

تأثير محددات الرضا الوظيفي على فاعلية أداء العاملين بالشركة السعودية

للاتصالات (STC)

قائد الفريق:

1- هياء مشاري الرتيق 232000048

اعضاء الفريق:

2- سلمان فهاد عنزي 232001489

3- وديان ايمن خلاف 232000763

إشراف:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

2024م

1445هـ

فهرس المحتويات

البيان	رقم الصفحة
فهرس محتويات البحث	1
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	2
1- مقدمة	3
2- مشكلة الدراسة	4
3- أهداف الدراسة	5
4- أهمية الدراسة	6
5- فروض الدراسة	7
6- منهجية الدراسة	9
7- نطاق وحدود الدراسة	9
8- الدراسات السابقة	10
9- الدراسات السابقة	11
10- مصطلحات ومفاهيم الدراسة	17
الخاتمة	18
المراجعة والمصادر المقترحة	19



1- مقدمة الدراسة:

نظراً للأهمية الكبيرة التي توليها المنظمات المعاصرة للفرد العامل، بوصفه أعلى مواردها فقد حظي مفهوم الرضا الوظيفي بإهتمام الكتاب والباحثين، ويتضمن الرضا الوظيفي اتجاهات الأفراد نحو أبعاد متعددة منها على سبيل المثال تصميم الوظيفة، العوائد المادية، الإشراف المباشر، العلاقة مع زملاء العمل إذ تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث أنه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد اتجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به أن الرضا الوظيفي ضروري وضرورته ليست مقصورة فقط على بيئة العمل بل قد تعدته إلى حياة الإنسان الشخصية من كافة الجوانب كما أن برامج تنمية الموارد البشرية في أي شركة ومؤسسة يستحيل تطبيقها دون أن يشعر الإنسان أو الموظف أو العامل بالرضا الوظيفي في أداء العمل المكلف ومن هنا تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الشعور بالسعادة نتيجة تصوره للوظيفة والقيمة التي تعطيها له والتي تتمثل في رغبة الفرد في العمل.

و نظراً لأن الرأس مال البشري يعتبر الحلقة الرئيسية في العملية الإنتاجية والخدمية فمعدل الأداء الذي يقدمه هذا الأخير هو الذي يحدد مدى نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها، غير أن الوصول إلى معدلات الأداء المطلوبة أمر في غاية التعقيد لإرتباطه بدوافع المورد البشري، و لأنه لم ينطلق فقد من القدرات و الكفاءات المهنية للموظف وإنما يتأثر بمجموعة مدن العوامل الداخلية والخارجية التي تحيط به والتي تعكس بالضرورة كفاءة أدائه حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح الشركة وتحقيق أهدافها الطويلة والقصيرة الأجل يختلف باختلاف الحالة التي يكون على هذا العنصر البشري فإذا كان الأفراد العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) بمختلف الفئات والمستويات الإدارية والفنية راضين ومحفزين سوف يكون هناك تأثيراً كبيراً على فاعلية أداء أعمالهم فإن مساهمتهم مما يعكس العلاقة القوية بين مستوى محددات الرضا الوظيفي (الراتب – توقيتات العمل – فرق العمل – بيئة العمل المادية – نمط الاشراف- التقدير) وفاعلية الأداء للأعمال فنجد أنها علاقة طردية ذو درجة ارتباط عالية وهذا ما تسعى إلى تحقيقه داخل الشركة السعودية للاتصالات (STC).

2- مشكلة الدراسة:

الشركة السعودية للاتصالات (STC) لديها مشكلة كبيرة تتمثل في كيفية تحقيق التوافق بين مستوى الرضا المطلوب بمحدداته المتعددة توفيره لتحقيق فاعلية الأداء لتحقيق والولاء والانتماء اللازم الوصول إليه من جانب العاملين لتحقيق أهداف الشركة السعودية للاتصالات (STC) من السعي إلى زيادة الاهتمام بدراسة محددات الرضا الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق ويلاحظ أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الأداء عند العاملين ومن خلال الملاحظة ومن خلال النقاشات المباشرة وجدنا أنه يوجد خلل في الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC)، ومن هنا قمنا بدراسة ميدانية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضاؤهم عن العمل وأثر تلك العوامل على مستوى وفاعلية أدائهم واستناداً إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئياً إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث لذا كان الدافع للدراسة الحالية وذلك للمحاولة إجراء دراسة ميدانية على الشركة السعودية للاتصالات (STC) للتعرف على أسباب هذه المشكلة والعمل على توفير عدة حلول ممكنة لتلك المشكلة والعمل على تجنب أسباب حدوثها في المستقبل والعمل على تخفيف الآثار السلبية لتلك المشكلة. ومحاولة للإجابة على السؤال الرئيسي للدراسة وهو: -

