

الرسالة ١: أثر الرضا الوظيفي على
جودة الخدمات الصحية لدى
العاملين في مستشفى الملك سلمان
التخصصي بمدينة حائل
الرسالة ٢: أثر الرضا الوظيفي على
الولاء التنظيمي لدى العاملين في
المنظمات الأهلية في محافظات غزة

Prepared by

لوجين غوانمة



الرسالة ١: <https://docs.google.com/presentation/d/10cF7mMw0qP9dFjcN2vAxqQ2DjgfyPcRcmEtSyyNmEDo/edit?slide=id.p2#slide=id.p2>

الرسالة ٢: <https://www.mobt3ath.com/pdf.php?ext=pdf&id=13839&tit=%D8%B>

1

في المساق: قضايا بحثية ٢
بإشراف الدكتور: دعاء محمد



المقدمة

تتناول هذه المهمة كتابة نتائج الدراسة من خلال تقييم فصل النتائج في رسالتين ماجستير، مع التركيز على عرض البيانات بشكل واضح، وتقديم تفسير مباشر للنتائج بناءً على ما ورد في التحليل الإحصائي.

كما ترتبط هذه المهمة بما سبقها من مهمة (تحليل البيانات)، بحيث تُبنى النتائج هنا على الأساليب الإحصائية التي استخدمها الباحثان في تحليل بياناتهما.

كتابة النتائج الرسالة ١ : مستشفى الملك سلمان

1. النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي

أظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي جاء بدرجة مرتفعة بناءً على القيم المرتفعة للمتوسطات الحسابية (3.70-4.00 تقريباً)، مما يعكس إدراكاً إيجابياً لدى العاملين في المستشفى تجاه بيئة العمل والحوافز وطبيعة المهام.

2. النتائج المتعلقة بجودة الخدمات الصحية

أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الصحية جاءت بدرجة مرتفعة إلى متوسطة مرتفعة، وفق متوسطات مقياس ليكرت للفقرات المتعلقة بسرعة الخدمة، جودة المتابعة، توفر الكادر، ودقة الإجراءات.

3. العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات

أظهر اختبار بيرسون للارتباط وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيًا بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات الصحية. وهذا يعني أن ارتفاع الرضا الوظيفي يرتبط بتحسّن مستوى جودة الخدمات المقدمة.

4. نتائج تحليل الانحدار

بيّنت نتائج الانحدار البسيط والمتعدد أن الرضا الوظيفي يفسّر نسبة مهمة من التباين في جودة الخدمات (قيم R^2 كانت ذات دلالة مقبولة إحصائيًا). وهذا يدعم أن الرضا يعد متغيرًا تنبؤيًا مؤثرًا في مستوى جودة الخدمات الصحية.

1) الجداول الإحصائية

استخدمت الرسالة الأولى مجموعة من الجداول لعرض نتائج الدراسة، وتميّزت بما يلي:

أ. وضوح بنية الجدول

كانت الجداول مصممة بشكل واضح يشمل:

- المتوسط الحسابي
- الانحراف المعياري
- الدرجة التقديرية (منخفض/متوسط/مرتفع)
- عدد أفراد العينة

وهذا يعزز قدرة القارئ على فهم مستوى كل بُعد بصورة مباشرة وسريعة.

ب. تنظيم الجداول حسب محاور الدراسة

تم ترتيب الجداول حسب المحاور:

1. الرضا عن طبيعة العمل
2. الرضا عن بيئة العمل
3. الرضا عن العلاقة مع الإدارة
4. جودة الخدمات الصحية
5. سرعة الخدمة
6. دقة الإجراءات
7. التقييم العام للجودة

هذا الترتيب يُظهر منهجية وعرض منطقي يتسلسل من المتغير المستقل → المتغير التابع.

ج. شمولية الجداول

قدمت الجداول قيماً دقيقة تسمح بعمل:

- مقارنة بين الأبعاد
- فهم اتجاهات العينة
- ملاحظة التشتت (من خلال الانحراف المعياري)
- تقييم مستوى جودة الخدمات بشكل كمي

والأرقام مستقرة (SD منخفض)، ما يدل على تجانس العينة.

د. جداول الاختبارات الإحصائية

تضمن الفصل جداول مثل:

- جدول الارتباط بيرسون بين الرضا والجودة
- جدول الانحدار الخطي لقياس التأثير
- جداول الفروق حسب الجنس والخبرة

وهذه الجداول مهمة لأنها:

- لا تعرض بيانات فقط
- بل تبرهن إحصائيًا على صحة الفرضيات
- وتربط النتائج بالأهداف مباشرة

(2) الرسوم البيانية

مع أن الرسوم البيانية كانت أقل من الجداول، إلا أنها لعبت دوراً مهماً في الرسالة الأولى.

