



جامعة الجميع الذكية

كلية إدارة الأعمال

(المشروع)

أثر علاقة الرضا الوظيفي بأداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء
بمحافظة الدمام

*The impact of job satisfaction relationship with
the performance of workers in the Saudi
Electricity Company in Dammam*

اعداد /

قائد الفريق: أحمد محمد فراج (213000979)

محمد عوض القحطاني (213001083)

أنور المسلماني (213000650)

إشراف /

د. وليد صادق

العام الجامعي 2023 - 1444

المستخلص

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أثر مستوى الرضا الوظيفي على أداء العاملين من المستويات الإدارية المختلفة العليا والوسطى والدنيا في الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام من خلال عمل استبياننا على عينة من موظفيها ومن خلال تحليل إجاباتهم تم التوصل إلى أن درجات الأداء مرتفعة رغم توسط مستويات الرضا الوظيفي عن معظم العوامل عدا

.....

.....

..... نبذه مختصرة لحين الانتهاء من الدراسة بالكامل سوف يكون

باللغة العربية والانجليزية

فهرس المحتويات

الغلاف عنوان البحث
المستخلص
فهرس محتويات البحث
المقدمة
مشكلة الدراسة
اهداف الدراسة
اهمية الدراسة
منهجية الدراسة
حدود الدراسة
فروض الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة.
2. مشكلة الدراسة.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. منهجية الدراسة
6. الحدود
7. فروض الدراسة
8. الخاتمة
9. المراجع والمصادر

أولاً- مقدمة الدراسة

الرضا الوظيفي ضروري وضرورته ليست مقصورة فقط على بيئة العمل بل قد تعدته الي حياة الانسان الشخصية من كافة الجوانب كما ان برامج تنمية الموارد البشرية في أي شركة ومؤسسة يستحيل تطبيقها دون ان يشعر الانسان او الموظف او العامل بالرضا الوظيفي في أداء العمل المكلف ومن هنا تتبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الشعور بالسعادة نتيجة تصوره للوظيفة والقيمة التي تعطيها له والتي تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به والتي تعكس بالضرورة كفاءة أدائه حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح الشركة وتحقيق أهدافها الطويلة والقصيرة الاجل يختلف باختلاف الحالة التي يكون عليها هذا العنصر البشري فإذا كان الأفراد العاملين في الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام بمختلف الفئات والمستويات الإدارية والفنية راضيين ومحفرين على أداء أعمالهم فان مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون عالية مما يعكس العلاقة القوية بين مستوى الرضا ودرجة الأداء للأعمال فنجد انها علاقة طردية ذو درجة ارتباط عالية وهذا ما تسعى الي تحقيقه داخل الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام حيث يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية التي لها أثر فعال في إنتاجية العمل وزيادة الولاء للشركة فهو يعتبر الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين ويحسن من مستوى أدائهم ويتوقف نجاح أي شركة أو فشلها على مدى اهتمام الإدارة بالعاملين من خلال تنمية قدراتهم ومهاراتهم وزيادة دافعيتهم للعمل والإنتاج من

خلال إشباع حاجاتهم ورغباتهم ودوافعهم وذلك ألن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين يؤثر في نوعية أدائهم ومن ثم يحقق نتائج إيجابية تخدم كافة اطراف العملية الإدارية وتحقق أهداف الشركة السعودية للكهرباء بالدمام بكفاءة

ثانيا- مشكلة الدراسة

الشركة السعودية للكهرباء بالدمام لديها مشكلة كبيرة تتمثل في كيفية تحقيق التوافق بين مستوى الرضا المطلوب توفيره لتحقيق مستوى الأداء المرغوب فيه لتحقيق والولاء والانتماء اللازم الوصول اليه من جانب العاملين لتحقيق أهداف الشركة السعودية للكهرباء بالدمام من السعي الي زيادة الاهتمام بدراسة الرضاء الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق ويلاحظ أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي الى زيادة الأداء عند العاملين ومن خلال الملاحظة ومن خلال النقاشات المباشرة وجدنا أنه يوجد خلل في الرضا الوظيفي لدي الموظفين العاملين في الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام ومن هنا قمنا بدراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضاؤهم عن العمل بالشركة السعودية للكهرباء في الدمام وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث لذا كان الدافع للدراسة الحالية وذلك للمحاولة إجراء دراسة ميدانية على الشركة السعودية للكهرباء

