

Final Project

Code: MGM ٤٩٦-PMG٤٩٦

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- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول ٢٠٢٥

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٥	١,٣. أهمية الدراسة
٥	١,٣,١. على المستوى النظري:
٥	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٦	١,٤. أسئلة الدراسة
٦	١,٥. أهداف الدراسة
٧	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
٨	١,٩. الدراسة الميدانية
٩	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٠	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٤	٢,١. المقدمة:
١٤	٢,٢. المتغير المستقل
١٤	٢,٣. المتغير التابع
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٥	٢,٥. الخاتمة
١٥	قائمة المراجع

١. 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, ٢٠٢٢)

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 و ٢٠٢٢)

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)

١,٣ . 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

١,٨ الدراسة الميدانية

مكان دراسة:

تم اختيار وزارة الصحة بمدينة الرياض كموقع لتطبيق الدراسة، نظرًا 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 سياقًا غنيًا 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 بيانات 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	

المراجع:

١. أبو الفتوح، السيد. (٢٠٢٢). أثر ممارسات مشاركة وتمكين العاملين على مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العامة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، تم الاسترجاع من: <https://journals.ekb.eg>
٢. عبد الله، عبد الله إبراهيم أبكر، & عدلان، محمد حسن الطيب. (٢٠٢٢). دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التميز المؤسسي (بالتطبيق على مجموعة جيااد 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>

۱۰

١,١. المقدمة:

١,٢. المتغير المستقل

١,٣. المتغير التابع

١,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

١,٥. الخاتمة

قائمة المراجع