
**أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين
في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الاداء**

إعداد

د/ أمال عبد القادر باصفار

أستاذ مساعد بقسم الملابس والنسيج

كلية الاقتصاد المنزلي

جامعة الملك عبدالعزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

مجلة بحوث التربية النوعية - جامعة المنصورة

عدد (٤٩) - يناير ٢٠١٨

أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الاداء

إعداد

د/أمال عبد القادر باصفار*

الملخص

تُعد السياحة في الوقت الراهن مورداً اقتصادياً مهماً يسهم بفاعلية متزايدة في الناتج هدف البحث إلى بيان اثر الرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الملابس الجاهزة علي جودة الاداء، وقد اتبع البحث المنهج الوصفي وتكونت عينة البحث من (٣) مصانع للملابس الجاهزة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية وتم استطلاع رأيهم عن طريق أداة البحث (الاستبيان). وأظهرت النتائج أن هذا البحث قد حقق أهدافه وأجاب على تساؤلاته كما تبين من التحليل الاحصائي لإجابات عينة البحث أن نسبة علاقة الرضا الوظيفي بجودة اداء العمال تراوحت ما بين النسبة ١٠٠٪ والنسبة ٦٦,٧ من مجموع أفراد العينة ، وهي نسب عالية . وأوصت الباحثة بأن تحرص إدارة الموارد البشرية على توفير مؤشرات عادلة ومعايير موضوعية للأداء لتقييم العاملين بناء عليها مع ضرورة تخصيص صندوق خاص بالشكاوي والمقترحات والأخذ به لأنه يعبر عن مدى رضى العاملين ويساهم في اكتشاف الفجوات وتصحيحها ، كما أوصت بالاستعانة بأحد المتخصصين لتدريب الكوادر على أدوات العصر الحديث مع إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين ، و إجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية في دور الأزياء ومصانع الملابس والنسيج حول الدور الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين .

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - العاملين في مصانع الملابس الجاهزة - جودة الاداء

المقدمة:

ان المحرك الأساسي للأفراد هو درجة رضائهم فهي تعمل على توفير المناخ الملائم والظروف الجيدة للعمل في مصانع الملابس الجاهزة التي تساعد على القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم وتحقيق أهداف المصنع، مما يشعرهم بالرضا في عملهم.

ويعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعاً للبحث والدراسة أمام الباحثين وذلك لأسباب متعددة مما يرضي الفرد حالياً قد لا يرضيه مستقبلاً ، وكذا لتأثير رضا الفرد بالتغيير في مراحل حياته ، وعليه يعد موضوع الرضا الوظيفي مجالاً ثرياً للعديد من الباحثين حالياً ومستقبلاً (عبد القادر، ٢٠١٢) وقد أوضح محمد في دراسته (٢٠١٤) ان هنا كعلاقة بين كل من

* أستاذ مساعد بقسم الملابس والنسيج كلية الاقتصاد المنزلي جامعة الملك عبدالعزيز جدة - المملكة العربية السعودية

الرضا الوظيفي والتحفيز وبين الرضا ومستوى الأداء وعلاقة طردية بين التحفيز ومستوى الأداء، لذا جاء دور مدير الموارد البشرية لتفعيل آليات التحفيز ورفع مستويات الرضا عن المؤسسات.

حيث يزداد شعور العاملين في أي مؤسسة بالكفاءة وتزداد دافعيتهم للإنجاز عندما يشعرون بالرضا عن عملهم، ويزداد هذا الشعور عندما يكون مصدره العمل وليس، العائد المادي من وراء الوظيفة (الفرجاني، ٢٠١٧).

مفهوم الرضا الوظيفي :

قد بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين إذ يشير كثير من الباحثين إلى ان العقود الثلاثة الأولى هي البداية بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي الا أنه مازال هناك اختلاف حول تحديد تعريف مفهوم واضح محدد لهذا المصطلح والسبب يرجع الى ارتباطه بمشاعر الفرد التي غالبا ما يصعب تفسيرها أنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة (الصبيحي، ٢٠١٣).

وقد عرف (الأمين ويحيى، ٢٠١٦) الرضا الوظيفي هو الحالة الشخصية للفرد والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة بيئة العمل .،

في حين أشار (حكيم، ٢٠٠٩) للرضا الوظيفي بأنه هو إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها .

وفي تعريف آخر يشير الفرجاني في دراسته (٢٠١٧) أن الرضاء الوظيفي هو حالة الارتياح التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويصبح للفرد اتجاه إيجابي نحو عمله الذي يمارسه .

أهمية الرضا الوظيفي :

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية (فلمبان، ٢٠٠٨).

وقد ذكر "ليكرت " أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا، كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها ومن ثم فإن ثمة نوعا من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين (الصبيحي ، ٢٠٠٣).

