

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع
أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات،
الرياض - دراسة حالة

أسم الطالب
هند يحيى الخطابي
222001365

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نار
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى أساتذتي الكرام في مادة المشروع النهائي الثاني، على جهودهم القيمة وإشرافهم المستمر الذي كان له دور كبير في إنجاز هذا البحث.

كما أود أن أعبر عن تقديري لشركة زين للاتصالات بالرياض، ولكل الموظفين الذين ساهموا في هذه الدراسة من خلال مشاركتهم الفعالة في تعبئة الاستبيانات، مما أتاح الحصول على بيانات دقيقة تساعد في تحقيق أهداف البحث.

ولا يفوتني أن أشكر عائلتي وأصدقائي على دعمهم وتشجيعهم المستمر، والذي كان مصدر حافز لي طوال فترة إعداد البحث.

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى والديّ الغاليين، على دعمهم وتشجيعهم الدائم، وإلى أسرتي وأصدقائي الذين كان لتشجيعهم أثر كبير في إنجاز هذا العمل.

كما أهديه إلى جميع زملائي في الدراسة وكل من ساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في مساعدة هذا البحث على الخروج بأفضل صورة ممكنة

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة:
10	1.2. مشكلة الدراسة
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
11	1.3. أهمية الدراسة
11	1.3.1. على المستوى النظري:
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
11	1.4. أسئلة الدراسة
12	1.5. أهداف الدراسة
12	1.6. فرضيات الدراسة
13	1.7. نموذج الدراسة
14	1.8. الدراسة الميدانية

15	1.9. مخطط المشروع.....
16	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17	2.1. المقدمة:.....
18	2.2. المتغير المستقل.....
18	2.3. المتغير التابع.....
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
20	2.5. الخاتمة.....
26	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
27	3.1. المقدمة.....
28	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
29	3.3. تصميم البحث.....
30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
31	3.5. طريقة جمع البيانات.....
32	3.6. أنواع البيانات.....
33	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....
35	3.8. الخاتمة.....
36	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
37	4.1. المقدمة.....
37	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
38	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
38	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
38	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
39	4.6. الخاتمة.....
39	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
40	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
40	5.2. توصيات الدراسة:.....
41	5.3. الخاتمة:.....
41	قائمة المراجع.....
	الملاحق.....
	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعد أداء العاملين من أهم العناصر التي تسهم في تحقيق أهداف المؤسسات، سواء في القطاع العام أو الخاص، إذ يُعتبر المؤشر الرئيس على مدى فعالية السياسات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسة. ويعكس الأداء مستوى الجهد والإنجاز الذي يقدمه الموظفون في سبيل تحقيق الأهداف المحددة لهم، مما يجعله أداة حيوية لتقييم كفاءة العنصر البشري. وقد أولت العديد من الدراسات اهتماماً كبيراً بتحليل العوامل المؤثرة في أداء العاملين، مثل بيئة العمل، والتحفيز، والقيادة، والرضا الوظيفي، والتدريب. فكلما توفرت بيئة تنظيمية مناسبة، وقيادة فعّالة، وسياسات عادلة، انعكس ذلك إيجاباً على أداء العاملين، وساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، خصوصاً في المؤسسات الحكومية التي ترتبط بشكل مباشر بخدمة المواطنين. ووفقاً الطويل (2018)، فإن "أداء العاملين في القطاع الحكومي يتأثر بشكل مباشر بجودة بيئة العمل والأداء ومستوى الرضا الوظيفي"، الأمر الذي يؤكد ضرورة فهم العالقة بين العوامل النفسية والتنظيمية والأداء الوظيفي. كما يشير عبيدات وآخرون (2016) إلى أن "قياس أداء العاملين يجب أن يستند إلى معايير واضحة تشمل الكفاءة، والانضباط، والإنجاز، والمبادرة.

للظروف التي وعليه، فإن فهم أداء العاملين ال يقتصر فقط على قياس نتائج العمل، بل يتطلب تحلياً دقيقاً تحيط بالعملية الإدارية، والتي تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في رفع أو خفض مستوى الأداء. أظهرت العديد من الدراسات السابقة وجود عالقة وثيقة بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء العاملين، إذ يُعتبر الرضا عن العمل أحد المحركات الأساسية التي تدفع الموظف لبذل مزيد من الجهد وتحقيق إنتاجية ط أعلى. فقد توصلت دراسة الصادق (2019) إ إيجابياً قوياً بين درجة رضا الموظف عن إلى أن هناك ارتباطاً عمله وبين جودة أدائه في المؤسسات الحكومية، حيث أكدت أن الموظفين الراضين يتمتعون بدافعية أعلى واستقرار وظيفي أفضل.

كما أوضحت دراسة العنزي (2017) أن غياب الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الأداء وارتفاع معدلات الغياب الوظيفي والتسرب من العمل، وهو ما ينعكس سلبيًا على كفاءة المؤسسة. وفي دراسة أجراها الزيد

(2020) حول موظفي الجهات الحكومية في السعودية، تبين أن العوامل الأكثر تأثراً في رضا الموظفين كانت بيئة العمل، العدالة في التقييم، والتحفيز المالي، وكلها تسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الأداء الفردي والجماعي. وأوصت دراسة أبو زيد (2015) بأهمية تبني سياسات تحفيزية وإدارية تسهم في تحسين الرضا الوظيفي كوسيلة استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة الالتزام التنظيمي.

بالرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على القطاع الخاصات مؤسسات معينة دون غيرها، مما يترك فجوة واضحة في الأدبيات المتعلقة بتأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الحكومي، خصوصاً في السياق المحلي أو الإقليمي. كما أن بعض الدراسات تناولت الموضوع بشكل عام دون التعمق في تحليل العوامل التنظيمية والإدارية التي تؤثر في هذه العلاقة (العنزي، 2017).

ويلاحظ أيضاً أن كثيرون من الأبحاث اعتمدت على مناهج كمية فقط دون توظيف مناهج نوعية قد تسهم في كشف أعمق للأبعاد النفسية والتنظيمية للرضا الوظيفي، مما يشير إلى محدودية تناول البحثي للمشكلة الزيد، 2020). إضافة إلى ذلك، فإن معظم الدراسات السابقة لم تتطرق بوضوح إلى العلاقة السببية المباشرة بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع داخل بيئات العمل الحكومية. وعليه، فإن هذه الدراسة تسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال تسليط الضوء على هذه العلاقة في بيئة العمل، وباستخدام أدوات بحثية أكثر شمولاً الحكومية السعودية تراعي الخصوصية الثقافية والتنظيمية للقطاع العام

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله، حيث يُعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر في أداء العاملين، ال سيما في المؤسسات الحكومية التي تعتمد على كفاءة العنصر البشري في تقديم خدماتها للمجتمع. كما أن البحث يساهم في تسليط الضوء على الجوانب الإدارية والنفسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي، مما يُمكن متخذي القرار من تطوير بيئة العمل وتحسين السياسات الإدارية (العنزي، 2017). إضافة إلى ذلك، يسد هذا البحث فجوة معرفية في الدراسات العربية المحلية، من خلال تقديم تحليل ميداني يربط بين مستوى الرضا الوظيفي والأداء في القطاع الحكومي (السعودي) الزيد، (2020)

1.2. مشكلة الدراسة

يُعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على أداء العاملين في المؤسسات، لما له من دور كبير في تحفيز الموظفين، وزيادة التزامهم، ورفع جودة الخدمات المقدمة، خصوصاً في القطاع الحكومي الذي يخدم شريحة واسعة من المجتمع. وعلى الرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، إلا أن هناك قصوراً في بعض الجوانب، سواء من الناحية النظرية أو التطبيقية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تُظهر الأدبيات أن أغلب الدراسات ركزت على القطاع الخاص أو السياقات الغربية، بينما هناك قلة في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في بيئة العمل الحكومية السعودية بشكل خاص، ما يُضعف من إمكانية تعميم نتائج الأبحاث السابقة على الواقع المحلي (الصادق، 2019). كما أن بعض الدراسات تناولت مفهوم الرضا الوظيفي بشكل عام، دون تحليل دقيق للعوامل التي تُشكّل الرضا وتأثيرها المباشر على الأداء (العنزي، 2017).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما من الناحية العملية، فإن الكثير من المؤسسات الحكومية لا تزال تواجه تحديات في تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي بين الموظفين، وهو ما ينعكس سلباً على الأداء العام وجودة الخدمة المقدمة للمستفيدين. كما أن قلة الأبحاث التطبيقية الميدانية التي تقيس هذه العلاقة مباشرة في الإدارات الحكومية يجعل من الصعب تطوير سياسات فعالة مبنية على بيانات واقعية (الزبد، 2020). لذلك تأتي هذه الدراسة لمعرفة ما هو أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بالرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذا البحث من خلال تناوله لموضوع حيوي يمس جودة الأداء في القطاع الحكومي، ويساهم في فهم أعمق للعوامل المؤثرة في إنتاجية العاملين، وتحديدًا الرضا الوظيفي كأحد المتغيرات المؤثرة في الأداء الوظيفي. ويمكن إبراز أهمية البحث من خلال مستويين رئيسيين

1.3.1. على المستوى النظري:

يسهم هذا البحث في إثراء الجانب النظري المرتبط بمجال الإدارة العامة، من خلال التركيز على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء في بيئة العمل الحكومية، وهي عالقة لم تُدرس بعمق كاث في السياق السعودي، وفق ما أشارت إليه بعض الدراسات السابقة (العنزي، 2017؛ الصادق، 2019). كما يُعد هذا البحث إضافة نوعية إلى أدبيات الإدارة والموارد البشرية، من خلال توسيع الفهم العلمي لمتغيرات الرضا والأداء، والعوامل الوسيطة المؤثرة فيها.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، يُقدم هذا البحث نتائج يمكن أن تساعد متخذي القرار في المؤسسات الحكومية على تطوير سياسات وأنظمة إدارية تهدف إلى تحسين بيئة العمل، وزيادة رضا الموظفين، وبالتالي رفع كفاءة الأداء المؤسسي. كما أن نتائج البحث يمكن أن تُستخدم كمرجع في تصميم برامج تدريبية وتحفيزية 8 مبنية على احتياجات الموظفين، ما يعزز من ولائهم الوظيفي ويقلل من معدلات الغياب والتسرب الوظيفي (الزبد، 2020).

