

## The effect of job satisfaction on the level of productivity among government health sector nurses in Riyadh A study of its application to Al-Iman General Hospital in Riyadh

Mr. Saleh Mohammed Al-Zoghaibi

Al-Iman General Hospital | KSA

Received:

15/12/2022

Revised:

26/12/2022

Accepted:

05/01/2023

Published:

30/06/2023

\* Corresponding author:

[smmk666@gmail.com](mailto:smmk666@gmail.com)

Citation: Al-Zoghaibi,

S. M. (2023). The effect of job satisfaction on the level of productivity among government health sector nurses in Riyadh A study of its application to Al-Iman General Hospital in Riyadh. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 7(6), 42 – 61.

<https://doi.org/10.26389/AJSRP.L151222>

2023 © AISRP • Arab Institute of Sciences & Research Publishing (AISRP), Palestine, all rights reserved.

• Open Access



This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) [license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Abstract:** The impact of job satisfaction on the level of productivity among nurses in the government health sector in Riyadh. The study also aims to identify the level of job satisfaction and the level of productivity among nurses at Al-Iman General Hospital in Riyadh. The study also contributes to improving the productivity of nurses in the health sector, and thus raising the quality and efficiency of Provided health services. The study used the analytical descriptive approach to achieve its objectives. The study sample consisted of (173) nurses (male - female) working at Al-Iman General Hospital. The study used the questionnaire as a data collection tool. Based on the above, the study reached a number of results, the most important of which is that the study individuals agree with a degree of agreement on the level of job satisfaction in the dimension of status and appreciation, with an average of (4.08). Where the averages of their agreement on the dimension ranged between (4.42 to 3.78), which are averages located in the fourth and fifth categories of the five-scale categories, which indicate (strongly agree - agree) on the study tool, which explains the homogeneity in the approval of the study individuals on the status and appreciation dimension. The results also showed that the study sample individuals strongly agree with the productivity level of the Al-Iman General Hospital nurses in Riyadh, with an average of (4.43 out of 5.00), which is an average that falls in the fifth category of the five-scale categories (from 4.21 to 5.00), which is the category that indicates the "I agree" option. strongly on the study tool. The study concluded that there is a direct positive statistically significant relationship at the level of significance (0.01) between job satisfaction and the level of productivity. In light of the results, the study recommends the need to pay attention to all factors of job satisfaction because of its effective role in raising the productivity level of employees in general, and nurses in particular. And the need to pay attention to improving the salaries of nurses, and the development of a specific system and mechanism for the system of material and moral incentives, as they have a significant impact on increasing the level of productivity among nurses.

**Keywords:** job satisfaction - level of productivity - health sector nurses - Al-Iman General Hospital - Riyadh.

### أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض - دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض -

أ. صالح محمد الزغيبي

مستشفى الإيمان العام | المملكة العربية السعودية

**المستخلص:** أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض، كما تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، كما أن الدراسة تسهم الدراسة في تحسين الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي، وبالتالي رفع جودة وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، وتكونت عينة الدراسة عدد (173) من ممرضي (ذكور - إناث) العاملين بمستشفى الإيمان العام، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وبناءً على ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة موافق على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد المكانة والتقدير بمتوسط (4.08)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد المكانة والتقدير، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (4.42 إلى 3.78) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي، والتي تشير إلى (موافق بشدة - موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة على بُعد المكانة والتقدير. كما بينت النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض بمتوسط (4.43) من (5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق بشدة على أداة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة طردية موجبة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، وتشير هذه العلاقة إلى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي يزيد من مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بكافة عوامل الرضا الوظيفي لما له دور فعال في رفع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين بشكل عام، والممرضين بشكل خاص. وضرورة الاهتمام بتحسين رواتب الممرضين، وضع نظام وألية محدد لنظام الجوائز المادية والمعنوية، لما لها أثر كبير في زيادة مستوى الإنتاجية لدى الممرضين.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا الوظيفي - مستوى الإنتاجية - ممرضي القطاع الصحي - مستشفى الإيمان العام - مدينة الرياض.

## مقدمة الدراسة

تطمح المملكة العربية السعودية إلى تحقيق أهداف مؤسسات القطاع الصحي لزيادة كفاءة أداؤها وتحسين جودة الحياة الصحية لجميع أفراد المجتمع حيث من المهم دعم مسيرة التنمية في المملكة العربية السعودية في القطاع الصحي، وما تسعى إليه أهداف واستراتيجيات رؤية المملكة 2030.

ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال ضمان الرضا الوظيفي لجميع موظفي القطاع الصحي، ورضا الممرضون بشكل خاص، حيث أن مهنة التمريض هي إحدى المهن التي تواجه ضغوطاً ومخاطر مهنية تؤثر على رضا الممرضين، وكذلك لأن الضغوط النفسية والوظيفية التي يتعرض لها الممرضين أثناء أداء مهامهم المهنية في التمريض تجعل من الضروري توفير السلامة المهنية لهم من خلال توفير جميع الطرق والوسائل التي تشبع حاجاتهم وتساهم في الرضا الوظيفي (الرجوب والخطيب 2018).

وإن المحرك الأساسي للمرضين هو مدى إحساسهم بالرضا الوظيفي تجاه عملهم في مؤسسات القطاع الصحي، حيث يعمل على توفير المناخ الملائم والظروف الجيدة للمرضين في بيئة العمل، والتي تساعدهم على القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم وتحقيق أهداف مؤسسات القطاع الصحي (باصفار، 2018).

فالرضا الوظيفي هو الدافع الذي يحتاجه الممرضين لأداء وظائفهم على أعلى مستوى من الإنجاز والأداء، ويمثل الرضا الوظيفي الرضا الذي يتلقاه الممرضين من مصادر مختلفة تتعلق بما يشعرون به تجاه العمل الذي يقومون به في مهنة التمريض. ويعتبر قياس الرضا الوظيفي من أهم المؤشرات والمدخلات التي تهدف إلى تحديد مجالات التحسين الداخلية. للأنظمة والإجراءات التي تهدف إلى توفير بيئة داعمة للمرضين بالقطاع الصحي، ولضمان تطويرهم وتنميتهم، وبالتالي الإسهام في رفع مستوى الإنتاجية لدى الممرضين (محمد، 2018).

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هنالك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين (سبيل، 2020).

حيث شغل مصطلح الإنتاجية اهتمام العديد من العلماء والباحثين، لأنها تعتبر أحد المفاتيح الهامة التي تسهم في زيادة معدلات النمو الاقتصادي، كما تسهم في تقليص الفاقد من الموارد المتاحة. فالسعي وراء رفع مستويات الإنتاجية في المؤسسات يتطلب دراسة تلك المستويات، وقياسها، وأيضاً وضع السياسات التي تعزز مستويات الإنتاجية وتضمن توافرها وانسجامها مع الخطط والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة (العمرى وحميدات، 2013).

