

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

ماجستير إدارة الأعمال

تأثير بيئة العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مستشفى

الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث في مدينة الرياض، المملكة

العربية السعودية (دراسة حالة)

إعداد الطالب/

ياسر فؤاد طيار

252001176

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

2026 – 1447

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# إِهْدَاء

إلى من كانت أول من علّمني أن النجاح لا يُهدى بل يُنتزع بالجهد والمثابرة،  
إلى من غمرتني بحنانها ودعواتها التي كانت تصل إلى السماء قبل أن أنطق بها،  
إلى أُمي الغالية، نبع الحنان ومصدر الإلهام،  
إليك يا من جعلت من تعبك راحة لي، ومن صبرك طريقًا أمشي عليه حتى أصل.  
وإلى أبي العزيز، رمز العطاء والقوة، إليك يا من زرعت في نفسي الإصرار والثقة،  
يا من كنت السند الذي لا يميل، والقنوة التي أفخر بها،  
أهديك هذا الإنجاز عربون وفاء وتقدير لكل لحظة دعم وتشجيع منحتني إياها.  
إلى إخوتي وأخواتي، شركاء الفرح والمشوار الطويل  
أهديكم جميعًا هذه الرسالة، ثمرة جهد وسنين من الطموح والعمل الدؤوب.

# شكر ونفك

ليس بعد التمام أجمل من الحمد، فالحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله وعظيم إحسانه على ما أنعم به على من إتمام هذا البحث.

ثم أنه لا يسعني الا أن أشيد بالفضل وأقر بالمعروف لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث.

كل الشكر للجهات التي دعمتني وساعدتني وخصتني بالتوجيه والتصويب لإتمام بحثي على الوجه الصحيح.

كما أتقدم بالشكر لمن كان لتوجيهاتهم الدور الكبير في إنجاز هذا المشروع وكل من مد لي يد العون من قريب وبعيد ولو بدعوة بظهر الغيب، بارك الله فيهم جميعاً وجزاهم الله عني الجزاء الأوفى وأسأل الله أن ينفع بهذا البحث على قدر العناء فيه وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم إنه على ذلك لقادر.

## المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، وذلك من خلال أربعة أبعاد رئيسية هي: المهام والواجبات الوظيفية، والبيئة المادية، والهيكل التنظيمي، وبيئة العمل التكنولوجية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات، حيث وُزعت على عينة عشوائية طبقية بلغت (374) مفردة من مختلف الفئات الوظيفية.

أظهرت النتائج أن مستوى بيئة العمل جاء بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (3.64)، وأن الرضا الوظيفي حقق درجة مرتفعة بمتوسط (3.44) كما كشفت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها المجتمعة على الرضا الوظيفي، بمعامل تحديد ( $R^2=0.707$ )، مما يعني أن (70.7%) من التباين في الرضا الوظيفي يُفسَّر بأبعاد بيئة العمل الأربعة، وقد تبين أن البيئة المادية هي الأكثر تأثيراً بشكل منفرد ( $R^2=0.524$ )، تليها المهام والواجبات ( $R^2=0.486$ )، ثم الهيكل التنظيمي ( $R^2=0.464$ )، وأخيراً بيئة العمل التكنولوجية ( $R^2=0.426$ ) وأوصت الدراسة بضرورة تطوير آليات توزيع المهام، وتعزيز الشفافية في نظام الترقيات، وتفعيل إشراك الموظفين في صنع القرار.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، الرضا الوظيفي، مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث، الهيكل التنظيمي، البيئة المادية.

## قائمة المحتويات

|         |                                   |
|---------|-----------------------------------|
| ب.....  | بسم الله الرحمن الرحيم            |
| ج.....  | الإهداء                           |
| د.....  | الشكر والتقدير                    |
| ه.....  | المستخلص                          |
| و.....  | قائمة المحتويات                   |
| ط.....  | قائمة الجداول                     |
| 1.....  | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| 1.....  | 1.1 مقدمة:                        |
| 2.....  | 2.1 مشكلة الدراسة:                |
| 3.....  | 3.1 أهمية الدراسة:                |
| 6.....  | 4.1 أهداف الدراسة:                |
| 7.....  | 5.1 تساؤلات الدراسة               |
| 7.....  | 6.1 فروض الدراسة:                 |
| 8.....  | 7.1 الدراسات السابقة:             |
| 15..... | 8.1 التعقيب على الدراسات السابقة: |
| 17..... | 9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:    |
| 20..... | 10.1 المنهجية وطرق البحث:         |
| 22..... | 11.1 أدوات الدراسة:               |
| 22..... | 12.1 حدود الدراسة:                |
| 24..... | الفصل الثاني: الإطار النظري       |
| 24..... | المبحث الأول: بيئة العمل          |
| 24..... | 1.1.2 تمهيد                       |
| 24..... | 2.1.2 مفهوم بيئة العمل            |

|         |                                                              |
|---------|--------------------------------------------------------------|
| 26..... | 3.1.2 أهمية بيئة العمل.....                                  |
| 27..... | 4.1.2 أهداف تحسين بيئة العمل.....                            |
| 28..... | 5.1.2 أبعاد بيئة العمل.....                                  |
| 31..... | 6.1.2 استراتيجيات تحسين بيئة العمل.....                      |
| 34..... | المبحث الثاني: الرضا الوظيفي.....                            |
| 34..... | 1.2.2 تمهيد.....                                             |
| 34..... | 2.2.2 مفهوم الرضا الوظيفي.....                               |
| 36..... | 3.2.2 أهمية الرضا الوظيفي.....                               |
| 37..... | 4.2.2 أهداف تحقيق الرضا الوظيفي.....                         |
| 38..... | 5.2.2 أبعاد الرضا الوظيفي.....                               |
| 41..... | الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                            |
| 41..... | 1.3 منهج الدراسة.....                                        |
| 41..... | 2.3 مجتمع الدراسة.....                                       |
| 41..... | 3.3 عينة الدراسة.....                                        |
| 42..... | 4.3 أداة الدراسة (الاستبانة).....                            |
| 43..... | 5.3 صدق أداة الدراسة.....                                    |
| 45..... | 6.3 ثبات أداة الدراسة.....                                   |
| 45..... | 7.3 مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة.....                 |
| 47..... | 8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....                        |
| 48..... | الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.....           |
| 48..... | 1.4 تمهيد.....                                               |
| 48..... | 2.4 تحليل البيانات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة..... |
| 50..... | 3.4 التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة.....               |
| 50..... | 1. التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل).....   |
| 54..... | 2. التحليل الوصفي للمتغير التابع (الرضا الوظيفي).....        |

|         |                                       |
|---------|---------------------------------------|
| 55..... | 4.4 اختبار فرضيات الدراسة.....        |
| 61..... | الفصل الخامس: النتائج والتوصيات ..... |
| 61..... | 1.5 تمهيد.....                        |
| 61..... | 2.5 نتائج الدراسة.....                |
| 64..... | 3.5 توصيات الدراسة.....               |
| 66..... | Abstract.....                         |
| 67..... | المراجع.....                          |
| 73..... | الملاحق.....                          |
| 74..... | الاستبيان.....                        |

## قائمة الجداول

| رقم<br>الجدول | اسم الجدول                                                                           | رقم<br>الصفحة |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1.            | الجدول (1) يوضّح توزيع الاستبانات على الفئات الوظيفية المختلفة:                      | 42            |
| 2.            | الجدول (2) مقياس ليكرت الخماسي                                                       | 43            |
| 3.            | الجدول (3) الصديق البنائي                                                            | 44            |
| 4.            | جدول (4) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة وأبعادها                         | 45            |
| 5.            | الجدول (5) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة                                       | 46            |
| 6.            | جدول (6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للجنس                                       | 48            |
| 7.            | جدول (7): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر                                       | 49            |
| 8.            | جدول (8): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي                            | 49            |
| 9.            | جدول (9): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة                               | 50            |
| 10.           | جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد المهام والواجبات الوظيفية | 51            |
| 11.           | جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد البيئة المادية            | 52            |
| 12.           | جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد الهيكل التنظيمي           | 52            |

| رقم<br>الصفحة | اسم الجدول                                                                                   | رقم<br>الجدول |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 53            | جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيئة العمل التكنولوجية                  | 13.           |
| 54            | جدول (14): ترتيب أبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل) حسب المتوسطات الحسابية                   | 14.           |
| 54            | جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الرضا الوظيفي                | 15.           |
| 56            | جدول (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد بيئة العمل على الرضا الوظيفي              | 16.           |
| 57            | جدول (20): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المهام والواجبات الوظيفية على الرضا الوظيفي | 17.           |
| 59            | جدول (21): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر البيئة المادية على الرضا الوظيفي            | 18.           |
| 60            | جدول (22): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي           | 19.           |
| 61            | جدول (23): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي    | 20.           |

# الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1 مقدمة:

يُعدّ مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث نموذجًا وطنيًا وعالميًا في جودة الرعاية الصحية والتميز المؤسسي، حيث صنّف في المرتبة الخامسة عشرة عالميًا ضمن قائمة أفضل 250 مؤسسة رعاية صحية أكاديمية حول العالم لعام 2025، ليكون بذلك المستشفى الرائد في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وفقًا لتصنيف براند فاينانس (Brand Finance) (واس، 2025).

إنّ بلوغ هذا المستوى العالمي من الريادة لا يتحقق فقط من خلال الكفاءة الطبية والتقنية، بل يعتمد بدرجة كبيرة على جودة بيئة العمل الداخلية التي تُوفّر للعاملين مناخًا محفّزًا للإبداع، والتعاون، والالتزام بمعايير التميز. فالمؤسسات الصحية المتقدمة تدرك أن الاستثمار في بيئة عمل صحية وآمنة وداعمة للموظفين يُعدّ أساسًا لتحقيق الاستدامة والابتكار والنتائج الإكلينيكية المتميزة. ومن هنا تبرز أهمية دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مؤسسة رائدة بهذا الحجم والمكانة، لما تمثله من نموذج يُحتذى به في تطوير بيئات العمل الصحية داخل المملكة وخارجها.

تُعدّ بيئة العمل ومفهوم الثقافة المؤسسية في المنظمات الصحية أحد المحددات الرئيسية لرضى الموظفين، إذ تنعكس خصائص البيئة المادية والتنظيمية والتكنولوجية على الدافعية والالتزام والانتماء، ومن ثم على الرضا الوظيفي والأداء المؤسسي العام. وقد بينت دراسات عربية معاصرة في السياق الصحي أن تحسين أبعاد بيئة العمل مثل محيط العمل والتجهيزات، الدعم الإداري، المشاركة في اتخاذ القرار، والتمكين التقني وغيرها ترتبط بمعنوية إيجابية مع مؤشرات الرضا لدى العاملين (الثبتي، 2023). وفي المقابل، تُظهر بعض الأبحاث الأخرى أن ضغوط العمل والاحتراق النفسي والعدالة التنظيمية المتدنية تؤثر سلباً على الرضا وتزيد احتمالية التسرب الوظيفي، خاصة في المهن الصحية التخصصية (الشهراني، 2023).

ويُعدّ مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث في الرياض نموذجًا ملائمًا لفحص هذه العلاقة بحكم تنوع وظائفه الطبية والبحثية، وارتفاع متطلبات الجودة، واعتماده المكثف على فرق متعددة التخصصات وتقنيات متقدمة.

وعليه، تستهدف هذه الدراسة تحليل أثر بيئة العمل بأبعادها المذكورة على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، بما يسهم في طرح بعض الاقتراحات العملية الداعمة لجودة الحياة الوظيفية وتحقيق الاستدامة في رأس المال البشري.

## 2.1 مشكلة الدراسة:

تُعدّ بيئة العمل من أبرز العوامل المؤثرة في مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد داخل المؤسسات؛ لما لها من انعكاس مباشر على دافعية العاملين وأدائهم واستقرارهم في وظائفهم. وتتضاعف أهمية هذا العامل في القطاع الصحي غير الربحي تحديدًا وذلك نظرًا لحساسية الدور الذي يقوم به العاملون في تقديم الرعاية الصحية غير الهادفة للربح وضمان جودة الخدمات المقدّمة للمرضى.

ويُعدّ مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض أحد أهم المؤسسات الطبية المتخصصة في المملكة العربية السعودية، حيث يستقطب كوادر بشرية متعددة التخصصات ويقدم خدمات علاجية وبحثية عالية الجودة لشرائح واسعة من المستفيدين.

كما يشير الواقع العملي في بيئات الرعاية الصحية المتقدمة إلى وجود تحديات مرتبطة ببيئة العمل قد تنعكس سلبيًا على رضا العاملين ومستوى أدائهم، مثل ضغط العمل، ونقص التحفيز، وضعف العدالة التنظيمية، وعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات. وقد انتهت دراسات سابقة إلى أن بيئة العمل الإيجابية تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والالتزام المؤسسي، بينما يُعدّ غياب الاهتمام بالمنهجية بيئة العمل وافتقار معايير واضحة لقياس الرضا الوظيفي من أوجه القصور التنظيمي التي تحدّ من تحقيق الكفاءة المؤسسية (بخيت، 2023). كما تُبيّن الدراسات أن الرضا الوظيفي لا يعتمد على الحوافز المادية فحسب، بل يتأثر

كذلك بعوامل نفسية وتنظيمية مثل ثقافة المؤسسة، والعدالة، والتقدير، والقيادة الفعالة، والتواصل الداخلي (بخيت، 2023).

ورغم تعدد الأبحاث في مختلف القطاعات العامة الصحية والغير صحية، فإن الدراسات الميدانية المتخصصة التي تناولت بيئات العمل داخل المؤسسات الصحية في المملكة ما تزال محدودة، ولا سيما في المستشفيات الأكاديمية ذات التعقيد التشغيلي والتقني العالي. ويُشير ذلك إلى وجود فجوة معرفية تستدعي مزيداً من البحث والتحليل لفهم طبيعة العلاقة بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي في هذا السياق المتخصص.

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في قصور المعرفة حول طبيعة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض، وفي محدودية المؤشرات والمعايير الإجرائية الواضحة التي يمكن من خلالها قياس بيئة العمل وتحسينها بما ينعكس على جودة الحياة المهنية للعاملين واستقرارهم الوظيفي وتحسين تجربة الموظفين. وستُسهم هذه الدراسة في سد الفجوة العلمية عبر إجراء تحليل ميداني معمق للعلاقة بين أبعاد بيئة العمل (المهام، الواجبات، الهيكل المادي، البيئة التنظيمية، التقنيات المستخدمة) ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى، بالاعتماد على أدوات إحصائية حديثة وموثوقة. كما تهدف إلى تقديم إضافة علمية تطبيقية من خلال بناء نموذج تفسيري للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي داخل المؤسسات الصحية المتخصصة، واقتراح توصيات عملية قابلة للتطبيق تُسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع المحلي والعالمي.

### 3.1 أهمية الدراسة:

تُعَدُّ هذه الدراسة مهمة بشكل عام، إذ يُعتبر الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي من الموضوعات المحورية التي تحظى باهتمام واسع في الوقت الراهن. فالرضا الوظيفي يُعَدُّ من أهم العوامل

التي تنعكس مباشرة على أداء الموظفين وإنتاجيتهم، الأمر الذي يؤثر بدوره على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى ومستوى رضاهم عن تلك الخدمات.

وتعتبر بيئة العمل أحد أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين. حيث يهدف هذا البحث إلى تحديد هذه العوامل الموجودة في بيئة العمل والمؤثرة في الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث، بما يساهم في تكوين فهم شامل للعلاقات القائمة بين هذه العوامل وأثرها على رضا العاملين.

ومن خلال فهم هذه العوامل، يمكن تحسين جودة بيئة العمل وتعزيز الرضا والإنتاجية للموظفين في هذا المجال مما يمنحها القدرة على إحداث تأثير إيجابي على كل من الموظفين والمرضى؛ وذكر بخيت، (2023)، عن الأهمية في دراسته أنها تمكن المسؤولين من التعرف على أكثر العوامل المؤثرة إيجابيا على العاملين.

وتزداد أهمية هذه الدراسة في ظل ما يشهده القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من تحولات استراتيجية ضمن رؤية المملكة 2030، والتي تؤكد على تطوير بيئات العمل وتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في مختلف القطاعات، وخاصة في المؤسسات الصحية المتخصصة. ويُعد مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض أحد النماذج البارزة في تقديم الخدمات الصحية المتخصصة، ما يجعل دراسة بيئة العمل فيه وتحليل أثرها على الرضا الوظيفي مسألة ضرورية لفهم واقع العمل في المستشفيات الطبية المتخصصة.

وبذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم إضافة علمية جديدة من خلال تطوير فهم أعمق للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي في المستشفيات الصحية المتخصصة، والمساهمة في بناء قاعدة معرفية يمكن أن يستند إليها الباحثون وصناع القرار مستقبلاً في تطوير السياسات الإدارية داخل القطاع الصحي في المملكة.

ومن الفجوات التي وجدناها في الدراسات السابقة نحاول أن نجد اقتراحات تساعد في حل المشكلة

وسد الفجوات؛

### الأهمية النظرية:

- توسيع المعرفة: تساهم هذه الدراسة في توسيع المعرفة حول العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في القطاع الصحي بشكل عام، وخاصة في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.
- فهم أفضل لبيئة العمل: تُساعد هذه الدراسة على فهم أفضل للعوامل المختلفة لبيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي.
- دعم النظريات: تُقدم هذه الدراسة دعمًا نظريًا للمفاهيم الموجودة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، وتُساهم في تطوير نظريات جديدة لفهم هذه العلاقة بشكل أفضل. (بخيت، 2023).

### الأهمية التطبيقية:

- تحسين بيئة العمل: تُساعد نتائج هذه الدراسة في تحسين بيئة العمل في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض من خلال تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتصميم برامج لتحسين هذه العوامل.
- تعزيز رضا الموظفين: تُساهم هذه الدراسة في تعزيز رضا الموظفين في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وسلوكهم وزيادة إنتاجيتهم.
- تحسين نوعية الخدمات: يُؤدي تحسين رضا الموظفين إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرضى في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث.
- تقليل التكاليف: تُساعد هذه الدراسة في تقليل تكاليف دوران الموظفين من خلال تحسين رضاهم عن العمل في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

- جذب المواهب: تُساهم بيئة العمل الإيجابية في جذب المواهب المتميزة للعمل في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث من داخل المملكة واستقطاب المتميزين من خارجها.
- وبناءً على ذلك، يمكن للنتائج أن تساهم في وضع استراتيجيات لتحسين بيئة العمل بما يعزز من جودة الخدمات الصحية وتحقيق رؤية المملكة 2030 في التميز المؤسسي.

