

العنوان باللغة العربية: -

أثر تميز بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الداخلي والخارجي:
دراسة وصفية تحليلية على تجمع القصيم الصحي.

- العنوان باللغة الإنجليزية:

**The Impact of a Distinctive Internal Work Environment on Internal and
A descriptive and analytical study of the :Customer Experience External
Qassim Health Cluster**

اسم الباحث: أحمد بن عبد الله الجنيدي

الرقم الأكاديمي: ٢٤٢٠٠٠٤٨٧

الإدارة: دكتوراه الإدارة

١٤٤٧ هـ - ٢٠٢٥ م

الفصل الأول

المقدمة:

تعتبر بيئة العمل الداخلية أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تحقيق رضا الموظف وزيادة إنتاجيته، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة، ورفع مستوى الخدمة المقدمة. بيئة العمل الجيدة توفر للموظفين الإحساس بالراحة والتقدير، وتؤدي إلى تحسين التفاعل بين الموظفين وبينهم وبين الإدارة.

(Nielsen et al., 2023)

ولقد بات الاهتمام ببيئة العمل الداخلية والدور الذي تلعبه في تعزيز الولاء الوظيفي وتحقيق جودة الأداء أمراً حيوياً، فالمؤسسات الرائدة لا تسعى فقط لتأدية المهام، بل أيضاً لتحفيز الانتماء الوظيفي من خلال تحسين ظروف العمل، وتوفير فرص التطوير، وتقديم الحوافز، مما يؤثر مباشرة على رضا الموظفين الداخليين، الذي بدوره يعزز تجربة العملاء الخارجيين. لا سيما أن العديد من الدراسات الحديثة في السياق السعودي وجدت ارتباطاً وثيقاً بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

(Halawani et al., 2024).

بيئة العمل الصحية تعد مصدراً رئيسياً لتحفيز الموظفين، فالموظف الذي يشعر بالرضا عن بيئة العمل التي يتواجد فيها يكون أكثر قدرة على تقديم خدمة متميزة للعملاء، سواء كانوا داخليين أو خارجيين. على سبيل المثال، أكدت دراسة عام ٢٠٢٢ في المملكة العربية السعودية أن الاستثمار في بيئة العمل الصحية يعزز من التزام الموظف ويقلل من نسب الاستقالات في القطاع الصحي.

(Al-Khalidi & Al-Turki, 2022)

يعتبر رأس المال البشري أحد الركائز الأساسية والجوهرية للمنظمات حيث ان نجاح المنظمة من نجاح مواردها البشري وفشلها من فشل المورد البشري وايضا يعتبر جوهر العمل الاداري من خلال تحديده للأهداف ووضع السبل والطرق المناسبة للوصول لهذه الأهداف.

لذلك يتحتم الاهتمام براس المال البشري نظراً لما يملكه من معارف ومهارات وقدرات يمكن ان تساهم في نجاح المنظمة، لذلك كان من اولويات الادارة تحسين ظروف الافراد في العمل بالطريقة التي يرتقي فيها الاداء لتحقيق غايات واهداف المنظمة، فمعظم المنظمات لاسيما الحديثة منها تركز جهودها للارتقاء بادائها وأداء العاملين فيها، وتخصيص الكثير من ميزانيتها لإيجاد السبل اللازمة التي تساهم في رفع الاداء وتحقيق كفاءة عالية.

(بومجان، 2020).

ومن هذا المنطلق زاد الاهتمام بالموظفين داخل المنظمات، وزيادة الاهتمام بجودة بيئة العمل وتحسينها من خلال دراسة وتحليل المكونات والاساليب التي تستند اليها الادارة بقصد توفير بيئة عمل أفضل للعاملين مما يساهم في رفع اداء المنظمة ويحقق اشباع لاحتياجات العاملين، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل العاملين مندمجين أكثر في عملهم وبالتالي ينعكس ذلك على الأداء.

(عبد الله الطيب، ٢٠٢٠).

