

أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظف وتحسين بيئة العمل داخل قسم الطوارئ على النحو النفسي والاجتماعي

إعداد الطالب/ ندى محمد الخبيري

الرقم الجامعي/ 253001247

إشراف/ د الفیصل حسن

العام الدراسي:

2026

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية، من خلال قياس مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة أثره في الأداء الوظيفي، والبيئة النفسية، والبيئة الاجتماعية للعاملين. وقد أجريت الدراسة في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة مكونة من (100) موظف من العاملين في أقسام الطوارئ. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، من خلال التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار. وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة جاء مرتفعاً، كما تبين وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي، وفي تحسين البيئة النفسية والاجتماعية داخل أقسام الطوارئ، في حين لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة الحوافز والمكافآت، وتعزيز برامج الدعم النفسي، وتحسين بيئة العمل، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني، وتشجيع العمل الجماعي، بما يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وجودة الخدمات الصحية المقدمة في أقسام الطوارئ.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، بيئة العمل، أقسام الطوارئ، المملكة العربية السعودية.

الشكر والتقدير

الحمد لله سبحانه وتعالى، الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث، فله الحمد أولاً وآخرًا.

وأقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أسرتي الكريمة على ما قدمته لي من دعم وتشجيع طوال فترة إعداد هذه الدراسة، وكان لوقوفهم إلى جانبي بالغ الأثر في إنجازها.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى المشرف على هذه الدراسة، لما قدمه من توجيهات علمية وملاحظات قيمة ودعم مستمر، كان لها أثر كبير في إخراج هذا البحث بالشكل المأمول.

وأسأل الله تعالى أن يوفق الجميع، وأن يجعل هذا العمل خالصًا لوجهه الكريم.

فهرس المحتويات:

المحتوى	رقم الصفحة
المستخلص	ب
الشكر والتقدير	ت
فهرس المحتويات	ث
قائمة الجداول	ج
فهرس الأشكال	ج
الفصل الأول	١
المقدمة	٢
مشكلة الدراسة	٣
أهمية الدراسة	٤
أهداف الدراسة	٥
تساؤلات الدراسة	٥
فروض الدراسة	٥
النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث	٦
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٧
مقدمة	٨
الدراسات السابقة	٩
الإطار النظري	١٤
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	٢٢
مقدمة	٢٣
المنهجية وطرق البحث	٢٤
مجتمع البحث	٢٤
خصائص العينة	٢٤
محددات حجم العينة	٢٥
أداة الدراسة وإجراءات جمع البيانات	٢٥
حدود الدراسة	٢٦
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	٢٧
مقدمة	٢٨
تحليل البيانات	٢٩
النتائج	٣٦
مناقشة النتائج	٣٨
التوصيات	٤٠
المراجع	٤٢
المراجع العربية	٤٣
المراجع الأجنبية	٤٥
الملاحق	٤٦
Abstract	٥٠

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٢٩	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	جدول (1-4)
٢٩	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.	جدول (2-4)
٣٠	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	جدول (3-4)
٣٠	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي.	جدول (4-4)
٣٠	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.	جدول (5-4)
٣١	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع المستشفى.	جدول (6-4)
٣١	نتائج استجابات أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي.	جدول (7-4)
٣٢	نتائج استجابات أفراد العينة حول محور الأداء الوظيفي.	جدول (8-4)
٣٣	نتائج استجابات أفراد العينة حول البعد النفسي.	جدول (9-4)
٣٤	نتائج استجابات أفراد العينة حول البعد الاجتماعي.	جدول (10-4)

فهرس الأشكال:

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٢١	النموذج النظري للدراسة	شكل (1-2)
٣٢	المتوسطات الحسابية لعبارات محور الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ.	شكل (1-4)
٣٣	المتوسطات الحسابية لعبارات محور الأداء الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ.	شكل (2-4)
٣٤	المتوسطات الحسابية لعبارات البعد النفسي لدى موظفي أقسام الطوارئ.	شكل (3-4)
٣٥	المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الاجتماعي لدى موظفي أقسام الطوارئ.	شكل (4-4)

الفصل الأول

المقدمة:

يشهد القطاع الصحي تطورًا متسارعًا في ظل التزايد المستمر في الطلب على الخدمات الصحية، ويُعد العنصر البشري الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات الصحية في تحقيق جودة الرعاية وسلامة المرضى. وتُعد أقسام الطوارئ من أكثر الأقسام حساسية داخل المستشفيات؛ نظرًا لطبيعة العمل التي تتسم بسرعة اتخاذ القرار، والتعامل مع الحالات الحرجة، والعمل المستمر بنظام المناوبات، الأمر الذي يفرض ضغوطًا مهنية ونفسية واجتماعية كبيرة على العاملين فيها. ويُعد الرضا الوظيفي من أهم العوامل التي تساعد على تعزيز كفاءة العاملين، وتحسين مستوى الأداء، والحد من الأخطاء الطبية، وتحقيق الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسات الصحية (الزهراني، 2019).

وتؤكد الأدبيات الحديثة أن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي في أقسام الطوارئ يرتبط بارتفاع مستويات الإجهاد المهني والاحتراق الوظيفي، مما ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات الصحية المقدمة. فقد أوضحت دراسة أجريت في المملكة العربية السعودية أن ما يقارب نصف الممرضين في المستشفيات المرجعية يعانون من مستويات مرتفعة من الاحتراق الوظيفي نتيجة زيادة أعباء العمل، ونقص الكوادر، والضغوط التنظيمية، وهو ما يؤثر في الرضا الوظيفي والأداء المهني للعاملين. كما أشارت الدراسة إلى أهمية توفير بيئة عمل داعمة تساهم في تحسين الحالة النفسية للعاملين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي (المزيني وآخرون، 2024).

كما أظهرت دراسات أخرى أن بيئة العمل في أقسام الطوارئ ترتبط بصورة وثيقة بالصحة النفسية والاجتماعية للعاملين، حيث بينت إحدى الدراسات أن 66% من أطباء الطوارئ أظهروا مستويات مرتفعة من الإرهاق العاطفي، و55% عانوا من التبدل المهني، في حين سجل 45% انخفاضًا في الشعور بالإنجاز الشخصي، وهي مؤشرات تعكس التأثير المباشر لضغوط العمل على أداء العاملين واستمرارهم في العمل، مما يستدعي تبني استراتيجيات إدارية تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل (الغامدي والزهراني، 2025).

وانطلاقًا من ذلك، تأتي الدراسة الحالية لبحث أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة ميدانية تستهدف العاملين في أقسام الطوارئ. وتتمثل القيمة العلمية للدراسة في تقديم فهم متكامل للعلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي والأبعاد النفسية والاجتماعية في بيئة عمل تتسم بارتفاع الضغوط، بما يساهم في دعم صنع القرار في تطوير سياسات الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل، والارتقاء بجودة الخدمات الصحية المقدمة.

مشكلة الدراسة:

تُعد أقسام الطوارئ من أكثر الوحدات الحيوية داخل المستشفيات، إذ تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقديم الرعاية العاجلة للحالات الحرجة على مدار الساعة. وتتميز بيئة العمل فيها بارتفاع حجم المسؤوليات، وتسارع وتيرة العمل، وكثرة التعامل مع المواقف الطارئة، الأمر الذي يجعل العاملين أكثر عرضة للضغوط المهنية والنفسية والاجتماعية مقارنة بالعاملين في الأقسام الأخرى. وفي ظل هذه الظروف، يبرز الرضا الوظيفي بوصفه أحد العوامل الرئيسة التي تؤثر في أداء العاملين واستقرارهم الوظيفي، وفي جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، مما يجعل الاهتمام به ضرورة إدارية ومهنية لتحسين كفاءة المؤسسات الصحية (الزهراني، 2019).

وعلى الرغم من اهتمام العديد من الدراسات بدراسة الرضا الوظيفي أو ضغوط العمل أو الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، فإن نتائجها أظهرت استمرار وجود تحديات تؤثر في رضا العاملين داخل أقسام الطوارئ، من أبرزها كثافة عبء العمل، والعمل بنظام المناوبات، ونقص الموارد البشرية، والضغوط التنظيمية، وضعف التوازن بين الحياة المهنية والاجتماعية، وهو ما ينعكس سلباً على الأداء الوظيفي وجودة الرعاية الصحية. كما أكدت الدراسات أن تحسين بيئة العمل يمثل أحد أهم العوامل المؤثرة في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقليل الآثار النفسية السلبية للعاملين (البلوي، 2024).

كما بينت الأدلة الحديثة أن انخفاض الرضا الوظيفي يرتبط بارتفاع معدلات الاحتراق الوظيفي والإرهاق النفسي بين العاملين في أقسام الطوارئ، حيث أشارت بعض الدراسات السعودية إلى انتشار مستويات مرتفعة من الإرهاق العاطفي والتبذل المهني بين مقدمي الرعاية الصحية، الأمر الذي يؤثر في قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة ويؤدي إلى انخفاض جودة الأداء، وزيادة احتمالية الأخطاء الطبية، وضعف العلاقات المهنية داخل بيئة العمل (الشمري وآخرون، 2024).

وتتمثل الفجوة البحثية في أن معظم الدراسات السابقة تناولت الرضا الوظيفي، أو ضغوط العمل، أو الاحتراق الوظيفي كل على حدة، كما ركزت نسبة كبيرة منها على فئة التمريض أو الأطباء دون تناول جميع موظفي أقسام الطوارئ، بينما لم تتناول - في حدود اطلاع الباحث - العلاقة المتكاملة بين الرضا الوظيفي وأداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في إطار نموذج واحد داخل المستشفيات بالمملكة العربية السعودية. ومن هنا تنبع الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة، من خلال تقديم دليل علمي يساعد متخذي القرار في تطوير سياسات الموارد البشرية، وتعزيز بيئة العمل، ورفع مستوى الرضا الوظيفي بما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع (القحطاني، 2024).

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية العنصر البشري في المؤسسات الصحية، ولا سيما في أقسام الطوارئ التي تُعد من أكثر بيئات العمل حساسيةً وضغطاً، حيث يرتبط مستوى الرضا الوظيفي فيها بصورة مباشرة بكفاءة الأداء وجودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى. كما تكتسب الدراسة أهميتها من تناولها للعلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي، وهو موضوع يحظى باهتمام متزايد في مجال الإدارة الصحية، خاصة في ظل التحديات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: الأهمية العلمية:

1. تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال الإدارة الصحية من خلال تناول العلاقة بين الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، وبيئة العمل، والأبعاد النفسية والاجتماعية لدى موظفي أقسام الطوارئ.
2. تقدم الدراسة إطاراً علمياً يجمع بين المتغيرات الرئيسة للدراسة في نموذج بحثي واحد، بما يساعد على تفسير العلاقة بينها بصورة أكثر شمولاً مقارنة بالدراسات التي تناولت كل متغير بصورة منفصلة.
3. تسد الدراسة فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات العربية التي تناولت أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ من المنظور النفسي والاجتماعي داخل المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.
4. توفر الدراسة أساساً علمياً يمكن أن تستفيد منه الدراسات المستقبلية المهتمة ببيئة العمل، والرضا الوظيفي، والصحة النفسية، وإدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي.
5. تسهم نتائج الدراسة في دعم الباحثين والمهتمين بالإدارة الصحية من خلال تقديم بيانات ميدانية حديثة يمكن البناء عليها في إجراء بحوث مستقبلية ذات صلة.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تساعد نتائج الدراسة إدارات المستشفيات في التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ والعوامل المؤثرة فيه، بما يدعم اتخاذ قرارات إدارية أكثر فاعلية.
2. تسهم الدراسة في اقتراح آليات عملية لتحسين بيئة العمل داخل أقسام الطوارئ، بما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي والصحة النفسية والاجتماعية للعاملين.
3. تدعم الدراسة متخذي القرار في تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية من خلال تعزيز برامج التحفيز، وتحسين ظروف العمل، ورفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
4. تساعد نتائج الدراسة في الحد من الآثار السلبية المرتبطة بضغط العمل، مثل الاحتراق الوظيفي، وضعف الأداء، وارتفاع معدلات الغياب أو ترك العمل، مما يسهم في رفع كفاءة الخدمات الصحية.
5. تقدم الدراسة مؤشرات يمكن الاستفادة منها عند إعداد برامج تدريبية وخطط تطوير مهني تستهدف تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز جودة الخدمات المقدمة في أقسام الطوارئ.
6. تسهم الدراسة في دعم مستهدفات تطوير القطاع الصحي من خلال تحسين بيئة العمل، والارتقاء بكفاءة الكوادر الصحية، وتعزيز جودة الرعاية الصحية المقدمة للمستفيدين.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

1. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.
2. التعرف على أثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لموظفي أقسام الطوارئ.
3. التعرف على أثر الرضا الوظيفي في تحسين بيئة العمل من الجانب النفسي لدى موظفي أقسام الطوارئ.
4. التعرف على أثر الرضا الوظيفي في تحسين بيئة العمل من الجانب الاجتماعي لدى موظفي أقسام الطوارئ.

تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيس:

ما أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما أثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لموظفي أقسام الطوارئ؟
3. ما أثر الرضا الوظيفي في تحسين البيئة النفسية لدى موظفي أقسام الطوارئ؟
4. ما أثر الرضا الوظيفي في تحسين البيئة الاجتماعية لدى موظفي أقسام الطوارئ؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى (H01): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لموظفي أقسام الطوارئ.

الفرضية الثانية (H02): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي في تحسين البيئة النفسية لدى موظفي أقسام الطوارئ.

الفرضية الثالثة (H03): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للرضا الوظيفي في تحسين البيئة الاجتماعية لدى موظفي أقسام الطوارئ.

الفرضية الرابعة (H04): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي).

