

عنوان البحث

أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين "دراسة حالة المراكز الصحية المتناوبة
 بالرياض في المملكة العربية السعودية"

The impact of unhealthy work environment on employee performance "Case study of health centers on
duty in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/

عبد المحسن عبد العزيز صالح العثمان

الرقم الجامعي / 242000686

إشراف/

أ.د. الفصيل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025



شكر وتقدير

ليس بعد تمام العمل شيء أجمل من الحمد،

فالحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه الكريم وعظيم سلطانه

وفضله إحسانه على ما أنعم به على لإتمام هذا البحث.

كما أنه لا يسعنا إلا أن أشكر وأشيد بالفضل والمعروف لكل من ساهم

في إنجاز هذا البحث من أساتذة الذين خصونا بالتوجيه والتصويب.

كما اتقدم بالشكر إلى كل من مد يد العون لي

من قريب أو بعيد في الوصول إلى إنجاز هذا البحث

وأخيراً أتوجه بالشكر والتقدير لجامعة ميد او شن لإتاحتها لي الفرصة لإكمال دراستي

الفهرس

2	شكرو تقدير
5	الفصل الأول
6	1/1 مقدمة:
8	1/2 مشكلة الدراسة:
8	1/3 أهمية الدراسة:
9	1/3/1 الأهمية النظرية:
9	1/3/2 الأهمية التطبيقية:
9	4/1 أهداف الدراسة:
10	1/5 تساؤلات الدراسة
11	1/6 فروض الدراسة:
11	1/7 متغيرات الدراسة:
12	1/8 منهج وخطة البحث:
12	1/9 أدوات الدراسة
13	1/10 حدود الدراسة
13	1/11 مجتمع وعينة الدراسة:
13	1/12 مصطلحات الدراسة
15	الفصل الثاني
16	2/1 الدراسات السابقة
22	2-2 المنطلقات النظرية للدراسة:
22	المتغير المستقل: بيئة العمل الغير صحية
31	المتغير التابع: الأداء الوظيفي
36	الفصل الثالث
37	الإجراءات المنهجية للبحث
37	1/3 مقدمة
37	2/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات
38	3/3 تصميم البحث واسلوبه:
39	4/3 مجتمع الدراسة
39	5/3 عينة الدراسة
40	6/3 محاور أداة الدراسة:
44	التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية
49	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

56	الفصل الخامس
57	أولاً: ملخص نتائج الدراسة
57	ثانياً: عرض البيانات وتحليلها
58	ثالثاً: نتائج الدراسة
59	رابعاً: توصيات ومقترحات:
61	المراجع:
61	أولاً: المراجع العربية
62	ثانياً: المراجع الأجنبية
64	الملاحق
66	الاستبانة
72	المستخلص

الفصل الأول الإطار العام

تقوم المؤسسة المعاصرة اليوم في ظل ظروف اقتصادية وسياسية وتكنولوجية واجتماعية من أجل تلبية حاجات ورغبات مجتمعاتها فهي تمارس نشاطات مختلفة من أجل تحقيق أهداف تنبع من المجتمع وتنسم بخصائصه وتعود في النهاية إليه فبيئة العمل ما هي إلا مجموعة من العوامل المتداخلة والمتشابكة والمتغيرات المتلاحقة التي تؤثر على مشروع الأعمال وتتأثر به بدرجات متفاوتة فالبيئة هي سلسلة من الأنظمة التي يستقل كل منها في حد ذاته من الناحية النظرية إلا أنها تتشابك من الناحية العملية فرغم وجود علوم متخصصة في الاقتصاد والسياسة والتكنولوجيا والقانون والاجتماع إلا أن النظم المتعلقة بهذه المجالات المتعددة والمختلفة تتفاعل مع بعضها وتؤثر في بعضها البعض من أجل استقرار المجتمع وازدهاره (زقوت، 2022).

قد تعزز بعض السياقات التنظيمية أو تدعم الدافع الداخلي لتحسين الأداء للعنصر البشري في حين أن البعض الآخر قد يقيد أو يقيد الاهتمام حتى يجعل بيئة العمل بيئة غير صحية او بيئة سامة تحددها مجموعة متنوعة من العوامل البيئية التي لها تأثيرات على الأداء للعنصر البشر بتلك المؤسسات او الهيئات بما في ذلك خصائص المجموعة ووضع العمل العام للأفراد العاملين والبيئة المادية والتنظيمية الإضافية (الطيب، 2021).

أظهرت العديد من التصورات التي قام بها الباحثون بأن بيئات العمل توفر الموارد التي تحفز الاداء وتجنب العقوبات التي تعيق تحقيق الأهداف وكانت مرتبطة بوجود بيئة عمل صحية من الناحية التنظيمية والإدارية ومع وجود بيئة العمل التي أصبحت تتميز بالتغير المستمر والسريع لمواكبة التطور مما استلزم تطبيق مبادئ الإدارة الحديثة والمشاركة في صنع القرارات والسرعة في اتخاذها حيث تعد بيئة العمل الصحية مفتاح النجاح الى المنظمة التي تتطلع للتميز والاستمرار بالمنافسة وذلك من خلال تعاون جميع أفراد المنظومة من قادة ومرؤوسين ومعرفة ادوارهم بشكل واضح ومعلن (بطرس، 2022).

تعتبر بيئة العمل الغير الصحية من العوامل الحاسمة التي تؤثر على رفاهية الموظفين وإنتاجيتهم. وأيضا يمكن تميز هذه البيئة بوجود كثير من المشاكل النفسية أو الجسدية أو المادية وربما في بعض الحالات تكون كليهما متواجدة عند بعض الموظفين ولعل من اهم أسباب بيئة العمل الصحية هي غياب القيادة الحكيمة التي تمتلك القدرة التأثير وقيادة المنظومة. فالقادة المؤثرون يتمتعون بالثقة بالنفس، والتواصل الفعال، القدرات الإدارية. والتفكير الإبداعي والمبتكر،

والمثابرة على في مواجهة التحديات، والاستعداد للمغامرة استثمار الفرص، الانفتاح على التغير، رباطة الجأش، والاستجابة في أوقات الأزمات (السعودي، 2013).

ومن أهم أسباب بيئة العمل الغير صحية هي التوتر الزائد، سوء الإدارة، سوء العلاقة بين الزملاء، عدم وجود فرص للتطوير، سوء السياسات للمنظمة، وغيرها من الأمور المصاحبة للمشاكل عدم وجود أي توازن بين الحياة الوظيفية والشخصية. مما يؤدي هذا الشي الى زيادة في الإرهاق والاجهاد النفسي. كما أن عدم التقدير والتحفيز المناسب للموظفين مما يؤدي بشكل مباشر الى ضعف الأداء والشعور بالإحباط وعدم الانتماء الى منظومة العمل.

ومن خلال تناول بعض المشاكل الخاصة بسوء الإدارة سوف ترى قلة التواصل بين الإدارة العليا والوسطية، وعدم وضوح اهداف المنظمة بالنسبة للعاملين بها يسبب بشكل مباشر الى العديد من المشاكل داخل بيئة العمل بالإضافة الى عدم وجود فرص لتطوير الموظفين ونقص في جانب التدريب المهني مما يؤدي الى شعور الموظفين بالركود وعدم الاستقرار في منظومة العمل وضعف عام في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين (الدرجي، 2022).

الأداء الوظيفي للعاملين حالة من التكيف والانسجام في العمل من جميع الجهات ومن حيث تنفيذ المهام المطلوبة أو طبيعة العلاقات مع الزملاء، لذلك يسعى الموظفون للحصول على وظيفة ثابتة بأجور ومزايا ثابتة وتوفير الراحة والسلامة لهم، مع فهم الاحتياجات الوظيفية والمستقبلية والأهداف المهنية من أجل اتخاذ قرارات التوظيف الصحيحة، لضمان النجاح المهني والأهداف المرجوة وهو ما يتوقف على وجود بيئة عمل صحية تدعم تحسين مستمر في مستوى الأداء للعاملين

من خلال ما سبق نجد ان هناك علاقة وثيقة بين الأداء وبيئة العمل ففي وجود بيئة عمل صحية تدعم بقوة عملية تحسين الأداء للعاملين في تلك البيئة وعلى النقيض في حالة وجود بيئة عمل سامة او غير صحية فانها تؤدي بشكل مباشر الى ضعف في مستوى الأداء للعاملين

يسعى الباحث في هذا الدراسة الى دراسة العلاقة بين بيئة العمل الغير صحية وأثرها على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

2/1 مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات في العصر الحالي جاهدة تخلق بيئة عمل تحرص على تطوير أداء العاملين وكذا تنمية وتأهيل الأفراد من خلال توفير وتقديم الحوافز المادية والمعنوية وتشجيع العمل الجماعي الذي يحث الافراد العاملين داخل فرق العمل على خلق وإنتاج الأفكار الحديثة والجديدة المبدعة التي تدعم تحسين الأداء الوظيفي وذلك لن يأتي الا إذا توفرت بيئة عمل مناسبة وسليمة تدفع العاملين إلى إبراز قدراتها الابداعية وتوظيفها بالشكل المناسب للوصول إلى أفكار وحلول فريدة لتحقيق اهداف تلك المنظمات او الهيئات مما يتطلب القدرة علي الإحساس بوجود مشكلة تتطلب المعالجة وبالتالي القدرة علي التفكير بشكل مختلف ومبدع وفي النهاية يتم إيجاد الحل المناسب حيث بيئة العمل الصحية مطلبا مهما واساسيا لكل الشركات والإدارات والمؤسسات والهيئات ومنها علي وجه الخصوص المراكز الصحية المناوبة بمنطقة الرياض ونجد ان البيئة التنظيمية للعمل ومكوناتها تشكل تحديا كبيرا حيث ان بيئة العمل الغير صحية تدفع بشكل مباشر في التأثير السلبي علي أداء العاملين في كافة المستويات الإدارة والفنية بتلك المراكز الصحية المناوبة مما يؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات بتلك المراكز واستمراريتها في تحقيق مستويات الأداء المطلوبة من العاملين بها وتحقيق أهدافها في تنمية العنصر لبشري ومشكلة الدراسة في التعرف على بيئة العمل الغير صحية والتي يمارسها بتلك المراكز والتي تؤثر بشكل مباشر على الموظفين إن بيئة العمل السامة لها تأثير سلبي على صحة الموظفين الجسدية والنفسية حيث أنها تتضمن الضغوطات المستمرة، والتوترات الناتجة عن المنافسة الغير سليمة، التي تهدر الروح المعنوية، وبالتالي تنعكس على ارتفاع معدلات الغياب والتسرب الوظيفي وتدني مستوى الإنتاجية.. مما ينتج عن ذلك حالة من الركود وضعف في مستوى الأداء في مكان العمل بشكل كامل والذي بدوره ينعكس سلباً على بيئة العمل.

يمكن صياغة المشكلة الرئيسية للدراسة في السؤال التالي:

ما أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية؟

3/1 أهمية الدراسة:

يشمل هذا الجزء على الأهمية النظرية والتطبيقية التي يقوم الباحث على أساسها بعمل الدراسة.

1/3/1 الأهمية النظرية:

- تستمد أهمية هذه الدراسة من طبيعة العلاقة الموجودة بين بيئة العمل الغير صحية والأداء الوظيفي والتأثير المباشر بينهما
- ستهم هذه الدراسة في القاء الضوء على واحد من اهم المواضيع الإدارية التي تركز على ابعاد بيئة العمل الغير صحية والتي تؤثر بشكل سلبي على أداء العاملين
- التركيز على أهمية المورد البشري وسلوكه في ظل بيئة عمل غير صحية.
- معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها الإدارية والمادية المكونة لها ودورها في جعلها بيئة عمل صحية
- ستهم الدراسة في فتح افاق جديدة لمزيد من الدراسات التفصيلية العلمية المستقبلية حول بيئة العمل غير الصحية ودورها في أداء العاملين.

2/3/1 الأهمية التطبيقية:

- تنبع أهمية الدراسة العملية في بيان أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية
- تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في إمكانية تطبيق نتائجها على أرض الواقع وإعطاء صورة عملية وواقعية لواقع الادارة محل الدراسة (المراكز الصحية المناوبة بالرياض) من خلال دراسته ميدانيا في تعزيز فهم لسلوك العاملين بكافة مستوياتهم في ظل بيئة عمل غير صحية
- السعي للتوصل إلى بيئة عمل تضع المورد البشري ضمن أولوياتها لينتج عن ذلك تحسين في مستوى الاداء داخل المراكز الصحية المناوبة بالرياض
- دراسة وفهم بيئة العمل الغير صحية في داخل المراكز الصحية المناوبة بالرياض ومحاولة الوصول الى الطرق المثالية في التعامل معها والحد منها. وذلك لإيجاد بيئة عمل صحية.