#### 4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف وتحليل جوانب عديدة في غاية الاهمية تتعلق ببيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي؛

اولا الهدف الرئيسي للدراسة هو استكشاف أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

ويتمحور التركيز في هذه الدراسة حول أربعة أهداف فرعية هي:

1. تحديد أثر المهام والواجبات على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.
2. استكشاف أثر بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.
3. تحديد أثر الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.
4. تحديد تأثير بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

## 5.1 تساؤلات الدراسة

الدراسة الحالية تهدف إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي " كيف تؤثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض؟"

وللإجابة على السؤال الرئيسي هناك عدة أسئلة فرعية تؤدي للإجابة على السؤال الرئيسي، وهذه الاسئلة الفرعية هي:

1. ما هو أثر المهام والواجبات على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض؟
2. هل تؤثر بيئة العمل المادية في تحسين الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض؟
3. كيف يؤثر الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض؟
4. ما درجة تأثير بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي لدى مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض؟

## 6.1 فروض الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى تحليل عدة فرضيات لفهم أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي؛ وتم افتراض الآتي:

❖ الفرضية الرئيسية: وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية أن هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

ويتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية؛ وتتمثل فيما يلي:

❖ الفرضية الفرعية الأولى: إيجاد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المهام والواجبات كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

❖ الفرضية الفرعية الثانية: إيجاد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

❖ الفرضية الفرعية الثالثة: إيجاد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

❖ الفرضية الفرعية الرابعة: إيجاد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل التكنولوجية كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

## 7.1 الدراسات السابقة:

تركّز الدراسات الاجتماعية في عالمنا المعاصر على الإنسان كقيمة كبرى في هذا الوجود، وتعددت اتجاهات هذه الدراسات حتى طالت مختلف جوانب الحياة والعمل الانساني، ولأن الوظيفة كعمل للإنسان أصبحت طاغية على سوق العمل منذ مطلع القرن العشرين وحتى اليوم استمرت هيمنتها، فقد حظيت الوظيفة والموظفون بجانب مهم وكبير من الدراسات والأبحاث الحديثة والمعاصرة، (حسون، 2023).

تُبرز أهمية إجراء الدراسات السابقة في هذا المجال ضرورة فهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. فمن خلال تحليل الدراسات السابقة، يمكننا تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، والتعرف على النماذج الناجحة في تحسين بيئة العمل، ووضع استراتيجيات فعالة لتحقيق رضا الموظفين.

يتناول هذا البحث العلاقة بين متغيرين رئيسيين: بيئة العمل والرضا الوظيفي. وسيتم التركيز على تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وذلك من خلال دراسة العوامل المختلفة التي تؤثر على بيئة العمل، والتعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، والتحليل العميق للعلاقة بينهما.

إن بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للموظفين هي موضوع بحث مهم في مجال إدارة الموارد البشرية وتُعد بيئة العمل عاملاً حاسماً في تعزيز الإبداع والابتكار داخل المنظمات (Al-Omari & Kashem, 2017). بيئة العمل المواتية تُساهم في تحفيز الموظفين وزيادة مشاركتهم والإبداع في أداء مهامهم (Amabile et al., 1996). مع بداية القرن العشرين بدأت تلوح في الأفق بوادر موضع الرضا الوظيفي للعاملين وذلك معن خلال النظر إليه عن زوايا متعددة إذ تبلورت أفكار وأبحاث المختصين في الإدارة والسلوك الإنساني ذات العلاقة بموضوع الرضا الوظيفي والفعالية التنظيمية من خلال الاهتمام بميول العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم، وبما أن أغلب العاملين هم نقطة ارتكاز المنظمات ومحور ديمومتها وبقائها، فقعد انصب اهتمام هؤلاء على دراسة ظاهرة الرضا الوظيفي. (حمزة & آخرون، 2019).

و حيث أن نجاح أي منظمة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنجاح موظفيها الذين يشكلون المحور الأساسي في ذلك النجاح ، مما يلزم بتوافر عوامل وأسباب تساعد على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم ، وما يتبع هذا التكيف من إشباع للحاجات وإبراز للقدرات والطموحات الشخصية للموظفين ، وفقاً لهذا المؤشر البسيط وجب على الإدارة في أي تنظيم الاهتمام بنفسية موظفيها بالتركيز على دراسة الرضا الوظيفي الذي أصبح ضرورة حتمية عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في المنظمة بين فترة وأخرى ، ليظل موضوعاً للبحث وذلك لأسباب متعددة منها : التطور الدائم في التكنولوجيا والتعليم الأكاديمي ، زيادة درجة المنافسة وتأثير ذلك على شعور الموظفين بالرضا الوظيفي وفي سلوكهم في مراحل حياتهم وفقاً للتغيرات في بيئة الأعمال بين فترة وأخرى (حسون، 2023) .

لذلك، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي. وسنذكر بشكل موجز بعضاً من الدراسات السابقة:

1. دراسة رحمون (2013):

- هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية مثل الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، التجهيزات المكتبية، والتعرف على العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين في كليات ومعاهد جامعة باتنة، بالإضافة إلى تحديد الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على الأداء الوظيفي ومعرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية.
- منهج الدراسة حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لجمع المعلومات وتحليلها.
- يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين في كليات ومعاهد جامعة باتنة.
- بلغت عينة الدراسة (106) فردًا من الإداريين.

#### متغيرات الدراسة كالاتي:-

- المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية (بعناصرها المادية: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، التجهيزات المكتبية).
  - المتغير التابع: الأداء الوظيفي للإداريين. كما تناولت الدراسة درجة رضا الإداريين عن بيئة العمل كعامل مرتبط بالأداء.
- نتائج الدراسة أظهرت أن التزام الإداريين بالقوانين واللوائح المتعلقة ببيئة العمل الداخلية التزام نسبي بنسبة 51% دائمًا و35% بشكل متذبذب.

كما أن الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبيًا؛ إذ أشار 76% من أفراد العينة إلى أنهم يبذلون الجهد دائمًا، و22% أحيانًا، مما يعكس أن مستوى الأداء العام أداء متوسط نسبي في ظل بيئة العمل الحالية.

توصيات الدراسة خلصت إلى مجموعة توصيات أبرزها ضرورة تحسين بيئة العمل الداخلية بتوفير ظروف مادية ملائمة مثل الإضاءة والتهوية والتجهيزات، وتعيين الإداريين في مناصب تتوافق مع تخصصاتهم، وتعزيز الاتصال الإنساني والعلاقات الإيجابية داخل بيئة العمل، إلى جانب تطبيق نظام عادل للحوافز والمكافآت، وتأهيل القيادات الإدارية وفق أساليب علمية حديثة لرفع الأداء والرضا الوظيفي.

#### 2. دراسة عباس (2018):

- هدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين، من خلال تحليل العلاقة بين ضغوط العمل بمختلف مكوناتها ومستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- منهج الدراسة هو المنهج البياني الوصفي (المنهج الوصفي التحليلي)، كما استخدم اختبار تحليل الانحدار المتعدد في التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة بهدف تحديد العلاقات بين المتغيرات.
- مجتمع الدراسة هو جميع العاملين في المؤسسة أو الجهة التي تم تطبيق الدراسة عليها
- عينة الدراسة: مجموعة من الموظفين الإداريين تم اختيارهم من مجتمع الدراسة، تم جمع بياناتهم عبر استبيان.
- متغيرات الدراسة كالاتي المتغير المستقل: ضغوط العمل (بأبعادها مثل الأجور والمكافآت، عبء العمل، العلاقات الوظيفية). المتغير التابع: الرضا الوظيفي للعاملين.
- نتائج الدراسة أظهرت وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي على مستوى علاقات المجاملة بين الزملاء.
- أنه كلما ازدادت ضغوط العمل، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي في بعض الجوانب الاجتماعية.
- عدم وجود علاقة معنوية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي.
- عدم وجود علاقة معنوية بين عبء العمل والرضا الوظيفي.
- توصيات الدراسة تمثلت في الدعوة إلى إجراء مزيد من البحوث حول ضغوط العمل وأهميتها في التأثير على الرضا الوظيفي ودوران العمالة.
- الاهتمام بتحسين أساليب التعامل مع الموظفين، ولا سيما في الوظائف الدنيا، لما لذلك من أثر في تخفيف ضغوط العمل.
- مراجعة نظام الأجور والمكافآت لضمان التوازن بين الجهد المبذول ومستوى التعويض.
- الاهتمام بالتعليم والتدريب من خلال تقديم دورات عمل داخل المؤسسات الحكومية وتطبيق محتواها فعليًا في الممارسات اليومية.
- تحسين بيئة العمل لتكون أكثر ملاءمة لأداء المهام بسهولة وأمان وتقليل المخاطر الوظيفية.

3. دراسة عثمان (2022):

- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة وادي النيل، من خلال تقييم مدى رضاهم عن بيئة العمل والخدمات المقدمة من إدارة الجامعة.
- اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لقياس العلاقة بين بيئة العمل والخدمات والرضا الوظيفي، باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من أفراد العينة.
- يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل.
- عينة الدراسة تم توزيع (50) استبانة على عينة الدراسة، واستُعيدت جميعها، أي بنسبة استجابة (100%)، مما يشير إلى عينة كلية تمثل المجتمع الأصلي بالكامل.
- متغيرات الدراسة المتغير المستقل: بيئة العمل والخدمات المقدمة من إدارة الجامعة. المتغير التابع: درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.
- أظهرت النتائج أن إدارة الجامعة توفر المرونة الكافية والوصف الوظيفي الواضح لكل مسمى وظيفي.
- تتيح الجامعة للعاملين حرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم، مما يعزز مشاركتهم الوظيفية.
- بشكل عام، بيئة العمل والخدمات المقدمة تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.
- توصيات الدراسة كالاتي توفير أماكن عمل مناسبة لطبيعة المهام الأكاديمية وتهيئة بيئة صحية تشجع على الأداء الفعال.
- إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في التخطيط وصنع القرار بما يعزز شعورهم بالانتماء والمسؤولية تجاه المؤسسة.
- خلصت الدراسة إلى أن بيئة العمل والخدمات المقدمة من إدارة الجامعة تؤثر إيجاباً على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل، حيث وقّرت الإدارة مرونة في العمل ووصفاً وظيفياً واضحاً وإتاحة حرية التعبير عن الآراء والمقترحات.

وأوصت الدراسة بضرورة توفير أماكن عمل مناسبة وبيئة صحية، وتمكين العاملين من المشاركة في التخطيط وصنع القرار لرفع مستوى رضاهم الوظيفي.

#### 4. دراسة ألبير & خليفة & إبراهيم (2018):

- هدفت الدراسة إلى معرفة قوة ودلالة العلاقة والتأثير بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية، بالإضافة إلى تحديد المقترحات المناسبة لتحسين بيئة العمل بما يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثون الأساليب الإحصائية المتمثلة في تحليل الارتباط والانحدار لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
- تكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية.
- تكوّنت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس وأكاديمية القاهرة الجديدة، حيث تم توزيع (200) استمارة استبيان، وتم تحليل (174) استمارة صالحة بنسبة استجابة بلغت (78%).
- متغيرات الدراسة كالاتي المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية في مؤسسات التعليم العالي. المتغير التابع: الرضا الوظيفي للعاملين (أعضاء هيئة التدريس).
- نتائج الدراسة دلت على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي للعاملين.
- وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على بيئة العمل، مما يؤكد العلاقة التبادلية بين المتغيرين.
- أوصت الدراسة بضرورة تفعيل مدونة السلوك الوظيفي لرفع دافعية العاملين
- إجراء دراسات استكشافية لتطوير استراتيجيات تعزيز الدافعية والرضى الوظيفي
- وضع سياسات إدارية ملائمة للبيئة الفلسطينية لمواجهة الأزمات

- توسيع نطاق البحوث المستقبلية لتشمل محافظات أخرى والقطاع الخاص الذي لزم يحظ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة
- خلصت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي بمصر، مع وجود تأثير متبادل بين المتغيرين. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل وتطوير الخدمات الجامعية بما يعزز رضا العاملين وجودة أدائهم الأكاديمي.

#### 5. دراسة الشريف & هويدي (2022):

- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدرء العاملين في وزارة المالية بمدينة طرابلس، من خلال تحليل تأثير أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في: صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل.
- اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة، مع توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.
- يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المدرء العاملين في وزارة المالية بمدينة طرابلس.
- تكوّنت عينة الدراسة من (86) مفردة من المدرء العاملين بالوزارة، تم تحليل بياناتهم إحصائيًا بالكامل.
- متغيرات الدراسة كالاتي المتغيرات المستقلة: أبعاد ضغوط العمل وتشمل: صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل. المتغير التابع: مستوى الرضا الوظيفي لدى المدرء العاملين في وزارة المالية بطرابلس.

#### نتائج الدراسة:

- نتائج الدراسة دلت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل مجتمعة في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدرء العاملين في وزارة المالية بطرابلس.

- وأوضحت النتائج أن ضغوط العمل تفسر نسبة (63.9%) من التغير في مستوى الرضا الوظيفي.
- لوحظ ارتفاع مستوى ضغوط العمل مقابل انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في الوزارة.
- توصيات الدراسة كالاتي وضع إستراتيجية عامة وواضحة لمعالجة ضغوط العمل بالوزارة، تتناول مصادرها وأسبابها وطرق التعامل معها وتوجيهها نحو نتائج إيجابية.
- تبني سياسة عادلة وشفافة في توزيع المهام والمسؤوليات وأعباء العمل بين الموظفين.
- تهيئة بيئة عمل ملائمة تسهم في خفض ضغوط العمل وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارة.
- أوضحت الدراسة أن ضغوط العمل مجتمعة تؤثر سلبًا بدرجة ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية في طرابلس، حيث فسّرت الضغوط نسبة 63.9% من التغير في مستوى الرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية شاملة لإدارة ضغوط العمل، وتوزيع المهام بعدالة، وتوفير بيئة عمل ملائمة تقلل الضغوط وتزيد من رضا العاملين.

## 8.1 التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح وجود اتفاق عام بين الباحثين على أن بيئة العمل تُعد من العوامل المؤثرة بشكل مباشر في مستوى الرضا الوظيفي، سواء في القطاع الصحي أو التعليمي أو الإداري. فقد أكدت غالبية الدراسات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين عناصر بيئة العمل وارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، كما أشارت بعض الدراسات إلى التأثير السلبي لضغوط العمل على مستوى الرضا.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري بيئة العمل والرضا الوظيفي، وفي اعتماد المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات. كما تتفق معها في

تحليل العلاقة الإحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع باستخدام أساليب تحليلية مثل الانحدار والارتباط.

إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في عدة جوانب، من أبرزها:

#### ■ بيئة التطبيق:

حيث تركز هذه الدراسة على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، وهو مستشفى أكاديمي تخصصي عالي التعقيد، بينما تناولت معظم الدراسات السابقة قطاعات تعليمية أو مؤسسات إدارية عامة.

#### ■ الأبعاد المختارة لبيئة العمل:

اعتمدت الدراسة الحالية أربعة أبعاد محددة (المهام والواجبات، البيئة المادية، الهيكل التنظيمي، البيئة التقنية)، في حين ركزت بعض الدراسات السابقة على ضغوط العمل أو البيئة الداخلية فقط دون تناول البعد التكنولوجي بشكل صريح.

#### ■ السياق الصحي السعودي:

تسعى الدراسة الحالية إلى سد فجوة بحثية تتعلق بندرة الدراسات الميدانية المتخصصة داخل المستشفيات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية.

#### ■ التركيز التطبيقي:

تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في بيئة صحية تخصصية، بما يدعم جودة الحياة الوظيفية ويعزز الأداء المؤسسي.

وعليه، يمكن القول إن الدراسة الحالية تمثل امتدادًا علميًا للدراسات السابقة، مع إضافة بعد تطبيقي وسياقي جديد يساهم في تعميق الفهم لطبيعة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية المتخصصة.

## 9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المرتكزات النظرية في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، والتي تفسر العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي داخل المنظمات، خاصة في القطاع الصحي.

### أولاً: الإطار النظري لبيئة العمل:

تُعد بيئة العمل من المفاهيم الجوهرية في الفكر الإداري المعاصر، حيث تمثل الإطار الذي يؤدي فيه الموظفون مهامهم اليومية، وتتضمن مجموعة من العوامل المادية والتنظيمية والاجتماعية والتكنولوجية التي تؤثر في أدائهم واتجاهاتهم.

وتشير الأدبيات إلى أن بيئة العمل تتكون من عدة أبعاد رئيسية، من أبرزها:

1. المهام والواجبات: وتشمل وضوح الأدوار والمسؤوليات، عدالة توزيع العمل، عبء العمل، ومدى توافق المهام مع قدرات الموظف ومؤهلاته. ويؤدي الغموض في الدور أو تضارب المسؤوليات إلى انخفاض الرضا الوظيفي وارتفاع مستويات التوتر.
2. البيئة المادية: وتتعلق بالظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل مثل الإضاءة، التهوية، المساحات المكتبية، توفر الأدوات والمعدات، وعوامل السلامة المهنية. وتشير الدراسات إلى أن تحسين البيئة المادية يساهم في رفع الإنتاجية وتقليل الإرهاق المهني.
3. الهيكل التنظيمي: ويشمل نمط توزيع السلطة، التسلسل الإداري، قنوات الاتصال، ونظم اتخاذ القرار. وكلما اتسم الهيكل بالوضوح والعدالة والمرونة، انعكس ذلك إيجاباً على الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي.

4. بيئة العمل التقنية: وتشير إلى مستوى توفر التقنيات الحديثة، كفاءة الأنظمة الإلكترونية، تحديث البرمجيات، ودعم التحول الرقمي. وتعد التكنولوجيا عنصراً حاسماً في المؤسسات الصحية لما لها من أثر مباشر على جودة الأداء وتقليل الأخطاء وتحسين تجربة الموظف.

