

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

عنوان المشروع

أسم الطالب
مرام قايد احمد

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحمن نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

٢٠٢٥

الشكر والتقدير

تقدّم بخالص الشكر والعرفان إلى جامعة ميدأوشن، ممثلةً في كلية الإدارة، على ما وفّرت من دعم علمي وإرشاد أكاديمي خلال فترة إعداد هذا المشروع. كما أعبر عن خالص امتناني وتقديري إلى سعادة الدكتور/ [عبدالرحمن نادر]، على توجيهاته القيّمة وملاحظاته البناءة، وجهوده المخلصة في متابعة سير هذا البحث خطوة بخطوة، مما كان له الأثر الكبير في تطوير محتوى المشروع وصياغته بصورة علمية متكاملة.

ولا يفوتني أن أتقدّم بجزيل الشكر إلى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية الذين تعاونوا معي في تعبئة الاستبيانات والمشاركة في جمع البيانات، فبمشاركتهم المثمرة تحقق الجانب الميداني لهذا البحث.

كما أتوجّه بخالص التقدير والامتنان إلى عائلتي الكريمة التي قدّمت لي الدعم المعنوي المستمر وشجّعوني على مواصلة الجد والاجتهاد حتى إتمام هذا المشروع. ولكل من قدّم لي المساعدة أو الدعم، ولو بكلمة طيبة، أتقدّم له بجزيل الشكر والعرفان، وأسأل الله أن يجزيهم عني خير الجزاء

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
١, ١	١, ١. المقدمة: خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١, ٢	١, ٢. مشكلة الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٩	١, ٢, ١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١, ٢, ٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١١	١, ٣. أهمية الدراسة.....
١٢	١, ٣, ١. على المستوى النظري:.....
١٢	١, ٣, ٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٣	١, ٤. أسئلة الدراسة.....

١٤	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٤	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٤	١,٧. نموذج الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
١٦	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٧	١,٩. مخطط المشروع.....
١٨	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٩	٢,١. المقدمة.....
٢١	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٢	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٤	٢,٥. الخاتمة.....
٣	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
٣١	٣,١. المقدمة.....
٣٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣٤	٣,٣. تصميم البحث.....
٣٦	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٨	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٩	٣,٦. أنواع البيانات.....
٣٩	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي.....
٣٩	٣,٨. الخاتمة.....
٤٣	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٤٤	4.1. المقدمة.....
٤٤	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٤٥	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٤٥	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٤٥	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٤٦	٤,٦. الخاتمة.....
٤٦	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٤٧	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية.....
٤٧	٥,٢. توصيات الدراسة.....
٤٨	٥,٣. الخاتمة.....

٤٨	قائمة المراجع
٤٩	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ مقدمة الدراسة:

تُعد بيئة العمل من أبرز الركائز التي تقوم عليها المنظمات الحديثة، إذ تُعتبر الإطار العام الذي يحدد المناخ الإداري والاجتماعي الذي يمارس فيه الأفراد مهامهم ومسؤولياتهم اليومية. وتمثل بيئة العمل بمختلف مكوناتها — المادية، والتنظيمية، والنفسية، والاجتماعية — عاملاً حاسماً في تحقيق التوازن بين متطلبات الوظيفة وقدرات الفرد، مما ينعكس بصورة مباشرة على مستوى الأداء الوظيفي والإنتاجية العامة للمنظمة. فقد أثبتت العديد من الدراسات الإدارية أن البيئة الإيجابية التي تتسم بالعدالة، والتحفيز، والتواصل الفعال بين العاملين، تسهم في رفع الروح المعنوية، وتقوية الولاء التنظيمي، وتعزيز الرضا الوظيفي، وكلها عوامل تدعم الأداء العالي والاستقرار الوظيفي.

وفي الوقت الراهن، يشهد قطاع العمل — الحكومي والخاص على حد سواء — تحولات كبيرة في مفاهيم الإدارة الحديثة التي تركز على الإنسان كأهم مورد في المنظمة. حيث لم تعد المنظمات تقيس نجاحها فقط بالإنتاج أو الأرباح، بل بقدرتها على خلق بيئة عمل محفزة ومستدامة تُمكن الموظف من الإبداع وتحقيق التميز. وهذا ما تؤكد عليه أدبيات الإدارة المعاصرة التي تربط بين جودة بيئة العمل ومستوى الأداء المؤسسي.

وفي المملكة العربية السعودية، تمثل وزارة الصحة إحدى أكبر المؤسسات الحكومية من حيث عدد الموظفين وتنوع تخصصاتهم. وهي الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمات الصحية للمواطنين والمقيمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، التي وضعت تطوير رأس المال البشري في مقدمة أولوياتها. وفي ظل هذا التحول الاستراتيجي، أصبحت بيئة العمل داخل وزارة الصحة محط اهتمام القيادات الإدارية وصنّاع القرار، خاصة في ظل ما يواجهه القطاع الصحي من تحديات مثل ضغط العمل، ونقص الكوادر المؤهلة، والحاجة إلى تحسين الخدمات الصحية بما يتواءم مع التطور التقني والإداري.

ومن خلال الملاحظة الميدانية والتقارير الإدارية، يُلاحظ أن بعض الإدارات في وزارة الصحة تتمتع بمستوى مرتفع من الأداء الوظيفي والرضا المهني، في حين تعاني إدارات أخرى من ضعف الحافز وارتفاع معدلات الغياب أو الدوران الوظيفي. ويبدو أن أحد العوامل الجوهرية وراء هذا التفاوت هو اختلاف طبيعة بيئة العمل من حيث العدالة التنظيمية، الدعم الإداري، ظروف العمل، وأنماط القيادة. ومن هنا تبرز أهمية هذه الدراسة في محاولة تحليل مدى تأثير بيئة العمل — بمختلف أبعادها — على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي وزارة الصحة، وذلك بغرض تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين.

كما تسعى هذه الدراسة إلى الربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية لمفهوم بيئة العمل في بيئة سعودية حكومية ذات خصوصية مهنية عالية، إذ يُتوقع أن تسهم النتائج في تقديم نموذج إداري فعال يمكن تطبيقه في قطاعات حكومية أخرى. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تواكب التوجه الوطني نحو التحول المؤسسي والتميز الإداري، وتدعم جهود تحسين كفاءة الكوادر البشرية في القطاع الصحي، باعتبار الإنسان هو محور التنمية ونجاح المؤسسات.

بناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل علمي وعملي للعلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي في وزارة الصحة السعودية، من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتطبيق استبيان ميداني على عينة من الموظفين، لتحديد درجة تأثير بيئة العمل في مستويات الأداء، ومدى إمكانية تحسين مخرجات العمل عبر تطوير الظروف البيئية والتنظيمية داخل الوزارة.

١,٢ مشكلة الدراسة :

تواجه المؤسسات في الوقت الحالي تحديات كبيرة تتعلق بكفاءة الأداء الوظيفي للموظفين، والتي ترتبط بشكل مباشر ببيئة العمل التي توفرها هذه المؤسسات. فعلى الرغم من وجود سياسات تنظيمية وإدارية، إلا أن كثيرًا من الموظفين يشعرون بعدم الرضا أو القصور في بيئة العمل، سواء من ناحية الظروف المادية، العلاقات الإنسانية، أو دعم الإدارة، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي وتأثير سلبي على الإنتاجية العامة للمؤسسة.

ولذلك، تكمن مشكلة الدراسة في تحديد مدى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، مع محاولة معرفة العوامل التي تعزز الأداء وتحسن بيئة العمل، والعوامل التي تقلل من الكفاءة والرضا الوظيفي.

١,٢,١ فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات المحلية: معظم الدراسات السابقة ركزت على بيئات العمل في مؤسسات خارج المملكة العربية السعودية، بينما هناك نقص واضح في البحوث التي تناولت بيئة العمل في القطاع الصحي السعودي، ما يترك فجوة معرفية في فهم طبيعة التأثير المحلي على الأداء الوظيفي.