1.4. أسئلة الدراسة

- ما مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين بالرياض؟
- ما الجوانب التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة زين؟ (مثل الرواتب، بيئة العمل، التقدير)
- هل تختلف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف الجنس، المؤهل العلمي، أو سنوات الخبرة؟
- ما عالقة الرضا الوظيفي بمعدلات الغياب أو دوران الموظفين في شركة زين؟
- ما هي أبرز العوامل التي تؤثر سلبًا على رضا العاملين في الشركة؟
- ما دور إدارة الموارد البشرية في تعزيز الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية؟
- كيف ينعكس انخفاض الرضا الوظيفي على جودة خدمة العملاء؟

- هل تبنت شركة زين سياسات واضحة لقياس وتحسين رضا العاملين؟
- ما أدوات البحث المستخدمة في الدراسة؟ (استبانة، مقابلات، تحليل بيانات... ؟)
- هل تقترح الدراسة توصيات عملية لتحسين الرضاء الوظيفي مستقبلا؟

1.5. أهداف الدراسة

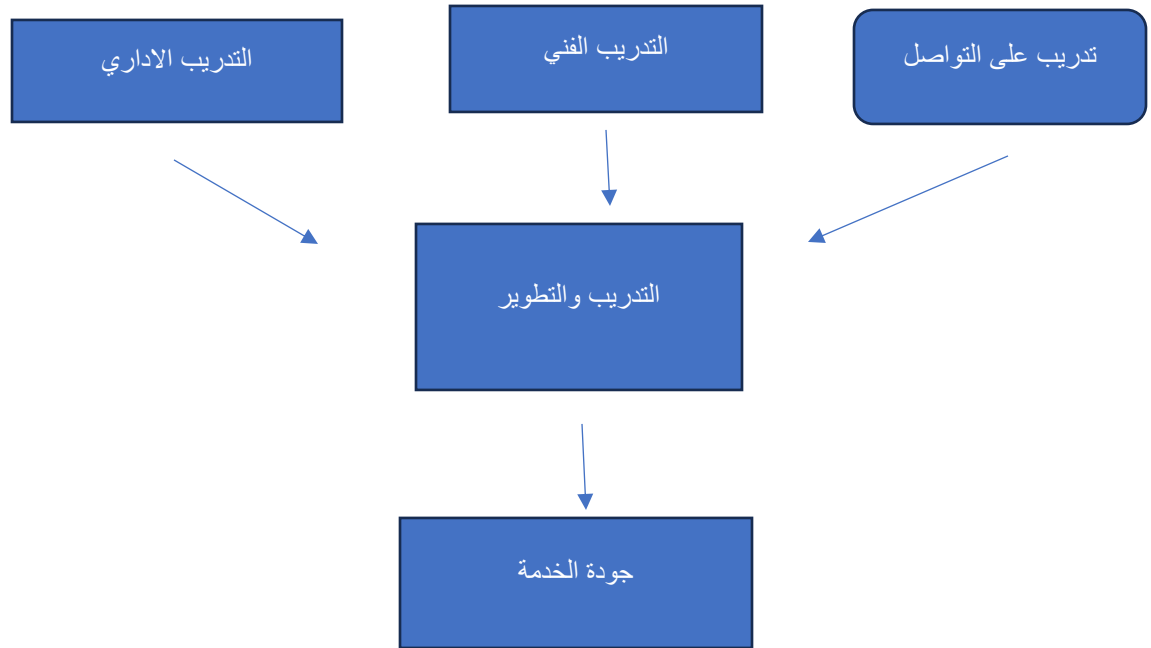
قياس مستوى الرضاء الوظيفي لدى موظفي شركة زين للاتصالات في مدينة الرياض. تحليل العالقة بين الرضاء الوظيفي وأداء العاملين في الشركة. تحديد العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين) مثل الرواتب، بيئة العمل، التقدير، الترقيات. (9) اكتشاف أثر الرضاء الوظيفي على مؤشرات الأداء مثل الإنتاجية والانضباط والابتكار اقتراح توصيات لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين بما ينعكس على الأداء العام

1.6. فرضيات الدراسة

فرضية الصفرية (1) H_0 ال يوجد تأثير نو دلالة إحصائية بين الرضاء الوظيفي وأداء العاملين في شركة زين للاتصالات الفرضية البديلة (2) H_1 ال يوجد تأثير نو دلالة إحصائية بين الرضاء الوظيفي وأداء العاملين في شركة زين للاتصالات الفرضية الاتجاهية (3) H_2 كلما زاد رضا الموظف عن الراتب، ارتفع مستوى أدائه

الوظيفي

1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1: نموذج الدراسة (اعداد الطالبة)

1.8. الدراسة الميدانية

في إطار هذا البحث، تم اعتماد الدراسة الميدانية كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بآراء موظفي شركة زين للاتصالات – فرع الرياض، حول مستوى رضاهم الوظيفي ومدى تأثير ذلك على أدائهم في بيئة العمل وقد تم تصميم استبانة مغلق الأسئلة يتضمن محاور متعددة لقياس كل من الرضا الوظيفي (مثل الراتب، بيئة العمل، العالقات الإدارية، فرص التطوير (والأداء الوظيفي) مثل الالتزام، جودة الإنجاز، الإنتاجية (وتمّال المجتمع الأصلي توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من موظفي الشركة، بهدف الوصول إلى نتائج تمت للدراسة بأكبر قدر ممكن من الدقة والحياد 12 اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل البيانات ميدانيًا باستخدام أدوات التحليل الإحصائي (مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط بيرسون)، وذلك باستخدام ، للوصول إلى فهم علمي وموضوعي لطبيعة العالقة بين الرضا والأداء في بيئة العمل داخل SPSS برنامج الشركة وتهدف هذه الدراسة الميدانية إلى سد فجوة تطبيقية في الأدبيات الإدارية، من خال تقديم توصيات واقعية . مستندة إلى بيانات فعلية من موظفين عاملين فعليًا في قطاع الاتصالات بالمملكة.