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

تعددت الدراسات والأبحاث حول تحديد العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي، ولكنها تختلف من حيث تقسيمها إلى مجموعات كعوامل إجمالية أو على شكل عناصر كعوامل فرعية للرضا الوظيفي وأوضح (الفرجاني، ٢٠١٧) أهم هذه العوامل كما يلي:

١. **الأجور والرواتب** : يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل
٢. **محتوى العمل وتنوع المهام**: يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحية ودرجة التنوع في المهام أهمية للفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله.
٣. **إمكانيات الفرد وقدراته**: إن إسناد أعمال أو مهام تتناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم.
٤. **فرص التطوير والترقية**: إن المنظمة التي تتبج للأفراد فرصة الترقية وفق معايير عادلة تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي.
٥. **نمط القيادة**: توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي الديمقراطي يؤدي إلى تنمية المشاعر الإيجابية لدى الأفراد نحو العمل والمنظمة.
٦. **الظروف البيئية للعمال**: تؤثر ظروف العمل المادية من تهوية، وإضاءة، ورطوبة، وحرارة وضوضاء على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل، ولذلك فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.
٧. **عدالة العائد**: إن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياسا بمدخلاته مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياسا بمدخلاتهم.

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي



شكل (٣) العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي (إعداد الباحثة)

نظريات الرضا الوظيفي:

١. **نظرية الحاجات:** قام بها أبراهام ما سلو (Abraham Maslow) عام ١٩٤٣م وترتكز على الإنسان اجتماعي ويعتمد على ما يوجد لديه من حاجات آنية لم يتم إشباعها (فلمبان ، ٢٠٠٨).
٢. **نظرية ذات العاملين:** ترجع هذه النظرية إلى المفكر " فردريك هزبرج (Fredrick Herzberg) الذي يعتقد إن هناك عوامل دافعة ، وهناك عوامل واقية (العكش والحسين، ٢٠٠٨).
٣. **نظرية وضع الاهداف:** أوضح محمد (٢٠١٤) أن صاحب هذه النظرية هو أودين لوك وتتمحور على مشاركة العاملين في تحديد الأهداف، وتقوم على ان الأهداف والغايات تثير دافعية الأفراد وأن سلوكهم محكوم في أغلب الأحيان بالأهداف ، ويعد أودين لوم وضع الأهداف بأنها عملية وجدانية ولها ثلاث خصائص:
 - مدى تحديد الاهداف بوضوح .
 - مدى صعوبة الأهداف ومستوى درجة الأداء المطلوب .
 - الالتزام بالأهداف ، الجهد الفعلي المبذول لتحقيقها .
٤. **نظرية التوقع:** طور هذه النظرية فتكور فروم (Victor Vroom) عام ١٩٦٤م وتفسر سبب قيام الفرد باختيار سلوك معين دون غيره (الصبحي، ٢٠١٣).
٥. **نظرية التعزيز:** من اهم رواد هذه النظرية في مجال السلوك التنظيمي سكنر (Skinner) ومحور هذه النظرية العلاقة بين المثير و الاستجابة (العميان، ٢٠٠٥).
٦. **نظرية العدالة:** وضعها ستاسي آدمز (Stacey Adams) عام ١٩٦٣م ، وتدور هذه النظرية حول العلاقة بين الرضى الوظيفي للفرد و العدالة و تفترض أن درجة شعور العامل بعدالة ما يحصل عليه من مكافئات و حوافز من عمله تحدد بدرجة كبيرة شعوره بالرضا مما يؤثر في مستوى أدائه وإنتاجيته
٧. **نظرية بورتولولر:** قام بورتولولر بتطوير نظرية فروم ، حيث ربطا الرضا بكل من الإنجاز و العائد ، فوضعا العائد كحلقة وسيطة بين الرضا و الإنجاز ، فرضا الرفد يتحدد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتمد الفرد بانها عادلة و متناسبة مع الإنجاز و الجهد المبذول (فلمبان ، ٢٠٠٨).

قياس الرضا الوظيفي:

بمأن الرضا الوظيفي يمثل مشاعر فإن القدرة على التعرف عليها والوصول إليها يعتبر عملية ليست سهلة. ولقد استفادت مقاييس الرضا الوظيفي من التقدم الذي حدث في مجال علم النفس من حيث أساليبه لدراسة الشخصية والاتجاهات وغيرها من الجوانب النفسية. وهناك طرق ومقاييس مختلفة لقياس مستوى الرضا الوظيفي وتحديد أسبابه، حيث تختلف في مدى فاعليتها على ما توفره تلك المقاييس من الدقة والشمول بالنسبة للبيانات، وفي دراسة altinok (٢٠١١) قام الباحث بتطبيق مقياس

الرضا الوظيفي لبرافيلد ورثن وتوصلت النتائج لوجود علاقة ارتباطية دالة بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة.

وتنقسم طرق القياس كما ذكر الأمين ويحي (٢٠١٦) إلى :

١. المقاييس الموضوعية: يركز هذا النوع على قياس الرضا من خلال الآثار السلوكية للفرد، وفيه تستخدم وحدات قياس موضوعية.
٢. المقاييس الذاتية: لقد تعددت المقاييس الذاتية للرضا نظراً لتعدد النظريات التي فسرت موضوع الرضا الوظيفي ومن أهم المقاييس الشائعة الاستعمال طريقة ليكارت، طريقة هيرزبرغ، طريقة ثرستون وطريقة أوزجود وأخيراً طريقة جثمان.

