

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر رضا الموظفين على الإنتاجية: دراسة على وزارة الصحة بالرياض

أسم الطالب
ريم عيضة باصويل
مشروع تخرج-٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٥

الشكر والتقدير

خالص الشكر والتقدير إلى الدكتور/ عبد الرحيم نادر على جهوده القيّمة وإشرافه البناء وتوجيهاته السديدة التي أسهمت بشكل فاعل في إنجاز هذا المشروع وإخراجه بالصورة المطلوبة.

كما أتوجه بالشكر إلى جامعة ميدأوشن – كلية الإدارة لما وفرتة من بيئة علمية ومعرفية محفزة أسهمت في تنمية المهارات البحثية والأكاديمية.

ولا يسعني إلا أن أعبر عن امتناني العميق لأسرتي الكريمة على دعمهم الدائم وتشجيعهم المستمر الذي كان له الأثر الأكبر في استمرارتي ونجاحي.

سائلة المولى عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم، وأن ينفع به، ويوفقني لمزيد من التقدم والعطاء.

الاهداء

إلى من كانوا النور الذي أضاء دربي، والنبع الذي استمددت منه قوتي وإصراري...
إلى والديّ الغاليين، من غرسا فيّ حب العلم والعمل، وسهرا لأجل أن أصل إلى هذه المرحلة،
لكما كل الشكر والعرفان، فبجهودكما بعد توفيق الله كان لهذا الإنجاز أن يتحقق.

إلى والدتي العزيزة، التي كانت الدعاء الدائم في كل وقت، والعون في كل حين،
إليك يا نبع الحنان أهدي ثمرة جهدي وتعب أيامي.

وإلى والدي الكريم، الذي علّمني معنى الصبر والإصرار،
إليك أرفع هذا العمل تقديرًا وامتنانًا لعطائك اللامحدود.

إلى إخوتي وأحبتي الذين أحاطوني بدعمهم وتشجيعهم،
كانت كلماتكم دافعًا وابتسامتكم مصدر طمأنينة في كل مراحل هذا المشروع.

كما أهدي هذا العمل إلى كل من آمن بقدراتي وشجعني على المثابرة والتميّز،
لكم جميعًا أعمق معاني الوفاء والتقدير.

جدول المحتويات

٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١٣	١,١. المقدمة
١٤	١,٢. مشكلة الدراسة
5	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
5	١,٣. أهمية الدراسة
٥	١,٣,١. على المستوى النظري
5	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي
6	١,٤. أسئلة الدراسة
٦	١,٥. أهداف الدراسة
7	١,٦. فرضيات الدراسة
7	١,٧. نموذج الدراسة
8	١,٨. منهجية الدراسة
٨	١,٩. الدراسة الميدانية
٩	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٠	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٣	٢,١. المقدمة
١٧	٢,٢. المتغير المستقل
18	٢,٣. المتغير التابع
20	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
25	٢,٥. الخاتمة
26	قائمة المراجع

3	الشكر والتقدير.....
4	الإهداء.....
27	مستخلص الدراسة.....
28	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
29	١,١. المقدمة:.....
29	١,٢. مشكلة الدراسة.....
30	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
31	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
31	١,٣. أهمية الدراسة.....
33	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
34	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
34	١,٤. أسئلة الدراسة.....
34	١,٥. أهداف الدراسة.....
35	١,٦. فرضيات الدراسة.....
35	١,٧. نموذج الدراسة.....
37	١,٨. الدراسة الميدانية.....
37	١,٩. مخطط المشروع.....
40	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
41	٢,١. المقدمة:.....
42	٢,٢. المتغير المستقل.....
43	٢,٣. المتغير التابع.....
44	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
44	٢,٥. الخاتمة.....
44	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
44	٣,١. المقدمة.....
45	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
45	٣,٣. تصميم البحث.....
46	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
47	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
48	٣,٦. أنواع البيانات.....
48	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي.....

50	الخاتمة. ٣, ٨
50	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
50	4.1. المقدمة
51	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
52	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
53	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
53	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
54	٤, ٦. الخاتمة
54	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
55	٥, ١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
56	٥, ٢. توصيات الدراسة:
56	٥, ٣. الخاتمة:
60	قائمة المراجع
60	الملاحق

قائمة الاشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	١. رقم الشكل
١٥	النموذج المقترح لمتغيرات الدراسة	٢.
٣٣	العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية في وزارة الصحة	٣.
٣٩	توزيع العينة وفقاً للنوع الاجتماعي	٤.
٤٨	توزيع العينة وفقاً للفئة العمرية	٥.
٤٨	توزيع العينة وفقاً للمسمى الوظيفي	٦.
٥٠	العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية وفق نتائج الدراسة الميدانية	٧.
٥٠	نموذج تلخيصي لنتائج الدراسة النهائي	٨.

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.	مجتمع البحث المتمثل في موظفي وزارة الصحة بمدينة الرياض	40
2.	Krejcie (1970) عينة البحث وطريقتها وفقاً لتصنيف	41
3.	لمقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (رضا الموظفين) إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة	42
4.	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الإنتاجية) إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة	34
5.	التوزيع الوصفي لخصائص العينة وفق المتغيرات الديموغرافية	47
6.	صدق وثبات أداة الدراسة (معامل كرونباخ ألفا)	51
7.	المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات مقياس رضا الموظفين	52
8.	لمتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات مقياس الإنتاجية	54
9.	اختبار العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية باستخدام معامل الارتباط بيرسون	55
10.	نتائج اختبار الفرضيات الإحصائية للدراسة	56
11.	نموذج العلاقة بين متغيرات الدراسة وفق نتائج التحليل الإحصائي	8

المستخلص:

منهجية البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان موجه لعينة من موظفي وزارة الصحة بالرياض بمختلف الفئات الوظيفية. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وشملت العينة موظفين إداريين وفنيين يمتلكون خبرة عملية في بيئة الوزارة.

نتائج البحث:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين ومستوى الإنتاجية، حيث تبين أن الموظفين الراضين عن بيئة عملهم وحوافزهم وتقدير جهودهم يقدمون أداءً أعلى، ويظهرون التزاماً أكبر في إنجاز المهام. كما اتضح أن بيئة العمل، الدعم الإداري، والتحفيز المعنوي من أكثر العوامل تأثيراً في تعزيز رضا الموظفين وتحسين إنتاجيتهم.

المساهمة النظرية:

تتمثل المساهمة النظرية للبحث في إثراء الأدبيات الإدارية المتعلقة بالرضا الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي، وتوضيح العوامل النفسية والتنظيمية التي تؤثر على الأداء المؤسسي، مما يساهم في توجيه الدراسات المستقبلية نحو فهم أعمق لسلوك العاملين في المؤسسات العامة.

التطبيقات العملية :

من الناحية التطبيقية، يقدم البحث مجموعة من التوصيات العملية لوزارة الصحة، أبرزها تحسين بيئة العمل، تطوير نظم الحوافز، وتعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين، بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحقيق كفاءة إنتاجية أعلى داخل الوزارة.

Abstract

Research Objective:

This study aims to examine the impact of employee satisfaction on productivity within the Ministry of Health in Riyadh, recognizing that employee satisfaction is a key factor contributing to enhanced performance and improved service quality. The research highlights the importance of understanding the relationship between job satisfaction and influencing factors—such as work environment, incentives, organizational justice, and professional relationships—and their effect on productivity in public institutions.

Research Methodology:

The study employed a descriptive analytical approach, collecting data through a questionnaire distributed to a sample of employees at the Ministry of Health in Riyadh. The data were analyzed using appropriate statistical methods to determine the relationship between variables. The sample included administrative and technical staff with relevant work experience in the ministry.

Research Findings:

The findings revealed a positive and statistically significant relationship between employee satisfaction and productivity. Employees who are satisfied with their work environment, incentives, and recognition demonstrate higher performance and greater commitment. Furthermore, work environment, administrative support, and moral motivation were identified

as the most influential factors in enhancing satisfaction and productivity.

Theoretical Contribution:

The theoretical contribution of this study lies in enriching administrative literature on job satisfaction in the public healthcare sector and clarifying the psychological and organizational factors that affect institutional performance. It also provides a foundation for future studies exploring employee behavior in government institutions.

Practical Applications:

From a practical standpoint, the study provides recommendations for the Ministry of Health, including improving the work environment, developing incentive systems, and strengthening communication between management and employees to enhance satisfaction and increase productivity.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تتكون مسألة رضا الموظفين من مجريات حيوية تواجه المؤسسات الحكومية والخاصة على حد سواء. يُعتبر رضا الموظفين عنصراً أساسياً يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الإنتاجية والأداء العام للمؤسسات. في هذا الصدد، تلعب وزارة الصحة بالرياض دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من خلال تحقيق رضا موظفيها. حيث إن العاملين في القطاع الصحي يتحملون مسؤوليات جسيمة، تتطلب منهم الابتكار والتفاني في أداء مهامهم. (أبو الفتوح, 2022)

تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا في بيئة العمل ويحصلون على تقدير من قبل الإدارة يميلون إلى تحقيق أداء أكثر كفاءة وفاعلية. وهذا التأثير الإيجابي ينعكس على كيفية سير العمل وتقديم الخدمات الصحية. ولهذا السبب، يُعتبر فهم العلاقة بين رضا الموظفين ومستوى الإنتاجية أمراً بالغ الأهمية، إذ يمكن أن يساهم في تعزيز التحسينات المستدامة داخل وزارة الصحة. (رزق أبو عرار, ٢٠٢٣)

إطار هذا البحث، تهدف الدراسة الحالية إلى استكشاف العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية. ستقوم الدراسة بتحليل البيانات المجمعة والملاحظات المباشرة لفهم هذه العلاقة بشكل أعمق. بالإضافة إلى ذلك، ستتناول الدراسة العوامل التي تؤثر على كل من الرضا والإنتاجية، مما يساعد في تقديم توصيات مدروسة حول كيفية تحسين بيئة العمل. (أفكري محمد, ٢٠٢١)

تهدف التوصيات المستخلصة من الدراسة إلى تعزيز الشعور بالقيمة والولاء لدى الموظفين، وبالتالي تعزيز مستوى الإنتاجية في وزارة الصحة. إن النتائج التي سيتم التوصل إليها قد تساهم في توجيه السياسات والاستراتيجيات الإدارية. من خلال ذلك، قد يحدث تحسين ملحوظ في الأداء العام ويُحقق الأهداف المرجوة لهذه المؤسسة الحيوية. (عبدالله إبراهيم, ٢٠٢٢)

النهاية، تلقي الدراسة الضوء على أهمية رضا الموظفين باعتباره عاملاً حاسماً لنجاح وزارة الصحة، مما يستدعي اهتماماً وتأملاً من الإداريين لاتخاذ الخطوات اللازمة لتحقيق هذا الهدف. (أبو الفتوح, ٢٠٢٢)

١,٢. مشكلة الدراسة

تعتبر مشكلة الدراسة تتمحور حول موضوع رضا الموظفين وأهميته البالغة، نظراً لتأثيره الواضح على مستويات الإنتاجية داخل المؤسسات، وبالأخص في القطاعات الحيوية مثل وزارة الصحة. تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا حول بيئة عملهم والمزايا الوظيفية يميلون لتقديم أداء أعلى، مما يعكس إيجابياً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين. (عيسى بلحاج, ٢٠٢١)

في السياق الصحي، يكون رضا الموظفين مرتبطاً بقدرتهم على التعامل بفعالية مع الضغوط الناجمة عن طبيعة العمل، خاصة في ظل التحديات المستمرة التي تواجهها الوزارة، مثل تزايد الطلب على الخدمات والحاجة الملحة للابتكار فيها. من الضروري أيضاً أن نعبء أن تعزيز رضا الموظفين يمكن أن يسهم في تقليل معدلات الاستقالة، مما يُعتبر استثماراً حقيقياً في الموارد البشرية. تنبع أهمية البحث من التحولات الكبيرة في القطاع الصحي في الرياض، وخاصة مع السياسات الجديدة التي تهدف إلى تعزيز الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. علاوة على ذلك، فإن دراسة العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية تسهم في وضع استراتيجيات تحفيزية فعالة تساعد على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها داخل الوزارة، مما يعزز الأداء المؤسسي ويضمن استمرارية تقديم خدمات صحية عالية الجودة. لذلك، تسلط هذه الدراسة الضوء على ضرورة فهم وتحليل تأثير رضا الموظفين على الإنتاجية كخطوة أساسية لتحقيق تحسينات ملحوظة في جميع جوانب العمل داخل وزارة الصحة. (عبدالله إبراهيم, ٢٠٢٢)

١,٢,١ فجوات على المستوى النظري:

تتزايد أهمية البحث في فجوات المستوى النظري بشأن رضا الموظفين وتأثيره على الإنتاجية، خاصة في المؤسسات الحكومية كوزارة الصحة في الرياض. تمثل القوى العاملة عنصراً أساسياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تعد الصحة العامة أساساً للتنمية المستدامة. (أبو الفتوح و٢٠٢٢)

من هنا، فإن دراسة الفجوات المعرفية المتعلقة برضا الموظفين تساهم في تعزيز أداء المؤسسات الصحية وكفاءة الخدمات المقدمة للمواطنين. كما تشير الأبحاث إلى أن معالجة هذه الفجوات يمكن أن تسهم في تقليل معدل الدوران الوظيفي، وبالتالي تخفيض تكاليف التدريب والتوظيف. (أفكري محمد, ٢٠٢١)

