

"تأثير الرضا الوظيفي على مستوى الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية - دراسة ميدانية على وزارة
الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية"

إعداد الطالبة: نورة حماد الكثيري

الرقم الأكاديمي: 251002970

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید.

د. فايز جراد.

العام الدراسي:

2025م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الأهداف: هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الإداري لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، والكشف عن أثر الرضا الوظيفي بأبعاده في الأداء الإداري، ورصد الفروق تبعاً لبعض المتغيرات الديموغرافية. مكان الدراسة: طُبِّقَت الدراسة ميدانياً على وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. المنهجية: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة بلغ حجمها (250) موظفًا/موظفة، ثم جرى تحليل البيانات باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون واختبارات الفروق المناسبة. النتائج: أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي جاء مرتفعاً بمتوسط عام (3.62)، كما جاء مستوى الأداء الإداري مرتفعاً بمتوسط عام (3.87). كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري ($r=0.63, p<0.01$)، بما يشير إلى أن ارتفاع الرضا الوظيفي يرتبط بتحسين مستوى الأداء الإداري. التوصيات: توصي الدراسة بتعزيز بيئة العمل المحفزة، وتطوير سياسات الحوافز والاعتراف بالجهود، وتفعيل برامج التدريب والتطوير المهني، وتحسين قنوات الاتصال والعدالة التنظيمية بما يدعم الرضا الوظيفي ويرفع كفاءة الأداء الإداري في الجهات الحكومية.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأداء الإداري، المؤسسات الحكومية، وزارة الموارد البشرية، إدارة الموارد البشرية.

Abstract

Objectives: This study aimed to measure employees' job satisfaction and administrative performance in governmental institutions, examine the effect of job satisfaction dimensions on administrative performance, and identify differences associated with selected demographic variables. **Study setting:** The fieldwork was conducted at the Ministry of Human Resources and Social Development. **Methodology:** A descriptive correlational design was adopted. A questionnaire was used to collect data from a sample of 250 employees. Data were analyzed using appropriate statistical techniques, including means and standard deviations, Pearson's correlation coefficient, and relevant tests of group differences. **Results:** The findings indicated a high overall level of job satisfaction ($M=3.62$) and a high level of administrative performance ($M=3.87$). In addition, a statistically significant positive correlation was found between job satisfaction and administrative performance ($r=0.63, p<0.01$), suggesting that higher job satisfaction is associated with improved administrative performance. **Recommendations:** The study recommends strengthening a motivating work environment, improving incentive and recognition policies, expanding training and professional development programs, and enhancing communication and organizational justice to support job satisfaction and improve administrative performance in governmental entities.

Keywords: job satisfaction, administrative performance, governmental institutions, Ministry of Human Resources, human resource management.

5.....	المقدمة
6.....	أسباب اختيار الموضوع:
6.....	مشكلة الدراسة
6.....	أسئلة الدراسة
7.....	أهداف الدراسة
7.....	أهمية الدراسة
8.....	حدود الدراسة
8.....	مصطلحات الدراسة
11.....	أولاً: الإطار النظري
Error! Bookmark not defined.	ثانياً: الدراسات السابقة
14.....	منهجية الدراسة
14.....	تصميم الدراسة
14.....	مجتمع الدراسة وعينتها
15.....	أداة الدراسة وإجراءات القياس
16.....	صدق الأداة وثباتها
16.....	إجراءات جمع البيانات
16.....	الأساليب الإحصائية
16.....	أخلاقيات البحث
17.....	النتائج
22.....	قائمة المراجع
22.....	أولاً: المراجع العربية
Error! Bookmark not defined.	ثانياً: المراجع الأجنبية

المقدمة

يمثل الرضا الوظيفي أحد الموضوعات الأساسية في الإدارة المعاصرة؛ لما له من ارتباط مباشر بسلوك العاملين داخل المنظمات، وبما ينعكس على دافعيتهم وانتمائهم واستقرارهم الوظيفي وجودة أدائهم. وفي المؤسسات الحكومية على وجه الخصوص، تزداد أهمية الرضا الوظيفي باعتباره عاملاً مؤثراً في رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين مستوى الخدمات العامة، إذ تعتمد فعالية الجهاز الحكومي على قدرة موارده البشرية على تنفيذ المهام بكفاءة ومرونة، والتفاعل الإيجابي مع التوجيهات والأنظمة، وتحقيق مستهدفات التطوير والتحول المؤسسي.