مشكلة البحث :

لقد أصبح موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين والإداريين وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائل ومصادر الرضا لدى الموظف وقياس درجة رضا الأفراد نحو وظائفهم وكذلك بحث أسباب ومصادر عدم الرضا ولقد تم التوصل إلى مجموعة من العوامل التي يعتبر وجودها ضرورياً لتحقيق الرضا المنشود للموظف وفقدان هذه العوامل ينعكس على أداءه في العمل وقيامه بواجباته على الوجه المطلوب وقد ارتبط مفهوم الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي للعاملين والقيام بالادوار والواجبات المطلوبة منهم (فلمبان، ٢٠٠٧) ، من هذا المنطلق أتت هذه الدراسة مدى أثر الرضا الوظيفي للعاملين بمصانع الملابس الجاهزة بجودة الأداء وعلى ذلك يمكن تحديد مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

١. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والشعور بالأمان للعامل؟
٢. ما مدى مساهمة الرضا الوظيفي للعاملين على جودة ادائهم ؟
٣. ما العوامل المؤثرة على تحسين الأداء الوظيفي والمرتبط بالرضا الوظيفي ؟

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى:

١. التعرف على نظريات الرضا الوظيفي ومؤشراته وطرق قياسه ، والعوامل المؤثرة عليه .
٢. بيان اثر دور الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين أداء العاملين في مصانع الملابس الجاهزة .
٣. تصميم وتنفيذ دليل إرشادي لمسئولي مصانع الملابس الجاهزة لكيفية التعامل مع العاملين .
٤. المساهمة في وضع سياسات وإجراءات واضحة لتطبيق مفهوم الرضا الوظيفي .

أهمية البحث :

استأثرت دراسة الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين والمتخصصين لتزويد الإداريين والمشرفين بالأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات العاملين على العمل أو المنظمة التي يعملون فيها (محمد

٢٠١٤) لذا دعت الباحثة لدراسة دور الرضا الوظيفي للعاملين على جودة ادائهم ، حيث تبرز أهمية البحث من خلال الجوانب الآتية:

١. يمكن أن يساهم البحث في زيادة الاهتمام العلمي بتفعيل الموارد البشرية باعتبارها
٢. دعم استراتيجي للمؤسسة .
٣. يوضح البحث أهمية تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مصانع الملابس الجاهزة للحصول على مستويات أفضل للأداء .
٤. تطوير بيئة العمل ورفع جودة الأداء والانتاجية .

فرضيات البحث :

استنادا إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها تمت صياغة الفرضيات الرئيسية التالية :

١. توجد فروق دالة احصائياً بين الرضا الوظيفي للعاملين في مصانع الملابس الجاهزة واحساسهم بالأمان .
٢. توجد فروق دالة احصائياً بين الرضا الوظيفي للعاملين في مصانع الملابس الجاهزة وجودة ادائهم .

إجراءات البحث:

١. تجميع الدراسات السابقة المرتبطة بالبحث .
٢. بناء ادوات البحث .
٣. تطبيق أدوات البحث (الاستبيان) .
٤. استخدام التحليل الاحصائي المناسب لتحليل النتائج .

منهجية البحث:

المنهج الوصفي و هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً(عدس ، ٢٠٠٥) .

أدوات البحث :

- استبيان رضا العاملين .
- استبيان لمسئولي المصانع لقياس جودة الاداء .

عينة البحث:

تكونت عينة الدراسة من (٣) من مصانع الملابس الجاهزة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية .

مصطلحات البحث:

لتحقيق اهداف الدراسة ، عرفت الباحثة المصطلحات التالية تعريفيًا مفاهيمياً يوضح المعني الذي ذهبت إليه بشأن كل مصطلح يتداول عبر الدراسة :

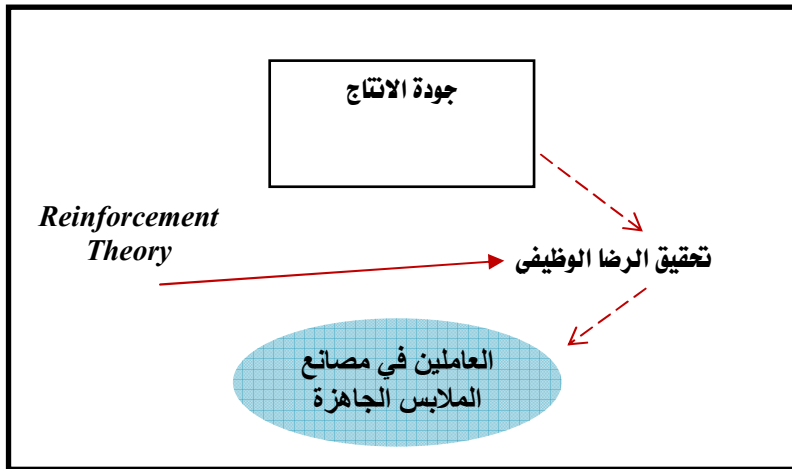
• **إدارة الموارد البشرية:** جميع الأنشطة الادارية المرتبطة بتحديد احتياجات المنظمة من الموارد البشرية ، وتنمية قدراتها ورفع كفاءتها ، ومنحها التعويض والتحفيز والرعاية الكاملة بهدف الاستفادة من جهودها وفكرها من أجل تحقيق أهداف المنظمة (سيدن، ٢٠١٠).

• **الرضا الوظيفي:** إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاولته لمهنته التي يعمل بها، والذي نتج عنه نوع من الرضا والتقبل لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام (الفرجاني، ٢٠١٧).

• **مصانع الملابس الجاهزة:** تعرف الباحثة المصانع إجرائياً بأنها : مؤسسة تحمل إسمتجاري تقدم منتج ملبسي بشكل موسمي يضي بالاحتياجات الملبسية للمجتمع، ويتسم هذا الانتاج بالتجديد والتنوع .