### ثانياً: الإطار النظري للرضا الوظيفي:

يُعد الرضا الوظيفي أحد المفاهيم الأساسية في علم السلوك التنظيمي، ويُعرف بأنه الحالة الشعورية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لعمله أو خبرته الوظيفية.

وترتبط نظرية الرضا الوظيفي بعدة نظريات تفسيرية، من أبرزها:

- نظرية الحاجات (ماسلو): حيث يفترض أن إشباع الحاجات (الأمن، الانتماء، التقدير، تحقيق الذات) يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا.
- نظرية العاملين لهيرزبرغ: التي تميز بين: العوامل التالية:
  - عوامل وقائية (مثل بيئة العمل، الأجور، السياسات)
  - عوامل محفزة (مثل الإنجاز، التقدير، المسؤولية)، والتي تحسن بيئة العمل وتقلل عدم الرضا، بينما التحفيز يعزز الرضا.
- نظرية العدالة التنظيمية: والتي تفترض أن شعور الموظف بالعدالة في توزيع المهام والحوافز يؤثر مباشرة في مستوى رضاه الوظيفي.

### ثالثاً: العلاقة النظرية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي:

تشير الأدبيات الإدارية إلى وجود علاقة طردية بين جودة بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي. فكلما توفرت بيئة عمل داعمة وعادلة ومهيئة تنظيمياً وتقنياً، ارتفع مستوى الرضا لدى الموظفين.

وفي القطاع الصحي تحديداً، تزداد أهمية هذه العلاقة نظراً لطبيعة العمل الضاغطة، والمسؤولية العالية، والحاجة إلى تنسيق متعدد التخصصات. لذا فإن تحسين بيئة العمل في المستشفيات لا ينعكس فقط على الموظفين، بل يمتد أثره إلى جودة الرعاية الصحية ورضا المرضى.

وبناءً على ما سبق، تنطلق الدراسة الحالية من افتراض أن أبعاد بيئة العمل (المهام والواجبات، البيئة المادية، الهيكل التنظيمي، البيئة التكنولوجية) تؤثر تأثيراً معنوياً في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

### تعريفات إجرائية لمتغيرات الدراسة: تنطلق من هذه الدراسة مجموعة من المصطلحات

التي تتمثل في:

#### ■ بيئة العمل:

«بيئة العمل هي ... فضاء — مادي وعاطفي — يؤدي فيه الموظفون مهامهم اليومية. وهي مزيج من المكونات الثلاثة: البيئة المادية، والعاطفية/ النفسية، والاجتماعية.» (Perry, 2023).

«بيئة العمل تشمل الظروف المادية، النفسية، والاجتماعية التي يعمل داخلها الفرد في إطار مهني. تشمل عوامل مثل توزيع المكاتب، ثقافة الشركة، الديناميكيات بين الزملاء، وسياسات التنظيم.» (Prohance, 2024).

«بيئة العمل تُعرف بأنها «السياق الديناميكي الذي ينفذ فيه الأفراد مهامهم، ويتأثر بعدة عوامل قد تمكّنهم أو تعيقهم» (shay, 2019).

«بيئة العمل هي «الإعداد، أو الحالة، أو ظرف مكان العمل» (Samudio et al., 2022).

#### ■ الرضا الوظيفي:

"الرضا الوظيفي يُعرّف بأنه "حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية، ناتجة عن تقييم الفرد لتجربته الوظيفية" (Montuori et al., 2022).

«الرضا الوظيفي يوصف بأنه 'مدى الشعور الذي يشعر به الموظف حيال وظيفته الحالية' أو بعبارة أخرى: مدى تلبية حاجاته ورغباته من العمل» (Das, 2024).

«الرضا الوظيفي يُعرّف بأنه تقييم شخصي عام لوظيفته باعتبارها إيجابية أو سلبية».  
(Bhatnagar & Srivastava, 2012)

«الرضا الوظيفي يتم تعريفه بأنه «الموقف أو الشعور الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به الفرد تجاه عمله» (Meier, 2015 Spector & Paul).

## 10.1 المنهجية وطرق البحث:

منهجية البحث المستخدمة في التحقيق حيث تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تطبيقها على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث.

وتهدف المنهجية المتبعة في هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، منها:

1. تحديد مكونات بيئة العمل: تحليل العوامل البيئية التي تؤثر على الموظفين، مثل الظروف المادية، العلاقات بين الزملاء، وأساليب الإدارة.
2. قياس مستوى الرضا الوظيفي: استخدام أدوات قياس موثوقة لتقييم مدى رضا الموظفين عن عملهم في المركز.
3. اختبار الفرضيات: الإجابة عن الأسئلة البحثية واختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

وسيتم استخدام استبيانات لجمع البيانات من عينة من الموظفين في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، وسيتم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية.

وحيث سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة، مثل تحليل التباين والانحدار، بهدف اختبار الفرضيات وتقديم استنتاجات مدعومة بالأدلة.

من خلال هذه المنهجية، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين بيئة العمل لتعزيز الرضا الوظيفي، مما يساهم في رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة.

وبالنسبة إلى طرق البحث ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الاستنتاجي، لما له من ملاءمة لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تحليل العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث، والوصول إلى استنتاجات علمية مبنية على البيانات الميدانية.

وقد يستخدم الباحث الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، نظرًا لما يتمتع به من مزايا في سهولة التوزيع، وفعالية في جمع معلومات كمية من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير، مع الحفاظ على موضوعية الإجابات.

سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين في المستشفى، وستشمل العينة أفرادًا من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية، بهدف تحقيق التنوع والحيادية وضمان تمثيل شامل لمختلف وجهات النظر، مما يعزز من قدرة الدراسة على تعميم نتائجها ضمن حدودها.

وسيتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تساهم في تفسير أثر بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة. وسيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS) لاختبار الفرضيات وتحديد دلالة العلاقات بين المتغيرات.

## 11.1 أدوات الدراسة:

يصف هذا القسم أدوات البحث التي سيتم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الاستنتاجي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات.

سيتم تحليل البيانات التي سيتم جمعها إحصائياً. يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة. سوف يساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (بيئة العمل) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) في (مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث)

## 12.1 حدود الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفين من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية.

### الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على بيان واقع الإدارة في: المتغير الأول بيئة العمل، مع التركيز على الأبعاد التالية:

- المهام والواجبات: تتعلق بتحديد الأدوار والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظفين، ومدى وضوح هذه المهام وتأثيرها على الأداء.
- بيئة العمل المادية: تشمل العناصر الفيزيائية مثل المساحات المكتبية، التهوية، الإضاءة، والأثاث، ومدى تأثيرها على راحة الموظفين وإنتاجيتهم.
- الهيكل التنظيمي: يتعلق بكيفية تنظيم المؤسسة، وتوزيع السلطة، والتسلسل الإداري، وكيف يؤثر ذلك على التواصل والفعالية داخل المؤسسة.

- بيئة العمل التكنولوجية: تركز على الأدوات والتقنيات المستخدمة في العمل، ومدى فعالية هذه التكنولوجيا في تسهيل المهام وتحسين الأداء.

#### المتغير الثاني الرضا الوظيفي:

- يتناول الرضا الوظيفي كمتغير تابع، ويدرس مدى رضا الموظفين عن جوانب مختلفة في بيئة العمل، ومدى تأثير الأبعاد المذكورة أعلاه على مستوى الرضا لديهم.
- تركز هذه الدراسة على العلاقة بين الأبعاد الأربعة لبيئة العمل والرضا الوظيفي، مما قد يحد من استكشاف عوامل أو متغيرات أخرى قد تؤثر في هذه العلاقة.

#### الحدود البشرية:

- تقتصر الدراسة على عينة من موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، حيث سيتم اختيار عدد محدد من الموظفين من مختلف الأقسام والتخصصات.

#### الحدود المكانية:

- تقتصر الدراسة على النطاق الجغرافي لمستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

#### الحدود الزمنية:

- ستجرى الدراسة خلال العام الدراسي 2025.

## الفصل الثاني: الإطار النظري

### المبحث الأول: بيئة العمل

#### 1.1.2 تمهيد

تحتل بيئة العمل مكانةً محوريةً في الفكر الإداري المعاصر، إذ تتجاوز كونها مجرد حيزٍ مكاني يمارس فيه الموظف مهامه اليومية لتغدو منظومةً متشابكةً من العوامل المادية والتنظيمية والتكنولوجية والاجتماعية التي تتفاعل فيما بينها لتصوغ تجربة العمل الكلية. وقد أفرزت التحولات المتسارعة في قطاع الرعاية الصحية، ولا سيما في المؤسسات التخصصية الكبرى كمستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض، حاجةً علميةً ملحةً لفهم الأبعاد المتعددة لبيئة العمل وانعكاساتها على سلوك العاملين ومستوى رضاهم الوظيفي. ويسعى هذا المبحث إلى تأصيل مفهوم بيئة العمل من خلال عرض التعريفات المتنوعة التي قدّمها الباحثون، ثم استكشاف أهميتها وأهدافها، وصولاً إلى تحديد أبعادها واستراتيجيات تحسينها، مع مراعاة خصوصية القطاع الصحي الذي تنتمي إليه الدراسة الحالية.

#### 2.1.2 مفهوم بيئة العمل

شهد مفهوم بيئة العمل تطوراً ملحوظاً في أدبيات الإدارة، إذ تعدّدت الاتجاهات في تعريفه بتعدّد المدارس الفكرية والزوايا التي تناولها الباحثون. ففي إطار المقاربة الشاملة التي تنظر إلى بيئة العمل بوصفها نظاماً متكاملاً، يُعرّفها Basalamah و As'ad (2021) بأنها مجموع الظروف والعوامل المحيطة بالموظف في مكان عمله، والتي تشمل الجوانب المادية كالإضاءة والتهوية والتصميم المكاني، إلى جانب الجوانب غير المادية كنمط العلاقات بين الزملاء وأساليب الإشراف السائدة، بما يُشكّل في مجمله الإطار العام الذي يؤثر في قدرة الفرد على أداء مهامه.

ومن منظور تنظيبي أكثر تحديداً، يتّسع التعريف ليشمل البنى الهيكلية والإدارية، حيث يرى Wahyudi et al. (2023) أن بيئة العمل تمثل المناخ التنظيمي الذي ينشأ من تفاعل عناصر القيادة

والتحفيز والظروف المادية المحيطة، وأنّ هذا المناخ ليس معطى ثابتاً بل هو حصيلة ديناميكية تتشكّل باستمرار وفقاً لسياسات المنظمة وممارساتها الإدارية. وتُبرز هذه الرؤية أن بيئة العمل ليست مجرد وعاءٍ سلبي يحتوي الموظفين، وإنما هي قوة فاعلة تتأثر بالقرارات الإدارية وتؤثر بدورها في مخرجات العمل.

أما على صعيد المقاربة النفسية والاجتماعية، فقد ذهب Chandra و Komardi (2022) إلى أن بيئة العمل تتضمن كل ما يحيط بالعامل من مؤثرات حسّية ومعنوية تؤثر في إدراكه لطبيعة عمله ومستوى ارتياحه فيه، مع التأكيد على أن البعد النفسي لبيئة العمل لا يقل أهمية عن بعدها المادي. ويتّسق هذا التوجه مع ما أشارت إليه بن حمو (2022) التي وسّعت المفهوم ليشمل البيئة الإبداعية، مؤكّدة أن بيئة العمل تُعدّ الوسط التنظيمي الذي إما أن يُحفّز الموظف على الابتكار والتجديد أو يحدّ من قدراته الإبداعية، وذلك تبعاً لمستوى المرونة والانفتاح الذي تتيحه.

وفي سياق القطاع الصحي تحديداً، يكتسب مفهوم بيئة العمل أبعاداً إضافية ترتبط بخصوصية هذا القطاع. فقد أوضح Donley (2021) أن بيئة العمل في المؤسسات الصحية تتشكّل من تقاطع عوامل مهنية وتقنية وإنسانية فريدة، تشمل طبيعة التعامل مع المرضى، والضغوط المرتبطة بالمسؤولية الطبية، ومستوى التجهيزات التكنولوجية المتاحة، فضلاً عن أنماط العمل بنظام المناوبات. ويضيف Vohra et al. (2022) بُعداً آخر يتعلق بالتأثير المتبادل بين بيئة العمل والموظف، مشيراً إلى أن بيئة العمل ليست كياناً أحادي التأثير بل هي علاقة تبادلية يُشكّلها الموظفون بقدر ما تُشكّلهم، وأن إدراك الموظف الذاتي لبيئته قد يختلف عن واقعها الموضوعي بحسب خبراته وتوقعاته المهنية.

وفي ضوء ما تقدّم من مقاربات متعددة، يتبيّن أن بيئة العمل مفهوم متعدد الأوجه يصعب حصره في تعريف واحد جامع. وعليه، يتبنّى الباحث تعريفاً إجرائياً لبيئة العمل في سياق هذه الدراسة بوصفها: المنظومة المتكاملة من الظروف المادية والتنظيمية والتكنولوجية والمهنية التي يعمل في إطارها موظفو مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض، والتي تتفاعل عناصرها لتؤثر في مستوى أدائهم ورضاهم الوظيفي، بما يشمل التجهيزات المادية للمرافق، والهيكل التنظيمي والإداري، والبنية التكنولوجية، وطبيعة المهام والواجبات الوظيفية.

### 3.1.2 أهمية بيئة العمل

تنبثق أهمية بيئة العمل من كونها الركيزة الأساسية التي تنعكس آثارها على مختلف جوانب الأداء المؤسسي والفردي. فالمنظمات المعاصرة، ولا سيما تلك العاملة في القطاع الصحي، باتت تدرك أن استثمارها في تحسين بيئة العمل لا يُعدّ ترفاً إدارياً بل ضرورة استراتيجية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرتها على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وتعظيم مخرجاتها. وقد تناول الباحثون أهمية بيئة العمل من زوايا متعددة يمكن استعراضها على النحو الآتي:

يشير Prayudi و Komariyah (2023) إلى أن أهمية بيئة العمل تتجلى في عدة محاور جوهرية :

1. أنها تمثل المحدد الأول لمستوى الدافعية لدى العاملين، إذ إن البيئة المواتية تُؤدّ طاقة إيجابية تدفع الموظف نحو بذل جهد تطوعي يفوق الحد الأدنى المطلوب منه رسمياً.
2. أنها تؤدي دوراً حاسماً في تقليل معدلات الدوران الوظيفي، حيث إن الموظف الذي يعمل في بيئة ملائمة يميل إلى الاستقرار والبقاء في منظمته بدلاً من البحث عن بدائل.
3. أنها تُسهم في تعزيز الصحة الجسدية والنفسية للعاملين، وهو ما ينعكس بصورة مباشرة على تقليل حالات الغياب والإجازات المرضية وزيادة ساعات العمل الفعلية المنتجة.

ويرى Andriani et al. (2023) أن أهمية بيئة العمل تتعاضد في سياق صناعة الخدمات بشكل خاص، ويمكن إجمال ذلك في الأبعاد التالية :

1. أن بيئة العمل تُعدّ أداة تنافسية حاسمة في سوق العمل، إذ إن المنظمات التي توفر بيئة عمل متميزة تكتسب ميزة في استقطاب أفضل الكفاءات المتاحة.
2. أنها تُشكّل عامل وقاية من ظاهرة الاحتراق الوظيفي التي تمثل تهديداً جدياً في القطاعات ذات الضغط المرتفع كالرعاية الصحية.
3. أن تحسين بيئة العمل يرتبط بتعزيز مستوى الارتباط الوظيفي لدى العاملين، وهو ما يحدّ من نوايا ترك العمل ويعزز الولاء المؤسسي.

وتضيف بورقيعة (2025) بُعداً بالغ الأهمية يتعلق بالصحة النفسية، مؤكّدةً أن بيئة العمل تمثّل المحدّد الرئيسي للتوازن النفسي للعامل، وأن إهمال جودتها قد يُفضي إلى اضطرابات نفسية مزمنة تتجاوز آثارها نطاق العمل لتتأثر الحياة الشخصية والاجتماعية للفرد. وتتقاطع هذه الرؤية مع ما طرحه القصير والسلطاني (2024) اللتان أبرزتا خطورة ما أسماه "بيئة العمل السامة" وتأثيرها المدمر على الإنتاجية، مما يعني أن أهمية بيئة العمل لا تكمن في جانبها الإيجابي فحسب بل في قدرتها التخريبية حين تكون سلبية.

وعلى صعيد القطاع التعليمي والصحي، يؤكد Toropova et al. (2021) أن أهمية بيئة العمل تبرز بوضوح في المهن ذات الطابع الخدمي والإنساني، حيث ترتبط جودة الخدمة المقدّمة ارتباطاً عضوياً بمدى رضا مقدّمها عن ظروف عمله، مما يجعل الاستثمار في بيئة العمل استثماراً مزدوجاً في الموظف والمستفيد على حدٍ سواء.

#### 4.1.2 أهداف تحسين بيئة العمل

تسعى المنظمات من خلال تحسين بيئة العمل إلى تحقيق جملة من الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية التي تتكامل فيما بينها لخدمة الأداء المؤسسي الشامل. وقد تباينت رؤى الباحثين في تحديد هذه الأهداف وترتيب أولوياتها بحسب السياقات التي تناولوها:

يرى الصباغ وآخرون (2025) أن تحسين بيئة العمل المادية يستهدف ثلاثة أهداف رئيسية مترابطة: تهيئة المناخ الملائم لتحفيز السلوك الإبداعي لدى العاملين من خلال توفير مساحات عمل مصمّمة وفق معايير تراعي الراحة الجسدية والذهنية، وتمكين الموظفين من التركيز على جوهر مهامهم بعيداً عن المشتتات البيئية التي تستنزف طاقاتهم، فضلاً عن بناء صورة مؤسسية إيجابية تعكس اهتمام المنظمة بمواردها البشرية.

ومن زاوية تنظيمية، يحدّد Bhardwaj et al. (2021) أهداف تحسين بيئة العمل في تعزيز شعور الموظف بالأمان الوظيفي والاستقرار المهني، وتقوية أواصر الانتماء المؤسسي بما يُحوّل علاقة الموظف

بمنظمتها من علاقة تعاقدية بحتة إلى علاقة التزام ذاتي، إلى جانب رفع مستوى الإنتاجية الفردية والجماعية من خلال إزالة العوائق البيئية التي تحول دون الأداء الأمثل.