ويعد الرضا الوظيفي من أهم تلك السياجات التي تسهم في زيادة مستوى الإنتاجية، فعندما يشعر الممرضون بالرضا الوظيفي تجاه مهامهم الوظيفية، وانتماءهم إلى المؤسسة الصحية التي يعمل بها، ينتابه حالة من القناعة والاستقرار والتوافق النفسي مع بيئة عمله داخل المؤسسة الصحية، مما يشعرهم بحالة من الرضا الوظيفي المتزايد، مما يسهم في زيادة مستوى الإنتاجية لدى الممرضين، لذا من الضرورة أن تحرض مؤسسات القطاعات الصحية على تحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي للممرضين، وذلك لضمان الحافظ على مستويات عالية من الإنتاجية، وتقديم الخدمات الصحية بأعلى كفاءة ممكنة. ومن هنا جاءت أهمية الدراسة للتعرف أثر الرضا الوظيفي لدى الممرضين على مستوى الإنتاجية بالقطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض.

## مشكلة الدراسة:

يعتبر العامل البشري من أهم العوامل المؤثرة في إنتاجية العمل حيث أنه العمود الفقري للإنتاج ومهاراته تحدد مدى كفاية وكفاءة المنظمة. كما ويؤدي إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات إلى تأخر وانخفاض الإنتاجية، مما يتطلب البحث في الرضا الوظيفي لأهميته التطبيقية والعملية (باصفار، 2018). كما وتؤكد دراسة سفيان ومصطفى (2017) أنه يوجد إيجابية علاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية، فقط يجب أن تكون عملية تحسين الإنتاجية وفق تخطيط واستراتيجية تبنى وفق توجهات واستعدادات العمال أنفسهم، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال ارتفاع مستوى الرضى الوظيفي للعمال. كما وتوصي دراسة (سبل، 2020) دراسة (طهراوي وبوفاسة، 2016) ودراسة (الشهري، 2002) بضرورة الاهتمام بعوامل الرضا الوظيفي لما له دور فعال على تحسين الإنتاجية.

لذا يجب على المسؤولين عن القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية الحرص على توفير أكبر قدر من الرضا الوظيفي للمرضين بجميع مؤسسات القطاع الصحي بالمملكة، حيث أنه الرضا الوظيفي للمرضين يسهم بشكل فعال وإيجابي في مستوى إنتاجيتهم، ومن هنا تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى مرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض؟

## أسئلة الدراسة

- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض؟
- ما مستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض؟
- ما أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض؟

## فرضية الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض؟

## أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.
- التعرف على مستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.
- التعرف على أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.

## أهمية الدراسة

- أولاً: الأهمية النظرية
- تسهم الدراسة في التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين مستوى الإنتاجية لدى مرضي القطاع الصحي.
- يقدم البحث إطار نظري ومفاهيم حول الرضا الوظيفي، ومستوى الإنتاجية.
- تسهم الدراسة في إثراء المكتبات السعودية بموضوع حديث عن الإدارة الصحية عن أثر الرضا الوظيفي على مستوى إنتاجية مرضي القطاع الصحي بالمملكة.

- ثانياً: الأهمية التطبيقية
- تسهم الدراسة في تحسين الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي، وبالتالي رفع جودة وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة.
- تقدم الدراسة تصور عام للمسؤولين في القطاع الصحي بالمملكة عن وأهمية تحقيق الرضا الوظيفي لدى ممرضي القطاع الصحي، وذلك لزيادة مستوى إنتاجيتهم ورفع كفاءة وجود الخدمات الصحية.
- تقدم الدراسة عدد من التوصيات والمقترحات التي من شأنها تسهم الدراسة في رفع كفاءة المنظومة الصحية بالمملكة العربية السعودية.

#### حدود الدراسة

- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة بمستشفى الإيمان العام في مدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام 1444.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.
- الحدود الموضوعية: اقتصر على دراسة " أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض".

#### مصطلحات الدراسة

- الرضا الوظيفي: هو حالة من الرضا النفسي والارتياح الوجداني والتي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته ويصبح للفرد اتجاه إيجابي نحو عمله الذي يمارسه.
- الإنتاجية: هو مقياس لكفاءة استخدام الموارد لتحقيق المخرجات، والعلاقة بين المخرجات والمدخلات، معبراً عنها في شكل نسبة المخرجات إلى المدخلات، والعلاقة بين بعض النتائج أو المخرجات والفعالية. النتائج التي تم الحصول عليها والكفاءات التشغيلية للمواد المختلفة التي تساهم في هذه النتائج.

#### منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد عرفه العساف (2003م، ص178) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، ذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب".

#### الدراسات السابقة

1- دراسة (سبيل، 2020): بعنوان: "دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية بالتطبيق على رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري ولاية الخرطوم".

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في الشركة السودانية للتوليد الحراري، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، كما استملت عينة الدراسة على (65) من موظفي الشركة السودانية للتوليد الحراري ولاية الخرطوم، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحسين الإنتاجية في رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري، وأن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف الشركة السودانية للتوليد الحراري، وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بعوامل الرضا

الوظيفي لما له دور فعال على تحسين الإنتاجية في رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري. وضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وذلك لرفع الروح المعنوية للعاملين لأداء عملهم والتي تساعد في تحسين الإنتاجية، وضرورة الاهتمام بالحوافز المادية المعنوية لما لها أثر كبير على تحسين مستوى الإنتاجية لدى العاملين.

2- دراسة (Ali, 2019)؛ بعنوان: "Work design and its Relation to Productivity among Staff Nurses".

هدفت الدراسة إلى التعرف إنتاجية التمريض إلى فعالية الرعاية التمريضية التي تتعلق بهذه الجودة وملاءمة وكفاءة الرعاية. كان الغرض من هذه الدراسة هو التحقق من تصميم العمل وعلاقته بالإنتاجية بين طاقم التمريض. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، وتكونت عينة الدراسة من (400) ممرض بمستشفى جامعة المنوفية بشبين الكوم، وقد تم استخدام أداتين لإجراء الدراسة لاستبيان تصميم العمل واستبيان الإنتاجية لجمع بيانات الدراسة. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها، توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين تصميم وإنتاجية عمل الممرضات المدرسات. كانت غالبية الممرضات العاملات في الدراسة يتمتعن بمستويات معتدلة من شخصيات تصميم العمل. كان الترتيب الأول الذي حصل على أعلى متوسط درجات هو الخصائص الاجتماعية بينما كان الترتيب الأخير هو شخصية المهمة. علاوة على ذلك، كان لدى أكثر من ثلثي طاقم التمريض مستويات منخفضة من الإنتاجية، وكان ما يقرب من خمسهم يتمتعون بمستوى متوسط من الإنتاجية. خلاف ذلك، كان لدى الأقلية منهم مستويات عالية من الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، كان الترتيب الأول للإنتاجية هو تنظيم العمل وكان الترتيب الأخير مع أدنى درجة إنتاجية هو ظروف العمل. كما بينت الدراسة بأنه توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين تصميم العمل وإنتاجية الكادر التمريضي. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة يجب على مدير التمريض تحسين فرص الممرضات للنمو الشخصي والمهني من خلال خلق بيئة تعليمية تمكن من الممارسة العاكسة والمساءلة المشتركة، وإظهار الثقة في الآخرين من خلال التفويض الفعال، والمدرّب، والموجه، والتوجيه وتوفير الفرص لتطوير المعرفة، مهارات. يجب على مديري المستشفى تزويد التمريض بالموارد التي تمكنهم من تصميم بيئة العمل التمريضي وعمليات الرعاية لتقليل الأخطاء التي تؤثر على إنتاجيتهم. كما يجب على مديري التمريض توفير بيئة داعمة جسدياً ونفسياً للممرضات العاملات التي تقلل من مشاكل العمل وتزيد من مستوى إنتاجيتهن.

