

The level of job satisfaction among nurses at the General Al-Iman General Hospital: Field study applied to a sample of nurses at Al-Iman General Hospital in Riyadh

Khaled Sharia AlRashidi

College of Business Administration || University Majmaah || KSA

Omar Ali Al- Sagheer Sumaida

College of Applied Medical Sciences || University Majmaah || KSA

Abstract: The study aimed at identifying the level of job satisfaction among male and female nurses at Al- Iman General Hospital. The study also aimed at detecting the factors that have the most impact on the level of job satisfaction among male and female nurses (the study sample) such as (marital status, age, gender, monthly salary, social relations, educational level). The study also aimed at developing a suggested proposal to improve the level of job satisfaction among male and female nurses at Al- Iman General Hospital.

The researcher used the social survey method to identify the study objectives. The study sample consisted of (115) workers of Al- Iman General Hospital in Riyadh, using the questionnaire as a tool to collect data. The collected data were processed through the SPSS program.

In light of this data, the study indicated that there is a statistically significant relationship at the level 0.05 between the administrative factor and the psychological factor among male and female nurses as the correlation coefficient was (0.828) and the level of significance (0.00) that is less than 0.01. There is also a statistically significant relationship between the administrative factor, the training factor, and the remunerations and incentives factor among male and female nurses at Al- Iman General Hospital in Riyadh. The study also indicated that there were no statistically significant differences among the respondents regarding the level of satisfaction with all factors according to x of the marital status, educational qualification, professional- grade, and the number of years of service variables.

In light of the results, the researcher presented the following recommendations:

1. Developing all aspects that improve the level of satisfaction among nurses, especially in the aspects where their level of satisfaction is low. This improvement shall be through intensive training courses and providing nurses with an opportunity to obtain external courses or training in some major hospitals
2. A training plan shall be organized to train all nurses, ensuring that training opportunities are for all employees.
3. The aspects that nurses have high satisfaction with such as psychological aspects and social relationships shall be preserved.
4. The hospital shall have a department, authorized to solve problems, that reduce the level of satisfaction among male and female nurses at Al- Iman General Hospital, and to develop appropriate ways to address these problems.

Keywords: job satisfaction, nursing, health services.

مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان العام

خالد بن شارع الرشيد

كلية إدارة الأعمال || جامعة المجمعة || المملكة العربية السعودية

عمر بن علي الصغير صميذة

كلية العلوم الطبية التطبيقية || جامعة المجمعة || المملكة العربية السعودية

الملخص: هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان العام، الكشف عن العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة مثل (الحالة الاجتماعية، العمر، الجنس، الراتب الشهري، العلاقات الاجتماعية، المستوى التعليمي). ووضع تصور مقترح لتحسين مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة. وقد استخدمت الدراسة المنهج المسحي الاجتماعي للتعرف على أهداف الدراسة، وبلغت عينة الدراسة (115) مفردة، من العاملين في مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم معالجة البيانات عن طريق استخدام برنامج (SPSS)، وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين العامل الإداري والعامل النفسي لدى الممرضين والممرضات وبلغ معامل الارتباط (0.828) ومستوى الدلالة (0.00) أي أقل من 0.01، كما توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ما بين العامل الإداري وعامل التدريب وعامل الأجور والحوافز لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان بالرياض. وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغيرات الحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، والدرجة الوظيفية، وعدد سنوات الخدمة. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي:

1. ينبغي العمل على كل ما يحسن من مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في الجوانب التي يكون مستوى الرضا فيها لديهم متدني وذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية وإعطائهم فرصة خاصة في الدورات الخارجية أو التدريب في بعض المستشفيات الكبرى وغيرها.
2. ينبغي تنظيم خطة تدريبية لتدريب كافة الممرضين والممرضات، وأن تتساوى فرص التدريب لكافة الموظفين.
3. ينبغي المحافظة على الجوانب التي يكون لدى الممرضين والممرضات رضا عالي مثل الجوانب النفسية والعلاقات الاجتماعية.
4. ينبغي أن يكون لدى المستشفى جهة مخولة لحل المشكلات التي تحد من مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان ووضع السبل المناسبة لمعالجتها.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - التمريض - الخدمات الصحية.

المقدمة

إن العنصر البشري من أهم الركائز التي تساهم في تطوير المجتمعات في جميع أنحاء العالم، ويعتبر العنصر البشري في العصر الحاضر مهم جداً في العملية الإدارية والمحور الأساسي للإنتاج في مؤسسات العمل، فالمعدات والأجهزة مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها ستبقى معدومة القيمة والفائدة إذا لم يتوافر لها العقل البشري الذي يديرها ويستثمرها. إذ أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها وبلوغ غاياتها يعتمد على ما يبذله الإنسان من جهد تجاه عمله. ويؤكد (النمر، 1993) أنه لا يمكن لأي منظمة أن تخلو أو تستغني عن العنصر البشري مهما بلغت من التطور والتقدم التكنولوجي بل قد تعطل عن العمل إذا لم توفق بالعقل البشري الذي يديرها ويسيرها في الاتجاه الصحيح. ولقد أثبتت الدراسات والنتائج لتجارب هاوثورن بالولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة (1927-1932) والتي تعتبر نقطة الانطلاق الحقيقية للاهتمام بمشاعر الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل، وإن رأس المال والمواد كأحد عناصر الإنتاج تعتبر عناصر ثابتة لا تتغير ويمكن توجيهها للاستفادة الكاملة من طاقاتها لكي يبقى مردودها ثابتاً مادامت قادرة على العطاء بينما نجد إن الإنسان عنصر متغير يتأثر بالكثير من المتغيرات والظروف المادية والمعنوية في العمل، مما يؤثر على إنتاجه وعطائه بالزيادة والنقصان، وهذا مما جعل بعض الباحثين في المجالات النفسية والاجتماعية يسعون لمعرفة العوامل التي تؤثر على سلوكيات الإنسان وإيضاح أسبابها.

وقد يشعر الموظف بالعجز في القيام بمهامه المطلوبة على أكمل وجه، وعدم القدرة على أداء عمله بالكفاءة والمستوى المطلوب التي ينتظره منه الآخرون، ومن هذه المهن الطب والتمريض والتعليم والإرشاد وهي مهن تتسم بالطابع الإنساني نتيجة تعرضها لمعوقات تحد من أداء الموظف. (الطواب وآخرون، 1999).

فمهنة التمريض تخدم جميع فئات المجتمع فهي تمثل قطاعاً مهماً وحيوياً في المجتمع فالمرضى هم الفئة الأكبر في فئات العاملين في القطاع الصحي الحكومي والخاص، لذا فهي تتطلب جهداً كبيراً في العمل لذا من الضروري الحرص على الرضا الوظيفي عند هذا القطاع العريض، حيث أنه كلما زاد الرضا المهني والوظيفي زاد الجهد والعطاء المبذول في العمل.

