

## الموضوع

الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية لدى العاملين

(المستشفيات الحكومية – جدة)

Job Satisfaction and Its Relationship with Improving  
Productivity Among Workers in Government Hospitals in  
Jeddah

أسم الطالب

(سارة محمد احمد مصباح )

الرقم الجامعي

2021206066

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

## قائمة المحتويات

|    |                           |
|----|---------------------------|
| ٢  | المقدمة.....              |
| ٥  | مشكلة البحث.....          |
| ٦  | أهمية البحث.....          |
| ٦  | أسئلة البحث الفرعية.....  |
| ٧  | أهداف البحث.....          |
| ٧  | فرضيات البحث.....         |
| ٨  | نموذج البحث.....          |
| ٨  | الدراسة الميدانية.....    |
| ٨  | منهجية البحث.....         |
| ٩  | هيكل المشروع المقترح..... |
| ١٠ | المراجع.....              |

## المقدمة

حظي مفهوم الرضا باهتمام سواء في مجال علم النفس أو علم الاجتماع منذ فترة زمنية طويلة، ولكن لم يلق الاهتمام الكافي في مجال الإدارة إلا بعد ظهور المدرسة السلوكية في بداية الستينات من هذا القرن حيث أكدت الدراسات بشكل جلي أهمية العلاقات الإنسانية في المنظمات و ظهرت أخيرا إدارة المبادئ والأهداف التي ركزت على القيم والأهداف التي يؤمن بها العاملون وضرورة انسجامها مع أهداف وقيم المنظمة التي يعملون فيها، للحصول على أفضل إنجاز للعاملين وأعلى درجة من الرضا للمنظمة والالتزام بأهدافها، وقد ارتبط هذا المفهوم بالأداء الوظيفي في العديد من الدراسات التي تناولت الأداء، باعتباره أحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي.(عبيلة و آخرين، ٢٠١٦)

و يعد الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات التي شغلت اهتمام الباحثين والمفكرين ومن أبرز العوامل ذات التأثير الإيجابي على العمال، فهو عبارة عن شعورا يحمل تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة والمحيطة ببيئة العمل التي يعمل بها الفرد ويترجم هذا في مواقف الموظف اتجاه عمله، فالمحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل بجدية مما يؤدي إلى زيادة فرص الرقي والتقدم في العمل وزيادة نسبة النجاح هو درجة رضاهم عن المهام والوظائف الموجهة إليهم.(يوب و آخرين، ٢٠١٨)

و في ظل التغيرات العديدة التي شهدتها عالم الأعمال والمنظمات وما أحدثته من تطورات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، أصبح الاهتمام بالأداء الوظيفي للعاملين والارتقاء بالخدمات المقدمة من طرفهم لأهميته وتأثيره على واقعها ومستقبلها.(عفايفية و آخرين ، ٢٠٢٢)

كما أصبح تحقيق الرضا الوظيفي و علاقته بتحسين جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية من أهم الوسائل التي تحقق أهداف المؤسسة في تنمية العلاقة بينها وبين العاملين بها، وتنمية السلوك الإبداعي لدى مستخدميها، وإيجاد الدافع لديهم لبذل المزيد من الجهد، حيث يمكنها رفع مستوى الرضا الوظيفي الذي يساهم بدوره في الدفع من مستوى تحسين جودة الخدمات.(مريخي و آخرين، ٢٠٢١)

ويعد موضوع الرضا الوظيفي من الموضوعات التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية، ذلك أن المشكلة في هذه الحياة هي كيف نجمع عددا من الأفراد كل له معتقداته وأفكاره وقدراته الخاصة ونجعلهم يتعاونون في نشاط بشكل يحقق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه . .(عبيلة و آخرين، ٢٠١٦)

