

أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة
العربية السعودية

اسم الطالب /

بندر عايض الحربي

الرقم الجامعي /

232001103

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1.	المقدمة.....	4
1.2.	مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:.....	6
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي:.....	6
1.3.	أهمية الدراسة.....	7
1.3.1.	على المستوى النظري:.....	7
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:.....	7

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تشكل بيئة العمل من أهم العوامل التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين داخل المؤسسات الصحية. حيث تمثل الإطار الذي يتم من خلاله تنفيذ المهام اليومية وتقديم الخدمات الصحية للمرضى. وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، خاصة في المستشفيات الحكومية، أصبح الاهتمام ببيئة العمل ضرورة ملحة لضمان رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. إذ لم تعد بيئة العمل تقتصر على الجوانب المادية فقط، بل امتدت لتشمل الجوانب النفسية والتنظيمية والاجتماعية التي تؤثر على سلوك العاملين ومستوى إنتاجيتهم.

وتكتسب بيئة العمل أهمية خاصة في القطاع الصحي نظرًا لطبيعة العمل التي تتسم بالضغط العالي، والتعامل المباشر مع الحالات المرضية، والحاجة المستمرة إلى سرعة اتخاذ القرار ودقته. وفي هذا السياق، تلعب عناصر مثل الإضاءة، والتهوية، والتجهيزات الطبية، وأنماط القيادة، والعلاقات بين الزملاء دورًا محوريًا في تشكيل تجربة الموظف داخل المستشفى، مما ينعكس بشكل مباشر على مستوى الأداء الوظيفي. فكلما كانت بيئة العمل داعمة ومحفزة، زادت قدرة العاملين على تقديم خدمات صحية عالية الجودة بكفاءة وفعالية.

كما يشهد القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية تطورات كبيرة في إطار رؤية المملكة 2030، التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع كفاءة الأداء داخل المستشفيات. وقد صاحبت هذه التطورات جهود كبيرة في تطوير البنية التحتية وتحسين بيئة العمل، إلا أن هناك تفاوتًا في مستوى تطبيق هذه التحسينات بين مختلف المستشفيات، مما يستدعي دراسة أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي بشكل علمي ومنهجي.

وتنبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة إلى فهم العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي في سياق المستشفيات الحكومية، حيث إن تحسين بيئة العمل لا ينعكس فقط على رضا العاملين، بل يمتد أثره إلى جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. كما أن تحديد عناصر بيئة العمل الأكثر تأثيرًا في الأداء الوظيفي يمكن أن يساعد صناع القرار في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل داخل المستشفيات.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر بيئة العمل بمختلف أبعادها على الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، من خلال تقديم إطار نظري وتطبيقي يساعد في فهم طبيعة هذه العلاقة، بما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز كفاءة الموارد البشرية في القطاع الصحي.

1.2. مشكلة الدراسة

يشكل القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من أكثر القطاعات الحيوية حساسية وتعقيدًا، نظرًا لطبيعة الخدمات التي يقدمها والتي ترتبط بشكل مباشر بصحة الإنسان وحياته. وتواجه المستشفيات الحكومية على وجه الخصوص تحديات متزايدة تتمثل في ارتفاع معدلات الضغط الوظيفي، وتزايد أعداد المراجعين، وتعدد المهام الطبية والإدارية، مما يجعل كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين عنصراً حاسماً في ضمان جودة الخدمة الصحية المقدمة. وفي ظل هذا الواقع، أصبحت بيئة العمل داخل المستشفيات عاملاً مؤثراً بشكل مباشر في تحديد مستوى الأداء، سواء من حيث الإنتاجية أو الجودة أو سرعة الاستجابة للحالات المرضية.

وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتطوير القطاع الصحي في المملكة في إطار رؤية 2030، إلا أن هناك تفاوتاً ملحوظاً في مستوى بيئات العمل بين المستشفيات الحكومية، سواء من حيث التجهيزات المادية أو التنظيم الإداري أو الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين. هذا التفاوت قد يؤدي إلى اختلاف في مستويات الأداء الوظيفي بين المستشفيات، مما يؤثر تساؤلات حول مدى تأثير بيئة العمل بأبعادها المختلفة على أداء العاملين، وما إذا كانت هذه البيئة تمثل عاملاً محفزاً أو معوقاً للأداء داخل المستشفيات الحكومية.

