

العنوان باللغة العربية

**أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على
العاملين في مستشفى الحمادي**

إعداد الطالب/

قائد المجموعة/ريم خالد الجويعي

233002034

تركي خالد الجويعي

233001909

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

فهرس المحتويات

4.....	قائمة الجداول
6.....	فهرس الأشكال
8.....	المستخلص Abstract
9.....	الفصل الأول
10	المقدمة
11	مشكلة الدراسة
12	أهمية الدراسة
13	أهداف الدراسة
15	تساؤلات الدراسة
16	فروض الدراسة
16	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
19	الفصل الثاني
19	الدراسات السابقة
20	مقدمة
22	المتغير التابع والمستقل
24	الدراسات السابقة
34	الإطار النظري
37	الفصل الثالث
37	منهجية الدراسة
38	مقدمة
40	المنهجية وطرق البحث
42	مجتمع البحث

43	 محدّدات حجم العينة
45	 خطوات جمع البيانات
45	 حدود البحث
46	 الفصل الرابع
46	 نتائج الدراسة
47	 مقدمة
49	 تحليل البيانات
51	 النتائج
80	 التوصيات
82	 المراجع
83	 المراجع العربية
85	 المراجع الأجنبية
88	 الملاحق
89	 الاستبانة
90	 الملخص Abstract

قائمة الجداول

- جدول 1: الوصف الاحصائي للبيانات. 51
- جدول 2: الوصف الإحصائي لأعمار المشاركين في التجربة. 51
- جدول 3: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة. 52
- جدول 4: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة. 53
- جدول 5: الوصف الاحصائي لاعتبار بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا
الوظيفي. 54
- جدول 6: الوصف الاحصائي لمساهمة فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا
الوظيفي. 55
- جدول 7: الوصف الاحصائي لتأثير نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا
الموظفين. 56
- جدول 8: الوصف الاحصائي لتقدير والاعتراف من قبل الادارة يؤثران علي رضا الموظفين في
المستشفى. 57
- جدول 9: الوصف الاحصائي لتوافر المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي يعزز من الرضا الوظيفي. 58
- جدول 10: الوصف الاحصائي لمساعدة السياسات التنظيمية في المستشفى علي تحقيق التوازن بين
العمل و الحياة الشخصية. 60
- جدول 11: الوصف الاحصائي لتواصل الفعال بين الموظفين يساهم في تحسين الرضا الوظيفي. 61
- جدول 12: الوصف الإحصائي للعمل كجزء من فريق المستشفى يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي. 62
- جدول 13: الوصف الاحصائي لفرص التدريب والتطوير تؤثر علي الرضا الوظيفي. 63
- جدول 14: الوصف الاحصائي لتقديرات الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم. 64

الوظيفي.	65
جدول 15: الوصف الاحصائي لأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا	
جدول 16: الوصف الاحصائي لانتماء الي مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي.	66
جدول 17: الوصف الاحصائي لسياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في	
المستشفى.	67
جدول 18: الوصف الاحصائي لاهتمام برفاهية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.	68
جدول 19: الوصف الاحصائي لعلاقة بين الزملاء تؤثر علي رضا الموظفين.	69
جدول 20: الوصف الاحصائي للالتزام باخلاقيات العمل في المستشفى تؤثر علي الرضا الوظيفي..	70
جدول 21: الوصف الاحصائي لتجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة.	
.....	71
جدول 22: اختبار كاي اسكوير لدور تطوير المهارات في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية	
على العاملين في مستشفى الحمادي	74
جدول 23: اختبار كاي اسكوير لدور المكافآت والحوافز في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية	
على العاملين في مستشفى الحمادي	75
جدول 24: اختبار كاي اسكوير لدور السياسات التنظيمية في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية	
على العاملين في مستشفى الحمادي	77
جدول 25: ملخص انجاز القضية.	79
جدول 26: إحصائيات الموثوقية.	79

فهرس الأشكال

- رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة 34
- رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لأعمار المشاركين في التجربة 52
- رسم توضيحي 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة 53
- رسم توضيحي 4: التمثيل البياني لدرجة العلمية لدي المشاركين ف التجربة 54
- رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لاعتبار بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا الوظيفي 55
- رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لمساهمة فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي . 56
- رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لتأثير نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا الموظفين ... 57
- رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لتقدير والاعتراف من قبل الإدارة يؤثران علي رضا الموظفين في المستشفى 58
- رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لتوافر المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي يعزز من الرضا الوظيفي 59
- رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لمساعدة السياسات التنظيمية في المستشفى علي تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية 60
- رسم توضيحي 11: التمثيل البياني لتواصل الفعال بين الموظفين يساهم في تحسين الرضا الوظيفي 61
- رسم توضيحي 12: التمثيل البياني للعمل كجزء من فريق المستشفى يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي 62
- رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لفرص التدريب والتطوير تؤثر على الرضا الوظيفي 63
- رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتقديرات الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم 64
- رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي 65
- رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لانتماء الي مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي 66
- رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لسياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى 67
- رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لاهتمام برفاهية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي 68
- رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لعلاقة بين الزملاء تؤثر علي رضا الموظفين 69
- رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لالترام بأخلاقيات العمل في المستشفى تؤثر علي الرضا الوظيفي 70
- رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لتجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة 71

- رسم توضيحي 22: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة..... 72
- رسم توضيحي 23: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور تطوير المهارات في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي 74
- رسم توضيحي 24: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور المكافآت والحوافز في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي 76
- رسم توضيحي 25: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور السياسات التنظيمية في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي 78

المستخلص Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي في مستشفى الحمادي، وذلك من خلال تحليل مدى تأثير العوامل المختلفة التي تساهم في تحسين الرضا الوظيفي وكيفية انعكاس ذلك على مستوى الولاء الوظيفي للعاملين. تمثل هذه الدراسة أهمية خاصة في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها قطاع الرعاية الصحية وضرورة الاحتفاظ بكوادر وظيفية عالية الكفاءة. تكونت عينة الدراسة من 156 موظفا وموظفة يعملون في مستشفى الحمادي بمختلف الأقسام والتخصصات. تم استخدام المنهجية الوصفية التحليلية في الدراسة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام استبيانات مفصلة تم توزيعها على العينة المختارة. تمت معالجة البيانات باستخدام أدوات إحصائية متقدمة لتحديد العلاقات بين المتغيرات المدروسة. أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي للعاملين. إذ تبين أن العوامل المتعلقة ببيئة العمل، وسياسات التعويض، وفرص النمو والتطوير المهني، تلعب دوراً حاسماً في تعزيز الرضا الوظيفي، مما ينعكس بدوره على زيادة مستويات الولاء الوظيفي. علاوة على ذلك، أشارت الدراسة إلى أن الدعم الذي يتلقاه الموظفون من الإدارة والتوازن بين العمل والحياة الشخصية له تأثير كبير على تعزيز الرضا الوظيفي وبالتالي الولاء للمؤسسة. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة إدارة مستشفى الحمادي بضرورة التركيز على تحسين بيئة العمل وتقديم حوافز تعويضية مناسبة، بالإضافة إلى توفير فرص تدريبية مستمرة لتطوير مهارات الموظفين. كما يجب تعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والموظفين لضمان تلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم الوظيفية. هذه الإجراءات من شأنها أن تساهم في تعزيز الولاء الوظيفي وتقليل معدلات الدوران الوظيفي، مما يدعم استقرار المؤسسة ويعزز من قدرتها التنافسية في قطاع الرعاية الصحية.

الفصل الأول

المقدمة

يعتبر الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي بلا شك من المطالب الهامة لكل منظمة لتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها ويُعدُّ كل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية التي لها أثرًا فعالًا في رفع مستوى الأداء والإنتاجية . فالولاء الوظيفي هو اعتقاد الفرد داخليًا بالتوافق مع ثقافة المنظمة وقيمها ومتطلباتها، ويتجلى في سلوك الفرد الإيجابي داخل المنظمة مثل: التضحية بالمصالح الشخصية لتحقيق أهداف المنظمة، وتقديم مساهمات إضافية، والعمل بجد على المهام والمشاركة بالأفكار المثيرة والمبتكرة. أو خارج المنظمة مثل: الدفاع عنها أمام الجوانب الخارجية والاعتزاز بالانتماء لها . والرضا الوظيفي هو شعور مجموعة من الموظفين تجاه وظائفهم ورضاهم اعتمادًا على مدى إرضاء الوظيفة لهم واحتياجاتهم المختلفة . فالرضا الوظيفي مفهوم يرتبط بالعوامل النفسية والاجتماعية والبيئية التي تختلف من موظف إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، إذ تؤدي إلى الرضا عن الوظيفة، ويرتبط بالمشاعر والمتطلبات التي يشعر بها الفرد تجاه وظيفته، والتي يمكن أن تتراوح بين الرضا الشديد إلى عدم الرضا، ولا يقتصر الرضا الوظيفي على الحالة العاطفية للموظف تجاه الوظيفة فقط بل يشمل أيضًا العوامل والخصائص الوظيفية لذلك يكون لدى الأفراد مواقف مختلفة تجاه خصائص الوظيفة مثل: الأجر، نوع العمل، الإشراف، الإناث، وضغوط العمل (العويمر، و الشبلي. 2023).

كما حظى موضوع الرضا الوظيفي وما يزال باهتمام علماء السلوك الإنساني والتنظيمي حيث جاء الاهتمام به كأحد الأهداف التي يفترض في إدارات المنظمات تحقيقها لمن يعملون بها، وذلك لأن الفرد يقضي ثلث حياته على الأقل مشغولًا بعمله، أو في أوجه نشاط ترتبط بهذا العمل، وتؤثر تجارب الفرد وعلاقته بالآخرين، والظروف التي يعمل في ظلها في رضاه عن عمله، وفي كثير من الحالات تحدد المواقف المستمدة من العمل نوع المواقف التي يتخذها الفرد في حياته الخاصة أو العامة، كما أن مواقف الفرد في حياته تحدد في كثير من الحالات نوع مواقفه في العمل.

إن رضا الفرد عن عمله يعتبر صفة مميزة للإدارة الناجحة، ونتيجة للسلوك الإداري الفاعل، فقد بينت دراسات الرضا الوظيفي أن الرضا العالي غالبًا ما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء ويزيد الإنتاجية، ويقلل نسبة الغياب ويقلل دوران العمالة، ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد.

أما انخفاض الرضا عن العمل، فإنه من المظاهر المؤكدة للأحوال المتدهورة لأي منظمة، فهو يقف خلف الإضراب عن العمل وفقدان الإهتمام به، والتباطؤ في الإنتاج، وغياب العاملين وتركهم لوظائفهم، كما يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء ورداءة نوعية الإنتاج أو تدني مستوى الخدمة

التي يقدمها العاملون للجمهور، كما يؤدي إلى صعوبات تنظيمية تكلف المنظمة المعنية ثمناً باهظاً. (مقبل وعساف، 2016) .

تعتبر العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي من الموضوعات الحيوية في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث يسهم الرضا الوظيفي في تعزيز الولاء الوظيفي وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة. في هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الرضا الوظيفي للموظفين على مستوى الولاء الوظيفي لديهم، وذلك من خلال تطبيقها على العاملين في مستشفى الحمادي.

مشكلة الدراسة

تأسست مستشفى الحمادي كأحد المرافق الصحية الرائدة في المملكة العربية السعودية، حيث تسعى إلى تقديم خدمات طبية عالية الجودة للمجتمع المحلي والإقليمي. تتميز المستشفى بتقديم رعاية صحية شاملة ومتكاملة، مستفيدة من أحدث التقنيات الطبية وأفضل الممارسات العالمية في مجال الطب. يشمل المستشفى مجموعة واسعة من التخصصات الطبية والكوادر المتخصصة التي تعمل بتفانٍ من أجل تحسين صحة المرضى وتقديم أفضل سبل العلاج والرعاية.

وبوابة الموظفين بعض المشاكل التي قد تؤثر سلباً على رضا الموظفين وولائهم، ومن أبرز هذه المشاكل هي ضغوط العمل المتزايدة نتيجة نقص الكوادر البشرية، مما يؤدي إلى زيادة الأعباء الوظيفية على الموظفين الحاليين، كما أن قلة الفرص للتطوير المهني والنمو الوظيفي يمكن أن تكون عائقاً أمام تحقيق الرضا الوظيفي.

إضافة إلى ذلك، فإن عدم وجود نظام تحفيزي فعال يمكن أن يقلل من دافعية الموظفين للعمل بجدية والتزام. تعد بيئة العمل والتفاعل مع الإدارة أيضاً من العوامل المؤثرة، حيث قد يؤدي نقص التواصل الفعال والشفافية بين الموظفين والإدارة إلى تراجع الثقة والشعور بعدم التقدير، فكل هذه العوامل يمكن أن تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي تقليل الولاء الوظيفي، مما ينعكس سلباً على الأداء العام للمستشفى واستقراره. تتمثل مشكلة الدراسة في تحليل وتحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة على الولاء الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى الحمادي.

أهمية الدراسة

تجمع هذه الدراسة بين الأهمية العلمية التي تتمثل في توسيع المعرفة النظرية حول موضوع الرضا والولاء الوظيفي، والأهمية العملية التي تتمثل في تقديم حلول وتوصيات قابلة للتطبيق تسهم في تحسين أداء المستشفيات وجودة الحياة الوظيفية للعاملين بها.

• الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية بارزة من خلال مساهمتها في إثراء الأدبيات الحالية حول الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي في سياق المستشفيات. فهي تسعى إلى تقديم رؤى علمية متقدمة حول كيفية تأثير أبعاد الرضا الوظيفي، مثل النمو الوظيفي والتحفيز وبيئة العمل والمهام الوظيفية، على أبعاد الولاء الوظيفي، بما في ذلك الانتماء والمشاركة في العمل والالتزام التنظيمي والثقة بالإدارة. من خلال تحليل هذه العلاقات، تساهم الدراسة في تطوير إطار نظري متكامل يمكن استخدامه كأساس لدراسات مستقبلية في مجالات الإدارة والموارد البشرية. بالإضافة إلى ذلك، تساعد النتائج المتوقعة لهذه الدراسة في سد الفجوة الموجودة في الأدبيات المتعلقة بالقطاع الصحي، مما يتيح للباحثين والممارسين في هذا المجال فهماً أعمق وأكثر شمولية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي.

• الأهمية العملية:

تتعرض الأهمية العملية لهذه الدراسة في مجموعة من الفوائد التي يمكن أن تحققها للمؤسسات الصحية وبالتحديد مستشفى الحمادي. أولاً، تقدم الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد إدارة المستشفى في تحسين سياسات وإجراءات الموارد البشرية، مما يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين. هذا بدوره يساهم في تعزيز الولاء الوظيفي، الذي يعتبر عنصراً أساسياً في تحقيق الاستقرار التنظيمي وتقليل معدلات الدوران الوظيفي. ثانياً، يمكن استخدام نتائج الدراسة لتصميم برامج تدريبية وتطويرية تستهدف تحسين أبعاد الرضا الوظيفي، مثل بيئة العمل والتحفيز، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للموظفين. ثالثاً، تساعد الدراسة في بناء ثقافة تنظيمية قوية تركز على الثقة بالإدارة والمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يزيد من انتماء الموظفين وولائهم للمؤسسة. وأخيراً، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في تقديم نموذج يمكن تطبيقه في مستشفيات أخرى، مما يعزز من جودة الرعاية الصحية المقدمة ويساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في القطاع الصحي.

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة في محاولة الكشف عن أثر الرضا الوظيفي للموظفين بمتغيراته (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام الوظيفية) على الولاء الوظيفي بمتغيراته (الانتماء، المشاركة في العمل، الالتزام التنظيمي، والثقة في الإدارة) في مستشفى الحمادي من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- فحص مدى تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة مجتمعة على مستوى الانتماء الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى الحمادي.
- تحديد مدى تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة مجتمعة على مستوى مشاركة الموظفين في العمل في مستشفى الحمادي.
- تحليل مدى تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة مجتمعة على مستوى الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في مستشفى الحمادي.
- استكشاف مدى تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة مجتمعة على مستوى ثقة الموظفين بالإدارة في مستشفى الحمادي.
- تقديم الاقتراحات والتوصيات اللازمة حول كيفية تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين والولاء الوظيفي للموظفين في مستشفى الحمادي.

يعد الهدف الأول من هذه الدراسة هو فهم العوامل المختلفة التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الحمادي. يشمل ذلك دراسة عدة عوامل منها بيئة العمل، وتوافر الموارد، ومستوى الأمان الوظيفي، وتوازن العمل والحياة الشخصية، وفرص التطور المهني. يمكن أن يكون بيئة العمل الصحية والأمنة عاملاً حاسماً في زيادة رضا الموظفين، حيث أن وجود دعم إداري واضح وتوفير الأدوات اللازمة لإنجاز العمل بشكل فعال يساهم في تحسين الرضا الوظيفي بشكل كبير. كما أن توفر فرص التدريب والتطوير الوظيفي يتيح للموظفين الشعور بالتقدم والإنجاز، مما يزيد من رضاهم الوظيفي. وبالتالي، يعد فهم هذه العوامل وتحليلها خطوة أساسية لتحسين الرضا الوظيفي بشكل عام.

يسعى الهدف الثاني من الدراسة إلى قياس مستوى الولاء الوظيفي لدى موظفي مستشفى الحمادي. يشير الولاء الوظيفي إلى مدى التزام الموظفين بالمؤسسة واستعدادهم للبقاء والعمل فيها لفترة طويلة. يعتبر الولاء الوظيفي عنصراً مهماً في تقليل معدلات الدوران الوظيفي، مما يساهم في تحقيق استقرار القوى العاملة في المؤسسة. سيتم قياس الولاء الوظيفي من خلال استطلاعات رأي وقياسات مباشرة لمدى ارتباط الموظفين بمستشفى الحمادي، وكذلك دراسة تأثير العوامل النفسية والاجتماعية التي تساهم في تعزيز الولاء. من المتوقع أن يكون للرضا الوظيفي تأثير مباشر على الولاء، حيث يؤدي تحسين رضا الموظفين عن عملهم إلى زيادة ارتباطهم بالمؤسسة واستعدادهم للالتزام بها على المدى الطويل.

تهدف الدراسة بشكل رئيسي إلى تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي وتحديد مدى تأثير مستوى الرضا على مستوى الولاء. يعتقد أن هناك علاقة إيجابية بين هذين المفهومين، حيث أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن وظائفهم يظهرون عادة ولاءً أكبر تجاه مؤسساتهم. ستساهم هذه الدراسة في تقديم أدلة واضحة حول هذه العلاقة في سياق مستشفى الحمادي، مما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مدروسة لتحسين بيئة العمل. على سبيل المثال، إذا أظهرت الدراسة أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين الرضا الوظيفي والولاء، فإن ذلك سيشير إلى ضرورة التركيز على تحسين العوامل التي تعزز الرضا لزيادة الولاء المؤسسي، وبالتالي تحسين الأداء الكلي للمستشفى.

بناءً على النتائج المستخلصة من الدراسة، يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية للإدارة في مستشفى الحمادي لتحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا والولاء الوظيفي بين الموظفين. تتضمن هذه التوصيات استراتيجيات فعالة لتحسين سياسات الموارد البشرية مثل تحسين نظام المكافآت والمزايا، وتقديم برامج تدريبية متطورة، وإنشاء نظام تقييم عادل ومنصف للأداء. بالإضافة إلى ذلك، ستتناول التوصيات كيفية تعزيز التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة، وتشجيع روح الفريق والعمل الجماعي، مما يعزز من شعور الانتماء والالتزام لدى الموظفين.

تهدف هذه الدراسة أيضاً إلى تقديم فهم معمق لمفهوم الرضا الوظيفي ضمن السياق الخاص للمستشفيات والقطاع الصحي. يعد القطاع الصحي من أكثر القطاعات التي تواجه تحديات مثل الضغط النفسي والعبء المهني العالي، مما يتطلب اهتماماً خاصاً بالعوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي. سوف تسهم الدراسة في تقديم بيانات وأفكار جديدة حول كيفية تحسين الرضا الوظيفي في المستشفيات، مما يمكن المؤسسات الصحية من تطوير استراتيجيات مناسبة لتحسين ظروف العمل وتعزيز الدعم النفسي والاجتماعي للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، ستساهم هذه الدراسة في تقديم نماذج وإرشادات يمكن استخدامها في المستشفيات الأخرى لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين.

بجانب الأهداف العملية، تسعى الدراسة إلى إثراء الأدبيات الأكاديمية من خلال تقديم تحليل متعمق للعلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي في القطاع الصحي. ستساهم هذه الدراسة في توفير بيانات جديدة وأدلة علمية تدعم أو تنقض النظريات الحالية حول الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي، مما يمكن أن يكون له تأثير كبير على الأبحاث المستقبلية في هذا المجال. ستكون هذه الدراسة مرجعاً مهماً للباحثين والأكاديميين الذين يدرسون مواضيع مشابهة، مما يساهم في تطوير المعرفة والممارسات في مجال إدارة الموارد البشرية والقيادة في القطاع الصحي.

من خلال تحسين مستويات الرضا والولاء الوظيفي، تهدف الدراسة إلى المساهمة في تحسين الإنتاجية والأداء المؤسسي في مستشفى الحمادي. تعتبر الرضا والولاء من العوامل الأساسية التي تؤثر

بشكل مباشر على جودة العمل ومستوى الإنتاجية. حيث أن الموظفين الراضين والمخلصين لمؤسساتهم يظهرون عادة أداءً أفضل ويكونون أكثر استعداداً لبذل جهود إضافية لتحقيق أهداف المؤسسة. بالتالي، من المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في تعزيز الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية، مما سينعكس إيجابياً على رضا المرضى وتحسين سمعة المستشفى.

تتناول الدراسة أيضاً تأثير العوامل الديموغرافية مثل العمر والجنس والخبرة التعليمية والوظيفية على مستويات الرضا والولاء الوظيفي. يُعتقد أن هذه العوامل قد تلعب دوراً مهماً في تحديد مستويات الرضا والولاء بين الموظفين. من خلال تحليل هذه العوامل، يمكن تحديد الفروقات بين مختلف الفئات الديموغرافية وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم المختلفة. سيمكن ذلك الإدارة من تصميم استراتيجيات مخصصة تلبي احتياجات كل فئة بشكل أفضل، مما يعزز من الرضا والولاء الوظيفي لدى جميع الموظفين.

يمكن استخدام نتائج الدراسة لإجراء تحليلات مقارنة مع مؤسسات صحية أخرى سواء داخل المملكة أو خارجها، مما يساهم في تبادل المعرفة وأفضل الممارسات بين المستشفيات والمؤسسات الصحية. ستسمح هذه التحليلات بفهم الفروق والاختلافات في سياسات وبيئات العمل، مما يساعد في تحديد العوامل التي تسهم في تحسين الرضا والولاء الوظيفي بشكل فعال. كما يمكن استخدام هذه المقارنات لتطوير استراتيجيات جديدة ومبتكرة تستند إلى الخبرات والتجارب المختلفة للمؤسسات الأخرى.

تهدف الدراسة إلى تقديم حلول مبتكرة لتعزيز الولاء المؤسسي في القطاع الصحي بشكل عام. إن تعزيز الولاء المؤسسي يعتبر من العوامل الأساسية لتحقيق استقرار القوى العاملة وتحسين جودة الخدمات الصحية. من خلال تحليل العلاقة بين الرضا والولاء وتقديم توصيات مستندة إلى البيانات، تسعى الدراسة إلى تحقيق تحسينات مستدامة في بيئة العمل، مما يساهم في خلق ثقافة تنظيمية إيجابية ومشجعة في المستشفيات.

تساؤلات الدراسة

استناداً إلى مشكلة الدراسة، تم صياغة السؤال الرئيسي الآتي :

هل يوجد أثر للرضا الوظيفي بمتغيراته (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام الوظيفية) على الولاء الوظيفي للموظفين في مستشفى الحمادي؟

ويتفرع منه الأسئلة الآتية:

- ما هو تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة على الانتماء الوظيفي في مستشفى الحمادي؟
- ما هو تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة على المشاركة في العمل في مستشفى الحمادي؟
- ما هو تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة على الالتزام التنظيمي في مستشفى الحمادي؟

– ما هو تأثير الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة على الثقة بالإدارة في مستشفى الحمادي؟

فروض الدراسة

اعتماداً على أسئلة الدراسة ونموذجها تم صياغة الفرضيات التالية التي سيجري اختبارها، وذلك على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية: H0.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي للموظفين بمتغيراته (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام الوظيفية) على الولاء الوظيفي بمتغيراته (الانتماء، المشاركة في العمل، الالتزام التنظيمي، والثقة بالإدارة) في مستشفى الحمادي. وتفرعت منها عدة فرضيات فرعية وهي:

- H0.1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده مجتمعه على الانتماء في مستشفى الحمادي.
- H0.1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده مجتمعه على المشاركة في العمل في مستشفى الحمادي.
- H0.1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده مجتمعه على الالتزام التنظيمي في مستشفى الحمادي.
- H0.1.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي بأبعاده مجتمعه على الثقة بالإدارة في مستشفى الحمادي.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في دراسة أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي في مستشفى الحمادي، يُعتبر اختيار النظرية العلمية المناسبة أمراً جوهرياً لفهم الديناميكيات التي تربط بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. يتضمن هذا البحث تطبيق مجموعة من النظريات الإدارية والنفسية التي تساعد في تحليل العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وتأثيرها على مستوى الولاء الذي يبديه الموظفون تجاه المنظمة.