تلعب ثقافة المنظمة دوراً حيوياً في تشكيل بيئة العمل. تشير الأدبيات الحديثة إلى أن بيئة العمل ليست مجرد مجموعة من الظروف المادية فحسب، بل هي أيضاً مجموع القيم، المعتقدات، والأنماط السلوكية التي تشكل طريقة عمل الموظفين والتفاعل بينهم وبين الإدارة. تسعى المنظمات الحديثة إلى بناء بيئة داخلية داعمة، تعتمد على التعاون، الشفافية، والتواصل الفعال، لتشجيع الموظفين على الابتكار والمشاركة الفعالة.

الدراسات الحديثة تشير إلى أن الثقافة التنظيمية الداعمة تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية، تعزز من الاستقرار الوظيفي والاحتفاظ بالموظفين، وهو ما ينعكس على تحسين الأداء المؤسسي. في دراسة أجريت عام ٢٠٢٣ في قطاع الرعاية الصحية، تم التأكيد على أن مناخ العمل التعاوني والقيادة الداعمة يساهمان بشكل رئيسي في تحسين مستوى رضا الموظف، ما يؤدي بدوره إلى تحسين تجربة العملاء.

(Spreitzer et al., 2023)

وهذا يتطلب من القائمين على هذه المنظمات توفير بيئة عمل مناسبة، وتوفير كافة المتطلبات الضرورية لتخطي هذه المرحلة بنجاح، والوصول بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها بفعالية وتميز، فقد أدركت المنظمات على اختلاف أنواعها أهمية توفير ظروف بيئة عمل داخلية ملائمة تدفع الأفراد إلى إبراز القدرات الإبداعية لديهم، فبيئة العمل الداخلية التي تتصف بوجود الإمكانيات المادية، المتاحة لأعضاء المنظمة، والنظام الإداري المرن الذي يتصف بالتعقيد أو الجمود، والمناخ الذي تسوده الثقة بنين الأفراد، من شأنها أن تؤثر على السلوك في المنظمة عن طريق تشجيع التعبير عن الأفكار الجديدة وتطويرها (باحلاج ، ٢٠١٩).

رغم الأهمية البالغة لبيئة العمل الداخلية في تحسين أداء الموظفين، فإن هناك العديد من التحديات التي قد تواجه المؤسسات في محاولة إنشاء بيئة عمل مثالية. من أبرز هذه التحديات الإجهاد الوظيفي، نقص الموارد، ضعف الدعم المؤسسي، والتقلبات الثقافية داخل المنظمة. هذه التحديات تؤثر بشكل مباشر على رضا الموظف، وتؤدي إلى انخفاض إنتاجيته، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. على سبيل المثال، أظهرت دراسة أجرتها "دورية الخدمات الصحية" عام ٢٠٢١ أن الإجهاد الوظيفي يعتبر من العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى تدهور الأداء الوظيفي وضعف الرضا الوظيفي حيث أظهرت الدراسة أن الموظفين الذين يعانون من الإرهاق الوظيفي يكونون أقل قدرة على تقديم خدمة جيدة للعملاء، مما يزيد من التوتر والضغط داخل بيئة العمل. (Shah & Hasnain, 2021)

وتواجه المنظمات التي تبحث عن الارتقاء تحديات لإعادة ترتيب الموارد لتمكين المنظمات من إنجاز أهدافها وتحسين فعاليتها إلى أصحاب المصالح الآخرين التي تعد المكون الرئيس لتمكينها من أداء مهامها على أحسن ما يرام، ومن هنا فإن الكثير من المنظمات استهدفت مجال الأداء، إذ أصبح التميز المؤسسي المستدام ليس خياراً وإنما مطلباً يستوجب ديمومته، وفي هذا السياق فإن إدانة الأداء المتميز يحتكم إلى متغيرات أخرى منها القيادة الرشيدة والتنافس بين القطاعات والمؤسسات في ضوء ما وهب العاملين بما يضمن استدامة تحقيق نتائج متفردة (Adamek, 2018).

مع إطلاق رؤية المملكة 2030، برز برنامج التحول الوطني كأحد أبرز البرامج، مسهمًا في تحقيق 35% من أهداف الرؤية، ومن بينها تحقيق التميز في الأداء الحكومي عبر تطوير الأنظمة وتعزيز كفاءة رأس المال البشري. وفي هذا السياق، أطلقت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مبادرة «بيئة عمل محفزة» في محاولة لإيجاد بيئة عمل تتساوى فيها الفرص ويكافأ بها المتميزون (وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، 2020).

