

"أثر الترفيه الوظيفي على تحسين كفاءة الموظفين في مجمع رعاية الحياة الطبي بجدة"
"The Impact of Workplace Fun on Enhancing Employee Efficiency:
A Case Study on Life Care Medical Complex in Jeddah."

أسم الطالبة :

دلال جعفر صالح البطاطي

2021202379

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

1	الفصل الأول : مقدمة	6
1.1	المقدمة	6
1.2	مشكلة الدراسة	9
1.2.1	فجوات على المستوى النظري	9
1.2.2	فجوات على المستوى التطبيقي	9
1.3	أهمية الدراسة	10
1.3.1	على المستوى النظري	10
1.3.2	على المستوى التطبيقي	10
1.4	أسئلة الدراسة	11
1.4.1	سؤال البحث الرئيسي	11
1.4.2	أسئلة البحث الفرعية	11
1.5	أهداف الدراسة	12
1.5.1	الهدف الرئيسي	12
1.5.2	الأهداف الفرعية	12
1.6	فرضيات الدراسة	12
1.6.1	الفرضية الرئيسية	12
1.6.2	الفرضيات الفرعية	13
1.7	نموذج البحث	13
1.9	الدراسة الميدانية	13
1.10	هيكل المشروع	14
2	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	15
2.1	مقدمة	15
2.1.1	تعريف البحث العلمي وأهميته	16
2.1.2	أنواع البحث العلمي	16
2.1.3	أهداف البحث العلمي	16
2.1.4	دور البحث العلمي في التنمية	17
2.1.5	التحديات التي تواجه البحث العلمي	17
2.1.6	خطوات البحث العلمي	17
2.7	خاتمة	17

2.2	أهمية الدراسات السابقة في البحث العلمي.....	18
2.2.1	أهمية الدراسات السابقة في هذا البحث.....	199
2.3	نظرة عامة عن متغيرات البحث.....	19
2.3.1	الترفيه الوظيفي (المتغير المستقل).....	19
2.3.2	كفاءة الموظفين (المتغير التابع).....	20
2.4	الترفيه الوظيفي.....	20
2.4.1	خصائص الترفيه الوظيفي:.....	20
2.4.2	أمثلة على أنشطة الترفيه الوظيفي:.....	20
2.4.3	تطور مفهوم الترفيه الوظيفي.....	21
2.4.4	الأبعاد الرئيسية للترفيه الوظيفي.....	22
2.4.5	النظريات التي تدعم الترفيه الوظيفي.....	23
2.4.6	فوائد الترفيه الوظيفي.....	24
2.4.7	كيفية تطبيق الترفيه الوظيفي بفعالية.....	24
2.5	كفاءة الموظفين.....	24
2.5.1	تعريف كفاءة الموظفين.....	24
2.5.2	خصائص كفاءة الموظفين.....	25
2.5.3	أمثلة على كفاءة الموظفين.....	25
2.5.4	تطور كفاءة الموظفين.....	26
2.5.5	أبعاد كفاءة الموظفين.....	26
2.5.6	نظريات كفاءة الموظفين.....	27
2.5.7	فوائد رفع كفاءة الموظفين.....	28
2.5.8	التطبيقات العملية لرفع كفاءة الموظفين:.....	28
2.5.9	التحديات في رفع كفاءة الموظفين:.....	29
2.6	العلاقة بين الترفيه الوظيفي ورفع كفاءة الموظفين.....	31
2.6.1	العلاقة بين الترفيه الوظيفي وكفاءة الموظفين: الأبعاد النفسية والاجتماعية.....	31
2.6.2	الأنماط المتعلقة بأثر الترفيه الوظيفي في رفع كفاءة الموظفين.....	31
2.6.3	الصراعات المرتبطة بتطبيق الترفيه الوظيفي لرفع كفاءة الموظفين.....	33
2.6.4	الفجوات البحثية المتعلقة بأثر الترفيه الوظيفي في رفع كفاءة الموظفين.....	34
2.6.5	النماذج النظرية الداعمة لأثر الترفيه الوظيفي في رفع كفاءة الموظفين.....	34
2.7	الخاتمة.....	34
2.7.1	تلخيص النتائج من الدراسات السابقة.....	34
2.7.2	مناقشة آثار البحث المستقبلية.....	35

1.تحفيز الابتكار الإداري.....	35
2.التركيز على التكنولوجيا.....	35
3.الآثار المستقبلية على الأبحاث العلمية.....	36
4.إمكانات التأثير على السياسات التنظيمية.....	36
2.7.3 المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال.....	36
1.على المستوى النظري.....	36
2.على المستوى العملي.....	37
3.أمثلة واقعية لتأكيد النتائج.....	37
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	39
3.1 : المقدمة.....	40
3.2 : المتغيرات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.....	40
3.3 : تصميم البحث.....	41
3.4 : مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة.....	42
3.4 : طرق جمع البيانات.....	43
3.4 : أنواع البيانات.....	44
3.4 : طرق واساليب تحليل البيانات.....	45
3.4 : الخاتمة.....	45
2.8 المراجع.....	46
2.8.1 المراجع العربية.....	46
2.8.2 المراجع الأجنبية.....	46
2.9 الملاحق.....	50
2.9.1 استبيان من بحث علمي سابق للمتغير المستقل : الترفيه الوظيفي.....	50
2.9.2 استبيان من بحث علمي سابق للمتغير التابع : الرضا الوظيفي ورفع كفاءة الموظفين.....	51

1 الفصل الأول : الإطار العام للبحث

1.1 المقدمة

يُعتبر القطاع الصحي أحد الركائز الأساسية لأي دولة، حيث يعتمد ازدهار المجتمعات واستدامة التنمية الاجتماعية والاقتصادية على صحة الأفراد.

تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية يتطلب توافر مجموعة من العوامل المتكاملة مثل التكنولوجيا الطبية المتقدمة، البنية التحتية الصحية الفعالة، السياسات الصحية الملائمة، والأهم من ذلك، الموارد البشرية المؤهلة (منظمة الصحة العالمية، 2016).

إن العاملين في القطاع الصحي يشكلون العصب الرئيسي للنظام الصحي، حيث يعتمد على أدائهم وكفاءتهم ضمان تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية واستمرارية تلك الخدمات.

من هذا المنطلق، يُعد تحسين أداء العاملين وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم أمراً بالغ الأهمية من أجل تحقيق التطوير المستدام في القطاع الصحي (Frenk et al., 2010).

مع التطورات الديموغرافية العالمية مثل زيادة معدلات الشيخوخة وتنامي الأمراض المزمنة، ازداد الطلب على الخدمات الصحية بشكل كبير، هذا الأمر يفرض ضغوطاً هائلة على الموارد البشرية الصحية التي تعاني في كثير من الأحيان من نقص في عدد الموظفين وزيادة في عبء العمل (Buchan & Aiken, 2008). تؤدي هذه الضغوطات إلى آثار سلبية على جودة الرعاية الصحية المقدمة، حيث يرتبط نجاح أي نظام صحي بشكل مباشر بأداء وكفاءة موظفيه (West, C. P, 2016).

علاوة على ذلك، يُعد الإجهاد النفسي والجسدي الناجم عن ضغوط العمل المتزايدة أحد أبرز التحديات التي يواجهها العاملون في القطاع الصحي، مما يؤثر بشكل سلبي على حالتهم النفسية ويقلل من أدائهم الوظيفي (McVicar, 2003)، هذا التأثير السلبي قد يمتد إلى المرضى أنفسهم، حيث تقل جودة الرعاية المقدمة نتيجة انخفاض مستوى تركيز الموظفين وتراجع إنتاجيتهم.

العاملون في المجال الصحي، بما في ذلك الأطباء، الممرضين، التقنيين، والإداريين، يواجهون بيئة عمل معقدة تتطلب منهم التعامل مع مرضى في حالات حرجية وأخرى طارئة، إلى جانب الحاجة لمواكبة التطورات السريعة في المجالات الطبية والتكنولوجية (Frenk et al., 2010).

في ظل هذه التحديات، يصبح توفير الدعم النفسي والجسدي للعاملين أمراً لا غنى عنه للحفاظ على أدائهم المهني وضمان تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية.

تشير الأبحاث إلى أن رضا العاملين في المجال الصحي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى (LU, 2012, H.؛ الرشيد، 2019). ولهذا، يتعين على المؤسسات الصحية توفير بيئة عمل تعزز شعور الموظفين بالرضا الوظيفي والإنجاز الشخصي والمهني، مما سينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية.

في هذا السياق، يبرز أهمية الأنشطة والبرامج الترفيهية التي يتم دمجها في بيئة العمل بهدف تحسين الحالة النفسية والمعنوية للموظفين (Ford et al., 2003). لا يقتصر هذا المفهوم على توفير لحظات من الاسترخاء فقط، بل يمتد إلى تعزيز الروابط الاجتماعية بين العاملين، تعزيز التعاون بين فرق العمل، وزيادة الشعور بالانتماء للمؤسسة (Tews et al., 2014؛ الزهراني، 2018).

من الأنشطة التي يمكن أن تتضمنها برامج الترفيه الوظيفي: الرياضات الجماعية، الفعاليات الاجتماعية، الورش الترفيهية، وأحياناً استخدام تقنيات اللعب (Gamification) كوسيلة لتحفيز الموظفين على تحقيق أهدافهم بطرق مبتكرة وأكثر متعة.

الأبحاث تشير إلى أن الترفيه الوظيفي يمكن أن يسهم بشكل فعال في تقليل مستويات التوتر والإجهاد بين العاملين في القطاع الصحي، مما يرفع من مستوى الكفاءة والإنتاجية (Tews et al., 2014؛ السبيعي، 2021).

القطاع الصحي يعد من أكثر البيئات المهنية التي تتسم بالضغط النفسية والجسدية، حيث يتعرض الموظفون لضغوط عمل مستمرة تتطلب منهم التعامل مع حياة المرضى، لذا فإن إدخال برامج الترفيه إلى بيئة العمل يساهم في تحسين الحالة النفسية للعاملين، وزيادة قدرتهم على تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية (Leblebici, 2012). بالإضافة إلى ذلك، تعد هذه البرامج وسيلة فعالة للتقليل من معدل الدوران الوظيفي في المؤسسات الصحية، حيث تكون بيئة العمل الأكثر إيجابية والأكثر جذباً للموظفين من البيئات التقليدية التي لا توفر مثل هذه الأنشطة (Leblebici, 2012).

إضافة إلى تعزيز الأداء الفردي للعاملين، فإن الترفيه الوظيفي يعزز من الانتماء المؤسسي ويشجع على التعاون بين الموظفين، مما يخلق بيئة عمل أكثر إيجابية وفعالية (Ford et al., 2003). كما أن المشاركة في الأنشطة الترفيهية تساعد في تطوير المهارات الشخصية والاجتماعية للعاملين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم في بيئة العمل.

علاوة على ذلك، فإن هذه الأنشطة تتيح للموظفين فرصة للاسترخاء والتفكير خارج الأطر التقليدية، مما يعزز من الإبداع والابتكار داخل المؤسسة. المرضى بدورهم يستفيدون من هذه البيئة الصحية الإيجابية، حيث أظهرت الدراسات أن المرضى يتلقون رعاية أفضل عندما يكون الموظفون في حالة معنوية ونفسية جيدة (Tews et al., 2014).

من هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين برامج الترفيه الوظيفي وكفاءة العاملين في القطاع الصحي، حيث سيتم التركيز على تحليل تأثير هذه البرامج على الأداء الوظيفي للعاملين، بالإضافة إلى استعراض التحديات التي قد تعيق تطبيق مثل هذه البرامج في بيئات العمل الصحية المختلفة (Ford et al., 2003). ستكون هذه الدراسة تطبيقية، وستنفذ في مجمع رعاية الحياة الطبي في جدة، المملكة العربية السعودية.

سيتم من خلال هذه الدراسة تحليل تأثير برامج الترفيه الوظيفي على كفاءة العاملين في هذا المجمع الطبي، بهدف تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي.

