

عنوان البحث

العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة
في المملكة العربية السعودية

دراسة تطبيقية علي مستشفى الظافر بمدينة نجران

**The Relationship Between Job Satisfaction and Employee
Performance in Private Hospitals in the Kingdom of Saudi
Arabia**

An Applied Study on Al-Dhafar Hospital in Najran City.

إعداد الطالب: فيصل محمد مزعل القحطاني

الرقم الجامعي: ٢٥٣٠٠٢٢٠٨

إشراف/ د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥ م / ١٤٤٧ هـ

فهرس المحتويات

المقدمة:	٣
مشكلة الدراسة:	٦
أهمية الدراسة:	٦
الأهمية العلمية:	٦
الأهمية العملية:	٧
أهداف الدراسة:	٨
تساؤلات الدراسة:	٨
فروض الدراسة:	٩
الدراسات السابقة:	٩
أولاً: الدراسات العربية	٩
ثانياً: الدراسات الأجنبية	١٥
ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة	٢٠
المنطلقات النظرية للدراسة:	٢٢
أولاً: الرضا الوظيفي	٢٢
ثانياً: أداء العاملين	٢٤
أبرز المفاهيم المرتبطة بالدراسة:	٢٥
أبرز النظريات:	٢٦
المنهجية وطرق البحث:	٢٧
منهج الدراسة:	٢٧
مجتمع الدراسة:	٢٨
عينة الدراسة:	٢٨
طرق جمع البيانات:	٢٨
الأساليب الإحصائية:	٢٩
نموذج الدراسة:	٣٠
أدوات الدراسة:	٣٠
حدود الدراسة:	٣١
المراجع:	٣٢
أولاً: المراجع العربية	٣٢
ثانياً: المراجع الاجنبية	٣٦

المقدمة:

تُعد الإدارة في جوهرها فناً وعلماً في الوقت ذاته، إذ تجمع بين المهارة في اتخاذ القرارات والخبرة في توجيه الموارد البشرية نحو تحقيق الأهداف التنظيمية، خاصة في القطاعات الحيوية كالمجال الصحي الذي يرتبط بصحة الإنسان وسلامته، وتُعرف الإدارة الصحية بأنها العملية التي تتكامل فيها الجهود البشرية والتنظيمية والتقنية لتقديم خدمات طبية فعالة بجودة عالية، مع ضمان الكفاءة التشغيلية والاستدامة المالية للمؤسسات الصحية، كما تسعى الإدارة الصحية الحديثة إلى تطوير بيئة العمل وتحسين نظم المتابعة والتقييم والتخطيط الاستراتيجي للمستشفيات الخاصة، بحيث تسهم في تحقيق رضا العاملين وتعزيز مستويات الأداء لديهم من خلال تطبيق مبادئ القيادة التحفيزية وإدارة الجودة الشاملة (فخوري، ٢٠٢٠، ١٧).

يُعتبر الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي تناولتها الدراسات الإدارية والنفسية في العقود الأخيرة، نظراً لتأثيره المباشر على أداء الأفراد واستقرارهم المهني، فهو يعبر عن الحالة الانفعالية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله أو تجاربه المهنية في ضوء توقعاته ورغباته، ويتأثر الرضا الوظيفي بعدة عوامل منها طبيعة العمل، بيئة العمل، الحوافز، العدالة التنظيمية، العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، وفرص النمو والترقي، وقد أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي لا يتحقق بمجرد ارتفاع الأجور أو تحسين الظروف المادية، بل يتطلب تحقيق التوازن بين العوامل المادية والمعنوية التي تشبع حاجات الفرد المهنية والنفسية (الشورة، ٢٠١٨، ١٣٤).

كما يُعد الرضا الوظيفي مؤشراً أساسياً على مدى نجاح السياسات الإدارية في استقطاب الكفاءات والحفاظ عليها، فالموظف الراضي عن عمله يُبدي التزاماً أكبر تجاه المؤسسة ويميل إلى الإبداع والمبادرة بدلاً من السلوك السلبي أو الميل لترك العمل، لذلك تسعى المستشفيات الحديثة إلى قياس مستويات الرضا الوظيفي بشكل دوري لمعرفة مدى توافق أهداف العاملين مع أهدافها التنظيمية، إذ تُعد المستشفيات بيئة عمل معقدة تتداخل فيها ضغوط العمل والمهام اليومية مع المسؤوليات الإنسانية، مما يجعل تحقيق الرضا الوظيفي أمراً حيوياً لاستمرارية جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى (يوسف، ٢٠١٨، ٩٨).

أما أداء العاملين فيمثل حجر الأساس في نجاح أي منظمة، ويُقاس عادة بمدى كفاءة الفرد في إنجاز المهام المكلف بها ضمن الزمن المحدد وبالمستوى المطلوب من الجودة، في المستشفيات الخاصة، يرتبط الأداء بمؤشرات دقيقة مثل رضا المرضى، الالتزام بمعايير السلامة، جودة التشخيص والعلاج، وسرعة الاستجابة للخدمات، كما أن أداء العاملين يتأثر بعدة متغيرات منها القيادة، التحفيز، بيئة العمل، وضغوط الوظيفة، ويُعدّ أحد أهم المخرجات التي تُظهر مدى فعالية النظام الإداري بأكمله (الباروني، ٢٠١٨، ٢١٠).

كذلك، فإن الأداء المهني في المؤسسات الصحية لا يُقاس فقط من خلال المهارة الفنية أو السرعة في إنجاز العمل، بل من خلال السلوكيات المهنية مثل التعاون والانضباط والالتزام بمعايير الأخلاقيات الطبية، وتؤكد الدراسات أن بيئة العمل الصحية التي تشجع التواصل والثقة بين العاملين تُسهم في رفع مستوى الأداء العام، كما أن نظم التحفيز المعنوي والاعتراف بالإنجازات تُعزز الشعور بالانتماء وتقلل من حالات الاحتراق الوظيفي (إسماعيل، ٢٠١٨، ١٢).

العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة تُعد من العلاقات التفاعلية ذات التأثير المتبادل، إذ يؤدي ارتفاع الرضا الوظيفي إلى تحسين الأداء الوظيفي من خلال زيادة الدافعية والولاء المؤسسي، بينما يُسهم ضعف الرضا في انخفاض جودة الخدمات الصحية، وتشير الدراسات إلى أن العاملين في المستشفيات الخاصة أكثر حساسية تجاه بيئة العمل والحوافز مقارنة بنظرائهم في القطاع الحكومي، نظراً لطبيعة المنافسة وسرعة التغير التنظيمي، ومن ثم، فإن الاستثمار في رضا العاملين يعدّ استراتيجية فعالة لرفع مستوى الأداء والإنتاجية وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الصحية (أبو كريشة، ٢٠٢٢، ٩٠).

إلا أن الدراسات السابقة أظهرت تبايناً في نتائجها بشأن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، فبعضها أكد وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين؛ حيث يؤدي ارتفاع الرضا إلى تحسين الأداء بصفة مباشرة، كما في دراسة سعادة (٢٠١٨، ٤٤) التي أوضحت أن العاملين الذين يشعرون بالرضا الوظيفي يقدمون أداءً أفضل وأكثر التزاماً بمعايير الجودة، بينما أشارت دراسات أخرى مثل دراسة

الحسبان (٢٠٢٠، ٧٨) إلى أن العلاقة قد تكون ضعيفة أو غير مباشرة، إذ يلعب وجود متغيرات وسيطة مثل القيادة أو بيئة العمل دوراً في تحديد مستوى الأداء.

من ناحية أخرى، بينت دراسة النوباني (٢٠٢١، ٦٥) أن الارتباط الوظيفي يمكن أن يُعد متغيراً معدلاً يقوي العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء، مما يعني أن الرضا وحده لا يكفي لتحقيق أداء عالٍ دون وجود انخراط فعال من العاملين في مهامهم، كما وجدت دراسة القحطاني (٢٠٢٣، ٥٠١) أن التسويق الداخلي وأساليب التواصل الإداري تسهم في رفع الرضا وبالتالي تحسين الأداء في المؤسسات التجارية، وهو ما يمكن إسقاطه على القطاع الصحي باعتباره أحد القطاعات الخدمية الحيوية.

بينما ذهب اتجاه آخر كما في دراسة المطيري (٢٠٢٢، ٣٠) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات له أثر مباشر على تحسين الأداء، إلا أن أثر الرضا الوظيفي في هذا السياق قد يكون جزئياً أو متوسطاً فقط، أي أنه لا يشكل المتغير الأبرز وإنما أحد العوامل الداعمة للأداء، في حين أكدت دراسة العواجي (٢٠٢٤، ٦٠) أن بيئة العمل الفيزيائية المريحة يمكن أن تسهم في تحسين الأداء حتى في حال تدني مستويات الرضا، ما يشير إلى أن العلاقة بين الرضا والأداء ليست مطلقة بل تتأثر بعوامل وسيطة متعددة.

وأخيراً، أظهرت دراسات حديثة مثل دراسة الطاهر (٢٠٢٤، ١٢٥) أن الحوافز الإيجابية والسياسات المرنة في المؤسسات الخاصة تعزز الرضا الوظيفي وتنعكس على الأداء المهني بشكل واضح، بخلاف المؤسسات التي تهمل الجانب الإنساني في الإدارة، ومن ثم يتضح أن موضوع العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين لا يزال مثار جدل علمي، ويحتاج إلى مزيد من الدراسات التطبيقية، خصوصاً في بيئات العمل الصحية السعودية التي تشهد تحولات تنظيمية كبيرة في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة تطبيقية على مستشفى الطافر بمدينة نجران، إذ يلاحظ أن القطاع الصحي الخاص يشهد منافسة متزايدة تتطلب رفع كفاءة العاملين وتحسين جودة الخدمات المقدمة، غير أن بعض المؤشرات الميدانية تشير إلى وجود تفاوت في مستويات الرضا الوظيفي بين العاملين، نتيجة عوامل مثل ضغوط العمل، نظام الحوافز، أو بيئة العمل التنظيمية، وهو ما قد ينعكس سلباً على مستوى الأداء العام للمؤسسة الصحية، وبالتالي، فإن فهم العلاقة بين الرضا والأداء يُعد ضرورة لفهم أسباب التفاوت في الكفاءة الإنتاجية وجودة الخدمة المقدمة داخل المستشفيات الخاصة في المملكة.

