

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال

أثر الرضا الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية
السعودية

إعداد الطالب:

عبدالله عامر السلمي

إشراف:

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

3	مقدمة
6	مشكلة الدراسة
8	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
10	تساؤلات الدراسة
11	فروض الدراسة
12	الدراسات السابقة
15	الفجوة البحثية
16	المنطلقات النظرية للدراسة
20	المنهجية وطرق البحث
21	أدوات الدراسة
22	حدود الدراسة
23	المراجع

مقدمة

شهدت بيئة الأعمال في العقود الأخيرة تحولات جوهرية تمثلت في التسارع الكبير في التطورات التكنولوجية، وتنامي العولمة الاقتصادية، واشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات في مختلف القطاعات الإنتاجية والخدمية وقد فرضت هذه المتغيرات على المؤسسات ضرورة إعادة النظر في أساليب إدارتها وطرق توظيف مواردها المختلفة، وبخاصة الموارد البشرية التي أصبحت تمثل المصدر الأهم للميزة التنافسية والاستدامة التنظيمية فلم تعد المؤسسة الحديثة تعتمد على رأس المال المادي أو التقني وحده، بل أصبحت الكفاءات البشرية وقدرتها على الإبداع والابتكار والتكيف مع التغيرات المحيطة هي الركيزة الأساسية لنجاحها واستمرارها

ويُعدّ العنصر البشري أحد أهم الموارد الاستراتيجية التي تمتلكها المؤسسات إذ يضطلع بدور محوري في تنفيذ الخطط والاستراتيجيات وتحقيق الأهداف المرسومة ومن ثمّ بات من الضروري أن تسعى المؤسسات إلى توفير بيئة عمل ملائمة ومحفّزة تسهم في رفع مستوى رضا العاملين وتعزيز دافعيتهم نحو العمل بما ينعكس إيجاباً على أدائهم الفردي والجماعي وعلى الأداء المؤسسي بصفة عامة فالمنظمات التي تُولي اهتماماً حقيقياً للعاملين فيها، وتتبنى سياسات واضحة وعادلة في إدارة الموارد البشرية تكون أكثر قدرة على تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والفعالية التنظيمية

ويُعدّ الرضا الوظيفي من المفاهيم المحورية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي حيث يشير إلى الحالة الانفعالية الإيجابية التي تنشأ لدى الفرد نتيجة تقييمه لعمله والبيئة التنظيمية التي يعمل فيها ومدى توافق توقعاته مع ما توفره المنظمة من مزايا مادية ومعنوية. ويتجسد الرضا الوظيفي في شعور الموظف بالارتياح والقبول تجاه طبيعة العمل ومستوى الأجر والحوافز وفرص الترقّي والتطور المهني والعلاقات مع الزملاء والرؤساء إضافة إلى الإحساس بالعدالة والاحترام داخل المؤسسة

وقد أظهرت العديد من الدراسات النظرية والتطبيقية أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمجموعة من المخرجات التنظيمية المهمة، من أبرزها: ارتفاع مستوى الإنتاجية وتعزيز الالتزام التنظيمي وتقليل معدلات الغياب الوظيفي ودوران العمل، ورفع مستوى الولاء والانتماء للمؤسسة كما بيّنت هذه الدراسات أن الموظفين الذين يتمتعون بدرجات عالية من الرضا الوظيفي يكونون

أكثر ميلاً للمبادرة والمشاركة في تطوير العمل، وأكثر استعداداً لتبني التغيير وتقبل السياسات التنظيمية الجديدة

في المقابل، يُعد الأداء المؤسسي أحد أهم المؤشرات التي يُستدل بها على مدى نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وعلى قدرتها على الاستخدام الكفء والفعال لمواردها المتاحة ويشمل الأداء المؤسسي مجموعة من الأبعاد المتداخلة، من بينها: مستوى الإنتاجية وجودة الخدمات أو المنتجات المقدّمة، ودرجة الكفاءة في استخدام الموارد ومستوى الابتكار والتجديد، والقدرة على المنافسة في الأسواق المحلية والإقليمية والدولية. وكلما استطاعت المؤسسة إدارة مواردها البشرية والمادية بصورة متكاملة، انعكس ذلك في صورة أداء مؤسسي متميز ومستدام