• النظرية التنظيمية والسلوك التنظيمي

تُعد النظرية التنظيمية من النظريات الأساسية التي تُستخدم في تحليل العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. تقدم هذه النظرية إطاراً لفهم كيفية تأثير الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية، وسياسات

الموارد البشرية على مستويات الرضا والولاء لدى الموظفين. في مستشفى الحمادي، يمكن أن تتضمن العوامل التنظيمية طبيعة القيادة الإدارية، وفعالية التواصل الداخلي، وأساليب التحفيز والمكافأة، وبيئة العمل العامة. تُشير الدراسات إلى أن التنظيم الفعّال يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين وبالتالي تعزيز ولائهم للمنظمة (Khoa، 2024).

• نظرية هيرزبرغ (ثنائية العوامل)

تعتبر نظرية هيرزبرغ واحدة من النظريات الأكثر شهرة في مجال الرضا الوظيفي. تنص هذه النظرية على وجود نوعين من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي: العوامل الدافعة والعوامل الصحية. العوامل الدافعة تشمل الإنجاز والاعتراف والتطور المهني والعمل الذي يحمل تحديًا، بينما تشمل العوامل الصحية السياسات التنظيمية، وظروف العمل، والأمان الوظيفي، والعلاقات مع الزملاء. في مستشفى الحمادي، قد تكون العوامل الدافعة مرتبطة بفرص التعلم المستمر والتطوير المهني، بينما ترتبط العوامل الصحية بأمان الوظيفة وظروف العمل داخل المستشفى. عندما تكون العوامل الدافعة متوافرة بشكل جيد، فإنها تساهم بشكل كبير في رفع مستويات الرضا الوظيفي وبالتالي الولاء (Alrawahi، 2020).

• نظرية العدالة التنظيمية

تعد نظرية العدالة التنظيمية من النظريات الهامة في دراسة الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. تركز هذه النظرية على كيفية إدراك الموظفين للعدالة في تعاملاتهم مع المنظمة، سواء كان ذلك في توزيع المكافآت أو في سياسات الترقيات أو في التقييمات الوظيفية. يشير مفهوم العدالة التنظيمية إلى أن إحساس الموظفين بأنهم يُعاملون بشكل عادل ومُنصف يزيد من رضاهم الوظيفي ويعزز ولائهم للمؤسسة. في مستشفى الحمادي، تلعب العدالة التنظيمية دورًا حيويًا في التأثير على الرضا الوظيفي حيث يمكن أن يؤثر الإحساس بالعدالة في سياسات المستشفى على مستويات الولاء لدى الموظفين بشكل كبير (Ghany، 2022).

• نظرية التوقعات لفوروم (Vroom's Expectancy Theory)

تُعد نظرية التوقعات لفوروم إطارًا آخر يُستخدم لتحليل الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. توضح هذه النظرية أن رضا الموظف يعتمد على توقعه للعلاقة بين الجهد الذي يبذله والأداء الذي يحققه، ومن ثم المكافآت التي يتوقع الحصول عليها. إذا شعر الموظفون في مستشفى الحمادي بأن هناك علاقة مباشرة بين الجهد المبذول والنتائج التي يحصلون عليها، فإن ذلك يعزز من رضاهم الوظيفي ويزيد من ولائهم للمستشفى (Naing، 2023).

• نظرية الارتباط العاطفي (Affective Commitment)

تهتم نظرية الارتباط العاطفي بفهم الرابطة العاطفية بين الموظف والمنظمة، وكيف يؤثر هذا الارتباط على الولاء الوظيفي. يُنظر إلى الولاء الوظيفي كنتاج للعلاقة الإيجابية بين الموظف والمنظمة. في مستشفى الحمادي، يمكن أن يتأثر الولاء الوظيفي للعاملين برضاهم عن الدور الوظيفي الذي يقومون به، والدعم الذي يتلقونه من الزملاء والإدارة، وكذلك القيم المشتركة التي يعتنقونها مع المؤسسة (Bihani, 2018).

• تطبيق النظريات في سياق مستشفى الحمادي

يمكن القول إن الجمع بين هذه النظريات يتيح فهماً شاملاً لكيفية تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي للعاملين في مستشفى الحمادي. تُعتبر البيئة الصحية والمحفزة، والعلاقات العادلة، وفرص التطوير المهني، عوامل محورية تسهم في تحسين مستويات الرضا الوظيفي والولاء. تتطلب الدراسة التطبيقية في مستشفى الحمادي تحليل هذه العوامل من خلال استبيانات ومقابلات مع الموظفين لتقييم مدى تأثير كل عامل في رفع مستوى الرضا والولاء.

كما أن السياق الصحي لمستشفى الحمادي يجعل من المهم أيضاً النظر في جوانب إضافية مثل إدارة الإجهاد والضغوط الوظيفية، حيث يمكن أن تؤثر ظروف العمل في المستشفيات على مستويات الرضا الوظيفي. لذا، يجب أن تكون السياسات التنظيمية مرنة وقابلة للتكيف لتلبية احتياجات الموظفين وتعزيز ارتباطهم بالمؤسسة.

إن فهم تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي يتطلب استخدام إطار نظري متعدد الجوانب، يأخذ في اعتباره عوامل تنظيمية ونفسية وسلوكية. من خلال تبني نظريات مثل نظرية هيرزبرغ، ونظرية العدالة التنظيمية، ونظرية التوقعات، ونظرية الارتباط العاطفي، يمكن لمستشفى الحمادي تحسين تجربتها العملية في تعزيز الولاء الوظيفي لدى موظفيها. يتطلب ذلك تحليلاً دقيقاً للعوامل التي تسهم في الرضا الوظيفي وتطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز ولاء الموظفين، مما يسهم في تحسين الأداء العام للمستشفى وتحقيق أهدافها التنظيمية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

في خضم سعي المؤسسات لتعزيز أدائها ورفع مستوى رضا موظفيها، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي بوصفها محوراً حيوياً يؤثر في نجاح المنظمة وفعاليتها. يعد الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي من أهم العوامل التي تلعب دوراً محورياً في الحفاظ على الموارد البشرية وتطوير الأداء العام للمؤسسات. إن فهم العلاقة بين هذين العاملين يساعد المؤسسات على تحسين بيئة العمل وتقديم خدمات أفضل للعملاء والمجتمع. يشكل هذا الفصل الثاني من الدراسة جسراً يصل بين المفاهيم النظرية والتطبيق العملي، حيث يهدف إلى تحليل أعمق للعناصر التي تشكل هذه العلاقة وتوضيح الأطر النظرية التي تستند إليها.

يتناول هذا الفصل موضوعات محورية تتعلق بالمتغيرات المستقلة والتابعة، بالإضافة إلى توضيح الإطار النظري الذي يدعم الدراسة، فضلاً عن استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. يعد هذا الإطار ضرورياً لفهم ديناميكيات العلاقة بين الرضا والولاء وكيفية تأثير العوامل المختلفة على تفاعل الموظفين مع بيئة عملهم ومؤسستهم بشكل عام. ومن خلال هذا التحليل المتكامل، يُمكن التوصل إلى استنتاجات علمية تدعم استراتيجيات التطوير التنظيمي وتعزيز من فعالية إدارة الموارد البشرية في المؤسسات.

يتمحور التركيز في هذا الفصل على تحليل العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي باعتباره متغيراً مستقلاً وكيف يمكن لهذه العوامل أن تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الولاء الوظيفي الذي يمثل المتغير التابع في هذه الدراسة. يتم تناول الجوانب المختلفة التي تسهم في تشكيل الرضا الوظيفي، مثل الأمان الوظيفي، وبيئة العمل، والتعويضات والمزايا المقدمة للموظفين، وأهمية العمل ومعناه بالنسبة للموظف. كما يسلط الضوء على كيفية تأثير هذه الجوانب على الولاء الوظيفي، والذي يُعتبر عاملاً أساسياً في تحديد مدى ارتباط الموظف بالمؤسسة واستعداده لبذل الجهد من أجل تحقيق أهدافها. إن دراسة هذه العلاقة بشكل عميق يُسهم في تحسين استراتيجيات التحفيز وتعزيز الانتماء المؤسسي، مما ينعكس إيجابياً على أداء الموظفين ونجاح المؤسسة.

تعتبر النظرية العلمية والإطار النظري أساساً مهماً لفهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي، حيث تقدم هذه النظريات الإطار المنهجي الذي يُمكن الباحثين من تحليل الظواهر المعقدة والمتشابكة في بيئة العمل. يستعرض الفصل الثاني مجموعة من النظريات التي تُفسر طبيعة العلاقة بين الرضا والولاء، مثل نظرية هيرزبرغ للرضا الوظيفي، ونظرية التوقعات لفوروم، ونظريات العدالة التنظيمية، وغيرها من النظريات التي تُساعد في بناء فهم شامل ومعقد لهذه العلاقة. يُعد التعمق في هذه النظريات ضرورياً لاستكشاف العوامل التي تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي وكيفية تحويل هذا الرضا إلى ولاء

فَعَال للمؤسسة. كما يُتيح الإطار النظري إمكانية توظيف مفاهيم جديدة وابتكار حلول مبتكرة لتحديات الرضا والولاء الوظيفي.

يعد استعراض الدراسات السابقة خطوة مهمة وضرورية في هذا الفصل، حيث يتيح فهماً أعمق للسياق العلمي والتاريخي للبحث. من خلال تحليل الأعمال السابقة، يمكن تحديد الثغرات البحثية والتحديات التي واجهت الباحثين في هذا المجال، واكتشاف الاتجاهات الحديثة والابتكارات في معالجة قضايا الرضا الوظيفي والولاء. يُساهم هذا الاستعراض في تقديم توصيات مبنية على أسس علمية قوية، مما يُعزز من مصداقية البحث ويوفر إرشادات عملية لتطبيق النتائج في الواقع المهني. كما يساعد هذا الاستعراض في تحديد أوجه الشبه والاختلاف بين مختلف الدراسات، مما يُمكن الباحثين من بناء تصور شامل للمشكلة وتقديم إسهامات علمية تساهم في تطوير المعرفة في هذا المجال.

يُبرز الفصل الثاني أهمية تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي من خلال استعراض شامل للمفاهيم والنظريات والدراسات السابقة. يُعد هذا التحليل ضرورياً لتوفير فهم دقيق لكيفية تأثير العوامل المختلفة على الموظفين وبيئة عملهم، مما يساهم في تطوير سياسات وإجراءات تهدف إلى تعزيز الرضا والولاء. بالإضافة إلى ذلك، يُمكن هذا الفصل المؤسسات من تطبيق استراتيجيات فعّالة لتعزيز الرضا الوظيفي وتحسين الولاء، مما يساهم في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ورفع مستوى رضا العملاء والجمهور.

يمثل الفصل الثاني من هذه الدراسة نقطة انطلاق نحو تحليل أعمق للعلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي، حيث يُسلط الضوء على الأطر النظرية والمعرفية التي تدعم البحث، ويقدم مراجعة شاملة للدراسات السابقة التي تساهم في بناء قاعدة معرفية قوية. يعد هذا النهج ضرورياً لفهم الديناميكيات المعقدة التي تحكم العلاقة بين الرضا والولاء، ويوفر الأدوات اللازمة لتحسين إدارة الموارد البشرية وتعزيز الأداء المؤسسي. تعتبر هذه الدراسة خطوة مهمة نحو تعزيز الرضا والولاء الوظيفي، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وتحقيق النجاح المستدام للمؤسسات.

المتغير التابع والمستقل

في سياق دراسة تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي، من الضروري فهم الأبعاد المختلفة المتعلقة بالمتغيرات البحثية التي تلعب دوراً أساسياً في تفسير نتائج الدراسة. يتضمن هذا شرحاً مفصلاً للمتغير التابع، الذي هو الولاء الوظيفي، والمتغيرات المستقلة، وهي تطوير المهارات، المكافآت والحوافز، والسياسات التنظيمية.

• المتغير التابع:

✓ الولاء الوظيفي

الولاء الوظيفي يُعتبر المتغير التابع في الدراسة، وهو يشير إلى درجة التفاني والالتزام الذي يظهره الموظفون تجاه مؤسستهم. الولاء الوظيفي يعكس مدى استعداد الموظف للبقاء في المنظمة، تقديم أداء عالٍ، والالتزام بالقيم والمبادئ التنظيمية. يعد الولاء الوظيفي مقياساً مهماً لأنه يرتبط بشكل مباشر بالرضا الوظيفي، حيث إن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن بيئة عملهم هم أكثر احتمالاً لعرض ولاء أعلى تجاه المؤسسة.

من المعروف أن الولاء الوظيفي يؤثر بشكل كبير على الأداء والإنتاجية، كما أنه يلعب دوراً مهماً في تقليل معدل الدوران الوظيفي، مما يقلل من التكاليف المرتبطة بتوظيف وتدريب موظفين جدد. يمكن قياس الولاء الوظيفي من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الرضا العام عن العمل، الاستعداد للبقاء في المنظمة على المدى الطويل، ودرجة الانخراط في الأنشطة التنظيمية. يُعنى هذا المتغير بمستوى التزام الموظف تجاه أهداف المنظمة، ومدى استعداده لبذل الجهد الإضافي لتحقيق تلك الأهداف، وهو ما يعكس في النهاية مدى قوة العلاقة بين الموظف والمؤسسة.

• المتغيرات المستقلة:

✓ تطوير المهارات

تطوير المهارات يُعتبر من المتغيرات المستقلة الأساسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. يشير إلى الجهود المبذولة لتحسين مهارات الموظفين من خلال التدريب والتطوير المهني. يعتبر تحسين المهارات جزءاً أساسياً من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي تسعى إلى تعزيز كفاءة الموظفين وزيادة قدرتهم على التعامل مع متطلبات العمل المتغيرة.

التدريب والتطوير المهني لا يوفران فقط المعرفة والمهارات الجديدة للموظفين، ولكن أيضاً يساهمان في رفع مستوى الرضا الوظيفي. عندما يشعر الموظفون بأنهم يحصلون على الفرص لتطوير مهاراتهم واكتساب مهارات جديدة، فإنهم يميلون إلى الشعور بالتقدير والاهتمام من قبل المنظمة، مما يعزز من

ولائهم وارتباطهم بالمؤسسة. يُعتبر تطوير المهارات استثماراً في رأس المال البشري الذي ينعكس إيجاباً على الأداء الفردي والجماعي، ويساهم في تحسين بيئة العمل بشكل عام.

✓ المكافآت والحوافز

المكافآت والحوافز هي متغيرات مستقلة هامة تؤثر على الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. تشمل المكافآت الحوافز المالية وغير المالية التي تُقدم للموظفين كمكافأة على أدائهم الجيد أو تحقيق أهداف معينة. تعتبر المكافآت والحوافز وسيلة فعالة لتحفيز الموظفين وتعزيز رضاهم عن العمل، حيث تلعب دوراً مهماً في رفع الروح المعنوية والالتزام الوظيفي.

المكافآت يمكن أن تكون في شكل زيادة في الرواتب، مكافآت نقدية، أو حتى مكافآت غير مالية مثل الشهادات التقديرية، أو فرص التقدم الوظيفي. توفر هذه المكافآت تقديراً للجهود التي يبذلها الموظفون، وتعزز من شعورهم بالإنجاز والقيمة داخل المنظمة. الحوافز المناسبة يمكن أن تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى زيادة الولاء الوظيفي. عندما يشعر الموظفون بأن جهودهم تُكافأ بشكل عادل وملائم، فإنهم يصبحون أكثر استعداداً للبقاء في المنظمة والمساهمة بفعالية في تحقيق أهدافها.

✓ السياسات التنظيمية

السياسات التنظيمية هي مجموعة من القواعد والإجراءات التي تحدد كيفية إدارة الأنشطة اليومية داخل المنظمة. تشمل هذه السياسات جميع الجوانب التي تؤثر على بيئة العمل، مثل إدارة الأداء، سياسات التوظيف، وإجراءات التعامل مع الشكاوى. تلعب السياسات التنظيمية دوراً حاسماً في تحديد مدى رضا الموظفين عن عملهم وبيئة عملهم.

تؤثر السياسات التنظيمية بشكل مباشر على تجربة الموظف في العمل، حيث تُحدد كيفية التعامل مع القضايا الإدارية والعملية. سياسات عادلة وشفافة تساهم في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة، مما ينعكس إيجاباً على رضاهم وولائهم. من ناحية أخرى، يمكن أن تؤدي السياسات غير العادلة أو غير الواضحة إلى شعور الموظفين بالإحباط وعدم الرضا، مما يؤثر سلباً على ولائهم. تُعتبر السياسات التنظيمية جزءاً أساسياً من ثقافة المنظمة، وهي تؤثر على كيفية تفاعل الموظفين مع بيئة عملهم ومدى ارتباطهم بأهداف المؤسسة.

تساعد دراسة تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي من خلال فهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة مثل تطوير المهارات، المكافآت والحوافز، والسياسات التنظيمية، والمتغير التابع الذي هو الولاء الوظيفي. تُعتبر هذه المتغيرات مستقلة لأنها تؤثر بشكل مباشر على مستوى رضا الموظفين، وبالتالي على مدى ولائهم وتقانيهم تجاه المنظمة. من خلال تحليل تأثير هذه المتغيرات، يمكن تقديم رؤى واضحة حول كيفية

تحسين بيئة العمل وتعزيز ولاء الموظفين، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ويعزز من نجاحها في تحقيق أهدافها.

الدراسات السابقة

الدراسة	تجاني، و بن بولرباح (2020).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إشكالية الثقة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة .
المتغير المستقل	الثقة التنظيمية
المتغير التابع	الولاء التنظيمي
منهجية البحث	اعتمد الباحث على استبيان محكم لجمع المعطيات، وتم اختيار المنهج الوصفي من أجل تحقيق أغراض البحث وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية عددها 71 موظف وموظفة
أهم النتائج والتوصيات	وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض من الثقة التنظيمية لدى عمال مؤسسة الصحة العمومية لولاية الجلفة، كما تم الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة ضعيفة بين الثقة التنظيمية وبين الولاء الوظيفي.
الدراسة	مسعد و عقلان (2023).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة في هيئة مستشفى الثورة العام تعز، من وجهتي نظر العاملين في المستشفى بمختلف وظائفهم، والمرضى المترددين على المستشفى
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
المتغير التابع	جودة الخدمات الصحية
منهجية البحث	تكون مجتمع الدراسة من (431) موظفاً وموظفة، و (520) من المرضى المترددين خلال العام 2021م، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من (310) أفراد، شملت (130) فرداً من العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز بمختلف الوظائف، و (180) فرداً من المرضى المترددين على المستشفى، وعدت استبانتيين بعد التحقق من صدقها وثباتها؛ الاستبانة الأولى عن الرضا الوظيفي، والاستبانة الثانية عن جودة الخدمات الصحية. وبعد

التحقق من صدق وثبات الاستبانيتين، استخدم المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات استخدم برنامج (IBM SPSS V.24) وكذلك برنامج (IBM Amos V.24).

أهم النتائج والتوصيات توصلت الدراسة إلى وجود أثر الرضا الوظيفي بجميع أبعاده في تحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة المرضى من وجهتي نظر العاملين في المستشفى بمختلف وظائفهم والمرضى المترددين على المستشفى. كما تبين أن مستوى تقييم العاملين الرضا الوظيفي كان متوسطاً، وجاء مستوى تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية متوسطاً أيضاً. وعلى ضوء هذه النتيجة، قدمت الدراسة التوصيات الآتية: تحسين الوضع المعيشي للعاملين، وتطوير نظام الحوافز والمكافآت وتنفيذ برامج تدريبية، وإيفاد العاملين للدراسة خارج الوطن وتوزيع المنح الداخلية بعدالة، وتعزيز الوعي بينهم عن مفهوم وأهداف وأبعاد جودة الخدمات الصحية، وتوزيع جداول النوبة في المستشفى.

الدراسة	دبب، و الناظر (2021).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر تطبيق نظام العمل المرن، ضمن بيئة الوقاية الصحية المشددة، وبأبعده الثلاث (ممارسات العمل، ممارسات التوظيف وترتيبات العمل) على مستوى الرضا الوظيفي ببعديه (اتجاهات الوظيفة وأداء الموظف) لدى العاملين في شركات الاتصالات الأردنية الثلاث.
المتغير المستقل	نظام العمل المرن
المتغير التابع	على الرضا الوظيفي
منهجية البحث	اعتمدت هذه الدراسة الاستبانة كأداة مناسبة لجمع البيانات المطلوبة لإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة مكونة من (400) فرد من مجتمع الدراسة المكون من (19090) فردا يعملون بالشركات الثلاث ونسبة عينه قدرها (2%).

أهم النتائج والتوصيات توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج استنادا للاختبارات الإحصائية هي "وجود أثر إيجابي قوي لنظام العمل المرن على الرضا الوظيفي وبمعامل تحديد (R^2) قدره (0.656) عند مستوى دلالة إحصائية قدره ($\alpha \geq 0.05$) واعتمادا على النتائج التي تم التوصل إليها قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات، كان أبرزها: - على شركات الاتصالات الثلاث العمل على توسيع ممارسات العمل المرن من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة استقرار

الموظفون في عملهم، وتقليل حركة دوران والوصول إلى الولاء الوظيفي. - إعداد برامج تدريبية للموظفين في موضوعات مثل تنظيم الوقت وجدولة الأعمال وتبادل المهام والعمل الفرقي على أن يتم ذلك من خلال ممارستهم نظام العمل المرن - إدخال أبعاد نظام العمل المرن في معايير الترقية إضافة للخبرات والمؤهلات والكفاءات، واعتماده كأساس لتقديم الحوافز والمكافآت وتحديد أجور العاملين. - تطوير عملية إعداد الخطط الاستراتيجية في الشركات لتأخذ بنظر الاعتبار تحقيق التطبيق الصحيح لنظام العمل المرن.

العويمر، و الشبلي (2023) .

الدراسة

أهداف الدراسة

الهدف من هذه الرسالة هو الكشف عن مدى توفير شركات الاتصالات في الأردن لممارسات رفاهية الموظفين لموظفيها، ومعرفة أفضل البرامج والاستراتيجيات التي يمكن أن تؤدي لزيادة رفاهية الموظفين. بالإضافة إلى معرفة أثر رفاهية الموظفين على الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الرسالة، والتعرف على العلاقة والأثر بين رفاهية الموظفين والولاء الوظيفي داخل شركات الاتصالات، والتعرف على الدور الوسيط للرضا الوظيفي في أثر ممارسات رفاهية الموظفين على الولاء الوظيفي داخل شركات الاتصالات.

رفاهية الموظفين

المتغير المستقل

الولاء الوظيفي

المتغير التابع

الرضا الوظيفي

المتغير الوسيط

طبقت هذه الدراسة على مجموعة من الموظفين العاملين في شركات الاتصالات الأردنية في العاصمة عمان (زين، أورانج، أمنية)، وتم استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة الاستبانة وتم توزيعها على 397 عينة ملائمة من العاملين داخل الفروع الرئيسية لشركات الاتصالات في العاصمة عمان. اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ومن أجل معالجة الجوابات التحليلية لموضوع الدراسة تم استخدام برنامجي (AMOS v24) و (SPSS v24) ،

منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية: إن ممارسات رفاهية الموظفين بدلالة أبعادها (الرفاهية النفسية، الرفاهية الاجتماعية، رفاهية مكان العمل) تؤثر على زيادة الولاء الوظيفي في شركات الاتصالات في الأردن، وأن التباين في الولاء الوظيفي ينتج عن التغير في قدرات ممارسات رفاهية الموظفين وأن

الرفاهية النفسية تؤثر في الولاء الوظيفي عن طريق توفير المنظمة لبيئة عمل ودية تزيد من مستوى تحقيق الفرد لذاته وشعوره بمشاعر إيجابية أثناء العمل داخل المنظمة، وأن الرفاهية الاجتماعية تؤثر في زيادة الولاء الوظيفي عن طريق تشجيع الإدارة العمل الجماعي، وأن الرفاهية بمكان العمل تؤثر في ولاء الفرد لمنظمتها من خلال توفير المنظمة لبيئة عمل ممتعة وتوفيرها لممارسات الصحة للعاملين في مكان العمل. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن ممارسات رفاهية الموظفين تؤثر على زيادة الرضا الوظيفي في شركات الاتصالات في الأردن، وأن الرضا الوظيفي يتوسط في العلاقة والأثر بين ممارسات رفاهية الموظفين والولاء الوظيفي في شركات الاتصالات في الأردن. كما أوصت الدراسة بضرورة تبني المنظمات للممارسات التي تدعم رفاهية الموظفين من خلال دمج هذه الممارسات باستراتيجية المنظمة وسياساتها، والعمل على زيادة الولاء الوظيفي من خلال تطبيق المنظمات لرفاهية الموظفين والحرص على زيادة الرضا الوظيفي من خلال تقديم المنظمات للخدمات والحوافز المادية المرضية التي تتناسب مع الجهد الذي يبذله الموظف.