3- دراسة (Andrioti, 2017)؛ بعنوان: "Job Satisfaction of Nurses in Various Clinical Practices".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي للممرضات في قبرص الذين يعملون في ثلاثة مجالات مختلفة من الممارسة السريرية (الصحة العقلية، وإدمان المخدرات والتمريض العام) والتحقيق في تأثير المتغيرات الديموغرافية والمهنية والشخصية على الرضا الوظيفي. من الموظفين وأبعادها الفردية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد اشتملت عينة الدراسة على (144) ممرضة من الممرضات باليونان، وقد استخدمت الدراسة استبيان "مقياس الرضا الوظيفي لتحقيق أهداف الدراسة. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن طاقم التمريض غير راضٍ عن مجموع نقاط (51.88)، كان النمو الذاتي والمسؤولية هو السبب الرئيسي للرضا بدرجة تزيد قليلاً عن 16. بينما سجلت الأبعاد الثلاثة الأخرى درجة التفاعل والاعتراف (15.2)، سجل أسلوب القيادة والسياسات التنظيمية (13.52) والمكافآت وطبيعة العمل التي تم تسجيلها فقط (7.2) الإشارة إلى هذا البعد باعتباره أهم سبب لعدم رضا الممرضات. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة ضرورة توفير أفضل رعاية ممكنة ومن أجل زيادة جودة الخدمة، وأنه لا غنى عن تطبيق التدخلات اللازمة من قبل خدمات التمريض. وهذا من شأنه أن يشجع على إرضاء طاقم التمريض وبالتالي تحسين أداء وجودة الخدمات المقدمة. وضرورة أن تأخذ القيادة في الاعتبار الرضا الوظيفي للممرضة، وتخطيط وتنفيذ السياسات الاستباقية ذات الصلة.

4- دراسة (طهراوي وبوفاسة، 2016)؛ بعنوان: " أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية دراسة حالة فرع المضادات الحيوية التابع لمجمع صيدال-وحدة المدية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتجاهات المفسرة للعلاقة التي تحكم الرضا الوظيفي والإنتاجية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، وقد تكونت عينة الدراسة من عدد (68) من موظفي شركة المضادات الحيوية التابع لمجمع صيدال-وحدة المدية. قد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها، أنه يوجد علاقة طردية قوية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، فكلما زاد مستوى الرضا الوظيفي بالفرع زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا الوظيفي، كما بينت الدراسة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( ) لاتجاهات عمال فرع أنتيبايوتيكال بعينة الدراسة نحو بعدا الإنتاجية تعزى للمتغيرات الشخصية، وذلك لكون مستوى الدلالة المحسوبة (0.318) أكبر من مستوى المعنوية (0.005). وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بضرورة إعطاء عناية خاصة لدور الحوافز المادية والمعنوية على اعتبار أن الفرد العامل، كما توصي الدراسة بضرورة الربط بين برامج الأفراد التي تعنى بالتوظيف والتدربي والحوافز والترقيات وإحداث موائمة بين احتياجاتها البشرية من جهة، وبين هاته البرامج وتطلعات الأفراد العاملين من جهة أخرى، لرفع مستوى الرضا الوظيفي.

5- دراسة (أبو اسنينة، 2015)؛ بعنوان: "مستوى الإنتاجية العلمية وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كليتي العلوم التربوية في الجامعة الأردنية وجامعة الشرق الأوسط من وجهة نظرهم".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإنتاجية العلمية وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كليتي العلوم التربوية في الجامعة الأردنية وجامعة الشرق الأوسط من وجهة نظرهم، وتعرف الفروق في مستوى الإنتاجية ومستوى الرضا الوظيفي لديهم بالنسبة لمتغيرات الجامعة والرتبة الأكاديمية، وسنوات الخبرة. ولقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهدافها، واشتملت عينة الدراسة على (50) عضو هيئة تدريس، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن مستوى الإنتاجية ومستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كليتي العلوم التربوية في الجامعة الأردنية وجامعة الشرق الأوسط كان منخفضاً في الدرجة الكلية إذ بلغ (٢،٣٠) و (٤٠،٢) على الترتيب. كما أظهرت النتائج أنه توجد فروق في مستوى الإنتاجية العلمية لأعضاء هيئة التدريس بالنسبة لمتغير الجامعة وكان الفرق لصالح كلية التربية في جامعة الشرق الأوسط، وأنه لا توجد فروق بالنسبة لمتغير الرتبة الأكاديمية وبتغير الخبرة بين كليتي العلوم التربوية في الجامعتين. وفي ضوء النتائج توصي لدراسة بضرورة قيام إدارات كليات العلوم التربوية وإدارات الجامعات الحكومية والخاصة بتوفير مصادر الرضا الوظيفي عن طريق تحسين ظروف العمل، وتوفير الحوافز المادية والمعنوية لرفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة دافعية أعضاء هيئة التدريس نحو المزيد من الإنتاجية العلمية.

6- دراسة (Alshmemri, 2016)؛ بعنوان " Job Satisfaction of Saudi Nurses Working in Makkah Region Public Hospitals".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الرضا الوظيفي للممرضات السعوديات العاملات في ثلاثة مستشفيات عامة رئيسية في منطقة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من 272 ممرضة وطنية سعودية، وقد استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن الممرضين السعوديين العاملين في المستشفيات العامة غير راضين عن وظائفهم. أشارت النتائج في هذه الدراسة إلى أن الممرضات السعوديات غير راضيات عن وظائفهن أكثر من الممرضات الذكور. كان الممرضون الذين يعتمدون على البالغين والذين عملوا في المستشفيات العامة لمدة 5-10 سنوات غير راضين عن وظائفهم. علاوة على ذلك، فإن الممرضات الذين

لديهم خبرة من 4-10 سنوات في التمريض كانوا غير راضين أيضاً. وفي ضوء النتائج توصي الدراسة بصورة يجب تشجيع الممرضات الذين يؤدون أداءً جيداً من خلال تزويدهم بالاعتراف الرسمي في العمل، والترقية الوظيفية وفرص العمل العالي، والحوافز التعليمية، والبرامج التعليمية المستمرة، والحوافز المالية. ضرورة تبني خطة استراتيجية جديدة لزيادة عدد الممرضات والممرضات السعوديين المؤهلين تأهيلاً عالياً. تحسين الصورة العامة عن التمريض كمهنة في المملكة العربية السعودية سيزيد من عدد الممرضات والممرضات السعوديين.