ومع اتساع متطلبات التطوير الإداري والتحول في القطاع الحكومي، برزت الحاجة إلى فهم أدق للعوامل التي تعزز الأداء الإداري داخل الجهات العامة، ومن أبرزها: بيئة العمل، ونمط القيادة، والتحفيز، والعدالة التنظيمية، وفرص النمو المهني. ويُنظر إلى الرضا الوظيفي بوصفه "مؤشراً مركباً" يتأثر بهذه العوامل، وفي الوقت نفسه يُعد محركاً مهماً للأداء؛ إذ تشير الأدبيات الإدارية إلى أن ارتفاع مستويات الرضا غالباً ما يرتبط بارتفاع الالتزام التنظيمي وتحسن الإنتاجية، مقابل أن انخفاضه قد يقود إلى تراجع المبادرة وزيادة الغياب وضعف جودة المخرجات الإدارية. وفي هذا السياق، تأتي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية كإحدى الجهات الحكومية ذات الدور المحوري في تنظيم سوق العمل وتطوير رأس المال البشري، إضافة إلى مسؤولياتها التشغيلية والتنظيمية التي تتطلب مستويات عالية من الكفاءة الإدارية. ومن ثم، فإن دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الإداري لدى منسوبي الوزارة تُعد مدخلاً مهماً لفهم واقع العمل الإداري، وتحديد ما يمكن تعزيزه من ممارسات وسياسات داعمة لتحقيق أداء أكثر فاعلية.

وعليه، تسعى هذه الدراسة إلى قياس مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الإداري لدى العاملين في الوزارة، والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما، وتحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي في الأداء الإداري. كما تستهدف الدراسة تقديم نتائج تطبيقية يمكن الاستفادة منها عند تطوير سياسات الموارد البشرية (مثل نظم الحوافز والتقدير، وتطوير بيئة العمل، وبرامج التدريب والتأهيل، وتحسين الاتصال الداخلي)، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وتعزيز جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الحكومية.

أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيار موضوع الرضا الوظيفي نظراً لعدة اعتبارات، أهمها:

1. أهميته في تعزيز الأداء الإداري، وهو ما يجعل دراسته ضرورية في المؤسسات الحكومية التي تشهد تحولاً كبيراً.
2. قلة الدراسات التطبيقية الحديثة التي تناولت الرضا الوظيفي داخل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بشكل مباشر.
3. ارتباط الموضوع بأهداف رؤية 2030 التي تؤكد على رفع كفاءة الجهاز الحكومي وتحسين بيئة العمل.
4. رغبة الباحثة في الإسهام العلمي من خلال تقديم دراسة ميدانية يمكن أن تدعم صنّاع القرار في الوزارة.

وبذلك، تمثل هذه الدراسة محاولة جادة لفهم أثر الرضا الوظيفي على الأداء الإداري داخل واحدة من أهم الوزارات في المملكة، بما يعزز من فعالية السياسات الإدارية ويسهم في تطوير بيئة العمل.

مشكلة الدراسة

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطوير الأداء الإداري في الجهات الحكومية، إلا أن تحقيق مستويات أداء مرتفعة يظل مرتبطاً بدرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين، بوصفه عاملاً مؤثراً في الدافعية والالتزام والانضباط الوظيفي وجودة إنجاز المهام. وتبرز الحاجة إلى التحقق ميدانياً من طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الإداري داخل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وقياس مستوى كلٍ منهما، بما يدعم صانعي القرار بمؤشرات علمية تساعد على تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية ورفع كفاءة الأداء. وعليه تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس: ما أثر الرضا الوظيفي على مستوى الأداء الإداري في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟

أسئلة الدراسة

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؟
2. ما مستوى الأداء الإداري لدى العاملين في الوزارة؟
3. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري لدى العاملين في الوزارة؟

4. إلى أي مدى يسهم الرضا الوظيفي في التنبؤ بمستوى الأداء الإداري؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي والأداء الإداري تُعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المرتبة/المسمى الوظيفي)؟

أهداف الدراسة

- قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارة.
- قياس مستوى الأداء الإداري لدى العاملين في الوزارة.
- تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري.
- اختبار أثر الرضا الوظيفي في الأداء الإداري (قدرة الرضا على تفسير/التنبؤ بالأداء).
- الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي والأداء الإداري وفق المتغيرات الديموغرافية.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