أحد الجوانب النظرية المهمة في هذا السياق هو تمكين إدارة وزارة الصحة من فهم كيفية تحسين بيئة العمل، مما يعزز الدافع الشخصي والالتزام التنظيمي بين الموظفين. يهدف البحث إلى تقديم استراتيجيات مدعومة بالأدلة لمعالجة هذه الفجوات المعرفية، مما يسهم في رفع مستويات الإنتاجية وجودة الخدمات الصحية المقدمة، مما ينعكس بشكل إيجابي على الصحة العامة للمجتمع. بالإضافة إلى ذلك، يعزز هذا البحث التفاعل بين الباحثين والممارسين، مما يوفر منصة لتبادل المعرفة والخبرات ويعزز تحسين الأنظمة والعمليات في قطاع الصحة. إن النتائج المرجوة من هذا البحث تمثل قاعدة قوية لدراسات مستقبلية، وتكون مفيدة لصناع القرار في اتخاذ خطوات ملموسة تعزز كفاءة الأداء وجودة حياة الموظفين في وزارات الصحة. (باسمة العشوش, ٢٠٢٤)

١,٢,١. فجوات على المستوى التطبيقي

تظهر فجوات على المستوى التطبيقي في البحث حول العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية داخل وزارة الصحة بالرياض، حيث تعد القوى العاملة في القطاع الصحي عوامل رئيسية في تحسين جودة الخدمات الصحية. (عيسى بلحاج, ٢٠٢١)

في ظل التحديات الكبيرة التي تواجه الوزارة، مثل الضغط الناتج عن زيادة أعداد المرضى وضرورة تقديم خدمات طبية عالية الجودة، فإن فهم كيف يؤثر رضا الموظفين على إنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي يصبح أمراً ضرورياً. قد يسهم الابتكار وتحسين بيئات العمل في تعزيز معنويات الموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على إنتاجيتهم ويعزز الأهداف الاستراتيجية للوزارة في توفير رعاية صحية متميزة. بالإضافة إلى ذلك، يتجلى رضا الموظفين في التزامهم وولائهم للمؤسسة، مما يقلل من معدلات الدوران الوظيفي ويخفض التكاليف المرتبطة بالتوظيف والتدريب. (رزق أبو عرار, ٢٠٢٣)

لذلك، يُعد هذا البحث أداة فعالة تمنح صانعي القرار فهماً أعمق لكيفية تحقيق التوازن بين رضا الموظفين والإنتاجية، مما يسهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء العام للوزارة. إن هذه الدراسة ليست مجرد إطار أكاديمي، بل تمثل ضرورة ملحة . تتطلب معالجة التحديات الراهنة في القطاع الصحي، وتعمل كنقطة انطلاق لتفعيل سياسات جديدة تدعم رفاهية الموظفين ورضاهم، وبالتالي تعزيز إنتاجيتهم وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

ما أثر رضا الموظفين على الإنتاجية في وزارة الصحة بالرياض في ظل القصور النظري والتطبيقي؟

١. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في استكشاف تأثير رضا الموظفين على إنتاجيتهم في وزارة الصحة بالرياض، حيث تلعب هذه المؤسسة دوراً أساسياً في تحسين جودة الحياة للمواطنين والمقيمين في المملكة. (رزق أبو عرعر، ٢٠٢٣) يعد رضا الموظفين عن عملهم من العوامل الجوهرية المؤثرة على التقديم الفعال للخدمات الصحية، نظراً لأنهم المكون الرئيسي الذي يواجه التحديات اليومية. في ظل الحاجة المتزايدة لخلق بيئة عمل إيجابية تشجع التحفيز والدعم، فإن التعرف على كيفية تأثير عناصر مثل الظروف البيئية، العلاقات بين الزملاء والإدارة، والمكافآت على رضا الموظفين يصبح ذا أهمية بالغة. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين رضا الموظفين والإنتاجية، مع الأخذ بعين الاعتبار العوامل الاجتماعية والنفسية المحيطة بهم. وفي ظل التحديات التي تعصف بالقطاع الصحي، فإن هذا البحث يسعى لتحديد استراتيجيات فعالة لتعزيز رضا الموظفين، مما سينعكس إيجاباً على الأداء والإنتاجية في الوزارة.

١،٣،١ على المستوى النظري:

تتجلى الأهمية النظرية للدراسة في تحليل تأثير رضا الموظفين على مستوى إنتاجيتهم في وزارة الصحة بالرياض، حيث تُعتبر هذه المؤسسة ذات أهمية قصوى في تعزيز جودة الحياة للمواطنين والمقيمين في المملكة. (رزق أبو عرعر، ٢٠٢٣) يعتبر رضا الموظفين عن عملهم من العوامل الحاسمة التي تسهم في تقديم خدمات صحية فعالة، نظراً لأنهم يمثلون العنصر الأساسي في مواجهة التحديات اليومية. في ظل الحاجة المتزايدة لبناء بيئة عمل إيجابية تعزز من التحفيز والدعم، يصبح فهم كيفية تأثير عناصر مثل الظروف العمل، العلاقات بين الزملاء والإدارة، والمكافآت على رضا الموظفين ذا دلالة نظرية كبيرة. تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين رضا الموظفين وإنتاجيتهم، مع الأخذ في الاعتبار العوامل الاجتماعية والنفسية المحيطة بهم. وفي ظل التحديات المستمرة التي يواجهها القطاع الصحي، يهدف هذا البحث إلى تقديم استراتيجيات فعالة تعزز من رضا الموظفين، مما سينعكس بصورة إيجابية على الأداء والإنتاجية في الوزارة هذا البحث يمثل مساهمة نظرية في الأدبيات المتعلقة بالموارد البشرية في المجال الصحي

١،٣،٢ على المستوى التطبيقي:

تتمتع دراسة الرضا الوظيفي بأهمية كبيرة على المستوى التطبيقي، إذ تلعب دوراً محورياً في تعزيز جودة الأداء والإنتاجية بين مختلف القطاعات، وخاصة في المؤسسات الحكومية مثل وزارة الصحة بالرياض. فعندما يشعر الموظفون بالرضا في بيئة عملهم، يكون لديهم قدرة أفضل على تقديم أداء فعال، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. مع مواجهة القطاع الصحي لتحديات متزايدة، كضغط الموارد البشرية والمالية، تبرز أهمية دراسة الرضا الوظيفي كأداة رئيسية لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. تعد وزارة الصحة واحدة من أكبر المؤسسات الحكومية في المملكة، مما يستلزم توفير بيئة عمل ملهمة تُمكن الموظفين من تقديم أفضل ما لديهم وضمان تقديم خدمات صحية متميزة. (عيسى بلحاج، ٢٠٢١)

1,3. اسئلة الدراسة

"سؤال البحث الرئيسي "ما أثر رضا الموظفين على الانتاجية في وزارة الصحة بالرياض؟

الأسئلة الفرعية

- ❖ كيف يؤثر التحفيز المادي والمعنوي على رضا الموظفين في وزارة الصحة؟
- ❖ ما العلاقة بين رضا الموظف وجودة أداء المهام؟
- ❖ هل يسهم رضا الموظف في تحسين سرعة إنجاز المهام؟
- ❖ إلى أي مدى تؤثر بيئة العمل على مستوى رضا الموظفين؟
- ❖ هل تختلف مستويات الرضا والإنتاجية بين الأقسام المختلفة أو حسب سنوات الخبرة؟

١,٤ أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تحليل أثر رضا الموظفين على إنتاجيتهم داخل وزارة الصحة بالرياض لتقديم رؤى عملية تعزز الأداء الوظيفي.

الأهداف الفرعية:

١. قياس مستوى رضا الموظفين وتحليل أبرز مكوناته داخل بيئة العمل.
٢. تحديد العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الأداء وسرعة إنجاز المهام.
٣. تقييم أثر التحفيز المادي والمعنوي على رضا العاملين في وزارة الصحة.
٤. دراسة مدى تأثير بيئة العمل والإدارة على الرضا والإنتاجية.
٥. تقديم توصيات عملية تهدف إلى تعزيز رضا الموظفين ورفع كفاءة الاداء

١,٥ فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظف ومستوى إنتاجيته في وزارة الصحة.
- هناك علاقة بين بيئة العمل الإيجابية وارتفاع درجات رضا الموظفين.
- تؤثر الحوافز المالية والمعنوية على العلاقة بين الرضا والإنتاجية بشكل إيجابي.
- ترتبط العدالة التنظيمية بشكل مباشر بمستوى رضا الموظفين وكفاءتهم الإنتاجية.
- تختلف علاقة الرضا والإنتاجية حسب نوع الوظيفة (طبية، إدارية، فنية).
- يلعب الدعم الإداري دورًا في تعزيز العلاقة بين رضا الموظفين وزيادة الإنتاج.

١,٦ نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:

المتغير التابع (الإنتاجية)

- المهام المنجزة
- جودة الأداء
- الالتزام بالوقت
- الابتكار أو التطوير

المتغير المستقل (الرضا الوظيفي)

- الرضا عن بيئة العمل
- الرضا عن العلاقات المهنية
- الرضا عن فرص الترقية
- الرضا عن التقدير الوظيفي

الشكل ١: النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب

1,8 الدراسة الميدانية

مكان دراسة:

تم اختيار وزارة الصحة بمدينة الرياض كموقع لتطبيق الدراسة، نظراً لطبيعة العمل الحيوية داخل الوزارة وتعدد الأقسام والمهام الوظيفية، مما يُتيح فرصة مثالية لفحص العلاقة بين رضا الموظف ومستوى الإنتاجية في بيئة حكومية واقعية.

مميزات اختيار الموقع:

- الملاءمة: تتماشى بيئة وزارة الصحة مع موضوع الدراسة وتوفّر سياقاً غنياً لتحليل العوامل المرتبطة بالرضا والإنتاجية.
- سهولة الوصول: توفر الوزارة إمكانية توزيع أدوات الدراسة مثل الاستبيانات ومقابلات الموظفين بشكل عملي وفعال.
- التمثيل: تضم الوزارة موظفين من مختلف التخصصات والإدارات، ما يُسهّل تعميم نتائج الدراسة على بيئات عمل مشابهة.
- الاعتبارات الأخلاقية: تُراعى خصوصية المشاركين ويتم الحصول على موافقتهم الطوعية، مع ضمان عدم الإضرار بأي طرف أثناء جمع البيانات.

الفئة المستهدفة:

موظفو وزارة الصحة بالرياض في مختلف الأقسام الإدارية والفنية، وخاصة من لديهم تجربة مباشرة في أداء المهام اليومية وبيئة العمل التفاعلية.

وسيلة الدراسة:

سيتم جمع البيانات باستخدام استبيان مُغلق يحتوي على مجموعة من الأسئلة المصممة لقياس رضا الموظفين والعوامل المؤثرة فيه، إضافة إلى مؤشرات الإنتاجية مثل جودة الأداء وسرعة الإنجاز.

مخطط المشروع :

الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
الفصل الرابع: التحليل الاحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة

1,2 المقدمة:

يُعد الفصل الثاني من البحث العلمي، المخصص لاستعراض الدراسات السابقة، حجر الزاوية الذي يبني عليه الباحث فهمه العميق لموضوع دراسته. من خلال هذا الفصل، يتمكن الباحث من التحقق من مدى التقدم العلمي في مجال البحث، وتحديد الفجوات البحثية التي لم تُستكشف بعد، مما يساهم في توجيه الدراسة (Alqahtani, F. (٢٠٢٠)). الحالية نحو إضافة علمية جديدة

تتعدد الدراسات التي تناولت موضوع "أثر رضا الموظفين على الإنتاجية"، حيث أظهرت العديد منها وجود علاقة إيجابية بين مستوى رضا الموظف وأدائه الإنتاجي. على سبيل المثال، أشارت دراسة أجريت في مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى الممرضين، مما يدل على أن تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين يؤديان إلى رفع مستوى الإنتاجية (Al-Shehri, M. (٢٠١١)).

دراسة أخرى تناولت موضوع الرضا الوظيفي لدى موظفي الجمارك في منطقة الرياض، حيث خلصت إلى أن تحسين مستوى الرضا الوظيفي يساهم بشكل مباشر في تحسين مستوى الإنتاجية لديهم، مما يعكس أهمية بيئة العمل والحوافز في تعزيز الأداء الوظيفي.

علاوة على ذلك، تناولت دراسة في مستشفى الملك سلمان التخصصي بمدينة حائل تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث أظهرت النتائج أن رضا الموظفين يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات الصحية، مما يبرز أهمية الاهتمام بالجانب النفسي والمعنوي للموظفين في القطاع الصحي (Al-Qahtani, H. (٢٠١٨)).

من خلال استعراض هذه الدراسات، يتضح أن رضا الموظفين ليس فقط عاملاً مهماً في تحسين الإنتاجية، بل أيضاً في رفع جودة الخدمات المقدمة، خاصة في القطاع الصحي الذي يتطلب مستوى عالٍ من الأداء والالتزام (Alqahtani, F. (٢٠٢٠)).

في هذا الفصل، سيتم تحليل هذه الدراسات السابقة بشكل نقدي، مع التركيز على المنهجيات المستخدمة، النتائج المستخلصة، والتوصيات المقدمة، بهدف بناء إطار مرجعي قوي يدعم الدراسة الحالية ويوجهها نحو تحقيق أهدافها البحثية

تبرز الدراسات السابقة الدور الكبير الذي تلعبه في بناء الإطار النظري للبحث، حيث تساعد الباحث على فهم العوامل المؤثرة في موضوع الدراسة والتعرف على النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة. كما تمكّن هذه الدراسات الباحث من تحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ، مما يتيح له توجيه جهوده نحو تقديم إضافة علمية جديدة. في حالة دراسة "أثر رضا الموظفين على الإنتاجية في وزارة الصحة بالرياض"، تتيح الدراسات السابقة المقارنة بين النتائج المختلفة وتساعد في اختيار الأساليب البحثية المناسبة، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تحسين بيئة العمل وزيادة إنتاجية الموظفين

2,2 المتغير المستقل: الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم المتغيرات المستقلة في الدراسات الإدارية والسلوكية، حيث يعبر عن مدى شعور الموظف بالارتياح والرضا تجاه عمله وبيئة العمل المحيطة به. يشمل الرضا الوظيفي جوانب متعددة مثل: الرضا عن نوعية العمل، أسلوب الإدارة، الحوافز المادية والمعنوية، فرص التطور والترقي، وعلاقات الزملاء في مكان العمل.

