

أثر بيئة العمل الداخلية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية - دراسة ميدانية في مدينة

الرياض

إعداد الطالب/

طالعة حسن معشي

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:2026

3		مقدمة الدراسة
5		مشكلة الدراسة
6		أهمية الدراسة
8		أهداف الدراسة
8		أسئلة الدراسة
9		فروض الدراسة
10		الدراسات السابقة:
16		المنطلقات النظرية للدراسة
20		المنهجية وطرق البحث:
20		مجتمع وعينة الدراسة
21		مصادر جمع البيانات
21		أداة الدراسة
22		الأساليب الإحصائية المستخدمة
23		حدود الدراسة
24		المراجع:

مقدمة الدراسة

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، مما فرض على المنظمات الحديثة - بمختلف أنواعها وأحجامها - ضرورة إعادة النظر في أساليب إدارتها ومواردها البشرية، لضمان قدرتها على مواكبة هذه التحولات والحفاظ على ميزتها التنافسية. ولم تعد المنظمات تُقاس بحجم مواردها المادية والتكنولوجية فحسب، بل باتت مواردها البشرية هي الركيزة الأساسية التي يتوقف عليها نجاحها أو إخفاقها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، إذ إنّ العنصر البشري هو المحرك الفعلي لباقي عناصر الإنتاج، والقادر على توظيفها بكفاءة وفاعلية (ناجي وآخرون، 2022).

وتُعدّ بيئة العمل الداخلية من أبرز العوامل التي تنعكس مباشرةً على سلوك الموظفين واتجاهاتهم داخل المنظمة، فهي المحيط الذي يقضي فيه الموظف الجزء الأكبر من وقته، ويتفاعل من خلاله مع زملائه ورؤسائه، ويؤدي مهامه الوظيفية. وتتشكّل بيئة العمل الداخلية من مجموعة من العناصر المادية كالإضاءة والتهوية والتصميم المكاني، والعناصر غير المادية كالحوافز والعلاقات الإنسانية والقيادة الإدارية والاتصالات التنظيمية، بحيث يُشكّل تفاعل هذه العناصر مناخاً عاماً يؤثر في مستوى رضا الموظف وانتمائه ورغبته في العمل والإنجاز (قواميد وآخرون ، 2022).

ويُشير الأدب الإداري إلى أنّ بيئة العمل الداخلية لا تقتصر أهميتها على كونها مكاناً لأداء المهام، بل تمتد لتكون عاملاً حاسماً في تشكيل ثقافة المنظمة وقيمها، وفي تعزيز قدرتها على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها. كما تُسهم بيئة العمل الملائمة في تخفيض معدلات الغياب ودوران العمل، وزيادة معدلات الالتزام التنظيمي والإبداع الإداري، ممّا ينعكس إيجاباً على مختلف الوظائف الإدارية بما فيها تخطيط الموارد البشرية وتنميتها (عبود وتيبّار، 2021).

يُعدّ الأداء الوظيفي المحصلة النهائية لجميع الجهود التنظيمية والفردية داخل المنظمة، وهو المعيار الرئيس الذي يُقاس به مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها. ويُشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى مجموعة السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الموظف لإنجاز المهام الموكلة إليه بمستوى محدد من الكفاءة والفاعلية، ويتحدد هذا الأداء بعوامل متعددة تشمل قدرات الموظف الشخصية، ومهاراته

الوظيفية، ودافعيته للعمل، فضلاً عن الظروف التنظيمية المحيطة به (الحمادي وآخرون ، 2023).

ويتأثر أداء الموظفين بجملة من المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة، منها ما يتعلق بالممارسات القيادية كالتحولية والقيادة الفعالة، ومنها ما يتعلق بالممارسات الرقابية كالتدقيق الداخلي والرقابة الإدارية، إلى جانب متغيرات أخرى كالولاء الوظيفي والدافعية والثقافة التنظيمية. غير أنّ هذه المتغيرات جميعها تعمل ضمن سياق أوسع يُمثله المناخ العام لبيئة العمل الداخلية، الذي يُشكّل الوعاء الذي تتفاعل فيه هذه العوامل وتنتج أثرها التراكمي على أداء الموظفين (الحبابي، 2025).

وفي هذا الإطار، تُبرز الدراسات المعاصرة العلاقة الوثيقة بين جودة بيئة العمل الداخلية بجميع مكوناتها المادية والمعنوية وبين مستويات الأداء الوظيفي للعاملين، إذ إنّ تحسين ظروف بيئة العمل يُسهم في تحفيز الموظفين وزيادة انتمائهم للمنظمة، ممّا يعكس ذلك على جودة مخرجاتهم وإنتاجيتهم. كما أنّ إهمال هذه البيئة يؤدي إلى تراجع الحماس والدافعية لدى الموظفين، وارتفاع معدلات الإحباط والانسحاب النفسي من العمل، ممّا ينعكس سلباً على مستويات الأداء المؤسسي (كليب والسفياني، 2023).

ويكتسب هذا الموضوع أهمية خاصة عند تطبيقه على قطاع المستشفيات الحكومية، الذي يُعدّ من أكثر القطاعات حساسيةً وتأثيراً في حياة المجتمع، لكونه القطاع المسؤول عن تقديم الخدمات الصحية للمواطنين والحفاظ على سلامتهم. ويتميز العمل في المستشفيات الحكومية بطبيعته الضاغطة، وتنوّع تخصصاته، وتعدّد فئات العاملين فيه من أطباء وممرضين وإداريين وفنيين، ممّا يجعل بيئة العمل الداخلية عاملاً محورياً في تحديد مستوى الأداء الوظيفي لهؤلاء العاملين، وبالتالي مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة (متلف، 2022).