ما هو تأثير محددات الرضا الوظيفي على فاعلية أداء العاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC)؟

3- تساؤلات الدراسة:

وبناء على التساؤل الرئيسي للدراسة وبهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من فاعلية رضاؤهم عن العمل وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستناداً إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئياً إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي طرح عدد من التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي:

■ ما هو أثر محددات الرضا الوظيفي المتمثل في النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام

الوظيفية على فاعلية الأداء في الشركة السعودية للاتصالات (STC)؟

- هل يوجد أثر لفاعلية الأداء المتمثل في نوعية العمل وكمية العمل المنجز على محددات الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC)؟
- ما هي المؤثرات السلبية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ومن ثم الأداء لدى العاملين للشركة السعودية للاتصالات (STC)؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين والعاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) حول تحقيق الرضا الوظيفي التي تعزى للعوامل الديموغرافية لهؤلاء العاملين (النوع والسن والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة)؟

4- أهداف الدراسة:

بناءً على مشكلة و أسئلة الدراسة تهدف الدراسة بصورة رئيسية إلى (التعرف على تأثير محددات الرضا الوظيفي على فاعلية أداء العاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC) والتعرف على أسباب الفروقات في فاعلية الأداء الوظيفي بين العاملين و قياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا الوظيفي بزيادة فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين.

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

- الربط بين الأسس النظرية والواقع العملي للعلاقة بين محددات الرضا الوظيفي وفاعلية الأداء في الشركة السعودية للاتصالات (STC).
- بيان دور محددات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فهم والدور الحيوي الذي يؤديه المورد البشري في تحقيق أهدافه.
- محاولة إبراز العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وأداء الأفراد وصياغتها في صورة احصائية.
- دراسة العلاقة بين محددات الرضا الوظيفي والإنتاجية لموظفي الشركة السعودية للاتصالات.
- تتطرق أهداف هذه الدراسة إيجاد النتائج والتوصيات والمعوقات التي تؤثر سلباً في الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية وفاعلية الأداء.

5- أهمية الدراسة:

وتتلخص أهمية الدراسة في: -

أولاً: الأهمية العملية:

- تركز أهمية هذه الدراسة إلى التعرف على أثر محددات الرضا الوظيفي على فاعلية الأداء للعاملين في شركة الاتصالات السعودية.
- قياس إلى أي حد قد يتأثر الأداء الوظيفي بمستوى الرضا الوظيفي الموجود لدى العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) للعاملين بالشركة من كافة المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا.
- معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في تلك الشركة من خلال ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج.
- أهمية الرضا الوظيفي حيث أنه يؤثر تأثير مباشر على الأداء ومدى مساهمة ذلك في تحقيق الأهداف العامة للشركة وتحقيق الخطط المستهدفة.

ثانياً: الأهمية العلمية:

- البحث وما سوف تطرحه هذه الدراسة من مقترحات وتوصيات قد تستفيد منها جميع الأطراف الفاعلة والتي من شأنها اتخاذ القرارات التي تحسن من وضع الرضا الوظيفي في الشركة.
- التعرف على محددات الرضا الوظيفي وانعكاساته على فاعلية 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.
- من ضمن أهداف هذا البحث هو إظهار المزيد من المعلومات حول علاقة الرضا الوظيفي بالأداء وتأثيرهما على مستوى الإنتاجية في الشركة السعودية للاتصالات.

6- فروض الدراسة ومتغيراتها:

أولاً: فروض الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها وتسؤلات الدراسة تم اشتقاق الفرضية الرئيسية للدراسة (توجد علاقة إيجابية لتأثير محددات الرضا الوظيفي على فاعلية أداء العاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC).

