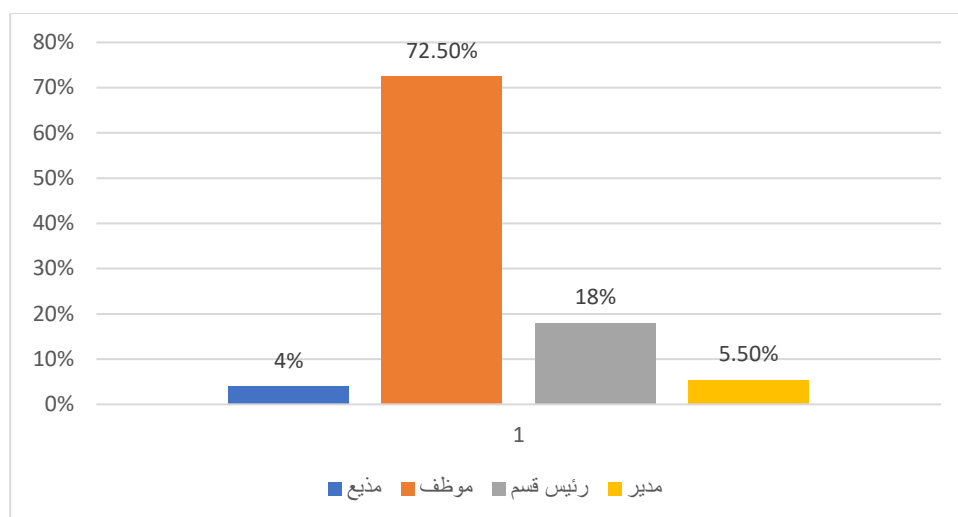
يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة تخصصهم أخرى بنسبة 27.5%، أما الهندسة بنسبة 25.5%، أما إدارة بنسبة 18%، بينما الإعلام بنسبة 16%، أما الحاسوب بنسبة 10.5%. أما اقتصاد بنسبة 2.5%.

(5) الموقع الإداري

جدول رقم (4-5) يوضح التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب متغير الموقع الإداري

النسبة المئوية	التكرارات	الموقع الإداري
4%	8	مذيع
72.5%	145	موظف
18%	36	رئيس قسم
5.5%	11	مدير
100%	200	المجموع

المصدر: إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS من بيانات الدراسة الميدانية، 2024م



الشكل رقم (4-5) يوضح التوزيع البياني لأفراد العينة حسب متغير الموقع الإداري

المصدر: إعداد الباحث من الدراسة الميدانية باستخدام برنامج Excel، 2024م

يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن معظم أفراد العينة هم موظفين بنسبة 72.5%، أما رؤساء

أقسام بنسبة 18%، أما المدراء بنسبة 5.5%، بينما المذيعين بنسبة 4%.

نتائج التحليل الوصفي:

1/ الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية:

جدول (4-6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي

المتغيرات	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
العدالة	2.619	52.38%	1.040	منخفضة	5
الزمالة	3.665	73.3%	0.677	مرتفعة	2
التمكين البيئي	3.386	67.72%	0.965	متوسطة	3
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	3.754	75.08%	0.716	مرتفعة	1
الأداء الوظيفي	3.165	63.3%	0.995	متوسطة	4

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه، تبين أن موافقة أفراد العينة لجميع أبعاد السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي، جاءت بدرجة ما بين مرتفعة ومنخفضة حيث جاء بعد العلاقة الإيجابية مع الآخرين في الترتيب الأول بدرجة (مرتفعة) وأهمية نسبية (75.08%)، وبمتوسط حسابي (3.754)، وبانحراف معياري (0.716)، أما بعد العدالة جاءت بأقل وسط حسابي (2.619) وهي منخفضة، وانحراف معياري (1.040) وأهمية نسبية (52.38%).

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات Normal Distribution

جدول (4-7) التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة عن طريق الإحصاءات الوصفية الالتواء والتفرطح:

الرقم	الأبعاد	الالتواء		التفرطح	
		احصائياً	الخطأ المعياري	احصائياً	الخطأ المعياري
1	العدالة	0.300	0.172	-0.736	0.342
2	الزمالة	-0.619	0.172	1.147	0.342
3	التمكن البيئي	-0.467	0.172	-0.314	0.342
4	العلاقة الإيجابية مع الآخرين	-0.1006	0.172	2.173	0.342
5	الأداء الوظيفي	-0.275	0.172	-0.567	0.342

أشارت بيانات اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات في الجدول أعلاه، إلى أن توزيع البيانات لكل من المتغير المستقل (السعادة الوظيفية) بأبعاده وكذلك المتغير التابع (الأداء الوظيفي) كان طبيعياً، حيث تراوحت قيم معامل الالتواء Skewness (0.300) إلى (-0.275) وهي ضمن

المدى القبول للتوزيع الطبيعي بين (+2, -2) (George Mallery, 2019)، كما تراوحت قيم معامل التفرطح بين (-0.736) و (-0.567) وهي أيضاً ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح (+7, -7) (Hair et. Byrne, 2010, al. 2010).

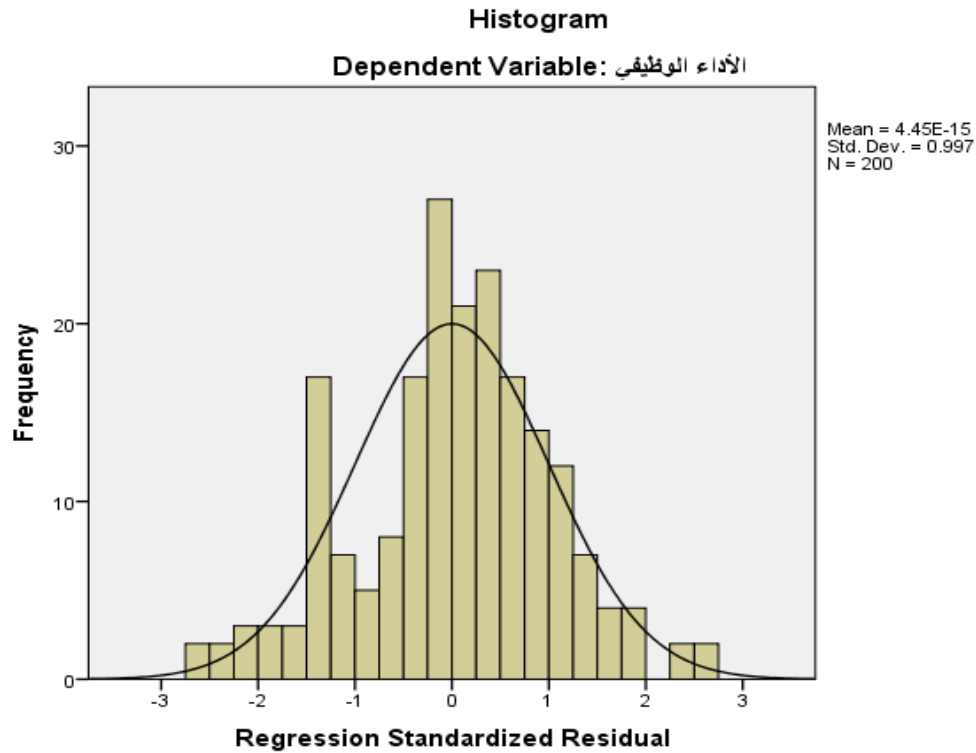
نتائج اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للسعادة الوظيفية بأبعادها (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، والعلاقة مع الآخرين) على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان

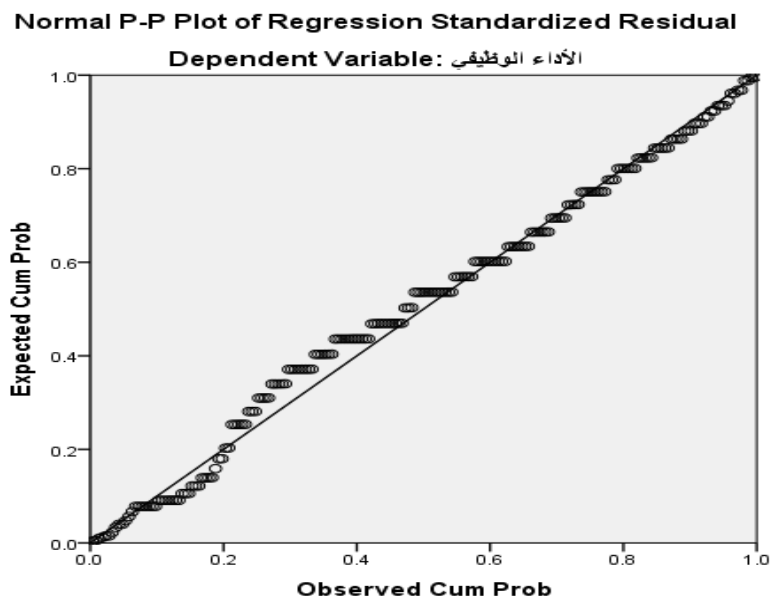
جدول (4-8) يوضح معامل الانحدار ما بين السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد	قيمة (ف)	قيمة الدلالة
الانحدار	143.256	4	35.814	0.726	129.165	0.000
البواقي	54.068	195	0.277			
المجموع	197.324	199				

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن قيمة الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك نقبل الفرضية القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للسعادة الوظيفية بأبعادها (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، والعلاقة مع الآخرين) على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان. وبمعامل تحديد (R^2) 0.726 وهذا يدل على 72.6% يوجد أثر ما بين السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي وهي معنوية ودالة إحصائياً.



نلاحظ من الشكل أعلاه المدرج التكراري أن البيانات تتوسط وتقع داخل المنحنى مما يدل على أنها تتبع للتوزيع الطبيعي.



في الشكل أعلاه تدل على أن القيم تقع على الخط المستقيم وتقترب منه وهذا ما يؤكد بأنه تتبع للتوزيع الطبيعي أي أنه يوجد أثر ما عمليات المؤسسة على جودة أداء العاملين.

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للعدالة على

الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان

جدول (4-9) يوضح معامل الانحدار ما بين العدالة والأداء الوظيفي

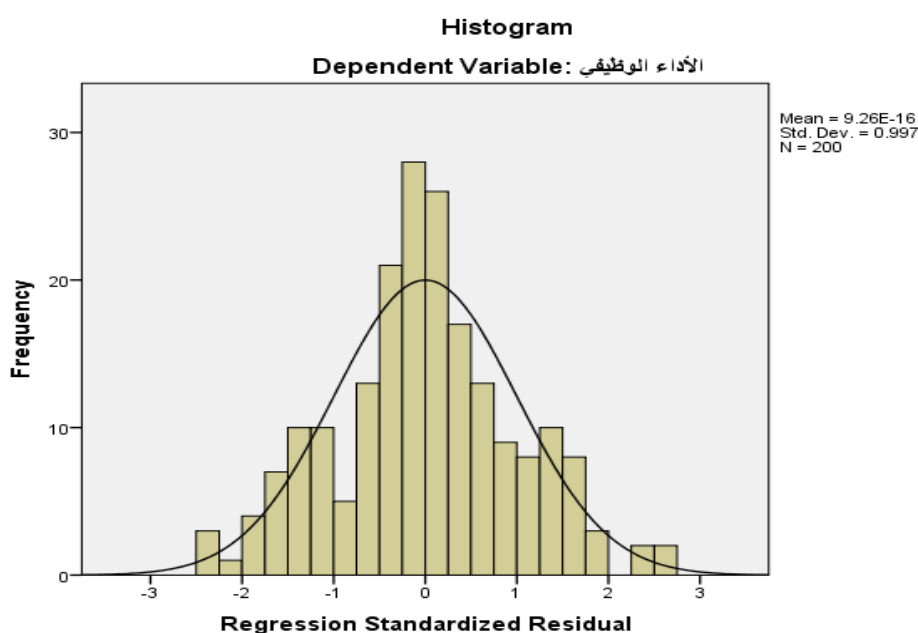
قيمة الدلالة	قيمة (ف)	معامل التحديد	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.000	262.587	0.570	112.497	1	112.497	الانحدار
			0.428	198	84.827	البواقي
				199	197.324	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن قيمة الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك نقبل

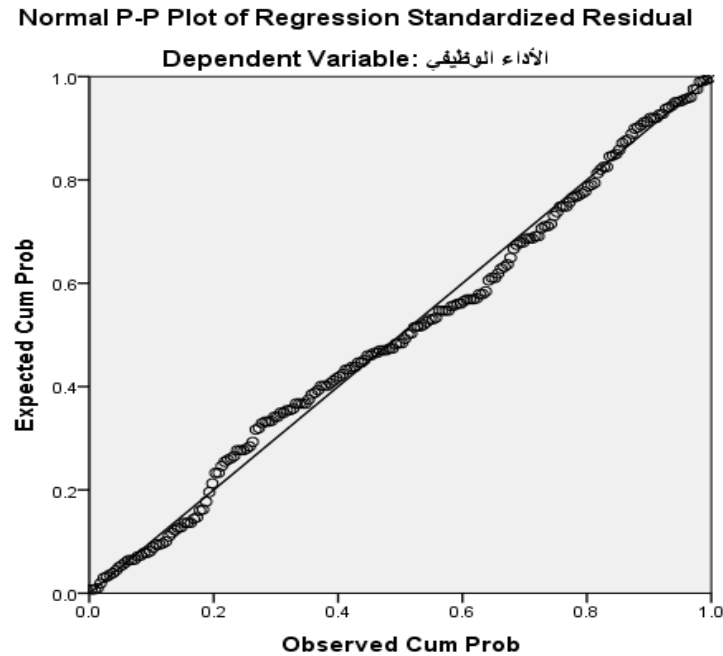
الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للعدالة على

الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان. وبمعامل تحديد (R^2) 0.570

وهذا يدل على 57% يوجد أثر ما بين العدالة والأداء الوظيفي وهي معنوية ودالة إحصائياً.



نلاحظ من الشكل أعلاه المدرج التكراري أن البيانات تتوسط وتقع داخل المنحنى مما يدل على أنها تتبع للتوزيع الطبيعي.



في الشكل أعلاه تدل على أن القيم تقع على الخط المستقيم وتقترب منه وهذا ما يؤكد بأنه تتبع للتوزيع الطبيعي أي أنه يوجد أثر ما عمليات المؤسسة على جودة أداء العاملين.

