

أثر الرضا الوظيفي على اداء الموظفين في شركة الكهرباء السعودية

في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض

إبراهيم صالح علي محسن

2021204939

1- مشروع تخرج

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

1. مقدمة:

تعد دراسة تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات العامة أمراً بالغ الأهمية في فهم الديناميكيات التي تساهم في النجاح التنظيمي. يلعب الرضا الوظيفي دوراً محورياً في تشكيل السلوك والتحفيز والرفاهية العامة للموظفين داخل المؤسسات العامة. إن إدراك العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين يمكن أن يوفر رؤى قيمة للقادة التنظيميين وصانعي السياسات الذين يسعون إلى تحسين بيئات مكان العمل (إياد , 2015).

يعد استكشاف تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين داخل المؤسسات العامة مسعى بالغ الأهمية يتعمق في الديناميكيات المعقدة التي تشكل النجاح التنظيمي. في عالم المؤسسات العامة، حيث تعد الموازنة بين الأهداف الفردية والتنظيمية أمراً بالغ الأهمية، فإن فهم العلاقة الدقيقة بين الرضا الوظيفي والأداء أمر لا غنى عنه. يعد الرضا الوظيفي بمثابة العمود الفقري، حيث لا يؤثر فقط على مواقف وسلوكيات الموظفين ولكن أيضاً على رفاهيتهم العامة والتزامهم بالأهداف التنظيمية. تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة بشكل كبير في الجسم المعرفي المحيط بالسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، وتبسيط الضوء على العوامل المميزة المؤثرة على الرضا الوظيفي وكيف يؤثر ذلك بدوره على أداء العاملين في المؤسسات العامة.

والرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأوجه يشمل عناصر مختلفة مثل طبيعة العمل والعلاقات مع الزملاء والدعم الإشرافي والسياسات التنظيمية. وفي المؤسسات العامة، يزداد التعقيد بسبب التحديات والمسؤوليات الفريدة المرتبطة بخدمة المصلحة العامة. غالباً ما يعتمد تحقيق الموظفين في هذه البيئات على عوامل تتجاوز الإنجاز الفردي، وتمتد إلى تأثير عملهم على المجتمع والمجتمع ككل. وبالتالي، فإن فهم التفاعل بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في المؤسسات العامة يتطلب إجراء فحص شامل لهذه الديناميكيات المعقدة.

إن إدراك العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين يحمل آثاراً عميقة بالنسبة للقادة التنظيميين وصانعي السياسات المكلفين بتعزيز بيئات العمل المواتية. يمكن للأفكار المستمدة من هذه الدراسة أن توجه عملية صنع القرار الاستراتيجي، وتمكين القادة من تصميم السياسات والممارسات التي تتوافق مع الاحتياجات والتطلعات المحددة لموظفي القطاع العام. من المرجح أن تظهر القوى العاملة الراضية والمتحمسة مستويات أعلى من الإنتاجية والمشاركة والالتزام، مما يساهم في نهاية المطاف في تحقيق الأهداف التنظيمية.

علاوة على ذلك، تتناول الدراسة التحدي المستمر المتمثل في جذب المواهب والاحتفاظ بها في القطاع العام. غالباً ما تواجه المؤسسات العامة الحاجة إلى التنافس مع القطاع الخاص على المهنيين المهرة. ومن خلال الكشف عن العوامل التي تؤثر بشكل كبير على الرضا الوظيفي، وبالتالي على أداء الموظفين، يمكن للمؤسسات العامة أن تضع نفسها كأرباب عمل مفضلين. وهذا بدوره يعزز قدرتهم على توظيف المواهب من الدرجة الأولى والاحتفاظ بها، مما يخلق حلقة ردود فعل إيجابية تعزز النجاح التنظيمي.

2. مشكلة بحث:

تدور مشكلة البحث الأساسية حول التحقق من مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في سياق المؤسسات العامة. يعد فهم العوامل التي تساهم في الرضا الوظيفي أو تعيقه أمرًا ضروريًا لمعالجة المشكلات المحتملة وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتعزيز بيئة عمل إيجابية.