في الدمام للتعرف على أسباب هذه المشكلة والعمل علي توفير عدة حلول ممكنة لتلك المشكلة والعمل علي تجنب أسباب حدوثها في المستقبل والعمل علي تخفيف الآثار السلبية لتلك المشكلة

ومن هنا ظهرت مشكلة الدراسة ومحاولة للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة وهو: -

س: هل يؤثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام؟

ومن هنا قمنا بعمل دراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضائهم عن العمل وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي طرح عد تساؤلات فرعية تحاول الدارسة الإجابة عليها وهذه التساؤلات هي:

س1/ ما هي عوامل التحفيز والمكافآت وتأثيرها على مستوى الأداء في الشركة السعودية للكهرباء بالدمام؟

س2/ ما هو تعريف الرضا الوظيفي وما أسباب تحقيقه للعاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالدمام؟

س3/ أهل يؤثر الرضا الوظيفي تأثير مباشر على الإنتاجية للعاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالدمام؟

س4/ ما هي المؤثرات السلبية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ومن ثم الأداء لدى العاملين بالشركة السعودية للكهرباء بالدمام؟

ثالثا - اهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام والتعرف على اسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين العاملين وقياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى العاملين

ويمكن تلخيص الأهداف التي يمكن الوصول إليها من خلال الدراسة فيما يلي:

- الربط بين الاسس النظرية والواقع العملي للعلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء في الشركة السعودية للكهرباء بالدمام
- بيان دور الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فيهم والدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق أهدافه
- محاولة إبراز العلاقة الموجودة بتبين الرضا الوظيفي وأداء الأفراد وصياغتها في صورة احصائية.
- دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية لموظفي الشركة السعودية للكهرباء بالدمام

■ معرفة المؤثرات التي تؤثر سلبيا في الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية
ومستوى الأداء

رابعاً- أهمية الدراسة

اهمية هذه الدراسة أساسها الرئيسي هو قياس الي أي حد قد يتأثر الأداء الوظيفي بمستوى الرضا الوظيفي الموجود لدي العاملين في الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام للعاملين بالشركة من كافة المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا و الخاص بالأفراد العاملين بالشركة ومعرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في تلك الشركة من خلال ما ستتوصل اليه الدراسة من نتائج البحث و ما سوف تطرحه من مقترحات و توصيات قد تستفيد منها جميع الاطراف الفاعلة والتي من شأنها اتخاذ القرارات التي تحسن من وضع الرضا الوظيفي في الشركة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي و انعكاساته على الأداء مما يستدعي فهم لنقاط الخلل ولفت الانتباه إلى أهمية الرضا الوظيفي في الرفع من أداء الموظفين في حياة الشركة عامة والسعي الدؤوب نحو العمل على بقائها ونموها خاصة
وتتلخص أهمية الدراسة في: -

✓ 1/ من ضمن أهداف هذا البحث هو اظهار المزيد من المعلومات حول علاقة الرضا الوظيفي بالأداء وتأثيرهما على مستوى الإنتاجية في الشركة السعودية للكهرباء.

✓ 2/ أهمية الرضا الوظيفي حيث أنه يؤثر تأثير مباشر على الأداء ومدى مساهمة ذلك في تحقيق الأهداف العامة للشركة وتحقيق الخطط المستهدفة.

خامسا- منهجية الدراسة وطرق جمع البيانات

تم الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة وعلى المنهج الوصفي التحليلي في سبيل الإجابة على السؤال المطروح. حيث سيتم وصف الظاهرة ثم القيام بتحليلها ثم تفسيرها بناء على ما تم جمعه من بيانات

الطرق المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات وبيانها كالتالي:

- ✓ الجانب النظري: استخدم في الإطار النظري للدراسة مجموعة مدن الكتب والرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجالات
- ✓ الجانب الميداني: تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة مدن أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر مستوى الرضا الوظيفي على مستويات الأداء.