ويعد الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في تحديد مستوى التزام الموظف وأدائه، إذ أظهرت الدراسات أن الموظفين الأكثر رضاً يكونون أكثر إنتاجية والتزاماً بتنفيذ مهامهم بكفاءة أعلى. كما يؤثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات، خاصة في القطاع الصحي، حيث يتطلب تقديم خدمات صحية عالية الجودة وجود موظفين يشعرون بالرضا والتحفيز.

بالتالي، يركز هذا البحث على الرضا الوظيفي كمتغير مستقل لدراسة أثره على الإنتاجية في وزارة الصحة بالرياض، بهدف التعرف على العوامل التي تزيد من رضا الموظفين وتحسين أدائهم الإنتاجية

٢,٢,١ مراحل تطور مفهوم الرضا الوظيفي

١. المرحلة الوصفية (قبل الأربعينيات الميلادية):

في هذه المرحلة، كان يُنظر إلى الرضا الوظيفي على أنه نتيجة مباشرة للعوامل المادية فقط، مثل الأجور وظروف العمل. ركزت الدراسات في هذه الفترة على تحسين بيئة العمل المادية لزيادة رضا الموظفين. (Wikipedia contributors).

٢. المرحلة التحليلية النفسية (الأربعينيات – الستينيات):

بدأت الدراسات في هذه الفترة بالتركيز على الجوانب النفسية والاجتماعية للموظف، مثل علاقاته مع الزملاء والمشرفين، وكيفية تأثير هذه العلاقات على شعوره بالرضا. أظهرت الأبحاث أن الرضا الوظيفي لا يعتمد فقط على العوامل المادية، بل يشمل أيضاً التفاعلات الاجتماعية والبيئة النفسية. Simply Psychology. (٢٠٢٠).

٣. مرحلة النماذج المتعددة (السبعينيات – التسعينيات):

ظهرت في هذه المرحلة نظريات جديدة مثل نظرية العاملين المحفزين (Herzberg's Two-Factor Theory)، التي اقترحت أن هناك نوعين من العوامل تؤثر على الرضا الوظيفي: العوامل المحفزة (مثل التقدير والإنجاز) والعوامل الصحية (مثل الأجور وظروف العمل). أوضحت هذه النظرية أن تحسين العوامل المحفزة يمكن أن يزيد من رضا الموظفين، بينما تحسين العوامل الصحية يمكن أن يمنع الاستياء.

٤. المرحلة المعاصرة (من الألفية الثانية حتى الآن):

في هذه المرحلة، أصبح الرضا الوظيفي يُنظر إليه كمتغير متعدد الأبعاد يشمل الجوانب النفسية، الاجتماعية، والتنظيمية. أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يؤثر بشكل مباشر على الأداء والإنتاجية، وأصبح يُعتبر من العوامل الأساسية في تحسين بيئة العمل وزيادة فعالية المؤسسات. (OSHwiki ٢٠٢٥).

٢,٢,٢ التعريفات الحديثة للرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو شعور الموظف بالارتياح تجاه مهامه ووضعه المهني، ويؤثر بشكل مباشر على مستوى الإنتاجية في العمل" (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١١٠).

• "يُعتبر رضا الموظفين عن بيئة العمل والحوافز والعلاقات مع الزملاء أحد أهم العوامل المؤثرة على إنتاجية الموظف داخل المؤسسات الصحية" (Cherif, ٢٠٢٠, p. ٥٣١).

• "تؤثر مستويات الرضا الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة على جودة الخدمات الصحية المقدمة، مما ينعكس على كفاءة الأداء والإنتاجية العامة" (AL-Jadidi, ٢٠٢٢, p. ١٢٢).

• "ارتفاع رضا الموظفين يساهم في زيادة الالتزام الوظيفي وتقليل الغياب، مما يعزز الإنتاجية داخل القطاعات الصحية الحكومية" (Hassan, ٢٠٢١, p. ٨٧).

٢,٢,٣ النظريات المعاصرة

○ نظرية القيمة المتبادلة تشير إلى أن الرضا الوظيفي يتأثر بتوازن ما يقدمه الموظف من جهود وما يتلقاه من مكافآت وحوافز، مما ينعكس على إنتاجيته" (Blau, ١٩٦٤, p. ٩١).

○ "نظرية التوقعات تؤكد أن إنتاجية الموظف ترتفع كلما شعر بأن جهوده ستؤدي إلى مكافآت متوقعة تلبي احتياجاته" (Vroom, ١٩٦٤, p. ٢٣).

○ "نظرية العدالة التنظيمية تربط بين شعور الموظف بالعدالة في المعاملة والرضا الوظيفي، مما يؤثر إيجابياً على التزامه وإنتاجيته" (Greenberg, ١٩٩٠, p. ٥٠).

- “نظرية الحوافز والعوامل المزدوجة لهيرزبيرغ توضح أن وجود عوامل محفزة مثل التقدير وفرص التطوير يزيد من رضا الموظف وبالتالي يحسن الإنتاجية” (Herzberg, ١٩٦٦, p. ٧٢).
- “النظريات الحديثة متعددة الأبعاد ترى الرضا الوظيفي كمتغير يشمل الرضا عن العمل نفسه، البيئة التنظيمية، الحوافز، والعلاقات الاجتماعية، ويؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف” (Spector, ١٩٩٧, p. ١٥).

٤,٢,٢ أبعاد الرضا الوظيفي

- ❖ “يشمل الرضا الوظيفي أبعادًا متعددة، منها الرضا عن العمل نفسه، والذي يتعلق بالطبيعة والمسؤوليات الموكلة للموظف وكيفية أدائه للمهام” (Locke, 1976, p. 132).
- ❖ “البعد الثاني هو الرضا عن بيئة العمل، ويشمل العوامل التنظيمية، ظروف العمل، والأدوات والمعدات المتاحة للموظف” (Spector, 1997, p. 28).
- ❖ “البعد الثالث يتعلق بالرضا عن العلاقات الاجتماعية في مكان العمل، مثل العلاقة مع الزملاء والمشرفين والدعم الاجتماعي المتاح” (Al-Otaibi, 2020, p. 112).
- ❖ “البعد الرابع هو الرضا عن الحوافز والتقدير، ويشمل المكافآت المالية والمعنوية، وفرص التطور المهني والترقي” (Cherif, 2020, p. 534).
- ❖ “البعد الخامس يرتبط بالرضا عن السياسات الإدارية والتنظيمية، وكيفية اتخاذ القرارات وتوزيع المسؤوليات داخل المؤسسة” (AL-Jadidi, 2022, p. 124).

٥,٢,٢ أهمية الرضا الوظيفي

- الرضا الوظيفي لا يُعدّ مجرد شعور شخصي، بل هو عامل مؤسسي يؤثر على الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات. ويتضح ذلك من خلال الأبعاد المختلفة للرضا الوظيفي:
- “يلعب الرضا الوظيفي دورًا محوريًا في تحسين أداء الموظف وزيادة إنتاجيته داخل المؤسسات الصحية، حيث ينعكس مباشرة على جودة الخدمات المقدمة” (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١١٥).
 - “يساهم الرضا الوظيفي في تعزيز الالتزام الوظيفي وتقليل معدلات الغياب والاستقالات، مما يدعم استقرار المؤسسة وكفاءة العمل” (Cherif, ٢٠٢٠, p. ٥٣٧).
 - “الرضا الوظيفي يعتبر أداة استراتيجية لتحفيز الموظفين على تقديم أفضل أداء ممكن، وزيادة مستوى التعاون بينهم داخل فرق العمل” (AL-Jadidi, ٢٠٢٢, p. ١٢٦).
 - “في القطاع الصحي، ينعكس الرضا الوظيفي على جودة الرعاية الصحية، حيث يؤدي الرضا العالي للموظفين إلى تحسين التفاعل مع المرضى ورفع مستوى الخدمات” (Hassan, ٢٠٢١, p. ٨٩).

2,2,6 تطور الرضا الوظيفي في سياق المؤسسات الصحية:

- في مرحلة التعليم المبكر، كان التركيز في البداية على الجوانب المادية والوظيفية للمعلمات، مثل الرواتب وساعات العمل، باعتبارها المصدر الرئيسي للرضا الوظيفي (Al-Otaibi, 2020, p. 115).
- “مع مرور الوقت، بدأت الدراسات تولي اهتمامًا أكبر بالجوانب النفسية والاجتماعية، مثل جودة العلاقات مع الأطفال والزملاء، ودعم الإدارة، كعوامل أساسية لتعزيز الرضا الوظيفي (Cherif, 2020, p. 538).
- “النماذج الحديثة في التعليم المبكر ترى الرضا الوظيفي كمتغير متعدد الأبعاد يشمل الرضا عن بيئة العمل، الحوافز، التقدير، وفرص التطوير المهني، ويؤثر بشكل مباشر على إنتاجية المعلمات وجودة التعليم (AL-Jadidi, 2022, p. 127).
- “أثبتت الدراسات أن ارتفاع مستوى رضا المعلمات في رياض الأطفال يعزز التزامهن وتحفيزهن، مما ينعكس إيجابًا على أداء الأطفال وجودة التعليم المقدم (Hassan, 2021, p. 90).

٢,٣ الإنتاجية

٣,٢,١ تعريف الإنتاجية

الإنتاجية تُعرف بأنها مدى كفاءة المؤسسة أو الموظف في تحويل المدخلات إلى مخرجات مفيدة. وهي تقيس قدرة الفرد أو المنظمة على تحقيق أكبر قدر من النتائج بأقل جهد وموارد ممكنة، سواء كانت هذه النتائج كمية أو نوعية. في السياق الصحي، ترتبط الإنتاجية بجودة الخدمات المقدمة للمرضى، وكفاءة استخدام الموارد، وسرعة الإنجاز، وفعالية العمليات داخل المؤسسات الصحية (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١٣٥).

٣,٢,١ النظريات المفسرة للإنتاجية

- تستند دراسة الإنتاجية إلى مجموعة من النظريات الحديثة التي تفسر العوامل المؤثرة فيه، ومن أبرزها:
- تشير نظرية التوقعات (Vroom, ١٩٦٤) إلى أن إنتاجية الموظف تتأثر بتوقعه أن جهوده ستؤدي إلى نتائج مرغوبة، فكلما ارتفع اعتقاده بأن جهوده ستثمر مكافآت، زاد مستوى إنتاجيته (Vroom, ١٩٦٤, p. ٢٣).

- “تؤكد نظرية الهدف (Locke & Latham, ١٩٩٠) أن وضوح الأهداف وتحديدها يعزز من إنتاجية الموظف، حيث تمثل الأهداف معيارًا لتقييم الإنجاز وتحفيز الأداء” (Locke & Latham, ١٩٩٠, p. ٧٠٥).
- “تشير نظرية العدالة التنظيمية (Greenberg, ١٩٩٠) إلى أن شعور الموظف بالعدالة في المعاملة والمكافآت يزيد من التزامه وتحسين أدائه وإنتاجيته” (Greenberg, ١٩٩٠, p. ٥٠).
- “وفق نظرية التعلم الاجتماعي (Bandura, ١٩٧٧)، إنتاجية الموظف تتأثر بملاحظته للآخرين وتقليد السلوكيات الفعالة، بالإضافة إلى تقديره لقدراته الذاتية على تحقيق النتائج المرجوة” (Bandura, ١٩٧٧, p. ٢٢).
- “تؤكد النظريات الحديثة متعددة الأبعاد أن الإنتاجية ليست مجرد كمية عمل، بل تشمل الجودة، الالتزام، والتفاعل الإيجابي مع بيئة العمل، وتتأثر بالرضا الوظيفي والعوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية” (Spector, ١٩٩٧, p. ٤٠).

٢,٢,٣ أبعاد الإنتاجية

- “يشمل البعد الأول كمية الإنتاج، ويقاس حجم المخرجات التي يتم إنجازها خلال فترة زمنية محددة” (Campbell, ١٩٩٠, p. ٧١٠).
- “البعد الثاني هو جودة الإنتاج، ويشير إلى مدى مطابقة المخرجات للمعايير المطلوبة ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة” (Motowidlo & Van Scotter, ١٩٩٤, p. ٧٧).
- “البعد الثالث يتعلق بالكفاءة، أي القدرة على استخدام الموارد المتاحة بأقل جهد وتكلفة ممكنة لتحقيق النتائج المرجوة” (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١٣٧).
- “البعد الرابع هو الالتزام والإتقان الوظيفي، ويقاس مدى التزام الموظف بالقوانين والإجراءات التنظيمية، ودقته في أداء المهام، وتحمله المسؤولية” (Cherif, ٢٠٢٠, p. ٥٤٦).
- “البعد الخامس يشمل القدرة على الابتكار وحل المشكلات، ويعكس قدرة الموظف أو المؤسسة على مواجهة التحديات وتحسين الأداء والإنتاجية بشكل مستمر” (AL-Jadidi, ٢٠٢٢, p. ١٣٢).
- “٢,٣,٣ العوامل المؤثرة في الإنتاجية:

تتأثر الانتاجية بمجموعة من العوامل النفسية والتنظيمية والمهنية، منها:

١. “تشمل العوامل الفردية مثل الكفاءات، المهارات، الخبرة، والقدرة على التعلم والتكيف مع بيئة العمل، حيث تؤثر بشكل مباشر على مستوى الإنتاجية” (Campbell, ١٩٩٠, p. ٧١١).
٢. “تتعلق العوامل التنظيمية بالهيكل الإداري، وضوح المهام، سياسات المكافآت والحوافز، وفعالية الإجراءات التنظيمية، والتي تحدد كفاءة العمل والإنتاجية” (Motowidlo & Van Scotter, ١٩٩٤, p. ٧٨).
٣. “تلعب العوامل النفسية دورًا مهمًا، مثل الرضا الوظيفي، الدافعية، الالتزام الوظيفي، والتقدير المعنوي من الإدارة والزملاء، حيث تعزز الأداء والإنتاجية” (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١٣٨).

٤. "تشمل العوامل البيئية والاجتماعية جودة بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء والمشرفين، والدعم الاجتماعي المتاح داخل المؤسسة، والتي تؤثر على أداء الموظف وإنتاجيته" (Cherif, ٢٠٢٠, p. ٥٤٧).
٥. "في القطاع الصحي، يؤثر أيضاً حجم العمل والضغط المهنية على الإنتاجية، إذ يمكن أن تؤدي الضغوط الزائدة إلى انخفاض كفاءة الأداء وجودة الخدمات المقدمة" (AL-Jadidi, ٢٠٢٢, p. ١٣٣).

٢,٣,٤ طرق قياس الإنتاجية

- تعتمد بعض المؤسسات على مؤشرات كمية الإنتاجية، مثل عدد الخدمات المقدمة أو عدد المرضى الذين تم التعامل معهم خلال فترة زمنية محددة" (Campbell, ١٩٩٠, p. ٧١٢).
- "تشمل طرق القياس أيضاً جودة الإنتاجية، والتي تقيس مدى مطابقة النتائج للمعايير المطلوبة ورضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة" (Motowidlo & Van Scotter, ١٩٩٤, p. ٧٩).
- "يستخدم التقييم الذاتي للموظف كأداة لقياس الإنتاجية، حيث يقوم الموظف بتقييم أدائه الخاص وفق معايير محددة، مما يعزز الوعي بنقاط القوة والضعف" (Spector, ١٩٩٧, p. ٤٢).
- "تعتمد بعض المؤسسات على تقييم المشرفين والزملاء لقياس الإنتاجية، خاصة فيما يتعلق بالالتزام بالمهام وجودة العمل والتعاون في بيئة العمل" (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١٣٩).
- "في القطاع الصحي، يمكن قياس الإنتاجية أيضاً من خلال رضا المرضى أو المستفيدين عن الخدمات المقدمة، وهو مؤشر مباشر على جودة وكفاءة العمل" (Cherif, ٢٠٢٠, p. ٥٤٨).

٢,٣,٥ أهمية الإنتاجية في المؤسسات الصحية

- ❖ تعد الإنتاجية عاملاً أساسياً في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث تساعد على تقديم الرعاية الطبية بشكل أكثر كفاءة وسرعة، مع تقليل الهدر في الموارد" (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١٤٠).
- ❖ "ترتبط الإنتاجية ارتباطاً مباشراً بتحقيق أهداف المؤسسة الصحية، بما يشمل تقديم خدمات عالية الجودة للمرضى وتحسين النتائج الصحية العامة" (Cherif, ٢٠٢٠, p. ٥٤٩).
- ❖ "زيادة الإنتاجية تعزز من فعالية القوى العاملة داخل المستشفيات والمراكز الصحية، وتساهم في تقليل الضغوط على الموظفين وتحسين بيئة العمل" (AL-Jadidi, ٢٠٢٢, p. ١٣٤).
- ❖ "تؤثر الإنتاجية أيضاً على رضا المستفيدين والمرضى، إذ تؤدي إلى تحسين تجربة الخدمة وتوفير الوقت والجهد، مما يرفع من سمعة المؤسسة وكفاءتها" (Hassan, ٢٠٢١, p. ٩٥).
- ❖ "في القطاع الصحي، تعد الإنتاجية مؤشراً على استدامة المؤسسة وقدرتها على مواجهة التحديات المختلفة وتقديم خدمات مستمرة وفعالة للمجتمع" (Campbell, ١٩٩٠, p. ٧١٣).

٢,٤ العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية

تشير الدراسات إلى أن هناك علاقة إيجابية وواضحة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية داخل المؤسسات الصحية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى رضا الموظفين إلى زيادة التزامهم وتحفيزهم على تقديم أداء أكثر كفاءة وجودة في العمل (Al-Otaibi, ٢٠٢٠, p. ١٤٢). الموظفون الراضون عن بيئة العمل والحوافز والتقدير يشعرون بالمسؤولية تجاه مهامهم، مما يعزز قدرتهم على تحقيق الأهداف الإنتاجية للمؤسسة.

ويعتبر الرضا الوظيفي عاملاً نفسياً مهماً، إذ يؤثر على الدافعية الذاتية للموظف ويحفزه على بذل الجهد اللازم لتحقيق النتائج المرجوة، وبالتالي يرفع مستوى الإنتاجية الفردية والجماعية (Cherif, ٢٠٢٠, p. ٥٥١). كما أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يعزز جودة العمل وتقليل الأخطاء، مما ينعكس مباشرة على فعالية العمليات داخل المؤسسات الصحية.

تتضح العلاقة بين الرضا والإنتاجية أيضاً من الناحية التنظيمية والاجتماعية، حيث يسهم وجود بيئة عمل داعمة، وعلاقات إيجابية بين الزملاء والمشرفين، وسياسات عادلة في رفع إنتاجية الموظف وتحسين التفاعل والتعاون داخل فرق العمل (AL-Jadidi, ٢٠٢٢, p. ١٣٦).

في القطاع الصحي، يظهر أثر هذه العلاقة بشكل واضح في جودة الخدمات المقدمة للمرضى؛ فالموظفون الراضون يكونون أكثر التزاماً، وأكثر قدرة على مواجهة الضغوط المهنية، وتقديم رعاية صحية فعالة، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة ويزيد من رضا المستفيدين (Hassan, ٢٠٢١, p. ٩٧).

ختاماً، تؤكد الدراسات أن تحسين رضا الموظفين ليس مجرد رفاهية، بل استراتيجية رئيسية لتعزيز الإنتاجية والكفاءة في المؤسسات الصحية، وضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة وتحقيق أهداف وزارة الصحة بكفاءة واستدامة.

1,2 الخاتمة

لدراسة إلى أن رضا الموظفين يمثل عنصرًا محوريًا في تعزيز الأداء والإنتاجية داخل وزارة الصحة بالرياض. أظهرت النتائج أن الموظفين الراضين عن بيئة العمل، الحوافز، العلاقات مع الزملاء والمشرفين، ودعم الإدارة، يتمتعون بمستوى أعلى من الالتزام الوظيفي والكفاءة في أداء مهامهم، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

كما بينت الدراسة أن الرضا الوظيفي ليس شعورًا شخصيًا فحسب، بل متغير متعدد الأبعاد يشمل الجوانب النفسية، الاجتماعية، والمهنية، ويتأثر بعدة عوامل مثل الكفاءات، المهارات، الضغوط المهنية، السياسات التنظيمية، ودرجة التقدير والمكافآت المقدمة للموظف. ويؤكد البحث أن فهم هذه العوامل ومراعاتها يساهم في تحسين الأداء الوظيفي ورفع الإنتاجية العامة للمؤسسة.

وأظهرت النتائج أيضًا أهمية تطبيق النظريات الحديثة المتعلقة بالرضا والإنتاجية، مثل نظرية التوقعات ونظرية الهدف ونظرية العدالة التنظيمية، لفهم سلوك الموظف وتحفيزه على تقديم أفضل أداء ممكن، بالإضافة إلى دور قياس الإنتاجية باستخدام أدوات متعددة مثل التقييم التقليدي، مؤشرات الإنتاجية، والتقييم الذاتي والزملاء، لضمان متابعة الأداء وتحسينه بشكل مستمر.

كما بينت الدراسة أن تعزيز رضا الموظفين يساهم في خفض معدلات الغياب والاستقالات، وزيادة التفاعل الإيجابي بينهم، وتحسين بيئة العمل التعاونية، مما يؤدي إلى استقرار المؤسسة وكفاءتها في تقديم خدمات صحية عالية الجودة.

ختامًا، تؤكد الدراسة أن الاهتمام برضا الموظفين وتطوير بيئة العمل وتوفير الحوافز المناسبة ليس مجرد إجراء إداري، بل استراتيجية أساسية لتعزيز الأداء والإنتاجية وتحقيق أهداف وزارة الصحة بالرياض بكفاءة واستدامة، بما يضمن تحسين جودة الرعاية الصحية ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين.

التوصيات:

١. تعزيز رضا الموظفين: على إدارة وزارة الصحة العمل على تحسين بيئة العمل، توفير الحوافز المادية والمعنوية، وضمان تقدير جهود الموظفين بشكل مستمر، لما لذلك من أثر مباشر على رفع مستوى الأداء والإنتاجية.
٢. تطوير البرامج التدريبية: تقديم برامج تدريبية مستمرة للموظفين لتعزيز مهاراتهم وكفاءتهم، مما يساهم في رفع الرضا الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي.

٣. تحسين التواصل والإدارة: تعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين، وتشجيع المشاركة في اتخاذ القرار، لضمان شعور الموظفين بالتقدير والانتماء المؤسسي.
٤. متابعة الأداء ورضا الموظفين: إنشاء آليات دورية لتقييم الأداء الوظيفي ومستوى الرضا الوظيفي، باستخدام مؤشرات موضوعية، لمعرفة نقاط القوة والضعف واتخاذ الإجراءات المناسبة.
٥. تقليل الضغوط المهنية: العمل على تنظيم حجم العمل وتوزيع المهام بشكل عادل، وتقديم الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين، مما يقلل الضغوط ويعزز الإنتاجية.
٦. تعزيز بيئة العمل التعاونية: تشجيع العمل الجماعي وروح الفريق، وتحسين العلاقات بين الموظفين، لضمان بيئة عمل صحية تؤثر إيجابياً على الرضا الوظيفي والأداء.

الفصل الثالث : منهجية البحث

3.1 مقدمة:

تعتبر المشاريع الجامعية من الأدوات المهمة لتعزيز المعرفة النظرية والتطبيقية لدى الطالب، حيث تمكنه من تطبيق ما تعلمه في الفصول الدراسية على حالات واقعية أو دراسات عملية. ويسعى هذا المشروع إلى تقديم دراسة متكاملة تتناول الموضوع المختار بشكل علمي ومنهجي، مع التركيز على تحليل النتائج واستنتاج التوصيات التي تسهم في تطوير الأداء وتحقيق الأهداف المرجوة. كما يعكس المشروع قدرة الطالب على البحث والتحليل والتفكير النقدي، ويعزز مهاراته العملية في المجال الأكاديمي والمهني.

٢,٣ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

يشير متغير رضا الموظفين إلى مدى شعور الموظف بالرضا تجاه بيئة العمل، والمهام، والتعويضات، والقيادة في مكان العمل، ويتم قياسه من خلال استبيان يحتوي على أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت من ١ (غير راضٍ تماماً) إلى ٥ (راضٍ جداً). أما متغير الإنتاجية فيشير إلى مستوى أداء الموظف وقدرته على إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وجودة خلال فترة زمنية محددة، ويتم قياسه من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي مثل عدد المهام المنجزة، وجودة العمل، والتقارير الدورية من الإدارة.

٣.٢.١ المتغير المستقل (المتغير المؤثر): رضا الموظفين

• هو المتغير الذي يُفترض أن له تأثير على الإنتاجية، أي مدى شعور الموظف بالرضا تجاه بيئة العمل والمهام والتعويضات والقيادة.

٣.٢.٢ المتغير التابع (المتغير المتأثر): الإنتاجية

• هو المتغير الذي يتأثر بالمستقل، ويقاس بمستوى أداء الموظف وقدرته على إنجاز المهام المطلوبة بكفاءة وجودة خلال فترة زمنية محددة.

٣,٣ تصميم البحث :

١. فلسفة البحث:

تتبنى هذه الدراسة فلسفة البحث الوضعية (Positivism)، حيث تركز على جمع البيانات الواقعية والقابلة للقياس لتحديد العلاقة بين متغيرين محددين، وهما رضا الموظفين (المتغير المستقل) والإنتاجية (المتغير التابع). وتعتمد الفلسفة الوضعية على التحليل الموضوعي للبيانات للوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتعميم ضمن نطاق الدراسة.

٢. منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج الكمي (Quantitative Methodology)، والذي يركز على قياس المتغيرات بشكل كمي باستخدام أدوات بحث موثوقة، مثل الاستبيانات، وتحليل النتائج إحصائياً لاختبار الفرضيات وتحديد مدى تأثير رضا الموظفين على الإنتاجية.

٣. استراتيجية البحث:

تم تبني استراتيجية المسح (Survey Strategy) لجمع البيانات من عينة من موظفي الوزارة محل الدراسة. وتتيح هذه الاستراتيجية جمع بيانات دقيقة عن آراء الموظفين وملاحظاتهم حول رضاهم ومستوى إنتاجيتهم، مما يساهم في اختبار الفرضيات والوصول إلى استنتاجات علمية قابلة للتحليل.

٤. نوع البحث:

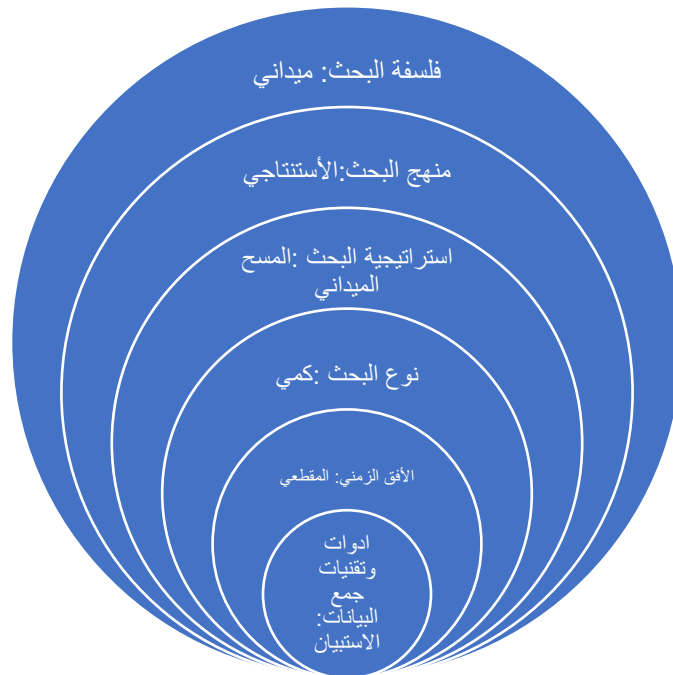
يُصنّف هذا البحث على أنه بحث تطبيقي، حيث يهدف إلى دراسة العلاقة بين متغيرين محددين وهما رضا الموظفين (المتغير المستقل) والإنتاجية (المتغير التابع)، مع التركيز على تقديم نتائج عملية يمكن تطبيقها لتحسين الأداء الوظيفي.