مشكلة البحث المركزية في جوهر هذه الدراسة هي استكشاف دقيق للعلاقة متعددة الأوجه بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في بيئة مميزة للمؤسسات العامة. تعمل مؤسسات القطاع العام ضمن إطار فريد يتميز بتقاطع ولايات الخدمة العامة، والهياكل البيروقراطية، والاحتياجات المتنوعة للمجتمع. يسعى الاستفسار الأساسي إلى قياس وتأهيل تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف ضمن هذا السياق المعقد.

يعد التحقق من العوامل التي تساهم أو تعيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات العامة أمرًا ضروريًا لفهم تعقيدات تجارب الموظفين. غالبًا ما يتنقل موظفو القطاع العام في مشهد معقد حيث ترتبط الأدوار الوظيفية بشكل معقد بالرفاهية المجتمعية، مما يقدم طبقة من المسؤولية تتجاوز الإنجاز الفردي. وبالتالي، يهدف البحث إلى تشريح العناصر المحددة التي تؤثر على الرضا الوظيفي في المؤسسات العامة، مثل طبيعة العمل، والثقافة التنظيمية، وفعالية القيادة، والمواءمة الملموسة للأهداف الفردية والتنظيمية.

يعد تحديد العوائق التي تحول دون الرضا الوظيفي أمرًا بالغ الأهمية في معالجة التحديات المحتملة التي قد تعيق الأداء الأمثل للموظفين. وسواء كانت هذه العقبات متجذرة في العمليات البيروقراطية، أو عدم كفاية الموارد، أو فجوات الاتصال، فإن الاعتراف بهذه العقبات وتخفيفها أمر محوري لتهيئة بيئة عمل إيجابية. ومن خلال الفهم الشامل للعوامل التي تعيق الرضا الوظيفي، تستطيع المؤسسات العامة تصميم تدخلات واستراتيجيات لمعالجة نقاط الضعف المحددة هذه، وتعزيز ثقافة مكان العمل التي تعزز رفاهية الموظفين، وبالتالي تعزيز الأداء العام.

علاوة على ذلك، فإن مشكلة البحث تعترف بالطبيعة الديناميكية للرضا الوظيفي، والتي هي عرضة للتغيير مع مرور الوقت، وتتأثر بمختلف العوامل الداخلية والخارجية. ومع تكيف المؤسسات العامة مع الاحتياجات المجتمعية المتطورة، والتقدم التكنولوجي، والتغيرات الديموغرافية، يصبح من الضروري فهم كيف تؤثر هذه التغييرات على الرضا الوظيفي، وبالتالي على أداء الموظفين. ولذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم منظور طولاني، يلتقط سيولة الرضا الوظيفي داخل المؤسسات العامة ويقدم رؤى حول الاستراتيجيات التكيفية لمشاركة القوى العاملة المستدامة وفعاليتها.

ماهو أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في شركة الكهرباء السعودية؟

2.1 الفجوة النظرية:

قد تكمن إحدى الفجوات النظرية في الأدبيات الموجودة في الاستكشاف الشامل للعناصر المحددة داخل المؤسسات العامة التي تساهم في الرضا الوظيفي وبالتالي تؤثر على أداء الموظفين. ويهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال الخوض في الجوانب الدقيقة للرضا الوظيفي ضمن الإطار الفريد للمؤسسات العامة. غالبًا ما تفتقر الأدبيات الموجودة حول الرضا الوظيفي وأداء الموظفين

إلى استكشاف شامل للعناصر المحددة الفريدة للمؤسسات العامة. تمتلك منظمات القطاع العام خصائص مميزة، بما في ذلك الهياكل البيروقراطية، وتفويضات الخدمة العامة، والمساءلة أمام المجتمع. يسعى هذا البحث إلى معالجة الفجوة النظرية من خلال إجراء

فحص متعمق للعوامل المعقدة داخل المؤسسات العامة التي تساهم في الرضا الوظيفي. يتضمن ذلك التحقق من تأثير الثقافة التنظيمية، وأساليب القيادة، ومسؤوليات العمل، والمواءمة الملحوظة بين الأهداف الفردية والتنظيمية. ومن خلال الخوض في هذه العناصر المحددة، تهدف الدراسة إلى توفير فهم دقيق لكيفية ظهور الرضا الوظيفي ضمن الإطار الفريد للمؤسسات العامة، والمساهمة في الأساس النظري للسلوك التنظيمي في القطاع العام.