تركيز محدود على العوامل النفسية والاجتماعية: كثير من الدراسات اهتمت بالعوامل المادية فقط مثل المرافق أو الرواتب، بينما تم إهمال تأثير العوامل النفسية والاجتماعية مثل العلاقات بين الموظفين، الدعم الإداري، ومستوى الرضا الوظيفي على الأداء.

غياب الدراسات التطبيقية الحديثة: هناك ندرة في الدراسات التطبيقية التي تقيس بشكل مباشر العلاقة بين عناصر بيئة العمل المختلفة والأداء الوظيفي، خاصة باستخدام أدوات تقييم حديثة مثل الاستبانات المعيارية أو المقاييس الإحصائية الدقيقة.

قصور في الربط بين النظرية والتطبيق: بعض الدراسات السابقة قدمت نماذج نظرية عامة دون تطبيقها عمليًا في بيئة محددة، ما يجعل النتائج أقل قابلية للتعميم على المؤسسات الصحية المحلية.

١,٢,٢ فجوات على المستوى التطبيقي

نقص الدراسات الميدانية المحلية: هناك ندرة في الدراسات التطبيقية التي تناولت تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية، مما يحد من فهم واقع الموظفين المحلي وتأثير بيئة العمل عليهم فعليًا.

قلة استخدام أدوات قياس حديثة وموضوعية: كثير من الدراسات اعتمدت على أدوات قديمة أو استبيانات عامة لا تعكس بدقة مكونات بيئة العمل المختلفة وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

تركيز محدود على القطاعات الحيوية: معظم الدراسات ركزت على بيئات العمل المكتبية التقليدية أو القطاعات غير الحيوية، بينما هناك حاجة ماسة لدراسة بيئة العمل في القطاع الصحي الذي يتطلب أداء عاليًا واستجابة سريعة.

قصور في ربط النتائج بالتوصيات العملية: بعض الدراسات لم تقدم استنتاجات قابلة للتطبيق لتحسين بيئة العمل أو تعزيز الأداء، مما يترك فجوة بين المعرفة النظرية والقرارات الإدارية الفعلية في المؤسسات.

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية، من أهمها

١ ما مستوى رضا موظفي وزارة الصحة عن بيئة العمل المادية (التجهيزات، المكاتب، ظروف العمل)؟

٢ ما طبيعة العلاقة بين البيئة الاجتماعية والنفسية للموظف وبين مستوى أدائه الوظيفي؟

٣ إلى أي مدى تؤثر نظم الحوافز والتقدير على رفع أو خفض مستوى الأداء؟

٤ ما أبرز المعوقات البيئية التي تحد من تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الوزارة؟

١,٣ أهمية الدراسة

تجلى أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول جانباً جوهرياً يتعلق بموظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، حيث إن بيئة العمل تعد من العوامل الأساسية التي تحدد مستوى الكفاءة والإنتاجية لدى الأفراد. فكلما كانت بيئة العمل مناسبة ومحفزة، انعكس ذلك بشكل إيجابي على مستوى الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة، لا سيما في قطاع حيوي مثل القطاع الصحي الذي يرتبط بشكل مباشر بصحة وحياة المجتمع.

كما تبرز أهمية هذه الدراسة في أنها تسعى إلى تسليط الضوء على واقع بيئة العمل لدى موظفي وزارة الصحة والتعرف على مدى تأثيرها على أدائهم اليومي. إذ أن فهم العلاقة بين هذين المتغيرين يساعد على تحديد نقاط القوة والضعف، ويسهم في وضع الحلول العملية التي تدعم استقرار الموظفين وزيادة مستوى رضاهم الوظيفي.

وتكمن أهمية هذه الدراسة أيضاً في إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير سياسات الموارد البشرية داخل وزارة الصحة، وتعزيز ممارسات الإدارة التي تركز على الإنسان كعنصر أساسي في تحقيق الأهداف التنظيمية. ومن شأن هذه النتائج أن تدعم جهود الوزارة في تحسين بيئة العمل بما يتناسب مع احتياجات الموظفين، وبالتالي رفع مستوى الكفاءة والإنتاجية، وتحقيق الجودة الشاملة في الخدمات الصحية.

إلى جانب ذلك، فإن الدراسة تعكس أهمية كبيرة للمجتمع من خلال إبراز دور بيئة العمل في تحسين أداء العاملين في القطاع الصحي، الأمر الذي ينعكس في نهاية المطاف على تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمواطنين والمقيمين، وزيادة رضاهم عن الخدمات الصحية، بما يتماشى مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تؤكد على رفع مستوى جودة الحياة وتعزيز كفاءة القطاعات الخدمية

١,٣,١ على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في مساهمتها في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي، من خلال ربط المفاهيم النظرية بمجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي. كما تسعى الدراسة إلى توضيح العلاقة بين مكونات بيئة العمل (المادية، التنظيمية، الاجتماعية والنفسية) وبين مستوى أداء الموظفين، الأمر الذي يساعد في تطوير نماذج نظرية يمكن أن يستند إليها الباحثون مستقبلاً في دراساتهم. إضافة إلى ذلك، فإن هذه الدراسة تسد فجوة معرفية في الأدبيات العربية، خصوصاً في سياق القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، من خلال تقديم إطار علمي يوضح كيف تؤثر بيئة العمل على الأداء، بما يعزز التراكم المعرفي ويساعد على بناء أسس نظرية أعمق لممارسات الإدارة الحديثة.

١,٣,٢ على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها تقدم توصيات عملية يمكن أن تستفيد منها وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية والجهات الحكومية الأخرى في تحسين بيئة العمل بما يسهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي للموظفين. كما تساعد نتائج الدراسة المسؤولين وصناع القرار في التعرف على الجوانب الإيجابية والسلبية في بيئة العمل الحالية، وبالتالي اتخاذ الإجراءات المناسبة لتهيئة بيئة عمل محفزة تزيد من رضا الموظفين وفعاليتهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه الدراسة توفر أداة يمكن للمديرين الاعتماد عليها في وضع استراتيجيات لإدارة الموارد البشرية، وتعزيز الإنتاجية، والحد من مشكلات ضعف الأداء أو دوران الموظفين.

١,٤ أسئلة الدراسة

ما مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل التنظيمية في وزارة الصحة؟

كيف تؤثر بيئة العمل المادية (المكاتب، المعدات، الموارد) على أداء الموظفين؟

ما تأثير بيئة العمل النفسية (الضغط، التوتر، الدعم النفسي) على الأداء الوظيفي؟

كيف تؤثر العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل (التعاون، الدعم بين الزملاء، التواصل مع الإدارة) على أداء الموظفين؟

ما تأثير الثقافة التنظيمية والقيم المؤسسية على سلوك الموظفين وأدائهم؟

ما دور الإشراف والقيادة في تعزيز أو إضعاف الأداء الوظيفي؟

هل توجد فروق في تأثير بيئة العمل على الأداء حسب الفئة العمرية أو الجنس أو المؤهل العلمي أو سنوات الخبرة؟

ما التحديات التي تواجه الموظفين في بيئة العمل الحالية والتي تؤثر سلباً على أدائهم؟