وتأتي هذه الدراسة لتسلّط الضوء على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، انطلاقاً من أهمية هذا القطاع الحيوي، وسعيّاً إلى تقديم رؤية علمية موضوعية تُسهم في تعزيز فهم العلاقة بين هذين

المتغيرين في السياق التطبيقي السعودي، بما يخدم أهداف رؤية المملكة 2030 في تطوير القطاع الصحي والارتقاء بجودة خدماته.

مشكلة الدراسة

يُمثّل قطاع المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية أحد أهم القطاعات الخدمية التي تعتمد عليها الدولة في تقديم الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين، وهو قطاع يتّسم بطبيعة عمل معقدة وضاعطة، تتطلب من العاملين فيه مستويات عالية من الكفاءة والدقة والالتزام. ومع التوجهات الطموحة التي تتبناها المملكة ضمن رؤية 2030 لتطوير المنظومة الصحية والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة، باتت الحاجة ملحة لدراسة العوامل المؤسسية التي تؤثر في أداء العاملين في هذا القطاع، وفي مقدمتها بيئة العمل الداخلية.

وعلى الرغم من الأهمية البالغة لبيئة العمل الداخلية في التأثير على أداء الموظفين، فإنّ الملاحظات الميدانية والمؤشرات الإدارية تُشير إلى وجود جملة من التحديات التي تواجه العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، والتي تتعلق بجوانب متعددة من بيئة العمل الداخلية، سواء في الجانب المادي المتمثل في ظروف العمل الفيزيائية وأدواته وتجهيزاته، أو في الجانب المعنوي المتمثل في نظم الحوافز والعلاقات الإنسانية والاتصالات الإدارية وأنماط القيادة السائدة، ممّا قد ينعكس بشكل غير مباشر على مستوى الأداء الوظيفي وجودة الخدمة الصحية المقدمة (كليب والسفياني، 2023).

وقد أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة ارتباطية وتأثيرية بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة وأداء الموظفين في قطاعات متعددة، كدراسة الحمادي وآخرين (2023) في مؤسسة السعيد للسيراميك باليمن، ودراسة متلف (2022)، ودراسة Zhenjing وآخرين (2022) التي أكدت الدور الوسيط لعدد من المتغيرات في هذه العلاقة، إلى جانب دراسة Shammout (2021) ودراسة Dullah وآخرين (2023). غير أنّ هذه الدراسات تباينت في نتائجها بشأن ترتيب الأبعاد الأكثر تأثيراً، كما أنّها أُجريت في بيئات وقطاعات مختلفة عن قطاع المستشفيات

الحكومية في المملكة العربية السعودية، ممّا يُبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تُعالج هذه العلاقة في السياق السعودي تحديداً.

ومن خلال الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة في هذا المجال، يتّضح أنّ هناك فجوة بحثية واضحة تتعلق بدراسة أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها المتكاملة على أداء الموظفين في قطاع المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، إذ إنّ معظم الدراسات السابقة إمّا تناولت هذه العلاقة في قطاعات صناعية أو خدمية غير صحية، وإمّا ركّزت على بيانات جغرافية مختلفة عن البيئة السعودية، أو تناولت أبعاداً محدودة من بيئة العمل الداخلية دون النظر إليها بشكل شمولي متكامل (ناجي والديراوي وسالم، 2022).

كما أنّ طبيعة العمل في المستشفيات الحكومية تختلف اختلافاً جوهرياً عن غيرها من المنظمات، لما يتّسم به هذا العمل من ضغوط نفسية وجسدية، وتعامل مباشر مع أرواح البشر، وتتنوع في التخصصات والفئات الوظيفية، ممّا يجعل أثر بيئة العمل الداخلية على الأداء أكثر تعقيداً وتشعباً، ويستدعي دراسته دراسةً علميةً منهجيةً معمّقة (الحمادي وآخرون، 2023).

وانطلاقاً ممّا سبق، يُمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: ما أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية، الاتصالات الإدارية) على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية (النظرية):

- تستمد الدراسة أهميتها العلمية من أهمية المتغيرين اللذين تتناولهما، وهما بيئة العمل الداخلية وأداء الموظفين، وما يتصل بهما من مفاهيم إدارية حديثة تشكّل جوهر الفكر الإداري المعاصر.

- تُسهم الدراسة في إثراء المكتبة العربية والسعودية بمرجع علمي يتناول أثر بيئة العمل الداخلية على أداء الموظفين في قطاع المستشفيات الحكومية، وهو قطاع لم يحظَ - في حدود علم الباحث - بدراسات كافية تجمع بين هذين المتغيرين.
- تُقدّم الدراسة إطاراً نظرياً متكاملًا حول أبعاد بيئة العمل الداخلية ومحدداتها، وأبعاد الأداء الوظيفي ومعاييرها، ممّا يُشكّل قاعدة معرفية للباحثين في هذا المجال.
- تسدّ الدراسة الفجوة البحثية المتعلقة بالتطبيق الميداني لهذه العلاقة في البيئة السعودية، وتحديدًا في مدينة الرياض.
- تُشكّل الدراسة منطلقاً لدراسات مستقبلية يمكن أن تتناول متغيرات وسيطة أو معدّلة في العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وأداء الموظفين.