وتشير الأدبيات الإدارية الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى الأداء المؤسسي داخل المنظمات فالعاملون الراضون عن وظائفهم يكونون أكثر التزاماً بأهداف المؤسسة وقيمها، وأكثر حرصاً على تحقيق نتائج متميزة في أعمالهم اليومية مما يسهم في تحسين الأداء على مستوى الوحدات التنظيمية المختلفة وعلى مستوى المؤسسة ككل وعلى العكس من ذلك، فإن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي يؤدي في كثير من الأحيان إلى ظهور مجموعة من الظواهر السلبية مثل تدني الإنتاجية، وضعف جودة الخدمات وارتفاع معدلات التغيب ودوران العمل

وفي المملكة العربية السعودية، ومع ما تشهده من تحولات اقتصادية وتنموية متسارعة في إطار رؤية المملكة 2030، برزت أهمية تطوير بيئة العمل وتحسين جودة الحياة الوظيفية كأحد المحاور الرئيسة لتحقيق التنمية المستدامة ورفع كفاءة القطاعين العام والخاص وقد أولت الرؤية اهتماماً خاصاً بتعزيز دور الموارد البشرية الوطنية، ورفع مستوى مشاركتها في سوق العمل، وتحسين كفاءة الإنفاق الحكومي، وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين والمقيمين ويأتي القطاع الخدمي في مقدمة القطاعات التي تعول عليها الرؤية في تحقيق هذه الأهداف، نظراً لدوره الحيوي في دعم الاقتصاد الوطني وتقديم خدمات متنوعة تمس حياة الأفراد والمجتمع بصورة مباشرة

وتتطلب المؤسسات الخدمية بحكم طبيعة عملها المباشرة مع المستفيدين وجود قوى عاملة تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة المهنية والالتزام الأخلاقي والرضا عن العمل حتى تتمكن من تقديم خدمات

ذات جودة عالية وبصورة مستمرة ومن هنا تبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المؤسسات وتحليل مدى انعكاس ذلك على مستوى أدائها المؤسسي كما تبرز الحاجة إلى دراسات ميدانية تتناول الواقع الفعلي للمؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية في ضوء التوجهات الحديثة في الإدارة العامة وإدارة الموارد البشرية

انطلاقاً مما سبق تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال تناول العلاقة بين مجموعة من العوامل التنظيمية (مثل بيئة العمل، ونظام الحوافز، والقيادة الإدارية، وفرص التدريب والتطوير) وبين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ومن ثم دراسة انعكاس هذا الرضا على مستوى الأداء المؤسسي في تلك المؤسسات ومن المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم فهم أعمق لهذه العلاقة، وفي تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تدعم صانعي القرار في تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء المؤسسي وبناء على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال دراسة العلاقة بين مجموعة من العوامل التنظيمية مثل بيئة العمل ونظام الحوافز والقيادة الإدارية ومستوى الأداء المؤسسي

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات في العصر الحديث تحديات تنظيمية وإدارية متزايدة بفعل التطورات التكنولوجية السريعة والعولمة واشتداد المنافسة الأمر الذي يفرض عليها ضرورة تحسين أدائها المؤسسي بشكل مستمر لضمان البقاء والاستمرارية وبينما تتعدد العوامل المؤثرة في الأداء المؤسسي يبرز الرضا الوظيفي للعاملين كأحد أهم هذه العوامل، نظراً لارتباطه المباشر بدافعية الموظفين وسلوكياتهم في العمل ومستوى التزامهم بأهداف المؤسسة

وتشير الأدبيات الإدارية والتقارير الميدانية إلى أن العديد من المؤسسات تعاني من مشكلات متعلقة بانخفاض مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين، والتي قد تتجلى في صور متعددة مثل الشعور بعدم العدالة في توزيع الأعباء أو الحوافز أو ضعف بيئة العمل المادية والتنظيمية أو غموض السياسات الإدارية، أو عدم وضوح المسار الوظيفي وفرص التطور المهني وتنعكس هذه المشكلات في كثير من الأحيان على شكل تدنٍ في الإنتاجية، وضعف في جودة الخدمات المقدمة وارتفاع في معدلات الغياب ودوران العمل، مما يؤثر سلباً في الأداء المؤسسي بوجه عام