1.2 مشكلة الدراسة

تسعى العديد من المؤسسات الصحية حول العالم إلى تحسين رفاة موظفيها، وذلك إدراكاً منها لأهمية دور العاملين في تحقيق جودة الخدمات المقدمة.

ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات واضحة على المستويين النظري والتطبيقي فيما يتعلق بفهم العلاقة بين رفاة الموظفين وأدائهم الوظيفي، خصوصاً في بيئات الرعاية الصحية مثل مجمع رعاية الحياة الطبي في جدة.

تعتبر هذه الفجوة المعرفية عائقاً أمام تطبيق فعال لاستراتيجيات تحسين الرفاة داخل المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

هذه الدراسة تهدف إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة كيفية تأثير رفاة الموظفين على أدائهم في هذا السياق الطبي.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

الدراسات السابقة تناولت بشكل عام العلاقة بين رفاة الموظفين والأداء الوظيفي في العديد من القطاعات. ومع ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تعنى بدراسة هذه العلاقة بشكل خاص في قطاع الرعاية الصحية، حيث أن بيئة العمل في هذا القطاع لها خصوصيات مختلفة مثل ضغط العمل المستمر والحاجة إلى التركيز العالي، مما قد يؤثر على طبيعة العلاقة بين الرفاة والأداء (Bastida et al., 2022).

بشكل عام، تم تناول رفاهية الموظفين بشكل واسع في الأدبيات الأكاديمية، ولكن تأثير هذه الرفاهية في بيئات عمل معقدة ومتطلبة مثل المستشفيات والمجمعات الصحية لا يزال غير مدروس بشكل كافٍ.

بناءً على ذلك، فإن الفجوة النظرية تركز على نقص الأدبيات التي تتناول كيفية تأثير رفاهية الموظفين على أدائهم في بيئات الرعاية الصحية، خاصة في المملكة العربية السعودية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، يوجد نقص كبير في الدراسات التي تقوم بتطبيق استراتيجيات رفاهية الموظفين بشكل ميداني في قطاع الرعاية الصحية بالمملكة، في حين أن العديد من الدراسات التطبيقية قد تمت في دول أخرى وقطاعات غير صحية، لا تزال المؤسسات الصحية في المملكة تواجه تحديات فريدة تتطلب فهمًا عميقًا للعلاقة بين رفاهية الموظف وأدائه الوظيفي (هيجر حسين العويمر، 2023).

عدم وجود دراسات ميدانية دقيقة في مجمعات الرعاية الصحية يعيق القدرة على تقديم توصيات فعالة لتحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز رفاهية الموظفين.

في ظل ظروف العمل الفريدة في المؤسسات الصحية في المملكة، حيث يتعرض الموظفون لضغوط عمل شديدة تتطلب الاستجابة السريعة والفعالة، يتزايد الاحتياج إلى دراسات محلية تسلط الضوء على هذا التأثير وتقدم توصيات قابلة للتنفيذ.

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على السؤال التالي:

« ما أثر الترفيه الوظيفي على تحسين كفاءة الموظفين بالتطبيق في مجمع رعاية الحياة الطبي بجدة ؟ »

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري

تهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة النظرية المتعلقة بتأثير رفاهية الموظفين على الأداء الوظيفي في بيئات الرعاية الصحية في الوطن العربي، وخصوصاً في المملكة العربية السعودية.

بينما توجد دراسات متعددة تطرقت للعلاقة بين الرفاهية والأداء الوظيفي في قطاعات أخرى مثل التكنولوجيا أو التصنيع، فإن هناك نقصاً واضحاً في الأدبيات التي تتناول هذه العلاقة في بيئات الرعاية الصحية، التي تتسم بمتطلبات وظروف عمل فريدة (Bastida et al., 2022).

تسعى هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري يوضح كيفية تأثير برامج رفاهية الموظفين على الأداء الوظيفي في مجتمعات الرعاية الصحية.

علاوة على ذلك، ستسهم الدراسة في تطوير مفاهيم جديدة قد تساعد في فهم العلاقة بين الرفاهية النفسية والاجتماعية والجسدية وبين أداء الموظفين في هذا القطاع.

على سبيل المثال، من المتوقع أن يوضح البحث كيف يمكن لبرامج الرفاهية الموجهة نحو تحسين الصحة النفسية وتقليل التوتر أن تسهم في تقليل معدل شكاوى المرضى وزيادة رضاهم .

هذا الإطار النظري سيوفر للباحثين المستقبليين مرجعاً مهماً لفهم العلاقة بين رفاهية الموظف والأداء الوظيفي في سياق بيئات عمل معقدة مثل المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية

1.3.2 على المستوى التطبيقي

من الناحية العملية، ستكون هذه الدراسة ذات أهمية بالغة للممارسين وصناع القرار في قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

تقدم الدراسة إرشادات واضحة حول كيفية تطبيق استراتيجيات رفاهية الموظفين بطريقة تسهم في تحسين الأداء الوظيفي (هيجر حسين العويمر، 2024).

تُظهر الأبحاث السابقة أن الموظفين الذين يشعرون بأنهم مدعومون من قبل مؤسساتهم، من خلال برامج الرفاهية، يكونون أكثر قدرة على تقديم أداء متميز (Aboobaker et al., 2021).

تعد مجتمعات الرعاية الصحية مثل مجمع رعاية الحياة الطبي بيئات عمل معقدة تحتاج إلى استراتيجيات فعالة للحفاظ على رفاهية الموظفين، الذين يواجهون يومياً تحديات جسدية ونفسية نتيجة لضغوط العمل.

ستوفر هذه الدراسة توصيات عملية تتعلق بتطوير برامج رفاهية تتناسب مع احتياجات الموظفين في هذه البيئة الخاصة، مثل الفعاليات الداخلية والأنشطة الخارجية التي يمكن أن تسهم في تقليل التوتر وزيادة التركيز.

إلى جانب ذلك، يمكن لصناع القرار في القطاع الصحي الاستفادة من هذه النتائج لتطوير وإضافة برامج ترفيهية تهدف إلى تعزيز الرفاهية النفسية والجسدية للموظفين، مما سينعكس إيجابياً على الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

هذه الدراسة ستساعد في تقديم بيانات تطبيقية تسهم في تصميم برامج تدريبية وتطويرية تركز على بناء بيئات عمل صحية ومستدامة.

1.4 أسئلة الدراسة

1.4.1 سؤال البحث الرئيسي

ما أثر الترفيه الوظيفي على تحسين كفاءة الموظفين في مجمع رعاية الحياة الطبي بجدة؟

1.4.2 أسئلة البحث الفرعية

1. كيف يؤثر الترفيه الوظيفي على الأداء المهني للموظفين في مجمع رعاية الحياة الطبي؟
2. ما مدى فعالية البرامج الترفيهية في تحسين التركيز والإنتاجية لدى الموظفين؟
3. ما هي التحديات التي قد تواجه تطبيق برامج الترفيه الوظيفي في بيئة العمل الصحية؟
4. كيف يسهم الترفيه الوظيفي في تقليل مستويات التوتر والإجهاد وتعزيز التحمل لدى الموظفين؟
5. ما مدى تأثير الترفيه الوظيفي على تطوير مهارات التواصل والتعاون بين الموظفين داخل المؤسسة؟

1.5 أهداف الدراسة

1.5.1 الهدف الرئيسي

استكشاف تأثير برامج الترفيه الوظيفي على تحسين كفاءة الموظفين في مجمع رعاية الحياة الطبي بجدة.

1.5.2 الأهداف الفرعية

1. تحليل تأثير الترفيه الوظيفي على الأداء المهني للموظفين من حيث السرعة والدقة في أداء المهام .
2. تقييم مدى مساهمة البرامج الترفيهية في زيادة التركيز والإنتاجية وتقليل الأخطاء الوظيفية .
3. استكشاف العقبات والتحديات المحتملة التي تعترض تطبيق برامج الترفيه الوظيفي في بيئة العمل بالمجالات الصحية .
4. دراسة دور الترفيه الوظيفي في تقليل التوتر والإجهاد وتحسين قدرة الموظفين على التحمل .
5. تحليل أثر الترفيه الوظيفي على تطوير مهارات التواصل وتعزيز التعاون بين الموظفين، بما يسهم في بيئة عمل أكثر فعالية وإنتاجية .

1.6 فرضيات الدراسة

1.6.1 الفرضية الرئيسية

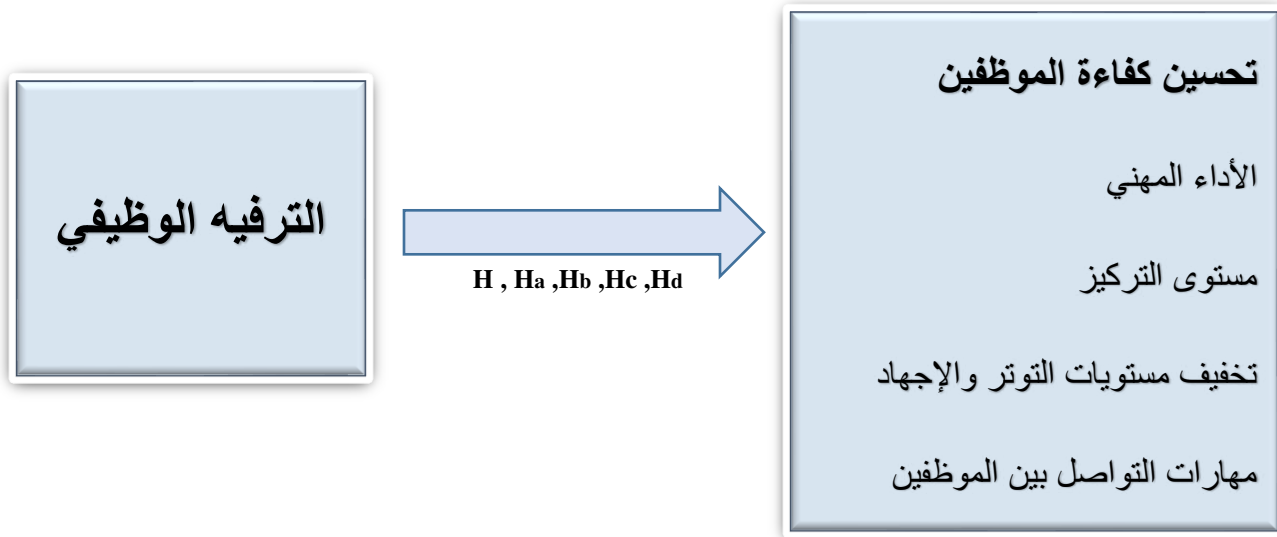
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الترفيه الوظيفي وتحسين كفاءة الموظفين في مجمع رعاية الحياة الطبي بجدة .

1.6.2 الفرضيات الفرعية

- 1 توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية إيجابية على تأثير الترفيه الوظيفي على الأداء المهني للموظفين من حيث جودة وكفاءة إنجاز المهام .
- 2 توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية على أن البرامج الترفيهية تسهم في تحسين مستوى التركيز وزيادة الإنتاجية وتقليل نسبة الأخطاء أثناء أداء العمل .
- 3 توجد تحديات قد تعيق تطبيق برامج الترفيه الوظيفي بشكل فعال في بيئة العمل الصحي .
- 4 الترفيه الوظيفي يسهم في تخفيف مستويات التوتر والإجهاد، مما يزيد من قدرة الموظفين على التحمل والالتزام بالعمل.
- 5 الترفيه الوظيفي يعزز مهارات التواصل بين الموظفين ويشجع على التعاون، مما يحسن فعالية العمل الجماعي ويزيد من الكفاءة العامة في بيئة العمل.

1.7 نموذج البحث

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي :



الشكل 1. نموذج البحث (من إعداد الباحث)

1.8 الدراسة الميدانية

مركز لايف كير الطبي هو مؤسسة رعاية صحية تمتلك وتدير مراكز طبية ومستشفيات عالية الجودة في كبرى المدن في المملكة العربية السعودية، إلى جانب تواجدها في دول أخرى مثل الإمارات والهند. منذ تأسيسها في عام 2012، تميزت لايف كير بابتكاراتها الرائدة في قطاع الرعاية الصحية السعودي. بفضل السعي الدائم للتميز في الخدمة والتركيز الكبير على الجودة، تحرص لايف كير على تقديم أفضل مستويات الرعاية الصحية بحماس وتفانٍ.

على الرغم من عمرها القصير، استطاعت لايف كير أن تؤسس لنفسها مكانة متميزة بين مرافق الرعاية الصحية في المملكة، مما جعلها وجهة مفضلة للسكان المحليين والمقيمين على حد سواء.

تحت شعار "أفضل رعاية صحية بأعلى جودة وبأسعار مناسبة"، تهدف لايف كير إلى أن تصبح الوجهة العالمية الموثوقة في تقديم الرعاية الصحية، وذلك من خلال تطوير وتحديث خدماتها الصحية باستمرار (موقع الشركة).

1.9 هيكل المشروع

الفصل الأول: المقدمة	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

2 الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 مقدمة

البحث العلمي يُعدّ حجر الأساس لتقدم الأمم ووسيلة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة. يعتمد على أسلوب منهجي ومنظم يهدف إلى استقصاء الحقائق وتحليلها باستخدام أدوات وأساليب علمية دقيقة للوصول إلى نتائج موثوقة تسهم في حل المشكلات التي تواجه المجتمعات. (Mahjoub, 2005) يعتبر البحث العلمي مفتاحاً لفهم الظواهر الطبيعية والاجتماعية، وتفسيرها، والتنبؤ بمستقبلها، وهو ما يعزز من قدرة الإنسان على التحكم بها واستخدامها لصالحه. (Jaber, 2002)

2.1.1 تعريف البحث العلمي وأهميته

يمكن تعريف البحث العلمي على أنه عملية منظمة تهدف إلى جمع وتحليل البيانات بأسلوب علمي دقيق، بغرض تفسير الظواهر، وإيجاد حلول للمشكلات، ووضع قواعد ونظريات جديدة. (Bouhafs, 2011) يتميز البحث العلمي بقدرته على تحسين حياة الأفراد والمجتمعات من خلال تطوير معارف جديدة تُسهم في الرقي بالاقتصاد، والتعليم، والصحة، والتكنولوجيا. (Al-Adwani, 2021).

تكمُن أهمية البحث العلمي في كونه أداة لا غنى عنها لتلبية احتياجات البشر المتزايدة، ومعالجة التحديات المتسارعة التي تطرأ في مختلف المجالات. فهو يساعد في تحقيق الاكتفاء الذاتي، ويعزز من قدرة الدول على مواجهة الأزمات، من خلال ابتكار حلول عملية ومستدامة. (Al-Awaina et Bin Salem, 2016)

2.1.2 أنواع البحث العلمي

ينقسم البحث العلمي إلى نوعين رئيسيين:

1. **البحث النظري**: يركز على تطوير المعرفة من خلال دراسة الظواهر وإيجاد تفسيرات لها. يتميز هذا النوع بالعمل على وضع نظريات وقوانين علمية تسهم في إثراء المجالات الأكاديمية. (Bouhafs, 2011)
2. **البحث التطبيقي**: يهدف إلى استخدام المعرفة النظرية لإيجاد حلول عملية لمشكلات واقعية. يُعتبر هذا النوع ضروريًا لتطوير التقنيات الحديثة وتحسين الخدمات المقدمة في مختلف القطاعات مثل الطب والهندسة (Al-Adwani, 2021).

2.1.3 أهداف البحث العلمي

تتعدد أهداف البحث العلمي وتشمل:

- **فهم الظواهر**: من خلال دراسة الظواهر وتفسيرها بأسلوب علمي. (Mahjoub, 2005)
- **التنبؤ**: باستخدام المعطيات الحالية لاستشراف المستقبل، مما يساعد على التخطيط الجيد وتجنب المخاطر (Jaber, 2002).
- **التحكم**: تمكين الإنسان من التحكم في الظواهر وتطويرها لخدمته. (Al-Qurashi, 2015)
- **إيجاد حلول**: البحث عن أفضل الحلول للمشكلات المعقدة التي تواجه الأفراد والمجتمعات. (Al-Adwani, 2021)

2.1.4 دور البحث العلمي في التنمية

البحث العلمي ليس فقط وسيلة لحل المشكلات ولكنه عامل أساسي لدفع عجلة التنمية في جميع المجالات. فمن خلاله يتم:

- تطوير تقنيات حديثة تسهم في تحسين الإنتاجية. (Al-Bakri, 2007)
- تعزيز الاقتصاد من خلال استحداث قطاعات جديدة قائمة على الابتكار. (Loni, 2022)
- تحسين جودة الحياة عبر إيجاد علاجات جديدة وتحسين الخدمات الصحية. (Obaidat et al., 2015)
- توفير حلول بيئية مستدامة للتعامل مع تغير المناخ والتلوث. (Al-Adwani, 2021)

2.1.5 التحديات التي تواجه البحث العلمي

رغم أهمية البحث العلمي، إلا أنه يواجه تحديات عديدة، منها:

- **ضعف التمويل:** حيث تعاني العديد من الدول من قلة الإنفاق على البحث العلمي، مما يؤثر على جودة النتائج والابتكارات. (Rachid & Mokhtar, 2024)
- **غياب التنسيق:** ضعف التعاون بين الجامعات، والمراكز البحثية، والقطاع الخاص يحد من تحقيق نتائج فعالة. (Machrgi, 2008).
- **البيروقراطية:** تؤدي الإجراءات المعقدة إلى إبطاء عمليات البحث وتثبيط الباحثين. (Hassan, 2011)

2.1.6 خطوات البحث العلمي

لضمان تحقيق نتائج موثوقة، يتبع البحث العلمي خطوات منهجية تشمل:

1. تحديد المشكلة بوضوح. (Bouhafs, 2011)
 2. جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات مناسبة. (Duqan et al., 2015)
 3. اختبار الفرضيات للتوصل إلى حلول. (Ziyad, 1989)
 4. تفسير النتائج واستخدامها في مواقف جديدة. (Mahjoub, 2005)
- لذا فالبحث العلمي هو العمود الفقري للتقدم والابتكار. الدول التي تستثمر في البحث العلمي، وتوفر البيئة المناسبة للباحثين، تنجح في تحقيق ازدهار اقتصادي واجتماعي مستدام. ولذا، يجب أن يكون الاهتمام بالبحث العلمي جزءًا أساسيًا من سياسات الدول لتحقيق تطلعات الشعوب في مستقبل أفضل. (Al-Adwani, 2021)

2.2 أهمية الدراسات السابقة في البحث العلمي

1. **تحديد المشكلة البحثية:**
تساعد الدراسات السابقة الباحث على التعرف على ما تم إنجازه سابقًا في مجال تخصصه، مما يمكنه من صياغة مشكلته البحثية بدقة، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة (الخولي، 2015، ص 2272).
2. **وضع الدراسة في منظور تاريخي:**
يُعد استعراض الدراسات السابقة وسيلة لربط الدراسة بالمعرفة المتراكمة، حيث يمنح الباحث فهمًا أعمق لتطور

الموضوع قيد البحث. هذا يساعد على تحديد مدى إسهام الدراسة الجديدة في تعزيز المعرفة العلمية (عبد الفتاح، 2022، ص 2277).

3. فهم التناقضات في الدراسات السابقة:

نتائج الدراسات السابقة قد تحتوي على تناقضات تعود لاختلاف الأدوات والمناهج البحثية. تحليل هذه التناقضات يزود الباحث بفهم شامل للمجال ويساعده على اختيار الأدوات المناسبة لدراسته (درويش، 2012، ص 244).

4. تجنب التكرار غير الضروري:

من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، يمكن للباحث تجنب التكرار غير المقصود. هذا يسمح له باختيار موضوع جديد يُضيف قيمة حقيقية للمعرفة (وسيلة زروالي، 2021، ص 76).

5. المساعدة في اختيار المناهج والأدوات المناسبة:

مراجعة الدراسات السابقة تمكن الباحث من التعرف على المناهج البحثية التي أثبتت فعاليتها، مما يسهل عليه اختيار الأدوات والأساليب التي تتناسب مع بحثه (عباس وشهاب، 2012، ص 72).

6. ربط النتائج بالمعرفة القائمة واقتراح بحوث جديدة:

تحليل نتائج البحث وربطها بما سبق يساعد الباحث على اقتراح دراسات جديدة تُعالج الثغرات المعرفية المكتشفة، ما يعزز من مساهمة البحث في تطوير المجال العلمي (أبو علام، 2005، ص 2222).

2.2.1 أهمية الدراسات السابقة في هذا البحث

في البحث الحالي، تلعب مراجعة الدراسات السابقة دورًا مركزيًا في عدة جوانب:

1. فهم العلاقة بين الترفيه الوظيفي وكفاءة الموظفين: تساعد الدراسات السابقة في تقديم أدلة علمية على كيفية تأثير برامج الترفيه الوظيفي على رضا الموظفين وإنتاجيتهم، مما يمهّد الطريق لفهم أعمق للموضوع في سياق القطاع الصحي.
2. توضيح التحديات المرتبطة بتطبيق برامج الترفيه الوظيفي: تقدم الدراسات السابقة رؤى حول العقبات التي قد تواجه المؤسسات عند تصميم وتطبيق هذه البرامج، مثل قلة الموارد أو عدم توافق الأنشطة مع ثقافة المنظمة.
3. تقديم أدلة تدعم البحث في سياق محلي: يُظهر استعراض الأدبيات الدولية والإقليمية الفجوة البحثية المتعلقة بتطبيق الترفيه الوظيفي في المملكة العربية السعودية، مما يعزز من أهمية البحث الحالي.

الدراسات السابقة ليست مجرد خطوة في مسار البحث، بل هي ركيزة أساسية تساعد الباحث على بناء دراسته على أسس علمية قوية. في البحث الحالي، يمثل استعراض الأدبيات العلمية مفتاحاً لفهم العلاقة بين الترفيه الوظيفي وكفاءة الموظفين في القطاع الصحي، مع التركيز على السياق الثقافي والتنظيمي في المملكة العربية السعودية (زروالي، 2021).

2.3 نظرة عامة عن متغيرات البحث

2.3.1 الترفيه الوظيفي (المتغير المستقل)

يشير الترفيه الوظيفي الى مجموعة من الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز الروح المعنوية للموظفين وزيادة التفاعل الإيجابي بينهم. يشمل ذلك الأنشطة الاجتماعية مثل تنظيم الفعاليات، الألعاب الجماعية، وتوفير مساحات للاسترخاء. كما يمكن أن يتضمن ورش العمل الترفيهية التي تجمع بين التعلم والترفيه، بالإضافة إلى استخدام تقنيات اللعب (Gamification) لتحفيز الموظفين.

تهدف هذه الأنشطة إلى خلق بيئة عمل مريحة تُقلل من التوتر والإجهاد، مما يُحسن توازن الحياة العملية والشخصية. الترفيه الوظيفي لا يُعتبر مجرد ترف، بل هو أداة استراتيجية لإدارة الموارد البشرية، حيث يُعزز الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي. أظهرت الدراسات السابقة، مثل دراسة Tews et al. (2014)، أن إدخال عناصر الترفيه إلى بيئة العمل يُسهم بشكل كبير في تقليل معدلات دوران الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. في سياق القطاع الصحي، يلعب الترفيه الوظيفي دوراً خاصاً نظراً لضغوط العمل المرتفعة التي يواجهها العاملون، مما يجعل هذه البرامج أكثر أهمية لتعزيز كفاءتهم.

2.3.2 كفاءة الموظفين (المتغير التابع)

تشير كفاءة الموظفين إلى قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية مع تحقيق الأهداف المهنية المطلوبة. تُعد الكفاءة مؤشراً مركزياً يقيس جودة العمل ومستوى الإنتاجية، وتشمل عناصر متعددة مثل التركيز أثناء أداء المهام، الالتزام بجودة الأداء، تقليل الأخطاء، وزيادة السرعة والدقة.

يتأثر مستوى الكفاءة بعدة عوامل، بما في ذلك البيئة التنظيمية والدعم الذي تقدمه المؤسسة. تُظهر الأبحاث أن الكفاءة ترتبط ارتباطاً وثيقاً برضا الموظفين، حيث أن الموظفين الأكثر رضا يظهرون أداءً أعلى. في القطاع الصحي تحديداً، تُعتبر الكفاءة أمراً حاسماً، إذ تؤثر بشكل مباشر على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

تشير دراسة Leblebici (2012) إلى أن تحسين بيئة العمل من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي للعاملين يسهم في تحسين

الكفاءة وتقليل الإرهاق. ومن هنا، يُمكن القول إن توفير برامج الترفيه الوظيفي ليس مجرد تحسين للبيئة النفسية، بل هو استثمار مباشر في رفع مستوى الكفاءة والإنتاجية للموظفين

2.4 المتغير الأول (الترفيه الوظيفي) :

الترفيه الوظيفي هو مجموعة من الأنشطة والبرامج المنظمة التي تهدف إلى إدخال عناصر التسلية والتحفيز إلى بيئة العمل لتحسين الحالة النفسية للموظفين وزيادة مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي. يتعدى الترفيه الوظيفي مفهوم "الاستراحة" التقليدي إلى أن يصبح جزءاً من استراتيجية متكاملة لإدارة الموارد البشرية.

2.4.1 خصائص الترفيه الوظيفي:

1. مرونة الأنشطة: تتنوع الأنشطة من فعاليات بسيطة مثل حفلات الموظفين إلى برامج تقنية معقدة مثل الألعاب الرقمية.
2. التركيز على التحفيز: يعتمد على تحسين الروح المعنوية وزيادة التفاعل الاجتماعي بين الموظفين.
3. الشمولية: يمكن تطبيقه في مختلف القطاعات، مع تكييف الأنشطة حسب طبيعة العمل.

2.4.2 أمثلة على أنشطة الترفيه الوظيفي:

- تنظيم فعاليات اجتماعية مثل حفلات نهاية الأسبوع أو أعياد الميلاد.
- مسابقات رياضية داخل المؤسسة أو أنشطة ترفيهية جماعية.
- تطبيق أنظمة **Gamification** لتحفيز الموظفين على تحقيق أهدافهم المهنية.
- تخصيص غرف للاسترخاء داخل بيئة العمل.
- إدخال الأنشطة الفنية والإبداعية كجزء من العمل اليومي.

2.4.3 تطور مفهوم الترفيه الوظيفي

1. الجذور التقليدية:

- نشأ مفهوم الترفيه الوظيفي في بداياته من خلال الأنشطة الاجتماعية غير الرسمية التي تُنظم داخل المؤسسات، مثل حفلات نهاية العام.
- ركزت هذه الأنشطة على تقوية الروابط بين الموظفين، لكنها لم تكن جزءًا من خطة إدارية استراتيجية.

2. الانتقال إلى الاستراتيجية:

- مع تقدم العلوم الإدارية في الستينيات والسبعينيات، بدأ الاهتمام بخلق بيئات عمل صحية تعزز الإنتاجية.
- دخل الترفيه الوظيفي في تلك الفترة كجزء من خطط تحسين الأداء وتقليل الضغط النفسي.

3. الاعتماد على التكنولوجيا:

- مع التطور التكنولوجي، ظهرت أدوات ترفيهية رقمية مثل التطبيقات التي توفر ألعابًا جماعية لتحفيز التفاعل داخل الفريق.

4. الترفيه الوظيفي المعاصر:

- في القرن الـ21، أصبح الترفيه الوظيفي أداة استراتيجية متكاملة، حيث يتم تصميم الأنشطة بناءً على احتياجات الموظفين وخصائص العمل.
- يتم استخدام بيانات تحليلية لفهم ما يناسب الموظفين لتحقيق أفضل النتائج.

2.4.4 الأبعاد الرئيسية للترفيه الوظيفي

1. البعد النفسي :

- يركز على تخفيف الضغط والإجهاد الذي قد يعاني منه الموظفون.
- يعزز الشعور بالسعادة والرضا داخل بيئة العمل.
- يدعم الاستقرار العاطفي، مما ينعكس إيجابًا على الأداء المهني.

2. البعد الاجتماعي :

- يُسهم في تعزيز الروابط بين أعضاء الفريق.
- يشجع التواصل غير الرسمي بين الموظفين، مما يُحسن ثقافة العمل الجماعي.

○ يُقلل من النزاعات الوظيفية ويُعزز الانسجام.

3. البعد الإبداعي :

- يُحفز على التفكير الابتكاري من خلال الأنشطة التي تتطلب حل المشكلات بطرق مبتكرة.
- يعزز استخدام الألعاب كوسيلة لإطلاق الإبداع.

4. البعد التنظيمي :

- يُسهم في تحسين بيئة العمل العامة وجعلها أكثر جاذبية.
- يدعم تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تقليل معدلات الدوران الوظيفي وجذب الكفاءات.
- يُظهر المؤسسة بمظهر إيجابي أمام العملاء والموظفين الجدد.

5. البعد المهني :

- يُساعد في تحسين الكفاءة الوظيفية من خلال توفير بيئة عمل داعمة.
- يُقلل الأخطاء الناتجة عن التوتر ويُحسن التركيز على المهام.

2.4.5 النظريات التي تدعم الترفيه الوظيفي

1. نظرية ماسلو للحاجات: (Maslow's Hierarchy of Needs)

- يشير ماسلو إلى أن الإنسان يسعى لتلبية احتياجاته الأساسية (الأمان والانتماء). الترفيه الوظيفي يُساعد في تحقيق الاحتياجات النفسية والاجتماعية مثل الشعور بالانتماء والقبول داخل بيئة العمل.

2. نظرية التوازن بين الحياة والعمل: (Work-Life Balance Theory)

- تركز هذه النظرية على أهمية تحقيق توازن بين متطلبات الحياة الشخصية والعملية. الترفيه الوظيفي يدعم هذا التوازن من خلال إدخال لحظات استرخاء وتجديد داخل ساعات العمل.

3. نظرية التحفيز الذاتي: (Self-Determination Theory)

- تؤكد على أهمية الشعور بالتحكم والاستقلالية. يُمكن للترفيه الوظيفي أن يعزز هذا الشعور من خلال منح الموظفين فرصًا للمشاركة في الأنشطة التي يفضلونها.

4. نظرية الموارد الوظيفية: (Job Demands-Resources Model)

- تفسر العلاقة بين المطالب الوظيفية والموارد المتاحة. الترفيه الوظيفي يُعتبر أحد الموارد التي تُخفف من تأثير الضغوط وتُحسن الأداء.

5. نظرية الألعاب: (Gamification Theory)

- توضح كيف يمكن استخدام الألعاب لتحفيز السلوك الإيجابي. إدخال عناصر اللعب إلى العمل يُسهم في تحسين التفاعل والإنجاز.

6. نظرية الرفاهية العامة: (Well-being Theory)

- تُظهر أن الصحة النفسية مرتبطة بشكل مباشر بإنتاجية الموظفين. الترفيه الوظيفي يُعتبر أداة لتعزيز الرفاهية داخل العمل.

2.4.6 فوائد الترفيه الوظيفي

1. تحسين الأداء الوظيفي:

- أظهرت دراسات مثل Tews et al. (2014) أن إدخال برامج الترفيه الوظيفي يزيد من إنتاجية الموظفين بنسبة تصل إلى 20%.

2. تعزيز الرضا الوظيفي:

- يوفر الترفيه الوظيفي بيئة إيجابية تُشعر الموظفين بالتقدير والاهتمام، مما يزيد من ولائهم للمؤسسة.

3. تقليل معدلات الدوران الوظيفي:

- يُساعد في جذب الكفاءات وتقليل عدد الاستقالات الناتجة عن ضغوط العمل.

4. تعزيز التعاون والعمل الجماعي:

- تقوية الروابط الاجتماعية داخل الفرق من خلال الأنشطة الترفيهية الجماعية.

5. تقليل التوتر والإجهاد:

- يُخفف من تأثير الضغوط اليومية على الموظفين، مما يُسهم في تحسين صحتهم النفسية والجسدية.

6. زيادة الإبداع والابتكار:

- يُحفز الموظفين على التفكير خارج الصندوق وإيجاد حلول مبتكرة للتحديات.

2.4.7 كيفية تطبيق الترفيه الوظيفي بفعالية

1. تحديد الاحتياجات:

- استخدام استطلاعات للموظفين لفهم الأنشطة التي يفضلونها.

2. التنوع في البرامج:

- تقديم خيارات متنوعة بين الأنشطة البدنية، الاجتماعية، والتعليمية.

3. دمج التكنولوجيا:

- استخدام الألعاب الرقمية وتطبيقات التفاعل لتعزيز المشاركة.

4. التقييم المستمر:

- قياس أثر البرامج الترفيهية على رضا الموظفين وأدائهم.

بهذا التفصيل، يصبح الترفيه الوظيفي مفهوماً شاملاً يُظهر مدى تأثيره العميق على الموظفين والمؤسسات ككل، ويُبرز أهميته كأداة استراتيجية لتحقيق أهداف العمل.

2.5 المتغير الثاني (كفاءة الموظفين) :

تُعد كفاءة الموظفين من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. حيث تمثل الكفاءة القدرة على أداء المهام الوظيفية المطلوبة بأعلى مستوى من الجودة والفعالية، مع الالتزام بالوقت والموارد المحددة. ومع التحديات المتزايدة في بيئة العمل الحديثة، أصبحت المؤسسات أكثر وعياً بضرورة رفع كفاءة موظفيها من خلال التدريب المستمر، وتعزيز بيئة العمل، وتطوير المهارات اللازمة لمواكبة التطورات السريعة. هذا البحث يهدف إلى توضيح مفهوم كفاءة الموظفين، تتبع تطورها عبر الزمن، استعراض أبعادها، وتقديم النظريات التي تفسر تحسين الكفاءة

2.5.1 تعريف كفاءة الموظفين

يشير مفهوم "كفاءة الموظفين" إلى مزيج متكامل من المهارات، والمعرفة، والسلوكيات التي تُمكن الأفراد من أداء وظائفهم بفعالية واحترافية. الكفاءة ليست مقتصرة فقط على الأداء العملي بل تشمل القدرة على التفكير النقدي، اتخاذ القرارات، والتكيف مع بيئات العمل المتغيرة.

تعريف الكفاءة:

بحسب منظمة العمل الدولية (ILO)، تُعرف الكفاءة بأنها "مقدرة الأفراد على استخدام المعارف والمهارات المكتسبة لتحقيق الأهداف المطلوبة. (International Labour Organization, 2023)" يتضح من هذا التعريف أن الكفاءة تتعلق بقدرة الفرد على تطبيق معارفه ومهاراته بطريقة فعالة لتحقيق النتائج المرجوة.

العناصر الأساسية للكفاءة تشمل:

1. المهارات : القدرة العملية على تنفيذ المهام المطلوبة بكفاءة ودقة.
2. المعرفة: الإلمام النظري بالمعلومات اللازمة لفهم السياقات واتخاذ قرارات سليمة.
3. السلوكيات : الأنماط السلوكية التي تعكس المهنية والالتزام بالقيم المؤسسية.

2.5.2 خصائص كفاءة الموظفين

1. الشمولية: تجمع بين المهارات الفنية، والمعرفية، والسلوكية. (Armstrong, 2021)
2. المرونة: القدرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل. (Goleman, 1998)
3. الاستمرارية: الكفاءة ليست ثابتة، بل تحتاج إلى تطوير مستمر لمواكبة متطلبات العمل (Kotler & Keller, 2020).
4. القابلية للقياس: يمكن تقييمها من خلال أدوات قياس الأداء والتقارير الدورية. (Kaplan & Norton, 1996)
5. الارتباط بالأهداف: كفاءة الموظف تُقاس بناءً على تحقيق أهداف العمل. (Drucker, 2006)

2.5.3 أمثلة على كفاءة الموظفين

1. المهارات الفنية :موظف تقنية المعلومات الذي يتقن إصلاح الأعطال البرمجية واستخدام أحدث الأدوات (McKinsey & Company, 2021).