7- دراسة (الشهري، 2002): بعنوان: "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض، وكذلك التعرف على مستوى الرضا ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الوثائقي والمنهج الوصفي الارتباطي لتحقيق أهدافها، وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض، وقد استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ ك (0.852) عند مستوى دلالة 0.01، ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 0.01، أي أن هنالك علاقة طردية بين المتغيرين أي كلما زاد الرضا زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا، كما أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، كما أن الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا، كما أن الراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا. وكذلك أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين. كما أظهرت أن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 لصالح ذوي المرتبات العليا، كما أوجدت الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل. كما توصلت الدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا. وفي النتائج توصي الدراسة بصورة أن يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام القيادات الجمركية بعد أن وضحت علاقته بمستوى الإنتاجية فزيادة الرضا لدى المفتشين الجمركيين سيسهم دون شك في تحسين أدائهم ورفع إنتاجيتهم كما أن زيادة الإنتاجية تؤدي بالتالي إلى رفع نسبة الرضا الوظيفي.

#### التعقيب على الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في التعرف على الأدبيات العلمية للدراسة من منهجية وإطار نظري ومنهجية بحث علمي، كما تشابهت مع جميع الدراسة السابقة في المنهج وهو المنهج الوصفي التحليلي، والأداة وهي الاستبانة، بينما اختلفت الدراسة الحالية مع جميع الدراسة السابقة في مجتمع البحث وهو القطاع الصحي. ما دراسة (Ali, 2019)، دراسة (Alshmemri, 2016) فقد تشابهت مع الدراسة الحالية في مجتمع البحث، وتميزت الدراسة عن الدراسات السابقة أنها طبقت على القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، كما أنها تعد من الدراسات النادرة التي بحثت العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى الممرضين العاملين بالقطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض، كما أنها هدفت إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضين القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض. كذلك التعرف على مستوى الإنتاجية لدى ممرضين القطاع الصحي

الحكومي بمدينة الرياض. والكشف عن أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض.

## منهجية الدراسة وإجراءاتها

### تمهيد:

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة، حيث تم تحديد المنهج المستخدم بالدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، والأداة المستخدمة في جمع البيانات بالدراسة مع عرض مفصل لحساب معاملات ثبات وصدق أداة الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع لدى ممرضي (ذكور - إناث) بمستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض في العام 2022م.

### عينة الدراسة:

"الأصل في البحوث العلمية أن تجرى على جميع أفراد مجتمع البحث؛ لأن ذلك أدعى لصدق النتائج، ولكن يلجأ الباحثين إلى اختيار عينة منهم إذا تعذر ذلك بسبب كثرة عددهم مثلاً" (العساف، 2003م، ص96)؛ لذا اختار الباحث عينة عشوائية وقد بلغ إجمالي عينة الدراسة (173) ممرض وممرضة.

### خصائص أفراد الدراسة:

جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الدراسة

النسبة	التكرار	
الجنس		
39.9	69	ذكر
60.1	104	أنثى
المؤهل العلمي		
12	21	دبلوم بعد الجامعي
75	130	بكالوريوس
13	22	ماجستير
عدد سنوات الخبرة		
17	29	5-1 سنوات
14	24	10-6 سنوات
56	97	15-11 سنة
13	23	25-16 سنة
عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها		
19	33	لا يوجد
49	85	3-1 دورة تدريبية
15	25	7-4 دورة تدريبية

النسبة	التكرار	
17	30	10-8 تدريبية
%100	346	المجموع

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد الدراسة حيث تبين أن (60.1%) من أفراد الدراسة كان كانوا من فئة الإناث وهم الفئة الأكبر في الدراسة، بينما تبين أن (75%) من عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما أتضح أن (56%) كان عدد سنوات الخبرة من 11-15 سنة، وأخيراً تبين أن (49%) كان قد تحصلوا على 1-3 دروات تدريبية في مجال العمل.

#### أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الاستبانة)، وقد تم بناء أداة الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، حيث قام الباحث بتصميم الاستبانة الأولية وتوزيعها على عينة الدراسة لمعرفة البيانات التي تسعى هذه الأداة لتحصيلها، وتم التأكد من إجراءات الصدق والثبات لهذه الأداة، وفيما يأتي تفصيل لكيفية إعداد الأداة والإجراءات التي اتخذها الباحث للتحقق من صدق وثبات الأداة.

#### صدق أداة الدراسة:

عرف العساف (2003م، ص 387) صدق الأداة بأنها: "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه فقط"، ولقد قام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال ما يأتي:

أ- الصدق الظاهري لأداة الدراسة (صدق المحكمين):

بعد أن انتهى الباحث من إعداد أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض، في صورتها الأولية قام بتوزيعها على مجموعة من المتخصصين في موضوع الدراسة، بعد الإجراءات والخطوات التي قام بها الباحث يكون قد توصل إلى الصدق الظاهري لعبارة الاستبانة، وصدق محتواها، وقدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، وعلى مدى انتماء العبارات للمحاور التي صُنفت فيها بعد التعديل والحذف والإضافة التي خضعت لها الأداة، استجابةً لآراء المحكمين، وأصبحت الاستبانة جاهزة، وصالحة للتطبيق على العينة.

ب- صدق الاتساق الداخلي للأداة:

للتأكد من صدق الاتساق الداخلي تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، كما يوضح ذلك ما جاء في الجدول التالي.

جدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لعبارة المحور الأول

محور الإنتاجية		مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض											
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
		المكانة والتقدير		العلاقة مع الزملاء والمسؤولين		الرواتب والعلوات		أنظمة الترقيات والحوافز		ظروف العمل		طبيعة العمل	
0.613	1	0.782	1	0.917	1	0.919	1	0.933	1	0.894	1	0.894	1
0.736	2	0.685	2	0.924	2	0.919	2	0.940	2	0.906	2	0.854	2
0.808	3	0.874	3	0.933	3	0.937	3	0.946	3	0.939	3	0.882	3

محور الإنتاجية		مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضى مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض											
0.743	4	0.685	4	0.865	4	0.943	4	0.918	4	0.854	4	0.893	4
0.746	5	0.782	5	0.909	5	0.933	5	0.903	5	0.907	5	0.879	5
0.727	6	0.753	6	0.748	6	0.684	6			0.870	6	0.940	6
0.812	7			0.685	7					0.642	7	0.946	7
0.735	8									0.751		0.840	8
0.863	9												
0.661	10												
0.658	11												
0.741	12												

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع العبارات دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يعطي دلالة على ارتفاع معاملات الاتساق الداخلي، كما يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق أداة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، ويوضح الجدول رقم (3) معامل الثبات لمحاور أداة الدراسة.