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

اعتمدت الدراسة الحالية على نظرية العاملين (Two-Factor Theory) التي قدمها فريدريك هيرزبرغ (Frederick Herzberg) عام 1959، والتي تُعد من أبرز النظريات المفسرة للرضا الوظيفي في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي. وترى هذه النظرية أن مستوى الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعتين من العوامل؛ الأولى هي العوامل المحفزة (Motivators)، وتشمل الإنجاز، والتقدير، وطبيعة العمل، وتحمل المسؤولية، وفرص النمو والتطور المهني، وهي عوامل تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء عند توافرها. أما المجموعة الثانية فهي العوامل الوقائية أو الصحية (Hygiene Factors)، وتشمل الراتب، وظروف العمل، والسياسات الإدارية، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء، والأمن الوظيفي، ويؤدي ضعفها إلى انخفاض الرضا الوظيفي وظهور مشكلات تنظيمية ونفسية.

وتتسجم هذه النظرية مع الدراسة الحالية؛ إذ يمكن تفسير الأداء الوظيفي للعاملين في أقسام الطوارئ من خلال مستوى الرضا الوظيفي الناتج عن توافر العوامل المحفزة والعوامل الصحية داخل بيئة العمل. كما تساعد النظرية في تفسير التأثيرات النفسية والاجتماعية التي قد تنشأ نتيجة انخفاض الرضا الوظيفي، مثل الضغوط النفسية، والاحتراق الوظيفي، وضعف العلاقات المهنية، وانخفاض مستوى الأداء، وهي متغيرات تتوافق مع أهداف الدراسة الحالية.

واستناداً إلى هذه النظرية، تفترض الدراسة أن تحسين عوامل الرضا الوظيفي داخل أقسام الطوارئ يسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، وتعزيز البيئة النفسية والاجتماعية للعاملين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، ويعزز كفاءة المؤسسات الصحية في تحقيق أهدافها.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة:

يُعد استعراض الدراسات السابقة من أهم مراحل إعداد البحث العلمي، إذ يسهم في تكوين خلفية علمية متكاملة حول موضوع الدراسة، والتعرف على ما توصلت إليه البحوث السابقة من نتائج واستنتاجات، إضافة إلى تحديد الفجوات البحثية التي ما تزال بحاجة إلى الدراسة. كما يساعد الباحث على بناء الإطار النظري للدراسة، واختيار المنهجية المناسبة، وصياغة الفرضيات في ضوء الأدلة العلمية المتاحة.

ونظرًا لأن الدراسة الحالية تتناول أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي، فقد تم مراجعة مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية الحديثة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، والتي تناولت الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، وبيئة العمل، والضغوط المهنية، والصحة النفسية والاجتماعية للعاملين في القطاع الصحي، ولا سيما العاملين في أقسام الطوارئ.

وسيتم عرض الدراسات السابقة وفق محاور تتوافق مع متغيرات الدراسة، تبدأ بالدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي، ثم الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي، يليها الدراسات المرتبطة ببيئة العمل والأبعاد النفسية والاجتماعية، مع تحليل نتائجها، وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، بما يبرز الإضافة العلمية المتوقعة للدراسة الحالية.

1-الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي وأقسام الطوارئ

تناول آل شمري (2024) في دراسته المعنونة "الرضا الوظيفي للممرضين السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية" مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين السعوديين والعوامل المؤثرة فيه داخل المستشفيات الحكومية. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة أداةً لجمع البيانات من عينة من الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. وأظهرت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل، من أبرزها بيئة العمل، والدعم الإداري، والعلاقات المهنية، وفرص التطور الوظيفي، كما أكدت أن تحسين هذه العوامل يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتعزيز استقرار الكوادر التمريضية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير سياسات الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل بما يحقق رضا العاملين ويرفع جودة الخدمات الصحية.

كما أجرى آل صقري (2024) دراسة بعنوان "دراسة مسحية حول نية ترك العمل، وضغط العمل، والاحتراق الوظيفي، والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية"، وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين ضغط العمل والاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي ونية ترك العمل لدى الممرضين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات من الممرضين العاملين في مستشفيات منطقة حائل. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين ارتفاع ضغط العمل والاحتراق الوظيفي، في مقابل وجود علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل، حيث أسهم ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في خفض رغبة العاملين في ترك وظائفهم، وأوصت الدراسة بتبني برامج إدارية تعزز الرضا الوظيفي وتحد من الضغوط المهنية.

وفي دراسة الألوفاي (2023) المعنونة "الرضا الوظيفي والنية لترك العمل لدى الممرضين العاملين في مستشفيات الطب النفسي في المملكة العربية السعودية"، هدفت الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين الرضا الوظيفي والنية لترك العمل لدى الممرضين في مستشفيات الطب النفسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن انخفاض الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة احتمالية ترك العمل، في حين يسهم الدعم

الإداري وتحسين بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي وتقليل معدلات دوران العاملين، مؤكدة أهمية توفير بيئة عمل محفزة للعاملين في المؤسسات الصحية.

كما تناول القحطاني (2024) في دراسته المعنونة "عوامل الرضا الوظيفي لدى الممرضين في أقسام الطوارئ: السياق السعودي" العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في أقسام الطوارئ بالمملكة العربية السعودية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة، وتوصلت إلى أن القيادة الإدارية، وعدالة توزيع أعباء العمل، والحوافز، والعلاقات مع الزملاء، وظروف العمل تُعد من أكثر العوامل تأثيراً في مستوى الرضا الوظيفي. كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير بيئة العمل في أقسام الطوارئ بما يساهم في رفع رضا العاملين وتحسين مستوى أدائهم.

وأجرى الوديناني، والدوسري، والهلال، والعتيبي، وآخرون (2022) دراسة بعنوان "تقييم مستوى الرضا في قسم الطوارئ بأحد المستشفيات العامة في المملكة العربية السعودية"، وهدفت إلى تقييم مستوى الرضا داخل قسم الطوارئ من خلال قياس رضا المستفيدين والعاملين عن الخدمات المقدمة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام استبانات لقياس مستوى الرضا، وأظهرت النتائج أن جودة التنظيم، وسرعة تقديم الخدمة، والتواصل بين العاملين، وتوافر الموارد البشرية تؤثر بصورة مباشرة في مستوى الرضا داخل أقسام الطوارئ، وأوصت الدراسة بالعمل على تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الخدمات بما ينعكس إيجاباً على العاملين والمستفيدين.

كما قدم الشمري، والشمري، وآخرون (2024) دراسة بعنوان "الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى مقدمي الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية"، بهدف تحليل الأدلة العلمية المتعلقة بالعلاقة بين الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى مقدمي الرعاية الصحية. واعتمدت الدراسة على منهج المراجعة المنهجية للدراسات المنشورة، وأكدت نتائجها وجود علاقة عكسية واضحة بين الاحترق الوظيفي والرضا الوظيفي، حيث يؤدي ارتفاع مستويات الاحترق الوظيفي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وتراجع الأداء المهني، وأوصت الدراسة بتطبيق استراتيجيات لتحسين بيئة العمل، وتعزيز برامج الدعم النفسي، والاهتمام بصحة العاملين النفسية بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

المحور الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الوظيفي وبيئة العمل

تناولت الأسمرى، وعماران، وأبو عابه، وبن يعقوب، وآخرون (2024) في دراستهم المعنونة "تأثير بيئة العمل في العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الأداء: دراسة تطبيقية على أقسام التعقيم المركزي" أثر بيئة العمل في تعزيز رضا الموظفين وانعكاس ذلك على جودة الأداء داخل المؤسسات الصحية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من العاملين في أقسام التعقيم المركزي. وأظهرت النتائج أن تحسين بيئة العمل من خلال توفير الموارد اللازمة، وتعزيز الدعم الإداري، وتحسين التواصل بين العاملين، يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء، كما أكدت أن بيئة العمل تمثل عاملاً وسيطاً مهماً في العلاقة بين رضا العاملين وكفاءة أدائهم، وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات تنظيمية تدعم بيئة العمل الإيجابية داخل المؤسسات الصحية.

كما أجرى الشهري، والزهراني، والشمrani، وآخرون (2024) دراسة بعنوان "تأثير بيئة العمل في العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الأداء: دراسة تطبيقية على أقسام التقييم المركزي"، بهدف تحليل أثر عناصر بيئة العمل في تحسين جودة الأداء المؤسسي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل ومستوى الأداء الوظيفي، حيث أسهمت بيئة العمل الداعمة في رفع الإنتاجية وتحسين التعاون بين العاملين، وأوصت الدراسة بتطوير بيئات العمل الصحية وتعزيز الممارسات الإدارية التي ترفع من مستوى رضا الموظفين.

وفي دراسة الكحلان، والمطيري، ومساعد، وآخرون (2025) المعنونة "تحديات بيئة العمل وأثرها في أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على أبرز التحديات التي تواجه العاملين في بيئة العمل الصحية وأثرها في الأداء الوظيفي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت النتائج أن ضغط العمل، ونقص الموارد، وارتفاع أعباء العمل، وضعف التواصل الإداري تُعد من أبرز العوامل المؤثرة في انخفاض الأداء الوظيفي، بينما يسهم توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة في رفع كفاءة العاملين وتحسين جودة الخدمات الصحية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير بيئة العمل والاهتمام برعاية العاملين.

كما تناول العنزي (2024) في دراسته المعنونة "استكشاف تصورات وخبرات العاملين في أقسام الطوارئ حول العمل الجماعي في أحد أقسام الطوارئ بالمملكة العربية السعودية" تصورات العاملين حول العمل الجماعي ودوره في تحسين الأداء داخل أقسام الطوارئ. واعتمدت الدراسة على المنهج النوعي من خلال إجراء المقابلات مع العاملين في أقسام الطوارئ، وأظهرت النتائج أن التعاون بين أعضاء الفريق، ووضوح الأدوار، والتواصل الفعال بين العاملين، يسهم في تحسين الأداء وتقليل الضغوط المهنية، كما أوصت الدراسة بتعزيز ثقافة العمل الجماعي وتطوير برامج تدريبية تدعم التعاون بين العاملين في أقسام الطوارئ.

وأجرى الزهراني (2019) دراسة بعنوان "تقييم اتجاهات الأطباء والممرضين نحو سلامة المرضى في أقسام الطوارئ بالمستشفيات الأسترالية والسعودية"، بهدف التعرف على اتجاهات العاملين نحو سلامة المرضى والعوامل المؤثرة فيها داخل أقسام الطوارئ. واعتمدت الدراسة على المنهج المقارن، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من الأطباء والممرضين، وأظهرت النتائج أن وجود بيئة عمل داعمة وثقافة تنظيمية إيجابية يسهمان في تعزيز سلامة المرضى وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين، كما أكدت الدراسة أن تحسين التواصل والعمل الجماعي داخل أقسام الطوارئ يعد من أهم العوامل المؤثرة في جودة الرعاية الصحية.

المحور الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالاحتراق الوظيفي والضغوط النفسية والاجتماعية في أقسام الطوارئ

تناولت البلوي (2024) في دراستها المعنونة "مراجعة أدبية موسعة للعوامل المرتبطة بالإجهاد المهني لدى ممرضين أقسام الطوارئ وأثره في فعالية الأداء الوظيفي" العوامل المرتبطة بالإجهاد المهني لدى ممرضين أقسام الطوارئ، وهدفت إلى تحديد أبرز مسببات الضغوط المهنية وانعكاسها على فعالية الأداء الوظيفي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات العلمية الحديثة، وأظهرت النتائج أن كثافة أعباء العمل، والعمل بنظام المناوبات، والتعامل المستمر مع الحالات الحرجة، ونقص الكوادر الصحية، تُعد من أبرز العوامل المؤدية إلى الإجهاد المهني، كما

بينت أن ارتفاع مستويات الإجهاد ينعكس سلبًا على جودة الأداء الوظيفي وجودة الرعاية الصحية المقدمة، وأوصت الدراسة بتطبيق برامج لدعم العاملين نفسيًا وتحسين بيئة العمل داخل أقسام الطوارئ.

كما أجرى الرويلي، وأبو عدس، ومود، وروس (2022) دراسة بعنوان "خبرات وتصورات وأنماط التكيف لدى مرضي أقسام الطوارئ مع ضغوط العمل المهنية في المستشفيات السعودية: دراسة بالمنهج المختلط"، بهدف استكشاف خبرات المرضى في التعامل مع ضغوط العمل والتعرف على أساليب التكيف المستخدمة. واعتمدت الدراسة على المنهج المختلط الذي جمع بين الاستبانة والمقابلات الشخصية، وأظهرت النتائج أن العاملين في أقسام الطوارئ يواجهون مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية، إلا أن الدعم الإداري، والتعاون بين أعضاء الفريق، وتوافر برامج الدعم النفسي تسهم في تحسين قدرتهم على التكيف مع تلك الضغوط وتقليل آثارها السلبية، وأوصت الدراسة بتطوير برامج مؤسسية تعزز الصحة النفسية للعاملين.

وفي دراسة الشمري، والعنزي، والشمري، ومدخلي، وآخرون (2022) المعنونة "دراسة مستوى العوامل المؤثرة في إجهاد مرضي أقسام الطوارئ: دراسة حالة في المملكة العربية السعودية"، هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإجهاد المهني والعوامل المؤثرة فيه لدى مرضي أقسام الطوارئ. واعتمدت على المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج أن ضغط العمل، وساعات العمل الطويلة، وعدم كفاية أعداد الكوادر التمريضية كانت من أكثر العوامل تأثيرًا في ارتفاع مستويات الإجهاد، كما أوضحت أن الإجهاد المهني يؤثر بصورة مباشرة في الأداء الوظيفي والرضا عن العمل، وأوصت بضرورة إعادة تنظيم بيئة العمل وتوزيع أعباء العمل بصورة أكثر عدالة.

كما تناول الغامدي والزهراني (2025) في دراستهما المعنونة "انتشار متلازمة الاحتراق الوظيفي بين أطباء أقسام الطوارئ في المستشفيات الحكومية بمدينة جدة، المملكة العربية السعودية" مستوى انتشار الاحتراق الوظيفي بين أطباء أقسام الطوارئ. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقطعي باستخدام الاستبانة، وأظهرت النتائج أن نسبة مرتفعة من الأطباء يعانون من الإرهاق العاطفي والتبؤ المهني وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي، مما انعكس سلبًا على أدائهم الوظيفي وصحتهم النفسية، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج وقائية للحد من الاحتراق الوظيفي، وتحسين بيئة العمل، وتقديم الدعم النفسي للعاملين في أقسام الطوارئ.

