

الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية على منظمات القطاع الخاص بالمنطقة الشرقية

سامي بن عبدالله الباحسين

الكلية التقنية بالدمام
المملكة العربية السعودية

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين في القطاع الخاص السعودي، وتأثير الصفات الشخصية (العمر، والمستوى التعليمي، والراتب، والخبرة) على درجة الرضا الوظيفي. ولتحقيق هذه الأهداف تم توزيع ١٥٦٠ استبانة على مندوبي المبيعات في ٢٨٥ منظمة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: (١) أن متوسط الرضا الوظيفي العام لمندوبي المبيعات غير السعوديين أعلى وبدلالة إحصائية عن متوسط الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين. (٢) مثل كل من عنصر الراتب، والشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، والترقيات والمكافآت أهم عناصر الرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين. (٣) أن هناك علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين. أن هناك علاقة عكسية بين المستوى التعليمي والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما لم تثبت الدراسة وجود علاقة للمندوبين غير السعوديين. أن هناك علاقة عكسية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين، بينما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة طردية بين سنوات الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات غير السعوديين. وأخيراً، لم تجد الدراسة أية علاقة بين العمر والرضا الوظيفي لكل من الفئتين.

مصطلحات علمية

الرضا الوظيفي، مندوبي
المبيعات، القطاع الخاص،
المملكة العربية السعودية.

حظيت

دراسة الدوافع الإنسانية منذ مطلع القرن الماضي باهتمام كثير من العلماء، وبخاصة علماء النفس والإدارة؛ وذلك نظراً للارتباط الوثيق بين درجة الرضا الوظيفي للعاملين ومستوى الإنتاج. والقيادات الإدارية - لاسيما في الدول المتقدمة - أدركت أهمية ذلك، وسعت جاهدة نحو زيادة درجة رضا العاملين لديها عن طريق توفير الاحتياجات المختلفة لهم؛ وذلك رغبة في رفع الإنتاجية من حيث الجودة والكمية، ومن ثم في زيادة القدرة التنافسية لمنظماتهم في السوق. ويؤكد بعض الباحثين (بدر، ١٩٨٣) و (Spector, 1997; Vandenberg and Lance, 1992; Bateman and Strasser, 1984; Smith *et al.*, 1969) أن الرضا الوظيفي يتحقق عادة للعاملين من عدة طرق منها: الأجر المناسب، وطبيعة العمل الجيدة، وتوافر فرص التقدم والترقي، والعمل الجماعي، والعلاقة الجيدة مع الرؤساء. ويزيد بعض الباحثين (العتيبي، ١٩٩١) (Bajpai and Srivastava, 2004) لهذه القائمة كلا من توفير الأمان الوظيفي، وتحقيق مبدأ المساواة والعدالة بين العاملين.

ومندوب المبيعات يعد في هذه الأيام من أهم العناصر البشرية في منظمات الأعمال؛ إذ من خلاله يتم اكتساب العملاء والمحافظة عليهم، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى زيادة في المبيعات والأرباح. وبما أن النجاح في مجال البيع يتوقف على مقدار الجهود التي يبذلها مندوب المبيعات، لذا فإن الاهتمام بمندوبي المبيعات

ومحاولة توفير بيئة العمل الجيدة لهم تمثل أهمية كبيرة لمنظمات الأعمال اليوم، نظراً لاعتماد عملية البيع، التي هي المحور الرئيس لمنظمات القطاع الخاص، على الجهود التي يبذلونها.

مشكلة الدراسة

أدت الاتجاهات نحو العولمة، والتغيرات التكنولوجية، وإعادة الهيكلة الشاملة وغيرها من المتغيرات التي تواجهها المنظمات في هذه الأيام إلى تأكيد أهمية العنصر البشري داخل المنظمات أكثر من أي وقت مضى.

وموضوع الرضا الوظيفي للعاملين يمثل أهمية كبيرة للمنظمات، سواء أكانت منظمات عامة أم منظمات خاصة، نظراً لارتباطه بالظواهر السلوكية المختلفة للعاملين. فالرضا الوظيفي كما أثبتته كثير من الدراسات له علاقة مباشرة برفع مستوى الإنتاجية للعامل، وتقليل كل من معدل الغياب، ومعدل دوران العمل (الغيص، ٢٠٠٠) و (Scott and Taylor, 1983; Locke, 1985). وتتمثل أهم العوامل المؤثرة على رضا العاملين بشكل عام على عدة عوامل، من أهمها الراتب، ونظام الحوافز، وعدد ساعات العمل، ومواعيد العمل، والأمان والاستقرار الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومدى ملائمة العمل للمؤهل التعليمي، والحصول على دورات تدريبية، والعلاقة مع الرئيس، والعلاقة مع الزملاء في العمل.

- ١ - وقد جاءت هذه الدراسة لتركز الاهتمام على مندوبي المبيعات بوصفهم عنصراً مهماً من عناصر الموارد البشرية في منظمات الأعمال. إذ يتوقف تحقيق الهدف النهائي لأية منظمة اقتصادية على تحقيق الربح، وتحقيق الربح يتوقف هو الآخر بشكل كبير على مقدار الجهد الذي يبذله مندوب المبيعات، كما أن أداء مندوب المبيعات وكفاءته يتوقفان على مدى رضاه في العمل.
- ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:
- ١ - ما مستوى الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي؟
- ٢ - هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى رضا مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين.
- ٣ - ما أهم العوامل التي يمكن أن تحقق الرضا الوظيفي من وجهة نظر مندوبي المبيعات؟
- ٤ - ما تأثير المتغيرات الشخصية (العمر، المستوى التعليمي، الراتب، وسنوات الخبرة) على الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات؟
- أهمية الدراسة**
- تستند الدراسة الحالية في أهميتها إلى أربعة أركان رئيسة وهي:
- ١ - أن هناك تعاضلاً للدور الذي يقوم به العنصر البشري بوصفه أحد أهم العناصر الرئيسة لنجاح المنظمات واستمرارها، لذا فإن الاهتمام بهذا العنصر أمر تستهدفه المنظمات جميعها بغرض تحقيق معدلات عالية في الأداء. إلا أن تحقيق هذا الهدف يتوقف بدرجة كبيرة على مستوى ودرجة رضا هؤلاء العاملين، ومن ثم فإن من المهم التعرف إلى مدى رضا العاملين، وبخاصة أولئك الذين لهم تأثير كبير على المنظمة بوصفهم مندوبي المبيعات.
- ٢ - قلة الدراسات التي تناولت ظاهرة الرضا الوظيفي للعاملين في العالم العربي؛ حيث اتضح للباحث من خلال مراجعة الدراسات السابقة أن معظم الدراسات التي تمت في هذا الشأن تطرقت لقياس الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الحكومي، وأن القليل هو الذي تناول هذه الموضوع في منظمات القطاع الخاص.
- ٣ - تكتسب هذه الدراسة أهميتها أيضاً من كونها الدراسة الوحيدة على مستوى الدول العربية - حسب علم الباحث - التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في المملكة العربية السعودية (باستثناء دراسة المقدادي التي اقتصر على تعرف الرضا

- ٤ - تعرّف طبيعة الفروق الإحصائية في درجة الرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين.
- ٥ - تعرّف تأثير المتغيرات الشخصية لأفراد العينة على الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات.
- ٦ - تقديم بعض التوصيات التي من شأنها أن تسهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على أسلوبين أساسيين من أساليب البحث العلمي لتحقيق أهدافها، وهما:

- بالنسبة للجانب النظري: فقد تم استخدام المنهج المكتبي لتغطية هذا الجانب، وذلك من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- بالنسبة للجانب الميداني: فقد تم اعتماد المنهج المسحي الذي يعد مناسباً لطبيعة مثل هذه الدراسات، بوصفها دراسات تهتم بتقصي الآراء ومعرفة الاتجاهات، وذلك بهدف تشخيص مشكلة الدراسة وتحليلها، باستخدام استبانة وزعت على عينة من مندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي.

الوظيفي لرجال البيع لدى شركات الأدوية في الأردن)، لذا فإنه من المؤمل أن تعد هذه الدراسة إضافة علمية جديدة لمكتباتنا العربية.

- ٤ - من المؤمل أن تسهم نتائج هذه الدراسة في إعطاء أصحاب القرار في كل من القطاع الخاص والقطاع الحكومي تقييماً علمياً لمستوى الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات، والعوامل المؤثرة في درجة الرضا الوظيفي، ومن ثم من المؤمل أن تسهم هذه الدراسة في العمل على رفع مستوى الرضا لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي وتحسينه، والاهتمام بمشكلات العاملين.

أهداف الدراسة

تعمل هذه الدراسة على محاولة تحقيق مجموعة من الأهداف حددت بالآتي:

- ١ - إيضاح المفاهيم الأساسية للرضا الوظيفي، وأهم العوامل المؤثرة فيه من خلال النظريات والدراسات السابقة.
- ٢ - تعرّف مستوى الرضا الوظيفي لدى مندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي.
- ٣ - تعرّف أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي من وجهة نظر مندوبي المبيعات بالقطاع الخاص السعودي.