ما الممارسات التنظيمية التي يمكن تعديلها لتحسين الأداء الوظيفي؟

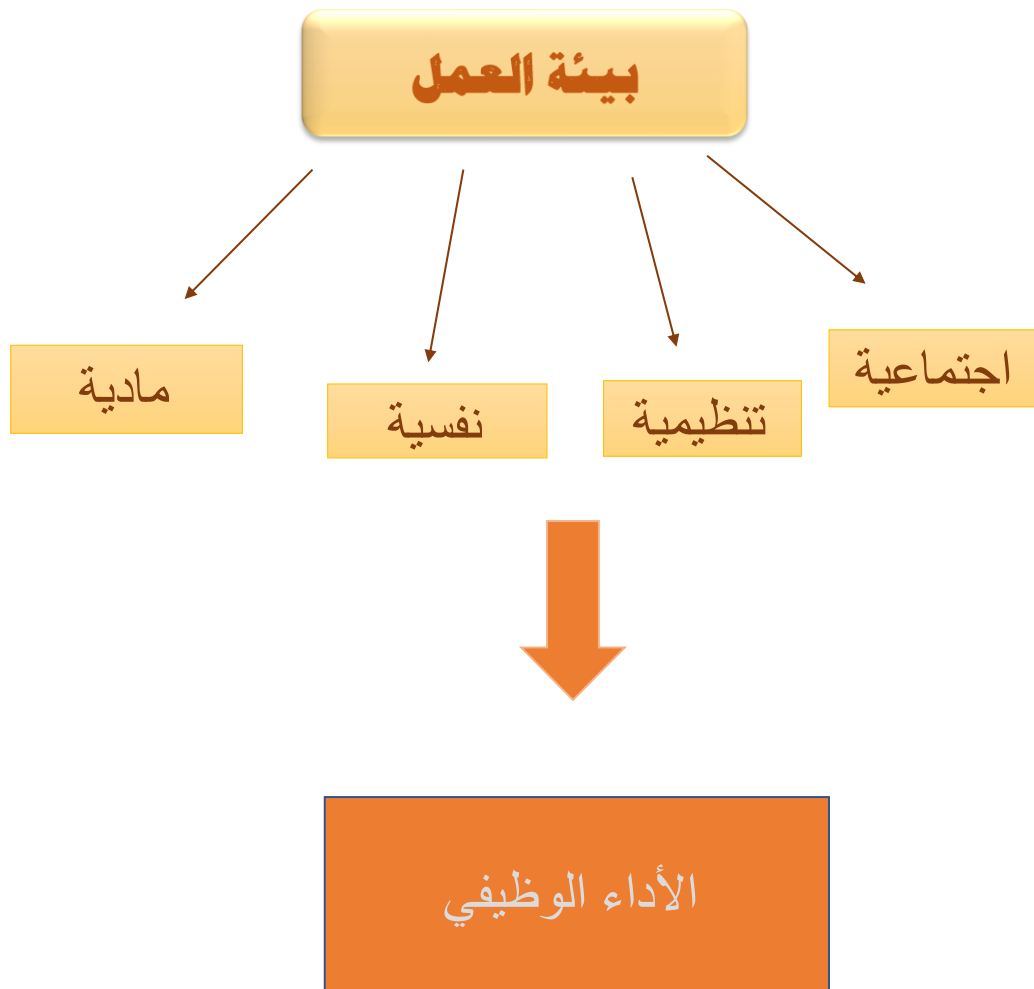
إلى أي مدى تساهم بيئة العمل في رفع رضا الموظفين وتحفيزهم على الإنتاجية؟

١,٥ أهداف الدراسة

- التعرف على مستوى رضا الموظفين في وزارة الصحة عن بيئة العمل الحالية
- تحليل أثر مكونات بيئة العمل (المادية، التنظيمية، النفسية) على الأداء الوظيفي
- تحديد مدى تأثير بيئة العمل في رفع أو خفض إنتاجية الموظف وكفاءته
- الكشف عن الفروق في وجهات نظر الموظفين حول بيئة العمل وأثرها وفقًا للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة)
- تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل بما يساهم في تطوير الأداء الوظيفي في وزارة الصحة

١,٦ فرضيات الدراسة

- وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية وارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة.
- توجد علاقة إيجابية بين البيئة التنظيمية وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين.
- تؤثر البيئة النفسية بشكل مباشر على رضا الموظف ومستوى إنتاجيته.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين حول أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي تعزى إلى متغيرات ديموغرافية (مثل الجنس، العمر، سنوات الخبرة).



١,٧ نموذج الدراسة:

١,٨ الدراسة الميدانية

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث يهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة كما هي على أرض الواقع، ثم تحليل العلاقات بين متغيراتها المختلفة. وقد تم استخدامه لمعرفة أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.

ثانيًا: مجتمع وعينة الدراسة

- مجتمع الدراسة: جميع موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٢٠٠) موظف وموظفة من مختلف الإدارات والأقسام.
- تم استرجاع (١٨٠) استبيانًا صالحًا للتحليل، وهو ما يمثل نسبة استجابة مرتفعة بلغت (90%)

ثالثًا: أدوات جمع البيانات

١. الاستبيان: أعد استبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتضمن أربعة محاور رئيسية:

- بيئة العمل المادية.
- البيئة الاجتماعية والنفسية.
- نظم الحوافز والتقدير.
- الأداء الوظيفي.

٢. المقابلات: أجريت مقابلات محدودة مع مجموعة من الموظفين لتوضيح بعض القضايا التي قد لا يعكسها الاستبيان بدقة.

رابعًا: أساليب التحليل الإحصائي

تم إدخال البيانات وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك من خلال:

- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- اختبار العلاقة بين المتغيرات (معامل الارتباط).

خامسًا: حدود الدراسة

- الحدود المكانية: وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: تم تنفيذ الدراسة خلال عام (2025)
- الحدود البشرية: موظفو وزارة الصحة (الإداريون والفنيون).
- الحدود الموضوعية: دراسة أثر بيئة العمل (المادية، الاجتماعية، التنظيمية) على الأداء الوظيفي.

٩, ١ مخطط المشروع

المرحلة	النشاط	المدة الزمنية
المرحلة الأولى	مراجعة الأدبيات وتجميع البيانات	شهران
المرحلة الثانية	تصميم وتوزيع الاستبيانات	شهر واحد
المرحلة الثالثة	جمع وتحليل البيانات	شهران
المرحلة الرابعة	كتابة التقرير النهائي	شهر واحد
المرحلة الخامسة	مراجعة وتقديم المشروع	2 أسابيع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

لقد تناولت العديد من الدراسات المحلية والعالمية موضوع بيئة العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، نظرًا لأهمية هذا الجانب في رفع كفاءة المؤسسات وتحقيق أهدافها. إذ تؤكد البحوث أن بيئة العمل ليست مجرد إطار مادي أو تنظيمي يؤدي فيه الموظف مهامه، بل هي منظومة متكاملة تشمل الأبعاد المادية والتنظيمية والنفسية والاجتماعية، والتي تؤثر بشكل مباشر على رضا العاملين ومستوى إنتاجيتهم.

ففي دراسة أجراها Smith (٢٠١٠) في الولايات المتحدة، تبين أن تهيئة بيئة عمل مريحة من حيث الإضاءة، التهوية، والأدوات المكتبية ساعدت في تحسين معنويات الموظفين وزيادة إنتاجيتهم بنسبة ملحوظة. وفي السياق ذاته، أشارت دراسة لـ Robbins (٢٠١٨) إلى أن توفير بيئة عمل محفزة وعادلة تنظيمية يسهم بشكل كبير في رفع الالتزام الوظيفي وتقليل معدلات الغياب.

أما على الصعيد العربي، فقد أوضحت دراسة الشمري (٢٠١٥) في المملكة العربية السعودية أن العوامل التنظيمية مثل أسلوب القيادة والدعم الإداري لها تأثير مباشر على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المستشفيات الحكومية، الأمر الذي انعكس بدوره على جودة الخدمات المقدمة. كما وجدت دراسة أجريت في الإمارات العربية المتحدة (العنزي، ٢٠١٧) أن توفير بيئة عمل مناسبة يقلل من ضغوط العمل ويزيد من دافعية الموظفين نحو الإنجاز.

وفي دراسة محلية حديثة أجرتها وزارة الصحة السعودية (٢٠٢٠)، تم التأكيد على أن تحسين بيئة العمل الصحية والنفسية للكوادر الطبية والإدارية يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وتقليل معدلات دوران الموظفين. كذلك، أشارت دراسة الحربي (٢٠١٩) إلى أن البيئة المادية (مثل توفر التجهيزات الطبية الحديثة) والبيئة الاجتماعية (مثل العلاقات الإيجابية بين الزملاء) من العوامل الأساسية في تعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية.