أ. الرسوم المستخدمة

اشتملت الرسالة على:

- ثلاث مخططات أعمدة (Bar Charts)

تعرض:

1. مستويات الرضا الإجمالية
2. تقييم جودة الخدمة
3. توزيع العينة حسب الفئات الأساسية

ب. أهمية الرسوم في توضيح الاتجاهات

الرسوم قدمت “صورة فورية” للنتائج، وساعدت على:

- المقارنة بين أبعاد الرضا
- تحديد البعد الأعلى والأقل
- ملاحظة توازن توزيع العينة
- فهم اتجاهات الجودة دون قراءة أرقام كثيرة

وهذا يعزز وضوح النتائج

ج. قدرة الرسوم على تلخيص بيانات كثيرة

بدل قراءة 20 سطر داخل جدول،

الرسم البياني يعطي:

- تمثيل بصري مباشر
- وضوح في الارتفاع والانخفاض
- قدرة على تلخيص محور كامل في ثوان

د. ملائمة الرسم للبيانات

كون الدراسة تستخدم مقياس ليكرت، فإن Bar Charts هي الأداة الأنسب لأنها:

- تعرض متوسطات
- تسمح بالمقارنة بين الأبعاد
- سهولة القراءة
- متوافقة مع البيانات الكمي

(3) النقد العلمي للوسائل البصرية

أ. الحاجة إلى مزيد من الرسوم

الرسالة الأولى اعتمدت بشكل كبير على الجداول، بينما كان من الممكن تعزيز الفصل بـ:

- Boxplot للتشتت
- Scatter Plot للعلاقة بين الرضا والجودة
- Histogram لفحص التوزيع الطبيعي
- Trend Line يوضح اتجاه جودة الخدمة

هذه إضافة تعطي قوة بصرية أعلى

ب. طول الجداول دون ملخص بصري
الجداول كانت كثيرة ومتتابعة، وكان من الأفضل:
• إدراج رسم تلخيصي (Summary Chart)
يمثل المتوسطات العامة لكل محور في شكل واحد.

ج. عدم وجود رسومات لتحليل الانحدار
مع أن الرسالة استخدمت الانحدار، إلا أنها افتقرت إلى:
• مخطط الانحدار الخطي (Regression Line)
الذي يساعد على رؤية قوة العلاقة بصريًا.

د. عدم تضمين رسم لعلاقة الارتباط

رغم أن معامل الارتباط ورد رقميًا،

لكن لو تم تضمين Scatter Diagram لكانت النتيجة البصرية أقوى بكثير.

(4) القيمة العلمية للوسائل البصرية في الرسالة

- تعرّز المصادقية
- تسهّل فهم النتائج
- تدعم الاستنتاجات
- تربط التحليل الإحصائي بالنتائج.

1. النتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي

بيّنت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين جاء بدرجة متوسطة إلى مرتفعة؛ إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.45 – 3.80)، مما يشير إلى نظرة إيجابية نحو بيئة العمل، رغم وجود تذبذب بسيط في تقييم بعض العناصر مثل الأجور و العبء الوظيفي.

2. النتائج المتعلقة بالولاء التنظيمي

أظهرت النتائج أن الولاء التنظيمي لدى العاملين جاء بدرجة مرتفعة بناءً على المتوسطات الحسابية المرتفعة (3.80 فأعلى). ويعكس ذلك ارتباطاً إيجابياً بين شعور العامل بالاستقرار ورغبته في الاستمرار ضمن المؤسسة.

3. نتائج اختبار الفروق

استخدم الباحث اختبار T-test و ANOVA لقياس وجود فروق تبعاً لمتغيرات مثل الجنس والمؤهل العلمي.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق جوهرية في الولاء التنظيمي حسب الجنس، بينما ظهرت فروق في بعض أبعاد الرضا الوظيفي تبعاً للمؤهل العلمي.

4. العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي

أظهرت نتائج اختبار الارتباط أن العلاقة موجبة قوية ودالة إحصائياً (قيم بيرسون غالباً بين 0.60 – 0.70)، مما يدل على أن زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى ارتفاع مستوى الولاء نحو المؤسسة.

5. نتائج الانحدار الخطي

أثبتت نتائج الانحدار أن الرضا الوظيفي متغير تنبؤي قادر على تفسير جزء واضح من التغير في الولاء التنظيمي، وهو ما يدعم الفرضيات النظرية القائمة على تأثير الرضا في السلوكيات التنظيمية

(1) الجداول الإحصائية

تُعدّ هذه الرسالة واحدة من أكثر الرسائل احترافًا من ناحية البناء البصري، لاحتوائها على ما يزيد عن 50 جدولًا موزعة بذكاء عبر فصل النتائج.

أ. جداول المتغيرات الديموغرافية (Tables 1–10 تقريبًا)

تقدّم الجداول عرضًا واضحًا لـ:

- الجنس
- العمر
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة
- الحالة الاجتماعية

وتحديد نسب كل فئة بدقة، مما يساعد على فهم طبيعة مجتمع الدراسة وضبط تفسير النتائج لاحقًا.