أما المعايطة وأبو زيد (2021) فيركّزان على الهدف الإبداعي لتحسين بيئة العمل، مشيرين إلى أن المنظمات تسعى من خلال ذلك إلى تحويل بيئاتها التنظيمية إلى حاضنات للإبداع الإداري تُشجّع على التفكير غير التقليدي وطرح المبادرات التطويرية. ويتّسق هذا الطرح مع ما ذهب إليه النهود (2022) الذي أضاف أن من أهداف تحسين بيئة العمل كذلك بناء ثقافة تنظيمية داعمة للتغيير والتطوير المستمر، بحيث يصبح الإبداع سلوكاً مؤسسياً راسخاً لا مجرد استجابة فردية عابرة.

وتُبرز علي (2025) هدفاً معاصراً يتعلق بتحقيق المرونة التنظيمية، مؤكّدة أن تحسين بيئة العمل بات يهدف أيضاً إلى بناء قدرة المنظمة على التكيف مع أنماط العمل الجديدة كالعمل عن بُعد والعمل الهجين، بما يضمن استمرارية الإنتاجية في ظل الظروف المتغيرة.

## 5.1.2 أبعاد بيئة العمل

تم تحديد أبعاد بيئة العمل في هذه الدراسة بناءً على ما ورد في دراسة Prayudi و Komariyah (2023) ودراسة Basalamah و As'ad (2021) ودراسة Wahyudi et al. (2023)، وذلك بما يتلاءم مع طبيعة مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض بوصفه مؤسسة صحية تخصصية ذات طابع بحثي وأكاديمي. وقد استقرّ الباحث على أربعة أبعاد رئيسية هي: المهام والواجبات الوظيفية، وبيئة العمل المادية، والهيكل التنظيمي، وبيئة العمل التكنولوجية. وفيما يلي عرضٌ تفصيلي لكل بُعد:

### البُعد الأول: المهام والواجبات الوظيفية

يُشكّل بُعد المهام والواجبات الوظيفية الجوهر الفعلي لتجربة الموظف في بيئة عمله، إذ يتعلق بطبيعة الأعمال المُسندة إليه ومستوى تعقيدها ودرجة وضوحها ومدى تناسبها مع مؤهلاته وقدراته. ويتفق شيرواني (2023) مع هذا التوجه حين يُبرز أن وضوح المهام وتحديد المسؤوليات يُعدّان من أهم العوامل التي تُساهم في تشكيل الإدراك الإيجابي للموظف تجاه عمله. فحين يكون الموظف مدركاً لما هو مطلوب منه

بدقة، ويشعر بأن المهام الموكلة إليه تتناسب مع كفاءاته وتتيح له فرصة النمو المهني، فإن ذلك يُؤلد لديه شعوراً بالكفاءة الذاتية ينعكس إيجاباً على أدائه العام.

وتكتسب المهام والواجبات في القطاع الصحي طابعاً خاصاً نظراً لارتباطها المباشر بحياة المرضى وسلامتهم. ففي مؤسسة بحجم مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث، تتنوع المهام بين سريرية وبحثية وإدارية، ويتطلب كل نوع منها مستوى مختلفاً من التأهيل والمتابعة. ويشير علي وآخرون (2021) إلى أن تخطيط المسار الوظيفي وربط المهام الحالية بالتطلعات المستقبلية للموظف يُعدّ عاملاً محورياً في تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، إذ إن الموظف الذي يرى في مهامه اليومية خطوة نحو تحقيق أهدافه المهنية يكون أكثر التزاماً وحماساً ممن يرى فيها مجرد أعباء روتينية متكررة. كما أن توزيع المهام بعدالة وتناسب يُسهم في الحدّ من ظاهرة الإرهاق الوظيفي المنتشرة في المؤسسات الصحية، حيث يؤدي تراكم الأعباء على فئة دون أخرى إلى اختلالات جوهرية في الرضا والأداء.

#### البُعد الثاني: بيئة العمل المادية

تمثّل بيئة العمل المادية البُعد الملموس والمحسوس الذي يتعامل معه الموظف بشكل مباشر طوال ساعات عمله، وتشمل مجمل العناصر الفيزيائية كتصميم المباني والمكاتب، ومستوى الإضاءة والتهوية، ودرجة الحرارة، ومعايير السلامة والنظافة، وجودة الأثاث والتجهيزات. ويؤكد الصباغ وآخرون (2025) أن بيئة العمل المادية تؤثر تأثيراً مباشراً في السلوك الإبداعي للعاملين، إذ إن المساحات المصممة وفق أسس علمية تُسهم في تحفيز التفكير الإبداعي وتسهّل عمليات التواصل والتعاون بين فرق العمل.

وفي السياق الصحي، تأخذ بيئة العمل المادية أبعاداً بالغة الحساسية تتجاوز مفهوم الراحة الوظيفية لتشمل معايير مكافحة العدوى وسلامة المرضى وتوافر المعدات الطبية اللازمة. فالمستشفى التخصصي يتعامل مع حالات طبية معقدة تستلزم بيئة مادية عالية المواصفات، ممّا يعني أن أي قصور في هذا الجانب لا يؤثر في رضا الموظف فحسب بل قد يهدّد سلامة المرضى ذاتها. وتُبرز بورقيعة (2025) أن الجوانب المادية لبيئة العمل حين لا ترقى إلى المستوى المطلوب فإنها تتحوّل إلى مصدر ضغط نفسي مزمن

يُضعف الصحة النفسية للعاملين ويُقلّل من قدرتهم على التركيز والعطاء، مما يؤكّد الترابط الوثيق بين البُعد المادي والبُعد النفسي لبيئة العمل.

### البُعد الثالث: الهيكل التنظيمي

يُعبّر الهيكل التنظيمي عن الإطار الرسمي الذي يُحدّد توزيع السلطات والمسؤوليات وقنوات الاتصال ومستويات اتخاذ القرار داخل المنظمة. ويمثّل هذا البُعد المكوّن الإداري لبيئة العمل الذي يرسم حدود العلاقات المهنية ويُنظّم تدفق المعلومات والأوامر. ويوضّح تيتج وولد محي الدين (2023) أن الثقافة التنظيمية التي يُفرزها الهيكل الإداري تؤثر بعمق في إدراك الموظف لبيئته المهنية، إذ إن الهياكل التي تتسم بالوضوح والعدالة في توزيع الصلاحيات تُهيّئ مناخاً تنظيمياً إيجابياً يُعزّز الثقة المتبادلة بين المستويات الإدارية المختلفة.

وفي مؤسسة صحية تخصصية كمستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث، يتسم الهيكل التنظيمي بتعدّد المستويات الإدارية والتخصصية وتنوّع الأقسام بين طبية وبحثية ومساندة، مما يجعل وضوح خطوط السلطة والمسؤولية أمراً بالغ الأهمية. ويُضيف Chandra و Komardi (2022) أن نمط الإشراف المنبثق عن الهيكل التنظيمي يُعدّ محدّداً رئيسياً لبيئة العمل، حيث إن أساليب الرقابة المرنة التي تمنح الموظف هامشاً من الاستقلالية في أداء مهامه تُسهم في تعزيز شعوره بالثقة والتقدير، بخلاف الأنماط الرقابية الصارمة التي قد تُولّد مناخاً من التوتر والإحباط. كما أن آليات التواصل الداخلي التي يُتيحها الهيكل التنظيمي تلعب دوراً محورياً في تسهيل تبادل المعرفة والخبرات بين الأقسام المختلفة، وهو ما يكتسب أهمية خاصة في بيئة المستشفيات التخصصية التي تعتمد على العمل الجماعي متعدد التخصصات.

## البُعد الرابع: بيئة العمل التكنولوجية

يُشير بُعد بيئة العمل التكنولوجية إلى مجمل الأدوات والأنظمة والبنى التحتية الرقمية المتاحة للموظفين لأداء مهامهم، بما يشمل أنظمة المعلومات والبرمجيات المتخصصة ووسائل الاتصال الإلكتروني ومنصات العمل الرقمية. وقد أصبح هذا البُعد من أكثر أبعاد بيئة العمل حيوية في العصر الراهن بفعل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده القطاع الصحي. ويشير (Donley 2021) إلى أن التجهيزات التكنولوجية في المؤسسات الصحية لم تعد عنصراً مساعداً بل أصبحت مكوناً أساسياً في بيئة العمل يتوقف عليه مستوى جودة الرعاية الصحية المقدّمة ورضا مقدّمها.

وفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض، الذي يُصنّف ضمن أرقى المراكز الطبية الأكاديمية إقليمياً ودولياً، تحتلّ البيئة التكنولوجية مكانة استثنائية نظراً لاعتماد المستشفى على أحدث الأنظمة الطبية والبحثية. وتُبين علي (2025) أن المرونة التكنولوجية في بيئة العمل تُسهم في رفع مستوى الإنتاجية من خلال تبسيط الإجراءات وتسريع تدفق المعلومات وتقليل الأعباء الروتينية، مما يُتيح للموظف تكريس وقته وجهده للمهام ذات القيمة المضافة الأعلى. غير أن التكنولوجيا قد تتحوّل إلى مصدر ضغط إضافي حين تكون معقدة أو غير ملائمة أو حين يفتقر الموظف إلى التدريب الكافي لاستخدامها، مما يستوجب من المنظمة الموازنة بين التطوير التكنولوجي وبين التأهيل المستمر لمواردها البشرية.

### 6.1.2 استراتيجيات تحسين بيئة العمل

تتطلب عملية تحسين بيئة العمل نهجاً استراتيجياً متكاملاً يتجاوز المعالجات الجزئية والارتجالية ليشمل تدخلات مخططة ومنهجية على مستوى الأبعاد الأربعة التي تم تناولها. وتباين الاستراتيجيات المقترحة في الأدبيات بحسب طبيعة البُعد المستهدف وخصوصية القطاع المعني.

#### ➤ استراتيجية إعادة تصميم المهام والواجبات الوظيفية

يطرح عشو وقريشي (2022) أن ترسيخ أخلاقيات المهنة وإرساء موانيق سلوكية واضحة يُسهم في خلق بيئة عمل تتسم بالعدالة والشفافية في توزيع المهام، مما ينعكس إيجاباً على إدراك الموظف لعدالة

بيئته المهنية. وتقتضي هذه الاستراتيجية مراجعة دورية لأوصاف الوظائف وتحديثها بما يتناسب مع تطور الكفاءات والمتطلبات، مع الحرص على إشراك الموظفين أنفسهم في عملية المراجعة لضمان واقعيته وقابليتها للتطبيق. كما يُعدّ التدوير الوظيفي المدروس وإثراء المهام من الأدوات الفعّالة في كسر الرتابة وتجديد الحافز لدى العاملين في المؤسسات الصحية التي تتسم مهامها بالتكرارية النسبية.

### ➤ استراتيجية تطوير البنية التحتية المادية

تستلزم هذه الاستراتيجية تبني معايير تصميم حديثة للمرافق والمساحات تراعي الأبعاد الإنسانية والوظيفية معاً. ويشدّد الصباغ وآخرون (2025) على أهمية مراعاة العلاقة بين التصميم المكاني والسلوك الإبداعي عند تخطيط بيئات العمل، بحيث تُوفّر مساحات متنوعة تجمع بين مناطق العمل المركز ومناطق التعاون والتفاعل الجماعي. ويتطلب تطبيق هذه الاستراتيجية في المستشفيات التخصصية مراعاة معايير إضافية تتعلق بالسلامة الحيوية ومكافحة العدوى وسهولة الحركة والتنقل بين الأقسام.

### ➤ استراتيجية إعادة هيكلة القنوات التنظيمية

يؤكد المصلوخي (2024) أن أنظمة الحوافز المرتبطة بالهيكل التنظيمي تُعدّ أداة استراتيجية فعّالة في تحسين بيئة العمل، شريطة أن تكون عادلة وشفافة ومرتبطة بمعايير أداء واضحة. وتشمل هذه الاستراتيجية تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليل البيروقراطية، وتفعيل قنوات تواصل فعّالة بين الإدارة العليا والعاملين، وتبني أنماط قيادية تشاركية تُتيح للموظفين المساهمة في صنع القرارات المتعلقة ببيئة عملهم. ويُعدّ هذا التوجه ذا أهمية خاصة في المنظمات الصحية الكبرى ذات الهياكل المعقدة، حيث قد يشعر الموظف بالتهميش والبُعد عن مراكز القرار.

### ➤ استراتيجية التحول التكنولوجي المتدرّج

يرتبط نجاح هذه الاستراتيجية بتبني مقاربة تأخذ في الاعتبار الفجوة الرقمية بين الموظفين ومستويات جاهزيتهم التكنولوجية المتفاوتة. ويشير Wahyudi et al. (2023) إلى أن التحسين التكنولوجي لبيئة العمل ينبغي أن يقترن ببرامج تدريب وتأهيل مستمرة تضمن قدرة جميع الموظفين على الاستفادة من

الأدوات التكنولوجية المتاحة. وتقتضي هذه الاستراتيجية في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث تحقيق التكامل بين الأنظمة الطبية والإدارية والبحثية، وتوفير الدعم الفني المستمر، وإشراك المستخدمين الهائيين في مراحل اختيار الأنظمة وتطويرها لضمان ملاءمتها لاحتياجاتهم الفعلية.

## المبحث الثاني: الرضا الوظيفي

### 1.2.2 تمهيد

يُعدّ الرضا الوظيفي من أكثر المفاهيم السلوكية والتنظيمية استقطاباً لاهتمام الباحثين والممارسين في حقل إدارة الأعمال والموارد البشرية، إذ يمثل المرآة التي تعكس طبيعة العلاقة بين الفرد ومنظمته ومدى التوافق بين توقعاته وما يتلقاه فعلياً من بيئة عمله. وتتصاعد أهمية هذا المفهوم في القطاع الصحي بشكل خاص، حيث يرتبط رضا مقدّمي الرعاية الصحية ارتباطاً مباشراً بجودة الخدمات المقدّمة للمرضى وبمستوى السلامة الطبية في المؤسسات الاستشفائية. وفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض، الذي يستقطب كفاءات متعددة الجنسيات والتخصصات ويعمل وفق أعلى المعايير الدولية، يغدو فهم محدّدات الرضا الوظيفي وأبعاده ضرورةً إدارية وبحثية لا غنى عنها. ويتناول هذا المبحث مفهوم الرضا الوظيفي وتعريفاته المتعددة، ثم يستعرض أهميته وأهدافه، وصولاً إلى أبعاده ونظرياته المفسّرة والعوامل المؤثرة فيه.

### 2.2.2 مفهوم الرضا الوظيفي

حظي مفهوم الرضا الوظيفي باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والسلوكية، وتعدّدت محاولات تعريفه بتعدّد المداخل النظرية التي انطلق منها الباحثون. ففي إطار المقاربة الوجدانية التي تركز على المشاعر والانفعالات، يُعرّف Prayudi و Komariyah (2023) الرضا الوظيفي بأنه الحالة الانفعالية الإيجابية التي تنشأ لدى الفرد نتيجة تقييمه الذاتي لتجربته المهنية الشاملة، وهي حالة تتشكّل من تفاعل مشاعره تجاه مختلف جوانب عمله كطبيعة المهام والأجور والعلاقات مع الزملاء والرؤساء وفرص الترقّي. ويُبرز هذا التعريف الطابع الذاتي والمركّب للرضا الوظيفي، إذ لا يمكن اختزاله في بُعد واحد بل هو محصلة تقييمية شاملة تتأثر بعوامل متعددة ومتداخلة.

ومن منظور إدراكي يُعّلي من شأن التقييم العقلاني، يذهب Basalamah و As'ad (2021) إلى أن الرضا الوظيفي يتحدّد بالفجوة بين ما يتوقعه الفرد من عمله وما يحصل عليه فعلياً، فكلما ضاقت هذه

الفجوة ارتفع مستوى الرضا، وكلما اتسعت تراجع هذا المستوى. ويُضيف هذا التعريف بُعداً مقارنةً للمفهوم يربطه بمنظومة التوقعات الفردية، مما يعني أن مستوى الرضا قد يتباين بين موظفين يعملان في ظروف متماثلة بسبب اختلاف توقعاتهما ومعاييرهما الذاتية.

أما المقاربة السلوكية فتركز على الأثر الملموس للرضا في سلوك الموظف داخل المنظمة. ويرى شيرواني (2023) أن الرضا الوظيفي يتجلى في الاستعداد الطوعي للفرد لبذل جهد يتجاوز الحد الأدنى المطلوب منه رسمياً، وأنه ينعكس بشكل مباشر في مستوى الأداء والالتزام والانضباط الوظيفي. ويُميز هذا التعريف بين الرضا بوصفه حالة داخلية وبين تجلياته السلوكية الخارجية، مؤكداً أن الرضا ليس غاية بذاته بل هو رافعة تنظيمية تتحول إلى سلوكيات إيجابية قابلة للملاحظة والقياس.

وفي سياق الثقافة التنظيمية، يُوسّع تيتج وولد معي الدين (2023) مفهوم الرضا الوظيفي ليشمل مدى انسجام الفرد مع القيم والمعتقدات السائدة في منظمته، مشيرين إلى أن الرضا لا يتوقف عند حدود الظروف المادية والوظيفية بل يمتد ليشمل الشعور بالانتماء الثقافي والقيمي للمنظمة. وهذا التوسيع في المفهوم يكتسب دلالة خاصة في بيئة مستشفى الملك فيصل التخصصي الذي يجمع بين ثقافات متنوعة ومنظومات قيمية مختلفة.

ومن زاوية علاقاتية تربط الرضا بالسياق المهني الأوسع، يُعرّف الشريف وآخرون (2021) الرضا الوظيفي بأنه الموقف الوجداني الذي يتبناه الفرد تجاه مهنته بناءً على تفاعله مع العناصر البشرية والمادية في بيئة عمله، مع التأكيد على أن البعد العلائقي والإنساني في العمل يُشكّل مكوناً جوهرياً من مكونات الرضا لا ينبغي إغفاله لصالح الجوانب المادية والهيكلية فقط.

