

التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات التحفيز والرضا الوظيفي وأداء الموظفين

The Confirmatory Factor Analysis (CFA) of Motivation, Job Satisfaction, and Employee Performance

طه حسين علي إسماعيل^a ، علي أمين^b ، ناصر حبتور^c

Taha Hussein Ali Ismail^a, Ali Ameen^{b*}, Nasser Habtoor^c

^a طالب دكتوراه بجامعة لنكولن، كلية إدارة الأعمال

^a Faculty of Business and Accountancy, Lincoln University College (LUC), Selangor, Malaysia

^b أستاذ مشارك بجامعة لنكولن، كلية إدارة الأعمال

^b Faculty of Business and Accountancy, Lincoln University College (LUC), Selangor, Malaysia

^c أستاذ مشارك بجامعة جدة، كلية إدارة الأعمال

^c Faculty of Business Management, Jeddah University, Jeddah, KSA

* Corresponding author: ali.ameen@aol.com

ملخص البحث

يعتبر رضا الموظفين من أحد العناصر الهامة التي من شأنها أن تؤثر في أداء الموظفين وانجازهم حيث يعتبر كمحرك يوجه سلوكهم بما يساهم في الوصول الى هدف المنظمة والتحفيز هو الذي من خلاله يمكن الوصول إلى ذلك الرضا عن طريق وضع نظام تحفيز جيد من شأنه أن يرفع الدافعية لدى الموظفين ولا يمكن وضع استراتيجية تحفيز جيدة ما لم يكن هناك إيمان مطلق بفوائد الحوافز المادية والمعنوية وتوزيعها بعدالة تامة من واضعي الاستراتيجيات والسياسات للمنظمة، وللتعرف على عوامل نماذج مقياس تلك المتغيرات في هذه الورقة (التحفيز، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي) فإنه تم استخدام أسلوب التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory Factor Analysis والتوصل إلى أن هناك تطابق لمقياس (التحفيز، الرضا الوظيفي، أداء الموظفين) مع بيانات الدراسة من خلال قيمة مربع كاي ومستوى الدلالة ($P=0.000$) ومربع كاي المعياري الذي لم يتجاوز (5) بالإضافة إلى قيمة مؤشر التطابق المقارن للنماذج كانت أكبر من (0.90) مما يؤكد أن هناك علاقات بين فقرات مقياس المتغيرات لنموذج الدراسة والعوامل الكامنة لكل عامل من العوامل الكامنة .

الكلمات الدلالية: التحفيز، الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي

1. مقدمة:

يرى Ismail (2015) إن المورد البشري ذو الأداء الجيد من أهم ما تطلبه المنظمات، ومن الطبيعي أن يكون هناك اختلاف وتفاوت في العطاء والأداء الوظيفي بين الأفراد نظراً لاختلاف المهارات والإمكانيات والقدرات من فرد إلى آخر، وأحياناً قد يترتب على هذا الاختلاف والتفاوت في العطاء قصور في الأداء والتأثير السلبي على المنظمة. وهناك أسباب أخرى تؤدي إلى القصور والضعف في أداء الأفراد، منها عدم توافر سياسات واضحة للمنظمة لدى الأفراد تطبق على الجميع بحيادية وعدالة دون استثناء، كضعف نظام التحفيز المتبع، أو عدم تناسب الحوافز مع حاجاتهم ورغباتهم، أو اختفاء نوع منها، أو عدم العدالة في توزيعها (السعودي: 2013). ويرى عوض الله (2012) أن الإدارة الناجحة هي التي تعرف كيف تستفيد من كفاءة وفاعلية عاملها بأكثر قدر ممكن، وبما يحقق أهدافها، من خلال وضع نظام تحفيز يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم، يساهم في رفع مستوى الأداء في المنظمة، حيث يقول العالم النفسي وليم جيمس إن من الصفات الإنسانية حرص الإنسان أن يكون محل تقدير الآخرين حتى يرضى ليقدم أفضل ما عنده (الفاقي: 2011).

2. الدراسات السابقة:

1.2. التحفيز:

