

تأثير الأداء التسويقي على الرضا الوظيفي لدى شركة السعودية للطاقة في مدينة جدة (دراسة ميدانية)

ريم مجدي بركة

233001021

تحت اشراف /

د. علياء قمر

2026

Middle Ocean University

College of Media and Marketing

Bachelor's Degree in Digital Marketing



The Impact of the Work Environment on Job Satisfaction among Employees of the Saudi Energy Company in Jeddah: A Field Study

Reem Magdy Barakah

233001021

Supervised by:

Dr. Alya Qamar

2026

المحتويات

4.....	الفصل الأول : الاطار المنهجي
5.....	المقدمة :
6.....	الدراسات السابقة :
10	التعليق على الدراسات السابقة و الاستفادة منها :
11	مشكلة الدراسة :
11	أهمية الدراسة
12	أهداف الدراسة
13	الاطار المعرفي :
15	المراجع :

الفصل الأول : الاطار المنهجي

المقدمة :

يُعد الأداء التسويقي من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المنظمات في تقييم كفاءة أنشطتها التسويقية ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، إذ يسهم في تعزيز القدرة التنافسية، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة رضا العملاء، كما ينعكس بصورة غير مباشرة على بيئة العمل ومستوى رضا العاملين داخل المنظمة. ويُعد الاهتمام بالأداء التسويقي من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات في ظل بيئة الأعمال المتغيرة، حيث يتطلب ذلك تبني استراتيجيات تسويقية فعالة تسهم في تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة .

(Kotler & Keller, 2022)

وفي المملكة العربية السعودية، حظي تطوير بيئات العمل باهتمام كبير في إطار رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تنمية رأس المال البشري، وتحسين جودة الحياة الوظيفية، ورفع كفاءة الأداء في مختلف القطاعات، من خلال تبني أفضل الممارسات الإدارية وتوفير بيئات عمل جاذبة ومحفزة للعاملين (رؤية المملكة العربية السعودية، 2030). كما تسعى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى تعزيز جودة بيئة العمل وتحسين تجربة الموظف، بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية داخل المنظمات.

(وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2023).

وفي المملكة العربية السعودية، أولت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 اهتمامًا كبيرًا بتطوير الأداء المؤسسي، ورفع كفاءة الأداء في مختلف القطاعات، وتعزيز رأس المال البشري، باعتبارهما من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة وزيادة تنافسية المؤسسات. وانطلاقًا من ذلك، تسعى العديد من الشركات الوطنية إلى تطوير أدائها التسويقي وتحسين جودة خدماتها بما يحقق أهدافها الاستراتيجية، ويعزز رضا العاملين والعملاء في آنٍ واحد (رؤية المملكة العربية السعودية، 2030).

وتُعد الشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة من الشركات التي تسعى إلى تطوير أدائها التسويقي بما ينسجم مع متطلبات سوق الطاقة وأهدافها الاستراتيجية، الأمر الذي يبرز أهمية التعرف على مدى تأثير الأداء التسويقي في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لقياس تأثير الأداء التسويقي على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات تدعم تطوير الأداء المؤسسي وتعزيز رضا العاملين.

الدراسات السابقة :

1. دراسة Otieno وآخرون (2024) بعنوان: "Marketing Performance Measurement and Organizational Performance".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر قياس الأداء التسويقي في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات، من خلال دراسة دور مؤشرات الأداء التسويقي في دعم عملية اتخاذ القرار وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة من المديرين والعاملين في عدد من المؤسسات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للأداء التسويقي في تحسين الأداء التنظيمي، وزيادة القدرة التنافسية، وتعزيز كفاءة الأنشطة التسويقية، كما أوصت بضرورة الاعتماد على مؤشرات أداء تسويقية واضحة لتقييم الأداء وتحسينه.

2. دراسة Ismail & Ali (2023) بعنوان: "The Impact of Marketing Performance on Organizational Success".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الأداء التسويقي في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، من خلال قياس العلاقة بين كفاءة الأنشطة التسويقية ومستوى الأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم تطبيق الدراسة على عينة من العاملين في عدد من الشركات الخاصة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الأداء التسويقي الفعال يسهم في زيادة الحصة السوقية، وتحسين رضا العملاء، ورفع مستوى الأداء المؤسسي، كما أكدت أهمية تطوير الخطط والاستراتيجيات التسويقية لتحقيق النمو والاستدام.