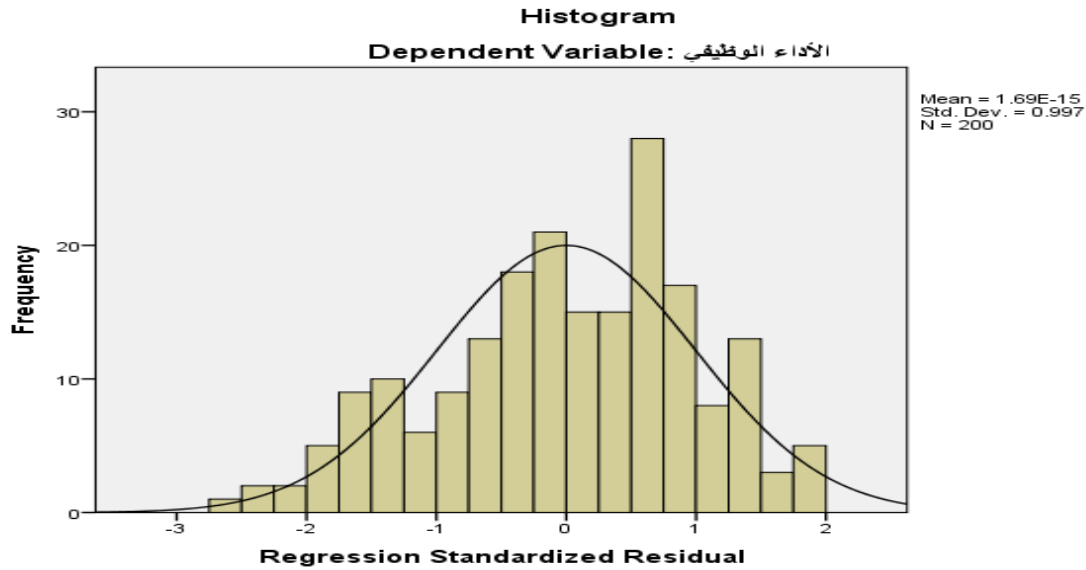
الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) الزمالة على

الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان

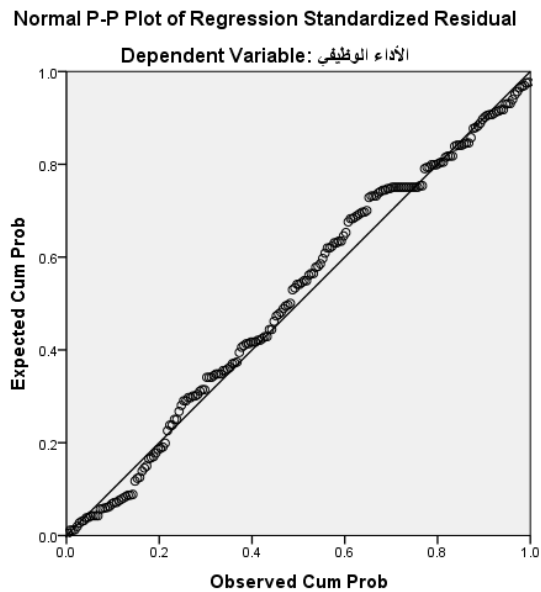
جدول (4-10) يوضح معامل الانحدار ما بين الزمالة والأداء الوظيفي

مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد	قيمة (ف)	قيمة الدلالة
59.593	1	59.593	0.302	85.670	0.000
137.731	198	0.696			
197.324	199				

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن قيمة الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك نقبل الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) الزمالة على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان. وبمعامل تحديد ($R^2 = 0.302$) وهذا يدل على 30.2% يوجد أثر ما بين الزمالة والأداء الوظيفي وهي معنوية ودالة إحصائياً.



نلاحظ من الشكل أعلاه المدرج التكراري أن البيانات تتوسط وتقع داخل المنحنى مما يدل على أنها تتبع للتوزيع الطبيعي.



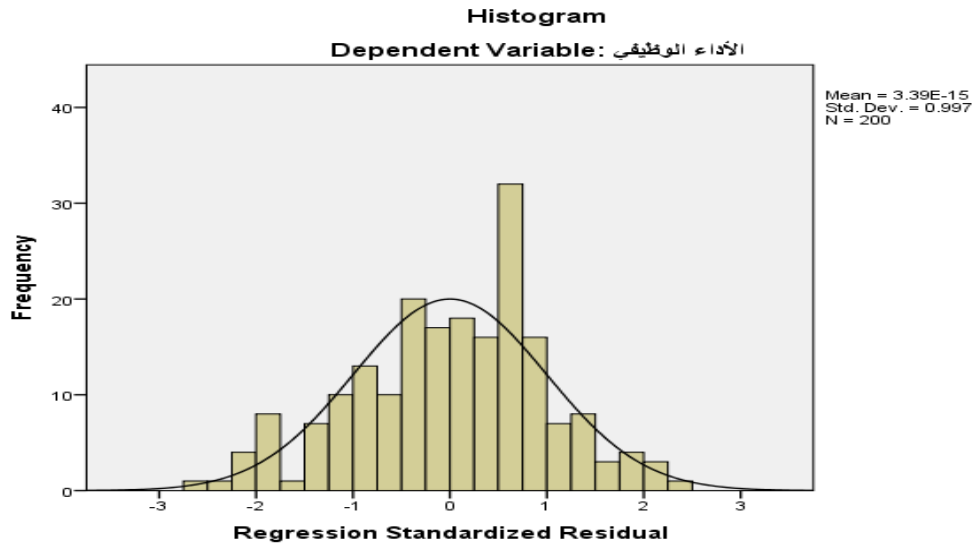
في الشكل أعلاه تدل على أن القيم تقع على الخط المستقيم وتقترب منه وهذا ما يؤكد بأنه تتبع للتوزيع الطبيعي أي أنه يوجد أثر ما عمليات المؤسسة على جودة أداء العاملين.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للتمكين البيئي على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان

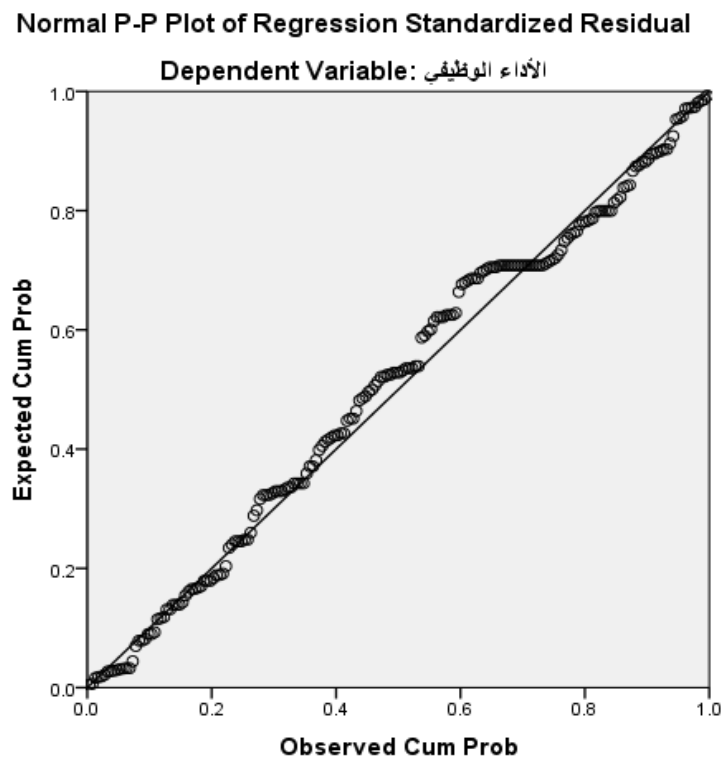
جدول (4-11) يوضح معامل الانحدار ما بين التمكين البيئي والأداء الوظيفي

	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	معامل التحديد	قيمة (ف)	قيمة الدلالة
الانحدار	126.234	1	126.234	0.640	351.590	0.000
البواقي	71.090	198	0.359			
المجموع	197.324	199				

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن قيمة الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك نقبل الفرضية القائلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للعدالة على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان. وبمعامل تحديد (R^2) 0.640 وهذا يدل على 64% يوجد أثر ما بين التمكين البيئي والأداء الوظيفي وهي معنوية ودالة إحصائياً.



نلاحظ من الشكل أعلاه المدرج التكراري أن البيانات تتوسط وتقع داخل المنحنى مما يدل على أنها تتبع للتوزيع الطبيعي.



