

أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية
بالتطبيق على أرامكو بمدينة الجبيل

The Impact of Job Satisfaction on Productivity
Improvement: A Case Study of Aramco in Jubail
City

أسم الطالب

علياء خلوف تركي العنزي

الرقم الجامعي

221001032

مشروع تخرج - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الأول

الإهداء

الشكر والتقدير

جدول المحتويات

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

جدول الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يُعدّ الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي استقطبت اهتمام الباحثين والمفكرين، نظرًا لدوره المحوري في التأثير الإيجابي على أداء العاملين. فهو يعكس شعور الموظف تجاه بيئة العمل، حيث يتأثر بمجموعة من المتغيرات المكوّنة والمحيطية بمكان العمل. ويُترجم هذا الشعور في مواقف الموظف وسلوكه تجاه وظيفته، مما يؤثر على دافعيته لأداء مهامه بجدية وكفاءة. ويُنظر إلى الرضا الوظيفي على أنه عامل أساسي في تحفيز العاملين وتعزيز إنتاجيتهم، إذ يساهم في تحقيق النمو المهني وزيادة معدلات النجاح في المؤسسات. ولذا، أصبح قياس الرضا الوظيفي واتجاهات الموظفين نحو عملهم من التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، حيث يُنظر إليه كأداة لتحسين بيئة العمل وتعزيز أداء الأفراد داخل المؤسسات (بن يوب وآخرون، ٢٠١٩).

تطُرقت العديد من الدراسات والنظريات إلى مفهوم الرضا الوظيفي، ومن أبرزها تجارب "هاوثورن"، التي أكّدت على أهمية العنصر الإنساني في بيئة العمل. فقد خلصت هذه التجارب إلى أن تفاعل الإدارة مع العاملين وفهم احتياجاتهم يساهم في تحقيق مستويات عالية من التعاون والأداء، مما يجعل الرضا الوظيفي عاملاً جوهرياً في نجاح المؤسسات (بن يوب، ٢٠١٩). وفي هذا السياق، قدّم "إدوين" و"لوك" تعريفاً للرضا الوظيفي باعتباره "حالة عاطفية إيجابية ناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة". في حين يرى "أمبا" أن الرضا الوظيفي يعكس درجة التطابق بين العوائد الفعلية التي يحصل عليها الموظف وتوقعاته المسبقة (بن عبيلة، صامت، ٢٠١٧).

أما الأداء الوظيفي، فيُعرف بأنه المستوى الذي يحققه الموظف عند تنفيذ مهامه، حيث يرتبط بجودة الإنجاز ومدى تحقيق الأهداف المطلوبة. ويُعد الأداء نتيجة تفاعل عدة عوامل، مثل الجهد المبذول، إدراك الدور الوظيفي، والقدرات التي يتمتع بها الموظف. كما أنه يُمثل أي نشاط يؤدي إلى تحقيق نتائج ملموسة داخل المؤسسة (بن عبيلة، صامت، ٢٠١٧).

ومن منظور تنظيمي، فإن تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين يُعتبر أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي. فشعور العامل بالانتماء إلى المؤسسة يجعله أكثر التزاماً بتحقيق أهدافها، مما ينعكس إيجابياً على إنتاجيته. ويُعدّ الالتزام التنظيمي ظاهرة ناتجة عن العلاقات التبادلية بين الموظف والإدارة، حيث تدفعه هذه العلاقة إلى بذل جهود إضافية لتحقيق نجاح المؤسسة، وتعزيز روح الولاء والانتماء إليها (مريخي وآخرون، ٢٠٢٢).

وبناءً على التعريفات السابقة، يمكن القول إن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الحياة الوظيفية، حيث يُعبّر عن الشعور بالارتياح والسعادة الناتج عن العمل. ويتأثر هذا الشعور بعوامل مختلفة، مثل ظروف العمل، طبيعة المهام، مستوى الرواتب، العلاقات مع الزملاء، نظام الحوافز، والتفاعل مع الرؤساء (مريخي وآخرون، ٢٠٢٢).