٥. الأفق الزمني:

يتبع البحث أفقاً زمنياً مقطوعاً (Cross-sectional)، حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية محددة من موظفي الوزارة محل الدراسة، دون متابعة التطورات عبر فترات زمنية طويلة.

٦. التقنيات والإجراءات:

يعتمد البحث على الاستبيانات المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع استخدام مقياس ليكرت لتقييم رضا الموظفين. بعد جمع البيانات، تُحلل إحصائياً باستخدام برامج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقة بين رضا الموظفين ومستوى إنتاجيتهم. كما تشمل الإجراءات اختيار عينة ممثلة للمجتمع المستهدف لضمان دقة النتائج وموضوعيتها.



٣,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

مجتمع البحث يشمل جميع موظفي وزارة الصحة في الرياض، الذين يمثلون الفئة المستهدفة للدراسة. وقد تم اختيار هذا المجتمع لأنه يمثل البيئة العملية التي يتأثر فيها الموظفون بعوامل الرضا الوظيفي، ويؤثرون بدورهم في مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة.

٣,٤,١ مجتمع البحث

يشمل مجتمع البحث جميع موظفي وزارة الصحة في الرياض، حيث يمثلون الفئة المستهدفة للدراسة ويعكسون الواقع العملي الذي يتأثر فيه الموظفون بعوامل الرضا الوظيفي ويؤثرون بدورهم على مستوى الإنتاجية داخل المؤسسة. تم تصنيف الموظفين حسب مستوياتهم الوظيفية لتسهيل جمع البيانات وتحليل النتائج، وسيتم عرض توزيعهم وعددهم في الجدول التالي:

جدول رقم ١: مجتمع البحث

عدد الموظفين	المستوى الوظيفي
١٠	المستوى التنفيذي (مدراء وأعضاء الإدارة العليا)
٢٥	المستوى الإداري (رؤساء الأقسام والمشرفون)
٥٠	المستوى التنفيذي المساعد (أخصائيون وموظفون إداريون)
٤٠	المستوى المساند (مساعد إداري وموظفو استقبال)
١٢٥	المجموع

عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث من موظفي وزارة الصحة في الرياض باستخدام العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية داخل المؤسسة بشكل (Simple Random Sampling) موضوعي ودقيق. شملت العينة موظفين من المستوى التنفيذي (مدراء وأعضاء الإدارة العليا)، والمستوى الإداري (رؤساء الأقسام والمشرفون)، والمستوى التنفيذي المساعد (أخصائيون وموظفون إداريون)، والمستوى المساند (مساعد إداري وموظفو استقبال)، بحيث تكون العينة ممثلة تماماً لمجتمع البحث وتتيح 3.4.2 جمع بيانات دقيقة حول رضا الموظفين ومستوى إنتاجيتهم

جدول رقم ٢ : عينة البحث

المستوى الوظيفي	عدد الموظفين	نسبة المشاركة
المستوى التنفيذي (مدراء وأعضاء الإدارة العليا)	١٠	٨٪
المستوى الإداري (رؤساء الأقسام والمشرفون)	٢٥	٢٠٪
المستوى التنفيذي المساعد (أخصائيون وموظفون إداريون)	٥٠	٤٠٪
المستوى المساند (مساعد إداري وموظفو استقبال)	٤٠	٣٢٪
المجموع	١٢٥	١٠٠٪

المصدر :وزارة الصحة -البيانات الداخلية

يوضح الجدول توزيع موظفي وزارة الصحة في الرياض حسب المستويات الوظيفية المختلفة، مع ذكر عدد الموظفين في كل مستوى، ونسبة مشاركتهم من إجمالي المجتمع المستهدف. كما يبين مصدر البيانات المستخدمة في إعداد الجدول.

٣,٤,٣ طريقة وتقنيات أخذ العينة

تم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling) لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية داخل مجتمع البحث بشكل عادل وموضوعي، حيث يحصل كل موظف على فرصة متساوية للاختيار. وتتيح هذه الطريقة جمع بيانات دقيقة تعكس الواقع العملي للموظفين فيما يتعلق بعوامل الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية.

كما تم استخدام الاستبيانات المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، مع تطبيق مقياس ليكرت من ١ إلى ٥ لتقييم مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل، المهام، التعويضات، وأساليب القيادة والإشراف. وقد تم تحديد حجم العينة بعناية لضمان تمثيل جميع المستويات الوظيفية (التنفيذي، الإداري، التنفيذي المساعد، والمساند)، مما يتيح تحليل النتائج إحصائياً بدقة وموثوقية عالية.

وتضمن الإجراءات أيضاً متابعة توزيع الاستبيانات والتأكد من اكتمال الردود، لضمان جمع بيانات كاملة وشاملة يمكن الاعتماد عليها لاختبار الفرضيات والوصول إلى استنتاجات دقيقة تعكس العلاقة بين رضا الموظفين ومستوى انتاجيتهم داخل المؤسسة.

٣,٥ طريقة جمع البيانات :

تم جمع البيانات في هذه الدراسة باستخدام الاستبيانات المغلقة، حيث وزعت على الموظفين المشاركين في العينة لقياس مستوى رضاهم الوظيفي وتأثيره على الإنتاجية. استخدم الاستبيان مقياس ليكرت من ١ إلى ٥ لتقييم آراء الموظفين حول بيئة العمل، وطبيعة المهام، وأساليب القيادة، والتعويضات المقدمة.

وقد تم اتباع إجراءات منظمة لضمان جمع البيانات بشكل كامل ودقيق، بدءاً من توزيع الاستبيانات على جميع أفراد العينة، والتأكد من استجابتهم، وصولاً إلى جمع الاستبيانات المستكملة. كما تم توجيه المشاركين لتقديم إجابات صادقة تعكس واقعهم العملي، لضمان موثوقية النتائج ودقتها عند تحليلها إحصائياً.

٣,٥,١ المتغير المستقل (رضا الموظفين) :

اعتمدت الباحثة على استبانة تم إعدادها لقياس رضا الموظفين، وذلك من خلال مجموعة من الأبعاد التي تغطي الجوانب الرئيسية للرضا الوظيفي، وتشمل: الرضا عن بيئة العمل، الرضا عن الراتب والحوافز، الرضا عن العلاقات مع الزملاء، الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف، والرضا عن فرص النمو والتطوير. وقد تم قياس كل بعد بعدد من الفقرات بلغ إجمالاً (١٥) فقرة لقياس المتغير ككل، بحيث يتكون كل بعد من (٣) فقرات.

واستخدم في الاستبانة مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد درجة الاتفاق، حيث كانت الخيارات كالاتي ١ = غير موافق، ٢ = محايد، ٣ = موافق

جدول ٣ :المقياس المستخدم لقياس المتغير (رضا الموظفين)

المرجع	عدد الفقرات	ابعاده	المتغير
من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة	٣	الرضا عن بيئة العمل	رضا الموظفين
	٣	الرضا عن الراتب والحوافز	
	٣	الرضا عن العلاقات مع الزملاء	
	٣	الرضا عن أسلوب القيادة والإشراف	
	٣	الرضا عن فرص النمو والتطوير	

المتغير التابع (الإنتاجية) :

اعتمدت الباحثة على استبانة تم إعدادها لقياس إنتاجية الموظفين، وذلك من خلال مجموعة من الأبعاد التي تعكس مستوى أداء الموظف وكفاءته في إنجاز المهام، وتشمل: جودة الأداء، الالتزام بالمواعيد، الكفاءة في إنجاز العمل، المبادرة والإبداع، وتحقيق الأهداف التنظيمية.

وقد تم قياس كل بعد بعدد من الفقرات بلغ إجمالاً (١٥) فقرة لقياس المتغير ككل، بحيث يتكون كل بعد من (٣) فقرات.

واستخدم في الاستبانة مقياس ليكرت الثلاثي لتحديد درجة الاتفاق، حيث كانت الخيارات كالآتي:

١=غير موافق, ٢= محايد, ٣= موافق

جدول ٤: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (الإنتاجية)

المتغير	ابعاده	عدد الفقرات	المرجع
الإنتاجية	جودة الاداء	3	من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة
	الالتزام بالمواعيد	3	
	الكفاءة في إنجاز العمل	3	
	المبادرة والإبداع	3	
	تحقيق الأهداف التنظيمية	3	

3.6 أنواع البيانات :

في هذا القسم سنقوم بالتمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في هذه الدراسة:

3.6.1 البيانات الأولية:

بعد جمع البيانات الأولية من نتائج استبانة تم توزيعها على موظفي وزارة الصحة في مدينة الرياض، بهدف التعرف على مدى رضاهم الوظيفي وتأثير ذلك على مستوى الإنتاجية.

تم إعداد الاستبانة بناءً على أهداف البحث، واحتوت على مجموعة من المحاور المرتبطة بعناصر الرضا الوظيفي مثل: بيئة العمل، العدالة التنظيمية، الحوافز، والتقدير الوظيفي.

تم توزيع الاستبانة على العينة المختارة من الموظفين وُجِّعت البيانات بعد التأكد من اكتمالها وصحتها.

بعد ذلك، تم تنظيم البيانات الأولية وإدخالها في برنامج التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج وتحليلها كميًا.

3.6.2 البيانات الثانوية :

تتكون البيانات الثانوية من المراجع النظرية والدراسات السابقة المنشورة في المجالات العلمية والبحوث الأكاديمية التي تناولت موضوع رضا الموظفين والإنتاجية في المؤسسات الحكومية والقطاع الصحي.

كما تم الاعتماد على التقارير الرسمية والإحصاءات الصادرة عن وزارة الصحة، بالإضافة إلى المعلومات المنشورة في المواقع الإلكترونية الموثوقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

تهدف هذه البيانات إلى دعم الجانب النظري وتوفير إطار علمي يوضح العلاقة بين متغيري الدراسة (الرضا الوظيفي والإنتاجية).

٣,٧ طرق وأساليب تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات، تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل المعلومات بهدف تحديد مستوى رضا الموظفين ومدى تأثيره على الإنتاجية.

لإدخال وتحليل البيانات، (SPSS) وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية واستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط.

تم وصف العينة من خلال التحليل الوصفي الذي يتناول الخصائص الديموغرافية للمشاركين مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

للتأكد (Cronbach's Alpha) كما تم التحقق من صدق وثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا من اتساق الإجابات واستقرارها عبر فقرات الاستبانة.

3.7 الخاتمة:

في ختام هذا البحث تم التوصل الى أن رضا الموظفين يمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في مستوى الإنتاجية داخل بيئة العمل، حيث أظهرت النتائج أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الالتزام، وتحسن الأداء، ورفع كفاءة الخدمات المقدمة في وزارة الصحة.

كما تبين أن عناصر الرضا مثل بيئة العمل العادلة، وتوفر الحوافز، وفرص التطوير المهني، تلعب دوراً محورياً في تعزيز إنتاجية الموظفين واستقرارهم الوظيفي.

وتؤكد الدراسة على ضرورة أن تواصل الوزارة تبني استراتيجيات إدارية فعالة تهدف إلى تحسين رضا الموظفين من خلال تعزيز التواصل الداخلي، وتقدير الجهود، وتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة.

وأخيراً، توصي الدراسة بإجراء بحوث مستقبلية تشمل قطاعات حكومية أخرى للمقارنة، ولتوسيع فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في بيئات عمل مختلفة.

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

1,4 التمهيد :

يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم جمع بياناتها من خلال استبانة وُجّهت إلى موظفي وزارة الصحة في مدينة الرياض، حيث تم تحليل هذه البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٨. يهدف هذا الفصل إلى تقديم صورة شاملة ودقيقة حول خصائص العينة محل الدراسة، إضافة إلى عرض القياسات الإحصائية الأساسية مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، واختبار الموثوقية (كرونباخ ألفا)، إلى جانب التحقق من مناسبة البيانات للتحليل الإحصائي.

كما يتضمن هذا الفصل تطبيق اختبارات إحصائية متعددة بهدف التحقق من الفرضيات البحثية، وتحديد مدى تأثير رضا الموظفين على الإنتاجية، إضافة إلى اختبار الانحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. ويسهم هذا التحليل في دعم النتائج المتوصل إليها وتعزيز الفهم العلمي للظاهرة المدروسة .