ورغم هذه الجهود، لا تزال بيئة العمل في القطاع العام تواجه تحديات، مع تدني نسب الرضا الوظيفي (القرني والأمين، 2019؛ بن شملان، 2019)، ما يؤكد الحاجة إلى تهيئة بيئة وظيفية متكاملة تعزز الأداء والرضا.

إن بيئة العمل المثالية تُسهم في تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى الأداء التنظيمي من خلال تقديم الدعم القيادي والتواصل الجيد بين الأقسام. إذا كانت بيئة العمل تتمتع بدعم إداري فعال وموارد كافية، فإن الموظفين سيكونون أكثر قدرة على مواجهة التحديات وتقديم أفضل مستوى من الخدمة. تركز الأبحاث الحديثة على أن التواصل الفعال، التقدير الوظيفي، والمرونة في العمل تشكل عوامل رئيسية في رفع مستويات الأداء وتحسين تجربة الموظف. أظهرت دراسة أجراها *Frontiers in Psychology* في ٢٠٢٢ أن التواصل الفعال بين الموظفين والإدارة يُعزز من مستوى الأداء الوظيفي، حيث أن القيادة المتفهمة والداعمة يمكن أن تساهم في تقليل الإجهاد الوظيفي وتحسين الروح المعنوية داخل بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية المقدمة للعاملين. (Aldarwish et al., 2022)

لا تقتصر أهمية بيئة العمل على رضا الموظف فقط، بل تمتد تأثيراتها إلى تحسين تجربة العميل الداخلي والخارجي. عندما يشعر الموظف بالدعم والتقدير في بيئة عمله، ينعكس ذلك بشكل إيجابي على أدائه في التعامل مع العملاء. هذا التفاعل بين الموظف والعميل يُعرف بتجربة العميل الداخلي (التي تتعلق بالموظف) وتجربة العميل الخارجي (التي تتعلق بالمريض أو الزبون). دراسة حديثة أكدت أن تجربة الموظف هي العامل الحاسم في تقديم خدمة متميزة للعملاء، حيث أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الالتزام وخفض معدلات الاستقالة. كما أشارت دراسة أخرى إلى أن المؤسسات التي تهتم بتجربة الموظف وتوفير بيئة عمل إيجابية،

تتمكن من تحسين تجربة العميل الخارجي، مما يعزز الولاء ورضا العميل.
(Kundu & Ghosh, 2023).

إن من أهم القطاعات الخدمية هي القطاعات الصحية لكونها تقدم خدمات ضرورية لجميع أفراد المجتمع، نظرًا لتعلق تلك الخدمات بصحة وحياة الإنسان، حيث يعتبر الإنسان هو من أرقى المخلوقات على وجه الكون، ويعتبر أنظمة ومعايير الجودة من أهم المبادئ العالمية التي تهدف إلى تجويد وتحسين الخدمات الصحية المقدمة للمرضى، فالحرص على جودة الخدمات الصحية يعود بالنفع على صحة الأفراد، وبالتالي بناء الثقة بين القطاعات الصحية والمرضى، ومراعاة حقوقهم وضمان رضاهم (أبو عبيد وآخرون، 2016).

ويبرز تجمع القصيم الصحي كنموذج محلي يسعى لتطبيق معايير التميز المؤسسي وتحسين بيئة العمل، وحصوله على جوائز في العديد من مؤشرات قياس تجربة المريض على مستوى المملكة العربية السعودية، تجعله بيئة خصبة لإقامة الدراسة والخروج بتوصيات مثمرة.

من هذا المنطلق تتخذ هذه الدراسة هدفًا واضحًا ومحددًا: تسليط الضوء على العلاقة بين جودة بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل — الداخلي والخارجي على حد سواء.

الباحث يسعى هنا إلى فهم مدى تأثير البيئة الوظيفية على رضا العميل وتفاعله مع الخدمات المقدمة، مع تقديم توصيات مبنية على الأدلة لتعزيز الأداء المؤسسي ضمن بيئات العمل الصحية والطبية.