وأجرى عزيز، وخان، والمالكي، ومحمود، وشنواز (2024) دراسة بعنوان "انتشار متلازمة الاحتراق الوظيفي وعوامل التكيف بين العاملين في أقسام الطوارئ بمستشفيات منطقة جازان، المملكة العربية السعودية"، بهدف التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي وأساليب التكيف لدى العاملين في أقسام الطوارئ. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة، وأظهرت النتائج وجود مستويات متفاوتة من الاحتراق الوظيفي، مع وجود علاقة إيجابية بين الدعم الاجتماعي وأساليب التكيف الفعالة وانخفاض مستويات الاحتراق الوظيفي، كما أوصت الدراسة بتعزيز برامج الدعم النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل.

كما قدم الشخي، والزبيدي، والفلاحي، وخميسة، والشهري، والقحطاني، والدارمي (2025) دراسة بعنوان "عبء متلازمة الاحتراق الوظيفي بين أطباء الطوارئ في المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية وتحليل تلوي"، بهدف تحليل نتائج الدراسات المنشورة حول الاحتراق الوظيفي لدى أطباء الطوارئ في المملكة العربية السعودية.

واعتمدت الدراسة على منهج المراجعة المنهجية والتحليل التلوي، وأكدت النتائج أن الاحتراق الوظيفي يمثل تحديًا واسع الانتشار بين أطباء الطوارئ، ويرتبط بارتفاع ضغط العمل، وطول ساعات المناوبات، وضعف التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات وطنية تعزز الصحة النفسية للعاملين وتحسن بيئة العمل في أقسام الطوارئ.

وفي السياق نفسه، تناول المزيبي وآخرون (2024) في دراستهم المعنونة "انتشار الاحتراق الوظيفي وأثره بين ممرضي أقسام الطوارئ في المملكة العربية السعودية" مستوى انتشار الاحتراق الوظيفي بين ممرضي أقسام الطوارئ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن ارتفاع مستويات الاحتراق الوظيفي ارتبط بانخفاض الرضا الوظيفي، وزيادة الضغوط النفسية، وتراجع الأداء المهني، كما أوصت بضرورة توفير بيئة عمل داعمة وتطوير برامج تعزز رفاه العاملين وصحتهم النفسية.

مناقشة الدراسات السابقة والفجوة البحثية

أظهرت الدراسات السابقة اهتمامًا متزايدًا بدراسة الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، إلا أن تناولها لهذا المتغير اختلف من حيث زاوية الدراسة والمتغيرات المرتبطة به. فقد ركزت دراسة آل شمري (2024) على تحديد مستوى الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه لدى الممرضين السعوديين، بينما وسعت دراسة آل صقري (2024) نطاق التحليل من خلال الربط بين الرضا الوظيفي وضغط العمل والاحتراق الوظيفي ونية ترك العمل، وهو ما أظهر أن الرضا الوظيفي لا يتأثر بعوامل تنظيمية فقط، وإنما يرتبط أيضًا بالحالة النفسية للعاملين. كما دعمت دراسة الألوفي (2023) هذه النتيجة، حيث أكدت أن انخفاض الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة نية ترك العمل، الأمر الذي يعكس أهمية توفير بيئة عمل محفزة للحفاظ على الكوادر الصحية.

ومن ناحية أخرى، اتفقت الدراسات التي تناولت بيئة العمل والأداء الوظيفي على وجود علاقة إيجابية بين تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء. فقد أوضحت دراسة الأسمرى وآخرون (2024) أن بيئة العمل تمثل عاملاً وسيطاً بين رضا الموظفين وجودة الأداء، وهو ما أكدته أيضًا دراسة الكحثلان وآخرون (2025) التي بينت أن تحسين ظروف العمل وتوفير الموارد البشرية الكافية يساهمان في رفع كفاءة الأداء وتقليل الآثار السلبية لضغوط العمل. كما أشارت دراسة العنزي (2024) إلى أن تعزيز العمل الجماعي والتواصل بين العاملين ينعكس إيجاباً على الأداء داخل أقسام الطوارئ، وهو ما يبرز أهمية البعد الاجتماعي في بيئة العمل.

وفيما يتعلق بالضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي، فقد أجمعت معظم الدراسات على أن العاملين في أقسام الطوارئ من أكثر الفئات تعرضاً لهذه المشكلات. فقد بينت دراسة البلوي (2024) أن ارتفاع أعباء العمل وساعات المناوبات يؤدي إلى زيادة الإجهاد المهني، في حين أوضحت دراسة الرويلي وآخرون (2022) أن الدعم الإداري والاجتماعي يساهم في تعزيز قدرة العاملين على التكيف مع تلك الضغوط. كما أكدت كل من دراسة الغامدي والزهراني (2025) ودراسة عزيز وآخرون (2024) ارتفاع معدلات الاحتراق الوظيفي بين العاملين في أقسام الطوارئ، بينما أظهرت دراسة الشخي وآخرون (2025) أن هذه المشكلة تُعد من أبرز التحديات التي تواجه القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وهو ما يستدعي تبني استراتيجيات مؤسسية للحد من آثارها.

وعلى الرغم من اتفاق الدراسات السابقة على أهمية الرضا الوظيفي وبيئة العمل في تحسين الأداء وتقليل الاحتراق الوظيفي، إلا أنها اختلفت في طبيعة المجتمعات التي أجريت عليها، حيث ركزت معظمها على الممرضين أو الأطباء بصورة منفصلة، بينما اقتصرت بعض الدراسات على متغير واحد فقط مثل الرضا الوظيفي أو الاحتراق الوظيفي أو بيئة العمل، دون تناول العلاقة التكاملية بينها. كما أن أغلب الدراسات ركزت على قياس العلاقات الثنائية بين المتغيرات، ولم تبحث بصورة مباشرة أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ مع ربطه بالجانبين النفسي والاجتماعي في نموذج بحثي واحد. وبناءً على ذلك، تتمثل الفجوة البحثية في أن الدراسات السابقة لم تقدم نموذجًا متكاملًا يفسر أثر الرضا الوظيفي في أداء جميع موظفي أقسام الطوارئ من المنظور النفسي والاجتماعي داخل المستشفيات السعودية. ومن هنا تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال دمج هذه المتغيرات في إطار بحثي واحد، بما يساهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل، وتعزيز الرضا الوظيفي، وتحسين الأداء المؤسسي في أقسام الطوارئ.

2-الإطار النظري:

2. الرضا الوظيفي:

2.1 مفهوم الرضا الوظيفي:

يُعد الرضا الوظيفي من أبرز المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي؛ لما له من دور محوري في تحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف المؤسسات. ويشير الرضا الوظيفي إلى الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الفرد نتيجة تقييمه لوظيفته ومدى توافقه مع احتياجاته وتوقعاته المهنية والشخصية. كما يعكس درجة تقبل العامل لبيئة العمل، والعلاقات المهنية، ونظام الحوافز، وفرص التطور، وظروف العمل المختلفة، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على مستوى التزامه وأدائه الوظيفي. ويرى هيرزبرغ أن الرضا الوظيفي ينتج عن توافر العوامل المحفزة، مثل الإنجاز والتقدير وتحمل المسؤولية، في حين يؤدي غياب العوامل الوقائية إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي حتى وإن لم يكن العامل غير راضٍ بصورة كاملة (Herzberg et al., 1959). كما أكد Robbins and Judge (2023) أن الرضا الوظيفي يمثل أحد المؤشرات الرئيسة لنجاح المؤسسات في إدارة مواردها البشرية وتحقيق الاستقرار الوظيفي. وفي القطاع الصحي، يكتسب الرضا الوظيفي أهمية أكبر بسبب طبيعة العمل التي تتطلب تحمل المسؤوليات، وسرعة اتخاذ القرار، والتعامل المستمر مع المرضى في ظروف مختلفة، وهو ما يجعل تحقيق الرضا الوظيفي أحد المتطلبات الأساسية لضمان جودة الخدمات الصحية. وقد توصلت دراسة آل شمري (2024) إلى أن تحسين بيئة العمل والدعم الإداري وفرص التطور المهني تعد من أهم العوامل التي تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات السعودية.

2.2 أهمية الرضا الوظيفي:

تكمن أهمية الرضا الوظيفي في كونه أحد المحددات الرئيسة لسلوك العاملين داخل المنظمة، حيث يساهم في رفع مستوى الدافعية، وتعزيز الانتماء التنظيمي، وتحسين جودة الأداء، وتقليل معدلات الغياب ودوران العمل، إضافة إلى تنمية العلاقات الإيجابية بين العاملين والإدارة. كما ينعكس الرضا الوظيفي بصورة مباشرة على جودة الخدمات المقدمة

للمستفيدين، ولا سيما في المؤسسات الصحية التي تعتمد بشكل كبير على كفاءة العنصر البشري في تقديم الرعاية الصحية بكفاءة وجودة عالية (Alrashidi et al., 2024). وتزداد أهمية الرضا الوظيفي داخل المستشفيات، وبصفة خاصة في أقسام الطوارئ، نظرًا لطبيعة العمل التي تتسم بالضغط المستمر، وكثرة الحالات الحرجة، والعمل بنظام المناوبات، الأمر الذي يتطلب توفير بيئة عمل داعمة تساعد العاملين على أداء مهامهم بكفاءة (القحطاني، 2024).

2.3 العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل التنظيمية والشخصية والمهنية التي تختلف باختلاف طبيعة العمل وبيئة المؤسسة. ومن أبرز هذه العوامل مستوى الأجور والحوافز، وعدالة الترقية، ووضوح السياسات الإدارية، وطبيعة القيادة، والعلاقات بين الزملاء، وظروف العمل، وتوافر الإمكانيات اللازمة لأداء المهام، بالإضافة إلى فرص التدريب والتطوير المهني، والشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي. وتشير نظرية العاملين لهيرزبرغ إلى أن توافر العوامل المحفزة والعوامل الوقائية معًا يسهم في تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي، بينما يؤدي غيابها إلى انخفاض الرضا وظهور العديد من المشكلات التنظيمية (Herzberg, 1968).

2.4 الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ:

يواجه موظفو أقسام الطوارئ بيئة عمل تختلف عن غيرها من الأقسام الصحية، إذ تتسم بسرعة وتيرة العمل، والتعامل مع الحالات الحرجة، والضغط النفسي المستمر، واتخاذ القرارات الفورية، وهو ما يجعل تحقيق الرضا الوظيفي تحديًا كبيرًا. ويؤدي انخفاض الرضا الوظيفي في هذه الأقسام إلى زيادة مستويات التوتر والاحتراق الوظيفي، وانخفاض جودة الأداء، وتراجع مستوى التفاعل الاجتماعي بين العاملين، مما قد يؤثر في جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

3. نظرية العاملين لهيرزبرغ:

3.1 نبذة عن فريدريك هيرزبرغ:

يُعد فريدريك هيرزبرغ (Frederick Herzberg) أحد أبرز علماء الإدارة والسلوك التنظيمي، وقد أسهم بصورة كبيرة في تطوير النظريات المفسرة لدافعية العاملين والرضا الوظيفي. ركزت أبحاثه على العوامل التي تؤثر في اتجاهات العاملين نحو وظائفهم، وانطلق من فكرة أن الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لا يمثلان طرفي متصل واحد، وإنما يتأثر كل منهما بمجموعة مختلفة من العوامل. وقد أصبحت نظريته من أكثر النظريات استخدامًا في مجالات الإدارة، وإدارة الموارد البشرية، والإدارة الصحية؛ نظرًا لقدرتها على تفسير سلوك العاملين وتحفيزهم داخل بيئة العمل (Herzberg et al., 1959).

3.2 نشأة النظرية:

ظهرت نظرية العاملين في أواخر خمسينيات القرن العشرين نتيجة دراسة أجراها هيرزبرغ وزملاؤه على مجموعة من العاملين في عدد من المؤسسات الصناعية، بهدف التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي والعوامل التي تسبب عدم الرضا. وأظهرت نتائج الدراسة أن العوامل المرتبطة بطبيعة العمل والإنجاز تختلف عن العوامل المتعلقة بظروف العمل والسياسات الإدارية، مما دفع هيرزبرغ إلى تقسيمها إلى مجموعتين رئيسيتين هما: العوامل المحفزة

والعوامل الوقائية، وأصبحت هذه النظرية من أكثر النماذج استخدامًا في تفسير الرضا الوظيفي داخل المنظمات المختلفة (Herzberg et al., 1959).

3.3 مفهوم نظرية العاملين:

ترتكز نظرية العاملين على أن تحقيق الرضا الوظيفي لا يعتمد فقط على توافر الرواتب أو ظروف العمل المناسبة، وإنما يرتبط أيضًا بتوفير عوامل تحفز العامل على الإنجاز والابتكار والشعور بقيمة ما يقدمه. وترى النظرية أن العوامل المحفزة تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء، في حين أن العوامل الوقائية لا تؤدي إلى رفع الرضا الوظيفي عند توافرها، لكنها تمنع شعور العامل بعدم الرضا عند غيابها. ولذلك تؤكد النظرية ضرورة تحقيق التوازن بين المجموعتين لضمان بيئة عمل مستقرة ومحفزة في الوقت نفسه (Robbins & Judge, 2023).

3.4 العوامل المحفزة:

تشمل العوامل المحفزة العناصر المرتبطة بطبيعة العمل ذاته، والتي تؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة الدافعية نحو الأداء المتميز. ومن أبرز هذه العوامل الإنجاز، والتقدير، وتحمل المسؤولية، وإتاحة فرص النمو والتطور المهني، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والشعور بأهمية العمل. وتؤكد النظرية أن توافر هذه العوامل يسهم في تعزيز انتماء العامل للمؤسسة، ورفع مستوى التزامه وإنتاجيته، وتحقيق مستويات أعلى من الأداء الوظيفي، وهو ما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الصحية (Herzberg, 1968).