1.9. مخطط المشروع

المحتويات الرئيسية	العنوان	الفصل
المقدمة - مشكلة الدراسة – أهمية الدراسة - أسئلة الدراسة - فروض الدراسة - نموذج الدراسة - منهجية الدراسة - الدراسة الميدانية – الخطط الزمنية	الاطار العام للدراسة	الفصل الاول
مقدمة – عرض الدراسات المرتبطة – أوجه الشبه والاختلاف – الفجوة البحثية - الخاتمة	الدراسات السابقة	الفصل الثاني
أداء الدراسة - وصف العينة - تحليل البيانات - اختيار الفرضيات - مناقشة النتائج	الجانب التطبيقي	الفصل الثالث
النتائج الرئيسية – التوصيات العملية – مقترحات لدراسات مستقبلية	النتائج والتوصيات	الفصل الرابع

الشكل 2: مخطط المشروع المقترح (اعداد الطالبة)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يعد الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي حظيت باهتمام واسع في مجال الإدارة والموارد البشرية، نظرًا لارتباط المباشر بمستوى أداء العاملين داخل المؤسسات. فقد تناولت العديد من الدراسات العالقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في سياقات مختلفة، سواء في القطاع الحكومي أو الخاص، وأثبتت معظمها وجود عالقة إيجابية بين ارتفاع مستوى الرضا وتحسن جودة الأداء وقد أشارت دراسة العنزي (2017) إلى أن الرضا الوظيفي يُعتبر من أهم المحددات التي تؤثر على أداء العاملين في القطاع العام السعودي، حيث تبين أن الموظفين الأكثر رضا يميلون إلى الالتزام والانضباط وتحقيق معدلات إنتاجية أعلى. بينما ركزت دراسة الصادق (2019) على المؤسسات الحكومية، وأوضحت أن بيئة العمل والعلاقات الإدارية العادلة تعزز من الرضا، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء. أما في بيئة القطاع الخاص، فقد أظهرت دراسة الزيد (2020) حول شركات الاتصالات في السعودية أن الحوافز المالية والفرص التدريبية والتقدير الإداري من أكثر العوامل المؤثرة في رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين أداء الموظفين. وأكدت دراسة أبو زيد (2015) أن تحسين الرضا الوظيفي من خلال سياسات إدارية مرنة وأساليب تحفيزية فعالة يساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي وخفض معدلات الدوران الوظيفي وعليه، فإن مراجعة هذه الدراسات تساعد على فهم الخلفية العلمية والعملية للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، وتبرز الحاجة إلى دراسة هذه العالقة في شركة زين للاتصالات – فرع الرياض كحالة تطبيقية تساهم في سد فجوة بحثية في الأدبيات المحلية.

2.2. المتغير المستقل

يُعرف الرضا الوظيفي بأنه الشعور الإيجابي الذي يُكِّونه الموظف تجاه عمله نتيجة تقييمه لمجموعة من العوامل مثل طبيعة العمل، بيئة العمل، الأجر، فرص النمو والتطور، والعلاقات مع الرؤساء والزملاء (الخليفة، 2018). ويُعتبر الرضا الوظيفي من أهم العوامل المؤثرة في سلوكيات الموظفين داخل بيئة العمل، إذ ينعكس بشكل مباشر على مستوى الالتزام، الإنتاجية، والاستقرار الوظيفي (الزبد، 2020) وعليه، يمثل الرضا الوظيفي في هذه الدراسة المتغير المستقل الذي سيتم قياس أثره على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات – فرع الرياض.

2.3. المتغير التابع

يعرف أداء العاملين بأنه مستوى الإنجاز الذي يحققه الموظف في أداء المهام والمسؤوليات الموكلة إليه، بما يتوافق مع معايير وكفاءة وجودة العمل المطلوبة (العنزي، 2017). ويُعد الأداء من المؤشرات الأساسية التي تُستخدم في الحكم على مدى فاعلية الموظف وقدرته على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة ويتأثر الأداء الوظيفي بعدة عوامل داخلية وخارجية، من أبرزها: وضوح الأدوار الوظيفية، أسلوب القيادة 17 إلى مستوى الرضا الوظيفي (أبو زيد، الإدارية، مستوى الحوافز، بيئة العمل، إضافة 2015). ويُعتبر الأداء الوظيفي في هذه الدراسة هو المتغير التابع، الذي سيتم قياسه من خلال عدة أبعاد مثل: جودة الإنجاز، الالتزام بالمواعيد، الإنتاجية، والتعاون مع الزملاء

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

يُعد الرضا الوظيفي من أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين، إذ تشير العديد من الدراسات إلى أن الموظف الذي يشعر بالرضا تجاه عمله وبيئته الوظيفية يكون أكثر التزامًا بأداء مهامه بجودة أعلى، ويُظهر إنتاجية أكبر مقارنةً بالموظف غير الراضي (الخليفة، 2018). فالرضا الوظيفي يعزز من دافعية الموظفين، ويزيد من إحساسهم بالمسؤولية والانتماء، مما ينعكس إيجابًا على مستوى أدائهم الوظيفي (الزيد، 2020). كما بينت أبحاث أخرى أن انخفاض الرضا الوظيفي يؤدي إلى نتائج عكسية مثل ضعف الإنتاجية، وزيادة معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وتراجع جودة الأداء (العنزي، 2017). ومن هنا يمكن القول إن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء علاقة طردية؛ فكلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي ارتفع معه مستوى الأداء، والعكس صحيح (أبو زيد، 2015).