مشكلة الدراسة:

نتيجة للتغيرات السريعة والتطورات العلمية والتقنية المستمرة، اشتدت المنافسة بين المنظمات، مما وضع تلك المنظمات أمام تحديات كبيرة. لذلك، كان من الضروري بالنسبة لهؤلاء المنظمات أن يبحثوا عن جميع العوامل التي تضمن لهم التفوق وتحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الإنتاجية. وبالنظر إلى أن العنصر البشري هو الأكثر أهمية وهو المورد الأعلى لديهم، أصبح أمرًا بالغ الأهمية الاستفادة القصوى منه. ذلك يتم من خلال تلبية احتياجاته النفسية والاجتماعية والمادية. وهذا ينعكس بشكل إيجابي على رضا الموظفين وأدائهم وإنتاجيتهم. لهذا السبب، لاحظنا اهتمام المنظمات في السنوات الأخيرة بإنشاء بيئة عمل مناسبة تسهم في زيادة أداء موظفيها. وهو ما أكدته دراسة رويج ورجم (2018) بأنه بيئة العمل تؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين في المؤسسات، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتدريب الموظفين وتطوير أدائهم وتحفيزهم وتهيئة بيئة العمل بشكل دوري.

وقد أوصت دراسة المطيري والحازمي (2023) بضرورة توفير بيئة عمل مناسبة داخل المستشفيات ما يساعد العاملين على أداء مهام عملهم المختلفة بكفاءة وفاعلية. دعا الباحثون إلى تبني أساليب تركز على فهم احتياجات الموظفين وتعزيز شعورهم بالانتماء، وهو ما يُبرز دور إدارة تجربة الموظف كنهج شمولي يسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية وتعزيز الرضا والرفاهية والمشاركة والالتزام، فضلًا عن تقليل معدل دوران الموظفين وجذب أفضل المواهب، بما ينعكس إيجابًا على الأداء والابتكار (Lee & Kim, 2023; Morgan, 2017; A'bhari et al., 2023)، ما يجعل تحسين تجربة الموظف عاملاً حاسماً في نجاح المنظمات. ورغم ذلك، لا تزال الأبحاث في هذا المجال محدودة، ويعد موضوعاً ناشئاً يتطلب بناء نظري ودراسات أوسع في سياقات متنوعة (Reina et al., 2024; Batat, 2022).

كما كشف تقرير معهد الإدارة العامة (2021) عن تدني مؤشر الرضا عن بيئة العمل المحفزة ليبلغ 58.3%، وهو ما يؤكد ضرورة تهيئة بيئة عمل أكثر دعماً وتحفيزاً، بما يعزز كفاءة العاملين في الأجهزة الحكومية ويسهم في تحقيق مستهدفاتها.

تسعى المنظمات الرائدة إلى بناء بيئات عمل داخلية متميزة تتسم بالتمكين، والدعم، والعدالة، والتحفيز، باعتبارها الأساس لتحقيق الأداء العالي والولاء الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على تجربة العميل الداخلي (الموظف) والعميل الخارجي (المراجع أو المستفيد).

فالوضع الأمثل يتمثل في وجود بيئة عمل داعمة تعزز من رضا الموظفين، وتدفعهم نحو تقديم خدمات متميزة تتسم بالكفاءة والاهتمام، الأمر الذي يصنع تجربة عميل متكاملة تعزز من صورة المنظمة وموثوقيتها واستدامتها. غير أن الواقع الحالي في عدد من المؤسسات الصحية، ومنها تجمع القصيم الصحي، يشير إلى وجود فجوة بين هذا الوضع المثالي والممارسات القائمة فعلياً. فالتقارير والملاحظات الميدانية تشير إلى وجود تحديات في بيئة العمل الداخلية، مثل ضعف التواصل، وغياب التحفيز، وتفاوت العدالة في توزيع الأعباء، ما يؤثر سلباً على رضا الموظفين، ويقلل من جودة الخدمات المقدمة، وينعكس بطبيعة الحال على تجربة العميل الخارجي وتقييمه للخدمة الصحية، ومعدل رضاه على رحلته العلاجية. وترتبط هذه الفجوة بعدة أسباب، منها ضعف تطبيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية القائمة على التمكين، وقلة البرامج التطويرية الموجهة لتحسين بيئة العمل، إضافة إلى محدودية استخدام أدوات قياس تجربة العميل الداخلي والخارجي بشكل منهجي ومنتظم. كما أن كثافة العمل وضغوطه في القطاع الصحي، وغياب التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، تسهم في تفاقم هذه التحديات. من هنا، تبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة بين تميز بيئة العمل الداخلية وأثرها على تجربة العميل الداخلي والخارجي، بهدف فهم طبيعة هذه العلاقة، وتحديد العوامل المؤثرة فيها، واكتشاف التحديات التي تعيق تحقيق بيئة عمل صحية ومستدامة. كما أن هذه الدراسة تسعى إلى تقديم حلول عملية تساعد متخذي القرار في تجمع القصيم الصحي على تحسين بيئة العمل بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية وتجربة المستفيدين.