جدول رقم (3) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الاستبانة
0.973	39	المحور الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضى مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض
0.910	12	المحور الثاني: ما مستوى الإنتاجية لدى ممرضى مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض
0.941	51	الثبات العام

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

يوضح الجدول رقم (3) أن أداة الدراسة تتمتع بثبات مقبول إحصائياً، حيث جاء الثبات العام للدراسة (0.941) وهو معامل ثبات مرتفع يمكن الوثوق به في تطبيق أداة الدراسة.

أساليب المعالجة الإحصائية:

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 محاور الدراسة، تم حساب المدى (4=1-5)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (0.80=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 يتضح في الجدول التالي:

جدول (4) توزيع مدى المتوسطات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

الفئة	مدى المتوسطات	درجة الموافقة
الأولى	من 1.00 إلى 1.80	غير موافق بشدة
الثانية	من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
الثالثة	من 2.61 إلى 3.40	محايد
الرابعة	من 3.41 إلى 4.20	موافق
الخامسة	من 4.21 إلى 5.00	موافق بشدة

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجاباتهم للعبارة الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي (Mean): وذلك لمعرفة مدى إرتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن أسئلة الدراسة (متوسط متوسطات العبارات) مع العلم بأنه يفيد في ترتيب عبارات الدراسة حسب أعلي متوسط حسابي موزون.
- تم استخدام الانحراف المعياري (Standard Deviation): وذلك للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة للمحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقاييس.
- تم استخدام معامل الارتباط بيرسون "Person Correlation": لمعرفة درجة الارتباط بين كل سؤال من أسئلة الدراسة.
- قام الباحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha): لاختبار مدى ثبات أداة الدراسة.

### تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة الاستبانة، وذلك بالإجابة عن تساؤلات الدراسة عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد عينة الدراسة لأسئلة الاستبانة، وجاءت النتائج كما يلي:

#### السؤال الأول: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضى مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض؟

للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى ممرضى مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة على أبعاد مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر ممرضى مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (5) استجابات أفراد الدراسة لأبعاد مستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر عينة الدراسة

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	البُعد الأول: طبيعة العمل	3.91	0.95	1
3	البُعد الثالث: أنظمة الترقيات والحوافز	3.72	1.1	2
5	البُعد الخامس: العلاقة مع الزملاء والمسؤولين	3.67	1.03	3
6	البُعد السادس: المكانة والتقدير	3.55	1.06	4

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
4	البُعد الرابع: الرواتب والعلاوات	3.66	1.11	5
2	البُعد الثاني: ظروف العمل	3.45	1.1	6
	مستوى الرضا الوظيفي	3.69	1.01	----

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن الممرضين في مستشفى الإيمان العام موافقون بدرجة موافق على مستوى الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي (3.69)، واتضح من النتائج أن أبرز أبعاد مستوى الرضا الوظيفي بُعد طبيعة العمل بمتوسط حسابي (3.91) بدرجة موافق، في حين جاء بُعد أنظمة الترقيات والحوافز في المرتبة الثانية من بين أبعاد مستوى الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي (3.72) بدرجة موافق، ومن ثم بُعد العلاقة مع الزملاء والمسؤولين من وجهة نظر الممرضين في القطاع الصحي السعودي بمتوسط حسابي (3.67) بدرجة موافق، في حين جاء بُعد الرواتب والعلاوات في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.66) بدرجة موافق، وأخيراً جاء بُعد ظروف العمل من بين أبعاد مستوى الرضا الوظيفي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.45) بدرجة موافق.

وتفسر هذه النتيجة أنه يمكن تحقيق أهداف مؤسسات القطاع الصحي لزيادة كفاءة أداؤها وتحسين جودة الحياة الصحية من خلال ضمان الرضا الوظيفي لجميع موظفي القطاع الصحي، ورضا الممرضون بشكل خاص، حيث أن مهنة التمريض هي إحدى المهن التي تواجه ضغوطاً ومخاطر مهنية تؤثر على رضا الممرضين، وكذلك لأن الضغوط النفسية والوظيفية التي يتعرض لها الممرضين أثناء أداء مهامهم المهنية في التمريض تجعل من الضروري توفير السلامة المهنية لهم من خلال توفير جميع الطرق والوسائل التي تشبع حاجاتهم وتساهم في الرضا الوظيفي وهو ما توصلت إليه دراسة (الرجوب والخطيب 2018).

ويرى الباحث أن الرضا الوظيفي هو الدافع الذي يحتاجه الممرضين لأداء وظائفهم على أعلى مستوى من الإنجاز والأداء، ويمثل الرضا الوظيفي الرضا الذي يتلقاه الممرضين من مصادر مختلفة تتعلق بما يشعرون به تجاه العمل الذي يقومون به في مهنة التمريض. ويعتبر قياس الرضا الوظيفي من أهم المؤشرات والمدخلات التي تهدف إلى تحديد مجالات التحسين الداخلية. للأنظمة والإجراءات التي تهدف إلى توفير بيئة داعمة للممرضين بالقطاع الصحي، ولضمان تطويرهم وتنميتهم، وبالتالي الإسهام في رفع مستوى الإنتاجية لدى الممرضين وفيما يلي النتائج التفصيلية فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض:

#### أولاً: طبيعة العمل:

للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي في بُعد طبيعة العمل تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد طبيعة العمل وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (6) استجابات أفراد الدراسة لعبارات البُعد الأول (طبيعة العمل) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارات	م
1	4.15	0.98	توفر لي وظيفتي فرصاً لاكتساب مهارات وخبرات جديدة.	6
2	3.99	1.16	تتيح لي وظيفتي استقلالية بالعمل والقرارات.	5
3	3.97	1.02	توفر لي وظيفتي فرص للتطور المهني.	7
4	3.97	1.05	تحقق لي وظيفتي مكانة ومنزلة اجتماعية جيدة.	8
5	3.93	0.98	المهام المنوطة بي واضحة وملائمة.	3
6	3.90	1	هناك وضوح في إجراءات العمل.	2

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
7	1.2	3.74	تتيح لي وظيفتي فرص الإبداع والتطور في مجال العمل.
8	1.1	3.71	تتيح لي وظيفتي فرص للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية.
	1.06	3.92	المتوسط العام

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة موافق على مستوى الرضا الوظيفي في بعد طبيعة العمل بمتوسط حسابي (3.92)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوت في موافقة أفراد الدراسة على مستوى الرضا الوظيفي في بعد طبيعة العمل، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على بُعد طبيعة العمل ما بين (4.15 إلى 3.71) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة، مما يوضح التفاوت في موافقة أفراد الدراسة على مستوى الرضا الوظيفي في بُعد طبيعة العمل.