ومن خلال الفرضية الرئيسية للدراسة يمكن وضع عدد من الفروض الفرعية تتمثل فيما يلي:

الفرضية 1:

هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين محددات الرضا الوظيفي المتمثل في النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام الوظيفية على فاعلية الأداء في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

الفرضية 2:

هناك علاقة ارتباطية إيجابية لفاعلية الأداء المتمثل في نوعيه العمل وكمية العمل المنجز على محددات الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

الفرضية 3:

هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين المؤثرات السلبية التي تؤثر على الرضا الوظيفي ومن ثم الأداء لدى العاملين الشركة السعودية للاتصالات (STC).

الفرضية 4:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الموظفين والعاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) حول تحقيق الرضا الوظيفي التي تعزى للعوامل الديموغرافية لهؤلاء العاملين (النوع والسن والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة).

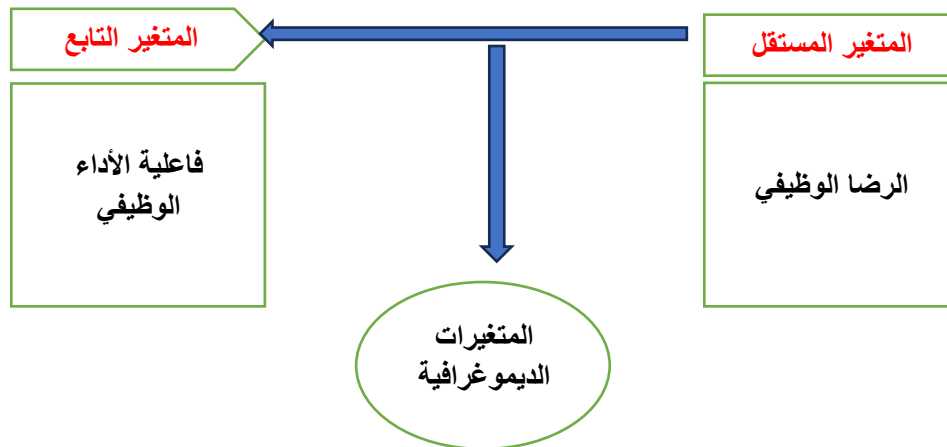
ثانياً: متغيرات الدراسة:

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

■ المتغير المستقل- محددات الرضا الوظيفي للعاملين الشركة السعودية للاتصالات (STC).

■ المتغير التابع- فاعلية الأداء للعاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

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



7- منهجية الدراسة وطرق جمع البيانات:

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

الطرق المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات وبياناتها كالتالي:

✓ الجانب النظري: استخدام الإطار النظري للدراسة مجموعة من الكتب والرسائل العلمية

بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجلات.

✓ الجانب التطبيقي: تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة من

أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر مستوى الرضا الوظيفي على مستويات الأداء.

8- الحدود ونطاق الدراسة:

حدود مكانية: الشركة السعودية للاتصالات (STC) في المملكة العربية السعودية.

حدود زمنية: 1445 م.

الحدود الموضوعية: دراسة محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة

السعودية للاتصالات (STC).

حدود الموارد البشرية: اعتمدت الدراسة على عينة من العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC).

9-الدراسات السابقة:

دراسة (نور الهدي، 2023):

بعنوان أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في مؤسسة موبيليس – ورقلة هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء الإنسان الموارد بمؤسسة موبيليس-ورقلة- حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي المنهج. باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة. على عينة شملت 79 موظفي مؤسسة موبيليس ورقلة؛ كما قمنا بمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها الإحصائية برنامج SPSS v26.

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي (الأجر، العمل المحتوى، الترويج، الإشراف، المشاركة في العمل، ساعات العمل وشروطه) على أداء موظفي موبيليس؛ - هناك مستوى عالٍ من الأداء بين موبيليس العاملين بالمؤسسة: - توجد علاقة ارتباطية موجبة ولا توجد دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي (الأجر، محتوى العمل، الترقية، الإشراف، المشاركة في العمل، ساعات العمل وشروطه) وأداء المؤسسة البشرية-ورقلة-؛-هناك توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية تعزى إلى الديموغرافية.

متغيرات (العمر، الخبرة العملية، الأكاديمية) - لا توجد دلالة إحصائية اختلاف إجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، المستوى، الوظيفة).

دراسة (كريشة 2022):

تسعى الدراسة الراهنة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالجامعات الحكومية متمثلة في جامعة القاهرة وغير الحكومية متمثلة في جامعة السادس من أكتوبر، وتحديد مدى جودة الأداء الوظيفي بها، وكذا مدى رضا العاملين بتلك الجامعات،

بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وبين كلٍ من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين بتلك الجامعات، و مدى وجود توازن بين الحقوق والواجبات التي يقوم بها العاملين بالجامعات الحكومية وغير الحكومية؛ وقد اعتمدت الدراسة على إجراءات البحث الوصفي المقارن، واستخدام الاستبيان الإلكتروني على عينة عمدية قوامها (235) مفردة، وذلك من كلٍ من جامعة القاهرة كجامعة حكومية، وجامعة السادس من أكتوبر كجامعة غير حكومية، واعتمدت الدراسة على الرؤية النظرية التي قدمها آدمز حول كيفية تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء من خلال المساواة والإنصاف، وكذا رؤية بورتو ولولر حول الإنجاز والعائد، بالإضافة إلى رؤية ب حول المدخلات والمخرجات. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة جوهريّة بين توافر الرضا الوظيفي للعاملين وبين ارتفاع مستوى أدائهم الوظيفي، كما أن للعدالة التنظيمية دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى أداء العاملين بالجامعات، كما أكدت الدراسة على أهمية نظم الحوافز والمكافآت والأجور في رفع مستوى أداء العاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي.

دراسة (أتاسي، 2020):

العنوان: "أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية" تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية دراسة حالة جمعية رعاية الطفل. ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع الاستبانة على الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية، وقد بلغ عدد صئيا 76 (إجابة، وقد استخدمت الباحثة عدداً من الأساليب الإحصائية في الإجابات التي تم تحليلها إلى برنامج SPSS لعرض وتحليل نتائج الدراسة. لخصت الدراسة بأن الرضا الوظيفي يؤثر بأبعاده) نظام الرواتب، محتوى العمل، نمط الإشراف (في أداء الموظفين في مشروع الرعاية الاجتماعية في جمعية رعاية الطفل، حمص. وكان هذا الارتباط ايجابي متوسط القوة بالنسبة لبُعدي الرضا عن محتوى العمل، والرضا عن نمط الإشراف، بينما كان ارتباطاً سلبي ضعيف بالنسبة لبعد الرضا عن نظام

الرواتب وتبين من خلال متوسطات إجابات الموظفين حول كل من (أبعاد الرضا الوظيفي والصورة الذهنية) وجود رضا وظيفي جيد لأفراد العينة، بالإضافة الأداء وظيفي جيد، بالإضافة لرضا جيد لكل بُعد على حده. وانتهت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات أهمها:

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 الإمكانيات بطريقة مريحة، والعمل على تدعيم الروح المعنوية والظروف المرافقة لمحتوى العمل، لما تبين من أهمية كبرى لمحتوى العمل في تعزيز أداء الموظفين.

دراسة (الوهيبي، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عُمان، وتكونت عينة الدراسة من (621) موظفاً، وأستخدم الأسلوب الوصفي التحليلي لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي، وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحفيز والأداء، وأوصت الدراسة وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين بحيث يتم مكافأة الموظفين أصحاب الأداء الفعال، وكذلك العمل على تطوير مهارات الأداء ومواكبة التطور وزيادة فعالية الاتصال بطرق وأساليب متنوعة تساهم في مستوى أداء العاملين وتحسين من فعالية إنتاج الوزارة في تقديم خدماتها بالشكل المطلوب للمجتمع.

دراسة (امين 2020):

يعد الرضا الوظيفي أحد الخصائص التي تستخدمها المنظمة عادة كبديل للأداء، والبحث عن تنمية العلاقات بين الأفراد العاملين والمنظمة لضمان استمرار القوى العاملة، كما انها تعمل على

تنمية السلوك الإبداعي للعاملين والبحث عن الدافع لديهم لتكثيف الجهد وتفعيل الأداء لتحقيق رضا وظيفي تام وتنمية مشاعر الانتماء والسلوك لدى العاملين، وانطلاقاً من أهمية الرضا الوظيفي جاء هذا البحث ليتناول بالدراسة والتحليل أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في الفاعلية التنظيمية من خلال بيان الفروقات في درجة استجابة العاملين، حيث يهدف البحث إلى تحقيق هدف رئيسي وهو قياس أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي في بيئة العمل في الجهاز الإداري بالدولة، باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، وقد تم استخدام استمارة استبيان، وكانت عينة الدراسة 354، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية وهي (التعرف على تقييم الأداء وأنواعه، التعرف على متطلبات الرضا الوظيفي، التعرف على مدى رضا العاملين عن عمليات تقييم الأداء، التعرف على العلاقة بين تقييم الأداء والرضا الوظيفي للعاملين، قياس أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي)، وقد توصل البحث إلى أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء على الرضا الوظيفي في بيئة العمل في الجهاز الإداري بالدولة، حيث أظهرت نتائج الارتباط والانحدار إشارة موجبة، وهذا يعنى وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين "تقييم الأداء" و "الرضا الوظيفي"، أو بعبارة أخرى كلما زاد تقييم الأداء أدى ذلك بدوره لزيادة الرضا الوظيفي في الجهاز الإداري بالدولة، وقد أوصت الدراسة بتدعيم الاتصالات المباشرة وغير المباشرة بين القيادات الإدارية وبين مختلف مستويات التنظيم ليتسنى للقائد الإداري التأثير الإيجابي على العاملين بما يخدم العملية الإدارية، واستخدام التدريب والتوجيه وإتاحة الفرصة للموظفين بالمشاركة في البرامج المختلفة لتنمية مهاراتهم، بما يبرئ مقومات أداء فاعل، وتوجيه جهودهم لتنعكس على مستوى أدائهم.

دراسة (موساوي 2018):

بعنوان " تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية" الرضا الوظيفي هو أحد المواضيع التي استحوذت على اهتمام العديد من الكتاب والمفكرون في مجال إدارة الأعمال، لأن معظم الناس ينفقون جزءاً كبيراً منها حياتهم في العمل

ولذلك من المهم البحث عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، وتؤثر على الرضا الوظيفي بشكل كبير سلوك وأداء الموارد البشرية، بل هو أيضا دافع مهم نحو إنجاز متميز وما يترتب على ذلك من فائدة للمنظمات وعمال. وقد تبين في دراستنا التطبيقية من خلال قياس وتقييم الرضا الوظيفي والأداء في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

دراسة (صبيان 2017):

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على أثر مستوى الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية "تكسماك" لصناعة النسيج TEXMACO ، من خلال دراسة حالة بمؤسسة "سوأتين" SOITINE المتواجدة بمدينة ندرمه ولاية تلمسان و هي فرع تابع لها، حيث وُزِعَ 84 استبياناً على عينة من موظفيها، ومن خلال تحليل إجاباتهم تمّ التوصل إلى أن درجات الأداء مرتفعة رغم توسط مستويات الرضا الوظيفي عن معظم العوامل عدا مستوى الرضا عن انسجام الفريق الذي ظهر بمستوى مرتفع جداً بمعنى أن الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة متوسطة على مستويات الأداء بمؤسسة سوأتين محل الدراسة، و أن درجات الأداء المرتفعة لا تؤثر على مستوى الولاء حيث تم التوصل إلى أن رغم ارتفاع درجات الأداء إلا أن مستوى الولاء منخفض جداً.

دراسة (بشير، 2015):

بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي" واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمناسبته مع هذا النوع من الدراسات وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة الأكاديميين والموظفين الإداريين في كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا وتم توزيع الاستبيان على عدد 661 فرد وهم عدد الأفراد الذين يعملون فيها وتحصل الباحثة على 26 فرد وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والأداء،

وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والاداء و أوصت الدراسة بوضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة بين العاملين في المؤسسات المختلفة وتحسين سلم الرواتب المعمول بها بتحسين الزيادة السنوية على الراتب حتى يتم رضا العاملين عن وظائفهم، وتم اختيار هذه الدراسة لأنها تطرقت إلى موضوع أثر الرضا الوظيفي الذي يعتبر المتغير المستقل في هذا البحث ويميز الدراسة الحالية بأنها تختلف عنها في الإطارين الزماني والمكاني.

دراسة (المدلج (١٤٢٤ هـ)

بعنوان " قياس منسوبي الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة التي تم بحثها، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي وبيئة العمل والعملية الإدارية والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الفئة تم بحثها، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الشخصية للفئة تم بحثها وتكونت عينة الدراسة من (190) مفردة من العاملين الفنيين الصحيين الذكور العسكريين ومن المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية – المدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي وكانت أهم نتائج هذه الدراسة: أ) هنالك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور وتبلغ درجة عدم الرضا أقصاه عند العاملين الفنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية وذلك نتيجة عدم رضاهم عن بند المكافآت. ب) تميل مفردات الدراسة إلى الرضا عن الوقت المتاح لهم لإتمام العمل بكفاءة وأيضا عن الإمكانيات المتاحة لإنجاز العمل وعدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي وفرص حضور المؤتمرات والندوات والترقية.

ج) العوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي بالترتيب: ملاءمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة , إتاحة الوقت الكافي لك لإتمام العمل بكفاءة كفاية الراتب الذي تتقاضاه البدلات التي تحصل عليها برامج التدريب الداخلي نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به فرص الترقية المتاحة لك في عملك.

دراسة (الشهري ١٤٢٤ هـ):

بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية: (الجنس - سنوات الخدمة -المؤهل التعليمي - العمر - الراتب - الأمن الوظيفي - ظروف العمل - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين - الترقية والتقدم في العمل) وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض وكانت أهم نتائج الدراسة:

- (أ) وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي هناك علاقة طردية بين المتغيرين.
- (ب) الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل , والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة.
- (ج) أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين.
- (د) هناك فروق ذات دلالة احصائية لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.
- (هـ) وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- ❖ الاستفادة في تصميم الاستبيان الخاص بالدراسة.
- ❖ الاستفادة من المراجع والدوريات والدراسات العلمية.
- ❖ الاستفادة من النتائج والتوصيات.
- ❖ تحديد المتغيرات اللازمة لإجراء الدراسة.
- ❖ تحديد مشكلة الدراسة بشكل واضح.
- ❖ تحديد وجهة الدراسة وأهميتها وأهدافها.

10-مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

الرضا الوظيفي:

هو حالة العامل داخل المنظمة التي تعكس مدى قبوله وقناعاته بالعوامل والظروف الوظيفية المحيطة ببيئة العمل داخل محل عمله.

تعريف اداء العاملين:

يمثل مخرجات او كمية الانتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محدد وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها في تحقيق الاهداف المتعلقة بعمله ايا كانت طبيعة هذا العمل.

مفهوم الأداء:

هو كمية العمل والجهد المبذول من قبل الموظفين سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأكد أن تلك الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز.

الأداء الوظيفي:

فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة التفاعل بين كلا من القدرة على الأداء والرغبة الموجودة في العامل لتأدية العمل.

خطة الدراسة:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

الفصل الثالث: منهج الدراسة

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

الفصل الخامس: التوصيات والنتائج

11- الخاتمة:

تسعى الدراسة الراهنة إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC)، وتحديد مدى جودة الأداء الوظيفي بها، و مدى رضا العاملين بتلك الشركة، بالإضافة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية وبين كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين بالشركة السعودية للاتصالات (STC)، و مدى وجود توازن بين الحقوق والواجبات التي يقوم بها العاملين بالشركة بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتحسين وتطوير نظم التعويضات والحوافز الحالية وتقييم الأداء، لما لهذه الأنظمة من أهمية بالغة في رفع مستوى رضا العاملين.

إن الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام كبير من القيادات الإدارية في الشركة وذلك لأنه يعتبر المحرك الأساسي للأداء الوظيفي وله علاقة إيجابية بالإنتاجية ورفع مستوى الروح المعنوية، وذلك عن طرق توفير نظام جيد للتحفيز المادي والمعنوي بما يساهم في تحقيق الاحتياجات المادية والمعنوية للعاملين ، إن أهمية الرضا الوظيفي يمكن أن ترجع إلى حقيقة أن العاملين في الشركة السعودية للاتصالات (STC) يعتبرونها أحد الطرق التي تمكنهم من تحقيق مستوى جيد من الأداء مما يؤثر بشكل مباشرة على الإنتاجية من حيث الكمية والجودة ، ولا شك أن القطاع الحكومي يختلف أدائه الوظيفي ودرجة رضا الموظفين لديه عن القطاعات الأخرى لاختلاف تكوينه وطبيعة النشاط وأيضا عامل المرونة التنظيمية المتاحة لوحده وخصوصا الإدارية ، وتسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا هؤلاء الموظفين وعلى العوامل التي تعتبر منطلقاً لتحريك سلوكهم وتجعلهم قادرين على الوصول إلى الأداء الأمثل الذي ينتج عنه زيادة في مستوى الإنتاجية بما يضمن تحقيق أهدافهم الخاصة والتي تعتبر جزء من الهدف العام الشركة السعودية للاتصالات (STC).