مجتمع الدراسة وعينتها

يشمل مجتمع الدراسة كل المنظمات المتوسطة والكبيرة المسجلة بالغرفة التجارية الصناعية في المنطقة الشرقية بتاريخ ٢٥/٧/٢٠٠٤م، وقد بلغ عددها (٧٥٦) منظمة. وقد تم الحصول على قائمة بأسماء المنظمات من قسم المنتسبين بالغرفة، وأعطى لكل منظمة رقم خاص بها، وعن طريق جدول الأرقام العشوائية تم اختيار (٢٨٥) منظمة، وبهذا تكون جميع المنظمات قد حصلت على فرص متساوية للدخول ضمن عينة الدراسة. وقد تم توزيع استبانة على جميع مندوبي المبيعات في تلك المنظمات محل الدراسة وبلغ عدد الاستبانات التي تم توزيعها على أفراد العينة ١٥٦٠ استبانة، وبلغ عدد الاستبانات العائدة (١١٨٦) استبانة تمثل ما نسبته (٧٦٪) من إجمالي العدد الموزع، واستبعدت (١٤) استبانة لعدم الجدية والصلاحية، وبذلك أصبح ما تم إدخاله وتحليله (١١٧٢) استبانة، تمثل (٧٥,١٪) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

أداة الدراسة

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة وجد الباحث أن الاستبانة التي تم إعدادها والاعتماد عليها في دراستين مختلفتين للعتيبي (١٩٩١، ١٩٩٢)، مناسبة إلى حد كبير مع أهداف الدراسة الحالية. إلا أن الباحث قام بإضافة بعض العبارات وإجراء بعض التعديلات البسيطة على الاستبانة؛ بحيث تكون أكثر

مناسبة لأهداف الدراسة الحالية. وقد

احتوت الاستبانة على أربعة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

– **القسم الأول:** يحتوي مقدمة من الباحث تبين الهدف من الدراسة، ودعوة مندوب المبيعات للتعاون إلى الإجابة عن الاستبانة.

– **القسم الثاني:** يحتوي مجموعة من الأسئلة المنصبة على بعض البيانات الشخصية لمندوب المبيعات، مثل الجنسية، والعمر، وسنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، والراتب.

– **القسم الثالث:** يحتوي (٢٠) عبارة تنصب جميعها على قياس درجة الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات. وقد اعتمد في إجابات هذا القسم على مقياس التدرج وذلك على النحو الآتي: "راضٍ تماماً" وأعطى له خمس درجات، "راضٍ" وله أربع درجات، و"غير متأكد" وله ثلاث درجات، و"غير راضٍ" وله درجتان، و"غير راضٍ على الإطلاق" وله درجة واحدة.

– **القسم الرابع:** يحتوي (١٤) عبارة طلب فيها من المجيب أن يرتب العبارات حسب أهميتها في تحقيق رضاه الوظيفي، بحيث يعطي رقم (١) أمام أهم العبارات، ورقم (١٤) لأقل العبارات أهمية.

الأساليب المستخدمة في التحليل

واختبار صدق الأداة وثباتها

أ - أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلات الدراسة أدخلت بيانات الدراسة التي تم التوصل إليها من إجابات أفراد العينة إلى برنامج SPSS، واستخدمت العمليات الإحصائية الآتية:

- ١ - استخدام التكرارات والنسب المئوية لتعرف درجة الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات.
- ٢ - استخدام الأوساط الحسابية لتعرف مدى توافق آراء أفراد العينة.
- ٣ - الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات مندوبي المبيعات عن الوسط الحسابي.
- ٤ - اختبار Mann-Whitney لمعرفة ما إذا كان هناك اختلافات معنوية بين مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين.
- ٥ - معامل الارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين الصفات الشخصية (العمر - المستوى التعليمي - الراتب - سنوات الخبرة) والرضا الوظيفي لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين.
- ٦ - استخدام معادلة Cronbach Alpha لقياس درجة ثبات أداة الدراسة.

ب - اختبار صدق الأداة وثباتها:

١ - صدق الأداة (Validity) وتعني قدرة استبانة الدراسة على قياس المتغيرات والعوامل التي صممت الاستبانة لقياسها، وروعت فيها الشمولية وعدم الازدواجية في الاستبانة. وقد تم عرض الاستبانة على عدد من المختصين في الموارد البشرية للتأكد من صدق الأداة.

٢ - ثبات الأداة (Reliability) ويشير إلى مدى الحصول على النتائج نفسها في حال تكرار الدراسة في ظروف مشابهة باستخدام الأداة نفسها (الاستبانة). وقد تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لتحديد درجة ثبات الأداة، وبلغت نتيجة الاختبار (٨٩,٦٪) وهي نسبة أعلى من الحد الأدنى المقبول وهو (٦٠٪).

حدود الدراسة

تم إجراء الدراسة في إطار الحدود الآتية:

- ١ - تقتصر الدراسة على منظمات القطاع الخاص السعودية المسجلة في الغرفة التجارية الصناعية بالمنطقة الشرقية بتاريخ ٢٥/٧/٢٠٠٤م، سواء كانت هذه المنظمات مراكز رئيسة أو فروعاً لمراكز رئيسة.

للمؤهل الدراسي، والحصول على دورات تدريبية، وملاءمة الوظيفة للخبرات السابقة، والمكانة والمنزلة الاجتماعية للوظيفة، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع الرئيس، والرضا عن الإنجازات والأداء الوظيفي، والتقدير والاحترام من الرؤساء، وتحقيق الوظيفة للطموحات الشخصية، ودرجة العدالة والمساواة بين الموظفين.

الإطار النظري والدراسات السابقة

مفهوم الرضا الوظيفي:

قد يكون من الصعب إيجاد تعريف مُتفق عليه بين الباحثين، نظراً لكون الرضا الوظيفي ظاهرة سيكولوجية يكتنفه الكثير من الغموض لتعدد المتغيرات والعوامل المؤثرة فيه، والنتائج المتوقعة من تلك العوامل. فعلى سبيل المثال يعرف عبد الخالق (١٩٨٢: ٥) الرضا الوظيفي بأنه "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية". بينما يعرفه بدر (١٩٨٣: ٦٣) بأنه "عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال قياسه بأداء وظيفة معينة". وعرف (Locke 1983: 130) الرضا الوظيفي بأنه "الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة"، وعرفه

٢ - تقتصر الدراسة على العاملين في مهنة مندوب مبيعات، سواء كانوا يحملون الجنسية السعودية أو جنسيات أخرى.

٣ - تقتصر هذه الدراسة على المنظمات المتوسطة والكبيرة. وطبقاً للتصنيف المأخوذ به في بعض الدراسات (الغيث والمعشوق، ١٩٩٣؛ العنزي، ٢٠٠٠)، فإنه يقصد بالمنظمات المتوسطة المنظمات التي لديها من ٦٠ إلى ١٩٩ عاملاً، بينما يقصد بالمنظمات الكبيرة تلك التي لديها ٢٠٠ عامل أو أكثر. ويرجع عدم اختيار المنظمات الصغيرة إلى اقتناع الباحث بأن المنظمات الصغيرة عادة يكون نشاطها وحجم أعمالها بسيطاً، ومن ثم وجود مندوبي مبيعات هو أمر نادر.

٤ - تقتصر الدراسة على قياس مستوى الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات على العوامل الرئيسة المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي. وقد أمكن حصرها بعد الدراسات الأولية على النحو الآتي: الراتب، والمكافآت، وفرص التقدم، والتقدم الوظيفي، وحجم العمل ومدى مناسبه للقدرات الشخصية، وعدد ساعات العمل اليومية، ومواعيد العمل، وظروف العمل، والأمان والاستقرار الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، ومدى ملاءمة العمل

يليه العلاقات مع الرؤساء، والعلاقات مع الزملاء، وطبيعة الوظيفة، وساعات العمل، وظروف العمل، والحوافز المادية الأخرى، ثم أخيراً الأمن الوظيفي.

دراسة العديلي (١٩٨٦)، والتي هدفت لتعرف تأثير بعض العوامل الشخصية والبيئية على درجة الرضا والدافعية عند العاملين في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة معنوية بين المتغيرات الشخصية، مثل العمر، والحالة الاجتماعية، والمستوى الوظيفي، والدخل، والمستوى التعليمي وبين الرضا الوظيفي.