3. دراسة Duah وآخرون (2024) بعنوان: "Marketing Capability and Firm Performance: The Mediating Role of Resource Orchestration Capability".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القدرات التسويقية في تحسين أداء الشركات، مع دراسة الدور الوسيط لقدرة تنسيق الموارد. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وتم تطبيقها على عينة بلغت (379) شركة تعمل في قطاعي الخدمات والتصنيع. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن القدرات التسويقية تؤثر تأثيراً إيجابياً في الأداء المؤسسي، كما تسهم قدرة تنسيق الموارد في تعزيز هذا التأثير.

4. دراسة Jung & Shegai (2023) بعنوان: "The Impact of Digital Marketing Innovation on Firm Performance: Mediation by Marketing Capability and Moderation by Firm Size".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الابتكار في التسويق الرقمي على أداء الشركات، مع دراسة الدور الوسيط للقدرات التسويقية. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عدد من الشركات. وأظهرت النتائج أن الابتكار في التسويق الرقمي يعزز الأداء التسويقي والأداء المؤسسي، وأن القدرات التسويقية تلعب دورًا وسيطًا في هذه العلاقة.

5. دراسة El-Menawy & El-Sayed (2024) بعنوان: "Corporate Social Responsibility Marketing: A Way to Firm Performance".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق القائم على المسؤولية الاجتماعية في تحسين أداء الشركات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عدد من الشركات المصرية. وتوصلت النتائج إلى وجود أثر إيجابي للتسويق المرتبط بالمسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء التسويقي والأداء المؤسسي للشركات.

6. دراسة Omoyebagbe & Adeyeye (2023) بعنوان: "Effects of Holistic Marketing on Organizational Performance".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الشمولي في الأداء التنظيمي للمؤسسات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة والمقابلات لجمع البيانات من عينة بلغت (150) مشاركًا. وأظهرت النتائج أن أبعاد التسويق الشمولي تؤثر بصورة إيجابية في الأداء التسويقي والأداء التنظيمي للمؤسسات.

7. دراسة Muhammadin وآخرون (2020) بعنوان: "Effects of Dynamic Capability and Marketing Strategy on the Organizational Performance of the Banking Sector".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستراتيجيات التسويقية والقدرات الديناميكية في الأداء التنظيمي للقطاع المصرفي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من (39) بنكًا. وتوصلت النتائج إلى أن الاستراتيجيات التسويقية تؤثر تأثيرًا إيجابيًا في تحسين الأداء التنظيمي للمؤسسات المصرفية.

8. دراسة Walasik & Mizerska (2023) بعنوان: "Measurement of Marketing Performance in Research Organizations".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب قياس الأداء التسويقي في المؤسسات البحثية، وتحديد أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم كفاءة الأنشطة التسويقية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت النتائج إلى أهمية استخدام مؤشرات الأداء التسويقي في دعم القرارات الإدارية وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي. السلبية لضغوط العمل.

9. دراسة Lee وآخرون (2023) بعنوان: "Marketing Capability and Firm Performance".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القدرات التسويقية في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الابتكار داخل الشركات. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عدد من الشركات. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين القدرات التسويقية والأداء التسويقي، وانعكاس ذلك على تحسين الأداء العام للمؤسسة.

10. دراسة Bae & Jeong (2024) بعنوان: "The Impact of Organizational Culture on Business Performance through Marketing Agility".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرشاقة التسويقية في تحسين الأداء المؤسسي، ودراسة دور الثقافة التنظيمية في تعزيز الأداء التسويقي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عدد من الشركات الصغيرة والمتوسطة. وتوصلت النتائج إلى أن الرشاقة التسويقية تؤثر بصورة إيجابية في الأداء التسويقي والأداء المؤسسي، كما تسهم الثقافة التنظيمية في تعزيز هذا التأثير.

