

عنوان البحث

عوامل الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركات الحراسات
الأمنية السعودية: دراسة ميدانية على شركة صقور الخليج للأمن
والحماية في مدينة الخبر

إعداد الطالب/

مؤيد احمد البدارين

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم العوامل الأساسية لاستقرار الكوادر البشرية ورفع مستوى أدائها، خاصة في القطاعات الأمنية التي تتسم بظروف عمل صعبة وشاقة. يعتبر قطاع الحراسات الأمنية في السعودية واحداً من القطاعات الحيوية التي تلعب دوراً مؤثراً في الحفاظ على الأمن والاستقرار، إلا أنه يواجه تحديات كبيرة تتعلق بالتحفيز والاحتفاظ بالعمالة المؤهلة.

الرضا الوظيفي هو الشعور الذي ينتاب الأفراد تجاه وظائفهم، ويعكس مدى رضاهم عن بيئة العمل. في القطاع الأمني، ترتبط مستويات الرضا الوظيفي بشكل وثيق بالالتزام الوظيفي والأداء الفردي، حيث إن الأفراد الراضين عن وظائفهم يميلون إلى تقديم أداء أفضل ومواجهة التحديات بشكل أكثر فعالية. في حالة الحراسات الأمنية، تؤثر ظروف العمل مثل الضغط النفسي وساعات الدوام الطويلة وتدني مستوى الرواتب وانعدام الحوافز إلى حد كبير على الرضا الوظيفي، مما يتطلب استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه القضايا.

وأيضاً يواجه العاملون في هذا المجال تحديات صعبة جداً مثل حرمانهم من أبسط حقوقهم التي كفلها لهم نظام العمل السعودي من عدم تسجيلهم تحت مظلة التأمينات الاجتماعية والتأمين الصحي، كما يحرم العديد منهم من حقه بالإجازات الأسبوعية و السنوية.

مشكلة الدراسة:

تواجه شركات الحراسات الأمنية في المملكة العربية السعودية ارتفاعاً في معدل التسرب الوظيفي من جهة وعدم رضا العملاء عن مستوى الخدمات المقدمة من ناحية أخرى، مما يشير إلى وجود مشكلات جوهرية في الرضا الوظيفي.

تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي:

ما هي العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الحراسات الأمنية السعودية؟ وكيف يؤثر هذا الرضا على أدائهم الوظيفي؟

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة في تناولها موضوع حيوي جداً ويركز على أهم مكون لاي نشاط اقتصادي وهو المكون البشري، ويتطرق في هذه الدراسة الى نشاط حيوي ومهم جداً وهو نشاط الحراسات الأمنية الخاصة خصوصاً لما تشهده المملكة من تحولات اقتصادية وحاضنة استثمارات عالمية، ومن مما يعاينه الافراد العاملين في هذا القطاع.

وتنقسم أهمية الدراسة الى أهمية علمية وأهمية عملية:

1- الأهمية العلمية:

- إثراء الأدبيات حول الرضا الوظيفي في القطاع الأمني الخاص

2- الأهمية العملية:

- تزويد إدارات شركات الحراسات بمعرفة علمية حول عوامل تحسين الرضا الوظيفي.
- فهم متطلبات العاملين في هذه المهنة وسد احتياجاتهم المادية والمعنوية.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الحالي التعرف على أسباب عدم الرضا الوظيفي في قطاع الحراسات الأمنية الخاصة وانعكاساته على أداء الموظفين:

1. تحديد العوامل الرئيسية المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الحراسات الأمنية.
2. قياس مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في الشركة محل الدراسة.
3. تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي.
4. تقديم توصيات عملية لتحسين مستوى الرضا الوظيفي في القطاع.

تساؤلات الدراسة:

1. ما هي أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين في شركات الحراسات الأمنية؟
2. ما هو مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في الشركة محل الدراسة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي؟
4. ما هي الفروق في مستوى الرضا الوظيفي حسب المتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

فروض الدراسة:

- الفرض الرئيسي: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين.
 - الفروض الفرعية:
1. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير العمر.
 2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
 3. يؤثر نظام الحوافز بشكل إيجابي على مستوى الرضا الوظيفي.