3.5 العوامل الوقائية:

تمثل العوامل الوقائية الجوانب المرتبطة ببيئة العمل والتنظيم الإداري، وتشمل الراتب، والسياسات الإدارية، والإشراف، والعلاقات مع الرؤساء والزملاء، والأمن الوظيفي، وظروف العمل المادية. وترى النظرية أن هذه العوامل لا تُعد مصدرًا مباشرًا للرضا الوظيفي، إلا أن غيابها أو ضعفها يؤدي إلى شعور العامل بعدم الرضا وارتفاع مستويات الضغوط المهنية وانخفاض الأداء. لذلك فإن تحسين هذه العوامل يُعد شرطًا أساسيًا لتوفير بيئة عمل مستقرة تساعد العاملين على أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية (Aziz et al., 2024).

3.6 تطبيق النظرية على الدراسة الحالية:

تُعد نظرية العاملين لهيرزبرغ من أكثر النظريات ملاءمة للدراسة الحالية؛ لأنها تفسر العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء العاملين في ضوء العوامل المحفزة والعوامل الوقائية داخل بيئة العمل. فالعوامل المحفزة، مثل التقدير وتحمل المسؤولية وفرص التطور، يمكن أن تسهم في رفع مستوى أداء موظفي أقسام الطوارئ، بينما يسهم تحسين العوامل الوقائية، مثل بيئة العمل، والدعم الإداري، والعلاقات المهنية، في تعزيز الاستقرار النفسي والاجتماعي للعاملين والحد من الضغوط المهنية. ومن هذا المنطلق، تستند الدراسة الحالية إلى هذه النظرية لتفسير أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي، بما يتوافق مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها (Robbins & Judge, 2023).

4. الأداء الوظيفي:

4.1 مفهوم الأداء الوظيفي:

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في الإدارة الحديثة، ويشير إلى مستوى كفاءة العامل في تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليه بما يحقق أهداف المنظمة وفق المعايير المحددة. ولا يقتصر الأداء الوظيفي على إنجاز المهام فقط، بل يشمل جودة التنفيذ، والالتزام بالأنظمة والتعليمات، والقدرة على التعاون مع الآخرين، وسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل، بما يعكس كفاءة الفرد في أداء دوره الوظيفي (Alrowaily et al., 2022). كما يُعد الأداء الوظيفي مؤشراً رئيساً لقياس فاعلية الموارد البشرية ومدى إسهامها في تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ويتأثر بعوامل متعددة، من أهمها الرضا الوظيفي، وبيئة العمل، والدافعية، والمهارات المهنية، والدعم الإداري، والتدريب المستمر، الأمر الذي يجعل تحسين الأداء الوظيفي هدفاً استراتيجياً تسعى إليه المؤسسات الصحية بمختلف مستوياتها (الأسمرى وآخرون، 2024).

4.2 أهمية الأداء الوظيفي في القطاع الصحي:

يمثل الأداء الوظيفي أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية في تقديم خدمات صحية آمنة وذات جودة عالية، حيث يرتبط بصورة مباشرة بكفاءة العاملين وقدرتهم على تقديم الرعاية الصحية المناسبة في الوقت المناسب. ويؤدي ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي إلى تحسين جودة الخدمات الصحية، وتقليل الأخطاء الطبية، وتعزيز رضا المستفيدين، ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة، كما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الصحية وتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات التشغيلية المختلفة (Galletta et al., 2013). وفي المقابل، يؤدي انخفاض الأداء الوظيفي إلى زيادة معدلات الأخطاء، وارتفاع الضغوط المهنية، وتراجع جودة الرعاية الصحية، الأمر الذي يؤثر في كفاءة النظام الصحي بصورة عامة. ولذلك تحرص المؤسسات الصحية على تطوير برامج التدريب المستمر، وتحسين بيئة العمل، وتعزيز الرضا الوظيفي بوصفها عوامل رئيسة لتحسين الأداء ورفع مستوى الإنتاجية (الكحثلان وآخرون، 2025).

كما أن الأداء الوظيفي في القطاع الصحي لا يرتبط بالمهارات الفنية فقط، وإنما يتأثر أيضاً بالجوانب التنظيمية والنفسية والاجتماعية للعاملين، حيث تساهم بيئة العمل الإيجابية، والقيادة الداعمة، والتواصل الفعال بين أعضاء الفريق الصحي في رفع مستوى الأداء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن المؤسسات التي تهتم برعاية العاملين وتوفير بيئة عمل محفزة تحقق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية مقارنة بالمؤسسات التي تعاني من ضعف التنظيم أو ارتفاع الضغوط المهنية، وهو ما يبرز أهمية الاستثمار في العنصر البشري باعتباره الركيزة الأساسية لتطوير الخدمات الصحية (Spector, 2022).

4.3 الأداء الوظيفي في أقسام الطوارئ:

يتميز الأداء الوظيفي في أقسام الطوارئ بخصوصية تختلف عن بقية الأقسام الصحية؛ نظراً لطبيعة العمل التي تتطلب سرعة اتخاذ القرار، والتعامل مع الحالات الحرجة، والعمل في بيئة تتسم بالتغير المستمر وارتفاع حجم المسؤوليات. ويتطلب العمل في أقسام الطوارئ مستوى مرتفعاً من الكفاءة المهنية، والقدرة على العمل تحت الضغط، والتعاون بين أعضاء الفريق الصحي، إضافة إلى امتلاك مهارات التواصل واتخاذ القرار في الوقت المناسب، وهو ما يجعل المحافظة

على مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي تحديًا مستمرًا للعاملين والإدارة على حد سواء. (العنزي، 2024). وتشير العديد من الدراسات إلى أن أداء العاملين في أقسام الطوارئ يتأثر بعوامل متعددة، من أبرزها كثافة العمل، وعدد ساعات المناوبات، ونقص الكوادر الصحية، وتوافر الإمكانيات الطبية، ومستوى الدعم الإداري، والعلاقات المهنية بين العاملين. كما أن استمرار التعرض لضغوط العمل دون وجود برامج داعمة قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء، وارتفاع معدلات الإجهاد والاحتراق الوظيفي، وانعكاس ذلك على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. ومن ثم فإن تحسين بيئة العمل داخل أقسام الطوارئ يعد من المتطلبات الأساسية للحفاظ على كفاءة الأداء وتحقيق جودة الرعاية الصحية (AI- (Suqri, 2024).

4.4 العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي:

تُعد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي، حيث تشير الأدبيات إلى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يساهم في تعزيز دافعية العاملين، وزيادة التزامهم التنظيمي، وتحسين جودة أدائهم، بينما يؤدي انخفاض الرضا الوظيفي إلى تراجع الأداء، وارتفاع معدلات الغياب، وزيادة الرغبة في ترك العمل. ويعود ذلك إلى أن العامل الراضى عن وظيفته يكون أكثر استعدادًا لبذل الجهد، وأكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل، وأكثر حرصًا على تحقيق أهداف المؤسسة، وهو ما ينعكس بصورة إيجابية على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين (آل شمري، 2024).

وفي القطاع الصحي، تزداد أهمية هذه العلاقة نتيجة طبيعة العمل التي تعتمد على العنصر البشري بصورة أساسية، حيث يساهم الرضا الوظيفي في رفع جودة الرعاية الصحية، وتحسين التعاون بين أعضاء الفريق الطبي، وتعزيز سرعة الاستجابة للحالات الطارئة (Alolofi, 2023). كما يؤدي توفير بيئة عمل عادلة وداعمة، وتقدير جهود العاملين، وإتاحة فرص النمو والتطور المهني إلى تحسين الأداء الوظيفي بصورة مستدامة، وهو ما ينعكس على مستوى جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى. وتشير نتائج العديد من الدراسات إلى أن المؤسسات الصحية التي تستثمر في تعزيز الرضا الوظيفي تحقق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي مقارنة بالمؤسسات التي تهمل الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين (القحطاني، 2024).

5. تحسين بيئة العمل:

5.1 مفهوم بيئة العمل:

تُعرف بيئة العمل بأنها مجموعة الظروف والعوامل التنظيمية والمادية والاجتماعية والنفسية التي تحيط بالعامل أثناء أداء مهامه الوظيفية، والتي تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة في مستوى أدائه ورضاه الوظيفي. وتشمل بيئة العمل طبيعة المكان، والتنظيم الإداري، وأساليب القيادة، والعلاقات المهنية، والموارد المتاحة، إضافة إلى المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة (Judge et al., 2001). وتُعد بيئة العمل الإيجابية عنصرًا أساسيًا في تعزيز إنتاجية العاملين وتحقيق أهداف المؤسسة، حيث تساهم في رفع مستوى الدافعية، وتعزيز الانتماء الوظيفي، وتقليل الضغوط المهنية، مما ينعكس إيجابًا على جودة الأداء والخدمات المقدمة (الكحلان وآخرون، 2025).

5.2 تحسين بيئة العمل في القطاع الصحي:

يُعد تحسين بيئة العمل في القطاع الصحي من المتطلبات الأساسية لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة وكفاءة مرتفعة، نظرًا لاعتماد المؤسسات الصحية بصورة رئيسة على الموارد البشرية. ويشمل تحسين بيئة العمل تطوير أساليب الإدارة، وتوفير الإمكانيات والتجهيزات اللازمة، وتحقيق العدالة في توزيع أعباء العمل، وتعزيز التواصل بين العاملين، وتوفير فرص التدريب والتطوير المهني، إضافة إلى دعم الصحة النفسية للعاملين. كما يساهم تحسين بيئة العمل في رفع مستوى الرضا الوظيفي، وزيادة الالتزام التنظيمي، والحد من المشكلات المرتبطة بالإجهاد المهني والاحتراق الوظيفي، وهو ما ينعكس بصورة إيجابية على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى (الأسمرى وآخرون، 2024).

5.3 البعد النفسي في بيئة العمل:

يمثل البعد النفسي أحد المكونات الأساسية لبيئة العمل، ويعكس مدى شعور العامل بالأمان والاستقرار والراحة النفسية أثناء أداء مهامه الوظيفية. ويتأثر هذا البعد بعدة عوامل، منها ضغوط العمل، والاحتراق الوظيفي، والدعم الإداري، وعدالة المعاملة، والتقدير المهني، والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية. وكلما توفرت بيئة عمل تراعي الاحتياجات النفسية للعاملين، ارتفعت مستويات الرضا الوظيفي والدافعية، وانخفضت مستويات القلق والإجهاد، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة (الشمري وآخرون، 2024). وفي أقسام الطوارئ، يكتسب البعد النفسي أهمية خاصة بسبب طبيعة العمل التي تتسم بسرعة الأحداث، وكثرة الحالات الحرجة، والعمل لساعات طويلة، الأمر الذي يزيد من احتمالية تعرض العاملين للضغوط النفسية والإجهاد المهني. لذلك فإن توفير الدعم النفسي، وتعزيز ثقافة التقدير، وإتاحة فرص الراحة والتعافي، تعد من الممارسات الإدارية المهمة التي تساعد في الحفاظ على الصحة النفسية للعاملين ورفع مستوى كفاءتهم المهنية (الغامدي والزهراني، 2025).

5.4 البعد الاجتماعي في بيئة العمل:

يشير البعد الاجتماعي في بيئة العمل إلى طبيعة العلاقات الإنسانية والمهنية التي تربط العاملين داخل المؤسسة، ومدى توافر التعاون والثقة والاحترام المتبادل بينهم، إضافة إلى جودة الاتصال والتنسيق بين مختلف التخصصات. ويساهم هذا البعد في خلق مناخ تنظيمي إيجابي يعزز روح الفريق، ويساعد على تبادل الخبرات والمعارف، ويزيد من قدرة العاملين على مواجهة ضغوط العمل بصورة جماعية، وهو ما ينعكس إيجابًا على جودة الأداء المؤسسي (العنزي، 2024). وتزداد أهمية البعد الاجتماعي داخل أقسام الطوارئ؛ إذ يعتمد نجاح تقديم الخدمة الصحية على التعاون المستمر بين الأطباء، والممرضين، والفنيين، وبقية أعضاء الفريق الصحي. كما أن ضعف العلاقات المهنية أو غياب التواصل الفعال قد يؤدي إلى زيادة الأخطاء، وارتفاع الضغوط المهنية، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي. ولذلك تحرص المؤسسات الصحية على تعزيز ثقافة العمل الجماعي، ودعم العلاقات الإيجابية بين العاملين، بما يساهم في توفير بيئة عمل أكثر استقرارًا وفعالية (الرويلي وآخرون، 2022).

5.5 أثر الرضا الوظيفي في تحسين بيئة العمل:

يُعد الرضا الوظيفي من أهم العوامل التي تسهم في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية، إذ ينعكس بصورة مباشرة على سلوك العاملين، ومستوى التزامهم، وجودة تفاعلهم مع زملائهم ورؤسائهم، كما يسهم في تعزيز روح المبادرة والتعاون وتحمل المسؤولية. وعندما يشعر العاملون بالرضا عن وظائفهم، فإنهم يكونون أكثر قدرة على التكيف مع ضغوط العمل، وأكثر حرصاً على المحافظة على جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يسهم في بناء بيئة عمل إيجابية تدعم الأداء المؤسسي وترفع مستوى الكفاءة والإنتاجية (آل شُمري، 2024). كما يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز الجانبين النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل، من خلال خفض مستويات التوتر والاحتراق الوظيفي، وتحسين العلاقات المهنية، وزيادة الثقة بين العاملين والإدارة، وتعزيز الشعور بالانتماء للمؤسسة. وتشير الأدبيات إلى أن المؤسسات التي تهتم برفع مستوى الرضا الوظيفي تحقق بيئات عمل أكثر استقراراً، وتتمتع بمعدلات أقل لدوران العاملين والغياب الوظيفي، إضافة إلى مستويات أعلى من جودة الأداء والرضا عن الخدمات الصحية (القحطاني، 2024).