2.2 فجوة العملية:

قد تنطوي فجوة العمليات في الفهم الحالي على عدم الوضوح بشأن كيفية ترجمة الرضا الوظيفي إلى تحسين أداء الموظفين في القطاع العام. تسعى هذه الدراسة إلى تحديد وتوضيح الآليات التي من خلالها يؤثر الرضا الوظيفي على جوانب مختلفة من أداء الموظف، مثل الإنتاجية والالتزام والابتكار. وفي سياق القطاع العام، توجد فجوة عملية في الفهم الحالي لكيفية ترجمة الرضا الوظيفي إلى تحسين أداء الموظفين. على الرغم من الاعتراف بالصلة بين الرضا الوظيفي والأداء، إلا أن الآليات التي تعمل من خلالها هذه العلاقة لم يتم استكشافها بشكل كافٍ. تهدف هذه الدراسة إلى سد فجوة العملية من خلال تحديد وتوضيح العمليات والديناميكيات المعقدة الموجودة. وسوف يبحث في كيفية تأثير تعزيز الرضا الوظيفي على الجوانب الرئيسية لأداء الموظفين، مثل زيادة الإنتاجية، وزيادة الالتزام بالأهداف التنظيمية، والميل إلى الابتكار. إن فهم هذه الآليات أمر بالغ الأهمية بالنسبة للقادة التنظيميين وصانعي السياسات، لأنه يوفر رؤى قابلة للتنفيذ حول الروافع التي يمكن استغلالها لتحسين رضا القوى العاملة، وبالتالي تحسين الأداء العام في القطاع العام. ومن خلال التحليل المنهجي لهذه العمليات، يهدف البحث إلى المساهمة بالمعرفة العملية التي تسترشد بها التدخلات الاستراتيجية لتعزيز بيئة عمل إيجابية وتعظيم إمكانات موظفي القطاع العام.

3. أهمية البحث:

إن فهم تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات العامة أمر مهم لأسباب نظرية وعملية. إن دراسة تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات العامة يحمل أهمية عميقة لكل من الأبعاد النظرية والعملية، مما يساهم في فهمنا للديناميكيات التنظيمية وإرشاد عملية صنع القرار الاستراتيجي.

3.1 الأهمية النظرية:

من الناحية النظرية، يساهم هذا البحث في مجموعة أوسع من المعرفة حول السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. فهو يوفر فهماً دقيقاً للتفاعل بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين ضمن السياق المحدد للمؤسسات العامة، مما يثري النظريات والأطر الحالية.

تكمن الأهمية النظرية لهذا البحث في مساهمته في مجموعة أوسع من المعرفة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. إن المؤسسات العامة بخصائصها ومسؤولياتها الفريدة تقدم سياقاً مميزاً لدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين. من خلال الخوض في العناصر المحددة داخل المؤسسات العامة التي تؤثر على الرضا الوظيفي، مثل الثقافة التنظيمية، وأساليب القيادة،

ومواءمة الأهداف الفردية والتنظيمية، يثري هذا البحث النظريات والأطر الموجودة. فهو لا يضيف عمقاً لفهمنا لكيفية عمل الرضا الوظيفي في القطاع العام فحسب، بل يوفر أيضاً رؤى يمكن استقراءها لتحسين نظريات السلوك التنظيمي الأوسع. يمكن أن تكون

التطورات النظرية الناتجة عن هذه الدراسة بمثابة أساس للبحث المستقبلي في كل من الإدارة العامة وعلم النفس التنظيمي، مما يساهم في تطور الأطر النظرية المطبقة على بيئات العمل المتنوعة.