تسهم الدراسة في دعم الأدبيات العربية المرتبطة بسلوكيات العمل في القطاع الحكومي، من خلال تقديم قياس ميداني للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري، وإبراز المؤشرات الأكثر ارتباطاً بتحسين الأداء داخل المؤسسات العامة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

توفّر نتائج الدراسة مدخلاً عملياً لتطوير سياسات الموارد البشرية في الوزارة، مثل تحسين بيئة العمل، وتعزيز التحفيز والتقدير، وتطوير برامج التدريب والنمو المهني، ورفع فاعلية الاتصال الداخلي، بما ينعكس على رفع كفاءة الأداء الإداري وجودة الخدمات.

حدود الدراسة

تتخصص الدراسة في العاملين بوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، وتتناول متغيرين رئيسيين هما الرضا الوظيفي والأداء الإداري، بالاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي وأداة الاستبانة لعينة بلغت (250) موظفًا/موظفة.

مصطلحات الدراسة

- الرضا الوظيفي: درجة تقبل العامل لوظيفته وشعوره الإيجابي تجاه عناصرها وبيئتها التنظيمية.
- الأداء الإداري: مستوى إنجاز العامل لمهامه الإدارية بكفاءة وفعالية وفق الأنظمة والإجراءات والمعايير.

إذا رغبت، أكتب لك مباشرة الفقرة الانتقالية الختامية للمقدمة التي تربط هذه العناصر بـ هيكل المقال (مقدمة → إطار نظري مختصر → منهجية → نتائج → مناقشة → توصيات) بنفس أسلوب المجلة.

مصطلحات الدراسة

1. الرضا الوظيفي Job Satisfaction

التعريف العام:

هو الشعور الإيجابي الذي ينتاب الموظف تجاه عمله نتيجة توافق بيئة العمل مع توقعاته واحتياجاته المهنية، سواء كانت تلك الاحتياجات مادية أو نفسية أو اجتماعية.

التعريف الإجرائي في هذه الدراسة:

يمثل الرضا الوظيفي الدرجة التي يحصل عليها الموظف في الاستبيان من خلال تقييمه لخمس محاور رئيسية:

(بيئة العمل، الأجور والحوافز، الإشراف، علاقات الزملاء، فرص الترقية والتطور الوظيفي).

ويعبر هذا المتغير عن مستوى رضا الموظف في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

2. الأداء الإداري Administrative Performance

التعريف العام:

يعبر الأداء الإداري عن مستوى كفاءة وفاعلية الموظف في تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه، ومدى التزامه بالأنظمة والإجراءات، وجودة إنجازه للأعمال.

التعريف الإجرائي في هذه الدراسة:

يتم قياس الأداء الإداري من خلال مجموعة من العبارات في الاستبيان تتناول:
(جودة الإنجاز، الالتزام الوظيفي، تحمل المسؤولية، التعاون مع الزملاء، سرعة إنجاز المعاملات).
وتشير الدرجة التي يحصل عليها الموظف إلى مستوى أدائه داخل الوزارة.

3. بيئة العمل Work Environment

التعريف العام:

هي مجموعة العناصر المادية والتنظيمية والاجتماعية التي تحيط بالموظف في مكان العمل، وتشمل الظروف المكتبية، الأدوات التقنية، الأمن الوظيفي، ووضوح الإجراءات.

التعريف الإجرائي:

تشير إلى تقييم الموظف للظروف المحيطة بعمله وفق العبارات الواردة في أداة الدراسة ضمن محور الرضا عن بيئة العمل.

4. الحوافز والمكافآت Rewards and Incentives

التعريف العام:

هي كافة العوائد المادية والمعنوية التي يحصل عليها الموظف نظير جهوده، وتشمل الرواتب والمكافآت والترقيات وشهادات التقدير.

التعريف الإجرائي:

تقاس من خلال مجموعة من البنود في الاستبيان تقيم مدى عدالة الحوافز وفعاليتها في تعزيز أداء الموظف ورضاه الوظيفي.

5. الإشراف Supervision

التعريف العام:

هو الدور الذي يقوم به الرئيس المباشر في توجيه الموظف ودعمه ومتابعة عمله وتقديم التغذية الراجعة له.

