

عنوان المشروع

أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مركز الملك سلمان
لأمراض الكلى في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية (دراسة حالة)

The impact of work environment on job satisfaction
applied on King salman center for kidney diseases in
Riyadh city , KSA (case study)

اسم الطالبة - الرقم الجامعي

عائشة فؤاد طيار - 2021205606

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميد أوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوثن

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. أسئلة الدراسة
8	1.5. أهداف الدراسة
8	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
9	1.8. منهجية الدراسة
9	1.9. الدراسة الميدانية
9	1.10. مخطط المشروع المقترح
10	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
11	2.1. المقدمة:
11	2.2. المتغير المستقل
11	2.3. المتغير التابع
11	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
11	2.5. الخاتمة
12	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة في حقل إدارة الأعمال عامة والسلوك التنظيمي ونظرية المنظمة خاصة، وذلك لما له علاقة مهمة بالإنجاز والإنتاجية والدافعية والقيادة. فالرضا الوظيفي يعكس جودة حياة العمل (QWL) وهو بذلك مؤشر على فاعلية التنظيم، (عبد الرازق، 2005). وكتعريف للرضا الوظيفي على أنه عبارة عن شعور يحمل تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة و المحيطة ببيئة العمل التي يعمل بها الفرد، ويترجم هذا في مواقف الموظف تجاه عمله. لذا أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس تصوراتهم وردود أفعالهم تجاه أعمالهم، (دلال & خيرة، 2019). وكما أوضح عريفي & خلاف، (2023)، أنه أصبحت مختلف المؤسسات في الوقت الراهن تعتمد على المورد البشري وتطويره باعتباره أهم مصادر نموها ونجاحها واستمراريتها، حيث تهتم هذه المؤسسات اهتماماً بالغاً برضا الموظفين والمحافظة على الروح المعنوية لهم وذلك لتحقيق التكامل والانسجام بين الفرد و وظيفته مما يجعله أكثر كفاءة وفعالية في أداء وظيفته .

وكما عُرِّف من خلال دراسة عكر، (2020)، أن بيئة العمل هي التي تشمل كل الحوافز والزيادات والمكافآت والظروف الجمالية داخل نطاق العمل وهو المكان الذي يتم فيه المشاركة في تنفيذ القرارات والتعليمات والأوامر المختصة بالموظفين والعمليات الوظيفية. وهي مجموعة من متغيرات وأحداث قد تتكون داخل محيط معين، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى. وتم التوصية في هذه الدراسة بأن الاهتمام بزيادة نشر روح الفريق ضمن بيئة العمل حتى تبدو أكثر حيوية فتعطي وتنتج أكثر، (مستشهد به في عثمان، 2022). وذكر العيد، (2018)، في دراسة أجراها "تعتبر بيئة العمل العنصر البشري من أهم العوامل في أي مؤسسة، وتسعى المؤسسات المعاصرة الى احداث نوع من التوازن بين حاجاتها وحاجات عمالها من خلال إيجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل أكثر قدرة على إشباع تلك الحاجات".

المفهوم التقليدي للرضا هو شعور العامل إزاء وظيفته، ولا يعتمد الرضا على طبيعة المهمة فحسب، بل ايضا على توقعات العامل من وظيفته. ويعتبر الرضا الوظيفي من وجهة نظر الكثيرين انه الأكثر شيوعاً الذي تم بحثه في السلوك التنظيمي، وأن الرضا الوظيفي هو مجموعة من العواطف والمعتقدات لدى الناس عن وظائفهم الحالية، (رفش & الربيعي، 2015، مستشهد به في عثمان، 2022). وباعتبار أن العنصر البشري هو الأهم لبيئة العمل في تحقيق كفاءة وفاعلية المؤسسة ويعتبر من الأسباب التي تعمل على تحسين قرارات وأداء الموظفين، حيث أصبح من الضروري توفير بيئة عمل مشجعة، (عون الله & مزهود،

(2023)، ويتضح لنا من هذه الدراسات السابقة أن هناك فجوة في مجال بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي؛ حيث ان الرضا الوظيفي يحتاج إلى بيئة عمل ملائمة وسليمة تدفع الفرد إلى إبراز قدراته ومهاراته الإبداعية وتوظيفها بشكل مناسب في حل المشاكل بطريقة فريدة والوصول لأفكار جديدة ، (عون الله & مزهود، 2023) .