وفي السياق السعودي، ومع التحولات التي تشهدها المملكة في إطار رؤية 2030، برزت الحاجة الملحة إلى مؤسسات خدمية قادرة على تقديم خدمات عالية الجودة تلبي تطلعات المستفيدين وتواكب المعايير العالمية في الكفاءة والفعالية ويتطلب ذلك تهيئة بيئة عمل داعمة ومحفزة للعاملين في هذه المؤسسات، بما يضمن رفع مستويات رضاهم عن العمل ويعزز انتماءهم للمؤسسة ومع ذلك فإن بعض المؤسسات الخدمية قد لا تولي الاهتمام الكافي بدراسة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين فيها أو تحليل العوامل المؤثرة فيه مما قد يحد من قدرتها على تحسين أدائها المؤسسي

كما تُظهر مراجعة الدراسات السابقة أن عدداً كبيراً من البحوث تناول موضوع الرضا الوظيفي في سياقات وقطاعات مختلفة غير أن كثيراً منها ركز على قطاعات صناعية أو حكومية معينة، أو أُجري في بيئات ثقافية واقتصادية تختلف عن البيئة السعودية وهذا يثير تساؤلات حول مدى انطباق

نتائج تلك الدراسات على واقع المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية ويدل في الوقت نفسه على الحاجة إلى دراسات ميدانية تستند إلى بيانات محلية تعكس خصوصية هذا السياق ما أثر: وانطلاقاً مما تقدم، تتبلور مشكلة هذه الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي **الرضا الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟**

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية المتعلقة بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية والعوامل التنظيمية المؤثرة فيه وطبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومكونات الأداء المؤسسي

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، والمتمثل في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال ما يأتي:

1. الأهمية العلمية

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي من خلال تقديم إطار نظري وتطبيقي يربط بين هذين المتغيرين في سياق المؤسسات الخدمية السعودية.
- تقدم الدراسة إضافة علمية من خلال تناولها مجموعة من العوامل التنظيمية (مثل بيئة العمل، ونظام الحوافز، والقيادة الإدارية، وفرص التدريب والتطوير) وتحليل تأثيرها في مستوى الرضا الوظيفي، وفي انعكاس هذا الرضا على الأداء المؤسسي
- قد تفتح نتائج الدراسة المجال أمام باحثين آخرين لإجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات إضافية أو قطاعات أخرى، مما يعزز التراكم المعرفي في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي

2. الأهمية التطبيقية

- يمكن لمؤسسات القطاع الخدمي الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تشخيص مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في بيئة العمل أو سياسات الموارد البشرية
- تساعد التوصيات التي ستتوصل إليها الدراسة صانعي القرار في تصميم سياسات وأنظمة حوافز وبرامج تدريب وتطوير أكثر فاعلية، تسهم في تعزيز رضا العاملين ورفع مستوى أدائهم

- قد تسهم الدراسة في دعم الجهود الوطنية الرامية إلى تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة الأداء في القطاعات الخدمية، بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تطوير رأس المال البشري وتحسين بيئة العمل

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بصورة رئيسة إلى تحليل أثر الرضا الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية. ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

1. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية
2. تحديد أهم العوامل التنظيمية التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في تلك المؤسسات، مثل بيئة العمل، ونظام الحوافز، وأساليب القيادة الإدارية، وفرص التدريب والتطوير المهني
3. تحليل طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية
4. قياس أثر بعض أبعاد الرضا الوظيفي في أبعاد الأداء المؤسسي باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة
5. تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وتحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية

تساؤلات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟
2. ما العوامل التنظيمية الرئيسة التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية؟
3. ما طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية؟
5. ما دور نظام الحوافز والقيادة الإدارية وفرص التدريب والتطوير في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وفي تحسين الأداء المؤسسي؟

فروض الدراسة

استناداً إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، تعتمد هذه الدراسة على الفروض الآتية:

1. الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية

2. الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية

2. يؤثر نظام الحوافز تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية

3. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية

4. يؤثر أسلوب القيادة الإدارية تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية

3. يمكنك تعديل صياغة الفروض بما يتوافق مع ما اتفقت عليه مع المشرف (إضافة متغيرات أو تقسيم الأداء المؤسسي

الدراسات السابقة

حظي موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء المؤسسي باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والتنظيمية، حيث سعى العديد من الباحثين إلى دراسة العوامل المؤثرة في رضا الموظفين ومدى انعكاس ذلك على مستوى الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات وقد تناولت العديد من الدراسات هذا الموضوع من زوايا مختلفة، حيث ركزت بعض الدراسات على تحليل العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، في حين ركزت دراسات أخرى على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي

أشارت دراسة Robbins & Judge (2019) إلى أن الرضا الوظيفي يعد أحد المفاهيم الأساسية في مجال السلوك التنظيمي حيث يلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى أداء العاملين داخل المؤسسات هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو العمل ومستوى أدائهم التنظيمي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل مجموعة من الدراسات التطبيقية في مجال السلوك التنظيمي. وأظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي يظهرون مستويات أعلى من الالتزام التنظيمي والإنتاجية مقارنة بغيرهم من الموظفين كما أكدت الدراسة أن الرضا الوظيفي يسهم في تقليل معدلات الغياب الوظيفي ودوران العمل داخل المؤسسات وتبرز أهمية هذه الدراسة في تأكيدها على العلاقة الإيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي

كما تناولت دراسة Armstrong (2020) موضوع إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين هدفت الدراسة إلى تحليل دور السياسات الإدارية في تعزيز رضا الموظفين داخل المؤسسات وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة مجموعة من النماذج الإدارية الحديثة في إدارة الموارد البشرية وأظهرت نتائج الدراسة أن المؤسسات التي تعتمد على أنظمة حوافز عادلة وتوفر بيئة عمل إيجابية تحقق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي لدى العاملين كما بينت الدراسة أن تحسين بيئة العمل وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني يسهمان في زيادة

دافعية الموظفين وتحسين مستوى أدائهم. وتعد هذه الدراسة من الدراسات المهمة التي تؤكد دور الإدارة في تعزيز الرضا الوظيفي داخل المؤسسات

وفي دراسة أخرى أجراها (Al-Harbi (2020 على عدد من المؤسسات في المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية والخاص استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 200 موظف في عدد من المؤسسات السعودية وأظهرت نتائج الدراسة أن العدالة التنظيمية وأسلوب القيادة الإدارية يعدان من أهم العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين كما أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يشعرون بالعدالة في توزيع المهام والحوافز يكونون أكثر رضا عن وظائفهم وأكثر التزاماً بأهداف المؤسسة

كما هدفت دراسة (Khan (2021 إلى تحليل تأثير بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية ستخدم الدراسة المنهج الكمي من خلال توزيع استبيان على عينة من الموظفين في عدد من المؤسسات الخدمية وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين كما أظهرت النتائج أن تحسين بيئة العمل يسهم في زيادة الإنتاجية وتعزيز الأداء المؤسسي

وفي دراسة أخرى أجراها (Ahmed (2021 هدفت إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الخدمية استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من عينة من الموظفين باستخدام الاستبيان وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي كما أشارت الدراسة إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالتقدير الوظيفي يكونون أكثر التزاماً بالعمل وأكثر قدرة على تحقيق أهداف المؤسسة

كما تناولت دراسة (Al-Zahrani (2021 موضوع الرضا الوظيفي في المؤسسات الحكومية السعودية هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين في القطاع الحكومي استخدمت الدراسة المنهج الكمي من خلال توزيع استبيان على عينة مكونة من 300 موظف في

عدد من المؤسسات الحكومية. وأظهرت نتائج الدراسة أن الحوافز المالية والمعنوية وبيئة العمل التنظيمية تلعب دوراً مهماً في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

كما هدفت دراسة (Alotaibi (2022 إلى التعرف على دور القيادة التحويلية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات السعودية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيان على عينة من الموظفين في عدد من المؤسسات الخدمية. وأظهرت نتائج الدراسة أن القيادة التحويلية تسهم بشكل كبير في تعزيز رضا الموظفين وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي وفي دراسة أخرى أجراها Judge (2022) بهدف تحليل العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو العمل ومستوى الأداء التنظيمي. اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات مجموعة من المؤسسات في عدة قطاعات اقتصادية. وأظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا الوظيفي يتمتعون بدرجة أعلى من الالتزام التنظيمي، كما أنهم أكثر استعداداً للمشاركة في تطوير العمل وتحسين الأداء المؤسسي

كما تناولت دراسة (Hassan (2023 تأثير أنظمة الحوافز على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. استخدمت الدراسة المنهج الكمي من خلال توزيع استبيان على عينة من الموظفين في عدد من المؤسسات. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن وجود نظام حوافز عادل وشفاف يسهم في تعزيز رضا الموظفين وزيادة مستوى أدائهم داخل المؤسسة