الدراسة	الحيائي،و المعاني (2020) .
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحوافز على ولاء الوظيفي لدى موظفي مجلس عُمان مجلس الدولة نموذجاً لسلطنة عُمان، من خلال معرفة أثر الحوافز (المالية والمعنوية والاجتماعية) على ولاء الوظيفي.
المتغير المستقل	الحوافز
المتغير التابع	الولاء الوظيفي
منهجية البحث	مجتمع الدراسة مجلس الدولة في سلطنة عُمان. كما تم اختيار عينة للدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، حيث تكونت العينة من فئة الموظفين رؤساء الأقسام وذوي الدرجات ومردام الدرجات حيث بلغ عددهم (86) فرداً، أما لجنة العينة فقد بلغت (62) فرداً من المجتمع الكلي من العاملين في مجلس الدولة. وكانت متغيرات الدراسة على النحو التالي، المتغير المستقل الحوافز ومتغيرات (المالية، المعنوية، والاجتماعية) المتغير التابع الولاء الوظيفي وتمثل بـ (الرضا الوظيفي، إنجاز العمل بإتقان، الالتزام بساعات العمل)، وكان

المتغير الوسيط من (الرتب، العمر، عدد سنوات من وظيفته، سنوات الخدمة المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية).

كما سعت الدراسة لتحقيق أهم الأهداف، التعرف على درجة تأثير الحوافز لدى موظفي مجلس الدولة في ولاء الوظيفي لدى الموظفين، كذلك العمل من خلال الحوافز التي يتقضاها العاملين في مجلس الدولة، التعرف على أهمية وجود آليات لمنح الحوافز مرتبطة بالالتزام بساعات العمل وإنجاز الأعمال.

أهم النتائج والتوصيات وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كانت أهمها أن الحوافز المالية والمعنوية لها علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية مع ولاء الوظيفي لدى موظفي مجلس الدولة، كما أنه لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية حول أثر التباين بين المستوى التعليمي وسنوات الخدمة ومستوى الالتزام بساعات العمل، الحوافز (المالية، المعنوية والاجتماعية). كذلك توصلت الدراسة إلى أهمية العمل على وجود آليات واضحة تمنح الحوافز وتضعها في أطرها، وأن هذه النتائج ذات الدلالة الإحصائية قد تمخضت إلى أن يكون منح الحوافز بطريقة يؤدي لمستوى الولاء.

(يوسف 2022).

الدراسة

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات؟"، وقد تعرضت الدراسة لثلاثة مفاهيم أساسية، هي: ضغوط العمل ومصادرها، والرضاء الوظيفي، وبيئة العمل. كما اعتمدت على مدخل نظري مكون من ثلاث نظريات، هي: نظرية النسق الاجتماعي، ونظرية المعوقات الوظيفية، ونظرية مدخل التوافق القيمي.

ضغوط العمل

المتغير المستقل

الرضاء الوظيفي

المتغير التابع

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

منهجية البحث

أهم النتائج والتوصيات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، منها: أن تنظيم مجال الدراسة يقوم بإعداد برامج تدريبية وتأهيلية تشجع العاملين على تقبل الظروف الوظيفية لمهنتهم، مما يساهم في التخفيف من وطأة ضغوط العمل، وكذلك تقييم الحوافز المادية والمعنوية؛ لما لهما من أثر كبير في التخفيف من ضغوط العمل، وبالتالي يقلل من نسبة الضغوط عليهم، كما كشفت الدراسة الراهنة عن المزيد من أسباب ضغوط العمل ومحاولة إيجاد حلول لها، تمثلت في أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالتنظيم مجال الدراسة بدرجة (متوسطة)،

وكانت أهم الضغوط التي كانوا يتعرضون لها: كثرة ساعات العمل، وسوء الإضاءة في المكان، كما توصلت الدراسة -كذلك- إلى أن الرضاء الوظيفي لدى العاملين بالتنظيم مجال الدراسة متحقق بدرجات متفاوتة بين المستويات الإدارية المختلفة.

الدراسة	(نسيب و بلحاج 2021).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر المسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بشركة TPL بالوادي .
المتغير المستقل	المسؤولية الاجتماعية .
المتغير التابع	الرضاء الوظيفي .
منهجية البحث	تم استخدام الدراسة المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة لنتيجة مفادها تأكيد الفرضية الرئيسية التي نصت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمسؤولية الاجتماعية على الرضاء الوظيفي للعاملين بالشركة محل الدراسة .ونقترح توصية لمسؤولي الشركة، محاولة خلق جو ملائم للعمل، وتحسين رواتب العاملين.
الدراسة	(مقبل و عساف 2016)

أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى البحث في سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية والجامعات الأردنية الخاصة .
المتغير المستقل	سياسات التعويض المالي .
المتغير التابع	في الرضاء الوظيفي .
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	الشريدة وبنى ياسين (2016)
الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إستراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين،
أهداف الدراسة	إستراتيجية التدريب
المتغير المستقل	الولاء الوظيفي
المتغير التابع	الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،و تم تصميم إستبانة خاصة لجمع البيانات الأولية.

أهم النتائج والتوصيات أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير مباشر لإستراتيجية التدريب على كل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي كوسيط بينهما , وبالعكس ذلك عدم وجود علاقة ما بين إستراتيجية التدريب و الولاء الوظيفي من خلال دور الأداء الوظيفي كوسيط بينهما. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية تحقق للموظفين النمو الحقيقي لوظائفهم وبرامج تدريبية شخصية والتي تتناسب مع شخصياتهم وتعزز مبدأ الثقة بالنفس واعطائهم اللامركزية لأعمالهم وتحفيزهم لتحقيق الأهداف الشخصية والتي في الوقت نفسه تحقق هدف المؤسسة.

Javanmardnejad, &etal. (2021).

الدراسة

أهداف الدراسة -الهدف من الدراسة الحالية هو فحص العلاقة بين السعادة وجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي بين العاملين في مجال التمريض.

المتغير المستقل - السعادة

المتغير التابع - وجودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي

منهجية البحث - تم إجراء هذه الدراسة الوصفية على 270 ممرضًا وممرضة يعملون في أقسام الطوارئ في إيران. تم تجنيد الممرضات من خلال طريقة التعداد. شملت أدوات جمع البيانات مؤشر أوكسفورد للسعادة (OHI)، استبيان جودة الحياة العملية (QWL)، واستبيان الرضا الوظيفي (JSQ). تم استكشاف البيانات باستخدام الإحصائيات الوصفية، وتحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي.

أهم النتائج والتوصيات - توصلت الدراسة الحالية أن الممرضات اللاتي يعملن في أقسام الطوارئ لم يشعرن بالسعادة. بالإضافة إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن سعادتهن كانت مرتبطة بحالتهم الاقتصادية والرضا عن إغلاق المهام.

Jigjiddorj. & Zanabazar. (2019, May).

الدراسة

أهداف الدراسة تهدف هذه الورقة الدراسة الى معرفة كيف يؤثر رضا الموظفين على ولائهم وكذلك على الأداء التنظيمي للمنظمة، استنادًا إلى حالة البنوك المنغولية

المتغير المستقل الرضا الوظيفي

المتغير التابع الأداء التنظيمي

الدور الوسيط الولاء التنظيمي

اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.	منهجية البحث
أظهرت نتائج المسح أن ولاء الموظفين يمكن الحفاظ عليه من خلال زيادة رضا الموظفين. في الدراسة الحالية، يُعتبر رضا الموظفين متغيراً مستقلاً، ويُعتبر ولاء الموظفين والأداء التنظيمي متغيرات تابعة. بناءً على ذلك، تم إجراء اختبار الموثوقية والتحليل الارتباطي وتحليل الانحدار لإثبات فرضيتنا. تشير نتائج البحث إلى أن الموظفين الراضين يميلون إلى أن يكونوا مخلصين ومتفانين للمنظمة ويساهمون بشكل إيجابي في الأداء التنظيمي.	أهم النتائج والتوصيات
Hartika, & Asbari, (2023).	الدراسة
الهدف من هذه الدراسة معرفة تأثير الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي على أداء الموظفين بهدف تحديد وتلخيص المقالات المنشورة سابقاً دون أي نقد للمقالات المراجعة.	أهداف الدراسة
الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي	المتغير المستقل
الاداء	المتغير التابع
اعتمدت على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة وتحليلها.	منهجية البحث
تُظهر نتائج المراجعة أن تأثير الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي يُظهر تأثيراً إيجابياً وكبيراً على أداء الموظفين.	أهم النتائج والتوصيات
(Hassan& Gillani 2020).	الدراسة
هدفت هذه الدراسة للتعرف على أداء الوظيفة والضغط الوظيفية والرضا وكذلك مع الدافع على الأداء الوظيفي .	أهداف الدراسة
الرضا الوظيفي والضغط الوظيفية والدافع	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع
تم استخدام أسلوب البحث الكمي في هذا المشروع البحثي .	منهجية البحث
أظهرت النتائج الناتجة من اختبار الفرضيات إلى جانب تحليل الانحدار أنه لا يوجد علاقة ملحوظة بين ضغوط العمل وأداء الوظيفة وفقاً للبحث. بينما، من جهة أخرى، توجد علاقة قوية بين رضا الوظيفة وأداء الوظيفة. في حين لم يتم العثور على علاقة بين الدافع الوظيفي وأداء الوظيفة خلال الدراسة. لذلك، يبدو أن هناك حاجة إلى استكشاف أفضل الممارسات لمديري الموارد البشرية في البحوث المستقبلية لتحسين أداء الموظفين من خلال رضا الوظيفة والدافع	أهم النتائج والتوصيات

الدراسة	(Waqas & Arshad 2014).
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، وتأثيره على الولاء، والعوامل التي تؤثر عليه، لدعم نظام إدارة فعال وفعال في البلدان النامية مثل باكستان
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي
المتغير التابع	الولاء
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج الدراسة ان المكافأة والتقدير وبيئة العمل هي العوامل الأكثر تأثيراً على رضا الوظيفة، ولكن المشاركة في اتخاذ القرارات ورضا الوظيفة لها علاقة غير مهمة. علاوة على ذلك، هناك أيضاً علاقة إيجابية بين رضا الوظيفة والولاء للوظيفة. يدعي إدارة الموارد البشرية (HRM) قياس رضا الوظيفة في الشركات المتقدمة أو متعددة الجنسيات. بالتأكيد، في البلدان النامية مثل باكستان، يتم استخدام هذه التطبيقات نادراً. لذلك، يدعم هذا البحث استخدام تطبيقات إدارة الموارد البشرية في البلدان النامية. سيساعد ذلك المديرين في فهم أفضل لمستوى رضا الموظفين ويمكنهم تحفيزهم.
الدراسة	Phuong& Tran,.(2020).
أهداف الدراسة	يُعَدُّ فحص العلاقات المتداخلة بين الرضا الوظيفي، ولاء الموظفين، وأداء العمل في قطاع الضيافة في فيتنام نادراً ما يتم. قدمت هذه الدراسة فهماً أعمق للعلاقات بين الرضا الوظيفي، ولاء الموظفين، وأداء العمل، وتأثير المناصب الوظيفية كعامل تعديل على هذه العلاقات.
المتغير المستقل	الرضا الوظيفي، ولاء الموظفين
المتغير التابع	أداء العمل
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي .
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج التجريبية أن: (1) الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي مباشر على ولاء الموظفين وأداء العمل؛ (2) ولاء الموظفين يؤثر إيجابياً على أداء العمل؛ و(3) يختلف تأثير العلاقة بين الرضا الوظيفي وولاء الموظفين حسب المنصب الوظيفي.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات

أوجه الاتفاق:

تتفق الدراسات في استكشاف العلاقة بين الرضا الوظيفي وأبعاده المختلفة والولاء الوظيفي أو الأداء الوظيفي، مما يشير إلى أهمية هذه العوامل في بيئات العمل المختلفة. على سبيل المثال، توصلت دراسة مسعد وعقلان (2023) إلى أن الرضا الوظيفي بجميع أبعاده يؤثر على جودة الخدمات الصحية، بينما أظهرت دراسة جافانماردنيجاد وآخرين (2021) أن السعادة وجودة الحياة الوظيفية مرتبطان بشكل كبير بالرضا الوظيفي في مجال التمريض.

تستخدم معظم الدراسات المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية بحثية، مما يعزز من موثوقية البيانات المستخلصة ويتيح إجراء مقارنات دقيقة بين النتائج. كما تعتمد هذه الدراسات بشكل كبير على الاستبانات كأداة لجمع البيانات، مما يوفر رؤية مباشرة من العاملين أنفسهم حول متغيرات الدراسة.

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي أو الأداء الوظيفي. فمثلاً، أظهرت دراسة دبذب والناظر (2021) وجود أثر إيجابي قوي لنظام العمل المرن على الرضا الوظيفي، وأكدت دراسة يوسف (2022) تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، مما يدل على أن تحسين بيئة العمل يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى الرضا والولاء.

أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسات في تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة قيد الدراسة، حيث تتناول بعضها جوانب محددة مثل الثقة التنظيمية (تجاني وبن بولرباح، 2020) أو الحوافز (اليحيائي والمعاني، 2020)، بينما تركز أخرى على ممارسات رفاهية الموظفين (العويمر والشبلي، 2023) أو ضغوط العمل (يوسف، 2022). هذا التنوع في المتغيرات يتيح فهماً أعمق لأثر كل منها على الرضا والولاء الوظيفي في بيئات عمل مختلفة.

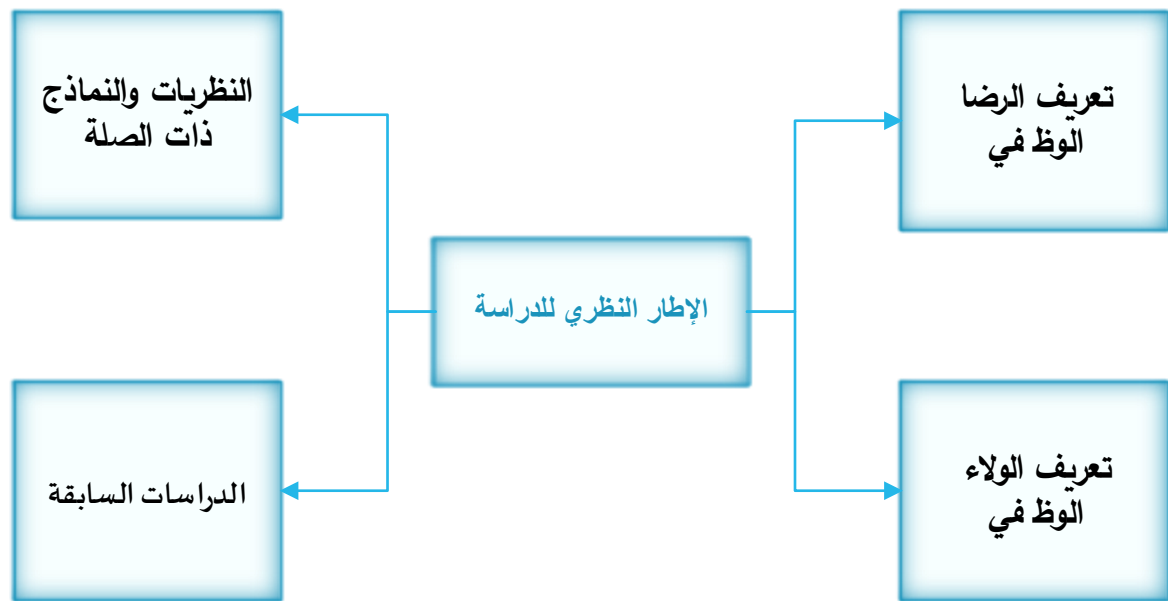
كما تختلف الدراسات في نطاق الدراسة ومجتمع العينة. فبينما تناولت دراسة تجاني وبن بولرباح (2020) عمال مؤسسة الصحة العمومية في ولاية الجلفة، ركزت دراسة مسعد وعقلان (2023) على العاملين في هيئة مستشفى الثورة العام تعز. هذه الاختلافات في النطاق والعينة تؤثر على تعميم النتائج وتطبيقها في سياقات مختلفة.

تستخدم بعض الدراسات أدوات تحليلية مختلفة مثل برنامج (IBM SPSS) وبرنامج (AMOS) (مسعد وعقلان، 2023؛ العويمر والشبلي، 2023)، مما يعكس تطوراً في الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل البيانات وتأكيد الفرضيات البحثية. في المقابل، تعتمد دراسات أخرى على التحليل الوصفي البسيط (نسيب وبلحاج، 2021).

الإطار النظري

الإطار النظري هو أساس الدراسة العلمية، حيث يمثل الإطار المرجعي الذي يتم من خلاله تحليل وتفسير البيانات. في الدراسة التي تركز على "أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي"، يُعتبر الإطار النظري دليلاً إرشادياً يحدد الأسس النظرية التي تبنى عليها الفرضيات والأهداف البحثية. يتضمن الإطار النظري في هذه الدراسة استعراضاً لمفاهيم الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي، علاوة على استكشاف النظريات والنماذج التي تربط بين هذين المفهومين، وكذلك تناول الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع البحث.



رسم توضيحي 1: الإطار النظري للدراسة

1. تعريف الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو حالة من الشعور بالارتياح والإشباع التي يشعر بها الموظف تجاه عمله وبيئة العمل. يتضمن الرضا الوظيفي تقييم الموظف للعديد من جوانب العمل، بما في ذلك طبيعة المهام، ظروف العمل، التقدير، الأجر، والعلاقات مع الزملاء والمديرين. وفقاً لنظرية الرضا الوظيفي التي طورها هيرزبيرغ، يُعتبر الرضا الوظيفي نتاجاً لعوامل متعددة يمكن تقسيمها إلى عوامل محفزة وأخرى ذات طبيعة وقائية. تشمل العوامل المحفزة مثل الإنجاز، التقدير، وفرص النمو، بينما تشمل العوامل الوقائية مثل الظروف المادية للبيئة العملية والعلاقات الإنسانية (Mohamed, 2023).

إن مستوى الرضا الوظيفي يمكن أن يؤثر بشكل كبير على التزام الموظف تجاه المنظمة، حيث يُعتبر الشعور بالرضا عن العمل محفزاً قوياً للحفاظ على الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. في سياق مستشفى الحمادي، يمكن أن يؤثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي وجودة الخدمات الصحية المقدمة، مما يجعل فهم هذه العلاقة أمراً ضرورياً لتحسين بيئة العمل والنتائج التنظيمية (Tatar، 2020).

2. تعريف الولاء الوظيفي

الولاء الوظيفي يشير إلى مدى التزام الموظف واستعداده للبقاء في المنظمة والمساهمة في تحقيق أهدافها. يُعتبر الولاء الوظيفي سمة مهمة لأنه يعكس مدى ارتباط الموظف بالمنظمة ورغبتها في البقاء بها على المدى الطويل. وفقاً لنظرية الانتماء، يُقاس الولاء الوظيفي بعدة عوامل تشمل الانتماء العاطفي، الالتزام الوظيفي، والنية في البقاء في المنظمة. الموظفون المخلصون يظلون ملتزمين بأهداف المنظمة ويسعون لتحقيق نجاحها حتى في مواجهة التحديات (Rajest، 2023).

إن الولاء الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالرضا الوظيفي، حيث إن الموظفين الذين يشعرون بالرضا عن عملهم وبيئة العمل هم أكثر احتمالاً لعرض ولاء أكبر تجاه المنظمة. من خلال تحسين مستوى الرضا الوظيفي، يمكن تعزيز الولاء الوظيفي، مما يسهم في تقليل معدل الدوران الوظيفي وزيادة الاستقرار في المؤسسة (Shoukun Chen، 2022).

3. النظريات والنماذج ذات الصلة

توجد العديد من النظريات والنماذج التي تساعد في تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. واحدة من أبرز هذه النظريات هي نظرية التوقعات (Expectancy Theory) التي طورها فيكتور فيروم. وفقاً لهذه النظرية، يُعتبر الرضا الوظيفي نتيجة لتوقعات الموظف بشأن المكافآت التي سيحصل عليها من أدائه. إذا كان الموظف يتوقع أن جهودهم ستُكافأ بشكل إيجابي، فإنهم يكونون أكثر عرضة للشعور بالرضا والولاء تجاه المنظمة (Robinson، 2022).

كما تُعتبر نظرية تحقيق الذات (Self-Determination Theory) أحد النماذج المهمة في هذا السياق. تقترح هذه النظرية أن الموظفين يشعرون بالرضا والولاء عندما تكون احتياجاتهم الأساسية من الاستقلالية، الكفاءة، والتواصل متوفرة. إذا كانت المنظمة قادرة على توفير بيئة عمل تدعم تحقيق هذه الاحتياجات، فإن الموظفين سيكونون أكثر احتمالاً للشعور بالرضا وزيادة ولائهم (Deci، 2017).

4. الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة مصدراً هاماً لفهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. توضح هذه الدراسات كيف يؤثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي في سياقات مختلفة، مما يوفر أساساً لإطار التحليل في الدراسة الحالية. على سبيل المثال، أظهرت الدراسات أن وجود برامج تدريب وتطوير فعالة يمكن أن يعزز

من مستوى الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي في المؤسسات. كما أشارت أبحاث أخرى إلى أن المكافآت والحوافز تلعب دوراً مهماً في تحسين رضا الموظفين وزيادة ولائهم (Hadj، 2024).

في حالة مستشفى الحمادي، يمكن أن تكون نتائج الدراسات السابقة ذات قيمة كبيرة في فهم كيفية تطبيق المبادئ النظرية في سياق عملي. يمكن أن تسهم هذه الدراسات في تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي، وتقديم رؤى حول كيفية تحسين بيئة العمل في المستشفى (Ammari، 2017).

الإطار النظري للدراسة يشكل الأساس الذي يعتمد عليه البحث لتحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. من خلال فهم تعريفات الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي، استكشاف النظريات والنماذج ذات الصلة، ومراجعة الدراسات السابقة، يمكن بناء إطار تحليل شامل يعزز من فهم كيفية تأثير العوامل المختلفة على العلاقة بين الرضا والولاء الوظيفي. يوفر هذا الإطار النظري الأساس لفحص البيانات والتوصل إلى نتائج وتوصيات عملية تسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة ولاء الموظفين في مستشفى الحمادي.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة

يعد الفصل الثالث من الدراسة نقطة تحول رئيسية نحو تحقيق أهداف البحث بشكل علمي وموضوعي. يتناول هذا الفصل الجوانب العملية المتعلقة بمنهجية البحث وطرق جمع البيانات، بالإضافة إلى تحديد مجتمع البحث وحجم العينة، وحدود البحث. يُعتبر هذا الفصل أساساً لتطبيق البحث بشكل منهجي، ويهدف إلى تقديم وصف دقيق لكيفية إجراء الدراسة وتحديد نطاقها، مما يساهم في ضمان موثوقية النتائج وصحتها.

المنهجية وطرق البحث تشكل الأساس الذي يُبنى عليه البحث العلمي. في هذا الفصل، سيتم توضيح المنهجية المستخدمة في الدراسة، والتي تحدد كيفية جمع وتحليل البيانات اللازمة لتحقيق الأهداف البحثية. تتضمن المنهجية اختيار أساليب البحث المناسبة، سواء كانت نوعية أو كمية، بناءً على طبيعة البحث وأهدافه. يُعزز توضيح المنهجية من قدرة الباحثين على تحقيق النتائج المطلوبة بطريقة منهجية ومنظمة، كما يُساعد في ضمان مصداقية وموثوقية النتائج.