ومن خلال مراجعة هذه الدراسات يتضح أن بيئة العمل تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على الأداء الوظيفي، وأن المؤسسات التي تسعى لتطوير بيئة عملها ماديًا وتنظيميًا ونفسيًا تحقق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية، وهو ما يجعل دراسة هذا الموضوع ذات أهمية بالغة، خصوصًا في قطاع حساس مثل قطاع الصحة في المملكة العربية السعودية

٢,٢. المتغير المستقل

البيئة المادية: (Physical Work Environment)

- الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة.
- تصميم المكتب والمساحة المتاحة.
- توفر الأدوات والمعدات اللازمة.
- مستوى الضوضاء والراحة الفيزيائية.

البيئة التنظيمية: (Organizational Environment)

- أسلوب القيادة والإشراف.
- وضوح السياسات والإجراءات.
- العدالة في التقييم والترقيات.
- الدعم الإداري للموظفين.

البيئة النفسية والاجتماعية (Psychological & Social

Environment):

- العلاقات بين الزملاء وروح الفريق.
- التحفيز والتقدير المعنوي.
- مستوى الضغط النفسي في العمل.
- الشعور بالاستقرار والأمان الوظيفي.

٢,٣. المتغير التابع

□ الالتزام والانضباط: (Commitment & Discipline)

- الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف.
- الالتزام بسياسات وأنظمة العمل.
- احترام التعليمات والإجراءات الرسمية.

□ الإنتاجية: (Productivity)

- إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد.
- القدرة على العمل تحت الضغط.
- الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة.

□ جودة العمل: (Work Quality)

- الدقة والإتقان في تنفيذ المهام.
- الاهتمام بالتفاصيل.
- تقليل الأخطاء وتحقيق نتائج عالية الجودة.

□ المبادرة والتطوير: (Initiative & Development)

- السعي لتطوير المهارات والمعرفة.
- اقتراح حلول وأفكار جديدة.
- المشاركة في تحسين طرق وأساليب العمل.

□ تحمل المسؤولية: (Responsibility)

- الاستعداد لتحمل نتائج القرارات.
- الالتزام بأداء المهام حتى اكتمالها.
- القدرة على العمل باستقلالية وتحمل تبعات العمل.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات والدراسات السابقة إلى أن هناك علاقة ارتباطية وتأثيرية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي، إذ تُعتبر بيئة العمل من أبرز العوامل التي تحدد مستوى كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم.

- من الناحية النظرية، عندما تكون بيئة العمل مريحة ومناسبة، فإنها تقلل من الضغوط النفسية والجسدية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء وزيادة الالتزام.
- من الناحية العملية، فإن المؤسسات التي تستثمر في تحسين بيئة العمل (مادياً وتنظيمياً ونفسياً) غالباً ما تحقق أداءً أفضل من موظفيها، سواء على مستوى الإنتاجية أو الجودة أو الرضا الوظيفي.

◆ أبعاد العلاقة:

١. البيئة المادية → الأداء الوظيفي:

- وجود مكاتب مريحة، إضاءة وتهوية جيدة، وأدوات متوفرة يسهل على الموظف إنجاز مهامه بكفاءة ودقة.

٢. البيئة التنظيمية → الأداء الوظيفي:

- وضوح السياسات والدعم الإداري والقيادة الفعالة يرفع من انضباط الموظف والتزامه بالعمل.

٣. البيئة النفسية والاجتماعية → الأداء الوظيفي:

- العلاقات الإيجابية بين الزملاء، التحفيز، وتقدير الجهود يقلل من الضغوط ويزيد من الرضا، مما ينعكس في أداء وظيفي عالي الجودة.

◆ صياغة الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل (بأبعادها المادية والتنظيمية والنفسية والاجتماعية) والأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية

٢,٥. الخاتمة

تسعى المنظمات المعاصرة، وبالأخص في القطاعات الحيوية مثل قطاع الصحة، إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية، وذلك من خلال الاهتمام بالعنصر البشري كونه المحرك الرئيس للعملية الإدارية والعملية الخدمية على حد سواء. وفي هذا الإطار، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، إذ هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مختلف أبعاد بيئة العمل – المادية والتنظيمية والنفسية والاجتماعية – وبين مستوى الأداء الوظيفي لموظفي الوزارة.

وقد استعرضت الدراسة الأدبيات والنظريات السابقة التي أكدت على الدور الجوهري لبيئة العمل في تحديد سلوك الأفراد ومستوى عطائهم داخل المنظمة. كما تناولت بالتحليل نتائج دراسات سابقة أشارت إلى أن تحسين بيئة العمل يسهم بشكل مباشر في رفع رضا الموظفين، تقليل ضغوط العمل، وتعزيز الولاء المؤسسي، وهو ما ينعكس بدوره على الأداء الكلي للمنظمة.

ومن خلال ما تم التوصل إليه، تبين أن هناك علاقة ارتباط وتأثير واضحة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي؛ حيث إن الموظف الذي يعمل في بيئة مريحة، عادلة، ومحفزة، يكون أكثر التزامًا وإنتاجية، كما يظهر مستويات أعلى من الدقة والجودة في إنجاز المهام. بينما تؤدي بيئة العمل غير الملائمة إلى انخفاض في الحافزية، وزيادة معدلات الغياب، وضعف مستوى الأداء بشكل عام.

وعليه، تؤكد هذه الدراسة أن تحسين بيئة العمل ليس مجرد خيار تنظيمي أو إجراء تكميلي، بل هو استثمار استراتيجي يضمن استمرارية الأداء المتميز وجودة الخدمات الصحية التي تُعد من أهم أولويات الدولة والمجتمع. كما أن الاهتمام ببيئة العمل يعد وسيلة فعالة لتعزيز الانتماء الوظيفي، والحد من تسرب الكفاءات، ودعم تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تطوير القطاع الصحي ورفع كفاءته.

وبناءً على ذلك، تخلص هذه الدراسة إلى أن بيئة العمل الفعالة تشكل حجر الزاوية في تحقيق الأداء الوظيفي الأمثل، وأن الاستثمار في تطويرها سينعكس إيجابيًا ليس فقط على أداء الموظفين، بل أيضًا على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، مما يعزز من مكانة وزارة الصحة كجهة رائدة في تقديم الخدمات الصحية على المستويين الوطني والإقليمي.

في ختام هذه الدراسة التي تناولت أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، تبين أن بيئة العمل تُعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر بصورة مباشرة وغير مباشرة على مستوى كفاءة وإنتاجية الموظفين. فقد أوضحت النتائج أن توافر بيئة عمل إيجابية، تشمل العدالة التنظيمية، الدعم الإداري، وسائل الراحة، إضافة إلى التواصل الفعال، ينعكس بشكل واضح على تحسين الأداء وزيادة الدافعية والرضا الوظيفي.

كما أظهرت الدراسة أن غياب بعض عناصر بيئة العمل الصحية قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء وتراجع جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يبرز الحاجة الماسة إلى تعزيز الاهتمام بالموارد البشرية وتطوير السياسات الإدارية التي تُسهم في توفير بيئة عمل محفزة وآمنة.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن الاستثمار في تحسين بيئة العمل ليس مجرد خيار إداري، بل هو ضرورة استراتيجية لضمان استدامة الأداء المؤسسي ورفع كفاءة القطاع الصحي، بما يواكب رؤية المملكة ٢٠٣٠. وتوصي الدراسة بضرورة تكثيف الجهود لتعزيز ثقافة تنظيمية إيجابية، وتبني برامج تدريبية وتطويرية، مع الاهتمام بالمحفزات المادية والمعنوية لرفع مستوى رضا الموظفين وانتمائهم الوظيفي.

