

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

اسم الطالب /

بندر عايض الحربي

الرقم الجامعي /

232001103

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026م

جدول المحتويات

1.	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1.	المقدمة	4
1.2.	مشكلة الدراسة	5
1.2.1.	فجوات على المستوى النظري:.....	6
1.2.2.	فجوات على المستوى التطبيقي:.....	6
1.3.	أهمية الدراسة	7
1.3.1.	على المستوى النظري:.....	7
1.3.2.	على المستوى التطبيقي:.....	7
1.4.	أسئلة الدراسة:.....	8
1.5.	أهداف الدراسة:.....	8
1.6.	فرضيات الدراسة:.....	9
1.7.	نموذج الدراسة:.....	9
1.8.	منهجية الدراسة	10
1.9.	الدراسة الميدانية:.....	10
1.10.	مخطط المشروع المقترح:.....	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

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

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

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

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

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

1.2. مشكلة الدراسة

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

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

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

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

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

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

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

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

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

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

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

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تنبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من كونها تتناول موضوعاً محورياً في مجال الإدارة الصحية وهو بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي داخل المستشفيات الحكومية، مما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالسلوك التنظيمي في القطاع الصحي. كما تساعد الدراسة في توضيح العلاقة بين بيئة العمل بمختلف أبعادها (المادية، التنظيمية، النفسية) وبين الأداء الوظيفي، من خلال تقديم إطار تحليلي يمكن الاعتماد عليه في فهم هذه العلاقة بشكل أكثر شمولية. كما تسهم هذه الدراسة في سد فجوة معرفية في الأدبيات العربية المتعلقة بالإدارة الصحية، خاصة في السياق السعودي، حيث تقدم إضافة علمية يمكن البناء عليها في الدراسات المستقبلية التي تتناول تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي، مما يعزز من الفهم النظري للعوامل المؤثرة في جودة الخدمات الصحية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

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

1.4. أسئلة الدراسة:

التساؤل الرئيسي للدراسة

ما أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة

1. ما مستوى بيئة العمل السائدة في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية؟
3. ما أثر بيئة العمل المادية (التجهيزات، البنية التحتية) على الأداء الوظيفي؟
4. ما أثر بيئة العمل النفسية والتنظيمية (الضغوط، العلاقات، الدعم الإداري) على الأداء الوظيفي؟
5. ما العلاقة بين تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية؟

1.5. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وقياس أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة أبعاد بيئة العمل المختلفة وتحديد مدى تأثيرها على تحسين مستوى الأداء.

الأهداف الفرعية للدراسة

1. التعرف على مستوى بيئة العمل في المستشفيات الحكومية السعودية .
2. قياس مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية .
3. تحليل أثر بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي .
4. دراسة أثر بيئة العمل النفسية والتنظيمية على الأداء الوظيفي .
5. تحديد العلاقة بين تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة:

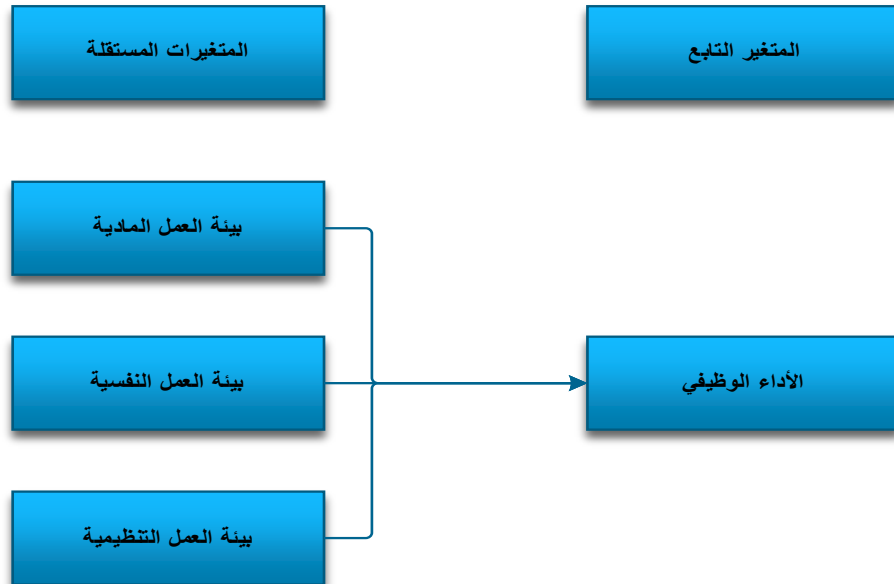
الفرضية الرئيسية للدراسة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية للدراسة

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي .
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل النفسية على الأداء الوظيفي .
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي .
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين .
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على تحسين كفاءة وجودة الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية.

1.7. نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد الباحث

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الكمي باعتباره المنهج الأنسب لطبيعة موضوع البحث الذي يهدف إلى قياس أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. ويقوم هذا المنهج على جمع بيانات رقمية قابلة للقياس والتحليل الإحصائي، بما يسمح باختبار الفرضيات بطريقة موضوعية وتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة بدقة ووضوح. كما يُعد المنهج الكمي مناسباً للدراسات التي تتناول الظواهر السلوكية والتنظيمية داخل المؤسسات، حيث يتيح تحويل المفاهيم النظرية مثل بيئة العمل والأداء الوظيفي إلى مؤشرات قابلة للقياس.