كما تتجلى المشكلة في ضعف الدراسات التطبيقية التي تناولت المستشفيات الخاصة في المناطق الطرفية مثل نجران مقارنة بالمراكز الحضرية الكبرى، حيث تتركز أغلب الأبحاث على المستشفيات الحكومية أو الخاصة في المدن الكبرى مثل الرياض وجدة والدمام، هذا النقص في الدراسات الميدانية يجعل من الصعب تحديد ما إذا كان الرضا الوظيفي للعاملين في هذه المستشفيات مرتبطاً بمستوى أدائهم المهني، أم أن هناك عوامل أخرى أكثر تأثيراً مثل القيادة أو أسلوب الإدارة أو الحوافز، ومن هنا تنبع الحاجة لإجراء هذه الدراسة للكشف عن عمق هذه العلاقة في السياق المحلي السعودي وتحليل أبعادها المتعددة.

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية

تتمثل الأهمية العلمية (النظرية) للدراسة أولاً في إثراء المعرفة الأكاديمية بمجال الإدارة الصحية، إذ تسعى لتوضيح العلاقة بين الرضا الوظيفي كمتغير نفسي تنظيمي وأداء العاملين كمتغير إداري سلوكي، مما يسهم في تطوير الإطار النظري الذي يربط بين الاتجاهات النفسية للعاملين وسلوكهم المهني داخل المؤسسات الصحية، وتسهم الدراسة كذلك في سد الفجوة البحثية في الأدبيات العربية

والسعودية حول هذا الموضوع، خاصة في ضوء التحولات التي يشهدها القطاع الصحي السعودي نحو التخصصية وتحسين جودة الخدمات الصحية ضمن برامج رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ثانياً، تُعد هذه الدراسة إضافة نوعية لأنها تُبرز العلاقة المتبادلة بين مفهومي الرضا والأداء في بيئة عمل حساسة كالمستشفيات الخاصة، والتي تعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العنصر البشري واستقراره النفسي، كما أن الدراسة تعتمد على منهج تطبيقي ميداني يتيح الوصول إلى نتائج واقعية وقابلة للقياس، مما يُمكن الباحثين في المستقبل من مقارنة النتائج بين أنواع مختلفة من المستشفيات داخل المملكة وخارجها، وبذلك تُساهم الدراسة في توسيع نطاق الفهم النظري لمحددات الأداء الوظيفي ودور الرضا الوظيفي كعامل مؤثر في تحقيق الفعالية التنظيمية.

وثالثاً، تعزز الأهمية النظرية من خلال ربطها بالنماذج العالمية للرضا والأداء مثل نموذج "هيرزبرغ للتحفيز" ونموذج "لوك للرضا"، مما يتيح توظيف نتائج البحث في دعم النظريات القائمة أو تعديلها بما يتناسب مع الخصوصية الثقافية والتنظيمية للبيئة السعودية، فنتائج هذه الدراسة يمكن أن تشكل قاعدة معرفية للباحثين الذين يسعون إلى دراسة المتغيرات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة، مثل الالتزام التنظيمي والانتماء المؤسسي والتحفيز المهني.

الأهمية العملية

أما الأهمية العملية (التطبيقية) فتتمثل أولاً في تقديم حلول عملية لإدارة المستشفيات الخاصة تساعد في رفع كفاءة الأداء وتحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين، من خلال تطوير سياسات الحوافز، والاهتمام بالبيئة التنظيمية، وتعزيز ثقافة العمل الجماعي، إذ يمكن لصناع القرار في القطاع الصحي الاستفادة من نتائج هذه الدراسة لتصميم برامج تحفيزية تُعزز الرضا النفسي للعاملين وتقلل من معدلات دورانهم الوظيفي.

ثانياً، يمكن أن تُسهم الدراسة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في مستشفى الظافر والمستشفيات المشابهة من خلال تقديم توصيات تستند إلى بيانات واقعية حول العلاقة بين الرضا والأداء، بما يُساعد في تحقيق التكامل بين الأهداف التنظيمية والأهداف الإنسانية للمؤسسات الصحية،

فالعامل الراضي عن عمله يميل إلى تقديم خدمة أفضل وأكثر التزاماً بمعايير الجودة والسلامة، وهو ما ينعكس على رضا المرضى وثقتهم بالمؤسسة.

وثالثاً، توفر هذه الدراسة إطاراً تطبيقياً يمكن استخدامه من قبل إدارات الموارد البشرية في المستشفيات لتقييم مدى تأثير برامجها الداخلية على سلوك العاملين وأدائهم، مما يساعد في وضع استراتيجيات تطوير مستدامة تعزز الإنتاجية وتحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، كما يمكن أن تسهم النتائج في بناء مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) ترتبط مباشرة بعناصر الرضا الوظيفي، مما يجعلها أداة قياس فعالة في تقييم الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي السعودي.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

بيان أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.

الأهداف الفرعية:

١. بيان أثر البعد النفسي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.
٢. بيان أثر البعد الاجتماعي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.
٣. بيان أثر البعد المادي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية؟

الاسئلة الفرعية:

١. ما أثر البعد النفسي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية؟
٢. ما أثر البعد الاجتماعي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية؟

٣. ما أثر البعد المادي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.

الفرضية الفرعية الاولى Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للبعد النفسي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.

الفرضية الفرعية الثانية Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للبعد الاجتماعي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للبعد المادي على أداء العاملين لدى مستشفى الظافر بمدينة نجران في السعودية.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

فخوري، راند (٢٠٢٠) : قدمت الباحثة راند فخوري دراستها بعنوان "جودة حياة العمل وأداء العاملين: دراسة حالة شركة مصفاة البترول الأردنية المساهمة المحدودة" بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة حياة العمل ومستوى أداء العاملين في المؤسسات الصناعية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح كيفية تأثير بيئة العمل المادية والمعنوية على الأداء الوظيفي، وشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في شركة مصفاة البترول الأردنية، بينما بلغ حجم العينة (١٥٠) موظفاً من مختلف المستويات الإدارية، اعتمدت الباحثة على أداة الاستبيان لقياس مؤشرات جودة الحياة الوظيفية كالعادلة في الأجور، ظروف العمل، وفرص التدريب والتطوير.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين جودة حياة العمل ومستوى أداء العاملين، حيث ساهمت بيئة العمل الصحية والتواصل الإداري الفعال في رفع معدلات الرضا والإنتاجية، كما بينت النتائج أن الموظفين الذين يشعرون بالاستقرار والأمان الوظيفي أكثر التزاماً

بأهداف المؤسسة وأعلى أداءً في مهامهم اليومية، وأوضحت الدراسة أن العدالة في توزيع المهام والمكافآت من أكثر العوامل تأثيراً في رفع الأداء العام وتحقيق الكفاءة التنظيمية.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج جودة الحياة الوظيفية عبر تحسين بيئة العمل وتوفير حوافز مالية ومعنوية تتناسب مع الجهد المبذول، إضافةً إلى تفعيل قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين لتقوية الانتماء المؤسسي، كما دعت إلى وضع خطط تدريبية دورية تهدف إلى تطوير الكفاءات الفنية والسلوكية لدى الموظفين، لما لذلك من أثر مباشر في تحسين جودة الخدمات والإنتاج في المؤسسات الصناعية.

الشورة، محمد (٢٠١٨): أجرى الباحث محمد الشورة دراسة بعنوان "الإثراء الوظيفي والرضا الوظيفي وأداء العاملين: مؤسسة الضمان الاجتماعي - الأردن" بهدف تحديد مدى تأثير تطبيق الإثراء الوظيفي في رفع مستوى الرضا والأداء لدى العاملين، استخدم المنهج الوصفي الارتباطي للكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة، وتم تطبيق الدراسة على مجتمع موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية، واختيرت عينة مكونة من (٢٠٠) موظف، صممت أداة الاستبانة لقياس أبعاد الإثراء الوظيفي مثل تنوع المهام، الاستقلالية، وتوسيع نطاق المسؤوليات، إلى جانب مؤشرات الرضا والأداء.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة بين الإثراء الوظيفي والرضا الوظيفي، كما تبين أن العاملين الذين يتمتعون بفرص أكبر للإبداع واتخاذ القرار يؤدون مهامهم بكفاءة أعلى، وأكدت الدراسة أن تمكين الموظفين من ممارسة دورهم بمرونة وحرية مهنية يعزز الشعور بالإنجاز ويؤدي إلى أداء أكثر فاعلية، كما أشارت النتائج إلى أن ضعف مشاركة العاملين في القرارات الإدارية يقلل من حماسهم تجاه العمل ويؤثر سلباً في أدائهم المهني.

أوصت الدراسة بضرورة إعادة تصميم الوظائف بما يتيح للعاملين فرصاً أكبر للتنمية الذاتية والابتكار، وتبني برامج تدريبية تساهم في تعزيز الكفاءة والثقة بالنفس، كما أكدت على أهمية تطوير أنظمة تقييم الأداء بحيث تشمل الجوانب السلوكية والإبداعية وليس الجوانب الفنية فقط، مما يساهم في خلق بيئة تنظيمية محفزة تشجع على الإنجاز والاستقرار الوظيفي.

