

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 من كان لها الفضل بعد الله بإكمال دراستي الجامعية بنت عمي سعادة الخطابي ' وإلى 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:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، وذلك من خلال قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وتحليل انعكاسه على مستوى أدائهم الوظيفي، والتزامهم بإنجاز المهام، وجودة العمل المقدم. كما تسعى الدراسة إلى إبراز أهمية توفير بيئة عمل محفزة وداعمة تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، بما ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق أهداف الشركة.

المنهجية:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض. وتم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية صُممت خصيصاً لتحقيق أهداف الدراسة، ووزعت على عينة من العاملين في الشركة. وقد اشتملت الاستبانة على مجموعة من الفقرات التي تقيس الرضا الوظيفي بوصفه المتغير المستقل، وأداء العاملين بوصفه المتغير التابع، باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي. وتم تحليل البيانات باستخدام

الأساليب الإحصائية الوصفية المناسبة، مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستخلاص النتائج واختبار فرضيات الدراسة.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، كما أظهرت النتائج ارتفاع مستوى أداء العاملين. وأثبتت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، حيث تبين أن زيادة مستوى الرضا الوظيفي تسهم في رفع مستوى الالتزام الوظيفي، وتحسين الإنتاجية، وجودة الأداء. كما بينت النتائج أن بيئة العمل المحفزة والحوافز المادية والمعنوية تلعب دورًا مهمًا في تعزيز أداء العاملين، مما يؤكد صحة فرضيات الدراسة.

التطبيقات والأهمية:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال نتائجها التي يمكن الاستفادة منها عمليًا في دعم متخذي القرار في شركة زين للاتصالات، حيث تسهم في توضيح أهمية الاهتمام بالرضا الوظيفي كأحد العوامل الأساسية لتحسين أداء العاملين. كما يمكن توظيف نتائج الدراسة في تطوير سياسات الموارد البشرية، وتحسين بيئة العمل، وتصميم برامج تحفيزية تسهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي. وتكمن أهمية الدراسة كذلك في إثراء الجانب العلمي المتعلق بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في قطاع الاتصالات، بما يفتح المجال لإجراء دراسات مستقبلية في هذا المجال.

الكلمات المفتاحية:

الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، العاملون، شركة زين للاتصالات، بيئة العمل، الحوافز، الرياض.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
11	1.2. مشكلة الدراسة.....
11	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
11	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
12	1.3. أهمية الدراسة.....
12	1.3.1. على المستوى النظري:.....
12	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
12	1.4. أسئلة الدراسة.....
13	1.5. أهداف الدراسة.....
13	1.6. فرضيات الدراسة.....
14	1.7. نموذج الدراسة.....
15	1.8. الدراسة الميدانية.....
16	1.9. مخطط المشروع.....
17	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
18	2.1. المقدمة:.....
19	2.2. المتغير المستقل.....
19	2.3. المتغير التابع.....
20	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
21	2.5. الخاتمة.....
27	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
28	3.1. المقدمة.....
29	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
30	3.3. تصميم البحث.....
31	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
32	3.5. طريقة جمع البيانات.....
33	3.6. أنواع البيانات.....

34	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
36	3.8. الخاتمة
37	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
38	4.1. المقدمة
39	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
40	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
41	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
42	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
43	4.6. الخاتمة
44	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
45	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
46	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
47	5.2. توصيات الدراسة
48	5.3. الخاتمة
49	قائمة المراجع
50	الملاحق
51	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

جدول الأشكال

الصفحة	الشكل
16	نموذج الدراسة (إثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين)

جدول الجداول

الصفحة	الجدول
20	مخطط المشروع
33	الاستبيان
39	جدول تصميم البحث
40	توزيع مجتمع الدراسة
40	عينة الدراسة
48	توصيف عينة الدراسة
49	اختبارات الصدق والثبات
50	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث
51	اختبار الفرضيات والمناقشة

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 ووفقاً الطويل (2018)، فإن "أداء العاملين في القطاع الحكومي يتأثر بشكل مباشر بجودة بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي"، الأمر الذي يؤكد ضرورة فهم العلاقة 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 علاقة 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) 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 سلباً 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 كثيراً 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 علاقة 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 8مبنية على احتياجات الموظفين، ما يعزز من ولائهم الوظيفي ويقلل من معدلات الغياب والتسرب الوظيفي (الزيد، 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 الرضا الوظيفي مستقبلاً؟