وقد عرّف قاموس كامبردج مصنع الملابس الجاهزة على أنها " الشركة التي تصمم وتبيع أنماط جديدة من (dictionary.cambridge.org) الملابس والأحذية والحقائب، وما إلى ذلك"

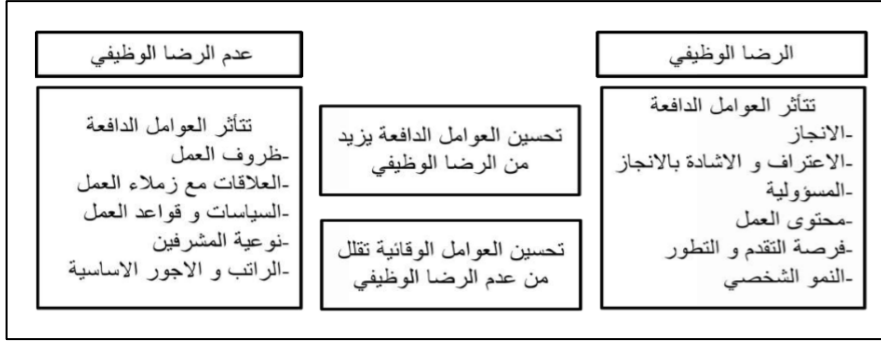
الاطار المعرفي:



شكل (١) الاطار المعرفي للبحث

سلوكيات الرضا و عدم الرضا الوظيفي داخل مصانع الملابس :

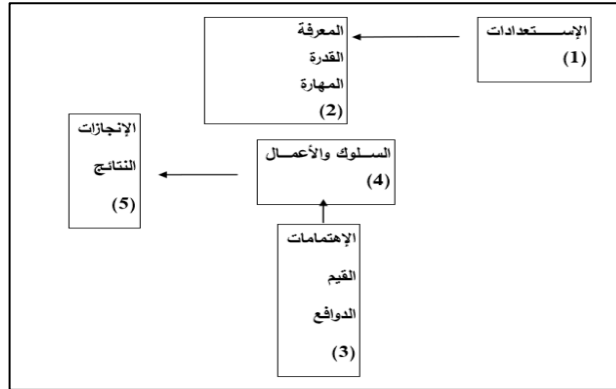
أوضح محمد (٢٠١٤) أن درجة الرضا الوظيفي تمثل سلوكا ضمنيا يكمن في وجدان الفرد، وقد تظل هذه المشاعر كامنة في نفسه وقد تظهر في سلوكه الخارجي الظاهري، ويمكن القول أن قوة المشاعر ودرجة تراكمها تؤثران في درجة انعكاسها على السلوك الخارجي للفرد.



شكل (٤) الرضا وعدم الرضا الوظيفي (الأمين ويعي ٢٠١٦)

أهمية تقييم العاملين في مصانع الملابس الجاهزة :

تمثل نتائج تقييم أداء العاملين مصدرا هاما وغنيا يزودنا بمعلومات واضحة فهو الوسيلة التي نستطيع حصر فوائدها في : تحسين أداء الموظف وتطويره واعتماد هذا التقييم لتحديد المكافئات والعلاوات الدورية وأداة للكشف عن الاحتياجات التدريبية ووسيلة للحكم على مدى سلامة سياسات الاختيار والتعيين والتدريب(السماوي، ٢٠١٤).



شكل (٥) يوضح معايير التقييم (السماوي ٢٠١٤)

الدراسة التطبيقية:

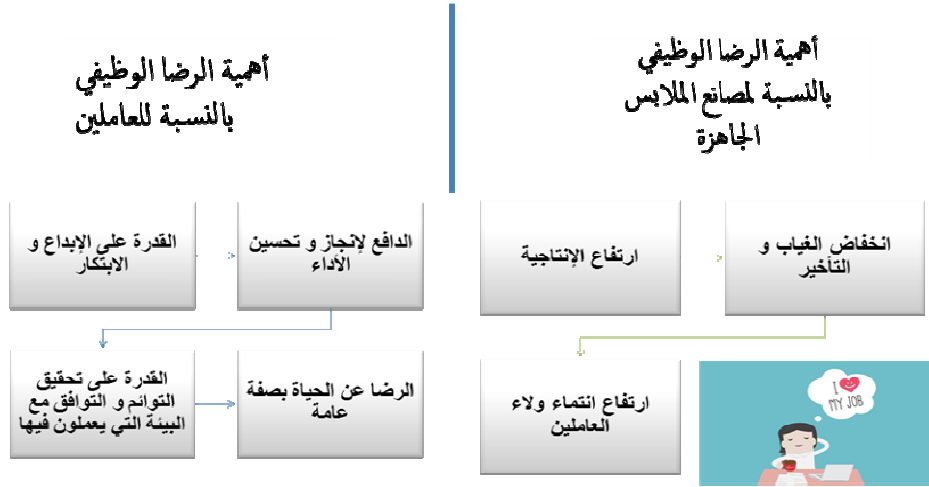
يتعلق هذا الجزء بإعداد وتنفيذ دليل إرشادي شامل لصحة العاملين النفسية المهنية والمتعلقة مباشرة بالعمل، وهو موجه للعاملين في مصانع الملابس الجاهزة بهدف توعيتهم وإرشادهم للمساهمة في تطوير بيئة العمل ورفع جودة الأداء والانتاجية.