دراسة Khaleque and Rahman (1987) والتي هدفت إلى قياس درجة الرضا العام وكذلك تعرف محددات الرضا الوظيفي وأبعاده لدى العاملين في القطاع الخاص الصناعي في بنغلادش. ووجدت الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة معنوية بين بعض المتغيرات الشخصية مثل السن، والخبرة، والحالة الاجتماعية وبين الرضا الوظيفي. وقد أظهرت الدراسة أن العاملين الأكبر سناً، والأكثر خبرة، والمتزوجين تزيد درجة رضاهم الوظيفي على غيرهم من العاملين. كما بينت الدراسة أن أهم العوامل الأكثر تأثيراً على تحقيق الرضا الوظيفي تتمثل في العلاقات الجيدة مع الزملاء، وأوقات العمل، وبيئة العمل، بينما أتى الراتب في آخر القائمة المؤثرة في عملية الرضا.

دراسة التويجري (١٩٨٨)، والتي هدفت لتعرف درجة رضا العاملين السعوديين وغير السعوديين في الشركات

العديلي (١٩٨٦:١٩) بأنه "الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة".

إذاً يُمكن تعريف الرضا الوظيفي بشكل مختصر بأنه قدرة الوظيفة التي يشغلها الموظف على تحقيق حاجاته المختلفة وإشباعها.

الدراسات السابقة

دراسة عبدالخالق (١٩٨٢)، والتي هدفت لتعرف الرضا الوظيفي بين قوة العمل الوافدة في الأجهزة الحكومية بدولة الكويت. وخلصت الدراسة إلى أن أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي تتمثل في الإحساس بتقدير الآخرين، والحوافز المادية، والمعاملة العادلة.

دراسة بدر (١٩٨٣)، والتي هدفت لتعرف الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت، وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم العوامل المؤثرة في رضا أعضاء هيئة التدريس تتخذ في أهميتها الترتيب الآتي: طبيعة الوظيفة، والأجر النقدي، والأمن الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء، والحوافز المادية الأخرى، وظروف العمل، والعلاقات مع الرؤساء، وأخيراً ساعات العمل. أما بالنسبة للعاملين فيأتي الأجر النقدي أولاً،

كل من العمر، والراتب، وسنوات الخدمة والرضا الوظيفي. كما بينت الدراسة أن أهم ثلاثة عناصر تحقق الرضا الوظيفي للعمالة الوطنية الكويتية هي: الترقيات والمكافآت، يليها الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، يليها ملائمة الوظيفة للخبرات والميول والمؤهل الدراسي. بينما ترى العمالة الوافدة أن الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي يأتي في مقدمة العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي، يليها في الأهمية الترقيات والمكافآت، ويأتي في المرتبة الثالثة حجم العمل وملاءمته للقدرات الشخصية.

دراسة النمر (١٩٩٣)، والتي هدفت لتعرف مستوى الرضا الوظيفي عن بعض جوانب العمل لدى العاملين في كل من القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط بين متغيرات الرضا الوظيفي والمتغيرات الشخصية في القطاع العام باستثناء الراتب. أما في القطاع الخاص فلم تثبت الدراسة وجود أية علاقة ارتباط ماعدا متغير العمر.

دراسة العمر (١٩٩٩)، والتي هدفت لتعرف تأثير نوع الجهاز الحكومي على مستوى الرضا الوظيفي في الكويت. وقد توصلت الدراسة إلى أن كلاً من عامل الجنسية وعدد سنوات الخبرة ليس لها تأثير على مستويات الرضا الوظيفي. وهناك دراسة أخرى للعمر (٢٠٠٠) هدفت لتعرف واقع الرضا الوظيفي في الهيئات العامة في الكويت، وتوصلت إلى أن

المتعددة الجنسيات، وتوصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن درجة رضا العاملين غير السعوديين أكبر من درجة رضا العاملين السعوديين، باستثناء عامل الأمن والسلامة في العمل، وفرص التقدم والتطور في الشركة.

دراسة العتيبي (١٩٩١)، والتي هدفت لتعرف الرضا الوظيفي في كل من القطاع العام والقطاع الخاص بدولة الكويت، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط العام للرضا الوظيفي لدى العاملين في كل من القطاع العام والخاص، كما توصلت الدراسة إلى أن أهم ثلاثة عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي في القطاع الحكومي تتمثل في: الشعور بالتقدير والاحترام من الرؤساء، يليه الشعور بالأمن والاستقرار، يليه العدالة في المعاملة وفي تقدير الأداء الوظيفي. أما بالنسبة للقطاع الخاص فتمثل في الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، يليه الشعور بالتقدير والاحترام من الرؤساء، ويأتي الراتب في المرتبة الثالثة.

وفي دراسة أخرى للعتيبي (١٩٩٢)، والتي هدفت لتعرف مستوى الرضا الوظيفي لكل من العمالة الوطنية الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العمالة الوافدة أعلى منه لدى العمالة الوطنية الكويتية، وإلى عدم وجود علاقة ارتباط بين

دراسة إسماعيل (٢٠٠٠)، والتي استهدفت تعرف قياس اتجاهات العاملين في كل من القطاعين الحكومي والخاص في مصر نحو بعض العوامل المؤثرة في درجة الرضا الوظيفي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن العاملين في القطاع الحكومي أكثر رضا من العاملين في القطاع الخاص من حيث العناصر الآتية: الأمان والاستقرار الوظيفي، والعلاقات الوظيفية، ونمط القيادة السائد. بينما العاملون في القطاع الخاص هم أكثر رضا من العاملين في القطاع الحكومي من حيث العناصر الآتية: طبيعة العمل وظروفه المادية، والراتب وملحقاته، وطبيعة العمل وبيئته المادية، وخصائص التنظيم، والحوافز والدافعية. كذلك توصلت الدراسة إلى أن مستويات الرضا المتحققة لدى العاملين في كل من القطاع الحكومي والقطاع الخاص تتأثر بالخصائص الفردية أو الشخصية المميزة لهم.

دراسة (Koustelios 2001)، والتي استهدفت تعرف مستوى رضا المعلمين في اليونان وأثر الصفات الشخصية على مستوى الرضا الوظيفي. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك رضا من المعلمين عن طبيعة العمل، وكذلك على مستوى الإشراف، وأن هناك عدم رضا عن كل من الراتب وفرص الترقى في العمل. كما توصلت الدراسة إلى أن كلاً من نوع الجنس، و الخبرة، والمستوى التعليمي له علاقة مباشرة بمستوى الرضا الوظيفي.

الخصائص الشخصية مثل (الجنسية، والمؤهل التعليمي)، والعوامل الوظيفية (عدد سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي) ليس لها تأثير واضح، أو أن تأثيرها طفيف على استجابات الرضا بين أفراد العينة، فيما عدا تلك الخاصة بالجنس، حيث أظهرت النتائج أن الإناث أقل رضا من الذكور.

دراسة المسلم (١٩٩٣)، والتي استهدفت تعرف تأثير بعض المتغيرات الشخصية على الرضا الوظيفي لدى القوة الوطنية العاملة في الكويت في كل من القطاعين العام والخاص. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن الأفراد الحاصلين على دخل شهري أعلى أكثر رضا من أولئك الأفراد الحاصلين على دخل شهري متدنٍ، وأنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للعاملين انخفض الرضا الوظيفي، وأخيراً أنه كلما ازداد العمل ازداد الرضا الوظيفي.

دراسة مقدادي (٢٠٠٠)، والتي استهدفت تعرف مستويات الرضا الوظيفي لدى مديري المبيعات ورجال البيع في شركات الأدوية في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى وجود عدم رضا لدى رجال البيع عن كل من: سياسات الأجور، وسياسات الحوافز المادية المعمول بها لدى شركات الأدوية مقارنة بشريحة مديري المبيعات، كما توصلت الدراسة إلى أن غياب التوجيهات والإرشادات الوظيفية وتدني مستوى المشاركة في صنع قرارات البيع أسهمت في عدم رضا رجال البيع.

دراسة Bajpai and Srirastava (2004)، والتي استهدفت تعرف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في قطاع البنوك الهندية. وقد توصلت الدراسة إلى أن العاملين في البنوك الخاصة أقل رضا من العاملين في البنوك الحكومية، وأن من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في البنوك الخاصة توفير الأمان الوظيفي، وزيادة مستوى الرفاهية للعاملين.

وأخيراً دراسة (Okpara 2004)، والتي استهدفت تعرف أثر الصفات الشخصية على الرضا الوظيفي للمديرين العاملين في تكنولوجيا المعلومات في نيجيريا. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك رضا من قبل المديرين عن كل من طبيعة العمل والعمل الجماعي، بينما لا يوجد رضا عن كل من الراتب، وفرص الترقى، ومستوى الإشراف. كما أثبتت الدراسة وجود علاقة بين كل من الراتب، والخبرة، والمستوى التعليمي، والعمر على درجة الرضا الوظيفي.

النتائج والمناقشة

يُمكن تلخيص أهم النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من العوامل الديموغرافية (الجنسية، والعمر،

دراسة Crossman and Abou-zaki (2003) والتي استهدفت تعرف العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من الصفات الشخصية، ومستوى الأداء في قطاع البنوك التجارية اللبنانية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ضعيفة بين الرضا الوظيفي والعمر، وإلى عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي، وإلى أن الرجال أكثر رضا من النساء. كما لم تثبت الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء.