❖ دراسات متعلقة بالمحور الثاني (الرضا الوظيفي):

1. دراسة Alhaqqas & Sulaiman (2024) بعنوان: "Job Satisfaction and Associated Factors Among Primary Healthcare Workers: A Cross-Sectional Study From Qassim Region, Saudi Arabia".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي والعوامل المرتبطة به لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بمنطقة القصيم في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقطعي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من العاملين في القطاع الصحي. وتوصلت النتائج إلى أن الرضا الوظيفي يرتبط بعوامل متعددة، من أهمها بيئة العمل، والدخل، والدعم الإداري، وفرص التطور المهني، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين هذه العوامل لرفع مستوى الرضا الوظيفي.

2. دراسة Asfahani (2024) بعنوان: "Nurturing the Scientific Mind: Resilience and Job Satisfaction among Saudi Faculty".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المرونة النفسية والرضا الوظيفي والدافعية البحثية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من عينة بلغت (321) عضو هيئة تدريس. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين المرونة النفسية والرضا الوظيفي، كما بينت أن ارتفاع الرضا الوظيفي يسهم في تحسين الأداء الأكاديمي والدافعية البحثية.

3. دراسة Alharbi (2024) بعنوان: "Exploring the Impact of Work-Life Balance on Job Satisfaction for Saudi Private Sector C-Level Employees".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التوازن بين الحياة والعمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات التنفيذية في القطاع الخاص السعودي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة بلغت (106) موظفين. وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للتوازن بين الحياة والعمل في رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة الالتزام التنظيمي.

4. دراسة Shdaifat وآخرون (2023) بعنوان: "Professional Quality of Life, Work-Related Stress, and Job Satisfaction among Nurses in Saudi Arabia".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة المهنية وضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى الممرضين في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية، وتم جمع البيانات بواسطة الاستبانة. وأظهرت النتائج أن انخفاض ضغوط العمل وتحسين جودة الحياة المهنية يساهمان في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين.

5. دراسة Williams وآخرون (2024) بعنوان: "The Role of Discrete Emotions in Job Satisfaction: A Meta-analysis".

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر المشاعر والانفعالات المختلفة في الرضا الوظيفي من خلال مراجعة وتحليل نتائج الدراسات السابقة. واعتمدت الدراسة على منهج التحليل البعدي (Meta-analysis)، وتوصلت النتائج إلى أن المشاعر الإيجابية ترتبط ارتباطاً قوياً بارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، في حين تؤدي المشاعر السلبية إلى انخفاضه.

6. دراسة Khan وآخرون (2024) بعنوان: "To Explore the Impact of Corporate Culture and Leadership Behaviour on Work Performance, Mental Health and Job Satisfaction of Employees".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية وسلوك القيادة في الأداء الوظيفي والصحة النفسية والرضا الوظيفي للعاملين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن الثقافة التنظيمية الإيجابية والقيادة الفاعلة تؤثران إيجابياً في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

7. دراسة Heliyon (2024) بعنوان: "Participatory Leadership and Supportive Organisational Culture: Panacea for Job Satisfaction".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة التشاركية والثقافة التنظيمية الداعمة في الرضا الوظيفي، مع دراسة الدور الوسيط للتوازن بين الحياة والعمل. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي،

واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من (450) موظفًا. وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي مباشر للقيادة التشاركية والثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي.

8. دراسة Bhatia & Williams (2023) بعنوان: "Identifying Job Satisfaction Parameters among the Employees in Higher Educational Institutions".

هدفت الدراسة إلى تحديد أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات تحليل متعددة المعايير. وأظهرت النتائج أن فرص الترقية، ودعم الإدارة، والعلاقات مع الزملاء تعد من أهم محددات الرضا الوظيفي.

9. دراسة El-Shafie وآخرون (2024) بعنوان: "Towards Healthy Workplace Environment: Managing the Antecedents and Consequences of Job Stress in Saudi Arabia".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي ونية ترك العمل لدى العاملين في المملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وتوصلت النتائج إلى أن انخفاض ضغوط العمل وتحسين بيئة العمل يساهمان في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقليل نية ترك العمل.

10. دراسة Johal (2024) بعنوان: "Association between Pay on Job Satisfaction, Motivation, Loyalty and Performance".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأجور والرضا الوظيفي والدافعية والولاء التنظيمي والأداء الوظيفي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في المؤسسات. وأظهرت النتائج أن العدالة في الأجور والمكافآت تؤثر إيجابياً في مستوى الرضا الوظيفي والدافعية والأداء.

