

الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين

JOB SATISFACTION IN THE PRIVATE SECTOR AND ITS RELATIONSHIP TO EMPLOYEE PERFORMANCE

اعداد الطالبة:

العنود عبد الله مطلق المقاطي

رهام عبد الرحمن محمد يماني

عبد الله فضل عبد الله

المقدمة

لعل من أبرز سمات هذا العصر تأثير العولمة على المنظمات، حيث تتميز المنظمات بحجمها الكبير وانتشارها عبر الدول، الأمر الذي يتطلب توفير موارد بشرية مؤهلة تستطيع أن تعمل في كافة الظروف. فقد أصبحت عملية اتخاذ القرار لامركزية، بحيث يصدر القرار من إدارات وأقسام مختلفة، وحتى تتم هذه العملية بنجاح، فلا بد من توافر موظفين مؤهلين وقادرين على أداء المهام المختلفة واتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات.

ومع زيادة المهام والأنشطة المطلوبة، أوصت العديد من الدراسات بتمكين العاملين وإشباعهم بالحاجات التي تؤهلهم من القيام بواجباتهم، وذلك بهدف تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، ويعتبر أسلوب الرضا الوظيفي من الأساليب التي تعتمد عليها المنظمات في إشباع الحاجات المختلفة للمنظمة وللعاملين فيها.

ويعتبر الرضا الوظيفي أحد أهم الأسباب أو الدوافع المهمة للأداء الوظيفي المتميز، فوجود بيئة عمل إيجابية يؤدي إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي، وزيادة الالتزام والولاء للمنظمة، وهناك العديد من الدلائل التي تشير إلى ارتباط الرضا الوظيفي بالاستقرار ودوران العمل فعندما يكون الرضا منخفض يكون الاستقرار الوظيفي منخفض (Duffy, 2010).

وبناءً على ما تقدم تتمحور الدراسة الحالية في التعرف على أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين.

مشكلة البحث

يبقى بلوغ النجاح مطمح كل منظمة، والذي لا يتم إلا برضا العاملين الذي تحدده مجموعة من الأسباب تحمل في مجملها مجموعة من الحوافز والدوافع، التي تعد الركيزة الأساسية في المنظمة التي تعمل على رفع أداء وكفاءة

الفرد. والرضا الوظيفي له ثقله عندما يتعلق الأمر بتحديد النجاح التنظيمي. إن رضا الموظف هو الشغل الشاغل للمنظمات، وخاصة الخدمة منها، الحاجة إلى تعزيز رضا الموظفين أمر بالغ الأهمية، لأنه مفتاح النجاح في عالم الأعمال في أي منظمة وبالتحديد منظمات القطاع الخاص ففي الوقت الحالي، قد تسلط الأضواء على رضا الموظفين بسبب المنافسة الشديدة، إذ تحاول المنظمات الخاصة اكتساب ميزة تنافسية من خلال العنصر البشري. ولكي تضمن الإدارة نجاح منظماتها، عليها أن توفر مختلف الوسائل لإرضاء الأفراد العاملين بها، حتى تضمن ولاءهم وكفاءتهم، لتحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي، وتضمن بذلك أداء متميزاً، لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

وبالتالي يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة وفرض السلطة على العاملين، بل شريك في تحقيق أهداف المنظمة عن طريق مساهمتها في اتخاذ القرارات المناسبة، لذلك يجب إدارة هذه الموارد بكفاءة من خلال تحسينها وتنظيمها لتصبح المنظمة قادرة على التطور والاستمرار. (أبو شرخ، 2010)

وفي ضوء ما سبق؛ تتبلور مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر الرضا الوظيفي للقطاع الخاص وعلاقته بأداء الموظفين ويتفرع عن هذا السؤال التساؤلات الآتية:

1. ما هو مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الخاص؟
2. هل يمتلك موظفو القطاع الخاص تصوراً واضحاً عن الرضا الوظيفي؟
3. ما هو تأثير الرضا الوظيفي في تحقيق النجاح التنظيمي؟

أهمية البحث

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى ما يلي:

الأهمية التطبيقية:

إن معرفة مدى تطبيق الرضا الوظيفي في القطاع الخاص والتعرف على اثره على العاملين يساعد في التعرف على مدى قبول المنظمات والعاملين لهذا النوع من التحفيز ومدى تجاوبهم معه، كما أن هذه الدراسة سوف تساهم في تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في القطاع الخاص ومدى تأثير ذلك على أدائهم، بالإضافة إلى تشخيص الجوانب الإيجابية والسلبية في المستوى المهني للموظفين وبالتالي توجيه القائمين لتقديم الدورات التدريبية والبرامج العلاجية المناسبة، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية والتي تساهم في زيادة مستوى الرضا وبالتالي الاستقرار الوظيفي ورفع مستوى الأداء.