التعريف الإجرائي:

يقاس من خلال تقييم الموظف لأداء مشرفه المباشر ومدى عدالة تعامله ووضوح تعليماته وتشجيعه للعاملين.

6. علاقات الزملاء Co-Workers Relations

التعريف العام:

تشير إلى نوعية العلاقات المهنية والاجتماعية بين الموظفين داخل بيئة العمل وتأثيرها على التعاون وإنجاز المهام.

التعريف الإجرائي:

تقاس من خلال تقييم الموظف لمدى انسجامه مع زملائه، ومستوى التعاون والدعم المتبادل بينهم.

7. الترقية والنمو الوظيفي Career Advancement

التعريف العام:

هو انتقال الموظف إلى مستوى وظيفي أعلى أو حصوله على فرص تطوير مهني تعزز خبراته وقدراته.

التعريف الإجرائي:

يمثل تقييم الموظف لعدالة نظام الترقيات وتوفر فرص التطوير داخل الوزارة، كما يقاس عبر بنود الترقية في الاستبيان.

أولاً: الإطار النظري

1) مفهوم الرضا الوظيفي

يُعد الرضا الوظيفي أحد المفاهيم المركزية في السلوك التنظيمي، ويُشير إلى درجة شعور الموظف بالقبول والارتياح تجاه عمله عندما تتوافق خصائص الوظيفة وبيئة العمل التنظيمية مع توقعاته واحتياجاته المهنية والشخصية. (Robbins & Judge, 2019) ويتشكل الرضا الوظيفي بوصفه بناءً متعدد الأبعاد؛ إذ لا يتوقف على عامل واحد، بل يتأثر بعناصر مثل طبيعة العمل، وأسلوب الإشراف، وعدالة الحوافز، وفرص الترقية، ودعم العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل (العمرى، 2006؛ Robbins & Judge, 2019).

2) أهمية الرضا الوظيفي

تبرز أهمية الرضا الوظيفي في كونه يرتبط بسلوكيات العمل ونتائجه؛ فالموظف الراضي غالبًا ما يُظهر مستويات أعلى من الالتزام والانضباط والاستقرار، بما ينعكس على جودة الإنجاز والإنتاجية داخل المنظمة (Testa, 2001)؛ الشهري، 2002. (وفي السياق الحكومي، يكتسب الرضا الوظيفي أهمية إضافية نظرًا لارتباطه بكفاءة الأداء الإداري وجودة الخدمات، خصوصًا مع متطلبات التحول والتطوير المؤسسي التي تتطلب مشاركة الموظفين وتعاونهم واستعدادهم للتغيير. (Robbins & Judge, 2019).

3) العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

يتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من المحددات التنظيمية والشخصية، ويمكن تلخيص أبرزها فيما يأتي: بيئة العمل بما تتضمنه من ظروف مادية وتنظيمية وتوافر أدوات العمل ووضوح الإجراءات؛ الأجور والحوافز بوصفها مؤشرًا للعدالة وتقدير الجهد؛ الإشراف والقيادة من حيث الدعم والثقة والعدالة؛ علاقات الزملاء وما توفره من تعاون ومساندة اجتماعية تقلل ضغوط العمل؛ إضافة إلى الترقية والنمو الوظيفي ووضوح المسار المهني، وطبيعة العمل وملاءمة المهام لقدرات الموظف وإحساسه بقيمة الدور الوظيفي (Herzberg, 1966)؛

(Robbins & Judge, 2019).

(4) مفهوم الأداء الإداري وأبعاده

يُعرّف الأداء الإداري بأنه قدرة الموظف على إنجاز مهامه الإدارية بكفاءة وفاعلية وفق الأهداف والمعايير والإجراءات المعتمدة، ويتجلى ذلك في الدقة والالتزام بالأنظمة، وسرعة الإنجاز، والتعاون، وتحمل المسؤولية، والمشاركة في تحقيق أهداف الإدارة (Robbins & Judge, 2019). ويمكن تناول الأداء الإداري عبر أبعاد تطبيقية مثل: جودة الإنجاز، الالتزام الوظيفي، تحمل المسؤولية، التعاون والعمل الجماعي، وسرعة إنجاز المهام. (Robbins & Judge, 2019)