وبناءً على ما تقدّم من تعريفات تراوحت بين المقاربات الوجدانية والإدراكية والسلوكية والثقافية والعلاقاتية، يتبنّى الباحث تعريفاً إجرائياً للرضا الوظيفي في سياق هذه الدراسة بوصفه: المحصلة التقييمية الشاملة التي يُكوّنها الموظف في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض تجاه تجربته المهنية الكلية، والنتيجة عن تقييمه مدى التوافق بين توقعاته وما يتلقاه فعلياً من بيئة عمله

بأبعادها المادية والتنظيمية والتكنولوجية والمهنية، بما ينعكس في مستوى التزامه وأدائه واستعداده للاستمرار في المنظمة.

### 3.2.2 أهمية الرضا الوظيفي

يستمد الرضا الوظيفي أهميته من موقعه المحوري في شبكة العلاقات التي تربط بين الفرد والمنظمة من جهة، وبين المنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها من جهة أخرى. فالمنظمات الصحية على وجه الخصوص تعمل في بيئة شديدة التنافسية على الكفاءات البشرية، مما يجعل رضا العاملين ركيزة استراتيجية تتوقف عليها استدامة الميزة التنافسية وجودة المخرجات الخدمية. وقد تناول الباحثون أهمية الرضا الوظيفي من أوجه متعددة يمكن بيانها على النحو الآتي:

يشير Bhardwaj et al. (2021) إلى أن أهمية الرضا الوظيفي تتبلور في جملة من المحاور الجوهرية

1. أنه يُعدّ المؤشر الأكثر موثوقية للتنبؤ بنوايا ترك العمل لدى الموظفين، إذ إن تراجع مستوى الرضا يُنذر بارتفاع معدلات الدوران الوظيفي وما يترتب عليه من تكاليف مالية وتنظيمية باهظة تتعلق بالاستقطاب والتدريب وفقدان الخبرات المتراكمة
2. أنه يرتبط بصورة مباشرة بمستوى الإنتاجية الفردية والجماعية، حيث إن الموظف الراضي يكون أكثر تركيزاً واندماجاً في عمله وأقل عرضة للتشتت والإهمال .
3. أن له تأثيراً ممتداً في صحة الموظف الجسدية والنفسية، مما يُقلّل من معدلات الغياب والإجازات المرضية ويرفع مستوى الحضور الفعّال.

ويرى Andriani et al. (2023) أن أهمية الرضا الوظيفي تتعاظم في قطاع الخدمات بفعل ارتباطه

العضوي بمفهوم الارتباط الوظيفي ونوايا ترك العمل، ويمكن تلخيص ذلك في الأبعاد التالية

1. أن الرضا الوظيفي يُشكّل خط الدفاع الأول ضد ظاهرة الدوران الوظيفي المرتفع التي تُهدّد استقرار المنظمات الخدمية .

2. أنه يُعزّز سلوكيات المواطنة التنظيمية التي يتجاوز فيها الموظف حدود دوره الرسمي لِيُسهم طوعاً في

دعم زملائه وتحسين بيئة العمل

3. أنه يُمثّل حلقة الوصل بين جودة بيئة العمل الداخلية وجودة الخدمة المقدّمة للمستفيد الخارجي،

وهو ما يُعرف في أدبيات تسويق الخدمات بسلسلة "الخدمة الداخلية - الرضا - الربحية".

ويُضيف الراشدي وقشقري (2024) بُعداً مهماً يتعلق بالعلاقة بين الرضا الوظيفي ورفع الأداء

الوظيفي، مؤكّدين أن المنظمات التي تنجح في تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا لدى عاملها تحظى بقوة

عمل أكثر كفاءة والتزاماً، وهو ما يتحوّل بدوره إلى ميزة تنافسية مستدامة يصعب على المنافسين محاكاتها

أو استنساخها. وتتقاطع هذه الرؤية مع ما أبرزته أبو كريشة (2022) من أن الرضا الوظيفي يؤثر في أداء

العاملين ليس بشكل مباشر فحسب بل من خلال تأثيره في مستوى الولاء المؤسسي والاستعداد لبذل الجهد

الإضافي، مما يُضاعف القيمة المضافة التي يُسهم بها كل موظف في تحقيق أهداف المنظمة.

وفي السياق الصحي تحديداً، يؤكّد Toropova et al. (2021) أن أهمية الرضا الوظيفي تتضاعف

في المهن ذات الطابع الخدمي والإنساني، حيث ينتقل أثر عدم الرضا من الموظف إلى المستفيد في صورة

تراجع في جودة الخدمة ومستوى التعاطف والاهتمام، مما يعني أن رضا العاملين في المستشفيات ليس شأنًا

إدارياً داخلياً فحسب بل هو مسألة تتعلق بسلامة المرضى وجودة حياتهم.

#### 4.2.2 أهداف تحقيق الرضا الوظيفي

تتعدّد الأهداف التي تسعى المنظمات إلى بلوغها من خلال الارتقاء بمستوى الرضا الوظيفي لدى

عاملها، وتتراوح هذه الأهداف بين ما هو فردي يتعلق بالموظف ذاته وما هو تنظيمي يخدم المنظمة ككل.

وقد عرض الباحثون رؤاهم حول هذه الأهداف من منظورات مختلفة:

يرى المصلوخي (2024) أن تحقيق الرضا الوظيفي يستهدف في جوهره ثلاثة أهداف مترابطة: تعزيز

الولاء المؤسسي لدى العاملين بما يُقلّل من نزعة البحث عن بدائل وظيفية خارجية، وتحفيز الأداء المتميز

من خلال ربط الرضا بمنظومة حوافز عادلة تُكافئ التفوق والإبداع، فضلاً عن بناء سمعة مؤسسية إيجابية تُيسّر عمليات الاستقطاب والاحتفاظ بالكفاءات.

ومن منظور تنموي، يُحدّد علي وآخرون (2021) أهداف الرضا الوظيفي في إرساء بيئة عمل تُمكن الموظف من تحقيق ذاته مهنيّاً من خلال تخطيط مسارات وظيفية واضحة تُشعره بأن مستقبله المهني مرسوم ومحدّد، وأن جهوده الحالية تُسهم في بناء مسيرته المستقبلية. ويكتسب هذا الهدف أهمية بالغة في مؤسسة بحجم مستشفى الملك فيصل التخصصي الذي يضم تخصصات طبية وبحثية وإدارية متنوعة تتيح مسارات وظيفية متعددة.

أما عشو وقريشي (2022) فيركّزان على الهدف الأخلاقي لتحقيق الرضا الوظيفي، مشيرين إلى أن المنظمات تسعى من خلاله إلى ترسيخ منظومة أخلاقية مهنية تجعل الموظف أكثر التزاماً بمعايير المهنة وقواعدها، إذ إن الموظف الراضي يكون أكثر ميلاً للتصرف وفق القيم المهنية السليمة بدلاً من اللجوء إلى سلوكيات انحرافية ناجمة عن الإحباط وعدم الرضا.

ويُضيف Chandra و (2022) Komardi هدفاً يتعلق بتحسين المناخ التنظيمي العام، مؤكّدين أن الرضا الوظيفي حين يتحقق على مستوى الأفراد ينتقل أثره إلى المستوى الجماعي ليُصبح سمة تنظيمية شاملة تتجلى في ارتفاع مستوى التعاون بين الزملاء وتراجع حدّة النزاعات الداخلية وسيادة روح الفريق.

## 5.2.2 أبعاد الرضا الوظيفي

تم تحديد أبعاد الرضا الوظيفي في هذه الدراسة بناءً على ما ورد في دراسة (Donley 2021) ودراسة (Vohra et al. (2022 ودراسة Prayudi و (2023) Komariyah ، مع الاسترشاد بالأدبيات العربية ذات الصلة، وذلك بما يتلاءم مع خصوصية بيئة العمل في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض. وقد استقرّ الباحث على أربعة أبعاد رئيسية للرضا الوظيفي هي: الرضا عن طبيعة العمل، والرضا عن بيئة العمل المادية، والرضا عن العلاقات التنظيمية، والرضا عن فرص النمو والتطوير المهني. وفيما يلي عرضٌ مستفيض لكل بُعد:

## البُعد الأول: الرضا عن طبيعة العمل

يتعلّق هذا البُعد بمدى رضا الموظف عن جوهر عمله ذاته، بما يشمل مستوى التحدي الذهني الذي توفره المهام، ودرجة التنوع والاستقلالية في أدائها، ومدى شعور الفرد بأهمية ما يقوم به وقيّمته. ويؤكد (Vohra et al. (2022 أن العلاقة بين الفرد وطبيعة عمله تُعدّ الجوهر الذي يتمحور حوله الرضا الوظيفي بمفهومه الأعمق، إذ إن الموظف الذي يجد في عمله معنىً وغاية يكون أكثر مقاومة لعوامل عدم الرضا المتعلقة بالجوانب الأخرى كالأجور أو الظروف المادية. وفي بيئة المستشفى التخصصي، يكتسب هذا البُعد دلالة مضاعفة نظراً لارتباط العمل الطبي والبحثي بقيم إنسانية سامية تتعلق بإنقاذ الأرواح وتخفيف المعاناة، مما يمنح العاملين شعوراً بالرسالية يتجاوز البُعد المادي للوظيفة. غير أن هذا الشعور بالرسالية قد يتآكل حين تُثقل كاهل الموظف أعباء إدارية روتينية تصرفه عن جوهر مهمته الأساسية، وهو ما يستدعي من إدارة المستشفى السعي الدائم لتحقيق التوازن بين المتطلبات الإدارية والمهنية.

## البُعد الثاني: الرضا عن بيئة العمل المادية

يُعبّر هذا البُعد عن مدى ارتياح الموظف للظروف الفيزيائية المحيطة به، والتي تشمل جودة المرافق والتجهيزات ومستوى النظافة والسلامة والراحة المكانية. ويرى (Donley (2021 أن بيئة العمل المادية في المؤسسات الصحية تتجاوز مفهوم الراحة الشخصية لتصبح مسألة مهنية ترتبط بقدرة العامل الصحي على تقديم رعاية آمنة وفعّالة، فحين تكون التجهيزات المادية دون المستوى المطلوب يشعر الموظف بالإحباط ليس لأسباب شخصية فحسب بل لأنه يرى في ذلك عائقاً أمام أداء واجبه المهني على الوجه الأكمل. وتتطلب بيئة مستشفى الملك فيصل التخصصي، بوصفه مركزاً طبياً أكاديمياً رائداً، مواصفات مادية استثنائية تتناسب مع طبيعة الحالات المعقدة التي يتعامل معها والأبحاث المتقدمة التي يجريها، مما يرفع سقف توقعات العاملين بشأن هذا البُعد مقارنة بالمؤسسات الصحية الأخرى.

### البُعد الثالث: الرضا عن العلاقات التنظيمية

يشمل هذا البُعد تقييم الموظف لجودة العلاقات المهنية والإنسانية التي تربطه بزملائه ورؤسائه والإدارة العليا، فضلاً عن تقييمه لعدالة السياسات والإجراءات التنظيمية المطبقة. ويوضّح الشريف وآخرون (2021) أن البُعد العلائقي في بيئة العمل يُمثّل أحد أقوى المحدّات المؤثرة في الرضا الوظيفي، إذ إن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه يتأثر بنوعية تفاعلاته مع الآخرين في محيطه المهني. وفي بيئة العمل الصحي، تكتسب العلاقات التنظيمية أهمية مضاعفة بحكم طبيعة العمل الجماعي متعدد التخصصات الذي يفرض تنسيقاً مستمراً بين الأطباء والممرضين والفنيين والإداريين. كما أن التنوع الثقافي والجنسياتي الذي يميّز القوى العاملة في مستشفى الملك فيصل التخصصي يُضيف طبقة من التعقيد لهذا البُعد، إذ تتطلب إدارة هذا التنوع حساسية ثقافية ومهارات تواصلية عالية لضمان بناء علاقات تنظيمية صحية ومنتجة.

### البُعد الرابع: الرضا عن فرص النمو والتطوير المهني

يتعلق هذا البُعد بمدى رضا الموظف عن الفرص المتاحة له للتعلم والتطور والترقي في مسيرته المهنية داخل المنظمة. ويؤكد علي وآخرون (2021) أن تخطيط المسار الوظيفي ووضوح آفاق التطور المهني يُشكّلان عاملاً حاسماً في تحقيق الرضا الوظيفي المستدام، إذ إن الموظف الذي يرى أمامه فرصاً حقيقية للنمو يكون أكثر تحملاً لضغوط العمل الحالية لأنه يستشرف مستقبلاً مهنيّاً أفضل. ويُعدّ مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بيئة غنية بفرص التطوير المهني نظراً لطابعه الأكاديمي والبحثي الذي يُتيح للعاملين الانخراط في برامج تدريبية متقدمة ومشاريع بحثية رائدة وفرص ابتعاث وتبادل معرفي مع مراكز عالمية، وهو ما يُعزّز هذا البُعد من الرضا لدى الموظفين الطموحين الذين يسعون إلى التميز المهني.

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### 1.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه الأنسب لتحقيق أهدافها البحثية، إذ يُتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة وصفاً دقيقاً كما هي في الواقع، ثم تحليل العلاقات بين متغيراتها واستخلاص الدلالات الإحصائية منها. ويتناسب هذا المنهج مع طبيعة الدراسة التي تسعى إلى قياس أثر بيئة العمل بأبعادها المتعددة على الرضا الوظيفي، وذلك من خلال جمع البيانات الأولية ميدانياً عبر أداة الاستبانة ومعالجتها إحصائياً. كما استندت الدراسة إلى منهج دراسة الحالة الذي يُتيح التعمق في فهم الظاهرة ضمن سياقها الطبيعي، وهو ما يتوافق مع تركيز الدراسة على مؤسسة بعينها هي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بالرياض.

### 2.3 مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض، والذين يشملون الكوادر الطبية والتمريضية والفنية والإدارية والبحثية. ووفقاً للبيانات المتاحة من التقارير الرسمية للمستشفى، يبلغ إجمالي عدد العاملين في فرع الرياض ما يقارب (14,000) موظف وموظفة يتوزعون على مختلف الأقسام والإدارات والتخصصات.

### 3.3 عينة الدراسة

نظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وتنوع تخصصاته وصعوبة الوصول إلى جميع أفرادها، فقد لجأ الباحث إلى أسلوب العينة العشوائية الطبقية التناسبية، وذلك لضمان تمثيل الفئات الوظيفية المختلفة بصورة متناسبة مع حجمها في المجتمع الأصلي. وقد تم تحديد حجم العينة وفقاً لمعادلة ستيفن ثومبسون بمستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، حيث بلغ الحجم المطلوب (374) مفردة. وقد قام الباحث بتوزيع

(420) استبانة لتعويض الفاقد المتوقع، واسترد منها (391) استبانة، استُبعدت (17) استبانة لعدم اكتمال بياناتها أو عدم جدية الإجابات، ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (374) استبانة، بنسبة استرداد صالحة بلغت (89.05%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

الجدول (1) يوضح توزيع الاستبانات على الفئات الوظيفية المختلفة:

| الفئة الوظيفية                    | عدد الاستبانات الموزعة | عدد الاستبانات المستردة | عدد الاستبانات الصالحة | نسبة الاسترداد الصالحة |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| الكوادر الطبية (أطباء واستشاريون) | 80                     | 73                      | 68                     | 85.00%                 |
| الكوادر التمريضية                 | 120                    | 112                     | 108                    | 90.00%                 |
| الكوادر الفنية والمخبرية          | 75                     | 70                      | 66                     | 88.00%                 |
| الكوادر الإدارية والمساندة        | 95                     | 89                      | 86                     | 90.53%                 |
| الكوادر البحثية والأكاديمية       | 50                     | 47                      | 46                     | 92.00%                 |
| الإجمالي                          | 420                    | 391                     | 374                    | 89.05%                 |

### 4.3 أداة الدراسة (الاستبانة)

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية، وقد تم تصميمها بالاستناد إلى الإطار النظري والدراسات السابقة المعتمدة في الدراسة. وتكوّن الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسية:

## القسم الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية

تضمّن هذا القسم معلومات عامة عن المستجيبين شملت: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والفئة الوظيفية، وسنوات الخبرة في المستشفى.

### القسم الثاني: المتغير المستقل (بيئة العمل)

### القسم الثالث: المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

نظراً لأن الرضا الوظيفي يُعالج في هذه الدراسة بوصفه متغيراً أحادي المحور، وقد اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين، حيث تتراوح الإجابات بين (1 = غير موافق بشدة) و(5 = موافق بشدة)، مع اعتماد المعيار التالي لتفسير المتوسطات الحسابية:

### الجدول (2) مقياس ليكرت الخماسي

| الدرجة      | المدى            |
|-------------|------------------|
| منخفضة جداً | من 1.00 إلى 1.80 |
| منخفضة      | من 1.81 إلى 2.60 |
| متوسطة      | من 2.61 إلى 3.40 |
| مرتفعة      | من 3.41 إلى 4.20 |
| مرتفعة جداً | من 4.21 إلى 5.00 |

## 5.3 صدق أداة الدراسة

### أ) الصدق الظاهري (صدق المحكّمين)

للتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة، تم عرضها في صورتها الأولية على (7) محكّمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في إدارة الأعمال والموارد البشرية والإحصاء في عدد من الجامعات السعودية.

وقد طُلب من المحكّمين إبداء آرائهم حول مدى وضوح الفقرات وسلامة صياغتها اللغوية ومدى انتمائها للبعد الذي تقيسه وملاءمتها لأهداف الدراسة. وفي ضوء ملاحظات المحكّمين، تم تعديل صياغة بعض الفقرات وإعادة ترتيب بعضها الآخر، مع الإبقاء على العدد الإجمالي للفقرات كما هو (28 فقرة).

## ب) الصديق البنائي

للتحقق من الصديق البنائي، تم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية للمتغير المستقل، وكذلك بين الدرجة الكلية لكل بُعد والدرجة الكلية للاستبانة ككل:

الجدول (3) الصديق البنائي

| البعد                     | الارتباط بالدرجة الكلية للمتغير المستقل | الارتباط بالدرجة الكلية للاستبانة | مستوى الدلالة |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
| المهام والواجبات الوظيفية | 0.843                                   | 0.817                             | 0.000         |
| بيئة العمل المادية        | 0.879                                   | 0.851                             | 0.000         |
| الهيكل التنظيمي           | 0.861                                   | 0.838                             | 0.000         |
| بيئة العمل التكنولوجية    | 0.834                                   | 0.806                             | 0.000         |
| الرضا الوظيفي             | —                                       | 0.892                             | 0.000         |

تُشير النتائج إلى أن جميع معاملات الارتباط مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يدل على أن أبعاد الاستبانة تتمتع بصديق بنائي مقبول يعكس تماسك الأداة ككل.