وبناءً عليه، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار هذه العلاقة ميدانيًا في شركة زين للاتصالات – فرع الرياض، من خلال تحليل أثر الرضا الوظيفي باعتباره المتغير المستقل على أداء العاملين باعتباره المتغير التابع.

2.5. الخاتمة

ختامًا، تناول هذا البحث دراسة أثر الرضا الوظيفي باعتباره متغيرًا مستقلًا على أداء العاملين باعتباره متغيرًا تابعًا، وذلك من خلال تطبيقه على شركة زين للاتصالات – فرع الرياض كدراسة حالة. وقد استعرض البحث المفاهيم النظرية المرتبطة بالرضا الوظيفي وعلاقته المباشرة وغير المباشرة بالأداء الوظيفي، إضافةً إلى الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة طردية بين المتغيرين. وتبرز أهمية هذه الدراسة في كونها تسهم في توضيح الدور المحوري للرضا الوظيفي في رفع كفاءة العاملين وزيادة إنتاجيتهم، بما ينعكس على تحقيق أهداف المنظمة ورفع قدرتها التنافسية في سوق الاتصالات. كما تسلط الضوء على الجوانب العملية التي يمكن أن تستفيد منها إدارة الموارد البشرية من خلال تبني سياسات وبرامج تعزز من مستوى رضا الموظفين مثل تحسين بيئة العمل، وتطوير نظم الحوافز، وتوفير فرص التدريب والتطوير. وبناءً على ما تم التوصل إليه، يمكن القول إن الرضا الوظيفي يمثل أحد المداخل الأساسية لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين، مما يستدعي من المؤسسات الاهتمام المستمر بقياسه وتطوير استراتيجيات تسهم في رفع مستوياته، تحقيقًا للتنمية التنظيمية والاستدامة المؤسسية.

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبانة

- السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نقوم حالياً بإجراء دراسة علمية تهدف إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين

للاتصالات بمدينة الرياض. ويهدف هذا الاستبيان إلى جمع آرائكم وتجاربكم الشخصية التي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين. يعتبر هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في الإدارة العامة من جامعة ميد أوشن، وهو مرتبط بمصالحكم المباشرة في تحسين بيئة العمل وزيادة الإنتاجية وتقديم خدمة متميزة .

نرجو منكم التكرم بقراءة الاستبيان بعناية والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة (✓) في المربع المناسب الذي يعبر عن رأيكم .

نؤكد لكم أن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر:

أنثى:

المستوى التعليمي:

تعليم ثانوي

بكالوريوس

ماجستير

العمر

أقل من 20 سنة

من 20 إلى 30 سنة

من 30 إلى 40 سنة

من 40 إلى 50 سنة

أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة

:

من سنتين إلى 5 سنوات

من 5 سنوات إلى 10 سنوات

من 10 سنوات إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

الاستبانة الاول

الرضا الوظيفي

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	اشعر بالرضا عن بيئة العمل في شركة زين			
2	اشعر ان راتبي يناسب مع الجهد الذي ابذله			
3	اشعر بالرضا عن نظام الترقيات في الشركة			
4	العلاقة مع زملاء العمل في الشركة جيدة			
5	اشعر ان الإدارة تقدر جهودي في العمل			
6	اشعر بالاستقرار الوظيفي داخل الشركة			
7	اوذي مهامي الوظيفية بكفاءة عالية			
8	التزم بالمواعيد والأنظمة في العمل			
9	أساهم في تحسين جودة العمل والخدمات			
10	اتعامل مع المشكلات في العمل بمرونة وفعالية			
11	احرص على تطوير مهاراتي بشكل مستمر			

الاستبانة الثاني: إثر الرضا الوظيفي على أداء العامل

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	اشعر بالرضا عن بيئة العمل الحالية في الشركة			
2	توفر الشركة الحوافز المادية والمعنوية بشكل يعزز من ادائي			
3	اشعر ان جهودي وتفاني في العمل يتم تقديرهما من الإدارة			
4	اشعر بالاستقرار الوظيفي داخل الشركة			
5	نظام الترقيات والعلاوات في الشركة عادل ويحفزني على العمل بجد			
6	نظام الترقيات والعلاوات في الشركة عادل ويحفزني على العمل بجد			
7	الرضا الوظيفي الذي اشعر به يزيد من التزامي بإنجاز المهام في الوقت المحدد			
8	اشعر بان الرضا عن وظيفتي ينعكس إيجابيا على جودة الخدمة التي اقدمها			
9	الرضا عن عملي يزيد من رغبتي في الاستمرار بالعمل لدى الشركة			
10	اشعر بان الرضا عن وظيفتي ينعكس إيجابيا على جودة الخدمة التي اقدمها			
11	وجود بيئة عمل محفزة يرفع من مستوى انتاجيتي			

استبانة حول أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات – الرياض

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfMRanyDok07WbF2flz2vuNMknEnkyPqWv7xjDPRARBYVJ5Q/viewform?usp=header>

في ظل التغيرات التنظيمية والتنافس المتزايد في قطاع الاتصالات، أصبح الرضا الوظيفي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على مستوى أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. لذا تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، وذلك من خلال قياس مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل، نظام الحوافز، أساليب القيادة، والعلاقات الوظيفية، ومدى انعكاس ذلك على أدائهم العام داخل الشركة.

يهدف هذا الاستبانة إلى جمع آراء المشاركين من موظفي شركة زين حول هذه الجوانب، بهدف الوصول إلى نتائج تساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء المؤسسي داخل الشركة.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى وضع الأساس النظري والمنهجي للدراسة المعنونة بـ «أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات — الرياض». يُعد الرضا الوظيفي أحد العوامل النفسية والسلوكية الجوهرية التي تؤثر في سير العمل داخل المؤسسات، فهو لا ينعكس فقط على مشاعر الموظفين تجاه وظيفتهم وإنما يمتد تأثيره إلى مستوى الأداء الوظيفي، الالتزام التنظيمي، انخفاض معدل الدوران الوظيفي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. في قطاع الاتصالات التنافسي مثل شركة زين، تشكل مستويات الرضا لدى العاملين رافداً محورياً لتمييز الأداء المؤسسي واستدامة الميزة التنافسية.

تزرخ الأدبيات البحثية بعلاقات متباينة بين أبعاد الرضا الوظيفي (مثل ظروف العمل، الأجر، التطور المهني، القيادة والعلاقات مع الزملاء) ومؤشرات الأداء المختلفة (الإنتاجية، جودة الأداء، الحضور، والالتزام). ومع ذلك، تختلف درجة هذه العلاقات باختلاف بيئة العمل وطبيعة القطاع والثقافة التنظيمية، مما يجعل من الضروري إجراء دراسة ميدانية موجهة لبيئة شركة زين في الرياض لفهم الخصوصيات المحلية وتقديم توصيات تطبيقية قابلة للتنفيذ من قبل إدارة الشركة.

يتضمن هذا الفصل عناصر منهجية أساسية تمهّد لإجراء البحث الميداني، حيث سيُعرض تعريف المتغيرات إجرائياً، تصميم البحث، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات وطريقة تطبيقها، وأنواع البيانات المتوقعة وأساليب التحليل الإحصائي المخطط استخدامها. كما سيختتم الفصل بملاحظات ختامية تربط بين الإطار المنهجي وأهداف الدراسة العامة، وتبيّن كيف ستسهم الإجراءات المنهجية في الإجابة على تساؤلات البحث وفرضياته.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

أولاً: الرضا الوظيفي

يُقصد بالرضا الوظيفي في هذه الدراسة الدرجة التي يشعر بها العاملون في شركة زين للاتصالات – الرياض بالارتياح والقبول تجاه وظائفهم، بما يشمل طبيعة العمل، بيئة العمل، نظام الحوافز والمكافآت، أساليب الإشراف الإداري، العلاقات مع الزملاء، وفرص النمو والتطور المهني. ويُقاس هذا المتغير من خلال الاستبانة الميداني الذي يتضمن مجموعة من البنود التي تعبّر عن اتجاهات وآراء العاملين حول مستوى رضاهم عن مختلف الجوانب المرتبطة بالعمل. وتُعتبر القيمة المرتفعة في إجابات المبحوثين عن مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي، في حين تشير القيمة المنخفضة إلى تدنّي مستوى الرضا.

ثانياً: أداء العاملين

يُقصد بأداء العاملين في هذه الدراسة مدى قيام الموظف بمهامه ومسؤولياته وفقاً للمعايير المحددة من قبل إدارة الشركة، وكفاءته في إنجاز العمل بدقة وسرعة وجودة عالية. ويشمل الأداء هنا عدة أبعاد مثل: الالتزام بساعات العمل، جودة تنفيذ المهام، الإنتاجية، المبادرة، التعاون مع الفريق، والقدرة على حل المشكلات. ويُقاس هذا المتغير كذلك من خلال الاستبيان الميداني باستخدام مجموعة من البنود التي تقيس تقييم الفرد لأدائه الذاتي أو تقييم رؤسائه المباشرين لأدائه. وتُعد القيمة الأعلى مؤشراً على مستوى أداء مرتفع، بينما القيمة الأدنى تدل على ضعف أو تدنّي مستوى الأداء.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

نوع الدراسة:

كمّية (Quantitative)

المنهج المستخدم:

وصفي تحليلي (Descriptive Analytical)

يهدف إلى وصف العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وتحليلها. →

النهج البحثي:

استقرائي (Inductive)

→ يعتمد على جمع بيانات ميدانية واستنتاج النتائج منها.

أداة جمع البيانات:

استبيان مغلق الأسئلة يُوزع على موظفي شركة زين – فرع الرياض.

مجتمع الدراسة:

جميع العاملين في شركة زين للاتصالات – فرع الرياض.

عينة الدراسة:

عينة عشوائية بسيطة من موظفي الفرع (يُحدد حجمها لاحقاً حسب الإمكانيات).

الأفق الزمني:

مقطعية (Cross-sectional)

→ الدراسة تُجرى في فترة زمنية محددة واحدة.

طرق التحليل:

تحليل إحصائي باستخدام برنامج SPSS لتحليل التكرارات، المتوسطات، ومعامل الارتباط (بيرسون).

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

أولاً: مجتمع البحث

مجتمع البحث هو مجموعة الأفراد أو العناصر التي ينطبق عليها موضوع الدراسة والتي سيتم جمع البيانات عنها. في هذا البحث، يمثل مجتمع البحث جميع العاملين في شركة زين للاتصالات في مدينة الرياض. يشمل هذا المجتمع جميع الموظفين في مختلف الأقسام، سواء كانوا في الإدارات التنفيذية، التقنية، أو خدمة العملاء، نظرًا لأن الدراسة تهدف إلى قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين بشكل عام.

ثانيًا: حجم المجتمع

يبلغ عدد العاملين في شركة زين للاتصالات بالرياض تقريبًا [يمكنك إدخال الرقم إذا كان متوفرًا] موظفًا. وسيتم التركيز على عينة تمثل هذا المجتمع بطريقة تعكس تنوع الوظائف والمستويات الوظيفية.

ثالثًا: طرق وتقنيات أخذ العينات

نظرًا لضخامة المجتمع وصعوبة الوصول إلى جميع الموظفين، تم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) في هذه الدراسة.

أسباب اختيار هذه الطريقة

لضمان تمثيل جميع الأقسام والمستويات الوظيفية في العينة

للتقليل احتمالية التحيز في اختيار المشاركين

كيفية التنفيذ

تم تقسيم الموظفين إلى طبقات وفقًا للأقسام الوظيفية (مثل: التقنية، المبيعات، الموارد البشرية، وخدمة العملاء)

تم اختيار نسبة محددة من كل طبقة بشكل عشوائي لتشكيل العينة النهائية

رابعًا: حجم العينة

تم تحديد حجم العينة بناءً على قواعد الإحصاء لضمان دقة النتائج، حيث بلغ عدد المشاركين في الاستبانة [يمكنك إدخال الرقم المناسب حسب استطاعتك الوصول إليه] موظفًا. هذه العينة تمثل نسبة مناسبة من مجتمع البحث، بما يضمن أن النتائج قابلة للتعميم على المجتمع.

3.5. طريقة جمع البيانات

تعد عملية جمع البيانات من الخطوات الأساسية في البحث العلمي، حيث توفر المعلومات اللازمة لتحليل الظاهرة المدروسة والتوصل إلى نتائج دقيقة. في هذا البحث، تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من موظفي شركة زين للاتصالات بالرياض.

أولاً: تصميم الاستبانة

تم تصميم الاستبانة ليغطي محورين رئيسيين

الرضا الوظيفي: ويشمل عدة جوانب مثل الرضا عن بيئة العمل، الراتب والمكافآت، فرص التطوير المهني، والعلاقات مع الزملاء والمديرين

أداء العاملين: ويشمل مؤشرات مثل الالتزام بالعمل، جودة الأداء، الإنجاز، والتفاعل مع الزملاء والعملاء.

ثانيًا: نوع البيانات

، حيث تم الحصول عليها مباشرة من (Primary Data) البيانات التي تم جمعها هي بيانات أولية المشاركين في الدراسة. استخدم الباحث أسلوب الاستبيان المغلق الذي يحتوي على أسئلة بنظام مقياس لتسهيل تحليل النتائج وإعطاء تقييم رقمي لمستوى الرضا الوظيفي والأداء (Likert Scale) ليكرث

ثالثًا: طرق التوزيع وجمع الاستبيانات

تم توزيع الاستبيانات على الموظفين بشكل مباشر وفي بعض الحالات إلكترونياً عبر البريد الداخلي للشركة.

حرص الباحث على توضيح هدف الدراسة للمشاركين وضمان سرية المعلومات، لتشجيعهم على الإجابة بصراحة ودقة

بعد جمع الاستبيانات، تم مراجعتها للتأكد من اكتمال الإجابات وصلاحياتها للتحليل

رابعًا: مميزات طريقة جمع البيانات المستخدمة

توفير معلومات مباشرة من المصادر الأساسية

. سهولة تحليل إمكانية قياس العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء بطريقة كمية دقيقة
البيانات باستخدام البرامج الإحصائية.

3.6. أنواع البيانات

في البحث العلمي، يتم جمع البيانات وتحليلها وفقاً لنوعها وطبيعتها لضمان دقة النتائج وصلاحيته للاستنتاجات. وفي هذا البحث، تم استخدام نوعين من البيانات

(Primary Data) أولاً: البيانات الأولية

هي البيانات التي يتم جمعها مباشرة من المصدر الأصلي للمعلومات، أي من موظفي شركة زين للاتصالات بالرياض

تم الحصول عليها من خلال استبيانات صممت خصيصاً لتقييم مستوى الرضا الوظيفي
وقياس أداء العاملين

تتميز هذه البيانات بالدقة والحدثة، إذ تعكس الواقع الفعلي للمجتمع محل الدراسة

(Secondary Data) ثانيًا: البيانات الثانوية

هي البيانات التي تم جمعها من مصادر موجودة مسبقاً، مثل: التقارير السنوية للشركة،
الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي وأداء العاملين، والمراجع العلمية المتعلقة بموضوع البحث

تساعد البيانات الثانوية على دعم النتائج الأولية وتقديم خلفية نظرية ومقارنات تساعد في
تفسير النتائج وتحليلها

ثالثًا: طبيعة البيانات المستخدمة في التحليل

- حيث تم تحويل (Quantitative Data) البيانات المستخدمة في هذا البحث هي كمية
إجابات المشاركين على الاستبانة إلى أرقام قابلة للقياس والتحليل باستخدام الأساليب الإحصائية
- استخدام البيانات الكمية يسهل اختبار الفرضيات وتحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء
العاملين بشكل دقيق.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من خلال الاستبيانات، تأتي مرحلة تحليل البيانات الإحصائية لاستخلاص النتائج واختبار
الفرضيات. وقد تم اتباع الخطوات التالية في هذا البحث