إن المشكلة في هذه الحياة هي كيف نجمع عددا من الأفراد كل له معتقداته وأفكاره وقدراته الخاصة وجعلهم يتعاونون في نشاط يحقق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه. لهذا تدور الدراسة الراهنة حول موضوع الرضا الوظيفي الذي يعد من الموضوعات التي أثارت الكثير من الجدل والنقاش في مختلف الدوائر العلمية باعتبارها نقطة تقاطع بين عدة من العلوم؛ منها الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسية. منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين، بدأ الباحثون في مختلف المجالات في الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي حيث أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعدّ أهم موارد المؤسسة والمسيطر على الموارد الأخرى المادية والفنية. (أمين & أيوب، 2017) ووفقاً لدراسة دلال & خيرة، (2019)، أن التركيز على الموظف في حد ذاته ينعكس مباشرة على أدائه وأداء المؤسسة مما يجعلها محافظة على بقائها واستمرارها في محيطها الخارجي. وعلى هذا الأساس يمكننا التأكيد على أنه قد أصبح من الضرورة الملحة معرفة الدور الذي يقوم به الرضا الوظيفي.

وبعد استعراض الدراسات العلمية السابقة والاطلاع على مفاهيم وأبعاد متغيرات البحث، نجد أن مفهوم تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي يثير اهتمام الباحثين من جوانب مختلفة، ويعتبر الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي من المواضيع المهمة التي تحظى باهتمام كبير في الوقت الراهن. فالرضا الوظيفي له أثر كبير على أداء الموظفين ونتاجيتهم، والتي بدورها تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. وتعتبر بيئة العمل أحد أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين. ونجد أن هناك حاجة الى المزيد من الدراسات التي تبحث في موضوع تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي بعمق ، لذا سيتم التركيز على جوانب محددة لم تتناولها الأبحاث السابقة بشكل كافٍ.

وكما ذكر أمين & أيوب، (2017) أنه يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية. ومن أهميتها التعرف على مختلف الفعاليات التي تبادر بها إدارة المؤسسة من أجل تحسين ظروف العمل، (العبد، 2018). في الواقع، إن الدراسات والأبحاث ومنذ القدم اهتمت بالإنسان؛ لذلك قال الفيلسوف الإغريقي فيثاغورس "الإنسان معيار كل شيء" مركزاً في مقولته هذه على أولوية الإنسان في هذا العالم ، وقد شهدت عصور النهضة الأوروبية وما تلاها من عصور ونهضات حضارية في

مختلف أنحاء العالم اهتمامًا متزايدًا بالإنسان كقيمة أسمى، وغدت صحته وراحته تحتل مركز الصدارة في اهتمامات الفلاسفة والمفكرين على حد سواء. وهكذا أصبح الإنسان في محور كل شيء في العالم الحديث، تكتب الدراسات والأبحاث عنه وحوله وفي سبيل رفاهيته. وحيث إن نجاح أي منظمة يرتبط بنجاح موظفيها مما يلزم بتوافر عوامل وأسباب تساعد على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم ، وما يتبع هذا التكيف من إشباع للحاجات وإبراز للقدرات والطموحات الشخصية للموظفين ، وفقًا لهذا المؤشر البسيط وجب على الإدارة في أي تنظيم الاهتمام بنفسية موظفيها بالتركيز على دراسة الرضا الوظيفي ، (حسون، 2023).

وعلى وجه التحديد هدف هذا البحث يتمثل في الكشف عن أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض ومن خلال هذا البحث نساهم ونساعد في التطوير من خلال التحليل للبيانات التي توصلنا لها من العاملين في هذا المركز وتحديد ممارسات أفضل لجعل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المركز أثر إيجابي وذات منافع لجميع الجهات .

1.2. مشكلة الدراسة

يعد مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض من أهم المؤسسات الطبية المتخصصة في علاج أمراض الكلى في المملكة العربية السعودية. ويهدف المركز إلى تقديم خدمات علاجية عالية الجودة لمرضى الكلى.

وإحدى أهم العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة في أي مؤسسة هي رضا الموظفين. وبالتالي، فإن دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى تُعد أمرًا ضروريًا لفهم العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين وسلوكهم، وبالتالي تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرضى.

وتتمثل إشكالية الدراسة في أنه ليس هناك اهتمام ببيئة العمل، كذلك ليس هنالك معايير لقياس الرضا الوظيفي في المؤسسات العامة، (بخيت، 2023). وأيضًا تتمثل في قلة الدراسات المتاحة حول أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض. وفي تحديد المؤشرات الرئيسية التي يمكن تحسينها لتحسين جودة الحياة المهنية للموظفين والحفاظ على رضاهم الوظيفي في ظل متطلبات العمل المتغيرة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري :

نقص الدراسات: تفتقر الدراسات المتاحة حول أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية بشكل عام، وخاصة في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض، إلى التعمق في تحليل العوامل المختلفة لبيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي.

التنوع الثقافي: لم تأخذ الدراسات المتاحة بعين الاعتبار تنوع الثقافات بين الموظفين في المركز، مما قد يؤثر على فهمهم لمعنى بيئة العمل الإيجابية وتأثيرها على رضاهم الوظيفي.

غياب النظريات المدمجة: تركز الدراسات المتاحة على تحليل العوامل الفردية لبيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي، بينما تفتقر إلى دمج النظريات المختلفة لفهم التأثير التفاعلي بين هذه العوامل.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي :

عدم وجود نظام قياس دقيق: بشكل عام تفتقر المراكز الصحية في الرياض إلى نظام دقيق لقياس رضا الموظفين وفهم العوامل التي تؤثر على رضاهم بشكل دوري.

ضعف برامج تحسين بيئة العمل: لا توجد برامج كافية أو سياسات واضحة في المراكز لتحسين بيئة العمل وتلبية احتياجات الموظفين المختلفة وزيادة مستوى الرضا الوظيفي للموظفين..

ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين: لا توجد قنوات فعالة للتواصل بين الإدارة والموظفين لفهم احتياجاتهم ومشاكلهم المتعلقة ببيئة العمل.

وبناءً على ما سبق، يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوات من خلال دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض بشكل خاص، وتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

وتتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي: “ ما هو أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى؟ ”

1.3. أهمية الدراسة

تُعَدُّ هذه الدراسة مهمة بشكل عام، و يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي من المواضيع المهمة التي تحظى باهتمام كبير في الوقت الراهن. فالرضا الوظيفي له أثر كبير على أداء الموظفين وإنتاجيتهم، والتي بدورها تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. وتعتبر بيئة العمل أحد أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين. حيث يهدف هذا البحث إلى تحديد هذه العوامل الموجودة في بيئة العمل والمؤثرة في الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض. ومن خلال فهم هذه العوامل، يمكن تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا والإنتاجية للموظفين في هذا المجال ويمكن أن يصبح لديها القدرة على إحداث تأثير إيجابي على كل من الموظفين والمرضى والمركز ككل؛ وذكر بخيت، (2023)، عن الأهمية في دراسته أنها تمكن المسؤولين من التعرف على أكثر العوامل المؤثرة إيجابيا على العاملين . ومن الفجوات التي وجدناها في الدراسات السابقة نحاول أن نجد اقتراحات تساعد في حل المشكلة وسد الفجوات وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي :

1.3.1. على المستوى النظري:

توسيع المعرفة: تساهم هذه الدراسة في توسيع المعرفة حول العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في المجال الصحي بشكل عام، وخاصة في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض. فهم أفضل لبيئة العمل: تُساعد هذه الدراسة على فهم أفضل للعوامل المختلفة لبيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي. دعم النظريات: تُقدم هذه الدراسة دعماً نظرياً للمفاهيم الموجودة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، وتساهم في تطوير نظريات جديدة لفهم هذه العلاقة بشكل أفضل.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تحسين بيئة العمل: تُساعد نتائج هذه الدراسة في تحسين بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض من خلال تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتصميم برامج لتحسين هذه العوامل.

تعزيز رضا الموظفين: تُساهم هذه الدراسة في تعزيز رضا الموظفين في المركز، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وسلوكهم وزيادة إنتاجيتهم.

تحسين نوعية الخدمات: يُؤدي تحسين رضا الموظفين إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرضى في مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى بالرياض.

تقليل التكاليف: تُساعد هذه الدراسة في تقليل تكاليف دوران الموظفين من خلال تحسين رضاهم عن العمل.

جذب المواهب: تُساهم بيئة العمل الإيجابية في جذب المواهب المتميزة للعمل في مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى بالرياض.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- أبان عثمان عبد الرزاق*. (2005). الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد. *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences*, 1(2).
- بخيت أ. ع. خ. ب. (2024). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار-2023). *مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال*, 7(1), 308-328. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/245690>
- بن عبيدة, امين, صامت شامي, & ايوب. اثر الرضا الوظيفي على الاداء الوظيفي (Doctoral dissertation).
- بن يوب دلال, & لبيض خيرة. (2019). الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.
- رواج, & العيد. أثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة.
- عريفي هيثم, & خلاف راج. (2023). دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي.
- عمر مصطفى علي عثمان. (2023). أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس دراسة ميدانية بجامعة وادي النيل-السودان (2021م-2022م). *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*, 7(10 (ملحق)), 88-101. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.R080323>
- محمد حسون. (2023). الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء في المناطق التربوية (المنطقة التربوية في شمال لبنان أنموذجًا). *المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية*, 21(21). <https://doi.org/10.59735/arabjhs.vi21.97>