التعليق على الدراسات السابقة و الاستفادة منها :

أظهرت الدراسات السابقة اهتمامًا متزايدًا بموضوع بيئة العمل والرضا الوظيفي، باعتبارهما من الموضوعات التي ترتبط بشكل مباشر بأداء العاملين وفاعلية المنظمات. وقد تناولت الدراسات العديد من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، مثل البيئة المادية، والدعم الإداري، والثقافة التنظيمية، والتوازن بين الحياة والعمل، وجودة الحياة المهنية، حيث أشارت نتائجها إلى أن تحسين هذه الجوانب يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، وتعزيز التزام العاملين، والحد من ضغوط العمل ودوران الموظفين.

كما تنوعت الدراسات من حيث مجالات التطبيق، إذ أجريت في قطاعات مختلفة مثل القطاع الصحي، والقطاع الصناعي، والجامعات، وقطاع الخدمات، إضافة إلى تطبيقها في عدد من الدول العربية

والأجنبية، الأمر الذي يعكس اتساع الاهتمام بموضوع الدراسة وإمكانية الاستفادة من نتائجه في بيانات عمل متعددة. كذلك اختلفت الدراسات في حجم العينات والأساليب الإحصائية المستخدمة، إلا أن أغلبها اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات.

واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وتحديد أبعاد متغيري الدراسة، وصياغة الفرضية الرئيسة، واختيار المنهج وأداة الدراسة المناسبة، إلى جانب الاستفادة من النتائج السابقة عند تفسير نتائج الدراسة الحالية ومقارنتها. وتتميز الدراسة الحالية بأنها تتناول أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة، مما يسهم في إثراء الدراسات التطبيقية في قطاع الطاقة بالمملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة :

في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، أصبح الاهتمام بتوفير بيئة عمل مناسبة من أولويات المنظمات، لما لها من دور في تحسين أداء العاملين وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي لديهم. وتحرص المؤسسات على تطوير بيئة العمل من خلال توفير الإمكانيات المادية، وتعزيز العلاقات الإنسانية، وتحسين الممارسات الإدارية، بما يسهم في رفع الإنتاجية وتحقيق الأهداف التنظيمية. كما أكدت رؤية المملكة العربية السعودية 2030 على أهمية تنمية رأس المال البشري، وتحسين جودة بيئة العمل، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، باعتبارها من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز تنافسية المؤسسات.

ورغم اهتمام العديد من المؤسسات بتطوير بيئة العمل، إلا أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين قد يختلف باختلاف طبيعة بيئة العمل السائدة داخل المنظمة، الأمر الذي يستدعي دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين في مختلف القطاعات. كما أن الدراسات التي تناولت أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في قطاع الطاقة، وبشكل خاص في الشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة، ما زالت محدودة، مما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تسهم في التعرف على واقع بيئة العمل بالشركة، ومدى تأثيرها في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، بما يساعد في تقديم توصيات تسهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى رضا الموظفين.

وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي:

" ما أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة؟ "

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

- ❖ تستمد هذه الدراسة أهميتها من تناولها موضوعين من الموضوعات المهمة في مجال إدارة الموارد البشرية، وهما بيئة العمل والرضا الوظيفي، لما لهما من دور في تحسين أداء العاملين ورفع كفاءة المنظمات.
- ❖ تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، من خلال تقديم إطار نظري يوضح طبيعة هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.
- ❖ تساعد الدراسة في سد النقص النسبي في الدراسات العربية التي تناولت أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في قطاع الطاقة بالمملكة العربية السعودية.
- ❖ توفر الدراسة مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول بيئة العمل والرضا الوظيفي في قطاعات ومؤسسات مختلفة.
- ❖ تواكب الدراسة توجهات المملكة العربية السعودية نحو تحسين جودة بيئة العمل وتنمية رأس المال البشري، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

- ❖ تساعد نتائج الدراسة إدارة الشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة في التعرف على واقع بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- ❖ تسهم الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد الإدارة على تطوير بيئة العمل بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
- ❖ تدعم متخذي القرار في الشركة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين بيئة العمل وتطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية.
- ❖ تساعد الدراسة في تحديد أبرز الجوانب التي تؤثر في الرضا الوظيفي، والعمل على تعزيزها بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين واستقرارهم الوظيفي.
- ❖ يمكن أن تستفيد الشركات العاملة في قطاع الطاقة والجهات ذات العلاقة من نتائج الدراسة في تطوير بيئات العمل وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- ❖ تسهم الدراسة في دعم الجهود الرامية إلى تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الموارد البشرية، بما يعزز الأداء المؤسسي ويحقق أهداف التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي :

التعرف على أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة.