يوسف، أحمد (٢٠١٨): تناول الباحث أحمد يوسف في دراسته "الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الحوافز وأداء العاملين بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي" تحليل العلاقة بين نظام الحوافز ومستوى الأداء الوظيفي ودور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (١٢٠) موظفاً من مختلف الأقسام في بنك فيصل الإسلامي، استخدم استبياناً تم تصميمه لقياس مدى تأثير الحوافز المادية والمعنوية على الرضا والأداء، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS لتحديد قوة العلاقات الإحصائية بين المتغيرات. أظهرت النتائج أن الحوافز المادية مثل المكافآت والرواتب والعلاوات لها تأثير إيجابي على الأداء، إلا أن هذا التأثير يتعزز فقط في حالة شعور الموظف بالرضا الوظيفي، كما تبين أن الحوافز المعنوية مثل التقدير، الإشادة بالإنجاز، وفرص الترقية، كانت أكثر تأثيراً في تعزيز الرضا ومن ثم الأداء، وأكدت الدراسة أن ضعف العدالة في توزيع المكافآت يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي مما ينعكس سلباً على إنتاجية العاملين.

أوصت الدراسة بضرورة تصميم نظم حوافز شاملة ومتكاملة تراعي الاحتياجات الفردية للعاملين، وربطها بمؤشرات أداء موضوعية وعادلة، كما شددت على أهمية دمج الحوافز المعنوية ضمن السياسات المؤسسية وتفعيل أساليب التقدير الفوري للإنجازات، لما لذلك من أثر كبير في تعزيز الشعور بالانتماء وتحسين الأداء في بيئات العمل المصرفية.

تناولت دراسة خالد الباروني (٢٠١٨) بعنوان "أثر الخصائص الديموغرافية في الرضا الوظيفي وأداء العاملين" تحليل تأثير مجموعة من المتغيرات الشخصية مثل العمر، الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة على مستوى الرضا والأداء الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتفسير الفروق بين فئات العاملين وفق خصائصهم الفردية، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (٢٥٠) موظفاً من مؤسسات عامة وخاصة، تم جمع البيانات باستخدام استبانة لقياس أبعاد الرضا والأداء، وتحليل النتائج باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة.

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعود إلى الخصائص الديموغرافية، حيث تبين أن العاملين الأكبر سناً والأكثر خبرة يتمتعون بدرجة أعلى من الرضا مقارنةً بحديثي التوظيف، كما أظهرت الدراسة أن الذكور سجلوا مستويات أداء أعلى من الإناث في بعض المؤشرات المرتبطة بالإنتاجية، في حين لم يظهر تأثير واضح للمؤهل العلمي على الرضا الوظيفي، وخلصت الدراسة إلى أن التجارب والخبرة الطويلة تسهم في تكوين اتجاهات أكثر استقراراً تجاه العمل، مما يعزز الأداء المهني.

أوصت الدراسة بضرورة مراعاة الفروق الفردية عند تصميم السياسات الإدارية، خاصة تلك المتعلقة بالحوافز وفرص التطوير والترقية، كما شددت على أهمية بناء برامج تدريبية مخصصة تراعي احتياجات كل فئة عمرية أو مهنية، وتدعيم بيئة العمل التي تسمح باندماج العاملين ذوي الخلفيات المختلفة بما يعزز روح الفريق ويحافظ على مستوى عالٍ من الرضا والأداء.

أما دراسة نهى أبو كريشة (٢٠٢٢) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مقارنة للجامعات الحكومية وغير الحكومية" فقد هدفت إلى مقارنة مستوى الرضا والأداء بين العاملين في الجامعات الحكومية والخاصة في مصر، استخدمت الباحثة المنهج المقارن الوصفي التحليلي لتحديد أوجه التشابه والاختلاف بين المجموعتين، واعتمدت على استبانة طبقت على عينة مكونة من (١٨٠) موظفاً وأكاديمياً من خمس جامعات مختلفة.

أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في الجامعات الخاصة يتمتعون بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي مقارنةً بنظرائهم في الجامعات الحكومية، ويرجع ذلك إلى مرونة الإدارة وسرعة اتخاذ القرار وتنوع نظم الحوافز، كما بيّنت النتائج أن الأداء المهني يرتفع بوضوح في البيئات التي توفر فرصاً أكبر للمشاركة الإدارية والتقدير المهني، وأكدت الدراسة أن الرضا الوظيفي يمثل عاملاً وسيطاً قوياً في تحديد جودة الأداء الأكاديمي والإداري على حد سواء.

أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في سياسات إدارة الموارد البشرية في الجامعات الحكومية لتصبح أكثر مرونة وعدالة في الحوافز والترقيات، كما أكدت على أهمية تحسين بيئة العمل المادية

والمعنوية وتبني أنظمة تقييم أداء قائمة على الكفاءة والإنجاز بدلاً من الأقدمية، بما يسهم في تعزيز الرضا والأداء الأكاديمي والإداري في المؤسسات التعليمية.

في حين تناول عمر بابكر (٢٠١٨) في دراسته "أثر ممارسات التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالبنك السوداني الفرنسي" العلاقة بين تطبيق مبادئ التسويق الداخلي ورفع مستوى الرضا والأداء، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على استبانة طبقت على عينة من (١٣٠) موظفاً بالبنك، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS بهدف تحديد مدى تأثير الاتصال الداخلي، التدريب، وتمكين الموظفين في تحقيق الرضا المهني.

أظهرت نتائج الدراسة أن تطبيق أبعاد التسويق الداخلي له تأثير معنوي قوي على الرضا والأداء، حيث إن تحسين قنوات الاتصال الداخلي والتفاعل بين الإدارة والموظفين يؤدي إلى شعور أكبر بالانتماء والولاء المؤسسي، كما أوضحت النتائج أن التدريب المستمر وتمكين العاملين في اتخاذ القرارات التشغيلية يسهمان في رفع كفاءتهم وتحسين أدائهم، وأكدت الدراسة أن ضعف التواصل الإداري أو غياب التحفيز الداخلي يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية.

أوصت الدراسة بأهمية تبني استراتيجيات تسويق داخلي فعالة تهدف إلى بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تعزز ثقة العاملين بالإدارة، كما شددت على ضرورة الاهتمام ببرامج التطوير والتدريب والتواصل الدائم بين القيادة والموظفين بما يعزز الأداء المؤسسي ويحقق التميز التنافسي في بيئة العمل المصرفية.

قدّم خليل محمد سعادة (٢٠١٨) دراسة بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي" هدفت إلى الكشف عن مدى تأثير الرضا الوظيفي على الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وطبق البحث على عينة مكونة من (١٦٠) موظفاً من مختلف الإدارات داخل الوزارة، تضمنت أداة الدراسة استبانة لقياس مستوى الرضا الوظيفي من خلال أبعاده النفسية والمادية والاجتماعية، إضافة إلى مجموعة من المؤشرات الخاصة بالأداء مثل الالتزام والانضباط وجودة الإنجاز.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والأداء الإداري، إذ تبين أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا تجاه بيئة العمل والحوافز المقدمة يظهرون أداءً أفضل وأكثر التزاماً بأهداف المؤسسة، كما بيّنت الدراسة أن العدالة التنظيمية وسلوك القيادات الإدارية يلعبان دوراً محورياً في تعزيز الرضا وبالتالي رفع مستوى الأداء، وخلصت النتائج إلى أن تدني مستوى الرضا يرتبط مباشرة بزيادة معدلات الغياب وانخفاض جودة الإنتاج الإداري.

أوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين بيئة العمل الداخلية وتطوير نظام الحوافز المادية والمعنوية لضمان تحقيق رضا وظيفي مستدام، كما دعت إلى تدريب القيادات الإدارية على مهارات التواصل والتحفيز، وتفعيل نظم تقييم الأداء القائمة على الكفاءة لا على الأقدمية، بما يعزز العدالة ويقوي روح الانتماء داخل المؤسسات الحكومية.

وفي دراسة محمد الحسبان (٢٠٢٠) بعنوان "الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين البيئة الداخلية وأداء العاملين في شركات البلاستيك والمطاط" سعى الباحث إلى تحديد دور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط يربط بين جودة البيئة التنظيمية ومستوى أداء العاملين، استخدم المنهج الوصفي الارتباطي لتحليل العلاقات الإحصائية بين المتغيرات، وطبق الدراسة على عينة بلغت (١٤٠) موظفاً من العاملين في شركات صناعية بالأردن، تم جمع البيانات باستخدام استبانة تضمنت مقاييس خاصة بالبيئة التنظيمية والرضا والأداء، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن البيئة الداخلية التي تتميز بالتنظيم الجيد والتواصل الفعال تؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي والذي بدوره يساهم في تحسين الأداء، كما تبين أن الرضا يلعب دوراً وسيطاً جزئياً في العلاقة بين البيئة الداخلية والأداء، أي أن تحسين البيئة التنظيمية لا يؤدي تلقائياً إلى أداء مرتفع ما لم يصاحبه رضا وظيفي كافٍ، وأشارت النتائج أيضاً إلى أن دعم الإدارة العليا وتقدير الجهود الفردية من أكثر العوامل تأثيراً في تحقيق الأداء الأمثل.

أوصت الدراسة بضرورة تطوير بيئة العمل لتكون أكثر تحفيزاً وشفافية، وتحسين سياسات الاتصال الداخلي لضمان إشراك العاملين في القرارات الإدارية، كما أكدت على أهمية تعزيز برامج التدريب

المهني ورفع مستويات الأمان الوظيفي كوسائل مباشرة لزيادة الرضا ومن ثم رفع مستوى الأداء المؤسسي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

أما الدراسة التي أعدها **Katebi وآخرون (٢٠٢٢)** بعنوان "The relationship between job satisfaction and job performance: A meta-analysis" فقد هدفت إلى تحليل النتائج التجميعية لمجموعة واسعة من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا والأداء في بيئات عمل متعددة حول العالم، استخدم الباحثون منهج التحليل البعدي (Meta-Analysis) الذي يعتمد على جمع وتحليل نتائج أكثر من (٧٠) دراسة كمية منشورة بين عامي ٢٠٠٠ و ٢٠٢١، وقد استخدمت الدراسات المضمنة مقاييس مختلفة للرضا والأداء، مما سمح بإجراء تحليل شامل لاستخلاص الاتجاه العام للعلاقة بين المتغيرين.