لذلك أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس تصوراتهم وردود أفعالهم اتجاه أعمالهم، وكذا اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين سعت إلى تلبية مختلف احتياجاتهم وكسب رضاهم بشكل خاص، باعتباره عنصر أساسي من عناصر التحفيز في العمل، لما في ذلك علاقة إيجابية في تحفيز العاملين ودفعهم لمزيد من الأداء. (يوب و آخرين، ٢٠١٨)

و من أهم السلوكيات المرغوب في أيضا في المؤسسة الرضاء الوظيفي الذي حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين والممارسين على حد سواء. فمن المهم للمؤسسة زيادة مستوى الرضاء الوظيفي لدى العاملين بهدف تحسين نتائج عملهم. حيث أن شعور العامل بالرضاء نحو مؤسسته يجعله جزءا منها، وانه بكل جهد لتحقيق أهدافها وهو يعتبر عن ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين الفرد والإدارة تتميز هذه العلاقة بأنها تدفع العامل لبذل الجهود الكبيرة لأجل نجاح المؤسسة، والتي يقوم بها عن حب ورغبة ورضا فتصبح قيمها قيمة وأهدافها أهدافه، ويعد الأفراد الملتزمون اتجاه منظمتهم مصدر قوة تساعد المنظمة على النجاح في تأدية وظائفها بالرضاء الوظيفي يعبر عن اتجاه الفرد وسلوكه نحو المؤسسة التي يعمل بها. (مريخي و آخرين، ٢٠٢١)

فالمؤسسات باختلاف أداء أنشطتها تتجه نحو التميز من خلال رفع وتحسين جودة الرضاء الوظيفي ، وذلك يتم عن طريق التدريب ، فهو احد الدعائم الأساسية والمهمة في كل مؤسسة ، إذا يعتبر نشاط إداري هادف يشمل إعداد القوى العاملة وتوجيهها إلى تحقيق التنمية والاستمرارية، فالعملية التدريبية تتم من خلال تحديد الاحتياجات التدريبية وتصميم البرامج وتقييمها على يد مختصين وتقنيين، فهي عملية مخطط لها مسبقا تهدف إلى تقديم معارف ومكتسبات جديدة وتنمية المهارات وتغيير وضبط السلوكيات بما تتطلبه الوظيفة.(عفايفيه و آخرين ، ٢٠٢٢)

و يمكننا القول بأن الرضاء الوظيفي هو حالة الارتياح والقبول الذي يبديه الفرد العامل والذي يكون نتيجة لتحقيق أهدافه وتلبية حاجاته ورغباته والتي توفرها الوظيفة وبيئة العمل من مكافآت وامتيازات ومحيط عمل مناسب، وهذا من أجل تحقيق تكيفه في وظيفته من جهة وتحقيق أهداف المؤسسة من جهة ثانية. (عميور، ٢٠١٦)

وقد ظهرت العديد من الدراسات والنظريات حول موضوع الرضاء الوظيفي حيث اعتبرت أنه لا ينتج بالصدفة بل انه هناك عوامل ومحددات تؤثر عليه وتتحكم فيه، وتظهر هذه الأخيرة من خلال سلوك العمال الذي يعبر عن رضاهم عن العمل والذي يعتبر ايجابي للمؤسسة، أو عن عدم الشعور بالرضاء الوظيفي والذي يؤثر عليها بشكل سلبي. (مريخي و آخرين، ٢٠٢١)

فالإدارة الناجحة هي التي تهتم بتسخير كافة الوسائل والطرق الفعالة لتدريب العاملين بها، بقصد رفع أدائهم وتحسين جودتهم، فالتدريب ارتباط مباشر بالجودة، باعتباره النشاط الأساسي لتحقيقها ومواكبة التغيرات والتكيف معها . (عفايفيه و آخرين ، ٢٠٢٢)

