

تأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية بالتطبيق على قطاع الخدمات
الصحية في جدة ,المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

وفاق فتح الرحمن سالم أحمد

2021205036

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

في عصرنا الحالي، شهدت التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية تحولات عالمية ضخمة أثرت بشكل كبير على مختلف جوانب المجتمع. وفي محاولة للتصدي لهذه التغيرات والتأقلم معها، بذلت العديد من الجهود من قبل الأفراد والمؤسسات في مجتمعنا. دراسة تم اجرائها في جامعة الفلوجة للبحث وتأكيد تأثير السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية (م. ياسر لطيف خلف ,2021).

يعد قطاع الخدمات الصحية من أهم القطاعات في أي مجتمع، حيث يُقدم خدمات أساسية لحياة الإنسان، لكن ضغوط العمل والتعرض للأمراض والمواقف الصعبة تؤثر على سعادة الموظفين الوظيفية، مما يؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

السعادة الوظيفية هي الشعور النفسي بالرضا والسرور الذي ينبعث من القناعة الداخلية لدى الموظف بما يقوم به في العمل وما يواجهه من تحديات. يعتبر الموظف سعيداً في عمله عندما يكون راضياً عن مستوى الرضا الشخصي الذي يحققه في العمل، وعندما يكون مقتنعاً بأن العمل الذي يقوم به له قيمة وأثر إيجابي. بمعنى آخر، تعتبر السعادة الوظيفية استجابة الموظف واستمتاعه بما يقوم به في العمل، بما في ذلك المهام والمسؤوليات التي يؤديها، والعلاقات المهنية التي يبنها، والتحديات التي يواجهها. إنها حالة إيجابية تؤثر على الرضا الشخصي والأداء المهني والالتزام في العمل (منى سالم العامري ,2017).

فهم مفهوم المتغيرات التي تؤثر على مستوى السعادة في مكان العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي يعد أمراً بالغ الأهمية التي لا يمكن تجاهلها بواسطة المنظمات الحديثة. فعندما يكون الموظفون سعداء في بيئة العمل، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على تفانيهم والالتزام بالمهام الموكلة إليهم. ومن خلال تسليط الضوء على المفاهيم الحديثة والأبحاث المتعلقة بتلك المتغيرات، يمكن للمنظمات أن تكون على اطلاع دائم بالتحويلات الخارجية وتطور استراتيجيات ملائمة لتحقيق نجاح مستدام ومن خلال تبني هذه المفاهيم والممارسات، يمكن للمنظمات أن تحقق تفوقاً مستداماً ونجاحاً طويلاً الأمد في عالم الأعمال المتغير والمنافس (علي فالح جبر السيلوي , 2023).

تشير النتائج إلى أن نسبة الرضا والسعادة الوظيفية مرتفعة إلى حد ما، بمعنى آخر، كلما زادت مستوى الرضا الوظيفي، زاد مستوى السعادة الوظيفية بالتالي، وكلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي، انخفض مستوى السعادة الوظيفية (العامري ,منى ,2017).

تولي المنظمات اهتماماً كبيراً لخلق بيئة عمل سعيدة وممتعة، بهدف الحفاظ على روح عالية ومرتفعة لدى موظفيها. ونظراً لظروف العمل المتطورة، قد يزداد عدد ساعات العمل التي يقوم بها الموظفون، مع تزايد المهام والمسؤوليات والضغوط المستمرة. وهذا يمكن أن يؤدي إلى ظهور مشاعر سلبية لدى الموظفين تؤثر على أدائهم (الزيادي & مها عادل رمضان , 2022).

قامت دراسة (Subramanyam 2008) بتناول العلاقة بين استثمارات الموارد البشرية والأداء التنظيمي في ظل نظرية التوازن التنظيمي، وطبقت الدراسة على عينة بلغت (126) منظمة أمريكية كبيرة مسجلة في البورصة، واستمرت الدراسة ثلاث سنوات، وأشارت النتائج إلى أن الأداء المالي للشركة أثر على تصوراتها العاملين للأجور التنافسية، وكانت توقعات الموظفين للأجور أثر على إنتاجية العاملين في المستقبل.

كما استخدمت دراسة (Eckhaus 2018) أسلوب البرمجة اللغوية العصبية لتقديم وسيلة تستطيع من خلالها إدارة الموارد البشرية الرصد المستمر لمستويات السعادة داخل التنظيم وقدمت الدراسة مقياساً جديداً للسعادة عن طريق سلوك التواصل والحديث أن السعادة مرتبطة بالعديد من النتائج الناجحة وتسبقها، بالإضافة إلى السلوكيات المؤدية للنجاح (Lyubomirskys & King, 2005).