ومما سبق يتضح أهمية العنصر البشري في أي تنظيم إداري حيث يقضي الفرد أكثر وقته في عمله اليومي، ويتطلع أن يحقق من عمله ما يشبع رغباته الجسمانية والاجتماعية والنفسية، حيث أن عدم إشباعه لتلك الحاجات أو بعضها سوف يولد عنده نوعاً من التوتر وضعف الإنتاج وربما الإحباط. لذا بدأ الاهتمام بالعنصر البشري وما تقدمه له المنظمة من إشباع لحاجاته الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية، وجعل التغيير طريقة للبناء الداخلي للمنظمة وظروف العمل الداخلية والخارجية ومخرجاته وعوائده المادية والنفسية والاجتماعية، بهدف رفع مستوى الرضا لدى العاملين ولكي يتحقق الأداء الأمثل.

وبالرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت موضوع الرضا لدى الممرضين والممرضات، إلا أن هذه الدراسات كان قليلة في مجتمعنا المحلي. ومن هذا المنطلق كان الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات العاملين بمستشفى الإيمان بالتركيز على العوامل الوظيفية والشخصية التي تحيط ببيئة العمل.

مشكلة الدراسة

يؤثر الرضا الوظيفي في حياة العاملين في المنظمة بشكل فعال، بل إنه يعد من أهم الموضوعات التي يعكف الباحثون على دراستها في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء حيث أجمعت الدراسات على أن رضا الفرد عن عمله من العوامل التي تؤدي لرفع مستوى أدائه وتحقيق له من بين ما تحققه توافقاً نفسياً واجتماعياً يكون له صدها على مجالات حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية، في حين أن عدم الرضا عن العمل أو عدم إشباع مردود العمل المادي والاجتماعي لطموحات الفرد يسبب له الكثير من الإحباطات الاجتماعية والنفسية. (النيال، 1991).

ولا شك أن دراسة الرضا الوظيفي هي عملية تقويم شاملة تغطي جميع جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها فتتكشف لها الإيجابيات والسلبيات والتي يمكن في ضوءها أن يتم التطوير ورسم السياسات المستقبلية للمنظمة، فالرضا الوظيفي ما هو إلا تجميع للظروف النفسية والفسيولوجية والبيئية التي تحيط علاقة الموظف بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته والتي تجعله راضي، لما كان من أهمية الكفاءة المهنية في مهنة التمريض وأهمية جودة أداء الممرضين والممرضات في المستشفى، كان من الضروري البحث عن مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات، باعتباره هو المعيار الأساسي لزيادة لرضى الممرضين والممرضات، وبالتالي زيادة الكفاءة المهنية التمريضية لدى هؤلاء الممرضين والممرضات.

كما تولد الإحساس بالمشكلة من خلال عمل الباحث في مهنة التمريض، ومعايشته لتلك المهنة والضغط التي يتعرض لها الممرضين والممرضات المباشرة والغير مباشرة، مما شجع على إجراء هذه الدراسة والتعرف على مستوى الرضا لدى هؤلاء الفئة في مجتمع الدراسة.

وتتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان العام؟

ويتفرع من المشكلة عدة تساؤلات فرعية وهي:

- 1- ما مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة؟
- 2- ماهي العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة؟
- 3- هل توجد فروق ذات دالة إحصائية في مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة تعزى للحالة الاجتماعية، العمر، الجنس، الراتب الشهري، العلاقات الاجتماعية، المستوى التعليمي؟
- 4- ماهي التوصيات المقترحة لتحسين مستوى الرضا للممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان العام؟

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة.
- 2- الكشف عن العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة مثل (الحالة الاجتماعية، العمر، الجنس، الراتب الشهري، العلاقات الاجتماعية، المستوى التعليمي).
- 3- وضع تصور مقترح لتحسين مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من الناحية النظرية من كونها تستهدف شريحة هامة من المجتمع، تقدم الخدمات الصحية لقطاع عريض في المجتمع، وتلقي الضوء على هذه الفئة التي لم تنل القدر الكافي من الاهتمام من قبل الباحثين والمهتمين. كما تكمن في التعرف على أهم وأبرز العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات من أجل تحسين الأداء لديهم، خاصة وأن تحسين مستوى الأداء الوظيفي مطلب أساسي يسعى إليه أي قطاع تنظيمي اجتماعي، كما يكتسب هذا البحث أهميته من كونه يبحث في تشخيص المعوقات التي تقف حائلاً دون تحقيق الرضا لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفى الإيمان بمدينة الرياض. كما يتطلع الباحث من خلال نتائج هذه الدراسة أن تقدم تصوراً ومقترحاً مهماً للارتقاء والاهتمام بالممرضين والممرضات وتحسين مستوى الرضا لديهم. وكذلك تكمن أهميتها في كونها تثري المكتبات السعودية بموضوعها التي يعتبر من الموضوعات الحيوية والمهمة التي يلاقي ندرة في مكتباتنا. كما تستمد هذه الدراسة أهميتها التطبيقية من خلال ما توصلت إليه من نتائج وما سوف تكسبه لأفراد العينة من شعور بالأهمية لأنها تتعرف على أحوالهم عن قرب، وكذلك من خلال إطلاع الباحث على الدراسات السابقة حيث لم يجد فيها ما يتعلق بموضوع هذه الدراسة مما شجع الباحث على دراسة هذا الموضوع. كما أنها تمكن المسؤولين في القطاع الصحي من معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفيهم.

حدود الدراسة:

- المجال البشري: عينة من الممرضين والممرضات السعوديين في مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.
- المجال المكاني: مستشفى الإيمان العام في مدينة الرياض.
- المجال الزمني: بداية الفصل الثاني للعام الدراسي 1440هـ.

2- منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي والذي يعرف بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي يقوم بها الباحث بشكل متكامل لوصف الظاهرة المبحوثة معتمداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها، ومعالجتها وتحليلها تحليلياً دقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة، أو الموضوع محل البحث، وقد تتعدى البحوث الوصفية الوصف إلى التفسير في حدود الإجراءات المنهجية المتبعة، وقدرة الباحث على التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة محددة وتصويرها تصويراً كمياً من خلال جمع البيانات والمعلومات المقننة عن الظاهرة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المرضى والممرضات السعوديين العاملين في مستشفى الإيمان بمدينة الرياض في العام الحالي 1440هـ وقد كان إجمالي مجتمع الدراسة (200) ممرض وممرضة، حيث قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغت (115) ممرض وممرضة في العام الحالي.