4. يؤثر نمط القيادة الإدارية بشكل معنوي على مستوى الرضا الوظيفي.

الدراسات السابقة:

1. دراسة (العطني، 2022) بعنوان أثر الرضا الوظيفي على مقاومة التغيير لدى موظفي السلم

العام في وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بمدينة الرياض

- هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على مقاومة التغيير وذلك من خلال

معرفة المفهوم والعوامل لكلا منهما، ثم توضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي ومقاومة

التغيير وما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذين المتغيرين.

- وتم الحصول على المعلومات الميدانية اللازمة من خلال استبانة أعد لهذا الغرض كما

أجرى الباحثون مقابلة مع بعض مسئولى إدارة التغيير في الوزارة ومن هنا يظهر المنهج

الذي استخدمه الباحثون وهو المنهج التحليلي، وبلغ حجم العينة الأساسية (236) موظف

تحت مسمى موظفي السلم العام في وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان في مدينة

الرياض وتم اجراء البحث خلال فترة زمنية من شهر أكتوبر الى شهر ديسمبر 2022.

- توصل الباحثون الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات ومن أهمها:

• وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومقاومة التغيير فكلما زاد الرضا انخفضت

المقاومة والعكس صحيح.

• إن تقبل التغيير وعدم مقاومته يتطلب درجة من الرضا الوظيفي الذي يحتاج لتفهم

ومشاركة الإدارة للموظفين في اهداف واستراتيجيات التغيير وتقديم حوافز ومكافآت تتماشى

مع احتياجات الموظف.

• كما أظهرت الدراسة أهمية الدورات التدريبية المتنوعة والتي تساهم في فهم كيفية تطبيق

التغيير وتطوير مفاهيم الموظف.

2. دراسة (الغليقة، 2022) بعنوان بيئة العمل الداخلية بالقطاع الخاص وأثرها على الرضا

الوظيفي وزيادة الفاعلية الإنتاجية.

- الهدف من الدراسة هو توضيح مدى ارتباط وتأثير بيئة العمل الداخلية في زيادة فاعلية

اداء الموظفين وتحقيق الرضا الوظيفي من خلال التعرف على مفهوم وخصائص وأهمية

بيئة العمل الداخلية.

- وما تم استنتاجه بعد تحليل الدراسة أن بيئة العمل الداخلية الإيجابية بالقطاع الخاص تؤثر إيجاباً بشكل كبير على زيادة معدلات الرضا الوظيفي وزيادة وتحفيز الفاعلية الإنتاجية للموظفين من خلال عدة نواحي كتهيئة البيئة
- المناسبة وتوفير كافة العناصر المعنوية والمادية داخلها، وزيادة الفعاليات والأنشطة التي تزيد من ارتباطهم وتحسن
- ولاءهم للشركة، ومع ارتفاع معدلات الرضا الوظيفي داخل المنظمة يسهم ذلك في تقوية الروابط وتحسينها بين الموظفين على مختلف مستويات الهيكل التنظيمي.
- 3. دراسة (الزهراني، 2022) بعنوان الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بشركة كونكورد.
- الهدف من الدراسة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي لموظفي شركة كونكورد في جدة.
- وقد تم استخدام العينة العشوائية الطبقية وقدرها (40) مفردة وجمعت البيانات الأولية باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للبحث حول الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين وتمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .
- وبعد اكتمال جوانب الدراسة والقيام بتحليل البيانات والاستمارات احصائياً اتضح وجود مجموعة من النتائج يمكن تلخيص أهمها بوجود علاقة وثيقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لموظفي شركة كونكورد في جدة حيث أن الرضا عن نوع العمل يحقق الرضا الوظيفي لدى الموظف ووجود مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا الموظفين عن أعمالهم تمثلت في الرضا عن (علاقات العمل - الأمان الوظيفي - إدارة الشركة - نظام الترقية - الراتب - ظروف العمل)، فيما تبين عدم وجود علاقة بين العوامل الشخصية (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر).
- 4. دراسة (القحطاني، 2024) بعنوان قياس تأثير اللقاءات الدورية في المنظمات على الولاء والرضا الوظيفي.
- الهدف من الدراسة هو تقييم مدى تأثير اللقاءات الدورية على مستوى الولاء والرضا الوظيفي لدى الموظفين في مختلف المنظمات وتحديد العوامل التي تؤثر على قوة هذه العلاقة.
- تمت الدراسة عن طرق استخدام المنهج الكمي باستخدام استبيانات لجمع البيانات من الموظفين، وعن طريق المنهج النوعي بإجراء مقابلات مع المدراء والموظفين لفهم أعمق حول آرائهم عن تأثير الاجتماعات الدورية على الرضا الوظيفي.

- أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية وقوية بين تنظيم اللقاءات الدورية وزيادة مستوى الولاء والرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- 5. دراسة (ال سعد، 2024) بعنوان دراسة القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في الخطوط الجوية القطرية.
- تهدف الدراسة الى تطوير أداة استبيان لدراسة إثر القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدي العاملين في الخطوط القطرية.
- أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة وزيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

المنطلقات النظرية للدراسة:

1- نظرية العاملين لهيرزبرغ: تميز بين العوامل الصحية (التي تمنع عدم الرضا) والعوامل المحفزة (التي تخلق الرضا).

تقسم النظرية العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والتحفيز إلى فئتين رئيسيتين:

(a) العوامل الوقائية وتسمى أيضا العوامل الخارجية

- لا تؤدي إلى الرضا الوظيفي بحد ذاتها، لكن غيابها يسبب عدم الرضا.
- ترتبط ببيئة العمل وظروفه الأساسية.
- أمثلة:

السياسات الإدارية، الرواتب والحوافز المادية، العلاقات مع الزملاء والرؤساء، أمان الوظيفة، ظروف العمل.

(b) عوامل التحفيز وتسمى أيضا العوامل الداخلية

- تؤدي إلى زيادة الرضا والتحفيز عندما تكون موجودة، لكن غيابها لا يسبب بالضرورة عدم الرضا (بل غياب الحافز).
- ترتبط بطبيعة العمل وإنجاز الفرد.
- أمثلة:

الإنجاز والنجاح في العمل، الاعتراف والتقدير، تحمل المسؤولية، التقدم الوظيفي، طبيعة العمل نفسه. استنتاجات هيرزبرغ:

- تحسين العوامل الخارجية (مثل زيادة الراتب) قد يقلل من عدم الرضا، لكنه لا يحفز الموظفين بشكل دائم.

- لزيادة التحفيز والإنتاجية، يجب التركيز على عوامل التحفيز مثل منح الموظفين فرصًا للتطور والاعتراف بإنجازاتهم.

2. نظرية التوقع: تربط النظرية بين الجهد والأداء والمكافآت المتوقعة.

هي إحدى نظريات التحفيز في علم النفس التنظيمي طورها فيكتور فروم ، تركز النظرية على كيفية اختيار الأفراد لسلوكيات معينة بناءً على توقعاتهم حول النتائج. الفكرة الأساسية للنظرية:

تعتمد النظرية على أن الدافع البشري هو عبارة عن توقع و وسيلة، حيث:

1. التوقع: (Expectancy)

يشير مبدأ التوقع إلى إدراك الفرد لقدراته وإمكانياته في إنجاز مهمة معينة. يتساءل الفرد هنا: “هل أستطيع أداء هذه المهمة بنجاح؟” وبالتالي، إذا شعر الموظف بأن لديه القدرة على إتمام المهمة المطلوبة، فإنه يميل لأن يكون لديه دافع أكبر للقيام بها.

2. الوسيلة: (Instrumentality)

يرتبط مبدأ الوسيلة بعلاقة الأداء بالنتائج، أي هل يؤدي تحقيق الأداء العالي إلى تحقيق المكافأة المرجوة؟ على سبيل المثال، قد يسأل الموظف نفسه: “إذا أنجزت المهمة بكفاءة، هل سأحصل على الترقية أو المكافأة الموعودة؟” وعليه، إذا كانت هناك ثقة لدى الموظف بأن الأداء العالي سيقابله مكافأة ملموسة، فإن هذا يعزز من حافزه للعمل.