في الشكل أعلاه تدل على أن القيم تقع على الخط المستقيم وتقترب منه وهذا ما يؤكد بأنه تتبع للتوزيع الطبيعي أي أنه يوجد أثر ما عمليات المؤسسة على جودة أداء العاملين.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للعلاقة الإيجابية

على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان

جدول (4-12) يوضح معامل الانحدار ما بين العلاقة الإيجابية مع الآخرين والأداء الوظيفي

قيمة الدلالة	قيمة (ف)	معامل التحديد	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.000	107.950	0.353	69.623	1	69.623	الانحدار
			0.645	198	127.701	البواقي
				199	197.324	المجموع

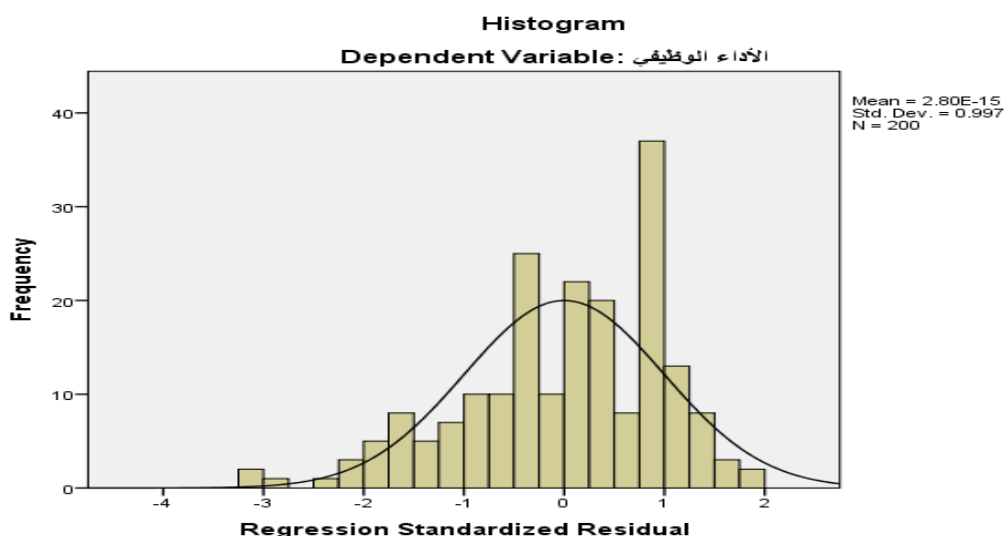
نلاحظ من الجدول أعلاه، أن قيمة الدلالة الإحصائية 0.000 وهي أقل من 0.05 ولذلك نقبل

الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) للعلاقة على

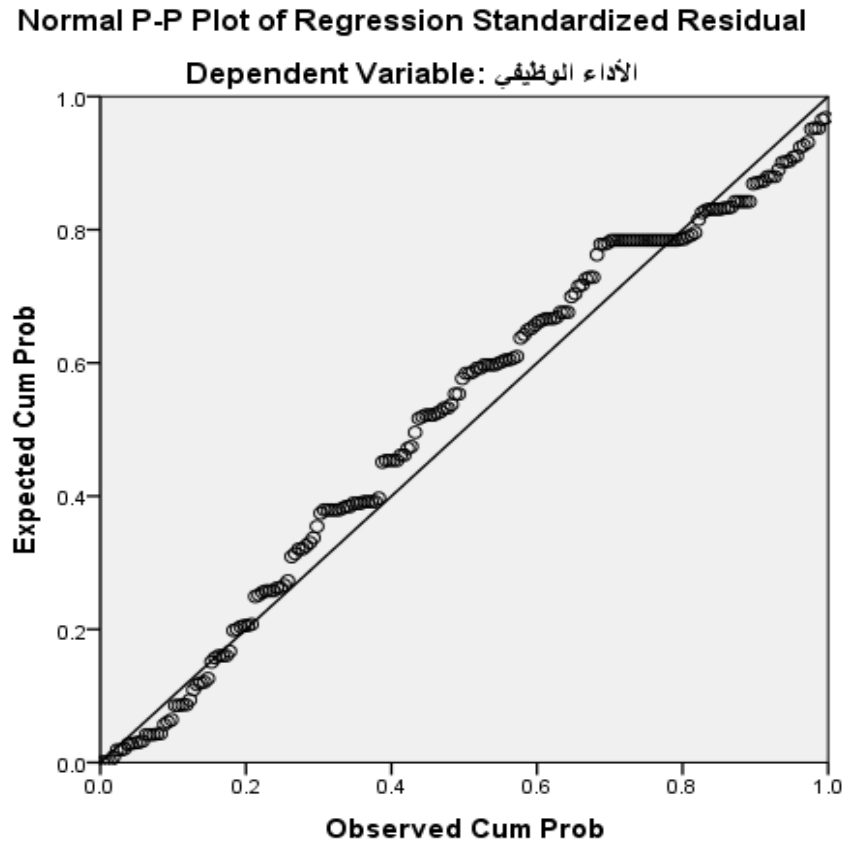
الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة مسقط بسلطنة عمان. وبمعامل تحديد (R^2) 0.353

وهذا يدل على 35.3% يوجد أثر ما بين العلاقة الإيجابية مع الآخرين والأداء الوظيفي وهي

معنوية ودالة إحصائية.



نلاحظ من الشكل أعلاه المدرج التكراري أن البيانات تتوسط وتقع داخل المنحنى مما يدل على أنها تتبع للتوزيع الطبيعي.



في الشكل أعلاه تدل على أن القيم تقع على الخط المستقيم وتقترب منه وهذا ما يؤكد بأنه تتبع للتوزيع الطبيعي أي أنه يوجد أثر ما عمليات المؤسسة على جودة أداء العاملين.

الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة Multicollinearity

لاختبار استقلالية بيانات متغيرات الدراسة وعدم وجود ازدواج خطي بينها، فقد استخدم الباحث القيم الإحصائية Tolerance و Variance Inflation Factor حيث يجب أن تكون

قيم Tolerance أكبر من (20) وقيم VIP أقل من 10 (Hair et al., 2010) بالنظر إلى الجدول أدناه.

جدول (4-13) اختبار الازدواج الخطي بين متغيرات الدراسة (المستقلة) المتغير المستقل.

الرقم	المتغيرات	VIP	Tolerance
1	العدالة	1.885	0.531
2	الزمالة	2.094	0.477
3	التمكين البيئي	2.906	0.344
4	العلاقة الإيجابية مع الآخرين	2.709	0.369

اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Smirnov Test

جدول (4-14) يوضح اختبار كلمنجراف سيمنروف:

المتغيرات المستقلة	Simirnov Value	مستوى الدلالة
العدالة	0.088	0.001
الزمالة	0.099	0.000
التمكين البيئي	0.113	0.000
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	0.126	0.000

باستخدام اختبار كمونجروف - سيمنروف من خلال الجدول أعلاه للبواقي نجد أن القيم الاحتمالية ما بين 0.108 إلى 0.059 وهي قيم أكبر من (0.05) وهذا يدل على اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي وبأن البيانات تتبع للتوزيع الطبيعي وهي خطية.

مربع كاي Chi-square

جدول (4-15) يوضح مربع كاي تربيع لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والقيمة

المتوقعة Expected Value:

المتغيرات	القيم المتوقعة	مستوى الدلالة
العدالة	47.750	0.003
الزمالة	185.440	0.000
التمكين البيئي	119.250	0.000
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	213.820	0.000

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية 0.000، 0.003 وهي أقل من 0.05 ولذلك تؤكد بأن المتغيرات المستقلة تحقق شرط العلاقة فيما بينهم.

دراسة الفروق بين محوري الدراسة وأبعادها بالنسبة لاختلاف المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة:

استخدام تحليل التباين لقياس الفروق بين المتغيرات الديموغرافية:

المحور الأول: السعاد الوظيفية

الجدول رقم (4-16) يوضح تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين

البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير يعزى للجنس:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
العدالة	بين المجموعات	6.840	1	6.493	0.012
	داخل المجموعات	208.570	198		
	المجموع	215.410	199		
الزمالة	بين المجموعات	1.148	1	2.523	0.114
	داخل المجموعات	90.102	198		
	المجموع	91.250	199		
التمكين البيئي	بين المجموعات	1.445	1	1.554	0.214
	داخل المجموعات	184.097	198		
	المجموع	185.542	199		
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	بين المجموعات	0.115	1	0.223	0.637
	داخل المجموعات	102.048	198		
	المجموع	102.163	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.114، 0.214، 0.637) وهي أكبر من

0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (الزمالة،

التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير الجنس. أما بعد العدالة أن القيمة

الاحتمالية (0.012) وهي أقل من (0.05) ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير

الجنس.