الأهمية العملية (التطبيقية):

- تُقدّم الدراسة رؤية تطبيقية لصنّاع القرار في وزارة الصحة والمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض حول واقع بيئة العمل الداخلية ومدى تأثيرها على أداء العاملين.
- تُسهم الدراسة في مساعدة الإدارات الصحية على تحديد نقاط القوة والضعف في بيئة العمل الداخلية، بما يُمكنها من وضع الخطط والبرامج التطويرية الملائمة.
- تتسجم الدراسة مع توجهات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في تطوير القطاع الصحي والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- تُفيد نتائج الدراسة العاملين في المستشفيات الحكومية أنفسهم من خلال إبراز أهمية بيئة العمل الداخلية بوصفها حقاً وظيفياً يُسهم في تعزيز أدائهم ورضاهم الوظيفي.
- تُقدّم الدراسة مؤشرات تطبيقية يمكن الاستفادة منها في تصميم برامج التدريب والتطوير الإداري الموجهة للقيادات الصحية.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى دراسة أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية، الاتصالات الإدارية) على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على مستوى تطبيق أبعاد بيئة العمل الداخلية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها.
- الكشف عن مستوى أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- تحديد أثر البيئة المادية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- بيان أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- الكشف عن أثر العلاقات الإنسانية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- تحديد أثر القيادة الإدارية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- التعرف على أثر الاتصالات الإدارية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس: ما أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية، الاتصالات الإدارية) على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى تطبيق أبعاد بيئة العمل الداخلية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها؟
- ما مستوى أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما أثر البيئة المادية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما أثر العلاقات الإنسانية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما أثر القيادة الإدارية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟
- ما أثر الاتصالات الإدارية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

فروض الدراسة

الفرض الرئيس: **H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية، الاتصالات الإدارية) على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

الفروض الفرعية:

- **H1-1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبيئة المادية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- **H1-2:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- **H1-3:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الإنسانية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

• **H1-4:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة الإدارية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

• **H1-5:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاتصالات الإدارية على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

الفرض الثاني: H2: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات الباحثين حول متغيرات الدراسة تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الدراسات السابقة:

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) وعلاقته بمتغيرات أخرى

أولاً: الدراسات العربية

دراسة قواميد وشاللي وقداش (2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، البيئة الاجتماعية، البيئة التنظيمية) على الإبداع الإداري في شركة هاليبورتين بحاسي مسعود - ورقلة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (60) موظفاً في الشركة محل الدراسة، واعتمدت الاستبانة أداةً لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة على الإبداع الإداري لدى العاملين في الشركة، وأن البيئة التنظيمية جاءت في المرتبة الأولى من حيث التأثير. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف بيئة العمل المادية والاجتماعية، وتشجيع العاملين على تقديم الأفكار الإبداعية من خلال توفير مناخ تنظيمي محفّز.

دراسة عبود وتيار (2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (بيئة العمل المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، الاتصالات الإدارية) على تخطيط الموارد البشرية في الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (85) موظفاً وموظفة في الهيئة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة

العمل الداخلية بأبعادها المختلفة على تخطيط الموارد البشرية في الهيئة محل الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتوفير بيئة عمل داخلية ملائمة تسهم في تحسين عمليات تخطيط الموارد البشرية، وتعزيز نظام الحوافز والاتصالات الإدارية.

دراسة ناجي والديراوي وسالم (2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية، التكنولوجيا المستخدمة) في تحقيق النجاح الاستراتيجي في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (335) موظفاً من العاملين في الإدارة العليا والوسطى بوزارة الصحة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة في تحقيق النجاح الاستراتيجي لوزارة الصحة الفلسطينية. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل الداخلية، وتوفير الأدوات والتكنولوجيا الحديثة، وتفعيل دور القيادة الإدارية في دعم التوجهات الاستراتيجية للوزارة.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع (أداء الموظفين) وعلاقته بمتغيرات أخرى

أولاً: الدراسات العربية

دراسة الحمادي وآخرون (2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (بيئة العمل المادية، الحوافز المادية والمعنوية، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية) في الأداء الوظيفي بمؤسسة السعيد للسيراميك في اليمن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (152) موظفاً من العاملين في المؤسسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة على الأداء الوظيفي للعاملين، وأن بُعد الحوافز جاء الأكثر تأثيراً. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف بيئة العمل المادية، وتعزيز نظام الحوافز، وتطوير أساليب القيادة الإدارية لرفع مستوى الأداء الوظيفي.

دراسة كليب والسفياني (2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، الاتصالات الإدارية، الأمن الوظيفي) على أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت

العينة من (210) موظفين وموظفات في مكتب الصحة وفروعه. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين في مكتب الصحة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل الداخلية من خلال توفير الظروف المادية الملائمة، وتعزيز الحوافز، وتحسين العلاقات الإنسانية بين العاملين.

دراسة متلف (2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، البيئة النفسية والاجتماعية، البيئة التنظيمية) على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (75) موظفاً في المؤسسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين، مع تفاوت في درجة التأثير بين الأبعاد. وأوصت الدراسة بضرورة إيلاء اهتمام أكبر بتحسين بيئة العمل الداخلية بجميع أبعادها لأثرها المباشر في رفع مستوى أداء العاملين.