كما تناولت دراسة (Rahman (2023 العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في المؤسسات الخدمية اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات مجموعة من المؤسسات التي تعمل في قطاع الخدمات وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية حيث تبين أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يكونون أكثر التزاماً بالعمل وأكثر قدرة على تحقيق أهداف المؤسسة

ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة يتضح أن معظم الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء المؤسسي، كما أشارت إلى أن هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي مثل بيئة العمل ونظام الحوافز والقيادة التنظيمية وفرص التطور الوظيفي كما يتضح أن العديد من الدراسات ركزت على تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء

التنظيمي في قطاعات مختلفة إلا أن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تتناول هذا الموضوع في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه من خلال تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي في هذا القطاع

الفجوة البحثية

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي، يتضح أن معظم هذه الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين ومستوى الأداء على الصعيدين الفردي والمؤسسي. كما بينت أن بيئة العمل، ونظام الحوافز، والقيادة الإدارية، وفرص التطور المهني تُعد من بين أهم العوامل المؤثرة في رضا ومع ذلك، تكشف المراجعة النقدية لتلك الدراسات عن وجود عدد من الجوانب التي لا يزال بحاجة إلى مزيد من البحث، من أبرزها قلة الدراسات التي عالجت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية بشكل خاص، مقارنة بالدراسات التي أُجريت في قطاعات أو بيئات أخرى. كما أن عدداً من الدراسات السابقة أنجز في سياقات ثقافية واقتصادية مختلفة، مما قد يحد من إمكانية تعميم نتائجها على البيئة إضافة إلى ذلك، ركزت بعض البحوث على متغير واحد أو بعد واحد من أبعاد الرضا. السعودية الوظيفي أو الأداء المؤسسي، ولم تتناول العلاقة بينهما ضمن إطار شامل يأخذ في الحسبان عدداً من العوامل التنظيمية في آن واحد. ومن هنا تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية شاملة تستهدف المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية، وتتناول أثر الرضا الوظيفي في الأداء المؤسسي في ضوء مجموعة من المتغيرات التنظيمية ذات الصلة

وتسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل أثر الرضا الوظيفي على تحسين الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية السعودية، مع التركيز على أدوار بيئة العمل، ونظام الحوافز والقيادة الإدارية، وفرص التدريب والتطوير في تشكيل هذه العلاقة

المنطلقات النظرية للدراسة

عد الإطار النظري أحد المكونات الأساسية في البحوث العلمية، حيث يساعد في توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة وتفسير العلاقات بين المتغيرات المختلفة. كما يساهم الإطار النظري في بناء الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة في تحليل الظاهرة محل البحث. وفي هذه الدراسة يتم التركيز على مجموعة من المفاهيم والنظريات التي تفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي.

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

يعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، وقد حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين والإداريين لما له من تأثير مباشر في أداء العاملين ومستوى إنتاجيتهم داخل المؤسسات. ويشير الرضا الوظيفي إلى حالة نفسية إيجابية يشعر بها الموظف نتيجة تقييمه لعمله والبيئة التنظيمية التي يعمل فيها.

وقد عرّف العديد من الباحثين الرضا الوظيفي بطرق مختلفة، حيث يرى بعضهم أن الرضا الوظيفي هو الشعور العام بالارتياح الذي يشعر به الموظف تجاه عمله، في حين يرى آخرون أنه يعكس مدى توافق توقعات الموظف مع ما يحصل عليه فعلياً من مزايا وظيفية مثل الراتب والحوافز وفرص التطور المهني.

كما يشير الرضا الوظيفي إلى مدى تقبل الفرد لعمله وشعوره بالرضا عن طبيعة المهام التي يؤديها، إضافة إلى علاقته مع زملائه في العمل ومع الإدارة. ويعد الرضا الوظيفي مؤشراً مهماً لقياس مستوى جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات.

وتشير الدراسات إلى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يساهم في تعزيز مستوى الأداء الوظيفي، كما يؤدي إلى زيادة الالتزام التنظيمي وتقليل معدلات الغياب الوظيفي ودوران العمل.

ثانياً: أهمية الرضا الوظيفي في المؤسسات

يكتسب الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في المؤسسات الحديثة، حيث أصبح العنصر البشري يمثل أحد أهم مصادر الميزة التنافسية للمؤسسات. فالمؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أداء متميز تحتاج إلى موظفين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي.