العديد من الباحثين قاموا بدراسة متغير التحفيز، ووضحوا علاقته بمتغيرات أخرى عديدة في بيئات مختلفة وكانت من ضمنها دراسة (Tabouli, et al: 2016) حيث كانت أهم نتائجها وجود علاقة ذات تأثير إيجابي لسياسات إدارة الموارد البشرية والتي من ضمنها وضع نظام للتحفيز على أداء العاملين، وايضا وجود أثر إيجابي وغير مباشر لعامل سياسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين من خلال الالتزام التنظيمي، أما دراسة (Owusu & Kissi: 2016) أفادت أن التحفيز عن طريق تحقيق التسلسل الهرمي لنظرية ماسلو له صلة وثيقة في تحسين أداء العاملين، ودراسة (جبريل: 2016) وتفيد أن من أبرز نتائجها وجود علاقة ارتباطية لعامل التحفيز المعنوي بعد الأمن الوظيفي بأبعاده المتمثلة في العلاقات بين الزملاء والأعباء الوظيفية والراحة النفسية والماديات مع الأداء الوظيفي لهم، وكانت دراسة (المجالي وآخرون: 2016) أظهرت أن متغير التسويق الداخلي بأبعاده من تحفيز وتدريب وتفاعل داخلي له الأثر الإيجابي في رضا الموظفين ودراسة (حمدي: 2015) وأشارت إلى أن من أهم نتائجها وجود ارتباط كبير جدا بين عامل الدالة في المعاملة والتعامل مع مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة (آل موسى: 2015) حيث بينت نتائج هذه الدراسة أن الحوافز المادية والمعنوية له تأثير كبير على عامل الرضا الوظيفي، أما دراسة (الحارثي: 2015) فقد أوضحت أن عامل المناخ التنظيمي والذي يعتبر من أبعاد متغير التحفيز المعنوي له ارتباط كبير مع الرضا الوظيفي للعاملين، وكانت دراسة (الشرعة: 2014) اثبتت أن الحوافز الوظيفية المادية والمعنوية لها ارتباط في التقليل من دوران العمل ونقص الشكوى والتذمر وزيادة الرضا الوظيفي، أما دراسة (باجه: 2014) فقد أكدت الى وجود علاقة بين التحفيز والرضا الوظيفي، ودراسة (السبيعي: 2014) كانت تؤكد وتثبت أن التحفيز المعنوي والمتمثل في الراحة النفسية لها دور وارتباط وثيق في زيادة الرضا الوظيفي للمعلمين.

2.2. الرضا الوظيفي:

كذلك تمت دراسة متغير الرضا الوظيفي من عديد الباحثين بمتغيرات أخرى في بيئات متعددة ومختلفة وبأبعاد مختلفة منها دراسة (عبابسة وهاشمي: 2016) وضح الترابط بين الرضا الوظيفي بأبعاده من مناخ تنظيمي والتواصل وبين الأداء الوظيفي، وكانت دراسة (السعيد: 2015) من ضمن نتائجها وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي بأساليبه المتنوعة والأداء الوظيفي، أما دراسة (النبهاني: 2015) فقد وضح العلاقة بين متغير المناخ التنظيمي وأبعاده من ترقيات وتوزيع للحوافز عدم العدالة في التعامل والمعاملة وارتباطه مع الأداء الوظيفي، وكانت دراسة (أبوسمورة: 2014) أظهرت العلاقة الارتباطية الرضا الوظيفي مع الأداء الوظيفي، كما أن هناك دراسة (زرفاوي: 2014) أكدت أن الصراع داخل المنظمة له التأثير السلبي الكبير على الرضا الوظيفي للعاملين، وكانت دراسة (البلهيد: 2014) أثبتت أن سياسات نظام التحفيز المتبع والموضوع يؤثر في الأفراد بحسب الأبعاد الديموغرافية المختلفة الموجودة في بيئة الدراسة، ودراسة (الكندي: 2014) تؤكد ترابط وتأثر الرضا الوظيفي مع التحفيز المادي من مرتب وترقيات ومع التحفيز المعنوي من غربة وبيئة العمل.

3. 2. الأداء الوظيفي:

إن العديد من الباحثين يُرجع سبب صعوبة تحديد الأسباب المؤثرة في أداء الموظفين بسبب أن هناك من العوامل تؤدي إلى رفع الأداء وبعضها يؤدي إلى خفضه سواء بتأثير مباشر أو بتأثير غير مباشر (فاروق وعبدالحكيم: 2013)، كما أن الأخلاقيات لدى الأفراد والمكتسبة من خلال التعلم عبر التعامل مع مختلف الظروف طيلة السنوات بمختلف البيئات وكذلك التأثير بالنظم واللوائح داخل بيئة العمل لها دور في تأثير الأداء الوظيفي (أبوغالي: 2016)، أما دراسة (Iqbal, et al.: 2015) فقد أثبتت أن من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي هي التواصل والتحفيز المادي والدورات التدريبية ورفع الكفاءة والاجتهاد عن طريق ساعات العمل الطويلة، أما (السبيعي: 2015) خلصت إلى أن هناك أنماط متعددة داخل بيئة العمل ترفع من نسبة الأداء منها الشعور بالأمن والتعاون ما بين الأفراد داخل العمل والعمل بروح الجماعة والعمل بما يتفق والقدرات والمهارات لدى الأفراد، و توجد أنماط لها أثر سلبي على الأداء كالمحاباة وعدم الحيادية من حيث تقدير الرؤساء لتكليف الأفراد بالأعمال أو في التحفيز أو ضعفها وكذلك قلة الدورات التدريبية وعدم المشاركة في القرارات أو إتباع التحفيز السلبي دون الإيجابي، وإتباع مركزية القرار وضعف الراتب وكثرة ساعات الدوام وهناك أيضا تجهيز المكان وقيمة الراتب والمعاملة ومنح الحوافز، أما دراسة (Aboazoum et al: 2015) فقد خلص إلى عدة عوامل تؤثر في الأداء الوظيفي من ضمنها الرضا الوظيفي.