أداة جمع البيانات:

استعان الباحث بأداة الاستبانة في عملية جمع البيانات، والتي تعتبر أداة ملائمة للحصول على معلومات مرتبطة بواقع معين عن طريق عدد من الأسئلة يجاب عليها من قبل المبحوثين وتم تصميمها بناءً على أهداف، وتسؤلات الدراسة، ومتغيراتها، والإطار النظري، ونتائج بعض الدراسات السابقة، والاستمارات المعدة في هذا المجال، وتم اختيار أداة الاستبانة لمناسبتها لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها، كما أنها تتيح الحرية لعينة الدراسة في اختيار الوقت والمكان المناسبين للإجابة عليها، ولكونها من أكثر الوسائل اعتمادية نظراً لإعداده مسبقاً وتطبيقه تجريبياً. وقد تم تحول الاستبانة إلكترونياً وإرسالها إلى ايميل المبحوثين. وتكونت أداة الدراسة من جزأين الجزء الأول يشمل البيانات الأولية الخاصة بأفراد الدراسة.

الجزء الثاني يشمل محاور الاستبانة وقد تم صياغتها بناءً على أهداف وتسؤلات الدراسة وذلك على النحو

التالي:

- المحور الأول: الإداري. وتقيسه العبارات (3- 7- 8- 10- 16- 22- 27- 28- 30- 33- 36- 39).
- المحور الثاني: النفسي. وتقيسه العبارات (1- 4- 6- 12- 13- 18- 19- 21- 24- 25- 34).
- المحور الثالث: التدريب. وتقيسه العبارات (5- 15- 17- 23- 29- 31- 32).
- المحور الرابع: الأجور والحوافز. وتقيسه العبارات (2- 9- 11- 14- 20- 26- 35- 37- 40).

صدق الأداة: يتم لتأكد من صدق أداة الدراسة بطريقتين:

الطريقة الأولى: الصدق الظاهري للأداة: وذلك بتحكيم الاستبانة عن طريق عدد من المحكمين حيث استجاب عدد ثلاثة من المحكمين كما هو موضح في ملاحق الدراسة، وتم اعتماد الأداة بشكلها النهائي بناءً على ما ابداه المحكمين من ملاحظات وحذف وإضافة.

والطريقة الثانية صدق الاتساق الداخلي: هناك طرقاً عدة يمكن أن تستخدم للوصول إلى هذا النوع من الصدق منها حساب درجة ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية، ودرجة الارتباط ستكون المحك للحكم على مدى صدق كل محور في قياس السمة التي تسعى إليها الدرجة الكلية إلى قياسها في الاستبانة. لمزيد من الاطمئنان على سلامة أداة الدراسة وصدقها البنائي قام الباحث بحساب معامل ارتباط عبارات المحاور بالدرجة الكلية لكل محور من المحاور هذه الاستبانة التي تنتهي إليها، وذلك لكل محور من محاور الدراسة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (1) التحليل السيكمومري لفقرات الأداة (علمياً بأن معامل الفاكرونباخ =0.978)

معامل الارتباط المصحح	معامل الفا إذا حذف العنصر	رقم الفقرة	معامل الارتباط المصحح	معامل الفا إذا حذف العنصر	رقم الفقرة
0.796	0.977	21	0.589	0.977	1
0.830	0.977	22	0.605	0.977	2
0.824	0.977	23	0.656	0.977	3
0.758	0.977	24	0.704	0.977	4
0.680	0.977	25	0.731	0.977	5
0.699	0.977	26	0.672	0.977	6
0.784	0.977	27	0.641	0.977	7
0.820	0.977	28	0.769	0.977	8
0.769	0.977	29	0.802	0.977	9
0.802	0.977	30	0.661	0.977	10
0.764	0.977	31	0.711	0.977	11
0.691	0.977	32	0.610	0.977	12
0.694	0.977	33	0.641	0.977	13
0.566	0.978	34	0.650	0.977	14
0.649	0.977	35	0.655	0.977	15
0.783	0.977	36	0.759	0.977	16
0.796	0.977	37	0.751	0.977	17
0.784	0.977	38	0.825	0.977	18
0.793	0.977	39	0.628	0.977	19
0.841	0.978	40	0.663	0.977	20

يتضح من الجدول أعلاه والذي يستعرض فقرات استبانة الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان، أن جميع الفقرات تسهم في زيادة الثبات لهذا المحور، حيث كانت القيمة 0.978، وهي قيمة مرتفعة وتدل على أن المحور ككل له درجة ثبات عالية. كذلك يتضح من الجدول أعلاه ارتباط جميع العبارات بالمحور الذي تنتهي إليه وهو الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان، مما يشير إلى أن جميع العبارات تتمتع بصدق مرتفع، وتراوحت قيم معاملات الارتباط المصححة ما بين (0.566 إلى 0.841).

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية statistical package for social sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (spss).

وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في عبارات الدراسة، تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدة خلايا الاستبانة للحصول على طول الخلية الصحيح أي (80=5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

- من 1 إلى 1.80 تمثل (غير راضي تماماً).
 - من 1.81 إلى 2.60 تمثل (غير راضي).
 - من 2.61 إلى 3.40 تمثل (راضي إلى حد ما).
 - من 3.41 إلى 4.20 تمثل (راضي).
 - من 4.21 إلى 5 تمثل (راضي إطلاقاً).
- حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لمفردات عينة الدراسة وتحديد استجابات مفرداتها تجاه عبارات العبارات الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة. وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:
- المتوسط الحسابي (mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة (متوسط متوسطات العبارات) مع العلم بأنه يفيد في ترتيب عبارات الدراسة حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
 - تم استخدام الانحراف المعياري ((standard deviation): وذلك للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات عينة الدراسة لكل من عبارة من عبارات متغير الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
 - تم استخدام معامل الارتباط بيرسون " person correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة.
 - قام الباحث باستخدام معامل الفا كرونباخ (cronbach Alpha): لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.
 - تم استخدام معامل الارتباط بيرسون " person correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين محاور الدراسة.

- اختبار تحليل التباين الأحادي ((one way anova: لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا المرضى والمرضات تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

3- نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم الباحث في هذا الفصل مناقشة لنتائج الدراسة من خلال ما توصلت إليه الدراسة الميدانية، كما يقدم عدداً من التوصيات المتعلقة بنتائج الدراسة والتي تتمحور حول العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى المرضى والمرضات، وأخيراً قدم الباحث المقترحات التي يرى الباحث أن من الضروري تضمينها في الدراسة وتشمل المقترحات بإجراء عدد من الدراسات المستقبلية يقوم بها باحثون آخرون.