2. **المهارات الإدارية:** مدير مشروع قادر على تنظيم الموارد البشرية والمادية لإنجاز المهام ضمن الإطار الزمني (PMI, 2019).
3. **المهارات الاجتماعية:** موظف خدمة عملاء يتميز بقدرة عالية على التواصل مع العملاء وحل مشكلاتهم بلباقة (Goleman, 1998).
4. **المهارات الابتكارية:** مصمم يقدم أفكارًا إبداعية لتطوير منتجات جديدة. (Christensen, 1997)
5. **الكفاءة الأخلاقية:** محاسب يلتزم بالشفافية والدقة في إعداد التقارير المالية (Ethics Resource Center, 2010).

2.5.4 تطور كفاءة الموظفين

شهد مفهوم الكفاءة تحولات كبيرة عبر الزمن، وفقًا لمتغيرات التكنولوجيا، واحتياجات السوق، وبيئات العمل:

1. **الفترة التقليدية:**
 - كانت الكفاءة تُقاس بالقدرة البدنية والإنتاجية في العمل اليدوي.
 - اقتصرت معايير الكفاءة على كمية الإنتاج وسرعته. (Taylor, 1911)
2. **الثورة الصناعية:**
 - برزت الكفاءة من خلال التخصص في العمل وتقسيم المهام.
 - ظهرت أدوات قياس الأداء مثل جودة الإنتاج وعدد الوحدات المُنتجة. (Smith, 1776)
3. **العصر التكنولوجي:**
 - تحولت الكفاءة إلى التركيز على استخدام التكنولوجيا الحديثة.
 - ازداد الطلب على المهارات التقنية مثل إدارة البيانات وتحليلها. (Brynjolfsson & McAfee, 2014)
4. **العصر الحديث:**
 - الكفاءة شملت المهارات الشخصية والاجتماعية مثل القيادة والعمل الجماعي.
 - أصبح التكيف مع التغيرات السريعة وحل المشكلات مهارة أساسية. (Heifetz & Linsky, 2002)

2.5.5 أبعاد كفاءة الموظفين

1. **الكفاءة الفنية:**

- المهارات التقنية المتعلقة بوظيفة الموظف.
- أمثلة: مهندس برمجيات يتقن تطوير التطبيقات، أو كهربائي ماهر في إصلاح المعدات (McKinsey & Company, 2021).

2. الكفاءة الإدارية:

- القدرة على تنظيم المهام، وإدارة الوقت، وتخصيص الموارد.
- أمثلة: مدير مشروع يخطط للمهام وينسق بين أعضاء الفريق. (PMI, 2019)

3. الكفاءة الاجتماعية والعاطفية:

- تشمل مهارات التواصل الفعال، حل النزاعات، وبناء العلاقات الإيجابية.
- أمثلة: قائد فريق قادر على تحفيز أعضائه وتعزيز روح التعاون. (Goleman, 1998)

4. الكفاءة الابتكارية:

- التفكير الإبداعي لتقديم حلول مبتكرة.
- أمثلة: مخترع يقدم منتجًا جديدًا يلبي حاجة السوق. (Christensen, 1997)

5. الكفاءة الأخلاقية:

- الالتزام بالقيم المؤسسية والمهنية.
- أمثلة: مستشار قانوني يحرص على تقديم نصائح متوافقة مع الأخلاقيات (Ethics Resource Center, 2010).

2.5.6 نظريات كفاءة الموظفين

1. نظرية ماسلو للحاجات: (Maslow's Hierarchy of Needs)

- تشير إلى أن تحسين كفاءة الموظفين يتطلب تلبية احتياجاتهم الأساسية مثل الأمان والانتماء (Maslow, 1943).

- مثال: توفير بيئة عمل مريحة وداعمة.

2. نظرية الموارد الوظيفية: (Job Demands-Resources Model)

- تركز على التوازن بين متطلبات العمل والموارد المتاحة. (Bakker & Demerouti, 2007)
- مثال: توفير التدريب المناسب يقلل من ضغوط العمل ويحسن الأداء.

3. نظرية التحفيز الذاتي: (Self-Determination Theory)

- تؤكد أن الموظفين يعملون بكفاءة أكبر عندما يشعرون بالاستقلالية. (Deci & Ryan, 1985)
- مثال: منح الموظفين حرية اتخاذ القرارات داخل مجال عملهم.

4. نظرية الألعاب: (Gamification Theory)

- استخدام عناصر التحفيز الترفيهية مثل المكافآت. (Deterding et al., 2011)
- مثال: مسابقات داخلية بين الموظفين مع جوائز تحفيزية.

5. نظرية الرفاهية العامة: (Well-being Theory)

- الكفاءة تعتمد على الصحة النفسية والجسدية. (Seligman, 2011)
- مثال: توفير برامج للعناية بالصحة العقلية للموظفين.

2.5.7 فوائد رفع كفاءة الموظفين

1. زيادة الإنتاجية: تحسين الأداء الفردي يساهم في رفع كفاءة المنظمة ككل. (Drucker, 2006)
2. تحسين جودة العمل: تقليل الأخطاء وزيادة الدقة في الأداء. (Kaplan & Norton, 1996)
3. تعزيز رضا الموظفين: تطوير الكفاءات يمنح الموظفين شعورًا بالإنجاز والتحفيز. (Goleman, 1998)
4. زيادة ولاء الموظفين: الاستثمار في تدريب الموظفين يخلق بيئة عمل محفزة ومستقرة. (Armstrong, 2021)
5. تعزيز القدرة التنافسية: الموظفون الأكفاء يجعلون المنظمة أكثر قدرة على المنافسة في السوق. (Porter, 1985)

2.5.8 التطبيقات العملية لرفع كفاءة الموظفين:

1. برامج التدريب المستمرة:

- تقديم دورات متخصصة لتنمية المهارات الفنية والإدارية.
- التدريب على التقنيات الحديثة والابتكارات التكنولوجية.

2. تحفيز الموظفين:

- تقديم مكافآت معنوية ومادية للأداء المتميز.
- تعزيز المنافسة الصحية داخل بيئة العمل.

3. تحسين بيئة العمل:

- تصميم بيئة عمل تدعم التعاون والإبداع.
- تقليل الضغوط النفسية عبر تعزيز التوازن بين العمل والحياة.

4. التكنولوجيا:

- استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتسهيل العمل وتحسين الأداء.

2.5.9 التحديات في رفع كفاءة الموظفين:

1. مقاومة التغيير من قبل الموظفين.

2. نقص الموارد المالية لتوفير التدريب والبرامج.

3. ضعف التخطيط الاستراتيجي في بعض المؤسسات.

2.5.10 استراتيجيات زيادة مشاركة الموظفين في مكان العمل :

استراتيجيات زيادة مشاركة الموظفين في مكان العمل

1. خلق بيئة عمل داعمة :

توفير بيئة عمل آمنة نفسيًا واجتماعيًا يرفع من مستوى مشاركة الموظفين. (Kahn, 1990)

2. الاعتراف بالإنجازات :

التقدير والمكافآت تعزز الشعور بالإنجاز وتزيد الالتزام. (Harter et al., 2002)

3. التطوير المهني :

فرص التدريب والمسارات المهنية تحفز الموظفين على المشاركة بفعالية. (Gallup, 2017)

4. إشراك الموظفين في القرارات:

التمكين والمشاركة في صنع القرار يعززان الرضا والمشاركة. (Deci & Ryan, 1985)

5. التوازن بين العمل والحياة:

توفير مرونة في العمل يحسن الأداء والمشاركة. (Byrne, 2005)

6. بناء ثقافة تنظيمية قوية:

ثقافة العمل التي تدعم القيم المشتركة تعزز الالتزام الوظيفي. (Schein, 2010)

7. استخدام التكنولوجيا:

تحسين الإنتاجية من خلال أدوات حديثة يعزز الكفاءة والانخراط. (McKinsey, 2021)

8. تحفيز الإبداع:

تقديم تحديات ومسابقات يخلق بيئة تنافسية تحفز الابتكار. (Deterding et al., 2011)

استراتيجيات زيادة مشاركة الموظفين في مكان العمل



الشكل 3 : استراتيجيات زيادة مشاركة الموظفين في مكان العمل (من بحث سابق)

رفع كفاءة الموظفين ليس خياراً، بل هو ضرورة لتحقيق التميز المؤسسي. يتطلب ذلك استثماراً مستداماً في تطوير المهارات، تعزيز البيئة المهنية، واستخدام أحدث الأدوات والنظريات لتحقيق نتائج فعالة. المؤسسات التي تهتم برفع كفاءة موظفيها تحظى بمزايا تنافسية طويلة الأمد.

2.6 العلاقة بين الترفية الوظيفي ورفع كفاءة الموظفين

تشير الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين الترفيه الوظيفي وكفاءة الموظفين. أظهرت أبحاث مثل دراسة Tews(2014) وآخرين أن إدخال الأنشطة الترفيهية في بيئات العمل يساهم في تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية بنسبة تصل إلى 20%، خاصة في القطاعات ذات الضغط العالي. وفي السياق السعودي، أثبتت دراسة الزهراني (2018) أن برامج الترفيه الوظيفي يمكن أن ترفع مستوى الرضا بنسبة 35% وتحسن التفاعل بين الفرق.

2.6.1 الأنماط المتعلقة بأثر الترفيه الوظيفي في رفع كفاءة الموظفين

في السنوات الأخيرة، تطورت مفاهيم الترفيه الوظيفي لتصبح أداة استراتيجية تهدف إلى تعزيز الكفاءة الوظيفية من خلال تحسين البيئة النفسية والاجتماعية للموظفين. وتشير الدراسات إلى أن أنماط الترفيه الوظيفي تلعب دورًا محوريًا في تعزيز أداء الموظفين. الأنشطة الاجتماعية، على سبيل المثال، تُعد إحدى أكثر الأنماط شيوعًا حيث تعمل على تحسين العلاقات بين الزملاء من خلال تنظيم فعاليات اجتماعية أو جماعية مثل الرحلات أو الفعاليات الترفيهية داخل المؤسسة. هذه الأنشطة لا تعزز فقط الشعور بالانتماء، بل تساعد أيضًا في تخفيف التوتر وخلق بيئة عمل داعمة. من جهة أخرى، أصبحت التكنولوجيا جزءًا لا يتجزأ من الترفيه الوظيفي، حيث تعتمد المؤسسات على تطبيقات الألعاب الرقمية لتحفيز الموظفين وتعزيز تفاعلهم عبر التحديات الترفيهية التي تجمع بين المرح والإنجاز. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت برامج تحسين التوازن بين العمل والحياة، مثل تخصيص مساحات للاسترخاء أو تنظيم جلسات الاسترخاء الدورية، في زيادة الإنتاجية من خلال تقليل مستويات الإجهاد وتحفيز التفكير الإبداعي.

2.6.2 الصراعات المرتبطة بتطبيق الترفيه الوظيفي لرفع كفاءة الموظفين

رغم الفوائد التي يقدمها الترفيه الوظيفي، إلا أن تطبيقه يواجه مجموعة من الصراعات التي تحد من فعاليته في بعض البيئات الوظيفية. أحد أبرز هذه التحديات هو غياب التقبل الثقافي لدى بعض الموظفين أو الإدارات، حيث يُنظر إلى الأنشطة الترفيهية أحيانًا على أنها مضيعة للوقت بدلًا من كونها استثمارًا في تحسين الأداء الوظيفي. كما أن التكاليف المالية تشكل عائقًا كبيرًا، خاصة في المؤسسات ذات الموارد المحدودة، حيث يصعب تخصيص ميزانيات كافية لتنفيذ برامج ترفيهية فعالة. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي غياب وضوح الأهداف وربطها بمؤشرات الأداء إلى ضعف الدعم الإداري لهذه الأنشطة، مما يجعل تنفيذها يعتمد غالبًا على المبادرات الفردية بدلًا من أن تكون جزءًا من استراتيجية مؤسسية متكاملة.