دراسة (Eskildsen *et al.* 2004)، والتي استهدفت تعرف مستوى الرضا الوظيفي في الدول الإسكندنافية، وتوصلت الدراسة إلى أن الرؤساء أكثر رضا من العاملين العاديين، وإلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وكل من العمر والمستوى التعليمي.

دراسة (Kuo and Chen 2004)، والتي استهدفت تعرف أثر الصفات الشخصية على الرضا الوظيفي للعاملين في تكنولوجيا المعلومات في تايلند. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وكل من: العمر، والمسمى الوظيفي، والراتب السنوي، بينما لم تثبت الدراسة وجود علاقة بين الرضا الوظيفي وكل من نوع الجنس والمستوى التعليمي.

جدول ١
توزيع مفردات العينة تبعاً للجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة
سعودي	٢٤٣	٢٠,٧٪
غير سعودي	٩٢٩	٧٩,٣٪
الإجمالي	١١٧٢	١٠٠٪

جدول ٢
الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	حالات المتغير		مندوبو المبيعات السعوديون		مندوبو المبيعات غير السعوديين	
			النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
العمر	أقل من ٢٠ سنة		—	—	—	—
	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة		٤٨	١٩,٨٪	٩٤	١٠,١٪
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة		١٧٦	٧٢,٤٪	٥٤٨	٥٩,٠٪
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة		١٩	٧,٨٪	٢٦٤	٢٨,٤٪
	من ٥٠ إلى أقل من ٦٠ سنة		—	—	٢٣	٢,٥٪
المستوى التعليمي	أكثر من ٦٠ سنة		—	—	—	—
	أقل من الثانوية العامة		—	—	—	—
	الثانوية العامة أو ما يعادلها		٧	٢,٩٪	١٧	١,٨٪
	دبلوم بعد الثانوي		٩٨	٤٠,٣٪	٤١٥	٤٤,٧٪
	الشهادة الجامعية		١٣٨	٥٧,٠٪	٤٨٤	٥٢,١٪
الراتب الشهري	دراسات عليا (أعلى من الجامعية)		—	—	١٣	١,٤٪
	أقل من ٢٠٠٠ ريال		١	٠,٤٪	٩	١,٠٪
	من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٣٠٠٠ ريال		٧٨	٣٢,١٪	٥٤٣	٥٨,٤٪
	من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠ ريال		١١٢	٤٦,١٪	٢٧٨	٣٠,٠٪
	من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠ ريال		٢٧	١١,١٪	٦٢	٦,٧٪
مدة الخدمة	من ٥٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠ ريال		١٩	٧,٨٪	٢٩	٣,١٪
	من ٦٠٠٠ إلى أقل من ٧٠٠٠ ريال		٤	١,٧٪	٦	٠,٦٪
	أكثر من ٧٠٠٠ ريال		٢	٠,٨٪	٢	٠,٢٪
	أقل من سنتين		٩٢	٣٧,٩٪	٤٣	٤,٦٪
	من ٢ إلى أقل من ٥ سنوات		١٠٥	٤٣,٢٪	٢٦٥	٢٨,٥٪
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات		٤١	١٦,٩٪	٣٩٨	٤٢,٨٪
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة		٤	١,٥٪	١٧٦	١٩,٠٪
	من ١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة		١	٠,٤٪	٣٤	٣,٧٪
	من ٢٠ إلى أقل من ٢٥ سنة		—	—	١٢	١,٣٪
	أكثر من ٢٥ سنة		—	—	١	٠,١٪

النسبة العظمى والبالغة (٧٩٪) هم من مندوبي المبيعات غير السعوديين (جدول ١).

٢ - أن غالبية أفراد العينة تقع أعمارهم بين ٣٠-٤٠ سنة، حيث يُظهر جدول (٢) أن نسبة مندوبي

والمستوى التعليمي، والراتب الشهري، ومدة الخدمة) لأفراد العينة والتي أظهرتها جداول (١ و ٢) في الآتي:

١ - أن نسبة مندوبي المبيعات السعوديين لا تزيد على ٢١٪ من إجمالي مندوبي المبيعات، بينما

٥ - وأخيراً يبين جدول (٢) أن غالبية مندوبي المبيعات السعوديين (٨١,١٪) لديهم خدمة أقل من خمس سنوات، بينما غالبية مندوبي المبيعات غير السعوديين (٧١,٣٪) لديهم خدمة بين سنتين وأقل من عشر سنوات.

يبين جدول (٣) النتائج التي توصلت لها الدراسة عن مدى الرضا الوظيفي بالنسبة لمندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين، وذلك وفقاً للعناصر المؤثرة على الرضا الوظيفي والتي تم تحديدها بـ (١٩) عنصر. وفيما يلي عرض لأهم النتائج المستفادة من جدول (٣):

١ - الراتب: بلغ المتوسط الحسابي لمندوبي المبيعات السعوديين (١,٩٢)، وهذا يعني أن هناك كثيراً من عدم الرضا من قبل المندوبين السعوديين عن هذا العنصر، بينما الوضع يختلف للمندوبين غير السعوديين، حيث دلت النتائج على أن هناك رضا عن الراتب الذي يتقاضونه، وبلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٠). كما بينت النتيجة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الفئتين عند مستوى معنوية (٠,٠٠٢) لصالح مندوبي المبيعات غير السعوديين. ويمكن أن يفسر هذا التباين بأن الالتزامات والمتطلبات الأسرية للعمالة السعودية بصفة عامة عادة ما تكون أكبر من العمالة غير السعودية، كما أن العامل

المبيعات السعوديين بلغت (٧٢,٤٪)، بينما بلغت مندوبو المبيعات غير السعوديين (٥٩٪).

٣ - أن غالبية أفراد العينة هم من أصحاب المؤهلات العالية، وأن ما نسبته (٩٧٪) من مندوبي المبيعات السعوديين و (٩٨,٢٪) من مندوبي المبيعات غير السعوديين هم من حملة شهادة دبلوم فوق الثانوي أو الشهادة الجامعية أو أعلى.

٤ - أن غالبية أفراد العينة يتقاضون رواتب ما بين ٢٠٠٠ وأقل من ٤٠٠٠ ريال؛ إذ يتضح من الجدول أن مندوبي المبيعات السعوديين الذين يتقاضون ما بين ٢٠٠٠ وأقل من ٣٠٠٠ ريال بلغت نسبتهم (٣٢,١٪). أما نسبة من يتقاضون ما بين ٣٠٠٠ وأقل من ٤٠٠٠ ريال فقد بلغت نسبتهم (٤٦,١٪)، وهذا يمثل ما نسبته (٧٨,٢٪) من إجمالي مندوبي المبيعات السعوديين. أما فيما يتعلق بمندوبي المبيعات غير السعوديين فقد بلغت نسبة من يتقاضون ما بين ٢٠٠٠ وأقل من ٣٠٠٠ ريال (٥٨,٤٪)، ونسبة من يتقاضون ٣٠٠٠ وأقل من ٤٠٠٠ ريال بلغت (٣٠٪)، وهذا يمثل ما نسبته (٨٨,٤٪) من إجمالي مندوبي المبيعات غير السعوديين.

جدول ٣

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار Mann-Whitney لكل عنصر من عناصر الرضا الوظيفي بالنسبة لمندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين

الرقم	عناصر الرضا	مندوبو المبيعات السعوديون		مندوبو المبيعات غير السعوديين		قيمة Z	مستوى الدلالة * Sig.
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	الراتب	١,٩٢	١,٤١	٣,٩٠	١,١٤	٢,٧٩-	*٠,٠٠٢
٢	نظام المكافآت	٢,١٧	١,٣٥	٣,٠٨	١,٠٩	٢,٣٨-	*٠,٠٠٩
٣	فرص الترقى والتقدم الوظيفي	٢,٨٦	١,١٢	٢,٩٣	١,٠٢	٠,٥٩-	٠,٤٨
٤	حجم العمل ومدى ملاءمته لقدراتك الشخصية	٤,١٣	١,٠٦	٤,٤٣	٠,٨٩	١,٩٠-	٠,٠٩
٥	عدد ساعات العمل اليومية	٤,٠٩	١,٣٨	٤,٣٦	١,٢٣	٠,٨٤-	٠,٣٢
٦	مواعيد العمل (الدوام)	٢,٧٣	١,٢٧	٤,١١	١,١٢	٠,٧٦-	*٠,٠٠١
٧	ظروف العمل (تهوية وإضاءة وتجهيزات وأدوات لازمة للعمل)	٤,٢٧	٠,٨٧	٤,٥٥	٠,٩٧	١,٨٧-	٠,٤٦
٨	الأمان والاستقرار الوظيفي	٢,١١	١,٢٦	١,٨٤	١,٧٦	٢,٦١-	*٠,٠٢٣
٩	المشاركة في اتخاذ القرارات	٢,٧١	١,٣١	٢,٩٣	١,٢٢	١,١٢-	٠,٦٧
١٠	طبيعة أو نوع العمل ومدى ملاءمته لمؤهلك الدراسي	٤,٧٨	٠,٣٩	٤,٤٥	٠,٤٣	١,٨٧-	٠,١٢
١١	فرص الحصول على دورات تدريبية	٢,٧٥	١,٤٩	٢,٨٢	١,٧٣	١,٢٧-	٠,٥٣
١٢	مدى ملاءمة الوظيفة الحالية للخبرات السابقة	٣,٨٥	١,١٢	٤,٢٨	٠,٨١	١,٥٣-	٠,٨٦
١٣	المكانة والمنزلة الاجتماعية للوظيفة	٣,٨٧	٠,٨٦	٤,٤٠	٠,٧٨	٢,١٠-	*٠,٠٠٣
١٤	العلاقة مع الزملاء في العمل	٤,٧٣	٠,٤٦	٤,٨٢	٠,٤٠	٠,٦٩-	٠,٣٩
١٥	العلاقة مع الرئيس في العمل	٤,٢٩	٠,٦٢	٤,٤٣	٠,٥١	١,٣٩-	٠,١٨
١٦	الشعور بالرضا عن الإنجازات والأداء الوظيفي	٤,٢٢	٠,٨٣	٤,٥١	٠,٩٧	١,٤٧-	٠,٤٣
١٧	التقدير والاحترام من الرؤساء	٤,٢١	٠,٧٨	٤,١٦	٠,٦٩	١,١٢-	٠,٩١
١٨	مدى تحقيق وإشباع الوظيفة للمطوحات الشخصية	٢,٩٣	١,٠٢	٤,٠٥	٠,٩٨	٢,٩٠-	*٠,٠٠٤
١٩	مدى تحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين	٤,٧٢	١,١٢	٤,٧٥	١,٢٣	١,٢٧-	٠,٠٩٢
٢٠	بصفة عامة هل أنت راضٍ عن عملك	٢,٨٣	١,٢٤	٤,٢٧	١,٥١	١,٣٩-	*٠,٠٠٧

* دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥

السعوديين. ويمكن إرجاع أسباب هذا الاختلاف إلى أسباب الاختلاف المتعلقة بالراتب نفسها، وبخاصة أن العادة جرت بين الكثيرين من العاملين سواء في القطاع العام أو الخاص على ربط المكافآت بالراتب الشهري.

٣ - فرص الترقى والتقدم الوظيفي: أظهر التحليل الإحصائي أن هناك عدم رضا من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين؛ حيث بلغ متوسط الرضا للسعوديين (٢,٨٦) وغير السعوديين (٢,٩٣)، كما بين التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئتين.

٤ - حجم العمل ومدى ملاءمته للقدرات الشخصية: أظهر التحليل الإحصائي أن متوسط الرضا لمندوبي المبيعات السعوديين بلغ (٤,١٣)، وللمندوبين غير السعوديين (٤,٤٣)، وهذا يبين أن هناك رضا وظيفياً من جانب كلتا الفئتين عن هذا العنصر.

٥ - عدد ساعات العمل اليومية: أظهرت النتائج أن هناك رضا من جانب مندوبي المبيعات السعوديين والمندوبين غير السعوديين عن هذا العنصر؛ إذ بلغ متوسط الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين (٤,٠٩)، ومتوسط

السعودي في القطاع الخاص عندما يقارن الراتب الذي يتقاضاه زملائه العاملين في القطاع الحكومي أو المؤسسات شبه الحكومية يشعر بعدم الرضا، وبخاصة أن ما يقارب من ٨٠٪ من مندوبي المبيعات السعوديين لا يتجاوز الراتب الشهري ٤٠٠٠ ريال. وقد أكدت دراسة التركستاني (١٩٩٩) أن ضعف الراتب المقدم من القطاع الخاص هو أحد المعوقات الرئيسة في توظيف العمالة السعودية. ومن جهة أخرى يمثل مبلغ ٤٠٠٠ ريال مبلغاً ممتازاً في نظر كثير من العاملين غير السعوديين، وبخاصة إذا ما عرف أن معظم العمالة غير السعودية تأتي من دول ذات دخول ضعيفة. وهذا ما قد يفسر الرضا من جانب مندوبي المبيعات غير السعوديين. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة العتيبي (١٩٩٢).

٢ - نظام المكافآت: بينت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عند مستوى معنوية (٠,٠٠٩) لصالح مندوبي المبيعات غير السعوديين. حيث بلغ متوسط الرضا للمندوبين السعوديين (٢,١٧) بينما بلغ متوسط الرضا للمندوبين غير السعوديين (٣,٠٨). وهذا يدل على أن المندوبين غير السعوديين أكثر رضا من زملائهم

الرضا لمندوبي المبيعات غير السعوديين (٤,٣٦).

٦ - **مواعيد العمل:** بيّن التحليل الإحصائي أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عند مستوى معنوية (٠,٠٠١) لصالح مندوبي المبيعات غير السعوديين. فقد بيّنت النتائج أن هناك عدم رضا من جانب مندوبي المبيعات السعوديين عن هذا العنصر إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٣)، بينما أوضحت النتائج أن هناك رضا من جانب مندوبي المبيعات غير السعوديين إذ بلغ المتوسط الحسابي (٤,١١). ويمكن إرجاع هذا الاختلاف إلى أن منظمات القطاع الخاص عادة ما تكون مواعيد العمل فيها على فترتين صباحية ومساءلية، ومن خلال الاحتكاك بالكثير من العمالة السعودية العاملة في القطاع الخاص، فإن نظام الفترتين لا يتناسب مع الكثير منهم نظراً لارتباطاتهم الأسرية، بل إن الكثير منهم لا يفضل العمل في منظمات القطاع الخاص لهذا السبب. وقد أكدت دراسة الشميمري والدخيل الله (٢٠٠٠) أن من أهم عوائق توظيف العمالة السعودية في القطاع الخاص عدم الرغبة لدى

كثير من المواطنين السعوديين في العمل على فترتين. بينما قد لا ينطبق هذا على معظم العمالة غير السعودية، وبخاصة إذا ما عرف أن الكثير من هؤلاء ليس لديهم ارتباطات أسرية داخل المملكة نظراً لعدم اصطحاب أسرهم إلى المملكة، ومن ثم قد يكون العمل على فترتين فرصة لهم للقضاء على الفراغ عن طريق تضييع الوقت في العمل.

٧ - **ظروف العمل:** بيّنت النتائج أن هناك رضا وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين، إلا أن درجة الرضا لدى المندوبين غير السعوديين أعلى بقليل من زملائهم السعوديين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين غير السعوديين (٤,٥٥) والسعوديين (٤,٢٧).

٨ - **الأمان والاستقرار الوظيفي:** بيّن التحليل الإحصائي أن هناك عدم رضا من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين؛ حيث بلغ متوسط الرضا للسعوديين (٢,١١) ولغير السعوديين (١,٨٤). كما أنه من خلال مراجعة جدول (٣) يتضح لنا أن عنصر "الأمان والاستقرار الوظيفي" يحتل المرتبة الأولى من بين العناصر في عدم الرضا لدى مندوبي المبيعات غير السعوديين، والمرتبة الثانية لدى المندوبين

السعوديين، وهذا يدل على غياب عنصر الأمان والاستقرار الوظيفي في منظمات القطاع الخاص السعودي. وقد أكدت كثير من الدراسات في بيئات مختلفة (ريان، ١٩٩٨؛ إسماعيل، ٢٠٠٠؛ Bajpai and Srirastava, 2004) غياب هذا العنصر في القطاع الخاص. كما بيّنت النتائج (جدول ٣) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للمندوبين السعوديين والمندوبين غير السعوديين لهذا العنصر عند مستوى معنوية (٠,٠٢٣) لصالح مندوبي المبيعات السعوديين. ويمكن إرجاع هذا الاختلاف إلى أن سياسة سعودة الوظائف التي تنتهجها الحكومة السعودية في القطاع الخاص أوجدت اقتناعاً لدى معظم العمالة غير السعودية بأن بقائهم في المملكة أصبح يتقلص بشكل كبير، وأن تجديد عقودهم لسنة أخرى أصبح أمراً مشكوكاً فيه.

٩ - المشاركة في اتخاذ القرارات: أظهر التحليل الإحصائي أن هناك عدم رضا من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر؛ حيث بلغ متوسط الرضا للسعوديين (٢,٧١) مقابل (٢,٩٣) لغير السعوديين، كما بيّن التحليل عدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئتين. ويمكن إرجاع غياب مشاركة مندوبي المبيعات من سعوديين وغير سعوديين في اتخاذ القرارات التسويقية إلى سببين رئيسين؛ الأول: عدم اقتناع القيادات الإدارية بأهمية مشاركة العاملين في القرارات، الثاني: عدم اقتناع تلك القيادات بقدرة مندوبي المبيعات.

