

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بجدة

أسم الطالبة

رهام سليم الله مولوي نور البشر

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ 17 يونيو - الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين، الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تُنجز الأعمال، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير والامتنان إلى الدكتور عبدالرحيم نادر على ما قدمه من دعم علمي وإرشاد أكاديمي وتوجيهات قيّمة طوال فترة إعداد هذا البحث، فقد كان لتوجيهاته السديدة وملاحظاته البناءة الأثر الكبير في تحسين جودة هذا العمل وإخراجه بالصورة المطلوبة.

كما أعتبر عن خالص شكري لجميع من ساهم في إنجاز هذا المشروع من زملاء وأصدقاء، الذين لم يخلوا بالدعم والمساندة والمشورة خلال مراحل إعداد البحث، مما كان له دور في تجاوز العديد من التحديات.

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر لكل من ساهم في تسهيل الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام هذه الدراسة، ولكل من كان له أثر ولو بكلمة تشجيعية ساعدتني في إكمال هذا العمل.

وفي الختام، أسأل الله العلي العظيم أن يجعل هذا العمل علماً نافعاً، وأن يبارك فيه، وأن يجزي كل من ساهم في إنجازه خير الجزاء، وأن يكون هذا البحث خطوة نحو المزيد من النجاح والتقدم.

الإهداء

إلى من تكتمل بحضوره معاني الدعم، ويُختصر في وجوده معنى السند الحقيقي في مسيرة الحياة العلمية...

إلى زوجي العزيز، الذي كان وما زال الركيزة الأساسية في هذه الرحلة الأكاديمية، والداعم الأول في كل مرحلة من مراحل إعداد هذا البحث. لقد كان لوجوده أثر بالغ في تجاوز التحديات، وتذليل الصعوبات، وتحفيزي للاستمرار رغم ما واجهته من ضغوطات خلال فترة الدراسة. لم يكن دعمه عابراً، بل كان امتداداً مستمراً من الإيمان بقدراتي، والتشجيع الدائم على الإكمال والنجاح، حتى خرج هذا العمل إلى النور.

إلى من منحني الثقة حين تراجع، ومنحني القوة حين ضعفت، وكان خير معين بعد الله سبحانه وتعالى... له أهدي هذا العمل المتواضع عرفاناً وامتناناً لدوره الكبير في هذه المسيرة.

وإلى كل من وقف بجانبني بصادق الدعاء، وكريم الدعم، وصادق التشجيع، وأسهم في وصولي إلى هذه المرحلة...

أهدي هذا البحث، راجيةً من الله أن يجعله علماً نافعاً، وعملاً خالصاً، وأن يكون خطوة أولى نحو مستقبل علمي أكثر نجاحاً وتميزاً.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة، من خلال قياس مستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي وتحليل تأثيره على مستوى أداء الموظفين داخل المنظمة.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي شركة أرامكو بمدينة جدة. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة.

النتائج:

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، حيث تبين أن تطبيق ممارسات فعالة لإدارة التغيير يسهم في تحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم داخل بيئة العمل.

التطبيقات والأهمية:

تتمثل أهمية الدراسة في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات إدارة التغيير داخل المنظمات، بما يساعد على تحسين أداء الموظفين وتقليل مقاومة التغيير، مما يسهم في رفع كفاءة الأداء التنظيمي وتحقيق أهداف المنظمة.

الكلمات المفتاحية:

إدارة التغيير التنظيمي، أداء الموظفين، التغيير التنظيمي، بيئة العمل، الأداء الوظيفي، شركة أرامكو، إدارة الموارد البشرية.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة:
9	1.2. مشكلة الدراسة
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
10	1.4. أسئلة الدراسة
11	1.5. أهداف الدراسة.....
12	1.6. فرضيات الدراسة
12	1.7. نموذج الدراسة.....
1.9	1.8. الدراسة الميدانية خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة. مخطط
15	المشروع.....
18	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.
19	2.1. المقدمة:
20	2.2. المتغير المستقل
22	2.3. المتغير التابع.....
23	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
24	2.5. الخاتمة
25	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
26	3.1. المقدمة
26	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
27	3.3. تصميم البحث.....
27	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
28	3.5. طريقة جمع البيانات
3.629	أنواع البيانات

29	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
30	3.8. الخاتمة
31	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
32	4.1. المقدمة
32	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
32	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
32	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
33	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج... ..
33	4.6. الخاتمة
34	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
35	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
35	5.2. توصيات الدراسة:
35	5.3. الخاتمة:
36	قائمة المراجع
41	الملاحق

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه المنظمات المعاصرة العديد من التغيرات المتسارعة نتيجة التطورات التكنولوجية والاقتصادية والتنظيمية، مما يجعل التغيير التنظيمي من أهم الممارسات الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق التكيف والاستمرارية في بيئة العمل التنافسية.

وبعد التغيير التنظيمي أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الموظفين من خلال تطوير السياسات والإجراءات وأساليب العمل داخل المنظمة، حيث تسعى المنظمات الحديثة إلى تبني استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير بما يحقق أهدافها التنظيمية ويعزز قدرتها التنافسية (Robbins & Judge, 2017).

وتُعد إدارة التغيير التنظيمي من العمليات الإدارية المهمة التي تهدف إلى تخطيط وتنفيذ التغيير بطريقة منظمة تضمن تقبل الموظفين له وتقليل مقاومته، حيث تؤثر ممارسات إدارة التغيير بشكل مباشر في سلوك الموظفين وأدائهم الوظيفي داخل المنظمة.

كما تسهم الإدارة الفعالة للتغيير في تحسين بيئة العمل وتعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة، إذ يؤكد Kotter (1996) أن نجاح التغيير التنظيمي يعتمد على اتباع منهجية واضحة في إدارة التغيير بما يساهم في تحسين الأداء وتحقيق التطوير المؤسسي.

وعلى الرغم من أهمية إدارة التغيير التنظيمي، إلا أن بعض المنظمات قد تواجه تحديات في تطبيقه بالشكل المناسب، مما قد ينعكس سلباً على أداء الموظفين ويؤثر في مستوى إنجازهم الوظيفي. ويعد أداء الموظفين من أهم مؤشرات نجاح المنظمات، حيث يمثل قدرة العاملين على تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية، ويتأثر بعدة عوامل تنظيمية من أبرزها ممارسات إدارة التغيير التنظيمي (Armstrong, 2020).

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في التعرف على دور إدارة التغيير التنظيمي في تحسين أداء الموظفين، وتقديم نتائج تساهم في دعم صناع القرار في تبني استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير داخل المنظمات، إضافة إلى إثراء الأدبيات العلمية في مجال الإدارة العامة، وتوفير إطار معرفي يساهم في فهم العلاقة بين التغيير التنظيمي وأداء الموظفين.

وبناءً على ما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة، من خلال تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة التغيير التنظيمي ومستوى أداء الموظفين في المنظمة.

1.2. مشكلة الدراسة

تسعى المنظمات الحديثة إلى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي لمواكبة التطورات المتسارعة في بيئة العمل وتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء التنظيمي، حيث تشير الأدبيات الإدارية إلى أهمية إدارة التغيير التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الإنتاجية داخل المنظمات من خلال تطوير السياسات والإجراءات وأساليب العمل. (Robbins & Judge, 2017)

كما يؤكد Kotter (1996) أن نجاح المنظمات في تطبيق التغيير التنظيمي يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة قدرة الموظفين على التكيف مع المتغيرات التنظيمية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ركزت العديد من الدراسات النظرية على مفهوم إدارة التغيير التنظيمي وأهميته العامة دون التركيز بشكل كافٍ على أثره المباشر في أداء الموظفين داخل المنظمات الكبرى، مما يشير إلى وجود فجوة نظرية تتعلق بتوضيح طبيعة العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين في البيئات التنظيمية المختلفة .