دراسة الغويري (2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، الاستثارة الفكرية، الاعتبارية الفردية، الحفز الإلهامي) في أداء الموظفين في مديرية ضريبة الأبنية والأراضي بمحافظة الزرقاء في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (120) موظفاً وموظفة في المديرية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقيادة التحويلية بأبعادها المختلفة في أداء الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة تبني القيادات الإدارية أسلوب القيادة التحويلية، وتنمية مهارات القادة في إلهام العاملين وتحفيزهم لرفع مستوى أدائهم.

دراسة الحبابي (2025) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الإدارية الفعّالة بأبعادها (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة، اتخاذ القرار) على أداء الموظفين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للقيادة الإدارية الفعّالة بأبعادها المختلفة على أداء الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير مهارات القادة الإداريين، وتبني أساليب قيادية حديثة تساهم في رفع مستوى أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المؤسسية.

دراسة الزعبي والخوالدة (2025) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدقيق الداخلي بأبعاده (الاستقلالية، الكفاءة المهنية، معايير الأداء، تقارير التدقيق) على جودة أداء الموظفين في ظل الدور

الوسيط للتعليم المستمر في مجموعة الاستشارات المخبرية "مدلاب" في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (180) موظفاً في المجموعة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتدقيق الداخلي على جودة أداء الموظفين، وأن التعليم المستمر يقوم بدور وسيط في تعزيز هذه العلاقة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز دور التدقيق الداخلي، وتوفير برامج التعليم والتدريب المستمر للعاملين لتحسين جودة أدائهم.

دراسة بومثينية واخرون (2023) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مدراء الأقسام بالمؤسسات الخدمية للرقابة الإدارية بأبعادها (وضع المعايير، قياس الأداء، تصحيح الانحرافات، المتابعة) على أداء العاملين لتحقيق جودتها في شركة الكهرباء العامة بمدينة طبرق. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (95) موظفاً في الشركة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الرقابة الإدارية بأبعادها على أداء العاملين وجودة أدائهم. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل دور الرقابة الإدارية، وتدريب مدراء الأقسام على أساليب الرقابة الحديثة لضمان تحقيق جودة الأداء.

دراسة الحربي (2025) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الولاء الوظيفي بأبعاده (الولاء العاطفي، الولاء المعياري، الولاء المستمر) على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة المراعي بالمملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من العاملين في الشركة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للولاء الوظيفي بأبعاده المختلفة على الأداء الوظيفي للعاملين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز الولاء الوظيفي لدى العاملين من خلال توفير بيئة عمل محفزة، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة Dullah, Limgiani, & Suwardi (2023) هدفت الدراسة إلى تحليل بيئة العمل بأبعادها (البيئة المادية، البيئة غير المادية) وأثرها في تحسين أداء الموظفين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة، واعتمدت الاستبانة والمقابلة أداتين لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن لبيئة العمل بأبعادها المادية وغير المادية أثراً إيجابياً وذا دلالة إحصائية في تحسين أداء الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة

اهتمام الإدارة بتوفير بيئة عمل مادية ملائمة، إلى جانب تعزيز البيئة النفسية والاجتماعية للموظفين لرفع مستوى أدائهم.

دراسة Zhenjing et al. (2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل بأبعادها (البيئة المادية، مكان العمل، ثقافة المنظمة) على أداء الموظفين من خلال نموذج وسيط متعدد يشمل (الالتزام التنظيمي، مشاركة الموظفين، الرفاهية). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والنمذجة بالمعادلات الهيكلية، وتكونت العينة من (280) موظفاً في القطاعات الحكومية والخاصة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وذي دلالة إحصائية لبيئة العمل على أداء الموظفين، مع دور وسيط للالتزام التنظيمي والمشاركة والرفاهية. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل وتعزيز رفاهية الموظفين لضمان أداء وظيفي متميز.

دراسة Shammout (2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل بأبعادها (البيئة المادية، البيئة النفسية، الحوافز، العلاقات مع الزملاء والرؤساء) على أداء الموظفين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (150) موظفاً في المؤسسات محل الدراسة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها المختلفة على أداء الموظفين، وأنّ البيئة النفسية والحوافز جاءا في مقدمة الأبعاد المؤثرة. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المنظمات بتوفير بيئة عمل صحية ومحفزة، وتعزيز نظام الحوافز، وتحسين العلاقات بين الموظفين والإدارة.

دراسة Zacharias, Rahawarin, & Yusriadi (2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إعادة البناء الثقافي والبيئة التنظيمية بأبعادها (الثقافة التنظيمية، القيم التنظيمية، المناخ التنظيمي) على أداء الموظفين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من مجموعة من الموظفين في المؤسسات الحكومية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وذي دلالة إحصائية لإعادة البناء الثقافي والبيئة التنظيمية على أداء الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في الثقافة التنظيمية السائدة، وتطوير مناخ تنظيمي إيجابي يساهم في رفع كفاءة الموظفين وأدائهم.

دراسة Bahtiar, Putra, Meidawati, & Puspaningsih (2021) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدقيق الداخلي والدافعية وبيئة العمل بأبعادها (البيئة المادية، البيئة غير المادية)

على أداء الموظفين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (100) موظف في المؤسسات محل الدراسة، واعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية للتدقيق الداخلي والدافعية وبيئة العمل على أداء الموظفين. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز أنظمة التدقيق الداخلي، ورفع مستوى الدافعية لدى الموظفين، وتحسين بيئة العمل لضمان تحقيق أداء وظيفي متميز.

الفجوة البحثية

في ضوء ما تم استعراضه من الدراسات السابقة، العربية منها والأجنبية، التي تناولت متغيري بيئة العمل الداخلية وأداء الموظفين، يتضح أن ثمة جملة من أوجه الاتفاق والاختلاف بين تلك الدراسات والدراسة الحالية، يمكن من خلالها تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها. فمن حيث **أوجه الاتفاق**، تلقي الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كدراسة الحمادي والعامري وسعيد والخضر وبلقيش (2023)، ودراسة كليب والسفياني (2023)، ودراسة متلف (2022)، ودراسة ناجي والديراوي وسالم (2022)، ودراسة قواميد وشلاي وقداش (2022)، ودراسة عبود وتيبار (2021)، ودراسة Zhenjing وآخرين (2022)، ودراسة Shammout (2021)، ودراسة Dullah وآخرين (2023)، ودراسة Zacharias وآخرين (2021)، ودراسة Bahtiar وآخرين (2021)، في تناولها لبيئة العمل الداخلية بوصفها متغيراً مؤثراً في السلوك التنظيمي، وأداء الموظفين بوصفه محوراً أساسياً لقياس فاعلية المنظمات. كما تتفق مع أغلب هذه الدراسات في تبني المنهج الوصفي التحليلي، واعتماد الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، فضلاً عن الاشتراك في عدد من الأبعاد المستخدمة لقياس بيئة العمل الداخلية كالبيئة المادية والحوافز والعلاقات الإنسانية والقيادة الإدارية والاتصالات الإدارية، إلى جانب الاتفاق في الاعتماد على نظريات الإدارة الحديثة كنظرية العلاقات الإنسانية ونظرية العاملين لهيرزبرغ في تفسير العلاقة بين المتغيرين. أما من حيث **أوجه الاختلاف**، فتتباين الدراسة الحالية عن سابقتها في عدة جوانب جوهرية؛ إذ اختلفت الدراسات السابقة في البيئات الجغرافية التي طُبقت فيها، فمنها ما أُجري في اليمن كدراسة الحمادي وآخرين (2023) ودراسة كليب والسفياني (2023)، ومنها ما أُجري في الجزائر كدراسة قواميد وآخرين (2022) ودراسة متلف (2022)، ومنها ما أُجري في فلسطين كدراسة ناجي وآخرين (2022)، ومنها ما أُجري في الأردن كدراسة الغويري (2022) ودراسة الزعبي والخالودة (2025)، ومنها ما أُجري في ليبيا كدراسة بومثينة وآخرين (2023)، في حين تُطبّق

الدراسة الحالية على المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، وهي بيئة تختلف اختلافاً جوهرياً من حيث الأنظمة الإدارية والثقافة التنظيمية والإمكانات المتاحة. كما تتباين الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في القطاع المستهدف؛ إذ إنّ معظم تلك الدراسات تناولت قطاعات صناعية أو خدمية عامة أو ضريبية أو كهربائية، بينما تُركّز الدراسة الحالية على قطاع المستشفيات الحكومية الذي يتّسم بخصوصية عالية نظراً لطبيعة العمل الضاغطة والتعامل المباشر مع أرواح البشر. علاوةً على ذلك، اختلفت الدراسات السابقة في المتغيرات المرتبطة ببيئة العمل وأداء الموظفين؛ فبعضها ربط بيئة العمل بالإبداع الإداري كدراسة قواميد وآخرين (2022)، وبعضها ربطها بالانجاح الاستراتيجي كدراسة ناجي وآخرين (2022)، بينما ربطت دراسات أخرى الأداء الوظيفي بالقيادة التحويلية أو التدقيق الداخلي أو الرقابة الإدارية أو الولاء الوظيفي. ومن هنا، تتبلور **الفجوة البحثية** التي تسعى الدراسة الحالية إلى سدّها في كونها - وفي حدود علم الباحث - من الدراسات القليلة التي تجمع بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها الشمولية المتكاملة (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية، الاتصالات الإدارية) وأداء الموظفين في قطاع المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض تحديداً، ضمن السياق التطبيقي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 وتوجهاتها في تطوير القطاع الصحي، ممّا يُضفي على الدراسة قيمة علمية وتطبيقية مضافة تُثري الأدب الإداري في هذا المجال.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند الدراسة الحالية إلى منطلقات نظرية متكاملة تُشكّل الأساس المعرفي الذي تنطلق منه في تحليل متغيراتها، وتتضمن هذه المنطلقات إطاراً نظرياً يستعرض المفاهيم الأساسية للمتغيرات وأبعادها ونظرياتها المفسّرة، فضلاً عن تحديد المصطلحات المفاهيمية والإجرائية التي اعتمدتها الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الإطار النظري للدراسة