وفي حال عدم إجراء مثل هذه الدراسة، فإن الإشكالية ستكمن في استمرار الفجوة بين بيئة العمل المثالية والواقع الفعلي، ما قد يؤدي إلى تفاقم مشكلات دوران الموظفين، وانخفاض الرضا الوظيفي، وتراجع جودة الخدمات المقدمة، وبالتالي التأثير السلبي على صورة المؤسسة الصحية وفعاليتها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، خاصة في ظل تطلعات رؤية المملكة ٢٠٣٠ نحو تحسين جودة الحياة والخدمات الصحية.

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي:

ما أثر تميز بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الداخلي والخارجي في تجمع القصيم الصحي بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى تميز بيئة العمل الداخلية في تجمع القصيم الصحي؟

٢. ما مدى تقييم العاملين لتجربة العميل الداخلي؟

٣. ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الخارجي؟

٤. هل توجد فروق دالة إحصائية في تجربة العملاء تعزى للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي)؟



أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

هذه الدراسة تسعى لسد الفجوة البحثية، والمساهمة في علاج مشكلة بيئة العمل والتي لها تأثير مباشر على العميل الداخلي وتأثير غير مباشر على العميل الخارجي، وتقديم نموذج متكامل يربط بين هذه المتغيرات في حدود البيئة التطبيقية للدراسة.

أولاً: الأهمية النظرية:

١- في كونها تتطرق إلى أحد المفاهيم التنظيمية وهي بيئة العمل، والذي تُعد من المواضيع المهمة في الفكر الإداري الحديث، لكونها مصدراً مهماً من مصادر بقاء المنظمة وديمومتها، والتي تعتبر العميل الخارجي شريك نجاح.

٢- المساهمة في الإثراء المعرفي لأهمية تحسين بيئات العمل الداخلية وبيان أثرها على العميل الداخلي والخارجي، ومدى انعكاسها على جودة الخدمة ورضا العملاء.

٣- تقديم نموذج علمي موحد ليكون دليل عمل وخارطة طريق للتميز في بيئات العمل الداخلية.

٤- سياق تطبيقي حديث ومتكامل يواكب التطورات في المملكة العربية السعودية ويتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

١- تغذية راجعة عملية لإدارة التجمع الصحي لتحسين البيئة الداخلية، ورضا الموظفين.

٢- المساعدة في وضع توصيات عملية لتحسين تجربة العميل الداخلي والخارجي.

٣- دليل عملي يساعد صناع القرار ويدعم توجههم القيادي.

٤/ إيجاد منهجية كمية تحليلية دقيقة.

٥- تعويلاً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في سد جزء من الفجوة البحثية في مجال الدراسات التطبيقية ذات العلاقة ببيئة العمل وأثرها على العميل الداخلي والخارجي.

الأهداف:

- ١/ تحليل مستوى تميز بيئة العمل في تجمع القصيم الصحي.
- ٢/ قياس العلاقة بين بيئة العمل وتجربة العميل الداخلي.
- ٣/ دراسة أثر بيئة العمل على تجربة العميل الخارجي.
- ٤/ قياس تأثير الخصائص الديموغرافية على تجربة العملاء.



الفرضيات:

تم بناء الفرضيات بطريقة منطقية تربط بين المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) والمتغيرات التابعة (تجربة العميل الداخلي والخارجي):

١-الفرضية الأولى:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تميز بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل الداخلي.

٢-الفرضية الثانية:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تميز بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل الخارجي.