الأهداف الفرعية

- ❖ التعرف على مستوى بيئة العمل لدى العاملين بالشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة.
- ❖ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة.
- ❖ تحديد أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة السعودية للطاقة بمدينة جدة.
- ❖ التعرف على أبرز أبعاد بيئة العمل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- ❖ الكشف عن أبرز المعوقات التي تحد من توفير بيئة عمل محفزة داخل الشركة.
- ❖ تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الاطار المعرفي :

مفهوم الأداء التسويقي :

عرف (Lorino2020) مؤشر الأداء على انه عبارة عن معلومة تساعد الفرد او الافراد على توجيه مسار نشاطهم بغرض تحقيق هدف معين او تساعدهم في تقييم نتائج هذا النشاط، والمؤشر يقدم المستخدميه معلومات حول :

- الهدف الاستراتيجي المرتبط بالمؤشر.
- الشخص المسؤول عن الإعداد والمتابعة.
- المدة الزمنية اللازمة لإعداد والمتابعة.
- طريقة التصميم ومصادر البيانات اللازمة.
- من هم الأشخاص والجهات المعنية باستخدامه.

أشارة (Kotler & Armstrong, 1999) الى الأداء التسويقي على انه مقابله أداء المنظمة بأداء منافسيها وذلك للتعرف على نقاط قوتها والعمل على تعزيزها والتعرف على نقاط ضعفها والحد منها وذلك لتحقيق مزايا تنافسية.

ان مصطلح الاداء يستعمل على مدى واسع في مجالات الإدارة خاصة والمجالات الأخرى عامة فيمكن استعماله كمقياس لشرح الظواهر وتشخيص الأسباب ، وكذلك في إجراء المقارنات التنبؤات، اذا فالأداء متعدد الأوجه فهو غير مرتبط بالنتائج فقط وإنما في الظروف التي سمحت بذلك والعمليات المؤدية اليها. (Gama (2011:644)

مفهوم الرضا الوظيفي :

يمكن القول أن الاهتمام بدراسة الرضا الوظيفي للعاملين في أي مؤسسة انبثق من الافتراض القائل أن الشخص الراضي عن عمله يختلف أدائه ويكون أكثر إنتاجية من زميله غير الراضي الذي يشعر أن المؤسسة التي يعمل بها لا تهتم بحالة الرضا لديه ومتطلباته مما ينعكس على الانتاجية، و يعبر الرضا الوظيفي عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة، إذ أن هذه المشاعر تعطي للموظفين مهمة تتمثل برغبة الفرد في العمل، و ما يحيط به، و بما أن رغبات الأفراد مختلفة، أي أن الرضا هو تعبير عن مدركات الأفراد للموقف الحالي للوظيفة التي يؤديها مقارنة بالقيمة التفضيلية المهمة بالنسبة له.

(عباس 2003، ص - 175)

يعرف الرضا الوظيفي انه نتيجة إدراك الموظفين بمدى توفير وظائفهم للأشياء التي تعتبر مهمة في المنظمة بشكل جيد وتعتبر الأكثر أهمية في مجال السلوك التنظيمي.

(Fred, 1989,p176)

في حين عرفها Stephen الرضا الوظيفي على أنه يعطي إشارة حول السلوك الفردي للموظفين عموماً تجاه عملهم، فالموظف الذي لديه مستوى عال من الرضا الوظيفي يعطي سلوكاً إيجابياً تجاه عمله، وعندما يكون الموظف غير راض في عمله يعطي سلوكاً سلبياً.