أولاً: بيئة العمل الداخلية

تُعَدُّ بيئة العمل الداخلية من المفاهيم الإدارية التي حظيت باهتمام واسع في الفكر الإداري المعاصر، إذ يُنظر إليها بوصفها المحيط الذي يمارس فيه الموظف نشاطه الوظيفي ويتفاعل من خلاله مع مختلف العناصر التنظيمية. وتشمل بيئة العمل الداخلية جميع العوامل والمؤثرات المادية والمعنوية داخل المنظمة التي تنعكس على سلوك العاملين واتجاهاتهم ومستويات أدائهم. وقد تعددت النظريات التي فسّرت بيئة العمل الداخلية وأثرها في السلوك التنظيمي، ولعلّ من أبرزها **نظرية العلاقات الإنسانية** لإلتون مايو التي أكدت أنّ العوامل الاجتماعية والنفسية داخل بيئة العمل تُشكّل عاملاً محورياً في تحفيز العاملين ورفع إنتاجيتهم، و**نظرية الحاجات لماسلو** التي تُبرز أهمية إشباع حاجات الموظفين المتدرجة عبر بيئة العمل، و**نظرية العاملين لهيرزبرغ** التي فرّقت بين العوامل الوقائية المرتبطة بالبيئة والعوامل الدافعة المرتبطة بطبيعة العمل، إلى جانب **نظرية X و Y لماكغريغور** التي تربط بين نمط الإدارة السائد وبيئة العمل الناتجة عنه. وتحدد أبعاد بيئة العمل الداخلية التي تتبنّاها الدراسة الحالية في: **البيئة المادية** المتمثلة في الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة والضوضاء وتصميم مكان العمل والأدوات والتجهيزات، و**الحوافز المادية والمعنوية** التي تُشكّل عاملاً محفزاً لتحسين الأداء وتعزيز الانتماء، و**العلاقات الإنسانية** بين الموظفين ورؤسائهم وزملائهم وما يسودها من احترام وتعاون وثقة، و**القيادة الإدارية** بأنماطها المختلفة وأساليبها في التوجيه والتحفيز، و**الاتصالات الإدارية** الصاعدة والنازلة والأفقية التي تُيسّر تبادل المعلومات داخل المنظمة.

ثانياً: أداء الموظفين

يُمثّل الأداء الوظيفي المخرج النهائي لجميع الجهود التنظيمية، وهو المعيار الذي تُقاس به فاعلية المنظمات ومدى تحقيقها لأهدافها الاستراتيجية. ويُشير مفهوم الأداء الوظيفي إلى مجموعة السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الموظف لإنجاز المهام الموكلة إليه بمستوى محدد من الكفاءة والفاعلية، وفق معايير موضوعية تضعها المنظمة. وقد تعددت النماذج النظرية المفسّرة للأداء الوظيفي، ومن أبرزها **نموذج بورتر ولولر** الذي يرى أنّ الأداء محصلة تفاعل بين الجهد المبذول والقدرات الشخصية وإدراك الدور الوظيفي، و**نظرية التوقع لفروم** التي تربط بين الأداء والدافعية والحوافز المتوقعة، و**نظرية تحديد الأهداف لإدوين لوك** التي تُبرز أهمية وضوح الأهداف وتحديدها في تحفيز الأداء وتوجيهه. وتشمل أبعاد الأداء الوظيفي: **جودة العمل** المُنجَز ومدى دقّته وخلوّه من الأخطاء، و**كمية العمل** المُنجَز ومدى

تحقيقه للمعدلات المطلوبة، والمعرفة بالعمل وامتلاك الموظف للمهارات اللازمة، والالتزام الوظيفي والانضباط في مواعيد العمل، والتعاون مع الزملاء والرؤساء في إنجاز المهام المشتركة.

ثالثاً: العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وأداء الموظفين

يرى الباحثون في الفكر الإداري المعاصر أنّ ثمة علاقة تأثيرية وثيقة بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة وبين مستويات أداء الموظفين، إذ إنّ توفير بيئة عمل ملائمة يُشعر الموظف بالراحة والانتماء ويحفّزه على بذل مزيد من الجهد لإنجاز مهامه بجودة عالية. كما أنّ الاستثمار في تحسين بيئة العمل الداخلية يُعدّ استثماراً غير مباشر في رفع كفاءة العاملين وتحسين مخرجاتهم.

مصطلحات الدراسة المفاهيمية والإجرائية

بيئة العمل الداخلية:

- مفاهيمياً: مجموعة العوامل والظروف المادية والمعنوية المحيطة بالموظف داخل المنظمة، والتي تؤثر في سلوكه وأدائه وانتمائه الوظيفي.
- إجرائياً: مجموع الظروف والعوامل المادية وغير المادية السائدة في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وتُقاس بمجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوثون على فقرات الاستبانة الخاصة بأبعادها الخمسة.

البيئة المادية:

- مفاهيمياً: جميع العناصر الفيزيائية المحيطة بمكان العمل كالإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة والضوضاء والتصميم المكاني والأثاث والتجهيزات.
- إجرائياً: الظروف المادية المتوفرة في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وتُقاس بالفقرات المخصصة لها في الاستبانة.

الحوافز:

- مفاهيمياً :المكافآت المادية والمعنوية التي تُقدّمها المنظمة للعاملين تقديراً لجهودهم وتحفيزاً لهم على تحسين أدائهم.
- إجرائياً :نظام الحوافز المطبّق في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، ويُقاس بالفقرات المخصصة له في الاستبانة.

العلاقات الإنسانية:

- مفاهيمياً :طبيعة التفاعلات الاجتماعية والمهنية بين الموظفين فيما بينهم وبين رؤسائهم، وما يسود هذه العلاقات من احترام وتعاون وثقة.
- إجرائياً :نمط العلاقات السائدة بين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، ويُقاس بالفقرات المخصصة له في الاستبانة.