٣-الفرضية الثالثة:

توجد فروق دالة إحصائية في تقييم تميز بيئة العمل بناءً على متغيرات ديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي).

الفرضية الصفرية: H_0)

لا يوجد تأثير لبيئة العمل الداخلية على العميل الداخلي والخارجي.

الفرضية البديلة: H_1)

هناك تأثير لبيئة العمل الداخلية على العميل الداخلي والخارجي.

نموذج الدراسة:

تم تصميم نموذج الدراسة بناءً على متغيرات الدراسة التالية:

المتغير المستقل: هو المتغير الذي تؤثر مكوناته على بقية المتغيرات.

بيئة العمل الداخلية.

المتغيرات التابعة:

تجربة العميل الداخلي.

تجربة العميل الخارجي.



مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

١. بيئة العمل الداخلية:

بيئة العمل في الاصطلاح: عرفت بأنها "القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية. (القريوتي، ٢٠٠٠).

وتشير إلى مجموع الظروف والعوامل المادية والمعنوية والتنظيمية التي يعيشها الموظف داخل المؤسسة وتشمل طبيعة العلاقات المهنية، أسلوب القيادة، التحفيز، بيئة العمل الفيزيائية، الاتصالات الإدارية، والثقافة التنظيمية. (العنزي ٢٠٢١).

وتتمثل في الحوافز والمكافآت، وظروف العمل ودرجة المشاركة في اتخاذ القرارات والأنظمة والتعليمات واللوائح والحاجات الخاصة بالعاملين. (السالم ٢٠٠٢).

٢. العميل الداخلي:

هو الموظف داخل المنظمة الذي يتلقى خدمات أو دعمًا داخليًا من إدارات أخرى داخل نفس المؤسسة ويُنظر إليه كشريك في تقديم الخدمة (حسن، أحمد ٢٠١٩).

٣. العميل الخارجي:

هو المستفيد النهائي من الخدمة التي تقدمها المنظمة في السياق الصحي مثل المرضى أو المراجعين أو الزوار ويتأثر بشكل مباشر بجودة الخدمة وطريقة تقديمها. (الشهري ٢٠٢٠).

٤. تجربة العميل:

هي الانطباعات والمشاعر التي تتكون لدى العميل (سواء داخلي أو خارجي) نتيجة تفاعله مع المنظمة عبر نقاط اتصال متعددة وتشمل الجودة والسرعة والاحترام والراحة وسهولة الوصول. (الجهني، محمد ٢٠٢١).

- بيئة العمل:

بيئة العمل هي السياق الذي يتفاعل فيه المدير داخل المؤسسة، وهي عامل أساسي يؤثر بشكل كبير في قدرته على تحقيق أهدافه وتطلعاته. هذا التفاعل يكون خصوصاً ملحوظاً عندما تكون للبيئة العملية حدود ومعالم واضحة. فعندما تكون بيئة العمل الداخلية مؤثرة بشكل كبير على المدير، يمكن أن تؤدي ذلك إلى تأثير إيجابي على مستوى جهده ودافعه ومعنوياته. كما يمكن أن تسهم في زيادة مستوى رضاه وارتياحه وانتمائه للمؤسسة، وهذا بدوره يمكن أن يعزز قيم الالتزام والمسؤولية لديه. وتعتبر بيئة العمل مجموعة من العوامل والشروط التي تحيط بالمؤسسة وتتفاعل معها. هذه العوامل يمكن أن تكون قوى تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أداء المنظمة وعملاتها. ببساطة، بيئة العمل تلعب دوراً محورياً في تحديد كيفية توجيه وتوجيه الجهود داخل المنظمة، وتأثيرها يمتد إلى عدة جوانب من العمل، بما في ذلك جمع المعلومات وتنوع الأداء والاستفادة من الموارد. (خلفون وبوودن، 2016).

تعريف بيئة العمل الداخلية:

ويعرف جونز (Jones) أن بيئة العمل الداخلية هي العناصر والقوى التي تحيط بعمل المنظمة سواء لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الأسلوب المتبع في أداء الأعمال، وبالتالي على طريقة حصول المنظمة على مواردها لتستمر في نشاطها مثل المواد الخام والأفراد المؤهلة، والمعلومات اللازمة لتحسين مستوى التكنولوجيا المستخدمة بالمنظمة، وتتكون بيئة العمل في المنظمة من مجموعة متعددة الأبعاد والعوامل التي تلعب دوراً حاسماً في نجاحها وأدائها. (الذبيات والقطاونة، 2020).

