

جامعة ميدأوشن  
كلية الإدارة - قسم إدارة الموارد البشرية

: عرض تقديمي وبحث بعنوان

# الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل في القطاع الحكومي تحت نظام التأمينات الاجتماعية

إعداد الطالب :إيهاب فضل سردار علي

الرقم الأكاديمي :222001279

إشراف :الأستاذ الدكتور فايز علي جراد

العام الدراسي :2026م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وتقدير

أتوجه بوافر الشكر والتقدير إلى جامعة ميدأوشن وجميع المسؤولين والقائمين عليها لما يقدمونه من دعم مستمر للبحث العلمي والارتقاء بالمنظومة التعليمية.

وأخص بالشكر والتقدير سعادة الأستاذ الدكتور فايز علي جراد، مشرف البحث، على توجيهاته السديدة ونصائحه القيمة التي أنارت طريقي في إعداد هذه الدراسة والوصول بها إلى هذا المستوى الأكاديمي.

كما أرفع أسمى آيات الشكر والامتنان والعرفان إلى أمي الحبيبة الغالية، نبع العطاء والدعاء الدائم، وإلى إخواني الأعزاء الذين كانوا لي سنداً وعوناً طوال مسيرتي العلمية والعملية، فلهم مني كل الحب والتقدير والمودة.

## فهرس المحتويات والمخطط العام للمشروع

- المقدمة ومشكلة الدراسة •
- أهمية الدراسة وأهدافها •
- تساؤلات الدراسة وفروضها •
- الدراسات السابقة والفجوة البحثية •
- (المنطلقات النظرية للدراسة) نموذج هيرزبرغ وغيره •
- المنهجية وأدوات الدراسة والتحليل الإحصائي •
- محور التطوير المهني المستمر والشهادات الاحترافية •
- دور جهات العمل في التحفيز والمكافأة •
- (ملحق الدراسة) استبيان الرضا الوظيفي •
- النتائج والتوصيات والمراجع •

## مقدمة الدراسة

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية لنجاح أي مؤسسة، لا سيما في القطاع الحكومي الذي يهدف إلى تقديم خدمات متميزة للمجتمع. ويرتبط أداء الموظف بشكل مباشر بمستوى رضا الوظيفي والبيئة التي يعمل فيها.

تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على آليات تحسين بيئة العمل وتطوير الأداء الإداري والوظيفي بما يتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تطوير رأس المال البشري وتمكينه من الأدوات المعاصرة.

## مشكلة الدراسة

تتبلور مشكلة الدراسة في رصد العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي، والوقوف على التحديات التي تواجه بيئة العمل وتؤدي إلى انخفاض الإنتاجية أو ضعف الارتباط المؤسسي.

كما تبحث الدراسة في فجوة عدم التوازن بين المؤهلات الأكاديمية والمهارات الفعلية المطلوبة في سوق العمل الحركي الحالي، وضرورة تلافي الركود التدريبي للموظف العام.

## أهمية الدراسة

### الأهمية النظرية

إثراء المكتبة العربية بمزيد من الدراسات حول الرضا الوظيفي في القطاع الحكومي تحت مظلة الأنظمة الحديثة والتأمينات الاجتماعية، وربطها بالمتغيرات المهنية المعاصرة.

### الأهمية التطبيقية

تزويد صناع القرار بجهات العمل الحكومية بتوصيات عملية لتطوير بيئات العمل وتحفيز الموظفين بما يضمن رفع الكفاءة والإنتاجية العامة للمؤسسة.

## أهداف الدراسة

- التعرف على واقع الرضا الوظيفي في البيئة المؤسسية الحكومية السعودية
- تحديد أبرز معوقات تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية
- إبراز دور التطوير المهني المستمر والشهادات الاحترافية في تعزيز الرضا والارتباط الوظيفي
- تقديم مقترحات لجهات العمل حول آليات ومبادرات مكافأة وتقدير الموظفين المتميزين

## تساؤلات الدراسة

- ما مستوى الرضا الوظيفي الحالي لدى موظفي القطاع الحكومي محل الدراسة؟
- ما أثر تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية على الأداء الوظيفي؟
- كيف يساهم الحصول على الشهادات الاحترافية والدورات العلمية في تطوير الذات والرضا عن العمل؟
- ما مدى فاعلية أنظمة المكافآت والتقدير بجهات العمل في تشجيع الموظفين على التطوير المستمر؟

## فروض الدراسة

- الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين
- الفرض الثاني: توجد علاقة طردية بين توجه الموظف نحو التطوير المهني الذاتي (الشهادات الاحترافية ) وبين تقدمه الوظيفي وشعوره بالرضا
- الفرض الثالث: يتأثر الرضا الوظيفي إيجاباً بمدى اهتمام ومكافأة جهة العمل للموظفين المطورين لأنفسهم

## الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات العربية والأجنبية مفهوم الرضا الوظيفي، حيث ركزت بعضُها على الحوافز المادية البحتة، بينما ركزت دراسات أخرى على جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل، بما في ذلك المكاتب، والإضاءة، وبيئة العمل المادية بشكل عام

وأظهرت نتائج تلك الدراسات أن البيئات المؤسسية التي تفتقر إلى التطوير والتحفيز المستمر تعاني من ارتفاع معدلات دوران الموظفين، وانخفاض مستوى الإنتاجية، وتراجع الولاء والانتماء المؤسسي لدى العاملين.

## الفجوة البحثية

رغم كثرة الدراسات حول الرضا الوظيفي، إلا أن هناك ندرة واضحة في الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين الرضا الوظيفي وبين مبادرات التطوير المهني الذاتي (خارج نطاق التعليم الجامعي التقليدي) ودور المؤسسات في مكافأة هذا التطوير في البيئة الحكومية الحديثة.

تأتي هذه الدراسة لتغطية هذه الفجوة وتقديم نموذج متكامل يربط بين التطوير الذاتي المستقل، تقدير جهة العمل

والرضا الوظيفي العام.

## المنطلقات النظرية للدراسة

- نظرية هيرزبرغ (العوامل الدافعية وعوامل الوقاية): (تصنف بيئة العمل والمكافآت كعوامل وقاية تمنع عدم الرضا، بينما يعد الإنجاز والتقدير والتطوير الذاتي من العوامل الدافعية المحفزة فعلياً).
- نموذج خصائص الوظيفة: يركز على أهمية تنوع المهارات، وهواية العمل، واستقلالية المهام في تعزيز الشعور بالمسؤولية والرضا الداخلي العميق لدى الفرد.

## المنهجية وطرق البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة البالغة لأهداف الدراسة وطبيعتها النظرية والميدانية.

تم تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من الميدان، يشتمل على عدة محاور مقننة تقيس بيئة العمل، الرضا الوظيفي، والتوجه نحو التطوير المهني، ومستوى تقدير جهة العمل الفعلي.

## مجتمع وعينة الدراسة

### :مجتمع الدراسة

جميع موظفي القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية الخاضعين لنظام الخدمة المدنية والتأمينات الاجتماعية.

### :عينة الدراسة

عينة عشوائية ممثلة من الموظفين والإداريين في عدد من القطاعات والمؤسسات الحكومية لتوفير بيانات دقيقة وموثوقة بعيدة عن الانحياز.

## أدوات جمع البيانات

تم بناء الاستبيان الإلكتروني بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الدولي المتوازن (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

يتكون الاستبيان المقترح من قسمين رئيسيين: الجزء الأول يركز على البيانات الديموغرافية والمهنية العامة والجزء الثاني يغطي المحاور الأساسية المرتبطة بمتغيرات الدراسة الفردية والمؤسسية.

## اختبارات الصدق والثبات

صدق المحكمين: تم عرض الأداة في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة والخبراء في مجال إدارة الموارد البشرية بجامعة ميدأوشن للتأكد من سلامة وصياغة العبارات ومدى انتمائها للمحاور.

الثبات (معامل كرونباخ ألفا): (تم إجراء اختبار استطلاعي على عينة محدودة لحساب معامل الثبات والتأكد من اتساق الأداة الداخلي وصلاحيته التامة للتطبيق الفعلي).

## أساليب التحليل الإحصائي

تم تطبيق الأساليب الإحصائية التالية، (SPSS) باستخدام برمجيات التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف عينة الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقات الارتباطية بين المتغيرات
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفروض ومعرفة الأثر المتبادل لمتغيرات البيئة والتحفيز على الرضا الوظيفي

## محور التطوير المهني المستمر للموظف

إن متطلبات سوق العمل الحديث والتحول الرقمي والمؤسسي السريع يفرض على كل موظف ضرورة السعي المستمر لتطوير مهاراته وقدراته بشكل ذاتي مواكب للتقدم.

لا يمكن للموظف الاكتفاء بالشهادة الجامعية التقليدية التي حصل عليها قبل سنوات، فالتعليم الجامعي يمثل نقطة الانطلاق الأساسية، بينما يمثل التطوير المهني المستمر صمام الأمان للاستمرار والتميز في العطاء المؤسسي.

## أهمية الدورات العلمية والشهادات الاحترافية

تساهم الدورات العلمية المتخصصة والشهادات الاحترافية المعتمدة في صقل مهارات الموظف وتزويده بالمعارف التطبيقية الحديثة التي تلامس واقع العمل التنفيذي.

الحصول على هذه الشهادات يرفع من القيمة السوقية والمهنية للموظف داخل المؤسسة وخارجها، ويجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات الإدارية المعقدة بكفاءة واقتدار عاليين.

## مسؤولية الموظف في تطوير ذاته

يتحمل الموظف المسؤولية الأولى والأكبر في رسم مساره المهني؛ إذ يجب أن يمتلك الدافع الداخلي والشغف للتعلم والاطلاع على كل ما هو جديد في تخصصه الدقيق.

إن الموظف المبادر الذي يستثمر في وقته وجهده للحصول على معارف جديدة يسهم مباشرة في رفع كفاءة العمل وتطوير الأداء المؤسسي العام، ويميز نفسه عن النمط التقليدي السائد.

## دور جهة العمل في الاهتمام بالمطورين وتحفيزهم

في المقابل، يقع على عاتق جهة العمل والمؤسسة دور محوري في رعاية هذا الشغف بالتطوير؛ إذ يجب على الإدارات والقيادات تتبع الموظفين المتميزين الذين يسعون لتطوير أنفسهم بشكل مستقل.

يجب على جهات العمل وضع آليات واضحة وعادلة لمكافأة وتقدير كل موظف يحصل على شهادات احترافية

ويشمل التحفيز: المكافآت المالية، الحوافز المعنوية، والأولوية المطلقة في الترقيات وإسناد المهام القيادية.

## حدود الدراسة والنتائج المتوقعة

الحدود البشرية والمكانية: موظفو قطاعات حكومية خاضعة لأنظمة التأمينات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية خلال العام 2026م

النتائج المتوقعة: إثبات الأثر الإيجابي المباشر لنظام المكافآت العادل وتقدير الشهادات الاحترافية في زيادة معدلات الرضا الوظيفي والولاء المؤسسي، وانخفاض نسب النزاعات الإدارية داخل البيئة الحكومية.

## ملحق الدراسة :استبيان الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل

أمام الخيار المناسب للعبارات التالية (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير (X) يرجى وضع علامة (موافق بشدة):

### المحور الأول :بيئة العمل المادية والمعنوية ★

- تتوفر في جهة عملي التجهيزات المكتبية والتقنية الملائمة لأداء مهامي بكفاءة -
- تسود بيئة العمل علاقات مهنية إيجابية قائمة على الاحترام المتبادل بين الزملاء والإدارة -

### المحور الثاني :التطوير المهني والشهادات الاحترافية ★

- أرى أن الاكتفاء بالشهادة الجامعية لا يكفي لمواكبة متطلبات العمل الحكومي الحديث -
- أحرص بشكل مستمر وذاتي على الالتحاق بالدورات التدريبية والحصول على الشهادات الاحترافية -

### المحور الثالث :دور جهة العمل والتحفيز والمكافأة ★

- تهتم جهة عملي بمتابعة ورصد الموظفين الذين يطورون مهاراتهم بشكل مستقل -
- تخصص المنشأة مكافآت عادلة للموظفين الحاصلين على شهادات مهنية واحترافية -

## التوصيات والمراجع

### التوصيات المقترحة:

- حث الموظفين بكافة المستويات الإدارية على عدم الاكتفاء بالشهادة الجامعية والاتجاه نحو الشهادات المهنية
- إلزام إدارات الموارد البشرية بوضع مسارات واضحة لربط الترقية والمكافآت بمدى التطوير الذاتي الموثق للموظف

### المراجع الأساسية:

1. أدلة ومطبوعات جامعة ميدأوشن الخاصة بمناهج البحث العلمي وتطبيقاته، 2026م.
2. اللوائح والأنظمة الحديثة الصادرة عن وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.