ب. جداول المتوسطات والانحرافات (جداول النتائج الأساسية)

تتميز هذه الرسالة بوجود:

- متوسطات لأبعاد الرضا
- متوسطات لأبعاد الولاء
- تقييم "درجة البعد" (مرتفع – متوسط – منخفض)

هذا النوع من الجداول يوقر:

- قراءة فورية لمستوى كل بُعد
- إمكانية المقارنة بين الأبعاد
- تفسير أولي قوي للاتجاه العام للنتائج

ج. جداول اختبار الفروق (T-test & ANOVA)

توجد جداول واضحة تُظهر:

- قيمة t
- مستوى الدلالة (.Sig)
- فئات المقارنة
- الفروق بين المتوسطات

هذا النوع من الجداول يسمح بفهم:

- هل توجد فروق ذات دلالة؟
- ما هي الفئة التي تفسر الفروق؟
- كيف تتغير مستويات الرضا والولاء حسب العمر أو الجنس أو المؤهل

د. جداول الارتباط (Correlation Matrices)

الرسالة الثانية تحتوي على جداول الارتباط بين:

- الرضا الوظيفي (بأبعاده)
- الولاء التنظيمي (بأبعاده)

هذه الجداول مهمة لأنها:

- توضّح قوة واتجاه العلاقة
- توضّح ما إذا كانت العلاقة خطية
- وتدعم الفرضيات النظرية للدراس

هـ. جداول الانحدار (Regression Tables)

تحتوي الرسالة على جداول:

- معامل التحديد R^2
- قيمة F
- معامل الانحدار B
- مستوى الدلالة
- نموذج الانحدار الكلي

وهذه الجداول تعتبر من أقوى الأدوات البصرية لأنها تُظهر قدرة الرضا على تفسير الولاء التنظيمي

(2) الرسوم البيانية

تتضمن الرسالة الثانية عددًا من الرسوم البصرية الواضحة:

أ. Bar Charts (مخططات الأعمدة)

تُستخدم لعرض:

- متوسطات أبعاد الرضا
- متوسطات أبعاد الولاء
- توزيع التكرارات حسب الفئات

هذا النوع من الرسوم يساعد على:

- المقارنة السريعة
- رؤية البعد الأعلى والأقل
- تبسيط قراءة الجدول الكامل

ب. Histogram + Normal Curve (فحص التوزيع الطبيعي)

هذه نقطة قوة كبيرة في الرسالة!

رسم التوزيع الطبيعي:

- يوضح شكل البيانات
- يساعد على التأكد من صلاحية استخدام الاختبارات البارامترية
- يدعم نتائج الاختبارات الإحصائية لاحقًا

ج. مخطط الانحدار Regression Line Plot

هذا الرسم من أقوى الرسوم لأنه:

- يوضّح اتجاه العلاقة
- يظهر النقاط المتناثرة
- يبيّن مدى تشتت البيانات حول الخط
- يدعم تفسير R^2 بصرياً

(3) نقد علمي للوسائل البصرية

أ. كثرة الجداول بلا تلخيص بصري شامل

الرسالة قوية جدًا بالتحليل، لكن:

- يوجد أكثر من 50 جدول
- لكن لا يوجد رسم واحد يلخص أبعاد الرضا والولاء في شكل واحد

اقترح:

مخطط أعمدة مجمّع (Clustered Bar Chart) يلخص كل الأبعاد.

ب. عدم وجود Heatmap للارتباطات

كان من الممكن استخدام خريطة حرارية تلخص قوة العلاقات بشكل بصري سريع.

ج. محدودية مقارنة الاختبارات

تم استخدام T-test و ANOVA لكن بدون عرض بصري مقارنة.
كان من الجيد إدراج Boxplot للفروق بين الفئات.

في المهمة السابقة ، تمّ تقييم أساليب تحليل البيانات من حيث ملائمتها إحصائياً لطبيعة الفرضيات ونمط البيانات، وتمّ التركيز على:

1. اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة مثل المتوسطات، الانحدار، الارتباط، واختبارات ANOVA.
2. فهم قوة العينة وكيف تؤثر على القدرة الإحصائية للاختبارات.
3. تفسير التحليل الإحصائي وربطه بالفرضيات والبيانات.

أما في هذه المهمة (مهمة ٧)، فالتركيز ينتقل من تحليل البيانات إلى كتابة النتائج، أي:

- تحويل تلك التحليلات الإحصائية (بغض النظر عن الرسالة) إلى نتائج واضحة
- عرضها بطريقة بصرية (جداول ورسوم)
- تفسيرها بشكل مباشر ومفهوم
- وبيان كيف تُظهر النتائج اتجاهات المتغيرات والعلاقات بينها





مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