4/1 أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي التالي

بيان أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية التي يسعى لها الباحث من هذه الدراسة

- التعرف على مفهوم بيئة العمل الغير صحية ودراسة أبعادها.
- معرفة سلوكيات العاملين في بيئة العمل الغير صحية.
- بيان العلاقة بين الأنظمة الإجراءات في بيئة العمل غير الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض.
- بيان العلاقة بين التدريب والتطوير الوظيفي في بيئة العمل غير الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض.
- بيان العلاقة بين ظروف العمل المادية في بيئة العمل غير الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض
- معرفة سبل المواجهة وذلك من خلال معرفة الإطار لكل من بيئة العمل الغير صحية والإنتاج الوظيفي والعلاقة بينهما في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

5/1 تساؤلات الدراسة

من خلال السؤال الرئيسي للدراسة يمكن اشتقاق عدة أسئلة فرعية فيما يلي

1. ما المقصود ببيئة العمل غير الصحية وابعادها وماهي اهم العوامل المؤثرة فيها؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الغير صحية الخاصة (التدريب - الحوافز والمكافآت) على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة) في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في بيئة العمل غير الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية؟

6/1 فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل غير الصحية وأثرها على أداء العاملين في

المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية

• الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الغير صحية الخاصة (التدريب -

الحوافز والمكافآت) على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية

• الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في بيئة العمل غير الصحية وأداء

العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

• الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير بيئة العمل غير الصحية

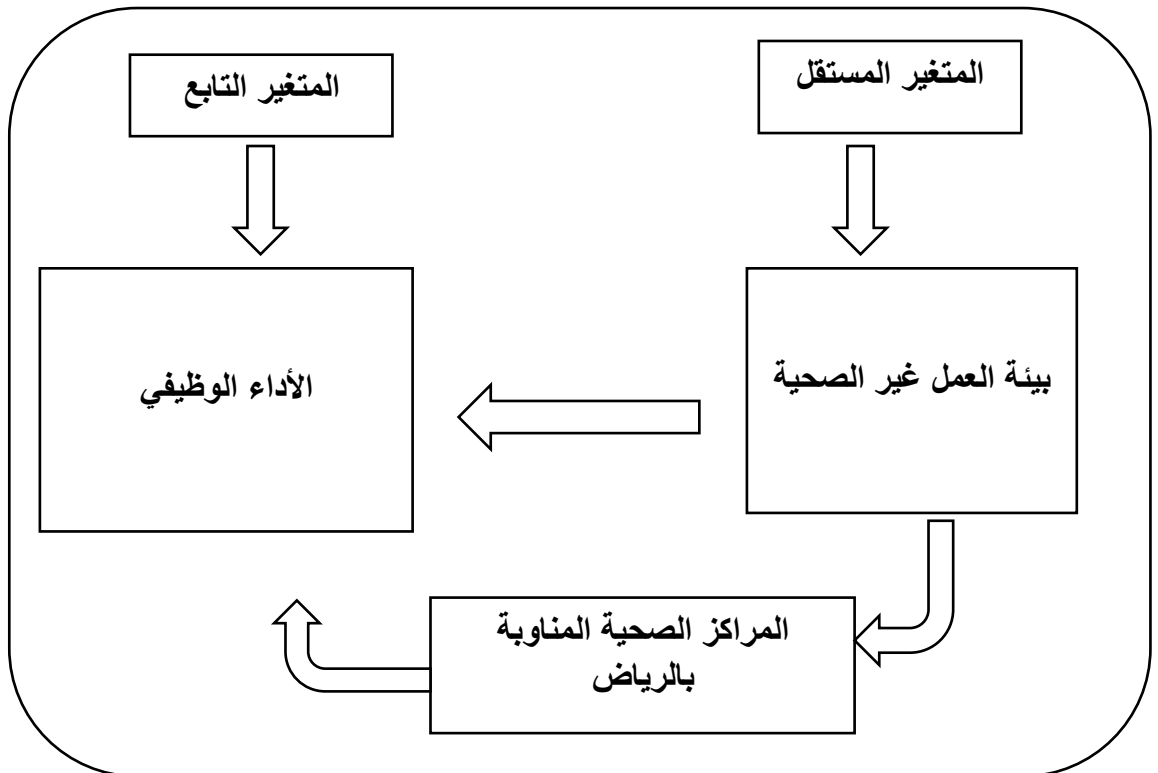
على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة

الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة) في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة

7/1 متغيرات الدراسة:

• المتغير المستقل: بيئة العمل غير الصحية

• المتغير التابع: أداء العاملين شكل 1 – اعداد الباحث



8/1 منهج وخطة البحث:

لإنجاز بحثنا هذا والتوصل إلى إجابات عن التساؤلات المطروحة مسبقا وبالتالي الإجابة على الإشكالية الرئيسية فقد اعتمدنا في هذه الدراسة في جزئها النظري على المنهج الوصفي التحليلي وذلك قصد استيعاب الإطار النظري للبحث وفهم عناصره وتحليل أبعاده معتمدين في ذلك على مختلف الكتب والمراجع العلمية المتاحة والمتعلقة بالموضوع محل الدراسة واستخلاص المعلومات المفيدة لنا والتي تساعدنا علي استيفاء الجانب النظري من الدراسة وأيضا استخدام وسائل مساعدة أخرى مثل المجالات والمواقع الإلكترونية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد اعتمدنا في جمع المعلومات الخاصة بمتغيرات الدراسة على نموذج الاستبيان الذي يحتوي على أسئلة على مشكلة الدراسة وفرضياتها والخاصة بالمراكز الصحية المناوبة بمحافظة الرياض في المملكة العربية السعودية

9/1 أدوات الدراسة

هي الأداة أو مجموعة الأدوات التي تستخدم في جمع البيانات والمعلومات من عينة البحث وطرق تحليلها لاستخلاص النتائج المتعلقة بدراسته، ويوجد العديد من الأدوات التي يستخدمها الباحثون في جمع البيانات والمعلومات وقد تم استخدام الاستبانة كاده لجمع المعلومات عن طريق الاستبانة الالكترونية.

طرق جمع البيانات فيما يلي:

- المصادر الأولية: من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة.
- المصادر الثانوية: استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات المنشورة في المجالات والمواقع الالكترونية اعداد في الإطار النظري للدراسة.

10/1 حدود الدراسة

- الحدود المكانية: المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: 2025م
- الحدود الموضوعية: استعرضت الدراسة بيان أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

11/1 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يتكون من العاملين بحيث يكون العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية من التخصصات الصحية والإدارية والتشغيلية في كافة الوظائف التشغيلية والفنية والإدارة العليا عينة الدراسة سوف يتم اختيارها باستخدام العينة العشوائية البسيطة من المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية

12/1 مصطلحات الدراسة

بيئة العمل:

- وهي التي تشمل كل الحوافز والزيادات والمكافئات والظروف الاجمالية داخل نطاق العمل وهو ايضا المكان الذي يتم فيه المشاركة في تنفيذ القرارات والتعليمات والاورامر المختصة بالموظفين والعملية الوظيفية.
- بيئة عمل معنوية ونفسية: هي كل ما يؤثر على نفسية الموظف من علاقات اجتماعية من قبل أصحاب العمل والزملاء حيث سوف يخلق مناخ ملائم لراحة نفسية أكبر اثناء تأدية المهام الوظيفية وهي بيئة غير ملموسة.

- بيئة عمل مادية ملموسة: وهي كل شيء يوجد داخل مكان العمل ملموس ومادية كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة وعدد ساعات العمل المحددة وفترات الراحة والعوامل المادية لها مدى تأثير

كبير على طبيعة المادة الوظيفية

بيئة العمل الغير صحية

- بيئة العمل السامة هي تلك البيئة التي تفتقر إلى الدعم والتعاون بين الأفراد حيث تسود الصراعات والتوترات بها وهذا ينعكس بشكل سلبي على الصحة الجسدية والنفسية للموظفين حيث تنشأ هذه البيئة نتيجة إلى عدة عوامل منها الممارسات الغير أخلاقية، وسوء التواصل وضعف القيادة، وغيرها من العوامل الأخرى التي سوف نستفيض في التحدث عنها في هذا المقال، مع ذكر كيفية حلها والتعامل معها.

الأداء الوظيفي

- الأداء الوظيفي للعاملين حالة من التكيف والانسجام في العمل من جميع الجهات ومن حيث تنفيذ المهام المطلوبة أو طبيعة العلاقات مع الزملاء، لذلك يسعى الموظفون للحصول على وظيفة ثابتة بأجور ومزايا ثابتة وتوفير الراحة والسلامة لهم، مع فهم الاحتياجات الوظيفية والمستقبلية والأهداف المهنية من أجل اتخاذ قرارات التوظيف الصحيحة، لضمان النجاح المهني والأهداف المرجوة

الفصل الثاني
الإطار النظري
الدراسات السابقة

تمهيد:

أصبح أداء العاملين حاجة ملحة في كل المؤسسات والشركات وكان لابد من توفير البيئة المناسبة سواء كانت الخارجية او الداخلية وتؤثر بيئة العمل المناسبة من جميع الجهات مثل توفير بنية تحتية جيدة وطقس جيد ومرافق عامة وحواجز وغيرها على أداء العاملين في المؤسسة إن بيئة العمل تشمل الهيكل التنظيمي والحواجز وظروف العمل المختلفة مجتمعة والتي اذا تحققت بشروط وكفاءة عالية يؤدي ذلك إلى تحقق مفهوم أداء العاملين و يمكن تحويل العديد من المجالات إلى فرص إبداعية ضخمة وتعظيم قدرة وإمكانات المنظمات الإدارية وتكوين قيادة إدارية قادرة على مواجهة الظروف الصعبة كما تستطيع أن تستثمر مواهب العمال وبالتالي أقصى درجات الاداء لجميع العاملين ومن اجل ان تحقق أهدافها تحتاج الى افكار حديثة ومتطورة عن ذي قبل لتواكب العصر وهو الذي يأتي من خلال الاداء الوظيفي المتمثل بأفكار ابداعية واساليب مستحدثة جديدة تستخدم التكنولوجيا في كافة مجريات العملية الانتاجية والتي اسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها لذلك نجدها تسعى إلى مستويات عالية من الأداء الإداري من خلال توفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية ترتبط بيئة العمل بالتطور والاداء الوظيفي بشكل كبير من خلال الاداء الوظيفي المتمثل بأفكار ابداعية واساليب مستحدثة جديدة تستخدم التكنولوجيا في كافة مجريات العملية الانتاجية والخدمات المقدمة ومما لاشك أن وجود بيئة عمل ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعد مقوماً أساسياً للنجاح وتعتبر إدارة بيئة العمل هي العنصر الفعال في أداء المؤسسة نحو تحقيق الإدارة أهدافها والتي تتماشى مع اهداف المؤسسة. ومن هذا المنطلق تم الاستعانة بعدد من الدراسات التي تناولت علاقة بيئة العمل الغير صحية مع الأداء الوظيفي وتم ترتيب تلك الدراسات حسب التسلسل الزمني من الاحداث الى الاقدم وسوف يتم استعراضها في السياق التالي:

دراسة (اميرة غيلان، 2024):

بعنوان " بيئة العمل السلبية وتأثيرها على الاحتفاظ بالموظفين ومستوى إنتاجيتهم" كشفت دراسة حديثة عن العلاقة بين النبذ في مكان العمل والاحتفاظ بالموظفين، وكذلك تأثيره على السلوكيات الإنتاجية وتقييم الذات الأساسي للموظفين في القطاع الخاص بالمملكة العربية السعودية، وتشير النتائج إلى أن الموظفين الذين يتعرضون للنبذ في مكان

العمل يظهرون مستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الاستقالات والسلوكيات المضادة للإنتاجية.

نتائج رئيسية:

الموظفون الذين يعانون من النبذ لديهم ميل أكبر للسلوكيات السلبية، مثل الغياب عن العمل أو الإهمال في الأداء الوظيفي. هناك علاقة إيجابية بين التقييم الذاتي الأساسي المرتفع واحتفاظ الموظفين بوظائفهم، حيث يلعب هذا التقييم دورًا في تعزيز المرونة النفسية للموظفين تجاه المشكلات. التقييم الذاتي المنخفض يزيد من تأثير النبذ على الموظفين، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي وزيادة النوايا لترك العمل.

منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على استبيانات مترجمة باستخدام أسلوب التحليل الهيكلي. شملت العينة النهائية 235 مشاركًا، منهم 71.9% لديهم خبرة عمل من سنة إلى خمس سنوات، و61.6% يعملون في القطاع الخاص.

توصيات الدراسة:

1. تعزيز بيئة عمل شاملة: يجب على المنظمات توفير بيئة عمل تعزز التفاعل الاجتماعي وتحترم التنوع.
2. برامج تدريبية: تقديم ورش عمل لتحسين مهارات التواصل وتقوية التقييم الذاتي للموظفين.
3. مراقبة السلوكيات السلبية: إنشاء آليات لرصد ومنع السلوكيات المضادة للإنتاجية ومعالجة مشاعر العزلة بين الموظفين

دراسة (جلال، مصطفى، 2024):

بعنوان " ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المنظمي " يهدف هذا البحث إلى كشف ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وتأثيرها على الاداء المنظمي في مديرية التربية حمص، سوريا. وتحديد مستويات الاداء المنظمي في المديرية وإيجاد مؤشرات متفاعلة مع تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية. أعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعني بدراسة الحقائق حول الظواهر والأحداث من خلال جمع البيانات والمعلومات وتحليلها وتفسيرها. تم اعتماد عينة عشوائية في مختلف المستويات والتخصصات الفنية والإدارية

للعاملين بصفة دائمية، وذلك بسبب طبيعة البحث التي تتطلب الحصول على إجابات ممن لهم علاقة بالموارد البشرية كونهم أكثر خبرة واطلاعا على اعمال المديرية، وقد وزعت استمارة الاستبانة على (102) موظفاً وموظفةً واعيد منها (100) استمارة صالحة للتحليل. كما تم استعمال البرنامج الإحصائي SPSS لفحص فرضيات البحث. وظهرت نتائج البحث أن مديرية تربية حمص تتبنى بعض ممارسات ادارة الموارد البشرية الالكترونية وهذا واضح من خلال نتائج التحليل العلمي، مما يعزز توجه المديرية نحو الاعمال الالكترونية في أغلب وظائفها. يعد التدريب والتطوير الالكتروني من أكثر الابعاد اهتماما في المديرية كونها تستعمل التطبيقات الالكترونية في تدريب وتعليم الموظفين. أخيراً تهتم مديرية تربية في حمص بالأداء المنظمي بمستوى مقبول، وان بعد الكفاءة من أكثر الابعاد اهتماما كونها تمتلك بنية تحتية الكترونية تساعد على تبني هذا البعد. يفتح هذا البحث امام الإداريين العاملين المهتمين بالتحديث المستمر وب تطوير العمل الاداري، رؤى مستقبلية للخوض في غمار المجتمع المعلوماتي والاستفادة من التقنيات الحديثة.

دراسة (فتحي، 2024):

بعنوان " أثر الإدارة الالكترونية للموارد البشرية علي الأداء الوظيفي " يهتم إدارة الموارد البشرية بكل ما يتعلق بالعنصر البشري ويعتبر العنصر البشري من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التنمية وتعمل إدارة الموارد البشرية على ترغيب واجتذاب العنصر البشري للعمل بالمنظمة والمحافظة عليه والعمل على تدريبه بصفة مستمرة وتقييم أدائه بهدف ترشيد هذا الأداء وزيادة الإنتاجية لتحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة، تعتبر الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مدخلا معاصراً لتطوير وتحديث العمل الإداري في المنظمات، حيث يمكن من خلالها معالجة المشكلات التي كانت تنتج عن الإدارة التقليدية، ولكن تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية يحتاج من المنظمات تبني واعتماد مبدأ التغيير والتطوير والتحسين في العمل، كما يحتاج من العاملين في المنظمات إلى تطبيق متميز للتقنيات الإلكترونية والاستثمار الإيجابي لتقنية المعلومات والاتصالات التي تساعد في التحول نحو تغيرات تنظيمية تخلق واقعاً جديداً في إدارة العمل في المنظمة، وفي طبيعة تعاملها مع المتغيرات المعاصرة التي تمر بها سيما ما يتعلق بحالة الاتصال الإداري بين العاملين التي من شأنها أن تساهم في نجاح أو فشل الأعمال في المنظمات.