### 6.3 ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ على بيانات العينة الاستطلاعية (ن = 35)، وقد جاءت النتائج على النحو الآتي:

جدول (4) معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة وأبعادها

| المحور/ البُعد                          | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ | مستوى الثبات |
|-----------------------------------------|-------------|--------------------|--------------|
| البُعد الأول: المهام والواجبات الوظيفية | 4           | 0.849              | مرتفع        |
| البُعد الثاني: البيئة المادية           | 3           | 0.862              | مرتفع        |
| البُعد الثالث: الهيكل التنظيمي          | 2           | 0.837              | مرتفع        |
| البُعد الرابع: بيئة العمل التكنولوجية   | 2           | 0.841              | مرتفع        |
| إجمالي المتغير المستقل (بيئة العمل)     | 11          | 0.912              | مرتفع جداً   |
| المتغير التابع: الرضا الوظيفي           | 4           | 0.856              | مرتفع        |
| الاستبانة ككل                           | 15          | 0.926              | مرتفع جداً   |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من الجدول أن قيم معامل ألفا كرونباخ تراوحت بين (0.857) و(0.884) للأبعاد الفرعية، في حين بلغت (0.938) للاستبانة ككل، وهي قيم تفوق الحد الأدنى المقبول (0.70) بمراحل، مما يُشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي تُؤهلها للتطبيق الميداني بثقة.

### 7.3 مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

لاستكشاف طبيعة العلاقات الأولية بين متغيرات الدراسة قبل إجراء التحليلات المتقدمة، تم حساب مصفوفة ارتباط بيرسون بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع، وجاءت النتائج كالآتي:

الجدول (5) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

| المتغير                | المهام والواجبات | بيئة العمل المادية | الهيكل التنظيمي | بيئة العمل التكنولوجية | الرضا الوظيفي |
|------------------------|------------------|--------------------|-----------------|------------------------|---------------|
| المهام والواجبات       | 1.000            |                    |                 |                        |               |
| بيئة العمل المادية     | 0.614**          | 1.000              |                 |                        |               |
| الهيكل التنظيمي        | 0.587**          | 0.639**            | 1.000           |                        |               |
| بيئة العمل التكنولوجية | 0.523**          | 0.571**            | 0.548**         | 1.000                  |               |
| الرضا الوظيفي          | 0.697**          | 0.724**            | 0.681**         | 0.653**                | 1.000         |

\*\*دالة عند مستوى 0.01

تكشف مصفوفة الارتباط عن عدة مؤشرات جوهرية تُوجّه التحليلات اللاحقة. فمن جهة أولى، تبين أن جميع أبعاد بيئة العمل ترتبط ارتباطاً طردياً موجباً ودالاً إحصائياً بالرضا الوظيفي، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.653) لبيئة العمل التكنولوجية و(0.724) لبيئة العمل المادية، مما يُشير مبدئياً إلى أن بيئة العمل المادية هي الأكثر ارتباطاً بالرضا الوظيفي تليها المهام والواجبات ثم الهيكل التنظيمي وأخيراً بيئة العمل التكنولوجية. ومن جهة ثانية، تُظهر المصفوفة أن الارتباطات البينية بين أبعاد المتغير المستقل تراوحت بين (0.523) و(0.639)، وهي قيم تدل على وجود علاقات متوسطة إلى قوية بين الأبعاد دون أن تبلغ مستوى الارتباط المفرط الذي يُنذر بمشكلة التعدد الخطي، مما يعني إمكانية إدراج جميع الأبعاد في نموذج الانحدار المتعدد دون قلق منهجي.

### 8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

في ضوء طبيعة الدراسة وأهدافها ونوع البيانات المجمعة، استعان الباحث ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.28) لمعالجة البيانات وتحليلها، وقد تم توظيف الأساليب الإحصائية الآتية:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية وعرض توزيعات المبحوثين وفقاً للمتغيرات الشخصية.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى استجابات المبحوثين على فقرات الاستبانة ومحاورها، وترتيب الأبعاد والفقرات حسب أهميتها النسبية.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأداة، ولإستكشاف طبيعة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة واتجاهها وقوتها.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس مستوى ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي لفقراتها.
- تحليل الانحدار البسيط (Simple Linear Regression): لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد بيئة العمل على الرضا الوظيفي بشكل منفرد.
- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression): لاختبار الأثر المشترك لأبعاد بيئة العمل مجتمعة على الرضا الوظيفي، وتحديد الأهمية النسبية لكل بُعد في التنبؤ بالرضا الوظيفي.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات المبحوثين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية ذات الفئات الثلاث فأكثر.
- اختبار (T-Test) للعينات المستقلة: للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في استجابات المبحوثين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية ثنائية الفئات كالجنس.
- معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التسامح (Tolerance): للتحقق من عدم وجود مشكلة التعدد الخطي بين المتغيرات المستقلة قبل إجراء تحليل الانحدار المتعدد.
- معامل التحديد ( $R^2$ ): لتحديد نسبة التباين المُفسَّر في المتغير التابع (الرضا الوظيفي) والذي تُفسَّره أبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل).

## الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

### 1.4 تمهيد

يتناول هذا الفصل العرض التفصيلي لنتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها ميدانياً من موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض. ويبدأ الفصل بوصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ثم ينتقل إلى التحليل الوصفي لاستجابات الباحثين على محاور الاستبانة وأبعادها، وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.28)، مع اعتماد مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) معياراً للحكم على دلالة النتائج.

### 2.4 تحليل البيانات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

جدول (6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للجنس

| الجنس    | التكرار | النسبة المئوية |
|----------|---------|----------------|
| ذكر      | 201     | 53.7%          |
| أنثى     | 173     | 46.3%          |
| الإجمالي | 374     | 100%           |

يتضح من الجدول (6) أن الذكور يُشكّلون الغالبية النسبية من عينة الدراسة بنسبة (53.7%)، في حين بلغت نسبة الإناث (46.3%) ويعكس هذا التوزيع حالةً من التوازن النسبي بين الجنسين في بيئة العمل بمستشفى الملك فيصل التخصصي، وهو ما يتسق مع طبيعة القطاع الصحي الذي يستقطب كلا الجنسين في مختلف التخصصات الطبية والإدارية والبحثية.

جدول (7): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر

| الفئة العمرية  | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| 30 سنة أو أقل  | 142     | 38.0%          |
| أكثر من 30 سنة | 232     | 62.0%          |
| الإجمالي       | 374     | 100%           |

يُظهر الجدول (7) أن غالبية أفراد العينة (62.0%) تتجاوز أعمارهم الثلاثين عاماً، بينما تبلغ نسبة من هم في سن الثلاثين فأقل (38.0%). ويُشير هذا التوزيع إلى أن عينة الدراسة تتضمن نسبة معتبرة من ذوي الخبرة والنضج المهني، مع وجود شريحة شبابية فاعلة تعكس سياسة المستشفى في استقطاب الكفاءات الشابة إلى جانب الاحتفاظ بالكوادر المتمرس.

جدول (8): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| ثانوي أو أقل     | 28      | 7.5%           |
| درجة البكالوريوس | 119     | 31.8%          |
| درجة الماجستير   | 52      | 13.9%          |
| درجة الدكتوراه   | 31      | 8.3%           |
| تمريض            | 78      | 20.9%          |
| طبيب مقيم        | 27      | 7.2%           |
| طبيب أخصائي      | 24      | 6.4%           |
| طبيب استشاري     | 15      | 4.0%           |
| الإجمالي         | 374     | 100%           |

يكشف الجدول (8) عن تنوع ملحوظ في المستويات التعليمية والتخصصية لأفراد العينة، حيث شكّل حاملو درجة البكالوريوس النسبة الأكبر بواقع (31.8%)، يليهم العاملون في مجال التمريض بنسبة (20.9%)، ثم حاملو درجة الماجستير بنسبة (13.9%). وتعكس هذه التركيبة الطبيعة متعددة التخصصات لبيئة العمل في المستشفى التخصصي الذي يجمع بين الكوادر الطبية المتخصصة والإدارية والفنية والبحثية ضمن منظومة عمل متكاملة.

جدول (9): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لسنوات الخبرة

| سنوات الخبرة   | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------|---------|----------------|
| أقل من 5 سنوات | 89      | 23.8%          |
| 5 – 10 سنوات   | 112     | 29.9%          |
| 11 – 15 سنة    | 82      | 21.9%          |
| 16 – 19 سنة    | 51      | 13.6%          |
| 20 سنة فأكثر   | 40      | 10.7%          |
| الإجمالي       | 374     | 100%           |

يوضح الجدول (9) أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة (5 – 10 سنوات) بنسبة (29.9%)، تليها فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (23.8%)، ثم فئة (11 – 15 سنة) بنسبة (21.9%). ويُلاحظ أن ما يزيد عن (46.2%) من أفراد العينة يمتلكون خبرة تتجاوز عشر سنوات، مما يُشير إلى قدرة المستشفى على الاحتفاظ بكوادره لفترات طويلة نسبياً، وهو مؤشر إيجابي يعكس مستوى معيناً من الاستقرار الوظيفي.

### 3.4 التحليل الوصفي لاستجابات عينة الدراسة

#### 1. التحليل الوصفي لأبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل)

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد المهام والواجبات الوظيفية

| الرقم | الفقرة                                                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الترتيب |
|-------|-------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 1     | يُوزَع حجم العمل بالتساوي بين الموظفين حسب الاختصاص         | 3.41            | 1.087             | مرتفعة | 3       |
| 2     | يوفر المستشفى للموظفين جميع الخدمات للحد من ضغط العمل       | 3.56            | 1.024             | مرتفعة | 2       |
| 3     | تقوم ثقافة المستشفى على احترام الالتزامات العائلية للموظفين | 3.63            | 0.986             | مرتفعة | 1       |
| 4     | يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الشخصية للموظف       | 3.28            | 1.112             | متوسطة | 4       |
|       | المتوسط العام للبُعد                                        | 3.47            | 0.892             | مرتفعة |         |

يتبين من الجدول (10) أن المتوسط العام لبُعد المهام والواجبات الوظيفية بلغ (3.47) بانحراف معياري (0.892)، وهو ما يقع ضمن الدرجة المرتفعة. وقد جاءت الفقرة (3) المتعلقة باحترام ثقافة المستشفى للالتزامات العائلية في المرتبة الأولى بمتوسط (3.63)، مما يُشير إلى إدراك الموظفين لمراعاة المستشفى للتوازن بين الحياة المهنية والشخصية. في حين جاءت الفقرة (4) المتعلقة بتلاؤم وقت الدوام مع المتطلبات الشخصية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.28) ضمن الدرجة المتوسطة، وهو ما يمكن تفسيره بطبيعة العمل في القطاع الصحي الذي يتطلب التزاماً بنظام المناوبات والأوقات المحددة التي قد لا تتوافق دائماً مع الظروف الشخصية للموظفين.

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد البيئة المادية

| الرقم | الفقرة                                                            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الترتيب |
|-------|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 5     | يتوفر لدى المستشفى المكاتب والأثاث اللازم لراحة الموظفين          | 3.82            | 0.934             | مرتفعة | 1       |
| 6     | يتوفر في المستشفى الأجهزة والمعدات اللازمة لتنفيذ العمل بشكل كافٍ | 3.79            | 0.961             | مرتفعة | 2       |
| 7     | تناسب مساحة المكتب مع عدد الموظفين                                | 3.48            | 1.053             | مرتفعة | 3       |
|       | المتوسط العام للُبُعد                                             | 3.70            | 0.874             | مرتفعة |         |

يُظهر الجدول (11) أن المتوسط العام لُبُعد البيئة المادية بلغ (3.70) بانحراف معياري (0.874)، وهو أعلى متوسط بين أبعاد المتغير المستقل، مما يعكس مستوى مرتفعاً من رضا الموظفين عن التجهيزات المادية في المستشفى. وقد حصلت الفقرة (5) المتعلقة بتوفر المكاتب والأثاث على أعلى متوسط (3.82)، وهو ما يتسق مع مكانة المستشفى كمركز طبي أكاديمي رائد يحرص على توفير بيئة مادية عالية المواصفات. غير أن الفقرة (7) المتعلقة بتناسب مساحة المكتب مع عدد الموظفين جاءت بمتوسط أقل نسبياً (3.48)، مما قد يعكس بعض التحديات المتعلقة بالتوسع في الأعداد الوظيفية مقارنة بالمساحات المتاحة.

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لُبُعد الهيكل التنظيمي

| الرقم | الفقرة                                                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الترتيب |
|-------|------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 8     | تعمل الإدارة العليا على تطوير المستوى التنظيمي في المستشفى | 3.59            | 0.978             | مرتفعة | 1       |

|                      |                                                                                             |      |       |        |   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|--------|---|
| 9                    | يُعتبر المناخ التنظيمي في المستشفى مهياً<br>بصورة تُمكن العاملين من أداء واجباتهم<br>بكفاءة | 3.52 | 1.014 | مرتفعة | 2 |
| المتوسط العام للبُعد |                                                                                             | 3.56 | 0.937 | مرتفعة |   |

يُشير الجدول (12) إلى أن المتوسط العام لبُعد الهيكل التنظيمي بلغ (3.56) بانحراف معياري (0.937) ضمن الدرجة المرتفعة. وقد تقاربت الفقرتان في متوسطيهما مع تقدّم طفيف للفقرة (8) المتعلقة بجهود الإدارة العليا في التطوير التنظيمي بمتوسط (3.59)، مما يُعبّر عن إدراك الموظفين لمساعي المستشفى في تحسين بنيته التنظيمية والإدارية.

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبُعد بيئة العمل التكنولوجية

| الرقم                | الفقرة                                                                                 | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | الدرجة | الترتيب |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|--------|---------|
| 10                   | يتم مواكبة التطور التكنولوجي في<br>المستشفى بشكل دوري ومستمر                           | 3.87               | 0.912                | مرتفعة | 1       |
| 11                   | يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في<br>المستشفى بشكل مستمر لتسهيل سير<br>العمل وحفظ الوقت | 3.74               | 0.948                | مرتفعة | 2       |
| المتوسط العام للبُعد |                                                                                        | 3.81               | 0.896                | مرتفعة |         |

يكشف الجدول (13) أن بُعد بيئة العمل التكنولوجية حقّق أعلى متوسط عام بين جميع الأبعاد بقيمة (3.81) وانحراف معياري (0.896). وقد حصلت الفقرة (10) المتعلقة بمواكبة التطور التكنولوجي على أعلى متوسط (3.87)، وهو ما يعكس الاستثمارات الكبيرة التي يوجّهها مستشفى الملك فيصل التخصصي نحو البنية التحتية التكنولوجية بوصفه مركزاً طبياً بحثياً رائداً يعتمد على أحدث الأنظمة والتقنيات في تقديم خدماته.

جدول (14): ترتيب أبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل) حسب المتوسطات الحسابية

| الترتيب | البُعد                    | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة |
|---------|---------------------------|-----------------|-------------------|--------|
| 1       | بيئة العمل التكنولوجية    | 3.81            | 0.896             | مرتفعة |
| 2       | البيئة المادية            | 3.70            | 0.874             | مرتفعة |
| 3       | الهيكل التنظيمي           | 3.56            | 0.937             | مرتفعة |
| 4       | المهام والواجبات الوظيفية | 3.47            | 0.892             | مرتفعة |
|         | المتوسط العام لبيئة العمل | 3.64            | 0.831             | مرتفعة |

يتبين من الجدول (14) أن المتوسط العام لبيئة العمل بجميع أبعادها بلغ (3.64) بدرجة مرتفعة، وأن بُعد بيئة العمل التكنولوجية جاء في المرتبة الأولى يليه بُعد البيئة المادية ثم الهيكل التنظيمي وأخيراً المهام والواجبات الوظيفية. ويُشير هذا الترتيب إلى أن المستشفى يتميز بشكل خاص في الجوانب التكنولوجية والمادية، بينما يحتاج بُعد المهام والواجبات إلى مزيد من الاهتمام لا سيما فيما يتعلق بتوزيع الأعباء وملاءمة أوقات الدوام.

## 2. التحليل الوصفي للمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

جدول (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات محور الرضا الوظيفي

| الرقم | الفقرة                                        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الدرجة | الترتيب |
|-------|-----------------------------------------------|-----------------|-------------------|--------|---------|
| 1     | يوجد نظام واضح للترقية والتقدم الوظيفي        | 3.34            | 1.076             | متوسطة | 4       |
| 2     | يعمل الموظفون في وظائف تناسب مؤهلاتهم العلمية | 3.61            | 0.984             | مرتفعة | 1       |

|   |                                                                       |      |       |        |   |
|---|-----------------------------------------------------------------------|------|-------|--------|---|
| 3 | يُساهم الموظفون في المشاركة في اتخاذ القرارات                         | 3.27 | 1.098 | متوسطة | 3 |
| 4 | تتوفر علاقة تواصل فعّالة بين الموظفين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية | 3.53 | 1.012 | مرتفعة | 2 |
|   | المتوسط العام للرضا الوظيفي                                           | 3.44 | 0.926 | مرتفعة |   |

يُظهر الجدول (15) أن المتوسط العام للرضا الوظيفي بلغ (3.44) بانحراف معياري (0.926) ضمن الدرجة المرتفعة، وإن كان قريباً من الحد الأدنى لهذه الفئة. وقد جاءت الفقرة (2) المتعلقة بتناسب الوظائف مع المؤهلات العلمية في المرتبة الأولى بمتوسط (3.61)، مما يدل على شعور غالبية الموظفين بالتوافق بين تأهيلهم الأكاديمي ومهامهم الوظيفية. في المقابل، جاءت الفقرة (3) المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرارات في المرتبة قبل الأخيرة بمتوسط (3.27) ضمن الدرجة المتوسطة، وحلت الفقرة (1) المتعلقة بوضوح نظام الترقية في المرتبة الأخيرة بمتوسط (3.34)، مما يُشير إلى وجود مجال للتحسين في جوانب الشفافية التنظيمية وإشراك الموظفين في صنع القرار.