ويتضح من النتائج أن أفراد الدراسة موافقون على عبارات بُعد طبيعة العمل والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (6) وهي "توفر لي وظيفتي فرصاً لاكتساب مهارات وخبرات جديدة" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.15).
- 2- جاءت العبارة رقم (5) وهي "تتيح لي وظيفتي استقلالية بالعمل والقرارات" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة تشير إلى موافق بمتوسط حسابي (3.99).
- 3- جاءت العبارة رقم (7) وهي "توفر لي وظيفتي فرص للتطور المهني." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.97).
- 4- جاءت العبارة رقم (1) وهي "تتيح لي وظيفتي فرص الإبداع والتطور في مجال العمل." بالمرتبة قبل الأخيرة من حيث موافقة أفراد الدراسة بدرجة تشير إلى موافق بمتوسط (3.74).
- 5- جاءت العبارة رقم (4) وهي "تتيح لي وظيفتي فرص للمشاركة في الدورات والمؤتمرات العلمية" بالمرتبة الأخيرة من حيث موافقة أفراد الدراسة بدرجة تشير إلى موافق بمتوسط (3.71).

#### البُعد الثاني: ظروف العمل:

للتعرف على مستوى الرضا الوظيفي في بُعد ظروف العمل تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد ظروف العمل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (7) استجابات أفراد الدراسة لعبارات البعد الثاني (ظروف العمل) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
3	1.19	3.68	كل الوسائل الضرورية للعمل متوفرة.
5	1.24	3.65	تخصيص غرفة المناوبة للممرضين بكل متطلباتها.
1	1.12	3.53	الإضاءة مناسبة لطبيعة العمل.
2	1.17	3.50	وجود تهوية وتدفئة مناسبة في العمل.
7	1.32	3.42	أيام الراحة والعطل التي أحصل عليها مناسبة.
6	1.29	3.38	اعتقد أن ساعات عملي الأسبوعية مناسبة.
4	1.02	2.97	غرف المستشفى تتناسب مع عدد المرضى.
	1.19	3.44	المتوسط العام

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة تشير إلى موافق على مستوى الرضا الوظيفي في بُعد ظروف العمل بمتوسط حسابي (3.44)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تفاوت في موافقة أفراد الدراسة على بُعد ظروف العمل حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (3.68 إلى 2.97) وهي متوسطات تتراوح في الفئة الرابعة والثالثة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى درجة ممارسة (موافق - محايد) على أداة الدراسة مما يوضح التفاوت في موافقة أفراد الدراسة على بُعد ظروف العمل، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (3) وهي " كل الوسائل الضرورية للعمل متوفرة." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط (3.68).
- 2- جاءت العبارة رقم (5) وهي " تخصيص غرفة المناوبة للممرضين بكل متطلباتها." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.65).
- 3- جاءت العبارة رقم (1) وهي " الإضاءة مناسبة لطبيعة العمل." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.53).
- 4- جاءت العبارة رقم (6) وهي " اعتقد أن ساعات عملي الأسبوعية مناسبة." بالمرتبة قبل الأخيرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.42).
- 5- جاءت العبارة رقم (4) وهي " غرف المستشفى تتناسب مع عدد المرضى." بالمرتبة الأخيرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (2.97).

#### البُعد الثالث: أنظمة الترقيات والحوافز:

جاءت النتائج الخاصة بالتعرف على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد أنظمة الترقيات والحوافز، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد أنظمة الترقيات والحوافز، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (8) استجابات أفراد الدراسة لعبارات البُعد الثالث (أنظمة الترقيات والحوافز) مرتبةً تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	3.97	1.14	1
4	3.78	1.20	2
2	3.66	1.29	3
5	3.64	1.23	4
3	3.59	1.32	5
المتوسط العام	3.72	1.15	

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة موافق على مستوى الرضا الوظيفي في بُعد أنظمة الترقيات والحوافز بمتوسط حسابي (3.72)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة على بُعد أنظمة الترقيات والحوافز، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (3.97 إلى 3.59) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى درجة ممارسة (موافق) لعبارات المحور، مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة على بُعد أنظمة الترقيات والحوافز، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (1) وهي "توفر لي وظيفتي بالمستشفى فرص التقدم والترقية" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق وبمتوسط حسابي (3.97).
- 2- جاءت العبارة رقم (4) وهي "إدارة المستشفى توفر لي فرص للتكوين المستمر الذي يؤهلي للترقي في عملي" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة تشير إلى موافق بمتوسط حسابي (3.78).
- 3- جاءت العبارة رقم (2) وهي "معايير وأنظمة الترقية بالمستشفى واضحة". بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.66).
- 4- جاءت العبارة رقم (5) وهي "نظام التقاعد في المستشفى مناسب" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط (3.64).
- 5- جاءت العبارة رقم (3) وهي "ترتبط الترقية بالمستشفى بالكفاءة وفعالية الأداء". بالمرتبة الأخيرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.59).

#### البُعد الرابع: الرواتب والعلاوات:

للتعرف على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد الرواتب والعلاوات تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد الدراسة لعبارات بُعد الرواتب والعلاوات من خلال وجهات نظر ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (9) استجابات أفراد الدراسة لعبارات البُعد الرابع (الرواتب والعلاوات) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
1	1.19	3.68	يعتبر أجري مناسب مقارنة مع زملائي الآخرين في المهنة.	3
2	1.20	3.68	ما أتقاضاه يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به.	4
3	1.10	3.67	منحة العدوى التي أحصل عليها مناسبة.	6
4	1.16	3.67	أتقاضى أجراً يتناسب مع حجم عملي الذي أؤديه.	1
5	1.15	3.65	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة.	2
6	1.20	3.61	إدارة المستشفى تحرص على أن تستوفي كل مستحقاتي المالية.	5
	1.16	3.66	المتوسط العام	

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة موافق على مستوى الرضا الوظيفي في بُعد الرواتب والعلاوات بمتوسط (3.66)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة على بُعد الرواتب والعلاوات، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (3.68) إلى (3.61) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التفاوت في موافقة أفراد الدراسة على بُعد الرواتب والعلاوات، حيث تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (3) وهي "يعتبر أجري مناسب مقارنة مع زملائي الآخرين في المهنة". بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.68).
- 2- جاءت العبارة رقم (4) وهي "ما أتقاضاه يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.68).
- 3- جاءت العبارة رقم (6) وهي "منحة العدوى التي أحصل عليها مناسبة". بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.67).

- 4- جاءت العبارة رقم (2) وهي " الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع متطلبات المعيشة" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.65).
- 5- جاءت العبارة رقم (5) وهي " إدارة المستشفى تحرص على أن تستوفي كل مستحقاتي المالية" بالمرتبة الأخيرة من حيث موافقة أفراد الدراسة بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.61).