6. العلاقة بين متغيرات الدراسة:

6.1 العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي:

تُعد العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي من أكثر العلاقات التي تناولتها الأدبيات في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي، حيث تشير إلى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في زيادة دافعية العاملين نحو أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية، ويعزز التزامهم بأهداف المؤسسة، ويزيد من قدرتهم على تحمل المسؤوليات والتعامل مع ضغوط العمل. كما يؤدي شعور العامل بالرضا إلى تنمية روح المبادرة والإبداع، وتحسين جودة الأداء، وتقليل معدلات الغياب ودوران العمل، مما ينعكس بصورة إيجابية على كفاءة المؤسسة وجودة الخدمات التي تقدمها، ولا سيما في المؤسسات الصحية التي تعتمد بصورة رئيسة على العنصر البشري (آل شُمري، 2024).

وتتضح هذه العلاقة بصورة أكبر داخل أقسام الطوارئ، حيث يتطلب العمل سرعة اتخاذ القرار، والعمل الجماعي، والاستجابة الفورية للحالات الحرجة. ويؤدي ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين إلى زيادة قدرتهم على مواجهة ضغوط العمل والمحافظة على جودة الأداء رغم طبيعة العمل المتغيرة، في حين يسهم انخفاض الرضا الوظيفي في تراجع مستوى الأداء وارتفاع معدلات الإجهاد والاحتراق الوظيفي، الأمر الذي قد يؤثر في جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى (Galletta et al., 2013).

6.2 العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل:

ترتبط بيئة العمل ارتباطاً وثيقاً بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، إذ يسهم توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة في تعزيز شعور العاملين بالرضا والانتماء، كما يؤدي ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي إلى تحسين العلاقات المهنية، وزيادة التعاون بين العاملين، وتعزيز الالتزام التنظيمي، وهو ما ينعكس على تطوير بيئة العمل بصورة مستمرة. ويعد الرضا الوظيفي أحد المؤشرات الرئيسة لنجاح السياسات الإدارية في توفير بيئة عمل داعمة تحقق التوازن بين متطلبات المؤسسة واحتياجات العاملين، وتسهم في رفع جودة الخدمات الصحية وتحقيق الأهداف التنظيمية (Alrowaily et al., 2022).

كما أن تحسين بيئة العمل لا يقتصر على تطوير الجوانب المادية فقط، وإنما يشمل أيضًا توفير مناخ تنظيمي إيجابي يقوم على العدالة، والدعم الإداري، والتقدير، وإتاحة فرص النمو والتطوير المهني، وهي عوامل تؤثر بصورة مباشرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين. ولذلك فإن العلاقة بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل تُعد علاقة تبادلية؛ إذ يسهم كل منهما في تعزيز الآخر، بما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات الصحية، خاصة في أقسام الطوارئ التي تتسم بارتفاع ضغوط العمل (الكحثلان وآخرون، 2025).

6.3 العلاقة بين الأداء الوظيفي والجانبين النفسي والاجتماعي:

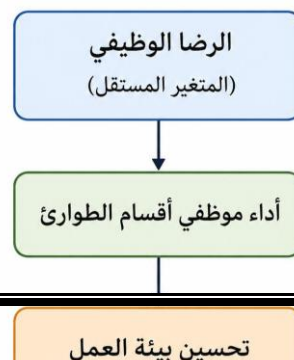
يرتبط الأداء الوظيفي ارتباطًا وثيقًا بالحالة النفسية والاجتماعية للعاملين، إذ تؤثر الصحة النفسية، ومستوى الضغوط المهنية، وجودة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل بصورة مباشرة في قدرة العاملين على أداء مهامهم بكفاءة. فكلما تمتع العامل بالاستقرار النفسي، وشعر بالدعم والتقدير، ووجد بيئة عمل يسودها التعاون والاحترام المتبادل، ارتفع مستوى أدائه وزادت قدرته على التعامل مع متطلبات العمل المختلفة، بينما تؤدي الضغوط النفسية وضعف العلاقات المهنية إلى انخفاض الإنتاجية وارتفاع احتمالية الوقوع في الأخطاء المهنية (الشمري وآخرون، 2024).

وفي أقسام الطوارئ، تزداد أهمية الجانبين النفسي والاجتماعي نتيجة طبيعة العمل التي تتسم بالضغوط المستمرة وسرعة اتخاذ القرارات والتعامل مع الحالات الحرجة. ولذلك فإن توفير بيئة عمل تدعم الصحة النفسية، وتعزز العلاقات الإيجابية بين أعضاء الفريق الصحي، يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الرعاية الصحية. كما أن الاهتمام بالجوانب الاجتماعية، مثل العمل الجماعي والتواصل الفعال والدعم المتبادل بين العاملين، يعد من العوامل الأساسية التي تساعد على تقليل الضغوط المهنية، وتعزيز الرضا الوظيفي، وتحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي داخل أقسام الطوارئ (الرويلي وآخرون، 2022).

النموذج النظري للدراسة:

استنادًا إلى الأدبيات السابقة ونظرية العاملين لهيرزبرغ، يفترض النموذج النظري للدراسة أن الرضا الوظيفي يمثل المتغير المستقل الذي يؤثر في أداء موظفي أقسام الطوارئ، والذي ينعكس بدوره على تحسين بيئة العمل، وذلك من خلال تعزيز الجانبين النفسي والاجتماعي للعاملين. ويعتمد هذا النموذج على تفسير هيرزبرغ الذي يؤكد أن توفير العوامل المحفزة والعوامل الوقائية يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وخلق بيئة عمل أكثر استقرارًا وإيجابية.

كما يوضح النموذج أن تحسين بيئة العمل لا يقتصر على الجوانب التنظيمية، وإنما يشمل أيضًا تعزيز الصحة النفسية للعاملين، وتقوية العلاقات الاجتماعية والمهنية بينهم، بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات الصحية المقدمة داخل أقسام الطوارئ. وبناءً على ذلك، يمثل هذا النموذج الأساس الذي تستند إليه الدراسة في اختبار العلاقات بين متغيراتها، وتفسير النتائج التي سيتم التوصل إليها في الدراسة الميدانية.



الشكل (1-2): النموذج النظري للدراسة

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها، وذلك من خلال تحديد منهج الدراسة، وتصميمها، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وإجراءات تطبيق الدراسة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار صدق وثبات أداة الدراسة. وقد روعي اختيار المنهج والإجراءات بما يتناسب مع طبيعة الدراسة التي تبحث في أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي، وبما يضمن الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الاستناد إليها في تفسير العلاقات بين متغيرات الدراسة وتقديم توصيات تسهم في تطوير بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء في أقسام الطوارئ بالمستشفيات في المملكة العربية السعودية.

3.1 المنهجية وطرق البحث :

نظراً لطبيعة الدراسة الحالية التي تهدف إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي؛ لكونه من أكثر المناهج ملاءمة للدراسات التي تهدف إلى وصف الظواهر وتحليلها، والكشف عن العلاقات بين متغيراتها، وتفسيرها في ضوء البيانات الميدانية. ويتيح هذا المنهج جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها إحصائياً بهدف الوصول إلى

نتائج علمية دقيقة يمكن الاستناد إليها في تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي وتحسين بيئة العمل داخل أقسام الطوارئ.

كما اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح الميداني باستخدام الاستبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، وذلك لما تتميز به من سهولة التطبيق على عدد كبير من أفراد العينة، وإمكانية الحصول على بيانات كمية يمكن تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.2 مجتمع البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في أقسام الطوارئ بالمستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، ويشمل ذلك الأطباء، والممرضين، وفنيي الخدمات الطبية المساندة، والإداريين العاملين بصورة مباشرة داخل أقسام الطوارئ، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة، والأقدر على تقييم مستوى الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي، وبيئة العمل من الجانبين النفسي والاجتماعي.

وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً لطبيعة العمل في أقسام الطوارئ، والتي تتسم بارتفاع ضغوط العمل، وسرعة اتخاذ القرارات، والتعامل المستمر مع الحالات الحرجة، الأمر الذي يجعل دراسة الرضا الوظيفي وآثاره على الأداء وبيئة العمل ذات أهمية علمية وعملية.

3.3 خصائص العينة:

تستهدف الدراسة عينة من العاملين في أقسام الطوارئ بالمستشفيات السعودية، مع مراعاة التنوع في الخصائص الديموغرافية لضمان تمثيل مجتمع الدراسة بصورة مناسبة.

وتشمل الخصائص الديموغرافية المقترحة:

- الجنس.
- العمر.
- المؤهل العلمي.
- المسمى الوظيفي.
- سنوات الخبرة.
- نوع المستشفى (حكومي / خاص).

وسيتم عرض توزيع أفراد العينة وفق هذه المتغيرات في الفصل الرابع باستخدام الجداول والنسب المئوية.

3.4 محددات حجم العينة:

اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث تستهدف جمع بيانات من 100 موظف فأكثر من العاملين في أقسام الطوارئ بالمستشفيات السعودية، وذلك لضمان الحصول على بيانات كافية لإجراء التحليلات الإحصائية وتحقيق أهداف الدراسة.

ويعد هذا الحجم مناسباً لطبيعة الدراسة الوصفية التحليلية، كما يوفر تمثيلاً مقبولاً لمجتمع الدراسة ويساعد على الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها بدرجة مناسبة.

3.5 أداة الدراسة وإجراءات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظرًا لملاءمتها لطبيعة الدراسة وقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من المبحوثين خلال فترة زمنية قصيرة.

وقد صممت الاستبانة بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، بما يضمن قياس متغيرات الدراسة بصورة دقيقة.

وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، وتشمل:

- الجنس.
- العمر.
- المؤهل العلمي.
- المسمى الوظيفي.
- سنوات الخبرة.
- نوع المستشفى.

القسم الثاني: محاور الدراسة، ويتكون من أربعة محاور هي:

- المحور الأول: الرضا الوظيفي.
- المحور الثاني: الأداء الوظيفي.
- المحور الثالث: البيئة النفسية.
- المحور الرابع: البيئة الاجتماعية.

وسيتم قياس جميع الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، والذي يتدرج من:

1. أعارض بشدة.
2. أعارض
3. محايد.
4. أوافق.

5. أوافق بشدة.

3.6 حدود الدراسة:

أولاً: الحدود الموضوعية

اقتصرت الدراسة على بحث أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي.

ثانياً: الحدود المكانية

اقتصرت الدراسة على المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية.

ثالثاً: الحدود الزمنية

تم تطبيق الدراسة خلال عام 2026م.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة:

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وتفسيرها في ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، وذلك بالاعتماد على البيانات التي سيتم جمعها من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، ومعالجتها إحصائيًا باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما يتضمن الفصل تحليل الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، وعرض نتائج محاور الدراسة، واختبار الفرضيات، ومناقشة النتائج في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة والإطار النظري للدراسة، وصولاً إلى استخلاص أهم النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي، وتحسين أداء موظفي أقسام الطوارئ، والارتقاء ببيئة العمل من الجانبين النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالملكة العربية السعودية.

تحليل البيانات:

أولاً: الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة

جدول (4-1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
60.0	60	ذكر
40.0	40	أنثى
100.0	100	الإجمالي

يتضح من الجدول (4-1) أن عدد أفراد عينة الدراسة بلغ (100) موظفًا وموظفة من العاملين في أقسام الطوارئ بالمستشفيات في المملكة العربية السعودية. وقد بلغ عدد الذكور (60) مشاركًا بنسبة (60.0%)، في حين بلغ عدد الإناث (40) مشاركة بنسبة (40.0%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة من الذكور، وهو ما يعكس التوزيع الذي اعتمدته الدراسة في العينة الافتراضية.

جدول (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	22	22.0
من 30 إلى أقل من 40 سنة	38	38.0
من 40 إلى أقل من 50 سنة	27	27.0
50 سنة فأكثر	13	13.0
الإجمالي	100	100.0

يتضح من الجدول (2-4) أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة جاءت في المرتبة الأولى بعدد (38) مشاركاً، وبنسبة (38.0%)، تلتها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بعدد (27) مشاركاً بنسبة (27.0%)، ثم الفئة العمرية أقل من 30 سنة بعدد (22) مشاركاً بنسبة (22.0%)، في حين جاءت الفئة العمرية 50 سنة فأكثر في المرتبة الأخيرة بعدد (13) مشاركاً بنسبة (13.0%). ويشير ذلك إلى أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية الأكثر نشاطاً وخبرة في العمل داخل أقسام الطوارئ.

جدول (3-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
دبلوم	18	18.0
بكالوريوس	58	58.0
ماجستير	20	20.0
دكتوراه	4	4.0
الإجمالي	100	100.0

يبين الجدول (3-4) أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (58) مشاركاً بنسبة (58.0%)، يليهم الحاصلون على درجة الماجستير بعدد (20) مشاركاً بنسبة (20.0%)، ثم حملة الدبلوم بعدد (18) مشاركاً بنسبة (18.0%)، في حين بلغ عدد الحاصلين على درجة الدكتوراه (4) مشاركين فقط بنسبة (4.0%). ويعكس هذا التوزيع طبيعة القوى العاملة في أقسام الطوارئ بالمستشفيات.

جدول (4-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
طبيب	24	24.0
ممرض/ممرضة	50	50.0
فني	16	16.0
إداري	10	10.0
الإجمالي	100	100.0

يتضح من الجدول (4-4) أن **الممرضين والممرضات** يمثلون النسبة الأكبر من أفراد العينة، حيث بلغ عددهم (50) مشاركاً بنسبة (50.0%)، يليهم **الأطباء** بعدد (24) مشاركاً بنسبة (24.0%)، ثم **الفنيون** بعدد (16) مشاركاً بنسبة (16.0%)، بينما جاء **الإداريون** في المرتبة الأخيرة بعدد (10) مشاركين بنسبة (10.0%). ويعد هذا التوزيع منطقياً بالنظر إلى أن الكوادر التمريضية تمثل العدد الأكبر من العاملين في أقسام الطوارئ.