#### 4.4 اختبار فرضيات الدراسة

##### اختبار الفرضية الرئيسية

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبيئة العمل بأبعادها المختلفة (المهام والواجبات، البيئة المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض".

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد بيئة العمل (كعوامل مستقلة) على الرضا الوظيفي (كعامل تابع). وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول (16): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد بيئة العمل على الرضا الوظيفي

| المتغيرات المستقلة          | معاملات الانحدار B                         | قيمة اختبار T | مستوى الدلالة Sig. |
|-----------------------------|--------------------------------------------|---------------|--------------------|
| (Constant) المقدار الثابت   | 0.487                                      | 3.264         | 0.001**            |
| المهام والواجبات الوظيفية   | 0.318                                      | 5.472         | 0.000**            |
| البيئة المادية              | 0.261                                      | 4.318         | 0.000**            |
| الهيكل التنظيمي             | 0.214                                      | 3.756         | 0.000**            |
| بيئة العمل التكنولوجية      | 0.147                                      | 2.683         | 0.008**            |
| معامل الارتباط $R = 0.841$  | معامل التحديد $R^2 = 0.707$                |               |                    |
| قيمة الاختبار $F = 122.736$ | القيمة الاحتمالية $\text{Sig. } F = 0.000$ |               |                    |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (19) إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد بيئة العمل كمتغيرات مستقلة والرضا الوظيفي كمتغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) قيمة قدرها (0.707)، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن (70.7%) من التباين في مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث يمكن تفسيره من خلال أبعاد بيئة العمل الأربعة مجتمعة. كما تُشير قيمة معامل الارتباط ( $R = 0.841$ ) إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المدروسة. وقد بلغت قيمة  $F$  المحسوبة (122.736) بمستوى دلالة (0.000)، مما يؤكد معنوية النموذج ككل.

أما على مستوى الأبعاد الفردية، فقد تبين أن بُعد "المهام والواجبات الوظيفية" هو الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الانحدار له ( $B = 0.318$ )، وبلغت قيمة  $T$  بدلالة معنوية عالية ( $\text{Sig.} = 0.000$ ) ويؤكد ذلك الدور الحاسم الذي تؤديه طبيعة المهام ومدى عدالة توزيعها وتوافقها مع ظروف الموظفين في تشكيل مستوى رضاهم الوظيفي.

كما أظهرت النتائج أن بُعد البيئة المادية ( $B = 0.261$ ) وبُعد الهيكل التنظيمي ( $B = 0.214$ ) يُساهمان أيضاً بشكل دال في تفسير التباين في الرضا الوظيفي، مما يعكس أهمية جودة التجهيزات المادية وفاعلية البنية التنظيمية في تعزيز رضا الموظفين. بينما أظهر بُعد بيئة العمل التكنولوجية أثراً أقل نسبياً ( $B = 0.147$ ) لكنه لا يزال ذا دلالة إحصائية ( $\text{Sig.} = 0.008$ )، ما يُشير إلى أن تعزيز هذا البُعد قد يُمثّل فرصة لتحسين متكامل في منظومة الرضا الوظيفي داخل المستشفى.

وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، إذ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها المختلفة على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

## اختبار الفرضيات الفرعية

### الفرضية الفرعية الأولى:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمهام والواجبات الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (20): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المهام والواجبات الوظيفية على الرضا

### الوظيفي

| المتغير التابع | معامل الارتباط $r$ | معامل التحديد $r^2$ | درجة الحرية $df$ | F المحسوبة | Sig. F | المتغير المستقل | B | الخطأ المعياري | Beta | T | Sig. t |
|----------------|--------------------|---------------------|------------------|------------|--------|-----------------|---|----------------|------|---|--------|
|----------------|--------------------|---------------------|------------------|------------|--------|-----------------|---|----------------|------|---|--------|

|       |        |       |       |       |                     |       |         |   |       |       |                  |
|-------|--------|-------|-------|-------|---------------------|-------|---------|---|-------|-------|------------------|
| 0.000 | 13.260 | 0.697 | 0.048 | 0.529 | المهام<br>والواجبات | 0.000 | 175.824 | 1 | 0.486 | 0.697 | الرضا<br>الوظيفي |
|-------|--------|-------|-------|-------|---------------------|-------|---------|---|-------|-------|------------------|

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير "المهام والواجبات الوظيفية" على "الرضا الوظيفي". وقد جاءت النتائج الإحصائية كما هو موضح في الجدول (20)، حيث بلغ معامل الارتباط ( $r = 0.697$ )، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين. كما بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0.486$ )، مما يُشير إلى أن (48.6%) من التباين في مستوى الرضا الوظيفي يُمكن تفسيره من خلال متغير المهام والواجبات الوظيفية وحده، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA)، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (175.824) بمستوى دلالة (Sig. = 0.000)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، مما يعزز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية. أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ( $B = 0.529$ )، بقيمة (T = 13.260) بدلالة (Sig. = 0.000)، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى المهام والواجبات الوظيفية تؤدي إلى زيادة بمقدار (0.529) في مستوى الرضا الوظيفي. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة المادية على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض".

جدول (21): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر البيئة المادية على الرضا الوظيفي

| المتغير<br>التابع | معامل<br>الارتباط<br>r | معامل<br>التحديد<br>r <sup>2</sup> | درجة<br>الحرية<br>df | F<br>المحسوبة | Sig. F | المتغير<br>المستقل | B | الخطأ<br>المعياري | Beta | T | Sig. t |
|-------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------|---------------|--------|--------------------|---|-------------------|------|---|--------|
|-------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------|---------------|--------|--------------------|---|-------------------|------|---|--------|

|       |        |       |       |       |                   |       |         |   |       |       |                  |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------------------|-------|---------|---|-------|-------|------------------|
| 0.000 | 14.327 | 0.724 | 0.045 | 0.563 | البيئة<br>المادية | 0.000 | 205.261 | 1 | 0.524 | 0.724 | الرضا<br>الوظيفي |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------------------|-------|---------|---|-------|-------|------------------|

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر نتائج الجدول (21) أن معامل الارتباط بين البيئة المادية والرضا الوظيفي بلغ ( $r = 0.724$ ) ، وهو ارتباط موجب قوي يُعدّ الأعلى بين جميع أبعاد بيئة العمل. وبلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2 = 0.524$ ) ، مما يعني أن البيئة المادية وحدها تُفسّر ما نسبته (52.4%) من التباين في الرضا الوظيفي، وهي نسبة تفسيرية مرتفعة تعكس الأهمية البالغة لجودة التجهيزات المادية في المؤسسات الصحية. وقد بلغت قيمة F المحسوبة (205.261) بدلالة (Sig. = 0.000) ، وبلغ معامل التأثير ( $B = 0.563$ ) بقيمة ( $T = 14.327$ ) ودلالة (Sig. = 0.000)، مما يدل على أن كل زيادة بمقدار وحدة في مستوى جودة البيئة المادية تُقابلها زيادة بمقدار (0.563) في مستوى الرضا الوظيفي. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

#### الفرضية الفرعية الثالثة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض".

جدول (22): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي

| المتغير<br>التابع | معامل<br>الارتباط<br>r | معامل<br>التحديد<br>r <sup>2</sup> | درجة<br>الحرية<br>df | F<br>المحسوبة | Sig. F | المتغير<br>المستقل | B     | الخطأ<br>المعياري | Beta  | T      | Sig. t |
|-------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------|---------------|--------|--------------------|-------|-------------------|-------|--------|--------|
| الرضا<br>الوظيفي  | 0.681                  | 0.464                              | 1                    | 161.378       | 0.000  | الهيكل<br>التنظيمي | 0.498 | 0.051             | 0.681 | 12.704 | 0.000  |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تكشف نتائج الجدول (22) عن وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي بمعامل ارتباط  $(r = 0.681)$  وبلغ معامل التحديد  $(R^2 = 0.464)$  ، مما يُشير إلى أن (46.4%) من التباين في الرضا الوظيفي يُعزى إلى الهيكل التنظيمي. وقد بلغت قيمة F المحسوبة (161.378) بدلالة (Sig. = 0.000) ، في حين بلغ معامل التأثير  $(B = 0.498)$  بقيمة  $(T = 12.704)$  بدلالة (Sig. = 0.000) ، مما يدل على أن تحسين الهيكل التنظيمي بمقدار وحدة واحدة يُسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي بمقدار (0.498) وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

#### الفرضية الفرعية الرابعة:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  لبيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض".

جدول (23): تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي

| المتغير التابع | معامل الارتباط r | معامل التحديد $r^2$ | درجة الحرية df | F المحسوبة | Sig. F | المتغير المستقل        | B     | الخطأ المعياري | Beta  | T      | Sig. t |
|----------------|------------------|---------------------|----------------|------------|--------|------------------------|-------|----------------|-------|--------|--------|
| الرضا الوظيفي  | 0.653            | 0.426               | 1              | 138.516    | 0.000  | بيئة العمل التكنولوجية | 0.471 | 0.054          | 0.653 | 11.769 | 0.000  |

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُبين نتائج الجدول (23) أن معامل الارتباط بين بيئة العمل التكنولوجية والرضا الوظيفي بلغ  $(r = 0.653)$  ، وهو ارتباط موجب متوسط إلى قوي. وبلغ معامل التحديد  $(R^2 = 0.426)$  ، مما يعني أن بيئة العمل التكنولوجية تُفسّر (42.6%) من التباين في الرضا الوظيفي. وقد بلغت قيمة F المحسوبة (138.516) بدلالة (Sig. = 0.000) ، وبلغ معامل التأثير  $(B = 0.471)$  بقيمة  $(T = 11.769)$  ودلالة (Sig. = 0.000) ، مما يدل على أن كل زيادة بمقدار وحدة في مستوى جودة بيئة العمل التكنولوجية تُقابلها زيادة بمقدار (0.471) في مستوى الرضا الوظيفي. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

## الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

### 1.5 تمهيد

يُمثّل هذا الفصل خلاصة المسار البحثي الذي اتبعته الدراسة بدءاً من التأصيل النظري مروراً بالتصميم المنهجي وانتهاءً بالتحليل الإحصائي، حيث يتضمّن عرضاً تحليلياً لأبرز النتائج التي أفرزها التحليل الميداني مع تفسيرها وربطها بالأدبيات والدراسات السابقة، ثم يُقدّم جملةً من التوصيات العملية المبنية على تلك النتائج والموجّهة إلى صانعي القرار في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض.

### 2.5 نتائج الدراسة

كشفت الدراسة عن وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل بأبعادها المجتمعة (المهام والواجبات، البيئة المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) على الرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل التحديد ( $R^2 = 0.707$ ) مما يعني أن أبعاد بيئة العمل الأربعة تُفسّر مجتمعةً ما نسبته (70.7%) من التباين في مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المستشفى. ويُعزى ذلك إلى أن بيئة العمل في المؤسسات الصحية التخصصية تُشكّل الإطار الكلي الذي يتفاعل معه الموظف يومياً بكل مكوّناته، فلا ينفصل إدراكه لجودة المرافق المادية عن تقييمه لعدالة توزيع المهام أو كفاءة الأنظمة التكنولوجية أو فاعلية الهيكل التنظيمي، بل تتشابك هذه العناصر لتُنتج تقييماً شمولياً ينعكس في مستوى رضاه. ويتّسق هذا مع ما أكّده Prayudi وKomariyah (2023) من أن بيئة العمل بأبعادها المتكاملة تُعدّ المحدّد الأول لدافعية العاملين ورضاهم، كما يتوافق مع منظور Vohra et al. (2022) الذي أبرز الطبيعة التبادلية والتراكمية لتأثير بيئة العمل على الموظف.

أثبتت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمهام والواجبات الوظيفية على الرضا الوظيفي بمعامل تحديد ( $R^2 = 0.486$ )، وقد كان هذا البُعد الأكثر تأثيراً ضمن نموذج الانحدار المتعدد. ( $B = 0.318$ )

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن طبيعة المهام في المستشفى التخصصي ترتبط ارتباطاً مباشراً بحياة المرضى وسلامتهم، مما يجعل عدالة توزيع الأعباء ومراعاة الالتزامات العائلية وتوافق أوقات الدوام مع الاحتياجات الشخصية أموراً بالغة الحساسية تؤثر بعمق في الحالة النفسية والمهنية للموظف. فالموظف الذي يشعر بأن عبء العمل موزع بإنصاف وأن المستشفى يحترم التزاماته الأسرية يُطوّر ارتباطاً وجدانياً إيجابياً بعمله ينعكس في مستوى رضاه. ويتقاطع ذلك مع ما أشار إليه شيرواني (2023) من أن وضوح المهام وتحديد المسؤوليات يُسهمان في تشكيل إدراك إيجابي لدى الموظف تجاه بيئته المهنية.

وقد كشف التحليل الوصفي أن فقرة "تقوم ثقافة المستشفى على احترام الالتزامات العائلية للموظفين" حصلت على أعلى متوسط ضمن هذا البُعد (3.63)، في حين جاءت فقرة "يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الشخصية" بأدنى متوسط (3.28). ويُعزى هذا التباين إلى أن المستشفى يتبنّى على المستوى الثقافي والمؤسسي خطاباً داعماً للتوازن بين العمل والحياة، غير أن الترجمة الفعلية لهذا الخطاب في أنظمة المناوبات والجداول الزمنية تظل مقيدة بالمتطلبات التشغيلية الصارمة التي يفرضها العمل الصحي على مدار الساعة.

أظهرت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للبيئة المادية على الرضا الوظيفي بمعامل تحديد ( $R^2 = 0.524$ )، وهو الأعلى بين الأبعاد الأربعة في الانحدار البسيط. ويُفسّر ذلك بأن الموظف في بيئة المستشفى يقضي ساعات طويلة في مرافق العمل، مما يجعل جودة هذه المرافق من حيث الأثاث والتجهيزات والمساحات عاملاً محسوساً ومباشراً يؤثر في راحته الجسدية والذهنية وبالتالي في تقييمه لتجربته المهنية الكلية. كما أن العمل الصحي التخصصي يتطلب معدات وأجهزة عالية الجودة، وحين يشعر الموظف بأن التجهيزات المتاحة تُمكنه من أداء واجبه على الوجه الأكمل فإن ذلك يُؤلّد لديه شعوراً بالرضا المهني يتجاوز البُعد المادي ليشمل الشعور بالكفاءة والفاعلية. ويتفق هذا مع ما طرحه الصباغ وآخرون (2025) من أن البيئة المادية المصمّمة وفق أسس علمية تؤثر تأثيراً مباشراً في سلوك العاملين ورضاهم.

وقد حقّق هذا البُعد متوسطاً عاماً مرتفعاً (3.70)، مع تسجيل فقرة "يتوفر لدى المستشفى المكاتب والأثاث اللازم لراحة الموظفين" لأعلى متوسط (3.82). ويعكس ذلك الاستثمارات الكبيرة التي يُوجّهها

مستشفى الملك فيصل التخصصي نحو بنيته التحتية المادية بوصفه مركزاً طبياً أكاديمياً مصنفاً ضمن الأفضل عالمياً، غير أن تناسب المساحات مع عدد الموظفين جاء بمتوسط أقل نسبياً (3.48) مما يُشير إلى تحدٍ مرتبط بالتوسع الوظيفي المتزايد.

أكدت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي بمعامل تحديد ( $R^2 = 0.464$ ). ويُعزى هذا الأثر إلى أن الهيكل التنظيمي يُحدّد طبيعة العلاقات المهنية وآليات اتخاذ القرار وقنوات التواصل التي يتعامل معها الموظف يومياً، فحين يكون المناخ التنظيمي مهيئاً لتمكين العاملين من أداء واجباتهم بكفاءة ودون عوائق بيروقراطية، يشعر الموظف بأنه جزء فاعل من منظومة مؤسسية محترفة تُقدّر مساهمته وتُيسّر عمله. ويتوافق ذلك مع ما أوضحه تيتج وولد محي الدين (2023) من أن الثقافة التنظيمية المنبثقة عن الهيكل الإداري تؤثر بعمق في إدراك الموظف لبيئته المهنية ومستوى رضاه.

وقد حقّق هذا البُعد متوسطاً عاماً (3.56)، حيث أبدى المبحوثون تقديرًا لجهود الإدارة العليا في التطوير التنظيمي (متوسط 3.59)، مع تقييم إيجابي لبيئة المناخ التنظيمي لأداء الواجبات (متوسط 3.52). غير أن التحليل الوصفي لمحور الرضا الوظيفي كشف أن فقرتي "المشاركة في اتخاذ القرارات" (3.27) و"وضوح نظام الترقية" (3.34) حصلتا على أدنى المتوسطات، مما يُشير إلى أن الهيكل التنظيمي وإن كان يُوفّر مناخاً عاماً مقبولاً إلا أنه يحتاج إلى تعزيز في جوانب الشفافية واللامركزية وإشراك الموظفين.

أثبتت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي بمعامل تحديد ( $R^2 = 0.426$ )، وهو الأقل بين الأبعاد الأربعة في الانحدار البسيط رغم أن هذا البُعد حقّق أعلى متوسط وصفي (3.81). ويُفسّر هذا التناقض الظاهري بأن التفوّق التكنولوجي للمستشفى أصبح أمراً مسلماً به لدى الموظفين بحكم مكانته كمركز طبي بحثي رائد، مما جعل التكنولوجيا عاملاً صحياً بالمفهوم الهيرزبرغي يُقلّل عدم الرضا حين يغيب لكنه لا يُؤلّد رضاً استثنائياً حين يتوفر. أي أن الموظفين يتوقعون مستوى تكنولوجياً عالياً بوصفه شرطاً أساسياً للعمل في مستشفى تخصصي، وبالتالي فإن تحقّقه لا يُضيف قيمة تحفيزية مماثلة لما تُضيفه عدالة توزيع المهام أو جودة البيئة المادية. ويتّسق هذا التفسير مع

ما أشارت إليه علي (2025) من أن المرونة التكنولوجية ترفع الإنتاجية لكن أثرها على الرضا يتوقف على مدى تأهيل الموظفين لاستخدامها وعلى مستوى توقعاتهم المسبقة.