أولاً: تجهيز البيانات

تم مراجعة الاستبيانات للتأكد من اكتمال الإجابات وصلاحياتها للتحليل

تم ترميز البيانات وتحويلها إلى صيغة رقمية مناسبة، حيث تم منح كل خيار في مقياس
قيمة عددية لتسهيل عملية التحليل (Likert Scale) ليكرث

ثانيًا: التحليل الوصفي

استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لتلخيص البيانات وتقديم صورة عامة عن مجتمع
البحث

من بين الأساليب المستخدمة

.التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة توزيع إجابات الموظفين على الأسئلة المختلفة

.المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد مستوى الرضا الوظيفي وأداء العاملين بشكل دقيق

ثالثاً: التحليل الاستدلالي

لاختبار الفرضية الرئيسية حول تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين، تم استخدام
لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين (Correlation Analysis) التحليل الارتباطي

لتحديد مدى تأثير الرضا (Regression Analysis) كما تم تطبيق التحليل الانحداريين
الوظيفي كمتغير مستقل على أداء العاملين كمتغير تابع

رابعاً: برامج التحليل الإحصائي المستخدمة

لتحليل البيانات، نظراً لقدرته على إجراء التحليل الوصفي SPSS تم استخدام برنامج
والاستدلالي بدقة وسرعة

.يوفر البرنامج جداول ورسوم بيانية تسهل تفسير النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة

خامساً: عرض النتائج

بعد الانتهاء من التحليل، تم عرض النتائج بشكل جداول ورسوم بيانية لتوضيح مستويات الرضا
الوظيفي وأداء العاملين، وكذلك لتفسير العلاقة بين المتغيرات بشكل واضح ومنهجي.

3.8. الخاتمة

خلصت نتائج هذا البحث إلى أن الرضا الوظيفي له تأثير واضح وإيجابي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بالرياض. فقد أظهرت التحليلات الإحصائية أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا تجاه بيئة العمل، المكافآت، فرص التطوير، والعلاقات المهنية يتمتعون بمستوى أداء أعلى، ويتمكنون من الالتزام بمهامهم بكفاءة أكبر.

كما بينت الدراسة أن الرضا الوظيفي لا يقتصر أثره على الأداء الفردي فقط، بل يمتد ليشمل تحسين بيئة العمل بشكل عام وتعزيز روح الفريق، مما يسهم في تحقيق أهداف الشركة بكفاءة أعلى.

بناءً على ما سبق، يمكن القول أن تحسين مستوى الرضا الوظيفي يجب أن يكون من أولويات إدارة الموارد البشرية في الشركات، حيث يمثل استثماراً مباشراً في رفع مستوى الأداء والإنتاجية.

وأخيراً، تقدم هذه الدراسة رؤية واضحة حول العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وتفتح المجال لإجراء دراسات مستقبلية على شركات أخرى لمقارنة النتائج واستخلاص استراتيجيات عملية لتعزيز الأداء الوظيفي.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- الطويل، محمد. (2018). *العوامل المؤثرة في أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية*. مجلة الإدارة العامة، 55(2)، 87-102.
- عبيدات، ذوقان، العدوان، عدنان، & مقدادي، جمال. (2016). *مهارات البحث العلمي*. ط5. عمان: دار الفكر.
- العساف، صالح. (2010). *مدخل إلى إدارة الموارد البشرية*. الرياض: دار الزهراء للنشر.
- العنزي، فهد. (2017). *أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في القطاع العام السعودي*. المجلة العربية للإدارة، 37(3)، 89-104.
- أبو زيد، خالد. (2015). *دور الرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة*. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11(4)، 144-160.
- الصادق، ناصر. (2019). *العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية*. مجلة العلوم الإدارية، 45(1)، 55-72.

• الزيد، عبد العزيز. (2020). تحليل مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء بين موظفي الجهات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة والتنمية، 12(2)، 66-81.

السبيعي، نورة (2018). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في القطاع الخاص السعودي. مجلة العلوم الإدارية، 10(1)، 23-40.

أبو زيد، خالد. (2015). دور الرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11(4)، 144-160.

• الخليفة، عبد الله. (2018). الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، 38(2)، 77-94.

سليم، محمد عبد الله (2018). أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي شركات الاتصالات. المجلة الأردنية في العلوم الإدارية، 15(2)، ص 233-250.

الخطيب، أحمد (2020). العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء: دراسة حالة في القطاع الخدمي. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 42(126)، ص 45-67.

السيد، عبد الباسط حسن (2010). مناهج البحث العلمي: أسسه، طرقه، تطبيقاته في البحوث الإدارية. القاهرة: دار النهضة العربية.

الزعبي، فوزي (2015). مناهج البحث العلمي في العلوم الإدارية والإنسانية. عمان: دار وائل للنشر.

الخضير، عبد الرحمن (2012). مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والسلوكية. الرياض: دار الزهراء

• عبد الرحمن، محمد (2018). أساليب البحث الميداني: المفاهيم والإجراءات. القاهرة: دار الفكر العربي.

عبد الباسط، حسن السيد (2010). مناهج البحث العلمي: أسسه، طرقه، تطبيقاته في البحوث الإدارية. القاهرة: دار النهضة العربية