سادسا -الحدود ونطاق الدراسة

الحدود العلمية: كانت حول دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين

في الشركة السعودية للكهرباء بالدمام

حدود الموارد البشرية: اعتمدت الدراسة على عينة من العاملين والموظفين بكافة

مستوياتهم الإدارية العليا والوسطى والدنيا في الشركة السعودية للكهرباء في الدمام.

حدود زمنية: تم الدراسة خلال الفترة من فبراير ومارس وابريل لعام 2023م

حدود مكانية: حيث جرت الدراسة في الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام

في المملكة العربية السعودية

سابعا: فروض الدراسة

الفرضية الاولى: يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضين

حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية، التعليم، الخبرة، السن والجنسية).

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء

المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء للشركة السعودية للكهرباء في الدمام.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بالشركة السعودية للكهرباء في الدمام.

الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل الشركة السعودية للكهرباء

● إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة ووضع تفسيرات مقترحة للعلاقة بين متغيرات الدراسة وهم المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة) والمتغيرات الديموغرافية.

■ 1 - المتغير المستقل- الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للكهرباء في محافظة الدمام

■ 2- المتغير التابع- مستوى أداء للعاملين في الشركة السعودية للكهرباء في الدمام

■ 3 - المتغيرات الديموغرافية- الخبرة والسن والدرجة العلمية وبيئة العمل والمهام الوظيفية

الخاتمة

ان الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام كبير من القيادات الإدارية في الشركة وذلك لأنه يتعبر المحرك الأساسي للأداء الوظيفي وله علاقة إيجابية بالإنتاجية ورفع مستوى الروح المعنوية وذلك عن طرق توفير نظام جيد للتحفيز المادي والمعنوي بما يسهم في تحقيق الاحتياجات المادية والمعنوية للعاملين ان أهمية الرضا الوظيفي يمكن ان ترجع الي حقيقة ان العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بمحافظه الدمام يعتبروها احد الطرق التي تمكنهم من تحقيق الي تحقيق مستودى جيد من الأداء مما يؤثر بشكل مباشرة علي الإنتاجية من حيث الكمية والجودة ولا شك ان القطاع الحكومي يختلف أدائه الوظيفي ودرجة رضا الموظفين لديه عن القطاعات الأخرى لاختلاف تكوينه وطبيعة النشاط وأيضا عامل المرونة التنظيمية المتاحة لوحدهات وخصوصا الإدارية وتسعى هذه الدراسة الي التعرف علي مستوى رضا هؤلاء الموظفين وعلى العوامل التي تعتبر منطلقا لتحريك سلوكهم وتجعلهم قادرين علي الوصول الي الأداء الأمثل الذي ينتج عنه زيادة في مستوى الإنتاجية بما يضمن تحقيق أهدافهم الخاصة والتي تعتبر جزء من الهدف العام للشركة السعودية للكهرباء بالدمام.

المصادر والمراجع المقترحة

د- محمد مصطفى 2018 الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء
د- هند لبصير أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد 2016.
د- محمد عبد الوهاب حسن ع شماوي دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري 2014.
النمر سعود بن محمد وآخرون الإدارة العامة: الأسس والوظائف الرياض 2006 م.
صلاح الدين محمد عبد الباقي السلوك التنظيمي - مدخل تطبيقي معاصر مصر 2008م.
وليد حميد رشيد الأميري تقييم وتطوير نظام تقويم اداء العاملين عمان الأردن 2016 م.
احمد المصري (الجودة الشاملة مخرج الكفاية الانتاجية) ابريل 2010
د- عصام عمر 2018 الرضا الوظيفي - ومهارات إدارة ضغوط العمل
د- منال البارودي 2015 الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين
طارق السويديان (زيادة الإنتاجية الشخصية: سلسلة الانتاجية) يناير 2018
د- فاطمة دقماق 2021 الرضا الوظيفي نتاج تحفيز الإدارات