

درجة الماجستير إدارة عامة

٢٠٢٢ - ٢٠٢٣

عنوان البحث:

الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص شركة كونكورد .

Job satisfaction among employees and its impact on job performance in the private sector at

Concord Co.

القائدة:

(١) حنان يحيى الزهراني ٢٠٢٢٠٠٥٥١٤

الأعضاء:

(٢) موضي الشمري ٢٠٢١٢٠٠٥٠٦٧ (٣) حنان مساعد الدرويش ٢٠٢١٢٠٠٥١٤٢

(٤) ضحى طلال الهاشمي ٢٠٢٢٠٠٦٢٣٦ (٥) ماريه عبد الله نصيف ٢٠٢٢٠٠٦٢٤٧

(٦) جمالات عبد الله القحطاني ٢٠٢٢٠٠٦٢١٢ (٧) تسنيم عبد اللطيف نديم ٢٠٢٢٠٠٥٥٣٦

(٨) سحر عبد الله القرني ٢٠٢٢٠٠٦٠٥٢ (٩) فائقه محمد الشريف ٢٠٢٢٠٠٥٣٩٩

مشرف المادة: د. وليد سليمان

المقدمة:

إن معيار التفرقة بين المؤسسات الناجحة والمؤسسات الفاشلة يكمن في مدى تحكمها وتأطيرها الصحيح لأهم مورد تمتلكه وهو العنصر البشري، والذي يعتبر الثروة النادرة التي تتسابق المؤسسات لتوفيرها كمّا وكيفًا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، فهو وحدة العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوي طاقات كامنة، تستطيع المؤسسة استغلالها الاستغلال الامثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الامر الذي تسعى اليه كل مؤسسة. (بشير, ٢٠١٧).

حيث أن مساهمة هذا المورد البشري في نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها واستراتيجيتها يختلف باختلاف الحالة التي يكون عليها هذا المورد، فإذا كان الافراد العاملين في المنظمة بمختلف الفئات والمستويات راضين ومحفزين على أداء عملهم فإن مساهمتهم في تحقيق الاداء تكون عالية والعكس صحيح. (آمال, ٢٠١٩).

ورغبة الفرد في العمل تعكس بالضرورة كفاءة أدائه، وتصبح هذه الرغبة وبدون أدنى شك إحدى المهمات الصعبة التي تواجه الادارة في المؤسسة وبالخصوص إدارة الافراد والتي تنحصر في كيفية اثارة رغبة الفرد وتوجيه السلوك الناتج عنها في الاتجاه الذي يحقق الاداء المطلوب وبالتبعية أداء المؤسسة. (بشير, ٢٠١٥).

تتجسد هذه الرغبة في العمل وتزيد عندما يكون هنالك رضا وظيفي لدى العاملين وينعكس هذا الرضا على دافعية الافراد للعمل وتحقيق الاهداف المرجو منهم. من هنا نستطيع القول بأن المحرك الاساسي لدافعية الافراد لأداء عملهم هو درجة رضاهم عن العمل ,بمعنى كل ما كانت التحفيزات والمنافع التي يحصلون عليها في عملهم ايجابية كانوا راضين وهذا ما يؤدي لبذل الجهد والمساهمة في اداء جيد ومتميز , وتقديم أقصى ما لديهم من امكانيات في أعمالهم وتفجير الطاقات الابداعية الكامنة لديهم والارتقاء بمستوى أدائهم وأداء المؤسسة . (آمال , ٢٠١٩).

وكما ذكر " ليكرت " أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا , كما أشار إلى ان الجمع بين زيادة الانتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد ان يؤدي الى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المنظمة إضافة الى تدني مستوى منتجاتها ومن ثم فإنّ ثمة نوعا من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في منظمة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين . (الصبيحي , ٢٠١٣)

ولهذا كان الدافع الاساسي لدراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين.