وفي عالم اليوم المتسم بالخبرة المهنية والثورة الإدارية أصبح هناك العديد من الطرق والأساليب الإدارية الحديثة، وأصبحت الإدارة الحديثة قضية هامة على رأس أجندة العمل في المؤسسات والشركات التي ما إذا طبقت يمكن أن يكون

لها آثارها الإيجابية فالإدارة الإلكترونية استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

دراسة (شبانة واخرون، 2023):

بعنوان " العلاقة بين الإشراف التعسفي والأداء الوظيفي: دور حضور الموظفين ودعم زملاء العمل " الهدف: هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير كل من الدور الوسيط للموظف في الحضور على العلاقة بين الإشراف التعسفي والأداء الوظيفي وتأثير الدور المعتدل لدعم زميل العمل على العلاقة بين حضور الموظف والأداء الوظيفي، من خلال التقديم على موظفي المركز القومي لبحوث المياه في مصر. المنهجية: تتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمركز القومي لبحوث المياه في مصر"، وشملت (2215) موظفا، موزعين على 15 وكالة بحثية (في محافظات القليوبية والجيزة والإسكندرية)، وتم أخذ عينة عشوائية بسيطة من (327) موظفا. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تحليل البيانات واختبار النموذج باستخدام كل من برنامج (SPSS V.20) وبرنامج (Warp PLS 5) بناء على نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) النتائج: أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وفي ضوء نتائج النموذج الهيكلي تأثيرا سلبيا ذا دلالة إحصائية للإشراف التعسفي على الأداء الوظيفي، تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للإشراف المسيء على حضور الموظف، وتأثير سلبى ذو دلالة إحصائية لحضور الموظف على الأداء الوظيفي، والتأثير السلبى ذي الشأن لحضور الموظف يتوسط العلاقة بين الإشراف المسيء والأداء الوظيفي، والتأثير الإيجابي الكبير لدعم زميل العمل على الأداء الوظيفي، والتأثير الإيجابي الكبير لدعم زميل العمل يخفف من العلاقة بين حضور الموظف والأداء الوظيفي. التوصيات: من خلال النتائج الأخيرة، أوصت الدراسة بعدة توصيات تساهم في زيادة الأداء الوظيفي.

دراسة (عون الله، 2023):

بعنوان (تأثير بيئة العمل علي تحقيق تحسين الاداء) هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة العمل في تحقيق تحسين الأداء الإداري في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير- تبسة -، وتمثلت أبعاد بيئة العمل في (الهيكل التنظيمي، التدريب، الحوافز والمكافأة، التكنولوجيا، ظروف العمل)، وتم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي حيث اشتملت الدراسة الميدانية على مجتمع متكون من موظفين للكلية البالغ عددهم (192) تم اختيار عينة عشوائية منهم بالغة (50) موظف وموظفة، بالإضافة إلى استبيان في جمع البيانات وبغرض تحليلها مع اختبار فرضيات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS). وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الكلية تهتم بيئة العمل ولديها توجه إبداعي في مجالها، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والإبداع الإداري للكلية محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$). وتمثلت مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة اهتمام الكلية بالتطور التكنولوجي المرتبط بأعمالها، يجب فرض التدريب على جميع الموظفين بشكل إلزامي.

دراسة (عبد اللطيف 2023):

بعنوان ضغوط بيئة العمل وعلاقتها بالأداء الإداري - تركزت هذه الدراسة على دراسة ضغوط بيئة العمل وعلاقتها بمستوى الاداء الإداري، وتشرح الباحثة كلا المصطلحين ضغوط بيئة العمل والاداء الإداري والتعرف على العلاقة بينهما في فنادق الدراسة، وكل من إجابات المبحوثين حول ضغوط بيئة العمل ومستوى الاداء الإداري، ترجع إلى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المسمى الوظيفي، الأجر الشهري).

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي التي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها، وشمل مجتمع البحث فنادق الثلاث والأربع نجوم في مدينة طرطوس والبالغ عددها (7) فنادق، أما عينة البحث فهي عينة من العاملين في المستويات الإدارية العليا في هذه الفنادق بطريقة عشوائية، تم توزيع الاستبانة أداة البحث عليهم، وأعيد منها (45) استبانة كاملة صالحة للتحليل الإحصائي.

وأهم نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها: يوجد أثر عكسي لصراع الدور في مستوى الاداء الإداري، ويوجد أثر عكسي لغموض الدور في مستوى الاداء الإداري، ويوجد أثر عكسي لعبء الدور في مستوى الاداء الإداري، ويعد بعد صراع الدور أكثر الأبعاد تأثيراً في مستوى الاداء الإداري.

دراسة (الجبوري، 2020):

بعنوان "دور تقنية الخطوات الخمسة والسلامة لتحسين بيئة العمل -دراسة استطلاعية في معمل البان الموصل" يهدف هذا البحث إلى إظهار تأثير استخدام منهجية 5s في تحسين بيئة العمل، ودعمت هذه المنهجية الكثير من البرامج الإدارية

المعدلة وبالتالي فهي تستخدم للوصول إلى مستوى عال في الفعالية مع بيئة العمل. يستخدم الباحث في دراسته الأطر النظرية لوصف متغيراتها والتعرف عليها بجانب التطبيق الميداني (مصنع ديري موصل) ومحاولة الإجابة على الأسئلة البحثية التالية: هل هناك فكرة واضحة عن الإدارة ومستوياتها المختلفة حول تقنية s5 وكيف يمكن تطبيقها؟ ما مدى التطابق بين خطوات تقنية s5 ونهج تنفيذ الأنشطة في المنظمة المدروسة؟ للإجابة على هذه الأسئلة، اعتمدت الدراسة نموذجاً افتراضياً يوضح العلاقة بين تقنية Pillers الستة من s5 (تعتمد على الرأي الذي يضيف الأمان إلى الخطوات الخمس - الفرز، والترتيب، والتألق، والمعيار، والاستدامة) وبيئة العمل. تمت صياغة مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية وفقاً لذلك والتي تم اختبارها باستخدام برمجية (SPSS) للبيانات التي تم الحصول عليها عبر استبيان معد لهذا الغرض، ومن خلال الإجابات المقدمة من الموظفين في المؤسسة المدروسة حول الأسئلة المتعلقة بتقنية s5 وبيئة العمل. ثم كانت النتائج الرئيسية: ١) هناك تقنية s5 في المصنع المدروس ولكن في الشكل وضوح مختلف بطريقتها التي تم شرحها في أدبيات الإدارة. ٢) بيئة العمل مقبولة ولكنها تحتوي على الكثير من الأدوات غير الضرورية للوظيفة. ٣) العلاقة بين تقنية s5 وبيئة العمل قوية والتأثير بينهما إيجابي. اعتماداً على النتائج، فإن التوصيات الرئيسية هي: ١) يجب على المصنع إيداع تقنية s5 بأساليبه العلمية. توضيح مواصفات بيئة العمل المثلى ودورها في تحسين الوظيفة لموظفي المصنع.

دراسة (خليل، 2020):

بعنوان "أثر جودة بيئة العمل الابتكارية على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية دراسة ميدانية بشركات البترول" كان الهدف من الدراسة هو تحديد كفاءة بيئة العمل الإبداعية من خلال تحسين إنتاجية شركات النفط قيد الدراسة وزيادة قدرتها التنافسية. وصل البحث إلى موضوع أساسي ذو أهمية إحصائية لنجاح بيئة العمل الإبداعية "ككل". تحسين كفاءة الشركات البترولية قيد البحث، فضلاً عن وجود تأثير كبير ذي أهمية احتياطية على اتساق بيئة العمل الإبداعية، وتحسين القدرة التنافسية لشركات البترول قيد الدراسة، فضلاً عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في توقعات مفردات عينة الدراسة لأبعاد الجودة لشركات البترول قيد الدراسة بسبب المتغيرات الديموغرافية التي (الجنس - العمر - الخبرة - التعليم) تمثل. تنصح الدراسة بأن تهتم الإدارة بملاحظات العمال وتشجع الأفكار الجديدة، والتي أثبتت الدراسة الحالية أن لها تأثيراً معنوياً إيجابياً على تعزيز الكفاءة وزيادة القدرة التنافسية، وتسهيل تجنب الأنشطة التي تخشى الخطأ وتجنب القرارات المحفوفة بالمخاطر، وقد أظهر البحث الحالي أن الأنشطة التالية لها تأثير معنوي إيجابي على تعزيز الكفاءة وزيادة القدرة التنافسية، والعمل على تحسينها: تفويض السلطات والانخراط

في صنع القرار، ومشاركة الإدارة في بيئة العمل المادية. وأن نتائج البحث الميداني لم تظهر علاقة أخلاقية بينهما، بين تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية، والمراقبة المتكررة لدرجة تطبيق اتساق بيئة العمل الإبداعية، وتحسين الإنتاجية وتحسين القدرة التنافسية للشركات قيد الدراسة.

دراسة (العيد، 2018):

بعنوان "أثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة" تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير بيئة العمل على أداء العاملين من خلال أبعاد (البيئة المادية والبيئة الاجتماعية) ومديرية التجارة وولاية ورقلة. تم استخدام النهج الوصفي للدراسة واعتمدنا على أداة المسح. تم تصميم استبيان من 28 فقرة لتغطية متغيرات الدراسة. ووزع 70 استبياناً على العاملين في وزارة التجارة في ولاية ورقلة. تم تحليل 60 من أصل 70 بيانات باستخدام SPSS. نتائج الدراسة: توافر أبعاد البيئة المادية والبيئة الاجتماعية في مديرية التجارة لولاية ورقلة، بالإضافة إلى اهتمام مديرية التجارة وولاية المواد المادية والمعنوية لرقلة

2-2 المنطلقات النظرية للدراسة:

المتغير المستقل: بيئة العمل الغير صحية

تمهيد:

تتميز بيئة العمل غير الصحية بعوامل تؤثر سلباً على صحة الموظف ورفاهيته. وقد تشمل هذه العوامل الإجهاد المفرط وساعات العمل الطويلة وضعف التواصل ونقص التقدير والإدارة الجزئية والمضايقة والتمييز. وقد تنشأ بيئة العمل غير الصحية من مجموعة متنوعة من المصادر، بما في ذلك ثقافة العمل وأسلوب الإدارة وسياسات الشركة. قد تؤدي بيئة العمل غير الصحية إلى انخفاض الرضا الوظيفي، وانخفاض الإنتاجية، وارتفاع معدلات دوران الموظفين. فالموظفون غير الراضين عن وظائفهم أقل قدرة على الأداء الجيد، وقد تكلف معدلات دوران الموظفين المرتفعة الشركات الكثير. من المهم ملاحظة أن تأثير بيئة العمل غير الصحية لا يقتصر على الموظفين المتضررين، بل قد يؤثر سلباً على الشركة بأكملها، بما في ذلك بقية الموظفين، وعلى صافي أرباحه

مفهوم بيئة العمل

هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، وتتضمن ظروف العمل المادية: الإضاءة، والضوضاء، والنظافة، ودرجة الحرارة، والتهوية، وحوادث العمل، والرعاية الصحية، وغيرها؛ فضلاً عن ظروف العمل الاجتماعية، ونوعية الإشراف، والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل، والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية (الشنواني، 1994، ص 118)

وبشكل عام، تعتبر بيئة العمل غير الصحية تهديداً ليس فقط لصحة الأفراد، بل أيضاً للمنظمة ككل، حيث يمكن أن تؤدي إلى زيادة تكاليف الرعاية الصحية، وزيادة معدل دوران الموظفين، وانخفاض الروح المعنوية.

كما اثبتت بعض الدراسات والأبحاث:

- دراسة من منظمة الصحة العالمية (WHO) حول تأثير بيئة العمل على الصحة النفسية والجسدية.
- أبحاث من معهد الإجهاد (Stress Institute) حول التأثيرات السلبية للضغوط المهنية على الموظفين.
- دراسات علمية في مجلات *Journal of Occupational Health Psychology & Occupational Medicine*.
- وغيرهما من الدراسات والأبحاث.

بيئة عمل مادية ملموسة:

وهي كل شيء يوجد داخل مكان العمل ملموس ومادية كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة وعدد ساعات العمل المحددة وفترات الراحة والعوامل المادية لها مدى تأثير كبير على طبيعة المادة الوظيفية.

الخصائص العامة لبيئة العمل:

البيئة ذات عوامل ومتغيرات متعددة يمكن النظر إلى البيئة من وجهة نظر ما تمثله من قيود وما تمنحه من فرص وتسهيلات منها ما يمكن قياسه ومنها ما لا يمكن قياسه إن كل ما يقع خارج حدود التنظيم أودخله يدخل في مفهوم اوطار البيئة كما إن تلك البيئة بعواملها ومتغيراتها تؤثر على مدى المنظمات لأهدافها ومستوى أداء الأنشطة المختلفة بها وتكاليفها إن الإدارة قد تدرك هذه المتغيرات او لا تدركها ولذا فدور وفعالية كل إدارة يختلف من تنظيم لآخر.

أبعاد بيئة العمل:

البعد الانساني:

في المؤسسة حيث عندما يصاب أحد العاملين عند ممارسة العمل في المؤسسة فإنه قد اعاق العملية الاخراجية بشكل عام علي الإنتاج حيث انه سوف يتوقف نظرا لإصابة العمل وايضا أثر ذلك على حياته الشخصية فهو قد يكون اصيب بعجز لم يعد قادرا على العمل لينفق على أسرته وهذا قد يؤدي به الى الاحباط حتى وان تعافى مستقبلا فلم يعد يريد العمل ان لم تتدخل المؤسسة المسؤولة عنه وتعيد أسرته او حتى تصرف له نصف راتب لفع معنوياته وتشجيعه على الشفاء بأسرع وقت وهكذا لن تخسر المؤسسة كثيرا من النفقات لك سوق تكسب الكثير من زيادة الولاء للعاملين في المؤسسة ومعرفتهم ان المؤسسة سوف تقف في جانبهم عند الحاجة لذلك.

البعد الاقتصادي:

البعد الاقتصادي ليس على مستوى المؤسسة او المنظمة فقط بل على مستوى الاقتصادات المحلي والإقليمي والدولي والعالمي ككل كلما زادت كفاءة العاملين كلما ارتقى الاقتصاد في المجتمع والدول والعالم بأسره ويتجسد ذلك من خلال التكلفة عادة ما تكون جميع تكاليف العمل على حساب المؤسسة نفسها كإصابات العمل والرواتب والاجور والتعويضات وأنظمة الحوافز والمكافئات وحل مشكلات العجز المؤقت والدائم وكافة نفقاتها سوف تذهب لإرضاء واشباع بيئة العمل كي تكون قادرة على المزيد من بذل العطاء. (عودة، 2017).

أهمية دراسة بيئة العمل:

تكمن أهمية دراسة بيئة العمل في قدرة المؤسسة من التعرف على ما يلي:

1. تشخيص أنماط السلوك الإنتاجي والاستهلاكي للأفراد العاملين والمنظمات.
2. تحديد نقاط السوق المتوقعة ومجالات المعاملات والفرص المتاحة أمامها.
3. تحديد سمات العملاء التي تتعامل معها المؤسسة.
4. بيان علاقات التأثير والتأثر بالشركات المختلفة في نفس المجال.
5. بيان الموارد المتاحة وكيفية الاستفادة منها.

6. الأهداف والخطط التي يجب ها.