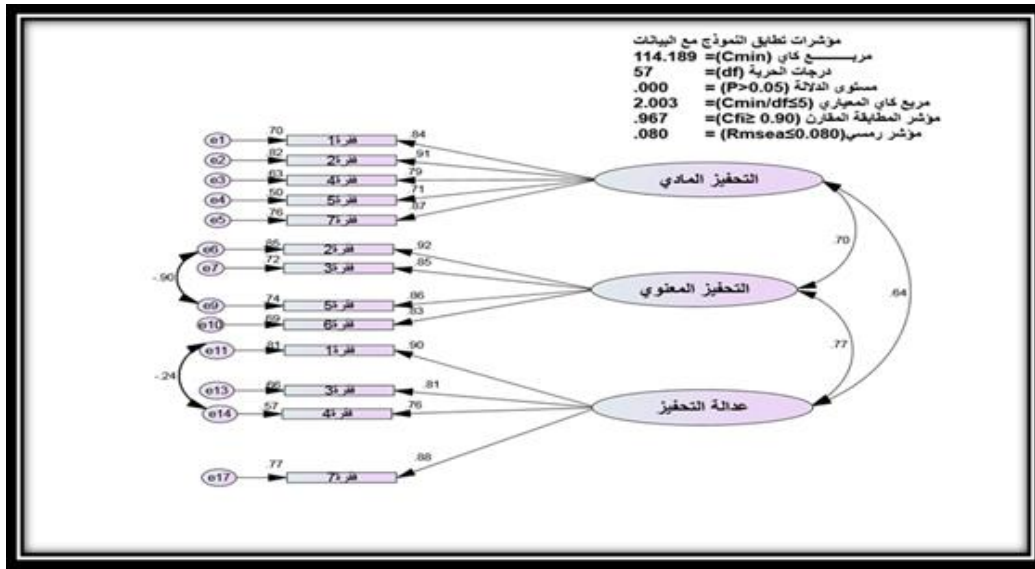
3. 3. نظرة عامة على المتغيرات:

تم إيجاد متغيرات وأبعاد هذه الدراسة بمراجعة متغيرات نماذج لبعض الدراسات السابقة ذات الصلة فكانت دراسة كلا من (الصقر: 2016)، (القويري: 2016)، (الشرعة: 2014)، (أبوسمورة: 2014)، (السبيعي: 2014)، (السعودي: 2013)، (عوض الله: 2012)، (أبوشرخ: 2010)، (غريب: 2012)، (الطبولي: 2017)، (Al-Tabouli & et al: 2016; Maamari et al., 2017) حيث صممت ثلاثة متغيرات: متغير التحفيز وشمل بعد التحفيز المادي، والتحفيز المعنوي وعدالة التحفيز، ومتغير الرضا الوظيفي وشمل بعد دوران العمل، التهرب الوظيفي وبيئة المنظمة، ومتغير أداء الموظفين وشمل بعد كفاءة تخطيط الأعمال، كفاءة تنفيذ الأعمال، الإبداع والجهد المبذول.

4. تحليل البيانات: التحليل العاملي التوكيدي CFA

4.1. التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التحفيز :