ويعد أداء الموظفين من أهم مؤشرات نجاح المنظمات، حيث يمثل قدرة العاملين على تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية، ويتأثر بعدة عوامل تنظيمية من أبرزها ممارسات إدارة التغيير التنظيمي (Armstrong, 2020).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

وعلى المستوى التطبيقي، تشير بعض الدراسات إلى أن ضعف التخطيط لإدارة التغيير أو مقاومة الموظفين له قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء والإنتاجية داخل المنظمة، مما يعكس أهمية دراسة العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين بشكل أكثر عمقاً في السياقات التنظيمية المختلفة (Burnes, 2017).

كما يؤكد Aguinis (2013) أن أداء الموظفين يتأثر بالبيئة التنظيمية والممارسات الإدارية المتبعة داخل المنظمة، مما يبرز الحاجة إلى دراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة، للإجابة عن السؤال الرئيسي التالي:
ما أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من تناولها لموضوع إدارة التغيير التنظيمي بوصفه أحد الموضوعات الحيوية في مجال الإدارة العامة، حيث يسهم في تطوير المفاهيم الإدارية المرتبطة بتحسين الأداء التنظيمي في ظل البيئات المتغيرة.

كما تسعى الدراسة إلى تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، وإبراز دور الممارسات الإدارية في التأثير على سلوك العاملين وكفاءتهم داخل المنظمة، الأمر الذي يسهم في دعم الأدبيات العلمية المتعلقة بالتطوير التنظيمي وتحسين الأداء المؤسسي (Cameron & Green, 2019).

كذلك تؤكد الدراسات الحديثة أن فهم آليات التغيير التنظيمي يسهم في بناء نماذج تفسيرية أكثر دقة لرفع كفاءة الأداء داخل المؤسسات (Al-Haddad & Kotnour, 2015).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في توفير نتائج عملية يمكن أن تساعد القيادات الإدارية في تطوير سياسات فعالة لإدارة التغيير بما يسهم في تحسين أداء الموظفين وتعزيز الإنتاجية.

كما تقدم الدراسة مؤشرات يمكن الاستفادة منها في تقييم ممارسات التغيير التنظيمي داخل المؤسسات الكبرى، مما يساعد على تقليل مقاومة التغيير وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة أعلى.

وتشير الأدبيات التطبيقية إلى أن الإدارة الفعالة للتغيير ترتبط بتحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين (al., 2018; Hussain et

1.4. أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي توضح طبيعة العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين داخل المنظمات، حيث تشير الأدبيات الإدارية إلى أن ممارسات التغيير التنظيمي تؤثر في سلوك الموظفين ومستوى أدائهم الوظيفي، مما يستدعي دراسة هذه العلاقة بشكل علمي ومنهجي (Hiatt, 2006; Hayes, 2018). وعليه تتمثل أسئلة الدراسة فيما يلي:

السؤال الرئيسي

ما أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة؟

الأسئلة الفرعية

1. ما مستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي في شركة أرامكو بمدينة جدة؟ ما مستوى أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة؟
3. إلى أي مدى تسهم ممارسات إدارة التغيير التنظيمي في تحسين أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة؟

1.5 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في المنظمات، حيث تسعى المنظمات الحديثة إلى تبني ممارسات فعالة لإدارة التغيير بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز كفاءة العاملين، إذ تشير الأدبيات الإدارية إلى أن الإدارة الفعالة للتغيير التنظيمي تساهم في تطوير الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة (Moran & Brightman, 2001; Anderson, 2017). وفي ضوء ذلك تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

الهدف الرئيسي

التعرف على أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على مستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي في شركة أرامكو بمدينة جدة.
2. قياس مستوى أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.
3. تحليل العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.
4. تحديد دور ممارسات إدارة التغيير التنظيمي في تحسين أداء الموظفين.
5. تقديم توصيات تساهم في تطوير ممارسات إدارة التغيير التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي داخل المنظمة.

1.6. فرضيات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على اختبار العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، حيث تشير الأدبيات الإدارية إلى أن تطبيق ممارسات التغيير التنظيمي بشكل فعال يسهم في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز كفاءة العاملين داخل المنظمة.

كما يؤثر التغيير التنظيمي في سلوك الموظفين واستجابتهم للمتغيرات التنظيمية، مما ينعكس على مستوى أدائهم (Judge & Robbins, 2013; Cummings & Worley, 2014).

وبناءً على ذلك، تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

الفرضية الرئيسية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

الفرضيات الفرعية

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة التغيير التنظيمي وتحسين أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.
3. يسهم تطبيق إدارة التغيير التنظيمي بشكل فعال في رفع مستوى أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة الحالية على تحديد طبيعة العلاقة بين متغيري البحث الرئيسيين، وهما إدارة التغيير التنظيمي بوصفها متغيراً مستقلاً، وأداء الموظفين بوصفه متغيراً تابعاً.

ويقوم هذا النموذج على افتراض وجود تأثير مباشر لإدارة التغيير التنظيمي في مستوى أداء الموظفين داخل المنظمة، حيث تسعى المنظمات الحديثة إلى تطبيق ممارسات فعالة لإدارة التغيير بهدف تحسين كفاءة العاملين وتعزيز قدرتهم على التكيف مع التغيرات التنظيمية.

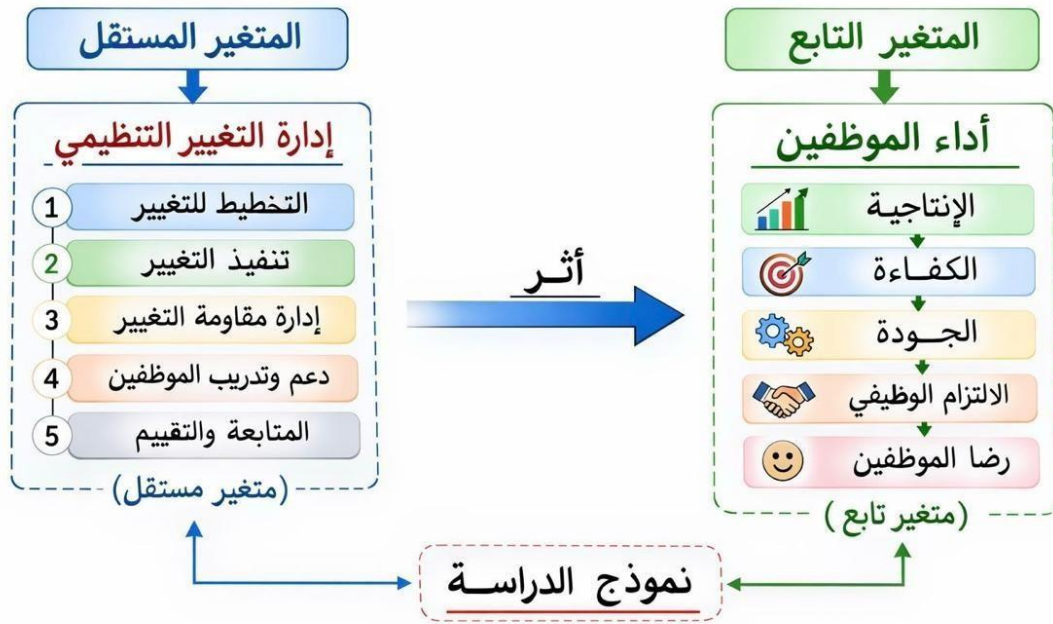
وبشير مفهوم إدارة التغيير التنظيمي إلى مجموعة من الممارسات والإجراءات التي تتبناها المنظمة لإحداث تغييرات مخططة في الهياكل التنظيمية، أو السياسات، أو أساليب العمل، أو الثقافة التنظيمية، وذلك بهدف تحقيق التطوير التنظيمي وتحسين الأداء المؤسسي. وتشمل هذه الممارسات التخطيط للتغيير، وإشراك الموظفين في عمليات التغيير، وتقليل مقاومة التغيير، وتوفير الدعم والتدريب المناسب للعاملين، مما يساهم في تحسين بيئة العمل التنظيمية وتعزيز كفاءة الأداء الوظيفي.