تُعد طرق البحث من العناصر الأساسية في تحقيق أهداف الدراسة. يُفصل الفصل الثالث كيفية اختيار الأساليب والأدوات المناسبة لجمع البيانات، مثل الاستبيانات والمقابلات، وكيفية تطبيقها بفعالية. يشمل ذلك وصف الأدوات المستخدمة، والإجراءات المتبعة لجمع البيانات، وضمان الدقة والموضوعية في جمع المعلومات. من خلال تحديد طرق البحث بوضوح، يُمكن تحقيق نتائج دقيقة وقابلة للتكرار، مما يعزز من قيمة الدراسة ويساهم في تقديم توصيات مبنية على أدلة قوية.

مجتمع البحث هو مجموعة الأفراد أو العناصر التي يتم دراسة تأثير الرضا الوظيفي عليها في مستشفى الحمادي. يشمل الفصل وصفاً دقيقاً لمجتمع البحث، بما في ذلك خصائصه الأساسية مثل العدد والتنوع الوظيفي. يُساهم تحديد مجتمع البحث في ضمان تمثيل العينة بشكل دقيق، مما يُعزز من قدرة الدراسة على تقديم نتائج تعكس الواقع بشكل صحيح. يشمل ذلك وصف الخلفيات المختلفة للعاملين في المستشفى، مما يساعد في فهم كيفية تأثير العوامل المختلفة على الرضا والولاء الوظيفي.

محددات حجم العينة تُعتبر عنصراً مهماً في ضمان دقة وموثوقية البحث. يوضح الفصل كيفية تحديد حجم العينة المناسب لضمان تمثيل دقيق لمجتمع البحث. يشمل ذلك وصف الإجراءات التي يتم اتباعها لتحديد حجم العينة بشكل علمي، مما يضمن أن النتائج تكون موثوقة وقابلة للتعميم على المجتمع الأوسع. كما يتناول الفصل الطرق المستخدمة في اختيار العينة، وكيفية ضمان شمولها لكافة فئات المجتمع البحثي.

خطوات جمع البيانات تُعزز من قدرة الدراسة على تقديم نتائج دقيقة وشاملة. يشرح الفصل كيفية تنفيذ الخطوات المختلفة لجمع البيانات بشكل منظم، بدءًا من تصميم أدوات جمع البيانات وحتى تحليل النتائج. يشمل ذلك تفاصيل حول كيفية إجراء الاستبيانات، وكيفية معالجة البيانات التي تم جمعها، وضمان تماسك النتائج وموضوعيتها. من خلال تقديم وصف شامل لخطوات جمع البيانات، يُمكن تحقيق نتائج دقيقة تدعم الأهداف البحثية وتُساهم في تطوير المعرفة في هذا المجال.

حدود البحث تُعتبر جزءاً أساسياً في تحديد نطاق الدراسة وتوضيح قيودها. يشمل الفصل تحديد الحدود البشرية والزمانية والمكانية للبحث، مما يساهم في وضع إطار واضح للدراسة. توضيح الحدود يساعد في تحديد مدى تطبيق نتائج البحث وتفسيرها في سياقات مختلفة. على سبيل المثال، تُعزز الحدود البشرية من فهم تأثير الرضا الوظيفي على فئات مختلفة من الموظفين، بينما تُحدد الحدود الزمانية والمكانية مدى تأثير العوامل البحثية في سياقات زمنية ومكانية محددة.

تُساهم هذه الجوانب في تعزيز مصداقية الدراسة وضمان أن النتائج تكون ذات قيمة علمية وعملية. من خلال تقديم وصف شامل لكل من المنهجية وطرق البحث، ومجتمع البحث، وحجم العينة، وخطوات جمع البيانات، وحدود البحث، يُمكن تحقيق نتائج دقيقة وموثوقة تدعم فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. يُعتبر هذا الفصل خطوة حاسمة نحو تحقيق أهداف البحث وتقديم توصيات فعّالة لتحسين بيئة العمل وزيادة ولاء الموظفين في مستشفى الحمادي. تُعزز هذه العناصر من جودة البحث من خلال ضمان أن النتائج تكون مبنية على أساس علمي قوي وتُعكس الواقع بدقة. كما يُساهم هذا الفصل في تقديم إطار منهجي يُمكن تطبيقه في دراسات مستقبلية، مما يُعزز من تطوير المعرفة في مجال الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي.

المنهجية وطرق البحث

تعتبر المنهجية وطرق البحث من العناصر الأساسية في أي دراسة علمية، حيث تحدد كيفية جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. في دراسة "أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي" التي تُجرى في مستشفى الحمادي، تم اختيار المنهجية بعناية لضمان توافقها مع أهداف البحث وطبيعة المشكلة التي تسعى الدراسة إلى حلها. سنستعرض هنا المنهجية المعتمدة والتي تتضمن المنهج الوصفي، التحليلي، والاستنباطي، وكيفية تطبيقها في سياق هذه الدراسة.

المنهج الوصفي

المنهج الوصفي هو المنهج الذي يعتمد على جمع البيانات وتوصيفها بدقة وموضوعية دون إجراء تعديلات أو تدخلات في عملية جمع البيانات. في الدراسة الحالية، يُستخدم المنهج الوصفي لوصف جوانب الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي كما يظهران في مستشفى الحمادي. يشمل ذلك دراسة الظروف البيئية، السياسات التنظيمية، وأساليب إدارة الموارد البشرية التي قد تؤثر على الرضا والولاء الوظيفي.

المنهج الوصفي يلعب دوراً رئيسياً في تقديم صورة واضحة وشاملة عن الوضع الحالي في المستشفى، من خلال جمع البيانات من المصادر الأولية مثل الاستبيانات والمقابلات، وكذلك المصادر الثانوية مثل التقارير السابقة والدراسات السابقة. يسمح هذا المنهج للباحثين بتوثيق وتحليل المعطيات دون التدخل أو تعديل الظروف التي تؤثر على الدراسة. هذا النوع من المنهجية مناسب بشكل خاص للدراسات التي تسعى إلى تقديم وصف دقيق للواقع الحالي وتحديد العوامل التي تؤثر على النتائج التي يتم قياسها.

المنهج التحليلي

أما المنهج التحليلي، فيركز على تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال المنهج الوصفي. يتضمن هذا المنهج دراسة العلاقة بين المتغيرات وتحليل كيفية تأثيرها على بعضها البعض. في هذه الدراسة، يُستخدم المنهج التحليلي لفهم كيفية تأثير العوامل المختلفة مثل تطوير المهارات، المكافآت والحوافز، والسياسات التنظيمية على الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي.

يهدف المنهج التحليلي إلى تقديم تفسير عميق للبيانات التي تم جمعها، من خلال تحليلها وتفكيكها إلى عناصرها الأساسية. يتضمن ذلك استخدام أدوات تحليلية مثل الإحصاءات الوصفية والاستدلالية لتحديد الأنماط والاتجاهات في البيانات. من خلال هذا المنهج، يمكن للباحثين الكشف عن العلاقات بين المتغيرات وتقديم رؤى واضحة حول كيفية تحسين الرضا والولاء الوظيفي بناءً على النتائج المستخلصة.

المنهج الاستنباطي

المنهج الاستنباطي يُعتمد بشكل رئيسي في تحليل وتفسير البيانات المتحصلة من الاستبيانات. يُستخدم هذا المنهج لاستخلاص استنتاجات من المعلومات الأولية التي تم جمعها، وتحليل كيفية تأثير العوامل المستقلة على المتغيرات التابعة.

في سياق هذه الدراسة، يساعد المنهج الاستنباطي في استنتاج نتائج حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي بناءً على البيانات المجمعة. يتضمن ذلك استخدام أساليب التحليل الإحصائي لتقييم مدى قوة العلاقة بين المتغيرات، والتحقق من فرضيات البحث. يُعتبر هذا المنهج ملائماً لتقديم إجابات دقيقة على التساؤلات البحثية، وتحليل أبعاد الموضوع بشكل شامل ودقيق.

تطبيق المنهجيات في الدراسة

تطبيق المنهج الوصفي والتحليلي والاستنباطي في هذه الدراسة يتطلب تنسيقاً دقيقاً بين المراحل المختلفة من البحث. في البداية، يتم استخدام المنهج الوصفي لجمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات، وتقديم وصف دقيق للظروف والبيئة التي تعمل فيها الدراسة. بعد ذلك، يتم تحليل البيانات باستخدام المنهج التحليلي لتحديد الأنماط والعلاقات بين المتغيرات المختلفة. وأخيراً، يتم تطبيق المنهج الاستنباطي لاستنتاج نتائج حول تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي بناءً على التحليلات السابقة.

اختيار المنهجية المناسبة هو أمر حاسم لضمان دقة وموثوقية نتائج الدراسة. المنهج الوصفي يوفر قاعدة بيانات قوية لتوصيف الواقع الحالي، بينما المنهج التحليلي يساعد في فهم العلاقات بين المتغيرات وتقديم تفسيرات عميقة. أما المنهج الاستنباطي، فهو يتيح للباحثين تقديم استنتاجات دقيقة بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات. من خلال استخدام هذه المنهجيات بشكل متكامل، يمكن تقديم رؤى واضحة وشاملة حول كيفية تحسين الرضا الوظيفي وتعزيز الولاء الوظيفي في مستشفى الحمادي.

المنهجية وطرق البحث هي الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها الدراسة لتحقيق أهدافها وتقديم نتائج دقيقة. في دراسة "أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي"، تم اختيار المنهج الوصفي للتحليل والتوصيف، والمنهج التحليلي لتحليل البيانات، والمنهج الاستنباطي لاستنتاج النتائج. يعزز هذا الاختيار من قدرة الدراسة على تقديم تحليل شامل ودقيق للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي، مما يساهم في تحسين بيئة العمل في مستشفى الحمادي وتقديم توصيات عملية تعود بالنفع على المؤسسة والموظفين.

مجتمع البحث

في إطار دراسة أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي، يُعدّ فهم وتحديد مجتمع البحث جزءاً أساسياً من العملية البحثية التي تساهم في ضمان دقة وموضوعية النتائج. يمثل مجتمع البحث الكيان الذي يركز عليه البحث لتجميع البيانات وتحليلها، وبالتالي، فإن تحديد هذا المجتمع يتطلب دقة وعناية لضمان أن تكون البيانات المجمعة ذات صلة وشاملة.

مجتمع البحث في هذه الدراسة هو جميع العاملين في مستشفى الحمادي، وهو مستشفى معروف يقدم مجموعة متنوعة من الخدمات الطبية والرعاية الصحية. يتكون هذا المجتمع من موظفين في مجموعة من التخصصات المختلفة، بما في ذلك الأطباء، الممرضين، الإداريين، والفنيين. يمثل هذا المجتمع مجموعة واسعة من الأفراد، كل منهم يلعب دوراً حيوياً في تقديم الرعاية الصحية وتحقيق الأهداف التنظيمية للمستشفى. من هنا، فإن تحديد هذا المجتمع يشكل الأساس لدراسة فعّالة وشاملة تؤدي إلى فهم عميق للعلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي.

يُعدّ مستشفى الحمادي بيئة معقدة وغنية تتطلب دراسة متعددة الأبعاد لفهم كيفية تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي. العاملون في هذا المستشفى يأتون من خلفيات متنوعة ويشغلون وظائف متعددة تتنوع بين تقديم الرعاية المباشرة للمرضى وإدارة العمليات اليومية للمستشفى. هذا التنوع يضيف قيمة إلى الدراسة لأنه يتيح فهماً شاملاً لكيفية تأثير العوامل المختلفة على الرضا والولاء الوظيفي في بيئة صحية.

العاملون في مستشفى الحمادي يشملون مجموعة واسعة من التخصصات والمستويات الوظيفية، مما يجعل دراسة تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي تحدياً مثيراً. الأطباء، على سبيل المثال، قد يكون لديهم تجارب مختلفة تماماً عن تلك التي يمر بها الممرضون أو الإداريون. الأطباء يتعاملون مباشرة مع المرضى ويقومون بتقديم الرعاية الطبية المتخصصة، بينما الممرضون يلعبون دوراً مهماً في متابعة حالات المرضى وتقديم الدعم اليومي لهم. الإداريون، من جانبهم، يتعاملون مع تنظيم العمليات وإدارة الموارد، بينما الفنيون يقدمون خدمات متخصصة تدعم العمليات الطبية. هذه الفروقات في الأدوار والمهام تجعل من الضروري تحليل كيفية تأثير الرضا الوظيفي على الولاء في كل فئة من فئات العاملين.

فهم مجتمع البحث لا يقتصر فقط على تحديد الأفراد الذين سيتم دراسة تأثيرات الرضا الوظيفي عليهم، بل يشمل أيضاً التعرف على كيفية تجميع البيانات منهم. تتضمن عملية جمع البيانات استخدام استبيانات ومقابلات شخصية تهدف إلى استكشاف التجارب والآراء الفردية حول الرضا الوظيفي. تُعتبر

هذه البيانات أساسية لتحديد مدى رضا الموظفين عن ظروف العمل، المكافآت والحوافز، السياسات التنظيمية، ومدى تأثير هذه العوامل على ولائهم تجاه المؤسسة.

التحديات المرتبطة بدراسة مجتمع البحث في مستشفى الحمادي تشمل ضرورة التعامل مع تعددية التخصصات وتباين الرضا بين الأفراد. قد يكون من الصعب توحيد الأساليب البحثية لتناسب جميع التخصصات والمستويات، مما يتطلب تصميم أدوات بحثية مرنة وقابلة للتكيف. كما أن جمع بيانات دقيقة وموثوقة من مجموعة متنوعة من الأفراد يتطلب استراتيجيات فعالة لتشجيع المشاركة وضمان جودة البيانات.

دراسة مجتمع البحث في مستشفى الحمادي تستدعي النظر في عوامل مثل سنوات الخبرة، التي يمكن أن تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي والولاء. على سبيل المثال، الموظفون الجدد قد يكونون أكثر حماسة ولكن أقل ولاءً من الموظفين الذين قضوا وقتاً أطول في المستشفى. هذه الفروقات الزمنية والوظيفية يجب أخذها في الاعتبار لتحليل دقيق وشامل للبيانات.

فهم مجتمع البحث في دراسة "أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي" في مستشفى الحمادي هو خطوة حاسمة تؤثر على دقة وشمولية الدراسة. من خلال التعرف على التنوع داخل هذا المجتمع وتطبيق أساليب جمع بيانات مناسبة، يمكن للدراسة تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الرضا الوظيفي وتعزيز الولاء الوظيفي في بيئة صحية.

محددات حجم العينة

في دراسة أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي، تُعدّ عملية تحديد حجم العينة خطوة حاسمة تتطلب دراسة متأنية لعدة عوامل لضمان الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة. تتضمن عملية تحديد حجم العينة مراعاة عدة محددات تؤثر بشكل مباشر على جودة البحث، وتستلزم أخذ جميع هذه العوامل بعين الاعتبار لتحقيق أفضل النتائج الممكنة.

أولاً، من الضروري النظر في حجم المجتمع البحثي، وهو مجموعة العاملين في مستشفى الحمادي. يشمل هذا المجتمع كل الموظفين في المستشفى، بدءاً من الأطباء والممرضين وصولاً إلى الإداريين والفنيين. كل فئة من هؤلاء الموظفين تلعب دوراً مختلفاً في بيئة العمل، وقد يختلف مستوى الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي من فئة إلى أخرى. لذا، يتطلب تحديد حجم العينة أن يكون ممثلاً لكافة هذه الفئات لضمان أن تكون النتائج شاملة وتعكس الواقع بشكل دقيق. في حالة وجود عدد كبير من

الموظفين في المستشفى، يجب اختيار عينة كبيرة بما يكفي لتكون تمثيلية، وهذا قد يتطلب استخدام أساليب إحصائية لتحديد الحجم الأمثل للعينة.

ثانياً، يتعين الأخذ بعين الاعتبار توزيع الموظفين داخل المستشفى. الموظفون في المستشفى يمكن أن يكونوا موزعين بشكل غير متساوٍ بين الأقسام والتخصصات المختلفة. قد يتطلب ذلك تخصيص نسبة معينة من العينة لكل فئة لضمان تمثيل دقيق. على سبيل المثال، إذا كان هناك عدد أكبر من الأطباء مقارنة بالمرضى أو الإداريين، فقد تحتاج العينة إلى أن تعكس هذا التوزيع لضمان عدم الانحياز إلى فئة معينة. استخدام استراتيجيات عينة طبقية يمكن أن يكون مفيداً هنا، حيث يتم تقسيم المجتمع إلى فئات ثم أخذ عينات من كل فئة بناءً على حجمها.

ثالثاً، مستوى الثقة والدقة المطلوبة في الدراسة يلعبان دوراً أساسياً في تحديد حجم العينة. عادةً ما يُحدد مستوى الثقة بنسبة 95% أو 99%، وهو ما يعني أن النتائج التي سيتم الحصول عليها يجب أن تكون موثوقة بنسبة عالية. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر هامش الخطأ المقبول جزءاً من عملية تحديد حجم العينة؛ فكلما كان هامش الخطأ أقل، كلما تطلب الأمر حجم عينة أكبر. تحديد حجم العينة بناءً على هذه المتغيرات يتطلب استخدام معادلات إحصائية تأخذ في الاعتبار حجم المجتمع، مستوى الثقة، وهامش الخطأ.

رابعاً، يعتبر الرجوع إلى الدراسات السابقة خطوة هامة في تحديد حجم العينة. يمكن أن توفر الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات مشابهة إرشادات حول حجم العينة المناسب، حيث يمكن الاستفادة من تجارب الباحثين الآخرين في تحديد حجم العينة الذي يلبي متطلبات البحث. هذه الدراسات قد تقدم معلومات قيمة حول كيفية حساب حجم العينة بناءً على نتائج البحث وأساليب جمع البيانات المستخدمة.

خامساً، ينبغي أن يتم تحديد حجم العينة بناءً على الموارد المتاحة والوقت المخصص للدراسة. عينة كبيرة تتطلب موارد ووقتاً أكثر لجمع وتحليل البيانات، وهو ما قد يتطلب من الباحثين تحقيق توازن بين حجم العينة ومواردهم. في بعض الأحيان، قد يتطلب الأمر إجراء تعديلات على حجم العينة بناءً على توافر الموارد، مما قد يؤثر على نوعية وكمية البيانات التي يمكن جمعها.

من الضروري تقدير معدل الاستجابة المتوقع عند تحديد حجم العينة. نظراً لأن بعض الموظفين قد لا يجيبون على الاستبيانات أو يرفضون المشاركة، فإن زيادة حجم العينة المقرر يمكن أن يساعد في تعويض هذا الاحتمال وضمان الحصول على كمية كافية من البيانات. تقدير معدل الاستجابة غير المؤكد يمكن أن يوفر قاعدة قوية لتحديد حجم العينة المناسب.

عملية تحديد حجم العينة في دراسة "أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي" تتطلب دراسة شاملة لمجموعة من العوامل. تشمل هذه العوامل حجم المجتمع البحثي، توزيع الموظفين، مستوى الثقة والدقة المطلوبة، الرجوع إلى الدراسات السابقة، الموارد المتاحة، ومعدل الاستجابة المتوقع. من خلال مراعاة هذه العوامل بعناية، يمكن تحقيق حجم عينة يعكس الواقع بدقة ويضمن نتائج موثوقة وشاملة.

خطوات جمع البيانات

أولاً: المصادر الثانوية:

سعى الباحث في القيام بجمع المعلومات التي يحتاجها لإجراء هذه الدراسة بالعودة الى المصادر، والمتمثلة في الكتب والبحوث العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيراتها.

ثانياً: المصادر الأولية:

سيتم اعتماد الباحث في الحصول على البيانات الأولية الاستبانة والتي تم تطويرها لهذا الغرض بعد مراجعة العديد من الدراسات السابقة، وتضمنت الاستبانة عدداً من الفقرات التي تساعد في الإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها، كما تعكس متغيرات الدراسة، المتغير المستقل أثر الرضا الوظيفي للموظفين بمتغيراته (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام الوظيفية) و المتغير التابع الولاء الوظيفي بمتغيراته (الانتماء، المشاركة في العمل، الالتزام التنظيمي، والثقة في الإدارة) في مستشفى الحمادي.

أدوات الدراسة:

سيتم إعداد الاستبانة الإلكترونية اعتماداً على البحث في الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة الحالية لمعرفة .

حدود البحث

- حدود موضوعية : اقتصرت الدراسة على معرفة أثر الرضا الوظيفي للموظفين بمتغيراته (النمو الوظيفي، التحفيز، بيئة العمل، المهام الوظيفية) على الولاء الوظيفي بمتغيراته (الانتماء، المشاركة في العمل، الالتزام التنظيمي، والثقة في الإدارة) في مستشفى الحمادي.
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على مستشفى الحمادي في المملكة العربية السعودية.
- حدود زمانية: اقتصرت الدراسة خلال العام الدراسي 2024م

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

مقدمة

في الفصل الرابع من الدراسة، ننتقل إلى مرحلة حيوية في عملية البحث، حيث نركز على تحليل البيانات، تقديم النتائج، واستخلاص التوصيات. يُعتبر هذا الفصل نقطة التحول الأساسية التي تربط بين الجوانب النظرية والعملية للبحث، ويعكس كيف يمكن تحويل المعلومات الأولية إلى رؤى ومعرفة قابلة للتطبيق. يعكس هذا الفصل أيضاً الجهود المبذولة في جمع البيانات وتحليلها بدقة، ويشكل الأساس الذي تستند إليه الاستنتاجات والتوصيات النهائية.

تحليل البيانات هو العملية التي تتضمن فحص وتفسير المعلومات التي تم جمعها من خلال أدوات البحث مثل الاستبيانات والمقابلات. يشمل التحليل التحقق من صحة البيانات، تصنيفها، واستخدام أساليب إحصائية متقدمة لاستخراج الأنماط والاتجاهات التي قد تكون غير واضحة للوهلة الأولى. يعتبر تحليل البيانات جزءاً أساسياً لأنه يوفر الأساس العلمي لفهم كيف يؤثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي، ويكشف عن العوامل التي تلعب دوراً محورياً في تعزيز أو تقليص هذا التأثير. تتضمن هذه المرحلة فحص العلاقات بين المتغيرات المختلفة، والتحقق من صحة الفرضيات التي تم وضعها، وتفسير النتائج في سياق الأطر النظرية التي تم تناولها في الفصول السابقة. يتم في هذه المرحلة أيضاً استخدام تقنيات إحصائية مثل التحليل التبايني، تحليل الانحدار، وتحليل الارتباط لفهم كيف تؤثر عوامل مختلفة على الولاء الوظيفي.

تقديم النتائج يمثل الخطوة التالية بعد تحليل البيانات. يُعنى هذا الجزء بعرض النتائج التي تم التوصل إليها بطريقة منظمة ومفهومة. يشمل ذلك تفسير الأرقام والبيانات التي تم جمعها وتقديمها بشكل يعكس الصورة الحقيقية للعلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء الوظيفي. يتم عرض النتائج من خلال جداول ورسوم بيانية توضح الأنماط والاتجاهات الرئيسية، مما يساعد في تسهيل فهم البيانات وتفسيرها بشكل أعمق. تعتبر هذه النتائج أساسية لأنها تعكس مدى تحقيق الأهداف البحثية وتوفر رؤى واضحة حول تأثير العوامل المدروسة على الولاء الوظيفي في مستشفى الحمادي. تتضمن هذه المرحلة أيضاً مناقشة النتائج في ضوء الأدبيات السابقة، مما يساعد في وضع النتائج في سياق أوسع ويعزز من فهم كيفية تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي في بيئات مماثلة.

التوصيات هي الجزء الأخير من الفصل الرابع، وتُعد خطوة حاسمة لأنها تحول النتائج إلى إجراءات عملية قابلة للتنفيذ. بناءً على النتائج التي تم الحصول عليها من تحليل البيانات، يتم تقديم توصيات تهدف إلى تحسين جوانب معينة في بيئة العمل وتعزيز الولاء الوظيفي. تشمل التوصيات استراتيجيات عملية مثل تحسين سياسات التعويض، تعزيز فرص التدريب والتطوير، وتحسين بيئة العمل بشكل عام. تقدم التوصيات أيضاً اقتراحات حول كيفية معالجة القضايا المحددة التي أظهرتها النتائج،

مما يساعد في تقديم حلول ملموسة وفعّالة. تُعد هذه التوصيات ذات قيمة كبيرة لأنها تقدم إرشادات واضحة للإدارة حول كيفية تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين، مما يُساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز الأداء العام.