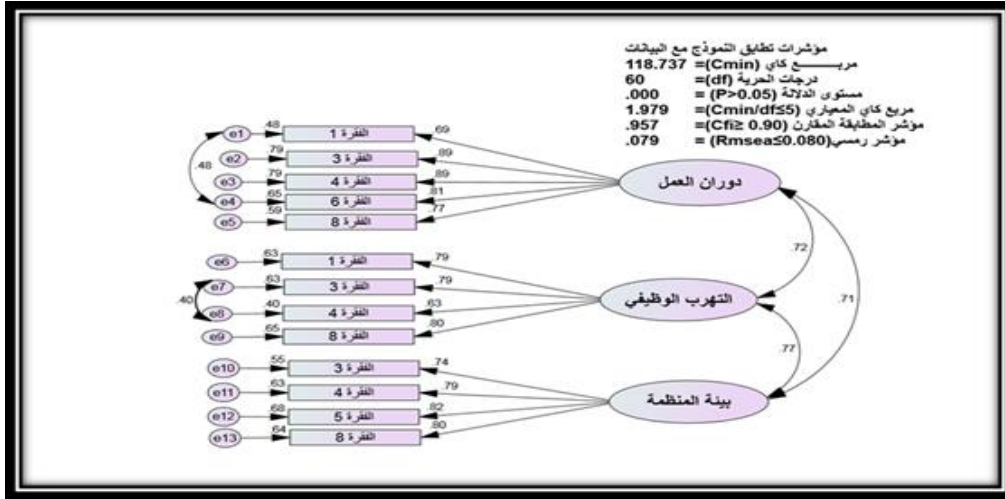
بالنظر إلى الشكل (1) نجد أن هناك تطابق لنموذج مقياس التحفيز مع بيانات الدراسة لأن هناك تماثل وتطابق بين نموذج مقياس التحفيز وبين بيانات الدراسة، ويتضح ذلك من خلال قيمة مربع كاي والتي كانت (114.189)، ودرجة الحرية التي كانت (57)، ومستوى الدلالة المعنوية إحصائيا (قيمة الاحتمال) (0.000) ومربع كاي المعياري (مربع كاي/درجات الحرية) كان يساوي (2.003)، ومؤشر المطابقة المقارن لنموذج مقياس التحفيز (0.967) حيث أنها كانت أكبر من (0.90) مما يؤكد أن هناك علاقات وارتباط بين فقرات المقياس والعوامل الكامنة (التحفيز المادي، التحفيز المعنوي وعدالة التحفيز) في نموذج الدراسة المقترح، ويشير ومؤشر رمسي لنموذج التحفيز (0.080) وهي نفس قيمة المعيار المعتمد مما يدل على أن مقياس التحفيز منتشر في مجتمع موضوع الدراسة.



شكل رقم (1): التحليل العاملي التوكيدي برنامج أموس لنموذج مقياس متغير التحفيز

4.2. التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الرضا الوظيفي :

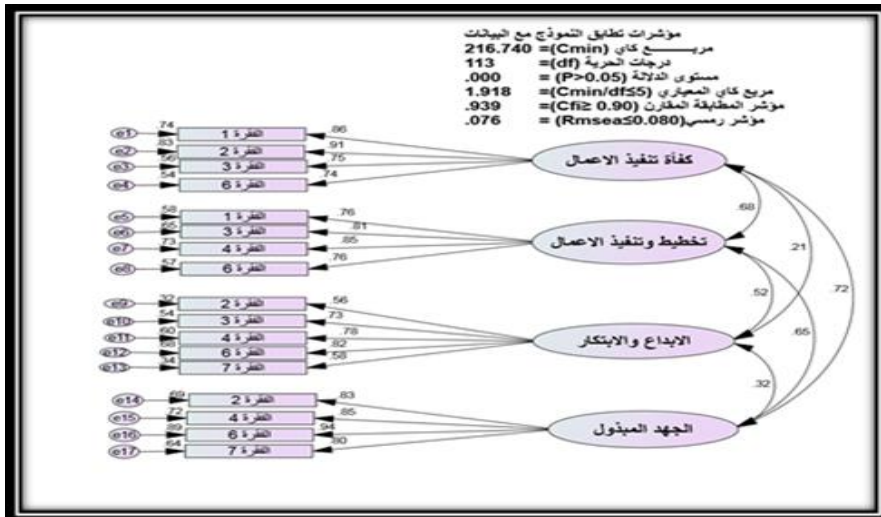
من خلال الشكل (2) يتبين لنا أن هناك تماثل لنموذج مقياس الرضا الوظيفي مع بيانات الدراسة، حيث أن قيمة مربع كاي والتي كانت (118.737)، ودرجة الحرية التي كانت (60)، ومستوى الدلالة المعنوية إحصائيا (0.000) ومربع كاي المعياري (مربع كاي/درجات الحرية) كان يساوي (1.979) وهو ما يدل على أن النموذج مطابق تماما للبيانات (Kline: 2011)، ومؤشر المطابقة المقارن لنموذج مقياس الرضا الوظيفي (0.957) حيث أنها كانت أكبر من (0.90) مما يؤكد أن هناك علاقات وارتباط بين فقرات المقياس والعوامل الكامنة (دوران العمل، التهرب الوظيفي وبيئة المنظمة) في نموذج الدراسة المقترح، ويشير ومؤشر رمسي لنموذج الرضا الوظيفي (0.079) وهي أقل من قيمة المعيار المعتمد مما يدل على أن المقياس منتشر في مجتمع موضوع الدراسة.