3.2 الأهمية العملية:

على المستوى العملي، يمكن لنتائج هذا البحث أن تقدم رؤى قابلة للتنفيذ للمؤسسات العامة التي تهدف إلى تحسين القوى العاملة لديها. من خلال تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي، وبالتالي أداء الموظفين، يمكن للمؤسسات تنفيذ استراتيجيات مستهدفة لتعزيز الرضا الوظيفي، وتعزيز معنويات الموظفين، وفي نهاية المطاف تحسين الفعالية التنظيمية الشاملة. يتمتع هذا البحث بالقدرة على توجيه قرارات السياسة وممارسات الموارد البشرية في المؤسسات العامة، وتعزيز قوة عاملة أكثر إنتاجية ورضاً.

من الناحية العملية، تحمل نتائج هذا البحث أثراً كبيراً على المؤسسات العامة التي تسعى إلى تحسين القوى العاملة لديها وتعزيز الفعالية التنظيمية الشاملة. ومن خلال تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ضمن السياق الفريد للمؤسسات العامة، يمكن للمؤسسات تصميم تدخلات لمواجهة تحديات محددة والاستفادة من نقاط القوة. يمكن للأفكار القابلة للتنفيذ المستمدة من هذا البحث أن توجه عملية صنع القرار الاستراتيجي، مما يسمح لقادة القطاع العام بتنفيذ استراتيجيات مستهدفة تهدف إلى تعزيز معنويات الموظفين ورضاهم. إن تحسين الرضا الوظيفي، كما أبرزته هذه الدراسة، لديه القدرة على خلق قوة عاملة أكثر مشاركة والتزاماً، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والابتكار والأداء العام. علاوة على ذلك، يمكن لنتائج البحث أن تفيد قرارات السياسات وممارسات الموارد البشرية داخل المؤسسات العامة، مما يعزز بيئة تعطي الأولوية لرفاهية الموظفين وتساهم في خلق قوة عاملة أكثر إنتاجية ورضاً. من خلال مواءمة الرؤى النظرية مع التطبيقات العملية، يعد هذا البحث بمثابة مورد قيم للقادة التنظيميين وصانعي السياسات ومحترفي الموارد البشرية في القطاع العام، مما يسهل عملية صنع القرار القائمة على الأدلة لتحسين القوى العاملة.

1. أسئلة البحث:

أ. ما هو مستوى الرضا الوظيفي الحالي بين العاملين في الشركة السعودية للكهرباء؟

ب. كيف تؤثر أنماط القيادة المختلفة داخل الشركة السعودية للكهرباء على الرضا الوظيفي للموظفين؟

ج. ما الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية في تشكيل الرضا الوظيفي لدى موظفي الشركة السعودية للكهرباء؟

د. إلى أي مدى تؤثر سياسات وممارسات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في الشركة السعودية للكهرباء؟

ه. هل هناك علاقة بين الرضا الوظيفي ومقاييس الأداء الرئيسية، مثل الإنتاجية والالتزام، بين موظفي الشركة السعودية للكهرباء؟

2. أهداف البحث:

أ. تقييم المستوى الحالي للرضا الوظيفي بين العاملين في الشركة السعودية للكهرباء من خلال الدراسات الاستقصائية والمقابلات النوعية.

ب. التحقق من تأثير أنماط القيادة المختلفة على الرضا الوظيفي للموظفين من خلال تحليل الممارسات القيادية وتصورات الموظفين.