#### البُعد الخامس: العلاقة مع الزملاء والمسؤولين:

للتعرف على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد العلاقة مع الزملاء والمسؤولين قام الباحث بحساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة لعبارة بُعد العلاقة مع الزملاء والمسؤولين وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (10) استجابات أفراد الدراسة لعبارة بُعد الخامس (العلاقة مع الزملاء والمسؤولين) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
1	1.05	3.80	أحصل على قدر مناسب من التحفيز والتشجيع من الزملاء في العمل.	5
2	1.1	3.75	يتقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير مهنة التمريض.	1
3	1.1	3.65	تعامل المسؤولون معي يسوده التقدير والاحترام.	3
4	1.1	3.64	علاقة الممرضين مع بعضهم يسودها الود والمحبة.	2
5	1.2	3.55	عملي يتيح لي فرص تكوين صداقات داخل المستشفى.	4
6	0.99	3.50	يهتم الممرضون بأحوال بعضهم البعض.	6
7	1.02	3.44	استشير زملائي في حل بعض المشكلات المتعلقة بالعمل.	7
	1.08	3.61	المتوسط العام	

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة موافق على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد العلاقة مع الزملاء والمسؤولين بمتوسط (3.61)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد العلاقة مع الزملاء والمسؤولين، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (3.80 إلى 3.44) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي، والتي تشير إلى (موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة على بُعد العلاقة مع الزملاء والمسؤولين، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (5) وهي " أحصل على قدر مناسب من التحفيز والتشجيع من الزملاء في العمل" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.80).
- 2- جاءت العبارة رقم (1) وهي " يتقبل رئيسي اقتراحاتي حول تطوير مهنة التمريض " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.75).
- 3- جاءت العبارة رقم (3) وهي " تعامل المسؤولون معي يسوده التقدير والاحترام " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.65).
- 4- جاءت العبارة رقم (2) وهي "علاقة الممرضين مع بعضهم يسودها الود والمحبة." بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (3.64).
- 5- جاءت العبارة رقم (4) وهي " استشير زملائي في حل بعض المشكلات المتعلقة بالعمل" بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط (3.44).

## البُعد السادس: المكانة والتقدير:

للتعرف على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد المكانة والتقدير قام الباحث بحساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة لعبارة بُعد المكانة والتقدير وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (11) استجابات أفراد الدراسة لعبارة البُعد الخامس (المكانة والتقدير) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
1	0.94	4.42	ينال الممرض احترام وتقدير المريض.	4
2	0.94	4.11	يحصل الممرض على احترام وتقدير ذوي المريض.	5
3	0.88	4.10	يحصل الممرض على احترام وتقدير أطباء المستشفى.	6
4	1.2	4.05	العمل في مهنة التمريض مصدر فخر وتقدير من العائلة.	3
5	0.93	4.02	اشعر بأن الممرض ينال تقدير واحترام الآخرين في المجتمع.	2
6	1.08	3.78	أرى أن المسؤولين عن التمريض يهتمون بالممرض كثيراً.	1
	0.99	4.08	المتوسط العام	

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة موافق على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد المكانة والتقدير بمتوسط (4.08)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد المكانة والتقدير، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (4.42 إلى 3.78) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي، والتي تشير إلى (موافق بشدة - موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة على بُعد المكانة والتقدير، والتي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق كالتالي:

- 1- جاءت العبارة رقم (4) وهي " ينال الممرض احترام وتقدير المريض." بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.42).
- 2- جاءت العبارة رقم (5) وهي " يحصل الممرض على احترام وتقدير ذوي المريض." بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.11).
- 3- جاءت العبارة رقم (6) وهي " يحصل الممرض على احترام وتقدير أطباء المستشفى." بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.10).
- 4- جاءت العبارة رقم (3) وهي "العمل في مهنة التمريض مصدر فخر وتقدير من العائلة" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط حسابي (4.05).
- 5- جاءت العبارة رقم (2) وهي " اشعر بأن الممرض ينال تقدير واحترام الآخرين في المجتمع." بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط (4.02).
- 6- جاءت العبارة رقم (1) وهي " أرى أن المسؤولين عن التمريض يهتمون بالممرض كثيراً.." بالمرتبة الخامسة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة موافق بمتوسط (3.78).

ثالثاً: إجابة السؤال الثاني: ما مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض؟

للتعرف على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (12) استجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1	أحرص على تقديم الخدمات الصحية بأعلى كفاءة وإنتاجية وجودة عالية.	4.57	0.74	1
4	تتوفر لدي الجاهزية والاستعداد والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي إذا اقتضى الأمر.	4.52	0.72	2
5	لدى الخبرة الكافية لحل المشكلات التي تواجهين أثناء العمل في المستشفى.	4.50	0.75	3
10	أقوم بالتطوير الذاتي وكسب الخبرات الجديد والعمل على تطوير أدائي للوصول لأعلى كفاءة في إنجاز مهام عملي.	4.48	0.65	4
2	أقوم بأداء مهام عملي بالمستشفى طبقاً لأعلى معايير الجودة العالمية	4.48	0.71	5
7	يمكنني التواصل الجيد والفعال مع المرضى والكوادر والموظفين العاملين في المستشفى.	4.43	0.82	6
6	لدى القدرة والاستعداد الكافي على تحمل المسؤولية.	4.41	0.84	7
3	أقوم بأداء مهام عملي بالمستشفى طبقاً لمعايير الجودة الوطنية سباهي	4.40	0.83	8
12	يسهم نظام تقييم مؤشر الأداء في تحديد نظام الحوافز المالية والمعنوية.	4.39	0.85	9
11	يسهم نظام الحوافز الجيد في رغبتني في إنجاز المزيد من المهام وبأعلى كفاءة في الإنتاجية.	4.37	0.79	10
9	أقوم بإنجاز كافة الأعمال الموكلة إلي في الوقت المحدد وأعلى كفاءة في الإنتاجية.	4.31	0.77	11
8	أتبع قواعد وإجراءات وسياسات العمل المعمول بها في المستشفى.	4.29	0.89	12
	المتوسط العام	4.43	0.78	

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

يتضح في الجدول (7) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على مستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض بمتوسط (4.43 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق بشدة على أداة الدراسة. ويتضح من النتائج في الجدول (7) أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على جميع عبارات المحور من مستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض، التي تم ترتيبها تنازلياً حسب موافقة أفراد عينة الدراسة كالتالي:

جاءت العبارة رقم (1) وهي: "أحرص على تقديم الخدمات الصحية بأعلى كفاءة وإنتاجية وجودة عالية" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي (4.57 من 5).  
 جاءت العبارة رقم (4) وهي: "تتوفر لدي الجاهزية والاستعداد والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي إذا اقتضى الأمر" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي (4.52 من 5).  
 جاءت العبارة رقم (9) وهي: "أقوم بإنجاز كافة الأعمال الموكلة إلي في الوقت المحدد وأعلى كفاءة في الإنتاجية" بالمرتبة قبل الأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي (4.31 من 5).  
 جاءت العبارة رقم (8) وهي: "أتبع قواعد وإجراءات وسياسات العمل المعمول بها في المستشفى" بالمرتبة الأخيرة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بشدة بمتوسط حسابي (4.29 من 5).

ويتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه أن أبرز مستوى الإنتاجية لدى مرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض تتمثل في حرص مرضي مستشفى الإيمان العام على تقديم الخدمات الصحية بأعلى كفاءة وإنتاجية وجودة عالية، كما تتوفر لديهم الجاهزية والاستعداد والرغبة في العمل خارج أوقات الدوام الرسمي إذا اقتضى الأمر، كما لديهم الخبرة الكافية لحل المشكلات التي تواجهين أثناء العمل في المستشفى، كما يقوم مرضي مستشفى الإيمان

العام بالتطوير الذاتي وكسب الخبرات الجديد والعمل على تطوير آدائهم للوصول لأعلى كفاءة في إنجاز مهام عملهم،  
كام يقومون بأداء مهام عملهم بالمستشفى طبقاً لأعلى معايير الجودة العالمية.

#### اختبار فرضية الدراسة:

• توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض؟

وللإجابة على هذا السؤال سيتم استخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة المؤسسات الصحية الحكومية بالرياض والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (13): معامل ارتباط بيرسون

مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان		الرضا الوظيفي
القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط (R)	
**0.00	0.889	

(إعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م)

يتضح من الجدول رقم (9) أن مربع معامل الارتباط بيرسون بلغ (0.889) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) وتفسر هذه النتيجة ان العلاقة طردية موجبة بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، وتشير هذه العلاقة إلى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي يزيد من مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.

وتفسر هذه النتيجة أن المحرك الأساسي للمرضين هو مدى إحساسهم بالرضا الوظيفي تجاه عملهم في مؤسسات القطاع الصحي، حيث يعمل على توفير المناخ الملائم والظروف الجيدة للمرضين في بيئة العمل، والتي تساعدهم على القيام بواجباتهم ومسؤولياتهم وتحقيق أهداف مؤسسات القطاع الصحي.

اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سبيل، 2020)؛ بعنوان: "دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية بالتطبيق على رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري ولاية الخرطوم، التي توصلت إلى أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف الشركة السودانية للتوليد الحراري

#### ملخص نتائج الدراسة وتوصياتها

- أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة موافق على درجة مستوى الرضا الوظيفي في بُعد المكانة والتقدير بمتوسط (4.08)، ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه يتضح أن هناك تجانس في موافقة أفراد الدراسة على عبارات بُعد المكانة والتقدير، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم على البُعد ما بين (3.78 إلى 4.42) وهي متوسطات تقع في الفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي، والتي تشير إلى (موافق بشدة - موافق) على أداة الدراسة مما يوضح التجانس في موافقة أفراد الدراسة على بُعد المكانة والتقدير
- أن أفراد عينة الدراسة موافقون بشدة على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض بمتوسط (4.43 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار أوافق بشدة على أداة الدراسة.
- يوجد علاقة طردية موجبة ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، وتشير هذه العلاقة إلى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي يزيد من مستوى الإنتاجية لدى ممرضي مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض.

## توصيات الدراسة

- في ضوء النتائج توصلت الدراسة لعدد من التوصيات كما يلي:
- ضرورة الإهتمام بكافة عوامل الرضا الوظيفي لما له دور فعال في رفع مستوى الإنتاجية لدى الموظفين بشكل عام، والمرضى بشكل خاص.
  - ضرورة إشراك المرضى في عمليات اتخاذ القرارات لما لها من دور فعال في رفع الروح المعنوية لدى المرضى، وبالتالي تساعد على تحسين مستوى الإنتاجية.
  - ضرورة الاهتمام بتحسين رواتب المرضى، وضع نظام وألية محدد لنظام الحوافز المادية والمعنوية، لما لها أثر كبير في زيادة مستوى الإنتاجية لدى المرضى.
  - ضرورة تنمية العلاقات الإنسانية بين المرضى ورؤسائهم وبينهم وبين زملائهم مما يساعد على تحسين بيئة العمل، مما ينعكس على زيادة مستوى الإنتاجية لدى المرضى.
  - ضرورة اهتمام مؤسسات القطاع الصحي بصفة عامة، ومستشفى الإيمان العام بصفة خاصة، بالبرامج التدريبية التي تسهم في تدريب وتطوير المرضى من كافة النواحي المعرفة والمهنية والفنية التي تخص مهنة التمريض مما يسهم في زيادة مستوى الإنتاجية.

## المراجع:

- أبو اسنينة، عونية طالب (2015). مستوى الإنتاجية العلمية وعلاقته بمستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في كليتي العلوم التربوية في الجامعة الأردنية وجامعة الشرق الأوسط من وجهة نظرهم. مجلة الطفولة والتربية، 7(21)، 17-96.
- باصفار، آمال عبد القادر (2018). أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء. مجلة بحوث التربية النوعية، 49(49)، 551-570.
- الرجوب، رشيد محمد رشيد، والخطيب، عصام أحمد (2018). الرضا الوظيفي والضغط المهنية والسلامة المهنية للمرضى والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس بفلسطين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية. 46(1)، 1-10.
- سبيل، خالد آدم عبدالله (2020). دور الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية بالتطبيق على رئاسة الشركة السودانية للتوليد الحراري ولاية الخرطوم. رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين، السودان.
- سفيان، عميور، ومصطفى، شربال (2017). علاقة الرضا الوظيفي بتحسين الإنتاجية في المؤسسة الشهرية، علي يحيى (2002). الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- طهراوي، حياة، وبوقاسة، سليمان (2016). أهمية الرضا الوظيفي في تحسين الإنتاجية دراسة حالة فرع المضادات الحيوية التابع لمجمع صيدال-وحدة المدينة. مجلة دفاقر اقتصادية، 7(1)، 109-130.
- العمري، محمد وليد، وحميدات، وليد محمود (2013). العوامل المؤثرة في إنتاجية العمال والأجور في قطاع الصناعات التحويلية الأردني. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 9(1)، 80-96.
- محمد، عوضية محمد عبدالوهاب، والشيخ، الهميم بابكر (2014). الرضا الوظيفي وأثره الاستراتيجي على رفع الكفاءة الإنتاجية بالشركة السودانية لتوليد الحراري لإنتاج الكهرباء. رسالة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- محمد، مصطفى (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء. الأردن: دار ابن النفيس.
- Ali, Heba A., Safan, Sanaa M. and Mabrouk, Sohair M. (2019). Work design and its Relation to Productivity among Staff Nurses. Menoufia Nursing Journal, 4(2), 83-93.
- Alshmemri, Mohammed, Shahwan-Aklm Lina, and Maude, Phillip (2016). Job Satisfaction of Saudi Nurses Working in Makkah Region Public Hospitals, Saudi Arabia. Life Science Journal, 13(12), 22-33.
- Andrioti, D., Skitsou, A., Pandouris C., Krassias, A. and Charalambous G. (2017). Job Satisfaction of Nurses in Various Clinical Practices. International Journal of Caring Sciences, 1(10), 76-87.