شكل رقم (2): التحليل العاملي التوكيدي برنامج أموس لنموذج مقياس متغير الرضا الوظيفي

2. 4. التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الأداء الوظيفي:

يتضح لنا من الشكل (3) أن هناك تطابق لنموذج مقياس الأداء الوظيفي مع بيانات الدراسة، وذلك من خلال القيم، حيث أن قيمة مربع كاي كانت (216.740)، ودرجة الحرية التي كانت (113)، ومستوى الدلالة المعنوية إحصائياً (0.000) ومربع كاي المعياري (مربع كاي/درجات الحرية) يساوي (1.918)، وهو ما يدل على أن النموذج مطابق تماماً للبيانات (Kline: 2011)، ومؤشر المطابقة المقارن لنموذج مقياس الأداء الوظيفي (0.939) حيث أنها كانت أكبر من (0.90) مما يؤكد أن هناك علاقات وارتباط بين فقرات المقياس والعوامل الكامنة للأداء الوظيفي (كفاءة تنفيذ الاعمال، تخطيط وتنفيذ الأعمال، الابداع والابتكار والجهد المبذول) في نموذج الدراسة المقترح، ويشير ومؤشر رمسي لنموذج الأداء الوظيفي (0.076) وهي أقل من قيمة المعيار المعتمد مما يدل على أن المقياس منتشر في مجتمع موضوع الدراسة.



شكل رقم (3): التحليل العاملي التوكيدي برنامج أموس لنموذج مقياس متغير الأداء الوظيفي

5. مناقشة النتائج:

5.1. نتائج التحليل العاملي لمتغير التحفيز:

كانت نتائج التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis -CFA) تدل على أن استبانة التحفيز تم تمثيلها بعدد أربعة عوامل وهي (التحفيز المادي، التحفيز المعنوي وعدالة التحفيز) وأنها تميزت بتوزيعها الطبيعي للعينة وثبات عام تجاوز المعيار المحدد (0.70) وهذا يشير إلى التناسق الداخلي لفقرات استبانة التحفيز، فضلاً عن خلوها من الارتباطات الداخلية العالية، حيث أنها لم تتجاوز (0.85) كما حددها (Brown: 2006)، كما فسر هذا العامل ما نسبته 72.131% من ظاهرة الدراسة. علاوة على ذلك فإن نتائج التحليل العاملي التوكيدي (التثبيتي) أكدت أن استبانة التحفيز تميز بأدلة الصديق التقاربي (Convergent Validity) بين العامل الكامن ومؤشراته والتي تجاوزت (0.50) كما أشار لها (Hair: 1998) وهذا يدل ان هناك تماثل وتطابق بين البيانات والنموذج الافتراضي للدراسة. كما أن كافة فقرات استبانة التحفيز كانت ذات دلالات إحصائية في المعالم التقديرية لتحليل الاحتمالات في برنامج اموس (Amos) وقيمة (C.R) الإحصائية تجاوزت المعيار المحدد (1.964) لكافة الفقرات.

5.2. نتائج التحليل العاملي لمتغير الرضا الوظيفي:

أيضاً وفي نتائج التحليل العاملي التوكيدي (التثبيتي) (Confirmatory Factor Analysis-CFA) في متغير الرضا الوظيفي تم تمثيله في الاستبانة بعدد ثلاثة أبعاد تمثلت في (دوران العمل، التهرب الوظيفي، بيئة المنظمة)، كما تميزت بتوزيعها الطبيعي للعينة وكذلك بثبات عام تجاوز المعيار المحدد والذي بلغ (0.70) وهذا يشير إلى التناسق الداخلي لفقرات استبانة الرضا الوظيفي، فضلاً عن خلوها من الارتباطات الداخلية العالية، حيث أنها لم تتجاوز (0.85) كما حددها (Brown: 2006)، كما فسر هذا العامل ما نسبته 63.855% من ظاهرة الدراسة. وعلاوة على ذلك فإن نتائج التحليل العاملي التوكيدي أكدت ان استبانة الرضا الوظيفي تتميز بأدلة الصديق التقاربي (Convergent Validity) بين العامل الكامن ومؤشراته والتي تجاوزت (0.50) وهي كما أشار لها (Hair: 1998) وهذا يدل أن هناك تماثل وتطابق بين البيانات والنموذج الافتراضي للدراسة. كما أن كافة فقرات استبانة الرضا الوظيفي كانت ذات دلالات إحصائية في المعالم التقديرية لتحليل الاحتمالات في برنامج اموس (Amos) وقيمة الإحصائية (C.R) تجاوزت المعيار المحدد (1.964) لكافة الفقرات.