جدول (5-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	21	21.0
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	36	36.0
من 10 إلى أقل من 15 سنة	25	25.0
15 سنة فأكثر	18	18.0
الإجمالي	100	100.0

يبين الجدول (5-4) أن الفئة التي تمتلك خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات جاءت في المرتبة الأولى بعدد (36) مشاركاً بنسبة (36.0%)، تلتها فئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بعدد (25) مشاركاً بنسبة (25.0%)، ثم فئة أقل من 5 سنوات بعدد (21) مشاركاً بنسبة (21.0%)، في حين بلغت نسبة المشاركين الذين تزيد خبرتهم على 15 سنة (18.0%). ويشير ذلك إلى أن معظم أفراد العينة يتمتعون بخبرة عملية مناسبة تؤهلهم للإجابة عن فقرات الاستبانة.

جدول (6-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع المستشفى

النسبة المئوية (%)	التكرار	نوع المستشفى
68.0	68	حكومي
32.0	32	خاص
100.0	100	الإجمالي

يوضح الجدول (6-4) أن غالبية أفراد عينة الدراسة يعملون في **المستشفيات الحكومية**، حيث بلغ عددهم (68) مشاركاً بنسبة (68.0%)، بينما بلغ عدد العاملين في **المستشفيات الخاصة** (32) مشاركاً بنسبة (32.0%). ويعكس

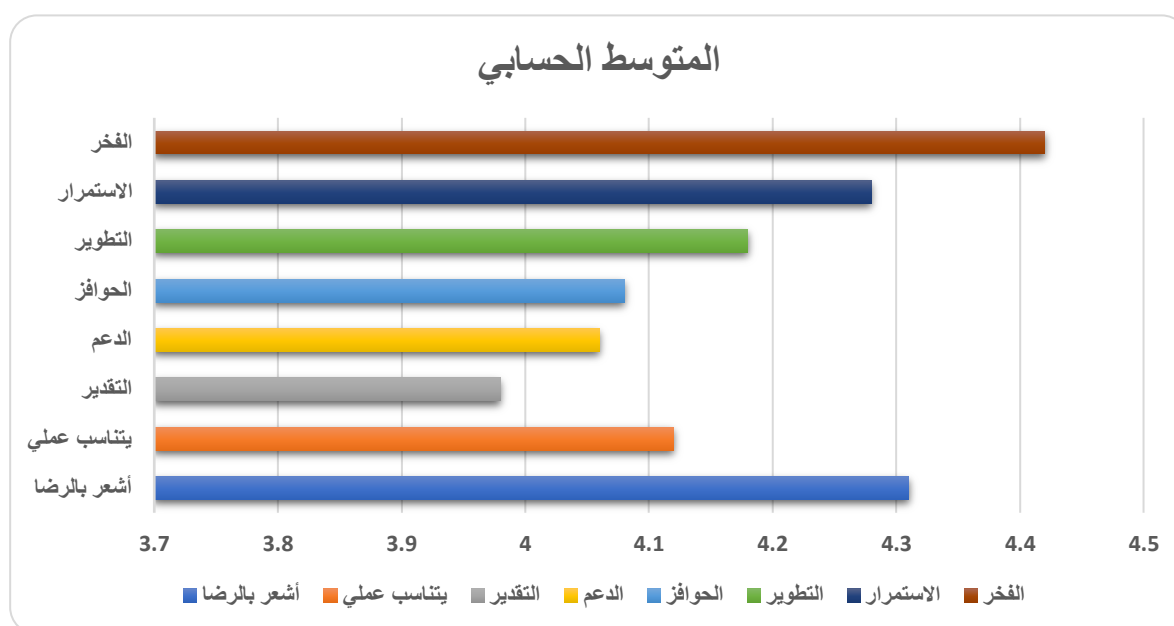
هذا التوزيع طبيعة القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، حيث تستقطب المستشفيات الحكومية أعدادًا كبيرة من العاملين في أقسام الطوارئ مقارنة بالمستشفيات الخاصة.

4.2 تحليل المحور الأول: الرضا الوظيفي

جدول (4-7): نتائج استجابات أفراد العينة حول محور الرضا الوظيفي

م	العبارة	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أشعر بالرضا عن عملي في قسم الطوارئ.	مرتفع	0.69	4.31	2
2	يتناسب عملي مع مهاراتي وخبراتي.	مرتفع	0.74	4.12	5
3	أشعر بالتقدير من قبل الإدارة.	مرتفع	0.81	3.98	8
4	أحصل على الدعم الكافي من رؤسائي المباشرين.	مرتفع	0.76	4.06	7
5	أرى أن نظام الحوافز عادل.	مرتفع	0.79	4.08	6
6	توجد فرص مناسبة للتطوير المهني.	مرتفع	0.72	4.18	4
7	أرغب في الاستمرار بالعمل في قسم الطوارئ.	مرتفع	0.68	4.28	3
8	أشعر بالفخر لكوني أحد العاملين في قسم الطوارئ.	مرتفع جدًا	0.61	4.42	1
المتوسط العام		0.72	4.18		مرتفع

تشير النتائج إلى أن مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة جاء مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط العام (4.18). وجاءت عبارة "أشعر بالفخر لكوني أحد العاملين في قسم الطوارئ" في المرتبة الأولى بمتوسط (4.42)، بينما جاءت عبارة "أشعر بالتقدير من قبل الإدارة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.98)، وهو ما يشير إلى أن التقدير الإداري يمثل جانباً يمكن تطويره رغم ارتفاع مستوى الرضا العام.



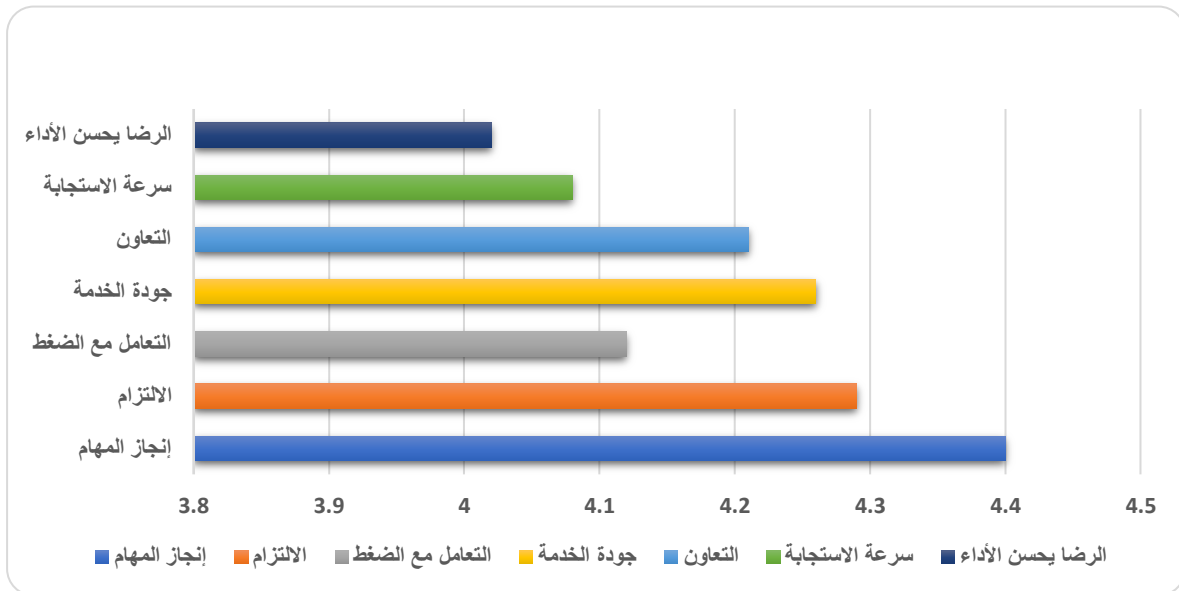
الشكل (4-1): المتوسطات الحسابية لعبارات محور الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ.

4.3 تحليل المحور الثاني: الأداء الوظيفي

جدول (4-8): نتائج استجابات أفراد العينة حول محور الأداء الوظيفي

م	العبرة	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أنجز مهامي الوظيفية بكفاءة.	مرتفع جدًا	0.58	4.40	1
2	ألتزم بالإجراءات والسياسات المعمدة.	مرتفع	0.63	4.29	2
3	أستطيع التعامل مع ضغط العمل بكفاءة.	مرتفع	0.71	4.12	5
4	أحرص على تقديم خدمة صحية عالية الجودة.	مرتفع	0.65	4.26	3
5	أتعاون مع زملائي لإنجاز العمل.	مرتفع	0.67	4.21	4
6	أستجيب بسرعة للحالات الطارئة.	مرتفع	0.73	4.08	6
7	أشعر أن رضاي الوظيفي يحسن مستوى أدائي.	مرتفع	0.75	4.02	7
المتوسط العام		0.67	4.20		مرتفع

توضح النتائج أن الأداء الوظيفي جاء بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط العام (4.20). وسجلت عبارة "أنجز مهامي الوظيفية بكفاءة" أعلى متوسط، مما يعكس مستوى مرتفعاً من الالتزام المهني، بينما حصلت عبارة "أشعر أن رضاي الوظيفي يحسن مستوى أدائي" على أقل متوسط، مع بقائها ضمن المستوى المرتفع.



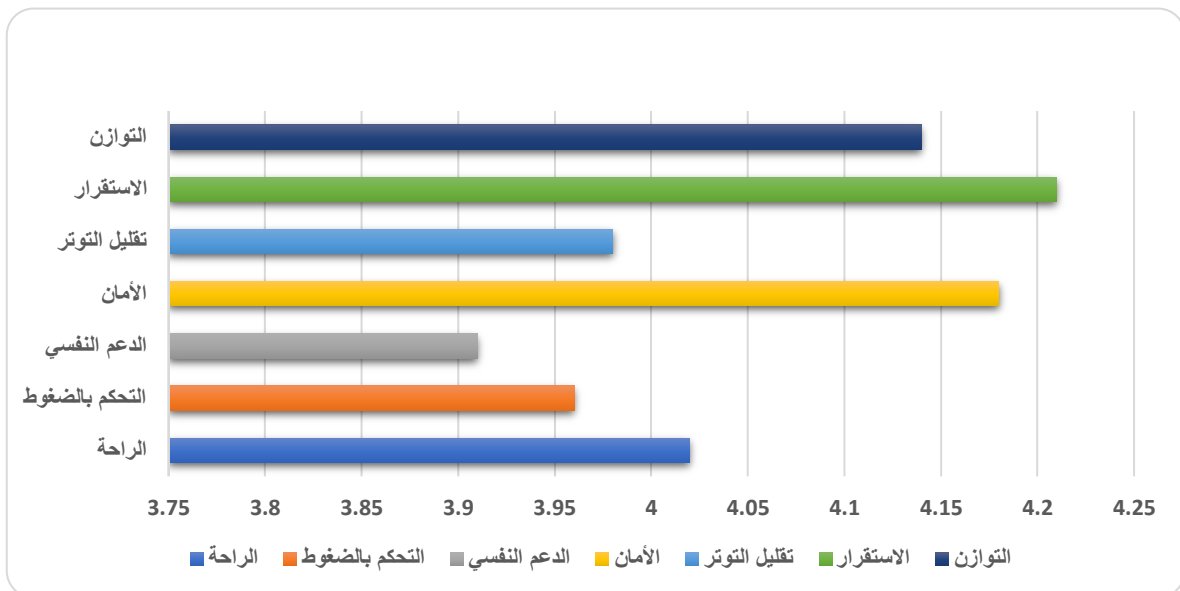
الشكل (4-2): المتوسطات الحسابية لعبارات محور الأداء الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ.

4.4 تحليل المحور الثالث: البعد النفسي

جدول (4-9): نتائج استجابات أفراد العينة حول البعد النفسي

م	العبارة	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	أشعر بالراحة النفسية أثناء العمل.	مرتفع	0.78	4.02	4
2	أستطيع التحكم في الضغوط المرتبطة بالعمل.	مرتفع	0.82	3.96	6
3	توفر الإدارة دعمًا نفسيًا للعاملين.	مرتفع	0.86	3.91	7
4	أشعر بالأمان الوظيفي.	مرتفع	0.69	4.18	2
5	بيئة العمل تقلل من التوتر والإجهاد.	مرتفع	0.80	3.98	5
6	أشعر بالاستقرار النفسي أثناء أداء عملي.	مرتفع	0.67	4.21	1
7	أتمتع بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية.	مرتفع	0.71	4.14	3
المتوسط العام		0.76	4.06		مرتفع

أظهرت النتائج أن البعد النفسي جاء بمستوى مرتفع بمتوسط عام (4.06)، مما يشير إلى تمتع العاملين بدرجة جيدة من الاستقرار النفسي أثناء أداء العمل، مع بقاء الحاجة إلى تعزيز برامج الدعم النفسي المقدمة للعاملين.



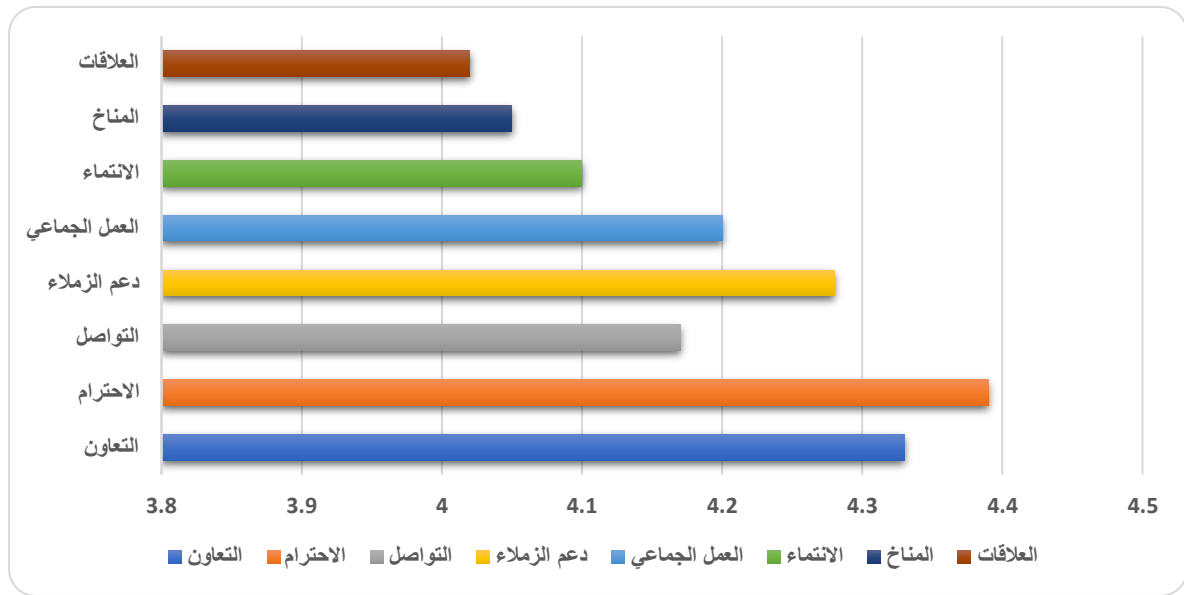
الشكل (4-3): المتوسطات الحسابية لعبارات البعد النفسي لدى موظفي أقسام الطوارئ.