علاوة على ذلك، فإن التغيير في طبيعة الوظيفة يمكن أن يساهم في تحسين الأداء، حيث تؤثر محتويات العمل على تحفيز الموظف. فإذا كانت المهام تفوق قدراته، فقد يؤدي ذلك إلى تراجع أدائه ونفوره من العمل. وعلى العكس، فإن تطوير بيئة العمل وتحسين المهام المسندة للموظف يزيدان من دافعيته للاستمرار في عمله بكفاءة. لذا، يُعدّ التدوير الوظيفي أحد الوسائل الفعالة لتقليل الشعور بالملل وتحفيز الموظفين لتحقيق أداء متميز (طكوبا، حساني، ٢٠٢٢).

ومن ناحية أخرى، تُعدّ جودة العلاقة بين المدير والموظف عاملاً مؤثراً في تحقيق الرضا الوظيفي. حيث يؤثر أسلوب التعامل مع العاملين على شعورهم بالانتماء للمؤسسة، خاصة عند تنفيذ الإجراءات الإدارية واتخاذ القرارات التنظيمية. فالطريقة التي يُعامل بها العامل عند تقييم أدائه، ومدى احترام المدير له، تؤثر بشكل مباشر على إدراكه للعلاقة التنظيمية بينه وبين المؤسسة (طكوبا، حساني، ٢٠٢٢).

أما مفهوم الإنتاجية، فقد شهد تطوراً مع مرور الزمن تبعاً لاختلاف الاتجاهات الفكرية. فبينما يرى بعض الباحثين أن الإنتاجية تعتمد أساساً على الوسائل المادية والتكنولوجية المستخدمة في تنفيذ المهام، يؤكد آخرون على أهمية العامل البشري في العملية الإنتاجية. وقد تبنت المؤسسات اليابانية هذا المفهوم الأخير، حيث اهتمت بالجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين، وسعت إلى تعزيز شعورهم بالانتماء للمؤسسة، مما انعكس إيجابياً على مستوى أدائهم وإنتاجيتهم. وقد تجسّد هذا التوجه في نظرية "Z" التي طوّرها "وليام أوشي"، والتي تُركّز على إشراك العاملين في عمليات تطوير الإنتاج بهدف تحقيق الأهداف المشتركة للعاملين والمؤسسة (عميور، ٢٠١٧).

وفي هذا السياق، يُعرّف "سعيد عامر" الإنتاجية بأنها "المخرجات الملموسة وغير الملموسة التي تعكس مسؤولية القيادات الإدارية في مواجهة التحديات التنظيمية وفق معايير الأداء المحددة سلفاً". ويؤكد هذا التعريف على أهمية الإدارة الفعالة في تحقيق الإنتاجية، من خلال حسن استخدام الموارد المتاحة، وتبني نمط تنظيمي صحي، والتكيف مع التغيرات لضمان تحقيق الأهداف المؤسسية (عميور، ٢٠١٧).

أخيراً يمكن القول أن الرضا الوظيفي عاملاً رئيسياً في تعزيز الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات، إذ يؤثر بشكل مباشر على دافعية الأفراد وقدرتهم على تحقيق أهدافهم المهنية، ورغم تعدد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع من زوايا مختلفة، إلا أنه لا تزال هناك فجوة بحثية فيما يتعلق بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، خصوصاً في سياق الشركات الكبرى مثل شركة أرامكو، ونظراً لأهمية هذا الموضوع في تحسين بيئة العمل وتعزيز كفاءة الموظفين، تطوّعت الباحثة لدراسة هذه العلاقة بعمق، سعياً لسد هذه الفجوة البحثية وتقديم نتائج تساهم في تطوير سياسات إدارية أكثر فاعلية في تعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق أقصى مستويات الإنتاجية.

ومن هذا المنطلق، سيتم تناول مشكلة البحث من خلال دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، مع التركيز على مدى تأثير ذلك في بيئة العمل داخل الشركات، وخاصة في شركة أرامكو، فمن الناحية النظرية، يهدف البحث إلى إثراء الأدبيات العلمية حول مفهوم الرضا الوظيفي وأثره على الأداء المؤسسي، بينما من الناحية التطبيقية، يسعى إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات على تحسين بيئة العمل وتعزيز إنتاجية موظفيها من خلال سياسات إدارية أكثر فاعلية.