5.2. نتائج التحليل العاملي لمتغير الأداء الوظيفي:

أشارت نتائج التحليل العاملي التوكيدي (التثبيتي) (Confirmatory Factor Analysis-CFA) أن متغير أداء العاملين تم تمثيله في الاستبانة بعدد أربعة أبعاد وهي (كفاءة تنفيذ الأعمال، تخطيط وتنفيذ الأعمال، الإبداع والابتكار، الجهد المبذول)، كما تميزت بتوزيعها الطبيعي للعينة وكذلك بثبات عام تجاوز المعيار المحدد والذي بلغ (0.70) وهذا يشير إلى التناسق الداخلي لفقرات استبانة أداء العاملين، فضلاً عن خلوها من الارتباطات الداخلية العالية، حيث أنها لم تتجاوز (0.85) كما حددها (Brown: 2006). كما فسر هذا العامل ما نسبته 67.478% من ظاهرة الدراسة. وعلاوة على ذلك فإن نتائج التحليل العاملي التوكيدي أكدت أن استبانة أداء العاملين تتميز بأدلة الصديق التقاربي (Convergent Validity) بين العامل الكامن ومؤشراته والتي تجاوزت (0.50) كما أشار لها (Hair: 1998) وهذا يدل أن هناك تماثل وتطابق بين البيانات والنموذج

الافتراضي للدراسة. كما أن كافة فقرات استبانة أداء العاملين كانت ذات دلالات إحصائية في المعالم التقديرية لتحليل الاحتمالات في برنامج اموس (Amos) وقيمة (T) الإحصائية تجاوزت المعيار المحدد (1.964) لكافة الفقرات.

6. الأثر المتوقع للتحليل:

إن تحليل مقياس التحفيز والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي بالتحليل العامل التوكيدي نتج عنه تقليص عدد الفقرات لهذه المتغيرات كما حدد بطريقة علمية عن نمط العلاقة بينها بما يتناسب مع بيئة الدراسة، كما ساعد في التثبيت من أدلة الصدق البنائي وفحصها (CV) ومعرفة مدى التقارب والاختلاف بين متغيرات الدراسة وأيضا تمثيل كل متغير لنفسه وعدم وجود تشابه له مع متغير آخر الأمر الذي نتوقع أن يتم منه الاستفادة مستقبلا في الدراسات والأبحاث بإذن الله.

7. التوصيات والصعوبات:

وضع نظام تحفيز مرن وجيد يتناسب وتغير الظروف المحيطة بالمجتمع وتغير الظروف المعيشية وع مراعاة الوضوح والشفافية عند منح الحوافز والعدالة في التعامل والمعاملة وتوفير المناخ والبيئة الملائمة والجيدة التي من شأنها أن تعمل على الراحة النفسية وبث الالفة بين زملاء العمل والقيام بدراسات أخرى للتعرف على أنماط القيادة الإدارية ومصادر قوتها المعتمدة في هذه الدراسة وعلاقتها وأثرها في أداء ورضا الموظفين في قطاعات أخرى، بالإضافة إلى ذلك القيام بدراسات للتعرف على بعض السياسات الأخرى والتي لم تغطيها هذه الدراسة، وأخيراً ليس هناك أي عمل يخلو من بعض الصعوبات، ولقد واجه الباحث العديد من الصعوبات في إنجاز هذا العمل كالبعد الجغرافي بين أماكن مدن تواجد مجتمع الدراسة والاجتماع بأفراد العينة وتجميع الاستبانات وصعوبة تحليل البيانات ومعالجتها ألا أنه تجاوز جل هذه الصعوبات وهذا توفيقاً من عند الله.

8. الخاتمة:

من منطلق الإدارة الناجحة التي لديها الرغبة الصادقة في العمل للوصول إلى النجاح والمحافظة عليه، وتغيير العادات السائدة لدينا بسبب تراكميات من قرارات إدارية وعادات وسلوكيات قديمة، وتطويرها في ظل التطور البيئي المحيط بها، وهذا التطوير لا يأتي إلا عند امتلاك المنظمة لقيادة إدارية واعية بما يدور حولها وذات كفاءة وفاعلية، وخاصة في الإدارات العليا صاحبة القرارات وواضحة الخطط الاستراتيجية، وحيث إنه كلما زادت قوة القيادة الإدارية داخل المنظمات كلما زادت احتمالية نجاحها في تحقيق أهدافها، وهذا لن يتأتى إلا من خلال وجود قيادة إدارية قوية وذات قدرة إدارية عالية ولديها الرغبة الصادقة في تغيير السلوك التقليدي المتبع وتطويره وصقله وتهدية وادخال الوسائل التقنية الحديثة ووضعها محور استراتيجياتها، بالإضافة إلى تحفيز مواردها البشرية وزيادة كفاءتهم المهنية، ونظراً لوجود العديد من المعوقات والمشاكل التي قد تعيق أداء الموظفين ومن بين هذه المعوقات ضعف التحفيز المتبع والحوافز الممنوحة، والأنماط القيادة المتبعة، وعدم عدالة الإنصاف والحيادية بين الجميع في التعامل والمعاملة، بالإضافة إلى ضعف إدراكهم للدور الذي يلعبه التحفيز في الرفع من أداء العاملين، وأثر ذلك في مستوى رضاهم الوظيفي.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أبوسمورة. أحمد موسى المهدي، الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2014م.