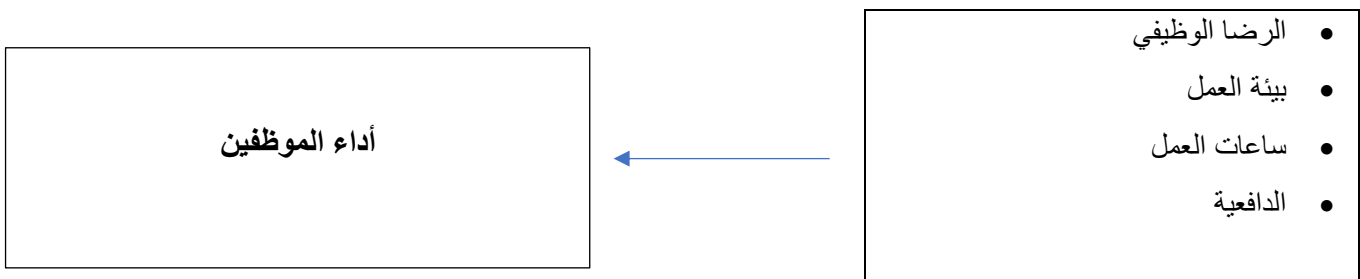
ج. دراسة دور الثقافة التنظيمية في تشكيل الرضا الوظيفي في الشركة السعودية للكهرباء من خلال التقييمات النوعية والتحليلات الثقافية.

د. تقييم تأثير سياسات وممارسات الموارد البشرية على الرضا الوظيفي، وذلك باستخدام أساليب البحث الكمية والنوعية.

ه. إنشاء علاقة بين الرضا الوظيفي ومقاييس الأداء الرئيسية من خلال تحليل البيانات التنظيمية ذات الصلة.

3. فرضيات البحث:

فرضية البحث:



المتغير المستقل

المتغير التابع

الفرضية الرئيسية H1:

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا والوظيفي وأداء الموظفين.

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وأداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين ساعات العمل وأداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الثانية Hc:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الدافعية وأداء الموظفين.

4. نموذج الدراسة:

يتضمن المنهج الوصفي تفصيل خصائص الظاهرة دون التلاعب بالمتغيرات. وفي هذا السياق، قد يشمل النموذج المدروس المكونات المختلفة المؤثرة على الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء. وقد يشمل ذلك الهياكل التنظيمية، وأساليب القيادة، وعمليات الاتصال، وسياسات الموارد البشرية. إن وصف هذه العناصر بالتفصيل يوفر صورة شاملة للمشهد التنظيمي، ويضع الأساس للتحليلات اللاحقة.

5. حالة دراسة عن الشركة السعودية للكهرباء:

يقدم هذا القسم استكشافاً تفصيلياً للشركة السعودية للكهرباء، بما في ذلك مهمتها وهيكلها التنظيمي وتكوين القوى العاملة والسياسات الرئيسية. إن فهم السياق الذي تتكشف فيه الدراسة أمر بالغ الأهمية لتفسير نتائج البحث. نظرة عامة شاملة على SEC تمهد الطريق لفهم التحديات والفرص المحددة الكامنة في المنظمة، وتقدم نظرة ثاقبة حول كيفية تأثير هذه العوامل على الرضا الوظيفي والأداء.

6. طريقة البحث:

فلسفة البحث:

- تعتمد الدراسة دراسة الحالة لفهم العلاقات بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في شركة الكهرباء السعودية.

منهج البحث:

- يستخدم المنهج الاستنتاجي، حيث يتم استخدام البيانات الكمية المجمعة لاستنتاج العلاقات والتوصيات.

