

الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين

(دراسة تطبيقية في شركة مناجم الفوسفات الأردنية المساهمة العامة المحدودة)

عبدالله خالد سليم المعايطه

شركة مناجم الفوسفات الاردنية المساهمة المحدودة – المملكة الأردنية الهاشمية.

الملخص: تهدف هذه الدراسة الى محاولة التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية المساهمة العامة المحدودة وتناولت الجوانب التالية: الرواتب والحوافز والمكافآت، العلاقة مع الرئيس المباشر، زملاء العمل، بيئة العمل، العدالة، وتأثير الخصائص الشخصية الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي على الرضا الوظيفي، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه النظري والميداني وقد تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية لمعالجة البيانات ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة لغاية جمع المعلومات واختبار فرضيات الدراسة وقد توصلت الدراسة التي شملت 227 فرد الى مجموعة من النتائج كان من اهمها ان درجة الرضا عند العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي لفرقات الدراسة وهو (3,11) وهو يمثل درجة متوسطة من الرضا، وتبين وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات، وتبين ان مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، وبناء على النتائج خلصت الدراسة الى مجموعة من التوصيات وهي ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية وربط الراتب بغلاء الاسعار الموجود واعطاء الادارة اهتمام اكثر بالمقترحات التي يبدئها العاملين و اشراك العاملين في الدورات والندوات.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الاداء الوظيفي، شركة مناجم الفوسفات الأردني.

1. المقدمة:

يعتبر الكثيرون الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين والكتاب بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام المديرين في مختلف المنظمات، والسبب الرئيسي لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد المديرين بالأراء والافكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين نحو العمل او المنظمة او الراتب او الاشراف او التدريب وغيرها، وكثير من المنظمات تستخدم استطلاعات الرأي لتعرف اتجاهات العاملين وقياسها نحو الامور ذات العلاقة بالعمل والمنظمة وسياساته(حريم حسين، 1997:105)

ولقد أعطى المدراء وأرباب العمل لهذا الموضوع اهتماما خاصا باعتباره عنصرا محفزا للعاملين وله أثر كبير وفعال على إنتاجية العاملين ونشاطهم في العمل كما أنه وجد من خلال الدراسات التي بحثت في نفس الموضوع ان الرضا عند العاملين يسهم في تحسين صحتهم الجسمية والنفسية ونوعية الحياة داخل بيئة العمل وخارجها، ويعتبر الرضا الوظيفي من احد العوامل التي تزيد في ارتفاع الاداء في المنظمة (Daft Richard, 2000: 470)

ولقد جاءت هذه الدراسة لمعرفة الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية حيث تعتبر هذه الشركة من الشركات الكبيرة التي تساعد في تنمية وازدهار ودعم الاقتصاد الوطني والمميز لهذه الدراسة بأن الباحث يعمل موظف في مواقع الإنتاج في الشركة وبخدمة تقدر 23 عام وقد اشتملت الدراسة على ثلاثة فصول تشتمل على جانبين الجانب النظري، والجانب الميداني

مشكلة الدراسة:

هناك وجهة نظر مفادها ان الرضا الوظيفي قد يؤدي الى زيادة الأداء عند العاملين وزيادة الانتاجية ولهذا السبب اختار الباحث وهو احد موظفي الشركة موضوع الدراسة لشعوره بأن هناك تدمير وعدم ارتياح واستياء لدى العاملين في أكثر مواقع الشركة رغم الرواتب العالية التي تقدمها الشركة وجاء احساس الباحث هذا من خلال النقاشات التي تحدث بين زملاء العمل لذلك أرتأى الباحث ان يصوغ مشكلة الدراسة في محاولة منه للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: هل مستوى الرضى الوظيفي يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية ؟

أهمية الدراسة:

1. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة حيث أنه لم يكتب في هذا الموضوع في شركة مناجم الفوسفات الاردنية ، وتتمثل أهمية هذه الدراسة في أهمية موضوعها، الذي يكاد يكون موضع اهتمام العديد من المؤسسات العامة والخاصة.
2. تنبع أهمية الدراسة من خلال امكانية الاستفادة منها في رسم الخطط والسياسات التي تساعد في تطوير أداء العاملين في قطاع المناجم والتعدين.
3. تقدم الدراسة مقترحات عملية قابلة للتطبيق في المؤسسات الصناعية، تساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتنعكس بالإيجاب علي العاملين وأصحاب الشركات والمجتمع المحلي.

اهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية .
2. التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية .
3. التعرف على أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي.
4. التوصل الى نتائج يمكن من خلالها صياغة بعض التوصيات وتقديمها الى إدارة الشركة التي من شأنها تعزيز الجوانب الايجابية والتي تساعد في تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في الشركة

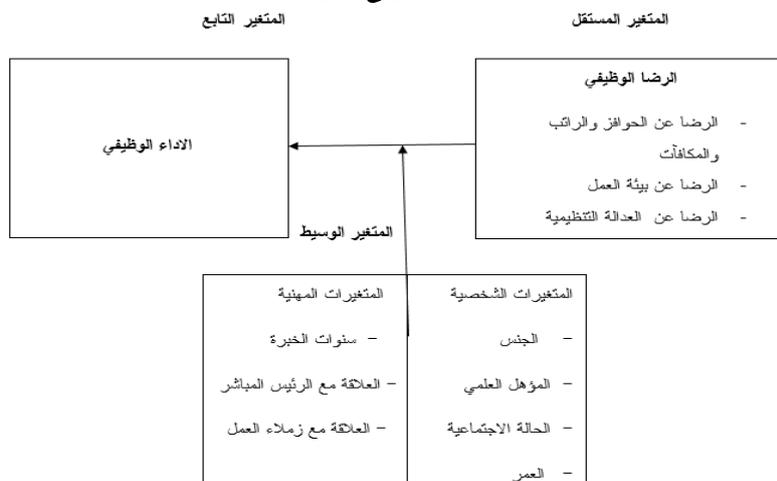
متغيرات ونموذج الدراسة :

اولاً: المتغير المستقل وهو في دراستنا هذه الرضا الوظيفي

ثانياً : المتغيرات الوسيطة وهي تشمل:" 1-الخصائص الشخصية مثل العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية ، التعليم 2- والمتغيرات المهنية مثل ، العلاقة مع الرئيس المباشر، زملاء العمل، سنوات الخبرة

ثالثاً: المتغير التابع الأداء الوظيفي .

شكل (1): نموذج الدراسة



فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية توجد علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات الاردنية ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

1. مستوى الرضا عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة الفوسفات .
2. مستوى الرضا عن العلاقة مع الرئيس المباشر يؤثر على أداء العاملين في شركة الفوسفات
3. مستوى الرضا عن زملاء العمل يؤثر على أداء العاملين في شركة الفوسفات.
4. مستوى الرضا عن بيئة العمل يؤثر على أداء العاملين في شركة الفوسفات.
5. مستوى الرضا عن العدالة في الحصول على الترقية و الحوافز يؤثر على أداء العاملين.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية تعزى للمتغيرات الشخصية وهي: العمر، الجنس، الحالة لاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

التعريفات الإجرائية:

لقد تم وضع تعريفات لأهم المصطلحات المستخدمة في الدراسة الحالية ومن أهمها ما يلي:
الرضا الوظيفي:ورد الباحثون تعريفات متعددة للرضا الوظيفي فيرى البعض ان الرضا عن العمل هو درجة إشباع حاجات الفرد نتيجة العمل ويحقق هذا الإشباع عادة عن طريق الأجر، ظروف العمل، طبيعة الإشراف، طبيعة العمل نفسه، الاعتراف بواسطة الآخرين (رمضان احمد ، حامد بدر، 1993:93)

الأداء الوظيفي: هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام (محمد راوية، 2001:201)
تقويم الأداء : الحصول على حقائق او بيانات محددة من شأنها ان تساعد على تحليل وفهم وتقييم أداء العامل لعمله ومسلكه في فترة زمنية محددة وتقدير مدى كفاءته الفنية والعلمية والعملية للنهوض بأعباء المسؤوليات والواجبات المتعلقة بعمله الحاضر في المستقبل.(العديلي ناصر ، 1993:408)

الحوافز: وهي العوائد والتعويضات التي يتقاضها الأفراد نتيجة الأعمال التي يقوموا بها ،وقد عرفها (ابو الكشك بأنها العوامل والمؤثرات والمغريات الخارجية التي تشجع الفرد على زيادة أدائه وتؤدي لزيادة رضائه وولائه للمؤسسة وبالتالي الى زيادة أدائه مره اخرى (ابو الكشك محمد ، 2006:133)

2. الدراسات السابقة والجانب النظري:

المبحث الاول الدراسات السابقة :

اولاً: الدراسات العربية

1- دراسة محمد الطراونة (2001م) هدفت الدراسة الى قياس درجة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الإشرافيين في الشركة الغذائية العامة في مدينة عمان الصناعية، وكذلك هدفت الى تحليل العلاقة بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وبين المتغيرات المستقلة ، وأشارت النتائج الى وجود فروق معنوية ما بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات المستقلة كمدة الخدمة في العمل ومدة الخدمة في العمل الحالي والراتب واستخدام المواصلات، وقد خلصت الدراسة الى اهمية تحسين الوسائل التي من شأنها تحقيق عوامل البيئة الخارجية لما لها من أهمية في ارضا العاملين، وقد اوصت الدراسة بالاهتمام بزيادة الرواتب للعاملين، وتوفير ظروف عمل مناسبة، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين الإنتاجية .

2_ دراسة الشهري بن علي (2002م) هدفت هذه الدراسة لمعرفة واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتش الجمارك بمنطقة الرياض حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الوثائقي والمنهج الوصفي الارتباطي وقد أشارت

النتائج الى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية إي ان هناك علاقة طردية بين المتغيرين أي كلما زاد الرضا زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا كما ان الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، كما أن الترقية لا ترتبط بالكفاءة والاتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا كم اظهرت بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الاناث واهم ما اوصت به الدراسة هو أن يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام القيادات الجمركية وأوصت ايضا بتحسين ظروف العمل المادية والوظيفية .

3_ دراسة الطريفي منى (2003م) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشحات في مدينة عمان وعلاقته بعض المتغيرات الديموغرافية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد استجابت عينة من (221) مرشدا ومرشده، حيث بين تحليل نتائج الدراسة الى: أن المرشدين والمرشحات كانوا راضون عن عملهم في جميع مجالات الرضا، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي، تعزى للجنس، والتخصص، والدرجة العلمية وكان هناك فروق ذات دلالة في الرضا الوظيفي تعزى للعمر، والدخل، والخبرة، والحالة الاجتماعية .

4_ دراسة السواعي احمد (2004م) هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية في الاردن حيث أشارت النتائج الى ان المتوسط الحسابي الكلي بلغ (3,51) بانحراف معياري (0,60) وهو متوسط حسابي يقابل درجة تقدير كبيره مما يدل على توفر مظاهر الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة الأوقاف بشكل كبير، فاحتل مجال العلاقات بين العاملين المرتبة الأولى وتلاه في المرتبة الثانية مجال الإدارة المباشرة، وفي المرتبة الثالثة مجال العمل، وفي المرتبة الرابعة مجال الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، وفي ظل النتائج السابقة أوصى الباحث بتوصيات أهمها: تعميم تجربة الرضا الوظيفي المدارس الشرعية التابعة لوزارة الأوقاف على المؤسسات التعليمية الأخرى.

5_ دراسة القط، عادة، (2004م) حيث هدفت الدراسة الى تحديد العلاقة بين ابعاد سمات العمل والرضا الوظيفي، ومدى إدراك العاملين لأثر ذلك على أداءهم في بيئة العمل المصرية وقد توصلت نتائج الدراسة الى وجود تأثير لبعض العوامل المتعلقة بالرضا عن العمل والتي يجب ان يتم التركيز عليها في البيئة المصرية فمن بين النتائج التي توصلت اليها الدراسة أهمية التركيز على بعض مكونات سمات العمل مثل الاستقلالية في أداء العمل، وتحديد طبيعة المهام، ومدى توفر المعلومات المرتدة واوصت الدراسة بضرورة دراسة بيئة المنظمة والبيئة المصرية كعناصر هامة ذات علاقة بالمتغيرات محل الدراسة.

6_ دراسة العمري عبدالمطلب (2006م) تهدف هذه الدراسة الى محاولة التعرف على رضا العاملين في شركة البوتاس العربية وقد أشارت نتائج الدراسة بأن مستوى الرضا العام كان متوسط حيث كان ذروته عند زملاء العمل بمتوسط 3,32 بينما بلغ المتوسط الحسابي للرضا عن الأجور والحوافز 2,70 وعن نمط الإشراف 2,83 وعن طبيعة العمل 2,96 أما الخدمات المقدمة للعاملين 2,81 كما أشارت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو الرضا الوظيفي تعزى لأثر الجنس وجاءت الفروق لصالح الإناث وأوصت الدراسة بالاهتمام بمعايير فرص الترقية وزيادة الحوافز وإعادة النظر بمكافأة نهاية الخدمة وتحسين الظروف المادية والتقليل من مخاطر العمل .

ثانيا: الدراسات الاجنبية :

1- دراسة (2001) Testa Mark، انصبت الدراسة بهدف التحقق من وجود العلاقة الفعلية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي فضلا عن كيفية تفاعل متغيرات مع بعضها(الولاء، والرضا، والجهد) في بيئة العامل الخدمي وقد اشتملت الدراسة على استطلاع آراء 425 موظف ضمن 24 إدارة أمريكية وأظهرت النتائج ان متغير الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة منخفضة في تغير الجهد وأفادت الدراسة أيضا بوجود علاقات مهمة بين المتغيرات الثلاث ضمن بيئة العمل .