الجدول رقم (4-17) يوضح تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين

البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير يعزى للعمر

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
العدالة	بين المجموعات	15.536	3	5.078	0.002
	داخل المجموعات	199.874	196		
	المجموع	215.410	199		
الزمالة	بين المجموعات	2.654	3	1.957	0.122
	داخل المجموعات	88.596	196		
	المجموع	91.250	199		
التمكين البيئي	بين المجموعات	7.240	3	2.653	0.050
	داخل المجموعات	178.303	196		
	المجموع	185.542	199		
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	بين المجموعات	3.706	3	2.459	0.064
	داخل المجموعات	98.457	196		
	المجموع	102.163	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.064، 0.050، 0.122) وهي أكبر من

0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (الزمالة،

التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير العمر. أما بعد العدالة أن القيمة

الاحتمالية (0.002) وهي أقل من (0.05) ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير

العمر.

الجدول رقم (4-18) يوضح تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين

البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير يعزى للمؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
العدالة	بين المجموعات	4.657	3	1.444	0.231
	داخل المجموعات	210.753	196		
	المجموع	215.410	199		
الزمالة	بين المجموعات	3.257	3	2.419	0.067
	داخل المجموعات	87.992	196		
	المجموع	91.250	199		
التمكين البيئي	بين المجموعات	5.360	3	1.943	0.124
	داخل المجموعات	180.183	196		
	المجموع	185.542	199		
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	بين المجموعات	2.891	3	1.902	0.130
	داخل المجموعات	99.272	196		
	المجموع	102.163	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.231، 0.067، 0.124، 0.130) وهي

أكبر من 0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية

(العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (4-19) يوضح تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين

البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير يعزى للتخصص

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
العدالة	بين المجموعات	11.698	5	2.228	0.053
	داخل المجموعات	203.712	194		
	المجموع	215.410	199		
الزمالة	بين المجموعات	3.119	5	1.373	0.236
	داخل المجموعات	88.131	194		
	المجموع	91.250	199		
التمكين البيئي	بين المجموعات	10.536	5	2.336	0.044
	داخل المجموعات	175.006	194		
	المجموع	185.542	199		
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	بين المجموعات	4.308	5	1.708	0.134
	داخل المجموعات	97.855	194		
	المجموع	102.163	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.053، 0.236، 0.134) وهي أكبر من

0.05 ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (العدالة،

الزمالة، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير التخصص. أما القيمة الاحتمالية (0.044)

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير التمكين البيئي لمتغير التخصص.

الجدول رقم (4-20) يوضح تحليل التباين السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين

البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير يعزى للموقع الإداري

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
العدالة	بين المجموعات	10.691	3	3.412	0.019
	داخل المجموعات	204.719	196		
	المجموع	215.410	199		
الزمالة	بين المجموعات	3.151	3	2.336	0.075
	داخل المجموعات	88.099	196		
	المجموع	91.250	199		
التمكين البيئي	بين المجموعات	7.279	3	2.668	0.049
	داخل المجموعات	178.264	196		
	المجموع	185.542	199		
العلاقة الإيجابية مع الآخرين	بين المجموعات	4.819	3	3.234	0.023
	داخل المجموعات	97.345	196		
	المجموع	102.163	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.019، 0.049، 0.023) وهي أقل من

0.05 ولذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (العدالة، التمكين

البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير الموقع الإداري. أما بعد العدالة أن القيمة

الاحتمالية (0.075) وهي أكبر من (0.05) ولذلك لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير

الموقع الإداري.

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الجدول رقم (4-21) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للجنس:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	6.217	1	6.441	0.012
	داخل المجموعات	191.107	198		
	المجموع	197.324	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.012) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد

فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير الجنس.

الجدول رقم (4-22) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للعمر

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	9.373	3	3.258	0.023
	داخل المجموعات	187.951	196		
	المجموع	197.324	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.023) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد

فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير العمر.

الجدول رقم (4-23) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للمؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	6.436	3	2.203	0.089
	داخل المجموعات	190.888	196		
	المجموع	197.324	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (0.089) وهي أكبر من 0.05 ولذلك لا

توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول رقم (4-24) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للتخصص

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	11.899	5	2.490	0.033
	داخل المجموعات	185.425	194		
	المجموع	197.324	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (0.033) وهي أقل من 0.05 ولذلك توجد

فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير التخصص.

الجدول رقم (4-25) يوضح تحليل التباين الأداء الوظيفي لمتغير يعزى للموقع الإداري:

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	بين المجموعات	2.672	3	0.897	0.444
	داخل المجموعات	194.652	196		
	المجموع	197.324	199		

نلاحظ من الجدول أعلاه، أن القيم الاحتمالية (**0.444**) وهي أكبر من **0.05** ولذلك لا توجد

فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير الموقع الإداري.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 أولاً: النتائج

هدف الباحث في هذه الدراسة إلى معرفة أثر السعادة في العمل على الأداء الوظيفي بوزارة الإعلام العمانية، وفي سبيل الوصول إلى هذا الهدف غطت هذه الدراسة خمسة أبواب، الفصل الأول إشكالية الدراسة وأهميتها، الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة، الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها، الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها والخامس النتائج والتوصيات وتناول الباحث التعقيدات التي لازمت في السعادة في العمل على الأداء الوظيفي بوزارة الإعلام العمانية، لأن هنالك تأثير السعادة في العمل على الأداء الوظيفي بوزارة الإعلام العمانية. حيث فصل الباحث في هذا الفصل مشكلة الدراسة المتمثلة في معرفة واقع السعادة الوظيفية من خلال نموذج عينة من الموظفين في وزارة الإعلام العمانية الذي انعكس بدوره على واقع الأداء الوظيفي وعلى الوزارة ولا بد للإدارات التعرف على الآثار الإيجابية للسعادة الوظيفية إيجابيات انتماء الأفراد للوزارة ليتمكنوا من أداء أعمالهم بفاعلية وكفاءة ولذلك فإن المشكلة تتضح من خلال النظر إلى أن العلاقة بين السعادة الوظيفية والأداء الوظيفي تبدو أكثر تعقيداً مما كان يتصورها الناس فيما مضى، فمن الممكن أن يكون للسعادة الوظيفية أثر سلبي أو إيجابي على الأداء، وختم الباحث الفصل بتعريف مفصل لمصطلحات الدراسة وأنموذج شكلي للدراسة.