3. التكافؤ: (Valence)

إن القيمة التي يضعها الفرد في المكافآت تعتمد على احتياجاتهم وأهدافهم وقيمة ومصدر التحفيز. أما العوامل المرتبطة بالتكافؤ للحصول على النتيجة فهي القيم والاحتياجات والأهداف والأداء ومصدر قوة الحافز لأداء الأفراد للحصول على النتائج. التكافؤ يشير إلى القيمة التي يضعها الأفراد للمكافآت بأنفسهم.

معادلة التحفيز حسب نظرية فروم:

الدافع = التوقع (E) × الوسيلة (I) × التكافؤ (V) ؛ إذا كان أي من هذه العناصر صفرًا، فسيكون الدافع معدومًا.

المنهجية وطرق البحث:

1- المنهجية:

- المنهج الكمي: استخدام الاستبيانات لجمع البيانات من عينة من العاملين بالشركة.
- المنهج النوعي: إجراء مقابلات مع مدراء وموظفين لفهم آرائهم بشكل أعمق حول عوامل الرضا الوظيفي.

2- أدوات جمع البيانات:

- a. استبانة مقننة لقياس الرضا الوظيفي
- b. مقاييس الأداء الوظيفي من سجلات الشركة
- c. مقابلات شبه مقننة مع عينة من المديرين والموظفين.

أدوات الدراسة:

1. استبانة الرضا الوظيفي: وتشمل المحاور التالية:
 - الرضا عن الراتب والمكافآت.
 - الرضا عن بيئة العمل.
 - الرضا عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء.
 - الرضا عن فرص التطوير والترقي.
 - الرضا عن طبيعة العمل نفسه.
2. سجلات الأداء الوظيفي: للحصول على بيانات موضوعية عن أداء العاملين.
3. دليل المقابلة: لاستكشاف العوامل المؤثرة في الرضا بشكل أعمق.

حدود الدراسة :

- الحدود المكانية: تقتصر على شركة واحدة في المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمانية: بيانات من عام 2023-2024
- الحدود الموضوعية: التركيز على العوامل الداخلية للرضا الوظيفي

المراجع:

1. العطني، ميرفت سالم حماد، جين حماد الحداد، بشير خميس القطناني، مي محمد الباحوث، سارة عبد الله العايد، ريماء عبد الله العايد، أريج عايش البقمي، دعد نادر الجمعة وحمدي عبد الرحيم عابدين (2022). أثر الرضا الوظيفي على مقاومة التغيير لدى موظفي السلم العام في

- وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان بمدينة الرياض، بحث تخرج مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة المشاريع، جامعة الجميع الذكية - كلية الإدارة.
2. الغليقة، عبدالقادر جميل بخاري، زكي علي السلولي، يوسف قبلان قبلان، سع د محمد الغامدي، ماجد علي المعبد، سديم حمد عبدالوهاب، إسراء صبري فلمبان و أحمد محمد السيد إسماعيل (2022). بيئة العمل الداخلية بالقطاع الخاص وأثرها على الرضا الوظيفي وزيادة الفاعلية الإنتاجية، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير بالإدارة، جامعة الجميع الذكية - كلية الإدارة.
3. الزهراني، ماضي الشمري، حنان مساعد درويش، ضحى طلال الهاشمي، مارياء عبدالله ناصيف، جمالات سعد القحطاني، تنسيم عبداللطيف جميل، سحر عبدالله القرني، فائقة محمد الشريف (2022). الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص بشركة كونكورد
4. الفحطاني، (2024). قياس تأثير اللقاءات الدورية في المنظمات على الولاء والرضا الوظيفي، مجلة ميدأوشن للبحوث والدراسات، مج 1، ع 2.
5. ال سعد، (2024). أثر القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في الخطوط الجوية القطرية، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير التنفيذي بالقيادة، جامعة قطر - كلية الإدارة والاقتصاد.
6. مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض، 2010.
7. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، ط1، 2018.
8. منال البارودي، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين، المجموعة العربية للتدريب و النشر، جمهورية مصر العربية، ط1، 2015.
- 9.