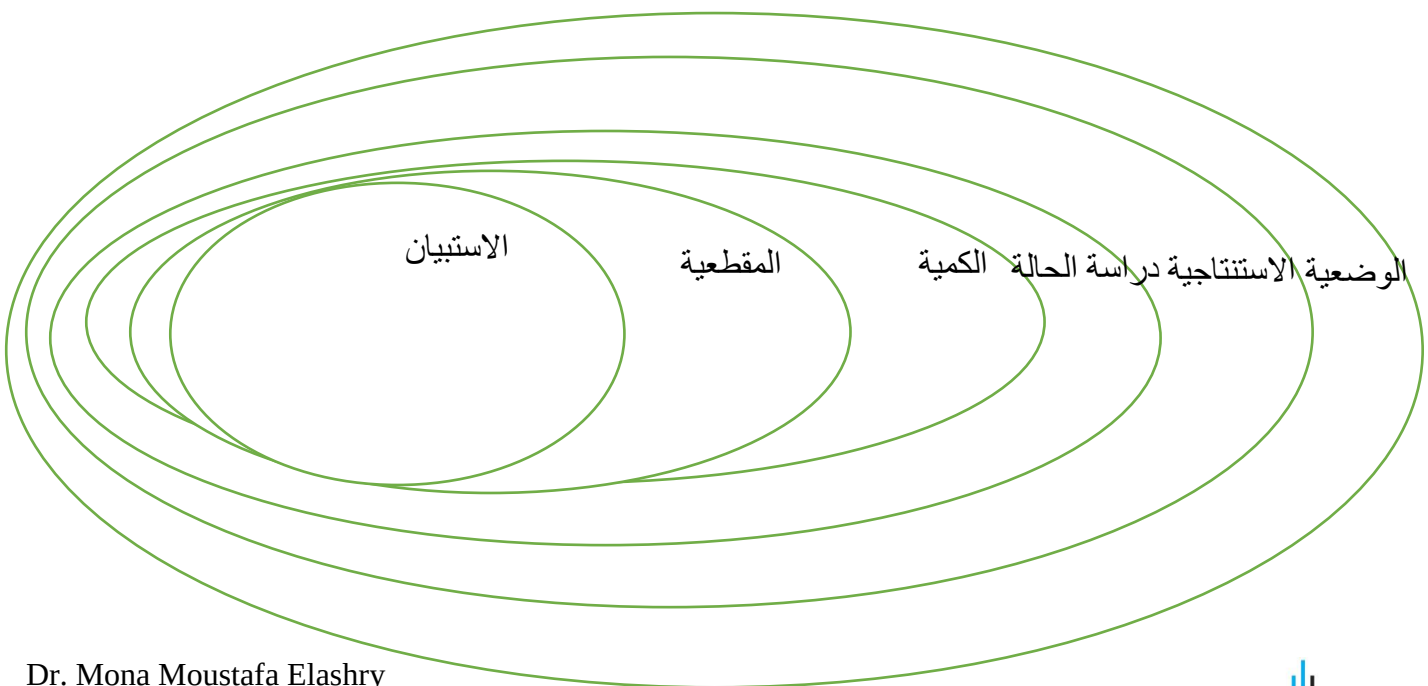
هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الأول: المقدمة
الفصل الثاني: الإطار النظري
الفصل الثالث: منهجية البحث
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

10. بصلة البحث



قائمة المحتويات

1	 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	 1. المقدمة
2	 2. مشكلة البحث
3	 1.2 الفجوة النظرية
3	 2.2 الفجوة العملية
3	 3. أهمية البحث
3	 3.1 الأهمية النظرية
4	 3.2 الأهمية العملية
4	 4. أسئلة البحث
5	 5. أهداف البحث
5	 6. فرضية البحث
6	 7. نموذج البحث
6	 8. حالة دراسة عن الشركة السعودية للكهرباء
7	 9. منهجية البحث
8	 10. هيكل المشروع المقترح
8	 11. بصلة البحث
9	 12. قائمة المحتويات
10	 13. المراجع

المراجع

1. أشنتية , إباد (2015) قلق البطالة وعلاقته بفعالية الذات لدى طلبة السنة الأخيرة في جامعة القدس. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 11 ، عدد 3 ، 2015، 319 – 3
2. الأسطل , مازن (2012) العوامل المؤثرة على معدل البطالة في فلسطين. دار القدس للنشر والتوزيع عدد (12) ص 216
3. محمد , الغيث (2015) "توظيف العمالة المؤقتة في القطاع الخاص"، معهد الإدارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، الرياض.
4. البشاري , سهام (2015) . الإحباط النفسي وسط الخريجين الجامعيين غير العاملين. مجلد 2 عدد 3
5. نصيرة , تكاري (2018 م) , مشكلة البطالة وأثرها على القلق لدى خريجي الجامعات الجزائرية. دار الحرية للنشر والتوزيع العدد (14). ص 24-26