القيادة الإدارية:

- مفاهيمياً :القدرة على التأثير في العاملين وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق أهداف المنظمة من خلال أساليب قيادية متنوعة.
- إجرائياً :الأساليب القيادية المتبعة في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، ويُقاس بالفقرات المخصصة لها في الاستبانة.

الاتصالات الإدارية:

- مفاهيمياً :عمليات نقل المعلومات والأفكار والقرارات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة، سواء أكانت صاعدة أم نازلة أم أفقية.
- إجرائياً :نظام الاتصالات المتّبع في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، ويُقاس بالفقرات المخصصة له في الاستبانة.

أداء الموظفين:

- مفاهيمياً :مجموع السلوكيات والأنشطة التي يقوم بها الموظف لإنجاز المهام الموكلة إليه بمستوى محدد من الكفاءة والفاعلية.

- **إجرائياً:** المستوى الفعلي لإنجاز المهام الوظيفية من قبل العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، ويُقاس بمجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوثون على فقرات الاستبانة الخاصة بأبعاد الأداء الوظيفي.

المستشفيات الحكومية:

- **إجرائياً:** المستشفيات التابعة لوزارة الصحة السعودية والعاملة في مدينة الرياض، والتي تُقدّم الخدمات الصحية للمواطنين والمقيمين ضمن منظومة الرعاية الصحية الحكومية.

المنهجية وطرق البحث:

سوف تعتمد الدراسة الحالية على **المنهج الوصفي التحليلي**، بوصفه المنهج الأنسب لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها، إذ يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة موضوع البحث وصفاً دقيقاً، والوقوف على أبعادها المختلفة، وتحليل العلاقات بين متغيراتها، والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة. وسوف يقوم الباحث من خلال هذا المنهج بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيري الدراسة (بيئة العمل الداخلية وأداء الموظفين)، ثم تصنيفها وتبويبها وتحليلها إحصائياً، بهدف اختبار فروض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، والخروج بنتائج علمية تُسهم في تحقيق أهدافها المرسومة.

كما سوف يستعين الباحث بالمنهج الوصفي التحليلي في بناء الإطار النظري للدراسة، من خلال الرجوع إلى المصادر والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، فضلاً عن الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة فرضيات الدراسة وبناء أداتها. كما سوف يعتمد الباحث على الأسلوب الميداني في جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة، وذلك عبر توزيع استبانة مُصمّمة لهذا الغرض على أفراد عينة الدراسة، ومن ثمّ تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للتوصل إلى النتائج المرجوة.

مجتمع وعينة الدراسة

سوف يتكوّن **مجتمع الدراسة** من جميع الموظفين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم وفقاً لآخر إحصائيات وزارة الصحة السعودية نحو (42,000) موظف وموظفة، موزعين على مختلف المستشفيات الحكومية في المدينة، ويشملون الفئات الوظيفية

المختلفة من أطباء وممرضين وفنيين وإداريين، ممّن يعملون في هذه المستشفيات ضمن منظومة الرعاية الصحية الحكومية التابعة لوزارة الصحة.

ونظراً لصعوبة إجراء الدراسة على المجتمع بأكمله، سوف يتم اختيار عينة عشوائية طبقية تُمثّل مجتمع الدراسة تمثيلاً صادقاً، وسوف يُحدّد حجم العينة وفقاً لمعادلة ستيفن ثامبسون لتحديد حجم العينات، بحيث يبلغ حجم العينة المقترح (381) مفردة، على أن يتم توزيع الاستبانة على عدد أكبر منها (نحو 420 استبانة) لضمان استرداد العدد الكافي منها بعد استبعاد الاستبانات غير المكتملة أو غير الصالحة للتحليل الإحصائي. وسوف تُوزّع الاستبانات بشكل يُراعي التمثيل النسبي للفئات الوظيفية المختلفة والمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، بما يُعزّز صدق النتائج وقابليتها للتعميم على مجتمع الدراسة.

مصادر جمع البيانات

سوف يعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على مصدرين رئيسيين، هما:

المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية، والأبحاث المنشورة، وقواعد البيانات الإلكترونية، والتقارير الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة السعودية، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة واستعراض الدراسات السابقة.

المصادر الأولية: وتتمثل في البيانات الميدانية التي سوف يجمعها الباحث من أفراد عينة الدراسة عبر أداة الاستبانة المصممة لهذا الغرض.

أداة الدراسة

سوف يعتمد الباحث على **الاستبانة** أداة رئيسة لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة، وسوف تُصمّم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة). وسوف تتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية لأفراد العينة، ويشمل (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

القسم الثاني: فقرات قياس المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) بأبعاده الخمسة، وتتوزع الفقرات على النحو الآتي:

البُعد	عدد الفقرات
البيئة المادية	4 فقرات
الحوافز	4 فقرات
العلاقات الإنسانية	4 فقرات
القيادة الإدارية	4 فقرات
الاتصالات الإدارية	4 فقرات
إجمالي فقرات المتغير المستقل	20 فقرة

القسم الثالث: فقرات قياس المتغير التابع (أداء الموظفين) بوصفه محوراً أحادياً، ويتكون من (12) فقرة.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (32) فقرة، موزعة على المحاور المختلفة للدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سوف يعتمد الباحث في تحليل بيانات الدراسة على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة وفروضها، وتشمل:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات إجابات المبحوثين حول فقرات الاستبانة.
- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة، واختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار أثر المتغير المستقل بأبعاده على المتغير التابع.