استعرض الباحث في الفصل الثاني عن الإطار النظري تطبيقات الهواتف المحمولة على رضا المواطنين، ثم عالج الباحث في الفصلين الثالث والرابع البيانات التي تم جمعها من خلال استبانة أعدها لذلك الغرض، حيث استخدم عينة عشوائية قوامها (200) فرداً يمثلون شريحة

من الموظفين في ديوان البلاط السلطاني بسلطنة عمان، اختار من بينهم عينة عشوائية بسيطة بنسبة 5% من الفئات المستهدفة في الوزارة استجاب جميعهم لأسئلة الاستبانة الموجهة. وحتى يتحقق الباحث من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) قام بعرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين الذين أبدوا بعض الملاحظات والتي بناءً عليها قام الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة. كذلك عمد الباحث إلى التحقق من الاتساق الداخلي لبنود الاستبانة باستخدام بعض المقاييس الإحصائية كالوسط الحسابي والانحراف المعياري. ولكي يطمئن الباحث على ثبات أداة الدراسة واتساق النتائج المتحصل عليها تم توظيف معامل ألف كرونباخ الذي جاءت قيمتها (0.958) وهي قيمة تدل تحقق الثبات في الأداء. تلت تلك الخطوة قيام الباحث بتقنية وتحليل البيانات مستخدماً المقاييس الإحصائية، ثم عرض تلك البيانات في جداول ورسوم بيانية، ثم جاءت مرحلة تفسير تلك البيانات، وبعدها توصل الباحث إلى النتائج التالية: -

النتائج الوصفية:

1. أكدت الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين السعادة الوظيفية على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة سلطنة عمان بمعامل تحديد 72.6%. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الدباغ، 2021) التي أكدت وجود علاقة قوية وإيجابية بين السعادة الوظيفية بمفهومها الشامل ومستوى الأداء، إذ أظهرت نتائجهم أن بيئة العمل المليئة بالدعم والرضا تعزز الإنتاجية بشكل ملحوظ.

2. كشفت الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين العدالة على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة سلطنة عمان بمعامل تحديد 57%. تتطابق النتيجة مع دراسة (سليم، 2021)

التي أكدت أن شعور الموظف بالعدالة التنظيمية ينعكس إيجابياً على التزامه وأدائه، حيث أوضحت أن العدالة في توزيع المهام والمكافآت تعزز من جودة العمل.

3. وضحت الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين الزمالة على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة سلطنة عمان بمعامل تحديد 30.2%. هذه النتيجة تتفق مع دراسة (القرني، 2021) التي وجدت أن علاقات الزمالة الإيجابية تسهم في تحسين التواصل وتسهيل إنجاز المهام، وإن كانت نسبة التفسير في الدراسة الحالية أقل، مما قد يعود إلى اعتماد وزارة الإعلام على أنظمة عمل رسمية تقلل من تأثير العلاقات الشخصية مقارنة بالمؤسسات ذات الطابع التشاركي.

4. اثبتت الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين التمكين البيئي على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة سلطنة عمان بمعامل تحديد 64%.

5. بينت الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين العلاقة مع الآخرين على الأداء الوظيفي لدى وزارة الإعلام بمحافظة سلطنة عمان بمعامل تحديد 35.3%. تتسجم هذه النتيجة مع دراسة (يوسف، 2019) التي أظهرت أن العلاقات الإيجابية مع الرؤساء والزملاء تسهم في رفع مستوى الرضا وبالتالي الأداء، لكنها أشارت إلى أن هذا البعد قد يكون أقل تأثيراً من العدالة أو بيئة العمل.

6. اثبتت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير الجنس، بينما بعد العدالة توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس.

7. أظهرت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير العمر، بينما بعد العدالة توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير العمر.

8. كشفت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (العدالة، الزمالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير المؤهل العلمي. تتطابق النتيجة مع دراسة (عبد الرحمن، 2018) التي بينت عدم وجود فروق معنوية في السعادة تبعاً للمؤهل العلمي، مرجعة ذلك إلى أن السعادة الوظيفية ترتبط أكثر بالبيئة والثقافة التنظيمية

9. بينت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين أبعاد السعادة الوظيفية (العدالة، التمكين البيئي، العلاقة الإيجابية مع الآخرين) لمتغير الموقع الإداري، بينما بعد العدالة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الموقع الإداري.

10. كشفت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير الجنس.

11. وضحت الدراسة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير العمر.

12. أظهرت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي.

13. وضحت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ما بين الأداء الوظيفي لمتغير الموقع الإداري.

النتائج الاستدلالية:

1- السعادة الوظيفية تحفز الموظفين على تحقيق أهدافهم وتعزيز قدرتهم على تنفيذ مهامهم بفعالية وكفاءة.

2- السعادة الوظيفية تؤدي إلى تحسين صحة الموظفين العقلية والجسدية وتقل مستويات التوتر والإجهاد.

3- تساهم السعادة الوظيفية في زيادة الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية والإبداع وتعزيز التفاعل الإيجابي داخل الفريق بصفة عامة.

4- شعور الموظفين بالسعادة في العمل مع زملائهم فإنهم يكونون أكثر انخراطاً وإرادة لتقديم أفضل أداء يمكنهم تقديمه.

5- العمل على بناء علاقات إيجابية مع الآخرين لتحقيق السعادة الوظيفية بتطوير مهارات التواصل والعمل الجماعي.

5.2 ثانياً: التوصيات:

توصي الدراسة بالآتي:

1- زيادة بالسعادة الوظيفية والعمل على رفايتها وجعلها بيئة سعيدة ومحفزة على النشاط مولدة للطاقة البناء ومثيرة للعواطف الإيجابية.

2- ضرورة قيام الوزارة بالربط ما بين السعادة في مكان العمل وارتقاء الأداء الوظيفي فلذلك يساعد في خلق بيئة تنظيمية تحافظ على الموظفين وتحول دون انتقالهم إلى أمانة أخرى.

3- ضرورة أن تعيد وزارة الإعلام في فهمها للعنصر البشري في إنجاح المؤسسة.

4- الاهتمام بتحليل البيئة الداخلية والخارجية للوزارة لتحديد العلاقة الإيجابية مع الآخرين.

5- ضرورة التزام العاملين بنشر القيم الإيجابية لنظم العمل عالية الأداء الوظيفي والتي من شأنها إلزام الإدارة بالوزارة بضرورة توفير عمل تشجع العاملين على المشاركة في التمكين البيئي.

6- زيادة الاهتمام بنظم العمل عالية الأداء الوظيفي في تفسير السعادة الوظيفية للعاملين بالوزارة.

- 7- العمل على ترسيخ العدالة وشعور العاملين بالأمن والاستقرار للأداء الوظيفي ونزع حالة الخوف من تركهم العمل من خلال بلورة المشاعر الإيجابية الناتجة من وجود الثقة والاحترام والاهتمام بمقترحاتهم وأفكارهم واشباع حاجاتهم المادية والمعنوية مما ينعكس ايجابياً على العاملين في انجاز أعمالهم وشعورهم بالارتياح والسعادة الوظيفية.
- 8- إقامة ورش عمل وسمنارات ودورات تدريبية عن السعادة في العمل على الأداء الوظيفي.
- 9- تشجيع وتبني مفهوم السعادة في العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في الوزارة.
- 10- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث عن أثر السعادة في العمل على الأداء الوظيفي.

قائمة

المراجع والمصادر

أولاً: المراجع العربية

- أبو العلا، محمد سعيد. (2014). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى الموظفين. (رسالة ماجستير). كلية التجارة. المنصورة: جامعة المنصورة.
- الجبالي، حمزة محمد. (2016). تنمية الأداء الوظيفي والإداري. المنامة: أكاديمية الخليج العربي للدراسات.
- الجبالي، حمزة محمد. (2016). تنمية الأداء الوظيفي والإداري. المنامة: أكاديمية الخليج العربي للدراسات.
- جمعة، محمود حسن، نوري، حيدر شاكر (2011)، تأثير القيادة الإدارية الناجحة في تحقيق الإبداع الإداري، دراسة تطبيقية لآراء القيادات العليا في جامعة ديالى، العراق.
- الحاكم، محمود حسن. (2011). علم النفس العام. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.
- الحريري، محمد سرور. (2016). ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة. بيروت: مكتبة دار الحكمة.
- حيدر، سنان وياسين يوسف (2021) الروحانية الوظيفية وأثرها بتحقيق مؤشرات السعادة الوظيفية، دراسة ميدانية لآراء عينة من تدريسي عدد من الكليات الإنسانية في جامعة دهوك، مجلة جامعة دهوك، 24(2)، الصفحات 345-369.
- خوالدة، ناصر. (2015). إدارة ضغوط العمل. المنامة: أكاديمية الخليج العربي للدراسات التربوية.
- الداوي، عبد الرزاق. (2013). ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي. الرياض.