- 2- دراسة (Chen,yen 2005) تناولت هذه الدراسة مندوبي المبيعات العاملين في صناعة المستحضرات الصيدلانية. وهدفت دراسة هذه الآثار من سمات الشخصية المختلفة على الرضا الوظيفي. وتم أخذ بعين الاعتبار المتغيرات الديموغرافية لمعرفة ما إذا كانت تلعب دورا في العلاقة بين سمات الشخصية المختلفة، والرضا الوظيفي، وأشارت النتائج إلى أن معظم السمات الشخصية تؤدي الى مستويات مختلفة من الرضا الوظيفي ما عدا سمة فقدان الأعصاب وكذلك وبعض المتغيرات الديموغرافية، مثل الخبرة الصيدلانية، ومستوى التعليم، والعمر وهي من العوامل التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي. وقد اوصت الدراسة بأن تقوم المنظمة بزيادة توظيف الأموال لزيادة الدافعية لدى مندوبي المبيعات المحترفين وسيكون أكبر عامل، لا سيما في صناعة المستحضرات الصيدلانية.
- 3- دراسة سيسانجا وروجر (2005) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية وأجريت هذه الدراسة على جامعتين في اوغندا وطبقت على عينة تمثل 182 فرد وذلك لمعرفة العوامل التي تساهم وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم العالي حيث بين تحليل دونز للنتائج ان العوامل الأكثر تأثيرا" على الرضا الوظيفي وهي كل ما هو متصل بسلوك زملاء العمل، الإشراف، نواحي التعليم الجوهري والحقيقي، وكانت دوافع عدم الرضا أكثرها خارجية مثل المكافآت، والسيطرة، والترقية، وبيئة العمل، كما وجد ان الرتبة الأكاديمية والعمر لهما دلالات على الرضا الوظيفي بينما لم يكن هناك دلالة لتأثير الجنس على الرضا الوظيفي وقد أوصى بأجراء المزيد من البحوث.
- 4- دراسة حلي لحدود (2006) هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شبكة الانترنت في ولاية كارولينا الشمالية على أساس استبيان مينيسوتا للرضا الوظيفي، واستندت البيانات التي تم جمعها من الإجابة على 20 سؤال تم إجراؤها على شبكة الانترنت وشارك ما مجموع 381 لمسئولي الشبكة في ولاية كارولينا الشمالية المشاركة في هذه الدراسة وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة: ان هناك علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والعمر، وجود علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي والتعليم ، وجود علاقة خطية بين الرضا الوظيفي والخبرات ، إضافة لذلك أظهرت الدراسة بأن هناك رضا وظيفي لدى مسئولو الشبكة بشكل عام مع وظائفهم حيث أشار نصف مسئولو للشبكة بالرضا الوظيفي مع رؤسائهم والمشرفين على طريقة التعامل مع عمالهم وأظهرت الدراسة ان هناك عدم رضا على الطريقة التي يتم فيها وضع السياسات موضع التنفيذ. وقد اصت الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات لتحديد الاسباب التي أدت الى نسبة غير متكافئة من الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء .

المبحث الثاني الرضا الوظيفي :

مفهوم الرضا الوظيفي:

الرضا لغة: هو ضد السخط، ورضي عنه أحبه واقبل عليه(ابن منظور،1919:235) اما الرضا اصطلاحاً وصف بأنه: ثمرة من ثمار المحبة وهو من اعلى مقامات المقربين (الغزالي، 1986:343) ويعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضاً، ذلك لأنه حالة انفعالية متعلقة بالموارد البشري يصعب فهمها، ناهيك عن قياسها بكل موضوعية، ولعل هذا الغموض أدى إلى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع، فقد أجريت سنة 1976 أكثر من 3350 دراسة في الولايات المتحدة الأمريكية فقط تناولت الرضا الوظيفي (عشوي مصطفى،1992:132).

تعريف الرضا الوظيفي:

خضع مفهوم الرضا الوظيفي لرؤى فكرية عديدة مستمدة من التطورات في العوامل البيئية الخاصة به والمجسدة له، ولهذا تباينت أفكار الباحثين حيال صياغة تعريف محدد للرضا الوظيفي، ويعود هذا التباين إلى تعرض بعض المهتمين به وفقاً لطبيعة التخصص في العمل(حداد فريح،2002:7) ويعد هوبيك، من اوائل الباحثين في مجال الرضا

عن الوظيفي ويعرفه على انه مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية التي تحمل المرء على القول بصدق: انني راض في وظيفتي (العديلي، 1993: 189)

ويعرفه (عباس سهيله، 2003، ص175) بأنه عبارة مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة اذ ان هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به يلاحظ من التعاريف السابقة أنها تفسر الرضا الوظيفي حسب عدة عوامل منها عوامل نفسية وعوامل مهنية ، حيث هناك من يعرفه على أساس انه إشباع لحاجات الفرد، ومنهم على أساس شعور الفرد بالسعادة ، ومنهم من عبر عنه من ناحية اتجاهات الأفراد نحو القيم المهمة لهم مثل الأجور و للأمن الوظيفي وهكذا . وبالرغم من اختلاف الكتاب في تحديد مفهوم الرضا الوظيفي تحديداً دقيقاً يمكن القول أن الرضا الوظيفي ينظر له علي أنه عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها، ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته (عبد الباقي ، 2004: 173).

أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل بمكان وبالتالي من الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع ، وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشفت بعض نتائج البحوث النقاب عن ان الأفراد الراضيين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضيين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض إلى أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضيين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس صحيح (العتيبي ، 1995: 92)، ولأهمية الرضا الوظيفي تقوم بعض الشركات بإجراء بعض البحوث والاستطلاعات حول درجة الرضا العاملين عن عملهم ، وأوجه الرضا وعدم الرضا ومن أهم نواتج هذه البحوث هي التعرف على الاسباب الوظيفية لعدم الرضا وذلك مثل : انخفاض السلطة ، وغموض العمل، وعدم تأهيل الموظف للوظيفة وانخفاض كفاءه الإشراف ، وزيادة ظروف العمل، وغيرها من الأسباب (ماهر احمد ، 1999: 380).

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

اجراءات الدراسة : تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة والمنهج الوصفي التحليلي وهو الذي يعرف بأنه (عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية قصيرة يمكن تفسيرها) (عبيدات محمد واخرون، 1999: 46)

مجتمع الدراسة : يعتبر مجتمع الدراسة جميع العاملين في مواقع الشركة دون العاملين ضمن العقود ويمثل الجدول رقم (1) التوزيع الجغرافي لمجتمع الدراسة .

جدول (1) التوزيع الجغرافي لمجتمع الدراسة

الإدارة	الأبحاث	الرصيفة	الأبيض	الحسا	الشيدية	المجمع الصناعي	المجموع
383	68	74	379	724	1056	1083	3767
%10	%2	%2	%10	%19	%28	%29	%100

عينة الدراسة : تم اختيار عينة عشوائية بنسبته 6% من مجتمع الدراسة وبما أن الهدف من الدراسة التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين ولذلك ستكون العينة المستهدفة من العاملين في الطبقات الدنيا والمتوسطة وقد بلغ إجمالي حجم العينة العشوائية المختارة 227 فرد ويمثل الجدول رقم (2) التوزيع الجغرافي للعينة

جدول (2) التوزيع الجغرافي لعينة الدراسة

الإدارة	الأبحاث	الرصيفة	الأبيض	الحسا	الشيدية	المجمع الصناعي	المجموع
عدد الموظفين	23	4	5	23	44	63	227
النسبة	%10	%2	%2	%10	%19	%28	%100

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الشركة 2013م
 اداة الدراسة : ولقياس مستوى الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية قام الباحث بتطوير استبانة والتي تم تطويرها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة، بعد الأخذ بالشروط العلمية اللازمة لتصميم الاستبانة، وبعد الرجوع إلى الكتب المنهجية المتخصصة في ذلك، ومراجعة عدد من المقاييس التي تناولت الموضوع .
 ثبات درجة الاستبانة:

تم استخدام معامل كرو نباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس درجة مصداقية إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة وقد أشارت النتائج في هذه الدراسة أن معاملات الاتساق الداخلي تراوحت ما بين (75%-91%) لجميع محاور الدراسة و كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.91) وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة والجدول رقم (3) يبين ذلك :

جدول (3) معامل الاتساق الداخلي كرو نباخ ألفا والصدق لمحاور الدراسة والأداة ككل

المحور	الاتساق الداخلي
الرضا عن الرواتب والحوافز	%81
الرضا عن العلاقة مع الرئيس المباشر	%84
الرضا عن زملاء العمل	%81
الرضا عن بيئة العمل	%82
الرضا عن العدالة	%82
الأداء الوظيفي	%75
الأداة ككل	%91

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الاحصائي 2013م .