إن طبيعة العلاقة بين الرضاء الوظيفي و تحسين جودة الخدمات كانت وما تزال نقطة جدال بين الباحثين نتيجة أهميتها بالنسبة لأي منظمة تسعى لضمان نجاحها واستمراريتها . إذ من المسلم به أن الكفاءة والفعالية تحتاج مستوى عال من الرضاء الوظيفي والالتزام التنظيمي خصوصا في المنظمات الخدمائية فالمستشفيات أين تقدم خدمة من نوع خاص نظرا لطابعها الإنساني، ومن ثم وجب على القائمين عليها التعرف على العوامل المرتبطة بها، ومحاولة تبني استراتيجيات تيسيرية محفزة لها. (مريخي و آخرين، ٢٠٢١)

فالرضا الوظيفي أصبح من أهم المساعي التي تهدف إليها المؤسسات الحديثة باعتباره من أهم الآليات و الميكانيزمات التي تحقق الاستقرار والانتماء للمؤسسة، فهو شعور داخلي وجداني لدى العامل يظهر في سلوكه داخل المؤسسة، فكلما كان الشعور بالاستياء والملل من العمل قوي لجأ هذا العامل للتغيب وكثرة الشكاوى والتذمر ، أما إذا شعر بالعدالة في توزيع الحوافز ووجد الاهتمام من مسؤوليه في المؤسسة دفعه ذلك إلى أداء المهام المهنية بكل حيوية ونشاط.(عميور، ٢٠١٦)

و يبدأ الشعور بالرضا الوظيفي لدى العمال عند إحساسه بمدى أهميته وأهمية ما يقوم به من عمل ومدى مساهمته في نجاح المؤسسة وكذلك عند شعوره بوجود ترابط بينه وبين رؤسائه والذي يظهر عن طريق العلاقة بين الرؤساء والمرووسين. بالإضافة إلى التحفيز المستمر ومن هنا اكتسب موضوعا للرضا الوظيفي أهمية بالغة في السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية، حيث أصبح ضرورة حتمية لدى القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطور الإداري في المؤسسة. (مريخي و آخرين، ٢٠٢١)

فكلما كانت هذه الوظيفة تشمل الكثير من المسؤوليات ويقابلها حرية كبيرة في تنفيذها سمح ذلك للعامل بإبراز قدراته وكفاءته في العمل، وأيضاً وجود نمط إشرافي في المؤسسة يراعي اهتمامات وتطلعات العمال، فالمشرف الذي يجعل اهتمامه متوجه نحو مشاكل العمال الشخصية والمهنية ويعمل على تحسين العلاقة بينه وبينهم بما يسمح وبقدر كبير في تفادي الوقوع في الأخطاء المهنية وهو ما يؤدي إلى كسب ثقتهم وولائهم ومنه رضاهم عن العمل في المؤسسة. (عميور، ٢٠١٦)

حيث تعمل جودة الأداء الوظيفي على تحقيق مستويات عالية من الرضا لدى أرباب العمل أو العاملين بحد ذاتهم، فالجودة هي درجة التميز الموجودة في العمل التي تساهم في تحسين قدرات أداء العامل. (عفايفية و آخرين ، ٢٠٢٢)

و لذلك لم يعد عمل المستشفيات الحكومية ينحصر في كونها تقدم خدمات علاجية ووقاية لأفراد المجتمع، بل أصبحت تلعب دورا هاما وبارزا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ولهذا أصبح واجبا على القائمين عليها تبني استراتيجيات وسياسات إدارية تعمل على زيادة مستوى هذين السلوكين التنظيميين وعلى قياسهما باستمرار لدى مجموع الفاعلين فيها . فإذا كان هناك انخفاض في مستوى هذين المتغيرين ستجد المؤسسة نفسها أمام سلوكيات سلبية غير مرغوب بها كالغيابات اللامبالاة، التسرب والنسب الوظيفي. (مريخي و آخرين، ٢٠٢١)