(Stephen, 1997,p142)

المراجع :

المراجع العربية :

- البريدي، عبد الله، والذويب، خالد. (2011). أولويات الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص السعودي. مركز البحوث، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة القصيم.
- الرشدي، عبدالمحسن غازي. (2018). مدى قدرة وزارة الحرس الوطني على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 2(4).
- العايش، زينب محمد زين. (2011). قيم العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز.
- المزيني، محمد أحمد، ومرغلاني، محمد أمين. (2018). عوامل تحقيق الرضا الوظيفي في بيئة مراكز مصادر التعلم بالمملكة العربية السعودية: دراسة على محافظة جدة. International Journal of Engineering and Technology.
- المهداوي، عبد الله محمد، والعنزي، مي علي. (2022). البناء العاملي لمقياس الرضا الوظيفي للموظفات في القطاع الخاص (المجمعات التجارية بمدينة تبوك). مجلة العلوم التربوية والنفسية، 6(35).
- مفهوم الرضا الوظيفي ، المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية www.hrdiscussion.com
- رؤية المملكة العربية السعودية. (2030). رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). إيجاد بيئة عمل محفزة.
- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). تكريم الجهات الأكثر تحقيقًا للارتباط الوظيفي في القطاع العام.

المراجع الأجنبية :

- Ali, B. J., & Abdullah, M. S. (2019). Analyzing the Impact of Workplace Environment on Job Satisfaction of the Office Employees of Saudi Arabian Oil and Gas Industry. Global Journal of Management and Business Research.
- Alhaqqas, M., & Sulaiman, A. (2024). Job Satisfaction and Associated Factors Among Primary Healthcare Workers: A Cross-Sectional Study From Qassim Region, Saudi Arabia. Cureus.
- Alharbi, A. (2024). Exploring the Impact of Work-Life Balance on Job Satisfaction for Saudi Private Sector C-Level Employees. Heliyon.
- Asfahani, A. (2024). Nurturing the Scientific Mind: Resilience and Job Satisfaction among Saudi Faculty. Frontiers in Psychology.
- Bhatia, S., & Williams, T. (2023). Identifying Job Satisfaction Parameters among the Employees in Higher Educational Institutions.
- El-Shafie, H., et al. (2024). Towards Healthy Workplace Environment: Managing the Antecedents and Consequences of Job Stress in Saudi Arabia. Arab Journal of Administration.
- Gama, A. P. D. (2011). An expanded model of marketing performance. Marketing Intelligence & Planning, 29(7), 643-661
- Johal, P. (2024). Association between Pay on Job Satisfaction, Motivation, Loyalty and Performance.

- Khan, M., et al. (2024). To Explore the Impact of Corporate Culture and Leadership Behaviour on Work Performance, Mental Health and Job Satisfaction of Employees. Journal of Infrastructure, Policy and Development.
- Kulshrestha, R., & Temkar, S. (2023). Work Environment and Job Satisfaction: A Study at BHEL Noida. International Journal of Indian Psychology.
- Marie- Georges Filleau, Clotilde Marque Rippoul, Les Théories -6 L'organisation Et De L'entreprise, édition Marketing, paris, 1999, p 87.
- Nurhayati, N., et al. (2023). The Influence of Work Environment on Employee Job Satisfaction.
- Omar, N., & Demong, N. A. (2023). Designing the Contentment: Investigating the Effects of Office Environment and Physical Design on Employee Satisfaction. Asia-Pacific Management and Business Application.
- Rafi, M. (2024). Impact of Workplace Environment on Job Satisfaction and Stress Levels of Employees Working in IT. International Journal of Indian Psychology.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.
- Selan, M., & Abadiyah, R. (2024). Job Insecurity, Work Environment, and Job Satisfaction: An Investigation with a Mediating Role of Job Stress.
- Shdaifat, E., et al. (2023). Professional Quality of Life, Work-Related Stress, and Job Satisfaction among Nurses in Saudi Arabia. Nursing Open.
- Stephen Covey, The 8th Habit: From Effectiveness to Greatness .
- Takahashi, Y. (2024). Effects of Employment Type and Workplace Environment on Workers' Health, Life, and Job Satisfaction. Journal of Job Stress Research.

- Williams, L., et al. (2024). The Role of Discrete Emotions in Job Satisfaction: A Meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*.