1.5. أهداف الدراسة

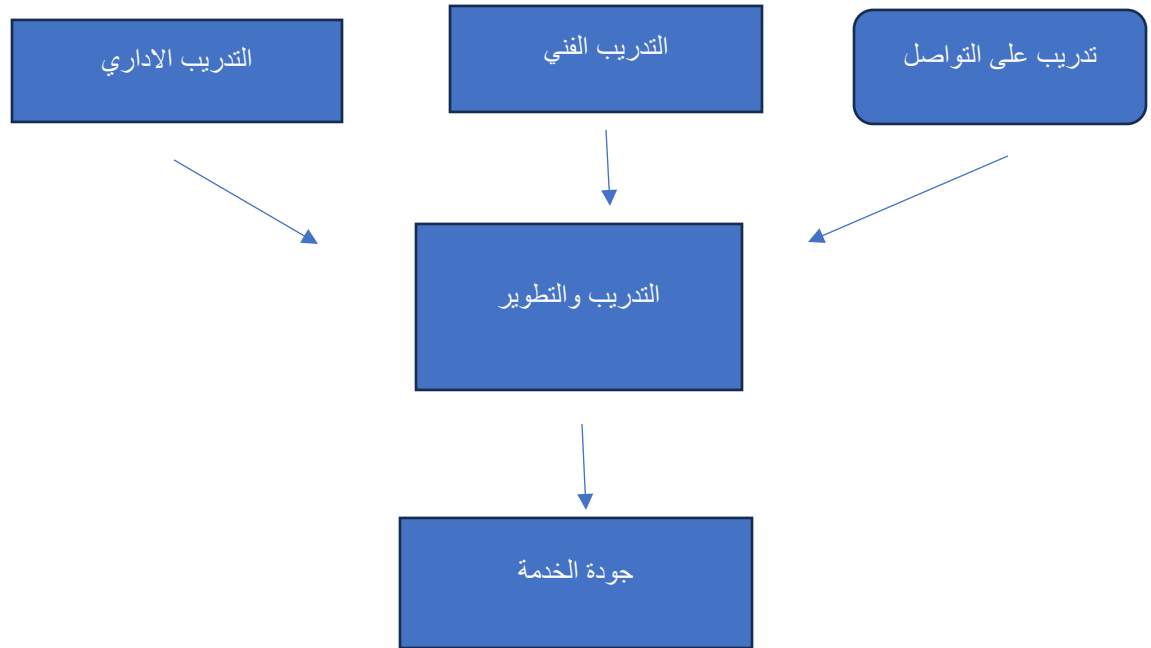
قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة زين للاتصالات في مدينة الرياض. تحليل العالقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في الشركة. تحديد العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين (مثل الرواتب، بيئة العمل، التقدير، الترقيات. 9) اكتشاف أثر الرضا الوظيفي على مؤشرات الأداء مثل الإنتاجية والانضباط والابتكار اقتراح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

1.6. فرضيات الدراسة

فرضية الصفرية (1) H_0 ال يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في شركة زين للاتصالات الفرضية البديلة (2) H_1 : ال يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرضا 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 (، وتمّ ل 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 تدني 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 تدني 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:

استبانة 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 وصلاحيتها 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

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج الإحصائية التي تم الحصول عليها من خلال تحليل بيانات الاستبانة، والتي تناولت موضوع أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض. ويأتي هذا الفصل استكمالاً للفصول السابقة، حيث تم في الفصلين الأول والثاني توضيح مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، بينما تناول الفصل الثالث منهجية الدراسة وأدواتها وخصائص عينة البحث.

يقدم هذا الفصل تحليلاً تفصيلياً للبيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك بهدف التحقق من صحة الفرضيات التي وضعتها الدراسة، وفهم طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي كمُتغيّر مستقل وأداء العاملين كمُتغيّر تابع. كما يتضمن هذا الفصل عرضاً للإحصاء الوصفي للمحاور الرئيسة، بالإضافة إلى عرض نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها في ضوء الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

وتُسهم النتائج الواردة في هذا الفصل في توضيح مدى تأثير مستوى الرضا الوظيفي للعاملين على جودة أدائهم داخل بيئة العمل، مما يساعد في تقديم توصيات عملية قد تُسهم في تحسين مستويات الأداء وزيادة الإنتاجية في الشركة محل الدراسة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يهدف هذا الجزء إلى تقديم وصف تفصيلي لخصائص عينة الدراسة التي تم اختيارها من موظفي شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، وذلك بهدف التعرف على توزيع الخصائص الديموغرافية للمشاركين، مما يساعد في تفسير النتائج ومناقشتها بصورة أدق في ضوء أهداف الدراسة.