الأهمية الأكاديمية:

- تكمن أهمية الدراسة الأكاديمية من ندرة الدراسات المحلية والعربية التي تناولت موضوع الدراسة ومتغيراتها، فالباحثين يأملوا أن تساهم الدراسة الحالية في إثراء الأدب النظري المتعلق بموضوعها ومتغيراتها.
- إن هذه الدراسة سوف تمهد الطريق أمام الباحثين لإجراء دراسات أخرى لكونها تفتح أبعاداً بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بالرضا الوظيفي والأداء.

فرضيات البحث

تدور الدراسة حول الفرضية الرئيسية التالية: ان درجة الرضا الوظيفي لها أثر على أداء العاملين بمنظمات

ومؤسسات القطاع الخاص. ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- ان ظروف العمل في شركات القطاع الخاص أثر على أداء العاملين فيها.
- ان العوامل المادية لها أثر إيجابي على أداء الموظفين.
- ان اسلوب القيادة يؤدي الى رفع مستوى أداء الموظفين.
- ان علاقات العمل يساهم في زيادة أداء الموظفين.

حدود البحث

الحدود الموضوعية: أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين.

الحدود الزمانية: تم اجراء البحث في سنة 2023م.

الحدود المكانية: مؤسسات وشركات القطاع الخاص-المملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: الموظفين في شركات ومؤسسات القطاع الخاص.

مراجعة الادبيات

الدراسات العربية:

في دراسة (فاروق أبو جديع 2010) بعنوان الرضا الوظيفي، هدفت الدراسة الى التعرف على أهمية الرضا

الوظيفي في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم، و تأتي أهمية البحث باعتباره اضافة مادة علمية

جديدة في الرضا الوظيفي واثاره على اداء العاملين، وانتهج البحث الاسلوب الوصفي التحليلي وكان من اهم النتائج التي توصل اليها البحث ان هناك ارتباط بين الحوافز والرضا الوظيفي لان الحوافز تساعد على ايجاد شعور نفسى يتسم بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات مع محتوى العمل نفسه ومن اهم التوصيات يجب الاهتمام بالرضا الوظيفي في محيط العمل ويعتبر من المؤثرات الاساسية في حصيله العمل بالمنظمة.

اما دراسة (بوقال نسيم 2012) بعنوان أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، هدفت الدراسة الى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين، ويأتي اهميته في فهم تدنى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الجزائرية واهمية الرضا الوظيفي وتأثيره على العاملين. ومن اهم نتائج البحث هناك علاقة بين بيئة العمل الداخلية للمنظمة والرضا الوظيفي بديوان الترقية والتسيير وانتهجت البحث الدراسة الميدانية لمواقع الدراسة (ديوان الترقية والتسيير العقاري). واوصت البحث بالاهتمام بالبيئة الداخلية وتحسينه داخل المنظمة.

في دراسة (بلخيري وآخرون، 2012) بعنوان أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة. هدفت الدراسة الى توضيح ماهية كل من الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي مع التعرض إلى مختلف العوامل المؤثرة فيهم، وإبراز القيمة الحقيقية للرضا الوظيفي في المؤسسة، وقياس مستوى رضا الموظفين في جامعة البويرة لمعرفة مدى رضاهم، ومن النتائج التي توصلت اليها الباحثين من خلال تحليل نتائج الاستبيان فإن مستوى الرضا الوظيفي بعيدة عن مستويات المطلوبة وهذه النسب تبرهن مدى رضا الأساتذة والإداريين والتي تفوق نسب رضا الموظفين الآخرين، مما أظهرت الأهمية المعتمدة لموضوع الرضا الوظيفي

وتأثيره على أداء الموظفين في جامعة البويرة، والذي يلعب دور فعال في هذه المؤسسة فهي تعمل على تحقيق الأهداف التي تطمح إليها الجامعة من توفير كفاءات ومهارات لازمة والذي يتماشى مع متطلبات الوظائف.

وفي دراسة (البشير، 2015) بعنوان أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة في كلية الامارات للعلوم والتكنولوجيا. هدفت الدراسة الى التعرف على الرضا الوظيفي والوقوف على مسبباته وأهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين في المؤسسات العامة والخاصة، وتوضيح أهمية نظام الرواتب ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء، ودراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وانعكاساته على انتاجية العاملين في المؤسسات، وكان من أهم النتائج وهي وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرواتب والأداء ومن التوصيات المقدمة: وضع نظام للحوافز يكفل توزيعها بعدالة بين العاملين في المؤسسات المختلفة، وتحسين سلم الرواتب المعمول بها بتحسين الزيادة السنوية على الراتب حتى يتم رضا العاملين.