أظهرت نتائج التحليل أن هناك علاقة موجبة ذات دلالة قوية بين الرضا الوظيفي والأداء، وأن الرضا يسهم في تفسير حوالي (٢٣٪) من التباين في مستوى الأداء الوظيفي عبر القطاعات المختلفة، كما أوضح الباحثون أن نوع الصناعة، والثقافة التنظيمية، ونظام الحوافز، تلعب دوراً معدياً في قوة هذه العلاقة، وخلصت الدراسة إلى أن تحقيق الرضا لا يتوقف على العوامل المادية فقط بل يتأثر بشعور العامل بالعدالة والمشاركة في اتخاذ القرار.

أوصت الدراسة المؤسسات الدولية والمحلية بضرورة الاستثمار في برامج تحسين الرضا الوظيفي كإستراتيجية إدارية فعالة لتحسين الأداء العام، كما شددت على أهمية تصميم دراسات مستقبلية تأخذ في الاعتبار الفروق الثقافية بين الدول وخصوصيات بيئة العمل المحلية لتوضيح كيفية اختلاف العلاقة بين الرضا والأداء تبعاً للسياق المهني والتنظيمي.

قدّم **Memon وزملاؤه (٢٠٢٣)** دراسة بعنوان "Relationship between job satisfaction and employee performance in the construction industry of Pakistan" هدفت إلى استكشاف العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وأداء العاملين في قطاع البناء الباكستاني، الذي يُعد من أكثر القطاعات ديناميكية وضغطاً، استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي عبر استبانة وزعت

على عينة مكونة من (٢١٠) موظفين في شركات مقاولات خاصة بمدينة كراتشي، تم تصميم الاستبانة لقياس أبعاد الرضا مثل بيئة العمل، العدالة في الأجور، فرص التطوير، والعلاقات بين الزملاء، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS ومعادلات الانحدار المتعدد.

كشفت النتائج أن الرضا الوظيفي يرتبط إيجابياً بالأداء وأن العاملين الراضين يقدمون إنتاجية أعلى بنسبة ملحوظة مقارنة بغير الراضين، كما أظهرت النتائج أن العوامل المعنوية، مثل الاعتراف بالجهود وفرص النمو المهني، كانت أكثر تأثيراً من العوامل المادية كالأجور، وأوضحت الدراسة أن القيادة الداعمة والثقافة المؤسسية الإيجابية تمثلان محركات رئيسية لتحقيق الرضا وتحسين الأداء في بيئات العمل الصعبة مثل قطاع البناء.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج الرضا الوظيفي في مؤسسات البناء من خلال تفعيل التدريب المهني، وتطبيق سياسات حوافز عادلة، وتحسين ظروف السلامة المهنية، كما شددت على أهمية تطوير أنماط القيادة التحفيزية وتوفير فرص للتقدم الوظيفي بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق الاستفادة الإنتاجية.

أما دراسة **Gazi وآخرون (٢٠٢٤)** بعنوان "Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance" فقد ركزت على دراسة العلاقة بين الرضا والسلوك المهني والأداء في بيئات العمل الصناعية في ماليزيا، اعتمد الباحثون المنهج الكمي التحليلي من خلال استبانة وزعت على (٣٠٠) موظف في المصانع الكبرى، واستخدم تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير الرضا على الأداء والسلوك التنظيمي.

أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر في سلوكيات العمل مثل الالتزام والانضباط والإبداع، وأن العاملين الذين يشعرون بالرضا الوظيفي يظهرون مستويات عالية من الأداء وجودة الإنجاز، كما أوضحت الدراسة أن ضعف الدعم الإداري والضغط الزمني من أكثر العوامل التي تقلل من الرضا وتؤدي إلى انخفاض الأداء والسلوك الإيجابي، وخلصت إلى أن الأداء الوظيفي لا ينفصل عن المناخ التنظيمي الإيجابي الذي يدعم احترام الموظفين وتقدير إنجازاتهم.

أوصت الدراسة المؤسسات الصناعية بضرورة اعتماد سياسات واضحة للاتصال الإداري، وتوفير برامج رفاه وظيفي تعزز من التوازن النفسي للعاملين، كما شددت على أهمية إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات اليومية لرفع إحساسهم بالمسؤولية والانتماء المؤسسي، مما ينعكس على الأداء الفردي والجماعي.

أما دراسة **Al-Fuqaha وآخرون (٢٠٢٥)** بعنوان "Job satisfaction and job performance among critical care nurses: The moderating role of work engagement" فقد تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المهني لدى الممرضين العاملين في أقسام العناية المركزة، مع دراسة أثر تفاعل الارتباط الوظيفي كمتغير معدل، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وطبقت على عينة من (١٨٠) ممرضاً وممرضة في المستشفيات الأردنية، وجمعت البيانات عبر استبانة تضمنت مقاييس للرضا الوظيفي والأداء والانخراط الوظيفي. أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر وإيجابي على الأداء، وأن هذا التأثير يزداد قوة بوجود ارتباط وظيفي عالٍ لدى الممرضين، أي أن الموظفين الأكثر تفاعلاً وانغماساً في مهامهم المهنية يظهرون أداءً أعلى حتى في ظل ضغوط العمل، كما أوضحت النتائج أن بيئة العمل الداعمة والتقدير المعنوي من الإدارة من أبرز العوامل التي تحفز الرضا والانخراط المهني.

أوصت الدراسة بضرورة تعزيز برامج الدعم النفسي والمهني للعاملين في أقسام العناية المركزة، وتوفير بيئة عمل محفزة تراعي الضغوط النفسية الناتجة عن طبيعة العمل، كما دعت إلى تصميم سياسات إدارية تشجع على المشاركة الفعالة وتقدير الجهود الفردية بما يرفع من مستويات الرضا والانتماء، ويسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية داخل المؤسسات الطبية.

قدمت **Pinheiro وبالما موريرا (٢٠٢٥)** دراسة بعنوان "Job satisfaction, perceived performance and work regime: What is the relationship between these variables?" وهدفت إلى تحليل طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المدرك لدى العاملين، مع التركيز على تأثير نظام العمل (حضور - هجين - عن بُعد) كعامل تنظيمي، استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي لتفسير الارتباط بين المتغيرات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة

من (٢٥٠) موظفاً من مؤسسات عامة وخاصة في البرتغال، وقد تم جمع البيانات باستخدام استبانة إلكترونية تضمنت أسئلة تقيس أبعاد الرضا مثل بيئة العمل، العدالة، والدعم الإداري، بالإضافة إلى أسئلة لقياس الأداء المدرك ومستوى الالتزام الوظيفي.

أظهرت النتائج أن نظام العمل الهجين كان الأكثر تعزيزاً للرضا والأداء في آن واحد، حيث يمنح الموظفين مرونة في أداء مهامهم ويقلل من الضغوط النفسية المرتبطة بالدوام الكامل، كما تبين أن الرضا الوظيفي ينعكس مباشرة على الأداء المدرك، إذ أن الموظفين الراضين يشعرون بقدرتهم على تحقيق نتائج أفضل ويظهرون التزاماً أعلى بالمسؤوليات المهنية، وأوضحت الدراسة أن الرضا يتأثر أكثر بالعوامل التنظيمية مثل القيادة والبيئة الإدارية مقارنة بالعوامل المادية.

أوصت الدراسة المؤسسات بتبني أنظمة عمل مرنة تراعي احتياجات العاملين دون الإخلال بمتطلبات الأداء، والعمل على تعزيز التواصل والتعاون في بيئات العمل عن بُعد، كما دعت إلى تطوير برامج للرضا المؤسسي تركز على الدعم الإداري والتحفيز المعنوي بما يضمن تحقيق توازن بين الإنتاجية وجودة الحياة الوظيفية للعاملين.

أما دراسة Inayat و Khan (2021) بعنوان "A study of job satisfaction and its effect on the performance of employees working in private sector organizations, Peshawar" فقد هدفت إلى دراسة أثر الرضا الوظيفي على الأداء في الشركات الخاصة بمدينة بيشاور في باكستان، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لتحديد العلاقة بين أبعاد الرضا (الرواتب، القيادة، فرص النمو، والعلاقات المهنية) ومستوى الأداء، شملت العينة (٢٠٠) موظف من شركات خدمات ومصانع صغيرة ومتوسطة الحجم، وتم جمع البيانات عبر استبانة مكونة من (٢٥) بنداً.

كشفت النتائج أن هناك علاقة ارتباط موجبة قوية بين الرضا الوظيفي والأداء، حيث أن العاملين الراضين يميلون إلى الالتزام بالعمل وتقديم أداء أفضل، كما أظهرت النتائج أن القيادة العادلة والتواصل الفعال مع الإدارة يمثلان أهم محددات الرضا والأداء، وأوضحت الدراسة أن غياب الحوافز والتقدير يؤدي إلى ضعف الحماس وتراجع مستوى الإنجاز المهني، كما أشارت إلى أن

الرضا في الشركات الخاصة يتأثر بشكل أكبر بالثقافة التنظيمية وأنماط الإدارة أكثر من الجوانب المادية.

أوصت الدراسة بضرورة تحسين قنوات الاتصال الداخلي بين الإدارة والعاملين وتعزيز العدالة في توزيع المهام والمكافآت، كما شددت على أهمية تطوير بيئة العمل لتشجيع الإبداع والمشاركة في اتخاذ القرار، مع توفير برامج تدريب وتطوير مستمرة تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين الأداء المهني على المدى الطويل.