وقد تم الاعتماد على هذا المنهج نظراً لقدرته على استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات، مثل المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل الارتباط والانحدار الخطي، مما يساعد في تفسير العلاقة بين بيئة العمل وأداء العاملين بشكل علمي دقيق. كما يتيح هذا المنهج إمكانية الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم النسبي على مجتمع الدراسة، وهو ما يعزز من القيمة العلمية والتطبيقية للبحث، خاصة في قطاع صحي حيوي مثل المستشفيات الحكومية.

1.9. الدراسة الميدانية:

تشكل الدراسة الميدانية المرحلة التطبيقية الأساسية في هذا البحث، حيث تهدف إلى اختبار العلاقات النظرية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي من خلال جمع بيانات مباشرة من العاملين في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. وتمثل هذه المرحلة حلقة الوصل بين الإطار النظري والواقع العملي، مما يساعد على فهم كيفية تأثير بيئة العمل فعلياً على أداء العاملين داخل بيئة العمل الصحية.

وقد اعتمدت الدراسة الميدانية على أداة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على العبارات المتعلقة بأبعاد بيئة العمل (المادية، النفسية، التنظيمية) وأثرها على الأداء الوظيفي. وقد شملت الاستبانة مجموعة من المحاور التي تغطي مختلف جوانب بيئة العمل داخل المستشفيات، بالإضافة إلى محور خاص بقياس الأداء الوظيفي من حيث الجودة، الإنتاجية، والالتزام الوظيفي.

كما تم توزيع الاستبانات على عينة من العاملين في المستشفيات الحكومية، مثل الأطباء، والممرضين، والإداريين، وذلك لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية داخل القطاع الصحي. وتم اتباع إجراءات علمية دقيقة لضمان صدق أداة القياس من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين، بالإضافة إلى اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

وبعد جمع البيانات، تم إدخالها وتحليلها باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS ، حيث تم استخدام التحليل الوصفي والاستدلالي بهدف وصف خصائص العينة، وقياس مستويات المتغيرات، واختبار الفرضيات المتعلقة بأثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي. ويساعد هذا التحليل في تقديم نتائج دقيقة تعكس الواقع الفعلي لبيئة العمل داخل المستشفيات الحكومية. وتسعى الدراسة الميدانية في مجملها إلى تقديم فهم شامل لطبيعة العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي، بما يساهم في تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد متخذي القرار في تحسين بيئة العمل داخل المستشفيات الحكومية، وبالتالي رفع كفاءة الأداء وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

1.10. مخطط المشروع المقترح:

المرحلة	الأنشطة الرئيسية	الأهداف	المدة الزمنية	المخرجات المتوقعة
التحضير والتخطيط	مراجعة الأدبيات والمراجع العلمية	وضع خطة واضحة ومنهجية للدراسة	0.5 شهر	خطة بحثية مفصلة مع جدول زمني
	تحديد أدوات جمع البيانات	تصميم الاستبانة وأدوات القياس		أدوات جمع بيانات جاهزة للاستخدام
	التنسيق مع الجهات المشاركة	الحصول على الموافقات اللازمة		موافقات رسمية من المؤسسات المشاركة
جمع البيانات	توزيع الاستبانة على المشاركين	جمع بيانات ميدانية دقيقة وموثوقة	1 شهر	مجموعة بيانات مكتملة وصحيحة
	إجراء مقابلات مع خبراء مختارين	تعميق الفهم حول التحديات والفرص		ملاحظات ومعلومات نوعية داعمة
تحليل البيانات	تنظيف وترتيب البيانات	التأكد من جودة البيانات ودقتها	1 شهر	بيانات جاهزة للتحليل
	استخدام البرامج الإحصائية (SPSS) وغيرها	اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات		نتائج إحصائية تدعم أو ترفض الفرضيات
	إعداد الرسوم البيانية والتقارير التحليلية	توضيح النتائج وتفسيرها		جداول ورسوم بيانية وتفسيرية مفصلة
إعداد التقرير النهائي	صياغة نتائج الدراسة والتوصيات	تقديم بحث متكامل وموثق	1 شهر	تقرير نهائي متكامل يشمل كافة أجزاء الدراسة
	مراجعة التقرير وتنقيحه	ضمان دقة وسلاسة المحتوى		تقرير معد للنشر أو العرض

عرض النتائج	تقديم العرض في مؤتمرات أو ورش عمل	نشر المعرفة والاستفادة العملية	0.5 شهر	عرض تقديمي شامل + ملاحظات وردود فعل من الجمهور
	مناقشة نتائج الدراسة مع الجهات المعنية	الحصول على تقييمات وملاحظات لتحسين البحث		مخرجات نقاشية تعزز من جودة البحث وتطبيقه المستقبلي

المراجع:

مراجع باللغة العربية

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

مراجع باللغة الإنجليزية

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