التوصيات

بناءً على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، يمكن اقتراح عدد من التوصيات العملية التي من شأنها المساهمة في تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة، ومنها:

١. تحسين البيئة المادية للعمل:

- توفير مكاتب وتجهيزات حديثة ومريحة.
- الاهتمام بعوامل الإضاءة والتهوية ودرجات الحرارة المناسبة.
- تقليل مصادر الضوضاء التي قد تؤثر سلباً على تركيز الموظفين.

٢. تعزيز البيئة التنظيمية:

- دعم الموظفين إدارياً وتوفير قنوات تواصل فعالة مع القيادة.
- وضع سياسات واضحة وشفافة في ما يتعلق بالترقيات والتقييم.
- اعتماد أنماط قيادية تشاركية تشجع الموظفين على المبادرة والإبداع.

٣. تطوير البيئة النفسية والاجتماعية:

- نشر ثقافة التعاون والعمل بروح الفريق.
- توفير برامج تحفيزية (مكافآت مادية ومعنوية) لرفع الروح المعنوية.
- تقديم الدعم النفسي والاستشارات للتقليل من ضغوط العمل.

٤. الاستثمار في التدريب والتطوير المستمر:

- عقد برامج تدريبية تركز على تطوير المهارات الوظيفية والقيادية.
- تشجيع الموظفين على التعلم المستمر واكتساب مهارات جديدة.

٥. إجراء تقييمات دورية لبيئة العمل:

- قياس رضا الموظفين بشكل منتظم للتعرف على التحديات.
- الاستفادة من نتائج التقييمات لتطوير بيئة العمل باستمرار.

قائمة المراجع

- السلوك التنظيمي (الطبعة الثامنة عشرة). بيرسون (2020). روبينز، س. ب.، وجودج، ت. أ.
- "سياسي، س.، وبرهانو، أ. (٢٠١٨). "أثر البيئة المادية للعمل على أداء الموظفين في المؤسسات العامة (2)مجلة علوم الإدارة، ٥.
- التقرير الإحصائي للخدمات الصحية (2023). وزارة الصحة السعودية.
- "العتيبي، ف. (٢٠١٩). "المناخ النفسي والأداء الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي السعودي (4)مجلة الدولية لسياسات وإدارة الصحة، ٨.
- السلوك التنظيمي: إدارة الأفراد والمؤسسات (الطبعة الحادية (2014). جريفين، ر. و.، ومورهد، ج. عشرة). سينغ للتعليم
- المجلة العربية "الغامدي، س. (٢٠٢١). "الثقافة التنظيمية وإنتاجية الموظفين في المستشفيات السعودية (6)للعلوم والهندسة، ٤٦.
- السلوك التنظيمي (الطبعة الثامنة عشرة). بيرسون (2020). روبينز، س. ب.، وجودج، ت. أ.
- "سياسي، س.، وبرهانو، أ. (٢٠١٨). "أثر البيئة المادية للعمل على أداء الموظفين في المؤسسات العامة (2)مجلة علوم الإدارة، ٥.
- التقرير الإحصائي للخدمات الصحية (2023). وزارة الصحة السعودية.
- "العتيبي، ف. (٢٠١٩). "المناخ النفسي والأداء الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي السعودي (4)مجلة الدولية لسياسات وإدارة الصحة، ٨.
- السلوك التنظيمي: إدارة الأفراد والمؤسسات (الطبعة الحادية (2014). جريفين، ر. و.، ومورهد، ج. عشرة). سينغ للتعليم
- المجلة العربية "الغامدي، س. (٢٠٢١). "الثقافة التنظيمية وإنتاجية الموظفين في المستشفيات السعودية (6)للعلوم والهندسة، ٤٦.

مراجع دراسات أكاديمية

١. المطيري، فهد زكي، والحازمي، فهد. (2023) أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية في مستشفيات وزارة الصحة بمنطقة المدينة المنورة. مجلة البحوث التجارية، ٤٥ (٢)، ٥٥٩-٥٩٢.
٢. عكر، منى خالد. (2021) أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، ١١، ٤٥-٦٠.
٣. جدي، فتحية، ومناصيرية، رشيد. (2018) أثر البيئة المادية على أداء العاملين: دراسة حالة المؤسسة الصناعية ليند غاز الجزائر. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
٤. بني هاني، نسرین أحمد محمد، والمشاغبة، محمد ناصر موسى حمدان. (2021) أثر بيئة العمل على الأداء التكيفي للعاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي في ظل جائحة فيروس كورونا. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.

مراجع كتب ومقالات

١. بكة للتعليم. (2023) بيئة العمل: مفهوما وأنواعها ومكوناتها وعناصرها وتقييمها.
٢. مجلة الأصالة. (2023) بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي.
٣. موقع بكة للتعليم. (2023) آثار بيئة العمل على الأداء الوظيفي - الآثار الإيجابية والسلبية.

مراجع دراسات حالة وتقارير

١. مجلة دراسات الإنسان والمجتمع. (2022) البيئة المادية وأثرها على أداء الموظفين.
٢. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية. (2023) أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكلّيات ومعاهد جامعة باتنة.

الاستبيان

الاستبيان

الإجابة	السؤال	القسم
ذكر ☐ أنثى ☐	الجنس	البيانات الشخصية
أقل من ٢٥ ☐ ٢٥-٣٥ ☐ ٣٥-٤٥ ☐ أكثر من ٤٥ ☐	العمر	
ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى ☐	المؤهل العلمي	
أقل من ٥ ☐ ٥-١٠ ☐ أكثر من ١٠ ☐	سنوات الخبرة	
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	بيئة العمل مريحة ومناسبة لأداء المهام	بيئة العمل
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	لمكتب مجهز بشكل جيد (إضاءة، تهوية، أثاث	
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	وسائل التواصل مع الزملاء والإدارة فعالة.	
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	الأدوات والمعدات المتوفرة تساعدني على أداء عملي بكفاءة.	
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	ألتزم بالحضور والانضباط في العمل .	لأداء الوظيفي
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	أنجز المهام المطلوبة في الوقت المحدد .	
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	أقدم جودة عالية في أدائي	
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	أحرص على تطوير مهاراتي باستمرار	
1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	أتحمل مسؤولياتي بفعالية	

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١ المقدمة

تُعد منهجية الدراسة من أهم الأجزاء في أي بحث علمي، لأنها تمثل الإطار الذي يوضح الأسلوب الذي اتّبعه الباحث في جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الإجراءات المنهجية التي تم اتباعها في دراسة أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، بدءاً من تحديد نوع المنهج، وتصميم أدوات البحث، وتحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وصولاً إلى أساليب تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

نظراً لأن هدف الدراسة يتمثل في **تحليل العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي**، فقد تم اعتماد **المنهج الوصفي التحليلي** باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع، إذ يتيح وصف الظاهرة المدروسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة. كما تم توظيف **الأسلوب الكمي** من خلال استبانة علمية تم إعدادها بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، لقياس أبعاد بيئة العمل (المادية، النفسية، الاجتماعية، التنظيمية) ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي (الإنتاجية، الالتزام، جودة الأداء، الرضا المهني).

وقد تم تحديد **مجتمع الدراسة** ليشمل جميع موظفي وزارة الصحة في منطقة الرياض، بينما تم اختيار **عينة عشوائية بسيطة** مكونة من (١٥٠) موظفاً وموظفة من مختلف الإدارات والأقسام، بما يضمن تمثيلاً مناسباً للفئات الوظيفية المختلفة داخل الوزارة. وتم جمع البيانات خلال فترة محددة باستخدام **الاستبيان الإلكتروني**، ثم تحليلها بواسطة برنامج **SPSS** باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية (التحليل الوصفي، معامل الارتباط بيرسون، واختبار الانحدار الخطي).

تسعى هذه المنهجية إلى ضمان الموضوعية والدقة في النتائج، من خلال الاعتماد على أساليب علمية موثوقة وتطبيق الإجراءات البحثية بطريقة منهجية متكاملة، بما يحقق أهداف الدراسة ويجيب على تساؤلاتها بشكل علمي مدعوم بالأدلة الإحصائية.

٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد المتغيرات من المكونات الرئيسية في أي دراسة علمية، إذ تعبّر عن الظواهر أو المفاهيم التي يسعى الباحث إلى قياسها وتحليل العلاقات فيما بينها. وبناءً على الإطار النظري والهدف من الدراسة، فقد تم تحديد نوعين من المتغيرات:

المتغير المستقل: بيئة العمل

المتغير التابع: الأداء الوظيفي

وفيما يلي التعريفات الإجرائية لكل منهما:

أولاً: المتغير المستقل – بيئة العمل

التعريف النظري:

تُعرّف بيئة العمل بأنها مجموعة من الظروف والعوامل المادية والاجتماعية والتنظيمية والنفسية التي تحيط بالعمال أثناء تأدية مهامهم، وتؤثر على سلوكه ومستوى إنتاجيته ورضاه عن العمل. وتشمل هذه البيئة كل ما يتعلق بالمكان، والمعدات، ونمط القيادة، والعلاقات الإنسانية، ومستوى الدعم الإداري.

التعريف الإجرائي:

يقصد ببيئة العمل في هذه الدراسة مجموعة الأبعاد الملموسة وغير الملموسة داخل وزارة الصحة التي يشعر بها الموظف أثناء تأدية مهامه اليومية، وتم قياسها من خلال استبانة تضم أربعة أبعاد رئيسية

البيئة المادية: وتشمل النظافة، والإضاءة، ودرجة الحرارة، ووسائل السلامة، وتوفر الأدوات والمرافق.

البيئة النفسية: وتشمل مشاعر الراحة، والتحفيز، والأمان الوظيفي، والشعور بالعدالة في بيئة العمل.

.البيئة الاجتماعية: وتشمل طبيعة العلاقات بين الزملاء، ومستوى التعاون، والدعم الاجتماعي داخل الفريق

.البيئة التنظيمية: وتشمل وضوح الأهداف، وعدالة السياسات، وفعالية القيادة، ونظام الترقيات والمكافآت

تم قياس بيئة العمل باستخدام مقياس مكون من (٢٠) فقرة على مقياس ليكرت الخماسي (من ١ = أعارض بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة)، بحيث يشير ارتفاع المتوسط إلى تحسن بيئة العمل

ثانيًا: المتغير التابع – الأداء الوظيفي

:التعريف النظري

يُعرف الأداء الوظيفي بأنه درجة إنجاز الموظف للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه وفق المعايير المحددة من قبل المنظمة، ويُعد مقياساً لمستوى كفاءة الفرد وإنتاجيته في العمل

:التعريف الإجرائي

يُقصد بالأداء الوظيفي في هذه الدراسة مدى التزام موظفي وزارة الصحة بمتطلبات وظائفهم وجودة إنجازهم للأعمال الموكلة إليهم، وقد تم قياسه من خلال أربعة أبعاد رئيسية

.الإنتاجية: مدى إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد وبكفاءة عالية

.جودة الأداء: دقة وإتقان الأعمال المنفذة بما يتوافق مع معايير الجودة المهنية

.الالتزام والانضباط: مدى التقيد بمواعيد الحضور، والقواعد التنظيمية، والتعليمات الإدارية

.الرضا الوظيفي: الشعور بالارتياح والرضا عن طبيعة العمل والعلاقات المهنية داخل المنظمة

تم قياس الأداء الوظيفي من خلال استبانة مكونة من (١٦) فقرة، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي ذاته، بحيث تشير الدرجات الأعلى إلى مستوى أداء وظيفي أعلى

٣,٣ تصميم البحث (بصلة البحثي)

يهدف تصميم البحث إلى تحديد الإطار المنهجي الذي يوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة وكيفية اختبارها ميدانيًا. وقد تم إعداد هذا التصميم بطريقة تساعد على تحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلته بشكل علمي ومنهجي.

اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، كونه الأنسب لطبيعة الموضوع الذي يهدف إلى وصف واقع بيئة العمل في يقوم هذا المنهج على جمع البيانات من الأفراد المبحوثين وتحليلها إحصائيًا. وزارة الصحة وتحليل أثرها على الأداء الوظيفي لاكتشاف العلاقات بين المتغيرات.

ويُمكن تلخيص تصميم البحث في الشكل المفاهيمي التالي (البصلة البحثية)

تصميم البحث المفاهيمي (البصلة)

(Input) مدخلات البحث

- الإطار النظري والدراسات السابقة حول بيئة العمل والأداء الوظيفي.
- الفرضيات وأسئلة البحث.
- الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات.

(Process) عمليات البحث

- جمع البيانات من عينة من موظفي وزارة الصحة.
- استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
- تطبيق التحليل الإحصائي (المتوسطات، الارتباط، الانحدار).

(Output) مخرجات البحث

- تحديد مدى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي.
- الكشف عن أكثر أبعاد بيئة العمل تأثيرًا.
- تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل.

العلاقة بين المتغيرات

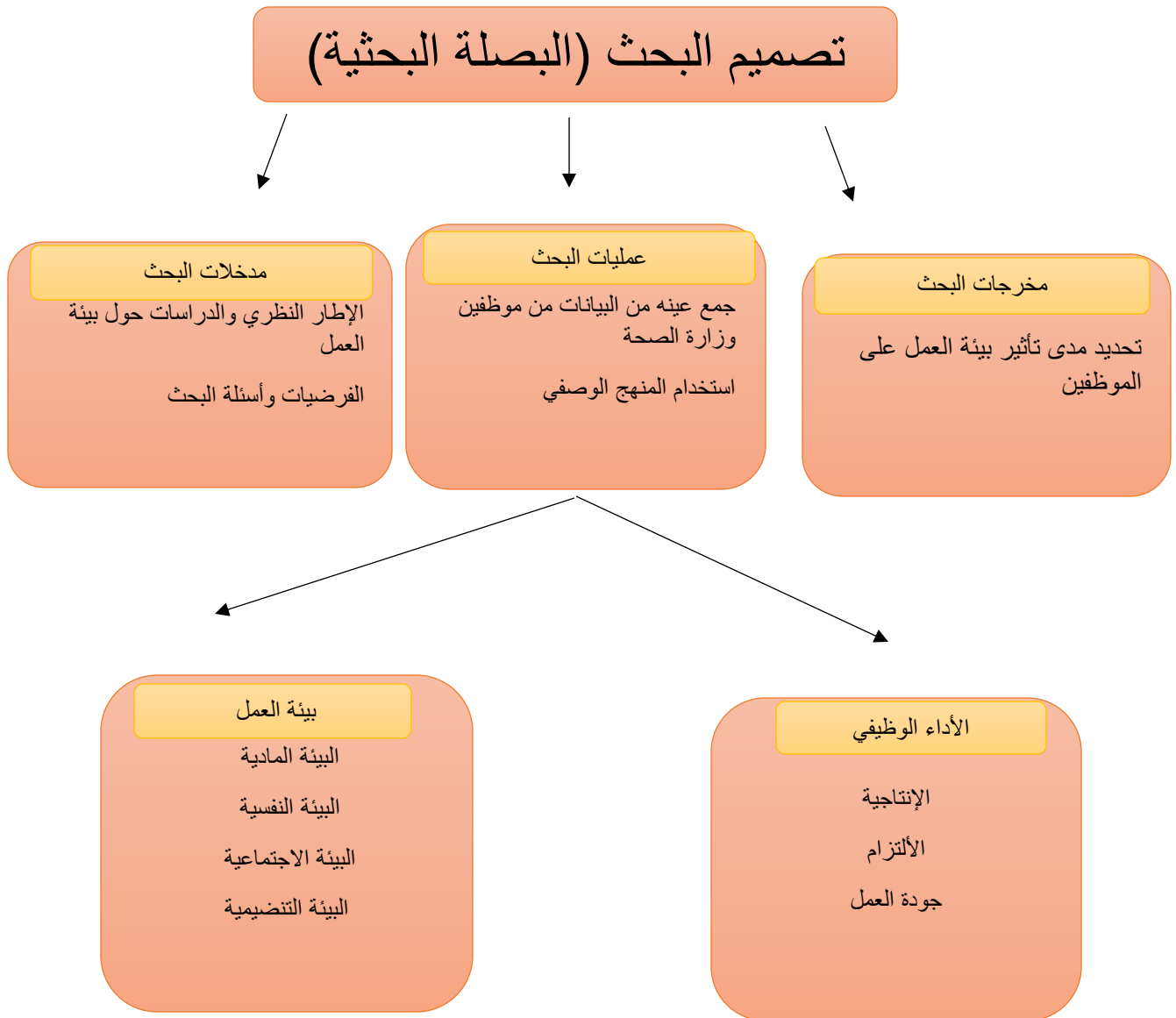
تمثل بيئة العمل المتغير المستقل الذي يشمل أربعة أبعاد