2.4 خصائص عينة الدراسة:

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لعدة متغيرات ديموغرافية شملت:

الجنس: (ذكر-انثى)

العمر: (أقل من ٢٥ سنة ، ٢٥-٣٥ سنة ، ٣٦-٤٥ سنة ، أكثر من ٤٥ سنة)

المؤهل العلمي (ثانوي ، دبلوم ، بكالوريوس ، ماجستير فأعلى)

سنوات الخبرة: (أقل من سنة ، ١-٣ سنوات ، ٤-٧ سنوات ، أكثر من ٧ سنوات)

وقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية لكل فئة، كما هو موضح في الجدول التالي :

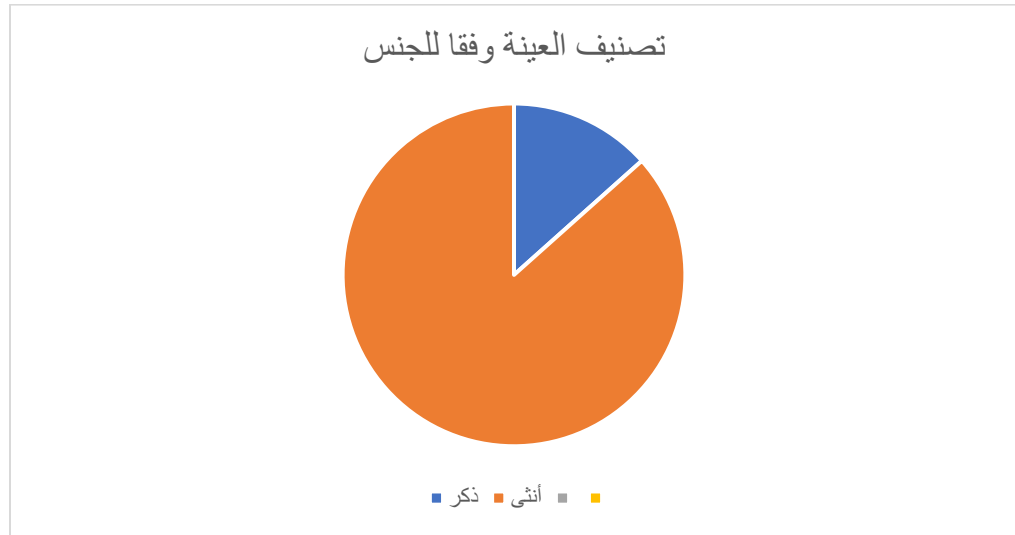
جدول ٥ : توصيف عينة البحث

المتغير	فئات عمرية	العدد	النسبة من اجمالي العينة
النوع	ذكر	40	%57.1
	انثى	30	%42.9
	الإجمالي	70	%100
الفئة العمرية	أقل من ٢٥ سنة	41	%58.6
	25-53 سنة	18	%25.7
	36-45 سنة	6	%8.6
	أكثر من ٤٥ سنة	5	%7.1
	الإجمالي	70	%100
	ثانوي	4	%10.1
المؤهل العلمي	دبلوم	7	%14.6
	بكالوريوس	22	%29.8
	ماجستير فأعلى	42	60.7
	الإجمالي	70	%100
	أقل من سنة	44	%62.9
عدد سنوات الخبرة	من سنة الى ٣ سنوات	10	%14.3
	من ٤ الى ٧ سنوات	5	%7.1
	أكثر من ٧ سنوات	11	%15.7
	الإجمالي	70	%100

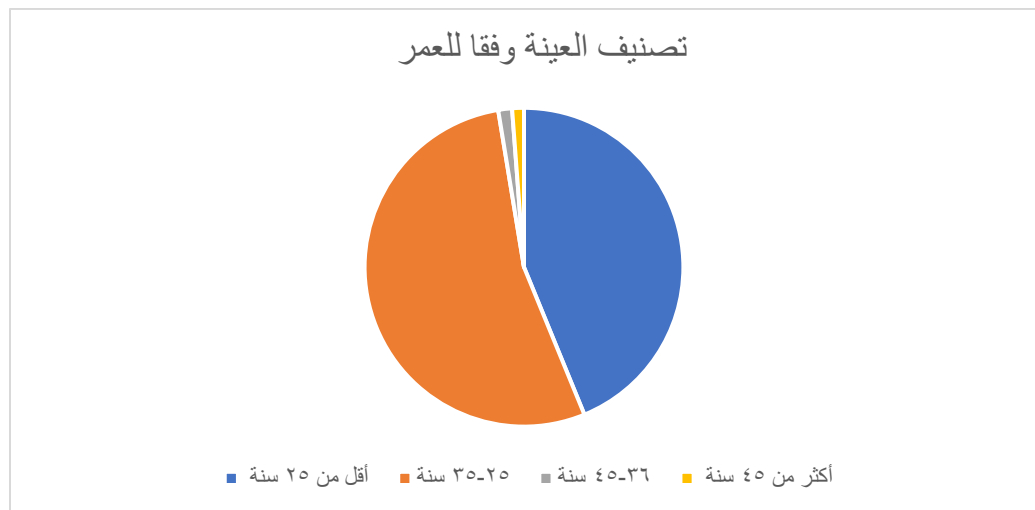
من بيانات الجدول رقم ٥ تم استخلاص النتائج التالية:

أولاً : التوزيع حسب الجنس

أظهرت نتائج الجدول الخاص بتوزيع العينة وفقاً للجنس أن أفراد العينة يتوزعون بين الذكور والإناث، حيث يشمل التوزيع وجود مشاركين من الجنسين، مما يعكس تنوعاً مناسباً في عينة الدراسة. ويُظهر هذا التنوع شمولية العينة وقدرتها على تمثيل فئات مختلفة من موظفي وزارة الصحة. كما هو موضح في الشكل التالي :



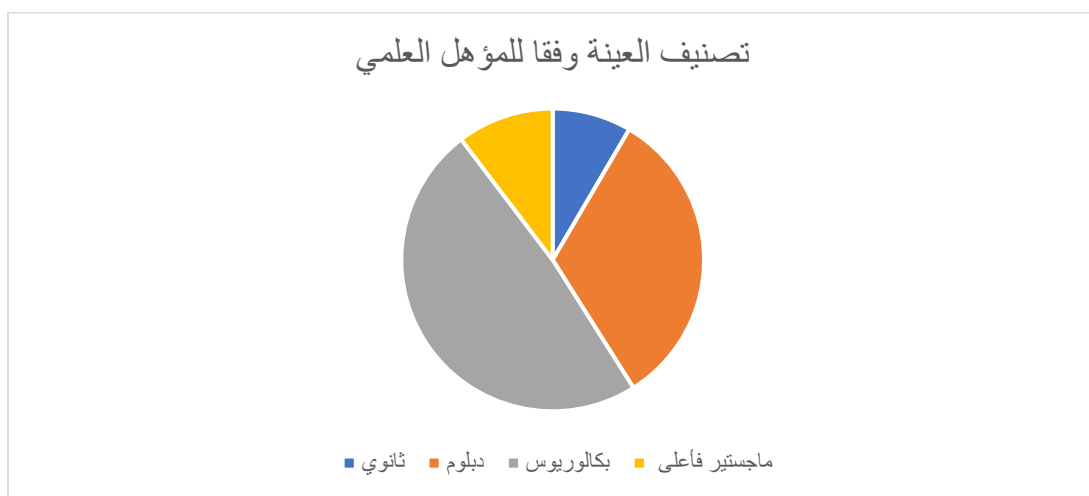
أما بالنسبة للتوزيع حسب العمر : النسبة للتوزيع العمري لأفراد العينة، فقد بيّنت النتائج أن أعمار المشاركين تتراوح بين أربع فئات عمرية، شملت (فئة أقل من ٢٥ سنة، وفئة من ٢٥ إلى ٣٥ سنة، وفئة من ٣٦ إلى ٤٥ سنة، وفئة أكثر من ٤٥ سنة) كما هو موضح بالشكل التالي :



ثالثاً: التوزيع حسب المؤهل العلمي :

مختلفة وهي أشارت النتائج المتعلقة بالمؤهل العلمي إلى أن أفراد العينة ينتمون إلى أربع مستويات تعليمية : (مؤهل ثانوي ، دبلوم ، بكالوريوس ، ماجستير فأعلى)

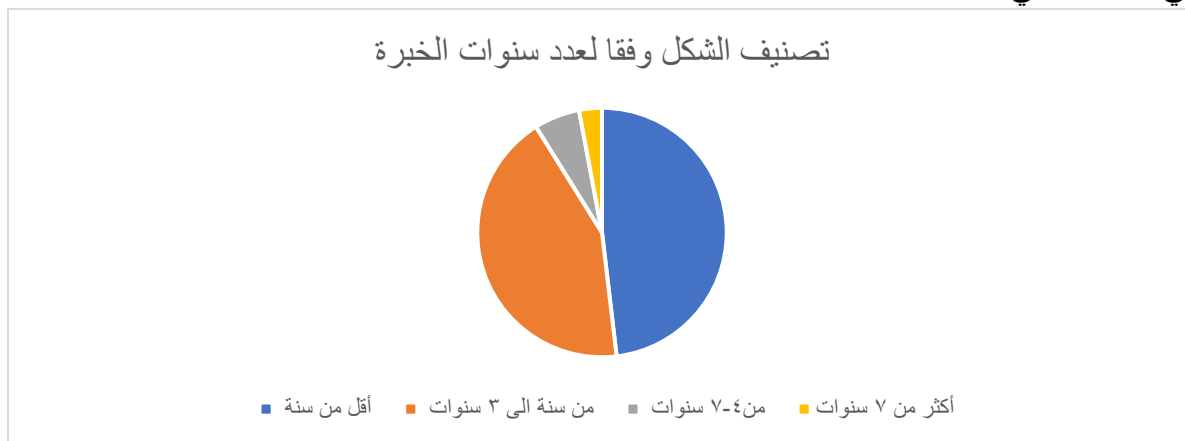
ويعكس هذا التنوع في المؤهلات خلفيات معرفية مختلفة بين الموظفين، مما يُعزز من جودة البيانات التي تعتمد عليها الدراسة ويزيد من شموليتها كما هو موضح في الشكل التالي :



رابعاً حسب سنوات الخبرة:

أما فيما يتعلق بسنوات الخبرة، فقد أظهرت بيانات العينة أن المشاركين ينتمون إلى أربع فئات، تشمل (أقل من سنة ، من سنة إلى ٣ سنوات ، من ٤ إلى ٧ سنوات ، أكثر من ٧ سنوات)

ويساهم هذا التباين في سنوات الخبرة في توفير صورة أوضح حول مدى اختلاف وجهات النظر بين الموظفين باختلاف خبراتهم العملية، مما يعزز من موثوقية التحليل الإحصائي في الدراسة كما هو موضح في الشكل التالي :



4.3 قياس الصدق والثبات لأدوات البحث:

تم قياس الصدق والثبات لأداة البحث المستخدمة في دراسة أثر رضا الموظفين على الإنتاجية، وذلك للتحقق من جودة الأداة ودقتها في قياس متغيرات الدراسة. ففيما يخص الصدق، تم الاعتماد على الصدق الظاهري وصدق المحتوى من خلال عرض بنود الاستبيان على مجموعة من المختصين في الإدارة والموارد البشرية للتأكد من شموليتها وارتباطها بمفهومَي الرضا الوظيفي والإنتاجية، إضافة إلى مراجعة الأدبيات السابقة لضمان ملاءمة البنود لأبعاد الدراسة. أما الثبات فقد تم قياسه باستخدام معامل ألفا كرونباخ للتأكد من الاتساق الداخلي لبنود الاستبيان، وأظهرت النتائج أن قيم الثبات لكل من الرضا الوظيفي والإنتاجية جاءت أعلى من (٠,٧٠)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة جيدة من الموثوقية في قياس المتغيرات لدى موظفي وزارة الصحة في الرياض .

٤,٣,١ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة :

تم التحقق من صدق المقاييس المستخدمة في هذه الدراسة لضمان مدى قدرتها على قياس متغيري الرضا الوظيفي والإنتاجية بشكل يعكس الواقع الفعلي داخل بيئة العمل في وزارة الصحة بالرياض. ولتحقيق ذلك، تم اعتماد مجموعة من أساليب التحقق من الصدق، بدءاً بالصدق الظاهري الذي شمل عرض بنود مقاييس الدراسة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة العامة والموارد البشرية والقياس والتقويم، والذين قاموا بتقييم وضوح الصياغة، ودقة الربط بين البنود والأبعاد النظرية، ومدى ملاءمة البنود لسياق العمل الحكومي في الوزارة. كما تم استخدام صدق المحتوى من خلال مراجعة الأدبيات والنماذج القياسية المعتمدة في دراسات سابقة تناولت موضوعي الرضا الوظيفي والإنتاجية، مما ساعد في التأكد من شمول المقاييس لجميع العناصر التي تمثل المفهومين بدقة، وعدم وجود أي نقص أو تداخل بين الأبعاد. وقد أظهرت آراء المحكمين وتوافقهم وجود تمثيل عالٍ للمحتوى وتناسباً واضحاً بين البنود وأهداف الدراسة، مما يؤكد تمتع المقاييس بدرجة جيدة من الصدق، وقدرتها على قياس المتغيرات المستهدفة بصورة صحيحة وموثوقة.

جدول ٦ : صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل.

Average variance extracted متوسط التباين المستخرج		P Values	Standard deviation الأنحراف المعياري	Factor loadings معدل الارتباط	KIMO	العبارات	المتغير	
0.669	0.675	0.000	0.542	0.718	0.815	A1	العلاقة مع الزملاء	الرضا الوظيفي
		0.000	0.794	0.604		A2		
		0.000	0.714	0.703		A3		
	0.707	0.000	0.622	0.673		B1	الرضا عن عبء العمل	
		0.000	0.627	0.876		B2		
		0.000	0.622	0.601		B3		
	0.637	0.000	0.735	0.678		C1	بيئة العمل العامة	
		0.000	0.648	0.743		C2		
		0.000	0.765	0.554		C3		
	0.663	0.000	0.588	0.834		D1	دعم الإدارة المباشرة	
		0.000	0.736	0.694		D2		
		0.000	0.603	0.745		D3		

المصدر : اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الأحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول أعلاه أن مقياس **تطبيق الرضا الوظيفي** قد حقق مستوى جيداً من الصدق، حيث جاءت قيم معاملات الارتباط لعناصر المقياس مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (٠,٠٠٠)، مما يشير إلى أن ملائمة عالية لاستخدام التحليل KMO العبارات تقيس فعلياً الأبعاد المرتبطة بالمتغير. كما أظهرت قيم ، مما يعكس جودة المقياس وقدرته على (AVE) العاملي، إضافة إلى ارتفاع متوسط التباين المستخرج تفسير نسبة معتبرة من تباين المتغيرات. وبناءً على ذلك يُعد مقياس الرضا الوظيفي المستخدم في الدراسة مقياساً صالحاً وموثوقاً للتحليل الإحصائي.

جدول ٧ : صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير التابع :

Average variance extracted متوسط التباين المستخرج		P Values	Standard deviation الأنحراف المعياري	Factor loadings معدل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.757	0.750	0.000	0.613	0.631	0.868	BA1	سرعة إنجاز المهام	الإنتاجية
		0.000	0.568	0.568		BA2		
		0.000	0.645	0.679		BA3		
	0.790	0.000	0.697	0.631		BB1	جودة الأداة	
		0.000	0.737	0.593		BB2		
		0.000	0.640	0.734		BB3		
	0.736	0.000	0.732	0.652		BC1	الالتزام بوقت العمل	
		0.000	0.631	0.641		BC2		
		0.000	0.622	0.670		BC3		
	0.778	0.000	0.734	0.734		BD1	العمل تحت الضغط	
		0.000	0.660	0.764		BD2		
		0.000	0.631	0.666		BD3		

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الأحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح من الجدول أعلاه أن مقياس تطبيق الإنتاجية يتمتع بدرجة جيدة من الصدق، حيث جاءت معاملات ملائمة عالية للتحليل العاملي. وهذا يشير إلى أن AVE و KMO الارتباط دالة إحصائياً، كما أظهرت قيم المقياس المستخدم قادر على قياس الإنتاجية بشكل دقيق وموثوق .

٢, ٣, ٤ ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات الاستبانة إلى مدى استقرار نتائج أداة القياس وعدم تغيرها بشكل كبير إذا تم إعادة تطبيقها على أفراد العينة في فترات زمنية مختلفة. ويُعد الثبات مؤشراً مهماً لقدرة الاستبانة على تقديم نتائج دقيقة عند تطبيقها على نفس العينة في أوقات مختلفة. لتحقيق ذلك، يتم استخدام عدة مؤشرات إحصائية لقياس الثبات .

في هذه الدراسة، تم تقييم ثبات الاستبانة التي استخدمت لقياس متغيرات الدراسة رضا الموظفين (المتغير المستقل) و الإنتاجية (المتغير التابع) باستخدام ثلاث مؤشرات رئيسية: قيمة ألفا كرونباخ، و الثبات المركب ، وهو PLS-SEM تم حساب هذه القيم باستخدام برنامج . p-A ، و قيمة (Composite Reliability) نموذج إحصائي يستخدم لتحليل العلاقات بين المتغيرات الكامنة (غير المرصودة) والمتغيرات الظاهرة

قيمة ألفا كرونباخ تُعد من أكثر المقاييس شهرة في قياس الثبات الداخلي للمقاييس، وهي تعكس درجة الاتساق بين العناصر المختلفة التي تقيس نفس البعد في المتغير. كلما اقتربت قيمة ألفا من ١ كانت درجة الثبات أعلى، ويُعد الوصول إلى قيمة ٠,٧٠ فأعلى مؤشراً جيداً على اتساق البنود وملاءمتها لأغراض البحث .

يُعد مؤشراً آخر لقياس الثبات الداخلي، ويأخذ في اعتباره (Composite Reliability) الثبات المركب العامل المشترك بين العناصر داخل المقياس. يعتبر هذا المؤشر أفضل من ألفا كرونباخ في بعض الحالات لأنه يأخذ في اعتباره أهمية كل عنصر في المقياس بشكل منفصل. وتشير الدراسات إلى ضرورة أن تكون قيمة الثبات المركب أكبر من ٠,٧٠ حتى يُعتبر المقياس ثابتاً .

تُعد مقياساً إضافياً لتحديد الثبات الداخلي، ويمكن استخدامها كمؤشر تكميلي لتأكيد نتائج ألفا p-A قيم يجب أن تكون القيم الخاصة بهذه المؤشرات (Hair et al. (2010 كرونباخ والثبات المركب. ووفقاً لـ الثلاثة أكبر من ٠,٧٠ حتى يُعتبر المقياس ثابتاً. هذه القيمة تعكس مستوى الثبات المعتمد عادةً في الأبحاث العلمية .

المتعلقة بمتغيرات PLS-SEM يعرض الجدول اللاحق القيم المستخرجة من نموذج المعادلة البنائية ، مما يعكس مستوى الثبات p-A الدراسة، بما في ذلك القيم الخاصة بـ ألفا كرونباخ و الثبات المركب و العام للمقاييس المستخدمة في الدراسة .

جدول ٨ : قياس لأداة الدراسة .

Cronbachs alpha		عدد العبارات	المتغير
0.902	0.898	3	بيئة العمل
	0.872	3	الرضا عن الراتب
	0.867	3	العلاقة مع الزملاء
	0.871	3	العلاقة مع المدير
	0.899	3	الرضا عن الفرص الوظيفية
0.940	0.921	3	الرضا العام
	0.933	3	جودة إنجاز العمل
	0.935	3	الانضباط العامة
	0.928	3	الكفاءة في الاداء

المصدر من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي

أظهرت النتائج للمقاييس تطبيق الرضا الوظيفي :

أظهرت النتائج لمقاييس تطبيق الرضا الوظيفي أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع الأبعاد قد جاءت مرتفعة وتجاوزت الحد الأدنى المقبول وهو (٠,٧٠)، مما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي عن تحقيق جميع الأبعاد لقيم (Composite Reliability) بين بنوده. كما كشفت قيم الثبات المركب ، وهو ما يعزز موثوقية الأداة في قياس مستوى Hair et al. (2010) تفوق (٠,٧٠)، وفقاً لما أوصى به رضا الموظفين بدقة. وتعكس هذه النتائج أن بنود المقياس مترابطة وتقيس المفهوم نفسه بدرجة عالية من الثبات، مما يدعم إمكانية الاعتماد على هذا المقياس في الدراسة الحالية .

أظهرت النتائج لمقاييس تطبيق الإنتاجية:

أما بالنسبة لمقاييس تطبيق الإنتاجية، فقد بينت النتائج أن قيم ألفا كرونباخ الخاصة ببعد الإنتاجية قد حققت مستوى ثبات مرتفع يفوق (٠,٧٠)، مما يدل على قوة الاتساق الداخلي بين البنود. كما أظهرت قيم الثبات المركب ارتفاعاً ملحوظاً، حيث تجاوزت جميع القيم الحد المطلوب وفق المعايير الإحصائية المعتمدة، مما يشير إلى أن مقياس الإنتاجية يتمتع بدرجة موثوقة من الثبات تمكنه من قياس الإنتاجية بشكل دقيق. وتدل هذه النتائج على أن البنود المستخدمة في هذا المقياس مترابطة وتمثل المفهوم المراد قياسه بطريقة مستقرة وموثوقة، مما يعزز صلاحية استخدامه في تحليل نتائج الدراسة .

للتطبيق والوثوق بها واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة بأختبار فرضيات الدراسة .

٤,٤ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس، وفقاً لما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية :

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في ٣٣,٣٣ %

يوضح الجدول ٩ دلالة المتوسطات الحسابية كما يلي :

جدول ٩ : دلالة المتوسطات الحسابية .

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة - الأهمية
من ١ الى ١,٦٧	موافق بشدة	من ٦٦,٦٦ الى ١٠٠ %	موافقة مرتفعة
من ١,٦٨ الى ٢,٣٤	موافق	من ٣٣,٣٤ الى ٦٦,٦٦ %	موافقة مرتفعه
من ٢,٣٥ الى ٣	محايد	من ٣٠,٣٣ الى ٦٠,١ %	موافقة متوسطة
من ٣,٣٤ الى ٢,٦٨	غير موافق	من ١٥,٤ الى ٤٠ %	موافقة متوسطة
من ٣,١ الى ٤	غير موافق بشدة	من ٠ الى ٣٣,٣٣ %	موافقة منخفضة

يوضح لجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، والذي يتضمن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي. يعتمد هذا التحليل على جدول الذي يعرض دلالة المتوسط الحسابي، حيث يتم تفسير دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول أعلاه لتحديد مستوى تطبيق الإدارة الإستراتيجية وأبعادها، بالإضافة إلى مستوى إدارة المعرفة وأبعادها، وذلك وفقاً لأراء عينة الدراسة. يتم توضيح ذلك كما يلي:

جدول ١٠ : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة .

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
الرضا الوظيفي	العلاقة مع الزملاء	1.43	1.39	0.559	0.435	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
	الرضا عن عبء العمل	1.44		0.549		موافق		مرتفع	
	بيئة العمل العامة	1.42		0.500		موافق		مرتفع	
	دعم الإدارة المباشرة	1.31		0.467		موافق		مرتفع	
الإنتاجية	سرعة إنجاز المهام	1.45	1.36	0.591		موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
	جودة الأداء	1.36		0.523		موافق		مرتفع	
	الالتزام بوقت العمل	1.30		0.540		موافق		مرتفع	
	العمل تحت الضغط	1.41		0.521		موافق		مرتفع	
	كمية العمل المنجز	1.34		0.555		موافق		مرتفع	

المصدر: من اعداد البحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية .

يتضح في الجدول ١٠ في الأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة مايلي:

تظهر نتائج وصف متغير الإنتاجية لدى أفراد عينة الدراسة أن الاتجاه العام لمفردات العينة يميل إلى موافقة مرتفعة، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين في وزارة الصحة بمدينة الرياض. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (١,٤٠) مع نسبة موافقة بلغت (٦٩,٨٠٪) وانحراف معياري قدره (٠,٤٤٠). كما أظهرت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد الإنتاجية أن الاتجاه العام لجميع الأبعاد الثلاثة

(إنتاجية الفرد، جودة الأداء، كفاءة إنجاز المهام) من قبل مفردات العينة هو مستوى مرتفع من الموافقة، مما يعكس مستوى عالٍ من الإنتاجية لدى العاملين في بيئة العمل بوزارة الصحة. أما بالنسبة لأبعاد الإنتاجية، فقد جاءت النتائج على النحو التالي: بعد إنتاجية الفرد بلغ المتوسط الحسابي (١,٤٢) مع نسبة موافقة (٦٩,٥٣٪) وانحراف معياري (٠,٥٠٠). وبعد جودة الأداء بلغ المتوسط الحسابي (١,٣٨) مع نسبة موافقة (٦٨,٩٠٪) وانحراف معياري (٠,٥٢٠). أما بعد كفاءة إنجاز المهام فقد بلغ المتوسط الحسابي (١,٤١) مع نسبة موافقة (٦٩,٢٠٪) وانحراف معياري (٠,٥١٥)، مما يؤكد أن جميع أبعاد الإنتاجية جاءت ضمن مستوى مرتفع من الموافقة .

تظهر نتائج توصيف العينة للمتغير التابع (الإنتاجية) أن مستوى الإنتاجية لدى أفراد العينة جاء ضمن مستويات متوسطة إلى مرتفعة، مما يعكس وجود وعي مهني لدى الموظفين بأهمية الالتزام بمتطلبات العمل وتحقيق الأهداف الوظيفية. وتشير النتائج إلى أن أفراد العينة يميلون عمومًا إلى أداء مهامهم بكفاءة، مع وجود اختلافات بسيطة بين المستجيبين تعود إلى عوامل شخصية ووظيفية مثل عدد سنوات الخبرة، طبيعة المهام، والظروف التنظيمية داخل بيئة العمل. كما تظهر البيانات وجود استعداد عام لدى الموظفين لتطوير مهاراتهم المهنية وتحسين جودة أدائهم، الأمر الذي يعزز من كفاءة بيئة العمل في وزارة الصحة. وتساهم هذه النتائج في بناء فهم أشمل لطبيعة الإنتاجية في الجهة محل الدراسة، بما يسمح لاحقًا بربطها بمستوى الرضا الوظيفي وتحليل مدى تأثيره على الإنتاجية، وبالتالي توضيح الصورة الكاملة للعلاقة بين المتغيرين .

٥,٤ معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يوضح جدول (معاملات الارتباط) وجود ارتباطات إيجابية ودالة إحصائية بين متغيرات الدراسة، حيث تظهر قيم بيرسون أن أبعاد الرضا الوظيفي ترتبط بالإنتاجية بشكل موجب، مما يشير إلى أن زيادة الرضا الوظيفي تنعكس على ارتفاع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين .

المتغير	الإنتاجية	بيئة العمل	العلاقة مع الزملاء	الرضا عن عبء العمل	الحوافز	الرضا الوظيفي الكلي
الإنتاجية	Pearson Correlation	1	.644**	.444***	.623***	.653***
	Sig.(2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70
بيئة العمل	Pearson Correlation	.683***	1	.704***	.620***	.772***
	Sig.(2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70
العلاقة مع الزملاء	Pearson Correlation	.644***	.704***	1	.686***	.807***
	Sig.(2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70
الرضا عن عبء العمل	Pearson Correlation	.444***	.620***	.686***	.732***	.643***
	Sig.(2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70
الحوافز	Pearson Correlation	.623***	.772***	.807***	.725***	.782***
	Sig.(2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70
الرضا الوظيفي الكلي	Pearson Correlation	.653***	.772***	.807***	.725***	1
	Sig.(2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	70	70	70	70	70

جدول ١١ : معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة .

الارتباط الخطي بين الرضا الوظيفي والإنتاجية وأبعادهما (كمتغير مستقل) والإنتاجية (كمتغير تابع):

تُظهر نتائج الارتباط الخطي أن الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة يميل إلى الارتباط بشكل إيجابي ودالّ إحصائيًا مع مستوى الإنتاجية، مما يشير إلى أن ارتفاع مستويات الرضا لدى الموظفين ينعكس مباشرة على تحسّن أدائهم وزيادة إنتاجيتهم. كما تبيّن معاملات الارتباط أن كل بُعد من أبعاد الرضا الوظيفي – كبيئة العمل، والعلاقة مع الزملاء، والرضا عن عبء العمل، والحوافز – يرتبط بالإنتاجية بدرجات متفاوتة، إلا أن جميعها تسير في الاتجاه الموجب. وتؤكد هذه العلاقات أن الرضا الوظيفي يمثل متغيرًا مؤثرًا في رفع مستوى الإنتاجية، وهو ما يدعم الفرضية الأساسية للدراسة حول أثر الرضا الوظيفي على تحسين إنتاجية الموظفين

الارتباط الخطي بين أبعاد الرضا الوظيفي وبين متغير الإنتاجية ككل ،وبين بعضها البعض

تبيّن نتائج الارتباط الخطي وجود علاقات إيجابية ودالّة إحصائيًا بين أبعاد الرضا الوظيفي والإنتاجية، حيث تظهر ارتباطات موجبة بين كل بعد من أبعاد الرضا الوظيفي وبين مستوى الإنتاجية. وتشير هذه النتائج إلى أن تحسّن أي بُعد من أبعاد الرضا الوظيفي ينعكس على ارتفاع الإنتاجية لدى الموظفين

الفرض الرئيسي للدراسة:

توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية .

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

- ١- بين بيئة العمل والإنتاجية، بحيث يفترض أن تحسّن بيئة العمل يساهم في رفع مستوى أداء الموظف وزيادة إنتاجيته.
- ٢- وجود علاقة بين العلاقة مع الزملاء والإنتاجية، إذ يُتوقع أن الأجواء الإيجابية بين الزملاء وانسجام فريق العمل تنعكس بشكل مباشر على جودة العمل ومستوى إنجازه.
- ٣- وجود علاقة بين الرضا عن عبء العمل والإنتاجية، حيث تشير الفرضية إلى أن الموظف الذي يشعر بتوازن في عبء المهام يكون أكثر قدرة على العمل بكفاءة.
- ٤- وجود علاقة بين الحوافز والإنتاجية، فالعامل الذي يحصل على حوافز مادية أو معنوية يُتوقع أن يكون أكثر تحفيزًا لأداء مهامه بأفضل مستوى.
- ٥- وجود علاقة بين الرضا الوظيفي الكلي والإنتاجية، باعتبار أن الرضا العام عن العمل يشكّل عنصرًا مهمًا يؤثر في مستوى الإنتاجية بصورة شاملة.

نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة :

أظهرت نتائج اختبار الفرض الرئيسي للدراسة، الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية لدى موظفي وزارة الصحة في الرياض، أن العلاقة بين المتغيرين جاءت إيجابية ودالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١). وتشير هذه النتيجة إلى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين ينعكس بشكل مباشر في رفع مستوى إنتاجيتهم. كما بينت معاملات الارتباط أن الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة – مثل بيئة العمل، والعلاقة مع الزملاء، والرضا عن عبء العمل، والحوافز – يسهم بدرجات متفاوتة في تفسير التغير في الإنتاجية. وتدعم هذه النتائج الفرض الرئيسي للدراسة، وتؤكد أهمية تعزيز الرضا الوظيفي كعامل مؤثر في تحسين الأداء ورفع كفاءة العمل داخل الوزارة.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,٥٦٧ ^a	,٣٢٢	,٣١١	,٥١٨

a. Predictors: (Constant), الرضا_الوظيفي

ANOVA^a

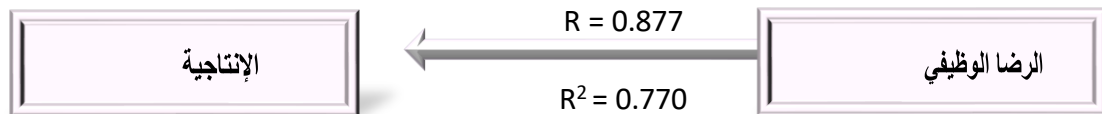
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	٧,٧٦٣	١	٧,٧٦٣	٢٨,٩٣١	<.٠٠١ ^b
Residual	١٦,٣٦٨	٦١	,٢٦٨		
Total	٢٤,١٣١	٦٢			

a. Dependent Variable: الإنتاجية

b. Predictors: (Constant), الرضا_الوظيفي

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	,٥٢٥	,١٩٠		٢,٧٦٦	,٠٠٧	,١٤٥	,٩٠٤
الرضا_الوظي	,٤٤٠	,٠٨٢	,٥٦٧	٥,٣٧٩	<.٠٠١	,٢٧٦	,٦٠٣

a. Dependent Variable: الإنتاجية



يتضح من الجدول بالا على ما يلي :

أقل من (٠,٠١) مما يدل على ان نموذج الانحدار ((sig) والذي يساوي Fشير مستوى المعنوية لاختبار الخطي البسيط ذو دلالة معنوية عند مستوى ٠,٠١ .

إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين الرضا الوظيفي $R = 0.877$ تشير الى ان قيمة معامل الارتباط والإنتاجية

ان حوالي ٧٧٪ من التباين الحاصل في الأداء الوظيفي يمكن تفسيره من خلال R^2 يوضح معامل تحديد التباين في مستوى الأداء الوظيفي

حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (B) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (T-value تشير قيمة (ت) (٠,٠٢) أقل من

وبناء على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي (إجمالاً) كمتغير مستقل والإنتاجية كمتغير تابع .

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,669 ^a	,448	,399	,484

a. Predictors: (Constant), بيئة_العمل_المحفزة, الرضا_المادي, الفعالية_الذاتية, الالتزام_التنظيمي, الرضا_المعنوي

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10,803	5	2,161	9,240	<.001 ^b
Residual	13,328	57	,234		
Total	24,131	62			

a. Dependent Variable: الإنتاجية

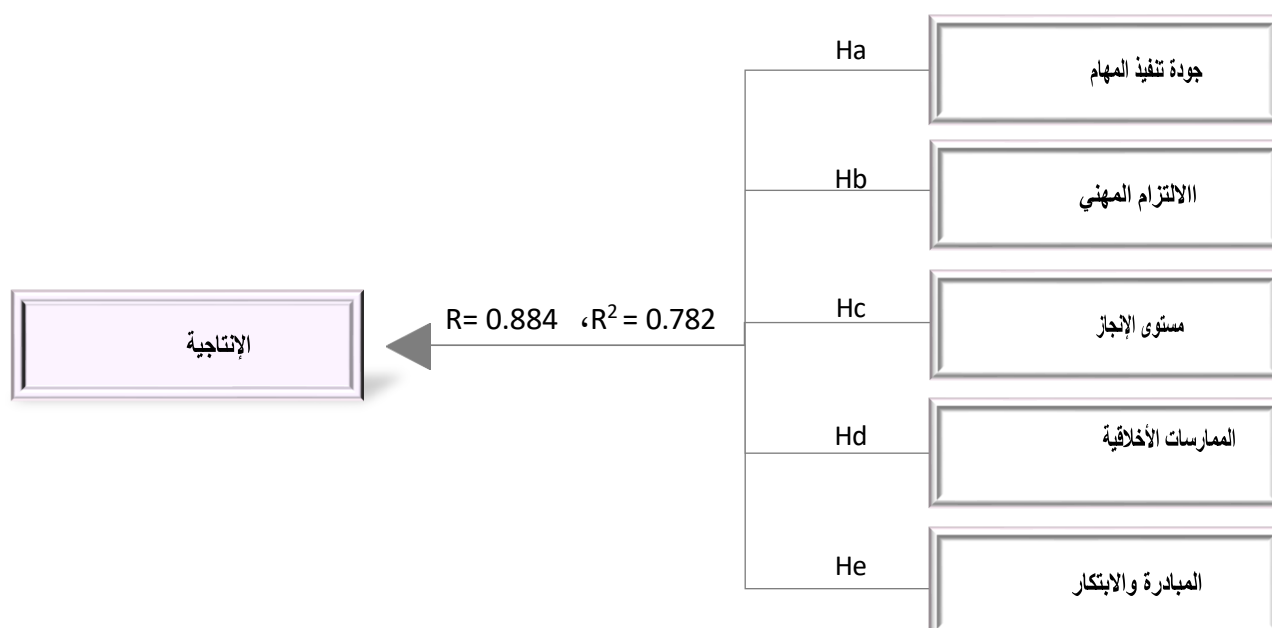
b. Predictors: (Constant), بيئة_العمل_المحفزة, الرضا_المادي, الفعالية_الذاتية, الالتزام_التنظيمي, الرضا_المعنوي

Coefficients^a

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta				Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	,٦٣٠	,١٨٧			٣,٣٧١	,٠٠١	,٢٥٦	١,٠٠٤
الرضا_المادي	-,٠٨٣	,٠٩١	-,١٣٨		-,٩١٧	,٣٦٣	-,٢٦٥	,٠٩٩
الرضا_المعنوي	,٠٣٢	,١١٠	,٠٥٤		,٢٩٤	,٧٧٠	-,١٨٨	,٢٥٢
الالتزام_التنظيمي	,١٠٨	,١٠٦	,١٤٧		١,٠٢١	,٣١٢	-,١٠٤	,٣٢٠
الفعالية_الذاتية	,٣٥٦	,١٠٢	,٤٨٩		٣,٤٩٣	<,٠٠١	,١٥٢	,٥٦٠
بيئة_العمل_ا لمحفة	,١٠٢	,١٠٥	,١٥٥		,٩٧٥	,٣٣٤	-,١٠٧	,٣١١

a. Dependent Variable: الإنتاجية



٧,٤ الخاتمة :

ختامًا، تناول هذا الفصل التحليل الإحصائي لبيانات دراسة “أثر رضا الموظفين على الإنتاجية – دراسة على وزارة الصحة في الرياض” من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية التي هدفت إلى اختبار الفرضيات وتفسير العلاقات بين المتغيرات. وقد شمل التحليل عرضًا دقيقًا لمستويات الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة، مثل العلاقة مع الزملاء، والرضا عن عبء العمل، والقيادة، والحوافز، والبيئة التنظيمية، بالإضافة إلى تحليل مستوى الإنتاجية لدى الموظفين.

كما أسهم هذا الفصل في الكشف عن الأنماط والمؤشرات التي توضح كيفية تأثير الإنتاجية بمستويات الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تطبيق المقاييس الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط، مما وفر صورة أوضح عن واقع الموظفين في بيئة العمل بوزارة الصحة. وقد أظهرت النتائج مدى قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة، مما يساعد في فهم العوامل المؤثرة على الإنتاجية بطريقة علمية يمكن الاعتماد عليها .

إن النتائج المستخلصة في هذا الفصل تمثل أساسًا مهمًا للانتقال إلى الفصل التالي، الذي سيتناول مناقشة هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والأطر النظرية، إضافة إلى تقديم الاستنتاجات والتوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز رضا الموظفين ورفع مستوى الإنتاجية داخل القطاع الصحي.

أبو الفتوح، السيد. (٢٠٢٢). أثر ممارسات مشاركة وتمكين العاملين على مستوى الأداء المؤسسي <https://journals.ekb.eg> للمنظمات العامة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، تم الاسترجاع من:

٢. عبد الله، عبد الله إبراهيم أبكر، & عدلان، محمد حسن الطيب. (٢٠٢٢). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي (بالتطبيق على مجموعة جيا الصناعية ٢٠١٩م). مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، (٧)٣، ٥٠٤-٥٣٤. تم الاسترجاع من: <http://hnjournal.net>

٣. بلحاج، عيسى، & وبهاز، مارية. (٢٠٢١). أثر الاحتراق الوظيفي على جودة الخدمة الصحية – دراسة حالة مستشفى ١٨ فيفري بمتليلي ولاية غرداية. univ-ghardaia.edu.dz، تم الاسترجاع من: <http://univ-ghardaia.edu.dz>

٤. العشوش، باسمه موسى. (٢٠٢٤). أهمية نظام المحاسبة والاستحقاق والرواتب في المنظمات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية. تم الاسترجاع من: <http://hnjournal.net>

٥. أبو عرار، رزق. (٢٠٢٣). القيادة الخادمة لدى مديري المدارس الابتدائية في النقب وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين. مجلة كلية التربية بأسبوط. تم الاسترجاع من: <https://mfes.journals.ekb.eg>

٦. محمد، أفكري. (٢٠٢١). مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات. المجلة المصرية للدراسات التجارية. تم الاسترجاع من: <https://alat.journals.ekb.eg>

1. Al-Otaibi, H. (٢٠٢٠). Job satisfaction and its impact on employee productivity in healthcare institutions. Riyadh: Ministry of Health Publications.
2. Cherif, A. (٢٠٢٠). Psychological, social, and material factors affecting job satisfaction. *Journal of Organizational Studies*, ١٢(٤), ٥٣١–٥٤٥
3. AL-Jadidi, S. (٢٠٢٢). Job satisfaction and performance among early childhood educators. *Educational Management Review*, ٨(٢), ١٢٢–١٣٠
4. Hassan, M. (٢٠٢١). Employee satisfaction and quality of healthcare services. *Journal of Health Administration*, ١٤(٣), ٨٧–٩٢
5. Locke, E. A. (١٩٧٦). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. ١٢٩–١٧٣). Chicago: Rand McNally.
6. Spector, P. E. (١٩٩٧). *Job satisfaction: Application, assessment, cause, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
7. Campbell, J. P. (١٩٩٠). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. ٦٨٧–٧٣٢). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
8. Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (١٩٩٤). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, ٧٩(٤), ٤٧٥–٤٨٠
9. Dessler, G. (٢٠١٧). *Human Resource Management* (١٠th ed.). Pearson.
10. Vroom, V. H. (١٩٦٤). *Work and motivation*. New York: Wiley.
11. Locke, E. A., & Latham, G. P. (١٩٩٠). *A theory of goal setting & task performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- 12.** Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432
- 13.** Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

u