أقسام الدليل :

قد تم تقسيم الدليل إلى ٨ أجزاء كالتالي :

الرضا الوظيفي:

احتوى القسم الأول على مفهوم الرضا الوظيفي والعناصر الأساسية له والعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، أهميته بالنسبة لدار الأزياء وبالنسبة للعاملين بها ، كما تضمن على طرق قياس الرضا الوظيفي.



صورة (١) توضح أهمية الرضا

التوافق المهني:

وتضمن على كل من مفهوم التوافق المهني وأساليبه ومصادره، وشروط تحقيق التوافق المهني لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة كما تطرقت الباحثة لسوء التوافق المهني ومعايير الشخصية السوية.

ضغط العمل :

يتعلق هذا الجزء بمفهوم ضغط العمل ومصادره كما احتوى على عواقب الضغط وأعراض الضغط النفسي والعلاقة بين ضغوط العمل والأداء ، ثم أخيرا على سبل العلاج.

الصحة النفسية :

تطرق هذا الجزء لتعريف الصحة النفسية وأهميتها وإلى كيفية تحقيق الصحة النفسية حيث أنها تؤثر على إنتاجية العامل، ومقدار تعرضه لحوادث وإصابات العمل.

حوادث وإصابات العمل:

ويشمل المواضيع التالية: السلامة المهنية في مصانع الملابس الجاهزة، كيفية تحقيق الأمن والسلامة المهنية، الشروط الواجب توافرها في بيئة العمل، حوادث وإصابات العمل، طرق الوقاية من حوادث وإصابات العمل، أنواع ملابس الوقاية التي يستخدمها العامل في مصانع الملابس الجاهزة.

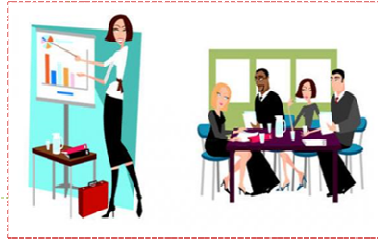
الاختيار المهني :

احتوى هذا القسم على مفهوم الاختيار المهني وخطواته والذي في الغالب هو من أدوار مدير الموارد البشرية، كما احتوى على فوائد الاختيار المهني.

التدريب المهني :

تم التطرق لأنواع التدريب التي يخضع لها عامل الملابس الجاهزة وفوائد التدريب، والعوامل الهامة للحصول لعامل ناجح مهنيًا .

فوائد التدريب



- اكتساب الثقة في النفس
- إنتاج و تنفيذ الملابس بجودة عالية
- الحصول علي مناصب و دخل جيد في العمل
- حب العمل و مكان المهنة
- ارتفاع الكفاءة الإنتاجية
- إنتاج الملابس بأقل تكاليف و في وقت قصير

صورة (٣) توضح أنواع التدريب

التأهيل المهني

يشتمل جزء التأهيل المهني على إيضاح مفهومه ومجالاته ومراحله، كما يتضمن على خطوات عملية تأهيل العامل بمصانع الملابس الجاهزة وأهداف هذا التأهيل .

تطبيق الاستبيان وتحليل نتائجه:

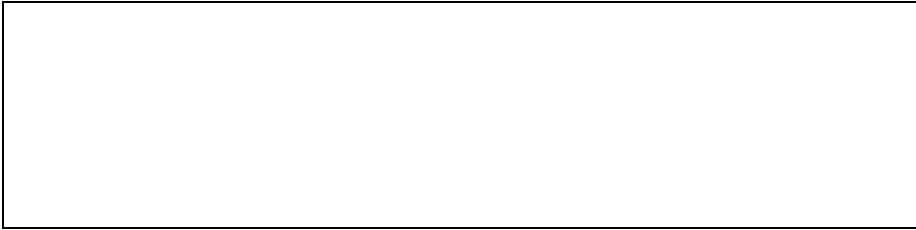
في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيري البحث (الرضا الوظيفي ، وزيادة الانتاجية) تم توزيع الاستبيان عن مصانع الملابس الجاهزة في تحقيق الرضا الوظيفي على عينة البحث ولقد انقسم الاستبيان لقسمين :

• **القسم الاول:** خاص بالبيانات الشخصية لعينة البحث وتشمل (الاسم، اسم مصنع الملابس الجاهزة، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي)

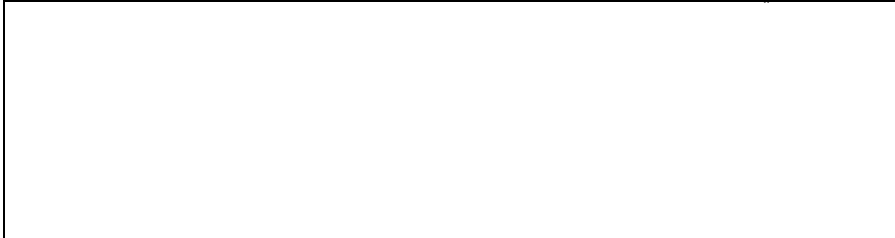
• **القسم الثاني:** خاص بمحاور الاستبيان ويتكون من ١٢ عبارة وقد تم استخدام مقياس ثلاثي لقياس استجابات عينة البحث لفقرات الاستبيان (موافق ، موافق إلى حد ما ، غير موافق).