وفي دراسة Gazi وآخرون (٢٠٢٤) بعنوان "Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance" ركز الباحثون على تحليل التأثير المباشر للرضا الوظيفي على سلوكيات العاملين في المصانع الصناعية في ماليزيا، اعتمدت الدراسة المنهج الكمي التحليلي من خلال توزيع استبانات على (٣٠٠) موظف في خمس منشآت صناعية كبرى، وتم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي لا يؤثر فقط في الأداء الفني للعاملين، بل يمتد تأثيره إلى سلوكيات العمل مثل الالتزام والانضباط والقدرة على التعاون داخل الفريق، كما تبين أن العاملين الراضين يظهرون سلوكيات إيجابية تسهم في رفع الأداء الجماعي وتحسين المناخ التنظيمي داخل المؤسسة، وأكدت النتائج أن بيئة العمل العادلة والمحفزة تؤدي إلى تعزيز السلوك الإيجابي والانتماء المؤسسي.

أوصت الدراسة المؤسسات الصناعية بضرورة تطوير برامج الرضا الوظيفي التي تشمل التحفيز النفسي والمهني، وتوفير بيئة آمنة ومستقرة للعاملين، كما شددت على ضرورة الاهتمام بالتواصل الداخلي والقيادة الداعمة، لما لذلك من دور أساسي في تعزيز الرضا وتحسين الأداء والسلوك التنظيمي على مستوى الفرد والمؤسسة.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

أوجه التشابه:

جميع الدراسات، سواء العربية مثل فخوري (٢٠٢٠) ومحمد الشورة (٢٠١٨) أو الأجنبية مثل Katebi وآخرون (٢٠٢٢)، اتفقت على وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا الوظيفي والأداء المهني، وأكدت أن العاملين الذين يشعرون بالرضا تجاه بيئة العمل والحوافز المقدمة يظهرون كفاءة أعلى في الإنجاز والتزاماً أقوى بأهداف المؤسسة.

أظهرت معظم الدراسات، مثل دراسة أحمد يوسف (٢٠١٨) و Memon وآخرون (٢٠٢٣)، أن العوامل المعنوية كالتقدير والتحفيز والاعتراف بالجهود تلعب دوراً أكبر من العوامل المادية في رفع مستويات الرضا وبالتالي تحسين الأداء، مما يدل على أهمية التركيز على الجوانب النفسية والمجتمعية في الإدارة الحديثة.

أكدت دراسات عدة مثل نهى أبو كريشة (٢٠٢٢) و Al-Fuqaha وآخرون (٢٠٢٥) على أن المشاركة الإدارية والتمكين الوظيفي يمثلان من أهم محددات الرضا ورفع الأداء، وأن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يعزز إحساسهم بالمسؤولية والانتماء.

اتفقت دراسات عربية مثل خليل محمد سعادة (٢٠١٨) ومحمد الحسبان (٢٠٢٠) مع الدراسات الأجنبية مثل Gazi وآخرون (٢٠٢٤) على أن المناخ التنظيمي الإيجابي والبيئة الداخلية العادلة يساهمان بشكل مباشر في تحسين الأداء عبر رفع درجات الرضا والاستقرار النفسي للعاملين.

بيّنت عدة دراسات مثل عمر بابكر (٢٠١٨) و Pinheiro وموريرا (٢٠٢٥) أن تحسين التواصل الداخلي بين الإدارة والعاملين يعد عاملاً رئيساً في خلق بيئة عمل محفزة، ويؤدي إلى التفاعل الإيجابي الذي ينعكس على جودة الأداء والإنتاجية.

أظهرت نتائج الدراسات كافة تقريباً، مثل خالد الباروني (٢٠١٨) و Inayat و Khan (2021)، أن الرضا الوظيفي متغير وسيط أساسي في العلاقة بين العوامل التنظيمية كالحوافز والبيئة الداخلية وبين الأداء، مما يعكس دور الرضا ك بوابة لتحقيق فاعلية مؤسسية شاملة.

كما اتفقت أغلب الدراسات مثل الشورة (٢٠١٨) و Gazi وآخرون (٢٠٢٤) على أن القيادة الداعمة والعدالة تمثل أحد أهم محددات الرضا والأداء، وأن الأسلوب القيادي الفعّال القائم على العدالة والتحفيز يعزز الولاء المؤسسي ويساعد في تحقيق الأداء الأمثل.

أوجه الاختلاف:

اختلفت دراسة فخوري (٢٠٢٠) عن غيرها من الدراسات في طبيعة القطاع محل التطبيق؛ إذ ركزت على مؤسسة صناعية، بينما تناولت دراسات أخرى مثل نهى أبو كريشة (٢٠٢٢) و Al-Fuqaha وآخرون (٢٠٢٥) قطاعات خدمية وتعليمية وصحية، مما أدى إلى تباين في نتائج الرضا والأداء تبعاً لطبيعة العمل.

تميزت دراسة محمد الشورة (٢٠١٨) بتناولها لمفهوم الإثراء الوظيفي كمتغير مستقل، بخلاف أغلب الدراسات الأخرى مثل يوسف (٢٠١٨) التي جعلت الحوافز العامل الرئيس المؤثر في الرضا، مما أبرز اختلافاً في النماذج النظرية المستخدمة لتفسير الأداء.

اختلفت دراسة خالد الباروني (٢٠١٨) من حيث تركيزها على المتغيرات الديموغرافية كالسن والجنس والتعليم، بينما ركزت معظم الدراسات الأخرى على المتغيرات التنظيمية والبيئية، ما منحها بعداً تحليلياً اجتماعياً إضافياً عن بقية الأبحاث.

بينما اعتمدت دراسة Katebi وآخرون (٢٠٢٢) على التحليل البعدي (Meta-Analysis) كنهج إحصائي تجميعي، فإن أغلب الدراسات الأخرى استخدمت المنهج الوصفي التحليلي بناءً على عينات ميدانية محددة، مما يجعل الدراسة الأولى أكثر شمولاً من حيث اتساع نطاق المقارنة.

تناولت دراسة Al-Fuqaha وآخرون (٢٠٢٥) الارتباط الوظيفي كمتغير معدل، في حين لم يتطرق معظم الباحثين الآخرون لهذا الجانب، مما أضفى عليها تميزاً في تفسير التفاعل المعقد بين الرضا والأداء داخل بيئات الضغط المهني العالي كقطاع التمريض.

ركزت دراسة Pinheiro وموريرا (٢٠٢٥) على نظام العمل (حضوري-هجين-عن بُعد) كعامل تنظيمي يؤثر في طبيعة العلاقة بين الرضا والأداء، وهو ما لم تتناوله الدراسات العربية السابقة التي اقتصرت على النظم التقليدية في مكان العمل.

وأخيراً، تميزت دراسة محمد الحسبان (٢٠٢٠) بإدخال دور البيئة الداخلية التنظيمية كمتغير مؤثر غير مباشر، مما يجعلها ذات رؤية أكثر تكاملية مقارنة بدراسات أخرى اكتفت بدراسة العلاقة المباشرة بين الرضا والأداء دون التعمق في العوامل الوسيطة.

الفجوة البحثية التي تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

تتميز دراستي الحالية بتركيزها على تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في بيئة المستشفيات الخاصة بالمملكة العربية السعودية، وهي بيئة لم تتل القدر الكافي من الدراسة مقارنة بالقطاعات الأخرى أو بالمستشفيات الحكومية التي تناولتها أغلب البحوث السابقة، كما تتفرد هذه الدراسة بطابعها التطبيقي الميداني في مستشفى الطافر بمدينة نجران، ما يمنحها مصداقية واقعية في رصد أثر العوامل التنظيمية والإدارية والثقافية المحلية على مستوى الرضا والأداء، وتأتي أهميتها أيضاً من سعيها إلى سد الفجوة البحثية من خلال تقديم نموذج يربط بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في القطاع الصحي الخاص، مع التركيز على التمييز بين الأبعاد المادية والمعنوية للرضا وتحليل تأثيرها النسبي في الأداء، ومن خلال نتائجها، من المتوقع أن تسهم الدراسة في تطوير سياسات الموارد البشرية وتحسين جودة الخدمات الصحية عبر إبراز الممارسات الإدارية الفعّالة التي تعزز الرضا وترفع كفاءة الأداء المؤسسي في المستشفيات الخاصة السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: الرضا الوظيفي

يُعد الرضا الوظيفي أحد المفاهيم المحورية في علم النفس التنظيمي والإدارة الحديثة، إذ يُعبر عن الحالة الذهنية والانفعالية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله كنتيجة لتقييمه العام لبيئة العمل والعلاقات المهنية وفرص النمو والتقدير، ويتجلى الرضا الوظيفي في سلوكيات الموظفين اليومية،

مثل الالتزام بالمهام، والتفاعل الإيجابي مع الزملاء، والرغبة في الاستمرار بالعمل، وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن الرضا الوظيفي لا يُعد مجرد شعور ذاتي، بل هو متغير إداري استراتيجي يؤثر بشكل مباشر في الأداء الفردي والجماعي للمؤسسة، ويسهم في تعزيز الانتماء التنظيمي والولاء المؤسسي، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسة وإنتاجيتها (فخوري، ٢٠٢٠، ١٩).

ويرتبط الرضا الوظيفي بمزيج من العوامل الموضوعية والشخصية؛ فالعوامل التنظيمية مثل العدالة في توزيع المهام، وضوح الأدوار، والدعم الإداري تسهم في رفع مستويات الرضا، في حين أن العوامل الفردية مثل الطموح، السمات الشخصية، والخبرة السابقة تؤثر في الطريقة التي يُقيم بها الموظف بيئة عمله، لذا فإن الرضا الوظيفي ليس حالة ثابتة بل متغير ديناميكي يتغير تبعاً للظروف المهنية والاجتماعية المحيطة، وتزداد أهميته في المستشفيات الخاصة التي تتطلب من العاملين التعامل مع ضغوط العمل العالية، مما يجعل تعزيز الرضا الوظيفي أحد أهم أولويات الإدارة الصحية (الشورة، ٢٠١٨، ١٢٧).