أما أداء الموظفين فيشير إلى مستوى كفاءة العاملين في تنفيذ المهام الوظيفية الموكلة إليهم وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية، ويتأثر بعدة عوامل تنظيمية وإدارية، من أبرزها الممارسات الإدارية المتبعة داخل المنظمة، ومن بينها إدارة التغيير التنظيمي.

وتفترض الدراسة أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير التنظيمي يساهم في تحسين سلوك الموظفين وزيادة التزامهم التنظيمي وتعزيز قدرتهم على التكيف مع التغيرات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى أدائهم الوظيفي.

ويستند نموذج الدراسة إلى الأدبيات الإدارية التي تؤكد أن الإدارة الفعالة للتغيير التنظيمي تساهم في تحقيق التطوير المؤسسي وتحسين أداء الموظفين من خلال تعزيز ثقافة التغيير داخل المنظمة ورفع مستوى الكفاءة الإنتاجية للعاملين (Cummings & Worley, 2014).

وبناءً على ذلك، يوضح نموذج الدراسة العلاقة السببية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث تؤثر إدارة التغيير التنظيمي بشكل مباشر في أداء الموظفين داخل المنظمة.



شكل (1): نموذج الدراسة المقترح

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Cummings & Worley, 2014).

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة، حيث يُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية، ويهدف إلى وصف الظواهر التنظيمية وتحليلها وتفسير العلاقات بين متغيراتها بشكل علمي ومنهجي.

ويساعد هذا المنهج في دراسة العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي بوصفها متغيراً مستقلاً وأداء الموظفين بوصفه متغيراً تابعاً، من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة.

ويتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة أرامكو بمدينة جدة، حيث تم اختيار عينة عشوائية منهم لتمثيل مجتمع الدراسة بشكل مناسب وتقليل التحيز في النتائج. كما تم استخدام الاستبانة بوصفها أداة رئيسية لجمع البيانات، وذلك لقياس مستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي ومستوى أداء الموظفين داخل المنظمة، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسات الإدارية.

وسيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار العلاقة بين المتغيرات، بهدف اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها، والتوصل إلى نتائج تسهم في تفسير أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين (Saunders et al., 2019).

1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق هذه الدراسة ميدانياً في شركة أرامكو بمدينة جدة، والتي تُعد من أكبر الشركات العالمية العاملة في قطاع الطاقة والصناعات النفطية، حيث تتميز بهيكل تنظيمي متطور وتتبنى العديد من الممارسات الإدارية الحديثة التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز كفاءة الموارد البشرية.

وتحرص الشركة على تطبيق استراتيجيات تنظيمية متقدمة لمواكبة التطورات المتسارعة في بيئة العمل وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية (Saudi Aramco, 2023). وقد تم اختيار شركة أرامكو بوصفها مجتمعاً للدراسة نظراً لحجمها التنظيمي الكبير وتنوع كواهرها البشرية وتعدد أنظمتها الإدارية، مما يوفر بيئة مناسبة لدراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين.

كما تُعد الشركة نموذجاً مهماً للمنظمات التي تسعى إلى تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي من خلال تطبيق الممارسات الإدارية الحديثة، الأمر الذي يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المؤسسي داخل المنظمات المختلفة (Saudi Aramco, 2023).

1.10. مخطط المشروع

يتضمن مخطط المشروع المقترح مجموعة من المراحل العلمية المنظمة التي يتم من خلالها تنفيذ الدراسة الحالية وفق تسلسل منهجي واضح يهدف إلى تحقيق أهداف البحث والوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

ويعتمد هذا المخطط على تنظيم خطوات البحث بطريقة مترابطة ومنهجية تسهم في ضمان جودة تنفيذ الدراسة وتحقيق الموثوقية في نتائجها. وتبدأ مراحل تنفيذ المشروع بتحديد مشكلة الدراسة وصياغة أهدافها وتسؤولاتها، وذلك من خلال تحديد موضوع البحث بدقة، وتوضيح أبعاده، وأهميته العلمية، والتطبيقية.

يلي ذلك مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، بهدف التعرف على الجهود العلمية السابقة والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة، وتحديد المفاهيم الرئيسة ومتغيرات البحث والعلاقات بينها. كما تتضمن مراحل المشروع تصميم منهجية الدراسة من خلال اختيار المنهج العلمي المناسب لطبيعة البحث، وتحديد مجتمع الدراسة وعينة البحث، واختيار أداة الدراسة المناسبة لجمع البيانات، بما يسهم في الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة.

وبعد ذلك يتم تطبيق الدراسة ميدانياً وجمع البيانات من عينة الدراسة، ثم تنظيم البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها. وتشمل مراحل المشروع كذلك تفسير النتائج التي يتم التوصل إليها ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والأدبيات العلمية ذات الصلة، مما يسهم في توضيح دلالات النتائج وبيان مدى توافقها أو اختلافها مع نتائج الدراسات السابقة.

كما تتضمن مراحل المشروع استخلاص النتائج الرئيسة وتقديم التوصيات والمقترحات التي تسهم في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين الأداء التنظيمي داخل المنظمات.

وأخيراً، يتم إعداد التقرير النهائي للدراسة وفق الأسس العلمية المعتمدة، بما يتضمن عرض نتائج البحث وتفسيرها وتقديم التوصيات، بما يسهم في تحقيق أهداف الدراسة وتوفير إضافة علمية في مجال الإدارة العامة.

ويساعد اتباع هذا التسلسل المنهجي في تنظيم خطوات البحث وضمان دقة تنفيذ مراحلها وتحقيق الموثوقية في النتائج، حيث تؤكد الأدبيات المتعلقة بمنهج البحث العلمي أهمية اتباع خطوات منظمة في تنفيذ الدراسات العلمية لضمان تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية (2019 Saunders et al.).



شكل (2): مخطط المشروع المقترح

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Saunders et al., 2019).

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها البحث العلمي في بناء إطاره النظري والمنهجي، حيث تسهم في توضيح المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة، وتحديد الاتجاهات النظرية التي تناولت متغيرات البحث، إضافة إلى التعرف على النتائج التي توصلت إليها البحوث السابقة في المجال ذاته.

كما تساعد مراجعة الدراسات السابقة الباحث في تكوين خلفية علمية متكاملة حول موضوع الدراسة، وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين نتائج الدراسات المختلفة، الأمر الذي يسهم في تعزيز الفهم العلمي للظاهرة محل البحث وبناء أساس معرفي راسخ يستند إلى الأدبيات العلمية الموثوقة (Saunders et al., 2019).

وتكتسب الدراسات السابقة أهميتها من دورها في توجيه الباحث نحو تحديد الفجوات البحثية التي لم تحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة، مما يساعد في صياغة مشكلة الدراسة وأهدافها وتسؤلاتها بصورة دقيقة ومنهجية. كما تسهم في مساعدة الباحث على اختيار المنهجية المناسبة للدراسة، وتحديد متغيراتها الرئيسية، وصياغة فرضيات البحث في ضوء ما توصلت إليه الأدبيات العلمية السابقة.

إضافة إلى ذلك، فإن مراجعة الدراسات السابقة تساعد في تجنب تكرار الجهود البحثية، والاستفادة من الخبرات العلمية السابقة في تطوير البحث الحالي وإثرائه من الناحية العلمية والتطبيقية.

ويُعد موضوع إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين من الموضوعات المهمة التي حظيت باهتمام متزايد في الدراسات الإدارية المعاصرة، نظراً لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة في البيئات التنظيمية والتكنولوجية والاقتصادية، الأمر الذي يتطلب من المنظمات تبني استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير بما يسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز كفاءة الموارد البشرية.

وقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم إدارة التغيير التنظيمي من حيث أهميته وممارساته وآثاره في تطوير المنظمات، كما ركزت دراسات أخرى على أداء الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى الدراسات التي بحثت العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين في سياقات تنظيمية مختلفة.

وفي ضوء ذلك، يهدف هذا الفصل إلى استعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك بهدف التعرف على الجهود البحثية التي تناولت متغيرات الدراسة وتحليل نتائجها والاستفادة منها في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

ولتحقيق ذلك، تم تقسيم الدراسات السابقة إلى ثلاثة محاور رئيسية، يتمثل المحور الأول في الدراسات المتعلقة بالتغيير المستقل وهو إدارة التغيير التنظيمي، بينما يتناول المحور الثاني الدراسات المرتبطة بالتغيير التابع وهو أداء الموظفين، في حين يركز المحور الثالث على الدراسات التي تناولت العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين.

كما يسعى هذا الفصل إلى إبراز أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، من خلال دراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة، بما يسهم في تقديم إضافة علمية في مجال الإدارة العامة وتعزيز الفهم العلمي لطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة في البيئة التنظيمية محل البحث.

2.2. المتغير المستقل

يُعد مفهوم إدارة التغيير التنظيمي من المفاهيم الجوهرية في الأدبيات الإدارية المعاصرة، نظراً لما تشهده المنظمات من تحولات مستمرة في بيئاتها الداخلية والخارجية نتيجة التطورات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية. وقد أصبح التغيير التنظيمي ضرورة حتمية لضمان بقاء المنظمات واستمرارها في بيئة تنافسية متسارعة، الأمر الذي جعل إدارة التغيير تمثل أحد المداخل الإدارية الاستراتيجية التي تسعى المنظمات من خلالها إلى تحقيق التكيف والتطوير المستمر.

وتشير إدارة التغيير التنظيمي إلى عملية منهجية مخططة تهدف إلى إحداث تعديل أو تطوير في أحد عناصر المنظمة، سواء في الهيكل التنظيمي، أو السياسات، أو الإجراءات، أو الثقافة التنظيمية، أو أساليب العمل، بما يسهم في تحسين كفاءة الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

ويؤكد (Kotter 1996) أن نجاح التغيير التنظيمي لا يتحقق بصورة عشوائية، بل يتطلب اتباع خطوات منهجية تبدأ بإيجاد شعور بالحاجة إلى التغيير، وبناء تحالف قيادي داعم، ووضع رؤية واضحة للتغيير، ثم تمكين العاملين من تنفيذ التغيير وترسيخه داخل ثقافة المنظمة. ويرى أن إهمال أي من هذه الخطوات قد يؤدي إلى فشل التغيير وعدم تحقيق النتائج المرجوة.

كما تناول (Burnes 2017) مفهوم إدارة التغيير من منظور استراتيجي، حيث أشار إلى أن التغيير التنظيمي يمثل عملية مستمرة تهدف إلى تطوير المنظمة استجابةً للتغيرات البيئية. وأوضح أن المنظمات التي تتبنى نماذج واضحة لإدارة التغيير تكون أكثر قدرة على تحقيق الاستقرار التنظيمي وتعزيز قدرتها التنافسية. كما بين أن نجاح إدارة التغيير يرتبط بمدى استعداد المنظمة للتغيير، وفاعلية القيادة، ومستوى مشاركة الموظفين في عملية التغيير.

وفي سياق متصل، توصلت دراسة (Al-Haddad and Kotnour 2015) إلى أن نجاح إدارة التغيير يعتمد على التكامل بين عدة أبعاد تشمل البعد البشري، والبعد التنظيمي، والبعد التقني، حيث إن التركيز على جانب واحد وإهمال الجوانب الأخرى قد يؤدي إلى ضعف نتائج التغيير. كما أكدت الدراسة أن وجود نظام إداري متكامل لإدارة التغيير يسهم في تحقيق تحسين مستدام في الأداء المؤسسي.

من جهة أخرى، أشار (Cameron and Green 2019) إلى أن إدارة التغيير التنظيمي ترتبط بشكل وثيق بثقافة المنظمة وسلوكيات العاملين، حيث إن الثقافة التنظيمية الداعمة للتغيير تسهم في تسهيل عمليات التطوير والتحسين. كما أوضح أن القيادة التحويلية تلعب دوراً محورياً في تعزيز تقبل الموظفين للتغيير وتحفيزهم على التكيف مع المتغيرات التنظيمية.

وتشير الأدبيات كذلك إلى أن مقاومة التغيير تُعد من أبرز التحديات التي تواجه المنظمات عند تطبيق برامج التغيير التنظيمي، حيث قد يظهر الموظفون مقاومة نتيجة الخوف من المجهول أو فقدان الامتيازات أو زيادة الأعباء الوظيفية. ولذلك تؤكد الدراسات أهمية إشراك الموظفين في مراحل التخطيط والتنفيذ، وتوفير التدريب والدعم اللازمين، من أجل تقليل مقاومة التغيير وتعزيز نجاحه. (Burnes, 2017)

وبناءً على ما سبق، يتضح أن إدارة التغيير التنظيمي ليست مجرد إجراء إداري مؤقت، بل هي عملية استراتيجية مستمرة تتطلب تخطيطاً منهجياً وقيادة فعالة وثقافة تنظيمية داعمة، إضافة إلى مشاركة الموظفين

وتوفير بيئة عمل مرنة قادرة على استيعاب التغيرات. كما تؤكد الدراسات السابقة أن الإدارة الفعالة للتغيير تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز قدرة المنظمة على التكيف والاستدامة، الأمر الذي يبرز أهمية تناول هذا المتغير ضمن إطار الدراسة الحالية وتحليل أثره في أداء الموظفين داخل المنظمة محل البحث.

2.3. المتغير التابع

يُعد أداء الموظفين من أهم العوامل التي تسهم في تحقيق نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث يعكس مستوى كفاءة العاملين وقدرتهم على تنفيذ المهام الوظيفية بكفاءة وفعالية.

وقد اهتمت العديد من الدراسات الإدارية بدراسة مفهوم أداء الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، لما له من دور أساسي في تحسين الإنتاجية وتعزيز الأداء التنظيمي.

فقد أشار Armstrong (2020) إلى أن أداء الموظفين يمثل محصلة الجهود التي يبذلها العاملون في تنفيذ مهامهم الوظيفية، ويتأثر بعدة عوامل تنظيمية وإدارية مثل بيئة العمل وأساليب الإدارة والتدريب والتحفيز، مؤكداً أن تحسين الأداء الوظيفي يسهم في تحقيق الكفاءة التنظيمية وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.