تبرز أهمية الفصل الرابع في كونه يجمع بين التحليل الدقيق للبيانات والقدرة على تقديم نتائج ملموسة وتوصيات عملية. من خلال فهم كيفية تأثير الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي، يمكن للمؤسسات تطبيق النتائج بشكل فعال لتحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء. يوفر هذا الفصل الأساس اللازم لإجراء تحسينات حقيقية في سياسات وإجراءات العمل، ويعزز من قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

يعد الفصل الرابع من الدراسة خطوة حاسمة نحو تحقيق الأهداف البحثية. من خلال تحليل البيانات بشكل شامل، تقديم نتائج دقيقة ومفصلة، وتقديم توصيات قابلة للتنفيذ، يُساهم هذا الفصل في تقديم إسهامات علمية وعملية قيمة. يُعتبر هذا الفصل جزءاً أساسياً من عملية البحث، حيث يربط بين النظرية والتطبيق، ويقدم الأدوات اللازمة لتحسين بيئة العمل وزيادة الولاء الوظيفي، مما يعزز من نجاح المؤسسة ويساهم في تحقيق أهدافها.

تحليل البيانات

• جمع البيانات

لقد تم تكوين أسئلة الاستبانة بناء على دراسة الحالة بمستشفى الحمادي وتم توزيع الاستبانة على العاملين بالمستشفى للحصول على ردودهم. وتم الحصول على 156 ردا من المستجيبين في التجربة. ومن خلال الاعتماد على برنامج SPSS سنتجه الى تحليل البيانات والتوصل الى نتائج التجربة.

• الوصف الإحصائي للبيانات

إن الوصف الإحصائي للبيانات يعطي معرفة شاملة بخصائص مجموعة البيانات. وفي أي تحقيق، يعد فهم الأنماط الأساسية للبيانات أمراً بالغ الأهمية. والإحصاءات الوصفية هي قياسات موجزة تقدم صورة واضحة للسلوك العام لمجموعة البيانات دون اللجوء إلى عمليات الاستدلال، والتي تتضمن إجراء تنبؤات أو تعميمات حول مجموعة سكانية.

يتم حساب المتوسط الحسابي لمجموعة البيانات عن طريق إضافة جميع الملاحظات وقسمتها على العدد الإجمالي للملاحظات. وفي حين أن المتوسط هو مقياس مفيد، إلا أنه قد يتأثر بالقيم المتطرفة (الأرقام المتطرفة).

المتوسط هو قيمة نقطة المنتصف عندما يتم ترتيب نقاط البيانات تصاعدياً أو تنازلياً. وإذا كان هناك عدد زوجي من الملاحظات، فإن المتوسط هو متوسط الرقمين الأوسطين. والمتوسط مفيد بشكل خاص في التوزيعات المنحرفة، لأنه أقل تأثراً بالقيم المتطرفة من المتوسط.

النوال هو القيمة التي تظهر غالباً في مجموعة البيانات. قد لا يكون هناك وضع، أو وضع واحد، أو أوضاع عديدة (توزيعات ثنائية أو متعددة الأوضاع) تمثل قمم مجموعة البيانات.

النطاق: النطاق هو مقياس لانتشار البيانات يتم تحديده عن طريق طرح أدنى القيم وأعلىها. وعلى الرغم من أنه يوفر فهماً أولياً لتباين البيانات، إلا أنه عرضة للقيم المتطرفة وقد لا يمثل بدقة التوزيع الأساسي لمجموعة البيانات. يقدر التباين مقدار اختلاف نقاط البيانات عن المتوسط في المتوسط. وهو متوسط الانحرافات التربيعية عن المتوسط. يشير التباين العالي إلى أن نقاط البيانات موزعة على نطاق أوسع من القيم، بينما يشير التباين المنخفض إلى أنها أقرب إلى المتوسط.

	N	Std. Deviation	Skewness	Std. Error of Skewness	Kurtosis	Std. Error of Kurtosis
	Valid					
السن	156	0.965	0.274	0.194	-0.480	0.386
الجنس	156	0.501	-0.104	0.194	-2.015	0.386
الشهادة العلمية	156	1.479	-0.098	0.194	-1.506	0.386
تعتبر بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا الوظيفي.	156	1.518	0.455	0.194	-1.330	0.386
تساهم فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي.	156	1.410	0.754	0.194	-0.537	0.386
يؤثر نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا الموظفين.	156	1.483	0.834	0.194	-0.832	0.386
التقدير والاعتراف من قبل الإدارة يؤثران على رضا الموظفين في المستشفى.	156	1.497	0.658	0.194	-1.052	0.386
توفر الموارد اللازمة لأداء المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي تعزز الرضا الوظيفي	156	1.452	0.730	0.194	-0.860	0.386
تساعد السياسات التنظيمية في المستشفى على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.	156	1.475	0.629	0.194	-0.988	0.386
التواصل الفعال بين الموظفين يسهم في تحسين الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي.	156	1.529	0.570	0.194	-1.151	0.386
العمل كجزء من فريق في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.	156	1.343	1.073	0.194	0.026	0.386
فرص التدريب والتطوير تؤثر على الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي.	156	1.508	0.744	0.194	-0.918	0.386
تقدير الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم.	156	1.430	0.786	0.194	-0.703	0.386
الأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.	156	1.503	0.717	0.194	-0.989	0.386

الانتماء إلى مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي.	156	1.502	0.658	0.194	-1.064	0.386
السياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى.	156	1.466	0.930	0.194	-0.397	0.386
الاهتمام برفاهية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.	156	1.426	0.852	0.194	-0.644	0.386
العلاقات بين الزملاء تؤثر على رضا الموظفين في مستشفى الحمادي.	156	1.529	0.702	0.194	-1.040	0.386
الالتزام بأخلاقيات العمل في المستشفى يؤثر على الرضا الوظيفي.	156	1.357	1.075	0.194	0.016	0.386
تجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة.	156	1.474	0.677	0.194	-0.883	0.386

جدول 1: الوصف الإحصائي للبيانات.

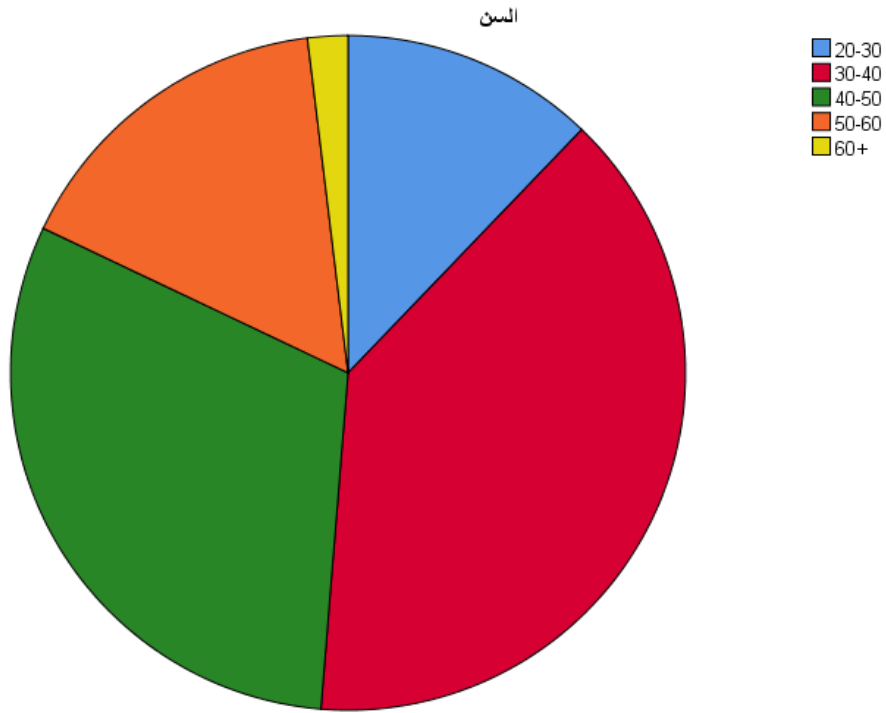
النتائج

• السن

لقد كانت أكبر نسبة من المشاركين في التجربة بين اعمار 30 الى 50 عاماً مما يدل على ان هناك نسبة كبيرة من الشباب والعاملين المبدئين برئهم، مما يقول نتائج الاستبيان.

السن					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	19	12.2	12.2	12.2
	30-40	61	39.1	39.1	51.3
	40-50	48	30.8	30.8	82.1
	50-60	25	16.0	16.0	98.1
	60+	3	1.9	1.9	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 2: الوصف الإحصائي لأعمار المشاركين في التجربة.



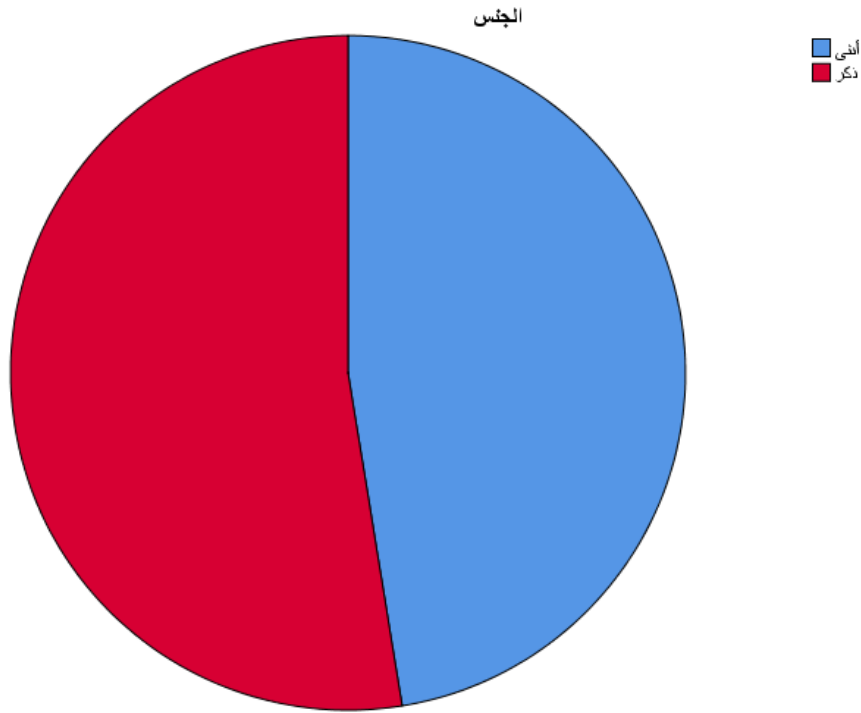
رسم توضيحي 2: التمثيل البياني لأعمار المشاركين في التجربة

• الجنس

لقد كان هناك تناغم كبير بين أجناس المشاركين في التجربة، مما يدل على المحايدة في اختيار عينة ومجتمع التجربة.

الجنس					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	74	47.4	47.4	47.4
	ذكر	82	52.6	52.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 3: الوصف الاحصائي لجنس المشاركين في التجربة.



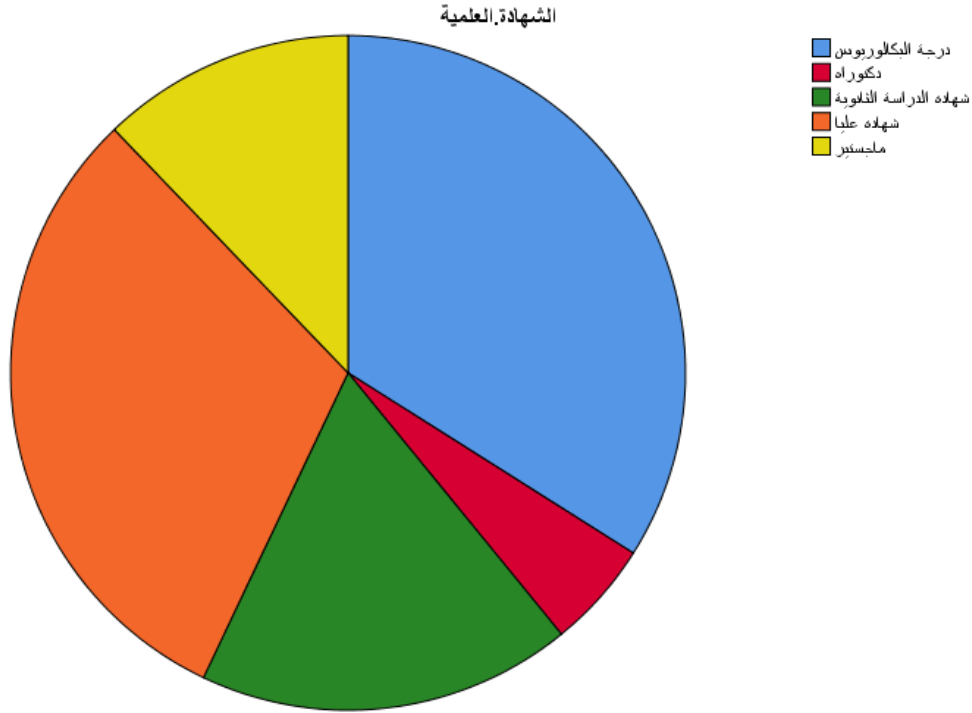
رسم توضيحي 3: التمثيل البياني لجنس المشاركين في التجربة

• الشهادة العلمية

لقد كان هناك تنوع كبير من حيث الشهادات العلمية التي يحملها المشاركون في التجربة مما يدل على المحايدة في اختيار عينة ومجتمع الدراسة، مما يقوي ذلك نتائج الدراسة.

الشهادة العلمية					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	درجة البكالوريوس	53	34.0	34.0	34.0
	دكتوراه	8	5.1	5.1	39.1
	شهادة الدراسة الثانوية	28	17.9	17.9	57.1
	شهادة عليا	48	30.8	30.8	87.8
	ماجستير	19	12.2	12.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 4: الوصف الاحصائي لدرجة العلمية لدى المشاركين في التجربة.



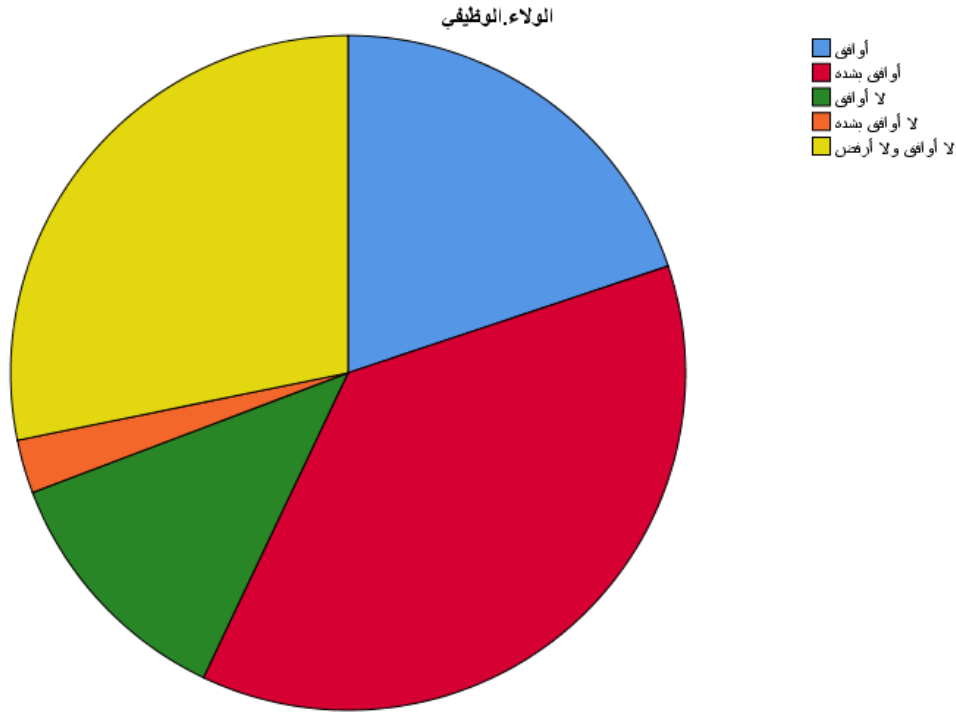
رسم توضيحي 4: التمثيل البياني لدرجة العلمية لدى المشاركين ف التجربة

• تعتبر بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا الوظيفي.

لقد كان هناك اختلاف في الرأ حول بيئة العمل في مستشفى الحمادي حول ما توفره لتحقيق الرضا الوظيفي، وبناء على ذلك قد يكون هناك خلل في بيئة العمل بمستشفى الحمادي.

تعتبر بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	31	19.9	19.9	19.9
	أوافق بشدة	58	37.2	37.2	57.1
	لا أوافق	19	12.2	12.2	69.2
	لا أوافق بشدة	4	2.6	2.6	71.8
	لا أوافق ولا أرفض	44	28.2	28.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 5: الوصف الاحصائي لاعتبار بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا الوظيفي.



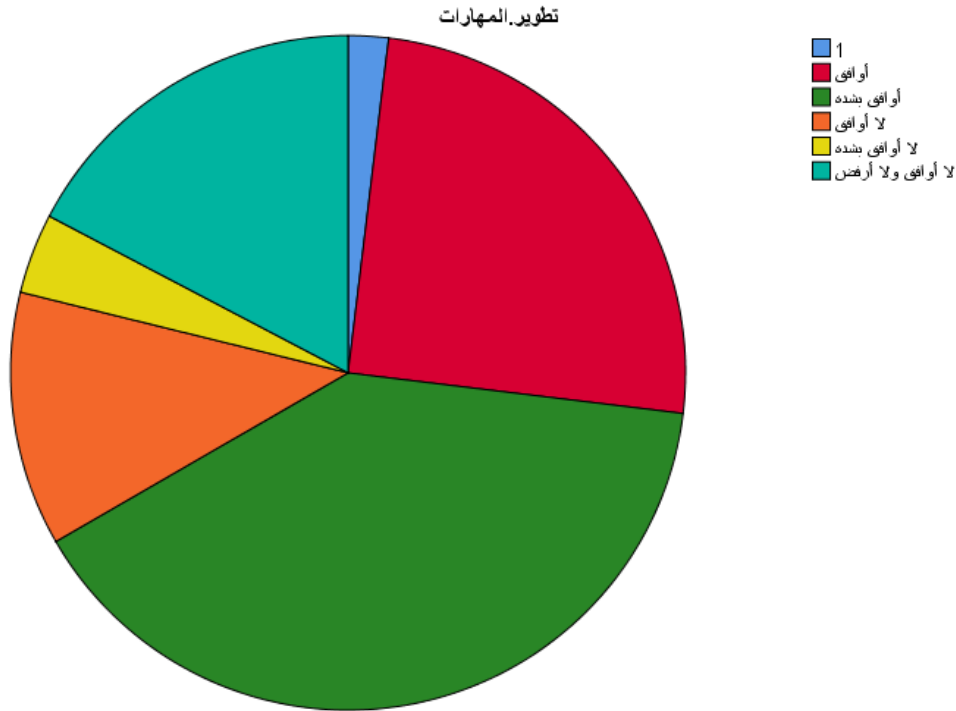
رسم توضيحي 5: التمثيل البياني لاعتبار بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا الوظيفي

• تساهم فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي.

لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة أكثر من 65% مما يدل على مساهمة فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي.

تساهم فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	1.9	1.9	1.9
	أوافق	39	25.0	25.0	26.9
	أوافق بشدة	62	39.7	39.7	66.7
	لا أوافق	19	12.2	12.2	78.8
	لا أوافق بشدة	6	3.8	3.8	82.7
	لا أوافق ولا أرفض	27	17.3	17.3	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 6: الوصف الاحصائي لمساهمة فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي.

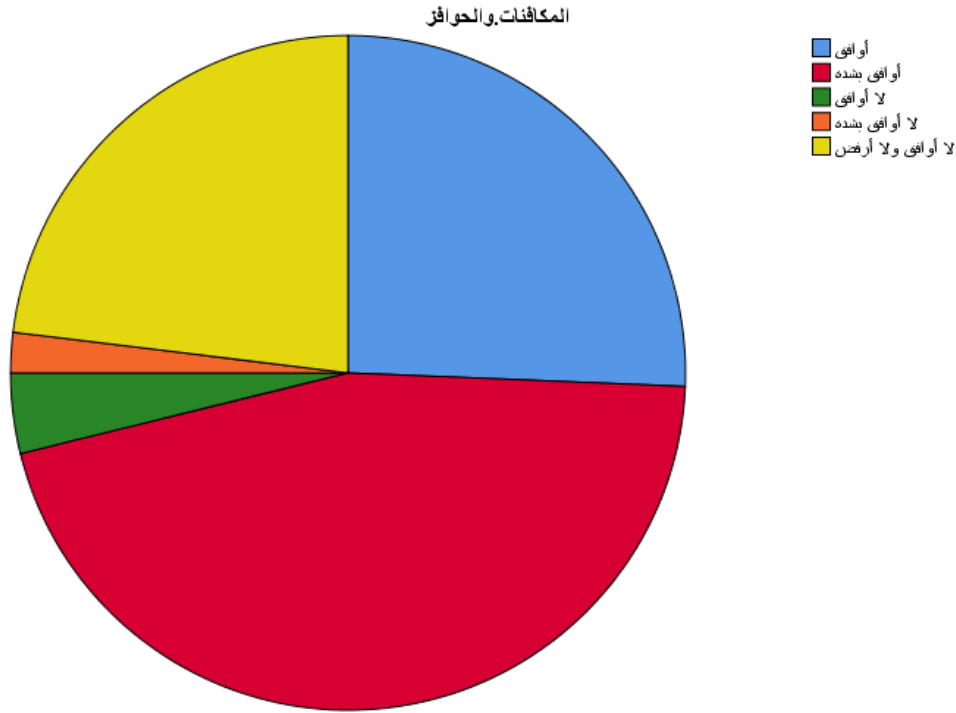


رسم توضيحي 6: التمثيل البياني لمساهمة فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي

- يؤثر نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا الموظفين
لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة، حتى وصلت ل 70% مما يدل على أهمية نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي وتأثيره الكبير على مدى رضا الموظفين.

يؤثر نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا الموظفين					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	40	25.6	25.6	25.6
	أوافق بشدة	71	45.5	45.5	71.2
	لا أوافق	6	3.8	3.8	75.0
	لا أوافق بشدة	3	1.9	1.9	76.9
	لا أوافق ولا أرفض	36	23.1	23.1	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 7: الوصف الاحصائي لتأثير نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا الموظفين.



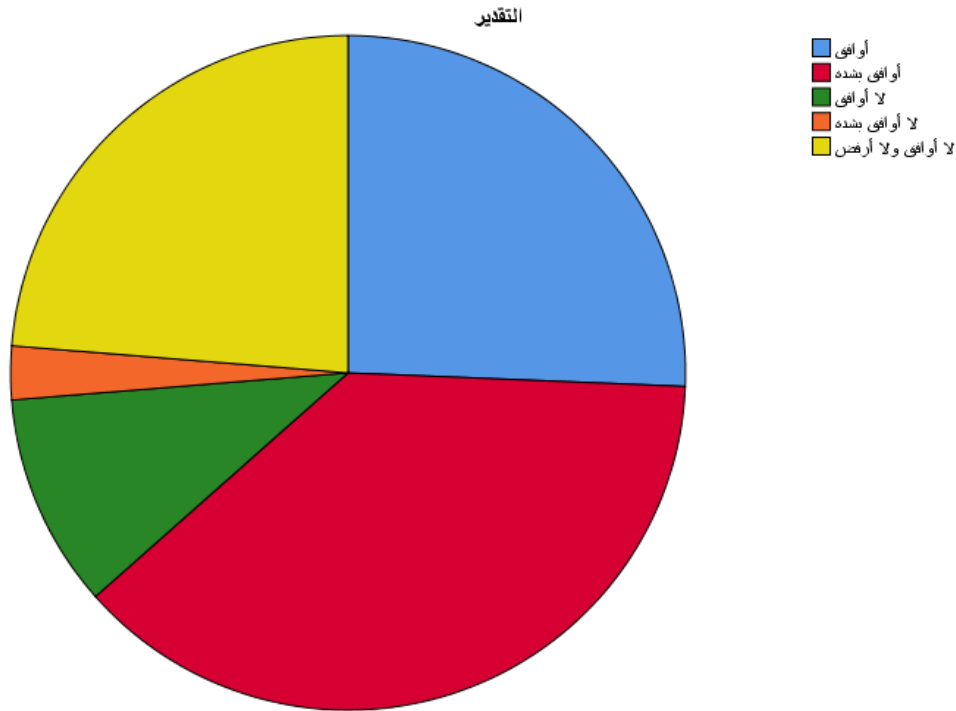
رسم توضيحي 7: التمثيل البياني لتأثير نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا الموظفين

• التقدير والاعتراف من قبل الإدارة يؤثران على رضا الموظفين في المستشفى.

لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة كبيرة حتى وصلت الى أكثر من 70% مما يدل على أهمية التقدير والاعتراف من قبل الإدارة واللذان يؤثران على رضا الموظفين في المستشفى.

