

## الموضوع

أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية لدى العاملين

( شركة أرامكو - جدة )

The Impact of Job Satisfaction and Its Relationship with  
Improving Productivity among Aramco Employees in  
Jeddah

أسم الطالب

( هدى ابراهيم عوض )

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٦٠٢٦

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

## المقدمة

إن الإنتاجية المرتفعة هي أحد سمات المؤسسات الاقتصادية في الدول المتقدمة، وهذا ما حاولت تحقيقه العديد من المؤسسات والشركات في الوطن العربي من خلال إتباع الأساليب والمناهج المختلفة التي تتوافق مع الأساليب والمناهج المتبعة في المؤسسات الاقتصادية في الدول الأكثر تقدماً. (عميور، ٢٠١٦)

ومما لاشك فيه أن الرضا الوظيفي من أهم الوسائل التي تجعل العاملين يقدمون أفضل ما لديهم للارتقاء بمستوى الأداء العام للمنظمة فجودة أداء المؤسسة يتوقف بشكل كبير على جودة أداء مواردها البشرية، والوصول برضا زبائنهم محكوم بالوصول إلى رضا الموظف. (يوب، لبيض، ٢٠١٨)

كما أن موضوع الإنتاجية يحظى باهتمام العديد من العلماء والمفكرين بمختلف الدوائر العلمية خاصة منها العلوم الاجتماعية والاقتصادية، لما لها من دور في تحقيق الفعالية والكفاءة للمؤسسة الاقتصادية. (عميور، ٢٠١٦)

ويعد موضوع الرضا الوظيفي أمر معقد يتأثر بعوامل شخصية وتنظيمية، وهذه العوامل تتغير بتغير الأفراد والزمان والمكان، لذلك لا بد من تحديد الدراسات حول هذا الموضوع لتواكب هذه التغيرات والتطورات التي تخضع لها تلك العوامل. (طكوبا، حساني، ٢٠٢١)

ولكي تجعل الموظف يؤدي دوره في تحسين إنتاجية المؤسسة يجب إيلاء الاهتمام الكافي له، فقد تناول العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي موضوع رضا الموظف وعلاقته بتحسين الإنتاجية وذلك بهدف دراسة العوامل المساهمة في أداء هذا الموظف وكيف يساهم الرضا في توجيه سلوك العمال اتجاه وظائفهم ومؤسساتهم، على اعتبار أن تحسين الأداء و تحسين الإنتاجية هو مطلب كل مؤسسة. (عميور، ٢٠١٦)

إن الموظف يعد المحور الأساسي للقيام بأي عملية أو نشاط في الشركة لذا يجب الاهتمام بدراسة حاجات ورغبات وطموحات ووجهات نظر الموظف والعمل على تحقيقها وتطوير قدراته وإرضائه من أجل تحقيق الأداء المطلوب. (عبيلة، صامت، ٢٠١٦)

كما إن إدارة وتسيير الموارد البشرية أصبحت تمثل مهمة ومسؤولية صعبة هذا لأن تحقيق المنظمة لهدف رفع الإنتاجية وتحسين أدائها مرتبط بشكل كبير برفع إنتاجية وتحسين أداء الأفراد العاملين بها، لذا يجب العمل على تنمية قدرات ومهارات ومواهب الموظف وكذلك خلق المناخ والجو الملائمين للإبداع البشري. (يوب، لبيض، ٢٠١٨)

فموضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية، كون أن المشكلة في هذه الحياة هي كيف نجمع عددا من الأفراد بمعتقدات وأفكار وقدرات مختلفة ونجعلهم يتعاونون في نشاط بشكل يحقق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه. (عبيلة، صامت، ٢٠١٦)

يعد موضوع الرضا الوظيفي موضوع قديم متجدد في أدبيات الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، حيث أنه شغل اهتمام العديد من الباحثين والمختصين وخاصة عن كيفية حدوثه والعوامل التي تؤثر فيه والسبل التي تمكن من تحقيقه وتحسينه. (مريخي، بولخطوط، ٢٠٢١)

فقد أهتمت الكثير من النظريات بموضوع الرضا الوظيفي، والجدير بالذكر نظرية تجارب هاوثورن، التي ترى بأن العنصر الإنساني هو من أهم العناصر التي تتطلب تعاملًا واعيًا معه حتى تتحصل الإدارة منه على التعاون المطلوب في أداء العمل. (يوب، لبيض، ٢٠١٨)

وقام فريد بريك تايلر بوضع نظرية الإدارة العلمية، والتي بناها على فكرة الحوافز المادية، بوصفها العنصر الوحيد المحقق للرضا الوظيفي. (طكوبا، حساني، ٢٠٢١)

وقد توصلت بعض الدراسات إلى أهمية الرضا والالتزام كسلوكين تنظيميين في علاقتهما بمتغيرات مختلفة لدى عينات من فئات مهنية مختلفة. (مريخي، بولخوط، ٢٠٢١)

ويمكن وصف الرضا الوظيفي على أنه في مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها حول المتغيرات المادية والمعنوية والتي تتعلق بالعمل نفسه والبيئة المحيطة به، وهذه المتغيرات إما أن تكون عوامل دافعة تسبب الشعور بالرضا عن العمل أو عوامل صحية تسبب الشعور بالاستياء الشديد عن العمل. (مريخي، بولخوط، ٢٠٢١)