تحليل خصائص عينة الدراسة:

1- متغير الجنس:

جدول (4) يبين توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	210	%94
أنثى	13	%6
المجموع	223	%100

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2013م

يوضح الجدول رقم (4) بان الغالبية تركزت عند ذكر بتكرار (210) وبنسبة 94% في حين كان العدد المتبقي من الإناث بتكرار بلغ (13) بنسبة 6% ويلاحظ ان نسبة عدد الذكور كبيره جداً بالنسبة للإناث لذلك نجد ان مجتمع مناجم

الفوسفات ذو طابع ذكوري وذلك يعود الى عدة أسباب نذكر منها ان العمل في شركات المناجم والتعدين مقتصر على الذكور بالدرجة الاولى وذلك لصعوبة العمل فيها وأيضا لبعدها عن مواقع العمل عن السكن كما في مناجم الأبييض والحسا والشيدية لذلك نلاحظ ان الحاجة الى العنصر النسائي قليلة جداً في قطاع التعدين ولكن عمل الأنثى مقتصر على الأعمال المكتبية والإدارية والمختبرات ولذلك كان تواجدهن فقط في الإدارة العامة في عمان والأبحاث في الرصيفه وإدارة المجمع الصناعي في العقبة .

2- متغير العمر:

جدول (5) يبين توزيع عينة البحث حسب متغير العمر

عدد سنوات العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	19	9%
من 26-35	61	27%
من 36-45	73	33%
45 فأكثر	70	31%
المجموع	223	100%

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2013م

يلاحظ في جدول (5) فيما يتعلق بمتغير العمر فقد تركزت الأعمار عند فئة (36-45) وتأتي في المرتبة الاولى حيث بلغ تكرارهم (73) بنسبة 33% وهي تعتبر فئة الشباب وتأتي في المرتبة الثانية فئة (45 فأكثر) حيث بلغ تكرارهم (70) بنسبة 31% وتأتي في المرتبة الثالثة (فئة 26-35) حيث بلغ تكرارهم (61) بنسبة 27% وتأتي في المرتبة الأخيرة فئة (اقل من 25 سنة) حيث بلغ تكرارهم (19) بنسبة 9%

متغير المؤهل العلمي:

جدول (6) يبين توزيع عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم فما دون	134	60%
بكالوريوس	59	27%
دبلوم عالي	16	7%
ماجستير فأكثر	14	6%

يلاحظ من جدول (6) بان غالبية العينة من حملة دبلوم فما دون حيث تمثل نسبة 60% من عينة البحث بتكرار (134) وهي في المرتبة الاولى ويعود السبب الى ان طبيعة العمل يحتاج الى ايدي عاملة فنية مدربة في كافة المهن مثل الحفار والكهربائي والميكانيكي والحداد والمشغل والسائق وغيرها من المهن حيث يمثل الفنيين اكبر شريحة في المناجم والتعدين ويأتي في المركز الثاني حملة البكالوريوس حيث ان نسبتهم من العينة تساوي 27% بتكرار (59) حيث يمثل ذلك الجامعيين في مختلف التخصصات مهندس، جيولوجي، كيميائي، محاسب، إداري ويأتي في المركز الثالث حملة الدبلوم العالي حيث تمثل نسبتهم من العينة 7% بتكرار (16)

متغير الحالة الاجتماعية :

يلاحظ من الجدول (7) ان الغالبية تركزت عند فئة متزوج بتكرار (175) بنسبة 78% حيث تمثل المرتبة الاولى من العينة ويأتي بالمرتبة الثانية فئة أعزب حيث يمثلون نسبة 17% بتكرار قدره (37) من العينة ويأتي بالمرتبة الثالثة فئة المطلق حيث تمثل نسبة 3% من العينة بتكرار وقدره (7) وبالمرتبة الأخيرة فئة أرمل .

جدول (7) يبين توزيع عينة البحث حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
متزوج	174	78%
اعزب	38	17%
ارمل	4	2%
مطلق	7	3%
المجموع	223	100%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة 2013م

3- متغير سنوات الخبرة:

جدول (8) يبين توزيع عينة البحث حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	23	10%
من 6-10	24	11%
من 11-15	57	26%
16 فأكثر	119	53%
المجموع	223	100%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على بيانات الاستبانة 201

يلاحظ من الجدول (8) ان غالبية أفراد العينة تتراوح خبراتهم عند فئة 16 فأكثر حيث تحتل المرتبة الاولى بتكرار (118) بنسبة 53% من عينة البحث وهذا يتوافق مع متغير العمر حيث ان الشريحة الكبرى من العاملين اعمارهم تتراوح بين 36-45 فأكثر بتكرار 173 فرد من عينة البحث وهذا يدل على ازدياد نسبة الخبرة لدى العينة لذلك نلاحظ ان هناك خبرات كبيرة لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات وتأتي في المرحلة الثانية فئة من 11-15 بتكرار (57) اي بنسبة 26% من العينة ويأتي في المرتبة الثالثة فئة من 6-10 بتكرار (24) اي بنسبة 11% وفي المرتبة الأخيرة فئة 5 سنوات بنسبة 10% بتكرار (23) من عينة الدراسة.

تحليل فقرات محاور الاستبانة :

جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات محاور الرضا :

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الدرجة
6	راضي عن الأجر- الراتب الذي أتقاضاه	3.94	1.02	1	مرتفعة
7	يتناسب الراتب مع متطلبات المعيشة	3.38	1.19	9	متوسطة
8	يتناسب الراتب مع الدرجة العلمية التي أحملها	3.53	1.02	6	مرتفعة
9	راضي عن سلف الادخار التي تقدمها الشركة	3.67	1.1	3	مرتفعة
10	راضي عن قرض الإسكان المقدم من الشركة	3.72	1.24	2	مرتفعة
11	راضي عن التأمين الصحي الذي تقدمه الشركة	3.51	1.07	7	مرتفعة
12	راضي عن مكافأة نهاية الخدمة التي تقدمها الشركة	3.64	1.21	4	مرتفعة
13	راضي عن المواصلات التي تقدمها الشركة ذهاباً وإياباً	3.48	1.08	8	متوسطة