مشكلة البحث:

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي يجب دراستها عندما يتعلق الأمر في أداء الموظفين واستمراريتهم في المؤسسات ولما له من أهمية في إنتاجيتهم وانعكاسه على أدائهم وولاءهم للعمل الذي يعملون به "فالرضا الوظيفي يرفع من الكفاءة الانتاجية ويحسن من أساليب العمل وهو أداة فعالة لعلاج الكثير من المشكلات التي تعاني منها المنظمات في شتى المجالات، الأمر الذي أدى الى قيام الباحثين والأكاديميين بدراسة وتحليل العوامل المؤثرة في رضا العاملين في مختلف المجالات. باوزير، العبد الجبار – ٢٠١٦).

تدور الاشكالية في هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي:

(أثر الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة كونكورد بمدينة جدة).

أهمية الدراسة:

هناك اهميتان بالنسبة لهذه الدراسة أحدهما أهمية علمية والأخرى أهمية تطبيقية.

الأهمية العلمية:

اثراء المكتبة العربية في هذا المجال العلمي الهام مما يساهم في تناقل وتبادل المعارف بين الباحثين في الوطن العربي.

الأهمية التطبيقية:

قد تساعد نتائج هذه الدراسة الباحثين ومنظمات الاعمال وموظفيها في الاستفادة من المعارف والخبرات التي تقدمها هذه الدراسة.

أهداف الدراسة:

تتمثل اهداف الدراسة فيما يلي:

- ١- التعرف على أثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي.
- ٢- تقديم توصيات بنتائج الدراسة لأصحاب القرار لمساعدتهم في اتخاذ القرارات الخاصة بالرضا الوظيفي وأداء العاملين.

تساؤلات الدراسة:

- ١- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين؟
- ٢- ما هي العوامل التي تؤثر على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين؟
- ٣- ما مستوى الإنتاجية لدى العاملين؟
- ٤- ما علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية لديهم؟
- ٥- ما هو دور بعض العوامل الشخصية لكل من (الجنس، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي، العمر) في مستوى الرضا الوظيفي؟
- ٦- ما هو دور بعض العوامل الوظيفية (الراتب، الأمان الوظيفي، ظروف العمل، العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، الترقية والتقدم الوظيفي) في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين؟

الدراسات السابقة في الإطار النظري:

- الدراسة الأولى:

الدراسة:

رشا عبد الفتاح أتاسي (٢٠٢١).

الأهداف:

معرفة أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية دراسة حالة جمعية رعاية الطفل.

المتغير المستقل:

الرضا الوظيفي.

المتغير التابع:

أداء العاملين .

منهجية الدراسة:

المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وتم توزيع الاستبانة على الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية، وقد بلغ عدد الإجابات التي تم تحليلها احصائيا (٧٦) إجابة، وقد استخدمت الباحثة عدداً من الأساليب الإحصائية في برنامج SPSS لعرض وتحليل نتائج الدراسة .

أهم النتائج والتوصيات:

النتائج: بأن الرضا الوظيفي يؤثر بأبعاده (نظام الرواتب، محتوى العمل، نمط الاشراف) في أداء الموظفين في مشروع الرعاية الاجتماعية في جمعية رعاية الطفل، حمص. وكان هذا الارتباط إيجابي متوسط القوة بالنسبة لبُعدي الرضا عن محتوى العمل، والرضا عن نمط للأشراف، بينما كان ارتباطا سلبى ضعيف بالنسبة لبعده الرضا عن نظام الرواتب وتبين من خلال متوسطات إجابات الموظفين حول كل من) أبعاد الرضا الوظيفي (و) الصورة الذهنية (وجود رضا وظيفي جيد لأفراد العينة، بالإضافة لأداء وظيفي جيد، بالإضافة لرضا جيد لكل بُعد على حده. التوصيات: العمل على تعديل نظام الرواتب، ليتلاءم مع كل من الجهد المبذول من قبل الموظفين، ومع متطلبات المعيشة الأساسية، وتطوير بيئة العمل من خلال وضع نظام كامل من وسائل ومعدات تسهل على العاملين عملهم، وتوفير كافة المكانيات بطريقة مريحة، والعمل على تدعيم الروح المعنوية والظروف المرافقة لمحتوى العمل، لما تبين من أهمية كبرى لمحتوى العمل في تعزيز أداء الموظفين.

