

جامعة ميدأوشن

MIDOCEAN UNIVERSITY

كلية الإدارة

قسم الإدارة الصحية

عنوان البحث

العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفيات المملكة العربية السعودية

The Relationship between Work Environment and Job Satisfaction: An Applied Study on Employees in Hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الصحية

إعداد الطالبة

نور عبدالعزيز طليان حسين

إشراف

د / فايز جراد

العام الدراسي 1447 هـ - 2026 م

MIDOCEAN UNIVERSITY
College of Administration
Department of Health Administration

Research Title

**The Relationship between Work Environment and Job Satisfaction: An Applied
Study on Employees in Hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master in Health Administration

Prepared by

Noor AbdulAziz Hussain

Supervised by

Dr. Fayez Jrad
Academic Year 1447H - 2026

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم. يسعدني ويشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذ الدكتور المشرف على هذا البحث، لما يبذله من جهد ووقت وتوجيه علمي دقيق يسهم بشكل كبير في إخراج هذا العمل بالصورة العلمية المطلوبة. كما أتقدم بالشكر إلى جامعة ميدأوشن ممثلة بكلية الإدارة وقسم الإدارة الصحية على ما تتيحه من بيئة أكاديمية داعمة طوال مسيرة الدراسة. وأخيراً، لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر والعرفان إلى الأسرة والزملاء لما يقدمونه من دعم معنوي طوال فترة إعداد هذا البحث.

فهرس الموضوعات

الشكر والتقدير

فهرس الجداول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (المقدمة)

1.1 المقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أهمية الدراسة

1.4 أهداف الدراسة

1.5 تساؤلات الدراسة

1.6 فرضيات الدراسة

1.7 النموذج النظري للدراسة

1.8 مصطلحات الدراسة الإجرائية

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 مقدمة

2.2 المتغير المستقل: بيئة العمل

2.3 المتغير التابع: الرضا الوظيفي

2.4 الدراسات السابقة

2.5 مقارنة وتحليل الدراسات السابقة

2.6 الفجوة البحثية

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 مقدمة

3.2 منهج الدراسة

3.3 مجتمع الدراسة

3.4 عينة الدراسة

3.5 أداة الدراسة

3.6 صدق أداة الدراسة

3.7 ثبات أداة الدراسة

3.8 حدود الدراسة

3.9 أساليب المعالجة الإحصائية

قائمة المراجع

الملاحق: استبانة الدراسة

فهرس الجداول

م	عنوان الجدول
1	أبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل) وعدد فقرات كل بُعد
2	أبعاد المتغير التابع (الرضا الوظيفي) وعدد فقرات كل بُعد
3	مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (المقدمة)

1.1 المقدمة

يُعد القطاع الصحي من أكثر القطاعات حساسية وارتباطاً مباشراً برفاهية المجتمع، إذ تتوقف جودة الخدمات الصحية المقدمة إلى حد كبير على مستوى أداء العاملين فيه، سواء كانوا كوادر طبية أو تمريضية أو إدارية. ويُعد الرضا الوظيفي أحد أهم المؤشرات التي تعكس مدى نجاح المنظمات الصحية في إدارة مواردها البشرية، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى الأداء، والإنتاجية، ومعدلات دوران العمل، والولاء التنظيمي.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن بيئة العمل بأبعادها المختلفة - المادية والمعنوية والاجتماعية - تُعد من أبرز العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين. فبيئة العمل الإيجابية التي تتوفر فيها ظروف عمل مناسبة، ومشاركة فعالة في اتخاذ القرار، وأجور وحوافز عادلة، وأمان وظيفي، وعلاقات اجتماعية سليمة، وإشراف إداري داعم، من شأنها أن تنعكس إيجاباً على شعور الموظف بالرضا عن عمله، وبالتالي على جودة الخدمة المقدمة للمرضى والمستفيدين.

وفي ظل التوجهات الحديثة لتطوير القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بما ينسجم مع رؤية المملكة 2030، وما تشهده المنشآت الصحية من ضغوط عمل متزايدة وتحديات تشغيلية، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تبحث في طبيعة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، بهدف تزويد متخذي القرار بمؤشرات عملية تساهم في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الحيوي.