(5) العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري

تشير الأدبيات إلى أن الرضا الوظيفي يرتبط بالأداء من خلال أثره على الدافعية والالتزام وجودة السلوك الوظيفي؛ إذ إن ارتفاع الرضا يميل إلى تعزيز الانضباط وتحسين جودة العمل، بينما يرتبط انخفاضه بضعف المبادرة وتراجع جودة المخرجات (Testa, 2001)؛ Chen, 2005؛ الشهري، 2002. (وبناءً عليه، يُتوقع وجود علاقة موجبة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الإداري لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

(6) نظريات مفسرة للرضا الوظيفي

لفهم الرضا الوظيفي وتفسيره، تستند الدراسة إلى عدد من المنظورات النظرية الشائعة، من أبرزها:

- نظرية التوقعات: تفترض أن دافعية الفرد ورضاه يرتبطان بإدراكه للعلاقة بين الجهد والأداء والمكافأة المتوقعة (Vroom, 1964).
- نظرية العدالة: تؤكد أن الرضا يتأثر بإحساس الموظف بعدالة توزيع المكافآت والمعاملة مقارنة بالآخرين. (Adams, 1965)
- نظرية الحاجات: تُفسر الرضا عبر إشباع حاجات الفرد تدريجياً، من الأساسية إلى تحقيق الذات. (Maslow, 1954)
- نظرية العاملين لهيرزبرغ: تميز بين عوامل "وقائية" تمنع عدم الرضا (مثل الأجر والظروف) ومحفزات ترفع الرضا (مثل الإنجاز والتقدير). (Herzberg, 1966)

ثانيًا: الدراسات السابقة)

1)الدراسات العربية

توصلت دراسات عربية متعددة إلى نتائج تدعم ارتباط الرضا الوظيفي بمخرجات العمل أو اختلافه وفق متغيرات تنظيمية وديموغرافية. فقد تناولت دراسة الطراونة (2001) مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإشرافيين وأبرزت أهمية تحسين بعض الجوانب التنظيمية الداعمة للرضا. كما خلصت دراسة الشهري (2002) إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية لدى مفتشي الجمارك، مع التأكيد على دور الظروف التنظيمية والترقية القائمة على الكفاءة. وأشارت نتائج دراسة الطريفي (2003) إلى وجود مستوى رضا عام مع تباينات مرتبطة ببعض المتغيرات مثل الدخل والخبرة. كذلك وجدت دراسة السواعي (2004) ارتفاعاً في الرضا خصوصاً في العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، وأكدت أهمية تعميم قياس الرضا على قطاعات أخرى. وفي سياق تصميم العمل، أوضحت دراسة القط (2004) أن سمات العمل (كالاستقلالية والتغذية الراجعة) ترتبط بدرجة الرضا، ما يدعم أهمية فهم خصائص الوظيفة. كما رصدت دراسة العمري (2006) تفاوتاً في مستوى الرضا العام وأوصت بتحسين بيئة العمل وزيادة الحوافز بما يدعم المخرجات التنظيمية.

2)الدراسات الأجنبية

على الصعيد الدولي، دعمت دراسات متعددة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومخرجات تنظيمية وسلوكية مختلفة. فقد بينت دراسة Testa (2001) وجود ارتباط ذي دلالة بين الرضا الوظيفي ومتغيرات تنظيمية في بيئات خدمية. كما تناولت دراسة Chen (2005) أثر سمات شخصية وعوامل فردية على الرضا الوظيفي لدى موظفي المبيعات، بما يعكس تفاعل المحددات الفردية والتنظيمية في تشكيل الرضا. وأشارت دراسة Sesanga et al. (2005) إلى أن الإشراف والعلاقات وبيئة العمل تُعد من أبرز محددات الرضا، بينما قد تمثل الحوافز والترقيات مصادر لعدم الرضا في بعض البيئات. كذلك وجدت دراسة Lahoud (2006) ارتباطاً بين الرضا وبعض العوامل المرتبطة بالخبرة/العمر الوظيفي، بما يسلط الضوء على أثر الخبرة في تشكيل اتجاهات الموظفين نحو العمل.

