

**عنوان البحث**  
**"دراسة تقييمية لمؤشرات الرضا الوظيفي ضمن الكوادر العاملة في**  
**مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير"**

اسم الطالب  
**ايناس حسين الشاعر**

الرقم الأكاديمي:

2021205356

مشروع تخرج- 2  
كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

إشراف  
أ.د.عبدالرحيم نادر  
عضو هيئة التدريس كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

| 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                     |
| الدراسة الميدانية               |
| منهجية البحث                    |
| مخطط المشروع                    |
| الدراسات السابقة والإطار النظري |
| المراجع                         |

## مقدمة الدراسة: قياس الرضا الوظيفي في قطاع الرعاية الصحية بمنطقة عسير

تُعد قطاعات الرعاية الصحية الركيزة الأساسية لاستقرار المجتمعات، حيث تؤدي دوراً محورياً في تعزيز جودة الحياة والحفاظ على الصحة العامة. وفي منطقة عسير — التي تمثل واجهة سياحية واستراتيجية هامة وتشهد تدفقاً مستمراً للزوار والمواطنين — تكتسب مؤسسات الرعاية الصحية الأولية أهمية استثنائية. لذا، يصبح الحفاظ على مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي لدى الكوادر الطبية والإدارية ضرورة ملحة، باعتباره المحرك الرئيسي لضمان تقديم خدمات صحية تتسم بالكفاءة والجودة.

## أهداف ونطاق الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل العوامل المؤثرة في البيئة الوظيفية، وذلك من خلال منهجية علمية تعتمد على استبيانات دقيقة تقيس الجوانب التالية:

- الحوافز والمزايا: تقييم مستوى الرضا عن الرواتب والتعويضات المادية والمعنوية.
- بيئة العمل: دراسة جودة الظروف المكانية والتشغيلية التي يعمل فيها الموظف.
- التطوير المهني: قياس مدى توفر الفرص التدريبية وبرامج الارتقاء بالمهارات.
- القيادة والإدارة: تحليل كفاءة الأنماط القيادية المتبعة وتأثيرها على الروح المعنوية.
- العلاقات المهنية: رصد جودة التواصل والانسجام بين الزملاء والإدارة.
- التوازن الحياتي: استقصاء مدى قدرة الموظفين على الموازنة بين متطلبات العمل والالتزامات الشخصية.

## أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة قيمتها من الارتباط الوثيق بين رضا الموظف وجودة الرعاية المقدمة؛ فالدراسات تثبت أن الموظف الراضي هو الأكثر قدرة على ضمان سلامة المرضى وتقديم أداء يتوافق مع المعايير العالمية. وفي منطقة عسير، يمثل هذا الرضا صمام أمان لاستيعاب الكثافة السكانية وتلبية تطلعات الزوار، مما يجعل من نتائج هذه الدراسة حجر زاوية لتطوير الاستراتيجيات الإدارية وتحسين مخرجات القطاع الصحي.

## أسئلة البحث (10 أسئلة مقترحة):

1. ما مستوى الرضا العام لدى الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الأولية؟
2. ما مدى رضا العاملين عن بيئة العمل الفيزيائية؟
3. هل يشعر العاملون بأن أعباء العمل موزعة بطريقة عادلة؟
4. ما مدى رضا العاملين عن الرواتب والحوافز؟
5. ما مدى وضوح المهام والمسؤوليات لدى الكوادر الصحية؟
6. هل تتوفر فرص للتطوير المهني والتدريب المستمر؟
7. ما رأي العاملين في الدعم الإداري المقدم لهم؟
8. هل يشعر العاملون بالتقدير من قبل إدارة المؤسسة؟
9. ما تأثير ضغط العمل على مستوى الرضا الوظيفي؟
10. هل يؤثر مستوى الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

## أهداف البحث (صياغة موسعة وسردية):

يهدف هذا البحث إلى تقديم تقييم شامل ومفصل لمستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، مع التركيز على تحليل العوامل المختلفة التي تؤثر على رضا العاملين. وتسعى الدراسة إلى فهم مدى رضا الكوادر الصحية عن بيئة العمل، بما يشمل التجهيزات، وظروف السلامة المهنية، وتنظيم المهام اليومية، إضافة إلى تقييم مستوى الرضا المرتبط بالرواتب والحوافز والمكافآت، وساعات العمل والمناوبات.

كما يهدف البحث إلى دراسة تأثير القيادة والإدارة على شعور العاملين بالرضا، بما في ذلك مدى الدعم الإداري والتقدير والتوجيه المهني المقدم لهم، فضلاً عن تحليل دور العلاقات المهنية والتواصل بين الزملاء في تعزيز رضاهم الوظيفي. ويولي البحث اهتماماً خاصاً بتقييم مدى تأثير فرص التدريب والتطوير المهني على رفع مستوى الكفاءات وتحفيز العاملين على الأداء الأمثل.