و لتحقيق ذلك يجب على المنظمات أن تقوم بتدريب مواردها لتحسين فاعليتها وكفاءتها وخاصة جودة أدائها، فالتدريب هو عملية تهدف بشكل أساسي إلى إكساب الخبرات والمعارف التي يحتاجها الفرد والحصول على المعلومات والبيانات التي تنقصه والاتجاهات والمهارات لزيادة معدل كفاءته وجودة أدائه، فآثار التدريب لا تنعكس على الأفراد فقط بل على إنتاجية المؤسسة وافتتاح المؤسسة على العالم الخارجي من خلال مواكبتها لتطورات وتغيرات البيئة الخارجية. (عفايفية و آخرين ، ٢٠٢٢)

وهذا ما استطاعت المؤسسات الاقتصادية في البلدان المتقدمة أن تصل إليه من خلال الاهتمام بالعنصر البشري وتحقيق نوع من الرضا الوظيفي للعمال، ما سمح لهذه المؤسسات من الوصول إلى مستويات عالية من الإنتاجية. (عميور، ٢٠١٦)

ولهذا جاءت الدراسة الراهنة تدور حول موضوع الرضا الوظيفي الذي يعد من الموضوعات التي أثارت الكثير من الجدل والنقاش في مختلف الدوائر العلمية، باعتبارها نقطة تقاطع عدد من العلوم الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسية، فمنذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين بدأ الاهتمام من قبل الباحثين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع بموضوع الرضا الوظيفي حتى أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعتبر أهم موارد المؤسسة والمسيطر على الموارد الأخرى المادية والفنية. (عبيلة و آخرين، ٢٠١٦)

و بعد الاطلاع في الدراسات السابقة وجدنا بعض الفجوات و القصور في تمكين الرضاء الوظيفي و علاقته بتحسين جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية.

و يرجع اختيارنا لموضوع الرضاء الوظيفي و علاقته بتحسين جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية هي الرغبة في التعرف على مجال العمل التي تتبعه المؤسسة من اجل تحسين خدماتها انطلاقاً من تحقيق الرضاء الوظيفي للموظف.

و تتكون أقسام الدراسة من مقدمة و مشكلة و أهمية ، و سؤال البحث ، و أهداف و فرضيات و نموذج عن المشروع المقترح و الملخص و الدراسات السابقة و المراجع.

### مشكلة البحث:

تواجه المستشفيات اليوم عدداً من التحديات في مجالات مختلفة نتيجة للتغيرات في بيئتها، مثل التقدم التكنولوجي وتنوع المهارات المطلوبة وتنوع القوى العاملة، وهذا يضع هذه المستشفيات في صراع حرج بين التحدي في تحقيق التميز في تقديم الخدمات والمنتجات التي تمكنها من البقاء والاستمرارية والنمو، وبين التحدي في امتلاك درجة عالية من المرونة للتكيف مع هذه التغيرات تنقسم مشكلة الدراسة الى مشكلة نظرية و مشكلة عملية كالآتي:

### المشكلة النظرية:

- وجود عوامل توسطية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات في المستشفيات الحكومية.
- تؤثر العوامل الخارجية على الرضا الوظيفي وجودة الخدمات في المستشفيات الحكومية، مثل السياسات الحكومية والتغيرات الاقتصادية والتحديات المؤسسية.

### المشكلة العملية:

- تعاني المستشفيات الحكومية من نقص في الموارد المالية والبشرية، مما يؤثر على بيئة العمل ويؤدي إلى عدم رضا الموظفين.
- يعاني الموظفون في المستشفيات الحكومية من نقص في فرص التدريب والتطوير المستمر.
- يواجه الموظفون في المستشفيات الحكومية صعوبة في التواصل مع الإدارة والمشاركة في صنع القرار.

و مشكلة البحث هي ما علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية؟

### أهمية البحث

إن الرضا الوظيفي لدى الموظفين يلعب دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية، ويساهم في تعزيز رضا المرضى وحفاظ الموظفين المتميزين وتعزيز سمعة المستشفى.