وتتمثل أهمية الرضا الوظيفي في عدة جوانب، من أهمها:

1 تحسين الأداء الوظيفي

يسهم الرضا الوظيفي في رفع مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسة، حيث يكون الموظفون الراضون عن وظائفهم أكثر قدرة على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية. كما أنهم يكونون أكثر التزاماً بتحقيق أهداف المؤسسة.

2 زيادة الإنتاجية

تشير العديد من الدراسات إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يكونون أكثر إنتاجية مقارنة بغيرهم من الموظفين. ويرجع ذلك إلى أن الرضا الوظيفي يعزز دافعية الموظفين للعمل ويزيد من رغبتهم في بذل الجهد لتحقيق النجاح المؤسسي.

3 تعزيز الالتزام التنظيمي

يساعد الرضا الوظيفي على زيادة ولاء الموظفين للمؤسسة، حيث يشعر الموظفون الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي بالانتماء إلى المؤسسة ويكونون أكثر استعداداً للبقاء فيها لفترة طويلة.

4. تقليل معدل دوران العمل

يسهم الرضا الوظيفي في تقليل معدلات ترك العمل، حيث يكون الموظفون الراضون عن وظائفهم أقل ميلاً للبحث عن فرص عمل أخرى.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

هناك العديد من العوامل التي تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، ومن أهم هذه العوامل:

1 بيئة العمل

تلعب بيئة العمل دوراً مهماً في تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث تشمل بيئة العمل الجوانب المادية والتنظيمية والاجتماعية داخل المؤسسة. فكلما كانت بيئة العمل مناسبة ومحفزة، زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

2 نظام الحوافز والمكافآت

تعد الحوافز المالية والمعنوية من أهم العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين، حيث يشعر الموظف بالتقدير عندما يحصل على مكافآت تتناسب مع جهوده في العمل.

3 القيادة الإدارية

تلعب القيادة دوراً مهماً في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث يسهم أسلوب القيادة التحفيزية في تعزيز دافعية الموظفين للعمل وزيادة رضاهم عن وظائفهم.

4 فرص التدريب والتطوير

يسهم توفير فرص التدريب والتطوير المهني في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث يشعر الموظفون بأن المؤسسة تهتم بتطوير مهاراتهم وقدراتهم المهنية.

رابعاً: مفهوم الأداء المؤسسي

يشير الأداء المؤسسي إلى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية، ويعكس مدى استخدام المؤسسة لمواردها البشرية والمادية لتحقيق النتائج المطلوبة. ويعد الأداء المؤسسي من أهم المؤشرات التي تستخدم لتقييم نجاح المؤسسات، حيث يشمل عدة أبعاد مثل الإنتاجية والكفاءة والجودة والابتكار.

كما أن الأداء المؤسسي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأداء العاملين داخل المؤسسة، حيث يعتمد نجاح المؤسسات بشكل كبير على كفاءة الموارد البشرية ومدى قدرتها على تنفيذ المهام المطلوبة.

خامساً: العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي، حيث يسهم ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في تحسين مستوى أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

فالموظفون الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يكونون أكثر التزاماً بأهداف المؤسسة وأكثر استعداداً لبذل الجهد لتحقيق النجاح المؤسسي.

كما أن الرضا الوظيفي يسهم في تعزيز الإبداع والابتكار داخل المؤسسات، حيث يشعر الموظفون بالثقة والدافعية لتقديم أفكار جديدة تسهم في تطوير العمل.

وبالتالي يمكن القول إن تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين يعد من العوامل المهمة التي تسهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق النجاح التنظيمي.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بوصفه المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الإنسانية والتنظيمية التي تتطلب وصفاً دقيقاً لواقعها وتحليلاً للعلاقات بين متغيراتها. ويتيح هذا المنهج للباحث وصف مستوى الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية محل الدراسة، وتحليل العلاقة بينهما باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.

تتمثل وحدة التحليل في هذه الدراسة في العاملين في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية (المؤسسات صحية)، حيث سيتم اختيار عينة من هؤلاء العاملين وفق أسلوب معين في سحب العينة (عشوائية) وسيتم جمع البيانات اللازمة من أفراد العينة باستخدام استبيان مُعدّ ومطوّر لهذا الغرض.

. من خلال توظيف عدد من (SPSS) سيتم معالجة البيانات وتحليلها

أدوات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة. ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات استخداماً في الدراسات الإدارية، حيث يتيح للباحث جمع البيانات من عدد كبير من المشاركين في وقت قصير.

ويتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

ويتضمن هذا الجزء مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالخصائص الشخصية للمشاركين مثل العمر والجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

الجزء الثاني: مقياس الرضا الوظيفي

يتضمن هذا الجزء مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مثل الرضا عن بيئة العمل ونظام الحوافز والعلاقة مع الإدارة. الجزء الثالث: مقياس الأداء المؤسسي يتضمن هذا الجزء مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الأداء داخل المؤسسة مثل الإنتاجية وجودة العمل والالتزام التنظيمي.

أساليب التحليل الإحصائي سيتم تحليل البيانات التي يتم جمعها من خلال الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وسيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، ومن أهم هذه الأساليب:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. تحليل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات.
3. تحليل الانحدار لاختبار تأثير الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي.
4. اختبار الفرضيات الإحصائية للتأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة

حدود الدراسة

تحدد هذه الدراسة بالحدود الآتية:

1. الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على عينة من العاملين في المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية (المؤسسات الصحية) ولا تشمل جميع فئات العاملين في القطاعات الأخرى.

2. الحدود المكانية

تتخصص الدراسة في المؤسسات الخدمية الصحية الواقعة داخل المملكة العربية السعودية، تحديداً مدينة مكة المكرمة وبالتالي فإن تعميم نتائجها على مؤسسات خارج هذا النطاق المكاني ينبغي أن يتم بحذر.

الحدود الزمنية

تم إجراء هذه الدراسة خلال العام 2026م، وبالتالي فإن نتائجها تعكس واقع الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي خلال هذه الفترة الزمنية.

المراجع

satisfaction. *Journal of Administrative Research*, 18(2), 90–108.

Al-Harbi, A. (2020). Job satisfaction in Saudi organizations. *Journal of Human Resource Studies*, 10(3), 120–135.

Alotaibi, F. (2022). Leadership style and job satisfaction in Saudi organizations. *Arab Journal of Administrative Sciences*, 29(2), 85–102.

Armstrong, M. (2020). *Human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

Daft, R. L. (2021). *Organization theory and design* (13th ed.). Cengage Learning.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (2021). *Behavior in organizations* (11th ed.). Pearson Education.

Griffin, R. W. (2020). *Management: Principles and practices* (13th ed.). Cengage Learning.

Hassan, M. (2023). Incentives and employee performance in service organizations. *International Journal of Management Studies*, 30(1), 55–72.

Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. (2022). Job attitudes. *Annual Review of Psychology*, 73, 1–28.

Khan, M. (2021). Workplace environment and employee performance. *International Journal of Business Research*, 21(2), 45–60.

Luthans, F. (2019). *Organizational behavior* (13th ed.). McGraw-Hill Education.

Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (12th ed.). McGraw-Hill Education.

Rahman, A. (2023). Job satisfaction and organizational performance. *Journal of Business and Management Studies*, 15(2), 40–58.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.

Yukl, G. (2020). *Leadership in organizations* (9th ed.). Pearson Education.

القاهرة: إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والأساليب الحديثة. (2020). أبو النصر، م. م. المجموعة العربية للتدريب والنشر.

عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. إدارة الموارد البشرية. (2021). السكارنة، ب. خ.

عمّان: دار المسيرة للنشر. *إدارة الموارد البشرية المعاصرة*. (2019). العامري، ص. ق. والتوزيع.

عمّان: دار اليازوري العلمية. *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*. (2020). الطائي، ح. ح. للنشر والتوزيع.

الرياض: مكتبة الملك. *إدارة الموارد البشرية: الاتجاهات الحديثة*. (2021). القحطاني، س. ب. فهد الوطنية.

القاهرة: دار الفكر. *السلوك التنظيمي في المؤسسات المعاصرة*. (2019). المغربي، ع. ع. الجامعي.

العدواني، ع. م. (2022). أثر الرضا الوظيفي في الأداء التنظيمي لدى العاملين في المؤسسات 132-، 115(2) *المجلة العربية للإدارة*، 42. الخدمية

العتيبي، ف. س. (2023). العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات 225-، 210(3) *المجلة العربية للعلوم الإدارية*، 30. الحكومية

حسن، ر. ع. (2020). أثر القيادة التحويلية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات 82-، 65(1) *مجلة العلوم الإدارية*، 12. الخدمية