- الدليمي، مريم سليمان عباس (2006)، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الاردن.
- رضوان، محمود أحمد. (2010). الإدارة وتطبيقاتها الوظيفية. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.
- الرميدي، بسام سمير & جعفر هبة الله علي، (2022)، أثر السعادة الوظيفية والاستقرار الوظيفي على العاملين في شركات السياحة المصرية، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، المجلد 23، العدد الأول.
- سليمان، عبد الرحمن سيد. (2014). علاقة دافع الانجاز ببعض سمات الشخصية. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.
- العامري، منى سالم عمر، (2017)، علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة الوظيفية لدى العاملين في المدارس الحكومية والخاصة (دراسة على مجلس أبو ظبي للتعليم في مدينة العين)، رسالة ماجستير جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الامارات.
- عبد الفتاح، محمود أحمد. (2013). الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.
- العطار، عبد الرحمن حسن. (2015). عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء الأفراد بالمؤسسات التابعة لوكالة الغوث الدولية بغزة. (رسالة ماجستير). كلية التجارة. غزة: الجامعة الإسلامية.
- العطار، عبد الرحمن حسن. (2015). عوامل الرضا الوظيفي وتطوير فعالية أداء الأفراد بالمؤسسات التابعة لوكالة الغوث الدولية بغزة. (رسالة ماجستير). كلية التجارة. غزة: الجامعة الإسلامية.

- العور منصور (2019)، ماذا تعرف عن السعادة المؤسساتية غاية أو وسيلة، العربي للنشر والتوزيع، الامارات العربية المتحدة.
- عوض، عباس محمود. (2015). علم النفس العام. ط2. الرياض: مكتبة دار القلم.
- العون، غزوه (2019) واقع السعادة الوظيفية لدى العاملين في جامعة آل البيت، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال جامعة آل البيت، الأردن.
- العون، غزوه متروك (2019)، واقع السعادة الوظيفية لدى العاملين في جامعة آل بيت، رسالي ماجستير غير منشورة، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل بيت، الأردن.
- الفاضل، محمد محمود. (2012). كفايات المدير العصري للمؤسسات الإدارية والتربوية. ط2. بيروت: مكتبة دار الحكمة.
- القحطاني، ظافر بداح (2010). أنماط القيادة وأثرها على الرضا الوظيفي. الرياض: مكتبة العبيكان.
- مارتين، سليمان (2005)، السعادة الحقيقية، ترجمة صفاء الأعسر، وآخرون، دار العين للنشر، الإمارات العربية المتحدة.
- مدبولي، محمد عبد الخالق. (2013). دافعية الإنجاز. ط2. الرياض: مكتبة دار القلم.
- مرسى، كمال إبراهيم (2010)، السعادة وتنمية الصحة النفسية، الطبعة الاولى، دار النشر للجامعات القاهرة.
- مصطفى، سناء محمد أبوليفة (2021)، دور التوازن التنظيمي والسعادة الوظيفية في تعزيز الإنغراز الوظيفي، مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، جامعة الإسكندرية، مصر.
- معامرية، بشير (2016)، سيكولوجية السعادة، الكتاب العربي لعلوم وطب النفس، العدد السادس والأربعون، مؤسسة العلوم النفسية العربية.

- المعاينة، العموري (2018)، السعادة المؤسسية، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع، الإمارات.
- معجل ريم خاطر (2009)، الرضا الوظيفي لدى الصحفيات السعوديات والعوامل المؤثر فيه، رسالة ماجستير في الإعلام، كلية الدعوة، القاهرة.
- المهدي، عبد القادر محمد (2016). مفهوم الذات وعلاقته بدافعية الانجاز. مكتبة المتنبى: الرياض.
- الهاشمي، عبد الحميد محمد (2014). أصول علم النفس العام. القاهرة: دار ميريت للنشر.
- هيجان، عبد الرحمن أحمد (2014). مبادئ إدارة الأعمال: الأساسيات والاتجاهات الحديثة. الرياض: مكتبة دار القلم.
- الواصف، مصطفى يوسف (2011). الدافعية المفهوم والنظريات. بيروت: مكتبة القلم الحر.
- علي، وليد محمد عبد الحميد (2023) تحسين السعادة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الأزهر في ضوء مدخل إدارة الموارد البشرية. مجلة كلية التربية - جامعة الأزهر، فرع القاهرة، المجلد 198، العدد 2، ص 761-842
- مانع فاطمة وبوهره لا زورة (2021) السعادة الوظيفية وأثرها على الاداء الوظيفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية.
- رسمي، محمد حسن (2019) تحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات الليبية، مجلة كلية التربية جامعة بنها ليبيا
- زروالي، محمد. (2016). السعادة الوظيفية وعلاقتها بالأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات الحكومية. مجلة العلوم النفسية، 24(2)، 55-78.

- القرني، فاطمة. (2021). أثر العلاقات بين الزملاء على السعادة الوظيفية لدى موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- الشامي، عبد الله. (2020). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والسعادة لدى العاملين في المؤسسات العامة. رسالة ماجستير، جامعة صنعاء.
- الرفاعي، نجلاء. (2022) العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل وأثرها في تعزيز السعادة الوظيفية: دراسة تطبيقية على القطاع الخاص الأردني رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

4. Achor, Shawn (2010), The happiness advantage: the seven principles of positive psychology that fuel success and performance at work, 1st ed., Crown Business, an imprint of the Crown Publishing Group, a division of Random House, Inc., New York.
5. Agustien, E., & Soeling, P.D (2020). How Endah & Soeling, Pantius Drahen, (2020), how does Happiness at Work Affect Employee Performance in the Head Office of BKKBN, Hasanuddin Economics and Business Review, 4 (2), 250-278
6. Alserhan, H., Al-Adamat, A., & Al-Adamat, O. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. Management Science Letters, 11(3), 933-
7. Buaklee, P., Fong Kaew, W., Turale, S., Akkadechanunt, T., Sansiri Phun, N. (2017). Unveiling the Experiences of Happiness at Work through Narrative Inquiry: Advanced Practice Nurses' Perspectives. Pacific Rim International Journal of Nursing Research,
8. Merdeka, Marlina & Hafizah, Nor & Wafa, Syed Azizi, (2020), The Determinants of Happiness at Workplace Amongst Workers in The Government Setor in Lahad Datu, Sabah, Southeast Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law, Vol 2

9. Rahmi, Fitria. (2018), Happiness at workplace, proceeding of international conference of mental health, October 14th - 15th, Andalas University, Padang, p 32-41.
10. THIRIET, Jean-François, (2014), J'ai décidé d'être heureux au travail, GERESO éd. France.

الملاحق

ملحق رقم 1

الاستبانة

أخي الفاضل/ أختي الفاضلة المحترمين

تحية طيبة وبعد،

لأغراض إجراء دراسة علمية استطلاعية بعنوان: (أثر السعادة الوظيفية على الاداء الوظيفي

دراسة تطبيقية بوزارة الإعلام محافظة مسقط بسلطنة عمان) واستكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الشرقية، تم إعداد هذا الاستبيان. ولأهمية آرائكم العلمية والعملية، التي من شأنها تزويد الباحث بالمعلومات الواقعية التي تسهم في تكملة الدراسة العلمية. ومن هذا المنطلق أتوجه إليكم بطلب تخصيص بعض من وقتكم الثمين للنظر في الاستبانة المرفقة، وقراءتها والإجابة على الأسئلة التي تتضمنها فقراتها، وذلك بوضع علامة (صح) في المربع الذي يعكس رأيكم، والمقابل لكل فقرة.