### الأهمية النظرية:

- تحسين البحوث المستقبلية وتوجيه الأبحاث المستقبلية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى المزيد من الاستكشاف والدراسة.
- توسيع المعرفة بما يتعلق بالرضا الوظيفي وجودة الخدمات في المستشفيات الحكومية في توسيع.

### الأهمية العملية:

- مساعدة المستشفيات الحكومية بنتائج هذه الدراسة حتى يقدمون خدمات أفضل للمرضى.

### أسئلة البحث الفرعية

ما اثر العلاقات الاجتماعية في مكان العمل على الرضا الوظيفي والإنتاجية للعاملين في المستشفيات الحكومية؟  
ما مدى تأثير مكافآت الأداء و فرص الترقية على الرضا الوظيفي و الإنتاجية لدى العاملين؟  
ما اثر التوجيه القيادي و دعم الإدارة على الرضا الوظيفي و زيادة الإنتاجية؟

ما مدى تأثير ظروف العمل و البيئة العملية على الرضا الوظيفي والإنتاجية لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية؟

## أهداف البحث

**الهدف العام:** استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي و علاقته بتحسين الإنتاجية.

## الأهداف الفرعية:

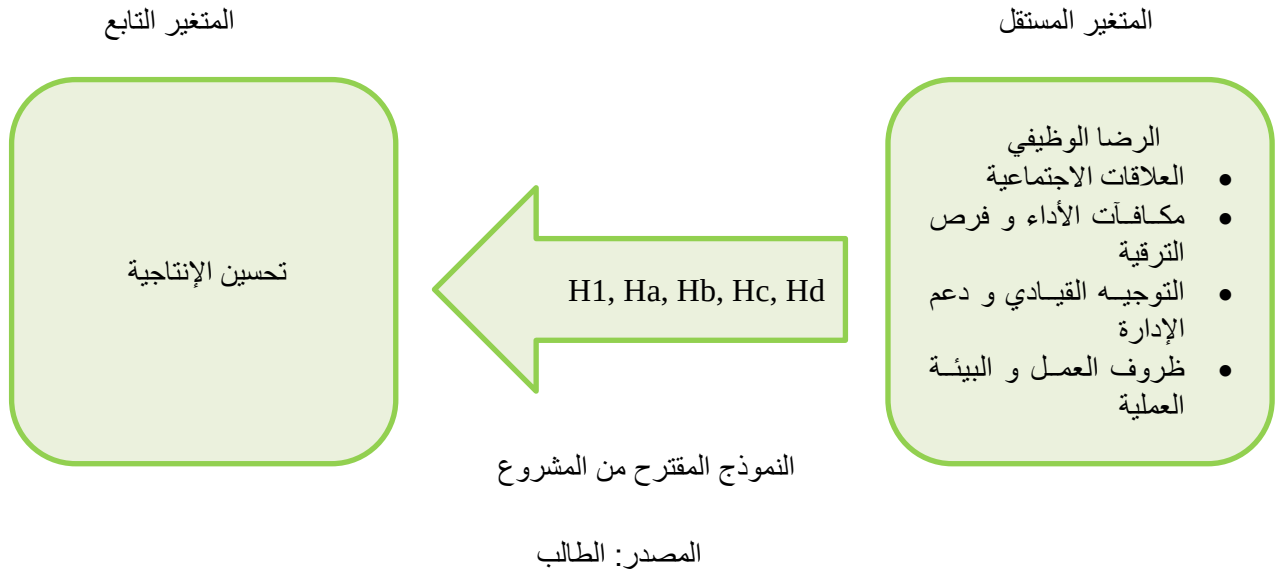
- تقييم فعالية العلاقات الاجتماعية على الرضا الوظيفي و الإنتاجية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بجدة.
- تحديد اثر مكافآت الأداء و فرص الترقية على الرضا الوظيفي و الإنتاجية للعاملين في المستشفيات الحكومية بجدة.
- تقييم فعالية التوجيه القيادي و دعم الإدارة على الرضا الوظيفي و زيادة الإنتاجية لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بجدة..
- تحليل اثر ظروف العمل و البيئة العملية على الرضا الوظيفي و الإنتاجية للعاملين في المستشفيات الحكومية بجدة .

## فرضيات البحث:

- H1 : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أثر الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية.
- Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى العلاقات الاجتماعية على الرضا الوظيفي والإنتاجية للعاملين.
- Hb: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مكافآت الأداء و فرص الترقية على الرضا الوظيفي و الإنتاجية .
- Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التوجيه القيادي و دعم الإدارة على الرضا الوظيفي و زيادة الإنتاجية .
- Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين اثر ظروف العمل و البيئة العملية على الرضا الوظيفي والإنتاجية.

## نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



## الدراسة الميدانية:

يعد دراسة موضوع دور الرضا الوظيفي وعلاقته بتحسين الإنتاجية من المواضيع المهمة ، لذا سوف يقوم الطالب بدراسة ميدانية عن دور الرضا الوظيفي و علاقته بتحسين الإنتاجية بالتطبيق في المستشفيات الحكومية بجدة.

## منهجية البحث:

فلسفة البحث: المنهج الوضعي positivism

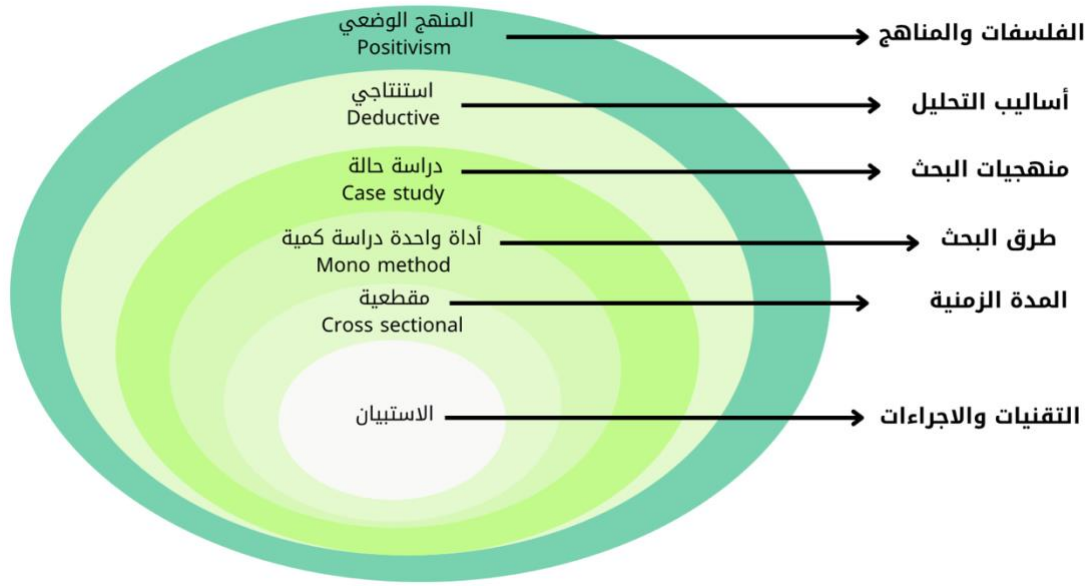
أسلوب التحليل: استنتاجي Deductive

استراتيجية البحث: دراسة حالة Case study

أداة البحث: كمية Mono method

المدة الزمنية: مقطعية cross sectional

تقنيات تجميع البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر: الطالب

### هيكل المشروع المقترح:

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس مناقشة النتائج والخاتمة

## المراجع:

- عبيلة وآخرين، ٢٠١٦، أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي.
- عفايفية وآخرين ، ٢٠٢٢، دور التدريب في تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين.
- عميور، ٢٠١٦، علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة.
- مريخي و آخرين، ٢٠٢١، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- يوب و آخرين، ٢٠١٨، الرضا الوظيفي و أثره في تحسين أداء العاملين.