



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة عامة

" أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية
لل كهرباء بالرياض

The impact of human resource management on job satisfaction for
employees of the Saudi Electricity Company in Riyadh

اعداد الطالبة/

الاسم / مها ريس العنزي

الرقم الجامعي / 221000618

اشراف

د/ وليد سليمان

العام الجامعي 2023 م.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم الحمد لله المنان الملك القدوس

وبعد حمد الله تعالى وشكره على إنبائنا لهذه الرسالة اتقدم بخالص الشكر وعظيم

الامتنان لأستاذي الفاضل د. وليد سليمان

على ما قدمه لي من علم نافع وعطاء متميز وارشاد مستمر وعلى ما بذله من جهد متواصل ونصح

وتوجيه من بداية مرحلة البحث حتى إتمام هذه الدراسة ومهما كتبت من عبارات وجمل فإن

كلمات الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقه فجزاه الله عنا خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناته.

كما أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة الذكية (ميد أوشن) وكل

العاملين بها

الشكر لكم جميعا...

المستخلص

الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الإيجابي الذي يحمله الفرد اتجاه عمله والعناصر المتعلقة به والمتمثلة في الأجر محتوى العمل فرص الترقية نمط الاشراف جماعات العمل وظروف العمل. وللرضا الوظيفي أهمية بالغة في المنظمات خاصة التي تسعى لتحقيق أهدافها والوفاء بالتزاماتها فاذا تميزت الموارد البشرية في المنظمة بالرضا عن العمل أصبحت قادرة على تحقيق الأهداف التنظيمية ويحسن من الأداء ويزيد من إنتاجية الافراد وولائهم وارتباطهم بالمنظمة أكثر ويقلل من دوران العمل والشكاوى والحوادث ومعدلات الغياب في المنظمة وعليه فالمنظمة تعمل على تحقيق الرضا لدى الأفراد مثل مساعدتهم ومساندتهم في الوظائف الصعبة والغامضة توفير وتحسين ظروف العمل توفير جو يسوده الاتفاق والتعاون والثقة والعدالة والمساواة مما يعزز ثقتهم ويرفع روحهم المعنوية ويزيد درجة رضاهم الوظيفي وأيضا معالجة العاملين مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهد وتحسين مستوى الأداء الوظيفي لديهم وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف إدارة الشركة السعودية للكهرباء في محافظة الرياض في المملكة العربية السعودية هدفت هذه الدراسة الي معرفة أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة على عينة عشوائية شملت 150 عامل وموظف واداري في الشركة السعودية للكهرباء وكانت الاستبانة الصحيحة 100 استبانة كما قمنا بمعالجة البيانات المتوصل إليه رياضيا واحصائيا للوصول الي اجماليات ونسب ومتوسطات وانحراف معياري لنتائج عينة الدراسة للوقوف علي أسباب مشكلة الدراسة. ودور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي، دعم جهود إدارة الموارد البشرية لمساعدتها على انتاج أفضل السياسات والسبل للقيام بواجباتها فيما يتعلق بإدارة العنصر البشري، وذلك لخلق أفراد مبدعين وقادرين على رفع مستوى أداء الشركة السعودية للكهرباء بالرياض، وبما ينسجم مع رؤية المملكة 2030م في خلق بيئة عمل حكومية سعيدة ومبتكرة في نهاية دراستنا توصلنا إلى نتيجة مهمة هو أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء وأيضا تحقق البرامج التدريبية المطبقة من طرف إدارة الموارد البشرية رضا الموظفين. وتم اقتراح مجموعة من التوصيات على الشركة السعودية للكهرباء محل الدراسة من أهمها ضرورة البحث والتدريب على سبل تحقيق الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة لما يحققه من تحسين مؤكد لأداء الموارد البشرية في القيام بهذه المهمة.

Abstract

performance, increase the productivity of individuals, their loyalty, and their association with the organization more, and reduce work turnover, complaints, accidents, and absenteeism rates in the organization. The organization works to achieve satisfaction among individuals, such as helping and supporting them in difficult and ambiguous jobs, providing and improving working conditions, providing an atmosphere of agreement, cooperation, trust, justice and equality, which enhances their confidence, raises their morale and increases the degree of their job satisfaction, as well as treating workers, which prompts them to exert more effort and improve their job performance. Thus, the effective contribution to achieving the objectives of the management of the Saudi Electricity Company in the province of Riyadh in the Kingdom of Saudi Arabia. This study aimed to know the impact of human resources management on the job satisfaction of employees. And an administrator in the Saudi Electricity Company, and the correct questionnaires were 100, and we also processed the data obtained mathematically and statistically to reach the totals, ratios, averages, and standard deviation of the results of the study sample to find out the causes of the study problem. The role of the Human Resources Department in achieving job satisfaction is to support the efforts of the Human Resources Department to help it adopt the best policies and ways to carry out its duties with regard to managing the human element, in order to create creative individuals who are able to raise the level of performance of the Saudi Electricity Company in Riyadh, in line with the Kingdom's vision 2030 AD in creating A happy and innovative government work environment. At the end of our study, we reached an important conclusion that there is a statistically significant effect of job satisfaction on the performance of human resources in the Saudi Electricity Company, and also the training programs applied by the Human Resources Department achieve employee satisfaction. A set of recommendations were proposed to the Saudi Electricity Company, the subject of the study, the most important of which is the necessity of research and training on ways to achieve job satisfaction for the human resource in the institution, as it achieves a sure improvement in the performance of human resources in carrying out this task.

فهرس المحتويات

البيان	رقم الصفحة
شكرو تقدير	1
المستخلص	2
فهرس محتويات البحث	4
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	6
مقدمة	7
مشكلة الدراسة	8
أهمية الدراسة	9
اهداف الدراسة	10
فرضيات البحث محل الدراسة	11
متغيرات الدراسة	12
الحدود الدراسة	12
منهجية الدراسة	13
الدراسات السابقة	14
الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	20
المصطلحات والمفاهيم	21
المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية	23
المبحث الثاني: إدارة الحوافز	26
المبحث الثالث - الرضا الوظيفي ماهيته اهميته ونظرياته	30
الفصل الثالث: منهجية البحث	40

41	اولا. منهج الدراسة
42	ثانيا. مجتمع الدراسة وعينته
43	ثالثا أدوات البحث عن طريق دراسة العينة
43	رابعا. أداة الدراسة:
44	خامسا: التحليل لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.
46	سادسا: التحليل لمتغيرات الدراسة وفروضها اثر الموارد البشرية علي رضا العاملين
49	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات
50	أولا تحليل نتائج الدراسة
50	ثانيا: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها
53	ثالثا: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها
62	رابعا: نتائج الدراسة
63	خامسا- التوصيات
64	سادسا: الخاتمة
65	سابعا: المراجع والمصادر
69	ثامنا: الملاحق

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة.
2. مشكلة الدراسة.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. فرضيات الدراسة
6. الحدود
7. منهجية الدراسة.
8. الدراسات السابقة

(1) مقدمة عامة

تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من الشعور بالسعادة نتيجة نظرته تجاه الوظيفة والقيمة التي تعطيها له والتي تتمثل في رغبة الفرد في العمل وما يحيط به والتي تعكس بالضرورة كفاءة أدائه حيث أن مساهمة العنصر البشري في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها واستراتيجيتها يختلف باختلاف الحالة التي يكون عليها هذا العنصر البشري فإذا كان الأفراد العاملين في المنظمة بمختلف الفئات والمستويات راضيين ومحفزين على أداء أعمالهم فإن مساهمتهم في تحقيق الأداء تكون عالية والعكس صحيح تتجسد أهمية العنصر البشري في المنظمات والهيئات الحكومية في أنه من أهم عناصر الإنتاج التي تساهم في تنفيذ أنشطة الهيئة وتحقيق أهدافها وبالتالي فإن أغلب هذه المنظمات والهيئات تحاول أن تسخر جل جهدها ووسائلها لتوفير اليد العاملة الجيدة والمؤهلة سواء عند اختيارهم لشغل الوظائف أو الحرص على تدريبهم واكتسابهم المهارات المختلفة حيث أن نجاح أي منظمة يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى اليد العاملة بها واكتسابهم المهارة لتجسيد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء والعمل ومستوى الراقي للخدمات المقدمة والعمل على تطوير هذا العطاء وللوصول إلى تحقيق درجة رضاهم عن العمل وتحسين أدائهم فلا بد أن يكون هناك دور فعال وجوهري لإدارة الموارد البشرية في الهيئة في العمل على توفير الوسائل والأساليب والتدريب اللازم والتحفيز المادي والمعنوي ونظام عادل للمكافآت التي تعمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين الشركة السعودية للكهرباء هي شركة مساهمة سعودية عملاقة متخصصة في إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء في المملكة العربية السعودية. تعد أكبر شركة في مجال الطاقة الكهربائية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ساهمت في تقدم ترتيب المملكة في مجال الحصول على الكهرباء لقطاع الأعمال إلى المرتبة 18 بين 190 دولة وفق تقرير الأعمال 2020 الصادر عن البنك الدولي

(2) مشكلة الدراسة

شركة الكهرباء السعودية في محافظة الرياض تواجه مشكلة هامة تتمثل في كيفية ضمان التعاون الايجابي والولاء والانتماء من جانب العاملين لتحقيق أهدافها وقد أدى هذا إلى زيادة الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي كأحد الأدوات الهامة لتحقيق ما سبق وما هو دور الموارد البشرية في الهيئة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ويلاحظ أن معظم الدراسات التي تمت عن الرضا الوظيفي تمت في القطاع الإنتاجي والصناعي بينما المؤسسات الخدمية لم تحظى بنصيب كافي في هذا المجال ومن هنا المنطلق قمنا بدراسة استطلاعية بهدف التعرف على العوامل التي قد تحد من مستوى رضا موظفي شركة الكهرباء السعودية في محافظة الرياض وأثر تلك العوامل على مستوى أدائهم واستنادا إلى هذه الدراسة توصلنا مبدئيا إلى التأكد من وجود المشكلة محل البحث الأمر الذي دفعنا إلى محاولة إجراء هذه الدراسة الميدانية على شركة الكهرباء السعودية في محافظة الرياض للتعرف على أسباب هذه الظاهرة ومحاولة اقتراح الأسلوب المناسب لعلاج تلك الظاهرة أو على الأقل التقليل من حدتها.

تندرج إشكالية بحثنا هذا والتي يمكن صياغتها الإشكالية الأساسية على النحو التالي:

ما مدى مساهمة أداء الموارد البشرية في تحسين الرضا الوظيفي؟

فإن هذه الدراسة تحاول الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

(1) ما مفهوم الاداء الوظيفي وما هي عناصره ودور إدارة الموارد البشرية تطويره؟

(2) ما هي علاقة الرضا الوظيفي بالأداء الوظيفي للموظفين؟

(3) ما المقصود بالرضا الوظيفي وماهي اهم العوامل المؤثرة فيه

(3) أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا البحث من حيث انه يدرس مدى اثر إدارة الموارد البشرية علي مستوى الرضا الوظيفي و الخاص بالأفراد العاملين بشركة الكهرباء السعودية بالرياض معرفة الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي في شركة الكهرباء السعودية بالرياض من خلال ما ستتوصل اليه الدراسة من نتائج البحث و ما سوف تطرحه من مقترحات و توصيات قد تستفيد منها جميع الاطراف الفاعلة في المنظمة في التعرف على مستويات الرضا الوظيفي ودور إدارة الموارد البشرية في تحديد ذلك المستوى وأيضا تنبع أهمية الدراسة من أهمية عمليات إدارة الموارد البشرية التي تعد ممارسة إدارية حيوية و التي تعمل على تنمية رأس المال البشري و تحقيق أعلى مستويات الأداء و التميز مما يحقق رضا الأفراد ويني ولائهم والتزامهم نحو منظماتهم

ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط التالية:

- فهم وممارسة إطار إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض لعملية إدارة أداء مرؤوسهم من خلال التعرف على وجهة نظر هؤلاء المرؤوسين بما يساهم في تنمية الأداء وتطويره
- من ضمن أهداف هذا البحث هو اظهار المزيد من المعلومات حول علاقة الرضا الوظيفي بالإنتاجية.
- الفرد يمثل المورد المهم ألي منظمة وتطغى تلك الأهمية على ما عداه من عناصر الإنتاج لذلك من المهم دراسة العوامل المؤثرة على رضاه
- أهمية الرضا الوظيفي حيث أنه يؤثر تأثير مباشر على الإنتاجية للأفراد والعاملين في الشركة.

- تعد هذه الدراسة من الموضوعات الهامة إذ تتناول مفهومين أساسيين هما: إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي.

(4) أهداف الدراسة

حيث أن أهداف الدراسة تتطلب توضيح أهمية دور الموارد البشرية في عمل نظام للحوافز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء للعاملين بشركة الكهرباء السعودية بالرياض كما تتطرق أهداف هذه الدراسة لإيجاد النتائج والتوصيات والمعوقات التي تعاني منها شركة الكهرباء السعودية من خلال بيان أثر إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي.

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

- (1) الربط بين الاسس النظرية والواقع العملي في إدارة الموارد البشرية بالشركة.
- (2) الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي في مستويات الأداء المرتبط بالإنجاز والجدية في العمل داخل الشركة السعودية للكهرباء
- (3) معرفة المؤثرات التي تؤثر سلبيا في الرضا الوظيفي بالإنتاجية
- (4) التعرف على مستوى الرضا الوظيفي في الهيئة محل الدراسة
- (5) فهم موضوعي الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي والتعرف على مختلف العوامل المؤثرة فيهم.
- (6) محاولة إبراز العلاقة الموجودة بتين الرضا الوظيفي وأداء الأفراد.
- (7) إيجاد الحلول والمقترحات لمتخذي القرار في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

5) فرضيات الدراسة

تعد الفروض من أهم مراحل البحث العلمي ومرحلة حساسة لأنها تساعد على تحديد معالم البحث وتبسيطها وربطها بالإشكالية المتبناة وهي همزة وصل بين الجانب النظري والجانب الميداني إذ تعمل على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة تعرف الفرضية بأنها: "تفسيرات مقترحة لعلاقة بين متغيرين أحدهما المتغير المستقل (السبب) والآخر المتغير التابع (النتيجة)". والبحث عن هل يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن الجنسية). وهل هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء المرتبط بالروح المعنوية وروح الفريق والولاء للشركة السعودية للكهرباء في الدمام. وهل هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المرتبط بالتفكير الابتكاري والخصائص الشخصية للعاملين بالشركة السعودية للكهرباء في الدمام.

ويمكن تلخيص فرضيات الدراسة كما يلي:-

الفرضية الأولى: ومفادها: توجد علاقة ارتباطية إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في شركة الكهرباء السعودية بالرياض والرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء الموظفين والعمال داخل شركة الكهرباء السعودية بالرياض.

الفرضية الثالثة: يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية التعليم الخبرة السن -الجنسية).

الفرضية الرابعة: توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان

الوظيفي الترقية إدارة البيئة علاقات العمل ظروف العمل).

6- متغيرات الدراسة

أولاً: - المتغير التابع:

الرضا الوظيفي

ثانياً: - المتغير المستقل:

أثر إدارة الموارد البشرية

ثالثاً: - المتغيرات الديموغرافية

• التحفيز

• بيئة العمل

• المهام الوظيفية

7- حدود الدراسة

حدود مكانية: شركة الكهرباء السعودية بالرياض

حدود زمنية: عام 2023م

علمية: استعرضت الدراسة أثر دارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي بشركة الكهرباء السعودية في الرياض

بشرية: العاملين والموظفين بشركة الكهرباء السعودية بالرياض بمختلف مستوياتهم الإدارية

(8) منهجية وأدوات الدراسة:

يتم التحقق من الأهداف التي تم وضعها لهذا البحث واختيار مدى صحة الفروض وذلك من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي ويتم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والمواقع الإلكترونية والدراسات السابقة التي ترتبط دور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي وذلك من أجل الحصول على الإطار النظري للدراسة كما يتم أيضا الاعتماد على جمع البيانات من مفردات العينة وذلك باستخدام قائمة الاستقصاء لغرض إتمام الدراسة.

مصادر المعلومات الدراسة:

• مصادر أولية:

وهي الاستبانة وتم ذلك من خلال توزيع استمارات الاستبيان على عينه الدراسة وذلك للوقوف على آرائهم حول معرفه الرضا الوظيفي في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض.

• مصادر ثانوية:

تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المراجع العلمية والمجلات والدراسات والأبحاث والدوريات العربية منها والأجنبية التي لها صلة بالموضوع محل الدراسة.

• أدوات الدراسة: تم تطوير الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات الأولية

الدراسات السابقة

في هذا الجزء من الإطار النظري تم استعراض أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت العلاقة بين كل من ممارسات إدارة الموارد البشرية ورضا العاملين في القطاعين العام والخاص كما يلي:-

دراسة (الهواري، 2016م) بعنوان

"Impact of Human Resources Management Practices on Employees' Satisfaction, a Field Study on the Rajhi Cement Factory على أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين دراسة ميدانية

مصنع اسمنت الراجح

"أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا الموظفين، دراسة حالة في مصنع إسمنت الراجحي". اختبرت هذه الدراسة أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية (تخطيط الموارد البشرية، الاختيار والتعيين، الحوافز والمكافآت، التدريب، تقييم الأداء) على رضا العاملين في مصنع إسمنت الراجحي، وقد استخدمت الاستبانة لجميع البيانات والتي شملت 241 موظفا. وقد توصلت الدراسة إلى أن كل من تخطيط القوى العاملة، الاختيار والتعيين والتدريب تؤثر بشكل إيجابي في رضا العاملين، بينما لم تجد أثر لكل من التعويضات والحوافز وتقييم الأداء على تحقيق رضا العاملين، وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني نظم تحليل الوظائف لاتخاذ قرارات التعيين بالإضافة إلى ربط هذا النظام مباشرة مع إدارة الموارد البشرية. تم الاستفادة من هذه الدراسة في الإطار النظري ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية

دراسة (بشير 2015 م):

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 الاستاذة الاكاديميين والموظفين الإداريين في كلية الإمارات للعلوم والتكنولوجيا وتم توزيع الاستبيان علي عدد 661 فرد وهم عدد الأفراد الذين يعملون فيها وتحصل الباحث علي 26 فرد وتوصلت الدراسة الي أهم النتائج وهي وجود

علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والاداء وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والاداء واوصت الدراسة بوضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة بين العاملين في المؤسسات المختلفة وتحسين سلم الرواتب المعمول بها بتحسين الزيادة السنوية علي الراتب حتي 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 (البلهد 2014)

بعنوان: مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. اختبرت الدراسة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في المملكة العربية السعودية وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مستوى الرضا العام لدى الموظفين الإداريات قد جاء بدرجة متوسطة، وأنه ال توجد فروق معنوية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المنصب الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة). وقد تم الاستفادة من هذه الدراسة في مقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

• دراسة (الشمران 2014)

بعنوان: درجة الرضا الوظيفي أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي. تناولت هذه الدراسة قياس الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة حكومية وعلاقته بأدائهم، حيث تم قياس الرضا الوظيفي من خلال ظروف العمل وطبيعته، الرواتب والحوافز بينما قياس الأداء الوظيفي بالانضباط وإنجاز المهام والعلاقة مع الزملاء. تم جمع البيانات من خلال الاستبانة والتي شملت 252 عضو هيئة تدريسية، ومن أهم نتائج الدراسة: أن درجة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس متوسطة، وجود فروق ذات إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للجنس ولصالح الذكور، وجود عالقة ارتباط إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. وقد تم الاستفادة من هذه الدراسة في بناء الإطار النظري لقياس الرضا الوظيفي ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية.

دراسة (المدلج 2013م)

والتي كانت بعنوان " قياس منسوبي الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة. وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة 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 (١٩٠) 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 وأيضاً 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 2013م)

والتي كانت 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 (٢٣٣) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض وكانت أهم نتائج الدراسة:-

(أ) وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (٢٨.٩٩٢) 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 في توزيع العينة وفقًا لقياس الرضا.

ج) أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين.

د) هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.

هـ) وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا.

دراسة (شفيق 2010)

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء " هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ضغوط العمل للتعرف على طبيعتها ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ومن ثم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط و قد تم جمع بيانات الدراسة بالاعتماد على استمارة وزعت على 57 موظف وقد توصلت نتائج هذه الدراسة الى إن الموارد البشرية في هذه المؤسسة تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وقد جاءت المصادر المرتبطة بالبيئة الداخلية في المرتبة الأولى تليها المصادر المرتبطة

دراسة (الشيخ ٢٠٠٨)

بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين" هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات الديموغرافية (لدى الموظفين) (الجنس المؤهل العلمي سنوات الخبرة المرحلة الدراسية) وقد تكونت عينة الدراسة من (٣٦٠) معلما ومعلمة وقد تم أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (١٨) مدرسة (بنون وبنات) وقد أعد الباحثان استبانة لقياس الرضا الوظيفي خاصة بالدراسة وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه والعلاقة

بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر على الرضا الوظيفي.

دراسة (السلوم ٢٠٠٢)

بعنوان: "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات". هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العوامل الرئيسة لضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المشرفات الإداريات العاملات في مكاتب الإشراف التربوي في كل من مدن : الرياض وجدة والدمام كما يراها أفراد الدراسة وتوصلت الدراسة إلى أن كمية العمل الذي تقوم به المشرفة الإدارية تعد من عوامل ضغوط العمل التنظيمية التي تتعرض لها المشرفات الإداريات كما يعد غموض الدور الذي تتعرض له المشرفة الإدارية أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية كما يعتبر التطور والنمو المهني في مجال الإشراف التربوي أحد عوامل ضغوط العمل التنظيمية.

دراسة (إبراهيم ٢٠٠٣)

بعنوان: " نظم الحوافز وأثرها علي الرضا الوظيفي: دراسة حالة كلية التجارة بجامعة النيلين " ويهدف هذا البحث إلى توضيح اثر نظم الحوافز على درجة الرضا الوظيفي للموظفين والخروج بمقترحات وتوصيات تساهم في وضع نظام للحوافز ينال رضا الموظفين في الجامعة توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية : إن الموظفين العاملين في كلية التجارة بجامعة النيلين غير راضين بالأغلبية عن نظام الحوافز المطبق في الجامعة ومن النتائج الهامة أيضا إجماع الموظفين على أن هناك عديد من السلبيات في نظام الحوافز المطبق في الجامعة مثل (الشعور بعدم وجود حوافز عدم وجود معايير ثابتة لتقييم أداء الموظفين عدم تطبيق الحوافز بالعدل وجود عوامل شخصية في تطبيق الحوافز) ومن النتائج أيضا أن غالبية الموظفين يرون أن الحوافز الممنوحة لهم غير كافية وان هناك أنواعا أخرى من الحوافز يجب أن يحصلوا عليه ا لذلك توصل البحث إلى أن الحرمان من الحافز يؤدي إلى (التأثير على درجة التعاون بين الزملاء زيادة حدة الصراع داخل الجامعة التأثير على درجة الولاء للجامعة وعلى درجة الاستقرار فيها).

-التعقيب على الدراسات السابقة

أولاً: أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- ✓ الاتفاق على أن الرضا الوظيفي له علاقة طردية بالأداء والإنتاجية وإن إدارة الموارد البشرية لها دور كبير فيها.
- ✓ تأثير الرضا الوظيفي على مستويات الأداء الوظيفية كبير بشكل ملحوظ.
- ✓ وجود عوامل وخصائص تؤدي إلى ارتفاع أو انخفاض مستوى الأداء يتوقف على دور الموارد البشرية
- ثانياً: نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
- ✓ وجود فروق في آراء المبحوثين حول دور الرضا الوظيفي تعزي إلى متغيرات (الحالة الاجتماع – الدرجة الوظيفية – سنوات الخبرة).
- ✓ أن الخصائص الشخصية لا يوجد لها تأثير على العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغط العمل

ثالثاً: أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

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

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المصطلحات والمفاهيم

المبحث الأول: إدارة الموارد البشرية

المبحث الثاني: إدارة الحوافز

المبحث الثالث - الرضا الوظيفي ماهيته اهميته ونظرياته

أولاً: المصطلحات والمفاهيم.

إدارة الموارد البشرية:

هي مفهوم علمي واسع للإدارات البشرية المختصة بإدارة الموظفين والعمال حيث تعتبر نظام هام وفعال في الأنظمة الإدارية للمنظمات كما تسعى إدارة الموارد البشرية الحديثة إلى تنشيط الأهداف والمهارات الاجتماعية الأسرية والتنظيمية والإدارية والإنسانية.

الرضا الوظيفي:

هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بالشركة السعودية للكهرباء بالرياض اتجاه عمله وهو أحد الأسباب لتحقيق احتياجاته ورغباته في العمل ويعتبر من الأهداف الأساسية التي تسعى إليه الهيئة للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية الموظفين وتحفيزهم.

الرضا:

هو مجموعة الأفكار والقيم والمعايير التي يرسمها الفرد حول عمله والتي من خلالها يحدد علاقته مع زملاء عمله ومع ظروف العمل التنظيمية وعلى أساسها يحقق طموحه ورغباته ويختلف هذه الإشباعان من فرد إلى آخر وكذلك يختلف في طبيعتها سواء كانت مادية أو اجتماعية ترتبط بالمكانة و المركز و الدور.

النمو الوظيفي:

يتحقق هذا النمو بإشراك وتدريب وعمل دورات تدريبية وورشات عمل سواء كانت فردية أو جماعية لموظفي الشركة السعودية للكهرباء بالرياض التحفيز: هي عبارة عن مؤثرات أو أدوات تستخدمها الشركة السعودية للكهرباء بالرياض في إثارة دوافع الفرد ولها دور كبير وهام لإشباع الحاجات لدى الموظف في العمل بتحريك دوافعه نحو العمل.

التعويضات والحوافز: تمثل ما يتلقاه الأفراد العاملين في المنظمة مقابل جهودهم وقيامهم بأعمالهم وتقديم الخدمات وهي تتضمن الدفعات المالية المباشرة كالأجور والرواتب والحوافز والأرباح، والدفعات غير المباشرة كالتأمينات والإجازات المدفوعة

بيئة العمل:

هو مبنى الشركة السعودية للكهرباء بالرياض والدوائر التابعة لها في مختلف الإدارات المكونة لها والذي يعتبر بمثابة المنزل الثاني للموظف والذي يقضي فيه أوقات طويلة ويحب الموظف بأن تكون بيئة العمل جيدة لأن ذلك يشعره بالسعادة مما يجعله يقدم أفضل ما لديه ويساهم في رفع أداء وكفاءة الشركة السعودية للكهرباء ورفع إنتاجيتها بفعالية مما ينعكس على تطور الشركة السعودية للكهرباء بالرياض وتميزها.

المهام الوظيفية:

هي عبارة عن استمارة مكتوبة يتم تسليمها أي موظف جديد من قبل دائرة تنمية الموارد البشرية بالشركة السعودية للكهرباء بالرياض ومكتب فيما عن مضمون ومهام الوظيفية التي يستلمها ليقوم بإنجازها حسب ما هو مطلوب منه.

الأداء المؤسسي:

هو عبارة عن تقرير تصدره الشركة السعودية للكهرباء بالرياض نهاية كل عام ومكتوب به نتائج أداء الهيئة.

نوعية العمل:

هو العمل الذي يكلف به الموظف من قبل رئيسه المباشر الرذي يعمل تحرت إدارته في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض ويتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن العمل الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

كمية العمل المنجز:

هو عبارة عن مقدار العمل الذي يستطيع الموظف بالشركة السعودية للكهرباء بالرياض بإنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

■ تعريف الأداء:

بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنقيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف.

المبحث الاول:

ادارة الموارد البشرية

تعتبر إدارة الموارد البشرية من أهم وظائف الإدارة لتركيزها على العنصر البشري والذي يعتبر أثمن مورد لدى الإدارة والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق حيث أن إدارة وتنمية الموارد البشرية تعتبر ركناً أساسياً في غالبية المنظمات حيث تهدف إلى تعزيز القدرة التنظيمية وتمكين الوزارات والمنظمات الحكومية والأهلية من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية ولا عجب عندما نسمع أن ارتفاع أرباح شركة ونزول أرباح أخرى كان بسبب الموارد البشرية في هذه الشركة أو تلك فالمراد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق أهداف و ربح للمنظمة ويمكن أن تكون عبئاً مالياً على المنظمة كما هو الحال في أغلب المنظمات الحكومية في العالم النامي إن إدارة الموارد البشرية تعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر والمتوقع على مدى كفاءة وقد ارتفعت وخبارت هذا العنصر البشري وحماسته للعمل تتوقف كفاءة المنظمة ونجاحها في الوصول لتحقيق أهدافها لذلك اهتم علماء الإدارة بوضع المبادئ الأساسية التي تساعد على الاستفادة القصوى من كل فرد في المنظمة من خلال إدارة الموارد البشرية هذه الأسس تبدأ من التخطيط والاختيار والتدريب والحوافز والتقييم وكل ما له صلة بالعنصر البشري وتتجه أسواق العالم مع بدايات القرن الحادي والعشرين بخطى متسارعة نحو التكامل والتنظيم والمنافسة الشرسة تمثل هذه التطورات ميزت مقدرة للمنظمات الحديثة إلا أنها في ذات الوقت تثير تحديات غير مسبقة للإدارة العربية في قطاع الأعمال والقطاع العام على حد سواء ولقد أثبتت تجارب السنوات الأخيرة أنه من بين عوامل النجاح الأساسية يقف شامخاً وفي المقدمة العنصر البشري المؤهل والمبدع ليمثل عاملاً حاسماً وميزة نسبية واستثماراً مضموناً لذلك لا بد من القيادات العربية بالنظر إلى أرسمالها البشري من عدة زوايا لتأمين أكبر قدر من المردود من معارف وقد ارت وابداعات ما صار يعرف واستغلال كل هذه القدرات لصالح المنشأة والفرد وهذا ما برأس مال الفكري

أهمية إدارة الموارد البشرية:

تنبع أهمية الموارد البشرية في التنظيم من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية فيه ولا بد من توفر الكفاءات الجيدة القادرة على الأداء والعطاء المتميز لذلك يمكن القول أن توسع الإنتاج وتقديم الخدمات لا يكون بالتوسع الأفقي فقط زيادة عدد الموظفين وتقنية عالية من الآلات والمعدات أو الأجهزة والبرامج المستخدمة بل أن التوسع الراسي للإنتاج هو مكمل للتوسع الأفقي وذلك برفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية المتحفزة والقابلة لعمليات التشكيل والتأهيل والتدريب وبذلك يكون التأهيل والتدريب هو التوسع الراسي المقصود من العبارة السابقة ترتبط أهمية إدارة الموارد البشرية بأهمية العنصر البشري نفسه وبهذا إن إدارة الناس وليس إدارة الأشياء هي التي يجب أن تحتل الاهتمام الأول والرئيسي للإدارة في هذا الصدد وتعتبر الموارد البشرية هي العنصر الحاسم في تحقيق ما يسمى "بالميزة التنافسية للمؤسسات". « وتأتي أهمية الموارد البشرية من خلال ما أظهرته نتائج البحوث والدراسات السابقة التي تناولنا بالذكر في الفصل الأول من تلك الدراسة

الإدارة السليمة للموارد البشرية تؤدي إلى النتائج التالية:

- تحسين الإنتاجية ورفع الأداء وتفجير الطاقات لدى العاملين.
- تزايد إدراك المديرين بأن قدرة المنظمة على التنافس
- تحقيق التميز والإبداع بالاعتماد على راس المال البشري لديها.
- تغير القيم الوظيفية لدى العاملين حيث يتطلعون إلى الاحترام والتقدير
- تسجيع العاملين في المشاركة في صنع القرارات التي تتعلق بعملهم.

أهم العوامل التي أبرزت دور أهمية إدارة الموارد البشرية هي:

- اكتشاف أهمية العنصر البشري وانه مورد رئيسي من موارد المنظمة.
- كبر حجم المنظمة ونموه وكبر عدد الموظفين.
- ظهور النقابات العمالية وتأثير ذلك على وضع الموظف وأنظمة العمل

أهداف إدارة الموارد البشرية:

- المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة من توفير مناخ محفز للعمل.
- توظيف المهارات والكفاءات عالية التدريب والمتحفزة.
- زيادة الرضا الوظيفي وتحقيق الذات عند الموظفين إلى أعلى قدر ممكن.
- عمل نظام للحوافز والمكافآت كفاء وفعال.
- إيصال سياسات الموارد البشرية إلى جميع الموظفين في المنظمة.
- المساهمة في المحافظة على السياسات السلوكية وأخلاقيات العمل.
- إدارة وضبط عملية "التغيير" لتعود بالنفع على كل من المنظمة والموظف.
- الثقافة بشكل عام تلعب دور هام لذلك لابد من نشر الثقافات التي تخدم هذه المواجهة ومنها ثقافة فريق العمل.
- خلق فرص عمل كافية في ميادين العمل و إتاحة الفرص للشباب الذي ظل عاطلا عن العمل لسنوات طويلة.
- محاربة الاحتكار _ شكلا وموضوعا للكفاءات الإدارية والفنية.
- مكافحة الفساد وتطبيق قانون الثواب والعقاب.
- الحالة النفسية للموارد البشرية أي كيفية مواجهة الأزمات النفسية التي تواجه العنصر البشري) والحيلولة دون التأثير على الإنتاج.

التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية:

هذه التحديات وغيرها التي فرضتها خصائص وسمات القرن الحادي والعشرين كالعولمة وشدة المنافسة والتطور النوعي الشامل وثورة الاتصالات والمعلومات والتجارة الحرة يمكن القول بأن التحديات التي واجهت إدارة القوى البشرية أسهمت بشكل فاعل على ممارسات إدارة القوى البشرية بصورة أكثر مما كانت عليه قبل حلول هذه المتغيرات وافراز أثارها المختلفة في جوانب الحياة الإدارية والتنظيمية على وجه الخصوص ويمكن إيجاز هذه التحديات بما يلي:

1- إدارة الجودة الشاملة: لقد أسهم التحدي النوعي الشامل في مختلف مسارات إدارة الموارد البشرية من

خلال بناء الإستراتيجيات التنظيمية لمختلف المنظمات العاملة بالتركيز على العنصر البشري وإيلاءه

أهمية كبيرة

2- تحديات العولمة التنافسية: لقد أسهمت العولمة في خلق توسع في الأسواق العالمية بحيث أصبح

المجتمع الإنساني قرية صغيرة

3- التحديات التكنولوجية: لقد لعب التطور التكنولوجي وتحديات ثورة المعلومات والاتصالات دورا مهما

في إحداث العديد من التطورات الاقتصادية والاجتماعية والحضارية

المبحث الثاني:

الحوافز والرضا الوظيفي

يقاس النجاح في أية منظمة بقدرة العاملين على تحقيق المطلوب أو المتوقع لمهامهم الوظيفية وحتى الآن فقد تركزت جهود إدارة الموارد البشرية على كيفية الحصول على إنتاجية مرتفعة للعاملين من خلال التحليل الوظيفي أساليب الاستقطاب والاختيار الفعالة وتوجيه العاملين والتصميم الملائم للبرامج التدريبية والحقيقة أننا نعرف أن أداة الفرد هو محصلة تفاعل جانبي القدرة على العمل والرغبة في العمل والاختيار والتوجيه والتدريب تعد بمثابة أنشطة ذات علاقة بجانب المقدرة وهو ما يعني أن المحددات الرئيسية للأداء ما زال غائبا حتى الآن وهو جانب الحفز وعليه فإن الحفز أو الدافع يمثل أداة الرغبة والحماس وبالتالي توظيف المقدرة لتحقيق الأهداف المرجوة إن أحد أهم المهام الأساسية لأي مسؤول في التنظيم هو ضمان استمرار الأداء بأعلى قدر من الكفاءة والفعالية ولكي يتحقق ذلك فإنه يجب عليه فهم دوافع وتصرفات وأنماط سلوك العاملين ومداخل التأثير عليها وبالتالي كيفية تحفيز الأفراد بطريقة فعالة يترتب عليها تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الذاتية.

مفهوم الحوافز:

الحوافز لم تلقى تعريفا موحدا فقد تعددت المفاهيم المتشابهة كالذوافع والحاجات والاستعداد والبواعث.

فالتحفيز: هو تلك القوة التي تحرك طاقة الفرد لبذل مستوى معين من المجهود وذلك لتحقيق أهداف محددة فهي تعكس درجة الرغبة والتحمس لإنجاز عمل ما وينتج مستوى معين من التحفيز من طبيعة الحوافز أو الدوافع التي يعيشها الفرد.

الحوافز: هي مجموعة العوامل والمؤثرات التي تدفع العاملين نحو بذل أكبر جهد للإقبال على تنفيذ المهام بجد وكفاية.

الحوافز: هي الإمكانيات المتاحة في البيئة المحيطة بالشخص والتي يمكن لحصول عليها واستخدامها لتعويض النقص في إشباع حاجاته.

وظيفة التحفيز:

تعتبر وظيفة التحفيز أحد أهم الوظائف في عملية إدارة الموارد البشرية إلا أنها ربما أقلها فهما وإدراكا من الناحية العملية والسؤال لماذا؟

الإجابة تكمن في أن السلوك الإنساني معقد بطبيعته فقد تعددت محاولات دراسة واستكشاف العوامل المختلفة التي تحفز العاملين على العمل بواسطة علماء السلوك ورغم عدم اتساق النتائج في مجملها إلا أنها قادت إلى بعض الرؤى الهامة في مجال تحفيز الأفراد

أنواع الحوافز:

يوجد نوعان رئيسيان للحوافز في المنظمة مادية ومعنوية وكلاهما يهدفان إلى زيادة أداء العامل كما وكيفا:

- الحوافز المادية:

إن الحوافز المادية تتمثل في زيادة المرتبات والمكافآت المالية والعلاج والمواصلات والحصول على نسبة معينة من الأرباح إن تطور الدول الصناعية يعطي أمثلة ونماذج واضحة لتأثير الحوافز المادية على إنتاجية العمال فالحوافز المادية تستهدف إشباع حاجات الإنسان الضرورية تعتبر من أكثر أنظمة الحوافز شيوعا وذلك لقدرتها على إشباع عدد من الحاجات الأولية أو الدوافع الأساسية لدى الفرد ومن أمثلة هذه الحوافز:

- المكافآت والزيادة الأولية.
- العمولة
- الامتيازات
- المشاركة في الأرباح.
- تناسب الحوافز المادية مع بيئة العمل كربط الأجر والإنتاج.

الحوافز المعنوية:

على الرغم من أهمية الحوافز المادية إلا أنها لا تكفي وحدها فالأفراد يختلفون في دوافعهم وعليه فإن نظام الحوافز الفعال هو القادر على تطوير وسائل تحفيز تتلاءم مع دوافع الأفراد ورغباتهم تعتبر الحوافز المعنوية غير المادية (مكملة ومرافقة للحوافز المادية فيكون استخدامها استكمالاً للحوافز المادية لتحقيق مستوى أفضل من الأداء ومن أمثلة هذه الحوافز ما يلي:

1. ضمان العمل واستقراره.
2. الحوافز الاجتماعية المعنوية.
3. التقدم الوظيفي.
4. المشاركة في اتخاذ القرارات.
5. العمل الجماعي.
6. المركز والمكانة.

أهداف نظام الحوافز:

- الإحساس بالمقدرة على الكسب من خلال بذل الجهود.
- ضمان المستوى المعيشي المناسب للشخص العامل في بلده.
- إمداد الشخص العامل بالمقدرة الشرائية الكافية.

- الشعور باحترام الذات وتقديرها لقاء الجهود المبذولة.
- إدراك احترام الآخرين للذات لقاء الحصول على الأجر المناسب.

خصائص نظام الحوافز الفعال:

1. زيادة الإنتاجية.
2. ربط مصالح الفرد وأهدافه بالمنظمة وأهدافها.
3. حل المشاكل المتعلقة برضا العاملين.
4. تدعيم قدرات العاملين وقدراتهم وترغيبهم في الوصول إلى النتائج وتحقيقها.

شروط يجب توفرها بأنظمة الحوافز:

1. عدالة الحوافز وكفايته.
2. الاستمرارية في إعطائها.
3. ارتباطها المباشر بدوافع العاملين.
4. بعدها عن العلاقات الشخصية.
5. تكيفها مع توقعات العاملين.
6. أقلمتها مع بيئة العمل.
7. ارتباطها بجهود الأفراد والعاملين لتحقيق الكفاءة الإنتاجية.

الحوافز السلبية

وهي التي تهدف إلى التأثير في سلوك العاملين عن طريق أسلوب العقاب والوعيد والتأديب المتمثل في جزاءات مادية؛ كالخصم من الأجر أو الحرمان من العلاوة والترقية أو تخفيض درجة الموظف أو عزل الموظف عن عمله بالكلية وتهدف الحوافز السلبية إلى تنبيه الموظف لتغيير أدائه وتحسينه

المبحث الثالث -

الرضا الوظيفي ماهيته اهميته ونظرياته

١- مفهوم الرضا الوظيفي

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي فعرفها عالم النفس هوب Hop pock (١٩٣٥) يرى أنه مجموعة من الاهتمامات

بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق: إنني راضي في وظيفتي

ويرى فروم أنه المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيم إيجابية أي أن عبارة الرضا ترادف التكافؤ

ويرى لويل أن الرضا هو عبارة عن الاختلاف ما بين

(أ) شعور الشخص تجاه ما سيحصل عليه

(ب) ما يدركه الشخص بأنه حصل عليه بالفعل "فعندما تكون المكافأة المقدمة اقل مما كان يدرك

الشخص أو الفرد أنه يجب الحصول عليه فإن عدم الرضا هو النتيجة وعندما يتساوى إدراكه مع

المكافأة المقدمة يكون الرضا هو النتيجة

ونستنتج ان المقصود بالرضا الوظيفي هو حالة العامل داخل المنظمة التي تعكس مدى قبوله وقناعته بالعوامل

والظروف الوظيفية المحيطة ببيئة العمل داخل محل عمله

ويتكون الرضا الوظيفي من العناصر التالية:-

✓ الرضا عن الوظيفة داخل محل العمل

✓ الرضا عن علاقات العمل في محل العمل

✓ الرضا عن زملاء العمل ودرجة التعاون بينهم

✓ الرضا عن الرؤساء واتخاذهم قدوة

✓ الرضا عن المرؤوسين ودعمهم

✓ الرضا عن اساليب التوجيه والاشراف والقيادة داخل إطار العمل

✓ الرضا عن بيئة العمل الداخلية والخارجية ومدي الانتاجية المحققة

٢- دواعي الاهتمام بالرضا الوظيفي

ان الفهم الصحيح لدوافع العاملين في اعمالهم ورضاهم الوظيفي بالشركة السعودية للكهرباء يساعد الادارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الامثل لطاقات العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين اهدافها واهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء مم يكون له عظيم الاثر علي تعظيم الانتاجية وتحسين وجودة الخدمة

٣- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

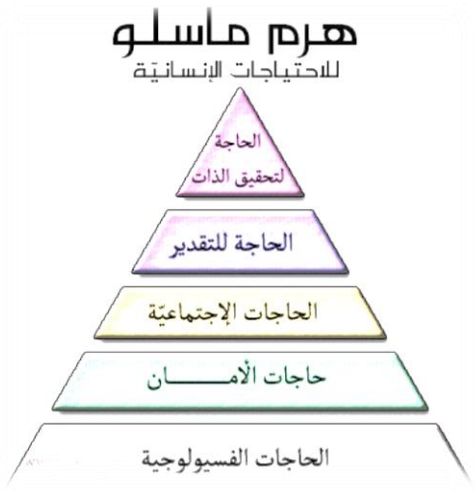
- البيئة العمل العامة داخل الشركة السعودية للكهرباء: ويقصد بها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والفنية المحيطة ببيئة عمل الشركة السعودية للكهرباء
- خصائص بيئة العمل داخل الشركة السعودية للكهرباء: وتشمل الانظمة الاجراءات الرواتب والحوافز المادية والمعنوية وعلاقة ذلك بيئة وظروف ونوع العمل بالشركة السعودية للكهرباء "
- خصائص العامل والموظف الشركة السعودية للكهرباء والتي تتمثل شخصيته وقدراته واستعداداته وذكائه وطموحه ومدى ولائه وانتمائه للمنظمة والعمر والتجارب والدخل الشهري
- الانجاز: الجهد الذي يبذله العامل خلال ادائه لعمله والانتاجية

-نظريات الرضا الوظيفي

اولا- نظرية الحاجات هرم الحاجات لماسلو

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية

وترتكز النظرية على ان الانسان اجتماعي ويعتمد على ما يوجد لديه من حاجات لم يتم اشباعها في الوقت الحالي وهي بالتالي تؤثر على سلوكه حتى يتم اشباعها تمثل دوافع الفرد وفي حالة اشباع مستوى معين فانه يتقدم للمستوى الثاني والمثال على ذلك نظرية هرم الحاجات لماسلو وتبدأ الحاجات حسب التسلسل التالي:-



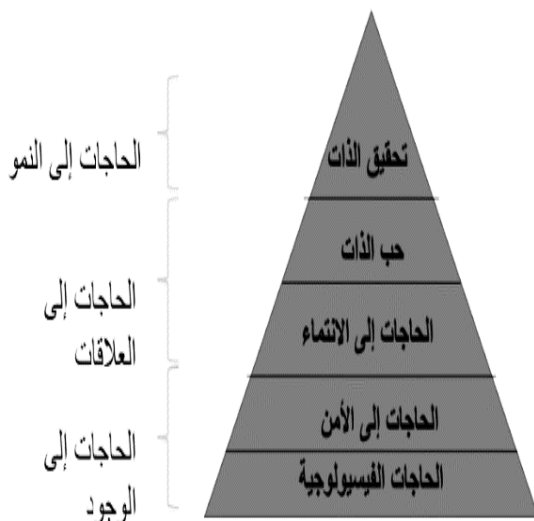
1. الحاجات الفسيولوجية
2. ثم الحاجات الي الامان
3. وتلها الحاجات الاجتماعية
4. ثم الحاجة الي التقدير
5. واخيرا الحاجة الي تحقيق الذات وتمثل راس الهرم لماسلو

ثانيا - نظرية الدرفير

نتيجة للانتقادات التي وجهت إلى نظرية "ماسلو" فقد بذل العديد من العلماء جهود للحد من عيوب نظرية ماسلو وكان من أوائل هؤلاء العلماء الدرفير (Alderfer) الذي اقترح استبدال مستوى الحاجات لدى ماسلو من خمسة مستويات إلى ثلاثة وعرفت نظريته التالي:-

نظرية الدرفير Alderfer

تقسم الحاجات إلى 3 أنواع



- حاجة البقاء وهي من الحاجات الضرورية
- التي يعمل الإنسان على تحقيقها لضمان بقاء حياته
- ويتم إشباعها من خلال عوامل البيئة
- مثل الحاجة الفسيولوجية وحاجات الأمن كالحاجة إلى الطعام والمأوى
- حاجة الارتباط: وهي عبارة عن درجة ارتباط الفرد مع البيئة المحيطة
- والعلاقة القائمة ما بين الفرد وأفراد المجتمع

- الذي يعيش فيه "العلاقات الشخصية
- حاجات النمو وهي جميع ما يتصل بتطور قدرات الإنسان
- واستعداداته بما في ذلك الحاجة إلى التقدير وتحقيق الذات

ثالثا – نظرية عدالة العائد

ويمكن تمثيلها بأنها المقارنة بين ادراك العامل او الموظف في الشركة السعودية للكهرباء لمعدل ادائه لوظيفته ومستوي انتاجيته وما يترتب على هذا الاداء من نتائج من اجر او ترقية بالمقارنة مع معدل اداء زميل له داخل الشركة السعودية للكهرباء وما يترتب على اداء ذلك الشخص من نتائج من اجر او ترقية ويترتب على عدم التساوي بين محصلة الاداء والنتائج للعامل مع محصلة الاداء والنتائج للعامل الاخر سواء كان هذا التساوي في الدخل والامتيازات او فرص الترقى الى غير ذلك من مظاهر عدم الرضا الوظيفي ويؤدي ذلك بالتالي الى ان يخفض الفرد من انتاجيته او يزيد غيابه عن العمل او غير ذلك من التصرفات المرعوب فيها او الغير مرغوب فيها بناء علي تقييم العامل للموقف

رابعا – نظرية الانجاز

هي ان بعض الافراد يرغبون في اشباع حاجتهم هذه من خلال الالتحاق بالأعمال التي فيها تحدي وتفوق وهؤلاء يتصفون بصفات القيادة في اتخاذ القرارات والرغبة في تحمل المسؤولية وغيرها وانجاز تلك الاعمال في المقابل الحصول على مقابل يعمل على تلبية واشباع احتياجاتهم

المبحث الثاني: - الانتاجية اهميتها وعلاقتها بالأداء داخل بالشركة السعودية للكهرباء

الانتاجية:-

بأنها القيمة الفعلية او الكمية الفعلية للمخرجات للعمل او الخدمات او الناتج الذي تحقق من اداء العمل او الخدمة خلال فترة زمنية معينة بواسطة عامل واحد او الانتاجية لمجموعة من العمال داخل الشركة السعودية للكهرباء "معين ويمكن اختصار مفهوم الانتاجية بأنها تكون القدرة على استخدام أحد عناصر الانتاج او كلها بحيث يتم تحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة

الكفاية الانتاجية:-

بانها هي الحصول على اكبر قدر ممكن من الانتاج او الخدمات بأبسط جهد وأقصر وقت واقل تكاليف ممكنة تهدف الكفاية الانتاجية الى مراعاة الناحية الاقتصادية المرتبطة بالتكاليف وفعالية الاداء وكذلك توفير البيئة الانسانية التي تساعد على نمو المواهب الفردية والقدرات وتتيح له اشباع حاجاته المادية والانسانية من اجل تحقيق الفعالية والكفاية الانتاجية في العمل

علاقة الرضا بالانتاجية:-

علاقة الرضا بالانتاجية بانها الاتجاهات النفسية للعاملين او رضاهم عن العمل يؤثر على انتاجيتهم وادائهم لأعمالهم الى جانب انماط اخرى في سلوكهم فالموظف او العامل السعيد في عمله بالشركة السعودية للكهرباء هو موظف منتج وفعال

تحسين الانتاجية:-

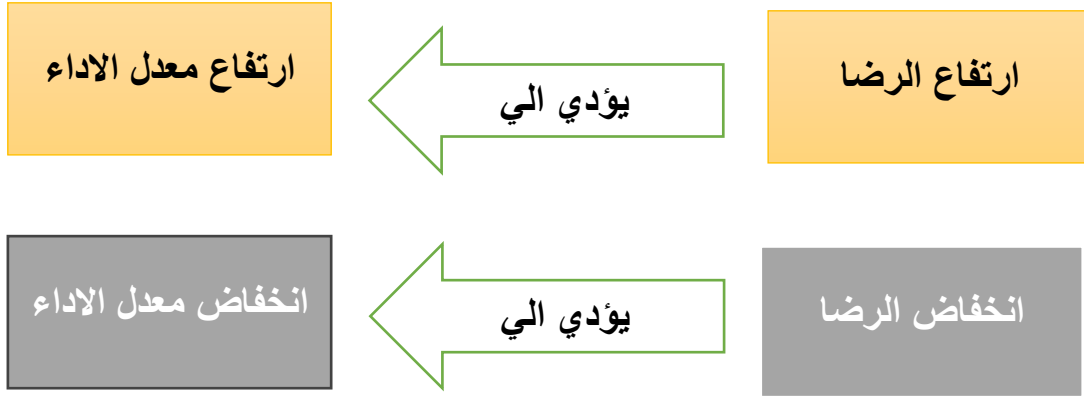
وحتى ترتفع إنتاجية المنشأة يجب أن تتوفّر الإدارة الحكيمة القدرة على استغلال الموارد وتنظيم عملية الإنتاج واتخاذ القرارات المناسبة ولو حدث وتوافرت كافة العوامل التي تساعد على الوصول إلى عملية إنتاج صحيحة

آثار تحسين الإنتاجية:-

لتحسين الإنتاجية العديد من الآثار الإيجابية التي تنعكس على جهات عدة أولها الفرد؛ فإذا ما تحسنت الإنتاجية ارتفع دخل الفرد وتحسن مستواه الاقتصادي كما أنّ لتحسين الإنتاجية أثر مهم على المنشأة نفسها؛ إذ يرفع ذلك القدرة التنافسية لها من خلال قدرتها على خفض الأسعار الأمر الذي سيؤدي في نهاية المطاف إلى زيادة حجم الأرباح ومضاعفتها ورفع قدرها ومكانتها في السوق

علاقة الرضا والاداء:-

ان علاقة الرضا والاداء هي علاقة سببية بين الرضا كمتغير مستقل والاداء كمتغير تابع اساس فكرة العلاقة ان الموظف او العامل داخل الشركة السعودية للكهرباء الذي يرتفع رضاه عن العمل يزداد بالتالي حماسه للعمل ويزداد ايضا امتنانه لوظيفته فترتفع بذلك انتاجيته وادائه للعمل المكلف به وبالعكس فان الفرد الذي ينخفض رضاه عن العمل يقل حماسه ويقل اقباله عليه وتقل مشاعر الامتنان والولاء للوظيفة والعمل والإدارة التي تقدم الخدمة الذي يعمل فيه فتقل بالتالي انتاجيته وينخفض ادائه ويحل الشعور بالسخط محل الشعور بالرضا



فروض العلاقة بين الإنتاجية والعمالة داخل بيئة العمل

ان العمالة داخل ادارات الشركة السعودية للكهرباء بمدينة الرياض ليست بمنعزل عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والانتاجية من ناحية وكيفية الاداء من ناحية اخري وتأثير العلاقات داخل بيئة العمل بين الزملاء والرؤساء والمدرسين علي كيفية اداء العامل او الموظف لمهام عملة والمقابل العادل الذي يلبي حاجته ومدي قناعته بذلك المقابل وتقييم العامل لنفسه وانتاجيته والعائد المقابل ذلك وتأثيره ذلك علي اداء العمل إن نمو الإنتاجية يمكن أن يزيد الدخل وايضا تخفض نمو الإنتاجية تكاليف الإنتاج ويزيد عائدات الاستثمار التي يتحول بعضها إلى دخل لأصحاب المشاريع والمستثمرين وبعضها الآخر إلى أجور أعلى ويمكن أن تنخفض الأسعار وينمو

الاستهلاك والعمالة ويتخلص الناس من الفقر ويساهم في استثمار بعض مكاسب الإنتاجية في تجديد المنتجات والعمليات وتحسين بالشركة السعودية للكهرباء والتجهيزات وتدبير التوسع في أسواق جديدة مما يفضي إلى زيادة نمو الناتج والإنتاجية على المدى الطويل تشكل الإنتاجية المحدد الرئيسي لنمو الدخل إذ تزيد مكاسب الإنتاجية الدخل الذي يمكن توزيعه.

طرق قياس الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة في قياس

لقد كان سائدا فيما سبق أنه من الصعب قياس الرضا الوظيفي بدقة وهو ما يعتبر خطأ في حق التقدم الهائل الذي حدث في العقود الستة الماضية في قياس المتغيرات الضمنية الكيفية المتعلقة بخصائص الأفراد مثل الشخصية الاتجاهات النفسية الدافعية الرضا وغيره يقسم الأخصائيون مقياس الرضا إلى رسمية وغير رسمية موضوعية وذاتية:-

أولاً: المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي

1- معدل الغياب:

معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله وهو مؤشر يمكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا الوظيفي للعامل؛ فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباطاً بالعمل وأشد حرصاً على الحضور مقارنة بمن يشعر بالاستياء من عمله لذلك فإن احتفاظ الإدارة بسجلات الحضور والغياب لكل عامل وكل مجموعة عمل أو قسم في المنظمة يتيح لها تتبع معدلات الحضور والغياب واكتشاف أي ظاهرة اختلال تستدعي الدراسة.

1- مجموع عدد أيام الغياب للأفراد

2- حساب معدل الغياب خلال فترة معينة $= 100 \times$ على متوسط عدد الأفراد العاملين لكن يعاب عليه ان لا يقف على مبررات الغياب

2- دوران العمل:

يمكن استخدام معدل دوران العمل أوترك الخدمة الذي يتم باختيار الفرد استقالتهم كمؤشر لدرجة الرضا الوظيفي وعليه فإن البيانات الخاصة بترك الخدمة الاختياري يمكن استخدامه لتقييم فاعلية مختلف البرامج من زاوية تأثيرها على الرضا. ويحسب معدل دوران العمل كما يلي:

1- عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة.

2- حساب معدل ترك الخدمة خلال فترة معينة = $100 \times$ على إجمالي عدد العاملين

ثانيا: المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي:

ويقصد بالمقاييس الذاتية الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي سواء كتابية مثل الاستمارة أو شفوية مثل مقابلة شخصية.

أ- الاستمارة:

وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما امثلة على الاستمارة_ استبيان دليل وصف العمل استبيان بيان الرضا الوظيفي

ب- المقابلة الشخصية:

تعرف المقابلة على أنها: " تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات وللمقابلة أنواع فقد تكون منظمة اجتماع رسمي أو غير منظمة لقاء عفوي فتسمح المقابلة بوصف وكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق المقاييس الأخرى بالإضافة إلى أنها مفيدة في استجواب الأميين أو الذين يتعذر عليهم الإجابة عن الاستمارة كتابة كما أنها تزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الإجابات.

أما عيوبها فتتمثل في أن طريقة الأسئلة تختلف من موقف إلى آخر ومن شخص إلى آخر مما يؤثر على طريقة الإجابة؛ وبالتالي يؤثر على موضوعية المعلومات كما تتطلب المقابلة وقتا طويلا لإجرائها وأناسا مدربين عليها.

ثانيا-أنواع الرضا الوظيفي وتحليل الأبعاد

1- أنواع الرضا وفقا لشموليته:

- الرضا الوظيفي الداخلي: المتعلق بالجوانب الداخلية الذاتية ومثل الاعتراف والتقدير والشعور بالتمكن والانجاز والتعبير عن الذات.
- ب- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية البيئة للموظف في محيط العمل مثل: المدير زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.
- ت- الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

2- أنواع الرضا الوظيفي وفقا للزمن:

- الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعا أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.
- ب- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا.

تحليل أبعاد الرضا الوظيفي

يوجد مستوى عام وشامل للرضا يعكس قرارات الأفراد من ناحية رضاهم عن أحد العوامل المختلفة بالعمل بحيث تعتبر درجة رضا الأفراد عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن بقية العوامل الأخرى وهذه العوامل يمكن أن يتم تحديدها على النحو التالي حيث يأخذ الرضا الوظيفي أبعاد مختلفة ويمكن أن نميز منها أربعة أبعاد رئيسية وهي:

• الرضا عن علاقات العمل: وتشمل العلاقات في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وزملاء العمل والمتعاملين معهم وكان مستوي الرضا مرتفع.

• الرضا عن سياسات العمل في المنظمة: وتشمل سياسات الاجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد وغيرها كان مستوي الرضا مرتفع.

•الرضا عن العمل ذاته: وتشمل أهمية العمل وما تحتويه من واجبات ومسؤوليات وبمدى وملاءمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية وقدرة الوظيفة على اشباع دوافعه وحاجياته حقق مستوى من الرضا الكبير بين معظم العاملين.

•الرضا عن بيئة العمل: وتشمل ما توفره بيئة العمل من وسائل الراحة والأمان ووسائل المساعدة على العمل من مثل الامن والسلامة والعناية الصحية

•الرضا عن الأجر: وجد عدداً من الباحثين بأن هناك علاقة طردية بين مستوى دخل الفرد وبين الرضا الوظيفي للفرد وتعتبر الأجور التي تدفع للموظفين من قبل المنظمة هي أحد العوامل الأساسية التي تمكن الموظف من تحقيق رغباته وحاجاته المعيشية واعتماد الموظف للأجر بشكل كبير في حياته.

•الرضا عن التحفيز: عندما يشعر الموظف بأن ما يقوم به من أعمال هي في محل اهتمام وشكر وتقدير فإن ذلك يجعله راضيا عن عمله وبالتالي ينتج عن ذلك ارتفاع كفاءته في مجال العمل.

•الرضا عن الرؤساء: كلما تواجد رؤساء في العمل قادرين على استيعاب مرؤوسهم كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافياً عن أعمالهم التي يقومون بها دون أن يتوقعوا أي مفاجآت من رؤسائهم.

أنواع الابعاد لمفهوم الرضا الوظيفي:

- ✓ البعد النفسي (تحقيق مستوى من الرضا العالي بين العاملين)
- ✓ البعد الاجتماعي (إمكانية العدالة في توزيع المهام والمسؤوليات ممتازة)
- ✓ البعد المادي (توزيع الأجور والحوافز بعدالة حققت رضا عالي للعاملين)
- ✓ محدّدات الرضا ومحدّدات عدم الرضا (حققت مستوى عالي من الرضا).

الفصل الثالث:

منهجية البحث

اولا. منهج الدراسة

ثانيا. مجتمع الدراسة وعينته

ثالثا أدوات البحث عن طريق دراسة العينة

رابعا. أداة الدراسة:

رابعا أدوات البحث عن طريق دراسة العينة

خامسا: التحليل لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

سادسا: التحليل لمتغيرات الدراسة وفروضها اثر الموارد

البشرية علي رضا العاملين

أولاً: منهج الدراسة

يعتبر هذا الفصل بوابة الدراسة الميدانية والفصل الرابط بين الجانب النظري للدراسة والجانب الميداني لها، في ضوء طبيعة الدراسة والتساؤلات المطروحة والفرضيات المقترحة والأهداف المسطرة التي تسعى الدراسة لتحقيقها والتي تتركز على دراسة دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة-الوالية-كما هي في الواقع ومحاولة وصفها وصفا دقيقا اعتمدنا في دراستها على المنهج الوصفي لأنه يرتبط بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات الإنسانية، وهو أحد أشكال البحوث الشائعة التي يعتمد عليها العديد من الباحثين حيث يسعى إلى تحديد الوضع الحالي لظاهرة معينة ومن ثم يعمل على وصفها وتوضيح خصائصها حيث يتم وضع عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية ليقرر الجانب الميداني للدراسة قبولها أو رفضها باعتبار كونها إجابات مؤقتة للظاهرة المدروسة وتوقت يجرى قياسها و التحقق منها باستعمال أساليب التحليل المناسبة من أجل الوصول إلى الاستنتاجات التي تحقق أهداف الدراسة وتسهم في فهم الواقع وتطويره. حيث سنتعرف على المؤسسة مجال الدراسة الميدانية موقعها هيكلها التنظيمي ونشاطها كما سنطرق إلى الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية وخصائص مجتمع الدراسة والمنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات و الحدود المكانية و الزمانية و تحليل البيانات. تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الموظفين في الشركة والعاملين في إدارة الموارد البشرية بالشركة ، ولذلك فإن مجتمع الدراسة المستهدف هو إدارة الموارد البشرية بالشركة في المقام الأول بالإضافة الي عينة من العاملين في إدارة الشركة المختلفة ويستند هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لاهم خصائص وعناصر إدارة الموارد البشرية بالشركة والاستراتيجيات المتاحة لتطبيق الرضا الوظيفي ودوره في تطوير أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض..

ويستخدم المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها.

ثانياً. مجتمع الدراسة وعينته وطرق جمع البيانات:

نبذة عن الشركة السعودية للكهرباء

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض الشركة السعودية للكهرباء هي هيئة حكومية سعودية ذات شخصية اعتبارية مستقلة مالياً وإدارياً وهي الشركة السعودية للكهرباء هي المنتج والمزود الرائد للكهرباء في المملكة العربية السعودية، مع وضع احتكار منظم لنقل الطاقة الكهربائية وتوزيع الكهرباء. الشركة السعودية للكهرباء مملوكة بشكل غير مباشر من قبل حكومة المملكة العربية السعودية. وتشمل أغلبية المساهمين فيها صندوق الاستثمارات العامة (74.3٪) وأرامكو السعودية (6.9٪). تسعى الشركة السعودية للكهرباء لتلبية احتياجات مساهميها من خلال حماية حقوقهم، وتسهيل وصولهم إلى المعلومات، وتحسين طرق الاتصال لدينا، وتشجيع الاستثمار في المحافظ الاستثمارية في المملكة شملت كل من المستويات الوسطى والدنيا بالمؤسسة او بالشركة السعودية للكهرباء العمومية بالرياض وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 114 عاملاً وموظف حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 110 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 5 استبيانات نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 100 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 67 %

من الجدول حول توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات الموزعة	التوزيع	العائد منها	المفقود منها	المستبعد منها	النهائي والصحيح
المجماع	114	110	4	10	100
النسب	100%	96%	4%	9%	87%

ثالثا أدوات البحث عن طريق دراسة العينة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى التعرف الدقيق على عناصر ظاهرة معينة، وذلك بجمع البيانات اللازمة من مجموعة من الأفراد المرتبطين بالظاهرة محل البحث، حيث اعتمدت الباحثة في جمع البيانات اللازمة من خلال مصدرين وكما يلي:

1 البيانات الثانوية

لقد اتجهت الباحثة في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مجموعة من المصادر المتنوعة كالمجلات والكتب والمواقع الإلكترونية الرسمية الأخرى المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية والرضا الوظيفي، وفي هذا السياق، حيث تعد أكثر المصادر أصالة أثناء عملية جمع المعلومات الثانوية من أجل البحث في دراسة ما. وبناء على ذلك، فقد قامت الباحثة بالرجوع إلى العديد من المجلات الإلكترونية والكتب الإلكترونية وغير لإلكترونية، من أجل جمع البيانات الثانوية الخاصة بالدراسة الحالية، وبالإضافة إلى ذلك، فقد تم لتركيز أيضا بشكل خاص على المصادر ذات الصلة، من أجل الحد من مشاكل ازدواجية البيانات أثناء عملية جمع البيانات الثانوية.

2 البيانات الأولية

تعتمد الدراسة الحالية على الأسلوب الوصفي التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوعها، فقد لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال تصميم أداة الدراسة الاستبانة لجمع البيانات النوعية من وحدة التحليل في هذه الدراسة لموظفين

رابعاً. أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (الرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي والإنتاجية) تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " تأثير الرضا الوظيفي على اداء عمال وموظفي بالشركة السعودية للكهرباء حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فثبتت الاستبيان يعني التأكد من أن الإجابة واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم وصدقها يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت من اجل قياسه وقد تم الاستعانة ف اعدادها بالاطلاع علي مجموعة من الاستبانات الخاصة بالرضا

الوظيفي وكذا أداء العاملين. تشكل الاستبانة أداة الدراسة وتعتبر الخطوة الأساسية الأولى في جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وهي تتكون من مجموعة من الأسئلة التي تقيس وجهات نظر لموظفين في الشركة حول أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تحقيق رضا العاملين، وقد تم بنائها وتطويرها استناداً إلى مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية والرسائل الجامعية، حيث تم صياغة أسئلة المتغير المستقل ممارسات إدارة الموارد البشرية بأبعاده والمتغير التابع رضا العاملين بأبعاده

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس السن الأقدمية).

القسم الثاني: الخاص بمحاور الاستبيان ويتكون من 5 اجزاء.

أولاً: البيانات الشخصية.

والذي يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون 05 من فقرات متمثلة في (الجنس- السن- الأقدمية- الصنف والحالة المدنية).

خامساً: التحليل لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

توزيع افراد العينة حسب الجنس:	الجنس	التكرار	النسبة (%)	المتوية
	عدد الذكور	85	%85	
	عدد الاناث	15	%15	
	الإجمالي	100	%100	
توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة (%)	المتوية
	اقل من الجامعي	25	%25	

دبلوم متوسط	15	15%
جامعي	50	50%
فوق الجامعي	10	10%
الاجمالي	100	100%
توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.		
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
إدارة تشغيلية	50	50%
إدارة فنية	25	25%
إدارة متوسطة	20	20%
إدارة عليا	5	5%
الاجمالي	100	100%
توزيع افراد العينة حسب السن.		
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 25 سنة	10	10%
من 25 الي 35 سنة	40	40%
من 36 الي 45 سنة	40	40%
أكثر من 45 سنة	10	15%
الاجمالي	40	100%
توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.		
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 5 سنة	40	40%
من 5 الي اقل من 10 سنة	25	25%
من 10 الي اقل من 15 سنة	25	25%
من 15 الي اقل من 20 سنة	5	5%
من 20 سنة فأكثر	5	5%
الاجمالي	100	100%

سادسا: التحليل لمتغيرات الدراسة وفروضها اثر الموارد البشرية علي رضا العاملين

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لأراء عينة الدراسة في محاور الدراسة

الاساسية

المحور الاول: توجد علاقة إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض والرضا الوظيفي.

م	العبارة	مستوي الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تحرص الهيئة على مواكبة التطور التكنولوجي وتعمل دائما على تحديث أدوات العمل والتدريب	40	28	10	12	10
2	توفر الصلاحيات الكافية للقيام بمهام وظيفتك	32	40	8	12	8
3	يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل العاملين دون استثناء	30	28	14	16	12
4	مدى ايجابية الإدارة في التعامل مع مقترحات وشكاوى الموظفين.	30	34	16	8	14
5	درجة وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة	35	33	10	12	10

المحور الثاني: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء الموظفين والعمال داخل الشركة

السعودية للكهرباء بالرياض.

م	العبارة	مستوي الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير اطلاقا
1	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟	30	32	16	8	14
2	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم	30	30	10	12	18
3	المكان الذي أعمل بلم مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل	32	44	4	12	8
4	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة	36	36	0	16	12
5	الاستقرار الوظيفي في الهيئة التي اعمل فيها	48	24	16	8	4

المحور الثالث: يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لهم

(الدرجة العلمية - التعليم - الخبرة - السن - الجنسية).

م	العبارة	مستوي الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير اطلاقا
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	54	20	16	10	0

2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين	20	22	24	16	18
3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.	38	38	10	10	4
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية	38	34	14	12	2
5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك.	44	20	16	10	10

المحور الرابع: توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان الوظيفي الترقية إدارة الهيئة علاقات العمل ظروف العمل).

م	العبارة	مستوي الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	بوجه عام أنا راض ومرتاح للعلاقة التي بيني وبين زملائي في العمل	40	22	4	16	18
2	مدى الشعور بالأمان في بيئة العمل ما دمت أؤدي عملي بالشكل المطلوب	36	30	12	10	12
3	تحقيق العدالة في تعامل المدير يدفعني الى رفع مستوى ادائي	40	24	14	10	12
4	الأفراد الذين تتم ترقيتهم بالهيئة عادة ما يستحقون تلك الترقيات	24	20	16	30	10
5	راتبك ل فرد يتناسب تماما مع ما يقدمه من مجهود عضلي أو فكري	20	22	24	16	18

الفصل الرابع:

تحليل النتائج والتوصيات

أولا تحليل نتائج الدراسة

ثانيا: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

ثالثا: نتائج الدراسة

رابعا- التوصيات

رابعا: الخاتمة

خامسا: المراجع والمصادر

سادسا: الملاحق

أولا تحليل نتائج الدراسة

انطلاقاً من تحليل الشواهد وتفسيرها واستخلاص الحقائق منها، نحاول في هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج الدراسة المتوصل إليها، انطلاقاً من البيانات الإحصائية والمعطيات الميدانية وربطها بالتراث النظري المرجعي لتسهيل إدراكها وتبيان دلالتها ومغزاها العلمي. وسيتم عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات. يتناول هذا الفصل مناقشة للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال أداة الدراسة الاستبانة التي استخدمت لقياس استجابات أفراد عينة الدراسة الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض نحو مستوى تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية ومستوى الرضا الوظيفي فيها، بالإضافة إلى أثر هذه الممارسات في تحقيق رضا الوظيفي، بهدف الوصول إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تخدم أهداف الدراسة. حيث يتناول تحليل بيانات الدراسة التي تم استيفائها من خلال أداة الدراسة "الاستبيان" حول تأثير الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وبدرها تؤثر على الأداء لدى العاملين بالشركة السعودية للكهرباء يشير مفهوم الثبات إلى اتساق أداة القياس أو إمكانية الاعتماد عليها وتكرار استخدامها في القياس للحصول على نفس النتائج حيث تمت الإجابة على أسئلة الدراسة وسوف نستعرض فيما يلي النتائج الكلية للدراسة

أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية والذي يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويتكون 05 من فقرات متمثلة في (الجنس- السن- الأقدمية.

الجنس	التكرار	النسبة (%)	المئوية
عدد الذكور	85	85%	
عدد الإناث	15	15%	
الإجمالي	100	100%	
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة (%)	المئوية
اقل من الجامعي	25	25%	

دبلوم متوسط	15	15%
جامعي	50	50%
فوق الجامعي	10	10%
الاجمالي	100	100%
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
إدارة تشغيلية	50	50%
إدارة فنية	25	25%
إدارة متوسطة	20	20%
إدارة عليا	5	5%
الاجمالي	100	100%
توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.		
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 25 سنة	10	10%
من 25 الي 35 سنة	40	40%
من 36 الي 45 سنة	40	40%
أكثر من 45 سنة	10	15%
الاجمالي	40	100%
توزيع افراد العينة حسب السن.		
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 5 سنة	40	40%
من 5 الي اقل من 10 سنة	25	25%
من 10 الي اقل من 15 سنة	25	25%
من 15 الي اقل من 20 سنة	5	5%
من 20 سنة فأكثر	5	5%
الاجمالي	100	100%
توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.		

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث النوع

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (60) شخص ونسبة مقدارها (60%) في حين كان عدد الإناث فقط 40 إناث ونسبة مقدارها (40%) وهذا يدل على زيادة نسبة مشاركة الإناث في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة

الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الفني والاقسام الإدارية حيث بلغ عددهم (90) ونسبة تمثيل بلغت (90%) وتلتها نسبة موظفي الإدارة العليا والوسطى ونسبة بلغت (10%)

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث العمر

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 30 سنة وقل حيث بلغ عددهم (40) بنسبة مقدارها (40%) تلتها الفئة العمرية 30 إلى 45 سنة ونسبة (40%) وجاءت نسبة من هم في الأعمار من 45 إلى 60 سنة 15% من مجمل عينة الدراسة أما بالنسبة للأعمار أكبر من 60 عام فيما فوق ونسبة مقدارها (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبياً بالنسبة إلى الفئات الأقل عمراً 45 عاماً فأقل بنسبة 80% من عينة الدراسة

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (70) ونسبة تمثيل بلغت (70%) وتلتها نسبة حاملي درجة الماجستير ونسبة بلغت (15%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة دبلوم متوسط بنسبة (10%) أما نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه والتي بلغ عدد أفرادها (5) ونسبة مقدارها (5%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية بدرجة كبيرة.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الخبرة

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة كانت لذوي الخبرة من 11-15 سنة فقد بلغ عدد أفرادها (30) فرد ونسبة (30%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 سنة فأقل فقد بلغت نسبتها (30%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 16 سنة فقد بلغت نسبتهم (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبياً

ثالثاً: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لآراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية

المحور الأول: توجد علاقة إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض والرضا الوظيفي.

م	العبارة	مستوي الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تحرص الهيئة على مواكبة التطور التكنولوجي وتعمل دائماً على تحديث أدوات العمل والتدريب	40	28	10	12	10
2	توفر الصلاحيات الكافية للقيام بمهام وظيفتك	32	40	8	12	8
3	يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل العاملين دون استثناء	30	28	14	16	12

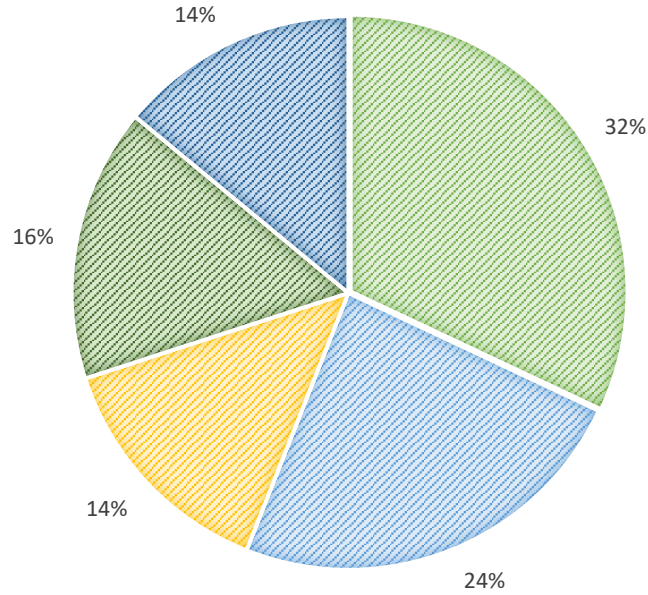
4	مدى ايجابية الإدارة في التعامل مع مقترحات وشكاوى الموظفين.	30	34	16	8	12
5	درجة وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة	35	33	10	12	10
الإجمالي		167	163	58	60	52
النسبة المئوية		33%	33%	12%	12%	10%
الوسيط الحسابي		32	33	10	12	10
الوسط الحسابي		33.4	32.6	11.6	12	10.4
الانحراف المعياري		3.8	4.5	2.9	2.5	1.5
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة توجد علاقة إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض والرضا الوظيفي. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 33.4 الى 14.4 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 33.4 وانحراف معيار 3.8 ونسبة 33% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقاً) بمتوسط حسابي 10.4 وانحراف معيار 1.5 ونسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى توجد علاقة إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض والرضا الوظيفي. في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول

المحور الاول

غير موافق اطلاقا غير موافق محايد موافق موافق بشدة



المحور الثاني: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء الموظفين والعمال داخل الشركة السعودية للكهرباء بالرياض.