البعد النفسي: يمثل البعد النفسي الركيزة الأساسية في مفهوم الرضا الوظيفي، فهو يعكس مدى التوافق بين توقعات العاملين وواقعهم المهني، ومدى شعورهم بالأمان والاستقرار داخل المؤسسة، ويتأثر هذا البعد بعوامل مثل التقدير المعنوي، الاعتراف بالجهود، وتقدير الذات الناتج عن النجاح في العمل، في المستشفيات الخاصة، يُعد الدعم النفسي من القيادة الإدارية وتقدير المجهود من أهم محددات الرضا النفسي، حيث إن الشعور بالتهميش أو الإهمال قد يؤدي إلى الإحباط الوظيفي وانخفاض الأداء (أبو كريشة، ٢٠٢٢، ٧٧).

البعد الاجتماعي: يشير إلى طبيعة العلاقات التفاعلية بين العاملين داخل المؤسسة، ومدى شعورهم بالانتماء والقبول الاجتماعي في بيئة العمل، فالموظفون الذين يعملون في أجواء يسودها التعاون والاحترام المتبادل يميلون إلى تحقيق مستويات أعلى من الرضا، مقارنة بالذين يواجهون صراعات أو عزلة مهنية، كما أن وجود ثقافة تنظيمية تشجع على العمل الجماعي وتبادل الخبرات يُعد من أهم العوامل التي تسهم في تحسين الرضا الاجتماعي داخل المؤسسات الصحية (الباروني، ٢٠١٨، ٢١٣).

البعد المادي: يرتبط بالحوافز المادية والامتيازات المالية التي يحصل عليها العامل مقابل جهده في العمل، مثل الرواتب، المكافآت، التأمينات الصحية، والإجازات، ورغم أن البعد المادي ليس العامل الوحيد في تحقيق الرضا، فإنه يظل عنصراً جوهرياً خاصة في بيئات العمل التي تتطلب جهداً عالياً ومسؤوليات كبيرة كما في المستشفيات الخاصة، وقد أكدت الدراسات أن ضعف التعويضات المالية مقارنة بحجم الجهد المبذول يؤدي غالباً إلى انخفاض الرضا الوظيفي وارتفاع معدلات دوران الموظفين (إسماعيل، ٢٠١٨، ١٨).

ثانياً: أداء العاملين

أما أداء العاملين فهو يعكس مدى قدرة الأفراد على تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية، ويُقاس بناءً على كمية العمل المنجز، جودته، الالتزام بالمواعيد، ومقدار الإبداع في تنفيذ المهام، ويُعتبر الأداء الوظيفي من المؤشرات الجوهرية التي تحدد نجاح المؤسسة أو فشلها، إذ يعتمد نجاح المستشفيات الخاصة بدرجة كبيرة على الأداء المتكامل للعاملين، بدءاً من الطاقم الطبي وانتهاءً بالإداريين، كما أن الأداء لا يرتبط فقط بمهارة الموظف، بل أيضاً بمستوى تحفيزه ورضاه عن بيئة العمل (النوباني، ٢٠٢١، ٧٠).

ويُنظر إلى الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية بوصفه عملية متكاملة تشمل الجانب الفني والسلوكي، حيث لا يكفي أن يؤدي الموظف مهامه التقنية بدقة، بل يجب أن يلتزم بالقيم المهنية مثل السرية، الدقة، التعامل الإنساني، والتعاون مع فريق العمل، كما أن جودة الأداء ترتبط بوضوح المهام والتعليمات، وتوافر الموارد، ونظام المتابعة والتقييم، وفي هذا السياق، يُعتبر التواصل الإداري الفعال أداة أساسية لرفع الأداء وتحقيق الانسجام بين الأفراد والإدارة (المطيري، ٢٠٢٢، ٢٥).

كذلك، يتأثر أداء العاملين بالعديد من المتغيرات الداخلية والخارجية، منها أسلوب القيادة، نوع الحوافز، بيئة العمل الفيزيائية، وضغوط العمل، كما يمكن أن يتأثر بالعوامل الشخصية مثل الدوافع الذاتية والانضباط المهني، وتشير الأبحاث إلى أن الأداء العالي هو نتاج لمزيج من الكفاءة الفنية والتحفيز النفسي، وأن المؤسسات التي تهتم بتطوير مهارات العاملين وتوفير بيئة داعمة تحقق نتائج أفضل من حيث الأداء والإنتاجية (القحطاني، ٢٠٢٣، ٥٠٠).

أبرز المفاهيم المرتبطة بالدراسة:

الإدارة الصحية: هي العملية التنظيمية التي تهدف إلى التخطيط والتنسيق والرقابة على الموارد البشرية والمادية في المؤسسات الصحية من أجل تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية، مع ضمان الكفاءة التشغيلية والالتزام بالمعايير المهنية، وتُعد الإدارة الصحية محوراً أساسياً لتحقيق رضا العاملين وتحسين أدائهم من خلال القيادة التحفيزية وتوزيع المهام بعدالة. (أبو كريشة، ٢٠٢٢، ٨٨).

الرضا الوظيفي: هو الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله نتيجة لتوافق توقعاته مع ما يحصل عليه فعلياً من مزايا مادية ومعنوية، ويُعد من أهم مؤشرات الصحة التنظيمية التي تعكس مدى استقرار العاملين وولائهم للمؤسسة، ويؤثر بشكل مباشر في مستوى أدائهم وكفاءتهم المهنية. (أبو كريشة، ٢٠٢٢، ٩١).

أداء العاملين: هو مدى قدرة الموظفين على إنجاز المهام المطلوبة منهم وفقاً للمعايير المحددة من حيث الجودة والكمية والوقت، ويُقاس عادة بمؤشرات مثل الالتزام، الكفاءة، التعاون، والابتكار، ويُعتبر الأداء الجيد نتيجة طبيعية لوجود بيئة عمل محفزة تحقق الرضا الوظيفي. (الباروني، ٢٠١٨، ٢٢٢).

الحوافز: هي مجموعة العوامل المادية والمعنوية التي تقدمها المؤسسة للعاملين بهدف رفع مستوى التحفيز والدافعية لديهم، مثل الرواتب، المكافآت، التقدير، وفرص الترقى، وتُعد الحوافز أحد أهم المحددات التي تفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء. (الباروني، ٢٠١٨، ٢٢٣).

الالتزام التنظيمي: هو مدى ارتباط الموظف بالمؤسسة وحرصه على تحقيق أهدافها، ويُعتبر من المتغيرات الوسيطة التي تربط بين الرضا الوظيفي والأداء، حيث أن الموظف الراضي عن عمله غالباً ما يكون أكثر التزاماً وأفضل أداءً. (الباروني، ٢٠١٨، ٢٢٥).

بيئة العمل: تشمل جميع العوامل الفيزيائية والاجتماعية والتنظيمية التي تؤثر في راحة العاملين وإنتاجيتهم، مثل تصميم المكان، العلاقات المهنية، ونظام الإدارة، وتلعب بيئة العمل دوراً محورياً

في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء المهني داخل المستشفيات الخاصة. (أبو كريشة، ٢٠٢٢، ٩٩).

أبرز النظريات:

أولاً: نظرية هيرزبرغ في الدافعية والرضا الوظيفي (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory)

تُعد من أبرز النظريات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي والدافعية، حيث طوّرها فريدريك هيرزبرغ عام ١٩٥٩ بعد دراسته للعوامل المؤثرة على سلوك العاملين في المؤسسات، تقوم النظرية على التمييز بين مجموعتين من العوامل: عوامل التحفيز (Motivators) التي تؤدي إلى الرضا والارتياح المهني، وتشمل الإنجاز، الاعتراف، المسؤولية، وفرص النمو؛ وعوامل الوقاية أو الصيانة (Hygiene Factors) التي تمنع عدم الرضا مثل الراتب، ظروف العمل، والإشراف الإداري، يرى هيرزبرغ أن غياب عوامل الصيانة لا يعني وجود الرضا، بل غياب عدم الرضا فقط، أي أن الرضا وعدم الرضا حالتان مستقلتان وليستا متقابلتين على خط واحد (فخوري، ٢٠٢٠، ٢٦).

وتكمن أهمية هذه النظرية في كونها تفسر الاختلاف بين الموظفين في استجابتهم لبيئة العمل، حيث أن بعضهم قد يكون دافعه الأساسي هو التقدير والإنجاز وليس الأجر المادي فقط، في سياق المستشفيات الخاصة، تُعتبر هذه النظرية ذات أهمية كبيرة لأن طبيعة العمل الصحي تتطلب مزيجاً من الدوافع الإنسانية والمهنية، إذ أن الطبيب أو الممرض الذي يشعر بالاعتراف بجهوده يؤدي عمله بكفاءة أعلى مقارنة بمن يواجه تجاهلاً أو ضعف دعم إداري.

كما أن تطبيق مبادئ نظرية هيرزبرغ في القطاع الصحي يمكن أن يسهم في تصميم سياسات تحفيزية فعالة تعتمد على تحليل دوافع العاملين وتحديد أولوياتهم النفسية، وليس الاكتفاء بتوفير المكافآت المالية، ومن خلال فهم العوامل المحفزة والوقائية، يمكن للإدارة أن تُنشئ بيئة عمل متوازنة تُقلل من ضغوط العمل وتُعزز الرضا الوظيفي مما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وجودة الخدمات الصحية (الشورة، ٢٠١٨، ١٨٠).

ثانياً: نظرية التوقع لـ فيكتور فروم (Vroom's Expectancy Theory)

تُعتبر من النظريات الحديثة في تفسير السلوك التنظيمي، وقد طورها فيكتور فروم عام ١٩٦٤ لتوضيح كيف يؤثر الإدراك الشخصي للفرد في مستوى جهده وأدائه، تفترض النظرية أن الدافعية نحو العمل تعتمد على ثلاثة عناصر رئيسية: التوقع (Expectancy) أي إيمان الفرد بأن جهده سيؤدي إلى أداء جيد، والأداة (Instrumentality) أي اعتقاده بأن الأداء الجيد سيكافأ بنتائج مرغوبة، والقيمة أو الفالانس (Valence) أي مدى أهمية تلك النتائج بالنسبة له، وبناء على ذلك، فإن العاملين يكونون أكثر تحفيزاً إذا شعروا أن جهدهم سيؤدي إلى أداء مميز تُقدّره المؤسسة بالمكافأة المناسبة. تُبرز هذه النظرية البعد العقلي والإدراكي في عملية التحفيز والرضا، فهي لا تركز على الحوافز المادية فقط، بل على إدراك العاملين للعدالة والشفافية في توزيع المكافآت، في بيئة المستشفيات الخاصة، تُعد هذه النظرية ملائمة لأنها تُفسر اختلاف استجابات العاملين تجاه نظم الحوافز، حيث يشعر البعض بعدم الرضا رغم تلقي مكافآت مالية بسبب ضعف العدالة أو غياب التقدير المعنوي، ومن ثم فإن تعزيز الرضا الوظيفي يتطلب من الإدارة وضوحاً في نظام الثواب والعقاب، وربط الجهد المبذول بالأداء الفعلي بصورة عادلة ومنصفة (الحسبان، ٢٠٢٠، ٨٠).

كما تؤكد هذه النظرية على أهمية بناء الثقة بين الإدارة والعاملين من خلال توفير بيئة عمل داعمة وشفافة، حيث يشعر الموظفون بأن مجهوداتهم تُقدّر وتُكافأ بما يتناسب مع إنجازاتهم، وعندما تتحقق هذه الشروط، فإن الرضا الوظيفي يصبح محركاً مباشراً للأداء العالي، والعكس صحيح في حال غياب العدالة الإدارية أو ضعف التوقعات الإيجابية، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وتراجع جودة الخدمات الصحية المقدمة (القحطاني، ٢٠٢٣، ٤٩٧).

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإدارية المتعلقة بسلوك الأفراد في بيئة العمل الصحية، حيث يهدف إلى وصف العلاقة بين الرضا

الوظيفي وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة، وتحليل أبعادها المختلفة من خلال تفسير المعطيات الإحصائية وربطها بالإطار النظري، ويتيح هذا المنهج للباحث فهم الظاهرة كما هي في الواقع دون تدخل، مع تحليل العوامل المؤثرة في كل من الرضا والأداء وربطها ببعضها بطريقة علمية دقيقة، كما يتيح المنهج الوصفي التحليلي مقارنة الاتجاهات والآراء داخل عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس، العمر، وسنوات الخبرة، بما يحقق شمولية في التحليل.

ويتميز هذا المنهج بقدرته على الدمج بين الوصف الكمي والتحليل النوعي، إذ لا يقتصر على عرض الأرقام والنتائج، بل يتجاوزها إلى تفسير العلاقات والأنماط التي تكشف عن الأسباب الكامنة وراء الظاهرة المدروسة، وفي سياق هذه الدراسة، فإن استخدام المنهج الوصفي التحليلي يُمكن من تحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين في مستشفى الطافر بمدينة نجران، مع تقديم تفسيرات علمية للعوامل التنظيمية والنفسية والاجتماعية التي قد تؤثر في مستوى الأداء داخل المؤسسات الصحية الخاصة في المملكة.

مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة فيتكوّن من جميع العاملين في مستشفى الطافر بمدينة نجران من مختلف الأقسام الإدارية والطبية والفنية، ويشمل الأطباء، الممرضين، الفنيين، والإداريين العاملين خلال العام ٢٠٢٥م.

عينة الدراسة:

في حين تتكوّن عينة الدراسة من (١٢٠) موظفاً وموظفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، بهدف تمثيل مختلف الفئات المهنية داخل المستشفى، وضمان تنوع الآراء والخصائص الديموغرافية بما يعكس الواقع العملي بشكل أكثر دقة.

طرق جمع البيانات:

تعتمد هذه الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة مُعدة خصيصاً لأغراض البحث، تضمنت مجموعة من

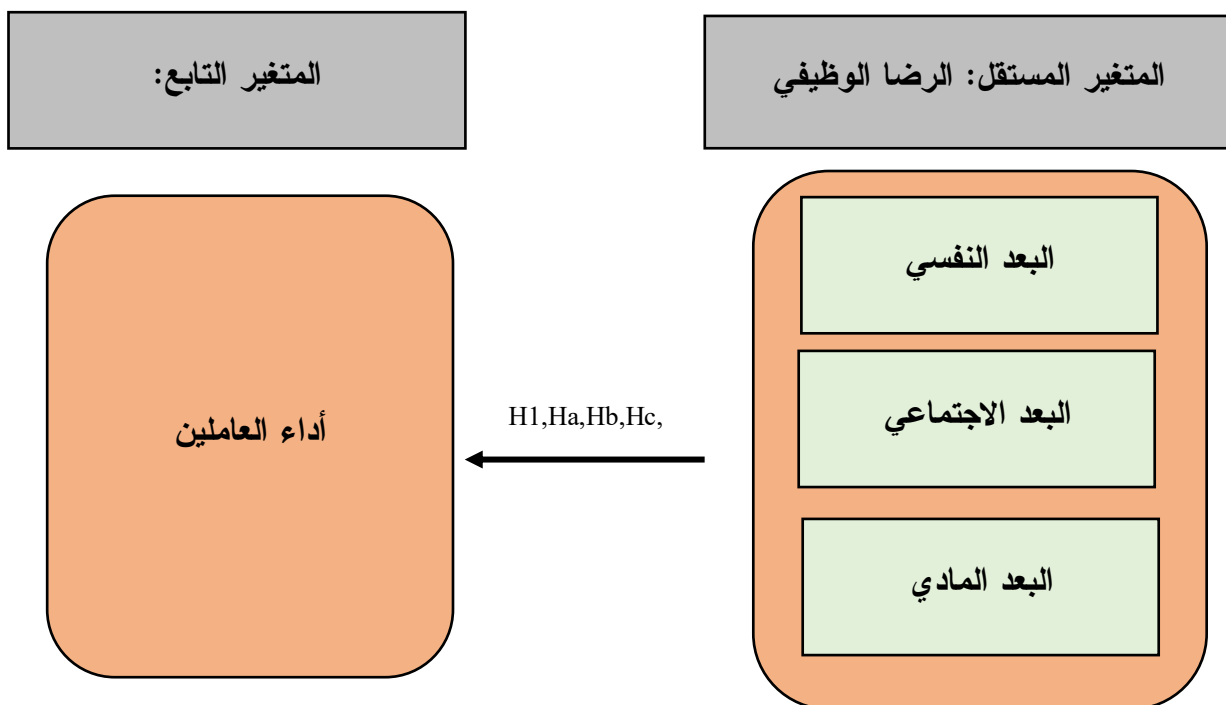
الأسئلة المغلقة والمفتوحة لقياس متغيرات الرضا الوظيفي وأداء العاملين، وفق مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تغطي الأبعاد النفسية والاجتماعية والمادية للرضا، بالإضافة إلى مؤشرات الأداء المختلفة، وتم توزيع الاستبانة على أفراد العينة وتحليل إجاباتهم بعد التأكد من صدقها وثباتها.

أما البيانات الثانوية فقد تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، والبحوث والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي وأداء العاملين في القطاعات الصحية، إلى جانب التقارير السنوية والإحصاءات الرسمية للمستشفى، وساعدت هذه المصادر في دعم الإطار النظري للدراسة وتفسير النتائج الميدانية في ضوء الأدلة العلمية المنشورة.

الأساليب الإحصائية:

تم تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية التي تتيح عرض النتائج بطريقة كمية دقيقة تسهم في تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين، فقد تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لبيان توزيع إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة، مما يساعد في تحديد الاتجاهات العامة لدى العاملين في المستشفى، كما تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مستوى الرضا الوظيفي والأداء وتحديد مدى التباين بين إجابات المشاركين، وقد أُجري تحليل جميع البيانات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، الذي أتاح إجراء المعالجات الإحصائية اللازمة بدقة عالية وتقديم جداول ورسوم بيانية توضح النتائج بصورة علمية تسهل عملية التفسير والتحليل.

نموذج الدراسة:



أدوات الدراسة:

تستخدم هذه الدراسة أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من ١٢٠ موظفاً وموظفة في مستشفى الطافر بمدينة نجران، وذلك نظراً لملاءمته لقياس اتجاهات العاملين وآرائهم حول متغيري الدراسة الأساسيين: الرضا الوظيفي وأداء العاملين، يتألف الاستبيان من (٢٠) سؤالاً مغلقاً صُممت بطريقة علمية لتغطي جميع أبعاد الدراسة بشكل شامل وواضح، حيث خُصصت (١٥) فقرة للمتغير الأول - الرضا الوظيفي، موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية، بحيث يقيس كل بعد (٥) فقرات هي: البعد النفسي، البعد الاجتماعي، والبعد المادي، أما المتغير الثاني - أداء العاملين فقد تم قياسه من خلال (٥) فقرات تعكس مستوى كفاءة العاملين، انضباطهم، إنتاجيتهم، ومدى التزامهم بمعايير الجودة والمهام الوظيفية.

أُعتمد في جميع فقرات الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس درجة الموافقة على العبارات، حيث تراوحت الاستجابات بين: (١) أوافق بشدة، (٢) أوافق، (٣) محايد، (٤) لا أوافق، (٥) لا أوافق بشدة، ويُتيح هذا المقياس تحويل الآراء إلى بيانات كمية قابلة للتحليل

الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS)، مما يسهل دراسة الاتجاهات العامة، واستخلاص العلاقات بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين بشكل دقيق وموضوعي.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: ستتناول الدراسة موضوع العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة في المملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية علي مستشفى الظافر بمدينة نجران.

الحدود الزمانية: سيتم اجراء الدراسة في العام الجامعي ٢٠٢٥م - ١٤٤٧هـ.

الحدود البشرية: سيتم اجراء الدراسة على عينة من الاداريين والاطباء في مستشفى الظافر.

الحدود المكانية: سيتم اجراء الدراسة في مستشفى الظافر بمدينة نجران في المملكة العربية السعودية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو كريشة، نهى. (٢٠٢٢). الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مقارنة للجامعات الحكومية وغير الحكومية. مجلة البحث العلمي في الآداب، ٢٣(٢)، ٥٥-١١١.
- إبراهيم، دفع الله إبراهيم محمد. (٢٠٢١). أثر الدوافع على أداء العاملين بالمنظمات: دراسة حالة شركة تبوك الدوائية المحدودة - السودان (رسالة دكتوراه، جامعة النيلين).
- إسماعيل، آلاء. (٢٠١٨). دراسة تحليلية لأثر تطبيق مبادئ أخلاقيات المهنة على رضا وأداء العاملين بشركات السياحة المصرية. المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، ١٢(٢)، ٢١-١.
- بابكر، عمر. (٢٠١٨). أثر ممارسات (أبعاد) التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي وأداء العاملين بالبنك السوداني الفرنسي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٢(١٥)، ٨١-١٠٠.
- الباروني، خالد. (٢٠١٨). أثر الخصائص الديموغرافية في الرضا الوظيفي وأداء العاملين. مجلة الدراسات الاقتصادية، ١(٣)، ١٩٩-٢٢٦.
- حامد، حسين محمد آدم. (٢٠٢١). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية على شركة جياذ للسيارات ٢٠١٤-٢٠١٩ م. (رسالة دكتوراه، جامعة النيلين).
- الحسبان، محمد. (٢٠٢٠). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين البيئة الداخلية وأداء العاملين في شركات البلاستيك والمطاط (رسالة ماجستير، جامعة آل البيت).
- دبذب، مصطفى. (٢٠٢١). أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات الأردنية. (رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط).

- دحماني، رضا. (٢٠٢١). نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعدلات الهيكلية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ٢٢(٢)، ٧١١-٧٣٢.
- رحمانى، سعاد. (٢٠١٩). الحوافز وأثرها على أداء العاملين: دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتقاعد ورقلة. (رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة).
- سعادة، خليل محمد أويد. (٢٠١٨). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (رسالة ماجستير، جامعة النيلين).
- سيد، نسرين. (٢٠١٩). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين بديوان الضرائب: دراسة ميدانية على ولاية الخرطوم ٢٠١٣-٢٠١٨.
- الشامي، حمود. (٢٠٢٣). أثر إجراءات الوقاية من المخاطر المهنية في أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط: دراسة. مجلة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، ٦(٤)، ٢٩-٥٩.
- الشورة، محمد. (٢٠١٨). الإثراء الوظيفي والرضى الوظيفي وأداء العاملين: مؤسسة الضمان الاجتماعي - الأردن. مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، ٤(١)، ١٢٣-١٨٩.
- صالح، حسام. (٢٠٢٠). قياس الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى أداء العاملين في أقسام وشعب النشاطات الطلابية في جامعات محافظة ذي قار. مجلة علوم التربية الرياضية، ١٣(٢)، ١٥٠-١٦٣.
- الصباغ، بتول. (٢٠٢١). دور السلوك الإبداعي كمتغير وسيط بين التدريب وأداء العاملين خلال فترة جائحة كورونا في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية).

- الصخور، محمد عبدالكريم. (٢٠١٨). أثر استراتيجيات الحوافز على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على شركة مناجم الفوسفات الأردنية منجم الحسا. (رسالة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية).
- الطاهر، عمر. (٢٠٢٤). الحوافز وأثرها لتحقيق الرضا الوظيفي وتحسين أداء الموظفين: دراسة حالة. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، ١٤(٢)، ١٢٢-١٣٦.
- عبد الحميد، محمود. (٢٠٢٣). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين بالمحليات من وجهة نظر الموظفين. مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، ١٢، ٣٩٨-٤٢٤.
- عبدالرحيم، حسن. (٢٠١٩). تقييم أداء العاملين بقسم الترفيه وأثره على رضاء العملاء بفنادق فئة الخمس نجوم بشرم الشيخ. مجلة كلية السياحة والفنادق، ٦(٦)، ٢٠٥-٢٥٠.
- عبدالله، دفع الله. (٢٠١٩). أثر الحوافز على أداء العاملين بقطاع الخدمات التعليمية: دراسة تطبيقية على جامعة إفريقيا العالمية (رسالة دكتوراه، جامعة النيلين).
- العواجي، علي. (٢٠٢٤). العلاقة بين بيئة العمل الفيزيائية وأداء العاملين في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني. مجلة كلية التربية في العلوم التربوية، ٤٨(١)، ٥١-٧٥.
- فخوري، راند. (٢٠٢٠). جودة حياة العمل وأداء العاملين: دراسة حالة شركة مصفاة البترول الأردنية المساهمة المحدودة (رسالة ماجستير، جامعة آل البيت).
- القحطاني، مشيب. (٢٠٢٣). التسويق الداخلي وتأثيره على أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بقطاع التجزئة: دراسة حالة. المجلة العلمية للبحوث التجارية، ١٠(٢)، ٤٩٣-٥١٦.
- محمد، عبير خيرى إسماعيل. (٢٠٢١). فاعلية برنامج مقترح باستخدام I pad في تحسين تعلم مفاهيم الرياضيات وأداء العمليات الحسابية البسيطة. مجلة التربية في القرن ٢١ للدراسات التربوية والنفسية، ١٩، ٢٣٣-٢٤٨. جامعة مدينة السادات.

- محمود، ماجدة. (٢٠٢٤). أثر تطوير المسار الوظيفي على أداء العاملين ودور إدارة الموارد البشرية والرضا عن المسار الوظيفي. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٤، ٢٨-١.
- المطيري، عارف. (٢٠٢٢). إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي: دراسة تطبيقية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٢٩)، ٢٢-٤٢.
- نافع، عبدالله أحمد. (٢٠٢١). دور القيادة الإبداعية في رفع كفاءة أداء العاملين بالتطبيق على شركة النيل للبترول. (رسالة ماجستير، جامعة النيلين).
- ناقص، حسان. (٢٠١٩). أثر التوافق المهني على أداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ورقلة. (رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة).
- نجاح، يخلف. (٢٠٢١). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين إدارة المعرفة وأداء الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، ٧(٢)، ٤٥٩-٤٧٨.
- النوباني، دينا محمد. (٢٠٢١). دور الارتباط الوظيفي كمتغير معدل في العلاقة بين الحوافز وأداء العاملين في شركات الشحن الأردنية (رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية).
- يوسف، أحمد. (٢٠١٨). الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين الحوافز وأداء العاملين: بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي (رسالة ماجستير، جامعة النيلين).

ثانيا: المراجع الاجنبية

- Al-Fuqaha, O. N., Nassar, S. M., Al-Azzam, S. I., & Al-Jehani, M. (2025). Job satisfaction and job performance among critical care nurses: The moderating role of work engagement. *Risk Management and Healthcare Policy*, 18, 1705–1718. <https://doi.org/10.2147/RMHP.SXXXXX>
- Gazi, M. A. I., Yusof, M. F., Islam, A., Amin, M. B., & Senathirajah, A. R. S. (2024). Analyzing the impact of employee job satisfaction on their job behavior in the industrial setting: An analysis from the perspective of job performance. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(4), 100427. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100427>
- Inayat, W., & Khan, M. J. (2021). A study of job satisfaction and its effect on the performance of employees working in private sector organizations, Peshawar. *Education Research International*, 2021, 1751495. <https://doi.org/10.1155/2021/1751495>
- Karem, M. A., Mahmood, N. H., Jameel, A. S., & Ahmad, A. R. (2019). The effect of job satisfaction and organizational commitment on nurses' job performance. *SSRN Working Paper*. <https://ssrn.com/abstract=3494179>
- Katebi, A., Navimipour, N. J., Hossenzadeh, M., & Ghorbanizad, M. (2022). The relationship between “job satisfaction” and “job performance”: A meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems*

Management, 23(3), 235–254. <https://doi.org/10.1007/s40171-022-00308-1>.

- Li, C., Liu, F., & Zhang, Y. (2023). Total reward satisfaction profiles and work performance: A person-centered approach. *Heliyon*, 9(10), e20484. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20484>
- Memon, S. A., Sohu, S., Imran, A., Muneer, M., Abro, A., & Sami, A. (2023). Relationship between job satisfaction and employee performance in the construction industry of Pakistan. *Sustainability*, 15(11), 8699. <https://doi.org/10.3390/su15118699>.
- Nguyen, T. H., & Pham, H. L. (2025). Job satisfaction, work performance, and loyalty of travel agency employees in Hanoi. *Asia Pacific Journal of Business Review*, 9(1), 30–48. <https://ajbr.co.nz/ajbr/ajbr250193.pdf>
- Pinheiro, A., & Palma-Moreira, A. (2025). Job satisfaction, perceived performance and work regime: What is the relationship between these variables? *Administrations*, 15(5), 175. <https://doi.org/10.3390/administrations15050175>
- Virtus Interpress. (2022). The mediating effect of job satisfaction on the relationship between employees' motivation and job performance. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 6(4), 8–16. <https://virtusinterpress.org/THE-MEDIATING-EFFECT-OF-JOB-SATISFACTION-ON-THE-RELATIONSHIP-BETWEEN-EMPLOYEES-MOTIVATION-AND-JOB-PERFORMANCE.html>