التقدير والاعتراف من قبل الإدارة يؤثران على رضا الموظفين في المستشفى					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	40	25.6	25.6	25.6
	أوافق بشدة	59	37.8	37.8	63.5
	لا أوافق	16	10.3	10.3	73.7
	لا أوافق بشدة	4	2.6	2.6	76.3
	لا أوافق ولا أرفض	37	23.7	23.7	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 8: الوصف الاحصائي لتقدير والاعتراف من قبل الإدارة يؤثران على رضا الموظفين في المستشفى.



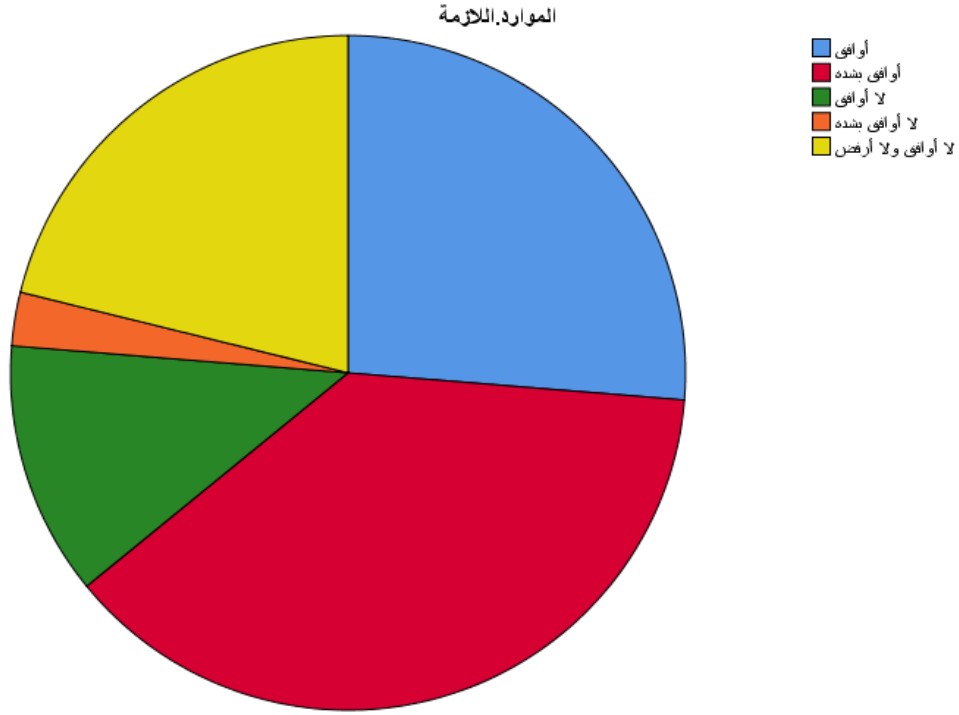
رسم توضيحي 8: التمثيل البياني لتقدير والاعتراف من قبل الإدارة يؤثران علي رضا الموظفين في المستشفى

• توفر الموارد اللازمة لأداء المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي تعزز الرضا الوظيفي.

لقد وصلت نسبة الموافقة والموافقة بشدة الى أكثر من 70% مما يدل على أهمية توفر الموارد اللازمة لأداء المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي تعزز الرضا الوظيفي.

توفر الموارد اللازمة لأداء المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي تعزز الرضا الوظيفي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	41	26.3	26.3	26.3
	أوافق بشدة	59	37.8	37.8	64.1
	لا أوافق	19	12.2	12.2	76.3
	لا أوافق بشدة	4	2.6	2.6	78.8
	لا أوافق ولا أرفض	33	21.2	21.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 9: الوصف الاحصائي لتوافر المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي يعزز من الرضا الوظيفي.



رسم توضيحي 9: التمثيل البياني لتوافر المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي يعزز من الرضا الوظيفي

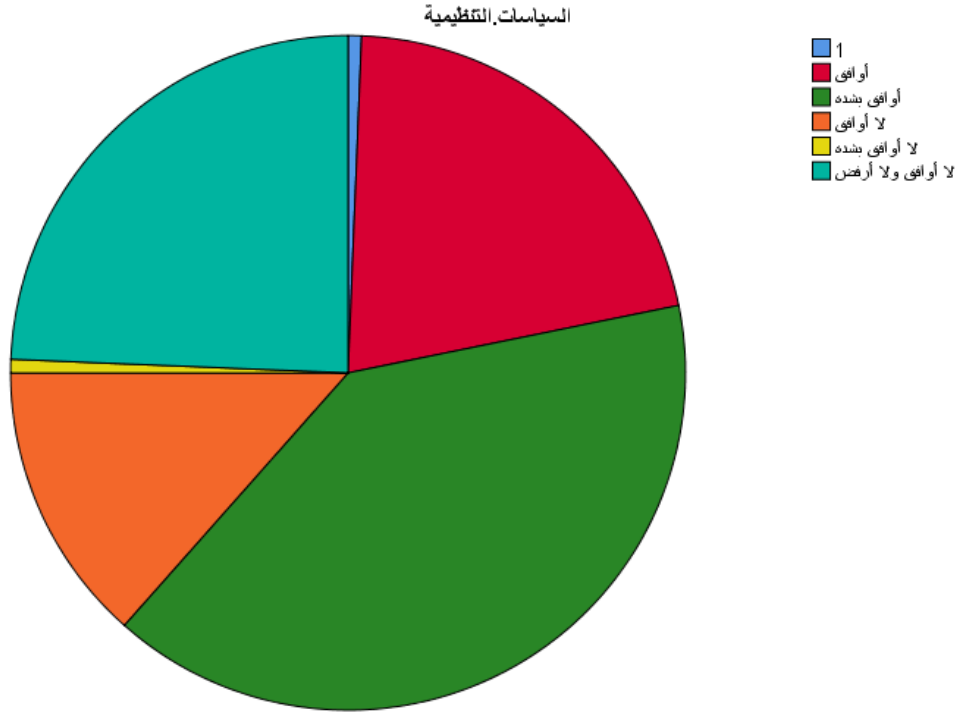
- تساعد السياسات التنظيمية في المستشفى على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

لقد ارتفعت نسبة الموافقة والموافقة بشدة في هذا السؤال حتى وصلت الى أكثر من 60%، مما يدل على أهمية السياسات التنظيمية في مستشفى الحمادي على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية

تساعد السياسات التنظيمية في المستشفى على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	أوافق	33	21.2	21.2	21.8
	أوافق بشدة	62	39.7	39.7	61.5
	لا أوافق	21	13.5	13.5	75.0
	لا أوافق بشدة	1	.6	.6	75.6
	لا أوافق ولا أرفض	38	24.4	24.4	100.0

	Total	156	100.0	100.0	
--	-------	-----	-------	-------	--

جدول 10: الوصف الاحصائي لمساعدة السياسات التنظيمية في المستشفى علي تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية.



رسم توضيحي 10: التمثيل البياني لمساعدة السياسات التنظيمية في المستشفى علي تحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية

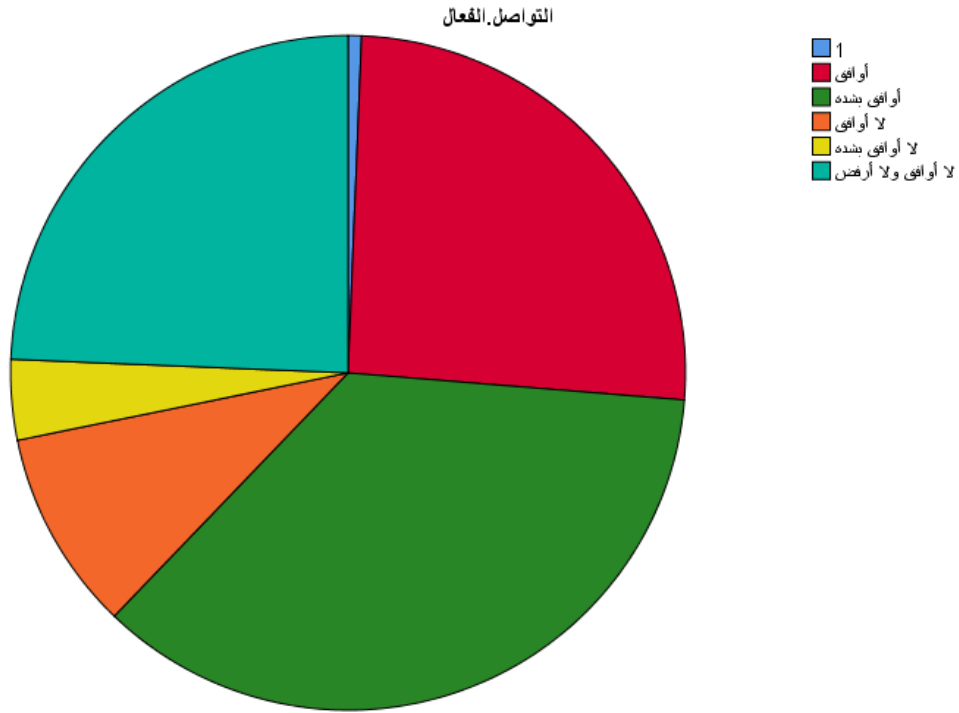
• التواصل الفعال بين الموظفين يساهم في تحسين الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي.

لقد تخطت نسبة الموافقة والموافقة بشدة أكثر من 60% مما يدل على أهمية التواصل الفعال بين الموظفين والذي يساهم في تحسين الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي

التواصل الفعال بين الموظفين يساهم في تحسين الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	أوافق	40	25.6	25.6	26.3
	أوافق بشدة	56	35.9	35.9	62.2
	لا أوافق	15	9.6	9.6	71.8
	لا أوافق بشدة	6	3.8	3.8	75.6

	لا أوافق ولا أرفض	38	24.4	24.4	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 11: الوصف الاحصائي لتواصل الفعال بين الموظفين يساهم في تحسين الرضا الوظيفي.



رسم توضيحي 11: التمثيل البياني لتواصل الفعال بين الموظفين يساهم في تحسين الرضا الوظيفي

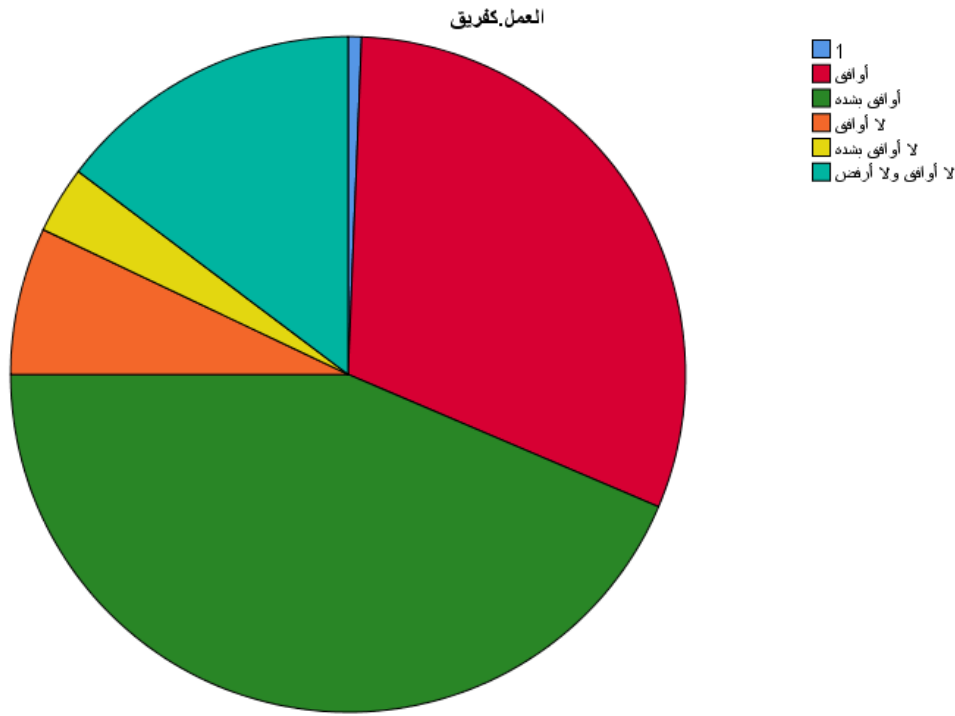
• العمل كجزء من فريق في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.

لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة مرتفعة جدا، مما يدل على أهمية العمل كفريق من اجل تحقيق مستوي الرضا الوظيفي

العمل كجزء من فريق في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	أوافق	48	30.8	30.8	31.4
	أوافق بشدة	68	43.6	43.6	75.0
	لا أوافق	11	7.1	7.1	82.1

	لا أوافق بشدة	5	3.2	3.2	85.3
	لا أوافق ولا أرفض	23	14.7	14.7	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 12: الوصف الإحصائي للعمل كجزء من فريق المستشفى يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.



رسم توضيحي 12: التمثيل البياني للعمل كجزء من فريق المستشفى يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي

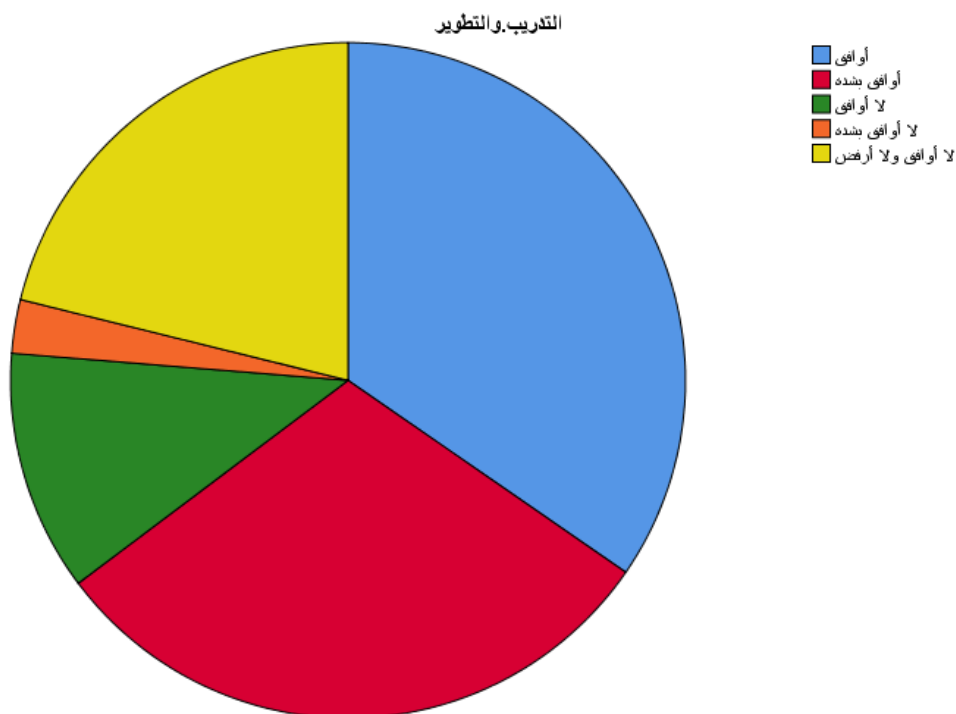
• فرص التدريب والتطوير تؤثر على الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي.

لقد وصلت نسبة الموافقة بالإجماع الى حوالي 65% مما يدل على أهمية فرص التدريب والتطوير والتي يمكنها ان تؤثر على الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي

فرص التدريب والتطوير تؤثر على الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	54	34.6	34.6	34.6
	أوافق بشدة	47	30.1	30.1	64.7
	لا أوافق	18	11.5	11.5	76.3

	لا أوافق بشدة	4	2.6	2.6	78.8
	لا أوافق ولا أرفض	33	21.2	21.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 13: الوصف الاحصائي لفرص التدريب والتطوير تؤثر على الرضا الوظيفي.



رسم توضيحي 13: التمثيل البياني لفرص التدريب والتطوير تؤثر على الرضا الوظيفي

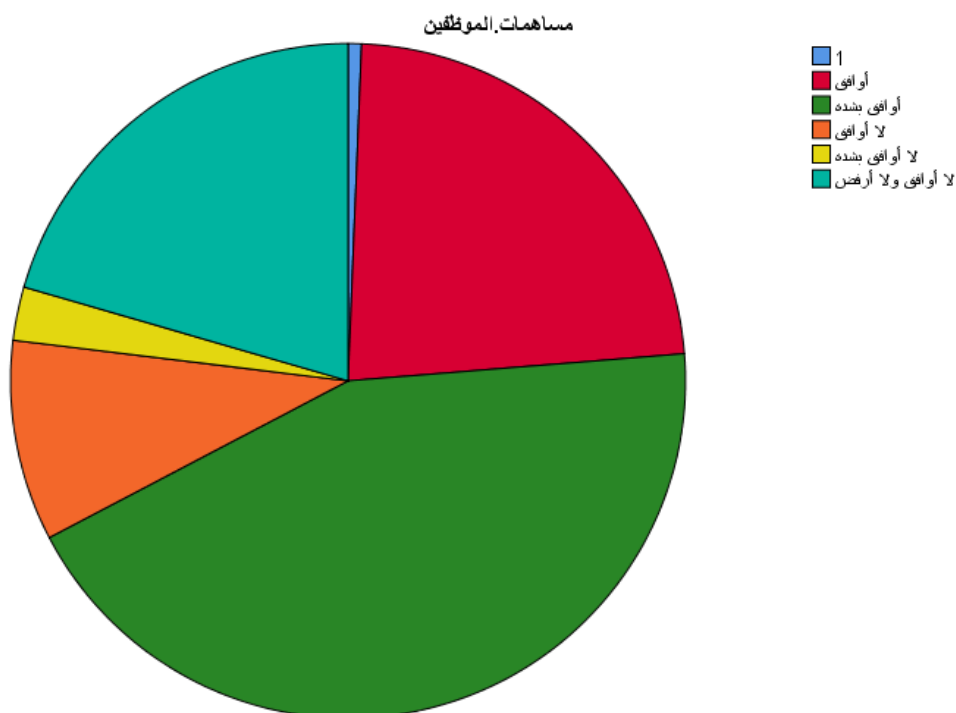
• تقدير الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم.

لقد وصلت نسبة الموافقة والموافقة بشدة الى أكثر من 65% مما يدل على أهمية تقدير الإدارة لمساهمات الموظفين والذي يمكن ان يؤثر على مدى رضاهم

تقدير الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	أوافق	36	23.1	23.1	23.7

أوافق بشدة	68	43.6	43.6	67.3
لا أوافق	15	9.6	9.6	76.9
لا أوافق بشدة	4	2.6	2.6	79.5
لا أوافق ولا أرفض	32	20.5	20.5	100.0
Total	156	100.0	100.0	

جدول 14: الوصف الاحصائي لتقديرات الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم.



رسم توضيحي 14: التمثيل البياني لتقديرات الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم

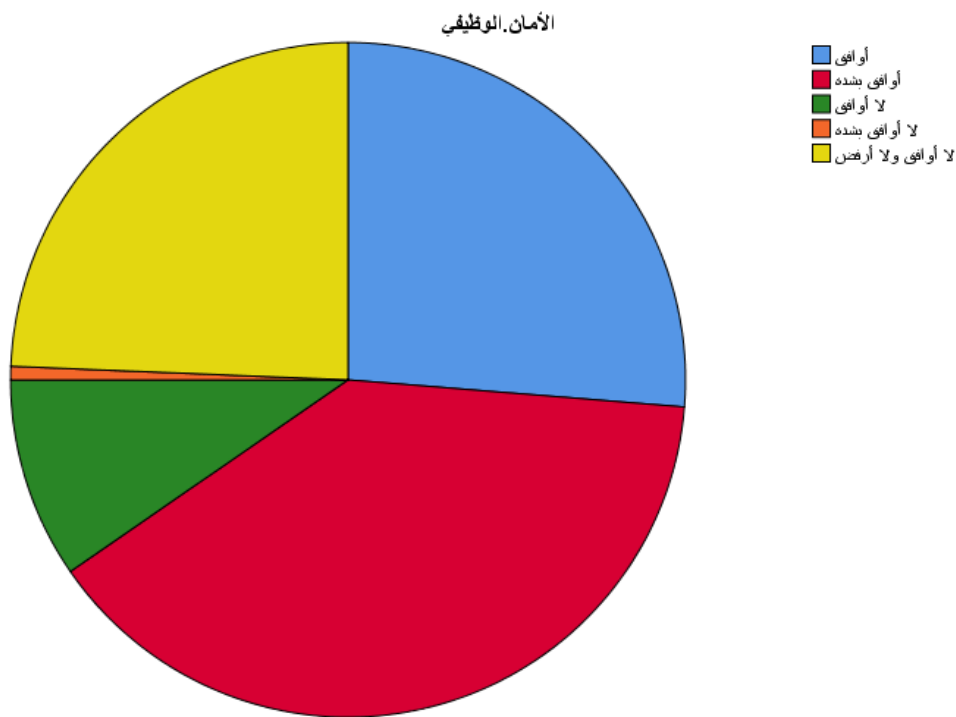
• الأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.

لقد وصلت نسبة الموافقة والموافقة بشدة الى أكثر من 65% مما يدل على أهمية الأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي والذي يمكن ان يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.

الأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	أوافق	41	26.3	26.3	26.3
	أوافق بشدة	61	39.1	39.1	65.4
	لا أوافق	15	9.6	9.6	75.0
	لا أوافق بشدة	1	.6	.6	75.6
	لا أوافق ولا أرفض	38	24.4	24.4	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 15: الوصف الاحصائي لأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.



رسم توضيحي 15: التمثيل البياني لأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي

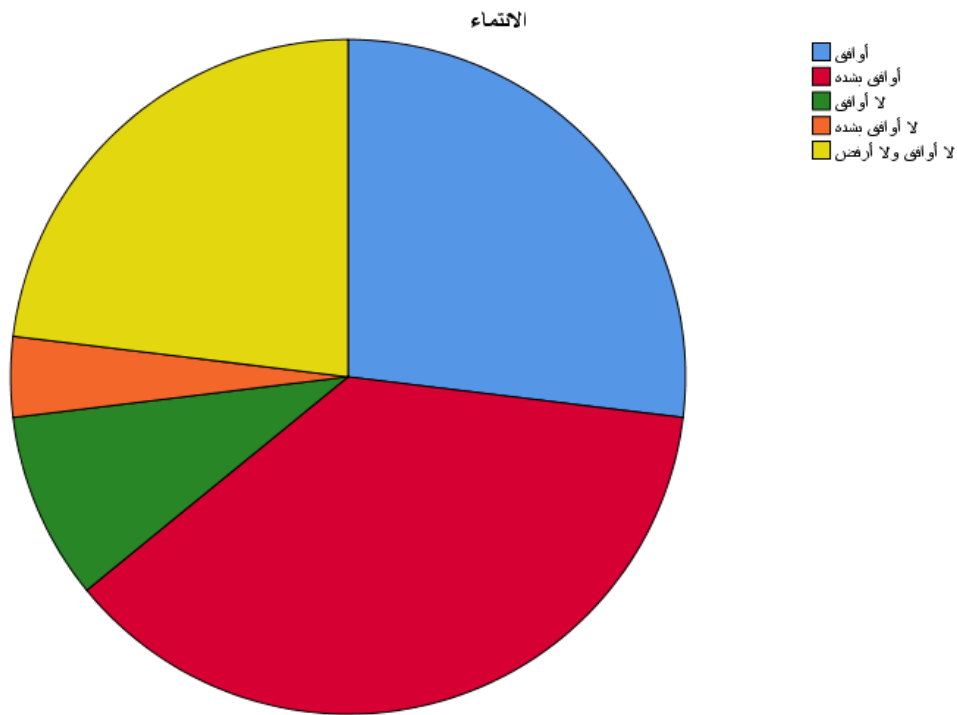
• الانتماء إلى مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي.

لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة حوالي 70% مما يدل على أهمية الانتماء إلى مستشفى الحمادي والذي يعزز من الولاء الوظيفي

الانتماء إلى مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	أوافق	42	26.9	26.9	26.9
	أوافق بشدة	58	37.2	37.2	64.1
	لا أوافق	14	9.0	9.0	73.1
	لا أوافق بشدة	6	3.8	3.8	76.9
	لا أوافق ولا أرفض	36	23.1	23.1	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 16: الوصف الاحصائي لانتماء الي مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي.