وتم تحليل البيانات من خلال أداة الدراسة (الاستبيان) حيث تمت الاجابة على أسئلة البحث ، وستعرض الباحثة تصنيف وتوزيع عينة المستهلكين تبعاً لاستمارة البيانات العامة:

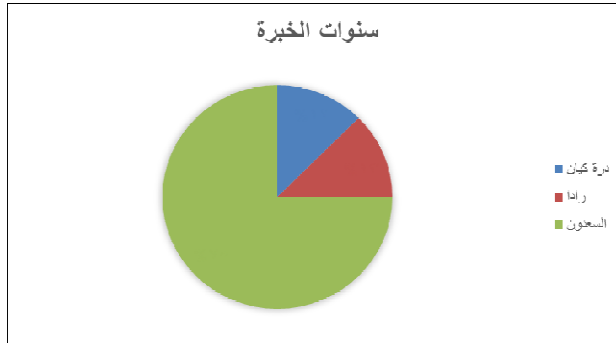
١. العمر



٢. المؤهل الدراسي



٣. سنوات الخبرة



نتائج البحث

يعرض هذا الجزء نتائج البحث وفقاً لفروض البحث ثم تحليلها وتفسيرها للتحقق من مدى صحة هذه الفروض، وقد تم إجراء المعاملات الإحصائية ببرنامج التحليل الإحصائي وباستخدام المعالجات الإحصائية.

التحقق من صحة فروض البحث مع تحليل وتفسير النتائج:

١. الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على ما يلي :

توجد فروق دالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للعاملين في مصانع الملابس الجاهزة واحساسهم بالأمان.

للإجابة عن هذا الفرض تم تبويب البيانات ومعالجتها إحصائياً باستخراج النسب المئوية لأكثر تكرار للفقرة لإجابات أفراد العينة باستخدام المعادلة الإحصائية الآتية :

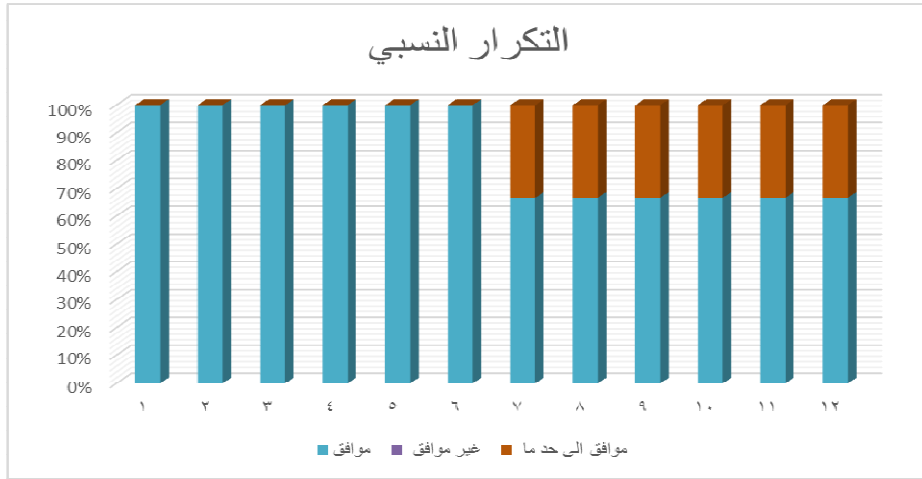
$$\text{التكرار النسبي} = (\text{ك} \div \text{مج ك}) \times 100\%$$

وجاءت النتائج على النحو الذي تشير إليه بيانات الجدول التالي :

م	العبارة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	أكبر تكرار	النسبة المئوية
١	أهتم بالجانب الاجتماعي للموظفين و بمشاركة افرانهم و احزانهم	٣	٠	٠	٣	٪١٠٠
٢	أطبق السياسات والاجراءات على جميع الموظفين دون تمييز	٣	٠	٠	٣	٪١٠٠
٣	أشجع الموظفين على الابداع والابتكار من أجل التحسين المستمر	٣	٠	٠	٣	٪١٠٠
٤	أشعر أنني جزء من فريق عمل واحد يعمل نحو تحقيق أهداف واحدة	٣	٠	٠	٣	٪١٠٠
٥	تساعد بيئة العمل على تحقيق التوازن بين العمل ونواحي الحياة الأخرى	٣	٠	٠	٣	٪١٠٠
٦	أحرص على تطوير الموظفين وتدريبهم	٣	٠	٠	٣	٪١٠٠
٧	تتم الترققيات بناءً على إجراءات عادله وثأبته لتقييم الأداء الوظيفي	٢	١	٠	٢	٪٦٦,٧
٨	أحرص على تطلعات الموظفين وأعمل على معالجتها وافادتهم	٢	١	٠	٢	٪٦٦,٧
٩	إدارة الموارد البشرية تقدم خدمات الكترونية تسهل العمل	٢	١	٠	٢	٪٦٦,٧
١٠	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى الأداء الوظيفي	٢	١	٠	٢	٪٦٦,٧
١١	أخذ بأفكار الموظفين وأرائهم لتطوير العمل	٢	١	٠	٢	٪٦٦,٧
١٢	تعطى رواتب الموظفين بالعناية والسرعة في التعامل	٢	١	٠	٢	٪٦٦,٧

من الجدول السابق نلاحظ ان نسبة علاقة دور مدير المصنع تراوحت ما بين النسبة ٪١٠٠

والنسبة ٦٦,٧ من مجموع أفراد العينة ، وهي نسب عالية



٢. الفرض الثاني :

ينص الفرض الثاني على ما يلي :