2.6.3 الفجوات البحثية المتعلقة بأثر الترفيه الوظيفي في رفع كفاءة الموظفين

تشير الدراسات إلى وجود فجوات واضحة في الأدبيات المتعلقة بأثر الترفيه الوظيفي على كفاءة الموظفين، سواء على المستوى النظري أو التطبيقي. على المستوى النظري، هناك نقص في الدراسات التي تربط بين الأنماط المختلفة للترفيه وأبعاد الكفاءة المتعددة، مثل تحسين الدقة، زيادة الإبداع، وتسريع الأداء الوظيفي. كما أن النماذج النظرية التي تشرح العلاقة بين الترفيه الوظيفي وكفاءة الموظفين ما زالت تفتقر إلى العمق والشمولية، مما يحد من إمكانية استخدامها في تصميم برامج فعالة. أما على المستوى التطبيقي، فهناك ندرة في الأبحاث الميدانية التي تتناول تأثير الترفيه الوظيفي في بيئات عمل متنوعة، خصوصًا

في السياقات الثقافية الفريدة مثل المملكة العربية السعودية. كما أن غياب الدراسات طويلة الأمد يجعل من الصعب تقييم الأثر المستدام لأنشطة الترفيه على الأداء الوظيفي بشكل دقيق.

2.6.4 النماذج النظرية الداعمة لأثر الترفيه الوظيفي في رفع كفاءة الموظفين

تعتمد العلاقة بين الترفيه الوظيفي وكفاءة الموظفين على عدة نماذج نظرية تفسر هذا الأثر بشكل علمي. من أبرز هذه النماذج، نظرية التوازن بين الحياة والعمل، التي تؤكد أن توفير أنشطة ترفيهية داخل بيئة العمل يساعد في تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، مما يقلل مستويات التوتر ويعزز التركيز. كما تُظهر نظرية الموارد الوظيفية أن الترفيه يمكن أن يكون مصدرًا داعمًا للموظفين، حيث يخفف من حدة الضغوط ويزيد من إنتاجيتهم. بالإضافة إلى ذلك، تُبرز نظرية الألعاب (Gamification) دور الأنشطة التفاعلية في تعزيز روح المنافسة والإبداع بين الموظفين، مما يساهم بشكل مباشر في رفع كفاءتهم. هذه النماذج تقدم إطارًا نظريًا متكاملًا يمكن استخدامه لتصميم برامج ترفيه وظيفي فعالة تلبي احتياجات الموظفين وتحقق أهداف المؤسسات.

2.7 الخاتمة

2.7.1 تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة إلى أن الترفيه الوظيفي يلعب دورًا حيويًا في تحسين الأداء الوظيفي، خصوصًا في البيئات ذات الضغط العالي مثل القطاع الصحي. فقد بينت دراسة أجراها **Tews et al. (2014)** أن الأنشطة الترفيهية في مكان العمل تعزز من شعور الموظفين بالانتماء، مما يساهم في تقليل الإرهاق وزيادة الإنتاجية بنسبة تصل إلى 20%. أما في السياق المحلي السعودي، فقد أوضحت دراسة **الزهراني (2018)** أن تطبيق برامج الترفيه الوظيفي في المستشفيات أدى إلى رفع مستويات الرضا الوظيفي بنسبة 35%، بالإضافة إلى تحسين العلاقات المهنية بين الفرق الطبية، مما يعزز من كفاءة الأداء. رغم هذه النتائج الإيجابية، تبرز فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التطبيقية التي تربط بين الترفيه الوظيفي وكفاءة العاملين في القطاع الصحي السعودي. كما يُلاحظ غياب نماذج تحليلية شاملة تأخذ في الاعتبار السياقات الثقافية والاجتماعية للمملكة، مما يؤكد أهمية إجراء المزيد من الأبحاث المتعمقة في هذا المجال. من خلال استعراض الأدبيات، يظهر أيضًا أن معظم الدراسات ركزت على قطاعات غير صحية، ما يزيد الحاجة إلى استكشاف التأثيرات النوعية للترفيه الوظيفي في بيئة العمل الطبي

تحديدًا. تتوافق هذه الفجوات مع الحاجة إلى تهيئة بيئات عمل مرنة ومبتكرة تعزز من التفاعل المهني وتدعم صحة العاملين النفسية والجسدية، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسات الصحية بشكل أكثر فعالية.

2.7.2 مناقشة آثار البحث المستقبلية

تأثير البحث على بيئة العمل الصحية

1. حفيز الابتكار الإداري

- تبني مفاهيم الترفيه الوظيفي:
تلعب مفاهيم الترفيه الوظيفي دورًا مهمًا في تحسين بيئة العمل، حيث تساهم في خلق ثقافة أكثر شمولية وإبداعًا. اعتماد هذه المفاهيم يساعد على تعزيز روح الابتكار من خلال جعل بيئة العمل أكثر جاذبية وإلهامًا للموظفين.
- برامج الاستراحات الإنتاجية وورش الإبداع الترفيهية:
يعد تطبيق برامج مثل "الاستراحات الإنتاجية" أو تنظيم ورش عمل ترفيهية فرصة لتعزيز التعاون بين فرق العمل. تساعد هذه الأنشطة في تحسين العلاقات بين الموظفين وتشجيع التفكير الإبداعي، مما يؤدي إلى إيجاد حلول مبتكرة للتحديات اليومية.

2. التركيز على التكنولوجيا

- منصات التحفيز الترفيهي: (Gamification Platforms)
استخدام التكنولوجيا في بيئة العمل من خلال منصات التحفيز الترفيهي يساعد في دمج الترفيه بالوظائف اليومية، مما يزيد من تفاعل الموظفين مع مهامهم. هذه المنصات تعزز الروح التنافسية بشكل إيجابي وتشجع على تحسين الأداء.
- تقنية الواقع الافتراضي: (VR)
أثبتت تقنية الواقع الافتراضي فعاليتها في تخفيف التوتر وتحسين الحالة النفسية للموظفين. مثال على ذلك هو التجربة التي أجريت في مستشفيات يابانية، حيث تم تخفيض مستويات التوتر بنسبة 40% من خلال توفير جلسات استرخاء عبر الواقع الافتراضي.

3. الآثار المستقبلية على الأبحاث العلمية

• توسيع النطاق البحثي:

مع تطور مفهوم الترفيه الوظيفي، يمكن توسيع الأبحاث لاستكشاف تأثيره على قطاعات جديدة مثل التعليم وقطاع الخدمات. إضافةً إلى ذلك، يمكن إجراء دراسات مقارنة بين بيئات العمل الصحية في دول مختلفة لتحديد العوامل المشتركة والفروقات التي تؤثر على الأداء.

• القياس طويل الأمد:

من المهم التركيز على دراسة الآثار طويلة الأمد للأنشطة الترفيهية في العمل، مثل تحسين جودة الحياة للعاملين وخفض معدلات الأمراض المهنية. هذه الدراسات تساهم في تعزيز فهم أعمق للفوائد المستدامة لهذه البرامج.

4. إمكانيات التأثير على السياسات التنظيمية

• لوائح تنظيمية لدعم الترفيه الوظيفي:

يمكن أن تساهم الأبحاث في دعم وضع لوائح تنظيمية تلزم المؤسسات بتخصيص ميزانيات سنوية لأنشطة الترفيه الوظيفي. هذا النهج يساعد في تعزيز بيئة عمل مستدامة وتحسين إنتاجية الموظفين.

• إدراج الترفيه الوظيفي ضمن المسؤولية الاجتماعية:

يمكن للمؤسسات الصحية أن تتبنى الترفيه الوظيفي كجزء من استراتيجياتها في المسؤولية الاجتماعية، مما يعكس التزامها تجاه رفاهية موظفيها. هذا التوجه يعزز من صورة المؤسسة ويزيد من جاذبيتها كبيئة عمل صحية ومبتكرة.

2.7.3 المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال

أثر البحث في مجال الترفيه الوظيفي على الأداء والبيئة العملية

1. على المستوى النظري

• تعزيز الأدبيات البحثية:

يُسهم البحث في تطوير الأدبيات المتعلقة بالترفيه الوظيفي من خلال تقديم نموذج تحليلي يُظهر العلاقة المباشرة بين الأنشطة الترفيهية وتحسين الأداء الوظيفي. هذا النموذج يساعد المؤسسات في فهم كيفية تحويل الأنشطة الترفيهية إلى أدوات عملية لتعزيز إنتاجية الموظفين ورفاهيتهم.

• تفسير الآليات النفسية والجسدية:

يقدم البحث رؤية أعمق حول الآليات التي تؤثر من خلالها الأنشطة الترفيهية على الصحة النفسية والجسدية للعاملين. على سبيل المثال، تخفيف التوتر وزيادة التركيز عبر التمارين البسيطة أو الألعاب الجماعية.

2. على المستوى العملي

• أطر تطبيقية واضحة:

تشجع الدراسات على تصميم برامج ترفيهية عملية تعتمد على الألعاب الجماعية، الأنشطة البدنية الخفيفة مثل المشي أو اليوغا، وورش العمل التفاعلية. هذه الأنشطة تساعد في تعزيز التفاعل بين الفرق وتحسين روح الفريق داخل المؤسسات.

• قياس الأثر باستخدام أدوات مبتكرة:

لتقييم فعالية هذه البرامج، يتم استخدام أدوات قياس متطورة تربط بين الترفيه الوظيفي ومؤشرات الأداء الوظيفي مثل زيادة الإنتاجية، تحسين مستويات التركيز، وتقليل الأخطاء أثناء العمل. مثل هذه المقاييس تجعل من السهل على المؤسسات تقييم العائد على استثمارها في هذه الأنشطة.

• توصيات للمؤسسات الصحية:

إدراج الترفيه الوظيفي كجزء أساسي من خطط الموارد البشرية يعزز من بيئة العمل الصحية. يمكن أن يشمل ذلك تنظيم فعاليات اجتماعية أو جلسات استرخاء أسبوعية كجزء من استراتيجية لتحسين الرضا الوظيفي.

4. أمثلة واقعية لتأكيد النتائج

• تجربة تطبيقية محلية:

أحد المستشفيات في جدة قام بتطبيق برنامج "الاستراحات الترفيهية"، والذي شمل جلسات يوغا أسبوعية وفعاليات اجتماعية داخلية. النتائج كانت ملموسة، حيث ارتفع مستوى رضا الموظفين بنسبة 25% وتحسنت سرعة تنفيذ المهام اليومية بنسبة 30%.

• تجربة دولية ناجحة:

مستشفى في ألمانيا اعتمد برامج ترفيه رقمي باستخدام ألعاب تفاعلية جماعية. ساعدت هذه الأنشطة في تعزيز التفاعل بين الفرق الطبية، مما أدى إلى تقليل الأخطاء الجراحية بنسبة 15%.

5. رؤية شاملة: نحو بيئات عمل مستدامة

• الترفيه الوظيفي كاستثمار استراتيجي:

لا يُعتبر الترفيه الوظيفي مجرد وسيلة لتحسين المزاج العام، بل هو جزء أساسي من استراتيجية بناء بيئات عمل صحية ومستدامة. التركيز على رفاهية الموظفين يُسهم في تحقيق تحسينات ملموسة في جودة الرعاية الصحية والخدمات المقدمة.

• دور الترفيه الوظيفي في تطوير الموارد البشرية:

من خلال إدماجه ضمن استراتيجيات تطوير الموارد البشرية، يصبح الترفيه الوظيفي أداة قوية لمواجهة تحديات المستقبل. يساهم ذلك في خلق بيئة عمل متوازنة تضمن راحة الموظفين وتحفزهم على تحقيق أعلى مستويات الأداء.