رسم توضيحي 16: التمثيل البياني لانتماء الي مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي

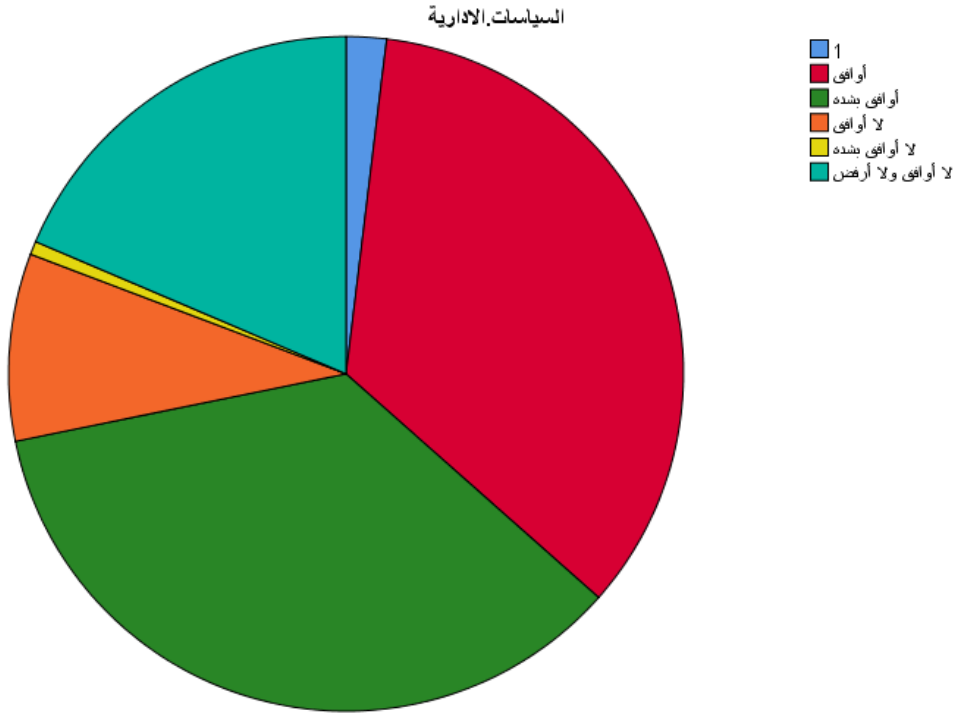
• السياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى.

لقد وصلت نسبة الموافقة والموافقة بشدة الى حوالي 70% مما يدل على أهمية السياسات الإدارية والتي لها دور كبير في التشجيع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى

السياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	1	3	1.9	1.9	1.9
	أوافق	54	34.6	34.6	36.5
	أوافق بشدة	55	35.3	35.3	71.8
	لا أوافق	14	9.0	9.0	80.8
	لا أوافق بشدة	1	.6	.6	81.4
	لا أوافق ولا أرفض	29	18.6	18.6	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 17: الوصف الاحصائي لسياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى.



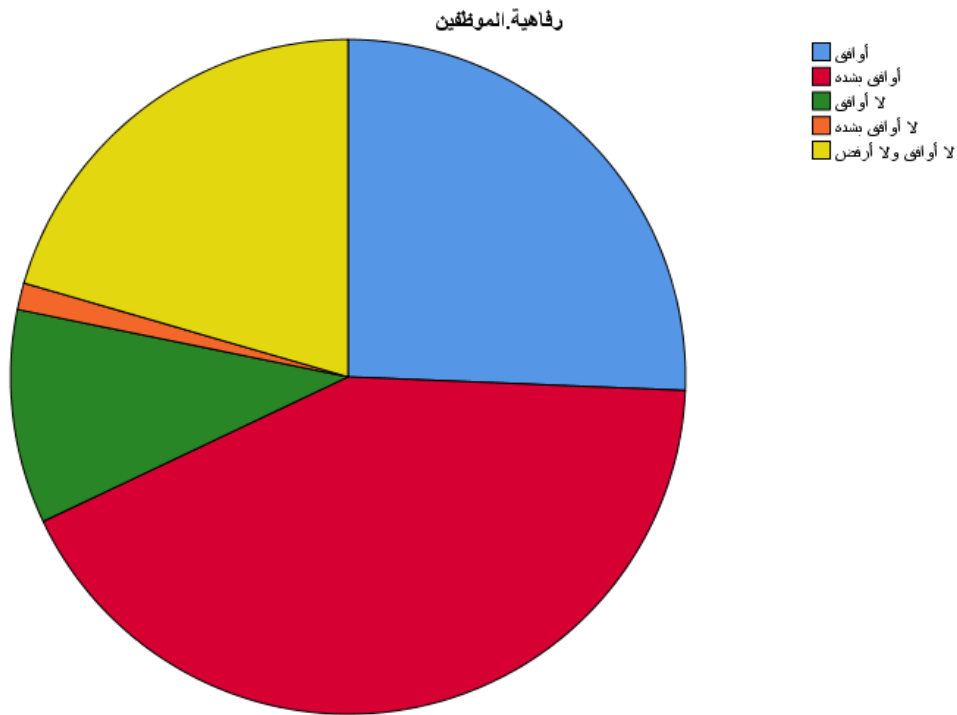
رسم توضيحي 17: التمثيل البياني لسياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى

• الاهتمام برفاهية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.

لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة أكثر من 65% مما يدل على أهمية أن الاهتمام برفاهية الموظفين له دور كبير في التأثير على مستوى الرضا الوظيفي

الاهتمام برفاهية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	40	25.6	25.6	25.6
	أوافق بشدة	66	42.3	42.3	67.9
	لا أوافق	16	10.3	10.3	78.2
	لا أوافق بشدة	2	1.3	1.3	79.5
	لا أوافق ولا أرفض	32	20.5	20.5	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 18: الوصف الاحصائي لاهتمام برفاهية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.



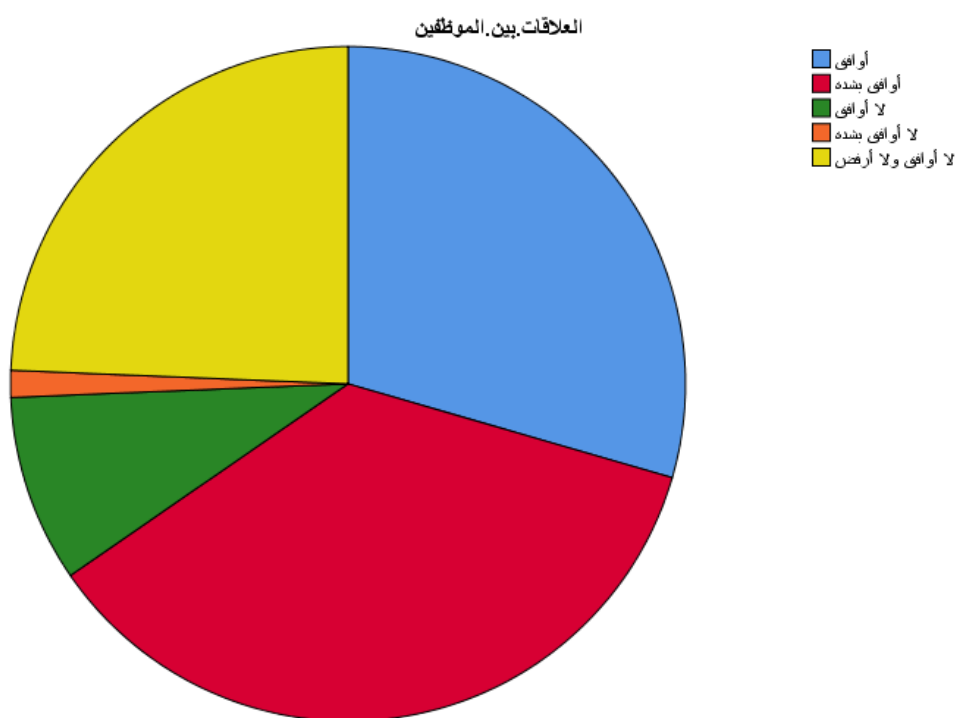
رسم توضيحي 18: التمثيل البياني لاهتمام برفاهية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي

• العلاقات بين الزملاء تؤثر على رضا الموظفين في مستشفى الحمادي.

لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة تقترب من 70% مما يدل على أهمية العلاقات بين الزملاء والتي يمكنها ان تؤثر على رضا الموظفين في مستشفى الحمادي.

العلاقات بين الزملاء تؤثر على رضا الموظفين في مستشفى الحمادي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أوافق	46	29.5	29.5	29.5
	أوافق بشدة	56	35.9	35.9	65.4
	لا أوافق	14	9.0	9.0	74.4
	لا أوافق بشدة	2	1.3	1.3	75.6
	لا أوافق ولا أرفض	38	24.4	24.4	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 19: الوصف الإحصائي لعلاقة بين الزملاء تؤثر على رضا الموظفين.



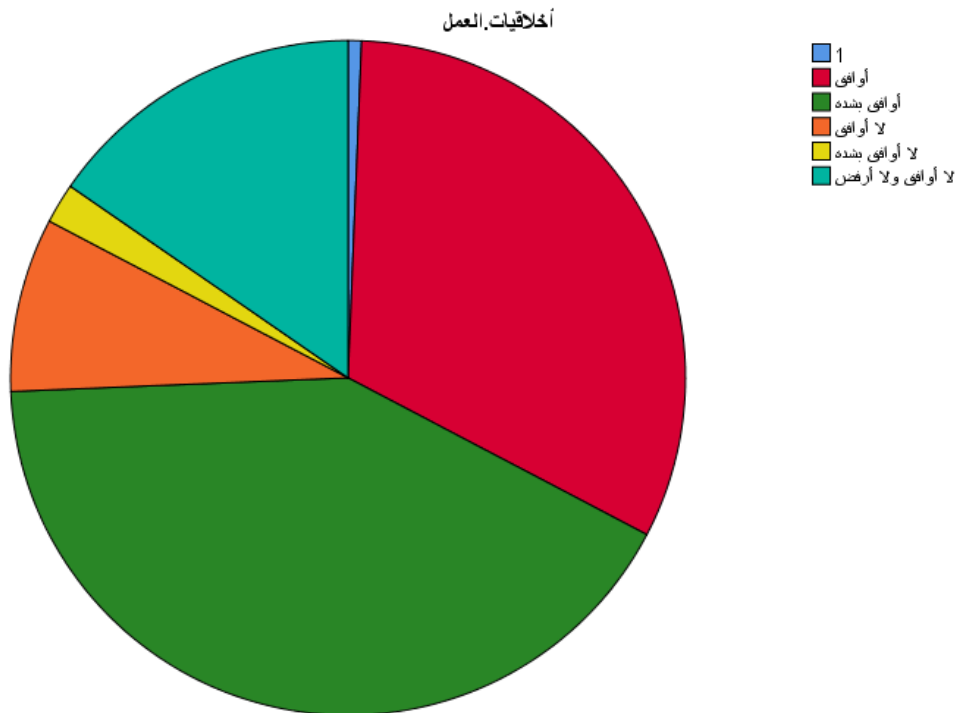
رسم توضيحي 19: التمثيل البياني لعلاقة بين الزملاء تؤثر على رضا الموظفين

• الالتزام بأخلاقيات العمل في المستشفى يؤثر على الرضا الوظيفي.

لقد وصلت نسبة الموافقة والموافقة بشدة الى اكثر من 70% مما يدل على الأهمية القصوى لأخلاقيات العمل والتي تؤثر على الرضا الوظيفي في نهاية المطاف.

الالتزام بأخلاقيات العمل في المستشفى يؤثر على الرضا الوظيفي.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.6	.6	.6
	أوافق	50	32.1	32.1	32.7
	أوافق بشدة	65	41.7	41.7	74.4
	لا أوافق	13	8.3	8.3	82.7
	لا أوافق بشدة	3	1.9	1.9	84.6
	لا أوافق ولا أرفض	24	15.4	15.4	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 20: الوصف الاحصائي لالتزام بأخلاقيات العمل في المستشفى يؤثر على الرضا الوظيفي.



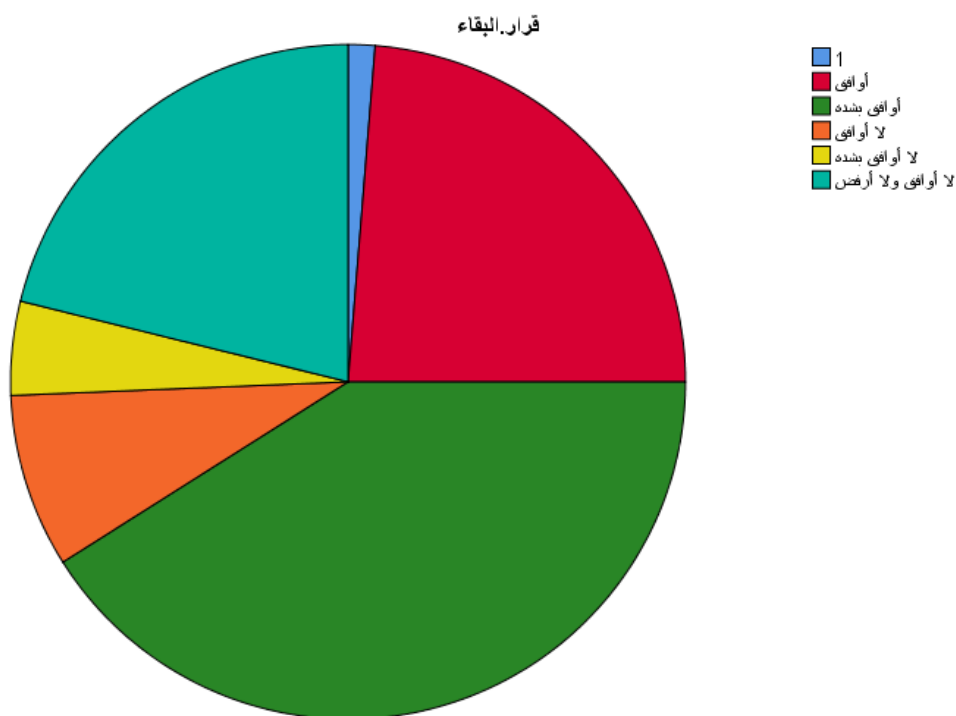
رسم توضيحي 20: التمثيل البياني لالتزام بأخلاقيات العمل في المستشفى يؤثر على الرضا الوظيفي

• تجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة.

لقد كانت نسبة الموافقة والموافقة بشدة كبيرة، مع وجود نسبة الخمس للمحايدة مما يدل على هناك شك حول تجربة العمل في مستشفى الحمادي.

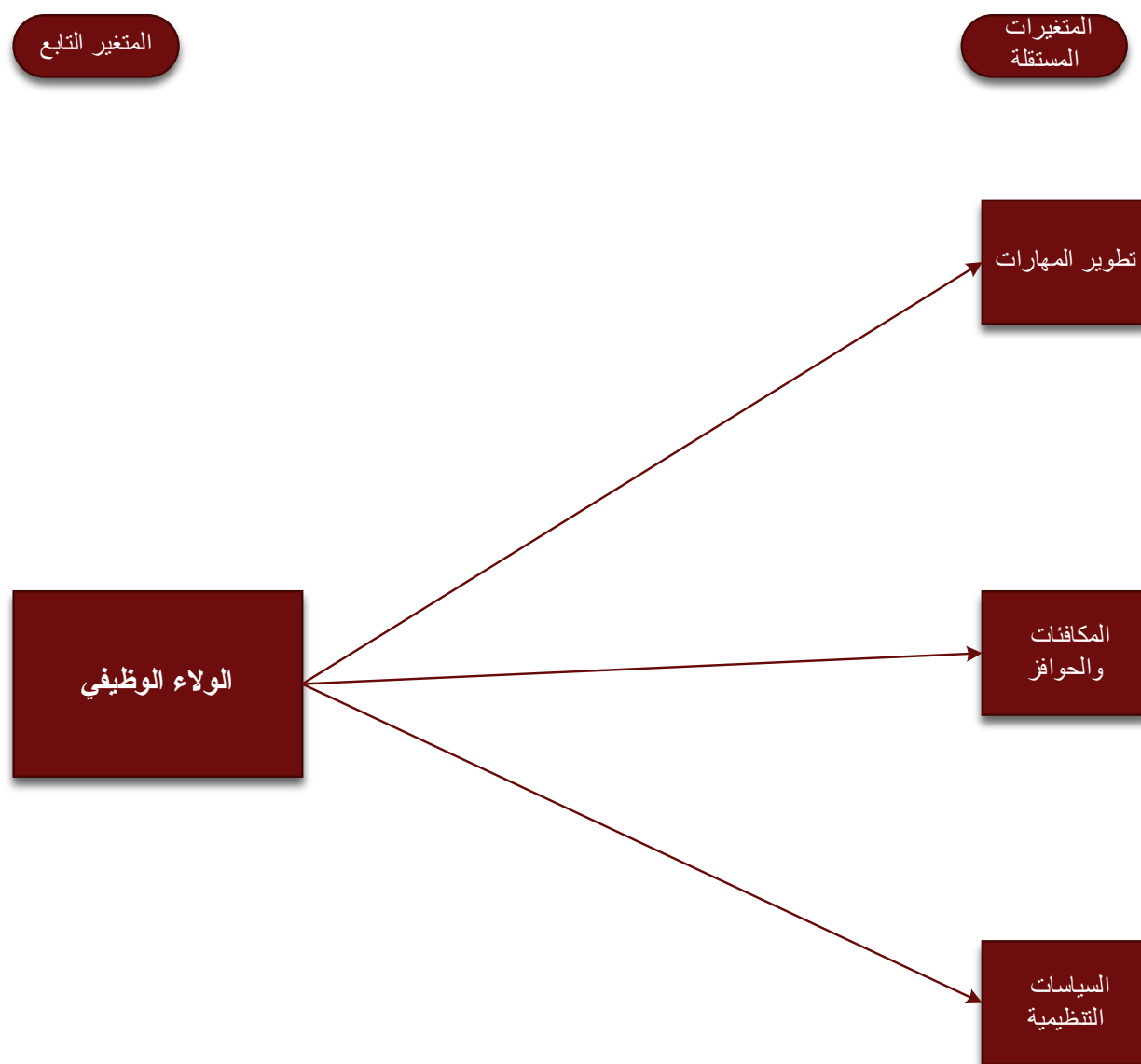
تجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة.					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.3	1.3	1.3
	أوافق	37	23.7	23.7	25.0
	أوافق بشدة	64	41.0	41.0	66.0
	لا أوافق	13	8.3	8.3	74.4
	لا أوافق بشدة	7	4.5	4.5	78.8
	لا أوافق ولا أرفض	33	21.2	21.2	100.0
	Total	156	100.0	100.0	

جدول 21: الوصف الاحصائي لتجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة.



رسم توضيحي 21: التمثيل البياني لتجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة

• متغيرات الدراسة



رسم توضيحي 22: متغيرات الدراسة التابعة والمستقلة

• دور تطوير المهارات في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي

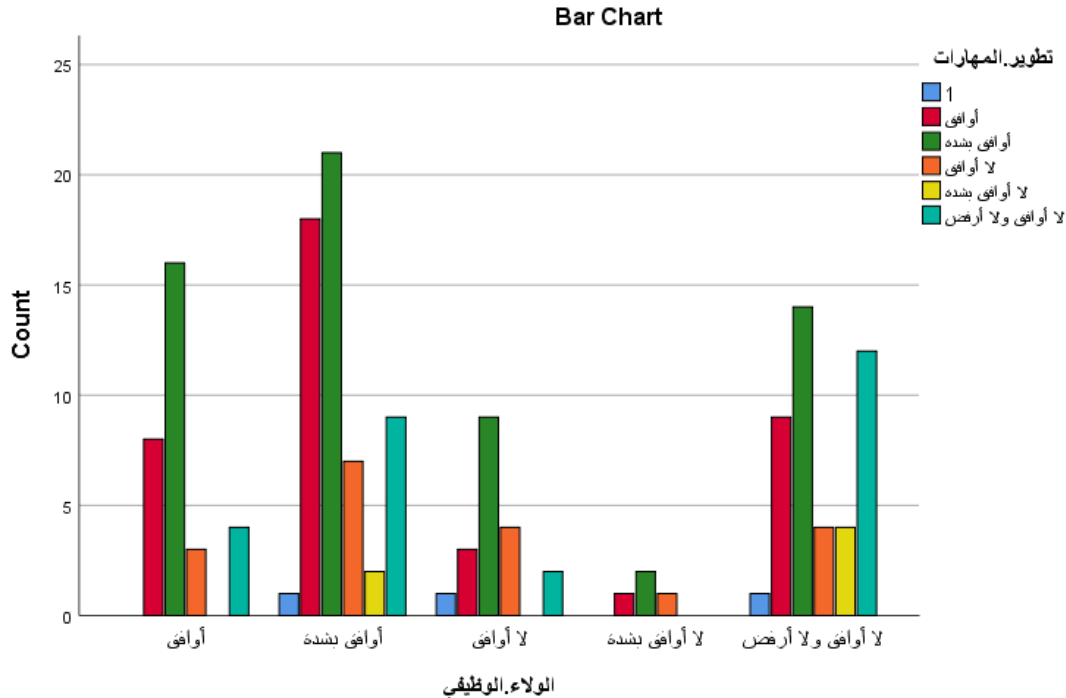
تتميز صناعة الرعاية الصحية بالتطورات التكنولوجية السريعة وإجراءات رعاية المرضى. ويتطلب الأمر تحسين المهارات بشكل مستمر لتلبية هذه الاحتياجات. يشير الولاء الوظيفي إلى التزام الموظف تجاه صاحب العمل، كما يتضح من رغبته في البقاء مع الشركة ودرجة مشاركته في وظيفته.

في دراسة أثر الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي، التي تم إجراؤها على العاملين في مستشفى الحمادي، تبرز نتائج التحليل الإحصائي لتؤكد العلاقة الوثيقة بين تطوير المهارات والولاء الوظيفي. تشير النتائج إلى أن درجة الحرية لدور تطوير المهارات في التأثير على الولاء الوظيفي تساوي 2، وهو مؤشر هام يستخدم لقياس قوة الترابط بين المتغيرات في النموذج الإحصائي. يعد هذا الرقم دليلاً على وجود علاقة قوية ومستقرة بين الرضا الوظيفي وتطوير المهارات من جهة والولاء الوظيفي من جهة أخرى، حيث يعكس القدرة على التنبؤ بتأثير تحسين المهارات على تعزيز الولاء لدى الموظفين. تعني درجة الحرية هذه أن النموذج المستخدم في الدراسة قد أخذ بعين الاعتبار عدد المعاملات المستقلة وعدد المشاهدات، مما يسمح بفهم مدى تأثير النتائج بالمتغيرات المستقلة والتحكم في احتمالية التشنت في البيانات. إن وجود تشنت منخفض يدل على أن البيانات متجانسة، وأن الفروق بين تأثيرات المتغيرات المختلفة ليست كبيرة. يعكس ذلك مدى تماسك النتائج ويدعم الافتراضات بأن تحسين المهارات يساهم بشكل فعال في تعزيز الولاء الوظيفي. وبالتالي، فإن هذه النتائج تشدد على أهمية تطوير المهارات كعنصر رئيسي في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لتعزيز الولاء الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف التنظيمية في مستشفى الحمادي. بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه النتائج في إثراء الأدبيات الخاصة بعلم الإدارة والموارد البشرية، حيث تؤكد على الدور الحيوي الذي يلعبه الرضا الوظيفي في تحسين الولاء الوظيفي، مما يعزز الحاجة إلى تصميم برامج تدريبية فعالة ومستمرة لدعم تطور الموظفين، وتعزيز شعورهم بالانتماء والولاء للمؤسسة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	17.734 ^a	2	.605
Likelihood Ratio	19.374	2	.498
Linear-by-Linear Association	4.112	1	.043

N of Valid Cases	156	
------------------	-----	--

جدول 22: اختبار كاي اسكوير لدور تطوير المهارات في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي



رسم توضيحي 23: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور تطوير المهارات في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي

• دور المكافآت والحوافز في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي

تتمثل أهمية الحوافز والمكافآت في كل من:

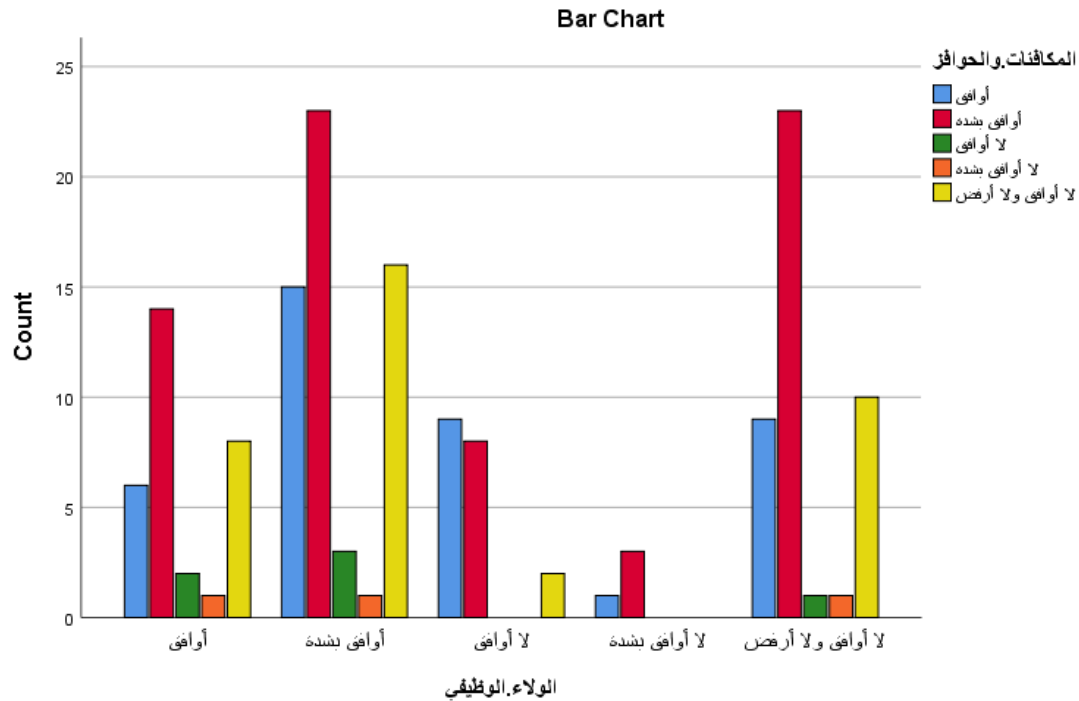
- انشاء خطة مكافآت كاملة تتناول مختلف متطلبات وتفضيلات العاملين لديك.
- يجب تقييم برنامج المكافآت والحوافز بشكل متكرر لضمان فعاليته وأهميته.
- اعداد أساليب تسمح للعاملين بتقديم ملاحظات حول أنظمة الحوافز، مما يضمن التطوير المستمر والتوافق مع توقعات الموظفين.