- البيئة المادية
- البيئة النفسية
- البيئة الاجتماعية
- البيئة التنظيمية

بينما يمثل الأداء الوظيفي المتغير التابع الذي يقاس من خلال أربعة أبعاد

1. الإنتاجية
2. جودة الأداء
3. الالتزام والانضباط
4. الرضا الوظيفي

العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية موجبة، أي أن تحسن بيئة العمل يؤدي إلى تحسن الأداء الوظيفي. وتحليل الانحدار الخطي البسيط للتحقق من صحة الفرضيات (Pearson) وقد تم اختبار هذه العلاقة باستخدام تحليل الارتباط



٣,٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

أ. مجتمع البحث

يتكوّن مجتمع هذه الدراسة من جميع موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية العاملين في القطاعات الإدارية والفنية والطبية داخل منطقة الرياض خلال العام الدراسي/الفترة البحثية (سنة البحث). ويشمل مجتمع البحث فئات وظيفية مختلفة (إداريون، فنيون، وممارسون صحيون) بهدف تمثيل طبيعة العمل المتنوعة داخل الوزارة. ونظرًا لضخامة المجتمع الكلي وصعوبة الوصول إلى كامل أفراده، اقتصرَت الدراسة ميدانيًا على موظفي منشآت صحية وإدارات تابعة لوزارة الصحة في منطقة الرياض.

ب. عينة البحث وحجمها

تم اختيار عينة بحث مقدارها (١٥٠) مشاركًا من موظفي وزارة الصحة بمنطقة الرياض، وذلك لتمثيل المجتمع بدرجة كافية لتحقيق التحليل الإحصائي المطلوب. وقد تم اختيار هذا الحجم مراعاة لاعتبارات منهجية (إمكانية جمع وتحليل البيانات بدقة) ومتطلبات قوة الاختبارات الإحصائية المستخدمة (مثل اختبار الارتباط والانحدار).

ج. طريقة أخذ العينات (تقنية العينات)

اتبعت الدراسة طريقة العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) لتحقيق تمثيل متوازن للفئات الوظيفية والمستويات الإدارية في الوزارة، وفق الخطوات التالية:

١. **تقسيم المجتمع إلى طبقات (Strata):** تم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات أساسية بناءً على المسمى الوظيفي (إداري – فني – صحي) أو الإدارة/المنشأة.
٢. **تحديد نسب تمثيل كل طبقة:** تم تحديد حصة نسبية لكل طبقة بما يتناسب مع حجمها النسبي داخل المجتمع المتاح للوصول.
٣. **السحب العشوائي داخل كل طبقة:** أُخذت العينات بشكل عشوائي بسيط من قوائم الموظفين المتوفرة (أو من بين من حضروا وجاهزيتهم للتجاوب داخل الإدارات المختارة) حتى يصل العدد النهائي لكل طبقة إلى حصته المقررة.

يُبرر اختيار العينة الطبقية بأنها تقلل الانحياز وتمثل تنوع المهن داخل الوزارة بشكل أفضل من السحب العشوائي البسيط عند وجود تباين وظيفي واضح.

د. معايير الإدراج والاستبعاد

• معايير الإدراج:

- موظفون/موظفات يعملون لدى وزارة الصحة في منطقة الرياض خلال فترة جمع البيانات.
- موظفون لديهم خبرة عملية لا تقل عن ستة أشهر في الجهة الحالية (لضمان اطلاعهم على بيئة العمل الفعلية).

○ موافقة المستجيب على المشاركة طوعية بعد توضيح غرض البحث.

• **معايير الاستبعاد:**

○ من هم في إجازة طويلة خلال فترة جمع البيانات أو غير متواجدين فعليًا.

○ موظفون رفضوا المشاركة أو لم يستكملوا الاستبيان.

هـ. **إجراءات جمع البيانات المتعلقة بالعينات**

١. **الحصول على موافقات مبدئية** من الجهات الإدارية المختصة في الإدارات/المنشآت الصحية لتوزيع الاستبيان.

٢. **توزيع الاستبيان إلكترونياً أو ورقياً** وفق تفضيل الإدارة، مع تحديد فترة زمنية واضحة (مثلاً: ٣ أسابيع) لاستجابة المشاركين.

٣. **متابعة الاستجابات** عبر تذكير واحد أو اثنين لضمان معدلات استجابة جيدة.

٤. **تنقية البيانات وإلغاء** الاستبانات غير المكتملة أو المشكوك في مصداقيتها قبل التحليل.

و. **اختبار تجريبي (Pilot Study)**

قبل التطبيق الميداني، أجريت دراسة **تجريبية مبدئية (Pilot)** على عينة مقدارها (٢٠) مشاركاً من نفس المجتمع للتحقق من وضوح الصياغة، وثبات الأدوات، ووقت الاستجابة. أظهرت نتائج الاختبار التجريبي صلاحية الصياغة وبعض التعديلات الطفيفة التي أدخلت على صياغة بعض البنود، كما تم احتساب معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لضمان موثوقية المقاييس قبل التطبيق الكامل.

ز. **الاعتبارات الأخلاقية والبحثية المتعلقة بالعينات**

• تم توضيح هدف الدراسة للمشاركين وطلب الموافقة الطوعية قبل تعبئة الاستبيان.

• ضُمّنت سرية البيانات وعدم استخدام الأسماء أو المعلومات الشخصية لأغراض أخرى، وسيتم عرض النتائج بصورة مجمعة فقط.

• أُتيحت للمشاركين الحق في الانسحاب في أي وقت دون أي أثر على وضعهم الوظيفي.

٣,٥ طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة في جمع بياناتها على **البيانات الأولية (الميدانية)** التي تم الحصول عليها من خلال أداة الاستبيان، بالإضافة إلى **البيانات الثانوية** التي تم جمعها من المراجع العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع بيئة العمل والأداء الوظيفي.

أولاً: البيانات الأولية

تم تصميم استبيان علمي مُقنّن بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي. تضمن الاستبيان ثلاثة أقسام رئيسية:

١. **البيانات الديموغرافية:** وتتعلق بخصائص المشاركين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

٢. **فقرات متغير بيئة العمل:** وعددها (٢٠) فقرة موزعة على أربعة أبعاد (المادية، النفسية، الاجتماعية، التنظيمية).

٣. **فقرات متغير الأداء الوظيفي:** وعددها (١٦) فقرة موزعة على أربعة أبعاد (الإنتاجية، جودة الأداء، الالتزام، الرضا الوظيفي).

تم إعداد فقرات الاستبيان بصيغة مقياس ليكرت الخماسي، بحيث تعبّر الدرجات عن مدى موافقة المستجيب على العبارات من (١ = أعارض بشدة) إلى (٥ = أوافق بشدة).

تم توزيع الاستبيان إلكترونياً عبر نموذج (Google Forms) على المشاركين في الدراسة من موظفي وزارة الصحة في منطقة الرياض، وتم إرسال الرابط عبر البريد الإلكتروني ومجموعات العمل الرسمية بعد الحصول على الموافقات اللازمة من الإدارات المعنية. كما أُتيح نموذج ورقي في بعض الإدارات التي لا يتوفر فيها وصول إلكتروني مناسب.