كما أوضح Aguinis (2013) أن إدارة الأداء تعد من العمليات الإدارية المستمرة التي تهدف إلى تحسين أداء الموظفين من خلال تقييم أدائهم وتطوير مهاراتهم وتعزيز قدراتهم الوظيفية، حيث تسهم الممارسات الإدارية الفعالة في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة العمل داخل المنظمة.

وفي السياق ذاته، توصلت دراسة Campbell (1990) إلى أن أداء الموظفين يعتمد على مجموعة من العوامل المرتبطة بقدرات الفرد ودوافعه وبيئة العمل التنظيمية، حيث يؤثر الأداء الوظيفي بشكل مباشر في تحقيق الأهداف التنظيمية ورفع مستوى الكفاءة المؤسسية.

وبناءً على ما سبق، يتضح أن الدراسات السابقة أكدت أهمية أداء الموظفين باعتباره مؤشراً رئيساً لنجاح المنظمات، وأن تحسين الأداء الوظيفي يعتمد على تبني ممارسات إدارية فعالة تسهم في تطوير قدرات العاملين وتحسين مستوى إنتاجيتهم، مما يبرز أهمية دراسة هذا المتغير ضمن إطار الدراسة الحالية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تناولت العديد من الدراسات الإدارية العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، باعتبار أن التغيير التنظيمي يمثل أداة استراتيجية تسعى من خلالها المنظمات إلى تطوير عملياتها وتحسين كفاءتها، في حين يُعد أداء الموظفين مؤشراً أساسياً لنجاح تلك الجهود. وقد ركزت الأدبيات الإدارية على دراسة تأثير ممارسات التغيير التنظيمي في سلوك الموظفين واتجاهاتهم ومستوى إنجازهم الوظيفي داخل المنظمة.

فقد أشار (Cummins and Worley (2014 إلى أن برامج التغيير التنظيمي الفعالة تسهم في تحسين بيئة العمل التنظيمية من خلال إعادة هيكلة العمليات وتعزيز ثقافة التعاون والمشاركة، مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين. كما أوضحا أن إشراك العاملين في مراحل التغيير المختلفة يقلل من مقاومة التغيير ويزيد من التزامهم التنظيمي، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الأداء والإنتاجية.

كما توصلت دراسة (Hussain et al. (2018 إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة التغيير التنظيمي ومستوى أداء الموظفين، حيث أكدت الدراسة أن القيادة الفعالة ودعم الإدارة العليا لعمليات التغيير يساهمان في تعزيز استجابة الموظفين للتغيير وتحسين أدائهم الوظيفي.

وأشارت الدراسة إلى أن ضعف إدارة التغيير قد يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وتراجع الإنتاجية. وفي السياق ذاته، أكد (Hayes أن نجاح إدارة التغيير يعتمد على التخطيط المنهجي والتواصل الفعال داخل المنظمة، حيث يؤدي غياب الوضوح في أهداف التغيير أو ضعف التواصل إلى إضعاف أداء الموظفين. كما أوضح أن التغيير المنظم والمدرّس يساهم في تطوير مهارات العاملين وتحسين قدرتهم على التكيف مع المتغيرات التنظيمية، مما ينعكس على جودة الأداء.

كذلك أشار (2013) Judge and Robbins إلى أن التغيير التنظيمي يؤثر في اتجاهات الموظفين وسلوكهم التنظيمي، وأن تطبيق استراتيجيات تغيير مدروسة يسهم في تعزيز الدافعية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، خاصة في البيئات التي تتسم بالتغير المستمر.

وبناءً على ما سبق، يتضح من الدراسات السابقة أن هناك توافقاً عاماً حول وجود علاقة إيجابية بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، حيث تسهم الإدارة الفعالة للتغيير في تحسين سلوك العاملين وتعزيز التزامهم ورفع مستوى إنتاجيتهم. إلا أن معظم الدراسات تناولت هذه العلاقة في سياقات تنظيمية مختلفة، مما يبرز أهمية دراسة هذه العلاقة في سياق شركة أرامكو بمدينة جدة، بهدف التحقق من طبيعة هذا الأثر في البيئة التنظيمية محل الدراسة.



شكل (3): العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين وفق الدراسات السابقة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على (Cumings & Worley, 2014; Hussain et al., 2018).

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة في تنفيذ البحث، حيث يتناول وصف المنهج المستخدم، وتصميم الدراسة، ومجتمع وعينة البحث، بالإضافة إلى أداة جمع البيانات، وطرق تحليلها.

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة تعكس واقع الدراسة.

كما يوضح هذا الفصل طريقة إعداد الاستبانة وتوزيعها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

3.2. التعريفات الإجرائية لمغريات البحث

(1) إدارة التغيير التنظيمي

هي مجموعة من الإجراءات والخطط التي تتبعها المنظمة لتطبيق التغيير داخل بيئة العمل، بهدف تطوير العمليات، وتحسين الأداء، وتعزيز مشاركة الموظفين في مراحل التغيير بما يحقق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

(2) أداء الموظفين

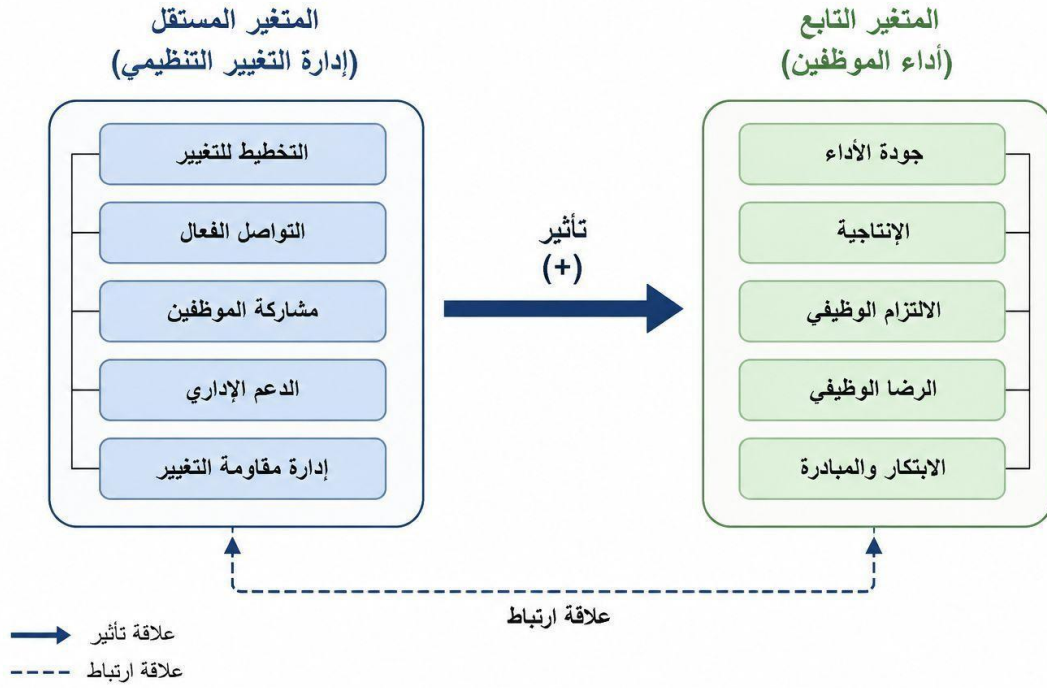
هو مستوى الكفاءة والإنتاجية التي يحققها الموظف أثناء أداء مهامه الوظيفية، ويشمل جودة العمل، وسرعة الإنجاز، والالتزام، ومدى القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية.

(3) التغيير التنظيمي

هو عملية انتقال المنظمة من وضعها الحالي إلى وضع أفضل من خلال إدخال تعديلات على الهياكل أو الإجراءات أو السياسات بهدف تحسين الأداء المؤسسي.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

نموذج الدراسة



يوضح هذا الشكل التصميم العام للدراسة والعلاقة بين متغيراتها، حيث يتضمن متغيرين رئيسيين هما إدارة التغيير التنظيمي بوصفه المتغير المستقل، وأداء الموظفين بوصفه المتغير التابع. وبين النموذج وجود علاقة تأثير بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، حيث يفترض أن تطبيق ممارسات فعالة لإدارة التغيير يسهم بشكل إيجابي في تحسين مستوى أداء الموظفين داخل بيئة العمل.

كما يساعد هذا النموذج في توضيح الإطار العام للدراسة وتبسيط فهم العلاقة بين المتغيرات محل البحث، مما يسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها بشكل أكثر دقة ووضوح.

المصدر: من إعداد الباحثة.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة أرامكو بمدينة جدة، حيث تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين داخل بيئة العمل، من خلال استهداف العاملين في الشركة باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطًا بموضوع الدراسة.

عينة الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينات

تم اختيار عينة الدراسة من موظفي شركة أرامكو بمدينة جدة، واعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وذلك لإتاحة الفرصة لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الاستبانة، وضمان تمثيل العينة بشكل عادل وموضوعي.

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميم الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، والمتمثلة في إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين.

وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة من موظفي شركة أرامكو بمدينة جدة عبر الوسائل الإلكترونية، بهدف الحصول على بيانات دقيقة وسهلة التحليل. كما تضمنت الاستبانة مجموعة من العبارات المغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على محاور الدراسة.

وتُعد الاستبانة من أكثر أدوات جمع البيانات استخدامًا في البحوث الوصفية نظرًا لسهولة تطبيقها وقدرتها على جمع بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائيًا.

3.6. أنواع البيانات

تتقسم البيانات المستخدمة في هذه الدراسة إلى نوعين رئيسيين، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

تتمثل البيانات الأولية في البيانات التي يتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة الإلكترونية، حيث تهدف إلى قياس آراء الموظفين حول إدارة التغيير التنظيمي وأثره على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

أما البيانات الثانوية فهي البيانات التي يتم الحصول عليها من المصادر العلمية السابقة مثل الكتب، والدراسات، والأبحاث العلمية، والتي تُستخدم لدعم الإطار النظري للدراسة وتفسير النتائج.

ويعتمد هذا البحث بشكل أساسي على البيانات الأولية باعتبارها المصدر المباشر لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل فرضياتها.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، تم إدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي المناسب، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية لمعالجة البيانات واستخلاص النتائج.

وقد شملت إجراءات التحليل الإحصائي استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات أفراد العينة، بالإضافة إلى تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل معامل الارتباط.

ويهدف هذا التحليل إلى تفسير البيانات بشكل دقيق يساعد في فهم أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة، والوصول إلى نتائج علمية يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة في تنفيذها، حيث تم توضيح المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وبيان طريقة اختيارها بما يضمن تمثيلها لمجتمع البحث بشكل مناسب.

كما تم عرض أداة جمع البيانات المتمثلة في الاستبانة الإلكترونية، وتوضيح كيفية إعدادها وتوزيعها على أفراد العينة، بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها. وتم كذلك بيان أنواع البيانات المستخدمة في الدراسة، وإجراءات التحليل الإحصائي التي تم الاعتماد عليها في معالجة البيانات واستخلاص النتائج.

وبناءً على ما سبق، فإن هذا الفصل يمثل الأساس المنهجي للدراسة، حيث يسهم في تهيئة البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في تفسير أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية التي تم جمعها من خلال أداة الاستبانة، وذلك بهدف التعرف على أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة. ويتناول الفصل تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يسهم في الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

كما يتضمن هذا الفصل وصف خصائص عينة الدراسة، وإجراء اختبارات الصدق والثبات للتأكد من صلاحية أداة الدراسة، بالإضافة إلى عرض التحليل الوصفي لمتغيرات البحث المتمثلة في إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين. كذلك سيتم اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة ذات الصلة، بهدف الوصول إلى استنتاجات علمية توضح مدى تأثير إدارة التغيير التنظيمي على تحسين أداء الموظفين داخل المنظمة.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يتناول هذا الجزء وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، والتي تمثلت في الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. وقد بلغ إجمالي عدد أفراد العينة (47) مشاركاً، حيث تم تحليل البيانات بهدف التعرف على خصائص أفراد العينة ومدى تنوعها بما يساعد في تفسير نتائج الدراسة المتعلقة بأثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين.

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

أظهرت نتائج التحليل أن نسبة الإناث شكلت النسبة الأكبر من أفراد العينة، حيث بلغت 82.6%، بينما بلغت نسبة الذكور 17.4%. ويشير ذلك إلى أن غالبية المشاركين في الدراسة كانوا من الإناث.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب العمر

أوضحت النتائج أن الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بنسبة 73.3%، تليها الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة بنسبة 24.4%، بينما جاءت الفئة العمرية أكثر من 45 سنة بنسبة 2.3% فقط.

ثالثاً: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

بينت النتائج أن غالبية أفراد العينة يحملون مؤهل البكالوريوس بنسبة 74.5%، بينما بلغت نسبة الحاصلين على دراسات

عليها 23.4%، في حين كانت نسبة الحاصلين على الدبلوم 2.1%.

رابعًا: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

أظهرت النتائج أن معظم أفراد العينة لديهم خبرة تتراوح بين 1-3 سنوات بنسبة 78.3%، بينما بلغت نسبة من لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات حوالي 13%، في حين بلغت نسبة أصحاب الخبرة من 4-7 سنوات حوالي 8.7%.

خلاصة توصيف العينة:

يتضح من خصائص عينة الدراسة أن أغلب المشاركين كانوا من فئة الإناث، ومن الفئة العمرية المتوسطة (25-35 سنة)، ويحملون مؤهل البكالوريوس، كما أن معظمهم يمتلكون خبرة عملية تتراوح بين سنة وثلاث سنوات، مما يعكس تنوعًا مناسبًا في خصائص أفراد العينة ويساعد في تحليل أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين.

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

للتأكد من صلاحية أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات للاستبانة، وذلك بهدف التحقق من مدى قدرة الأداة على قياس متغيرات الدراسة بدرجة مناسبة من الدقة والاعتمادية.

أولاً: اختبار الصدق ((Validity

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صُممت من أجلها. وقد تم إعداد فقرات الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها الرئيسية، والمتمثلة في إدارة التغيير التنظيمي باعتبارها المتغير المستقل، وأداء الموظفين باعتباره المتغير التابع.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تم تقسيم الإجابات إلى ثلاث درجات هي: (موافق)، (محايد)، (غير موافق)، وذلك بهدف قياس آراء المشاركين حول فقرات الاستبانة المتعلقة بإدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين.

وتضمنت الاستبانة أربع فقرات لقياس إدارة التغيير التنظيمي، وهي: تطبيق التغيير بشكل واضح في الشركة، وشرح التغيير للموظفين قبل تطبيقه، ومشاركة الإدارة للموظفين في التغيير، ووجود متابعة أثناء التغيير. كما تضمنت أربع فقرات لقياس أداء الموظفين، وهي: تنفيذ العمل بسرعة وكفاءة، والتزام الموظفين في العمل، وتقديم خدمة جيدة للعملاء، ووجود

تعاون بين الموظفين.

ثانيًا: اختبار الثبات (Reliability))

تم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات أداة الدراسة واتساق فقراتها الداخلية، حيث يعد هذا الاختبار من الأساليب الإحصائية المستخدمة للتأكد من أن الفقرات التي تقيس المتغير نفسه تتمتع بدرجة مناسبة من الترابط والاتساق.

وتشير القيم المرتفعة لمعامل كرونباخ ألفا إلى ارتفاع مستوى ثبات الأداة، مما يدل على إمكانية الاعتماد على الاستبانة في تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

وقد تم حساب معامل الثبات لمحاول الدراسة، وكانت النتائج كما يلي:

المتغير	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
إدارة التغيير التنظيمي	4	0,962
أداء الموظفين	4	0,835
الاستبانة ككل	8	0,899

وتوضح النتائج أن جميع قيم معامل كرونباخ ألفا جاءت ضمن المستويات المقبولة، حيث بلغت قيمة الثبات الكلي للاستبانة (0.899)، مما يشير إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في تحليل أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

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

في هذا الجزء نعرض نتائج إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة باستخدام التكرارات والنسب المئوية، وذلك للتعرف على مستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي ومستوى أداء الموظفين.

استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الثلاثي، حيث تم ترميز الاستجابات كما يلي:

* موافق = 3

* محايد = 2

* غير موافق = 1

أولاً: تحليل متغير إدارة التغيير التنظيمي

يتضمن هذا المتغير أربع فقرات تقيس مدى وضوح وتطبيق التغيير داخل الشركة، وهي: تطبيق التغيير بشكل واضح، وشرح التغيير للموظفين قبل تطبيقه، ومشاركة الإدارة للموظفين في التغيير، ووجود متابعة أثناء التغيير.

العبارة الأولى: يتم تطبيق التغيير بشكل واضح في الشركة

أظهرت نتائج التحليل أن غالبية أفراد العينة يوافقون على أن التغيير يتم تطبيقه بشكل واضح في الشركة، حيث بلغت نسبة الموافقة 78.3%، بينما بلغت نسبة المحايدين 21.7%، ولم تسجل أي نسبة لغير الموافقين.

العبارة الثانية: يتم شرح التغيير للموظفين قبل تطبيقه

أوضحت النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين يوافقون على أن التغيير يتم شرحه للموظفين قبل تطبيقه، حيث بلغت نسبة الموافقة 86.7%، مقابل 13.3% من المشاركين الذين كانوا محايدين، ولم تظهر أي نسبة لغير الموافقين.

العبارة الثالثة: تشارك الإدارة الموظفين في التغيير

بينت النتائج أن نسبة 78.7% من أفراد العينة يوافقون على مشاركة الإدارة للموظفين في التغيير، بينما بلغت نسبة المحايدين 17%، وبلغت نسبة غير الموافقين 4.3%.

العبارة الرابعة: توجد متابعة أثناء التغيير

أظهرت النتائج أن 76.6% من المشاركين يوافقون على وجود متابعة أثناء التغيير، بينما بلغت نسبة المحايدين 23.4%، ولم تظهر أي نسبة لغير الموافقين.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تهدف هذه المرحلة إلى اختبار فرضيات الدراسة والتعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة. وتم الاعتماد على نتائج تحليل استجابات أفراد العينة للحكم على مدى تحقق فرضيات الدراسة.

اختبار الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

مناقشة الفرضية:

أظهرت نتائج التحليل الوصفي وجود مستوى مرتفع من تطبيق ممارسات إدارة التغيير التنظيمي، حيث أبدى أفراد العينة موافقة مرتفعة على فقرات وضوح التغيير، وشرح التغيير للموظفين، ومشاركة الإدارة للموظفين، والمتابعة أثناء تنفيذ التغيير.

كما أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع في أداء الموظفين من خلال ارتفاع نسب الموافقة على فقرات سرعة وكفاءة تنفيذ العمل، والالتزام الوظيفي، وجودة الخدمة، والتعاون بين الموظفين.

وبناءً على هذه النتائج، تشير الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، حيث إن تطبيق ممارسات التغيير بشكل واضح ومنظم يسهم في تعزيز أداء العاملين وتحسين كفاءتهم داخل المنظمة.

اختبار الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

تشير نتائج الدراسة إلى أن وضوح تطبيق التغيير وشرح مراحل للموظفين يساعدان على رفع مستوى التكيف مع التغيير، مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين.

النتيجة: تم دعم الفرضية.

الفرضية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة التغيير التنظيمي وتحسين أداء الموظفين.

أوضحت النتائج أن مشاركة الموظفين في التغيير والمتابعة المستمرة أثناء تطبيقه ترتبط بارتفاع مستوى التعاون والالتزام وجودة الأداء الوظيفي.

النتيجة: تم دعم الفرضية.

الفرضية الثالثة:

يسهم تطبيق إدارة التغيير التنظيمي بشكل فعال في رفع مستوى أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

تشير النتائج إلى أن توفير بيئة تنظيمية داعمة للتغيير يساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة أكبر، ويعزز قدرتهم على التكيف مع المتغيرات التنظيمية.

النتيجة: تم دعم الفرضية.

مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

تتفق نتائج هذه الدراسة مع ما أشارت إليه الدراسات السابقة حول وجود علاقة إيجابية بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، حيث أكدت الأدبيات الإدارية أن التخطيط الجيد للتغيير، والتواصل الفعال، وإشراك الموظفين في مراحل التغيير يسهم في تحسين الأداء وتقليل مقاومة التغيير.

كما تتوافق النتائج مع ما ورد في الدراسة الحالية من أن الإدارة الفعالة للتغيير تساعد على تطوير بيئة العمل ورفع كفاءة الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة بصورة أكثر فاعلية.

4.6. الخاتمة

تناول هذا الفصل تحليل نتائج الدراسة الميدانية التي تم جمعها من خلال الاستبانة بهدف التعرف على أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة. وقد تم في البداية وصف خصائص عينة الدراسة من خلال تحليل البيانات الديموغرافية للمشاركين، ثم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، والذي أظهر أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

كما تم تحليل استجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، حيث أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من تطبيق ممارسات إدارة التغيير التنظيمي، إضافة إلى ارتفاع مستوى أداء الموظفين من خلال مؤشرات الكفاءة والالتزام والتعاون وجودة العمل.

وأشارت نتائج اختبار الفرضيات إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، مما يؤكد أهمية تطبيق أساليب فعالة لإدارة التغيير داخل المنظمات، بما يسهم في تعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات وتحسين مستوى الأداء الوظيفي.

وبناءً على ذلك، يؤكد الفصل أهمية إدارة التغيير التنظيمي كأحد العوامل المؤثرة في تطوير بيئة العمل ورفع كفاءة الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

1- الحدود الموضوعية:

ركزت هذه الدراسة على دراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي باعتبارها المتغير المستقل، وعلاقتها بأداء الموظفين باعتباره المتغير التابع، وذلك بهدف التعرف على مدى تأثير ممارسات إدارة التغيير في تحسين مستوى الأداء الوظيفي.

2- الحدود المكانية:

تم تطبيق الدراسة على موظفي شركة أرامكو بمدينة جدة، باعتبارها البيئة التنظيمية المستهدفة للدراسة.

3- الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة على أفراد العينة من موظفي شركة أرامكو بمدينة جدة الذين شاركوا في تعبئة الاستبانة.

4- الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة وجمع البيانات خلال الفترة الزمنية المحددة لإعداد المشروع، وذلك وفق المدة المتاحة لتنفيذ البحث.

الدراسات المستقبلية:

يمكن للدراسات المستقبلية التوسع في دراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في قطاعات ومنظمات مختلفة، كما يمكن دراسة متغيرات أخرى قد تؤثر في العلاقة بين التغيير التنظيمي والأداء، مثل الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وثقافة المنظمة.

كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين أكثر من منظمة أو قطاع بهدف الوصول إلى فهم أوسع لآليات نجاح إدارة التغيير التنظيمي وتحسين أداء العاملين.

5.2. توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة التي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة التغيير التنظيمي وأداء الموظفين، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعزيز فعالية إدارة التغيير وتحسين مستوى الأداء الوظيفي داخل المنظمة، ومن أبرزها:

1- تعزيز التواصل الفعال أثناء مراحل التغيير التنظيمي:

يوصى بزيادة وضوح قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين، وشرح أهداف التغيير ومراحله بشكل مستمر، مما يساعد على تقليل مقاومة التغيير وزيادة تقبل الموظفين له.

2- زيادة مشاركة الموظفين في عمليات التغيير:

ينبغي إشراك الموظفين في مراحل التخطيط والتنفيذ للتغيير، والاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم، لما لذلك من أثر في تعزيز الالتزام ودعم نجاح التغيير التنظيمي.

3- توفير التدريب والدعم المناسب للموظفين:

يوصى بتقديم برامج تدريبية تساعد الموظفين على فهم التغييرات الجديدة والتكيف معها، مما يسهم في رفع مستوى الكفاءة وتحسين الأداء الوظيفي.

4- الاستمرار في متابعة وتقييم نتائج التغيير:

ينبغي على الإدارة متابعة أثر التغييرات المطبقة بشكل مستمر، وتحديد نقاط القوة والحوالب التي تحتاج إلى تحسين لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية.

5- تعزيز ثقافة تنظيمية داعمة للتغيير:

يوصى ببناء بيئة عمل تشجع على التطوير والمرونة، بحيث يصبح التغيير جزءاً من ثقافة المنظمة ويساعد الموظفين على التكيف مع المتغيرات المستقبلية.

5.3. الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة، حيث هدفت إلى التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة التغيير التنظيمي ومدى تأثيرها على مستوى أداء الموظفين داخل المنظمة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من تطبيق إدارة التغيير التنظيمي، من خلال وضوح التغيير، وشرح أهدافه للموظفين، ومشاركة الإدارة للعاملين، والمتابعة أثناء تنفيذ التغيير. كما بينت النتائج وجود مستوى إيجابي لأداء الموظفين من خلال ارتفاع مؤشرات الكفاءة، والالتزام، والتعاون، وجودة العمل.

وأكدت نتائج الدراسة أهمية إدارة التغيير التنظيمي باعتبارها أحد العوامل الأساسية التي تساعد المنظمات على التكيف مع المتغيرات وتحسين الأداء الوظيفي. كما أوضحت أن نجاح التغيير يعتمد على التخطيط الجيد، والتواصل الفعال، ودعم الموظفين ومشاركتهم في مراحل التغيير المختلفة.

وفي ضوء ذلك، توصي الدراسة بضرورة استمرار المنظمات في تطوير ممارسات إدارة التغيير وتعزيز بيئة العمل الداعمة للتطوير، بما يسهم في رفع كفاءة الموظفين وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفاعلية.

Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business School Press.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior (17th ed.). Pearson Education.

Armstrong, M. (2020). Armstrong's handbook of performance management. Kogan Page.

Burnes, B. (2017). Managing change (7th ed.). Pearson Education.

Aguinis, H. (2013). Performance management (3rd ed.). Pearson Education.

Al-Haddad, S., & Kotnour, T. (2015). Integrating the organizational change literature: A model for successful change. Journal of Organizational Change Management, 28(2), 234–262.

Cameron, E., & Green, M. (2019). Making sense of change management (5th ed.). Kogan Page.

Hussain, S. T., Lei, S., Akram, T., Haider, M. J., Hussain, S. H., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change. Journal of Innovation & Knowledge, 3(3), 123–127.

Hiatt, J. M. (2006). ADKAR: A model for change in business, government, and our community. Prosci Research.

Hayes, J. (2018). The theory and practice of change management (5th ed.). Palgrave Macmillan.

Anderson, D. L. (2017). Organization development: The process of leading organizational change (3rd ed.). Sage Publications.

Moran, J. W., & Brightman, B. K. (2001). Leading organizational change. Career Development International, 6(2), 111–118.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2014). Organization development and change (10th ed.). Cengage Learning.

Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2013). Organizational behavior (15th ed.). Pearson Education.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2014). Organization development and change (10th ed.). Cengage Learning.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson Education.

Saudi Aramco. (2023). Annual report 2023. Saudi Arabian Oil Company.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson Education.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson Education.

Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business School Press.

Burnes, B. (2017). Managing change (7th ed.). Pearson Education.

Al-Haddad, S., & Kotnour, T. (2015). Integrating the organizational change literature: A model for successful change. Journal of Organizational Change Management, 28(2), 234–262.

Armstrong, M. (2020). Armstrong's handbook of performance management. Kogan Page.

Aguinis, H. (2013). Performance management (3rd ed.). Pearson Education.

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of industrial and organizational psychology (Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2014). Organization development and change (10th ed.). Cengage Learning.

Hayes, J. (2018). The theory and practice of change management (5th ed.). Palgrave Macmillan.

Hussain, S. T., Lei, S., Akram, T., Haider, M. J., Hussain, S. H., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change. Journal of Innovation & Knowledge, 3(3), 123–127.

Judge, T. A., & Robbins, S. P. (2013). Organizational behavior (15th ed.). Pearson Education.

Kotter, J. P. (1996). Leading change. Harvard Business School Press.

Burnes, B. (2017). Managing change (7th ed.). Pearson Education.

Armstrong, M. (2020). Armstrong's handbook of performance management. Kogan Page.

Aguinis, H. (2013). Performance management (3rd ed.). Pearson Education.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2014). Organization development and change (10th ed.). Cengage Learning.

Hussain, S. T., Lei, S., Akram, T., Haider, M. J., Hussain, S. H., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change. Journal of Innovation & Knowledge, 3(3), 123–127.

Kotter, J. P. (1996). Leading Change. Harvard Business School Press.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior. Pearson.

Burnes, B. (2017). Managing Change. Pearson Education.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. Wiley.

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. SAGE Publications.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students. Pearson.

Pallant, J. (2020). SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS. McGraw-Hill Education.

الملاحق

مقدمة الاستبيان: عزيزي/

عزيزتي المشارك،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع بيانات علمية دقيقة لأغراض البحث، وذلك لدراسة أثر إدارة التغيير التنظيمي على أداء الموظفين في شركة أرامكو بمدينة جدة.

ويأتي هذا الاستبيان ضمن متطلبات إعداد مشروع التخرج، بهدف التعرف على مستوى تطبيق إدارة التغيير التنظيمي ومدى انعكاسه على أداء الموظفين داخل بيئة العمل.

ونؤكد أن جميع المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن يتم استخدامها إلا في إطار الدراسة الحالية.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتم في إنجاح هذا البحث.

الباحثة رهام

نورالبشر

ملحق (1): استبيان إدارة التغيير التنظيمي

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
يتم تطبيق التغيير بشكل واضح في الشركة			
يتم شرح التغيير للموظفين قبل تطبيقه			
تشارك الإدارة الموظفين في التغيير			
توجد متابعة أثناء التغيير			

ملحق (2): استبيان أداء الموظفين

السؤال	موافق	محايد	غير موافق
يتم تنفيذ العمل بسرعة وكفاءة			
الموظفون ملتزمون في العمل			
يتم تقديم خدمة جيدة للعملاء			
يوجد تعاون بين الموظفين			