علاقة البيئة بالمؤسسة والعاملين بتلك المؤسسة:

تساعد تهيئة بيئة العمل في تكريس الوقت والجهد وتوجيه وحصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وابداع وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري وتهيأ من العمل الفعال الذي يساعد على الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة ومن هذا المنطلق فقد أصبح التعرف على بيئة العمل وسيلة مهمة لتحسين الأداء ورفع إنتاجية العاملين واجتذابهم نحو المنظمات لذا فإن الإدارة الفعالة هي التي تحرص على التعرف على عناصر هذه البيئة وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى حتى يتسنى لها تبني سياسات واجراءات لدعم الجوانب الإيجابية في المؤسسة والقضاء على السلبيات للوصول إلى بيئة عمل نموذجية ومن هنا تتجلى أهمية دراسة عناصر بيئة العمل بشكل عام وبيئة العمل الداخلية بشكل خاص. (زقوت، 2022).

1- علاقة البيئة بالمؤسسة:

مهما كانت نوعية نشاط المؤسسة فإنها تنمو وتتطور داخل محيط معين تربطها به علاقات متشابهة ومتباينة حيث لا يمكن فصل حياة المؤسسة عن المحيط الذي تنتمي إليه فالمؤسسة تقوم باتخاذ قرارات تخص كيفية بلوغ الأهداف التي تم تسطيرها من طرفها لأوجل ذلك فإن المؤسسة عليها أن تأخذ بعين الاعتبار عوامل البيئة المختلفة والتي من شأنها أن تؤثر على عملها في إطار العلاقة بين المؤسسة وبيئتها وتظهر أهمية العوامل البيئية في التأثير على المؤسسات في عدة اتجاهات فالشركات تستمد مدخلاتها من البيئة باعتبارها المصدر الأساسي الذي يمد المؤسسة بالموارد الإمكانات المختلفة في شكل طاقة موارد عناصر بشرية معلومات بيانات كما تشتق أهدافها من النسق الأشمل وتتأثر مبادئها (الاطرش، 2021).

2- بيئة العمل وعلاقتها بالعاملين:

إن مصلحة المؤسسة تقتضي ضرورة حصر وتجنب العوامل السلبية في بيئة العمل لكيلا تكون سمة متحكمة في سلوك العاملين ومن تلك العوامل الاتجاهات النفسية السلبية التي يحملها العامل اتجاه العمل أو لشركة والتي تهيمن عليه وتوجه سلوكه في مختلف مواقف العمل توجيهها بعيدا عن المعايير المطلوبة للأداء وسواء كان العامل يحمل اتجاهات

سلبية من البيئة المنزلية أو تبناها من بيئة العمل فإن إدارة المؤسسة الواعية تلاحظ أية بادرة لاتجاه سلبي غير سليم أو أية ظاهرة غير صحيحة فتصححها قبل أن تستفحل إذ أن الاتجاهات والميول التي تم اكتسابها تقاوم التعديل أو التغيير عادة ولكن بجهود معينة يمكن تعديلها والافراد لديهم الاستعداد للتغيير مدى الحياة وفي مختلف الأعمار فالبيئة إذن تؤثر على سلوك وتصرفات الجماعات الأفراد وذلك من خلال عواملها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية كما لها تأثير على السلوك الإداري والنفسي على العاملين بالمنظمات بمختلف أنواعها وأنشطتها وتساعد تهيئة بيئة العمل في تكريس الوقت والجهد وتوجيه وحصر الفكر في الإنجاز الدقيق وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وابداع وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري وتهيأ من العمل الفعال الذي يساعد على الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

أنواع بيئة العمل

• بيئة العمل الخارجية العامة:

تتمثل البيئة الخارجية العامة للشركة في تلك المتغيرات التي تنشأ وتتغير خارج المؤسسة والتي تؤدي إلى تغير حتمي في مسار المؤسسة لاو تستطيع هذه الأخيرة أن تتحكم فيها وقد قدمت عدة تعاريف للبيئة العامة نذكر منها ما يلي:

البيئة الخارجية العامة هي تلك العوامل التي تؤثر على كافة المؤسسات لاو تخضع لسيطرة إدارة المؤسسة وتشمل كافة العوامل السياسية الاقتصادية الاجتماعية الثقافية القانونية والتكنولوجية. ويكمن تعريفها بانها هي العوامل والمتغيرات الخارجية التي تؤثر على المنظمات والأعمال بصفة عامة ولا يتوقف تأثيرها على نوع معين من الأعمال أو مكان معين من الدولة وتسمى عوامل البيئة العامة كالظروف الاقتصادية السائدة أو المناخ السياسي أو بعض المتغيرات الاجتماعية والثقافية. وهذا التعريف يعتبر مناسباً لأن الباحث عرف البيئة العامة على أنها متغيرات خارجية تؤثر على نوع معين من المنظمات والأعمال بصفة عامة كما وضح بأن تأثير هذه المتغيرات لا يتوقف على نوع معين من الأعمال. ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن البيئة العامة للشركة تتكون من مجموعة من القوى الاقتصادية الاجتماعية السياسية والثقافية وحتى الإدارية والدولية التي تؤثر على الصناعة التي تعمل بها المؤسسة وعلى غيرها من الصناعات التي تعمل داخل هذه البيئة (نايف، 2019).

بيئة عمل مادية ملموسة:

وهي كل شيء يوجد داخل مكان العمل ملموس ومادية كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة وعدد ساعات العمل المحددة وفترات الراحة والعوامل المادية لها مدى تأثير كبير على طبيعة المادة الوظيفية.

الخصائص العامة لبيئة العمل:

البيئة ذات عوامل ومتغيرات متعددة يمكن النظر إلى البيئة من وجهة نظر ما تمثله من قيود وما تمنحه من فرص وتسهيلات منها ما يمكن قياسه ومنها ما لا يمكن قياسه إن كل ما يقع خارج حدود التنظيم أودخله يدخل في مفهوم اوطار البيئة كما إن تلك البيئة بعواملها ومتغيراتها تؤثر على مدى المنظمات لأهدافها ومستوى أداء الأنشطة المختلفة بها وتكاليفها إن الإدارة قد تدرك هذه المتغيرات او لا تدركها ولذا فدور وفعالية كل إدارة يختلف من تنظيم لآخر.

أبعاد بيئة العمل:

البعد الانساني:

في المؤسسة حيث عندما يصاب أحد العاملين عند ممارسة العمل في المؤسسة فإنه قد اعاق العملية الاخراجية بشكل عام علي الإنتاج حيث انه سوف يتوقف نظرا لإصابة العمل وايضا أثر ذلك على حياته الشخصية فهو قد يكون اصيب بعجز لم يعد قادرا على العمل لينفق على اسرته وهذا قد يؤدي به الى الاحباط حتى وان تعافى مستقبلا فلم يعد يريد العمل ان لم تتدخل المؤسسة المسؤولة عنه وتعيد اسرته او حتى تصرف له نصف راتب لفع معنوياته وتشجيعه على الشفاء بأسرع وقت وهكذا لن تخسر المؤسسة كثيرا من النفقات لك سوق تكسب الكثير من زيادة الولاء للعاملين في المؤسسة ومعرفتهم ان المؤسسة سوف تقف في جانبهم عند الحاجة لذلك. (زقوت، 2022).

البعد الاقتصادي:

البعد الاقتصادي ليس على مستوى المؤسسة او المنظمة فقط بل على مستوى الاقتصادات لمحلي والإقليمي والدولي والعالمي ككل كلما زادت كفاءة العاملين كلما ارتقى الاقتصاد في المجتمع والدول والعالم بأسره ويتجسد ذلك من خلال التكلفة عادة ما تكون جميع تكاليف العمل على حساب المؤسسة نفسها كإصابات العمل والرواتب والاجور

والتعويضات وأنظمة الحوافز والمكافآت وحل مشكلات العجز المؤقت والدائم وكافة نفقاتها سوف تذهب لإرضاء واشباع بيئة العمل كي تكون قادرة على المزيد من بذل العطاء.

أهمية دراسة بيئة العمل: (الحسين، 2023).

تكمن أهمية دراسة بيئة العمل في قدرة المؤسسة من التعرف على ما يلي:

1. تشخيص أنماط السلوك الإنتاجي والاستهلاكي للأفراد العاملين والمنظمات.
2. تحديد نقاط السوق المتوقعة ومجالات المعاملات والفرص المتاحة أمامها.
3. تحديد سمات العملاء التي تتعامل معها المؤسسة.
4. بيان علاقات التأثير والتأثر بالشركات المختلفة في نفس المجال.
5. بيان الموارد المتاحة وكيفية الاستفادة منها.
6. الأهداف والخطط التي يجب ها.

سمات بيئة العمل الغير صحية:

1. التواصل السلبي: عدم وجود قنوات تواصل فعالة أو تجاهل آراء الموظفين وأفكارهم، مما يؤدي إلى سوء الفهم والصراعات.
2. ضغوط العمل المرتفعة: تحميل الموظفين مهام كثيرة تتجاوز قدراتهم، مما يسبب إجهاداً مستمراً ويؤدي إلى الإرهاق المهني.
3. غياب الدعم والتقدير: عدم تقدير جهود الموظفين أو عدم تقديم الدعم اللازم لهم لتحقيق أهدافهم، مما يُضعف الدافع.
4. عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات: حين لا يكون للموظفين فهم واضح لدورهم، قد يشعرون بالضياع وعدم التركيز، مما يؤثر على أدائهم.

5. سياسة إدارة متسلطة أو غير عادلة :إدارة تتحكم بشكل مفرط، أو تتخذ قرارات غير عادلة، تؤدي إلى شعور الموظفين بالاستياء وفقدان الحماس.

6. غياب التوازن بين العمل والحياة الشخصية :ساعات العمل الطويلة أو مطالبات العمل خارج أوقات الدوام تؤثر على الحياة الشخصية للموظفين وتجعلهم يشعرون بالإرهاق.

7. الضغوط النفسية :تشمل بيئات العمل التي تتسم بالتوتر المستمر، مثل الضغط العالي لتحقيق الأهداف، أو المنافسة الشديدة بين الموظفين، مما يؤدي إلى القلق والاكتئاب.

8. عدم تقدير الموظفين :عندما لا يشعر الموظفون بأنهم مُقدَّرون أو مُعترف بهم، مما يقلل من الحافز ويُعزز من بيئة العمل السلبية.

9. التنمر والتحرش في العمل :تُظهر الأبحاث أن بيئات العمل التي تسمح بانتشار التنمر أو التحرش تعد بيئات غير صحية تمامًا، ولها تأثيرات خطيرة على الصحة النفسية والجسدية. التنمر في مكان العمل يقلل من رضا الموظفين ويزيد من رغبتهم في ترك العمل.

أبعاد بيئة العمل الغير صحية على الفرد والمنظومة:

أبعاد بيئة العمل غير الصحية على الفرد: (القوصي، 2023).

1. التأثير على الصحة النفسية :بيئة العمل التي تفتقر إلى الدعم وتحتوي على ضغوط نفسية عالية تؤدي إلى زيادة مستويات القلق والاكتئاب والإجهاد النفسي، مما قد يطور حالات الاحتراق المهني.

2. الصحة الجسدية :يؤدي التعرض المستمر للضغط العالي والإجهاد إلى مشاكل صحية جسدية، مثل ارتفاع ضغط الدم، وأمراض القلب، واضطرابات النوم، وضعف المناعة، والصداع المستمر.

3. ضعف الإنتاجية والأداء :نتيجة للتوتر والضغط النفسي والجسدي، يجد الموظفون صعوبة في التركيز وأداء مهامهم بكفاءة، مما يقلل من إنتاجيتهم ويؤثر سلبًا على جودة العمل.

4. فقدان الدافع والتحفيز :غياب التقدير والشعور بعدم الأمان والاستقرار داخل بيئة العمل يؤثر على دافعية الموظفين، حيث يبدون في فقدان الحماس للقيام بالمهام المطلوبة أو بذل جهد إضافي لتحقيق الأهداف.

5. التأثير على العلاقات الشخصية: تؤدي بيئة العمل غير الصحية إلى استنزاف طاقة الموظفين، مما يؤثر على توازنهم الشخصي وقدرتهم على إقامة علاقات صحية خارج نطاق العمل، وبالتالي قد تضر بعلاقاتهم الأسرية والاجتماعية.

6. زيادة معدل الغياب: الموظفون في بيئات عمل غير صحية هم أكثر عرضة للإصابة بالأمراض والضغط النفسية، مما يزيد من معدل غيابهم عن العمل نتيجة للأمراض أو الحاجة إلى استراحة نفسية وجسدية.

أبعاد بيئة العمل غير الصحية على المنظومة:

1. انخفاض الإنتاجية العامة: يؤدي انخفاض أداء الموظفين الأفراد إلى تراجع الإنتاجية العامة للمؤسسة، مما ينعكس سلبًا على النتائج النهائية والأرباح.
2. زيادة معدل دوران الموظفين: بيئات العمل غير الصحية تدفع الموظفين إلى التفكير في ترك وظائفهم بحثًا عن بيئة عمل أفضل وأكثر دعمًا، مما يزيد من تكلفة استقطاب وتدريب موظفين جدد بشكل مستمر.
3. ضعف الروح المعنوية والتعاون: بيئة العمل السلبية قد تؤدي إلى تفكك روح العمل الجماعي وضعف العلاقات بين الزملاء، مما ينعكس على عدم التعاون وغياب الثقة بين الموظفين، ويؤثر سلبًا على سير العمل.
4. تراجع سمعة المؤسسة: المؤسسات التي تُعرف ببيئات العمل غير الصحية أو السلبية قد تواجه صعوبة في جذب المواهب المتميزة، مما يؤثر على قدرتها التنافسية ويضعف سمعتها في سوق العمل.
5. زيادة تكاليف الرعاية الصحية: بيئات العمل التي تؤدي إلى إرهاق الموظفين تؤدي أيضًا إلى زيادة التكاليف المتعلقة برعايتهم الصحية، سواء من خلال التغطية الصحية أو التأمين، وذلك نظرًا لتكرار إصابتهم بالأمراض.
6. انخفاض الالتزام الوظيفي: يشعر الموظفون في البيئات غير الصحية بعدم الولاء تجاه المؤسسة، مما يؤثر على التزامهم بالأهداف العامة للمؤسسة وقدرتهم على العمل بفاعلية.
7. الوقوع في الأخطاء وكثرة الشكاوى: نظرًا للتوتر والإرهاق، تزداد احتمالية ارتكاب الأخطاء بين الموظفين، كما قد تكثر الشكاوى بسبب ضعف التواصل أو عدم الرضا عن بيئة العمل.