توجد فروق دالة احصائيا بين الرضا الوظيفي للعاملين في مصانع الملابس الجاهزة وجودة

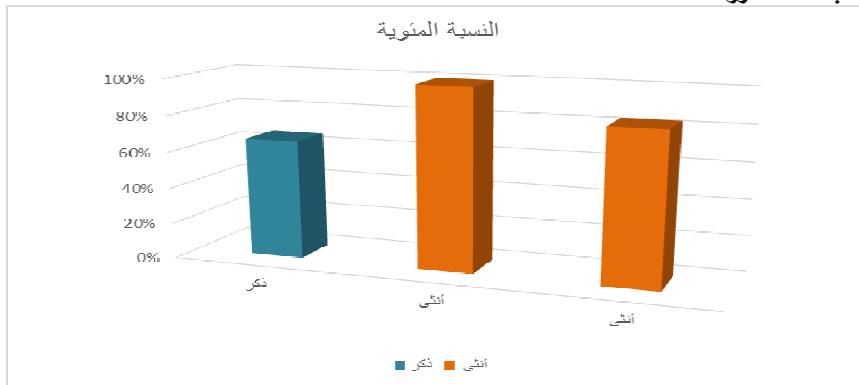
ادائهم.

بيانات الجدول التالي تبين ذلك:

النسبة المئوية	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	الجنس
٪٦٦	٠	٤	٨	ذكر
٪١٠٠	٠	٠	١٢	انثى
٪٨٣,٣	٠	٢	١٠	انثى

يتضح من الجدول السابق أن نسبة دور الاناث من مديري المصانع تراوحت بين ١٠٠٪ و ٨٣٪

بينما نسبة الذكور ٦٦٪.



ملخص نتائج البحث

يتضح من نتائج تطبيق الاستبيان على عينة البحث أن هذا البحث قد حقق أهدافه وأجاب على تساؤلاته كالتالي:

١. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وشؤون الموظفين؟

قد أمكن الإجابة على التساؤل الأول في الفصل الثاني (الاطار النظري) حيث تناولت الباحثة فيه مبحث الرضا الوظيفي.

٢. ما مدى مساهمة وظيفة مدير الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين؟

تمت الإجابة على هذا التساؤل في جزء استطلاع رأي عينة البحث من مديري المصانع في (٣) من مصانع الملابس الجاهزة بمدينة جدة وقد تم عرض نتائج الاستبيان وجدولته وتمثيله بيانيا .

٣. ما العوامل المؤثرة على تحسين الأداء الوظيفي والمرتبط بالرضا الوظيفي؟

تمت الإجابة على التساؤل الثالث في جزء الاطار النظري حيث تناولت الباحثة فيه العوامل المؤثرة على تحسين الأداء الوظيفي والمرتبط بالرضا الوظيفي.

التوصيات:

بناء على ما تم تقديمه من دراسة نظرية وتحليل لنتائج الدراسة التطبيقية وانطلاقا من نتائجها توصي الباحثة بالآتي :

١. أن تحرص إدارة الموارد البشرية على توفير مؤشرات عادلة ومعايير موضوعية للأداء لتقييم العاملين بناء عليها .
٢. ضرورة تخصيص صندوق خاص بالشكاوي والمقترحات والأخذ به لأنه يعبر عن مدى رضا العاملين ويساهم في اكتشاف الفجوات وتصحيحها .
٣. الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية لتدريب الكوادر على ادوات العصر الحديث.
٤. إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين .
٥. توسيع نطاق الدارسة ليشمل دارسة متغيرات اخرى لم ترد في هذه الدارسة مثل التوافق المهني ، الحوافز والمكافئات ، التدريب والتنمية ، البيئة التدريبية، اساليب التدريب والتنمية.
٦. اجراء المزيد من الدارسات والبحوث الميدانية في مصانع الملابس والنسيج حول الدور الذي تلعبه إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء العاملين .

المراجع

المراجع العربية :

- بارك ، نعيمة(2015) : تنمية الموارد البشرية وأهميتها في تحسين الغنتاحية وتحقيق الميزة التنافسية، جامعة الشلف ، الجزائر ، مجلة اقتصاديات شمال أفريقيا ، العدد السابع .
- الجريد ، عارف(٢٠٠٧): التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- رشيد، مازن (٢٠٠١) : إدارة الموارد البشرية ، مكتبة العبيكان ، الرياض.
- عبدالحسين ، صفاء (٢٠١٢) : أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين في هيئة التعليم التقني ، مجلة العلوم الاقتصادية جامعة بغداد، العدد الثاني والثلاثون.
- العتيبي، عزيزة (٢٠١٠) : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية للاستراتيجية، الأكاديمية البريطانية العربية .
- عدس ، عبدالرحمن وعبيدات ، ذوقان و عبدالحق ، كايد(٢٠٠٥)البحث العلمي مفهومه /أدواته أسألبيه، الرياض : دارأسامه للنشر والتوزيع.
- العميان،محمود (٢٠٠٥) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط٣ : دار وائل للنشر والتوزيع
- العلكش، فوزيو الحسين، عبدالله (٢٠٠٨): الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن، المنارة ، المجلة ١٤ . العدد ١، الأردن ، ١٤ .
- غنية ، مجاني و يمينه ، بن ساعد(٢٠١٦) : إدارة الموارد البشرية في ظل المد العولمي ، المجلة الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية .
- السماوي، أحمد (٢٠١٤) : أثر التدريب والتنمية في أداء العاملين بوجود إدارة المعرفة ، وزارة المالية في اليمن : دراسة حالة ، رسالة ماجستير، كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط ،الأردن .
- سيدن ، باباه (٢٠١٠) : دور الموارد البشرية في التأثير على الاداء ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ،جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
- الصباحي ، فوزية (٢٠١٣): الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طبية هيئة التدريس بجامعة طبية ، مجلة كلية التربية بالزقازيق. مج. ٢٨ ، ع. ٧٩ .
- الفرجاني ، كمال (٢٠١٧) : الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى أعضاء هيئة التدريس بقسم الإعلام بكلية الآداب - الجامعة الأسمرية ، مجلة الجامعة الأسمرية الإسلامية الجامعة الأسمرية الإسلامية زليتن - ليبيا.
- فلمبان، ايناس (٢٠٠٧) : الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى .
- محمد،فيصل يونس(٢٠١٤) : الرضا الوظيفي : نظرياته وعناصره، بحث محكم ، مجلة العلوم التربوية والنفسية - العراق، العدد: ٥٠١ .