أسفرت الدراسة عن نتائج تشير إلى وجود علاقة بين بعض المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية والرضا لدى أفراد عينة الدراسة، كذلك أتضح من نتائج الدراسة أن هناك اختلاف وفروق بين المبحوثين في استجاباتهم، وفي هذا الفصل سوف يقوم الباحث بتحليل نتائج الدراسة ومقارنتها ببعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، مع توضيح الفروق والاختلافات في استجابات مفردات عينة الدراسة. طبقت هذه الدراسة على عينة من المرضى والمرضات في مستشفى الإيمان بمدينة الرياض، كما يمكن مناقشة نتائج الدراسة على النحو التالي:

أولاً- النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة.

لقد كشفت نتائج الدراسة أن الأكثرية من الذكور، حيث بلغت نسبتهم 58.3%، وتشير هذه النتيجة إلى أن السبب في ذلك أن مهنة التمريض في مجتمعنا السعودي إلى وقت قريب كانت مقتصرة على الذكور ولم يكن هناك تخصص تمريض بالنسبة للفتيات إلا في الوقت القريب. كما أوضحت النتائج أن غالبية المبحوثين حالتهم الاجتماعية متزوجين وقد بلغت النسبة 67%. وتعتبر الحالة الاجتماعية عن مدى الاستقرار العاطفي للموظف وهي تسهم في تشكيل حالته المعنوية والنفسية بشكل كبير. وأوضحت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل الدبلوم بنسبة 53%، ويلهم الجامعيين. ويلاحظ أن نسبة الجامعيين في عينة الدراسة من المرضى والمرضات في مستشفى الإيمان العام ضعيفة بالرغم من وجود وفرة من خريجي الجامعات في تخصصات التمريض وخاصة مع تزايد عدد الجامعات في السنوات الأخيرة. وتشير هذه النتيجة إلى أن بداية مهنة التمريض كانت مقتصرة على الدبلومات ولم يكن هناك تخصص جامعي للمرضى إلا في وقت متأخر، علمًا بأن ارتفاع مستوى التعليم يعبر عن درجة وعي الموظف وتوسيع مداركه وفهمه لعمله وإدراكه لدوره الوظيفي كما يعبر عن قدرته على التكيف مع الظروف المختلفة للعمل وقابليته لاكتساب الخبرات المختلفة وفهمه أصول وقواعد العلاقات الإنسانية مع الرؤساء والزملاء. كما بينت نتائج الدراسة أن غالبية أفراد العينة هم الذين في المستوى الوظيفي الثالث بنسبة 29.6%، وعلى هذا الأساس فإن توزيع المرضى والمرضات حسب المستوى الوظيفي يأخذ شكل الجرة حيث يكثر عدد الموظفين في المستويات الوسطى (من المستوى الأول إلى المستوى الثالث) ويقل في المستويات العليا والقاعدية. وهذا لا يتفق مع مبدأ التسلسل الهرمي الذي تقل فيه الوظائف العليا في قمة الهرم وتزداد في قاعدته. ولكن الشكل الذي يأخذه التوزيع الوظيفي للمرضى والمرضات في مستشفى الإيمان يعد شكلاً مقبولاً ومتناسباً مع طبيعة أعمالها ومع قواعد تصنيف الوظائف لديهم. كما يتضح من نتائج الدراسة أن غالبية المبحوثين في الدرجة الوظيفية الثانية والثالثة بنسبة 54.2%، وتشير هذه النتيجة إلى بأن غالبية أفراد العينة كان راتبهم الشهري من 9000 ريال إلى 12000 ريال، بنسبة 51، 3%، ويمثل الراتب الشهري التعويض النقدي الذي يحصل عليه الموظف لقاء القيام بأعمال ومهام

وظيفته ويترتب على مقدار هذا الراتب مستوى معيشي واجتماعي معين للموظف، كما أن تدني الراتب يعتبر مؤشراً على عدم رضا الموظف. كما بينت نتائج الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين عدد سنوات الخبرة لديهم من خمس سنوات إلى عشر سنوات بنسبة بلغت 45.2%، مع العلم بأن ارتفاع مؤشر الخبرة يؤدي إلى زيادة فهم الموظف لطبيعة التنظيم وإدراك أهدافه ويقوي في الموظف الشعور بالانتماء إلى المنظمة والانصيهار فيها. كما اتضح من نتائج الدراسة بأن غالبية افراد العينة لديهم دورات داخلية أقل من خمس دورات تدريبية بنسبة 60%، ولديهم دورات خارجية أقل من خمس دورات وبنسبة 94.8%، ويعتبر التدريب من الأمور المهمة فهو يهدف إلى رفع كفاءة الموظف إلى درجة تمكنه من أداء واجبات العمل على أفضل وجه من خلال:

- زيادة المعارف العلمية للموظفين
- تنمية مهارات الأداء لديهم
- تغيير الاتجاهات السلبية عن العمل إلى اتجاهات إيجابية لصالح العمل.

وقد نصت المادة (34) من نظام الخدمة المدنية على اعتبار التدريب جزءاً من واجبات العمل النظامية سواء كان داخل أو خارج أوقات الدوام الرسمي، وعلى الوزارات والمصالح الحكومية تمكين موظفيها من تلقي التدريب كل في مجال اختصاصه. كما أن التدريب بما يعنيه من زيادة المعارف وتنمية المهارات وتغيير الاتجاهات وتعديل السلوكيات يحقق مزيداً من التوافق والانسجام بين قدرات الموظف ومهاراته وبين مهام وظيفته مما يجعله أكثر تكيّفاً مع الوظيفة ومع المنظمة.

- النتائج المتعلقة بإجابة التساؤل: ما العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات. اتضح كم خلال النتائج ما يلي:

العامل النفسي:

حيث أنضح أن العامل النفسي من أكثر العوامل تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات حيث احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.75) وبدرجة رضا تشير إلى راضي، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان عادة ما تربطهم علاقات تتسم بالود والاحترام فيما بينهم ولذلك نجدهم راضين عن علاقاتهم مع زملائهم في العمل. كما يتضح من خلال النتائج بأن الممرضين والممرضات عادة ما يكونون علاقات قوية ومتينة لعمليهم مع بعضهم البعض لفترة من الزمن ولذلك نجدهم يتمتعون برضا جميع زملائهم عنهم في العمل. كما أن نسبة قوة العلاقة التي تربط الممرضين والممرضات فيما بينهم تجعلهم راضين عن التعاون بينهم وبين زملائهم في العمل، مما يشجعهم على الإبداع في العمل لمتانة العلاقة بين العاملين فيما بينهم ولذلك نجدهم راضين عن تقدير زملائهم لإنجازهم في العمل. كما أنهم يتمتعون بعلاقات ود وصداقة مع بعضهم البعض الأمر الذي يجعلهم يجدون التقدير لشخصياتهم وسلوكياتهم من قبل زملائهم في العمل مما يزيد من رضاهم عن علاقاتهم مع زملائهم في العمل. كما يتضح من خلال النتائج بأن السمعة التي تتحقق للممرضين والممرضات من خلال وظيفتهم تقوي من علاقاتهم الاجتماعية وتعود عليهم بالعديد من الفوائد ولذلك فإنهم راضين على السمعة التي يحصلون عليها من وظيفتهم. وتبين نتائج الدراسة بأن الممرضين والممرضات يحتاجون إلى الشعور بالتقدير والتحفيز المعنوي ولذلك فإنهم راضين على الثناء الذي يحصلون عليه مقابل عملهم. كما أن المكانة الاجتماعية التي تنالها أسرهم من وظيفتهم تحقق لهم العديد من الفوائد ولذلك فإنهم راضين على هذا الجانب. كما أن وظيفتهم كممرضين تحقق لهم العديد من الفرص لبناء علاقات اجتماعية قوية مما يلبي تطلعاتهم في هذا الجانب ولذلك فإنهم راضين على زيادة علاقاتهم التي يحصلون عليها من وظيفتهم. كما أنه يظهر من خلال نتائج الدراسة إدراك الممرضين والممرضات بأهمية ودور العلاقات بين

الزملاء في العمل وأثره على مستوى رضاهم عن العمل داخل المستشفى. وكذلك شعورهم بأهمية الاحترام فيما بينهم. إلا أنه ومن خلال النتائج يتضح أن هناك قصور بعض الشيء من الثناء من قبل رؤسائهم في التمريض.

عامل الأجور والحوافز:

حيث اتضح من خلال نتائج الدراسة أن عامل الاجور والحوافز احتل المرتبة الثانية من بين العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات بمتوسط حسابي (3.26) بدرجة رضا تشير إلى راضي إلى حد ما، ويتضح من خلال النتائج أن الممرضين والممرضات راضين على حد ما على جميع عبارات هذا المحور، عدا على عبارتين فقط فهم راضين عليها وهي دور وظيفتهم في تأمين مستقبلهم ودور العلاوة في زيادة انتاجهم في العمل، حيث تشير العلاوة السنوية على أنها تزيد من مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات مما ينعكس على انتاجيتهم بشكل عام. كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بأهمية أن يكون هناك توافق ما بين الترقية والزيادة في الراتب لدى الممرضين والممرضات في المستشفى. كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بأن الممرضين والممرضات يتخوفون من عدم قدرتهم على تلبية احتياجاتهم بعد التقاعد خاصة وأنهم يجدون صعوبة في الادخار من رواتبهم الحالية في ظل صعوبات الحياة ولذلك نجدهم راضين إلى حد ما على دور وظيفتهم في تأمين مستقبلهم. كما أنهم يشعرون بأن الراتب الشهري يكفي لمواجهة متطلبات الحياة الأساسية بدرجة معقولة ولكنه لا يحقق فائض كافي لمواجهة ظروف الحياة، وجزء بسيط منه يكفي المتطلبات الكمالية، ولذلك نجدهم راضين إلى حد ما على كفاية الراتب للحاجات الأساسية، وتتفق هذه النتيجة مع نظرية ماسلو للحاجات فتوفر الحاجات الأساسية هي أولى الحاجات التي تحقق رضا الفرد.

العامل الإداري:

حيث أنضح أن العامل الإداري احتل المرتبة الثالثة من حيث درجة الرضا بمتوسط حسابي (3.21) بدرجة رضا إلى حد ما، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان العام يحرصون على كسب رضا رؤسائهم في العمل وتنفيذ توجيهاتهم ولذلك عادة ما يتمتعون بالاحترام من قبل رؤسائهم في العمل. كما أنه من خلال نتائج الدراسة يظهر وعي الممرضين والممرضات بدور المشاركة والتعاون بينهم وبين زملائهم في العمل ومردود ذلك على رضاهم. كما أنهم يحرصون على تكوين علاقات شخصية مع الرؤساء ومع زملائهم في العمل، لأن العلاقات الشخصية لها دور كبير في تقرب وجهات النظر، مما يساعد في تحقيق الرضا. وتتفق هذه النتيجة مع نظرية العلاقات الإنسانية التي ترى أن للعلاقات الشخصية دور في تحقيق الرضا الوظيفي. كما أن تفويض الصلاحيات وإشعار الأفراد بالمسؤولية يمثل عامل رئيس في تحقيق الرضا الوظيفي. كما أن الممرضين والممرضات يشعرون بأنهم يبذلون جهد إضافي في العمل ومن المفترض أن يتم تقديره مادياً ومعنوياً من قبل رؤسائهم في العمل ولذلك عادة ما نجدهم راضين إلى حد ما على تقدير الإدارة لإنجاز الموظفين. إلا أنه ومن خلال نتائج الدراسة فإن الممرضين والممرضات يشعرون بأن هناك تأخر بعض الشيء في حل بعض مشكلات العمل من قبل رؤسائهم ولذلك عادة ما نجدهم راضين إلى حد ما على اهتمام الإدارة بحل المشكلات المتعلقة بالعمل. كما أن الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان يرغبون في نظم إدارية أكثر فعالية في العمل ولذلك عادة ما نجدهم راضين إلى حد ما على أنظمة الإدارة المطبقة على الموظفين. كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بأن الخدمات التي تقدمها ادارة الموارد البشرية يجب أن تهتم بشكل أفضل برفع مستوى ما تقدمه من خدمات للممرضين والممرضات، وكذلك فيما يتعلق بالمشكلات بالعمل داخل المستشفى نظراً لعدم رضى الممرضين والممرضات عنها بشكل مرضي.

عامل التدريب:

وأخيراً جاء عامل التدريب من بين العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات من حيث درجة التأثير على مستوى الرضا في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.97) بدرجة رضا تشير إلى راضي إلى حد ما. مما يبين ضعف تأثير عامل التدريب على الرضا الوظيفي للعاملين، وتختلف هذه النتيجة مع نظرية الإدارة العلمية والتي اهتمت بالتدريب كوظيفة أساسية حيث يعهد لكل عامل بعمل محدد ويتم تدريبه على أفضل طريقة لأدائه، وفوق ذلك كله يجب اختيار العامل بوسيلة علمية بحيث يوضع الرجل المناسب في المكان المناسب. كما يتضح من خلال نتائج الدراسة بأن الإدارة لديها خططها وبرامجها وأهدافها لتطوير العمل وهذه الأبعاد تجعلها تهتم بتدريب فئة معينة من العاملين بدرجة أكبر من زملائهم في العمل ولما كانت هذه الغايات تغيب عن إدراك الممرضين والممرضات لذلك فإنهم راضين إلى حد ما على إتاحة الفرصة لهم في الحصول على دورات تدريبية. كما أنه قد يكون بعض التخصصات في المستشفى قد لا تتوفر بها دورات تدريبية تخصصية وفي هذه الحالة تقوم الإدارات العليا بترشيحهم على دورات عامة، ولذلك فإنهم راضين إلى حد ما على ملائمة الدورات التدريبية مع طبيعة عملهم. ويفسر الباحث هذه النتيجة بأنه ونسبة لاحتياج المستشفى للممرضين والممرضات للعمل في المستشفى تكون هناك صعوبة في عملية تفرغهم للحصول على الدورات التدريبية، ولذلك فإنهم راضين إلى حد ما على الوقت المتاح لهم في الحصول على دورات تدريبية. كما أنه ومن خلال نتائج الدراسة اتضح أن استفادة الممرضين والممرضات من حضور الدورات التدريبية كما أنها تساعد في ترقية الموظف، ولذلك فإنهم راضين إلى حد ما.