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

تمهيد

ادارة الموارد البشرية مسؤولة عن إنشاء وتنفيذ السياسات والمزايا وبرامج التدريب التي تدعم مشاركة الموظفين وتحفيزهم والاحتفاظ بهم. تلعب إدارة الموارد البشرية أيضاً دوراً حاسماً في تعزيز ثقافة إيجابية في مكان العمل وضمان الامتثال لقوانين ولوائح العمل. وأيضاً إشراك الموظفين في النقاشات والاجتماعات وإعداد منظومة حوافز متنوعة يكفل توزيعها بعدالة تامة بين العاملين وضع هيكل للأجور والمكافآت يتسم بالعدالة يعمل على تحقيق الإشباع إعادة صياغة معايير الترقية حتى تكون أكثر عدالة بمراعاة خبرة الموظف تعزيز وتطوير وتحسين العلاقة بين الإدارة والعاملين والعمل بروح الفريق تعزيز وتطوير وتحديث ظروف وبيئة العمل مع توفير الوسائل والإمكانيات وضع معايير موضوعية لتقييم الأداء. تمثلت آثارها في الانخفاض المعتبر لمستوى الرضا الوظيفي، ودور إدارة الموارد البشرية في تحقيق الرضا الوظيفي، دعم جهود إدارة الموارد البشرية لمساعدتها على انتهاز أفضل السياسات والسبل للقيام بواجباتها فيما يتعلق بإدارة العنصر البشري من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

مفهوم الأداء الوظيفي

من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية. يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات. (القحطاني، 2019).

ويعرف الأداء بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.

بينما يعرف الأداء بأنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة.

وعرف الأداء بأنه المسؤوليات والواجبات والنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب، في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام به

مفهوم تحسين الأداء الوظيفي للعاملين

يمكن تعريف تحسين الأداء الوظيفي للعاملين على أنه "حالة مهنية مثالية تخلق شعورا إيجابيا مؤثرا على نفسية الموظف في عمله، وتعزز لديه الشعور بالانتماء والولاء المؤسسي، وتخلق لديه الثقة بالاستدامة مع صون حقوقه وتأمين مستقبله، بما يدفعه إلى التطلع للتطور والتطوير، وتنعكس إيجابا على العمل المؤسسي بما يحقق له تقدما ملحوظا وأداء مستقرا. (القحطاني، 2019).

يمثل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين حالة من التكيف والانسجام في العمل من جميع الجهات ومن حيث تنفيذ المهام المطلوبة أو طبيعة العلاقات مع الزملاء، لذلك يسعى الموظفون للحصول على وظيفة ثابتة بأجور ومزايا ثابتة وتوفير الراحة والسلامة لهم، مع فهم الاحتياجات الوظيفية والمستقبلية والأهداف المهنية من أجل اتخاذ قرارات التوظيف الصحيحة، لضمان النجاح المهني والأهداف المرجوة (زقوت، 2022).

أهمية تحسين الأداء الوظيفي:

يشير تحسين الأداء الوظيفي للعاملين إلى استمرارية وأمن التوظيف داخل المنظمة. إنه عامل أساسي للموظفين، لأنه يوفر شعورا بالأمان المالي والتأكد من أنهم سيتمكنون من الحفاظ على دخل ثابت. وفي المقابل، يمكن أن يؤدي تحسين الأداء الوظيفي للعاملين إلى زيادة تحسين الأداء الوظيفي للعاملين والتحفيز، مما قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والالتزام تجاه المنظمة. علاوة على ذلك، فإن الحصول على وظائف مستقرة يساعد الموظفين على التخطيط لمستقبلهم واتخاذ قرارات طويلة المدى، مثل الاستثمار في التعليم أو شراء منزل. بشكل عام، يعد تحسين الأداء الوظيفي للعاملين أمرا بالغ

الأهمية لرفاهية الموظفين ونجاح المؤسسات، لأنه يعزز الولاء، ويقلل من تكاليف دوران الموظفين، ويضمن قوة عاملة مستقرة. (Tepper, J., 2021).

فوائد تحسين الأداء الوظيفي:

توفير تحسين الأداء الوظيفي للعاملين للموظف يمكن أن يكون له العديد من الفوائد، منها: (ميرك، 2019).

1. تحسين الأداء الوظيفي: يزيد تحسين الأداء الوظيفي للعاملين من مستوى رضا الموظف عن عمله، حيث يشعر بالثقة والرضا في مساره المهني.
2. التطور المهني: يمكن للاستقرار الوظيفي أن يفتح الأبواب أمام الموظف لفرص التطوير والترقية داخل الشركة، مما يساعده على تحقيق أهدافه المهنية.
3. الرضا المالي: يوفر تحسين الأداء الوظيفي للعاملين للموظف مستوى من الثبات المالي، حيث يتمكن من تحديد توقعاته المالية وتخطيط لمستقبله بشكل أفضل.
4. رفاهية العمل: يعمل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين على خلق بيئة عمل مستقرة ومريحة للموظف، مما يسهل عليه الاندماج في الفريق وتحقيق أداء متميز.
5. الصحة النفسية: يساهم تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في تقليل مستويات الضغط والتوتر النفسي، وبالتالي يحسن الصحة العامة والرفاهية النفسية للموظف.

العوامل المؤثرة في مستويات أداء

- الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهامه.
- القدرة على تحمل المسؤولية
- المعرفة بمتطلبات العمل والخبرات التي يمتلكها الفرد تجاهه.
- ومدى اعتقاده بأهميتها في انجاز العمل.
- الالتزام بإنجاز المهام في مواعيد محددة.

- الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد كالجدية في العمل
- نوعية العمل المكلف به ومدى تناسبها مع قدراته وامكانياته.
- إدراك الفرد لأبعاد الدور والمهام الموكلة اليه

أهمية الاداء

يحتل اداء العاملين موقعاً متقدماً من حيث الأهمية لدى إدارة المنظمة ومسؤوليها بمستوياتهم المختلفة حيث يمثل الاداة او الوسيلة التي يمكن من خلالها تستطيع المنظمات من تحقيق اهدافها سواء كانت خدمية او انتاجية. بعبارة اوضح فأن اداء المنظمات هو حصيلة تفاعل مجموعة الجهود المبذولة من قبل العاملين ومستوى تمتعهم بالكفاءة والقدرة والرغبة في اداء المهام الموكلة لهم ولذلك فهو الصورة التي تعكس وضع المنظمة والافراد العاملين فيها بمعنى اخر يمكن ان نقول بانه هو التفاعل بين السلوك والانجاز لإنتاج مخرجات ذات قيمة تساعد على بقاء المنظمة وعاملها ضمن البيئة التنافسية في سوق العمل (Klitschko, T. & Riedl, R. 2021).

ابعاد الأداء

نظرا للعلاقة المباشرة بين نجاح تنفيذ تلك الاستراتيجيات الخاصة بالأداء ومستوى اداء العاملين من جهة وبين ذلك المستوى والاداء التنظيمي للمنظمة من جهة أخرى فنجاح استراتيجيات إدارة الموارد البشرية يعني بالأساس اداء تنظيمي بشري عالي المستوى والذي يؤدي الى تحقيق اهداف المنظمة واستراتيجيتها الكلية ولقياس هذا النجاح تم تحديد ثلاثة ابعاد للمستوى الافضل لأداء العاملين وهي:

- جودة العمل المنجز:

هي مستوى الدقة والاتقان ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة

- الالتزام:

هو استثمار متبادل بين الفرد والمنظمة باستمرار العلاقة التعاقدية بينهما مما يترتب عليه سلوك مرغوب فيه من جانب

الفرد تجاه المنظمة

- كمية العمل المنجز:

يقصد بها مقدار العمل الذي يستطيع الفرد العامل ان ينجزه في الظروف العادية للعمل خلال وحدة زمنية محددة عبر

ما يبذله الفرد من طاقة جسمانية وعقلية اثناء تأديته ذلك العمل

الفصل الثالث

المنهجية العلمية

الإجراءات المنهجية للبحث

1/3 مقدمة

يتناول هذا الفصل الثالث منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنًا عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) منهجية دراسة المشكلة هي نفسها منهجية البحث العلمي وهي جزء لا يتجزأ منه وتشتمل على مجموعة الخطوات والإجراءات المدروسة بعناية التي يقوم بها الباحث ليصل إلى نتائج البحث والحقائق المرتبطة بموضوعه العلمي حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقة ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

تعريف منهجية الدراسة

- منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المُشَرِّع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمةة للبحث.
- منهجية الدراسة عبارة عن خطوات مدروسة بعناية؛ للوصول إلى الحقائق المرتبطة بموضوع البحث العلمي.

2/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية

طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

أولاً: المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين "دراسة حالة المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية" تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة. وتمثل الاستبانة هي أداة

بحثية تستخدم لجمع البيانات واستطلاع آراء الأفراد في موضوع معين. يتم تصميم الاستبانة عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يتم استخدام الاستبانات في مجالات مختلفة مثل البحث العلمي واستطلاعات الرأي والدراسات الاجتماعية

ثانيا: المصادر الثانوية:

استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة.

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تمت الاستعانة ببرنامج (اكسل) لعمل الرسومات البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقاً للمتغيرات الأولية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.

3/3 تصميم البحث واسلوبه:

تصميم البحث هو الإطار الذي يحدد كيفية تنفيذ الدراسة وجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج والاستنتاجات المطلوبة. يتم اختيار تصميم البحث بناءً على أهداف الدراسة والأسئلة البحثية ونوع البيانات المطلوب جمعها وتحليلها وانطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير

3/4 مجتمع الدراسة

تُقدِّم مراكز الرعاية الصحية المناوبة خدماتها للحالات الطارئة، التي لا تستوجب الذهاب إلى المستشفى. وتهدف إلى تقديم رعاية صحية سريعة وفعّالة للمجتمع في حالات الطوارئ التي قد تحدث خارج أوقات العمل الرسمية، مما يساهم في تخفيف الضغط على المستشفيات وتوفير الخدمات الطبية للمرضى بشكل فوري وملئ.

وتوفر وحدات الرعاية العاجلة خدماتها على مدار الساعة للمرضى من ذوي الاحتياجات الطبية غير الخطيرة ضمن نطاق عمل الرعاية الأولية، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: الحروق الطفيفة، والالتواءات، والصداع الشديد أو أوجاع الأذن، والحمى الشديدة، والجفاف، والدوخة

وتوفر وحدات الرعاية العاجلة خدماتها على مدار الساعة للمرضى من ذوي الاحتياجات الطبية غير الخطيرة ضمن نطاق عمل الرعاية الأولية، والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر: الحروق الطفيفة، والالتواءات، والصداع الشديد أو أوجاع الأذن، والحمى الشديدة، والجفاف، والدوخة. أما الحالات الحرجة، فيتم العمل على جعل الحالة مستقرة ليتم نقلها على الفور بواسطة خدمات الطوارئ الطبية لتلقي الرعاية الثانوية في مؤسسة حمد الطبية. ويستطيع جميع المرضى المسجلين في أي من المراكز الصحية التابعة لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية الاستفادة من خدمات الرعاية العاجلة.

يمكن لجميع الأفراد المسجلين في أي مركز صحي تابع لمؤسسة الرعاية الصحية الأولية الاستفادة من هذه الخدمة. ويمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين بمراكز الرعاية الصحية المناوبة بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية

3/5 عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والدنيا في المراكز

الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية" هي:

يضم عينة الدراسة جميع موظفي في المراكز الصحية المناوبة بالرياض بالمملكة العربية السعودية ونظرا لصعوبة الوصول إلى كل الموظفين تم حصر العينة في 120 موظف تم اختيارها عشوائيا من المجتمع الأصلي إذ تم توزيع 120 استبانة على افراد العينة في حين تم استرجاع 100 استبانة صالحة للتحليل ما يمثل نسبة 85 % من الاستبانات الموزعة وهذا حتى تكون الدراسة أكثر موضوعية ومصداقية.

قائمة توزيع أداة الدراسة الاستبانات.

عدد الاستبانات	الموزعة	المستلمة	المفقودة	تم استبعاد	الاستبانات السليمة
المجموع	120	100	10	10	100
النسب	%100	%85	%7.5	%7.5	%85

3/6 محاور أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في المدن الصناعية بالمملكة العربية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " عن أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين "دراسة حالة المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية" حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبانات الخاصة بأثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على رضا العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية".

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أث عن أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين "دراسة حالة المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية" وتكون أربع محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع فقرات. في كل محور.

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق بشدة وموافق ومحيد وغير موافق وغير موافق بشدة كما يلي

جدول 2: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

المتوسط الموزون	الوزن النسبي	درجة الموافقة
5.0 – 4.20	5	موافق بشدة
4.20 >- 3.40	4	موافق
3.4 >- 2.60	3	محايد
2.6 >- 1.80	2	غير موافق
1.80 >- 1	1	غير موافق بشدة

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرث للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

صدق - وثبات الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

- الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل على تحقيق التوازن بين محتويات الاستبيان في كل فقراته على حسب كل فرض.
- صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

عرض البيانات:

فيما يأتي عرض البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الي اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضا موافق نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية بينما نسبة صغيرة من العينة لا يعتقدون بأن البيئة الخاصة بالعمل لا تساعد على أداء العاملين.

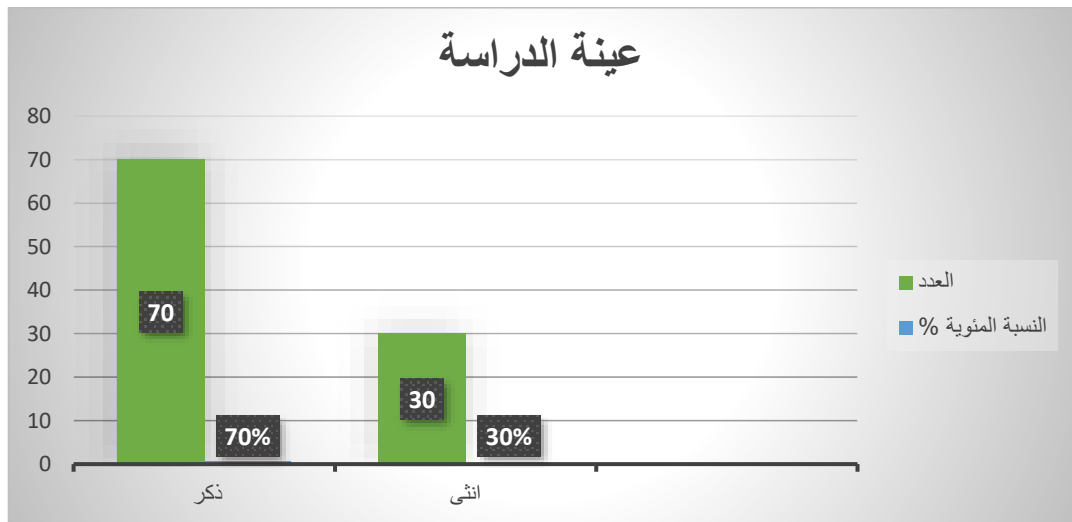
الفصل الرابع التحليل الاحصائي

التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديمغرافية

: تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث النوع

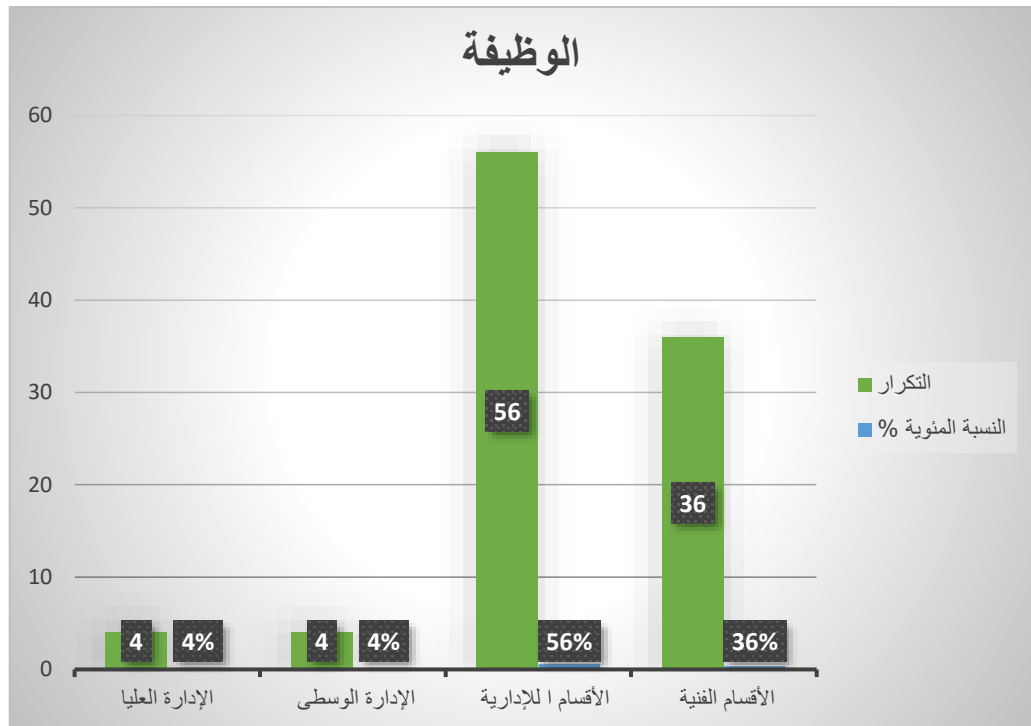
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	70	70%
	انثى	30	30%
	المجموع	100	100%



تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (70) شخص ونسبة مقدارها (70%) في حين كان عدد الإناث فقط (30) إناث ونسبة مقدارها (30%) وهذا يدل على نسبة مشاركة الإناث بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية. نسبة مقبولة.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة

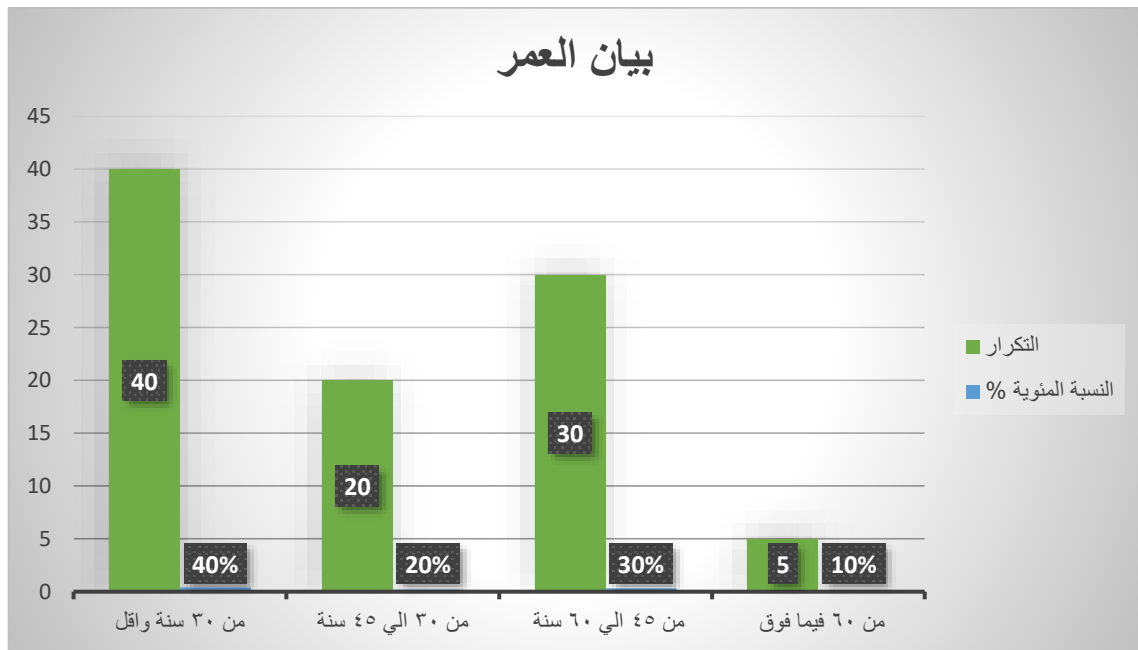
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الوظيفة	الإدارة العليا	4	4%
	الإدارة الوسطى	4	4%
	موظفي القسم الفني	56	56%
	موظفي القسم التشغيلي	36	36%
	المجموع	100	100%



الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الفني حيث بلغ عددهم (56) ونسبة تمثيل بلغت (56%) وتلتها نسبة موظفي قسم التشغيل ونسبة بلغت (36%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (4%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (4) ونسبة مقدارها (4%).

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث العمر

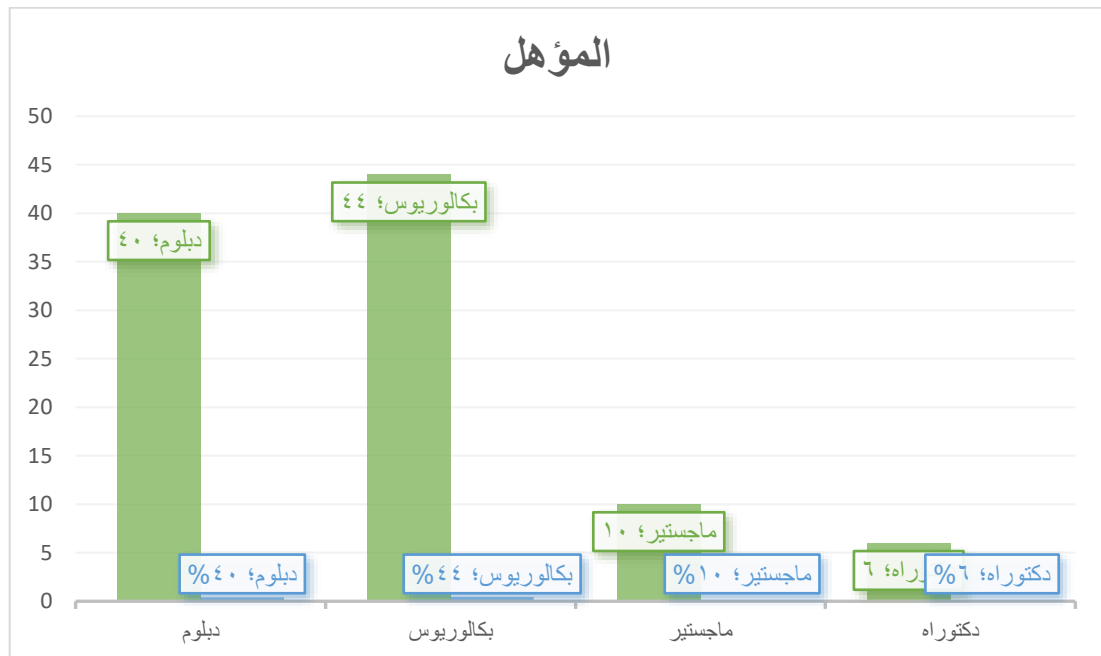
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
العمر	من 30 سنة واطل	40	40%
	من 30 الي 45 سنة	20	20%
	من 45 الي 60 سنة	30	30%
	من 60 فيما فوق	10	10%
	المجموع	100	100%



تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 30 سنة واطل حيث بلغ عددهم (40) بنسبة مقدارها (40%) تلتها الفئة العمرية 30 إلى من 45 سنة بنسبة (20%) وجاءت نسبة من هم في الأعمار من 45 إلى 60 سنة 30% من مجمل عينة الدراسة اما بالنسبة الأعمار أكبر من 60 عام فيما فوق بنسبة مقدارها (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل

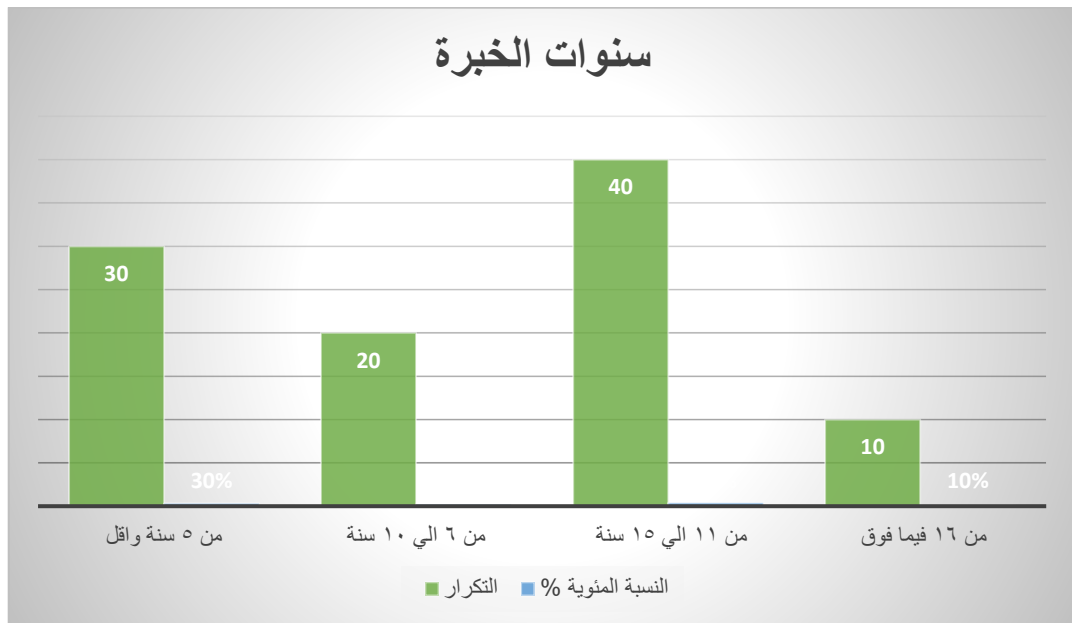
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم	40	40%
	بكالوريوس	44	44%
	ماجستير	10	10%
	دكتوراه	6	6%
	المجموع	100	100%



تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (44) ونسبة تمثيل بلغت (44%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم ونسبة بلغت (40%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) أما نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه والتي بلغ عدد أفرادها (6) ونسبة مقدارها (6%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

تحليل أفراد عينة الدراسة من حيث الخبرة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة	من 5 سنة واطل	30	30%
	من 6 الي 10 سنة	20	20%
	من 11 الي 15 سنة	40	40%
	من 16 فيما فوق	10	10%
	المجموع	100	100%



تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة من 11-15 سنة فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد وبنسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 سنة فأقل فقد بلغت نسبتها (30%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 16 سنة فقد بلغت نسبتهم (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبياً.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لآراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الاساسية

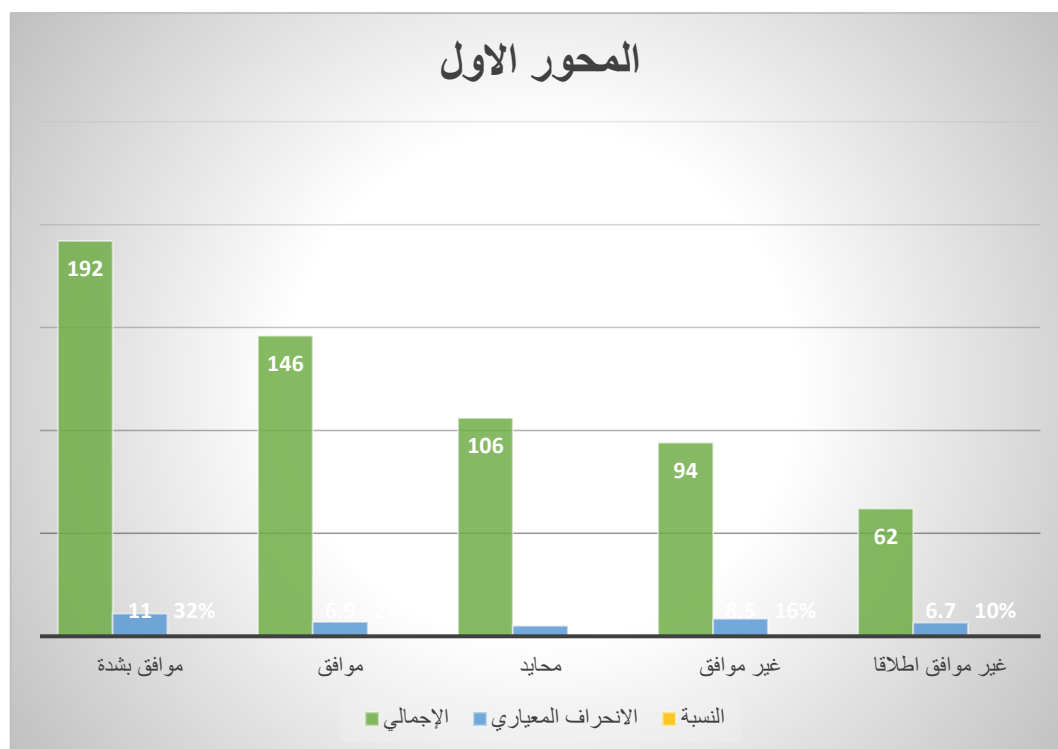
- الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الغير صحية الخاصة (التدريب - الحوافز والمكافآت) على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية

م	العبرة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	أثر بيئة العمل غير الصحية على الهيكل التنظيمي في أداء العاملين	48	20	10	12	10
2	أثر بيئة العمل غير الصحية على نظام الحوافز والمكافآت في أداء العاملين	32	44	4	12	8
3	أثر بيئة العمل غير الصحية على القيادة الادارية في أداء العاملين	36	28	8	16	12
4	أثر بيئة العمل غير الصحية على الرقابة والمتابعة في أداء العاملين	48	24	16	8	4
5	أثر بيئة العمل غير الصحية على استخدام التكنولوجيا في أداء العاملين	48	20	10	12	10
6	أثر بيئة العمل غير الصحية على ظروف العمل في أداء العاملين	32	44	4	12	8

52	72	52	180	244	الإجمالي
2.73	2.53	4.50	11.24	8.16	الانحراف المعياري
9%	12%	9%	30%	41%	النسبة
8.67	12.00	8.67	30.00	40.67	الوسط الحسابي
ضعيف	ضعيف	ضعيف	عالية	عالية	الأهمية النسبية

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الغير صحية الخاصة (التدريب - الحوافز والمكافآت) على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 40.67 الي 8.67 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 40.67 وانحراف معيار 8.16 ونسبة 41%" وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 30 وانحراف معيار 11.24 ونسبة 30%" وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (محايد) ودرجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.67 لكلاهما وانحراف معيار 4.50 للمحايد و2.73 للغير موافق اطلاقا ونسبة 9%" لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف لكلاهما.

وبشكل عام يتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الغير صحية الخاصة (التدريب - الحوافز والمكافآت) على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

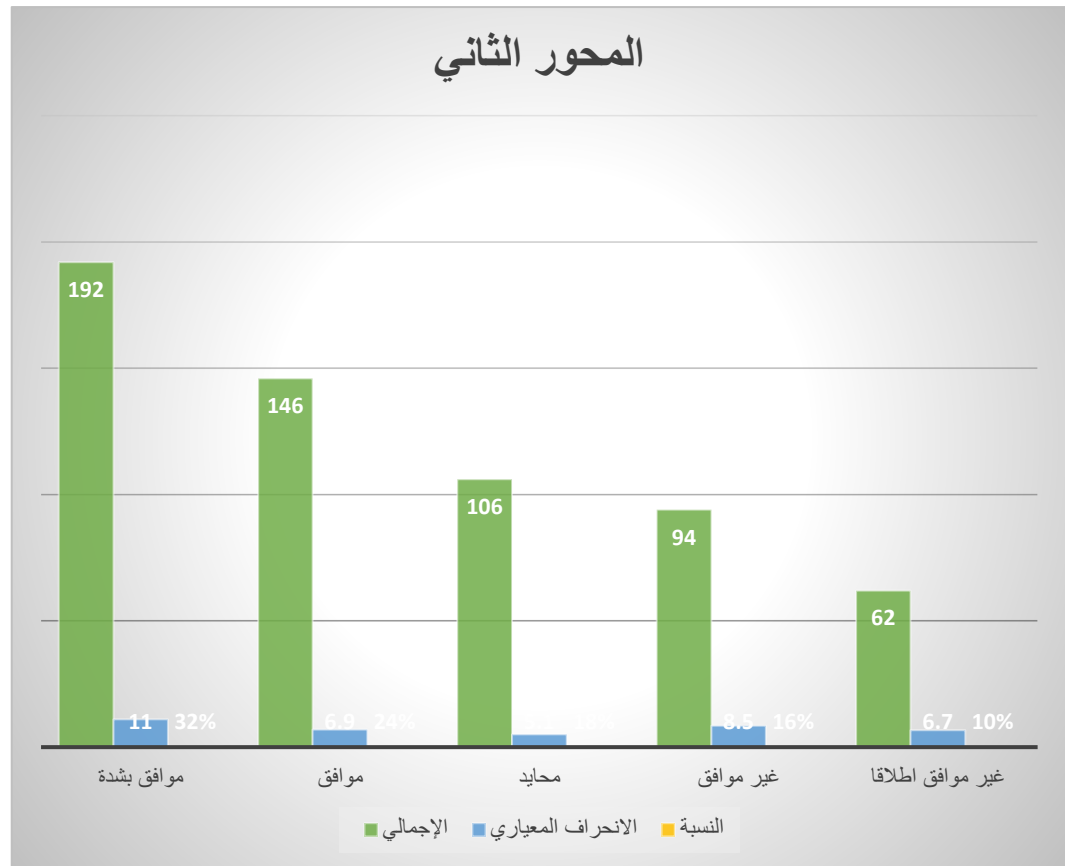


الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في بيئة العمل غير الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

م	العبرة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	سهولة وضوح مستويات الهيكل التنظيمي في المؤسسة	36	28	8	16	12
2	تتميز الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية بغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم.	38	24	16	8	14
3	تعمل الإدارة والمؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين بيئة العمل	48	20	10	12	10

4	قوم المؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات للموظفين لإنجاز أعمالهم	32	44	4	12	8
5	تعمل المؤسسة على توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض للحوادث	36	28	8	16	12
6	تشجع المؤسسة بالمساهمة في إنتاج أفكار ابداعية جديدة في مجال العمل	48	24	16	8	4
الإجمالي		238	168	62	72	60
الانحراف المعياري		6.74	8.39	4.80	3.58	3.58
النسبة		40%	28%	10%	12%	10%
الوسط الحسابي		39.67	28.00	10.33	12.00	10.00
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيف	ضعيف	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في بيئة العمل غير الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين 39.67 الي 10 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 39.67 وانحراف معيار 6.74 ونسبة 40% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 28 وانحراف معيار 8.39 ونسبة 28% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 10 وانحراف معيار 3.58 ونسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في بيئة العمل غير الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.. من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة والقبول



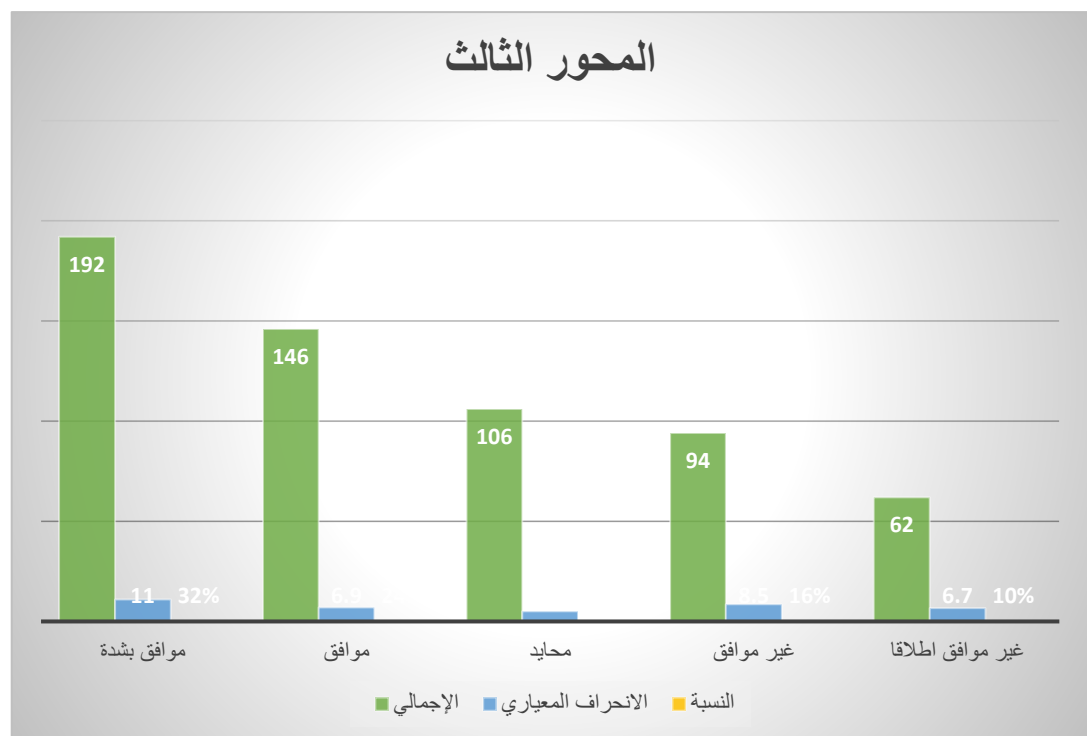
- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة) في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية

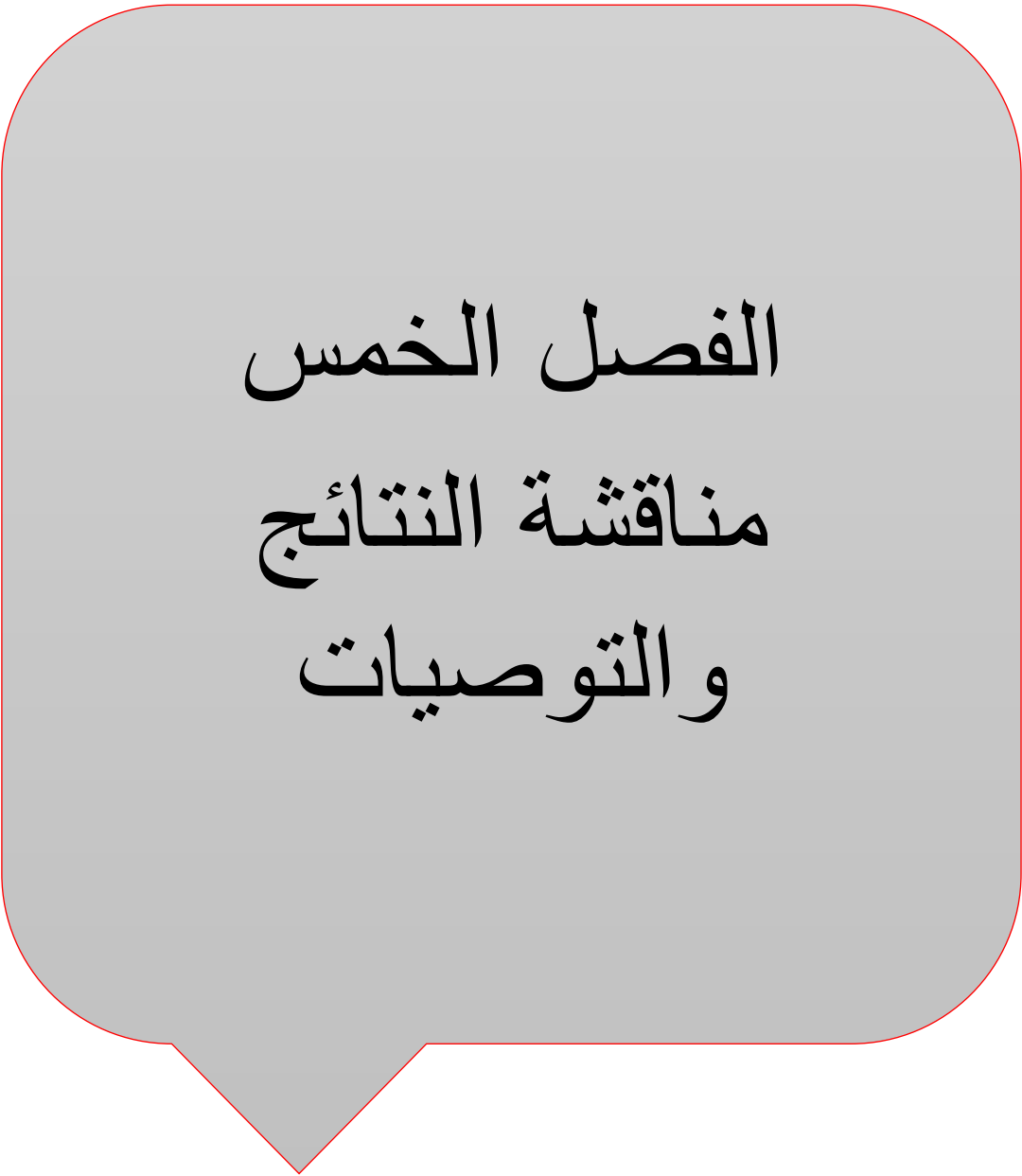
م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي	44	20	16	10	10
2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين وتشجيع الاداء في العمل	20	22	24	16	18

3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك لرفع مستوى الأداء	36	38	12	10	4
4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الادائية	28	24	14	32	2
5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك بما يتناسب مع قدرات العلمية	44	20	16	10	10
6	القدرة على تقديم أفكار إبداعية جديدة لتطوير بيئة العمل	20	22	24	16	18
الإجمالي		192	146	106	94	62
الانحراف المعياري		11.0	6.9	5.1	8.5	6.7
النسبة		32%	24%	18%	16%	10%
الوسط الحسابي		32.0	24.3	17.7	15.7	10.3
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	متوسط	ضعيف

يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة) في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير 21 بين 32 الي 10.3 فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 11 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 24.3 وانحراف معيار 5.1 وبنسبة 24% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 10.3 وانحراف معيار 6.7 وبنسبة 10% وبدرجة أهمية ضعيف.

وبشكل عام يتبين توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة) في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.





الفصل الخامس

مناقشة النتائج

والتوصيات

أولاً: ملخص نتائج الدراسة

تم خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمعرفة أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية وقد اقتصرَت الدراسة على 100 استبيان صالح للتحليل الإحصائي من أصل 120 استبيان وبعد تفريغ استبيانات البحث واستخدام بعض الأساليب الإحصائية تم اختبار فرضيات البحث الموضوعية حيث اتضح أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها والعناصر المادية على أداء العاملين عالجَت الدراسة أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية حيث يساهم توفير بيئة ملائمة في رفع وتحسين كفاءة وفعالية أداء الافراد العاملين وتسعى المؤسسة ومن ثم الادارة بشكل عام للبحث عن الاستراتيجيات والبرامج التي تهدف للاستغلال الأمثل لبيئة العمل المرنة والمحافظة عليها والتي تعد مصدر حقيقي للإبداع والابتكار وهذا ما يساهم في تعزيز الميزة التنافسية بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

ثانياً: عرض البيانات وتحليلها

فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقاً لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الى اعتماد درجة كبيرة موافق بشدة وأيضاً نلاحظ من الجدول أن النسبة الكبيرة من العينة يؤكدون أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية بينما نسبة صغيرة من العينة لا يعتقدون بأن البيئة الخاصة بالعمل لا تساعد على أداء العاملين.

ثالثاً: نتائج الدراسة

من خلال الدراسة النظرية والميدانية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج نوردتها على النحو التالي:

- بيئة العمل الداخلية تمثل إحدى التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي مؤسسة مواجهتها بغض النظر عن نشاطها أو نطاق عملها.
- تساعد تهيئة بيئة العمل في تكريس الوقت والجهد كما تساعد في توجيه وحصر الفكر في الانجاز.
- تعتبر بيئة العمل الحيز والمحيط الذي يعمل فيه الإداري داخل المؤسسة فهي تعتبر عاملاً مهماً في طموحاته وأهدافه خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود.
- السلامة والرقابة والوقاية أهم بكثير ما تنتجه المنظمات فالأداء الوظيفي يبني إذا كانت بيئة العمل أكثر أمناً وراحة.
- على المؤسسة التي تسعى للبقاء والاستمرار اعتماد الاداء أسلوب عملها وممارستها.
- الفعال الذي يساعد على الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة.
- المنظمات التي لا يمكنها ان تقدم اقل القليل للموظفين سوى الرواتب سوف تسقط عاجلاً أم آجلاً.
- المؤسسات والمنظمات لها التأثير الأكبر على مستوى ابتكار وابداع الموظفين والعاملين حيث كانت بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك على خلاف إذا كانت بيئة مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تسهم في جعلهم يبتكرون ويدعون.
- وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وابداع وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري وتهيئ العمل.
- يعتبر أداء العاملين جزء لا يتجزأ من ثقافة أي منظمة تسعى للنجاح كونه يحتل موقع القلب في ممارسة أنشطتها وعملياتها كما أنه يساعد مؤسسة الضمان على التكيف مع كافة التغيرات البيئية المحيطة بها.
- التركيز على النماذج الأخلاقية الفردية لدى العاملين ومحاولة الإشادة بالنماذج التي تجد المؤسسة أنها مثالية ومناسبة لعملها.
- عمل نظام أخلاقي وأدبي داخل المؤسسة يحكم سير التعامل فيما بين العاملين داخلها لتقليل الصراع التنظيمي الذي قد يظهر من حين إلى آخر.