4.5 تحليل المحور الرابع: البعد الاجتماعي

جدول (4-10): نتائج استجابات أفراد العينة حول البعد الاجتماعي

م	العبارة	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب
1	تسود روح التعاون بين العاملين.	مرتفع جدًا	0.61	4.33	2
2	العلاقات بين الزملاء قائمة على الاحترام.	مرتفع جدًا	0.57	4.39	1
3	يسود التواصل الفعال داخل القسم.	مرتفع	0.70	4.17	5
4	أُتلقى الدعم من زملائي عند الحاجة.	مرتفع	0.65	4.28	3
5	يساعد العمل الجماعي على تحسين الأداء.	مرتفع	0.68	4.20	4
6	أشعر بالانتماء لفريق العمل.	مرتفع	0.73	4.10	6
7	يسهم المناخ الاجتماعي في تحسين جودة العمل.	مرتفع	0.76	4.05	7
8	يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز العلاقات الاجتماعية.	مرتفع	0.78	4.02	8
المتوسط العام		0.69	4.19		مرتفع

تشير النتائج إلى أن البعد الاجتماعي حقق مستوى مرتفعًا بمتوسط عام (4.19)، حيث جاءت العلاقات القائمة على الاحترام وروح التعاون في مقدمة العوامل المؤثرة، مما يعكس أهمية العمل الجماعي في أقسام الطوارئ ودوره في تحسين بيئة العمل.



الشكل (4-4): المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الاجتماعي لدى موظفي أقسام الطوارئ.

النتائج:

أولاً: نتائج الإجابة عن تساؤلات الدراسة

نتائج الإجابة عن السؤال الرئيس

ما أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية؟

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي. فقد تبين أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي ارتبط بتحسين مستوى الأداء الوظيفي، وتعزيز البيئة النفسية، وتحسين البيئة الاجتماعية داخل أقسام الطوارئ. كما أسهم الرضا الوظيفي في زيادة التزام العاملين، ورفع جودة أدائهم، وتعزيز العلاقات المهنية بينهم، مما يؤكد أن الاهتمام بالرضا الوظيفي يمثل أحد العوامل الأساسية في تحسين بيئة العمل والارتقاء بجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.

نتائج الإجابة عن السؤال الأول

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية؟

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.18 من 5.00)، وهو ما يشير إلى تمتع العاملين بدرجة جيدة من الرضا تجاه وظائفهم. كما بينت النتائج ارتفاع مستوى الشعور بالفخر بالعمل والانتماء للمؤسسة، مع وجود رضا جيد عن فرص التطوير والدعم الإداري، في حين جاءت عبارات التقدير والحوافز بدرجات أقل نسبياً، الأمر الذي يشير إلى أهمية تعزيز أنظمة الحوافز والتقدير للمحافظة على مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي واستدامتها.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني

ما أثر الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لموظفي أقسام الطوارئ؟

أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي، حيث تبين أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي ينعكس بصورة مباشرة على جودة أداء العاملين، وزيادة التزامهم بمهامهم الوظيفية، وسرعة الاستجابة للحالات الطارئة، وتحمل المسؤولية، والعمل بروح الفريق. كما أظهرت النتائج أن العاملين الذين يتمتعون بدرجات أعلى من الرضا الوظيفي يحققون مستويات أفضل في إنجاز الأعمال والالتزام بالإجراءات المهنية، مما يساهم في رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة داخل أقسام الطوارئ.

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث

ما أثر الرضا الوظيفي في تحسين البيئة النفسية لدى موظفي أقسام الطوارئ؟

بينت نتائج الدراسة أن الرضا الوظيفي يساهم بصورة إيجابية في تحسين البيئة النفسية للعاملين داخل أقسام الطوارئ، حيث ارتفعت مستويات الشعور بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي والثقة أثناء أداء العمل. كما أظهرت النتائج انخفاض مستويات التوتر والضغط المهنية لدى العاملين الذين يتمتعون بدرجات مرتفعة من الرضا الوظيفي، وهو ما انعكس

إيجابًا على قدرتهم على التعامل مع متطلبات العمل واتخاذ القرارات في المواقف الطارئة، مما يؤكد أهمية توفير بيئة عمل داعمة نفسيًا تسهم في رفع كفاءة العاملين واستمرار عطائهم.

نتائج الإجابة عن السؤال الرابع

ما أثر الرضا الوظيفي في تحسين البيئة الاجتماعية لدى موظفي أقسام الطوارئ؟

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في تحسين البيئة الاجتماعية داخل أقسام الطوارئ، حيث تبين أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تعزيز التعاون بين العاملين، وتقوية العلاقات المهنية، وتحسين التواصل الفعال، وزيادة الشعور بالانتماء لفريق العمل. كما ساعد الرضا الوظيفي على خلق مناخ تنظيمي إيجابي قائم على الاحترام المتبادل والدعم بين الزملاء، وهو ما انعكس بصورة مباشرة على جودة العمل الجماعي وتحسين مستوى الأداء داخل القسم.

ثانيًا: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي، مما يشير إلى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تحسين الأداء وتعزيز الجانبين النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل. وعليه، تم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية.

نتائج اختبار الفرضية الأولى

H_{01} : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي لموظفي أقسام الطوارئ.

أظهرت نتائج التحليل وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي، حيث ارتبط ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بزيادة كفاءة العاملين، وتحسن جودة الأداء، والالتزام بالإجراءات المهنية، وسرعة إنجاز المهام. وتشير هذه النتائج إلى أن الرضا الوظيفي يمثل أحد العوامل الأساسية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء داخل أقسام الطوارئ. وعليه، تم رفض الفرضية العدمية (H_{01}).

نتائج اختبار الفرضية الثانية

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) للرضا الوظيفي في تحسين البيئة النفسية لدى موظفي أقسام الطوارئ.

أوضحت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في تحسين البيئة النفسية، حيث ارتبط ارتفاع الرضا الوظيفي بزيادة الشعور بالأمان والاستقرار النفسي، وانخفاض مستويات الضغوط المهنية والإجهاد المرتبط بطبيعة العمل. كما ساعد الرضا الوظيفي في تعزيز قدرة العاملين على التكيف مع بيئة العمل ومتطلباتها. وعليه، تم رفض الفرضية العدمية (H02).

نتائج اختبار الفرضية الثالثة

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) للرضا الوظيفي في تحسين البيئة الاجتماعية لدى موظفي أقسام الطوارئ.

أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في تحسين البيئة الاجتماعية، حيث انعكس ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي على جودة العلاقات المهنية، وزيادة التعاون بين العاملين، وتحسين التواصل داخل فرق العمل، وتعزيز الشعور بالانتماء للمؤسسة. وقد أسهم ذلك في خلق بيئة عمل أكثر إيجابية واستقراراً. وعليه، تم رفض الفرضية العدمية (H03).

نتائج اختبار الفرضية الرابعة

H04: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$) في استجابات أفراد عينة الدراسة نحو الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.

أشارت نتائج التحليل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى إلى متغيرات الجنس أو العمر أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة أو المسمى الوظيفي، مما يدل على أن الرضا الوظيفي يعد سمة عامة لدى العاملين في أقسام الطوارئ بغض النظر عن خصائصهم الديموغرافية. وعليه، لم يتم رفض الفرضية العدمية (H04)، وهو ما يشير إلى تجانس استجابات أفراد العينة تجاه متغير الرضا الوظيفي.

مناقشة النتائج:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال قياس مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة أثره في الأداء الوظيفي، والبيئة النفسية، والبيئة الاجتماعية للعاملين. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة، إلى جانب وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي وبيئة العمل بمختلف أبعادها، مما يؤكد أهمية الاهتمام بالعاملين في أقسام الطوارئ بوصفهم أحد أهم عناصر نجاح المنظومة الصحية.

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ جاء بدرجة مرتفعة، وهو ما يعكس شعور العاملين بدرجة جيدة من الانتماء والالتزام تجاه أعمالهم، وقد يكون ذلك نتيجة توافر بيئة تنظيمية مناسبة، وإدراك العاملين لأهمية الدور الذي يؤديه في تقديم الرعاية الصحية للحالات الطارئة. ومع ذلك، أوضحت النتائج أن بعض الجوانب المتعلقة بالتقدير الوظيفي والحوافز تحتاج إلى مزيد من التطوير، وهو ما يشير إلى أهمية استمرار المؤسسات الصحية في مراجعة سياسات التحفيز بما يحقق رضا العاملين ويحافظ على استقرارهم الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة آل شُمري (2024) التي أكدت أن تحسين بيئة العمل والدعم الإداري يسهمان في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي.

كما بينت النتائج وجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي، حيث تبين أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يرتبط بزيادة كفاءة العاملين، وتحسن جودة الأداء، والالتزام بالإجراءات المهنية، وسرعة الاستجابة للحالات الطارئة. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية العاملين لهيرزبرغ، التي تؤكد أن توفير العوامل المحفزة، مثل التقدير والإنجاز وفرص التطور، يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على تحسين الأداء والإنتاجية. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة القحطاني (2024) التي أوضحت وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء لدى العاملين في أقسام الطوارئ.

وفيما يتعلق بالبيئة النفسية، كشفت النتائج أن الرضا الوظيفي يسهم في تعزيز الاستقرار النفسي للعاملين، وزيادة الشعور بالأمان الوظيفي، والحد من مستويات التوتر والإجهاد المرتبطة بطبيعة العمل في أقسام الطوارئ. ويعزى ذلك إلى أن العامل الذي يشعر بالتقدير والدعم داخل بيئة العمل يكون أكثر قدرة على التكيف مع ضغوط العمل، وأكثر استعداداً للتعامل مع المواقف الحرجة بكفاءة وهدوء. وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الرشدي وآخرون (2024) التي أشارت إلى أن تحسين بيئة العمل والاهتمام بالصحة النفسية للعاملين يسهمان في الحد من الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة الأداء.

كما أوضحت النتائج وجود أثر إيجابي للرضا الوظيفي في تحسين البيئة الاجتماعية داخل أقسام الطوارئ، حيث ساعد ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في تعزيز العلاقات المهنية بين العاملين، وتقوية روح التعاون والعمل الجماعي، وتحسين التواصل بين أعضاء الفريق الصحي. وتبرز هذه النتيجة أهمية المناخ التنظيمي الإيجابي في دعم العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، خاصة في الأقسام التي تتطلب درجة عالية من التنسيق وسرعة الاستجابة، مثل أقسام الطوارئ. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الرويلي وآخرون (2022) التي أكدت أن بيئة العمل الداعمة والعلاقات المهنية الإيجابية تسهم في تحسين قدرة العاملين على مواجهة ضغوط العمل وتحقيق مستويات أعلى من الأداء.

وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي، وكذلك في تحسين البيئة النفسية والاجتماعية، وهو ما أدى إلى رفض الفرضيات العدمية المتعلقة بهذه العلاقات. وتشير هذه النتائج إلى أن الرضا الوظيفي لا يمثل مجرد شعور شخصي لدى العاملين، وإنما يعد عاملاً مؤثراً في رفع كفاءة الأداء، وتعزيز جودة بيئة العمل، وتحسين مستوى الخدمات الصحية المقدمة. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، وهو ما يدل على أن تأثير الرضا الوظيفي يشمل مختلف فئات العاملين بغض النظر عن الجنس أو العمر أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة أو المسمى الوظيفي.