ونؤكد لكم بأن بياناتكم المدونة في هذا الاستبيان تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية، ولن يتم الإفصاح عنها لأي جهة إلا بموافقة كتابية منكم، وسوف يتم استخدامها فقط من أجل انجاز هذا البحث الأكاديمي بشكل فعال جداً،

شاكرين لكم تعاونكم مع فائق الاحترام والتقدير،

الباحث:

إشراف: الدكتور/

البيانات الشخصية

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

العمر:

1. من 18 إلى 29 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐

2. من 40 إلى 49 سنة ☐ من 50 سنة فأكثر ☐

المؤهل العلمي:

1. دبلوم التعليم العام ☐ 2. الدبلوم ما بعد الدبلوم العام ☐

3. بكالوريوس ☐ 4. دراسات عليا ☐

التخصص :

1. اقتصاد ☐ 2. إدارة ☐

3. الحاسوب ☐ 4. أخرى ☐

الموقع الإداري :

1. عامل ☐ 2. موظف ☐

3. رئيس قسم ☐ 4. مدير ☐

أسئلة الاستبيان

رقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
• المتغير المستقل: السعادة الوظيفية						
البعد الأول : العدالة						
1	تتوفر بالوظيفة التي اعمل بها فرص للترقية لوظائف العليا بصورة عادلة بين جميع العاملين وتقوم على اسس واضحة.					
2	هناك تناسب وعدالة في الاجور الاجر الذي اتقاضاه والواجبات والمسؤوليات.					
3	تتم الترشيح للبرامج التدريبية التي تتوفر بامؤسسة بناء على اسس واضحة وتتساوي فيها كل العاملين					
4	توجد لجان ادارية متخصصة ونزيهة لتقييم اداء العاملين وبناء على معايير ادارية واضحة تاخذ في الاداء اداء العامل					
5	توجد لوائح واسس عادلة للحوافز والمكافآت التي تمنحها المؤسسة للعاملين تتساوي فيها الجميع.					
6	يتم الاختيار للوظيفة التي اعمل فيها بناء على المواصفات المطلوبة في الوظيفة وهناك لجان نزيهة وعادلة تطبق جميع الخطوات في عملية الاختيار لكل العاملين.					
البعد الثاني: الزمالة						
1	توجد علاقات طيبة بين جميع العاملين الذين يعملون في المؤسسة من خلال تواجدي في مكان العمل.					

2	اجد الدعم والمشاركة من زملائي عندما تواجهني مشكلة في مكان العمل من زملائي الذين يعملون معي في مكان.				
3	الزميل بالنسبة لي يعني احد افراد الاسرة يمكنني ان أشاركه واستعين بأفكاره في حل مشاكلي الخاصة .				
4	عندما تواجهني مشكلة ما في مكان العمل فأول خطوة أقوم به هو استشارة زميلي قبل التوجه الى مشرفي المباشر .				
5	توفر الوظيفة التي اعمل فيها من خلق علاقات وظيفية واسعة واستطيع ان اتفاعل معهم بصورة جيدة واجد الاحترام والتقدير منهم.				
6	لا توجد أي شكل من اشكال الصراعات او سوء فهم مع زملائي اثناء اداءي لواجباتي الوظيفية في المؤسسة..				
البعد الثالث : التمكين البيئي					
1	ان طبيعة القيادة والاشراف جيد يمكنني من اداء برضا ولا اشعر بالملل او الخوف عند حضور المسؤول والمشرف .				
2	ابذل قصارى جدي لاداء اعمالي لان مكان العمل مجهز بصورة كافية من حيث الاضاءة التكييف وادوات العمل.				
3	توفر المؤسسة كل ادوات الامن والسلامة المهنية للعاملين مما جعل الفرد يعمل من دون خوف .				
4	لدي المام كافي باهداف ورؤية الوزارة ، بل الوعي الكافي لكيفية الوسائل المختلفة انجاز اعمالي اليومية.				
5	تتيح لي التكنولوجيا المستخدم في الوظيفة بالوزارة امكانية الابداع وتطوير العمل.				

					6	يتم اشراكي في بعض القرارات الرئيسية التي لها علاقة بتحسين عملي.
البعد الرابع: العلاقة الايجابية مع الآخرين						
					1	تحافظ الوظيفة الحالية التي اعمل فيها بالوزارة في الحفاظ على علاقات الود والاحترام بين زملاء العمل والمجتمع الذي اعمل فيه
					2	تساعد الوظيفة التي اشغلها في تكوين علاقات وصداقات جديدة مع مختلف الأطراف في المجتمع
					3	اتفاعل بصورة تلقائية مع فريق العمل التي اعمل من ضمنها واجد الثقة والاحترام منهم.
					4	من خلال وظيفتي اجد الوقت والفراغ المناسب للحفاظ على علاقات الاسرة والمساهمة في حل قضاياها المختلفة.
					5	من خلال تفاعلي مع الوظيفة لتقديم الخدمات مع العملاء اجد الاحترام والثقة من العملاء بالوزارة .
					6	لا اجد أي عقبات او سوء تفاهم من خلال تعاملتي مع المشرفين عند ادائي للعمل في الوزارة، بل تسود جو من الثقة والاحترام المتبادل بيني والمشرفين.
المتغير التابع: أداء الوظيفي						
بعد أداء العاملين						
					1	تتوفر الوزارة الادوات والتقنيات المناسبة التي تساعد على اداء العمل بكفاءة عالية.

					2	تتوفر لدى الوزارة فرق عمل فعالة تسهم في توفير الدعم والثقة يساعد في تسهيل انسياب العمل وتقليل المشكلات .
					3	تعتمد المؤسسة على الابتكار وهناك مرونة لإبراز قدرات ومهارات شخصية تساعد في تحسين العمل.
					4	تهتم المنظمة بتطوير القدرات والمهارات التي ترتبط بالوظيفة والتي تساعد في تحسين العمل بالوزارة.
					5	تهتم الوزارة وتشجع العلاقات الانسانية والاجتماعية من خلال القيام بالاعمال اليومية.
					6	تضع ادارة الوزارة اهداف وتطلعات العامل الشخصية نصب عينها عند التخطيط لاداء الانشطة المختلفة وهذا يحفز على انجاز العمل بصورة جيدة.
					7	توفر وسائل اتصال مناسبة للعامل بالادارة لرفع التقارير او الحصول على الدعم والاستشارة عند القيام بالاعباء اليومية بالوزارة.

ملحق رقم 2

قائمة بأسماء المحكمين

الاسم	الدرجة العلمية	مكان العمل
سالم الراشدي	استاذ مساعد	جامعة الشرقية
محمد رزق	استاذ مساعد	جامعة الشرقية
الياس شهدا	استاذ مساعد	جامعة الشرقية



RESEARCH ETHICS & BIOSAFETY COMMITTEE (UREBC)

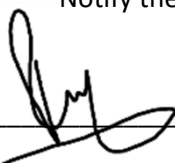
CERTIFICATE OF ETHICAL APPROVAL

Date:	30/10/25
Project No.:	
Project Title:	أثر السعادة الوظيفية على الاداء الوظيفي دراسة تطبيقية بوزارة الإعلام محافظة مسقط بسلطنة عمان
Principal Investigator (PI)/Researcher	أ. محمد الرحبي

This is to certify that the research proposal associated with the project above has been reviewed by the Research Ethics and Biosafety Committee (UREBC) of A' Sharqiyah University and the ethical approval of this proposal has been approved under the code number (ASU/UREBC/25/149).

Note: The research should be carried out in accordance with the approved proposal. Any proposed change(s) to research design must be re-reviewed by the UREBC prior to implementation. While implementation you must consider the following:

- Report immediately to UREBC any adverse or unexpected events resulting from the research on human or/and animals.
- Notify the chair of UREBC upon completion or termination of the research project.



Dr. Rayya Al Balushi

Chair of University Ethics & Biosafety Committee

A' Sharqiyah University, Ibra, Oman

Email. Rayya.albalushi@asu.edu.om

Phone: +968 2540 1183