جرى جمع البيانات خلال فترة امتدت من **[الذكرى الشهر والسنة]** إلى **[الشهر والسنة]**، واستغرق ملء الاستبيان ما بين (٧-١٠ دقائق). بلغ عدد الاستبانات المستلمة (١٦٠)، منها (١٥٠) صالحة للتحليل بعد استبعاد النماذج غير المكتملة أو التي تحتوي على استجابات غير منطقية.

تم إدخال البيانات إلى برنامج SPSS، حيث جرى التحقق من صحتها وتنظيفها قبل البدء بالتحليل الإحصائي. وتم حفظ جميع البيانات بسرية تامة وفق مبادئ أخلاقيات البحث العلمي.

ثانياً: البيانات الثانوية

إضافة إلى البيانات الميدانية، تم جمع **المعلومات النظرية** من مصادر متنوعة مثل:

- الكتب الأكاديمية في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي.
 - الرسائل الجامعية المنشورة وغير المنشورة.
 - المقالات العلمية المحكمة.
 - تقارير وزارة الصحة والإحصاءات الرسمية الصادرة عنها.
- وقد ساعدت هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة وتحديد أبعاد المتغيرات وصياغة فقرات الاستبيان بشكل علمي دقيق.

٣,٦ أنواع البيانات

:اعتمدت هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها، هما

(Primary Data) أولاً: البيانات الأولية

.وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من الميدان من خلال الاستبيان الموجه إلى موظفي وزارة الصحة في منطقة الرياض تمثل هذه البيانات المصدر الأساسي للتحليل الإحصائي واختبار الفرضيات، إذ تعبر عن آراء واتجاهات الموظفين الفعلية تجاه بيئة العمل ومستوى أدائهم الوظيفي وقد صُمم الاستبيان بناءً على الأسس العلمية والمنهجية التي تضمن الصدق والثبات، وتم توزيعه إلكترونياً وورقياً بعد أخذ الموافقات اللازمة من الجهات المعنية

(Secondary Data) ثانياً: البيانات الثانوية

وتشمل جميع المعلومات والبيانات التي تم جمعها من مصادر نظرية منشورة مثل الكتب والمراجع الأكاديمية، والرسائل العلمية، والمقالات المحكمة، والتقارير الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة والهيئات الحكومية ذات العلاقة ساهمت هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة، وتوضيح المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل والأداء الوظيفي، وتدعيم تفسير النتائج الميدانية ومناقشتها

وبذلك اعتمدت الدراسة على الدمج بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية لتحقيق التكامل بين الجوانب النظرية والتطبيقية، بما يضمن شمولية التحليل ودقة النتائج المستخلصة

٣,٧ إجراءات التحليل الإحصائي

- بعد الانتهاء من جمع البيانات الميدانية من خلال الاستبيانات التي وُزعت على عينة الدراسة المكونة من (١٥٠) موظفاً وموظفة من منسوبي وزارة الصحة في منطقة الرياض، تم إدخال البيانات وترميزها ومعالجتها باستخدام البرنامج ، وهو من أكثر البرامج شيوعاً ودقة في البحوث الإدارية والاجتماعية، لما يتيح من إمكانات متنوعة (SPSS) الإحصائي للتحليل الكمي واختبار الفرضيات الإحصائية
- هدفت عملية التحليل الإحصائي إلى الوصول إلى فهم علمي وموضوعي للعلاقات بين متغيرات الدراسة الأساسية، وهي: كما سعت هذه الإجراءات إلى وصف بيئة العمل بوصفها متغيراً مستقلاً، والأداء الوظيفي بوصفه متغيراً تابعاً خصائص العينة المشاركة من حيث المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، والتحقق من صدق وثبات أداة البحث للتأكد من موثوقيتها في قياس المفاهيم المستهدفة
- تمت معالجة البيانات على عدة مراحل متتالية لضمان الدقة في النتائج؛ حيث بدأت أولاً بمراجعة الاستبيانات المستلمة للتأكد من اكتمالها وخلوها من القيم الناقصة أو الأخطاء في الإجابة، تلا ذلك ترميز البنود وتحويلها إلى بيانات رقمية وفق مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة (من ١ = أعارض بشدة إلى ٥ = أوافق بشدة). بعد ذلك تم تحليل البيانات وصفيًا لاستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى بيئة العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين
- كما شملت إجراءات التحليل استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة، ومن أبرزها معامل لقياس قوة واتجاه العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى (Pearson Correlation) الارتباط بيرسون لتقدير مقدار تأثير بيئة العمل في تحسين الأداء (Simple Linear Regression) تحليل الانحدار الخطي البسيط الوظيفي
- ويهدف هذا الفصل إلى تقديم عرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي، ومناقشتها في ضوء ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة. كما يسعى إلى تفسير ما تعكسه هذه النتائج من واقع بيئة

العمل داخل وزارة الصحة السعودية، ومدى ارتباط هذا الواقع بمستوى أداء الموظفين، وذلك في إطار السعي لتقديم مقترحات وتوصيات عملية تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي في القطاع الصحي الحكومي.

٣,٨ الخاتمة

تُعد هذه الدراسة من الدراسات التطبيقية التي سعت إلى تحليل أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي لموظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، في ظل التحولات الإدارية والتنظيمية التي تشهدها المملكة ضمن رؤية ٢٠٣٠.

ومن خلال التطبيق الميداني على عينة من موظفي الوزارة في منطقة الرياض، تبين أن بيئة العمل تُعد من أهم العوامل المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي، إذ أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين جودة بيئة العمل ومستوى الأداء.

وقد أظهرت الدراسة أن الأبعاد النفسية والتنظيمية لبيئة العمل كانت الأكثر تأثيراً في الأداء، تليها البيئة الاجتماعية، بينما كانت البيئة المادية الأقل تأثيراً نسبياً.

ويُعزى ذلك إلى أن شعور الموظف بالأمان الوظيفي، وعدالة التقييم، والدعم الإداري، ينعكس بصورة مباشرة على دافعيته نحو الإنجاز، ويزيد من مستوى التزامه وجودة أدائه.

كما أكدت النتائج أن الاستثمار في تحسين بيئة العمل الداخلية ينعكس إيجابياً على الأداء الفردي والمؤسسي، ويسهم في تعزيز الولاء الوظيفي وتقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي، مما يدعم كفاءة القطاع الصحي في تقديم خدمات عالية الجودة.

وبناءً على ذلك، توصي الدراسة بضرورة أن تُولي وزارة الصحة اهتماماً مستمراً بتطوير بيئة العمل من خلال:

تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة.

تطوير أساليب التحفيز والمكافآت العادلة.

توفير بيئة مادية مريحة وآمنة

تمكين القيادات الإدارية من تطبيق ممارسات إدارية حديثة تركز على العدالة التنظيمية والتمكين الوظيفي

إن النتائج المتوصل إليها تمثل إضافة علمية وتطبيقية للمكتبة الإدارية السعودية، وتسهم في تعزيز فهم العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية. كما تمهد الطريق أمام دراسات مستقبلية يمكن أن تتناول متغيرات أخرى مثل الرضا الوظيفي، والثقافة التنظيمية، والتحفيز المهني كعوامل وسيطة في العلاقة بين بيئة العمل والأداء

وفي الختام، يمكن القول إن تحسين بيئة العمل ليس مجرد مطلب إداري، بل هو استثمار استراتيجي في رأس المال البشري ينعكس على جودة الخدمات وكفاءة الأداء المؤسسي، وهو ما تسعى إليه وزارة الصحة تحقيقاً لأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ في بناء قطاع صحي متميز قائم على الكفاءة والابتكار والرضا الوظيفي.

٨. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٨,١. المقدمة

٨,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٨,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٨,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٨,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٨,٦. الخاتمة

٩. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٩,١ . حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٩,٢ . توصيات الدراسة:

٣,٩. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق