

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالب
هند يحيى الخطابي
222001365

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1	
	3
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	14
2.3. المتغير التابع	14
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	14

15.....	2.5. الخاتمة
15.....	قائمة المراجع

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 اهتمامًا كبيرًا بتحليل العوامل المؤثرة في أداء العاملين، مثل بيئة العمل، والتحفيز، والقيادة، والرضا الوظيفي، والتدريب. فكلما توفرت بيئة تنظيمية مناسبة، وقيادة فعالة، وسياسات عادلة، انعكس ذلك إيجابًا على أداء العاملين، وساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، خصوصًا في المؤسسات الحكومية التي ترتبط بشكل مباشر بخدمة المواطنين.

ووفقًا لما ذكره 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".

وعليه، فإن فهم أداء العاملين لا يقتصر فقط على قياس نتائج العمل، بل يتطلب تحليلًا دقيقًا للظروف التي 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 أعلى. فقد توصلت دراسة الصادق (2019) إلى أن هناك ارتباطًا إيجابيًا قويًا بين درجة رضا الموظف عن عمله وبين جودة أدائه في المؤسسات الحكومية، حيث أكدت أن الموظفين الراضين يتمتعون بدافعية أعلى واستقرار وظيفي أفضل.

كما أوضحت دراسة الغنزي (2017) أن غياب الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض الأداء وارتفاع معدلات الغياب الوظيفي والتسرب من العمل، وهو ما ينعكس سلبيًا على كفاءة المؤسسة. وفي دراسة أجراها الزيد (2020) حول موظفي الجهات الحكومية في السعودية، تبين أن العوامل الأكثر تأثيرًا 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 الخاص أو 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).

ويُلاحظ 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 الحكومية السعودية، وباستخدام أدوات بحثية أكثر شمولاً تراعي الخصوصية الثقافية والتنظيمية للقطاع العام.

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله، حيث يُعتبر الرضا الوظيفي من العوامل الرئيسة التي تؤثر بشكل مباشر في أداء العاملين، لا 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 ماهو 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، ويُساهم 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 كافٍ 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 مبنية 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 علاقة الرضا الوظيفي بمعدلات الغياب أو دوران الموظفين في شركة زين؟
- ما هي أبرز العوامل التي تؤثر سلباً 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 الرضاء الوظيفي لدى موظفي شركة زين للاتصالات في مدينة الرياض

تحليل العلاقة بين الرضاء الوظيفي وأداء العاملين في الشركة

تحديد العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين (مثل الرواتب، بيئة العمل، التقدير، الترقيات)

اكتشاف أثر الرضاء الوظيفي على مؤشرات الأداء مثل الإنتاجية والانضباط والابتكار

اقتراح توصيات لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين بما ينعكس على الأداء العام

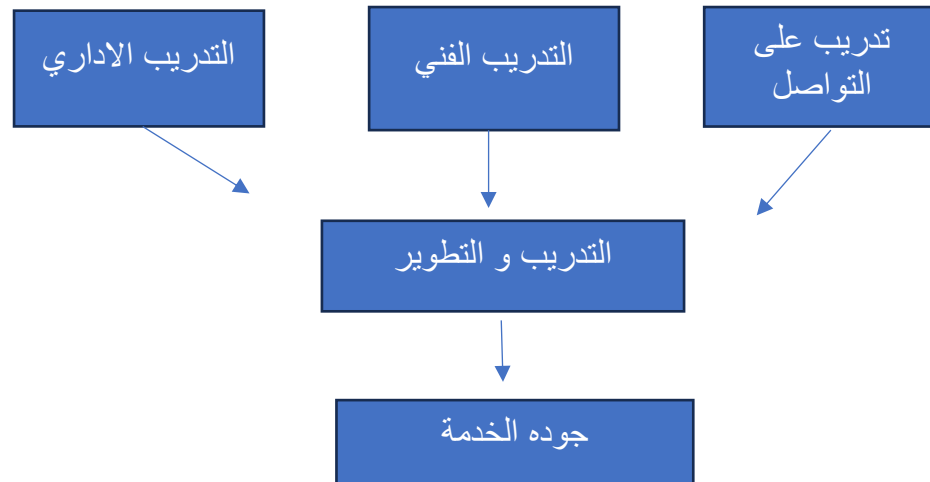
1.6. فرضيات الدراسة

فرضية الصفرية (H1) لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرضاء الوظيفي وأداء العاملين في شركة زين للاتصالات

الفرضية البديلة (H2): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الرضاء الوظيفي وأداء العاملين في شركة زين للاتصالات

الفرضية الاتجاهية (H3): كلما زاد رضا الموظف عن الراتب، ارتفع مستوى أدائه الوظيفي

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

نوع الدراسة

كمية (Quantitative)

المنهج المستخدم

وصفي تحليلي (Descriptive Analytical)

→ يهدف إلى وصف العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وتحليلها

النهج البحثي:

(Inductive) استقرائي

يعتمد على جمع بيانات ميدانية واستنتاج النتائج منها →

أداة جمع البيانات

استبيان مغلق الأسئلة يُوزع على موظفي شركة زين – فرع الرياض

مجتمع الدراسة

جميع العاملين في شركة زين للاتصالات – فرع الرياض

عينة الدراسة

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

الأفق الزمني

(Cross-sectional) مقطعية

الدراسة تُجرى في فترة زمنية محددة واحدة →

طرق التحليل

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

1.9. 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 استبيان مغلق الأسئلة يتضمن محاور متعددة لقياس كل من الرضا الوظيفي (مثل الراتب، بيئة العمل، العلاقات الإدارية، فرص التطوير) والأداء الوظيفي (مثل الالتزام، جودة الإنجاز، الإنتاجية). وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من موظفي الشركة، بهدف الوصول إلى نتائج تمثل المجتمع الأصلي للدراسة بأكبر قدر ممكن من الدقة والحياد.

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 العلاقة بين الرضا والأداء في بيئة العمل داخل SPSS برنامج وتهدف هذه الدراسة الميدانية إلى سد فجوة تطبيقية في الأدبيات الإدارية، من خلال تقديم توصيات الشركة واقعية مستندة إلى بيانات فعلية من موظفين عاملين فعليًا في قطاع الاتصالات بالمملكة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

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 الأول
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

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- الطويل، محمد. (2018). *العوامل المؤثرة في أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية*. مجلة الإدارة العامة، 55(2)، 87-102.
- عبيدات، ذوقان، العدوان، عدنان، & مقدادي، جمال. (2016). *مهارات البحث العلمي*. ط5. عمان: دار الفكر.
- العساف، صالح. (2010). *مدخل إلى إدارة الموارد البشرية*. الرياض: دار الزهراء للنشر.
- العنزي، فهد. (2017). *إثر 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)، 40-23.