14	راضٍ عن إجازات العمل السنوية التي تمنحها الشركة	3.57	0.95	5	مرتفعة
15	يشجع الرئيس المرؤوسين على الإبداع في العمل	2.87	1.16	7	متوسطة
16	يشرك الرئيس المرؤوسين في حل مشكلات العمل	3.72	1.243	1	مرتفعة
17	يقوم الرئيس بالتفرقة في المعاملة بين المرؤوسين	3.04	1.058	6	متوسطة
18	راضٍ عن أساليب الثواب والعقاب التي يستخدمها الرئيس	2.82	0.93	8	متوسطة
19	يقوم الرئيس بحل مشكلات المرؤوسين	3.09	0.97	5	متوسطة
20	يشترك الرئيس المرؤوسين في المناسبات الاجتماعية	3.67	1.1	2	مرتفعة
21	يقوم الرئيس بتفويض الصلاحيات والواجبات للمرؤوسين	3.21	0.94	4	متوسطة
22	يشعرني الرئيس بالاحترام والتقدير	3.46	0.96	3	متوسطة
23	هناك اهتمام للإدارة بالمقترحات التي يبديها العاملون	2.52	1.01	9	متوسطة
24	يوجد مستوى تعاون عالٍ من قبل الزملاء	3.84	0.90	1	مرتفعة
25	الشعور بالارتباط الاجتماعي مع زملاء العمل	3.72	0.938	2	مرتفعة
26	هناك علاقة صحية بين زملاء العمل	3.58	0.90	3	مرتفعة
27	اعتراف زملائك بالجهد الذي تبذله	3.51	0.93	4	مرتفعة
28	الاشتراك مع زملاء العمل في الدورات والندوات	2.53	1.18	8	متوسطة
29	التشاور مع الزملاء في حل مشكلات العمل	3.42	.95	6	متوسطة
30	يحترم زملاء العمل خصوصيات بعضهم	3.49	0.934	5	متوسطة
31	يتبادل زملاء العمل المعلومات ومصادر المعرفة	3.14	1.01	7	متوسطة
32	راضٍ عن الأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة	2.44	0.99	7	متدنية
33	الإضاءة والتكييف والتهوية في مكان العمل مناسبة	2.87	0.186	4	متوسطة
34	الاهتمام بالنظافة وترتيب المعدات بشكل مناسب	2.98	1.127	2	متوسطة
35	راضٍ عن ساعات ومواعيد العمل المعمول بها	3.18	1.46	1	متوسطة
36	راضٍ عن فرص التدريب والتأهيل للعاملين	2.34	1.35	8	متدنية
37	راضٍ عن وسائل الأمن والسلامة العمالية	2.92	1.18	3	متوسطة
38	راضٍ عن المرافق الصحية في مكان العمل	73.2	1.123	5	متوسطة
39	راضٍ عن الخدمات الاجتماعية والرياضية والترفيهية	2.47	1.77	6	متدنية
40	يوجد عدالة في تقييم أداء العاملين	2.30	1.20	5	متدنية
41	يوجد عدالة في الحصول على الترقية	2.20	0.985	6	متدنية
42	يوجد عدالة في توزيع واجبات العمل بين العاملين	2.47	0.909	4	متدنية
43	يوجد عدالة في منح الزيادات السنوية للعاملين	3.03	1.123	3	متوسطة
44	يوجد عدالة في منح العلاوة الاستثنائية للعاملين	2.24	0.941	8	متدنية
45	يوجد عدالة في توزيع لدورات والفرص التدريبية	2.12	0.893	9	متدنية
46	يوجد عدالة في تطبيق منح الاستراحات المرضية للعاملين	2.25	1.021	7	متدنية
47	يوجد عدالة في توزيع المنح الدراسية على أبناء العاملين	3.56	1.16	2	مرتفعة
48	يوجد عدالة في توزيع المنح الدراسية على أبناء العاملين	3.83	1.11	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات محاور الرضا	3.11	0.50		متوسطة

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الاحصائي لبيانات الاستبانة 2013م

يبين جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات محاور الرضا حيث يلاحظ ان درجة أثر الرضا على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية كانت ما بين متدنية الى مرتفعة فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (2.12) و(3.94) ولانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.893) و(1.02) وتبين ان المتوسط الحسابي لجميع فقرات محاور الرضا 3.11 بدرجة متوسطة .

جدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة ككل

رقم المحور	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1	محور قياس مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز	3.60	0.70	2	مرتفعة
2	محور قياس مستوى الرضا الوظيفي عن العلاقة مع الرئيس	3.15	0.611	4	متوسطة
3	محور قياس مستوى الرضا الوظيفي عن زملاء العمل	3.40	0.634	3	متوسطة
4	محور قياس مستوى الرضا الوظيفي عن بيئة العمل	2.74	0.73	5	متوسطة
5	محور قياس مستوى الرضا الوظيفي عن العدالة	2.66	0.642	6	متوسطة
6	محور قياس مستوى الأداء الوظيفي	3.72	0.58	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي لمحاور الأداة ككل	3.211	0.43		متوسطة

يبين جدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة ككل حيث يلاحظ ان المتوسطات الحسابية للمحاور تراوحت بين (2.66) و(3.72) وقد جاء في المرتبة الاولى المحور رقم (6) وهو محور قياس مستوى الأداء الوظيفي حيث حقق درجة مرتفعة وحصل على متوسط حسابي مقداره (3.72) وانحراف معياري مقداره (0.58) في حين جاء في المرتبة الاخيرة المحور رقم (5) وهو محور قياس مستوى الرضا الوظيفي عن العدالة حيث حقق درجة متوسطة وحصل على متوسط حسابي قدره (2.66) وانحراف معياري قدره (0.642) ونلاحظ ان محورين من محاور الدراسة حققا درجة مرتفعة وأن هناك اربع محاور حققت درجة متوسطة اما المتوسط الكلي لمحاور الدراسة حقق متوسط حسابي قدره (3.21) وانحراف معياري قدره (0.43) وهي درجة متوسطة لمحاور، أذن نجيب على السؤال الرئيسي للدراسة الذي يقول هل مستوى الرضا الوظيفي يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية؟ وذلك من خلال هذه النتائج التي تبين لنا أن هناك أثر للرضا الوظيفي على أداء العاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي للأداة الدراسة ككل (3.21) وهي درجة متوسطة من مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة .

اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية: Ho: لا توجد علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات

Ha: توجد علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات

جدول (11) نتائج الارتباط الخطي المتعدد للمتغير المستقل الرضا العام لأفراد العينة

المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد R square	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
الرضا العام	0.257	0.66	0.045	0.573

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الاحصائي لبيانات الاستبانة 2013م يتبين من الجدول رقم(10) أن معامل الارتباط الخطي بين المتغير التابع أداء العاملين والمتغير المستقل المتعلق بالرضا العام لعينة الدراسة قد بلغ (0.257) وهو ضعيف طردي وأن مدى الدقة في تقدير المتغير المستقل هو (0.66) وأن معامل

التحديد المعدل هو (0.045) وأن الخطأ المعياري (0.573) وتشير هذه النتائج الى وجود ارتباط خطي مقداره (0.257) بين الرضا العام لعينة الدراسة وأداء العاملين وهو يعني ان هناك علاقة بين الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم .

جدول (12) تحليل تباين خط الانحدار بين المتغير المستقل الرضا العام والمتغير التابع

المتغير المستقل الرضا العام	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	ف	مستوى الدلالة
مجموع مربعات الانحدار	5.104	5	1.021	3.080	00.01
مجموع مربعات البواقي	71.91	217	0.331		
المجموع	77.022	222			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ودرجة حرية 222 تساوي 2.21

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الاحصائي لبيانات الاستبانة 2013م

يتبين من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة (0.01) وأن قيمة ف المحسوبة تساوي (3.080) وهي اكبر من قيمتها لجدولية وبما ان قاعدة القرار تقبل الفرضية العدمية (Ho) اذا كانت القيمة المحسوبة اقل من القيم الجدولية وترفض الفرضية العدمية (Ho) اذا كانت القيمة المحسوبة اكبر من القيمة الجدولية وبالتالي فإننا نرفض الفرضية (Ho) ونقبل الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني انه توجد علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات وتعتبر العلاقة ضعيفة كون معامل الارتباط ضعيف ويساوي 0.257

4. نتائج الدراسة ومناقشتها :

تناولت هذه الدراسة موضوع الرضا الوظيفي وأثره على العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية المساهمة المحدودة وللإجابة على السؤال الرئيسي هل يؤثر الرضا الوظيفي على اداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة على جميع فقرات كل محور من محاور مقياس هذه الدراسة وقد جاءت نتائج الدراسة كما في جداول الدراسة كالتالي.