- أبوشرخ. نادر حامد عبدالرازق، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010م.
- آل موسى. عبدالعزيز بن سعود، الحوافز المادية والمعنوية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الإدارية، الرياض، 2015م.
- باجه. حميد، دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة، (دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط البويرة)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الاستراتيجية، جامعة أوكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2014م.
- البلهيد. نوره محمد، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبدالرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 3، العدد 10، ص 147-163، 2014م.
- جبريل. إيمان جبريل، الأمن الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016م.
- الحارثي. سلطان بن ناصر محمد، المناخ التنظيمي في المناطق النائية بحرس الحدود وعلاقته بالرضا الوظيفي للعاملين، (دراسة تطبيقية على قطاع شرورة)، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2015م.
- حمدي. أبو القاسم الأخضر، أثر العدالة التنظيمية المدركة على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس، دراسة حالة في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط، المجلة الاردنية في إدارة الاعمال العلمية، 2015م.
- زرفاوي. امال، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014م.
- السبيعي. سالم بن محمد سالم، الرضا الوظيفي وعلاقته بالأسباب المؤدية لدوران العمل لدى موظفي وزارة الثقافة والإعلام بالرياض، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2015م.
- السبيعي. عبدالله سحمي، الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير في الرعاية والصحة النفسية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2014م.
- السعودي. موسى، أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية، مجلة دراسات، المجلد 40، العدد الأول، ص 18 - 34، الأردن، 2013م.
- السعيد. صالح غنيم مطيران، دور الرضا الوظيفي في أداء رجال الأمن العاملين في مديرية حماية وتأمين المنشآت بالحرص الوطني الكويتي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2015م.
- الشرعة. عطا الله محمد تيسير، العلاقة بين الحوافز الوظيفية والرضا الوظيفي على العاملين في البنوك السعودية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 40، ص 151 - 173، 2014م.

- الصقر. ريم عبدالعزيز، الرضا الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط، رسالة ماجستير في الصحة النفسية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2016م.
- الطبولي. إسماعيل المبروك أحمد، أثر سياسات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين (الالتزام التنظيمي كمتغير وسيط)، رسالة دكتوراه في إدارة الموارد البشرية، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، ماليزيا، 2017م.
- عبود. سعاد الحاج، هاشمي احمد عباسية، دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 43، ملحق 1، ص 409 - ص 429، 2016م.
- عوض الله. ميرفت توفيق إبراهيم، أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، منشورات الأكاديمية العربية، الدنمارك، 2012م.
- غريب. معاذ نجيب، الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة 35، العدد 93، ص 1 - ص 14، 2012م.
- فاروق. جهلان، عبدالحكيم حمادي. أثر المطابقة وفق الأيزو 9000 في أداء العاملين. دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة. لنيل الليسانس في إدارة الأعمال. الجزائر. جامعة قاصدي مرباح. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013م.
- الفقي. إبراهيم، قوة التحفيز، ثمرات للنشر والتوزيع، القاهرة، 2011م.
- القويري. توفيق بعيو محمد، أسباب التهرب من الانضباط الوظيفي من وجهة نظر الموظف: المدرسة الليبية بماليزيا نموذجاً، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة لنكولن، ماليزيا، 2016م.
- الكندي. مصطفى بن هلال بن بدر، الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان، رسالة ماجستير، جامعة نزوي، سلطنة عمان، 2014م.
- المجالي. مالك محمد، امين عايد البشابشة، هاني محمد المجالي، تأثير أبعاد التسويق الداخلي على رضا العاملين وأثره على ادائهم في البنوك التجارية العاملة في محافظة الكرك، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 3، ص 597 - ص 626، 2016م.
- النبھاني، شيخة بنت سالم، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي في المديرية العامة للتربية والتعليم في سلطنة عمان، رسالة ماجستير في الإدارة التعليمية، جامعة نزوي، سلطنة عمان، 2015م.

ثانياً: مراجع أجنبية

Aboazoum. Hassan, M. E., Umar Nimran, Mochammad Al Musadieq, Analysis Factors Affecting Employees Job Performance in Libya, IOSR Journal of Business and Management, Volume 17, Issue 7. Ver. I, P.P. 42-49, 2015.