١٠ - ملاءمة الوظيفة للمؤهل الدراسي: بيّنت النتائج أن هناك رضا وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر. إلا أن درجة الرضا لدى المندوبين السعوديين أعلى بقليل من زملائهم غير السعوديين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين السعوديين (٤,٧٨) ولغير السعوديين (٤,٤٥).

١١ - الحصول على دورات تدريبية: بيّنت النتائج أن هناك عدم رضا من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر؛ حيث بلغ متوسط الرضا للسعوديين (٢,٩١) ولغير السعوديين (٢,٧٥). كما بيّن التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من الفئتين. وقد أكد Albahussain (2000) بعد مراجعته لكثير من الدراسات أن من أهم أسباب غياب برامج التدريب

١٤ - العلاقة مع الزملاء في العمل: بيّنت النتائج أن هناك رضاً وظيفياً بمستوى عالٍ من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي لمندوبي المبيعات السعوديين (٤,٧٣) وللمندوبين غير السعوديين (٤,٨٢).

١٥ - العلاقة مع الرئيس في العمل: أظهرت النتائج أن هناك رضاً وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر. إلا أن درجة الرضا لدى المندوبين غير السعوديين أعلى بقليل من زملائهم السعوديين، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين غير السعوديين (٤,٤٣) والسعوديين (٤,٢٩).

١٦ - الشعور بالرضا عن الإنجازات والأداء الوظيفي: أظهرت النتائج أن هناك رضاً وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر، كما أظهرت النتائج أن متوسط الرضا لدى المندوبين غير السعوديين أعلى من متوسط الرضا للمندوبين السعوديين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين غير السعوديين (٤,٥١) وللسعوديين (٤,٢٢).

والتطوير في القطاع الخاص عدم اقتناع القيادات الإدارية بأهمية التدريب، والتكاليف العالية للتدريب، وعدم إيجاد الوقت الكافي للقيام بعملية التدريب.

١٢ - ملاءمة الوظيفة الحالية للخبرات السابقة: بيّنت النتائج أن هناك رضاً وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر. إلا أن درجة الرضا لدى المندوبين غير السعوديين أعلى من زملائهم السعوديين، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين غير السعوديين (٤,٢٨) وللسعوديين (٣,٨٥).

١٣ - المكانة والمنزلة الاجتماعية للوظيفة: بيّنت النتائج أن هناك رضاً وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر. إلا أن درجة الرضا لدى المندوبين غير السعوديين أعلى من زملائهم السعوديين؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين غير السعوديين (٣,٨٧) وللسعوديين (٤,٤٠). كما بيّنت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين كل من الفئتين عند مستوى معنوية (٠,٠٠٣) لصالح مندوبي المبيعات غير السعوديين.

عن الراتب، بينما لم يكن هناك رضا من جانب مندوبي المبيعات السعوديين عنه.

١٩ - مدى تحقيق العدالة والمساواة بين

الموظفين: أظهرت النتائج أن هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين السعوديين (٤,٧٢) ولغير السعوديين (٤,٧٥).

٢٠ - مدى الرضا عن العمل بشكل عام:

بيّن التحليل الإحصائي أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين؛ عند مستوى معنوية (٠,٠٠٧) لصالح مندوبي المبيعات غير السعوديين. حيث بيّنت النتائج (جدول ٣) أن هناك عدم رضا من مندوبي المبيعات السعوديين عن هذا العنصر؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٣)، بينما بيّنت النتائج أن هناك رضا من مندوبي المبيعات غير السعوديين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٧).

١٧ - التقدير والاحترام من الرؤساء:

أظهرت النتائج أن هناك رضا وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للمندوبين السعوديين (٤,٢١) ولغير السعوديين (٤,١٦).

١٨ - مدى تحقيق الوظيفة للطموحات

الشخصية: بيّنت النتائج أن هناك درجة رضا عالية من جانب مندوبي المبيعات غير السعوديين عن هذا العنصر؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٤٣)، بينما لم يتجاوز المتوسط الحسابي لمندوبي المبيعات السعوديين (٣,١٣)، كما بيّن التحليل الإحصائي أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين عند مستوى معنوية (٠,٠٠٤) لصالح مندوبي المبيعات غير السعوديين. ويمكن أن يفسر هذا الاختلاف إذا تم الربط بين هذا العنصر وعنصر الراتب "نظراً للعلاقة المباشرة بينهما"؛ إذ إن الطموحات الشخصية تتحقق عادة عن طريق ما يحصل عليه الفرد من دخل شهري، حيث بيّنت النتائج في جدول (٣) أن هناك رضا من جانب مندوبي المبيعات غير السعوديين

العلاقة بين الرضا الوظيفي والصفات الشخصية لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين:

يبيّن جدول (٤) عدم وجود علاقة بين العمر والرضا الوظيفي من جانب مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين (معامل بيتا للسعوديين = ٠,١٠٥ ومستوى دلالة ٠,٠٦٧ ولغير السعوديين ٠,٣٢ ومستوى دلالة ٠,١٢)، بينما يمكن القول إنه عند مستوى دلالة ٠,١ توجد علاقة طردية بين العمر والرضا الوظيفي، أي كلما زاد العمر ازداد الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين. وقد توصلت دراسة Crossman and Abou-zaki (2003) إلى وجود علاقة ضعيفة بين الرضا الوظيفي والعمر، بينما لم يجد العتيبي (١٩٩٢) أية علاقة. وعلى العكس من ذلك فقد توصلت كثير من الدراسات (النمر، ١٩٩٣؛ Khaleque and Rahman, 1987؛ Eskildsen et al., 2004؛ Kuo and Chen, 2004؛ Bajpai and Srirastava, 2004) إلى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والعمر.

كما يبيّن الجدول (٤) وجود علاقة عكسية بين كل من المستوى التعليمي والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين (معامل بيتا للسعوديين = -٠,١٨٦ ومستوى دلالة ٠,٠٣٨) وهذا يعني أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي انخفض الرضا الوظيفي، وقد يعود ذلك إلى أنه مع ارتفاع المستوى التعليمي يشعر مندوب المبيعات السعودي برغبته في الحصول على وظائف ذات مستوى إداري

أعلى في الهيكل التنظيمي، مثل مدير مبيعات. بينما بيّنت النتائج عدم وجود أية علاقة بين المستوى التعليمي والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات غير السعوديين (معامل بيتا لغير السعوديين = ٠,٧٥ ومستوى دلالة ٠,١٦). وقد يعود ذلك إلى اقتناع كثير من مندوبي المبيعات غير السعوديين بأن بقاءهم في الوظيفة لن يطول بسبب حملة السعودية التي تتبناها الحكومة السعودية، ومن ثم لا يمثل ذلك أهمية كبيرة للكثير منهم. وقد توصلت كثير من الدراسات (مقرض، ١٩٩٥؛ العتيبي، ١٩٩٢؛ بدر، ١٩٨٣) وكذلك دراسة (Okpara, 2004; Eskildsen et al., 2004; Koustelios, 2001; Glenn and Weaver, 1982) إلى وجود علاقة عكسية بين مستوى الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي. بينما لم تتوصل بعض الدراسات (النمر، ١٩٩٣)، (Kuo and Chen, 2004; Crossman and Abou-zaki, 2003) إلى وجود أية علاقة بين الرضا الوظيفي والمستوى التعليمي.

كذلك أوضحت النتائج (جدول ٤) وجود علاقة طردية بين الراتب والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين (معامل بيتا للسعوديين = ٠,١٤٢ ومستوى دلالة ٠,٠٢٣ ولغير السعوديين ٠,١٠٩ ومستوى دلالة ٠,٠٤٦)، وهذا يعني أنه كلما زاد الراتب الشهري ازداد الرضا الوظيفي. وهذه النتيجة تتفق مع كثير من الدراسات؛ كدراسة (المسلم، ١٩٩٣؛ McFarlin and Sweeney, 1992; (Kuo and Chen, 2004;

مستوى الرضا الوظيفي يزداد مع زيادة سنوات الخبرة. ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الوافد إلى أية دولة يحتاج فترة من الزمن لكي يتأقلم مع البيئة الجديدة، ومن ثم فإنه كلما زاد عدد سنوات العمل زادت درجة تأقلمه مع الوضع وبخاصة في هذه الوظيفة التي تحتاج إلى معرفة الأماكن والمواقع الجغرافية جيداً، وكذلك تعرف طريقة التعامل مع مجتمع ربما تختلف طريقة تعاملهم عن طريقة التعامل مع بلده الذي أتى منه، وكذلك اكتساب مزيد من الخبرة؛ ومن ثم اكتسابه القدرة على أداء العمل بمزيد من الكفاءة. وقد أكدت كثير من الدراسات (العتيبي، ١٩٩٢) و (Okpara, 2004; Koustelios, 2001) وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وسنوات الخبرة، بينما لم يجد العمر في دراستين مختلفتين (١٩٩٩) و (٢٠٠٠) أية علاقة بين الرضا الوظيفي وسنوات الخبرة.