وبصفة عامة، تؤكد نتائج الدراسة أهمية تبني إدارات المستشفيات سياسات تنظيمية تهدف إلى تعزيز الرضا الوظيفي من خلال تحسين أنظمة الحوافز، وتوفير فرص التدريب والتطوير، وتعزيز العدالة التنظيمية، والاهتمام بالدعم النفسي والاجتماعي للعاملين، بما يساهم في رفع مستوى الأداء وتحسين بيئة العمل داخل أقسام الطوارئ. كما تؤكد النتائج أن الاستثمار في العنصر البشري يمثل أحد أهم العوامل التي تساعد المؤسسات الصحية على تحقيق أهدافها ورفع جودة الخدمات الصحية، الأمر الذي يجعل الاهتمام بالرضا الوظيفي ضرورة إدارية واستراتيجية تساهم في تحقيق الاستدامة المؤسسية وتحسين كفاءة الأداء في القطاع الصحي.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والعملية التي تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي وبيئة العمل داخل أقسام الطوارئ، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: التوصيات العملية

1. تطوير أنظمة الحوافز والمكافآت بما يحقق العدالة الوظيفية، ويرتبط بمستوى الأداء والإنجاز، بما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في أقسام الطوارئ.
2. توفير برامج مستمرة للدعم النفسي للعاملين في أقسام الطوارئ، تشمل جلسات الإرشاد النفسي، وإدارة ضغوط العمل، والوقاية من الاحتراق الوظيفي.
3. تحسين بيئة العمل المادية والتنظيمية داخل أقسام الطوارئ من خلال توفير الإمكانات والتجهيزات اللازمة، وتنظيم أعباء العمل بما يتناسب مع طبيعة المهام.
4. تعزيز دور القيادات الإدارية في دعم العاملين، وتشجيع التواصل الفعال، وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة ببيئة العمل، بما يعزز الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي.
5. الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير المهني بصورة دورية؛ لرفع كفاءة العاملين، وتنمية مهاراتهم في التعامل مع الحالات الطارئة، وتحسين مستوى الأداء الوظيفي.
6. تعزيز ثقافة العمل الجماعي والتعاون بين أعضاء الفريق الصحي من خلال تنظيم برامج وأنشطة مهنية تساهم في تحسين العلاقات الاجتماعية داخل أقسام الطوارئ.
7. وضع آليات دورية لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، والاستفادة من نتائجها في تطوير السياسات الإدارية واتخاذ القرارات المناسبة لتحسين بيئة العمل.
8. توفير بيئة عمل داعمة تراعي الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين، بما يساهم في رفع مستوى الاستقرار الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

ثانياً: التوصيات العلمية والبحثية

1. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر الرضا الوظيفي في متغيرات تنظيمية أخرى، مثل الالتزام التنظيمي، والإبداع الوظيفي، وجودة الحياة الوظيفية في القطاع الصحي.
2. تنفيذ دراسات مقارنة بين العاملين في أقسام الطوارئ والعاملين في الأقسام الطبية الأخرى؛ للتعرف على أوجه الاختلاف في مستويات الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.
3. إجراء دراسات باستخدام مناهج بحثية متنوعة، مثل المنهج المختلط أو الدراسات الطولية، للحصول على فهم أكثر عمقاً للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي داخل المستشفيات.
4. دراسة أثر أنماط القيادة الإدارية والثقافة التنظيمية في تعزيز الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل لدى العاملين في المؤسسات الصحية.
5. التوسع في إجراء الدراسات التي تتناول العلاقة بين الصحة النفسية للعاملين وجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، خاصة في أقسام الطوارئ ذات الضغوط المهنية المرتفعة.
6. تطوير مقاييس وأدوات بحثية أكثر تخصصاً لقياس الرضا الوظيفي والبيئة النفسية والاجتماعية لدى العاملين في أقسام الطوارئ، بما يتلاءم مع طبيعة العمل في القطاع الصحي السعودي.

المراجع

المراجع العربية:

آل شُمري، محمد صالح. (2024). الرضا الوظيفي للممرضين السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه، جامعة آر إم آي تي.

آل صقري، سلمان حمدان خالد. (2024). دراسة مسحية حول نية ترك العمل، وضغط العمل، والاحترق الوظيفي، والرضا الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات منطقة حائل بالمملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه، جامعة آر إم آي تي.

الألوفي، عبدالرحمن. (2023). الرضا الوظيفي والنية لترك العمل لدى الممرضين العاملين في مستشفيات الطب النفسي في المملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه، جامعة باري.

البلوي، أشواق مبارك سعيد. (2024). مراجعة أدبية موسعة للعوامل المرتبطة بالإجهاد المهني لدى ممرضي أقسام الطوارئ وأثره في فعالية الأداء الوظيفي. المجلة البريطانية لدراسات التمريض، 4(2)، 51-59.

- الرويلي، ماجد محمد، وأبو عدس، فؤاد حسن، ومود، فيليب، وروس، أليستير. (2022). خبرات وتصورات وأنماط التكيف لدى ممرضى أقسام الطوارئ مع ضغوط العمل المهنية في المستشفيات السعودية: دراسة بالمنهج المختلط. مجلة الرعاية الصحية، 10(8)، 1504.
- الرشدي، أشواق نايف، والعنزي، منيرة شليعل، والسعيد، أحمد سالم، والبلوي، البندري محمد، واليوسف، نوال حسن، وآخرون. (2024). الاحتراق الوظيفي والصحة النفسية بين الممرضين في المملكة العربية السعودية. The Review of Diabetic Studies، 20(S6)، 776-784.
- الزهراني، نايف جامع محمد. (2019). تقييم اتجاهات الأطباء والممرضين نحو سلامة المرضى في أقسام الطوارئ بالمستشفيات الأسترالية والسعودية. رسالة دكتوراه.
- الشمري، بشرى، والعنزي، البندري، والشمري، فرحان، ومدخلي، نورة، وآخرون. (2022). دراسة مستوى العوامل المؤثرة في إجهاد ممرضى أقسام الطوارئ: دراسة حالة في المملكة العربية السعودية. مجلة الرعاية الصحية، 10(7)، 1294.
- الشمري، جابير نقاء، والشمري، فهد نقاء، والشمري، صباح هثلول، وآخرون. (2024). الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي لدى مقدمي الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية: مراجعة منهجية. مجلة جراحة الغدد، 9(2)، 652-660.
- الشمري، سامي عقاب، والعمرى، كايد نايف، والشمري، بندر زيدان، وعبد الحميد، محمود. (2022). ضغط العمل لدى ممرضى قسم الطوارئ في مستشفى الملك فهد التخصصي بمدينة بريدة. مجلة علم النفس المدرسي الإيجابي، 6(10)، 571-555.
- العنزي، سامي. (2024). استكشاف تصورات وخبرات العاملين في أقسام الطوارئ حول العمل الجماعي في أحد أقسام الطوارئ بالمملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه، جامعة كارديف.
- القحطاني، عبدالله سعيد مسعود. (2024). عوامل الرضا الوظيفي لدى الممرضين في أقسام الطوارئ: السياق السعودي. رسالة ماجستير غير منشورة.
- الغامدي، عبدالله عبد الحميد سعيد، والزهراني، خالد محمد. (2025). انتشار متلازمة الاحتراق الوظيفي بين أطباء أقسام الطوارئ في المستشفيات الحكومية بمدينة جدة، المملكة العربية السعودية. Cureus، 17(8).
- عزيز، فهد خان، وخان، مصير، والمالكي، منال، ومحمود، عاصم، وشنواز، محمد. (2024). انتشار متلازمة الاحتراق الوظيفي وعوامل التكيف بين العاملين في أقسام الطوارئ بمستشفيات منطقة جازان، المملكة العربية السعودية. Signa Vitae، 20(11)، 82-90.
- الكحثلان، باسل حمد، والمطيري، سلطان محمد، ومساعد، محمد مسفر، وآخرون. (2025). تحديات بيئة العمل وأثرها في أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية. مجلة مراجعة دراسات السكري، 528-535.

المراجع الأجنبية:

- Alolofi, A. (2023). Job satisfaction and intention to leave among nurses working in psychiatric hospitals in Saudi Arabia (Doctoral dissertation, University of Bari).
- Al-Suqri, S. H. K. (2024). A survey of turnover intention, work stress, burnout, and job satisfaction among nurses working in Hail Region hospitals in Saudi Arabia (Doctoral dissertation, RMIT University).
- Aziz, F. K., Khan, M., Al-Malki, M., Mahmood, A., & Shehnawaz, M. (2024). Prevalence of burnout and coping factors among emergency department healthcare workers in Jazan Region, Saudi Arabia. *Signa Vitae*, 20(11), 82–90.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Alrashidi, A. N., Alanazi, M. S., Alsaidi, A. S., Albalawi, A. M., Alyousef, N. H., et al. (2024). Burnout and mental health among nurses in Saudi Arabia. *The Review of Diabetic Studies*, 20(S6), 776–784.

Alrowaily, M. M., Abuadas, F. H., Maude, P., & Ross, A. (2022). Experiences, perceptions, and coping strategies of emergency nurses with occupational stress in Saudi hospitals: A mixed-methods study. *Healthcare*, 10(8), 1504.

Galletta, M., Portoghese, I., Battistelli, A., & Leiter, M. P. (2013). The roles of unit leadership and nurse–physician collaboration on nursing turnover intention. *Journal of Advanced Nursing*, 69(8), 1771–1784.

Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376–407.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Spector, P. E. (2022). *Job satisfaction: From assessment to intervention* (2nd ed.). Routledge.

الاستبانة:

بسم الله الرحمن الرحيم

عزيزي/عزيزتي موظف/موظفة قسم الطوارئ،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان:

"أثر الرضا الوظيفي في أداء موظفي أقسام الطوارئ وتحسين بيئة العمل من المنظور النفسي والاجتماعي"

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الصحية بجامعة ميدأوشن.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي أقسام الطوارئ، وقياس أثره في الأداء الوظيفي وتحسين بيئة العمل من الجانبين النفسي والاجتماعي، بما يسهم في تقديم نتائج علمية وتوصيات عملية تساعد إدارات المستشفيات على تطوير بيئة العمل، وتعزيز جودة الخدمات الصحية، والارتقاء بكفاءة العاملين في أقسام الطوارئ.

ولتحقيق أهداف الدراسة، يرجى منكم التكرم بقراءة عبارات الاستبانة بعناية، ثم اختيار الإجابة التي تعبر عن رأيكم بكل موضوعية ودقة. علماً بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لأي غرض آخر، كما لن يتم الإفصاح عن هوية أي مشارك في الدراسة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم، ومقدرين وقتكم وجهودكم، سائلين الله لكم دوام التوفيق والسداد.

أولاً: البيانات الديموغرافية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب.

م	البيان	الخيارات
1	الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
2	العمر	☐ أقل من 30 سنة ☐ 30-39 سنة ☐ 40-49 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
3	المؤهل العلمي	☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
4	المسمى الوظيفي	☐ طبيب ☐ ممرض/ممرضة ☐ فني ☐ إداري
5	سنوات الخبرة	☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ 11-15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة
6	نوع المستشفى	☐ حكومي ☐ خاص

ثانياً: محاور الاستبانة

يرجى تحديد درجة موافقتك على العبارات الآتية وفق مقياس ليكرت الخماسي.

الدرجة	درجة الموافقة
5	أوافق بشدة
4	أوافق
3	محايد
2	لا أوافق
1	لا أوافق بشدة

المحور الأول: الرضا الوظيفي (المتغير المستقل)

م	العبرة	1	2	3	4	5
1	أشعر بالرضا عن عملي في قسم الطوارئ.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	يتناسب عملي مع مهاراتي وخبراتي.	2
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالتقدير من قبل الإدارة.	3
☐	☐	☐	☐	☐	أحصل على الدعم الكافي من رؤسائي المباشرين.	4
☐	☐	☐	☐	☐	أرى أن نظام الحوافز عادل.	5
☐	☐	☐	☐	☐	توجد فرص مناسبة للتطوير المهني.	6
☐	☐	☐	☐	☐	أرغب في الاستمرار بالعمل في قسم الطوارئ.	7
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالفخر لكوني أحد العاملين في قسم الطوارئ.	8

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

م	العبارة	1	2	3	4	5
9	أنجز مهامتي الوظيفية بكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
10	ألتزم بالإجراءات والسياسات المعتمدة.	☐	☐	☐	☐	☐
11	أستطيع التعامل مع ضغط العمل بكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
12	أحرص على تقديم خدمة صحية عالية الجودة.	☐	☐	☐	☐	☐
13	أتعاون مع زملائي لإنجاز العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
14	أستجيب بسرعة للحالات الطارئة.	☐	☐	☐	☐	☐
15	أشعر أن رضائي الوظيفي يحسن مستوى أدائي.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الثالث: البعد النفسي لبيئة العمل

م	العبارة	1	2	3	4	5
16	أشعر بالراحة النفسية أثناء العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
17	أستطيع التحكم في الضغوط المرتبطة بالعمل.	☐	☐	☐	☐	☐
18	توفر الإدارة دعماً نفسياً للعاملين.	☐	☐	☐	☐	☐
19	أشعر بالأمان الوظيفي.	☐	☐	☐	☐	☐
20	بيئة العمل تقلل من التوتر والإجهاد.	☐	☐	☐	☐	☐
21	أشعر بالاستقرار النفسي أثناء أداء عملي.	☐	☐	☐	☐	☐
22	أتمتع بالتوازن بين متطلبات العمل وحياتي الشخصية.	☐	☐	☐	☐	☐

المحور الرابع: البعد الاجتماعي لبيئة العمل

م	العبارة	1	2	3	4	5
---	---------	---	---	---	---	---

☐	☐	☐	☐	☐	تسود روح التعاون بين العاملين.	23
☐	☐	☐	☐	☐	العلاقات بين الزملاء قائمة على الاحترام المتبادل.	24
☐	☐	☐	☐	☐	يسود التواصل الفعال داخل قسم الطوارئ.	25
☐	☐	☐	☐	☐	ألتقى الدعم من زملائي عند الحاجة.	26
☐	☐	☐	☐	☐	يساعد العمل الجماعي على تحسين الأداء.	27
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالانتماء لفريق العمل.	28
☐	☐	☐	☐	☐	يسهم المناخ الاجتماعي الإيجابي في تحسين جودة العمل.	29
☐	☐	☐	☐	☐	يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل.	30

Abstract:

The purpose of this study was to examine the relationship between job satisfaction and the performance of the workers in the Emergency Department (ED) of hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia (KSA) and to enhance the work environment psychologically and socially. In particular, this study aimed to assess the level of satisfaction with the jobs held by the staff in the ED and the effect this satisfaction had on job performance, psychological work environment and social work environment. It was a descriptive-analytical study, conducted in hospitals throughout the Kingdom of Saudi Arabia. The main instrument used for data collection was a structured questionnaire which was administered

to a sample of 100 employees of an emergency department. The data collected were analysed with the aid of Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), frequencies, percentages, means, standard deviations and Pearson correlation and regression analysis. The results found that participants' job satisfaction was high. Furthermore, the results revealed a statistically significant positive effect of job satisfaction on job performance as well as on improving both the psychological and social work environments in emergency departments. Furthermore, no statistically significant difference was identified among the various demographic variables in the study when they were used as a criterion for job satisfaction. The study suggests that job satisfaction can be improved by strengthening incentive and reward systems, improving psychological support, creating a better work environment, offering constant training and development and encouraging team working, which will not only improve employee performance but also increase the quality of emergency department healthcare services.



Keywords: Job Satisfaction, Job Performance, Work Environment, Emergency Departments, Kingdom of Saudi Arabia.

Midocean University

College of Management

Department of Health Administration

**The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance and the Improvement of
the Work Environment in Emergency Departments from Psychological and Social
Perspectives**

Prepared b y: Nada Mohammed Alkhaibari

University no: 253001247

Supervised by: Alfaisal Hasan

Year:2026