الدراسات الأجنبية:

في دراسة أعدها بورتولولر (1996) (Porter and Lawler) بعنوان: "المؤشرات التي تؤثر على الأفراد في ترك الوظيفة" "Indications of Human Resources Affection and Job Withdrawal". بهدف قياس مجموعة من العناصر المرتبطة بالرضا الوظيفي مثل الشعور بالأهمية والتقدير، والمكافآت الخارجية، مثل المكافآت المادية، والحوافز النقدية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين عناصر المكافآت الداخلية وعناصر المكافآت الخارجية.

وفي دراسة لشانج (1991) (G. M.Shang) بعنوان: "تحليل للرضا الوظيفي"، "An Analysis of Job

Satisfaction". يهدف استقصاء أثر عدد من المتغيرات في التنبؤ بالرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم

المؤسسي الخاص، وتركزت المتغيرات التي درس أثرها على الراتب، وعدد سنوات الخبرة، والحوافز، وعلاقات

الزملاء، وسلوك الطالب، وأنظمة المكافآت، وتحصيل الطالب، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية. وقد توصلت

الدراسة إلى نتائج مفادها أن هناك عشرة متغيرات لها علاقة ذات دلالة إحصائية بالتنبؤ بالرضا الوظيفي لدى

معلمي التعليم المؤسسي الخاص.

وفي دراسة للويد بول كنب (1982) (Lloyd Paul Kenepp) بعنوان: "العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

بعد خمس سنوات من التخرج" "Determinants of Job Satisfaction Five Years after College

Graduation". واستنتجت هذه الدراسة أن الرضا الوظيفي هو محصلة لعدة عوامل متعددة، وأن خلفيات

الأشخاص وخصائصهم الشخصية لها تأثير قليل جدا على محددات الرضا الوظيفي. كما أشارت الدراسة إلى

أن الرضا الوظيفي لخريجي الكليات يتأثر بإتقان العمل، والمكانة الاجتماعية للعمل، أكثر من المكافآت المادية،

كالراتب والامتيازات.

ويلاحظ من عينة الدراسات العربية والأجنبية أن جميعها ركزت على دراسة الرضا الوظيفي، من خلال تعريف

إجرائي له يقسمه إلى مجموعة من العناصر التي حاول الباحثون قياس اتجاهات الباحثين نحوها. ولا يضيف

هذا البحث جديدا لهذا المدخل في الدراسة، غير أنه ابتكر مجموعة من العناصر التي تتناسب مع ظروف

الدراسة التي تركز على اتجاهات الموظفين في منظمات القطاع الخاص في المملكة نحو عناصر الرضا الوظيفي.

وتكمن الإضافة الحقيقية لهذا البحث، خاصة في المملكة، في محاولته مقارنة اتجاهات المدراء في تلك المؤسسات، من خلال قياس مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

منهجية البحث

سوف يتم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذا البحث واختبار مدى صحة الفروض من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وسوف يتم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب والدراسات السابقة المرتبطة بالرضا الوظيفي بغرض تكوين الإطار النظري للبحث.

هيكل البحث

قام الباحثين بتقسيم الإطار النظري للبحث على الشكل التالي:

المبحث الأول: مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته والعوامل المؤثرة فيه

- المطلب الأول: التعريف بمفهوم الرضا الوظيفي
- المطلب الثاني: أهمية الرضا الوظيفي
- المطلب الثالث: واقع الرضا الوظيفي بمؤسسات القطاع الخاص
- المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي وأهميته ومحدداته، والعوامل المؤثرة فيه

- المطلب الأول: التعريف بمفهوم الأداء الوظيفي
- المطلب الثاني: أهمية الأداء الوظيفي وأنواعه

- المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي وكيفية تقييم أداء الموظفين

- المطلب الرابع: العوامل المؤثرة بإداء الموظفين

- المطلب الخامس: أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين

المراجع

المراجع العربية:

1. أبو شرخ، نادر (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات

ال فلسطينية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية،

جامعة الأزهر، غزة.

2. فاروق أبو جديع. (2010). الرضا الوظيفي رسالة ماجستير منشورة جامعة دمشق كلية الاقتصاد -

سوريا.

3. بوقال نسيم. أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين. (2011). رسالة ماجستير

منشورة جامعة منتوري كلية الاقتصاد - قسنطينة الجزائر.

المراجع الأجنبية:

1. Duffy, M. (2010). Effects of a House Wide Hospital Registered Nurse Float Pool on

Nurse Job Satisfaction, M.A. Dissertation. Northern Kentucky University. ProQuest

Dissertations Publishing

2. Abuhashesh, M., Al-Dmour, R., Masa'deh, R., 2019. Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfaction, *Journal of Human Resources Management Research*, 23, Article ID 354277, DOI: 10.5171/2019.354277.
3. Raziq, A., Maulabakhsh, R. 2015. Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725, DOI: 10.1016/S2212-5671(15)00524-9.
4. Kaliski, B.S., 2007. *Encyclopedia of Business and Finance*, Thompson Gale, Detroit, USA.