- ان درجة أثر الرضا على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية كانت ما بين متدنية الى مرتفعة فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (2.12) و(3.94) ولانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.893) و(1.02) .
- حصلت تسع فقرات على درجة استجابة متدنية من الرضا وهي الفقرات (32، 36، 39، 40، 41، 42، 44، 45، 46). حيث حصلت فقرة رقم 45 "يوجد عدالة في توزيع لدورات والفرص التدريبية" على متوسط حسابي وقدره (2,12) وهي درجة متدنية من الرضا ويعزى الباحث ذلك الى انه في الآونة الاخيرة اصبحت الدورات مقتصرة على فئة معينة من العاملين والسبب الثاني قلة الدورات في الشركة .
- حصلت تسعة عشر فقرة على درجة استجابة متوسطة من الرضا وهي الفقرات التالية: (7، 13، 15، 17، 18، 19، 21، 22، 23، 28، 29، 30، 31، 33، 34، 35، 37، 38، 43) .
- حصلت خمسة عشر فقرة على درجة استجابة مرتفعة من الرضا وهي الفقرات التالية: (6، 8، 9، 10، 11، 12، 14، 16، 20، 24، 25، 26، 27، 47، 48). حيث حصلت فقرة رقم 6 " راضٍ عن الأجر- الراتب الذي أتقاضاه " على أعلى متوسط حسابي وهو (3,94) وهي درجة رضا مرتفعة وهذا يدل على أن العاملين راضون عن الاجر الذي يتقاضونه .

*** تشير هذه النتائج بأن درجة الرضا عند العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية كانت متوسطة وذلك بدلالة المتوسط الحسابي ل فقرات الدراسة وهو (3,11) وهو يمثل درجة متوسطة من الرضا وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه كل من دراسة الطراونة والعمرى والتي أشارت الدراسات الى وجود رضا متوسط اما بالنسبة لمحاور الدراسة فكانت نتائجها كما يلي :

- حصلت اربعة محاور على درجة متوسطة من الرضا وهي المحاور التالية (المحور الثاني، المحور الثالث، المحور الرابع، المحور الخامس) حيث تراوح المتوسط الحسابي ما بين (2,66) و(3,40)
- حصل محورين على درجة مرتفعة من الرضا وهما المحورين التاليين (المحور الاول، والمحور السادس) حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,60) و (3,72).

اما بالنسبة لنتائج كل محور محاور الدراسة فكانت النتائج كما يلي :

- تراوحت المتوسطات الحسابية للمحور الاول ما بين (3,38) و (3,94) حيث حصلت الفقرة رقم 6 " راضي عن الأجر- الراتب الذي أتقاضاه " على أعلى متوسط حسابي وهو (3,94) وهي درجة رضا مرتفعة وهذا يدل على أن العاملين راضون عن الاجر الذي يتقاضونه .

- المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور كان (3,60) وهذا يشير الى درجة رضا مرتفعة عند عينة الدراسة لهذا المحور وفي رأي الباحث ان هذا يعزى الى الميزات الكثيرة التي تقدمها الشركة للعاملين في الشركة مثل تقديم (16) راتب في السنه ومكافئة نهاية الخدمة حيث تقدم الف دينار عن كل سنه خدمة وايضاً قرض الاسكان حيث يحصل الموظف على قرض يصل الى (30) الف دينار وغيرها من الامتيازات الموجودة في هذا المحور. وقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة حسين عبده ودراسة السواعي احمد حيث حصل محور الاجور والحوافز المرتبة الاخيرة في دراستهما .

- تراوحت المتوسطات الحسابية للمحور الثاني ما بين (2,52) و (3,72) حيث حصلت الفقرة رقم 16 " يشرك الرئيس المرؤوسين في حل مشكلات العمل " على أعلى متوسط حسابي وهو (3,72) وهي درجة رضا مرتفعة وهذا يدل على أن هناك تعاون بين المرؤوسين ورئيس العمل وحصلت الفقرة رقم 23 " هناك اهتمام للإدارة بالمقترحات التي يبديها ألعاملين على متوسط حسابي (2,52) وهي درجة متوسطة من الرضا عند افراد العينة وحقق المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور على درجة متوسطة من الرضا حيث كان المتوسط الحسابي (3,15).

- تراوحت المتوسطات الحسابية للمحور الثالث ما بين (2,53) و(3,84) وقد جاءت في المرتبة الاولى الفقرة رقم (24) التي تنص على "يوجد مستوى تعاون عالٍ من قبل زملاء" حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3,84) وانحراف معياري مقداره (0,90). في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) والتي تنص على " الاشتراك مع زملاء العمل في الدورات والندوات " حيث حصلت على متوسط حسابي قدره (2,53) و انحراف معياري قدره (1,18) ونلاحظ ان أربع فقرات من المحور حققت درجة مرتفعة من الرضا وأربع للعاملين "درجة متوسطة من الرضا اما المتوسط الكلي للمحور فحقق متوسط قدره (3,3) وهي درجة متوسطة من الرضا عند عينة الدراسة على هذا المحور ويعزى الباحث ذلك الى قلة الدورات والندوات في شركة مناجم الفوسفات الأردنية بالنسبة للعاملين في المستويات الدنيا .

- تراوحت المتوسطات الحسابية للمحور الرابع ما بين (2,34) و(3,18) وقد جاءت في المرتبة الاولى الفقرة رقم (35) التي تنص على " راضي عن ساعات ومواعيد العمل المعمول بها " حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3,18) وانحراف معياري مقداره (1,46) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (36) والتي تنص على " " يوجد فرص التدريب والتأهيل للعاملين " حيث حققت درجة متدنية من الرضا وحصلت على متوسط حسابي قدره (2,34) و انحراف معياري قدره (1,25)) ونلاحظ ان ثلاث فقرات من المحور حققت درجة متدنية من الرضا وست فقرات حققت درجة متوسطة من الرضا اما المتوسط الكلي للمحور فحقق متوسط قدره (2,74) وانحراف معياري قدره (0,73) وهي درجة متوسطة من

الرضا عند عينة الدراسة على هذا المحور ويعزى الباحث ذلك الى قلة الفرص التدريبية للعاملين وهناك تقصير كبير من الادارة بالاهتمام بالمرافق الصحية في اماكن العمل خاصة المواقع الانتاجية وأيضا الانظمة والقوانين في الشركة هي انظمة قديمة بالإضافة عدم تفعيلها بالآونة الاخيرة .