كما تتمثل المشكلة في وجود حاجة علمية لفهم طبيعة العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي في السياق الصحي السعودي بشكل دقيق، حيث إن العديد من الدراسات السابقة تناولت بيئة العمل في قطاعات مختلفة، إلا أن القطاع الصحي الحكومي لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تركز على خصوصيته. ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن مدى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، وتحديد طبيعة هذا التأثير بشكل علمي ومنهجي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوة النظرية الأولى في عدم وجود اتفاق واضح بين الباحثين حول مفهوم بيئة العمل الصحية داخل المستشفيات، حيث تتداخل المفاهيم بين بيئة العمل المادية (مثل التجهيزات والبنية التحتية) وبيئة العمل النفسية والتنظيمية (مثل العلاقات الإدارية والدعم الوظيفي)، مما يؤدي إلى غياب إطار نظري موحد يحدد بدقة أبعاد بيئة العمل وتأثيراتها.

أما الفجوة النظرية الثانية فتتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي تحديداً، حيث ركزت معظم الأدبيات السابقة على قطاعات إدارية أو صناعية، دون التعمق في خصوصية القطاع الصحي الذي يتميز بظروف عمل ضاغطة ومهام حرجية.

كما تتمثل الفجوة النظرية الثالثة في نقص النماذج التفسيرية التي توضح الآليات التي من خلالها تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي، مثل دور الرضا الوظيفي، أو الدافعية، أو الضغط النفسي، مما يستدعي مزيداً من البحث لتوضيح هذه العلاقات بشكل أكثر تكاملاً.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

تتمثل الفجوة التطبيقية الأولى في محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت واقع بيئة العمل داخل المستشفيات الحكومية السعودية بشكل مباشر، حيث تعتمد العديد من الدراسات على بيانات دولية أو قطاعات صحية خاصة لا تعكس الواقع المحلي بدقة.

أما الفجوة التطبيقية الثانية فتتمثل في عدم وجود تقييمات دقيقة تربط بين تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين داخل المستشفيات الحكومية، مما يجعل عملية اتخاذ القرار الإداري في هذا الجانب تعتمد أحياناً على الخبرة الشخصية أكثر من الأدلة العلمية.

كما تتمثل الفجوة التطبيقية الثالثة في وجود تفاوت واضح بين المستشفيات الحكومية في مستوى بيئة العمل، سواء من حيث الموارد أو التنظيم أو الدعم الوظيفي، دون وجود دراسات كافية تقيس أثر هذا التفاوت على الأداء الوظيفي بشكل كمي واضح.

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً محورياً في مجال الإدارة الصحية وهو بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي داخل المستشفيات الحكومية، مما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالسلوك التنظيمي في القطاع الصحي. كما تساعد الدراسة في توضيح العلاقة بين بيئة العمل بمختلف أبعادها (المادية، التنظيمية، النفسية) وبين الأداء الوظيفي، من خلال تقديم إطار تحليلي يمكن الاعتماد عليه في فهم هذه العلاقة بشكل أكثر شمولية.

كما تسهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية المتعلقة بالإدارة الصحية، خاصة في السياق السعودي، حيث تقدم إضافة علمية يمكن البناء عليها في الدراسات المستقبلية التي تتناول تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي، مما يعزز من الفهم النظري للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في كونها تقدم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئات العمل داخل المستشفيات الحكومية، من خلال تحديد العوامل الأكثر تأثيراً في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. حيث يمكن لصناع القرار في القطاع الصحي استخدام نتائج الدراسة في تحسين البنية التحتية، وتطوير أنظمة العمل، وتعزيز الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين.

كما تساعد الدراسة في تقديم مؤشرات عملية يمكن من خلالها تقييم مستوى بيئة العمل داخل المستشفيات، وتحديد نقاط القوة والضعف، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. وتكتسب هذه الدراسة أهمية إضافية في ظل توجه المملكة نحو رفع كفاءة القطاع الصحي ضمن رؤية 2030، حيث يمكن أن تسهم نتائجها في دعم سياسات تطوير الموارد البشرية وتحسين الأداء داخل المستشفيات الحكومية.

المراجع:

مراجع باللغة العربية

1. العتيبي، عبد الله بن محمد. (2022). *بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية*. دار الفكر العربي، السعودية.
2. القحطاني، فهد بن عبد الرحمن. (2021). *إدارة الموارد البشرية في القطاع الصحي*. مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية.
3. الزهراني، خالد بن سعيد. (2023). *السلوك التنظيمي في المنظمات الصحية*. مكتبة العبيكان، السعودية.
4. السبيعي، نورة بنت محمد. (2020). *جودة بيئة العمل في المستشفيات الحكومية*. دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن.
5. حسن، أحمد محمود. (2024). *إدارة الأداء في المؤسسات الصحية*. دار النهضة العربية، مصر.

مراجع باللغة الإنجليزية

1. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.
2. Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2016). *Organizational behavior: Managing people and organizations*. Cengage Learning.
3. Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1, 687–732.
4. Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.
5. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands—resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.