• ما العلاقة بين العوامل التي تؤثر في رضا الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة؟:

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين العامل الإداري والعامل النفسي لدى الممرضين والممرضات وبلغ معامل الارتباط (0.828) ومستوى الدلالة (0.00) أي أقل من 0.01، كما توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ما بين العامل الإداري وعامل التدريب وعامل الأجور والحوافز لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان بالرياض. وتشير هذه النتيجة إلى أن الجانب الإداري مكمل للعوامل الأخرى المؤثرة على الرضا، وتشير هذه النتيجة إلى أنه كلما ارتفع الاهتمام بالعوامل التي تؤثر على الرضا لدى الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان، كلما ارتفع مستوى الرضا لديهم.

• هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مجتمع الدراسة تعزى للحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي الدرجة الوظيفية، عدد سنوات الخبرة؟

الحالة الاجتماعية

حيث تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة من الممرضين والممرضات حول مدى الرضا عن العوامل (الإداري - النفسي - التدريب) تبعاً لاختلاف الحالة الاجتماعية، مما يعني أنه لا يوجد فروق بين الممرضين والممرضات المتزوجين والعزاب حول الرضا عن العوامل الإدارية والنفسية والتدريبية، وقد يرجع ذلك إلى شعور جميع أفراد عينة الدراسة بمختلف حالاتهم الاجتماعية بأهمية تلك العوامل وأثرها على مستوى الرضا لديهم. وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (عبدالحميد، 2006) وعدم وجود فروق دالة في الرضا عن العمل، حسب تباين العاملين في كل من الجنس والجنسية والعمر والحالة الزوجية.

في حين أنه تبين من خلال نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات افراد عينة الدراسة حول عامل الأجور والحوافز تعزى للحالة الاجتماعية، وعليه يتضح من خلال النتائج أن متغير الحالة الاجتماعية هو أكثر متغير شخصي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي، أما بقية المتغيرات الشخصية الأخرى فلم تبين نتائج الدراسة وجود تأثير لها على الرضا الوظيفي.

المؤهل العلمي

اتضح من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وتشير هذه النتيجة إلى أن شعور جميع الممرضين والممرضات بمختلف مؤهلاتهم العلمية بدور تلك العوامل وأثرها على رفع مستوى الرضا لديهم. وتختلف نتائج الدراسة الحالية عما توصلت اليه دراسة (بوفيار وبيرنجر، 2003) التي ترى أنه لا توجد علاقة بين الرضا وكل من مستوى التعليم

الدرجة الوظيفية

اتضح من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية، وتشير هذه النتيجة إلى أن شعور جميع الممرضين والممرضات بمختلف درجاتهم الوظيفية بدور تلك العوامل وأثرها على رفع مستوى الرضا لديهم.

عدد سنوات الخدمة

اتضح من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة، وتشير هذه النتيجة إلى أن شعور جميع الممرضين والممرضات بمختلف عدد سنوات خدمتهم بدور تلك العوامل وأثرها على رفع مستوى الرضا لديهم. وتختلف الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة (الرحيلي، 2011) والتي توصلت إلى عدد من النتائج كان من أبرزها وجود ارتباط بين الرضا الوظيفي، وبين كل المتغيرات التالية (العمل، العمر، والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، والاسم الوظيفي والتخصص، وسنوات العمل) ما عدا متغير الجنس إذ تبين أنه لا يوجد أية علاقة ارتباطية بينه وبين الرضا الوظيفي بين الأطباء.

ملخص نتائج الدراسة

- العامل النفسي من أكثر العوامل تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات حيث احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.75) وبدرجة رضا تشير إلى راضي، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان عادة ما تربطهم علاقات تتسم بالود والاحترام فيما بينهم ولذلك نجدهم راضين عن علاقاتهم مع زملائهم في العمل. كما يتضح من خلال النتائج بأن الممرضين والممرضات عادة ما يكونون علاقات قوية ومتينة لعمالهم مع بعضهم البعض لفترة من الزمن ولذلك نجدهم يتمتعون برضا جميع زملائهم عنهم في العمل.
- السمعة التي تتحقق للممرضين والممرضات من خلال وظيفتهم تقوي من علاقاتهم الاجتماعية وتعود عليهم بالعديد من الفوائد ولذلك فإنهم راضين على السمعة التي يحصلون عليها من وظيفتهم. وأنهم يحتاجون إلى الشعور بالتقدير والتحفيز المعنوي ولذلك فإنهم راضين على الثناء الذي يحصلون عليه مقابل عملهم.
- عامل الاجور والحوافز احتل المرتبة الثانية من بين العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات بمتوسط حسابي (3.26) بدرجة رضا تشير إلى راضي إلى حد ما، ويتضح من خلال النتائج أن

الممرضين والممرضات راضين على حد ما على جميع عبارات هذا المحور، عدا على عبارتين فقط فهم راضين عليهما وهي دور وظيفتهم في تأمين مستقبلهم ودور العلاوة في زيادة انتاجهم في العمل، حيث تشير العلاوة السنوية على أنها تزيد من مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات مما ينعكس على انتاجيتهم بشكل عام.

- العامل الإداري احتل المرتبة الثالثة من حيث درجة الرضا بمتوسط حسابي (3.21) بدرجة رضا إلى حد ما، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان العام يحرصون على كسب رضا رؤسائهم في العمل وتنفيذ توجيهاتهم ولذلك عادة ما يتمتعون بالاحترام من قبل رؤسائهم في العمل. كما أنه من خلال نتائج الدراسة يظهر وعي الممرضين والممرضات بدور المشاركة والتعاون بينهم وبين زملائهم في العمل ومردود ذلك على رضاهم.