• تراوحت المتوسطات الحسابية للمحور الخامس ما بين (2.12) و(3.83) وقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (48) التي تنص على " يوجد عدالة في تنسيب العاملين لأداء العمرة " حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (3.83) وانحراف معياري مقداره (1.011) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (45) والتي تنص على " يوجد عدالة في توزيع لدورات والفرص التدريبية " حيث حققت درجة متدنية من الرضا وحصلت على متوسط حسابي قدره (2.12) و انحراف معياري قدره (0.893) ونلاحظ ان ست فقرات من المحور حققت درجة متدنية من الرضا وبقدره واحد حققت درجة متوسطة من الرضا وفقرتان حققتا درجة مرتفعة من الرضا اما المتوسط الكلي للمحور فحقق متوسط قدره (2.66) وانحراف معياري قدره (0.64) وهي درجة متوسطة من الرضا عند عينة الدراسة على هذا المحور وبالنسبة لهذه النتائج المتفاوتة يعزى الباحث ذلك بان الفقرات التي حصلت على درجة رضا مرتفعة وهي الفقرات رقم(48) و(47) يعود السبب بان هناك معايير ثابتة وضعتها النقابة للمناجم والتعدين تطبق على جميع الأفراد الذين يرغبون بأداء العمرة أو الحصول على أمحنه الدراسية لأحد الابناء ، مثلاً للحصول على مقعد لأداء العمرة يوجد شرط واحد مهم وهو اقدمية الخدمة للفرد وبين ذلك رقم الموظف فنجد ان هناك لكل منجم عدد معين من المنح مثلا منجم الشيديه ثلاثون فرد فيفاضل بين المتقدمين حسب الاقدمية فيؤخذ اول اقدم ثلاثون فرد وهكذا لباقي المواقع ، وايضاً بالنسبة لمنح الدراسة هناك معايير معينه تحسب على أساسها المفاضلة بين الأفراد فنجد ان هناك عدالة في توزيع المنح ولا يوجد أي تدمير عند العاملين ، لهذه الأسباب حصلت الفقرتين على درجة مرتفعة من الرضا ، وكما حصلت فقرة رقم 41 "يوجد عدالة في الحصول على الترقية " على متوسط حسابي وقدره (2,20) وهي درجة متدنية من الرضا ويعزى الباحث ذلك الى انه 90% من الترقيات الاخيرة في الشركة لم تكون على اساس معيار الترقيات المعمول فيها وإنما كانت على اساس الواسطة والمعرفة وكما حصلت فقرة رقم 44 " يوجد عدالة في منح العلاوة الاستثنائية للعاملين " على متوسط حسابي وقدره (2,24) وهي درجة متدنية من الرضا ويعزى الباحث ذلك الى انه لا تستخدم الاسس والقوانين الموضوعية لمنح العلاوات الاستثنائية وإنما على الواسطة وكما حصلت الفقرة رقم 46 يوجد عدالة في تطبيق منح الاستراحتات المرضية للعاملين على متوسط حسابي وقدره (2.25) وهي درجة متدنية من الرضا ويعزى الباحث ذلك الى انه هناك عدم رضا للعاملين عن نسبة كبيرة من اطباء المواقع حيث تمنح الاستراحتات المرضية حسب المعرفة ويتم اعطاء المريض علاج لأكثر من مرة قبل ان يحول الى جهة مختصة .

• تراوحت المتوسطات الحسابية للمحور السادس ما بين (2.96) و(4.27) وقد جاءت في المرتبة الاولى الفقرة رقم (57) التي تنص على " أحب عملي وأخلص له " حيث حصلت على متوسط حسابي مقداره (4.27) وانحراف معياري مقداره (0.77) في حين جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (53) والتي تنص على " لا تسمح الإدارة بأي تقصير في الأداء الوظيفي " حيث حققت درجة متدنية للأداء وحصلت على متوسط حسابي قدره (2.96) و انحراف معياري قدره (1.05)) وانحراف سبع فقرات من المحور حققت درجة مرتفعة للأداء وفقرتان حققت درجة متوسطة للأداء اما المتوسط الكلي للمحور فحقق متوسط قدره (3.72) وانحراف معياري قدره (0.77) وهي درجة مرتفعة للأداء عند عينة الدراسة وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة ياسر والتي اشارت الى درجة مرتفعة من الأداء
اما بالنسبة لنتائج فرضيات الدراسة فكانت كما يلي :

- الفرضية الرئيسية : تبين وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات .
- الفرضية الاولى : تبين ان مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الاردنية .

- الفرضية الثانية: تبين ان مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية .
- الفرضية الثانية: تبين انه لا يوجد علاقة ارتباط بين مستوى الرضا الوظيفي عن العلاقة مع الرئيس المباشر وأداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية
- الفرضية الثالثة: تبين ان مستوى الرضا الوظيفي عن زملاء العمل يؤثر على أداء العاملين في شركة الفوسفات .
- الفرضية الرابعة: تبين انه لا يوجد علاقة ارتباط بين مستوى الرضا الوظيفي عن بيئة العمل واداء العاملين في شركة الفوسفات الأردنية .
- الفرضية الخامسة: تبين انه لا يوجد علاقة ارتباط بين مستوى الرضا الوظيفي عن العدالة في الحصول على الترقية ومنح الحوافز واداء العاملين في شركة الفوسفات .
- الفرضية السادسة: لقد تبين وجود فروقات في مستوى الرضا الوظيفي تعزى الى المتغير العمر بين الفئة (26-35) سنه وكل من الفئة (36- 45) والفئة (45 فأكثر) وتمثل الفروقات لصالح (26- 35) ويعزى الباحث ذلك لان هذه الفئة في مقتبل العمر والمعنويات مازالت عالية عندهم
- لقد تبين وجود فروقات تعزى الى متغير الجنس ويمثل الفروقات لصالح الاناث حيث ان الوسط الحسابي للإناث (3.386) والوسط الحسابي للذكور (3.073) ويعزى الباحث ذلك لأن 90% من اعمالهن مقتصر على الاعمال المكتبية والإدارية فهن لا يعملن في ظروف قاسية مثل ظروف العمل في مواقع الانتاج وقد
- اتفقت هذه الدراسة مع ما توصلت ليه كل دراسة العمري والتي اشارت دراسته الى وجود فروقات تعزى الى متغير الجنس وقد اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الطريفي التي اشارت الى عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس .
- لقد تبين وجود فروقات في مستوى الرضا الوظيفي تعزى الى متغير الحالة الاجتماعية فقد ثبت انه توجد فروقات بين الارامل وباقي فئات الحالة الاجتماعية (متزوج ، اعزب، مطلق) وقد تمثل الفروقات لصالح الارامل وقد حصل على وسط حسابي مقداره 3.66
- لقد تبين وجود فروقات في مستوى الرضا الوظيفي تعزى الى متغير سنوات الخبرة فقد ثبت انه توجد فروقات بين الفئة (11-15) سنه وكل من (5 سنوات فأقل) و(16 سنه فأكثر) ويمثل الفروق لصالح الفئة (11-15) سنه ويعزى الباحث ذلك ان ذوي الخبرات (11-15) قد الفوا الواقع وأنهم لا يريدون تغيير واقع عملهم او ظروفه ولم يصلوا الى مرحلة الملل وهم راضون بشكل عام عن عملهم وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة العمري حيث اشارت الدراسة الى وجود فروقات في مستوى الرضا تعزى الى متغير سنوات الخبرة .
- لقد تبين عدم وجود فروقات تعزى الى متغير التعليم وقد اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما توصلت اليه دراسة السواعي احمد واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة العمري حيث اشارت الدراسات الى وجود فروقات تعزى الى متغير التعليم .