لقد سلط هذا البحث الضوء على أهمية الترفيه الوظيفي في تحسين كفاءة العاملين في القطاع الصحي، مع التركيز على بيئات ومع الأخذ في الاعتبار أمثلة النجاح المحلية والعالمية، يمكن القول إن تطبيق الترفيه الوظيفي بشكل العمل السعودية استراتيجي ليس مجرد خيار، بل ضرورة لتعزيز كفاءة المؤسسات وتحقيق الاستدامة في الأداء الوظيفي.

الدعوة المفتوحة للمؤسسات والباحثين :

كما نحث الباحثين على ندعو المؤسسات إلى تبني البرامج الترفيهية التي تتناسب مع احتياجات العاملين وبيئات عملهم مواصلة دراسة هذا المجال لتقديم حلول مبتكرة تعزز من رفاهية العاملين وكفاءتهم في القطاعات المختلفة

نحو مستقبل مهني أفضل، حيث تلتقي الكفاءة بالرفاهية، يكون النجاح المؤسسي حتمياً.

3 الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 المقدمة :

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في تحقيق (تأثير استخدام التكنولوجيا على نجاح المشروع في قطاع التجزئة في سلسلة متاجر شركة بن داود القابضة بمدينة جدة) وهو يعرض بالتفصيل كلاً من التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث، وطرق وتقنيات اخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات .

3.2 المتغيرات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

في الدراسات البحثية، تعد التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح . ويصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظة أو التلاعب به . ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراستهم وموثوقيتهم وصلاحياتهم .

3.2.1 التعريف الاجرائي للمتغير المستقل : الترفيه الوظيفي

الترفيه في مكان العمل هو مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تهدف إلى خلق بيئة عمل ممتعة وتعزيز العلاقات الاجتماعية بين الزملاء، بالإضافة إلى دعم الإدارة للمرح كجزء من ثقافة العمل. ويتضمن المرح في مكان العمل ثلاثة محاور رئيسية وهي الأنشطة الترفيهية ، التفاعل الاجتماعي مع الزملاء و دعم المدير للمرح يتم قياس المرح في مكان العمل من خلال استبيان يحتوي ثلاثة ابعاد رئيسية يعتمد على مدى موافقة الموظفين على العبارات المرتبطة بهذه المحاور، باستخدام مقياس خماسي يتدرج من "موافق جدًا" إلى "غير موافق جدًا"

3.2.2 التعريف الاجرائي للمتغير التابع : كفاءة الموظفين

يتم قياس كفاءة الموظفين من خلال استبيان يحتوي اربعة ابعاد رئيسية وهي إنتاجية العمل، جودة الأداء، الالتزام الوظيفي، والقدرة على الإنجاز بدقة وسرعة. هذه الأبعاد توفر مؤشرات واضحة لمدى فاعلية الموظفين في بيئة العمل وتأثير الترفيه الوظيفي على أدائهم باستخدام مقياس خماسي يتدرج من "موافق جدًا" إلى "غير موافق جدًا"

3.3 تصميم البحث :

- فلسفة الدراسة : الوضعية

تركز على القياسات الموضوعية والجوانب القابلة للملاحظة من الواقع الاجتماعي وتعتمد هذه الفلسفة على الاساليب الكمية لجمع البيانات وتحليلها مما يتيح لنا اختيار الفرضيات بناء على الادلة التجريبية .

- منهج الدراسة : الاستنتاجي.

النهج الاستنتاجي يختبر النظريات الحالية من خلال صياغة فرضيات يتم اختبارها باستخدام الملاحظة التجريبية في هذا البحث نسعى لاختبار فرضية أثر التكنولوجيا على نجاح المشروع.

- استراتيجية الدراسة : المسحية

هي دراسة بحثية تهدف إلى جمع البيانات من عينة كبيرة من الأفراد حول ظاهرة أو مشكلة معينة من خلال أدوات مثل الاستبيانات أو المقابلات المنظمة.

- نوع الدراسة : الكمي.

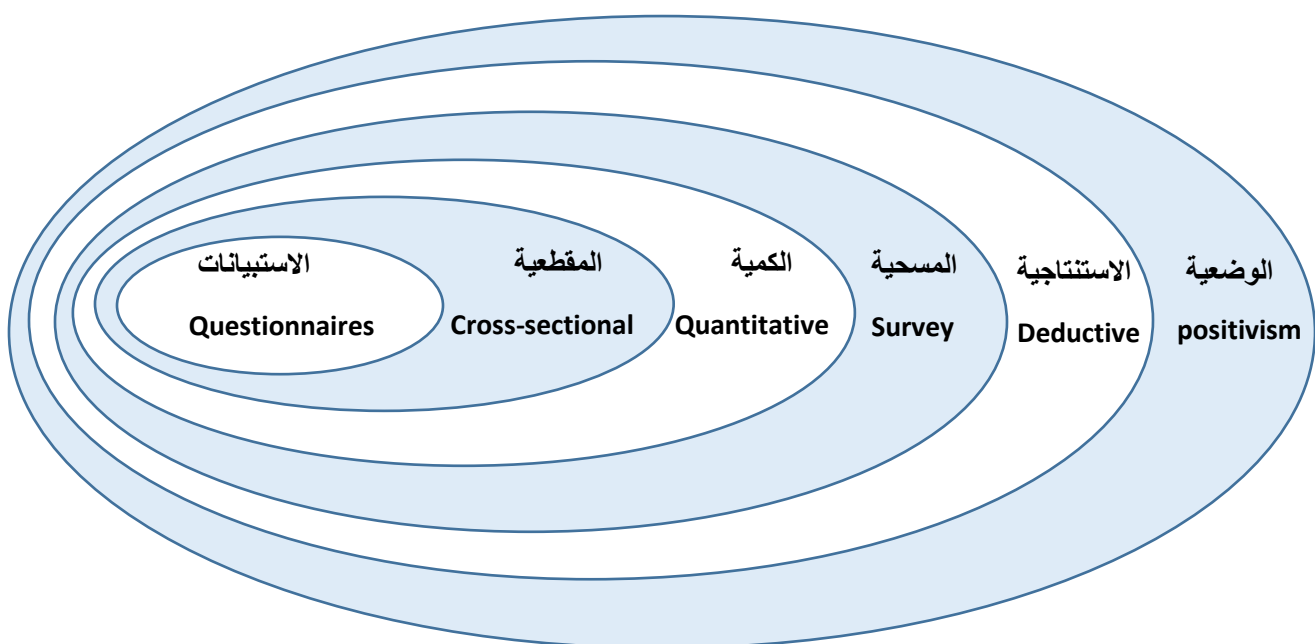
يتضمن البحث الكمي جمع وتحليل البيانات الحديثة لتحديد العلاقة الاحصائية بين المتغيرات هذا الطرية تساعد في تقديم صورة واضحة ودقيقة عن العلاقة بين التكنولوجيا ونجاح المشروع.

- الأفق الزمني: المقطعية.

الدراسات المقطعية تجمع البيانات في نقطة زمنية واحدة لتقديم لقطة لحالة المتغيرات تحت التحقيق وهذا يتيح لنا فهم الوضع الحالي وتأثير العوامل في الوقت الحالي.

- التقنيات والاجراءات: الاستبيان

تستخدم الاستبيانات لجمع البيانات التي يمكن تحليلها احصائيا لإستخلاص الاستنتاجات حول فرضيات البحث وتصميم الاستبيان يعتمد على الاسئلة المقترحة لجمع بيانات دقيقة وشاملة .



الشكل 2 : ملخص منهجية البحث (من إعداد الباحث)

3.4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة :

3.4.1 مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع البحث في مجمع رعاية الحياة الطبي من موظفين منتظمين ومدراء قسم ومدراء وحدات وإداريين والذي يتكون عددهم أكثر من (75) موظف

3.4.2 عينة الدراسة :

تم اختيار العينة باستخدام الاستبيانات لضمان تمثيل مختلف الفئات بشكل عادل ودقيق وتم اختيار ١٠٠ من الموظفين بمختلف الأقسام .

مكان الدراسة	المجتمع	العينة
مجمع رعاية الحياة الطبي	75	75

3.4.3 جدول رقم (١) مجتمع البحث والعينة بواسطة الباحث 2025

3.4.4 طرق وتقنيات أخذ العينة :

طريقة اخذ العينات هي الاحتمالية، وتقنيات اخذ العينات هي اخذ العينات العشوائية البسيطة .

3.5 طرق جمع البيانات :

سوف نقوم بصياغة استمارة من اجل جمع البيانات ويتم توزيعها الكترونيا على موظفي مجمع رعاية الحياة الطبي ويقوم المجيب بملئ الاستمارة بنفسه ، وهي استمارة مكونة من مجموعة من الاسئلة ترسل الى الاشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل اجاباتهم عن الاسئلة الواردة فيها واعادته ثانية ويتم ذلك دون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الاسئلة او تسجيل الاجابات

وتعرض الاقسام التالية الادوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

3.5.1 المتغير المستقل (الترفيه الوظيفي) :

اعتمد الباحثون **Tews, Michel, and Allen (2014)** ، استمارة لقياس المتغير المستقل (الترفيه الوظيفي) وذلك من حيث ثلاثة ابعاد وهي : (الانشطة الترفيهية) و (الانشطة بين الزملاء) و (دعم المدير للترفيه) بإجمالي 14 فقرة للمتغير بأكمله حيث ان بعد الانشطة الترفيهية يتكون من 5 عناصر ، وبعد الأنشطة بين الزملاء يتكون من 4 عناصر ، وبعد دعم المدير يتكون من 5 عناصر ، نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي ، حيث تتدرج الاجابات من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة .

جدول لأداة المتغير المستقل (الترفيه الوظيفي)

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المصدر
الترفيه الوظيفي	الأنشطة الترفيهية	5	Tews, Michel, and Allen (2014)
	الأنشطة بين الزملاء	4	
	دعم المدير للترفيه	5	
مجموع الفقرات		14	

جدول رقم (٣) بواسطة الباحث، 2025

3.5.2 المتغير التابع (كفاءة الموظفين) :

اعتمد الباحثون آل سعد، & عائشة خالد عبدالرحمن. (2023) استمارة لقياس المتغير التابع (كفاءة الموظفين) وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي : (إنتاجية العمل) و جودة العمل الخاصة بالعاملين) و (الانضباط الوظيفي) و (السرعة والدقة في انجاز العمل) بإجمالي 16 فقرة للمتغير بأكمله حيث ان بعد إنتاجية العمل يتكون من 4 عناصر ، وبعد جودة العمل الخاصة بالموظفين يتكون من 4 عناصر ، وبعد الإنضباط الوظيفي يتكون من 4 عناصر وبعد السرعة والدقة في انجاز العمل يتكون من 4 عناصر . نوع الاستبيان هو ليكرت الخماسي ، حيث تتدرج الاجابات من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة .

جدول لأداة المتغير المستقل (الترفيه الوظيفي)

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المصدر
كفاءة الموظفين	إنتاجية العمل	4	آل سعد، & عائشة خالد عبدالرحمن. (2023)
	جودة العمل الخاصة بالعاملين	4	
	الانضباط الوظيفي	4	
	السرعة والدقة في انجاز العمل	4	
مجموع الفقرات		16	

جدول رقم (٣) بواسطة الباحث، 2025

3.6 أنواع البيانات :

استخدم الباحث العديد من المصادر في دراسته الحالية بهدف اختبار فروضها وتحقيق اهدافها وهي موضحة كالاتي.

3.6.1 البيانات الأولية :

تمثلت المصادر الاولية المستخدمة في توزيع الاستبيان حيث تم جمع البيانات وتحليلها من عينة البحث

باستخدام البرنامج الإحصائي (Statistical Package For Social Science) SPSS وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة.

3.6.2 البيانات الثانوية :

- المراجع العربية والاجنبية والمجلات.
- الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث.

3.7 طرق وأساليب تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها الاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة . تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخاصات ومجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفاصيل والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصلاحية الموثوقة الحامية في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشاف) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ الفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت . تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة الخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

3.8 الخاتمة :

في الختام تعد هذا الدراسة محاولة الالتقاء الضوء على تأثير الترفيه الوظيفي على رفع كفاءة الموظفين بشكل عام وخاصة في مجمع رعاية الحياة الطبي بجده في المملكة العربية السعودية

3.9 المراجع

المراجع العربية

- أبو علام، رجا محمد. (2005). "منهج البحث في العلوم النفسية والتربوية". القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- العمرى، م. (2022). دور التدريب في تحسين كفاءة الموظفين: دراسة تطبيقية في قطاع التعليم. مجلة العلوم الإدارية، 3(25)، 45-65.
- الحري، ف. (2021). العوامل المؤثرة على رضا الموظفين وأدائهم: منظور القطاع الحكومي في السعودية. مجلة دراسات الموارد البشرية، 14(2)، 29-50.
- الدوسري، ع. (2023). استراتيجيات التحفيز وتأثيرها على رفع كفاءة الموظفين في قطاع الصحة. مجلة التنمية المستدامة، 8(4)، 110-130.
- الخلي، عبادة أحمد. (2015). "البحث العلمي وأخطائه الشائعة". مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط.
- الزهراني، ف. (2018). أثر الترفيه الوظيفي على أداء الموظفين في القطاع الصحي السعودي. مجلة العلوم الإدارية، 10(1)، ص 55-70.
- الزهراني، ع. (2020). تحديات إدارة الموارد البشرية وأثرها على كفاءة الأداء الوظيفي في المؤسسات السعودية. مجلة الاقتصاد والإدارة، 32(1)، 67-90.
- السالم، م. (2020). تحديات الموارد البشرية في القطاع الصحي السعودي. مجلة التنمية الصحية، 5(2)، ص 30-45.
- السبيعي، م. (2021). الإجهاد الوظيفي وأثره على الكفاءة في المجال الصحي: دراسة تطبيقية على الممارسين الصحيين. المجلة السعودية للطب المهني، 13(3)، ص 60-75.
- الشبلي، العويمر، & هيجر. (2024). تأثير رفاهية الموظفين على الولاء الوظيفي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. المجلة العربية للإدارة، 1-18.
- الرشيد، ع. (2019). دور رضا الموظفين في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة حالة في مستشفيات الرياض. المجلة العربية للإدارة، 22(4)، ص 101-123.
- عباس، جمال أحمد، وشهاب، مهي خالد. (2012). "مناهج وأساليب البحث العلمي". عمان: دار أمجد.
- عبد الفتاح، فيصل. (2022). "جودة الدراسات السابقة في الرسائل الجامعية". ملتقى جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- درويش، محمود أحمد. (2012). "مناهج البحث في العلوم الإنسانية". عمان: دار أمجد.
- وسيلة زروالي. (2021). "أهمية الدراسات السابقة في البحث العلمي". مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية.
- منظمة الصحة العالمية. (2016). متطلبات القوى العاملة الصحية لتحقيق التغطية الصحية الشاملة وأهداف التنمية المستدامة. جنيف: منظمة الصحة العالمية.

المراجع الأجنبية

- Aboobaker, N., Edward, M., & KA, Z. (2019). Workplace spirituality, employee wellbeing and intention to stay: A multi-group analysis of teachers' career choice. *International Journal of Educational Management*, 33(1), 28-44.

Armstrong, M. (2021). *Human resource management practice: Improving employee efficiency* (16th ed.). Kogan Page.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
<https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>

Bastida, A., Vaquero, L., & Sánchez, C. (2022). The influence of organizational support on employees' job satisfaction and work performance: Evidence from healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 114-129.

Buchan, J., & Aiken, L. (2008). Solving nursing shortages: A common priority. *Journal of Clinical Nursing*, 17(24), 3262-3268. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2008.02636.x>

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Ford, R. C., McLaughlin, F. S., & Newstrom, J. W. (2003). Questions and answers about fun at work. *Human Resource Planning*, 26(4), 18-33.

Frese, M., & Fay, D. (2001). Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century. *Research in Organizational Behavior*, 23, 133-187.

Frenk, J., Chen, L., Bhutta, Z. A., Cohen, J., Crisp, N., Evans, T., ... & Zurayk, H. (2010). Health professionals for a new century: transforming education to strengthen health systems in an interdependent world. *The Lancet*, 376(9756), 1923-1958.

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331-362. <https://doi.org/10.1002/job.322>

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)

Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology, 43*(6), 495-513.

<https://doi.org/10.1016/j.jsp.2005.11.001>

Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis.

Journal of Applied Psychology, 87(2), 268-279. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>

Leblebici, D. (2012). Impact of workplace quality on employee's productivity: case study of a bank in Turkey. *Journal of Business Economics and Finance, 1*(1), 38-49.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management, 17*(3), 331-339.

Lu, H., Barriball, K. L., Zhang, X., & While, A. E. (2012). Job satisfaction among hospital nurses revisited: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies, 49*(8), 1017-1038.

<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009>

McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing: A literature review. *Journal of Advanced Nursing, 44*(6), 633-642. <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02853.x>

Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*(2), 438-454.

<https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.2.438>

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology, 25*(1), 54-67.

<https://doi.org/10.1006/ceps.1999.1020>

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior, 25*(3), 293-315.

<https://doi.org/10.1002/job.248>

Schwartz, T., & Porath, C. (2014). Why you hate work. *The New York Times*.

<https://www.nytimes.com/2014/06/01/opinion/sunday/why-you-hate-work.html>

Spector, P. E. (2020). Employee job satisfaction and organizational commitment: The mediating role of work environment. *International Journal of Management Studies, 13*(2), 45-61.

Tews, M. J., Michel, J. W., & Allen, D. G. (2014). Fun and friends: The impact of workplace fun and constituent attachment on turnover in a hospitality context. *Human Relations*, 67(8), 923-946. <https://doi.org/10.1177/0018726713508143>

Torraco, R. J. (2016). Early history of the employee development field: Evolution of theory and practice. *Human Resource Development Quarterly*, 27(1), 13-35.

Ulrich, D. (2021). *The HR value proposition: Enhancing employee competence*. Harvard Business Review Press.

West, C. P., Dyrbye, L. N., Erwin, P. J., & Shanafelt, T. D. (2016). Interventions to prevent and reduce physician burnout: a systematic review and meta-analysis. *The Lancet*, 388(10057), 2272-2281.

West, M. A., Borrill, C., Dawson, J., Scully, J., Carter, M., Anelay, S., ... & Waring, J. (2002). The link between the management of employees and patient mortality in acute hospitals. *International Journal of Human Resource Management*, 13(8), 1299-1310.

3.10 الملاحق

3.10.1 استبيانات من بحث علمي سابق للمتغير المستقل : الترفيه الوظيفي

بيانات في والرضا الوظيفي الأداء على الوظيفي الترفيه تأثير على تركيز التي دراسة . (Tews, Michel, and Allen (2014) الدوران معدلات وتقليل الإنتاجية تحسين على العمل بيئة في الترفيهية الأنشطة تأثير مدى لقياس استبيانات استخدمت العمل،
الوظيفي

Tews, M. J., Michel, J. W., & Allen, D. G. (2014). Fun and friends: The impact of workplace fun and constituent attachment on turnover in a hospitality context. Human Relations, 67(8), 923-946. <https://doi.org/10.1177/0018726713508143>

ثانياً: المرح في مكان العمل The workplace Fun

1- الأنشطة الترفيهية. Fun activities.					
	العبارات				
	تهتم كليتي ...	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	بالاحتفالات العامة والإنجازات والعمل				
2	ببناء أنشطة الفرق الترفيهية				
3	بالاعتراف بالمعالم الشخصية				
4	بالأحداث والمناسبات الاجتماعية				
5	بالمسابقات الترفيهية				
2- التثنية الاجتماعية لزميل العمل Coworker socializing					
	العبارات				
	أغلب زملائي في الكلية...	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	أشاركهم الأحاديث والقصص في العمل				
2	أمازحهم في العمل				
3	أختلط وأنسجم معهم في العمل				
4	أختلط وأنسجم معهم خارج العمل				
3- دعم المدير للمرح Manager support for fun					
	العبارات				
	رئيس المباشر في العمل ...	موافق جداً	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
1	يشجع العاملين أن يتمتعوا في الوظيفة				
2	يؤكد على المرح في مكان العمل				
3	يحاول أن يجعل العمل أكثر مرحاً				
4	يهتم بالعاملين الذين يمرحون بالوظيفة				
5	يسمح للعاملين أن يمرحوا بالوظيفة				

3.10.2 استبيانات من بحث علمي سابق للمتغير التابع : الرضا الوظيفي ورفع كفاءة الموظفين

آل سعد، & عائشة خالد عبدالرحمن. (2023). تأثير القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في الخطوط الجوية القطرية (Master's thesis)

https://qspace.qu.edu.qa/bitstream/handle/10576/48493/%D8%B9%D8%A7%D8%A6%D8%B4%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%20%D8%B3%D8%B9%D8%AF_%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B3%D8%AE%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%82%D8%A8%D9%88%D9%84%D8%A9%20%D9%84%D9%84%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D9%84%D8%A9%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%20%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7

[%D8%B3%D8%A7%D8%AA%20%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%8A%D8%A7.pdf?sequence=1&isAll](#)

عزيزي الموظف/الموظفة

تقوم الباحثة بإجراء بحث بعنوان (الأمن الوظيفي ودوره في كفاءة الموظفين - دراسة ميدانية في جامعة السليمانية). تم إعداد مقياس لهذا الغرض، الرجاء الإجابة على الأسئلة بأمانة وموضوعية لخدمة العلم وتحقيق أهداف البحث.

ملاحظة: عدم كتابة الاسم رجاءاً.

1- الجنس: ذكر () أنثى ()

2- العمر: () سنة

3- الحالة الاجتماعية: أعزب () متزوج () مطلق () أرمل ()

4- المستوى التعليمي: الابتدائي () المتوسط () الثانوي () دبلوم () بكالوريوس ()

5- فترة العمل في الجامعة كموظف/موظفة: 1-5 سنوات () 6-10 سنوات () 11-15 سنوات ()

() أكثر من 15 سنوات .

المحور الثاني: تحسين كفاءة عمل الموظفين، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
البعد الأول : إنتاجية العمل					
1					يهتم العاملون بتحقيق أفضل مستوى إنتاجية ممكنة
2					يسعى العاملون إلى تحقيق رسالة ورؤية الشركة
3					يقوم العاملون بتنفيذ أعمالهم باستخدام وسائل وأجهزة تكنولوجية حديثة
4					يهتم العاملون بتأدية الأعمال التي تتفق مع تخصصاتهم ومهاراتهم بكفاءة
البعد الثاني : جودة العمل الخاصة بالعاملين					
1					يمتلك العاملون صلاحيات تمكنهم من تحمل المسؤولية بشكل فعال
2					يمتلك العاملون إمكانيات تساهم في زيادة جودة أدائهم لأعمالهم
3					يمتلك العاملون المهارات التي تمكنهم من حل الأزمات والقدرة على التصرف في المواقف الطارئة
4					يهتم العاملون بتحقيق الأهداف العامة للشركة عند أداء واجباتهم الوظيفية
البعد الثالث : الانضباط الوظيفي					
1					يدرك العاملون حقوقهم وواجباتهم الوظيفية
2					يحرص العاملون على الالتزام بأنظمة العمل
					يقوم العاملون بالانضباط لأعمالهم قبل ادائها
					يقوم العاملون بتنظيم مهام أعمالهم ووظائفهم
البعد الرابع : السرعة والدقة في إنجاز أعمال العاملين					
1					يهتم العاملون بأداء أعمالهم في أقل وقت ممكن
2					يحرص العاملون على تأدية أعمالهم بأعلى مستوى من الدقة
3					يهتم العاملون بإنجاز أعمالهم بكفاءة وفاعلية
4					يتعاون العاملون مع بعضهم في إنجاز الأعمال المكلفين بها