Okpara, 2004. بينما لم تجد دراسة كل من العدلي (١٩٨٦) والعتيبي (١٩٩٢) أية علاقة بين الرضا الوظيفي والراتب.

وأخيراً، يبيّن جدول (٤) وجود علاقة عكسية بين سنوات الخدمة والرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين (معامل بيتا للسعوديين = -٠,١٥٣، ومستوى دلالة ٠,٠٢١)، وهذا يعني أنه كلما زاد عدد سنوات الخبرة انخفض مستوى الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين. ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين؛ الأول: لاعتقاد المندوب السعودي أنه بعد مضي عدد من السنوات في العمل في وظيفة مندوب مبيعات لن تتم الترقية إلى وظيفة أعلى في الهيكل التنظيمي، أما السبب الثاني: فقد يرجع إلى الملل الذي قد يسببه زيادة عدد السنوات في نفس مجال العمل. بينما بيّنت النتائج عكس ذلك بالنسبة لمندوبي المبيعات غير السعوديين (معامل بيتا لغير السعوديين = ٠,٢٠٣، ومستوى دلالة ٠,٠٢٧) وهذا يعني أن

جدول ٤

نتائج العلاقة بين الرضا الوظيفي والصفات الشخصية لدى مندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين

المتغيرات الشخصية	مندوبو المبيعات السعوديون		مندوبو المبيعات غير السعوديين	
	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
العمر	٠,١٠٥	٠,٠٦٧	٠,٣٢	٠,١٢
المستوى التعليمي	-٠,١٨٦	*٠,٠٣٨	٠,٧٥	٠,١٦
الراتب	٠,١٤٢	*٠,٠٢٣	٠,١٠٩	*٠,٠٤٦
سنوات الخدمة	-٠,١٥٣	*٠,٠٢١	٠,٢٠٣	*٠,٠٢٧

* دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥

المرتبة الأخيرة عنصر ملاءمة الوظيفة للخبرات والميول والمؤهل الدراسي.

أما أهم العناصر التي تحقق الرضا للمندوبين غير السعوديين فقد أتت من حيث أهميتها حسب الترتيب الآتي: أولاً - الراتب، وثانياً - الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، وثالثاً - الترقّيات والمكافآت، ورابعاً - الشعور بالتقدير والاحترام من الرؤساء، وخامساً - العلاقة مع الزملاء والرؤساء، أما المرتبة الأخيرة فقد كان لعنصر ظروف العمل. ومن الملاحظ أن كلتا الفئتين اشتركتا في معظم

أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين وغير السعوديين:

يبين جدول (٥) أن أهم العناصر التي تحقق الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين تتمثل فيما يأتي: أولاً - الراتب، وثانياً - الترقّيات والمكافآت، وثالثاً - الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، ورابعاً - الشعور بالتقدير والاحترام من الرؤساء، وخامساً - العدالة والمساواة في معاملة الموظفين، ويأتي في

جدول ٥

نتائج ترتيب عناصر الرضا الوظيفي حسب أهميتها لمندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين

عناصر الرضا الوظيفي	مندوبو المبيعات السعوديون	مندوبو المبيعات غير السعوديين
عدالة الطريقة التي يتم بها تقييم أدائك الوظيفي	١١	٧
حجم العمل ومدى ملاءمته لقدراتك الشخصية	٦	٩
الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي	٣	٢
المكانة والمنزلة الاجتماعية للوظيفة	١٢	١١
الراتب الشهري	١	١
الشعور بالإنجاز وتحقيق الوظيفة للطموحات الشخصية	٩	٦
مواعيد الدوام وعدد ساعات العمل	٧	١٢
العدالة والمساواة في معاملة الموظفين	٥	٨
المشاركة في اتخاذ القرارات مع مستويات الإدارية العليا	١٣	١٣
الترقيات والمكافآت	٢	٣
الشعور بالتقدير والاحترام من قبل الرؤساء	٤	٤
ظروف العمل (إضاءة و تجهيزات وأدوات لازمة للعمل)	١٠	١٤
ملاءمة الوظيفة للخبرات والميول والمؤهل الدراسي	١٤	١٠
العلاقة مع الزملاء والرؤساء	٨	٥

الوظيفة للطموحات الشخصية، بالإضافة إلى وجود عدم رضا عام نحو الوظيفة.

٣ - أن هناك رضا وظيفياً من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين في كل من العناصر الآتية: ملاءمة حجم العمل للقدرات الشخصية لمندوبي المبيعات، وعدد ساعات العمل اليومية، وظروف العمل، وملاءمة طبيعة العمل للمؤهل الدراسي، وملاءمة طبيعة العمل للخبرات السابقة، والمكانة والمنزلة الاجتماعية التي توفرها الوظيفة، والعلاقة مع الزملاء في العمل، والعلاقة مع الرئيس في العمل، والشعور بالرضا عن الإنجاز والأداء الوظيفي، والتقدير والاحترام من الرؤساء، وتحقيق العدالة والمساواة بين الموظفين. وقد انفرد مندوبو المبيعات غير السعوديين عن زملائهم السعوديين في الرضا الوظيفي نحو الراتب، ومواعيد العمل، وتحقيق الوظيفة للطموحات الشخصية، بالإضافة إلى درجة الرضا العام نحو الوظيفة.

٤ - أن متوسط الرضا الوظيفي العام لمندوبي المبيعات غير السعوديين أعلى وبدلالة إحصائية عن متوسط الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات السعوديين.

العناصر الخمسة الرئيسة، وهذا إنما يدل على أهمية هذه العناصر في تحقيق الرضا الوظيفي لكل من مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين.

ملخص النتائج والتوصيات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، والتي يمكن وضعها في النقاط الآتية:

١ - أن نسبة سعودة الوظائف في هذا القطاع لا تزال ضعيفة جداً؛ إذ لم تزد نسبة مندوبي المبيعات السعوديين على ٢١٪ من إجمالي مندوبي المبيعات، بينما بلغت نسبة مندوبي المبيعات غير السعوديين (٧٩٪).

٢ - أن هناك عدم رضا وظيفي من جانب مندوبي المبيعات السعوديين ومندوبي المبيعات غير السعوديين في عدد من العناصر، إلا أن هناك اختلافاً في مستوى درجة عدم الرضا بين الفئتين، وتمثلت هذه العناصر في: نظام المكافآت، وفرص الترقى والتقدم الوظيفي، والأمان والاستقرار الوظيفي، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والحصول على دورات تدريبية. وقد انفرد مندوبو المبيعات السعوديون عن زملائهم غير السعوديين في عدم الرضا نحو الراتب، ومواعيد العمل (الدوام)، ومستوى تحقيق

مندوبي المبيعات السعوديين
ومندوبي المبيعات غير السعوديين.
استناداً إلى النتائج التي تم التوصل
إليها من خلال الدراسة الحالية؛ يُمكن تقديم
التوصيات الآتية:

- العمل على تحسين رواتب مندوبي
المبيعات، وبشكل خاص للمندوبين
السعوديين.
- العمل على وضع سياسة واضحة
للحوافز يمكن من خلالها إشباع
احتياجات مندوبي المبيعات المختلفة.
- العمل على وضع خطط وبرامج تدريبية
واضحة المعالم، يمكن من خلالها
تحسين مستوى إنتاجية مندوبي
المبيعات من ناحية الكم والكيف.
- العمل على إشراك مندوبي المبيعات في
الخطط والقرارات الإدارية المختلفة،
وبخاصة المتعلقة بال مجال التسويق.
- العمل على إيجاد الآلية المناسبة التي
يمكن أن تضمن لمندوبي المبيعات
عملية الاستقرار والأمان الوظيفي؛
حيث أظهرت النتائج أن هناك عدم رضا
واضحاً عن هذا العامل.

٥ - هناك علاقة ارتباطية طردية بين
الراتب والرضا الوظيفي لمندوبي
المبيعات السعوديين وغير
السعوديين. أما متغير العمر فلم
تثبت الدراسة وجود علاقة ارتباطية
مع الرضا الوظيفي من مندوبي
المبيعات السعوديين وغير
السعوديين. كما بيّنت الدراسة أن
هناك علاقة ارتباطية عكسية بين
المستوى التعليمي والرضا
الوظيفي لمندوبي المبيعات
السعوديين، بينما لم تثبت الدراسة
وجود علاقة ارتباطية للمندوبين
غير السعوديين. وأخيراً بيّنت
الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية
عكسية بين سنوات الخبرة والرضا
الوظيفي لمندوبي المبيعات
السعوديين، بينما أثبتت الدراسة أن
هناك علاقة طردية بين سنوات
الخبرة والرضا الوظيفي لمندوبي
المبيعات غير السعوديين.