1.2 مشكلة الدراسة

لوحظ من خلال الاطلاع على واقع العمل في عدد من المنشآت الصحية، وكذلك من خلال الدراسات السابقة ذات الصلة، وجود مؤشرات على تفاوت مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي، ويُعزى ذلك في كثير من الأحيان إلى عوامل مرتبطة ببيئة العمل، كضغط العمل، ونظام المناوبات، ومحدودية المشاركة في اتخاذ القرار، وتفاوت الأجور والحوافز. وقد أظهرت دراسات سابقة أُجريت على عينات من الممرضين والعاملين الصحيين في مدينة الرياض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل ومستوى الأداء والرضا الوظيفي، مما يستدعي مزيداً من البحث لتحديد أي أبعاد بيئة العمل تحظى بالأولوية في التأثير على الرضا الوظيفي.

وبناءً على ما تقدم، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما طبيعة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية؟

1.3 أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية العلمية

- تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري العربي المتعلق بموضوع بيئة العمل والرضا الوظيفي في القطاع الصحي، وهو مجال ما زال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية المحلية.
- تقدم الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا يجمع بين أبعاد بيئة العمل ونظريات الرضا الوظيفي، وبخاصة نظرية العاملين لهيرزبرج.
- تفتح الدراسة المجال أمام باحثين آخرين لتوسيع نطاق البحث ليشمل متغيرات وسيطة أو معيّلة أخرى، مثل الولاء التنظيمي أو الاحتراق الوظيفي.

ثانياً: الأهمية التطبيقية (العملية)

- تزويد صناع القرار والإدارة العليا في المنشآت الصحية بمؤشرات عملية حول أبعاد بيئة العمل الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي.
- المساعدة في وضع سياسات وإجراءات إدارية تساهم في تحسين بيئة العمل، بما ينعكس على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- دعم إدارات الموارد البشرية في المنشآت الصحية عند تصميم برامج تحفيزية وخطط تطوير مؤسسي مبنية على أسس علمية.

1.4 أهداف الدراسة

الهدف العام

تحليل العلاقة بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية

1. التعرف على مستوى تقييم العاملين لأبعاد بيئة العمل في المستشفى محل الدراسة.
2. التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى محل الدراسة.
3. قياس طبيعة العلاقة الارتباطية بين أبعاد بيئة العمل (ظروف العمل، المشاركة في القرار، الأجور والحوافز، الأمان الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الإشراف الإداري) والرضا الوظيفي.
4. تحديد أثر بيئة العمل بأبعادها المختلفة على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
5. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
6. تقديم مجموعة من التوصيات العملية لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي.

1.5 تساؤلات الدراسة

1. ما مستوى تقييم العاملين لأبعاد بيئة العمل في المستشفى محل الدراسة؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى محل الدراسة؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها المختلفة على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

1.6 فرضيات الدراسة

انطلاقاً من تساؤلات الدراسة والإطار النظري، تصوغ الدراسة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات محل الدراسة.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- H1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي.
- H2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد المشاركة في اتخاذ القرار والرضا الوظيفي.
- H3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأجور والحوافز والرضا الوظيفي.
- H4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الأمان والاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي.
- H5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي.
- H6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الإشراف الإداري والرضا الوظيفي.
- H7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

1.7 النموذج النظري للدراسة (نموذج الدراسة)

يوضح النموذج التالي طبيعة العلاقة الافتراضية بين متغيرات الدراسة، حيث يمثل «بيئة العمل» بأبعادها الستة المتغير المستقل، ويمثل «الرضا الوظيفي» المتغير التابع:

المتغير التابع		المتغير المستقل: بيئة العمل
		ظروف العمل المادية
		المشاركة في اتخاذ القرار
الرضا الوظيفي	←	الأجور والحوافز
		الأمان والاستقرار الوظيفي
		العلاقات الاجتماعية
		الإشراف الإداري

1.8 مصطلحات الدراسة الإجرائية

بيئة العمل (Work Environment)

تُعرّف إجرائياً في هذه الدراسة بأنها: مجموعة الظروف والعوامل المادية والمعنوية والاجتماعية المحيطة بالموظف أثناء أدائه لعمله في المنشأة الصحية، وتشمل ظروف العمل المادية، والمشاركة في اتخاذ القرار، والأجور والحوافز، والأمان الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، ونمط الإشراف الإداري، ويتم قياسها من خلال درجة استجابة أفراد العينة على فقرات محور بيئة العمل في أداة الدراسة.

الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

يُعرّف إجرائياً بأنه: الحالة النفسية الإيجابية التي يشعر بها الموظف تجاه عمله ومهامه الوظيفية، والنتيجة عن تقييمه لمدى تلبية بيئة العمل لاحتياجاته وتطلعاته المهنية، ويتم قياسها من خلال درجة استجابة أفراد العينة على فقرات محور الرضا الوظيفي في أداة الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل الإطار النظري لمتغيري الدراسة (بيئة العمل والرضا الوظيفي)، من خلال استعراض المفاهيم والأبعاد والنظريات المفسرة لهما، إضافة إلى استعراض تحليلي نقدي لأبرز الدراسات السابقة ذات الصلة، مرتبة ترتيباً موضوعياً بدءاً بدراسات المتغير المستقل، ثم دراسات المتغير التابع، ثم الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين معاً، وصولاً إلى تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لمعالجتها.

2.2 المتغير المستقل: بيئة العمل

تُعرّف بيئة العمل بأنها الإطار المادي والمعنوي والتنظيمي الذي يمارس فيه الموظف مهامه الوظيفية، وتشمل جميع العوامل المحيطة به سواء كانت مادية (كالتهيزات، والإضاءة، والتهوية) أو تنظيمية (كأنظمة العمل والإشراف) أو اجتماعية (كالعلاقات مع الزملاء والرؤساء). وتُجمع الأدبيات الإدارية على أن بيئة العمل تُعد من أهم العوامل المحددة لمستوى أداء ورضا العاملين في أي منظمة، وتزداد أهميتها في القطاع الصحي نظراً لطبيعة العمل الحرجة وضغوطه المستمرة.

أبعاد بيئة العمل المعتمدة في الدراسة

- ظروف العمل المادية: وتشمل مدى ملائمة مكان العمل، والتجهيزات، والأدوات، والسلامة المهنية.
- المشاركة في اتخاذ القرار: وتعني درجة إشراك الموظف في القرارات المتعلقة بعمله ووحدته الإدارية.
- الأجور والحوافز: وتشمل مدى عدالة نظام الرواتب والحوافز المادية والمعنوية المقدمة للعاملين.
- الأمان والاستقرار الوظيفي: ويعني شعور الموظف بالثبات الوظيفي وعدم التهديد بفقدان وظيفته.
- العلاقات الاجتماعية: وتعني نوعية العلاقات بين الموظف وزملائه في العمل.
- الإشراف الإداري: ويعني أسلوب الرئيس المباشر في التعامل والإشراف والتوجيه.

2.3 المتغير التابع: الرضا الوظيفي

يُعد الرضا الوظيفي من أكثر المفاهيم الإدارية تناولاً في أدبيات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، ويُعرّف بأنه مجموعة المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يحملها الفرد تجاه عمله، والتي تنتج عن تقييمه الذاتي لمدى تحقيق العمل لاحتياجاته وتطلعاته. ويرتبط الرضا الوظيفي بعدد من النتائج التنظيمية المهمة، أبرزها الأداء الوظيفي، والولاء التنظيمي، ومعدلات دوران العمل، والغياب الوظيفي.

الإطار النظري المفسر: نظرية العاملين لهيرزبرج (Herzberg's Two-Factor Theory)

تُعد نظرية العاملين التي طورها عالم النفس الأمريكي فريدريك هيرزبرج في أواخر الخمسينيات من أبرز النظريات المفسرة للرضا الوظيفي، وتقوم على تقسيم العوامل المؤثرة في الموظف إلى مجموعتين رئيسيتين:

- عوامل الصحة المهنية (Hygiene Factors): وتشمل الراتب، وظروف العمل، والسياسات التنظيمية، والعلاقات مع الزملاء والمشرفين. وتؤدي هذه العوامل عند غيابها إلى عدم الرضا، لكن توافرها لا يخلق رضا حقيقياً بل يمنع فقط الشعور بعدم الرضا.
- عوامل الدافعية (Motivators): وتشمل الإنجاز، والتقدير، وطبيعة العمل ذاته، والمسؤولية، والتقدم الوظيفي. وهذه العوامل هي التي تخلق الرضا والدافعية الحقيقية لدى الموظف.