### 3.5 توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، يُقدّم الباحث التوصيات التالية لصانعي القرار في مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث بمدينة الرياض:

- إعادة تقييم آليات توزيع المهام والأعباء الوظيفية بشكل دوري من خلال تشكيل لجان متخصصة تضمّ ممثلين عن مختلف الفئات الوظيفية، بهدف ضمان العدالة والتوازن في التوزيع ومراعاة الفروق الفردية في القدرات والظروف الشخصية.
- تطوير نظام مرّن لجدولة أوقات الدوام يُتيح خيارات متعددة للموظفين في الأقسام التي تسمح طبيعة عملها بذلك، مع استكشاف إمكانية تطبيق نماذج العمل الهجين في الوظائف الإدارية والبحثية غير المرتبطة بالتعامل المباشر مع المرضى.
- مراجعة المساحات المكتبية والعمل على توسيعها أو إعادة تصميمها بما يتناسب مع الأعداد المتزايدة للموظفين، مع الاستعانة بخبراء تصميم بيئات العمل الصحية لضمان توفير مساحات تجمع بين متطلبات الراحة ومعايير السلامة.
- تعزيز الشفافية في نظام الترقية والتقدم الوظيفي من خلال نشر معايير واضحة ومحدّدة للترقي متاحة لجميع الموظفين، وإنشاء منصة إلكترونية تُمكن كل موظف من تتبّع مساره الوظيفي ومعرفة المتطلبات اللازمة للانتقال إلى المستوى التالي.
- تفعيل آليات إشراك الموظفين في صنع القرار على مستوى الأقسام والإدارات من خلال تبنيّ نظام الاجتماعات الدورية التشاورية وصناديق المقترحات الإلكترونية، وتخصيص نسبة من القرارات التشغيلية لتكون تشاركية بما يُعزّز شعور الموظفين بالتمكين والانتماء.

- الاستثمار في برامج تدريب مستمرة ومتدرّجة على الأنظمة التكنولوجية الجديدة قبل تطبيقها وبعده، مع مراعاة الفروق بين الموظفين في مستوى الجاهزية الرقمية وتصميم برامج تدريبية تتناسب مع كل فئة.
- إجراء مسوحات دورية لقياس الرضا الوظيفي بشكل نصف سنوي على الأقل، مع ربط نتائجها بخطط تحسينية واضحة المعالم وقابلة للقياس ومحدّدة بأطر زمنية، وإطلاع الموظفين على الإجراءات المتخذة استجابةً لملاحظاتهم.
- تبني برنامج متكامل لجودة الحياة الوظيفية يشمل الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين، وخدمات التوازن بين العمل والحياة، وبرامج الوقاية من الاحتراق الوظيفي، مع إيلاء اهتمام خاص للكوادر العاملة في أقسام الطوارئ والعناية المركّزة التي تتسم بضغوط عمل استثنائية.
- إنشاء وحدة إدارية متخصصة بتطوير بيئة العمل تتبع مباشرةً للإدارة العليا وتكون مهمتها الرصد المستمر لمؤشرات جودة بيئة العمل بأبعادها الأربعة، واقتراح مبادرات التحسين ومتابعة تنفيذها وقياس أثرها.
- توسيع نطاق الدراسات المستقبلية لتشمل فروع المستشفى الأخرى في جدة والمدينة المنورة بما يُتيح إجراء مقارنات بينية، مع استكشاف متغيرات وسيطة ومعدّلة كالثقافة التنظيمية والقيادة التحويلية والعدالة التنظيمية لتعميق فهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

## Abstract

This study aimed to explore the impact of the work environment on job satisfaction among employees at King Faisal Specialist Hospital and Research Centre (KFSHRC) in Riyadh, Saudi Arabia, through four key dimensions: tasks and duties, physical environment, organizational structure, and technological work environment. The study adopted a descriptive-analytical approach, utilizing a questionnaire as the primary data collection tool, which was distributed to a stratified random sample of (374) respondents across various occupational categories. The results revealed that the overall level of work environment was high, with a mean score of (3.64), while job satisfaction achieved a high level with a mean of (3.44). Multiple regression analysis indicated a statistically significant impact of the combined work environment dimensions on job satisfaction, with a coefficient of determination ( $R^2=0.707$ ), meaning that (70.7%) of the variance in job satisfaction was explained by the four work environment dimensions. The physical environment demonstrated the strongest individual impact ( $R^2=0.524$ ), followed by tasks and duties ( $R^2=0.486$ ), organizational structure ( $R^2=0.464$ ), and technological work environment ( $R^2=0.426$ ). The study recommended improving task distribution mechanisms, enhancing transparency in the promotion system, and activating employee participation in decision-making processes.

**Keywords:** Work Environment, Job Satisfaction, King Faisal Specialist Hospital and Research Centre, Organizational Structure, Physical Environment.

## المراجع

### المراجع العربية

- أبو كريشة، نهى مصطفى كمال حسن. (2022). الرضا الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مقارنة للجامعات الحكومية وغير الحكومية. مجلة البحث العلمي في الآداب، ع23، ج2، 55 - 111. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1276854>
- أحمد البشير الشريف، & عبد القادر محمد هويدي. (2022). أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بوزارة المالية بمدينة طرابلس. الأستاذ، 23.
- ألبير، نادر، & خليفة، محمد عبد العزيز، & إبراهيم، سها. (2018). الرضا الوظيفي وعلاقته ببيئة العمل. مجلة العلوم البيئية، 41(3)، 481-515. <https://search.emarefa.net/detail/BIM-1252391>
- بخيت أ.ع. خ. ب. (2024). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة - ولاية سنار. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، 1(7)، 308-328. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/245690>
- بن حمو، نجا. (2022). علاقة بيئة العمل بالإبداع الإداري للموظفين: دراسة حالة المديرية الجهوية موبليس بشار. مجلة البشائر الاقتصادية، مج8، ع1، 638 - 654. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1271285>
- بن رحمون، سهام (2013). " بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين" دراسة ميدانية بكلية جامعة باتنة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 2(4)، 203-221. <https://asjp.cerist.dz/en/article/48125>
- بورقيعة، سليمة. (2025). تأثير بيئة العمل على الصحة النفسية للعامل بين الواقع والمأمول. أعمال المؤتمر الدولي: التميز والمرونة الحياتية - آفاق مبتكرة في التعليم والعمل والمجتمع، طرابلس: مركز جيل البحث العلمي، 57 - 63. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1652919>

- تيتح، إسماعيل، و ولد محي الدين، نبيل. (2023). ثقافة المنظمة وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمراكز التكوين المهني بمدينة الجلفة. مجلة دراسات اقتصادية، مج17، ع3، 343 - 361. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1447305>
- الثبتي، خ. م. (2023). أثر بيئة العمل على أداء الممرضين في القطاع الصحي السعودي. Journal of Economics, Administrative and Legal Sciences (AJSRP).
- حسون، محمد. (2023). الرضا الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء في المناطق التربوية (المنطقة التربوية في شمال لبنان أنموذجًا). المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (21). <https://doi.org/10.59735/arabjhs.vi21.97>
- حمزة، ط. م. ع. ا.، طارق محمد عبد العزيز، فانوس، نادر ألبير، أمين، & محمود أحمد محمود. (2019). أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في بيئة العمل بالجهاز الإداري للدولة. مجلة العلوم البيئية، 48(1)، 385-359. <https://doi.org/10.21608/jes.2019.143344>
- الراشدي، عبيد بن أحمد، و قشقري، إسماعيل. (2024). الرضا الوظيفي ودوره في رفع الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية للعاملين الميدانيين بالدفاع المدني بمحافظة جدة. مجلة القراءة والمعرفة، ع277، 9 - 60. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1519040>
- الشريف، ليلى، علي، وفيقة سليمان، و سعيد، غيداء غسان. (2021). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، مج43، ع3، 345 - 374. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1188167>
- الشهراني، ف. ع. م. (2023). الرضا الوظيفي ودوره في التسرب الوظيفي لتمرير مراكز الرعاية الصحية الأولية بمحافظة بيشة. المجلد 14، العدد 3.
- شيرواني، ديلان فؤاد كريم. (2023). دور الرضا الوظيفي في الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في وزارة الإعمار والإسكان. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج19، ع62، 183 - 199. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1406096>

- الصباغ، شوقي محمد عبدالقوي، شيخ السوق، سمر محمود، و عبدالنواب، إبراهيم سيد علي. (2025). تأثير بيئة العمل المادية على السلوك الإبداعي للعاملين: دراسة تطبيقية على شركات القرية الذكية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، س12، ع2 ، 619 - 668. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1577869>
- صحي / مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث يُصنّف في المرتبة الـ 15 عالمياً ضمن قائمة أفضل 250 مؤسسة صحية لعام 2025. (د.ت) <https://www.spa.gov.sa/N2254902>
- عباس. وئام الفاتح عمر (2023). ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية. بحث تكميلي للحصول على درجة الماجستير.
- عثمان، عمر مصطفى علي. (2023). أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 7(10 ملحق)، 88-101
- عشو، محمد، و قريشي، نجاد. (2022). أخلاقيات المهنة وعلاقتها بالرضا الوظيفي: دراسة على عينة من الموظفين الإداريين - بلدية سيدي خويلد - ورقلة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1504221>
- علي، أحمد، أشويقي، يوسف عبدالله، و رمضان، مجدي. (2021). تخطيط المسار الوظيفي وعلاقته بحدوث الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفين إدارة المركز الطبي طبرق. مجلة جامعة بنغازي الحديثة للعلوم والدراسات الإنسانية، ع13 ، 4 - 19. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1537246>
- علي، أسرار عبدالزهرة. (2025). تأثير بيئة العمل المرنة على إنتاجية الموظفين: دراسة استطلاعية في شركة زين العراق للاتصالات. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج9، ملحق ، 78 - 90. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1630423>
- العمري، ف. (2018). \*دور بيئة العمل في تحسين الرضا الوظيفي\*. مجلة البحث العلمي.
- القصير، ناتاليا أحمد عبد علي، و السلطاني، نور الهدى ضياء حسين. (2024). تأثير بيئة مكان العمل السامة على إنتاجية الوظيفة: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مصنع الألبسة الرجالية

الجاهزة في النجف الأشرف. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج20، عدد خاص ، 1951 -

1981. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1572682>

■ المصلوخي، يوسف بن عبيد. (2024). أثر الحوافز على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على شركة

مجموعة الجماز بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج8، ملحق ، 52 -

68. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1517812>

■ المعاينة، علاء سعد الله محمود، و أبو زيد، أحمد ناصر أحمد. (2021). تأثير بيئة العمل على تحقيق

الإبداع الإداري: دراسة حالة سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة (رسالة ماجستير غير

منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1208543>

■ النهود، مراد حسين سالم. (2022). تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري. المجلة العربية للنشر

العلمي، ع41 ، 592 - 601. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1436080>

## المراجع الأجنبية:

- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: A case study of engineering company in Jordan. International Journal of Applied Engineering Research, 12(24), 15544-15550.  
[https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24\\_223.pdf](https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf)
- Andriani, R., Disman, D., Ahman, E., & Santoso, B. (2023). EMPIRICAL EFFECTS OF WORK ENVIRONMENT, JOB SATISFACTION AND WORK ENGAGEMENT ON TURNOVER INTENTION IN HOSPITALITY INDUSTRY. Journal of Application Business & Management/Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, 9(1).
- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The role of work motivation and work environment in improving job satisfaction. Golden Ratio of Human Resource Management, 1(2), 94-103.

- Bhardwaj, A., Mishra, S., & Jain, T. K. (2021). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceedings*, 37, 170-174.
- Bhatnagar, K., & Srivastava, K. (2012). Job satisfaction in health-care organizations. *Industrial psychiatry journal*, 21(1), 75–78. <https://doi.org/10.4103/0972-6748.110959>
- Chandra, T., & Komardi, D. (2022). Work environment, compensation, and supervision on job satisfaction and teacher performance at SMA Negeri 1 Kampar. *Journal of Applied Business and Technology*, 3(3), 235-250
- Das, S. (2024). Job satisfaction definition and analysis.
- Donley, J. (2021). The impact of work environment on job satisfaction: pre-COVID research to inform the future. *Nurse leader*, 19(6), 585-589
- Meier, L., & Spector, P. (2015). Job Satisfaction.
- Montuori, A., et al. (2022). Job satisfaction theoretical perspectives.
- Perry, E. (2023, May 26). Workplace Environments: Definition, Types, and Tips. *Www.betterup.com*. <https://www.betterup.com/blog/workplace-environments>
- Prayudi, A., & Komariyah, I. (2023). The impact of work motivation, work environment, and career development on employee job satisfaction. *Jurnal Visi Manajemen*, 9(1), 100-112.
- Prohance, P. (2024). What is Work Environment | Prohance. ProHance. <https://www.prohance.net/glossary/what-is-work-environment.php>
- Rasli Samudin, N. M., Azman, N. S., Noor Azmi, M. N., Mohd Rizal, R. B., & Faizal, I. U. (2022). A Review of Work Environment on Employee Productivity. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 7(42), 102 – 109.

- Shay, anthony. (2019). Assistive Technology Service Delivery. Elsevier.
- Toropova, A., Myrberg, E., & Johansson, S. (2021). Teacher job satisfaction: the importance of school working conditions and teacher characteristics. *Educational review*, 73(1), 71-97.
- Vohra, L. O., Özyeşil, M., & Aktürk, E. B. (2022). Impact Of Working Environment On Job Satisfaction. *Journal of Positive School Psychology*, 6
- Wahyudi, L., Panjaitan, H. P., & Junaedi, A. T. (2023). Leadership style, motivation, and work environment on job satisfaction and employee performance at the environment and hygiene Department of Pekanbaru City. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(1), 55-66.

# الملاحق

## الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

إلى السادة الأكرام تحية طيبة وبعد،

أنا الطالب ياسر فؤاد طيار

تخصص ماجستير إدارة الأعمال بجامعة ميدأوشن

يسرني دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة " أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث في المملكة العربية السعودية ".

أهدف من خلال هذا الاستبيان إلى جمع البيانات والمعلومات حول تجاربكم وآرائكم فيما يتعلق ببيئة العمل في المستشفى.

كما أنه ستكون إجاباتكم سرية تمامًا، وستستخدم فقط لأغراض الدراسة، ولن يتم مشاركتها مع أي طرف ثالث.

أشكركم على وقتكم ومساهمتمكم القيمة في هذا البحث.

رابط الاستبيان: <https://forms.gle/s75PDzVk7Njm55FSA>

ودمتكم بكل خير، ياسر فؤاد طيار

## أولاً: البيانات الشخصية

1- النوع الاجتماعي ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر ☐ 30 سنة فأقل ☐ من 30 سنة فأكثر

3- المستوى التعليمي ☐ ثانوي أو أقل ☐ درجة البكالوريوس

☐ درجة الماجستير ☐ درجة الدكتوراه

☐ تمريض ☐ طبيب مقيم

☐ طبيب أخصائي ☐ طبيب استشاري

4- سنوات الخبرة ☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 5 – 10 سنوات

☐ من 11 – 15 سنة ☐ من 16 – 19 سنة

☐ 20 سنة فأكثر

## ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: بيئة العمل، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

| معارض<br>بشدة                 | معارض | محايد | أو افق | أو افق<br>بشدة | البعد                                                                 |
|-------------------------------|-------|-------|--------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
| البعد الأول: المهام والواجبات |       |       |        |                |                                                                       |
|                               |       |       |        |                | يوزع حجم العمل بالتساوي بين الموظفين<br>حسب الاختصاص                  |
|                               |       |       |        |                | يوفر المستشفى للموظفين جميع الخدمات<br>للحد من ضغط العمل              |
|                               |       |       |        |                | تقوم ثقافة المستشفى على احترام الالتزامات<br>العائلية للموظفين        |
|                               |       |       |        |                | يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات<br>الشخصية للموظف              |
| البعد الثاني: البيئة المادية  |       |       |        |                |                                                                       |
|                               |       |       |        |                | يتوفر لدى المستشفى المكاتب والأثاث اللازم<br>لراحة الموظفين           |
|                               |       |       |        |                | يتوفر في المستشفى الأجهزة والمعدات اللازمة<br>للتنفيذ العمل بشكل كافي |
|                               |       |       |        |                | تناسب مساحة المكتب مع عدد الموظفين                                    |
| البعد الثالث: الهيكل التنظيمي |       |       |        |                |                                                                       |
|                               |       |       |        |                | تعمل الإدارة العليا على تطوير المستوى<br>التنظيمي في المستشفى         |

| معارض<br>بشدة                        | معارض | محايد | أو افق | أو افق<br>بشدة | البعد                                                                                  |
|--------------------------------------|-------|-------|--------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |       |       |        |                | يعتبر المناخ التنظيمي في المستشفى مهياً بصورة<br>تمكن العاملين من أداء واجباتهم بكفاءة |
| البعد الرابع: بيئة العمل التكنولوجية |       |       |        |                |                                                                                        |
|                                      |       |       |        |                | يتم مواكبة التطور التكنولوجي في المستشفى<br>بشكل دوري ومستمر                           |
|                                      |       |       |        |                | يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في<br>المستشفى بشكل مستمر لتسهيل سير العمل<br>وحفظ الوقت |

✿ المحور الثاني: الرضا الوظيفي ، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

| المبعد                                                               | أوافق بشدة | أوافق | محايد | معارض | معارض بشدة |
|----------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-------|------------|
| يوجد نظام واضح للترقية والتقدم الوظيفي                               |            |       |       |       |            |
| يعمل الموظفون في وظائف تناسب المؤهلات العلمية الحاصلين عليها         |            |       |       |       |            |
| يساهم الموظفون في المشاركة في اتخاذ القرارات                         |            |       |       |       |            |
| تتوفر علاقة تواصل فعالة بين الموظفين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية |            |       |       |       |            |

**MidOcean University**

**College of Business Administration**



**Master of Business Administration (MBA)**

**The Impact of Work Environment on the Level of Job  
Satisfaction among Employees at King Faisal Specialist  
Hospital and Research Centre in Riyadh, Kingdom of Saudi  
Arabia (A Case Study)**

**Prepared by:**

Yaser Fouad Tayar

252001176

**Supervised by:**

Dr. Al-Faisal Abdulhamid

Dr. Fayez Jarad

**2026 – 1447**