- عامل التدريب من بين العوامل الأكثر تأثيراً على مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات من حيث درجة التأثير على مستوى الرضا في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.97) بدرجة رضا تشير إلى راضي إلى حد ما. مما يبين ضعف تأثير عامل التدريب على الرضا الوظيفي للعاملين، وتختلف هذه النتيجة مع نظرية الإدارة العلمية والتي اهتمت بالتدريب كوظيفة أساسية حيث يعهد لكل عامل بعمل محدد ويتم تدريبه على أفضل طريقة لأدائه، وفوق ذلك كله يجب اختيار العامل بوسيلة علمية بحيث يوضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين العامل الإداري والعامل النفسي لدى الممرضين والممرضات، كما توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ما بين العامل الإداري وعامل التدريب وعامل الأجور والحوافز لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان بالرياض، وتشير هذه النتيجة إلى أن الجانب الإداري مكمل للعوامل الأخرى المؤثرة على الرضا.

- تبين الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في متوسطات إجابات افراد عينة الدراسة من الممرضين والممرضات حول مدى الرضا عن العوامل (الإداري - النفسي - التدريب) تبعاً لاختلاف الحالة الاجتماعية، مما يعني أنه لا يوجد فروق بين الممرضين والممرضات المتزوجين والعزاب حول الرضا عن العوامل الإدارية والنفسية والتدريبية.

- تبين من خلال نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات إجابات افراد عينة الدراسة حول عامل الأجور والحوافز تعزى للحالة الاجتماعية، وعليه يتضح من خلال النتائج أن متغير الحالة الاجتماعية هو أكثر متغير شخصي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.

- تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

- تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغير الدرجة الوظيفية.

- تبين من خلال نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين افراد العينة حول مستوى الرضا عن جميع العوامل تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة.

توصيات الدراسة

1- ينبغي العمل على كل ما يحسن من مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في الجوانب التي يكون مستوى الرضا فيها لديهم متدني وذلك من خلال تكثيف الدورات التدريبية واعطائهم فرصة خاصة في الدورات الخارجية أو التدريب في بعض المستشفيات الكبرى وغيرها.

- 2- ينبغي تنظيم خطة تدريبية لتدريب كافة الممرضين والممرضات، وأن تتساوى فرص التدريب لكافة الموظفين.
- 3- ينبغي المحافظة على الجوانب التي يكون لدى الممرضين والممرضات رضا عالي مثل الجوانب النفسية والعلاقات الاجتماعية.
- 4- ينبغي أن يكون لدى المستشفى جهة مخولة لحل المشكلات التي تحد من مستوى الرضا لدى الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان ووضع السبل المناسبة لمعالجتها.
- 5- ينبغي إجراء دراسات وبحوث المستقبلية حول واقع الرضا لدى الممرضين والممرضات بمستشفى الإيمان، لتطوير العمل بصفة مستمرة.
- 6- حث المسؤولين بالمستشفى بضرورة رفع أجور ومكافئات وحوافر ممارسي مهنة التمريض، حيث أن المردود المالي عامل مهم من العوامل التي ترفع مستوى الرضا، مما ينعكس بدوره على الإنتاجية وجودة الخدمة المقدمة.
- 7- سعي الإدارات المعنية بإجراء دورات تدريبية مكثفة لمنسوبي مهنة التمريض لرفع مستوى كفاءة الممرض والممرضة وتطوير خبراتهم لتتماشى مع متطلبات العمل، للحصول على رضا مرتفع.
- 8- توفّر رؤية واضحة للممرضين والممرضات بحيث يعرف كل موظف الواجبات الملقاة على عاتقه وكذلك يجب تحديد المهام بشكل واضح لتعزيز مستوى الرضا، لذا يجب أن يحتوي توصيف الوظائف على الأهداف والتوقعات المرجوة من شاغل هذا المنصب وكذلك وضع تقييم نصف سنوي لتقييم أداء الممرض.
- 9- على الجهات المسؤولة في إدارة المستشفى إزالة كافة المعوقات التي تحول دون تحقيق الرضا لدى الممرضين والممرضات مما يرفع من مستوى الرضا لديهم.

مقترحات الدراسة:

- 1- وضع استراتيجية تدريبية للممرضين والممرضات في المستشفى بناءً على احتياجاتهم التدريبية لرفع الكفاءة الإنتاجية لديهم.
- 2- ضم الدورات التدريبية ضمن نقاط الترقية للممرضين والممرضات ومنحهم فرص أكثر للانتحاق بأكثر عدد من الدورات.
- 3- وضع استراتيجية جديدة لسلم الرواتب للممرضين والممرضات تتناسب مع الغلاء المعيشي.
- 4- وضع سلم جديد للترقية بحيث تتم الترقية كل فترة زمنية محددة، ووضع معايير لعملية الترقية.
- 5- قياس الرضا لدى الممرضين والممرضات كل فترة زمنية لتحديد العوامل التي تحول دون تحقيق الرضا لديهم.
- 6- التوزيع العادل للمهام الوظيفية ومراعاة من لديه أعباء وظيفية كبيرة ودعمه بالحوافز المادية والمعنوية.
- 7- تدريب الممرضين والممرضات في المستشفى على الاحترام المتبادل بين المستويات الوظيفية المختلفة، وتقدير الموظفين لبعضهم البعض.
- 8- نشر الثقافة التنظيمية بين الممرضين والممرضات في مستشفى الإيمان العام.
- 9- إنشاء نادي اجتماعي خاص بالممرضين والممرضات في المستشفى، بحيث يقدم خدمات مجانية، أو بأسعار رمزية.
- 10- عمل اتفاقيات مع الشركات بحيث يحصل الممرض والممرضة على السلع بأسعار خاصة، أو بنسبة خصم محددة.
- 11- عمل برنامج لتحسين الإنتاج، ومكافأة المتميزين في العمل.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع بالعربية:

- البباطين، عبد الرحمن عبد الوهاب (2005)، الرضا الوظيفي لعينة من مديري مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية. مطابع جامعة الملك سعود.
- بدر، حامد (1983)، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت. مجلة العلوم الاجتماعية، الكويت، العدد (3).
- الحربي، نوال عبد الله (2003)، الرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة الملك سعود: المملكة العربية السعودية.
- الحرفة، حامد وآخرون (1980)، موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز. بيروت: الدار العربية للموسوعات.
- الحسيني، حصبة عبد الله (2006)، معوقات كفاءة وأداء الممرضة السعودية في منطقة الرياض بوزارة الصحة "دراسة ميدانية تحليلية". إدارة شؤون العاملات، وزارة الصحة، المملكة العربية السعودية.
- الحيدر، محمد، طالب، ياسين (2011)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز: جدة.
- خزاعله، عبد العزيز (1997)، الرضا الوظيفي للمرضين والممرضات العاملين في وزارة الصحة بالأردن. مركز دراسات المستقبل، جامعة أسيوط: مصر.
- الدهون، مأمون أحمد محمد (2016)، الرضا المهني وعلاقته بالتوجيه الوالدي لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية بالأردن، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الرحيلي، ريا سعد (2011)، الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز: جدة.
- الزهراني، سعيد عبد الله وآخرون (1991)، دراسة مسحية حول وضع الممرضات السعوديات على رأس العمل بوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، الإدارة العامة للمعاهد والكليات الصحية بوزارة الصحة: المملكة العربية السعودية.
- السبيعي، محمد منوخ (1430)، الرضا الوظيفي، الرياض: دار الزهراء للنشر والتوزيع.
- السلمي، على (1989)، تطور الفكر التنظيمي. مكتبة غريب القاهرة.
- شاهين، فارسين (1990)، التمريض في الوطن المحتل. فلسطين: دار الارقم للطباعة والنشر.
- الشبكشي، صالح (1996)، العلاقات الإنسانية في الإدارة. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة.
- شريدة، هيام نجيب (2002)، "بعض العوامل المؤثرة في مستوى الرضا لدى أعضاء هيئة التدريس عن الخدمات المقدمة لهم في جامعة اليرموك بالمملكة الأردنية الهاشمية". المجلة الإنسانية (14).
- شكري، السيد أحمد (1991)، الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم العلمي وخبرتهم التدريسية. حولية كلية التربية جامعة قطر (8).
- الطواب سيد وآخرون (1999)، الضغوط النفسية لدى المعلمين والمعلمات في مدارس دولة قطر في ضوء بعض العوامل الديموغرافية، حولية كلية التربية، 15 (15)، جامعة قطر، الدوحة.
- عاشور، أحمد صقر (1983)، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. بيروت: دار النهضة العربية.

- العامر، سعود سعد (1995)، الرضا الوظيفي للمعلمين وعلاقته بالسلوك القيادي لمدير المدرسة بالمدارس المتوسطة الحكومية للبنين بالمدينة المنورة. جامعة الملك عبد العزيز، كلية التربية: المدينة المنورة.
- عبد الخالق، ناصف (1982)، الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل. المجلة العربية للإدارة، 6 (1)، عمان.
- عبد الكريم، محمد هاشم (1982)، نظرية الدوافع. مجلة الإدارة، (2)، مصر.
- عبد المعطي، عبدالباسط (1980)، نظرية علم الاجتماع طبيعتها وتطورها. تأليف نيقولا تيماشيف، القاهرة: دار المعرفة للنشر.
- عبدالحميد، إبراهيم شوقي (2006)، الرضا عن العمل لدى العاملين بالخدمة الطبية: دراسة تنبؤية مقارنة حسب بعض المتغيرات الديموغرافية وسمات الشخصية. مجلة الدراسات النفسية، 16 (3)، رابطة الاخصائيين النفسيين المصرية.
- عبيدات، ذوقان وآخرون (1996)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر.
- العتيبي، آدم غازي (1991)، الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت. الإدارة العامة العدد (69).
- العتيبي، نجر سيف عيد (2017)، الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفى العام في محافظة الدوادمي. مجلة الخدمة الاجتماعية، 57 (3)، المملكة العربية السعودية.
- العديلي، ناصر محمد (1981)، الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. رسالة ماجستير منشورة جامعة ولاية كاليفورنيا، ترجمة ناصر العديلي، معهد الإدارة العامة.
- العراقي، حكمت (1991)، النظريات المعاصرة في علم الاجتماع. الرياض: مطابع الفرزدق.
- العسيري، ناصر سليمان (2008)، أثر بعض المحددات التنظيمية والخصائص الديموغرافية في الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير، جامعة الإمام.
- العمر، فؤاد (1999)، نوع الجهاز الحكومي وأثره على مستوى الرضا الوظيفي. الإدارة العامة. 39.
- العيسى، غزيل سعد (1995)، المناخ الوظيفي وأثره على الرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود.
- الغزوي، فهد سليم وآخرون (1997)، المدخل إلى علم الاجتماع. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- غيث، محمد عاطف (1996)، تاريخ النظرية في علم الاجتماع. تأليف الآن سوينجوود. الإسكندرية: دار المعرفة للنشر والتوزيع.
- فرسوني، حمد رزق (1986)، دراسة الرضا الوظيفي في المكتبات. مجلة الإدارة العامة، 14 (1)، الرياض.
- فضل الله، علي فضل الله (1988)، نظريات التنظيم الإداري. دبي: المطبعة العصرية.
- القوس، سعود بن سهل (2000)، المحددات الاجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.
- كامل، مصطفى، والبكري، سونيا محمد (1990)، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة القاهرة. مجلة الإدارة، اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، 23 (1): القاهرة.
- الموسى، فاطمة عبد الله (1992)، أثر العوامل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى الموظفة السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة كلية الآداب، جامعة الملك سعود.
- النجار، نبيل (1993)، الإدارة أصولها واتجاهاتها المعاصرة. مصر: الشركة العربية للنشر والتوزيع.

- النجار، نبيل الحسيني، وراغب، مدحت مصطفى (1992)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. القاهرة: الشركة العربية للنشر والتوزيع.
- النمر، سعود محمد (1993)، الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاع العام والخاص بحث ميداني. مجلة جامعة الملك سعود.
- النيال، مايسه (1991)، الفروق بين ممرضات العناية المركزة والاقسام الأخرى في كل من قلق الموت والعدوانية والعصابية والانبساط والاكتئاب دراسة عاملية مقارنة. مجلة علم النفس، 5 (17)، الهيئة المصرية العامة للكتاب.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Bovier, P. & Pernegr, T. (2003). Predictors of work satisfaction among physicians. European Journal of public Health, 13(4), 299- 305.
- Kang, Jin- Ae. 2010. Ethical conflict and job satisfaction among public Relations practitioners. Public Relations. Review, 36 (2), pp. 152- 156.
- Rentner, L. Terrt. And Bissland, H. James.1990.Job satisfaction and It Correlates Among public Relations workers. Journausm Quarterly, 67 (4), pp. 950- 954.
- Sibbald, B, Bojke, C. & Gravelle, H. (2003). National survey of job satisfaction and retirement intentions among general practitioners in England. British medical journal, 326 (4) 1- 4.
- Volkweien, J. & Zhou, y. (2002) Testing a model of administrative job satisfaction (3.p.), paper presented at the Annual forum for the Association for Institutional Research. Toronto, June 2002.
- Yang, Mu- li, 2010. Transformational Leadership and Taiwanese public Relations practitioner's job satisfaction and Organizational Commitment, social Behavior and personality, 40 (1), pp. 31- 46.