وتستند الدراسة الحالية إلى هذه النظرية في تفسير العلاقة بين أبعاد بيئة العمل (والتي يمثل بعضها عوامل صحة مهنية كالأجور وظروف العمل، ويمثل بعضها الآخر عوامل دافعية كالمشاركة في القرار) ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

2.4 الدراسات السابقة

فيما يلي عرضٌ تحليليٌّ نقديٌّ مرتَّبٌ ترتيباً موضوعياً لأبرز الدراسات العربية والمحلية ذات الصلة بمتغيري الدراسة، بدءاً بالدراسات التي تناولت المتغير المستقل، ثم الدراسات التي تناولت المتغير التابع، ثم الدراسات التي تناولت متغيرات تنظيمية أخرى ذات صلة.

أولاً: دراسات تناولت بيئة العمل في القطاع الصحي

سعت دراسة أجريت على عينة من الممرضين العاملين في عدد من المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية (مستشفى الإيمان العام بالرياض، ومجمع الملك عبدالله الطبي بجدة، ومستشفى القنفذة العام) إلى الكشف عن أثر أبعاد بيئة العمل المتمثلة في التدريب، والحوافز، والتمكين التقني، وطبيعة وظروف العمل، والمشاركة في اتخاذ القرار، في أداء الممرضين. واعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي على عينة بلغ قوامها (112) ممرضاً وممرضة، وخلصت الدراسة إلى أن أبعاد بيئة العمل تُفسّر نسبة كبيرة من التباين في أداء الممرضين، وهو ما يؤكد الدور المحوري لبيئة العمل في تحسين الأداء المؤسسي بالقطاع الصحي.

أما الدراسة التي تناولت العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض، فقد فحصت أبعاد بيئة العمل الداخلية المتمثلة في طبيعة وظروف العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والأجور والمكافآت، والأمان والاستقرار الوظيفي، والعلاقات الاجتماعية، وأسلوب الإشراف، والأمن والسلامة المهنية، وانتهت نتائجها إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع أبعاد بيئة العمل الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية.

ثانياً: دراسات تناولت الرضا الوظيفي في القطاع الصحي

اختبرت دراسة تطبيقية أجريت على ممرضين مستشفى الإيمان العام بمدينة الرياض أثر الرضا الوظيفي في مستوى الإنتاجية، على عينة بلغ قوامها (173) من الممرضين والممرضات، واعتمدت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية، وأن بُعد المكانة والتقدير كان من أكثر أبعاد الرضا الوظيفي حظوة بموافقة أفراد العينة.

وفي سياق متصل، تطرّقت دراسة أخرى إلى موضوع الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمملكة العربية السعودية، وكشفت نتائجها عن وجود اختلافات جوهرية في مستويات الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي تُعزى إلى عدد من الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين، فضلاً عن وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي.

ثالثاً: دراسات تناولت متغيرات تنظيمية أخرى ذات صلة

بحثت دراسة تطبيقية أجريت على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض أثر إدارة الجودة الشاملة في أداء العاملين بالقطاع الصحي، وأوصت بضرورة تبني الإدارة العليا للمستشفيات نظام إدارة الجودة الشاملة إطاراً لتطوير الأداء، إلى جانب أهمية وضع سياسات موحدة للتحفيز المادي والمعنوي بما يُهيئ بيئة عمل تُحفّز أداء العاملين، وهو ما يدعم الافتراض الذي تقوم عليه الدراسة الحالية بشأن العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

كذلك تناولت دراسة ميدانية أجريت على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض دور التحفيز الوظيفي في رفع إنتاجية العاملين بالقطاع الحكومي، وكشفت نتائجها عن فروق تُعزى إلى اختلاف جهة العمل في بعض المحاور الإدارية، وهو ما يشير إلى تأثير السياق التنظيمي في مستوى الرضا والتحفيز الوظيفي.

2.5 مقارنة وتحليل الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة توافق عام في النتائج على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي والأداء لدى العاملين في القطاع الصحي، سواء كانت الدراسات مطبقة على الكوادر التمريضية أو الإدارية. كما يلاحظ أن معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وهو ما يتسق مع منهجية الدراسة الحالية.

ومن حيث الاختلاف، تباينت الدراسات السابقة في حجم العينة والمنشآت الصحية المستهدفة (مستشفيات حكومية، مراكز رعاية أولية، خدمات طبية عسكرية)، كما ركزت بعض الدراسات على المتغير التابع «الأداء» بدلاً من «الرضا الوظيفي»، وبعضها الآخر لم يتناول جميع أبعاد بيئة العمل الستة التي تتبناها الدراسة الحالية مجتمعة في نموذج واحد.

2.6 الفجوة البحثية

بالرغم من الدراسات السابقة العديدة التي تناولت بيئة العمل أو الرضا الوظيفي كل على حدة، أو تناولت علاقة بيئة العمل بالأداء، لوحظ أن الدراسات المتوفرة محلياً التي تجمع بين ستة أبعاد لبيئة العمل (ظروف العمل، المشاركة في القرار، الأجور والحوافز، الأمان الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الإشراف الإداري) في نموذج واحد لقياس أثرها المجتمع على الرضا الوظيفي في المستشفيات السعودية لا تزال محدودة نسبياً، إضافة إلى ندرة الدراسات التي تربط هذا الموضوع بالسياق الإداري والتنظيمي لمستشفيات محددة حديثة التطبيق. وهو ما تسعى الدراسة الحالية لمعالجته من خلال تبني نموذج شامل ومحدث.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها

3.1 مقدمة

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اتبعتها الدراسة، ويشمل ذلك منهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأداة جمع البيانات وخطوات بنائها، وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها، وحدود الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

3.2 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة هذه الدراسة، حيث يقوم على وصف الظاهرة موضوع الدراسة (بيئة العمل والرضا الوظيفي) كما هي في الواقع، وتحليل البيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة كمياً باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الإداريين والصحيين في مستشفى الرياض بالمملكة العربية السعودية.

3.4 عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، وتحديد حجمها باستخدام معادلة تحديد حجم العينة الإحصائية (جداول كريجسي ومورجان) بما يتناسب مع حجم مجتمع الدراسة، مع مراعاة نسبة استرداد الاستبانات المتوقعة، وذلك للوصول إلى عينة ممثلة لمجتمع الدراسة تتيح تعميم النتائج بدرجة ثقة إحصائية مقبولة.

3.5 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تم بناؤها بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، وتتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. الجزء الأول: البيانات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
 2. الجزء الثاني: محور بيئة العمل، ويتكون من ست أبعاد فرعية.
 3. الجزء الثالث: محور الرضا الوظيفي، ويتكون من خمسة أبعاد فرعية.
- وقد استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لقياس درجة استجابة أفراد العينة على فقرات المحورين، وفق الجدول التالي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاستجابة
1	2	3	4	5	الوزن

جدول أبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل)

عدد الفقرات	البُعد	م
5	ظروف العمل المادية	1
5	المشاركة في اتخاذ القرار	2
5	الأجور والحوافز	3
5	الأمان والاستقرار الوظيفي	4
5	العلاقات الاجتماعية	5
5	الإشراف الإداري	6

جدول أبعاد المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

عدد الفقرات	البُعد	م
4	الرضا عن طبيعة العمل	1
4	الرضا عن الأجر والمزايا	2
4	الرضا عن العلاقة مع الرؤساء والزملاء	3
4	الرضا عن فرص التطور والتقدير	4
4	الرضا الوظيفي العام	5

3.6 صدق أداة الدراسة

الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

سيتم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة الصحية وإدارة الموارد البشرية للتأكد من وضوح الفقرات وسلامة صياغتها اللغوية، ومدى ارتباطها بأبعاد الدراسة، وإجراء التعديلات اللازمة بناءً على ملاحظاتهم.

الصدق البنائي

سيتم التحقق من الصدق البنائي للأداة من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وكذلك بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمحور.

3.7 ثبات أداة الدراسة

سيتم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، حيث تُعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المعامل (0.70) فأعلى، وفق ما هو متعارف عليه في الدراسات الإدارية والاجتماعية.

3.8 حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على بحث العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها الستة (ظروف العمل، المشاركة في القرار، الأجور والحوافز، الأمان الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الإشراف الإداري) والرضا الوظيفي.
- الحدود المكانية: طُبِّقت الدراسة على مستشفى الرياض بالمملكة العربية السعودية.

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين الإداريين والصحيين في المنشأة محل الدراسة.
- الحدود الزمانية: طبقت الدراسة الميدانية خلال الفصل الدراسي 1447 هـ الموافق 2026م.

3.9 أساليب المعالجة الإحصائية

بعد جمع البيانات، سيتم ترميزها وإدخالها إلى الحاسب الآلي ومعالجتها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة على فقرات ومحاور الدراسة.
- معامل ثبات كرونباخ ألفا: للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لاختبار العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة وأبعادهما.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Regression Analysis): لاختبار أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي.
- اختبار (ت) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test): لفحص الفروق تبعاً لمتغير الجنس.
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): لفحص الفروق تبعاً لمتغيرات العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- دراسة بعنوان: «أثر بيئة العمل على أداء الممرضين في القطاع الصحي السعودي»، مجلة العلوم الطبية والصيدلانية، متاحة على: <https://journals.ajsrp.com/index.php/jmps/article/view/7441>
- دراسة بعنوان: «أثر الرضا الوظيفي على مستوى الإنتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض - دراسة تطبيقية على مستشفى الإيمان العام»، متاحة على: ResearchGate.
- دراسة بعنوان: «دور تحسين بيئة العمل الداخلية في تحقيق رضا العميل الداخلي: دراسة تطبيقية على المراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية»، مستودع رقمي أكاديمي سعودي (SDL).
- دراسة بعنوان: «إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بالقطاع الصحي - دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمدينة الرياض»، متاحة على: ResearchGate.
- دراسة بعنوان: «دور التحفيز الوظيفي في رفع إنتاجية العاملين في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمات الطبية للقوات المسلحة بمدينة الرياض 2020/2019»، متاحة على: ResearchGate.
- دراسة بعنوان: «الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية»، متاحة على: ResearchGate.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- .Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley & Sons
- ,Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.)
.Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally

الملاحق

ملحق (1): استبانة الدراسة

جامعة ميدأوشن - كلية الإدارة - قسم الإدارة الصحية

استبانة بعنوان: العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات

السيدات والسادة الكرام،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

تقوم الباحثة بإعداد دراسة علمية بعنوان «العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في مستشفيات المملكة العربية السعودية»، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة الصحية من جامعة ميدأوشن.

يرجى منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبانة بكل موضوعية وصدق، علماً بأن هذه المعلومات ستُستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا في نطاق هذه الدراسة.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،

الباحثة

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

يرجى التكرم بوضع إشارة (✓) في المربع الذي ينطبق على حالتكم:

الفئات	المتغير	م
ذكر () أنثى ()	الجنس	1
أقل من 30 سنة () 30 - أقل من 40 () 40 - أقل من 50 () 50 فأكثر ()	الفئة العمرية	2
دبلوم () بكالوريوس () ماجستير () دكتوراه ()	المؤهل العلمي	3
أقل من 5 سنوات () 5 - أقل من 10 () 10 - أقل من 15 () 15 سنة فأكثر ()	سنوات الخبرة	4
إداري () طبي/تمريضي () فني () أخرى ()	المسمى الوظيفي	5

الجزء الثاني: محور بيئة العمل

يرجى وضع إشارة (✓) أمام العبارة التي تعبر عن درجة موافقتكم:

البُعد الأول: ظروف العمل المادية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
توفر المستشفى تجهيزات ومعدات مناسبة لأداء العمل.						1
الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة.						2
توجد إجراءات واضحة للسلامة والصحة المهنية في المستشفى.						3
مكان العمل نظيف ومرتب بشكل يساعد على الأداء الجيد.						4
ساعات العمل ونظام النوبات مناسبة لطبيعة العمل.						5

البُعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرار

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
يُشرك المستشفى العاملين في القرارات المتعلقة بعملهم.						6
تُؤخذ آراء العاملين بعين الاعتبار عند وضع خطط القسم.						7
تتوفر قنوات تواصل فعالة بين الإدارة والعاملين.						8
أشارك في اجتماعات القسم بشكل دوري.						9
تُشجع الإدارة على تقديم المقترحات والأفكار الجديدة.						10

البُعد الثالث: الأجور والحوافز

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع المهام الموكلة إلي.						11
يوجد نظام حوافز عادل يكافئ التميز في الأداء.						12
تتوفر مزايا إضافية (تأمين صحي، بدلات) مناسبة.						13
يتم تحديث الرواتب بشكل دوري بما يتناسب مع غلاء المعيشة.						14
أشعر بالرضا عن نظام الترقيات والعلاوات في المستشفى.						15

البُعد الرابع: الأمان والاستقرار الوظيفي

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
أشعر بالاستقرار الوظيفي في عملي الحالي.						16
لا أشعر بالقلق من فقدان وظيفتي.						17
يوفر المستشفى بيئة عمل آمنة من الناحية الوظيفية.						18
توجد أنظمة واضحة تحمي حقوق الموظف.						19
أشعر بالأمان عند تقديم شكوى أو ملاحظة لإدارتي.						20

البعد الخامس: العلاقات الاجتماعية

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
علاقتي بزملائي في العمل جيدة ومبنية على التعاون.						21
يسود جو من الاحترام المتبادل بين العاملين.						22
أشعر بالانتماء لفريق العمل الذي أعمل ضمنه.						23
يتم حل الخلافات بين الزملاء بطريقة مهنية.						24
تُنظّم إدارة المستشفى أنشطة تعزز الروابط الاجتماعية بين الموظفين.						25

البعد السادس: الإشراف الإداري

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
رئيسي المباشر يقدّر جهودي في العمل.						26
يتعامل رئيسي المباشر معي بعدل ومساواة.						27
يقدم لي رئيسي المباشر التوجيه والدعم عند الحاجة.						28
أسلوب الإشراف المتبع يحفزني على تحسين أدائي.						29
يمنحني رئيسي المباشر مساحة كافية لاتخاذ القرار في نطاق عملي.						30

الجزء الثالث: محور الرضا الوظيفي

يرجى وضع إشارة (✓) أمام العبارة التي تعبر عن درجة موافقتكم:

البعد الأول: الرضا عن طبيعة العمل

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
أشعر بالرضا عن طبيعة المهام التي أقوم بها.						1
أجد في عملي تحدياً يناسب قدراتي ومهاراتي.						2
أشعر أن عملي ذو قيمة ومعنى.						3
أستمتع بأداء مهامي اليومية في المستشفى.						4

البُعد الثاني: الرضا عن الأجر والمزايا

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
أشعر بالرضا عن راتبي الحالي.						5
أرى أن التعويضات المالية عادلة مقارنة بالمجهود المبذول.						6
أشعر بالرضا عن المزايا الوظيفية الإضافية المقدمة.						7
أعتقد أن نظام الأجور يحفزني على الاستمرار في العمل.						8

البُعد الثالث: الرضا عن العلاقة مع الرؤساء والزملاء

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
علاقتي مع رئيسي المباشر مصدر رضا لي.						9
علاقتي مع زملائي في العمل تبعث على الارتياح.						10
أشعر بالدعم من فريق العمل عند الحاجة.						11
التواصل بين الإدارة والموظفين يبعث على الرضا.						12

البُعد الرابع: الرضا عن فرص التطور والتقدير

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
تتوفر لدي فرص حقيقية للتطور المهني.						13
يحصل المتميزون في عملهم على التقدير المناسب.						14
أشعر أن جهودي في العمل مرئية ومُقدَّرة من الإدارة.						15
توجد فرص واضحة للتقدم الوظيفي.						16

البُعد الخامس: الرضا الوظيفي العام

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	م
بشكل عام، أنا راضٍ عن وظيفتي الحالية.						17
أنصح الآخرين بالعمل في هذا المستشفى.						18
لا أفكر جدياً بترك هذه الوظيفة في الوقت الحالي.						19
أشعر بالفخر عند حديثي عن مكان عملي.						20

ملاحظات أو مقترحات إضافية (اختياري)

.....

شكراً جزيلاً لتعاونكم ووقتكم الثمين