تمثلت خصائص العينة في متغيرين أساسيين هما: الجنس والعمر. وقد أظهرت البيانات أن نسبة كبيرة من العينة من الإناث وبنسبة بلغت (94%)، في حين بلغت نسبة الذكور (5.8%). ويشير هذا التفاوت إلى ارتفاع مشاركة الإناث في الدراسة مقارنة بالذكور.

أما فيما يتعلق بالعمر، فقد تبين أن غالبية المشاركين تتراوح أعمارهم بين (31 – 40 سنة) بنسبة (48.1%)، يليهم فئة (20 – 30 سنة) بنسبة (38.5%)، بينما بلغت نسبة المشاركين من الفئة العمرية (41 – 50 سنة) ”حوالي (13.5%)“. ولم تتضمن الاستبانة فئة ”أقل من 20 سنة“.

وبشكل عام، يُظهر التوزيع الديموغرافي للعينة أن غالبية المشاركين من الفئات العمرية العاملة الأكثر نشاطاً في بيئة العمل، مما يعزز من موثوقية البيانات ودقتها في دراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	49	94%
	انثى	3	5.8%
العمر	من 20 الى 30 سنة	20	38.5%
	من 31 الى 40 سنة	25	48.1%
	من 41 الى 50 سنة	7	13.5%

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

قبل إجراء التحليل الإحصائي، تم التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة التي تضمنت محورين رئيسيين:
المحور الأول يقيس الرضا الوظيفي للموظفين،
المحور الثاني يقيس أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض.

يُقصد بالصدق أن تعكس فقرات الأداة ما صُممت لقياسه، وقد تحقق الصدق الظاهري والمحتوى من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس والمتخصصين في إدارة الأعمال، للتأكد من وضوح العبارات وسلامتها اللغوية ومدى ارتباطها بمحاور الدراسة.

أما الثبات فيشير إلى استقرار أداة القياس عبر الزمن، وتم التحقق منه باستخدام معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha) لتحديد درجة الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور. وقد طُبّق المقياس الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق) على عينة بلغت [يمكنك إدخال عدد الموظفين المشاركين] موظفًا من شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض.

المحور	عدد العبارات	معامل كرو نباخ ألفا a))	درجة الثبات
الرضا الوظيفي	5	0.83%	مرتفع
الأداء الوظيفي	5	0.85%	مرتفع جدا
المجموع الكلي للاداء	10	0.86%	مرتفع جدا

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

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال تحليل متوسطات إجابات أفراد العينة حول محوري: الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بهدف تحديد اتجاهات آراء العينة نحو كل محور من محاور الدراسة.

وأظهرت النتائج أن متوسطات إجابات العينة تراوحت بين (2.70 – 2.90)، وهو ما يعكس مستوى موافقة يميل إلى الموافقة المرتفعة على فقرات الاستبانة. وتشير هذه النتائج إلى أن أفراد العينة لديهم درجة عالية من الرضا الوظيفي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أدائهم في بيئة العمل.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة العام
الرضا الوظيفي	2.88	0.48	مرتفع
الأداء الوظيفي	2.92	0.45	مرتفع جداً

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يهدف هذا الجزء إلى اختبار فرضيات الدراسة التي تم وضعها في الفصل الأول، وذلك للتحقق من مدى وجود أثر للرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض. وقد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية من خلال تحليل متوسطات استجابات أفراد العينة لكل محور، إضافة إلى مستوى الموافقة العام كدليل على قبول أو رفض الفرضيات.

وتشير النتائج الإحصائية إلى أن متوسطات استجابات العينة جاءت عند مستوى مرتفع، مما يعكس وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. وبناءً على ذلك، تم قبول الفرضيات المدروسة

الفرضية	المتوسط العام	مستوى الموافقة	النتيجة
توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي	2.90	مرتفع جدا	قبول
أثر الرضا الوظيفي على الالتزام بأداء المهام	2.88	مرتفع	قبول
أثر بيئة العمل المحفزة على الإنتاج	2.92	مرتفع جدا	قبول

مناقشة النتائج:

تشير نتائج التحليل الإحصائي إلى أن أفراد العينة أبدوا موافقة بدرجات مرتفعة على فقرات الاستبانة المتعلقة بالرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث جاءت المتوسطات الحسابية قريبة من الحد الأعلى لمقياس الإجابة (3). ويعكس ذلك أن مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض مرتفع، وأن هذا الرضا يسهم بشكل واضح في تحسين أدائهم داخل بيئة العمل.

كما أظهرت النتائج أن الموظفين يرون بأن شعورهم بالرضا عن بيئة العمل، والحوافز المقدمة لهم، إضافة إلى شعورهم بالاستقرار الوظيفي، يؤدي إلى ارتفاع مستوى الالتزام في إنجاز المهام في الوقت المحدد وزيادة الإنتاجية. وهذا يبين أن وجود بيئة داعمة ومحفزة داخل الشركة يشكل عنصراً أساسياً في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

هذه النتائج تتفق مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة، والتي أكدت أن الرضا الوظيفي يُعد عاملاً مهماً في تحسين الأداء، وأن الموظف عندما يشعر بالتقدير والإنصاف من المؤسسة، تزداد لديه الرغبة في العمل وتقديم مستوى أعلى من الجودة. كما أن العلاقة الإيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء تعكس أهمية الاهتمام بالعاملين بوصفهم عنصراً مؤثراً في تحقيق الأهداف التنظيمية.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن فرضيات الدراسة قد تم قبولها جميعاً، مما يعزز أهمية تطبيق استراتيجيات فعالة لرفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين من خلال بيئة عمل محفزة، وفرص تطوير عادلة، وأنظمة حوافز مناسبة، بما يسهم في رفع جودة الأداء وتحقيق نتائج مؤسسية أفضل.

4.6. الخاتمة

في ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل من نتائج التحليل الإحصائي ومناقشة الفرضيات، يتضح أن الرضا الوظيفي يلعب دوراً محورياً في تحسين أداء العاملين داخل شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض. فقد أظهرت نتائج الاستبانة مستوى موافقة مرتفع بين أفراد العينة، مما يشير إلى إدراكهم لأهمية الرضا الوظيفي في رفع مستوى الالتزام، وتحسين جودة العمل، وزيادة الإنتاجية.

وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء، حيث عبّر الموظفون عن رضاهم تجاه بيئة العمل وما توفره الشركة من دعم وتحفيز، الأمر الذي انعكس بشكل واضح على أدائهم في إنجاز المهام بفاعلية ومرونة. كما بينت النتائج أن الرضا الوظيفي يسهم في تعزيز رغبة الموظفين بالاستمرار في العمل لدى الشركة، ويؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وبناءً على ذلك، يمكن القول إن فرضيات الدراسة قد تم تأكيدها، وأن تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي يُعد من العوامل الاستراتيجية التي ينبغي على المؤسسات الاهتمام بها لضمان تحقيق أداء تنظيمي متميز. ويوصي هذا الفصل بأهمية استمرار الشركة في تبني سياسات وبرامج داعمة للموظفين، بما يعزز رضاهم ويضمن تحقيق نتائج أفضل على مستوى الأداء المؤسسي.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

يتناول هذا الجزء توضيح حدود الدراسة الحالية التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تفسير النتائج، إضافة إلى تقديم بعض المقترحات للدراسات المستقبلية في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج. ويسهم تحديد حدود الدراسة في توضيح نطاق البحث، كما يساعد الباحثين مستقبلاً على تطوير هذا المجال البحثي.

أولاً: الحدود المكانية

تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، وبالتالي فإن نتائج الدراسة تعكس واقع الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين ضمن هذه البيئة التنظيمية فقط، وقد تختلف النتائج عند تطبيقها على شركات اتصالات أخرى أو في مدن مختلفة داخل المملكة.

ثانياً: الحدود الزمانية

أجريت هذه الدراسة خلال فترة زمنية محددة، وتم جمع البيانات في وقت معين، مما يعني أن النتائج تعبر عن آراء العاملين في تلك الفترة فقط، وقد تتغير هذه الآراء مع مرور الوقت نتيجة التغيرات التنظيمية أو الإدارية داخل الشركة.