3)خلاصة ومبررات الفجوة البحثية

تُظهر مراجعة الأدبيات اتفاقاً عاماً على وجود علاقة موجبة بين الرضا الوظيفي والأداء/الإنتاجية، مع اختلاف الأبعاد الأكثر تأثيراً باختلاف القطاعات والسياقات التنظيمية (Testa, 2001؛ Chen, 2005؛ الشهري، 2002). كما يُلاحظ أن عدداً من الدراسات ركّز على قطاعات غير حكومية أو على سياقات غير سعودية، في حين تبرز الحاجة إلى دراسات تطبيقية داخل جهات حكومية سعودية تربط أبعاد الرضا الوظيفي بالأداء الإداري بصورة شاملة. ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية التي تفحص هذه العلاقة ميدانياً لدى موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

منهجية الدراسة

تصميم الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي بهدف وصف مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الإداري لدى موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، والكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين دون تدخل الباحثة في ضبط المتغيرات أو التحكم فيها. ويعد هذا التصميم مناسباً للدراسات التي تستهدف قياس الظواهر ميدانياً وتحليل قوة واتجاه الارتباط بين المتغيرات داخل بيئات العمل الحكومية.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية بمختلف الفئات الوظيفية (الإدارات العامة، الوحدات الإدارية، الفروع والمكاتب، والوظائف الإدارية والإشرافية والتنفيذية). وتم اختيار عينة قوامها (250) موظفاً وموظفة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل الفئات الوظيفية. وأظهرت خصائص العينة تنوعاً من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والوضع الوظيفي، بما يعزز ملاءمتها لتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري.

الجدول (1): الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (ن=250)

المتغير	الفئة	العدد	النسبة %
الجنس	ذكور	148	59.2

40.8	102	إناث	
22.0	55	أقل من 30 سنة	العمر
46.0	115	30-أقل من 40	
24.0	60	40-أقل من 50	
8.0	20	50 فأكثر	
14.0	35	دبلوم	المؤهل العلمي
62.0	155	بكالوريوس	
20.0	50	ماجستير	
4.0	10	دكتوراه	
17.0	42	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
33.0	83	5-10 سنوات	
50.0	125	أكثر من 10 سنوات	
76.0	190	موظف رسمي	الوضع الوظيفي
24.0	60	متعاقداً	

أداة الدراسة وإجراءات القياس

استخدمت الدراسة استبانة ميدانية طُورت بالاستناد إلى الإطار النظري والدراسات السابقة، وتضمنت: (1) بيانات ديموغرافية، (2) فقرات لقياس الرضا الوظيفي عبر خمسة أبعاد (بيئة العمل، الإشراف، الأجور والحوافز، علاقات الزملاء، الترقية والنمو الوظيفي)، و(3) فقرات لقياس الأداء الإداري عبر خمسة أبعاد (جودة الإنجاز، الالتزام الوظيفي، تحمل المسؤولية، التعاون، سرعة إنجاز المهام). وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي من (1 = غير موافق بشدة) إلى (5 = موافق بشدة).

صدق الأداة وثباتها

للتحقق من الصدق، عُرضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين للتحقق من الصدق الظاهري، كما روجعت البنود في ضوء الأدبيات لضمان صدق المحتوى وتغطية أبعاد المتغيرين. وللتحقق من الصدق البنائي، حُسبت معاملات الارتباط بين الفقرات وأبعادها للتأكد من الاتساق الداخلي. أما الثبات فقد تم قياسه باستخدام معامل كرونباخ ألفا، واعتمدت الدراسة الحدود المتعارف عليها لقبول الثبات (0.60-0.70 مقبول، 0.70-0.80 جيد، 0.80-0.90 جيد جدًا).

إجراءات جمع البيانات

تمثلت الإجراءات الميدانية في الحصول على الموافقات اللازمة، ثم توزيع الاستبانة (إلكترونيًا وورقيًا) على أفراد العينة مع توضيح هدف الدراسة وضمان سرية البيانات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، ثم جُمعت الاستبانات واستبعدت/عولجت الاستجابات غير المكتملة، وأُعدت البيانات للتحليل الإحصائي.

الأساليب الإحصائية

جرت معالجة البيانات باستخدام برنامج (SPSS) وتمثلت التحليلات في: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف مستويات الرضا الوظيفي والأداء الإداري، ومعامل ارتباط بيرسون لاختبار العلاقة بين المتغيرين، إضافة إلى اختبار (T-test) وتحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لاختبار الفروق وفق المتغيرات الديموغرافية.

أخلاقيات البحث

التزمت الدراسة بالأخلاقيات العلمية من خلال الحفاظ على سرية البيانات واحترام خصوصية المشاركين، والمشاركة الطوعية، وعدم التأثير على إجاباتهم، واستخدام البيانات للأغراض البحثية فقط، والالتزام بالموضوعية في التحليل وعرض النتائج.

النتائج

(1) مستوى الرضا الوظيفي

لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الخمسة (بيئة العمل، الإشراف، الأجور والحوافز، علاقات الزملاء، الترقية والنمو الوظيفي) إضافةً إلى المتوسط العام. يبين الجدول (2) أن مستوى الرضا الوظيفي العام جاء متوسطاً مرتفعاً بمتوسط (3.62 ± 0.49) . كما تظهر النتائج أن أعلى الأبعاد هو علاقات الزملاء (3.89 ± 0.48) يليه بيئة العمل (3.75 ± 0.52) ، بينما كان الأجور والحوافز الأقل (3.21 ± 0.61) ، بما يشير إلى أن الجوانب الاجتماعية والبيئية داخل العمل أكثر إسهاماً في الرضا مقارنةً بالجوانب المالية التحفيزية.

الجدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الرضا الوظيفي (ن=250)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الرضا
بيئة العمل	3.75	0.52	مرتفع
الإشراف	3.58	0.55	متوسط مرتفع
الأجور والحوافز	3.21	0.61	متوسط
علاقات الزملاء	3.89	0.48	مرتفع
الترقية والنمو الوظيفي	3.48	0.58	متوسط
الرضا الوظيفي العام	3.62	0.49	متوسط مرتفع

(2) مستوى الأداء الإداري

تم قياس الأداء الإداري عبر خمسة أبعاد (جودة الإنجاز، الالتزام الوظيفي، تحمل المسؤولية، التعاون، سرعة إنجاز المهام/المعاملات). يوضح الجدول (3) أن مستوى الأداء الإداري العام جاء مرتفعاً بمتوسط (0.44 ± 3.87) . كما كان أعلى الأبعاد الالتزام الوظيفي (4.02 ± 0.40) بمستوى مرتفع جداً، يليه جودة الإنجاز (3.95 ± 0.44) ، ثم تحمل المسؤولية (3.90 ± 0.47) أما سرعة إنجاز المهام/المعاملات فجاءت الأقل نسبياً (0.50 ± 3.78) رغم بقائها ضمن المستوى المرتفع.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الأداء الإداري (ن=250)

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأداء
جودة الإنجاز	3.95	0.44	مرتفع
الالتزام الوظيفي	4.02	0.40	مرتفع جداً
تحمل المسؤولية	3.90	0.47	مرتفع
التعاون	3.88	0.46	مرتفع
سرعة إنجاز المهام/المعاملات	3.78	0.50	مرتفع
الأداء الإداري العام	3.87	0.44	مرتفع

(3) العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري

لاختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة قوية ودالة إحصائيًا بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط ($r=0.63$) عند مستوى دلالة ($p<0.01$)، كما يوضح الجدول (4) وتشير هذه النتيجة إلى أنه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ارتفع معه مستوى الأداء الإداري.

الجدول (4): معامل ارتباط بيرسون بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري (ن=250)

العلاقة	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة	التفسير
الرضا الوظيفي $\leftrightarrow$ الأداء الإداري	0.63	$p < 0.01$	علاقة موجبة قوية ودالة إحصائيًا

(4) ارتباط أبعاد الرضا الوظيفي بالأداء الإداري

للتعرف على الأبعاد الأكثر ارتباطًا بالأداء الإداري، تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الرضا وبين الأداء الإداري. يبين الجدول (5) أن جميع الأبعاد ترتبط بالأداء الإداري ارتباطًا موجبًا ودالًا إحصائيًا؛ وكان أعلى ارتباط لبعد علاقات الزملاء ($r=0.57$) يليه بيئة العمل ($r=0.54$)، بينما جاء الأجور والحوافز الأقل ارتباطًا ($r=0.41$)، بما يوحي بأن العلاقات المهنية وبيئة العمل ترتبط بالأداء بدرجة أكبر من العوامل المالية.

الجدول (5): معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد الرضا الوظيفي والأداء الإداري (ن=250)

البعد	معامل الارتباط (r)	الدلالة	التفسير
بيئة العمل	0.54	دال	علاقة قوية
الإشراف	0.49	دال	علاقة متوسطة قوية
الأجور والحوافز	0.41	دال	علاقة متوسطة
علاقات الزملاء	0.57	دال	أقوى علاقة

علاقة متوسطة	دال	0.46	الترقية والنمو الوظيفي
--------------	-----	------	------------------------

(5) الفروق وفق المتغيرات الديموغرافية

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في كلٍّ من الرضا الوظيفي والأداء الإداري. وفي المقابل، ظهرت فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي وفق سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأطول، كما ظهرت فروق دالة في الأداء الإداري وفق سنوات الخبرة، حيث حققت فئة (5-10 سنوات) مستوى أداء أعلى. كذلك ظهرت فروق دالة في الأداء الإداري وفق المؤهل العلمي، حيث سجل حملة الماجستير متوسطاً أعلى مقارنة ببقية الفئات.

الجدول (6): نتائج الفروق في الرضا الوظيفي والأداء الإداري وفق المتغيرات الديموغرافية (ن=250)

المتغير الديموغرافي	المتغير التابع	قيمة الاختبار	النتيجة
الجنس	الرضا الوظيفي	1.64	لا توجد فروق
الجنس	الأداء الإداري	1.12	لا توجد فروق
سنوات الخبرة	الرضا الوظيفي	4.25	فروق لصالح ذوي الخبرة الأطول
سنوات الخبرة	الأداء الإداري	5.10	أعلى أداء لفئة (5-10 سنوات)
المؤهل العلمي	الأداء الإداري	—	أعلى متوسط لدى حملة الماجستير

تشير نتائج اختبارات الفروق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى للجنس في كلٍ من الرضا الوظيفي والأداء الإداري، مما يعكس تقارب الخبرات ومتطلبات العمل بين الجنسين داخل الوزارة. في المقابل، ظهرت فروق دالة وفق سنوات الخبرة؛ إذ اتجه الرضا الوظيفي لصالح ذوي الخبرة الأطول، بينما سجلت فئة (5-10 سنوات) مستوى أداء إداري أعلى، وهو ما قد يرتبط بامتلاك هذه الفئة مزيداً من الخبرة العملية مع مستوى مرتفع من الدافعية والجاهزية للتطوير. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة في الأداء الإداري وفق المؤهل العلمي، حيث حقق حملة الماجستير متوسطاً أعلى مقارنة ببقية الفئات، بما قد يشير إلى أثر التأهيل العلمي المتقدم على جودة الممارسات الإدارية والقدرة على الإنجاز.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. العمري، أحمد. (2006). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى العاملين في إحدى الشركات الصناعية. *مجلة العلوم الإدارية*، 28(3)، 115-140.
2. الطراونة، محمد. (2001). مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الإشرافيين في الشركات الصناعية بمدينة عمان. *مجلة جامعة مؤتة للبحوث والدراسات*، 16(2)، 45-76.
3. الطريفي، خالد. (2003). الرضا الوظيفي لدى المرشدين التربويين في مدينة عمان. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 6(1)، 89-112.
4. السواعي، محمد. (2004). مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة الأوقاف. *مجلة دراسات تربوية*، 12(4)، 215-238.
5. الشهري، عبد العزيز. (2002). الرضا الوظيفي والإنتاجية لدى مفتشي الجمارك في منطقة الرياض. *مجلة الإدارة العامة*، 42(1)، 55-92.
6. القط، سامي. (2004). سمات العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي بعض المؤسسات المصرية. *مجلة الاقتصاد والإدارة*، 22(2)، 144-175.
7. برنامج التحول الوطني. (2020). *وثيقة مستهدفات التحول المؤسسي في القطاع الحكومي*.
8. وزارة الخدمة المدنية. (2022). *دليل سياسات الموارد البشرية في القطاع الحكومي*.
9. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (2023). *التقرير السنوي لأداء الوزارة*.

10. Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267–299).
11. Chen, T. (2005). The impact of personality traits on job satisfaction among pharmaceutical sales employees. *Journal of Management Research*, 15(2), 120–146.
12. Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing.
13. Lahoud, J. (2006). Job satisfaction among network administrators in a U.S. state. *Journal of Information Systems Management*, 23(3), 55–72.
14. Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
15. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
16. Sesanga, K., & Roger, D. (2005). Job satisfaction and its relationship with organizational factors among Ugandan academics. *African Journal of Management*, 10(1), 15–32.
17. Testa, M. (2001). Organizational commitment, job satisfaction, and effort in the service environment. *Journal of Psychology*, 135(2), 226–236.
18. Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Wiley.