- الدراسة الثانية:

الدراسة:

حمية، حمزة، غربي، عادل، حاج سعد، عبد الكريم (٢٠١٨).

الأهداف:

معرفة أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسة الرواد للصناعة.

المتغير المستقل:

المستوى الدراسي، عدد سنوات الأقدمية المهنية، امل المستوى الوظيفي.

المتغير التابع:

عناصر الرضا الوظيفي

منهجية الدراسة:

تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات، وبلغ تعداد عينة الدراسة ٣٥ مفردة، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبانة باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإحصائية.

اهم النتائج والتوصيات:

النتائج:

- ١- توجد عالقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- ٢- هناك رضا وظيفي متوسط نسبيا في المؤسسة محل الدراسة.

التوصيات:

- ١- ضرورة التركيز على توفير جميع السبل التي تعمل ليرفع رضا العاملين والعمل على تلبية جميع احتياجاتهم المادية والمعنوية.
- ٢- مراجعة نظام الاجور المطبق على مستوى المؤسسة.
- ٣- العمل على تعزيز روح الفريق والعمل الجماعي وتحسين ظروف العمل.

- الدراسة الثالثة:

الدراسة:

(Shore Lynn McFarlane and Harry J. Martin 1989)

الأهداف:

بيان علاقة الرضا في العمل بالولاء التنظيمي بمتغيرين هما دوران العمل و الولاء التنظيمي.

المستقل المتغير:

الموظفين، الالتزام التنظيمي. الأداء الوظيفي.

المستقل التابع:

الدوران الوظيفي.

منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة والمقابلة الشخصية على عينتين، إذ شملت العينة الاولى ٧٢ عضوا من الملاك المهني المتخصص لـ ١٥ قسما في إحدى المستشفيات الكبيرة في منطقة Midwestern . أما العينة الثانية فشملت ٧١ موظف وموظفة يعملون في أعمال كتابية في ١١ فرعاً في أحد المصارف الكبيرة.

اهم النتائج والتوصيات:

الولاء التنظيمي له علاقة بمعدل دوران العمل لموظفي المصرف و هي أقوى من علاقة الرضا الوظيفي بمعدل دوران العمل في المستشفيات.

- الدراسة الرابعة:

الدراسة:

مجتبى (٢٠١٥)

الأهداف:

تعريف الرضا الوظيفي وعلاقته بالحوافز وأهميتها ودراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

المتغير المستقل:

بيئة العمل الداخلية، الحوافز المادية والمعنوية، البرامج والدورات التدريبية، المهام الوظيفية، التعاون بين زملاء العمل.

المتغير التابع:

رضا العاملين، أداء العاملين.

منهجية الدراسة:

تم استخدام الكتب والمراجع والمجلات والنشرات والتقارير لجمع البيانات.

أهم النتائج والتوصيات:

تحسين أجور العاملين والتركيز على الحوافز المادية والمعنوية وتحفيز العاملين والاهتمام برفع نسبة الرضا الوظيفي لديهم.

- الدراسة الخامسة:

الدراسة:

عبد الله (٢٠١٧)

الأهداف:

التعرف على مستوى الرضا الوظيفي وعلاقته مع أداء العاملين والعناصر التي تمكن من تحقيق الرضا الوظيفي.

المتغير المستقل:

الرضا الوظيفي.

المتغير التابع:

الأداء الوظيفي.

منهجية الدراسة:

تم استخدام استبانة لجمع البيانات من جميع العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردن.

أهم النتائج والتوصيات:

الاهتمام بالحوافز المادية والاستماع لمشاكل العاملين وإشراكهم في الدورات والاهتمام في مكان العمل والخدمات الاجتماعية وضرورة التقييم السنوي للعاملين وترقياتهم واعطائهم المكافآت والحوافز.

المنطلقات النظرية للدراسة:

١- نظرية ماسلو - Maslow's needs hierarchy theory

تعتمد نظرية العالم (أبراهام ماسلو) (١٩٥٤) على إشباع حاجات الشخص بشكل تدريجي. والحاجة لا تشكل الدافعية إلا إذا أشبعت الحاجات الأدنى في ذلك الهرم. صنف ما سلو حاجات الشخص إلى خمسة مستويات بالترتيب: الحاجات الفسيولوجية، الحاجة للأمان، الحاجة الاجتماعية، الحاجة للتقدير، وأخيراً الحاجة إلى تحقيق الذات.



٢- نظرية إي آر جي ERG Theory

هذه النظرية تشابه نظرية ماسلو ولكنها حاولت إعادة تصنيف الاحتياجات إلى ثلاثة أنواع وهي:

- احتياجات البقاء Existence needs وهي مرادفة للاحتياجات الفسيولوجية واحتياجات الأمان في النظرية السابقة .

- احتياجات الارتباط Relatedness needs وهي مرادفة للاحتياجات الاجتماعية في النظرية السابقة.

- احتياجات النمو Growth needs وهي مرادفة للاحتياجات التقدير وتحقيق الذات في النظرية السابقة.

أي أن الإنسان يحتاج أن يشعر بنموه الشخصي بتحقيق الإنجازات والحصول على التقدير



المنهجية وطرق البحث:

المنهج الوصفي التحليلي:

في ضوء أهداف البحث وأسئلته، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أسلوب الاستبانة في جمع المعلومات والبيانات الأولية المتعلقة بالرضا الوظيفي لدى العاملين وأثره على أداء الموظفين.

مجتمع البحث:

. يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين بشركة كونكورد بمنطقة جدة والبالغ عددهم 40 موظف حسب احصائيات الموارد البشرية.

عينة البحث:

سيتم استخدام العينة العشوائية الطبقية، وهي تعني تقسيم مجتمع البحث إلى فئات وسيتم الإختيار من كل فئة بسحب عدد عشوائي بحسب المستوى الوظيفي، ممثلة المجتمع اياه.

أنواع ومصادر البيانات:

أ - المصادر الأولية:

سيركز البحث على اختبار الظاهرة عملياً من خلال جمع البيانات الأولية مستخدم الاستبانة كأداة رئيسية للبحث حول الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين.

ب - المصادر الثانوية:

سيتم دراسة الظاهرة نظرياً من خلال الجانب النظري للبحث معتمداً في ذلك على البيانات الثانوية التي تتمثل في الكتب والتقارير والدوريات والمقالات وكذلك الاطلاع على الأبحاث الموجودة بالإنترنت.

ج - الأساليب الإحصائية:

سيتم معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإجابة عن أسئلة البحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

▪ اختبار ألفا كرونباخ Alpha s'Crobach :

لمعرفة مدى ثبات أداة البحث ومصداقية آراء العينة على مستوى متغيرات البحث وأبعاده.

▪ النسب المئوية والتكرارات:

معرفة خصائص أفراد العينة.

▪ اختبار Person:

لمعرفة مدى الاتساق الداخلي والترابط بين ابعاد البحث والعلاقة فيما بينهما.

■ المتوسط الحسابي:

لمعرفة متوسطات استجابات أفراد العينة ووصفها.

■ الانحراف المعياري:

معرفة مدى انحراف استجابات العينة عن المتوسط الحسابي.

■ تحليل الانحدار المتعدد:

باستخدام الطريقة القياسية (Enter) (للتعرف على الأهمية النسبية للأبعاد الفرعية لدائرة المواهب وأثرها في تحقيق الأبداع التنظيمي).

■ الانحدار الخطي البسيط:

الاختبار الفرضيات الفرعية.

■ اختبار T في حالة عينتين مستقلتين Test-T Samples Independent :

لقياس الفروق لمتغير الجنس.

■ تحليل التباين الأحادي Anova Way One :

لمعرفة دلالة الفروق في آراء العينة حسب متغيرات الدراسة التي تتكون من ثالث فئات فأكثر) الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة .

أدوات الدراسة:

- ١- استمارة الاستبانة، وهي من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية من عينة الدراسة ليتم تحليلها والوصول إلى النتائج المحددة.
- ٢- استخدام الكتب والمراجع والمجلات والنشرات والتقارير لجمع البيانات.
- ٣- المقابلة الشخصية.
- ٤- برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإحصائية.
- ٥- استخدمت الباحثة عدداً من الأساليب الإحصائية في برنامج SPSS لعرض وتحليل نتائج الدراسة .

مجالات البحث:

المجال المكاني:

عينه الدراسة (٤٠) موظف لشركة كونكورد. سيتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات .

المجال البشري:

تعتمد الدراسة على عينة موظفي شركة كونكورد والكائن مقرها الرئيسي بمدينة جدة.

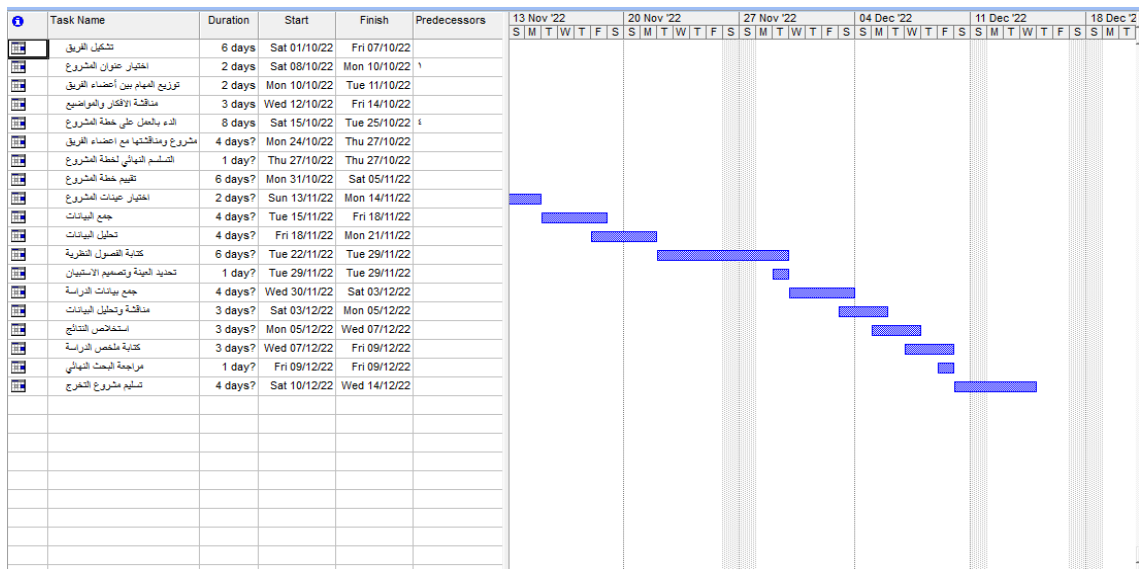
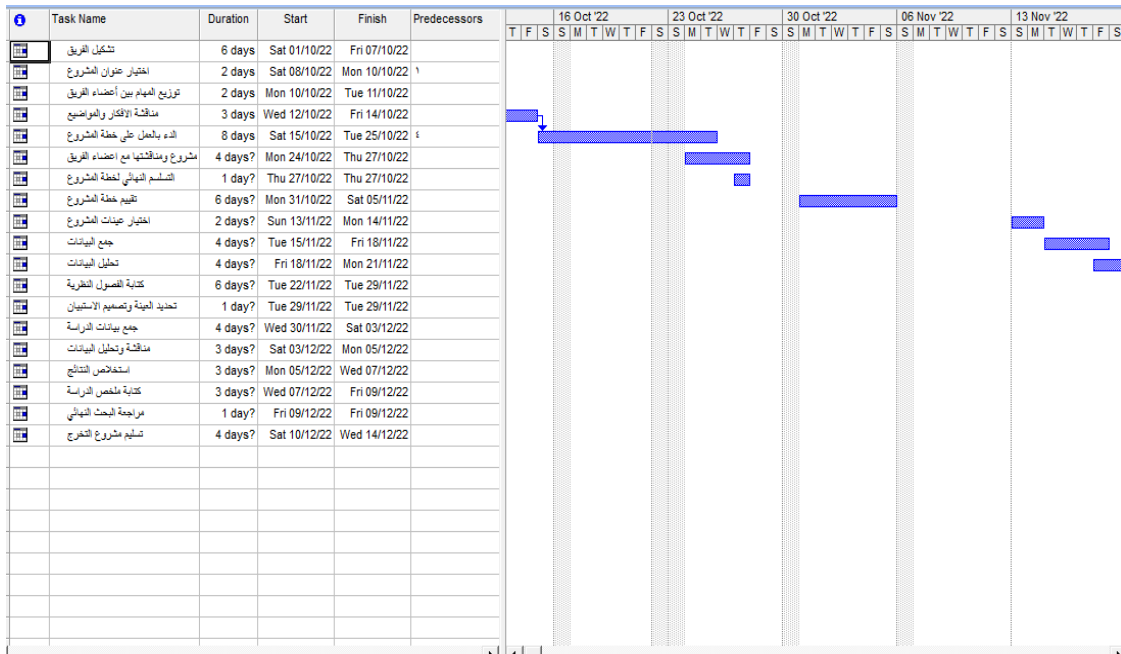
المجال الزمني:

سيتم اجراء الدراسة في سنة ٢٠٢٢

المجال الموضوعي:

ستتناول الدراسة اثر الرضا الوظيفي في اداء الموظفين العاملين بشركة كونكورد. اما الجانب التطبيقي فيقوم بتحليل المتغيرين: الرضا الوظيفي واداء العاملين ومدى تأثير الرضا الوظيفي في اداء العاملين من خلال الاستبانة والتي ستقدم للعاملين بالشركة.

التبويب المقترح وفق الخطة الزمنية:



المراجع:

- (١) لروي آمال أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين "دراسة حالة الوكالة الولائية للتشغيل بسكرة والوكالات المحلية التابعة لها، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ٢٠١٨-٢٠١٩
- (٢) بشير، يوسف حسن ادم، أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ٢٠١٥
- (٣) الصبيحي، فوزية (٢٠١٣): الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية العلمية لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة طيبة، مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد ٧٩
- (٤) باصفار، آمال عبدالقادر (٢٠١٨): أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الاداء، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد ٤٩، ٢٠١٨
- (٥) أبو كريشة، نهى مصطفى كمال. (٢٠٢٢). الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مقارنة للجامعات الحكومية وغير الحكومية. مجلة البحث العلمي في الآداب، ع٢٣، ج٢، ٥٥ - ١١١. مسترجع من [1276854/Record/com.mandumah.search://http](http://1276854/Record/com.mandumah.search/)
- (٦) عز الدين محمد الغريزة، فبراير ٢٠١٨ م- جمادي الثاني ١٤٣٩ هـ، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني.
- (٧) رشا عبد الفتاح أتاسي، جون ٢٠١٩- أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية
- (٨) مقال علمي منى مالك أحمد باوزير، عبدالعزيز العبدالجبار، ٢٠١٦، "الرضا الوظيفي لدى معلمات برامج صعوبات التعلم في مدينة الرياض"، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد ٥٩، يوليو ٢٠٢٠
- (٩) حمية، حمزة، غربي، عادل، حاج سعد، & عبد الكريم. ٢٠١٨. الرضا الوظيفي و أثره على أداء العاملين في المؤسسة
- (١٠) commitment in relation to work performance and turnover intentions." Human relations 42.7 (1989): 625-638
- (١١) عبدالله، مجتبي محمد (٢٠١٥). الرضا الوظيفي، السودان
- (١٢) (٢٠١٧). الرضا الوظيفي واثره على اداء العاملين المعايظه، عبدالله خالد سليم (٢٠١٧). الأردن.