- اختبار (t-test) للفروق بين المتوسطات لعينتين مستقلتين.
- تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) لاختبار الفروق بين ثلاث فئات فأكثر.
- اختبارات التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات.
- اختبار معامل تضخم التباين (VIF) للتحقق من عدم وجود ارتباط ذاتي بين المتغيرات المستقلة.

حدود الدراسة

سوف تلتزم الدراسة الحالية بالحدود الآتية:

الحدود الموضوعية: سوف تقتصر الدراسة على تناول أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (البيئة المادية، الحوافز، العلاقات الإنسانية، القيادة الإدارية، الاتصالات الإدارية) على أداء الموظفين.

الحدود المكانية: سوف تُطبَّق الدراسة الميدانية على المستشفيات الحكومية التابعة لوزارة الصحة السعودية في مدينة الرياض.

الحدود البشرية: سوف تشمل الدراسة الموظفين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض من مختلف الفئات الوظيفية (أطباء، ممرضين، فنيين، إداريين).

الحدود الزمانية: سوف تُجرى الدراسة الميدانية خلال العام الدراسي 2025 – 2026م.

المراجع:

أ - الدراسات العربية

قواميد، زكرياء، شلال، حفصة، و قداش، سمية. (2022). أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري: دراسة حالة شركة هاليبورتن حاسي مسعود - ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1634957>

الحمادي، بشير محمد، العامري، عمار محمد، سعيد، عبدالله عادل، الخضر، الخضر عاتق، و بلفقيه، عبدالرحمن أبوبكر. (2023). أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك - اليمن. مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ع85، 145 - 172.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1437983>

كليب، جلال مصطفى عبدالرزاق، و السفيني، عبدالرحمن محمد أحمد. (2023). أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز. مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، مج6، ع5، 241 - 271. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1456414>

متلف، حدة. (2022). بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين: دراسة ميدانية. مجلة البحوث والدراسات العلمية، مج16، ع1، 438 - 456. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1227027>

عبود، حنان محمد، و تيباز، إنتصار علي. (2021). أثر بيئة العمل الداخلية علي تخطيط الموارد البشرية: دراسة ميدانية علي الهيئة الوطنية لأمن وسلامة المعلومات. مجلة الأستاذ، ع21، 200 -

229. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1281969>

ناجي، ماجد محمود، الديراوي، أيمن حسن، و سالم، محمد زيدان. (2022). أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق النجاح الاستراتيجي: حالة وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة. مجلة جامعة الملك سعود -

العلوم الإدارية، مج30، ع1 ، 43 - 61. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1357820>

الغويري، حسن محمد عيسى. (2022). أثر القيادة التحويلية في أداء الموظفين: دراسة حالة مديرية ضريبة الأبنية والأراضي في محافظة الزرقاء / الأردن. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع73 ، 339 - 362. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1329465>

الحبابي، محمد فرحان. (2025). أثر القيادة الإدارية الفعالية على أداء الموظفين. مجلة منازعات الأعمال، ع95 ، 252 - 281. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1611247>

الزعبي، حسام أحمد خلف، و الخوالدة، رياض عبدالله عايف. (2025). أثر التدقيق الداخلي على جودة أداء الموظفين: الدور الوسيط للتعليم المستمر في مجموعة الاستشارات المخبرية مدلاب الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1609162>

بومثنيينة، منصور حسن شعيب، المرتضي، ناصف حسن، و إمعيزيق، حاتم إبراهيم محمد. (2023). أثر تطبيق مدراء الأقسام بالمؤسسات الخدمية للرقابة الإدارية على أداء العاملين لتحقيق جودتها: دراسة ميدانية على شركة الكهرباء العامة في مدينة طبرق. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع87 ، 369 - 406. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1424857>

كليب، جلال مصطفى عبدالرزاق، و السفيناني، عبدالرحمن محمد أحمد. (2023). أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية على مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز. مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، مج6، ع5 ، 241 - 271. مسترجع من
<http://search.mandumah.com/Record/1456414>

الحربي، عبدالعزيز بن مصلح. (2025). أثر الولاء الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة على شركة المراعي بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج9، ملحق ، 68 - 82. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1610609>

Dullah, M., Limgiani, L., & Suwardi, L. A. (2023). Work environment analysis to improve employee performance. *Revenue Journal: Management and Entrepreneurship*, 1(2), 127–134.

Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K. Y., Nassani, A. A., & Haffar, M. (2022). Impact of employees' workplace environment on employees' performance: a multi-mediation model. *Frontiers in public health*, 10, 890400.

Shammout, M. (2021). The impact of work environment on employees performance. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*, 3(11), 78–101

Zacharias, T., Rahawarin, M. A., & Yusriadi, Y. (2021). Cultural reconstruction and organization environment for employee performance. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(2), 296–315.

Bahtiar, A., Putra, R. G., Meidawati, N., & Puspaningsih, A. (2021). The influence of internal audit, motivation, and work environment on employee performance. *Journal of Contemporary Accounting*, 150–161

Mid Ocean University

College of Management

Master of Human Resources



**The Impact of Internal Work Environment on Employee Performance in
Government Hospitals – A Field Study in Riyadh**

Prepared by:

Talaa Hassan Maashi

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1448-2026