- الامين ، برياح و يحي، موساوي(٢٠١٦) : تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية :دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية ، علوم التسيير ، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.
المراجع الانجليزية :

- Darrell Carpenter, (2017): Predicting IT Job Satisfaction: Occupational Congruence and the Job Characteristics Model, AMCIS.
- Easey, Mike (2009): Fashion Marketing, Third Edition, A John Wiley & Sons, Ltd., Publication.
- Friedman, V. (2016). Renovating fashion's house.
- Goddard, T., & Ivanov, S., PhD. (2016). FASHION HOUSE COUTURE OVERVIEW: A BRIEF PERSONAL STORY BASED ON THE W. EDWARDS DEMING'S THEORY OF MANAGEMENT. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 8(3), 79-83.
- S.M. Akterujjaman, Md.HerokAhmad (2016): Workers' Satisfaction toward RMG Industry in Bangladesh: A Study on Dhaka and Gazipur City, *International Journal of Research in Management & Business Studies*, Vol. 3 Issue 2 Apr. – Jun
- Thomas Pauline (2015): Chambre Syndicale History and Development – Fashion History". Fashion-era.com.
- ValueWalk(2017).: The fashion house of artificial intelligence. Chatham: Newstex.

مواقع الانترنت :

- <https://www.mcs.gov.sa/HR/questionnaire>

الملاحق
ملحق رقم ١
استبيان

جامعة الملك عبدالعزيز

كلية الاقتصاد المنزلي

قسم الملابس والنسيج

استبيان

السيد/السيدة ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة / امال عبد القادر باصفار بإعداد بحث بعنوان :

(أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة علي جودة الاداء)

ويهدف البحث إلى التعرف على نظريات الرضا الوظيفي ومؤشراته وطرق قياسه ، والعوامل المؤثرة عليه. كما يهدف الي بيان اثر دور الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين أداء العاملين في مصانع الملابس الجاهزة. وتصميم وتنفيذ دليل إرشادي لمُسئولي مصانع الملابس الجاهزة لكيفية التعامل مع العاملين.

كما يهدف ايضا الي المساهمة في وضع سياسات وإجراءات واضحة لتطبيق مفهوم الرضا الوظيفي.

ويتطلب البحث تحكيم إجرائي موضوعي ،لذا ترحو الباحثة من سيادتكم ملء الاستبيان الخاص وذلك باختيار إحدى الاجابات الثلاثة الآتية (موافق- موافق إلى حد ما- غير موافق)

ولسعادتكم جزيل الشكر

بيانات تعبأ من قبل مدير الموارد البشرية بمصنع الملابس الجاهزة:

الاسم :

اسم مصنع الملابس :

سنوات الخبرة في جهة العمل:

- العمر: (٢٠- ٣٠) □ (٣١- ٤٠) □ (٤١- ٥٠)

- المؤهل العلمي: □ ثانوي □ بكالوريوس □ دراسات عليا □ غير ذلك

م	العبارات	المقياس		
		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
١	أهتم بالجانب الاجتماعي للموظفين و بمشاركتهم افراحهم واحزانهم			
٢	أطبق السياسات والاجراءات على جميع الموظفين دون تمييز			
٣	أشجع الموظفين على الابداع والابتكار من أجل التحسين المستمر			
٤	أشعر أنني جزء من فريق عمل واحد يعمل نحو تحقيق أهداف واحدة			
٥	تساعد بيئة العمل على تحقيق التوازن بين العمل ونواحي الحياة الأخرى			
٦	أحرص على تطوير الموظفين وتدريبهم			
٧	تتم الترقيات بناءً على إجراءات عادله وثأبته لتقييم الأداء الوظيفي			
٨	أحرص على تظلمات الموظفين وأعمل على معالجتها وافادتهم			
٩	إدارة الموارد البشرية تقدم خدمات الكترونية تسهل العمل			
١٠	لدي المعرفة التامة بكيفية قياس مستوى الأداء الوظيفي			
١١	أخذ بأفكار الموظفين وأرائهم لتطوير العمل			
١٢	تحظى رواتب الموظفين بالعناية والسرعة في التعامل			

ملحق (٢)

الدليل الإرشادي الشامل للعاملين في مصانع الملابس الجاهزة



الدليل الإرشادي الشامل

نصحة العاملين النفسية المهنية في مصانع الملابس الجاهزة

٢٠١٨