المصادر والمراجع المقترحة

12-المراجع العربية المقترحة:

1. أبو سنيينة تغريد سليمان 2008 أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندسي القطاع العام في جنوب الضفة الغربية رسالة ماجستير جامعة الخليل
2. أبو شيخة 2013 إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية الطبعة الثانية دار صفاء للنشر والتوزيع عمان الأردن
3. احمد ماهر (٢٠٠٢) السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات " الدار الجامعية الإسكندرية
4. أحمد ملاح السومو. 2021 أثر تقييم الاداء في رفع كفاء العاملين. جامعة كردفان.
5. الادريسي 2014 قياس إثر استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي في المنظمات الصناعية
6. أمال ظريف 2017 دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا الموظفين دراسة ميدانية بولاية أم البواقي رسالة ماجستير جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي الجزائر
7. إيهاب عيسى - 2020 الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني مفهومه عوامله نظرياته ومقياس الرضا الوظيفي والمهني في العمل.
8. بشير 2015 أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي بالتطبيق على كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا رسالة ماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا السودان
9. بلخيري 2012 أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية دراسة حالة جامعة البويرة رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير الجزائر
10. البليهد 2014 مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية المجلة الدورية التربوية المتخصصة

11. بن عودة قصير 2017 نظام تقييم الاداء وعلاقته بالتحسين المستمر في ظل معايير مواصفات الأيزو. جامعة وهران.
12. بو بكر 2015 أثر ممارسات التسويق الداخلي على رضا العاملين دراسة حالة بنك أبوظبي الإسلامي - الإمارات- فرع مدينة العين مجلة العلوم الاقتصادية عمادة البحث العلمي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا الإصدار 16 العدد 1-10-24
13. بو بكر، وإبراهيم صالح. 2161 معايير الأداء المهني للعلاقات العامة ودرجة الالتزام بها في المؤسسات الحكومية. ليبيا: جامعة بنغازي.
14. بوقرة 2017 إدارة الموارد البشرية ودور التخطيط في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية "دراسة ميدانية بجامعة ماي 1945 قالمة"
15. تيسير سالم الشريدة. 2012 الرضا الوظيفي. عمان: دار الصفا للنشر والتوزيع.
16. جاروش، نور الدين، ورفيقة 2020 علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة. عمان _ الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
17. حسين محمد حراشة، 2011 ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
18. خديجة خروب 2019 الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير. جامعة محمد بوضياف.
19. الدكتور كاسر المنصور 2019 الرضاء عن العمل. السعودية: جامعة الملك عبد العزيز.
20. د-نوره محمد البليهد 2014. مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية.
21. محمد عبد الوهاب حسن ع شماوي 2014 دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري.
22. منال البارودي - 2019 الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين 2019
23. موسى السعودي. 2014. أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين

24. نايف بن سليمان الفالح (٢٠١١ م) "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الأجهزة

الأمنية" أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية كلية الدراسات العليا.

25. هند لبصير 2016 أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد.

26. وليد حميد رشيد الأميري 2016 تقييم وتطوير نظام تقويم اداء العاملين عمان الأردن.

المراجع الأجنبية

- 1) Al-Hawari, S., & Shefte, F. (2016). Impact of Human Resources Management practices on Employees' Satisfaction. A Field Study on the Rajhi Factory.
- 2) Amerasian, T., Award, A., & Haque, A. (2015). The Effect of Demographic Factors on Job Satisfaction of University Faculty Members in Sri Lanka.
- 3) Armstrong, M. (2006), A Handbook of Human Resource Management Practice (10th
- 4) Aslam, H., Aslam, M., Ali, N., Habib, B., & Jabeen, M. (2013). A Historical View of Human Resource Management Practice: Literature Review
- 5) Kenneth Jackson, "8 Ways to Increase Productivity in the Workplace" 2018

Midocean University

College of Management

Department of Management

Determinant of the job impact on the efficiency of "
employees in the Saudi Telecommunications Company
(STC)

Prepared by:

- 1- Haya Meshari Alrutayq – 232000048
- 2- Salman Fahad Anazi – 232001489
- 3- Wedyan Ayman Khalaf – 232000763

Supervised by:

Dr. Walid AbdelJawad Suleiman Siddiq.

Dr. Al-Faisal AbdulHamid Muhammad Hassan.

2024