بيئة العمل المادية:

يمكن تعريف بيئة العمل المادية على أنها الظروف المادية في بيئة العمل والمتمثلة في سبيل الراحة التي توفرها المنشأة من اثاث وإدارة وتكييف وتنظيم مكاتب التي يعمل بها العاملين في المنظمة، حيث ان عدم توفير بيئة سليمة للعاملين يؤثر على سلوكهم وعلى ادائهم في العمل، حيث ان الظروف المادية تعتبر محببة ومفضلة للعاملين فهي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي. (ابو عودة، ٢٠١٨)

أهداف جودة بيئة العمل:

تهدف جودة بيئة العمل الى تحقيق توازن وانسجام بين الحياة الوظيفية وحياتهم الشخصية وان الهدف لوجود جودة الحياة الوظيفية وذلك لزيادة الثقة بين العاملين والاندماج في حل المشاكل وزيادة الفعالية التنظيمية ، وجودة الحياة الوظيفية تهدف الى زيادة الانتاجية والكفاءة التنظيمية وتخفيض تكاليف التأمين الصحي ومعدلات التعويضات نتيجة إصابات العمل، وتساهم في زيادة مرونة وتكيف العاملين وبالتالي زيادة المشاركة وتحقيق مستوى عالي من رضا العملاء. (خوثير، ٢٠١٨).

كما أضافت (إيمان نصار، ٢٠١٨) أن جودة بيئة العمل تهدف إلى:

- تحقيق الرضا الوظيفي.
- تحسين صحة العاملين النفسية والجسدية مما يحقق مشاعر ايجابية.
- تحسين الانتاجية
- تعزيز التعلم في بيئة العمل.
- تكوين صورة ايجابية للمنظمة المحافظة على العاملين وتحفيزهم.

منهج الدراسة:

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كمنهجية تناسب طبيعة هذه الدراسة والذي يُعد الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية في بيئتها الواقعية. ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات الميدانية من أفراد عينة الدراسة، وتحليلها بهدف وصف واقع بيئة العمل الداخلية في تجمع القصيم الصحي، وقياس علاقتها بتجربة العميل الداخلي والخارجي، وصولاً إلى استنتاجات علمية مبنية على بيانات واقعية.

مجتمع الدراسة:

سوف تجرى الدراسة المقترحة على تجمع القصيم الصحي، ويعتبر أحد النماذج التنظيمية الحديثة في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، ويتبع إشراف هيئة الصحة القابضة، يعنى التجمع بإدارة وتنسيق خدمات الرعاية الصحية الشاملة والمتكاملة لأكثر من ١,٦ مليون نسمة من سكان منطقة القصيم، من خلال شبكة مترابطة من المستشفيات العامة والتخصصية، ومراكز الرعاية الأولية. ويرتكز التجمع في عمله على تعزيز الجودة والتكامل بين مستويات الخدمة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين تجربة المريض، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ وبرنامج تحول القطاع الصحي. (هيئة الصحة القابضة، ٢٠٢٤؛ وزارة الصحة، ٢٠٢٤). ويتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في تجمع القصيم الصحي، ويشمل: الكوادر الطبية، والفنية والإدارية بمختلف المستويات والخبرات. وعددهم ٢١٠٠٠ موظف وموظفة.

حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية):

-المكانية: تجمع القصيم الصحي.

-الزمانية: يتم تنفيذ الدراسة خلال عام ٢٠٢٦ - ٢٠٢٧. وهي الفترة التي يتم فيها جمع البيانات وتحليلها.

- البشرية: الموظفون داخل ٥ مستشفيات سعتها السريرية ٣٠٠ سرير فأكثر في تجمع القصيم الصحي. وهي مستشفى الملك فهد التخصصي ببريدة، ومستشفى بريدة المركزي، ومستشفى الملك سعود بعنيزة، ومستشفى الرس العام، ومستشفى الولادة والأطفال ببريدة.