في دراسة تأثير الرضا الوظيفي للموظفين على الولاء الوظيفي في مستشفى الحمادي، أظهرت النتائج أن دور المكافآت والحوافز يلعب دوراً جوهرياً في تعزيز الولاء الوظيفي، حيث بلغ عدد درجات الحرية 6. هذا الرقم يعكس قدرة التحليل الإحصائي على التقاط التفاعلات المعقدة بين المكافآت والحوافز والولاء

الوظيفي، مما يعزز فهمنا للعلاقة بين هذه العوامل. إن درجة الحرية المرتفعة تشير إلى أن النموذج الإحصائي المستخدم في الدراسة أخذ في الحسبان عدة عوامل قد تؤثر على العلاقة بين المكافآت والولاء، مثل التنوع في أنواع المكافآت (مادية أو معنوية) وتواتر تقديمها وتأثيرها النفسي والاجتماعي على الموظفين. هذا يعكس أن المكافآت والحوافز ليست مجرد عناصر مادية، بل تلعب دورًا في تحسين الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي، وبالتالي الولاء للمؤسسة. يبرز ذلك أهمية المكافآت كعنصر رئيسي في الاستراتيجيات الإدارية التي تهدف إلى تعزيز الولاء، حيث تعزز المكافآت الجيدة الثقة بين الموظفين والإدارة وتؤدي إلى تحسين الإنتاجية والالتزام. من ناحية أخرى، تعكس درجة الحرية أيضًا وجود درجة من التشتت أو التنوع في استجابة الموظفين للمكافآت، مما يشير إلى أن الأفراد يختلفون في كيفية استجابتهم للحوافز المقدمة لهم. يعزى هذا التشتت إلى اختلاف الاحتياجات والتوقعات الشخصية بين الموظفين، حيث إن بعض الموظفين قد يجدون في الحوافز المادية دافعًا قويًا للولاء، بينما يفضل آخرون الحوافز المعنوية مثل الاعتراف بجهودهم وتقديرهم. إن التحكم في هذا التشتت وتفسيره بدقة يمكن الإدارة من تصميم برامج حوافز أكثر فعالية تتماشى مع احتياجات الموظفين الفردية وتحقق أعلى مستوى من الرضا والولاء الوظيفي. بناء على هذه النتائج، يمكن للمستشفى تحسين نظام المكافآت والحوافز ليصبح أكثر تخصيصًا ومرونة، مما يزيد من فعاليته في تعزيز الولاء الوظيفي ويؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي بشكل عام.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	11.701 ^a	6	.764
Likelihood Ratio	13.379	6	.645
Linear-by-Linear Association	.543	1	.461
N of Valid Cases	156		

جدول 23: اختبار كاي اسكوير لدور المكافآت والحوافز في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي



رسم توضيحي 24: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور المكافئات والحوافز في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي

• دور السياسات التنظيمية في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي

إن دور السياسات التنظيمية في التأثير على ولاء الموظفين يعد مجالاً بحثياً مهماً، وخاصة في مؤسسات الرعاية الصحية مثل مستشفى الحمادي. إن فهم هذه العلاقة يمكن أن يساعد قادة المنظمات على تطوير استراتيجيات لتعزيز ولاء الموظفين، والحد من دوران العمل، وخلق ثقافة إيجابية في مكان العمل. حيث تتضمن كل من:

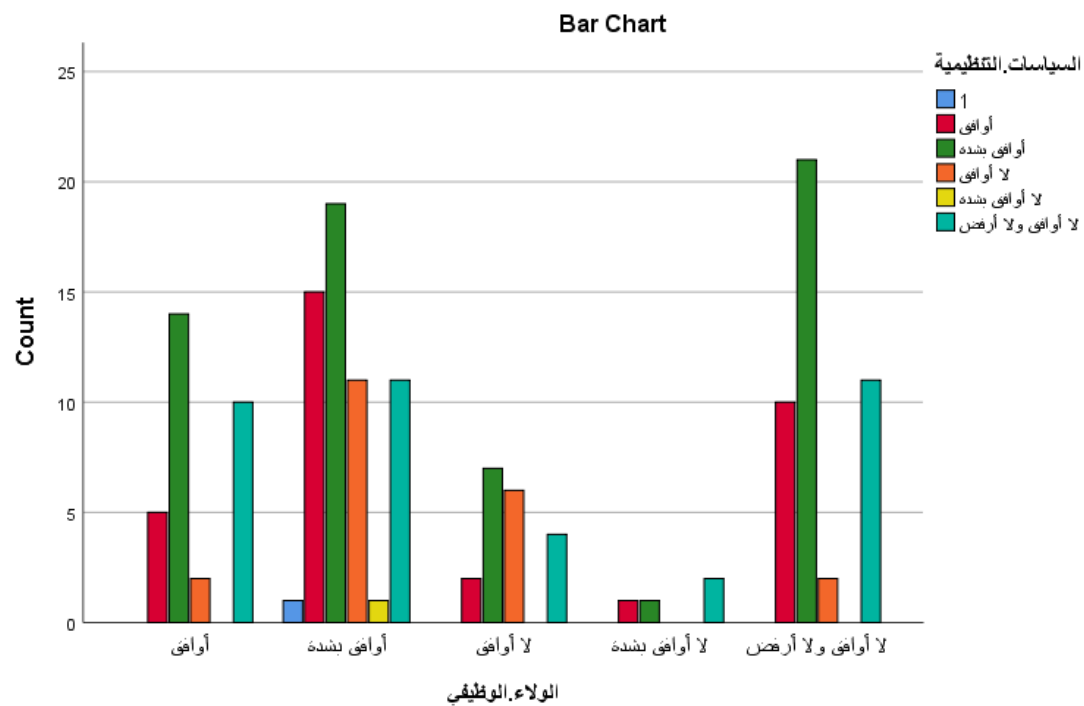
- سياسات الموارد البشرية: التوظيف والتدريب وإدارة الأداء.
- سياسات مكان العمل: معايير الصحة والسلامة، والتنوع، والإدماج.
- التعويضات والمزايا: هياكل الرواتب، والتأمين الصحي، وخطط التقاعد.

وجد أن درجة الحرية لدور السياسات التنظيمية تساوي 20. يشير هذا الرقم إلى وجود تعقيد وتداخل كبير في العلاقة بين السياسات التنظيمية والولاء الوظيفي، مما يعكس تعددية المتغيرات التي قد تؤثر على هذه العلاقة. في التحليل الإحصائي، تعكس درجة الحرية عدد المتغيرات التي يمكن أن تتغير دون قيود، مما يعني أن هناك العديد من العوامل التنظيمية التي تؤثر بشكل مستقل أو متداخل على الولاء الوظيفي.

تشمل هذه العوامل على سبيل المثال لا الحصر، هيكل الإدارة، نظام المكافآت، ثقافة المؤسسة، الفرص التدريبية، وبيئة العمل. قوة الترابط بين السياسات التنظيمية والولاء الوظيفي هنا قد تكون قوية لكن معقدة، حيث يمكن أن يكون لكل سياسة تأثير مختلف على مستوى الرضا والولاء بناءً على كيفية تطبيقها واستقبال الموظفين لها. يعني هذا أن السياسات التنظيمية لا تعمل بشكل منعزل، بل تتكامل مع جوانب أخرى من بيئة العمل لتشكّل مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل جماعي على مستوى الولاء الوظيفي. إن درجة الحرية المرتفعة تعكس أيضًا درجة التشبث في الاستجابة لهذه السياسات، مما يدل على أن هناك تفاوتًا كبيرًا بين الموظفين في كيفية تأثرهم بالسياسات المختلفة. قد يعزى هذا التشبث إلى الفروقات الفردية بين الموظفين في تفضيلاتهم واحتياجاتهم، وكذلك إلى كيفية تنفيذ السياسات على أرض الواقع. لذا، من المهم أن تكون السياسات التنظيمية مرنة وقابلة للتكيف لتلبية احتياجات الموظفين المختلفة وتحسين تجربتهم الوظيفية. تعكس هذه النتائج أهمية تصميم سياسات تنظيمية شاملة تأخذ في الاعتبار التباين في احتياجات الموظفين وتوقعاتهم، وتعمل على تعزيز بيئة عمل داعمة ومحفزة. من خلال تحسين هذه السياسات وتوجيهها بشكل استراتيجي، يمكن للمستشفى تعزيز الولاء الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على الأداء الكلي للمؤسسة ويسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة أعلى. بناءً على هذه النتائج، يمكن للمستشفى تحسين نظامه الإداري بحيث يصبح أكثر توافقًا مع توقعات الموظفين، مما يزيد من مستويات الرضا والولاء ويعزز الانتماء للمؤسسة.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	20.222 ^a	20	.444
Likelihood Ratio	21.065	20	.393
Linear-by-Linear Association	.121	1	.728
N of Valid Cases	156		

جدول 24: اختبار كاي اسكوير لدور السياسات التنظيمية في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي



رسم توضيحي 25: المقاييس المتماثلة في تحليل العلاقة لدور السياسات التنظيمية في التأثير على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفى الحمادي

• مصداقية وموثوقية البيانات

يمكن أن نستنتج إن مصداقية البيانات تساوي 100%، مما يدل على أهمية المصداقية والموثوقية للبيانات التي حصلنا عليها للتحليل. إضافة الى إن معامل الفاكرونباخ يساوي 0.830، مما يدل على قوة مصداقية وموثوقية البيانات.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	156	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	156	100.0

جدول 25: ملخص انجاز القضية.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.830	.840	20

جدول 26: إحصائيات الموثوقية.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة التي تناولت أثر الرضا الوظيفي على الولاء الوظيفي في مستشفى الحمادي، يمكن القول أن هناك عدة توصيات هامة يجب على إدارة المستشفى الأخذ بها لتعزيز رضا وولاء الموظفين، وهو ما سيساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء العام للمستشفى ورفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة. من الضروري أن تبدأ إدارة المستشفى بالنظر في تحسين بيئة العمل بشكل شامل. يُعتبر خلق بيئة عمل داعمة ومريحة أمراً جوهرياً لتحفيز الموظفين على تقديم أفضل ما لديهم. تحسين مرافق المستشفى وتجهيزاتها يُعد خطوة أساسية لضمان شعور الموظفين بالراحة أثناء أداء مهامهم اليومية. على سبيل المثال، يمكن تحسين جودة المكاتب والمعدات الطبية، مما سيساعد الموظفين على العمل بكفاءة أكبر والشعور بالتقدير من قبل الإدارة.

تلعب سياسات التعويض والتحفيز دوراً حيوياً في تعزيز الرضا الوظيفي، حيث تُظهر الدراسة أن توفير نظام تعويضي عادل ومجزٍ يعتبر من العوامل الرئيسية التي تدفع الموظفين للشعور بالرضا والولاء. يتعين على المستشفى إعادة النظر في هيكل الرواتب الحالي للتأكد من أنه يتماشى مع معايير السوق المحلي والإقليمي، مما يضمن عدم فقدان الموظفين لصالح مؤسسات أخرى تقدم عروضاً مالية أفضل. علاوة على ذلك، يمكن أن تُضيف المستشفى نظام مكافآت يعتمد على الأداء، يشمل حوافز مالية وتقديرات معنوية، مثل شهادات التقدير والاعتراف بالإنجازات الفردية والجماعية، وهذا سيساعد على تعزيز الشعور بالإنجاز والتحفيز المستمر بين الموظفين.

يجب أن تركز المستشفى على تطوير برامج تدريبية مهنية مستدامة تهدف إلى رفع كفاءة الموظفين وتحسين مهاراتهم، حيث يعتبر التطوير المهني عاملاً أساسياً في تعزيز الولاء الوظيفي. توفير فرص تدريبية مستمرة يُظهر للموظفين التزام المستشفى برفاههم المهني، ويشجعهم على النمو والتطور ضمن بيئة العمل. من خلال تنظيم ورش العمل والدورات التدريبية المتخصصة، يمكن للمستشفى إعداد الموظفين لمواجهة التحديات المتجددة في قطاع الرعاية الصحية، مما يساهم في بناء جيل من القادة المستقبليين داخل المؤسسة.

يلعب التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين دوراً محورياً في تحسين الرضا الوظيفي. يُنصح بأن تعزز المستشفى من قنوات التواصل بين القيادة والموظفين لتشجيع الحوار المفتوح والشامل، حيث يمكن للإدارة عقد اجتماعات دورية للتباحث في شؤون العمل والاستماع لملاحظات الموظفين ومقترحاتهم. إن

وجود قنوات فعالة للتواصل يساهم في بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والثقة المتبادلة، مما يعزز انتماء الموظفين وولائهم للمستشفى.

يعتبر تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية من الأمور الجوهرية التي تؤثر على رضا الموظفين. تحتاج إدارة المستشفى إلى تبني سياسات داعمة تعزز من هذا التوازن، مثل توفير خيارات العمل المرن، الذي يتيح للموظفين ترتيب جداول عملهم بما يتناسب مع التزاماتهم الشخصية والعائلية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تقديم برامج دعم شخصي تشمل الاستشارات النفسية والاجتماعية للموظفين، مما يساعدهم على التعامل مع الضغوطات الشخصية التي قد تؤثر سلبًا على أدائهم الوظيفي.

المراجع

المراجع العربية

- نسيب، أحمد، و بلحاج، ياسين علي. (2021). أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضاء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مج7، ع1 ، 323 - 338. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1202066>
- تجاني، منصور، و بن بولرباح، الباي. (2020). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالولاء التنظيمي لعمال المؤسسة الجزائرية: دراسة ميدانية: عمال الصحة العمومية لولاية الجلفة. مجلة حقول معرفية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، ع2 ، 201 - 210. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1256576>
- دبدب، مصطفى أحمد داود، و الناظر، نهلة نهاد. (2021). أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1210008>
- دبدب، مصطفى أحمد داود، و الناظر، نهلة نهاد. (2021). أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1210008>
- الشريده، عرفات تركي راجي، و بني ياسين، رائد محمد تيسير مساعدة. (2016). أثر استراتيجية التدريب على الولاء الوظيفي من خلال دور الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي كعاملين وسيطين: دراسة ميدانية على وظيفي مؤسسة الإقراض الزراعي في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- العويمر، هيجر حسين سليم، و الشبلي، هيثم حمود. (2023). تأثير رفاهية الموظفين على الولاء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1460362>
- مسعد، أسهمان علي محمد، و عقلان، محمد نعمان محمد. (2023). الرضا الوظيفي وأثره في تحقيق جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية: دراسة ميدانية هيئة مستشفى الثورة

العام - تعز. مجلة السعيد للعلوم الإنسانية والتطبيقية، مج6، ع4 ، 1 - 28. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1438354>

- مقبل، صبحية عبدالعزيز أحمد، و عساف، عبدالمعطي محمد. (2016). سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية: دراسة مقارنة (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/864854>

- مقبل، صبحية عبدالعزيز أحمد، و عساف، عبدالمعطي محمد. (2016). سياسات التعويض المالي وأثرها في الرضاء الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الأردنية: دراسة مقارنة (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/864854>

- يوسف، ياسمين علاء الدين على. (2022). أثر ضغوط العمل على الرضاء الوظيفي داخل التنظيمات: دراسة ميدانية. المجلة العلمية لكلية الآداب، مج25، ع83 ، 1037 - 1092. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1335728>

- Alrawahi, S. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7486437/>
- Ammari, G. (2017). Investigating the Impact of Communication Satisfaction on Organizational Commitment: A Practical Approach to Increase Employees' Loyalty. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/314715453_Investigating_the_Impact_of_Communication_Satisfaction_on_Organizational_Commitment_A_Practical_Approach_to_Increase_Employees'_Loyalty
- Bihani, P. (2018). Exploring the significance of Emotional Attachment, Behavioural Readiness, Affiliation, and Values in developing the construct of Organizational Commitment*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/342766558_Exploring_the_significance_of_Emotional_Attachment_Behavioural_Readiness_Affiliation_and_Values_in_developing_the_construct_of_Organizational_Commitment
- Deci, E. L. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/312960448_Self-Determination_Theory_in_Work_Organizations_The_State_of_a_Science
- Ghany, P. D. (2022). Explaining the effect of Organizational Justice on Job Satisfaction and Work Performance. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/366473948_Explaining_the_effect_of_Organizational_Justice_on_Job_Satisfaction_and_Work_Performance
- Hadj, K. (2024). The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Loyalty: Case of Teaching-Researcher Staff. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/379883592_The_Relationship_Between_Job_Satisfaction_and_Employee_Loyalty_Case_of_Teaching-Researcher_Staff
- Khoa, V. D. (2024). Organizational Culture and Employees' Loyalty: An Emperical Research from an University Context. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/380163227_Organizational_Culture_and_Employees'_Loyalty_An_Emperical_Research_from_an_University_Context
- Mohamed, M. R. (2023). EFFECT OF EMPLOYEES' JOB STATUS ON JOB SATISFACTION AND JOB ENGAGEMENT: A Study of The Federal Polytechnics Bauchi. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/374234149_EFFECT_OF_EMPLOYEES'_JOB_STATUS_ON_JOB_SATISFACTION_AND_JOB_ENGAGEMENT_A_Study_of_The_Federal_Polytechnics_Bauchi
- Naing, S. P. (2023). IMPACT OF JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE MORALE: A STUDY IN INGO SECTOR IN MYANMAR. Retrieved from

- https://www.researchgate.net/publication/373800665_IMPACT_OF_JOB_SATISFACTION_ON_EMPLOYEE_MORALE_A_STUDY_IN_INGO_SECTOR_IN_MYANMAR
- Rajest, S. (2023). Relationship Between Employee Loyalty and Job Satisfaction an Organization. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/376718725_Relationship_Between_Employee_Loyalty_and_Job_Satisfaction_an_Organization
 - Robinson, A. (2022). Employee Engagement Theory: Definition & Examples. Retrieved from <https://teambuilding.com/blog/employee-engagement-theory>
 - Shoukun Chen, K. X. (2022). Empirical study of employee loyalty and satisfaction in the mining industry using structural equation modeling. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8782939/>
 - Tatar, A. (2020). Impact of Job Satisfaction on Organizational Commitment. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/339401568_Impact_of_Job_Satisfaction_on_Organizational_Commitment
 - Arifin, S., Darmawan, D., Hartanto, C. F. B., & Rahman, A. (2022). Human resources based on total quality management. *Journal of social science studies (JOS3)*, 2(1), 17-20.
 - Hartika, A., Fitridiani, M., & Asbari, M. (2023). The effect of job satisfaction and job loyalty on employee performance: A narrative literature review. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 2(3), 9-15.
 - Hassan, M., Azmat, U., Sarwar, S., Adil, I. H., & Gillani, S. H. M. (2020). Impact of job satisfaction, job stress and motivation on job performance: a case from private universities of karachi. *Arabian Journal of Business and Management Review (Kuwait Chapter)*, 9(2), 76-86.
 - Javanmardnejad, S., Bandari, R., Heravi-Karimooi, M., Rejeh, N., Sharif Nia, H., & Montazeri, A. (2021). Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19, 1-8.
 - Jigjiddorj, S., Tsogbadrakh, T., Choiijil, E., & Zanabazar, A. (2019, May). The mediating effect of employee loyalty on the relationship between job satisfaction and organizational performance. In *Economics, Management and Technology in Enterprises 2019 (EMT 2019)* (pp. 197-202). Atlantis Press.
 - Phuong, T. T. K., & Tran, T. V. (2020). Job satisfaction, employee loyalty and job performance in the hospitality industry: A moderated model. *Asian Economic and Financial Review*, 10(6), 698.

- Waqas, A., Bashir, U., Sattar, M. F., Abdullah, H. M., Hussain, I., Anjum, W., & Arshad, R. (2014). Factors influencing job satisfaction and its impact on job loyalty. *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 141-161.

الملاحق

الاستبانة

- الاسئلة العامة

- العمر
- الجنس
- الدرجة

- أسئلة الاستبانة

- تعتبر بيئة العمل في مستشفى الحمادي مناسبة لتحقيق الرضا الوظيفي.
- تساهم فرص تطوير المهارات في مستشفى الحمادي في تحقيق الرضا الوظيفي.
- يؤثر نظام المكافآت والحوافز في مستشفى الحمادي على مدى رضا الموظفين.
- التقدير والاعتراف من قبل الإدارة يؤثران على رضا الموظفين في المستشفى.
- توفر الموارد اللازمة لأداء المهام بكفاءة في مستشفى الحمادي تعزز الرضا الوظيفي.
- تساعد السياسات التنظيمية في المستشفى على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- التواصل الفعال بين الموظفين يساهم في تحسين الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي.
- العمل كجزء من فريق في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.
- فرص التدريب والتطوير تؤثر على الرضا الوظيفي في مستشفى الحمادي.
- تقدير الإدارة لمساهمات الموظفين يؤثر على مدى رضاهم.
- الأمان الوظيفي في مستشفى الحمادي يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.
- الانتماء إلى مستشفى الحمادي يعزز من الولاء الوظيفي.
- السياسات الإدارية تشجع على الرضا الوظيفي وتحفيز الأداء في المستشفى.
- الاهتمام برعاية الموظفين يؤثر على مستوى الرضا الوظيفي.
- العلاقات بين الزملاء تؤثر على رضا الموظفين في مستشفى الحمادي.
- الالتزام بأخلاقيات العمل في المستشفى يؤثر على الرضا الوظيفي.
- تجربة العمل في مستشفى الحمادي تؤثر على قرار البقاء في الوظيفة.

➤ <https://docs.google.com/forms/d/1cxd4bloCTwT5NgL0rGXwAKsWtFanZGkizTW3kiHCgbM/edit>

Abstract الملخص

This study aims to explore the impact of employee job satisfaction on job loyalty at Al Hammadi Hospital, by analyzing the extent of the impact of various factors that contribute to improving job satisfaction and how this is reflected in the level of employee loyalty. This study is of particular importance in light of the rapid changes witnessed by the healthcare sector and the need to retain highly qualified employees. The study sample consisted of 156 male and female employees working at Al Hammadi Hospital in various departments and specialties. The descriptive analytical methodology was used in the study to collect and analyze data using detailed questionnaires distributed to the selected sample. The data was processed using advanced statistical tools to determine the relationships between the studied variables. The results showed that there is a statistically significant positive relationship between job satisfaction and employee loyalty. It was found that factors related to the work environment, compensation policies, and opportunities for professional growth and development play a crucial role in enhancing job satisfaction, which in turn is reflected in increasing levels of job loyalty. In addition, the study indicated that the support employees receive from management and the balance between work and personal life have a significant impact on enhancing job satisfaction and thus loyalty to the institution. Based on these results, the study recommends that Al Hammadi Hospital management focus on improving the work environment and providing appropriate compensation incentives, in addition to providing continuous training opportunities to develop employees' skills. Communication channels between management and employees should also be strengthened to ensure that their needs are met and their work experience is improved. These measures will contribute to enhancing employee loyalty and reducing employee turnover rates, which supports the stability of the institution and enhances its competitiveness in the healthcare sector.

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



Title in English:

**The Impact of Employee Job Satisfaction on Organizational
Loyalty: An Applied Study on Employees at Al-Hammadi
Hospital**

Preparation:

Reem Khalid Aljuwae

233002034

Turkey Khaled Aljewayai

233001909

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

2024