- Adzei, Francis A., and Roger A. Atinga. "Motivation and retention of health workers in Ghana's district hospitals: addressing the critical issues." *Journal of health organization and management* 26, No. 4 467-485, 2012.
- Al-Obthani, F., & Ameen, A. (2018). Towards Customized Smart Government Quality Model. *International Journal of Software Engineering & Applications*, 9(2), 41–50. <http://doi.org/10.5121/ijsea.2018.9204>
- Al-Shamsi, R., Ameen, A., Isaac, O., Al-Shibami, A. H., & Sayed Khalifa, G. (2018). The Impact of Innovation and Smart Government on Happiness: Proposing Conceptual Framework. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2(2), 10–26.
- Al-Maamari, Q. A., Abdulrab, M., Al-Jamrh, B. A., & Al-Harasi, A. H. (2017). The Relationship Between Total Quality Management Practices and Individual Readiness for Change at Petroleum Exploration and Production Authority in Yemen. *International Journal of Business and Industrial Marketing*, 6(2), 48-55.
- Al-Maamari, Q. A., & Abdulrab, M. Factors Affecting on Customer Loyalty in Service Organizations.
- Al-Tahitah, A., Muthaliff, M. M. A., Abdulrab, M., & Al-Maamari, Q. A. (2018). Paper Review on the Relationship Between Transformational Leadership and Readiness for Change. *International Journal of Energy Policy and Management*, 3(1), 1-7.
- Abdulrab, M., Zumrah, A. R., Almaamari, Q., & Altahitah, A. (2017). The Role of Psychological Empowerment on Work Engagement: The Development of Conceptual Framework. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 8, 1157-1163.
- Abdulrab, M., Zumrah, A. R., Almaamari, Q., Al-Tahitah, A. N., Isaac, O., & Ameen, A. (2018). The Role of Psychological Empowerment as a Mediating Variable between Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviour in Malaysian Higher Education Institutions.
- Abdulrab, M., Zumrah, A. R., Almaamari, Q., & Al-Tahitah, A. (2017). Transformational Leadership and Psychological Empowerment in Malaysian Public Universities: A Review Paper. *development*, 7(24).
- Ameen, A., & Ahmad, K. (2012). Towards Harnessing Financial Information Systems in Reducing Corruption : A Review of Strategies. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 6(8), 500–509.
- Ameen, A., & Ahmad, K. (2013). A conceptual framework of Financial Information Systems to reduce corruption. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 54(1), 59–72.
- Ameen, A., & Ahmad, K. (2014). A Systematic Strategy for Harnessing Financial Information Systems in Fighting Corruption Electronically. In *Knowledge Management International Conference (KMICE) 2014, 12 – 15 August 2014, Malaysia* (pp. 12–15). Retrieved from <http://www.kmice.cms.net.my/>
- Ameen, A., Almari, H., & Isaac, O. (2018). Determining Underlying Factors that Influence Online Social Network Usage among Public Sector Employees in the UAE. In B. A. Saeed F., Gazem N., Mohammed F. (Ed.), *3rd international conference on reliable information and communication technology 2018 (IRICT 2018), Bangi-Putrajaya, Malaysia* (3rd ed., Vol. 843, pp. 945–954). Cham: Springer, Cham. http://doi.org/doi.org/10.1007/978-3-319-99007-1_87
- Ameen, A., Almulla, A., Maram, A., Al-Shibami, A. H., & Ghosh, A. (2018). The Impact of Knowledge Sharing on Managing Organizational Change within Abu Dhabi National Oil Organizations. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2(3), 27–36.
- Ameen, A., & Kamsuriah, A. (2017). Information Systems Strategies to Reduce Financial Corruption. In *Springer Proceedings in Business and Economics* (Vol. 1, pp. 731–740). http://doi.org/10.1007/978-3-319-43434-6_65
- Haddad, A., Ameen, A., & Mukred, M. (2018). The Impact of Intention of Use on the Success of Big Data Adoption Via Organization Readiness Factor. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2(1), 43–51.
- Yazeed, A., Ali, A., & Al-Shibami, H. (2018). Conceptual Framework for Investigating the Intermediate Role of Information Systems Between Big Data Factor and Decision-Making Factor. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2(2), 39–45.
- Brown. T. A., "Confirmatory factor analysis for applied research". New York: Guilford Press. book, first Edition, p.166, 2006.

- Esmael. M. A. Tabouli¹, Nasser Ahmed Habtoor¹, Mohammad Nashief, The Impact of Human Resources Management on Employee Performance: Organizational Commitment Mediator Variable, *Asian Social Science*; Vol. 12, P.P. 176-192, 2016.
- Hair, J. F., Anderson, R. E, Tatham, R.L, & Black, W.G. "Multivariate Data analysis" (5th ed.). New Jersey: Prentice- Hall , Inc, 1998.
- Iqbal. Aliya, Maiya Ljaz, Farah Latif, Hina Mushtaq, Factors Affecting the Employee's Performance: A Case Study of Banking Sector in Pakistan, *European Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 4, No. 08, P.P. 309-318, 2015.
- Ismail. Taha, Motivation and ITS Role in Job Performance, Masters Research, Lincoln University College, Malaysia, 2015.
- Kline, R. B., Principles and practice of structural equation modeling (2nded.). New York: Guilford Press, 2011.
- Owusu-Mintah. S. B., and Kissi, M., Motivation and Improvement in Employee Performance in the Restaurant Industry in Ghana, Vol. 2, No. 2, P.P. 84-96, 2016.