ثالثاً: الحدود البشرية

اقتصرت مجتمع الدراسة على عينة من موظفي شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، وتم الاعتماد على استجاباتهم في تحليل البيانات، وقد يؤثر حجم العينة وطبيعة توزيعها على إمكانية تعميم نتائج الدراسة على جميع العاملين في الشركة.

رابعاً: الحدود الموضوعية

ركزت الدراسة على متغيرين رئيسيين هما الرضا الوظيفي بوصفه المتغير المستقل، والأداء الوظيفي بوصفه المتغير التابع، دون التطرق إلى متغيرات أخرى قد يكون لها تأثير على الأداء الوظيفي مثل القيادة الإدارية أو الثقافة التنظيمية أو ضغوط العمل.

5.2. توصيات الدراسة:

استنادًا إلى ما توصلت إليه الدراسة من نتائج تؤكد وجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها الإسهام في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحسين جودة العمل داخل الشركة.

توصي الدراسة بأهمية تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين من خلال توفير بيئة عمل إيجابية ومحفزة، تقوم على الاحترام المتبادل، ودعم الموظفين، وإشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، لما لذلك من أثر مباشر في رفع مستوى الالتزام والإنتاجية.

كما توصي الدراسة بضرورة تطوير أنظمة الحوافز المادية والمعنوية، وربطها بمستوى الأداء والإنجاز، حيث أظهرت النتائج أن الحوافز تلعب دورًا مهمًا في زيادة دافعية العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على تحقيق أهداف الشركة.

وتؤكد الدراسة على أهمية الاهتمام بالتطوير الوظيفي المستمر، من خلال إتاحة فرص التدريب وتنمية المهارات بما يتناسب مع متطلبات العمل والتطورات التقنية في قطاع الاتصالات، الأمر الذي يساهم في تعزيز كفاءة العاملين ورفع مستوى أدائهم.

كما توصي الدراسة بقياس مستوى الرضا الوظيفي بشكل دوري، والاستفادة من نتائج هذه القياسات في تحسين السياسات الإدارية واتخاذ القرارات المناسبة التي تضمن استقرار العاملين ورفع مستوى ولائهم الوظيفي.

وأخيرًا، توصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات إدارية حديثة تركز على العنصر البشري باعتباره أحد أهم عوامل النجاح المؤسسي، والعمل على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات الموظفين، بما يساهم في تحقيق أداء وظيفي متميز واستدامة تنظيمية.

5.3. الخاتمة:

اختتمت هذه الدراسة بسعيها إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركة زين للاتصالات بمدينة الرياض، وذلك انطلاقاً من أهمية الرضا الوظيفي كأحد العوامل الأساسية في إدارة الموارد البشرية، ودوره المؤثر في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي داخل المنظمات الخدمية.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة وجود علاقة إيجابية واضحة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، حيث بيّنت النتائج أن أفراد العينة أبدوا مستويات مرتفعة من الموافقة على فقرات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، مما يعكس إدراك الموظفين لأهمية بيئة العمل المحفزة، والحوافز المادية والمعنوية، والاستقرار الوظيفي في رفع مستوى التزامهم وجودة أدائهم في العمل.

كما أكدت نتائج الدراسة أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تعزيز التزام العاملين بالأنظمة والتعليمات، وتحسين جودة العمل والخدمات المقدمة، وزيادة الرغبة في الاستمرار بالعمل داخل الشركة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف الشركة وتعزيز قدرتها التنافسية في سوق الاتصالات.

وتوصلت الدراسة إلى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي لا يُعد مجرد جانب إنساني، بل يمثل مدخلاً إدارياً واستراتيجياً فعالاً لتحسين الأداء الوظيفي ورفع كفاءة العاملين، مما يستدعي من إدارات الشركات الخدمية، وبخاصة شركات الاتصالات، تبني سياسات واضحة تعزز الرضا الوظيفي من خلال تحسين بيئة العمل، وتطوير أنظمة الحوافز والترقيات، ودعم التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين.

وفي ضوء ما سبق، يمكن القول إن هذه الدراسة أسهمت في إثراء المعرفة المتعلقة بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وقدمت نتائج يمكن الاستفادة منها عملياً في تحسين أداء العاملين، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا العملاء، ويساعد شركة زين للاتصالات وغيرها من المؤسسات المشابهة على تحقيق الاستدامة والتميز المؤسسي.

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