5. التوصيات :

بناء على نتائج الدراسة تم الخروج بالتوصيات التالية:

- 1- على مستوى الرواتب والحوافز : ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية و ربط الراتب بالتضخم الموجود، وضرورة الاهتمام بالمواصلات وذلك من خلال تشكيل لجان لكل منجم للتفتيش على جاهزية الحافلات صيفا وشتاءً وخاصة الميكانيك والتدفئة والتبريد و تحديث نظام التأمين الصحي بحيث يعالج بعض التشوهات الموجودة فيه .
 - 2- على مستوى العلاقة مع الرئيس المباشر: على ادارة الشركة ان تستمع لمشاكل العاملين وتحاول ايجاد حلول سريعة لها، وضرورة ان تحرص الإدارة على توفير أجواء من المحبة والتفاهم بين العاملين والإدارة وضرورة دعم و تعزيز علاقات العمل الإيجابية بين الرئيس المباشر والعاملين وتوجيهها بشكل ينسجم مع أهداف الشركة
 - 3- على مستوى العلاقة مع زملاء العمل: اشراك العاملين في الدورات والندوات، وضرورة مكافأة الموظفين المجتهدين في عملهم، والذين حققوا انجازات ملموسة لكي يشعروا بتقدير الشركة لعملهم واعترافا بمساهمتهم وضرورة ترسيخ ثقافة العمل بروح الفريق الواحد كحافز معنوي للوصول الى رضا مرتفع وزيادة مستويات الأداء لدى العاملين في الشركة وتقوية العلاقة بين زملاء العمل من خلال برامج اجتماعية تؤدي الى زيادة الترابط والتوافق بين العاملين الذي بدوره يؤدي الى زيادة رضا العاملين وتحسين الأداء لديهم .
 - 4- على مستوى بيئة العمل: الاهتمام بالإضاءة والنظافة والتكيف والتهوية في مكان العمل ، وزيادة الاهتمام بالمرافق الصحية الموجودة وزيادتها في بعض المواقع الانتاجية ، والاهتمام بالخدمات الاجتماعية والرياضية والترفيهية وإقامة الحفلات الوطنية بمشاركة من الادارة العليا والعاملين .
 - 5- على مستوى العدالة :
- اعادة النظر في تقييم أداء العاملين وضرورة أن تكون نتائج تقييم الأداء السنوي هي المعيار المستخدم في الترقيات والمكافآت والحوافز ، وضرورة إعادة صياغة نظام ومعايير الترقيات للموظفين وأن تكون معتمدة على الكفاءة المتوفرة عند الفرد للوظيفة الجديدة، وضرورة منح الترقية الاستثنائية للموظفين بناء على معايير موضوعية وسليمة، و ضرورة العمل على ترسيخ العدالة والأنصاف وخصوصا فيما يخص منح الحوافز والمكافآت والترقيات والاستراحات المرضية .
- الاقتراحات: اجراء المزيد من الدراسات والبحوث والتركيز فيها على ضغوط العمل وبيئة العمل خاصة بيئة المناجم الصعبة وتأثير الرضا الوظيفي على الانتاجية .

قائمة المراجع والمصادر:

اولاً:المراجع العربية:

1. ابن منظور، ابي الفضل جمال الدين محمد (1919). *لسان العرب* ، مجلد5 ، بيروت : دار صادر بيروت.
2. ابو الكشك ، محمد نايف (2006). *الادارة المدرسية المعاصرة* ، الاردن : دار جرير للنشر والتوزيع .
3. حداد، فريح الروسان محمود (2002). "الرضا عن العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة اربد الأهلية"، *رسالة ماجستير ، جامعة اربد الاهلية* .
4. حريم ، حسين (1997). *السلوك التنظيمي: سلوك الافراد في المنظمات* ، الاردن : دار زاهر للنشر والتوزيع.
5. رمضان ، احمد ، حامد بدر (1993). *السلوك التنظيمي* ، ط5، مصر : دار النهضة العربية .
6. السواعي ، احمد محمود (2004). "الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية في وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية من وجهة نظرهم"، *رسالة ماجستير* ، الاردن ، جامعة اليرموك .

7. الشهري ، بن علي (2002) ". الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض "رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض .
8. الطراونة، محمد سالم (2001). " الرضا الوظيفي في قطاع الصناعات الغذائية في الاردن ، رسالة ماجستير ، الاردن ، الجامعة الاردنية .
9. الطريقي ، منى عبد الرحمن محمد (2003). "الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشحات في مدينة عمان "رسالة ماجستير، الاردن ، الجامعة الاردنية .
10. عبد الباقي، صلاح الدين (2004). *السلوك الفعال في المنظمات*، الإسكندرية: مطبعة الدار الجامعية .
11. عبيدات، البيت، وآخرون(1999). *منهجية البحث العلمي*، ط2، عمان : دار وائل للنشر.
12. العتيبي آدم غازي(1995). "علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت"، *مجلة الإدارة العامة* ، الكويت: (العدد 76) .
13. عشوي، مصطفى(1992). *اسس علم النفس الصناعي التنظيمي*، الجزائر: مطبعة النحلة .
14. العمري، عبد المطلب محمد (2006). "الرضا الوظيفي للعاملين في شركة اليوتاس العربية "رسالة ماجستير، الاردن ، جامعة آل البيت .
15. العديلي، ناصر (1993). *السلوك الانساني والتنظيم: منظور كلي مقارن* ، الرياض : معهد الادارة .
16. العديلي ، ناصر محمد (1993). *أدارة السلوك التنظيمي* ، الرياض .
17. الغزالي ، حامد محمد(1986). *احياء علوم الدين* ، ج4 ، لبنان : مؤسسة فؤاد بعينو للتجليد .
18. القبط غادة (2004). "تحليل أثر سمات العمل والرضا الوظيفي ومدى إدراك العاملين لأدائهم الوظيفي في بيئة العمل المصرية" ، القاهرة ، *المجلة العربية للإدارة* ، (مجلد 24، العدد الاول).
19. ماهر احمد(1999). *إدارة الموارد البشرية* ، مصر : الدار الجامعية .
20. محمد، حسن راوية(2001). *إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية* ، مصر: الدار الجامعية.

ثانيا: المراجع الاجنبية:

1. Daft, Richard (2000). *Management*, fifth edition. Harcourt college publishers, usa.
2. Testa Mark (2001) " Organization Commitment Job Satisfaction and effort in the serves environment", *journal of Psychology*, (VOL 135 issue 2).
3. Hilmi A LaHood (2006) "Job satisfaction among network administrators in North Carolina: an analysis based on the Minnesota satisfaction questionnaire " *compelled university*.
4. <http://www.springerlink.com/content/x75l583v27517525/11/1/2012/10pm>
5. <http://gradworks.umi.com/31/85/3185863.htm/3/1/2012/8pm>

Abstract

This study aims to try to identify the effect of job satisfaction on the performance of employees in the Jordanian Phosphate Mines Company Ltd (JPMC),it investigates the effects of salaries, incentives, bonuses, relationship with immediate supervisor, colleagues, work environment, justice, and some personal characteristics such as gender, age, marital status, experiences and academic qualifications on job satisfaction ,The study descriptive analytical methods to arrive at results, the SPSS was used to process the available data A questionnaire was adopted to achieve the purposes of this study and test its hypotheses the study which included 227 participants found out some results as :The findings show that the degree of job satisfaction at the JPMC is moderate with a statistical significance of 3.11 which demonstrates a moderate degree of satisfaction and There is Positive correlation between the degree of job satisfaction and their performances at JPMC ,and The degree of job satisfaction pertaining to salaries, incentives and bonuses affects employees performance at the JPMC Based on the result , the study arrived at the following : The importance of linking incentives and salaries to the current increase in prices and Paying more attention to the employees suggestions. And Involving employees in courses and seminars.

Key words: job satisfaction, the performance of employees, the Jordanian Phosphate Mines Company