الرضا في اللغة هو ضد السخط، وقد عرفه كلاً من إدوين لوك على أنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة، كما يرى أمبل أن الرضا يعكس درجة التطابق بين العوائد الحقيقية التي يحصل عليها الفرد والمتوقعة من طرفه. (طكوبا، حساني، ٢٠٢١)

و لقد تم تعريف الرضا الوظيفي من قبل "هوبيك Hoppeck" بأنه: «مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي». (عميور، ٢٠١٦)

وينظر علم النفس للرضا كونه تلك الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما، أو وصوله إلى هدف معين يصف الحالة النهائية من الشعور التي توافق بلوغ الغاية وتعقب إشباع الحاجات والرغبات لدى الفرد. (طكوبا، حساني، ٢٠٢١)

فالرضا الوظيفي أصبح من أهم الأمور التي تسعى إليها المؤسسات الحديثة باعتباره من أهم الآليات التي تحقق الاستقرار والانتماء للمؤسسة، فهو يجعل الفرد العامل يشعر بشعور داخلي وجداني وبالتالي يظهر في سلوكه داخل المؤسسة، فإذا شعر العامل بالعدالة في توزيع الحوافز ووجد الاهتمام من مسؤوليه في المؤسسة دفعه ذلك إلى أداء المهام المهنية بكل حيوية ونشاط. (عميور، ٢٠١٦)

وعلى الرغم من موضوع الرضا لا يزال محل نقاش كبير نظراً لتعدد الحقول العلمية التي تتناول إلى أن الجميع يتفق على أنه شعور ذاتي إيجابي يحمله الموظف تجاه وظيفته. (جدي، ٢٠١٤)

وقد أثبتت بعض التجارب والدراسات أن الكثير من المؤسسات المتطورة والناجحة تهتم بمصالح الموظفين ومشاكلهم، وتستعمل أحدث التقنيات والأساليب البارزة في هذا الميدان من أجل تحسين رضا موظفيها، ومحاولة الرفع من أدائهم عن طريق توفير مناخ ملائم للعمل. (يوب، لبيض، ٢٠١٨)

وبناء على ما سبق يمكن القول إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يمكنهم من القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم

في عملها وما يحيط به، بالإضافة إلى ارتفاع درجة الطموح، الإبداع، الابتكار وإتقان العمل وتحسين الأداء. (طكوبا، حساني، ٢٠٢١)

ومن الأسباب التي دفعتني لاختيار هذا الموضوع هو رغبتني في دراسة موضوع الرضا الوظيفي ، بالإضافة إلى محاولة إثراء المجال العلمي بما يخص الرضا الوظيفي وأثره على تحسين الإنتاجية ولا سيما لدى موظفين شركة أرامكو.

وتحتوي هذه الدراسة على المقدمة، ومشكلة البحث، وأهمية البحث، وكذلك أسئلة وفرضيات وأهداف البحث، بالإضافة إلى منهجية البحث والمخطط المقترح للمشروع، واخيرا الدراسات السابقة والمستخلص والمراجع.

### **مشكلة البحث**

يعد الموظف هو الأساس المسير لعمليات الإنتاج، فمجهوده ينعكس على إنتاجية المؤسسة التي لا يمكن أن تتحسن إنتاجيتها إلا من خلال الاهتمام بها الموظف، وتنقسم اشكالية الدراسة الحالية إلى مشكلة نظرية ومشكلة عملية:

#### **المشكلة النظرية:**

- القصور في توفر المعلومات الحديثة حول اثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية في الشركات الكبيرة مثل أرامكو

#### **المشكلة العملية:**

- عدم كفاءة أدوات القياس المتوفرة في تحديد الإنتاجية التي يتم تحقيقها في حال كان الموظف راضي عن وظيفته.

وتتمثل مشكلة البحث في السؤال التالي: ما هو أثر الرضا الوظيفي على تحسين الإنتاجية لدى العاملين في شركة أرامكو بجدة ؟

### **أهمية البحث**

إن إنتاج المؤسسات يتأثر بشكل خاص على أداء الموظفين الذين يعملون تحت ظل هذه المؤسسة، فتطويرهم ودعمهم والسعي إلى تحقيق الرضا الوظيفي لهم يعزز من إنتاجية المؤسسة، وتنقسم الأهمية إلى قسمين نظري وعملي على النحو الآتي:

### الأهمية النظرية

- إعطاء تصور لمفهوم الرضا الوظيفي للعاملين في شركة أرامكو .
- إيضاح الارتباطات القائمة بين مفهوم الرضا الوظيفي وتحسين الانتاجية.

### الأهمية العلمية

- إمداد أصحاب القرار في المؤسسة ميدان الدراسة بالمعلومات التي يحتاجونها لتحسين الإنتاجية .

## المراجع:

- بن يوب، لبيض، ٢٠١٨، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.
- جدي، ٢٠١٤، الرضا الوظيفي مفهومه محدداته وأثره على الأداء.
- عبيلة، صامت، ٢٠١٦، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.
- عميور، ٢٠١٦، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.
- طكوبا، حساني، ٢٠٢١، الرضا الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين.
- مريخي، بولخوط، ٢٠٢١، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والإلتزام التنظيمي لدى العاملين.