- دفع العاملين إلى التأقلم فيما بينهم والعمل بشكل جماعي يزيد من روح العمل الجماعي وبالتالي يكون الالتزام هنا بالنسبة للموظف جزءاً من الوفاء لفريق العمل.
- الدفع باتجاه التزام العاملين من جانب حبههم لعملهم يعد أقوى أنواع الحوافز للالتزام بالعمل.
- تعزيز الاهتمام القائم بالعاملين ومنحهم مزيداً من الدورات اللازمة لتأهيلهم للمستقبل وتحسين نظام المكافآت والحوافز.
- إيجاد إطار فكري ينظم توجهات العاملين في المؤسسات ويساهم في رفع مستوى الثقافة التنظيمية لديهم.
- العمل على رفع الروح المعنوية للعاملين وإشعارهم بأهميتهم وحيوية دورهم في إدارة المؤسسة ومشروعاتها وتشجيعهم على الإبداع والمشاركة في اتخاذ القرارات وهذا بدوره يقود إلى إيجاد قيادات مستقبلية داخل المؤسسة وبالتالي يزيد من فرص نموها واستمراريتها، وهذا يتطلب أن يؤمن القائد بقدرات العاملين في المؤسسة بالإضافة لتزويدهم بطرق القيادة والإدارة الحديثة وزرع روح العمل الجماعي بينهم.
- تشجيع المرؤوسين على المشاركة فيما يتوفر من برامج تدريبية مناسبة بحيث لا تكون فرص التدريب والتطوير مقصورة على القيادة العليا على اعتبار أن العنصر البشري هو أهم أصول المؤسسة وأبرز عوامل استمراريتها وسبل نجاحها في تحقيق أهدافها، وتنمية المجتمع

رابعاً: توصيات ومقترحات:

- العمل على الحفاظ على درجة مرتفعة من الانتماء التنظيمي داخل المؤسسة من حيث تحسين المناخ الوظيفي وتوفير الأجواء والحاجات المناسبة للموظف.
- قيام إدارة المؤسسة بالعمل على توفير مناخ إيجابي وبيئة صحية للعمل من خلال تعزيز أسس المساواة والقيم الإيجابية والتحفيز ومشاركة العاملين في مناسباتهم الاجتماعية والاهتمام بتطوير قدراتهم وإيجاد توازن بين متطلبات العمل والمتطلبات الشخصية والنفسية والصحية للعاملين.

- التخفيف من مستوى ضغوط العمل وذلك بإتباع إجراءات إدارية وفق مبادئ الإدارة الحديثة ومنهج

الإدارة الإنسانية

- إيجاد البنية المناسبة لمساعدة العاملين على إطلاق هذه الطاقة وتوظيفها لمزيد من الإنتاج والإبداع.
- توفير خدمات للعاملين أثناء عملهم تعيينهم على التعامل الإيجابي مع متطلبات العمل كممارسة الرياضة وإقامة سفرات ترفيهية خارج أوقات العمل الرسمي
- إعداد برامج خاصة لتنمية مهارات العاملين في التعامل مع ضغوط العمل وبإشراف ملاكات متخصصة في مجال العلوم النفسية والإدارية والاجتماعية في إدارة مواجهة ضغوط العمل ومن هذه البرامج مثلاً:
- التدريب على المهارات الاجتماعية من اتصال بالآخرين وكيفية التعامل مع كل شخصية.
- التدريب على حل المشكلات سواء بشكل فردي (من خلال جمع وتحليل البيانات الخاصة بالمشكلة ووضع وتطوير خطة للعمل) أو بشكل جماعي (من خلال أساليب العصف الذهني والتركيز على أسلوب عام للتعامل مع المشكلات وليس حل مشكلة بعينها).
- تطوير مهارات إدارة الذات وكيفية الموازنة بين العمل والأنشطة الترفيهية والالتزامات العائلية
- تحسين العوامل السلبية الأخرى الخاصة بعناصر البيئة الداخلية من أجل الأداء أكثر.
- تكوين العاملين من أجل التكيف مع البيئة الحالية بأبعادها المتغيرة باستمرار.
- ضرورة إعداد برامج تدريبية هادفة من أجل تدعيم السلوك الأدائي و نتائج أفضل. العملية الإنتاجية والخدمية
- تحويل العمل من واجبات فقط يجب أن نؤدي لإدارة المؤسسة إلى أفكار ومقترحات وإبداعات لما يملكه العاملين في تجديد وإبداع تتحكم بها إدارة المؤسسة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- 1- تمارا محمد محمود زقوت و أ.د/ ممدوح عبدالعزيز رفاعي & أ.م/ أحمد موسى أحمد فرج الله (2022) - القيادة السامة كنهج يؤدي الى الصمت التنظيمي في بيئة العمل : دراسة مفاهيمية، مجلة الدراسات الإستراتيجية للكوارث وإدارة الفرص ،
- 2- حسن أبشر الطيب (2021) ، نظرية الإصلاح الإداري: نظرة في الاتجاهات والاستراتيجيات، الإدارة العامة، الجلد (9) و العدد (4) السنة.
- 3- الدكتور بطرس حلاق (2022) ، السلوك التنظيمي ، مفاهيم العمل الجماعي على بيئة العمل وتعزيزها بين افراد المنظومة لجعلها بيئة صحية.
- 4- السعودي، موسى (2013)، أثر الحوافز المادية على تحسين الأداء الوظيفي العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية: دراسة ميدانية. مجلة دراسات - العلوم الإدارية
- 5- سيف الدين زمان الدراجي -2022 معهد أبرار معاصر طهران -مفهوم القيادة السامة
- 6- شركة بكة لتقديم خدمات التعليم المهني والتطوير. عملة دراسة عن الصحة النفسية في بيئة العمل وآثارها وطرق تعزيزها. رابط الموقع الصحة النفسية في بيئة العمل: المخاطر النفسية والاستبيان وآثارها وطرق تعزيزها - بكة للتعليم
- 7- عبد القادر، أحمد مهدي، أحمد ابراهيم (2012). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الالكترونية على الإنتاجية بالقطاع الصناعي السوداني
- 8- عودة، رفاه روضان. (2017). انعكاسات ممارسات ادارة الموارد البشرية على الاداء التنظيمي، بحث ميداني في وزارة العلوم والتكنولوجيا،
- 9- مرام احمد علي 2020 "أثر القيادة الادارية على جودة بيئة العمل والابداع الإداري" الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية.
- 10- مروان حسن 2016 دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من حالة الاحتراق الوظيفي
- 11- محسن بن نايف - 2019 بيئة العمل السامة

12- الأطرش، محمد عطاء الله، 2021 تأثير ضغوط العمل على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية،

13- عائض ال سليم، انس الحسين. 2023. أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على تحسين الأداء- دراسة حالة فرع وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة نجران (2018-2020)

14- ياس الطيب، أسامة القوصي. 2023. أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية على الأداء الوظيفي في قطاع المستشفيات الخاصة: دراسة مقارنة بين جمهورية مصر العربية والمملكة العربية السعودية

15- إيهاب عيسى 2020م الولاء المؤسسي وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين والمهني مفهومه عوامله نظرياته ومقاييس تحسين الأداء الوظيفي للعاملين والمهني في العمل.

16- ماهر احمد 2019 "إدارة الموارد البشرية الالكترونية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.

17- محمد القحطاني عبد العليم، 2019م دور التخطيط في مواجهة الأزمات الصحية من وجهة نظر العاملين في مستشفى عسير المركزي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأزمات.

18- يزه جوتي، رفيقة مبرك، 2019 أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة التربوية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة مولود معمري

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Klitschko, T. & Riedl, R. (2021). Electronic Performance Monitoring in the Digital Workplace: Conceptualization, Review of Effects and Moderators, and Future Research Opportunities. Frontier in Psychology
- 2- Massoudi, A. & Hamdi, S. (2019). Reciprocal Leadership Influence on Organizational Change. Cihan University-Erbil Journal of Humanity and Social Science
- 3- Naseem, K., & Ahmed, A. (2020). Presenteeism as a consequence of workplace bullying: Mediating role of emotional exhaustion and moderation of climate for conflict management

- 4- Shum, C. (2020). The recursive relationship between abusive supervision and service performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights* .
- 5- Tepper, J. (2021). Health consequences of organizational injustice: Tests of main and interactive effects. *Organizational behavior and human decision processes*.
- 6- Yoon, D. J., & Kim, D. (2020). Leader Behavioral Integrity and Employee In-Role Performance: The Roles of Coworker Support and Job Autonomy

الملاحق

عنوان البحث

أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين "دراسة حالة المراكز الصحية المتناوبة
 بالرياض في المملكة العربية السعودية"

The impact of unhealthy work environment on employee performance "Case study of health centers on
duty in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

إعداد الطالب/

عبد المحسن عبد العزيز صالح العثمان

الرقم الجامعي / 242000686

إشراف/

أ.د. الفصيل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025

الاستبانة

"أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في

المملكة العربية السعودية"

السادة موظفي المراكز الصحية المناوبة بالرياض:

بالإشارة الى الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج ليتم معالجة نقاط الضعف والسلبيات الموجودة والتزامنا تجاهكم ان نأخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات التي تلي احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحسين بيئة العمل على أداء العاملين بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	سنة الى 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكث من 60

البيانات الوظيفية

الإدارة – القسم	
مسمى الوظيفة	
الحالية	

الرجاء وضع علامة (X) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من

العبارات التالية بدقة ل الاستفادة المرجوة:

الفرضية الاولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل الغير صحية الخاصة

(التدريب - الحوافز والمكافآت) على أداء العاملين في المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة

العربية السعودية

م	العبارة	درجة الموافقة			
	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1	أثر بيئة العمل غير الصحية على الهيكل التنظيمي في أداء العاملين				
2	أثر بيئة العمل غير الصحية على نظام الحوافز والمكافآت في أداء العاملين				
3	أثر بيئة العمل غير الصحية على القيادة الادارية في أداء العاملين				
4	أثر بيئة العمل غير الصحية على الرقابة والمتابعة في أداء العاملين				
5	أثر بيئة العمل غير الصحية على استخدام التكنولوجيا في أداء العاملين				
6	أثر بيئة العمل غير الصحية على ظروف العمل في أداء العاملين				

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في بيئة العمل غير

الصحية وأداء العاملين في مراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية.

م	العبرة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	سهولة وضوح مستويات الهيكل التنظيمي في المؤسسة					
2	تتميز الادارة بإشراك العاملين في دورات تدريبية بغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم.					
3	تعمل الإدارة والمؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي لتحسين بيئة العمل					
4	قوم المؤسسة بتوفير كافة الاحتياجات للموظفين لإنجاز أعمالهم					

5	تعمل المؤسسة على توفير كفاءة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض للحوادث				
6	تشجع المؤسسة بالمساهمة في إنتاج أفكار ابداعية جديدة في مجال العمل				

الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في افراد العينة حول درجات تأثير بيئة العمل غير

الصحية على أداء العاملين تعزى إلى السمات الشخصية والوظيفية مثل (الجنس والعمر والمؤهل

العلمي والرتبة الوظيفية وعدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة) في المراكز الصحية المناوبة بالرياض

في المملكة العربية

م	العبارة	درجة الموافقة				
	البيان	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة الشعور بأنك في المكان المناسب الذي يتناسب مع مؤهلك العلمي					

					2	مدى الشعور بعدالة توزيع المهام على الموظفين وتشجيع الاداء في العمل
					3	الفرص التدريبية المتاحة لك في مجال عملك لرفع مستوى الأداء
					4	مدي تقدير الإدارة للدرجة للخبرات المهنية والقدرات الادارية
					5	وضوح توصيف وظيفتك ومهامك بما يتناسب مع قدرات العلمية
					6	القدرة على تقديم أفكار إبداعية جديدة لتطوير بيئة العمل

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين "دراسة حالة المراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة على عينة عشوائية شملت 120 عامل وموظف واداري في المراكز الصحية المناوبة بالرياض بالمملكة العربية السعودية وكانت الاستبانات الصحيحة 100 استبانة كما قمنا بمعالجة البيانات المتوصل إليه رياضيا واحصائيا للوصول الي اجماليات ونسب ومتوسطات وانحراف معياري لنتائج عينة الدراسة للوقوف على أسباب مشكلة الدراسة. باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS في نهاية دراستنا توصلنا إلى نتيجة مهمة هو أنه يوجد أثر بيئة العمل غير الصحية على أداء العاملين "بالمراكز الصحية المناوبة بالرياض في المملكة العربية السعودية وان على المراكز الصحية المناوبة السعي للبقاء والاستمرار اعتماد الأداء الفعال أسلوب عملها وممارستها للمهام المكلفة بها بحيث يساعدها تحقيق الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة وتحسين بيئة العمل. وتم اقتراح مجموعة من التوصيات تركز على اتباع الانظمة والتعليمات حرصا على سلامة العاملين وتجنباً لحدوث أي اصابة عمل اثناء الدوام واتباع نمط قيادي مرن وتحسين نظام الرقابة واستعماله من أجل توجيه سلوك الموظفين وتصحيح أخطائهم.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل غير الصحية – الأداء الوظيفي – المراكز الصحية المناوبة بالرياض

Abstract

This study aims to investigate the impact of an unhealthy work environment on employee performance. A case study of on-call health centers in Riyadh, Saudi Arabia. The study relied on a descriptive analytical approach, using a questionnaire as the primary tool for the study. A random sample of 120 workers, employees, and administrators at on-call health centers in Riyadh, Saudi Arabia, was completed. A total of 100 valid questionnaires were completed. We processed the data obtained mathematically and statistically to arrive at totals, percentages, averages, and standard deviations for the study sample's results. This helped us understand the underlying causes of the study's problem. Using the SPSS statistical program, we concluded that an unhealthy work environment impacts employee performance at on-call health centers in Riyadh, Saudi Arabia. On-call health centers must strive to survive and continue, adopting effective performance as a method of work and performing their assigned tasks. This helps them achieve their goals with the required speed and efficiency and improve the work environment. A set of recommendations was proposed, focusing on adhering to regulations and instructions to ensure

employee safety and avoid any work-related injuries. It also calls for adopting a flexible leadership style and improving the oversight system and its use to guide employee behavior and correct errors.

Keywords: Unhealthy work environment - Job performance - On-call health centers in Riyadh

Midocean University

College of Management

Master of Management



Title in English

**The impact of unhealthy work environment on employee performance
"Case study of health centers on duty in Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Abdul Mohsen Abdul Aziz Saleh Al-Othman

University Number: 242000686

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayez Jarad

Year:2025