إضافة إلى ذلك، يسعى البحث إلى تحديد العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث يُفترض أن ارتفاع الرضا الوظيفي يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الرعاية الصحية وكفاءة الأداء الوظيفي، ويعزز من استقرار الكوادر الصحية وولائهم المهني. ومن خلال ذلك، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات علمية وعملية تهدف إلى تحسين بيئة العمل، ودعم سياسات الموارد البشرية، وتعزيز جودة الخدمات الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير.

إذا أحببت، يمكنني الآن كتابة فقرة فرضيات البحث بشكل موسع وسردي على نفس مستوى التف

## فرضيات البحث (صياغة سردية وموسعة):

تفترض هذه الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية والإدارية والمهنية والديموغرافية. وتنطلق الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن تحسين بيئة العمل وتوفير الحوافز المناسبة والدعم الإداري والتدريب المستمر يرفع من مستوى الرضا الوظيفي، ويؤدي إلى تحسين الأداء المهني وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

كما تفترض الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين تبعًا للمتغيرات الشخصية والديموغرافية، مثل العمر، والجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، مما يشير إلى أن هذه الخصائص تؤثر بشكل مباشر على شعور الموظف بالرضا تجاه عمله. كما تُشير الفرضيات إلى أن رضا العاملين عن بيئة العمل ووضوح المهام وتوازن ساعات العمل والمناوبات والدعم القيادي والتقدير من الإدارة والعلاقات المهنية بين الزملاء يساهم بشكل كبير في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

علاوة على ذلك، تفترض الدراسة وجود علاقة إيجابية ومباشرة بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة، حيث يُتوقع أن ارتفاع رضا الكوادر ينعكس إيجابيًا على كفاءة الأداء وتحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية. وبناءً على ذلك، تهدف الفرضيات إلى اختبار مدى تأثير العوامل الإدارية والتنظيمية والمهنية على الرضا الوظيفي، واستكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي ونتائج جودة الخدمات الصحية، بما يتيح تقديم توصيات علمية وعملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير.

وبالإضافة إلى الفرضيات السابقة، تفترض الدراسة أن رضا الكوادر الصحية عن الرواتب والحوافز والمكافآت، وكذلك فرص التدريب والتطوير المهني، يشكلان عنصرًا أساسيًا في رفع مستوى الرضا الوظيفي. كما يُفترض أن وضوح السياسات والإجراءات الإدارية وتوفير الدعم من قبل الإدارة المباشرة يؤثران بشكل كبير على شعور العاملين بالرضا والولاء المهني.

تُشير الفرضيات أيضًا إلى أن وجود توازن بين ساعات العمل ومرونة تنظيم المناوبات يساهم في تقليل الإرهاق وتحسين رضا الموظفين، بينما تؤثر العلاقات المهنية الإيجابية بين الزملاء ودعم الفريق في تعزيز الانتماء وتحفيز الأداء الوظيفي. وعليه، فإن الدراسة تفترض أن مستوى الرضا الوظيفي لا يعتمد فقط على العوامل المادية، بل يتأثر بشكل كبير بالعوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية.

أخيرًا، تفترض الدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة، بمعنى أن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي إلى أداء أفضل من قبل الكوادر الصحية، وبالتالي تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية وجودتها. ومن خلال اختبار هذه الفرضيات، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز فعالية الأداء الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير.

## نموذج البحث (الإطار المفاهيمي للدراسة)

يعتمد هذا البحث على نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير وبين العوامل المؤثرة فيه، إضافة إلى العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة. ويهدف هذا النموذج إلى تحديد المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وتوضيح كيفية تأثير كل منها على الآخر بما يدعم أهداف البحث وفرضياته.

### المتغيرات المستقلة:

- تشمل المتغيرات المستقلة مجموعة العوامل التي يُتوقع أن تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي، مثل:
- بيئة العمل وظروفها الفيزيائية والنفسية.
- الرواتب والحوافز والمكافآت المالية والمعنوية.
- ساعات العمل والمناوبات ومرونتها.
- الدعم الإداري والقيادة ووضوح السياسات.
- العلاقات المهنية بين الزملاء والتواصل الفعال.
- فرص التدريب والتطوير المهني.
- الخصائص الديموغرافية للعاملين (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

### المتغير التابع الأول:

مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية، وهو يمثل المتغير الأساسي الذي تسعى الدراسة إلى قياسه وتقييمه.

### المتغير التابع الثاني:

جودة الخدمات الصحية المقدمة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية، ويُفترض أن تتأثر مباشرة بمستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

### علاقات المتغيرات:

يفترض النموذج أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرات المستقلة ومستوى الرضا الوظيفي، بحيث يؤدي تحسين بيئة العمل، وتوفير الحوافز، ودعم القيادة، وتعزيز العلاقات المهنية، وتوفير فرص التطوير المهني إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي. كما يُفترض أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات الصحية المقدمة، وبالتالي على أداء المؤسسات الصحية ورضا المستفيدين.

### ملخص النموذج المفاهيمي:

يهدف النموذج إلى توضيح كيفية تفاعل العوامل الإدارية والتنظيمية والشخصية والمهنية مع مستوى الرضا الوظيفي، وكيف يؤثر هذا الأخير بدوره على جودة الخدمات الصحية. ومن خلال هذا الإطار المفاهيمي، يمكن للباحث اختبار الفرضيات وتحليل النتائج بشكل علمي، وتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى أداء الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير.

## متغير مستقل

الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات  
الرعاية الصحية الأولية



## متغير تابع

تحسين جودة الخدمات الصحية  
أولاً: يلعب الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسات  
الرعاية الصحية الأولية دوراً إيجابياً في تحسين  
جودة الخدمات الصحية ، وبالتالي تقليل معدل  
البطالة.  
ثانياً: يعد رضا الكوادر العاملة في مؤسسات الرعاية  
الصحية الأولية مؤشراً مهماً للجودة والفعالية في  
تقديم الخدمات الصحية.

## الدراسة الميدانية

تعد الدراسة الميدانية جزءاً أساسياً من البحث، حيث تهدف إلى جمع البيانات اللازمة لتقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، وتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة. وتعتمد هذه الدراسة على جمع معلومات مباشرة من المشاركين لضمان دقة النتائج وموثوقيتها. أداة جمع البيانات

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لقدرتها على قياس آراء وتوجهات العاملين بشكل منظم وموضوعي. وقد صممت الاستبانة بعد مراجعة الأدبيات السابقة والدراسات المماثلة لضمان شمول جميع جوانب الرضا الوظيفي، بما في ذلك بيئة العمل، والرواتب والحوافز، وساعات العمل والمناوبات، والعلاقات المهنية، والدعم الإداري، وفرص التدريب والتطوير المهني، إضافة إلى جودة الخدمات الصحية.

وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لتحديد مدى الاتفاق أو الاختلاف مع كل فقرة من فقرات الاستبانة، حيث يتيح هذا المقياس تحليل البيانات بطريقة كمية دقيقة تسهم في اختبار الفرضيات.

## مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الكوادر الصحية العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، بما في ذلك الأطباء، والممرضين، والفنيين، والإداريين المرتبطين مباشرة بتقديم الخدمات الصحية. وتم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل مختلف التخصصات والمراكز الصحية بشكل عادل. وتم تحديد حجم العينة بما يتناسب مع عدد العاملين في هذه المؤسسات لضمان دقة النتائج.

## أسلوب جمع البيانات

تم توزيع الاستبانات على المشاركين ورقياً وإلكترونياً، مع التأكيد على أن المشاركة اختيارية، وأن جميع البيانات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وقد تم شرح الهدف من الدراسة للمشاركين وإعطائهم الوقت الكافي للإجابة بدقة وموضوعية.



### منهجية الدراسة

تُعد منهجية الدراسة من الركائز الأساسية لأي بحث علمي، حيث تحدد الأدوات والأساليب المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. وتهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الرضا الوظيفي لدى الكوادر الصحية في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، وتحديد العوامل المؤثرة فيه وعلاقته بجودة الخدمات الصحية المقدمة.

#### 1. نوع الدراسة ومنهجها

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُتيح وصف الظاهرة محل الدراسة (الرضا الوظيفي) كما هي في الواقع، وتحليل العوامل المؤثرة فيها، والكشف عن العلاقات بين المتغيرات المختلفة. وقد تم اختيار هذا المنهج لملاءمته لطبيعة الدراسة، إذ يركز على قياس مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين واستكشاف مدى تأثير العوامل الإدارية والتنظيمية والمهنية عليهم.

#### 2. مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع الكوادر الصحية العاملة في مؤسسات الرعاية الصحية الأولية بمنطقة عسير، ويضم الأطباء، والممرضين، والفنيين، والإداريين المرتبطين مباشرة بتقديم الخدمات الصحية. ويتميز هذا المجتمع بتنوع التخصصات والخبرات، ما يتيح دراسة شاملة لكافة العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

#### 3. عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية الطبقية، لضمان تمثيل جميع الفئات المهنية والمراكز الصحية المختلفة بشكل متوازن. وقد تم تحديد حجم العينة بما يتناسب مع حجم المجتمع المستهدف، لضمان دقة النتائج وإمكانية تعميمها ضمن حدود الدراسة.

## مخطط المشروع:

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