كما أن الموظفين يجدون الرضا والسعادة في عملهم لأسباب تتجاوز الاستفادة المادية المباشرة. قد يكون ذلك بسبب تحقيق الإشباع الذاتي، والتطوير المهني، وتحقيق الغايات الشخصية والمهنية، والعمل ضمن فريق متكامل ومتآزر (Williams, 2022).

لعوامل المختلفة التي تؤثر في الروحانية الوظيفية والسعادة كالتوازن بين العمل والحياة الشخصية، والدعم الاجتماعي في مكان العمل، والتطوير المهني، تهدف هذه الدراسات إلى توفير أدلة ومعرفة قابلة للتطبيق لتحسين البيئة العملية وتعزيز رفاهية وسعادة الموظفين (Hussein & Yassin, 2021).

لا شك أن قطاع الخدمات الصحية يعد من أهم القطاعات في أي مجتمع، فهو يقدم خدمات أساسية لحياة الإنسان. ولكن، تواجه بيئة العمل في هذا القطاع العديد من التحديات التي تؤثر على سعادة الموظفين الوظيفية، مما يؤثر بدوره على جودة الخدمات المقدمة.

تعد بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية من بيئات العمل المعقدة والتي تواجه تحديات عديدة. يعتبر القطاع الصحي في مدينة جدة مثلاً حيوياً لهذه المشكلة. يعمل موظفو القطاع الصحي في ظروف صعبة ومحفوفة بالتحديات، مثل ضغوط العمل العالية، والتعامل مع حالات الطوارئ، ونقص الموارد البشرية، والتعرض للأمراض المعدية، وتواجههم مواقف صعبة يومياً مثل مشاهدة المرضى يعانون أو يموتون.

تنشأ مشكلة هذا البحث في تحديد تأثير بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية على مستوى السعادة الوظيفية للموظفين. هل تؤثر هذه العوامل البيئية القاسية على مستوى رضا وسعادة الموظفين في أداء وظائفهم؟ وما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على سعادة الموظفين في هذا القطاع؟ وهل هناك عوامل إيجابية يمكن تعزيزها لتحسين السعادة الوظيفية في بيئة العمل الصحية بمدينة جدة؟
ستتمكن من فهم تأثير بيئة العمل على سعادة الموظفين في قطاع الخدمات الصحية في مدينة جدة، وتحديد العوامل المؤثرة والتي يمكن تحسينها لتعزيز السعادة الوظيفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

مشكلة البحث:

في مجال بيئة الأعمال في قطاع الخدمات الصحية، توجد فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث لتعزيز فهمنا وتحسين الممارسات. من خلال تحديد هذه الفجوات والعمل على ملئها، يمكن للباحثين والمختصين في هذا المجال تقديم إسهامات قيمة لتطوير بيئة العمل في قطاع الخدمات الصحية وتعزيز الأداء والجودة.

الفجوات النظرية :

1. فجوة في فهم العوامل المؤثرة في بيئة الأعمال الصحية: هناك حاجة لمزيد من الدراسات النظرية لفهم عوامل النجاح والتحديات التي يواجهها مديرو المشاريع والموظفون في بيئة الأعمال الصحية. يمكن أن تتضمن هذه العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتشريعات المحلية والعالمية.
2. فجوة في تطوير نماذج نظرية لإدارة المشاريع الصحية: يحتاج البحث إلى تطوير نماذج نظرية مبنية على أسس قوية لإدارة المشاريع في قطاع الخدمات الصحية. يمكن أن تشمل هذه النماذج العناصر الأساسية لإدارة المشاريع مثل التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمراقبة والتقييم، وكيفية تطبيقها بشكل فعال في البيئة الصحية.

الفجوات التجريبية :

1. فجوة في تبني الممارسات الجديدة في قطاع الخدمات الصحية: على الرغم من وجود بعض التطورات في مجال إدارة المشاريع في القطاع الصحي، إلا أن هناك حاجة لمزيد من البحث لتحديث الممارسات الحالية وتبني الممارسات الجديدة. يجب أن يتم التركيز على تحليل الفجوات وتحديد الفرص لتحسين كفاءة وفعالية إدارة المشاريع في هذا القطاع.
2. فجوة في تقييم تأثير إدارة المشاريع على أداء الخدمات الصحية: يعد تقييم تأثير إدارة المشاريع على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى وكفاءة العمليات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية واحدة من الفجوات التطبيقية. يجب أن يتم إجراء دراسات تقييمية شاملة لتحديد قيمة إدارة المشاريع في تحسين أداء الخدمات الصحية في مجال بيئة الأعمال في قطاع الخدمات الصحية، توجد فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث لتعزيز فهمنا وتحسين الممارسات. ومن خلال تحديد هذه الفجوات ومعالجتها، يمكن للباحثين والمختصين المساهمة في تعزيز المعرفة في إدارة المشاريع وتحسين الممارسات الحالية في قطاع الخدمات الصحية.