1.2. مشكلة الدراسة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1. قصور الأطر النظرية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية: على الرغم من وجود العديد من الدراسات حول الرضا الوظيفي، إلا أن هناك نقصاً في النماذج النظرية التي توضح بدقة آلية تأثيره على الإنتاجية داخل بيئات العمل المختلفة.
2. تباين تعريفات ومحددات الرضا الوظيفي: لا يوجد اتفاق موحد بين الباحثين حول مفهوم الرضا الوظيفي وعوامله المؤثرة، مما يؤدي إلى اختلاف نتائج الدراسات وصعوبة بناء نموذج تفسيري شامل لهذه الظاهرة.
3. ضعف الدراسات المتخصصة في سياق الشركات الكبرى مثل أرامكو: تركز معظم الدراسات السابقة على بيئات عمل عامة أو قطاعات محددة، بينما لا تزال العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في الشركات العملاقة، مثل أرامكو، بحاجة إلى مزيد من البحث والتحليل.

1.1.1. فجوات على المستوى التطبيقي

1. تحديات قياس الرضا الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية: تواجه الشركات صعوبة في تطوير أدوات قياس دقيقة تتيح تقييم مستوى رضا الموظفين وربطه بمستويات الإنتاجية الفعلية، مما يحد من إمكانية اتخاذ قرارات إدارية مبنية على بيانات دقيقة.
2. ضعف استراتيجيات تعزيز الرضا الوظيفي داخل بيئات العمل: على الرغم من أهمية الرضا الوظيفي، إلا أن العديد من الشركات الكبرى، مثل أرامكو، قد لا تمتلك سياسات واضحة أو كافية لتحفيز الموظفين وتحسين بيئة العمل بما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية.
3. أثر بيئة العمل ومتغيراتها على استدامة الأداء الوظيفي: يواجه الموظفون تحديات مرتبطة بظروف العمل، مثل ضغوط الوظيفة وأنماط القيادة وأنظمة الحوافز، والتي قد تؤثر على استمرارية الأداء العالي، مما يستدعي دراسة تفصيلية لتحديد أهم العوامل المؤثرة وإيجاد حلول عملية لها.

وإشكالية الدراسة هي: ما أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في شركة أرامكو بالجيل؟

1.2. أهمية الدراسة

1.2.1. على المستوى النظري:

1. إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية: تساهم الدراسة في تعزيز الفهم النظري لكيفية تأثير مستوى رضا الموظفين على الأداء المؤسسي، مما يساعد في تطوير نماذج علمية أكثر دقة في هذا المجال.
2. توضيح العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي داخل بيئات العمل المختلفة: تسلط الدراسة الضوء على المحددات الرئيسية للرضا الوظيفي والعوامل النفسية والتنظيمية التي تؤثر عليه، مما يساهم في بناء إطار معرفي شامل لهذه الظاهرة.
3. توفير أساس نظري لدراسات مستقبلية: تشكل الدراسة مرجعاً علمياً يمكن أن يُبنى عليه في الأبحاث المستقبلية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات المختلفة.

1,2,2. على المستوى التطبيقي

1. تحسين سياسات إدارة الموارد البشرية: تساهم الدراسة في تقديم توصيات عملية للشركات، مثل أرامكو، تساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز رضا الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي.
2. رفع مستوى الإنتاجية داخل المؤسسات: من خلال تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، يمكن للشركات تبني إجراءات تعزز بيئة العمل الإيجابية، مما ينعكس على زيادة كفاءة الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية.
3. توفير حلول عملية لمشكلات بيئة العمل: تساعد الدراسة في تحديد أبرز العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين، مما يمكن المؤسسات من تطوير برامج تحفيزية وأنظمة حوافز أكثر فعالية لتحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز الولاء الوظيفي.

المراجع:

- بن عبيلة، بن صامت، ٢٠١٧، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي .
- بن يوب وآخرين، ٢٠١٩، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين، دراسة ميدانية لمؤسسة عمر بن عمر بوعاتي المحمود.
- طكوبا، حساني، ٢٠٢٢، الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية ابن سينا أدرار.
- عميور، ٢٠١٧، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية – جيجل.
- مريخي وآخرين، ٢٠٢٢، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الأخوة مغلاوي الشهداء السبعة – ميله -