٦ - مثّل كل من عنصر الراتب،
والشعور بالأمان والاستقرار
الوظيفي، والترقيات والمكافآت أهم
عناصر الرضا الوظيفي لكل من

المراجع

والتنظيمية المؤثرة على الرضا الوظيفي،
المجلة العلمية لكلية التجارة، فرع جامعة
الأزهر للبنات، العدد ١٧: ٢٠١-٢٧٤.

صابر محمد إسماعيل، يونيو ٢٠٠٠،
اتجاهات العاملين في القطاعين الحكومي
والخاص نحو بعض العوامل البيئية

بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد ٧٦: ٩١-١٢٢.

آدم غازي العتيبي، يناير ١٩٩١، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت: دراسة استطلاعية مقارنة، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد ٦٩: ٣١-٦٢.

ناصر محمد العديلي، ١٩٨٦، دوافع العاملين في الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية: إدارة البحوث، معهد الإدارة العامة، الرياض.

فؤاد عبدالله العمر، ١٩٩٩، نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية، مجلة معهد الإدارة العامة، الرياض، المجلد ٣٩، العدد الأول: ١١٩-١٦١.

فؤاد عبدالله العمر، ٢٠٠٠، الرضا الوظيفي في الهيئات العامة في دولة الكويت: دراسة استطلاعية مقارنة، دورية الإداري، عمان، العدد ٨٣، السنة ٢٢: ٥١-٩٠.

عوض خلف العنزي، ديسمبر، ٢٠٠٠، توظيف العمالة الوطنية في القطاع الخاص: وجهة نظر أصحاب الأعمال في المعوقات و الحلول، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد ١٦: ٤٢-٨٥.

محمد بن عبدالله الغيث، ومنصور بن

حامد بدر، أيلول ١٩٨٣، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت: دراسة علمية تطبيقية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (٣)، السنة (١١): ٦١-١٣٥.

حبيب الله بن محمد التركستاني، ١٩٩٩، دور التعليم العالي في تلبية احتياجات سوق العمل السعودي، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد ٢٦، العدد ٣: ٧٧-١٠١.

محمد إبراهيم التويجري، ١٩٨٨، المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين السعوديين وغير السعوديين في الشركات المتعددة الجنسية، المجلة العربية للإدارة، مجلد ٢، العدد ٣: ٤٩-٥٣.

عادل ريان محمد ريان، ديسمبر ١٩٩٨، معوقات إحلال العمالة الوطنية محل العمالة الوافدة في القطاع الخاص الغُماني: دراسة ميدانية، دورية الإداري، عمان، العدد ٧٥، السنة (٢٠): ١٣-٧٩.

أحمد عبدالله الشميمري وخالد الدخيل الله، ٢٠٠٠، العوامل المؤثرة في توظيف الجامعيين في القطاع الخاص، الملتقى الاقتصادي الثالث عشر، جمعية الاقتصاديين السعوديين، الرياض.

ناصر عبد الخالق، سبتمبر ١٩٨٢، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٣: ٧٣-١٠٦.

آدم غازي العتيبي، سبتمبر ١٩٩٢، علاقة

لدى شركات الأدوية في الأردن: دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، الرياض، المجلد ١٢: ١٠٩-١٣٦.

عبدالفتاح محمد مقرض، ١٩٩٥، أثر المتغيرات الشخصية على الرضا الوظيفي للعاملين بالمنشآت المتوسطة في منطقة الرسيل الصناعية بسلطنة عمان، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة ببناها، جامعة الزقازيق، العدد ٢، السنة ١١: ٢٨-٥١

سعود محمد النمر، ١٩٩٣، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم الإدارية، الرياض، المجلد ٥: ٦٣-١٠٩.

Albahussain, S. A. 2000. *Human Resource Development: An Investigation into the Nature and Extent of Training and Development in the Saudi Private Manufacturing Sector*, Ph.D. Thesis, University of Bradford, Management Centre, UK.

Bajpai, N. and Srivastava, D. 2004. Sectorial Comparison of Factors Influencing Job Satisfaction in Indian Banking Sector, *Singapore Management Review*, 26 (2): 89-99.

Bateman, T. S. and Strasser. 1984. A Longitudinal Analysis of the Antecedents of Organizational Commitment, *Academy of Management Journal*, 27 (1): 95 -112.

Crossman, A. and Abou-Zaki, B. 2003. Job Satisfaction and Employee Per-

عبدالعزيز المعشوق، ١٩٩٣، العمالة المواطنة في القطاع الأهلي السعودي: المفهوم، الأهداف، الواقع، المعوقات، و مداخل الحلول، ندوة العملة المواطنة في القطاع الأهلي السعودي، معهد الإدارة العامة، الرياض، مارس: ١٣- ١٤.

منى راشد الغيص، ٢٠٠٠، إدارة المبيعات وفن البيع: مدخل تحليلي وتطبيقي، ذات السلاسل، الكويت.

بسامة خالد المسلم، ١٩٩٣، الرضا الوظيفي لدى القوة الوطنية العاملة في الكويت، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت.

يونس عبدالعزيز مقدادي، ٢٠٠٠، الرضا الوظيفي لمديري المبيعات ورجال البيع

formance of Lebanese Banking Staff, *Journal of Managerial Psychology*, No.18 (4): 368-376.

Eskildsen, J. K. and Eskildsen, K. 2004. Work Motivation and Job Satisfaction in the Nordic Countries, *Employee Relations*, 26 (1/2): 122-136.

Glenn, N and Weaver, C. 1982. Four-her Evidence on Education and Job Satisfaction, *Social Forces*, 61 (1): 46-55.

Khaleque, A. and Rahman, M. A. 1987. Perceived Importance of Job Facets and Overall Job Satisfaction of Industrial Workers, *Human Relations*, 40 (7): 401-416.

- Koustelios, A. D. 2001. Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Teachers, *The International Journal of Educational Management*, 15 (6/7): 354-358.
- Kuo, Y. F. and Chen, L. S. 2004. Individual Demographic Differences and Job Satisfaction among Information Technology Personnel: An Empirical Study in Taiwan, *International Journal of Management*, 21 (2,1): 221-231.
- Locke, E. 1983. The Nature and Causes of Job Satisfaction, In Dunnette, M. C. (ed.) *Handbook of Industrial and organizational Psychology*, John Wiley & Sons, New York.
- McFarlin, D. and Sweeney, P. 1992. Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes, *Academy of Management Journal*, 35 (3): 626-637.
- Okpara, J. O. 2004. Personal Characteristics as Predictors of Job Satisfaction: An exploratory Study of IT Managers in a Developing Economy, *Information Technology & People*, 17 (3): 327-338.
- Scott, K. and Taylor, G. 1985. An Examination of Conflicting Findings on The Relationship between Job Satisfaction and Absenteeism: A Meta-Analysis. *Academy of Management Journal*, 28 (4): 599-612.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., and Hulin, C. L. (1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*, Rand McNally, Chicago.
- Spector, E. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cases, and Consequences*, Thousand Oaks, Sage, CA.
- Vandenberg, R. J. and Lance, C. E. 1992. Examining the Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Journal of Management*, 18 (1): 153-167.
- Vandenberg, R. J. and Lance, C. E. 1992. Examining the Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Journal of Management*, 18 (1): 153-167.

ABSTRACT

**JOB SATISFACTION FOR SALESFORCE IN SAUDI
PRIVATE SECTOR: A FIELD STUDY IN PRIVATE
ORGANIZATIONS IN THE EASTERN PROVINCE**

SAMI A. ALBAHUSSAIN

College of Technology at Dammam
Kingdom of Saudi Arabia

This study investigates the level of job satisfaction for both Saudi and non-Saudi Salesforce in private organizations in Saudi Arabia. It also aims to investigate the relationship between personal characteristics (age, educational level, salary, and experience) and the level of job satisfaction. To achieve these objectives, 1560 questionnaires were distributed to salesforce in 285 organizations. The results of the study indicate that: (1) the level of job satisfaction for non-Saudi Salesforce is higher, with statistics significant, than Saudi salesforce, (2) the main factors affecting job satisfaction for both Saudi and Non-Saudi are salary, stability at work, and reward and promotion, and (3) there is a positive relationship between salary and job satisfaction for both Saudi and non-Saudi salesforce. The results also show that there is a negative relationship between educational level and job satisfaction for Saudi salesforce, but not for non-Saudi salesforce. Further, the study indicates that the relationship between experience and job satisfaction is positive for the Saudi Salesforce but negative for the non-Saudi counter part. Finally, it is found that there is no relationship between age and job satisfaction for both Saudi and non-Saudi salesforce.

سامي بن عبدالله الباحسين: (دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال،
جامعة برادفورد، المملكة المتحدة، ٢٠٠٠)، أستاذ مساعد، قسم
التقنية الإدارية، الكلية التقنية بالدمام، المملكة العربية السعودية، له
اهتمامات بحثية في مجال تطوير الموارد البشرية، والسلوك
التنظيمي.