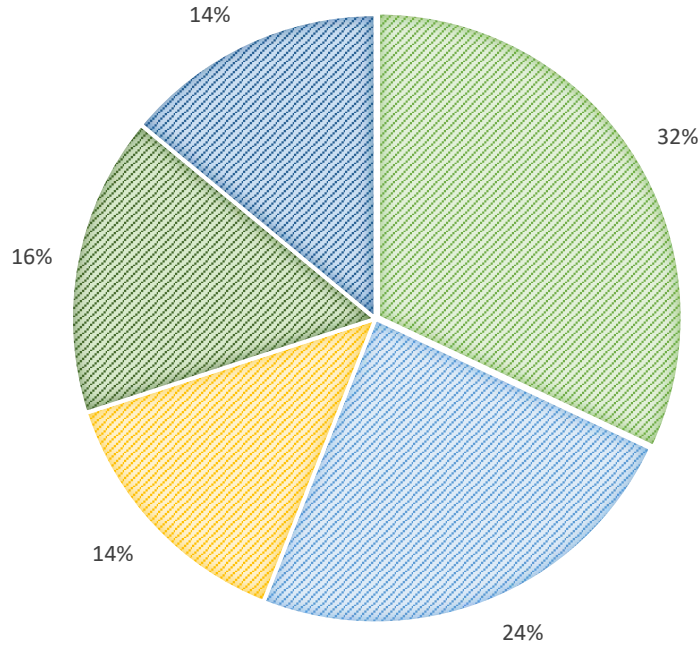
م	العبارة	مستوي الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟	30	32	16	8	14
2	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم	30	30	10	12	18
3	المكان الذي أعمل بلم مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل	32	44	4	12	8

4	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة	36	36	0	16	12
5	الاستقرار الوظيفي في الهيئة التي اعمل فيها	48	24	16	8	4
الإجمالي		176	166	46	56	56
النسبة المئوية		35%	33%	9%	11%	11%
الوسيط الحسابي		32	32	10	12	12
الوسط الحسابي		35.2	33.2	9.2	11.2	11.2
الانحراف المعياري		6.8	6.6	6.4	3.0	4.8
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء الموظفين والعمال داخل الشركة السعودية للكهرباء بالرياض إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 35.2 الي 11.2 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 35.2 وانحراف معيار 6.8 ونسبة 35% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 11.2 وانحراف معيار 4.8 ونسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى اداء الموظفين والعمال داخل الشركة السعودية للكهرباء بالرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول

المحور الثاني

غير موافق إطلاقاً موافق محايد غير موافق موافق بشدة



المحور الثالث: يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية - التعليم - الخبرة - السن - الجنسية).

م	العبرة	مستوي الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	54	20	16	10	0
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين	20	22	24	16	18

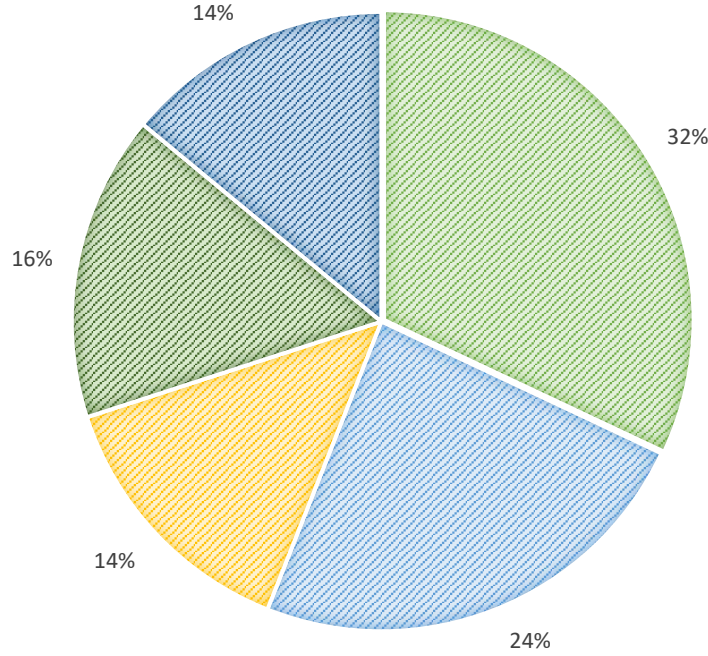
3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.	38	38	10	10	4
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية	38	34	14	12	2
5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك.	44	20	16	10	10
الإجمالي		194	134	80	58	34
النسبة المئوية		39%	27%	16%	12%	7%
الوسيط الحسابي		38	22	16	10	4
الوسط الحسابي		38.8	26.8	16	11.6	6.8
الانحراف المعياري		11.1	7.7	4.6	2.3	6.5
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية - التعليم - الخبرة - السن - الجنسية). إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 38 إلى 4 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 38 وانحراف معيار 11.1 ونسبة 39% وبدرجة أهمية عالية أما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق إطلاقاً) بمتوسط حسابي 4 وانحراف معيار 6.5 ونسبة 7% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية يوجد اختلاف بين فئة الراضيين عن العمل وبين فئة غير الراضيين حسب الخصائص المميزة لهم (الدرجة العلمية - التعليم - الخبرة - السن - الجنسية). في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول

المحور الثالث

غير موافق إطلاقاً موافق محايد غير موافق موافق بشدة



المحور الرابع: توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان الوظيفي الترقية إدارة الهيئة علاقات العمل ظروف العمل).

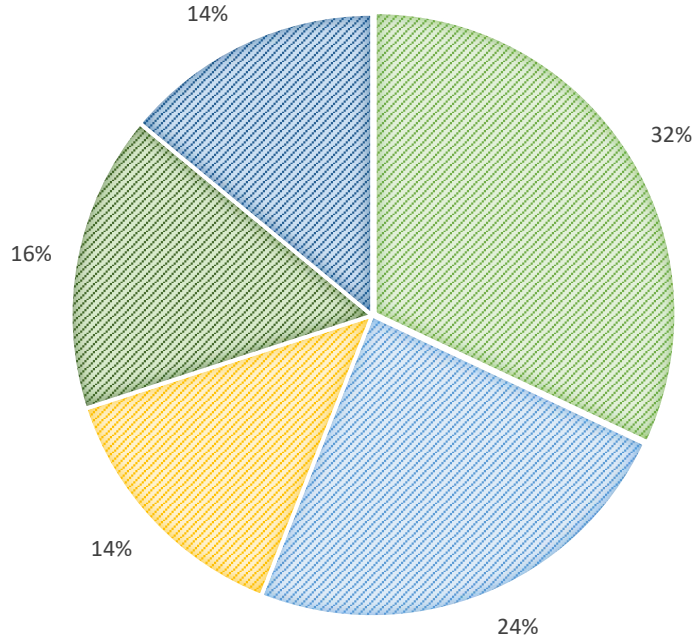
مستوي الموافقة					م	العبارة
موافق	موافق جداً	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً		درجة موافقتك عن
40	22	4	16	18	1	بوجه عام أنا راض ومرتاح للعلاقة التي ببني وبين زملائي في العمل

2	مدى الشعور بالأمان في بيئة العمل ما دمت تؤدي عملي بالشكل المطلوب	36	30	12	10	12
3	تحقيق العدالة في تعامل المدير يدفعني الى رفع مستوى ادائي	40	24	14	10	12
4	الأفراد الذين تتم ترقيتهم بالهيئة عادة ما يستحقون تلك الترقيات	24	20	16	30	10
5	راتب كل فرد يتناسب تماما مع ما يقدمه من مجهود عضلي أو فكري	20	22	24	16	18
الإجمالي		160	118	70	82	70
النسبة المئوية		32%	24%	14%	16%	14%
الوسيط الحسابي		36	22	14	16	12
الوسط الحسابي		32	23.6	14	16.4	14
الانحراف المعياري		8.4	3.4	6.4	7.3	3.3
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان الوظيفي الترقية إدارة الهيئة علاقات العمل ظروف العمل). إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 32 الى 14 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 8.4 ونسبة 32% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 14 وانحراف معيار 3.3 ونسبة 14% وبدرجة أهمية ضعيف.

المحور الرابع

غير موافق إطلاقاً غير موافق محايد موافق موافق بشدة



وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان الوظيفي الترقية إدارة الهيئة علاقات العمل ظروف العمل) في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول و بما أنه ال توجد عالقة وطيدة بين إدارة الموارد البشرية و رضا الموظفين فإن الفرضية العامة لم تتحقق نسبياً، ألنه تبين من خلال الاستبيان "الاستمارة" أن إدارة الموارد البشرية و دارة المؤسسة ال يولون أهمية كبرى لنظام الحوافز خاصة المادية منها، حيث تهتم كال الإدارتين "إدارة الموارد البشرية- و دارة المؤسسة" بالبرامج التدريبية على حساب الحوافز ولا يمكن تعميم نتائج البحث ألنها تبقى خاصة ببحثنا و دراستنا هذه و ظروفها و طبيعة المؤسسة، و خصائص عينة الدراسة و حجمها، أي أننا لا يمكن أن نجزم بتحقيق هذه النتائج على كل الدراسات مهما كانت متشابهة ألن كل دراسة لها خصائصها و ظروفها و عينتها و طبيعة عملها.

رابعاً: نتائج الدراسة

تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على تأثير إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي في أداء العاملين في الشركة السعودية للكهرباء "نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية للإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة. يعتبر دور الاداء الإداري للموارد البشرية جزء لا يتجزأ من ثقافة أي منظمة تسعى للنجاح كونه يحتل موقع القلب في ممارسة أنشطتها وعملياتها كما أنه يساعد الهيئة على التكيف مع كافة التغيرات المحيطة بها الهيئة ولها التأثير الأكبر على مستوى رضا الموظفين والعاملين حيث كانت بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود وعدم الإدارة الجيدة من إدارة الموارد البشرية فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك على خلاف إذا كانت بيئة مرحلة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تؤدي إلى نظام جيد للتحفيز وبدوره سوف تسهم في جعلهم راضون عن الوظيفة

1. أن ممارسات إدارة الموارد البشرية الخاصة بالرواتب والأجور والتعويضات تعاني من ضعف وغير مرضية
2. فقد حصلت على أدنى نسبة رضا من قبل العاملين وذلك لعدم كفاية الأجور والرواتب وهذا كان له أثر مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
3. كما نلاحظ أن عمليات التدريب والتطوير التي تمارسها إدارة الموارد البشرية قوية وذات نتائج فعالة.
4. فقد كان مستوى تقييم العاملين لها مرتفعاً كما كان لها تأثير إيجابي كبير على الرضا الوظيفي للعاملين.
5. هناك ضعف بعملية ربط مخرجات تقييم الأداء بمدخلات الحوافز والمكافآت
6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية الرضا الوظيفي والاداء الوظيفي علاقة طردية قوية
7. توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين التعامل مع الإدارة ودرجة الرضا الوظيفي
8. توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز والرضا الوظيفي
9. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعامل مع الزملاء والرضا حيث بلغت نسبة موافق بشدة وهي تعتبر علاقة طردية قوية
10. توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية ظروف وبيئة العمل والرضا الوظيفي

خامساً: التوصيات

اعتماداً على النتائج التي توصلنا من خلال الدراسة حالة اثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي وتأثيرها. على اداء و انتاجية عمال وموظفي الشركة السعودية للكهرباء "والاستفادة منها نقوم بتقديم توصيات يمكن العمل بها والاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية وتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

- ✓ الاهتمام بالعاملين من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية.
- ✓ استخدام اساليب دقيقة للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل.
- ✓ ضرورة تفهم حاجات أي العاملين والموظفين في الشركة السعودية للكهرباء.
- ✓ إشراك الموظفين في النقاشات والاجتماعات المتعلقة بالمستويات العليا.
- ✓ إعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين.
- ✓ وضع هيكل للأجور والمكافآت يتسم بالعدالة يعمل على تحقيق الإشباع.
- ✓ إعادة صياغة معايير الترقية حتى تكون أكثر عدالة بمراعاة خبرة الموظف.
- ✓ تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين والعمل بروح الفريق.
- ✓ تعزيز وتطوير وتحديث ظروف وبيئة العمل مع توفير الوسائل والإمكانيات.
- ✓ وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء يتم الالتزام.
- ✓ -العمل على تطوير مهارات الأداء ومواكبة التطور وزيادة فعالية الاتصال.
- ✓ تعزيز السياسات والاجراءات الحالية المتبعة من قبل إدارة الموارد البشرية والمتعلقة بتخطيط الموارد البشرية.
- ✓ تعزيز قنوات الاتصال والعلاقات بين العاملين في الشركة لما له من أهمية في رفع مستوى رضا العاملين.
- ✓ توفير بيئة عمل مستقرة وامنه للمحافظة على الموظفين الحاليين واستقطاب الموظفين ذوي الكفاءات العالية
- ✓ إعادة النظر بسياسات منح الأجور والحوافز لتوفير حياة كريمة للعاملين في الشركة.

سادسا: الخاتمة

إن هذه الدراسة الميدانية التي تناولت موضوع "دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي اعتمادا على الدراسة حالة الرضا الوظيفي وتأثير الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض علي تلك الحالة لموظفي الإدارة والاستفادة منها نقوم بتقديم توصيات يمكن العمل بها والاستفادة منها على مستوى الدراسات العلمية وتمثل الاهتمام بالعاملين من خلال تحسين ظروفهم المادية والمعنوية واستخدام اساليب دقيقة للتعرف على مشاعر العاملين ورضاهم اتجاه العمل وضرورة تفهم حاجات أي العاملين والموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض وأيضا إشراك الموظفين في النقاشات والاجتماعات وإعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين وضع هيكل للأجور والمكافآت يتسم بالعدالة يعمل على تحقيق الإشباع إعادة صياغة معايير الترقية حتى تكون أكثر عدالة بمراعاة خبرة الموظف تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين والعمل بروح الفريق تعزيز وتطوير وتحديث ظروف وبيئة العمل مع توفير الوسائل والإمكانيات وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء. تمثلت آثارها في الانخفاض المعتبر لمستوى الرضا الوظيفي، ودور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي، دعم جهود إدارة الموارد البشرية لمساعدتها على انتهاز أفضل السياسات والسبل للقيام بواجباتها فيما يتعلق بإدارة العنصر البشري، وذلك لخلق أفراد مبدعين وقادرين على رفع مستوى أداء الشركة السعودية للكهرباء بالرياض، وبما ينسجم مع رؤية المملكة 2030م في خلق بيئة عمل حكومية سعيدة ومبتكرة. ونقول إن إدارة الموارد البشرية هي عملية تنظيم للعلاقة القائمة بين إدارة المنظمة وموظفيها، زيادة الاهتمام بالسياسات الحالية المتبعة في اختيار وتعيين الموظفين وبرامج التدريب المعدة لهم، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتحسين وتطوير نظم التعويضات والحوافز الحالية وتقييم الأداء، لما لهذه الأنظمة من أهمية بالغة في رفع مستوى رضا العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض. وترمي إلى تحقيق أهدافها، وأهدافهم على السواء لتحقيق الإدارة الكفاء لإدارة الشركة السعودية للكهرباء بالرياض.

سابعاً: المراجع والمصادر المقترحة

- (1) أبو سنيته 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) الأزرق 2000 علم النفس التربوي للمعلمين دار الفكر اللبناني لبنان
- (4) 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
- (5) بردويل 2010 فاعلية إدارة الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الحكومية وسبل تطويرها أطروحة دكتوراه فلسفة جامعة اليرموك الأردن
- (6) 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
- (7) بلخيري 2012 أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية دراسة حالة جامعة البويرة رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير الجزائر
- (8) البليهد 2014 مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإدارات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية المجلة الدورية التربوية المتخصصة
- (9) 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
- (10) بوقرة 2017 إدارة الموارد البشرية ودور التخطيط في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبات الجامعية "دراسة ميدانية بجامعة ماي 1945 قالمة"
- (11) جبران احمد 2006 دليل مرجعي في التدريب منشورات معهد الأونروا التربوي- ليونسكو عمان الأردن

- (12) جودة 2014 إدارة الموارد البشرية دار وائل للنشر والتوزيع عمان الأردن
- (13) حافظ 2011 إدارة الموارد البشرية بين الفكر التقليدي والمعاصر الطبعة الأولى دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة مصر
- (14) الحباشنة 2019 ممارسات إدارة الموارد البشرية ودورها في إدارة التغيير التنظيمي الدور المعدل للقيادة التحويلية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية
- (15) حرفوش 2006 إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع عمان الأردن
- (16) حسن 2014 الاستراتيجيات الحديثة في إدارة الموارد البشرية في القطاع العام دار البداية ناشرون وموزعون عمان الأردن
- (17) حويجي 2008 أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار في العمل حالة دراسية على اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة
- (18) خضير 2002 السلوك التنظيمي دار الضفاف للنشر والتوزيع عمان الأردن
- (19) راوية 2001 السلوك في المنظمات الدار الجامعية الإسكندرية مصر
- (20) الرجوب 2014 دور استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في التطوير المستمر للرعاية الصحية أطروحة دكتوراه كلية المال والأعمال جامعة العلوم الإسلامية العالمية
- (21) السبول 2015 التدريب وأثره في تطوير العاملين: الدور الوسيط للتعليم الإلكتروني دراسة حالة مصانع شركات مجموعة كأدي الاستثمارية
- (22) السقا 2009 مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية حالة دراسية: وزارة الشؤون الاجتماعية
- (23) سلطان 2004 السلوك الإنساني في المنظمات دار الجامعة الجديدة مصر
- (24) شاهين 2010 مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية دراسة مقارنة
- (25) شاويش 2000 إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد دار الشروق للنشر والتوزيع عمان الأردن

(26) الشрман منيرة وجعافرة صفاء 2014 درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة

وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي المنارة المجلد 20

(27) الشملة 2014 واقع البحث الداري لأعضاء الهيئة التدريسية واستخداماته في تدريب موظفي الخدمة

المدينة دراسات في الموارد البشرية المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة مصر

(28) الشوابكة 2016 أثر تطبيق استراتيجية الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في قطاع الاتصالات

دراسة تطبيقية دراسات العلوم الإدارية المجلد 43 الملحق

(29) عبد الفتاح 2006 أحوال علم النفس الصناعي والتنظيمي دار المعرفة مصر

(30) عبد المحسن 2010 ممارسات إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحقيق التميز المؤسسي دراسة تطبيقية

في شركة زين الكويتية للاتصالات الخلوية رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط

(31) عمر 2011 مستوى الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة فيلادلفيا وعلاقته بمستوى

الروح المعنوية لديهم مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات العدد الرابع والعشرون

(32) عمر 2013 الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكاتب جامعة قلمة بالجزائر

(33) الفارسي 2003 الموارد البشرية: أهميتها وتنظيمها مسؤوليتها مهامها أكاديمية الدراسات العليا طرابلس

ليبيا

(34) فيروز 2017 أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في بناء الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة

الجزائرية: دراسة ميدانية في بعض المؤسسات بولاية سطيف

(35) مهدي 2001 إدارة الموارد البشرية - مدخل كمي دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع عمان الأردن

(36) نائل 2010 درجة رضا العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة: وزارة

التربية قطاع غزة رسالة ماجستير جامعة الأزهر

(37) ياسين 2010 إدارة الموارد البشرية الطبعة الخامسة دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان الأردن

المراجع الأجنبية

- 1) Abbassi, M., & Soltani, H. (2014). Effects of Performance Evaluation on Employees Efficiency and Productivity Case Study: Gas Compressor Stations of Gurcharan Oil and Gas Production Company.
- 2) Abdalkarim, G. M. (2012). The impact of Human Resource Management Practices on Organizational Performance in Saudi Banking Sector. European Journal of Business and,
- 3) Ahmed, A., Zaman, Y. & Khattak, A. (2017). Impact of H.R practices on employee's job satisfaction: A case study from fertilizer industry of Pakistan,
- 4) Al-Hawari, S., & Shefte, F. (2016). Impact of Human Resources Management practices on Employees' Satisfaction. A Field Study on the Rajhi Factory.
- 5) Amerasian, T., Ajward, A., & Haque, A. (2015). The Effect of Demographic Factors on Job Satisfaction of University Faculty Members in Sri Lanka.
- 6) Armstrong, M. (1995), A Handbook of Personnel Management Practice. London: Kogan
- 7) Armstrong, M. (2006), A Handbook of Human Resource Management Practice (10th
- 8) Aslam, H., Aslam, M., Ali, N., Habib, B., & Jabeen, M. (2013). A Historical View of Human Resource Management Practice: Literature Review,
- 9) Becker, B., Hustled, M., Pickus, P., & Spratt, M. (1997). HR as a source of shareholder value: research and recommendations,
- 10) Berg, B. (2001). Qualitative Research Methods for the Social Science (4th edition)
- 11) Boxall, P., & Purcell, J. (2011). Strategy and human resource management. Macmillan International Higher Education.
- 12) Kenneth Jackson, "8 Ways to Increase Productivity in the Workplace"2018

ثامنا: الملاحق

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

ماجستير إدارة عامة

الاستبانة

أثر إدارة الموارد البشرية على الرضا الوظيفي للعاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض

الاستبانة تتعامل بسرية وأغراض البحث العلمي قد تستغرق الاستبانة دقائق من وقتكم الثمين لخدمتك بتميز ولتحقيق رضاك الوظيفي نرجو تعبئة هذا الاستبيان بشكل صحيح وصريح وموضوعي ويهدف إلي معرفة رضا الموظفين عن عملهم في الشركة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج ليتم معالجة نقاط الضعف والارتقاء بالموارد البشرية والذي سينعكس إيجابا على تحقيق الأهداف المنشودة التزامكم تجاهنا إن تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم إن نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الخلل.

المتغيرات الديموغرافية

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب الجنس:
عدد الذكور	85	%85	
عدد الاناث	15	%15	
الإجمالي	100	%100	
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.
اقل من الجامعي	25	%25	
دبلوم متوسط	15	%15	
جامعي	50	%50	
فوق الجامعي	10	%10	
الاجمالي	100	%100	
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.
إدارة تشغيلية	50	%50	
إدارة فنية	25	%25	

إدارة متوسطة	20	20%
إدارة عليا	5	5%
الاجمالي	100	100%
العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 25 سنة	10	10%
من 25 إلى 35 سنة	40	40%
من 36 إلى 45 سنة	40	40%
أكثر من 45 سنة	10	15%
الاجمالي	40	100%
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنة	40	40%
من 5 إلى أقل من 10 سنة	25	25%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	25	25%
من 15 إلى أقل من 20 سنة	5	5%

توزيع افراد العينة

حسب السن.

توزيع افراد العينة

حسب الاقدمية.

من 20 سنة فأكثر	5	%5
الاجمالي	100	%100

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المناسب تحت التدرج الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة

من العبارات التالية:

المحور الاول: توجد علاقة إيجابية بين دور إدارة الموارد البشرية في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض والرضا الوظيفي.

م	العبارة	مستوى الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تحرص الشركة على مواكبة التطور التكنولوجي وتعمل دائما على تحديث أدوات العمل والتدريب.					
2	توفر الصلاحيات الكافية للقيام بمهام وظيفتك.					

3	يتم تطبيق القرارات الإدارية على كل العاملين دون استثناء.				
4	مدى إيجابية الإدارة في التعامل مع مقترحات وشكاوى الموظفين.				
5	درجة وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة.				

المحور الثاني: هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى أداء الموظفين والعمال داخل في

الشركة السعودية للكهرباء بالرياض.

م	العبارة	مستوى الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
		جدا		موافق	مطلقا	
1	هل تشعر بعدالة ما تحصل عليه مقابل ما تقدمه من أعمال؟					
2	عدالة نظام تقييم الأداء تعد حافزا للعاملين لتطوير أدائهم.					

3	المكان الذي أعمل به مكيف ونظيف ومناسب لطبيعة العمل.				
4	المشاركة في الأنشطة التي تنظمها الإدارة.				
5	الاستقرار الوظيفي في الشركة التي أعمل فيها.				

المحور الثالث: يوجد اختلاف بين فئة الراضين عن العمل وبين فئة غير الراضين حسب الخصائص المميزة لهم

(الدرجة العلمية - التعليم - الخبرة - السن - الجنسية).

م	العبارة	مستوى الموافقة				
	درجة موافقتك عن	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق
		جدا		موافق	اطلاقا	
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي.					
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين.					
3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك.					

4	مدى تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية.				
5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك.				

المحور الرابع: توجد مجموعة من العوامل ذات التأثير على مستوى رضا العاملين عن أعمالهم (الراتب الأمان

الوظيفي الترقية إدارة الشركة علاقات العمل ظروف العمل).

م	العبرة	مستوى الموافقة			
	درجة موافقتك عن	موافق	موافق	محايد	غير موافق
		جدا		موافق	اطلاقا
1	بوجه عام أنا راضي ومرتاح للعلاقة التي بيني وبين زملائي في العمل.				
2	مدى الشعور بالأمان في بيئة العمل ما دمت أؤدي عملي بالشكل المطلوب.				
3	تحقيق العدالة في تعامل المدير يدفعني الى رفع مستوى أدائي.				
4	الأفراد الذين تتم ترقيتهم بالشركة عادة ما يستحقون تلك الترقيات.				

5	راتبك للفرد يتناسب تماما مع ما يقدمه من مجهود عضلي أو فكري.					
---	--	--	--	--	--	--

تطلب الباحثة منكم التفضل بالمشاركة البناءة والتي تشكل داعما أساسيا في اكمال تلك الدراسة لذلك نرجو منكم التعاون في تزويدنا بالبيانات الأساسية اللازمة وذلك من خلال تعبئة وملء هذه الاستبانة والإجابة الدقيقة على الأسئلة الموجودة بها وذلك لما لها من أثر أساسي وكبير في الوصول إلى النتائج التي يمكن الاعتماد عليها وبالتالي يمكن تعميمها على الشركة بالكامل وتتوجه الباحثة بالشكر الي كل من ساهم في تلك الاستبانة من العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بالرياض.

الباحثة مها ريش العنيزي

إشراف الدكتور / وليد سليمان