سؤال البحث الرئيسي

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"ما هو تأثير بيئة العمل على مستوى السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية ؟ "

أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة في النهوض بممارسات إدارة المشاريع من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تم تحديدها، تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

الأهمية النظرية :

1. توسيع المعرفة: يسهم بحثك في توسيع المعرفة في مجالك الأكاديمي أو المجال المرتبط به. من خلال دراسة تأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية في قطاع الخدمات الصحية، ستقدم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذا العلاقة وتحليلها. قد تقدم أيضًا نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها.
2. تطوير النظريات الحالية: قد تساهم نتائج البحث في تحسين وتطوير النظريات الحالية في مجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس التنظيمي. قد تقدم توضيحات جديدة للعلاقات والمتغيرات المؤثرة في بيئة العمل والسعادة الوظيفية، وتوفر أدلة تدعم أو تعكس النظريات الحالية.
3. إثراء الأدبيات العلمية: من خلال نشر نتائج البحث في المجلات العلمية المعترف بها، ستساهم في إثراء الأدبيات العلمية في مجالك. ستكون مصدرًا قيمًا للمهتمين والباحثين الآخرين الذين يرغبون في استكشاف هذا الموضوع أو البناء على نتائجك.

الأهمية العلمية:

1. التأثير العملي: يسعى هذا البحث إلى توسيع المعرفة في مجال الخدمات الصحية من خلال دراسة تأثير بيئة العمل على الخدمات الصحية، وذلك بتقديم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها، مع تقديم نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا الموظفين والسعادة الوظيفية في هذا القطاع.
2. التحسين المستمر: من خلال فهم أفضل لتأثير بيئة العمل على السعادة الوظيفية، يمكن للمؤسسات تبني إجراءات وبرامج تحسين لتحسين بيئة العمل. قد توفر بحوثك إرشادات عملية لتطبيق أفضل الممارسات وتعزيز الرفاهية والرضا لدى الموظفين.
3. البحوث المستقبلية: يسعى هذا البحث إلى توسيع المعرفة في مجال الخدمات الصحية من خلال دراسة تأثير بيئة العمل على الخدمات الصحية، وذلك بتقديم مفاهيم ونظريات جديدة لفهم هذه العلاقة وتحليلها، مع تقديم نماذج أو نظريات تشرح العوامل المؤثرة وتفسر آلياتها، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورضا الموظفين والسعادة الوظيفية في هذا القطاع.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

المراجع العربية:

عمر العامري, & منى سالم. (2017). علاقة جوانب العمل بمستوى الرضا الوظيفي ومعدلات السعادة الوظيفية لدى العاملين في المدارس الحكومية والخاصة: دراسة على مجلس أبو ظبي للتعليم في مدينة العين
<https://network.bepress.com/hgg/discipline/386>

م. ياسر لطيف خلف. (2021). السعادة في العمل ودورها في تعزيز الثقة التنظيمية: بحث استطلاعي لآراء العاملين في جامعة الفلوجة. مجله اقتصاديات الاعمال للبحوث التطبيقية, 1(1), 24-24.
<https://uofbejar.net/index.php/new/article/view/29#:~:text=https%3A//uofbejar.net/index.php/new/article/view/29>

الزيادي, م. ع. ر. & ,مها عادل رمضان. (2022). أثر الاستقامة التنظيمية وروحانية مكان العمل على السعادة الوظيفية بالتطبيق على شركات العربى جروب. التجارة والتمويل, 1(42), 65-1
<https://doi.org/10.21608/caf.2022.239041>

علي فالح جبر السيلوي. (2023). السعادة في مكان العمل وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في قسم التعليم المهني في النجف الاشرف. مجلة الكلية الاسلامية الجامعة, 2(72), 832-805

<https://iu-juic.com/index.php/juic/issue/view/110>

المراجع الأجنبية :

Eckhaus, E. (2018). Measurement of organizational happiness. In Advances in Human Factors, Business Management and Leadership: Proceedings of the AHFE 2017 International Conferences on Human Factors in Management and Leadership, and Business Management and Society, July 17– 21, 2017, The Westin Bonaventure Hotel, Los Angeles, California, USA .8 (pp. 266-278). Springer International Publishing
<https://link.springer.com/bookseries/11156>

Williams, S., Pitre, R., & Zainub a, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment. The journal of social psychology, 142(1), 33-44
<https://doi.org/10.1080/00224540209603883>

Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological bulletin*, 131(6), 803
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-2909.131.6.803>

Subramanyam, M., Krause, N., Norton, J., & Burns, G. N. (2008). The relationship between human resource investments and organizational performance: A firm-level examination of equilibrium theory. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 778
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/002-9010.93.4.778>

الملاحق: