

مشروع خطة أطروحة للتسجيل لدرجة الدكتوراه

- العنوان باللغة العربية:

أثر تميز بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الداخلي والخارجي

المنهج الوصفي التحليلي للعاملين في تجمع القصيم الصحي.

- العنوان باللغة الإنجليزية:

The Impact of a Distinctive Internal Work Environment on Internal and External Customer Experience

Descriptive analytical approach for workers in the Qassim Health Cluster.

اسم الباحث: أحمد بن عبدالله الجنيدي

الرقم الأكاديمي: ٢٤٢٠٠٠٤٨٧

الإدارة: دكتوراه الإدارة

١٤٤٧ هـ - ٢٠٢٥ م

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة الدراسة:

ندرك أن الأداء السليم والتناول الأمين للمهام الوظيفية رغم أهميتهما لا يمثلان ذروة الطموح التنظيمي، بل ينبغي أن تمتد تطلعات المنظمات الناجحة إلى مستويات أعلى، بحيث تتوق إلى الإبداع والتميز. هذا التوجه يشكّل الأساس في بناء بيئة عمل مستدامة تعزز الولاء الوظيفي وتبلي تطلعات الموظفين والمستفيدين الداخليين والخارجيين. ومن ثم فإن المنظمات المتميزة لا تكتفي بأداء أعمالها بشكل صحيح فحسب، بل تسعى باستمرار إلى استكشاف سبل جديدة لتحقيق التميز والجودة في المخرجات. (الزعي، ١٩٩٨).

لقد بات الاهتمام ببيئة العمل الداخلية والدور الذي تلعبه في تعزيز الولاء الوظيفي وتحقيق جودة الأداء أمراً حيوياً، فالمؤسسات الرائدة لا تسعى فقط لتأدية المهام، بل أيضاً لتحفيز الانتماء الوظيفي من خلال تحسين ظروف العمل، وتوفير فرص التطوير، وتقديم الحوافز، مما يؤثر مباشرة على رضا الموظفين الداخليين، الذي بدوره يعزز تجربة العملاء الخارجيين. لا سيما أن العديد من الدراسات الحديثة في السياق السعودي وجدت ارتباطاً وثيقاً بين الرضا الوظيفي وجودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.

(Halawani et al., 2024).

إن التحديات الاقتصادية والسياسية المعاصرة تحتم على المنظمات - محلية كانت أم دولية - تحديث بيئاتها الوظيفية لاستيعاب التحولات التكنولوجية وضمان الاستمرارية الإبداعية. ففي إطار هذا التحديث، يصبح تبني أنظمة إدارية مرنة وأدوات عمل حديثة ضرورة أساسية لتسهيل الأداء الوظيفي وخفض معدلات الشكاوى. وهذا الأمر لا يقتصر على الراحة المهنية فحسب، بل يساهم أيضاً في التماسك المؤسسي والابتكار المستمر، خصوصاً في القطاعات الصحية. (Almutairi & Alhazmi ٢٠٢٣).

عبر توفير بيئة عمل داخلية داعمة متمثلة في توفر الإمكانيات المادية، ونظام إداري مرن، وثقافة تنظيمية تعتمد على الثقة والتعبير الحرّ يمكن للمنظمات تعزيز الثقة المتبادلة بين الأفراد والإدارة. هذا المناخ يُعدّ بيئة خصبة لظهور الأفكار الإبداعية وتطوير الأداء، ويؤدي إلى نتائج ملموسة في سلوك الموظفين وجودة الخدمة المقدمة.

(Alkorashy & Alanazi ٢٠٢٣).

الظروف الاقتصادية والسياسية التي نمر بها في عصرنا الحالي هي السبب الأول الذي يجعل من إدارة المؤسسات والمنظمات سواء دولية او محلية ان تعمل جاهدة على تغيير البيئة الوظيفية، كي ترقى به إلى اسلوب ابداعي يؤكد لها البقاء والابداع في آن واحد، ويجب أن تواكب التطور التكنولوجي وأن تدعم البيئة بأحدث الأجهزة الحديثة كي تزيد من نسبة نجاح العملية الوظيفية ولسهولة الأداء الوظيفي وقلة الشكاوى من العاملين. (الشياب، وعبابنة، ٢٠٠٦).

وهذا يتطلب من القائمين على هذه المنظمات توفير بيئة عمل مناسبة، وتوفير كافة المتطلبات الضرورية لتخطي هذه المرحلة بنجاح، والوصول بالمنظمة إلى تحقيق أهدافها بفعالية وتميز، فقد أدركت المنظمات على اختلاف أنواعها أهمية توفير ظروف بيئة عمل داخلية ملائمة تدفع الأفراد إلى إبراز القدرات الإبداعية لديهم، فبيئة العمل الداخلية التي تتصف بوجود الإمكانيات المادية، المتاحة لأعضاء المنظمة، والنظام الإداري المرن الذي يتصف بالتعقيد أو الجمود، والمناخ الذي تسوده الثقة بنين الأفراد، من شأنها أن تؤثر على السلوك في المنظمة عن طريق تشجيع التعبير عن الأفكار الجديدة وتطويرها (باحلاج ، ٢٠١٩).

هذا وأصبح الاهتمام بهذا الجانب من الاتجاهات الحديثة لقياس اتجاهات ردود أفعال العاملين إضافة لظروف عملهم المادية والاجتماعية والإدارية والنفسية إلى جانب اهتمام المديرين بهذا العامل المهم المتمثل بالجوانب النفسية للعاملين، ومن الأمور التي جسدت ثورة في مجال إدارة الأفراد إذ بدأوا ينظرون إلى رضا الموظف باعتباره عنصرا أساسيا من عناصر التحفيز على العمل وأصبحوا شديدي الاهتمام بالعوامل والمؤثرات التي تدفع من شعور العاملين بالرضا الوظيفي لما لذلك من علاقة إيجابية في أدائهم. (الزغيبي ١٩٩٨).

ويرى الباحث بأن بيئة العمل الداخلية أحد العوامل الرئيسة المؤثرة في أداء الموظفين وتجربتهم، والتي تنعكس بدورها على جودة تجربة العميل الخارجي وكسب رضاه. ويمثل العنصر البشري العنصر الأهم في بيئة التنظيم، فهو يؤثر فيها، ويتأثر بها على جميع الأصعدة الإدارية، والفنية. ويقع على عاتق الإدارة مسؤولية تطوير وتنمية الموارد البشرية الموجودة في المنظمة وتنميتها لتحقيق أهداف العاملين بها، ولتحقق التوازن بين مصالحها ومصالح أفرادها وزيادة ثقة العاملين فيها، ورفع روحهم المعنوية.

ويبرز تجمع القصيم الصحي كنموذج محلي يسعى لتطبيق معايير التميز المؤسسي وتحسين بيئة العمل، وحصوله على جوائز في العديد من مؤشرات قياس تجربة المريض على مستوى المملكة العربية السعودية، تجعله بيئة خصبة لإقامة الدراسة والخروج بتوصيات مثمرة.

من هذا المنطلق تتخذ هذه الدراسة هدفًا واضحًا ومحددًا: تسليط الضوء على العلاقة بين جودة بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل —الداخلي والخارجي على حد سواء. الباحث يسعى هنا إلى فهم مدى تأثير البيئة الوظيفية على رضا العميل وتفاعله مع الخدمات المقدمة، مع تقديم توصيات مبنية على الأدلة لتعزيز الأداء المؤسسي ضمن بيئات العمل الصحية والطبية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

شهدت المنظمات في الآونة الأخيرة تغيرات سريعة في بيئة العمل نتيجة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية وأصبح من المهم للمنظمات تطوير بيئة العمل الداخلية بما يعزز من أداء الموظف (العميل الداخلي) ويرفع من مستوى رضا المستفيد النهائي (العميل الخارجي).

رغم المبادرات المتعددة في القطاع الصحي لتحسين بيئة العمل إلا أن مستويات رضا العملاء الداخليين والخارجيين لا تزال متفاوتة وتُطرح إشكالية: هل السبب في ذلك هو بيئة العمل؟ وما مدى انعكاسها على تجربة العملاء؟

*تتمثل مشكلة الدراسة في قصور الفهم والقياس الكمي لتأثير بيئة العمل الداخلية المتميزة على رضا وتجربة العميل الداخلي والخارجي مما يستدعي دراسة تحليلية معمقة لبيئة العمل داخل تجمع القصيم الصحي *

السؤال الرئيسي :

ما أثر تميز بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الداخلي والخارجي في تجمع القصيم الصحي بالمملكة العربية السعودية ؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى تميز بيئة العمل الداخلية في تجمع القصيم الصحي؟
٢. ما مدى تقييم العاملين لتجربة العميل الداخلي؟
٣. ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على تجربة العميل الخارجي؟
٤. هل توجد فروق دالة إحصائية في تجربة العملاء تعزى للخصائص الديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي)؟

أهمية الدراسة (النظرية والتطبيقية):

أولاً: الأهمية النظرية:

١- في كونها تتطرق إلى أحد المفاهيم التنظيمية وهي بيئة العمل، والذي تُعد من المواضيع المهمة في الفكر الإداري الحديث، لكونها مصدراً مهماً من مصادر بقاء المنظمة وديمومتها، خاصةً في المنظمات التي تسعى إلى تبني استراتيجيات الإدارة الحديثة التي تسمح بمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، واستغلال الفرص، وزيادة قدراتها التنافسية، والإبداعية، والتي تعتبر العميل الخارجي شريك نجاح.

٢- المساهمة في الإثراء المعرفي لأهمية تحسين بيئات العمل الداخلية وبيان أثرها على العميل الداخلي والخارجي، ومدى انعكاسها على جودة الخدمة ورضا العملاء.

٣- تقديم نموذج علمي يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

١- تغذية راجعة عملية لإدارة التجمع الصحي لتحسين البيئة الداخلية، ورضا الموظفين.

٢- المساعدة في وضع توصيات عملية لتحسين تجربة العميل الداخلي والخارجي.

٣- تعويلاً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في سد جزء من الفجوة البحثية في مجال الدراسات التطبيقية ذات العلاقة ببيئة العمل وأثرها على العميل الداخلي والخارجي.

أهداف الدراسة:

- ١/ تحليل مستوى تميز بيئة العمل في تجمع القصيم الصحي.
- ٢/ قياس العلاقة بين بيئة العمل وتجربة العميل الداخلي.
- ٣/ دراسة أثر بيئة العمل على تجربة العميل الخارجي.
- ٤/ قياس تأثير الخصائص الديموغرافية على تجربة العملاء.



فرضيات الدراسة:

تم بناء الفرضيات بطريقة منطقية تربط بين المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) والمتغيرات التابعة (تجربة العميل الداخلي والخارجي):

١-الفرضية الأولى:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تميز بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل الداخلي.

٢-الفرضية الثانية:

توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تميز بيئة العمل الداخلية وتجربة العميل الخارجي.

٣-الفرضية الثالثة:

توجد فروق دالة إحصائية في تقييم تميز بيئة العمل بناءً على متغيرات ديموغرافية (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي)

نموذج الدراسة:

تم تصميم نموذج الدراسة بناءً على متغيرات الدراسة التالية:

المتغير المستقل: هو المتغير الذي تؤثر مكوناته على بقية المتغيرات.

بيئة العمل الداخلية.

المتغيرات التابعة:

تجربة العميل الداخلي.

تجربة العميل الخارجي.



الدراسات المرجعية:

دراسات سابقة تناولت بيئة العمل، والعميل الداخلي والخارجي:

١/ دراسة محمد علي فراج العنزي (٢٠٢٤) بعنوان دور ممارسة إدارة الموارد البشرية الخضراء في تحسين الأداء المؤسسي في المستشفيات "دراسة حالة على مستشفى الملك خالد بتبوك".

استهدفت الدراسة الحالية التعرف على تبني المستشفى محل الدراسة لأهمية تطبيق ممارسات الموارد البشرية الخضراء، وتحديد إدراك المستشفى محل الدراسة العامة للأداء المؤسسي، تحليل العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية الخضراء والأداء المؤسسي بالمستشفى محل الدراسة، التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي تفيد في تعظيم الاستفادة من ممارسات الموارد البشرية الخضراء والأداء المؤسسي بالمستشفى محل الدراسة. أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية، وتكون مجتمع يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمستشفى الملك خالد بتبوك والذي، وشملت عينة الدراسة ٢٢٤ فرداً من العاملين بمستشفى الملك خالد بتبوك، تم اختيارهم بطريقة العينة الميسرة، حيث استفاد الباحث من نماذج قوئل ضمن تطبيق Forms في Google في توزيع رابط الاستبانة على مجتمع الدراسة.

نتائج الدراسة: أن أبرز ممارسات التدريب الأخضر تمثلت في: أن الإدارة تعتبر البرامج التدريبية الخضراء أحد مكونات استراتيجيات المستشفى، بالإضافة إلى حرص الإدارة على وجود برامج تدريبية وأنشطة تركز على الجوانب البيئية، أن أبرز ممارسات التعويض والتحفيز الأخضر من وجهة نظر عينة الدراسة مكافأة المقترحات الخضراء المقدمة من قبل العاملين والتي يمكن أن تستثمر في تحسين الأداء البيئي بالإضافة إلى توفير الحوافز لتشجيع الأنشطة والسلوكيات الصديقة للبيئة مثل إعادة التدوير للنفايات.

٢/ دراسة محمد محمد حافظ حجازي، عايدة محمد علام، غادة محمد أحمد محمود
(٢٠٢١) بعنوان: أثر بيئة العمل الداخلية في تحسين التفكير الاستراتيجي (دراسة ميدانية
على جامعة أسيوط).

١. معهد الدراسات والبحوث البيئية . جامعة السادات.

٢. المعهد العالي للعلوم الإدارية المتقدمة والحاسبات.

تناول هذا البحث إحدى الاستراتيجيات الإدارية الحديثة وهي التفكير الاستراتيجي، حيث
سعى البحث لإبراز دور بيئة العمل الداخلية في تحسين التفكير الاستراتيجي في المنظمات،
وتفعيل هذا الدور بالتطبيق على (جامعة أسيوط)، ولإظهار مدى تأثير أبعاد بيئة العمل
الداخلية كمتغير مستقل متمثلاً (بيئة الموارد البشرية) في التفكير الاستراتيجي كمتغير
تابع متمثلاً في (الإبداع الإداري). وقد تكون مجتمع الدراسة من القيادات العليا بجامعة
أسيوط. حصر شامل وهم (عميد كلية. وكيل كلية. مدير عام) وقد تم توزيع ١٥٧ استبانة
استرجع منها ١٥٠ استبانة صالحة.

وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج كان أهمها:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية على تحسين التفكير الاستراتيجي لدى
عينة من قيادات جامعة أسيوط عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

أن للبعد المستقل (بيئة الموارد البشرية) تأثير موجب دال إحصائياً في البعد التابع

(الإبداع الإداري) للقيادات العليا بجامعة أسيوط.

وفى ضوء هذه النتائج أمكن تقديم عدة توصيات لمتخذي القرار من شأنها أن تسهم في
تحسين التفكير الإستراتيجي بالجامعة.

٣/ دراسة منى الشهري (٢٠٢٠) بعنوان تجربة العمل في المؤسسات الصحية الخاصة
بالسعودية.

أوضحت النتائج أن ثقافة الموظفين الإيجابية تنعكس على رضا العملاء بشكل مباشر.

يشهد القطاع الصحي الخاص في السعودية نموًا ملحوظًا على كافة المستويات ومن ذلك أصبحت تجربة العميل عنصراً أساسياً في قياس جودة الخدمات الصحية .

تهدف الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في رضا العميل داخل المنشآت الصحية الخاص وذلك عن طريق التعرف على مستوى رضا العملاء في المؤسسات الصحية الخاصة. ودراسة تأثير ثقافة الموظفين على تجربة العميل. وتقديم توصيات لتحسين تجربة العميل في القطاع الصحي الخاص. تم استخدام منهج الوصفي التحليلي، بأداة استبانة موجهة لعينة من العملاء لمؤسسات صحية خاصة في المملكة العربية السعودية.

أهم النتائج:

وجود علاقة إيجابية مباشرة بين ثقافة الموظفين ورضا العملاء.

ثقافة الموظف الإيجابية تعزز من جودة التفاعل مع العميل.

رضا العميل يتأثر بجوانب مثل: الاحترام - سرعة الخدمة - التواصل الفعال - بيئة العمل الداعمة للموظف.

٤/ دراسة جمعة وخان (٢٠٢٠) بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي في الجزائر-دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة).

هدفت الدراسة الى إيجاد أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لباحثي مراكز البحث الجزائرية، باستخدام استبيان موزع لعينة مكونة من ٣٦ باحثاً بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بيسكرة، وقد اعتمد الباحثان كل من الأمان والاستقرار الوظيفي، الأجور والمكافآت، الترقية والتقدم الوظيفي، التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية، ظروف العمل المادية، التدريب والتعلم كأبعاد لجودة الحياة الوظيفية، وتمثلت أهم النتائج في كون مستوى جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي قد توجهت نحو المستوى المتوسط، إضافة إلى أن بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية البعد الوحيد الذي له تأثير ذو دلالة إحصائية على الالتزام التنظيمي.

٥/ دراسة منى خالد عكر (٢٠٢٠) أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وعلى زيادة وتطوير الإبداع الوظيفي في العمل. كما نعلم جميعا، هناك العديد من مجالات الابتكار الوظيفي، سواء كان ذلك في صياغة الاستراتيجيات، أو الخطط، أو ابتكار الأساليب والأنظمة، أو تنظيم مهارات وقدرات القوى العاملة، أو في أحدث استجابة للمتطلبات البيئية من حيث السلع والخدمات. يمكن تحويل العديد من المجالات إلى فرص إبداعية ضخمة وتعظيم قدرة وإمكانات المنظمات الإدارية. ومع ذلك، بالنسبة للمديرين، يعتبر تصميم طريقة جديدة لتطبيق نظرية الإدارة، والحصول على نتائج جيدة ابتكار الإبداع. يمكن للموظف المبدع أن يحل مشاكله الإدارية بأقل قدر من الخسائر وبطرق غير تقليدية في شكل إبداع وظيفي وإداري، وهي قدرة الموظف على تنظيم أفكار وخطوات وأساليب العمل دون التسبب في اللبس، وسوف يؤخر عملية الإنتاج. يرتبط مفهوم الإبداع الوظيفي بالابتكار الذي يبحث عن طرق جديدة لتوفير الوقت والطاقة وتحقيق فوائد للمؤسسة.

٦/ دراسة Rawashdeh Al (٢٠١٩) بعنوان تحليل عوامل البيئة الداخلية، وأثرها على التميز المؤسسي في الجامعات الحكومية في جنوب الأردن من وجهة نظر العامل.

أجريت الدراسة على مجتمع مكوّن من ٤ جامعات حكومية موزعة في المحافظات الجنوبية: جامعة مؤتة، جامعة الطفيلة التقنية، جامعة الحسين بن طلال، الجامعة الأردنية – فرع العقبة. بلغ عدد العاملين الإداريين في المستويات الإدارية لمجتمع الدراسة الوسطى ٣٠١، أجرى الباحث التحليل من خلال استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية التحليلية، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: المتوسط الحسابي العام للمبحوثين. تصورات أبعاد عوامل البيئة الداخلية في الجامعات الحكومية في جنوب الأردن وصلت إلى تصنيف متوسط، أي رضا بلغ المتوسط الحسابي العام لتصورات المبحوثين عن أبعاد التميز التنظيمي في الجامعات الحكومية في جنوب الأردن درجة متوسطة، توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل. عوامل البيئة الداخلية وأبعادها المختلفة والمتغير التابع (التميز التنظيمي).

٧/ دراسة رميلة (٢٠١٩) بعنوان التعرف على اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية: (مركزية القرارات، الثقافة التنظيمية السائدة، الاتصالات، التدريب، القيادة الإدارية، نظام الحوافز والمكافآت) على الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية بولاية غرداية.

ولتحقيق أهداف الدراسة. تم تصميم استبانة مكونة من ٤٢ فقرة جمع البيانات الأولية من عينة الدراسة المكونة من ٨٢ مشاهدة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمركزية القرارات والثقافة التنظيمية والقيادة الإدارية على الإبداع الإداري.

٨/ دراسة املدين (٢٠١٩) بعنوان التعرف على مستوى بيئة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحدود الشمالية .

لتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي، واعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تكونت من محورين؛ هما حمور بيئة العمل، وتضمن ٤٠ فقرة تقيس خمس أبعاد (الهيكل التنظيمي، التدريب، التقنية، الحوافز، وظروف العمل) ومحور الإبداع الإداري، وتضمن ١٢ فقرة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: جاءت أبعاد بيئة العمل الداخلية الهيكل التنظيمي والتقنية والتدريب والحوافز بمستوى متوسط، بينما جاء بعد ظروف العمل بمستوى عالي، كما بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية

موجبة بين مستوى بيئة العمل في مجتمع الأبعاد ومستوى الإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين بجامعة الحدود الشمالية.

٩/ دراسة الحسني (٢٠١٦) بعنوان أثر جودة الحياة الوظيفية في تحسين الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

هدف الباحث من هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستقرار الوظيفي من خلال تحليل ١٤٨ استبياناً وزع على باحثين اجتماعيين بقطاع غزة دراسة تأثير جودة حياة العمل على مدى التزامهم الوظيفي فتوصل إلى علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعزيز الالتزام الوظيفي وجودة الحياة مقاسة بـ: الأجور، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، السلوك القيادي والإشراف على العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، وبدراسة الفروقات تبين وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمتغيرات جودة الحياة

تعود للمؤهل العلمي وسنوات الخبرة كمتغيرات شخصية، على خلاف الالتزام الوظيفي الذي لم يسفر عن أي فروقات تعود للمتغيرات الشخصية.

١٠/ دراسة سهام رحمون (٢٠١٣) بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، ومن أجل جمع المعلومات وتحليلها فإن الباحث استخدم أداة الاستبيان، شملت دراسة الباحث عينة من إداريين من كليات ومعاهد جامعة باتنة وبلغ عدد العينة ١٠٦ فرد، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية المكونة لها المتمثلة: الإضاءة الجيدة، التهوية، والحرارة المناسبين، التجهيزات المكتبية الملائمة والمساعدة للعمل. ومعرفة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي. وكذا معرفة معدل رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية بمعرفة معدل رضاهم عن عناصر المكونة لها الإدارية والمادية، وقد أظهرت الدراسة التزام الإداريين بالقوانين واللوائح المتعلقة بالعمل في بيئة العمل الداخلية هو التزام نسبي بنسبة ٥١٪ بشكل دائم و نسبة ٣٥٪ بشكل متذبذب، وهو ما يعكس أن الأداء الوظيفي للعمل الإداري في ظل ذلك هو أداء نسبي، يبذل الإداريون الجهد في أداء وظائفهم بشكل نسبي بنسبة ٧٦٪ دائما ونسبة ٢٢٪ أحيانا وهذا يعكس أن مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل الجهد الذي يبذلونه هو أداء نسبي.

مناقشة الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوعات متعددة ذات صلة ببيئة العمل، وجودة الحياة الوظيفية، وتجربة العميل، والإبداع الإداري، والالتزام التنظيمي، من خلال تطبيقها على قطاعات متنوعة مثل المستشفيات، الجامعات، والمؤسسات الحكومية ومراكز الأبحاث. وقد تنوعت مناهج البحث ما بين المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام أداة الاستبانة، مع اختلاف في طبيعة العينات ومجالات الدراسة.

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة:

أوجه التشابه:

معظم الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، مما يشير إلى توجه الباحثين لدراسة الظواهر التنظيمية من خلال إدراك وتحليل آراء المشاركين. استخدمت الغالبية العظمى من الدراسات الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات.

تناولت عدد من الدراسات مثل (الشهري، الحسني، حجازي، رميلة) بيئة العمل الداخلية أو جودة الحياة الوظيفية كعوامل مؤثرة في متغيرات مثل الالتزام التنظيمي، الإبداع الإداري، أو تجربة العميل.

معظم الدراسات أظهرت علاقات إيجابية بين بيئة العمل أو مكوناتها وبين الأداء أو الالتزام أو التجربة.

أوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسات في السياق المؤسسي، فبعضها ركز على المؤسسات الصحية (العنزي الشهري)، وبعضها على الجامعات (حجازي، املدين)،

وأخرى على مراكز البحث (جمعه وخان) أو الإدارات الحكومية (رميلة، الحسني).

تباينت المتغيرات التابعة في الدراسات:

فبعضها درس التأثير على الأداء المؤسسي، وبعضها على الالتزام الوظيفي، وبعضها على الإبداع الإداري أو التفكير الاستراتيجي.

تفاوتت في حجم العينات وأدوات التحليل الإحصائي.

أوجه القصور في الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية:

رغم أهمية ما قدمته الدراسات السابقة، إلا أن هناك عددًا من أوجه القصور التي يمكن من خلالها تحديد الفجوة البحثية، وهي:

- التجزئة في المعالجة الموضوعية:

فغالبيتها الدراسات ركزت على بعد واحد من أبعاد بيئة العمل أو تأثيرها على متغير واحد، دون تقديم نموذج تكاملي يوضح العلاقات المتداخلة بين بيئة العمل الداخلية، والعميل الداخلي والخارجي، والأداء المؤسسي.

- قلة الدمج بين مفهومي العميل الداخلي والخارجي:

لم تتناول الدراسات، بترابط واضح العلاقة بين رضا الموظف (العميل الداخلي) وتجربة العميل الخارجي، رغم وجود إشارات غير مباشرة كما في دراسة (الشهري، ٢٠٢٠)

- التركيز على قطاعات محددة:

العديد من الدراسات ركزت على التعليم أو القطاع الصحي أو الحكومي، ولكن لم يتم التوسع في دراسات مقارنة قطاعية أو ذات طابع تكاملي بين الموظف والعميل في السياقات المختلفة.

- غياب النماذج التطبيقية أو التحليلية المعمقة:

رغم استخدام أدوات إحصائية، إلا أن عددًا من الدراسات كانت وصفية بحتة، ولم تعتمد على نماذج تحليل متعدد الأبعاد أو نماذج سببية معقدة.

- قلة الدراسات الحديثة المتعلقة بالتحول الرقمي وتأثيره على بيئة العمل:

رغم التغيرات السريعة في بيئة العمل بعد الجائحة، وهو ما لم تتناوله هذه الدراسات بشكل كافٍ.

الفجوة البحثية:

بناءً على ما سبق، يمكن تحديد الفجوة البحثية في الافتقار إلى دراسات شاملة تدمج بين:

-بيئة العمل الداخلية وتأثيرها المتوازن على كل من العميل الداخلي (الموظف) والعميل (المستفيد) الخارجي.

-العلاقة الديناميكية بين جودة بيئة العمل ورضا العملاء الخارجيين من خلال رضا الموظفين كوسيط.

-دراسة البيئة التنظيمية في ضوء التحولات الرقمية الحديثة وتأثيرها على الإبداع والتميز المؤسسي.

ما يميز الدراسة الحالية:

هذه الدراسة تسعى لسد الفجوة البحثية وتساهم في علاج مشكلة بيئة العمل والتي لها تأثير مباشر على العميل الداخلي وتأثير غير مباشر على العميل الخارجي، وتقديم نموذج متكامل يربط بين هذه المتغيرات في حدود البيئة التطبيقية للدراسة.

وتتميز هذه الدراسة بالتالي:

١/ اعتماد نموذج وطني موحد ليكون دليل عمل وخارطة طريق للتميز في بيئات العمل الداخلية.

٢/ الربط المباشر، وبيان العلاقة الطردية في تأثير بيئة العمل بين العميل الداخلي والخارجي.

٣/ إيجاد منهجية كمية تحليلية دقيقة.

٤/ سياق تطبيقي حديث ومتكامل يواكب التطورات في المملكة العربية السعودية ويتوافق مع رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٥/ دليل عملي يساعد صناع القرار ويدعم توجههم القيادي.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية:

١. بيئة العمل الداخلية:

تتمثل في الحوافز والمكافآت، وظروف العمل ودرجة المشاركة في اتخاذ القرارات والأنظمة والتعليمات واللوائح والحاجات الخاصة بالعاملين. (السالم ٢٠٠٢).

بيئة العمل في الاصطلاح: عرفت بأنها "القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، ومدى تأثيرها على السلوك التنظيمي للعاملين وعلى مجمل العملية الإدارية. (القريوتي، ٢٠٠٠).

تشير إلى مجموع الظروف والعوامل المادية والمعنوية والتنظيمية التي يعيشها الموظف داخل المؤسسة وتشمل طبيعة العلاقات المهنية، أسلوب القيادة، التحفيز، بيئة العمل الفيزيائية، الاتصالات الإدارية، والثقافة التنظيمية. (العنزي ٢٠٢١).

٢. العميل الداخلي:

هو الموظف داخل المنظمة الذي يتلقى خدمات أو دعمًا داخليًا من إدارات أخرى داخل نفس المؤسسة ويُنظر إليه كشريك في تقديم الخدمة وليس كمنفذ فقط. (حسن، أحمد ٢٠١٩).

٣. العميل الخارجي:

هو المستفيد النهائي من الخدمة التي تقدمها المنظمة في السياق الصحي مثل المرضى أو المراجعين أو الزوار ويتأثر بشكل مباشر بجودة الخدمة وطريقة تقديمها. (الشهري ٢٠٢٠).

٤. تجربة العميل:

هي الانطباعات والمشاعر التي تتكون لدى العميل (سواء داخلي أو خارجي) نتيجة تفاعله مع المنظمة عبر نقاط اتصال متعددة وتشمل الجودة والسرعة والاحترام والراحة وسهولة الوصول. (الجهني، محمد ٢٠٢١).

٥. تجمع القصيم الصحي:

هو مجتمع الدراسة، ويعتبر أحد النماذج التنظيمية الحديثة في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، ويتبع إشراف هيئة الصحة القابضة، يعنى التجمع بإدارة وتنسيق خدمات الرعاية الصحية الشاملة والمتكاملة لأكثر من ١,٦ مليون نسمة من سكان منطقة

القصيم، من خلال شبكة مترابطة من المستشفيات العامة والتخصصية، ومراكز الرعاية الأولية.

ويرتكز التجمع في عمله على تعزيز الجودة والتكامل بين مستويات الخدمة، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين تجربة المريض، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ وبرنامج تحول القطاع الصحي. (هيئة الصحة القابضة، ٢٠٢٤؛ وزارة الصحة، ٢٠٢٤).



منهج الدراسة:

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كمنهجية تناسب طبيعة هذه الدراسة والذي يُعد الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية في بيئتها الواقعية. ويقوم هذا المنهج على جمع البيانات الميدانية من أفراد عينة الدراسة، وتحليلها بهدف وصف واقع بيئة العمل الداخلية في تجمع القصيم الصحي، وقياس علاقتها بتجربة العميل الداخلي والخارجي، وصولاً إلى استنتاجات علمية مبنية على بيانات واقعية.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في تجمع القصيم الصحي، ويشمل: الكوادر الطبية، والفنية والإدارية بمختلف المستويات والخبرات. وعددهم ٢١٠٠ موظف وموظفة.

عينة الدراسة:

نوع وحجم العينة:

التي تُستخدم لتحديد (Cochran, 1977) تم حساب حجم العينة بناءً على معادلة (كوشران) والتي تُستخدم لتحديد الحد الأدنى من حجم العينة اللازمة عند دراسة مجتمع كبير أو غير معروف الحجم.

وتعتمد هذه المعادلة على مستوى الثقة المطلوبة، وهامش الخطأ المسموح به،

والنسبة التقديرية لوجود الظاهرة محل الدراسة في المجتمع.

المعادلة كالتالي:

$$n = (Z^2 * p * (1 - p)) / e^2$$

حيث أن حجم العينة المطلوبة: n-

القيمة المعيارية عند مستوى ثقة Z: 95% = 1.96 -

التقدير القبلي للنسبة المحتملة لوجود الظاهرة غالباً 0.5 لزيادة حجم العينة -p:

هامش الخطأ المقبول عادة $e: 0.05$ -

وبالتطبيق:

$$n = (1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)) / (0.05^2) = (3.8416 * 0.25) / 0.0025 = 0.9604 / 0.0025 \\ = 384.16$$

إذاً حجم العينة التقريبي هو ٣٨٥ مشاركاً.

ولضمان تمثيل أفضل للمجتمع البحثي في تجمع القصيم الصحي، سيتم استهداف عينة لا تقل مع مراعاة التوزيع (Convenient Sampling).

عن هذا العدد باستخدام أسلوب المعاينة الميسرة، الإداري (الوظيفي والمكاني) للفئة المستهدفة من الموظفين.

حدود الدراسة: (المكانية، الزمانية، البشرية):

- المكانية: تجمع القصيم الصحي.

- الزمانية: يتم تنفيذ الدراسة خلال عام ٢٠٢٦ - ٢٠٢٧. وهي الفترة التي يتم فيها جمع البيانات وتحليلها.

- البشرية: الموظفون داخل التجمع الصحي.

وسائل جمع بيانات الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على استبانة موجهه باعتبارها الأداة الرئيسية لجمع المعلومات الأولية والبيانات الميدانية، وذلك بهدف قياس بيئة العمل الداخلية.

يتم تصميم الاستبانة بعناية بالغة تكون متوافقة مع أهداف الدراسة.

أما مصادر المعلومات: فسوف يتم اعتماد ما يلي:

١- المعلومات المتعلقة بالجانب النظري: وذلك من المقالات، الرسائل الجامعية، والكتب العلمية المتخصصة بموضوع الدراسة.

٢- الاستبانة، وهي أداة قياس إدراكية سيتم الاعتماد في تجميعها على آراء مجموعة من العينة المختارة من مجتمع الدراسة، وسوف يراعى فيها جعل المستجيب واعياً لهدفها، ومكوناتها ودقتها ووضوحها وتجانسها، ووحدة اتجاه حركة المقياس ونوعه بالشكل والطريقة التي تخدم أهداف وواجبات الدراسة.

المتغيرات الديموغرافية:

-الجنس.

-العمر.

-المستوى الوظيفي.

-سنوات الخبرة.

-التخصص العلمي.

-الدرجة الأكاديمية.

أبعاد الدراسة:

الأبعاد تمثل الجوانب الفرعية التي ستُقاس داخل كل متغير رئيسي:

أولاً: أبعاد بيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل).

١-الهيكل التنظيمي.

٢-الأنظمة والتعليمات.

٣-الحوافز والمكافآت.

٤-المشاركة في اتخاذ القرار.

٥-الثقافة التنظيمية.

٦-أسلوب القيادة.

٧-بيئة العمل الفيزيائية.

٨-العلاقات المهنية.

ثانيًا: أبعاد تجربة العميل الداخلي (المتغير التابع).

١-الرضا الوظيفي.

٢-الدافعية والتحفيز.

٣-الانتماء والولاء المؤسسي.

٤-التفاعل مع بيئة العمل.

٤-جودة الدعم الإداري.

ثالثًا: أبعاد تجربة العميل الخارجي (المتغير التابع).

١-احترام العميل.

٢-سرعة الخدمة.

٣-جودة الخدمة.

٤-التواصل الفعال.

٥-الراحة وسهولة الوصول.

وسوف تستخدم الدراسة من خلال استبانة مغلقة تُوزَع إلكترونياً على أفراد العينة. Forms

Googl

التحقق من صدق وثبات الاستبانة:

حرصا على تحقيق أعلى درجات الصدق والثبات لأداة الدراسة، يتم اتباع مجموعة من الإجراءات المنهجية للتأكد من صلاحية الاستبانة للاستخدام البحثي:

صدق أداة الدراسة وثباتها:

الصدق الظاهري:

سيطلب التحقق من الصدق الظاهري للمقياس الاستبانة بمتخصصين في مجال الجودة والموارد البشرية في التجمع الصحي، بقصد الاستفادة من خبرتهم في اختصاصاتهم، مما سيجعل المقياس أكثر دقة وموضوعية في القياس.

الدراسة الاستطلاعية:

يتم عمل دراسة استطلاعية أولية مقصودة على عينة صغيرة من مجتمع الدراسة، ممن تنطبق عليهم معايير العينة الأساسية بهدف: اختبار وضوح الفقرات وسهولتها، وقياس زمن الاستجابة، والتأكد من الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الاستبانة.

التحقق من الصدق الداخلي:

يتم حساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون بين كل عبارة ودرجة المحور التي تتبع له.

التحقق من الثبات:

يتم قياس الثبات الداخلي للاستبانة لقياس مدى مقدرة المقياس على إعطاء نتائج مشابهة عند تكرار القياس تحت ظروف متشابهة وذلك باستخدام معامل كرونباخ ألفا لكل بعد من أبعاد الدراسة. والتأكد من نتائج الدراسة الاستطلاعية أن جميع المحاور تجاوزت الحد الأدنى المقبول، مما يدل على درجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي بين الفقرات.

وقد اعتبر معامل الثبات مقبولا إذا تجاوز القيمة (0,70) وفقا للمعايير الإحصائية المعتمدة (sekaran&Bougie.2016).

المعالجات الإحصائية المقترحة:

سيتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي spss الإصدار ٢٦ نظرا لقدرته العالية على تحليل البيانات الكمية .

وذلك من خلال تطبيق مجموعة من المعالجات الإحصائية التي تتناسب مع أهداف وطبيعة متغيرات الدراسة وأسئلتها، على النحو التالي:

١/ التحليل الوصفي:

- حساب التكرارات والنسب المئوية للبيانات الديموغرافية.
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.

٢/ اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

- سيتم التحقق من الاتساق الداخلي لأداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا.
- التأكد من صدق المحتوى من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال بيئات العمل والموارد البشرية.

٣/ الاختبارات الإحصائية للإجابة عن الفرضيات:

تتطلب دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على العميل الداخلي والخارجي استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية للإجابة عن الفرضيات المطروحة.

وهذه الخطوات والاختبارات التي يمكن استخدامها.

- اختبار مدى تأثير تطبيق معايير بيئات العمل المحفزة على الابداع وانعكاسها الإيجابي على العميل الداخلي والخارجي.

- اختبار معامل الارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرين.

- اختبار الانحدار الخطي البسيط لكل معيار على حدة.

- اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار التأثير الكلي المشترك لجميع معايير بيئات العمل.

- **تحديد الفرضيات:** لا يوجد تأثير لبيئة العمل الداخلية على العميل الداخلي والخارجي

(H0) الفرضية الصفرية

هناك تأثير لبيئة العمل الداخلية على العميل الداخلي والخارجي: (H1) الفرضية البديلة

جمع البيانات: من خلال استبيانات أو مقابلات مع الموظفين والعملاء. تأكد من أن البيانات تشمل متغيرات:

مستوى رضا الموظفين.

مستوى رضا العملاء.

عوامل بيئة العمل (مثل التواصل، الدعم، التقدير، إلخ)

استخدام الاختبارات الإحصائية:

بعض الاختبارات الإحصائية التي يمكن استخدامها:

أ. تحليل التباين:

يستخدم لمقارنة متوسطات عدة مجموعات (مثل فرق رضا العملاء بناءً على بيئات عمل مختلفة)

ب. اختبار T

يستخدم لمقارنة متوسطات مجموعتين (مثل رضا الموظفين قبل وبعد تحسين بيئة العمل)

ج. الارتباط

لتحليل العلاقة بين متغيرين (مثل العلاقة بين رضا الموظفين ورضا العملاء).

د. تحليل الانحدار

لفهم كيف تؤثر متغيرات بيئة العمل على رضا العملاء.

تحليل النتائج :

أو SPSS كأدوات لاستخدام البرمجيات الإحصائية.

بتفسير النتائج لتحديد ما إذا كانت الفرضية الصفرية يمكن رفضها.

استخلاص الاستنتاجات:

بناءً على النتائج، وكيف تؤثر بيئة العمل الداخلية على العملاء الداخليين والخارجيين، وتقديم توصيات بناءً على النتائج لتحسين بيئة العمل .

٤/ المعايير الإحصائية المعتمدة:

مستوى الدلالة الإحصائية المستخدم $\alpha=0.05$

MIDOCEAN

مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية والاجتماعية

خطوات تنفيذ خطة الدراسة

يتم تنفيذ الدراسة خلال عام ٢٠٢٦ - ٢٠٢٧.

م	المرحلة الرئيسية	المهام التفصيلية	تاريخ التنفيذ
1	التحضير الإداري والأخلاقي	- إعداد النسخة الأولية من الاستبانة - الحصول على الموافقات الإدارية من - الإدارة التنفيذية بالتجمع لإقامة الدراسة	شهر يناير ٢٠٢٦
2	تصميم أداة الدراسة (الاستبانة) وتحكيمها من ذوي الاختصاص	إعداد أسئلة علمية بطريقة منهجية مبنية على متغيرات وأهداف الدراسة والدراسات السابقة	شهر فبراير ٢٠٢٦
3	تجربة أولية للاستبانة (عينة تجريبية) لضمان الثبات والصدق	تنفيذ دراسة استطلاعية على عينة محددة لقياس مدى الاستجابة	شهر مارس ٢٠٢٦
4	إعداد الإطار النظري للدراسة بعد مراجعة الأدبيات	إعداد كل الفصول النظرية والتعريفات والمصطلحات	شهر أبريل - مايو ٢٠٢٦
5	توزيع الاستبانة على العينة الفعلية إلكترونياً	توزيع الاستبيانات الكترونياً عبر قوقل فورم	شهر يونيو ويوليو ٢٠٢٦
6	جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة	الجمع والتحليل باستخدام الأدوات الإحصائية العلمية	شهر أغسطس سبتمبر ٢٠٢٦
7	تفسير النتائج وتحليل البيانات الإحصائية ومقارنتها بالدراسات السابقة	تقديم التوصيات والمقترحات التطبيقية بناءً على النتائج	شهر أكتوبر - نوفمبر - ديسمبر ٢٠٢٦

8	كتابة فصول الدراسة	-صياغة فصل النتائج -كتابة فصل المناقشة والتوصيات	شهر يناير ٢٠٢٧
9	المراجعة والتحكيم	-مراجعة جميع الفصول لغويا واعداد المسودة لعرضها على المشرف على الرسالة.	شهر فبراير ٢٠٢٧
10	إعداد النسخة النهائية من الأطروحة ومراجعتها لغويًا وعلميًا.	الاعداد والتحضير للمناقشة وتجهيز النسخة النهائية للرسالة	شهر مارس ٢٠٢٧



الفصل الثاني

الإطار النظري

يتكون من ثلاث محاور رئيسية (تمثل المتغيرات) وكل محور يتفرع إلى أبعاد رئيسية، مع تعريف مبسط لكل بعد:

المحور الأول: تميز بيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل).

التعريف

البعد

١. الهيكل التنظيمي مدى وضوح الأدوار والمسؤوليات ومرونة التسلسل الإداري.
٢. الأنظمة والتعليمات شمولية وعدالة السياسات التنظيمية والإجراءات الإدارية.
٣. الحوافز والمكافآت ما يحصل عليه الموظف من مزايا معنوية ومادية مقابل أدائه.
٤. المشاركة في اتخاذ القرار مدى إشراك الموظفين في صنع القرارات المتعلقة ببيئة عملهم.
٥. بيئة العمل الفيزيائية توفر أدوات ومستلزمات العمل الحديثة والمناسبة.
٦. أسلوب القيادة نمط تفاعل القادة مع الموظفين (تشجيع، دعم، حوار).
٧. الثقافة التنظيمية القيم والعادات والاتجاهات السائدة في المنظمة.
٨. العلاقات المهنية جودة التواصل بين الزملاء والتعاون بينهم.

المحور الثاني: تجربة العميل الداخلي (الموظف) (متغير تابع)

التعريف

البعد

١. الرضا الوظيفي شعور الموظف بالإيجابية تجاه عمله والمهام الموكلة إليه.
٢. الدافعية والتحفيز مدى شعور الموظف بالحماس والدافع للعطاء.
٣. الولاء المؤسسي مدى التزام الموظف بالبقاء في المؤسسة والدفاع عنها.
٤. التفاعل مع بيئة العمل كيف ينسجم الموظف مع محيطه الوظيفي ويتفاعل معه.

٥. جودة الدعم الإداري رضا الموظف عن دعم الإدارة المباشر وغير المباشر له.

المحور الثالث: تجربة العميل الخارجي (المراجع/المستفيد) (متغير تابع)

التعريف

البعد

١. احترام العميل مدى احترام الموظفين للعميل الخارجي وتقديره.
٢. سرعة الخدمة زمن تقديم الخدمة للمستفيد دون تأخير.
٣. جودة الخدمة مدى تلبية الخدمة لتوقعات العميل الخارجي.
٤. التواصل الفعال سهولة ووضوح التواصل بين الموظف والمستفيد.
٥. الراحة وسهولة الوصول توفر بيئة مريحة للمستفيدين وسهولة الوصول للخدمة.

ثانيًا: محاور الاستبانة (Questionnaire Dimensions)

الاستبانة مقترح أن تكون في ٤ أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية.

الجنس/العمر/سنوات الخبرة/المسمى الوظيفي/المستوى الإداري/المؤهل العلمي/
القسم، التخصص.

الجزء الثاني: تمييز بيئة العمل الداخلية.

ويحتوي على عبارات (من ٥ إلى ٧) لكل بُعد من الأبعاد العشرة السابقة. مثال:

بعد الحوافز والمكافآت:

-تُقدم لي حوافز تشجيعية مقابل أدائي.

-أشعر بالعدالة في نظام المكافآت.

-توجد شفافية في توزيع الحوافز بين الموظفين.

الجزء الثالث: تجربة العميل الداخلي.

عدد العبارات: ٤ إلى ٦ لكل بعد من الأبعاد الخمسة.

بعد الرضا الوظيفي:

- أشعر بالرضا العام تجاه عملي الحالي.
- المهام التي أقوم بها تتناسب مع قدراتي.
- أجد متعة في تنفيذ مهامي اليومية.

الجزء الرابع: تجربة العميل الخارجي.

وهذا الجزء يُقاس من وجهة نظر الموظف بناءً على تفاعله مع المراجعين.

بعد سرعة الخدمة:

- تُنجز طلبات المراجعين في وقت قياسي.
- لا يوجد تأخير في تقديم الخدمات للمرضى.
- يوجد تنسيق جيد يقلل من وقت الانتظار.

مقياس الإجابة:

جميع العبارات تُقيّم باستخدام مقياس ليكرت الخماسي:

موافق بشدة (٥) / موافق (٤) / محايد (٣) / غير موافق (٢) / غير موافق بشدة (١).

المراجع:

المراجع باللغة العربية:

١. العتيبي، ناصر. (٢٠٢٢). أثر جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للكوادر الصحية. المجلة السعودية للإدارة، ٣٤(٢)، ١٣٥-١٦٢.
٢. العنزي، خالد. (٢٠٢١). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المستشفيات الحكومية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، ٢٨(٣)، ٧٧-١٠١.
٣. البقي، صالح. (٢٠٢٢). التميز المؤسسي في القطاع الحكومي: المفهوم والتطبيق. مجلة الإدارة العامة، ٤٥(١)، ٤٣-٦٨.
٤. الجبني، محمد. (٢٠٢١). إدارة تجربة العميل في القطاع الصحي السعودي. أعمال المؤتمر السعودي الدولي للجودة الصحية، وزارة الصحة، الرياض.
٥. الحربي، فهد. (٢٠٢٠). الثقافة التنظيمية وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، ٤٦(٣)، ٨٩-١١٢.
٦. الشهري، منى. (٢٠٢٠). تجربة العميل في المؤسسات الصحية الخاصة بالسعودية. مجلة الإدارة الصحية، ١٢(١)، ٤١-٥٨.
٧. الدوسري، خالد. (٢٠٢٠). أثر أنظمة الحوافز على تحفيز الموظفين في المؤسسات الصحية. مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الملك عبد العزيز، ٣٨(٤)، ٦٥-٩٢.
٨. القحطاني، محمد. (٢٠١٩). الولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية. مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للدراسات الإدارية، ٢١(٢)، ١١٠-١٣٧.
٩. حسن، أحمد. (٢٠١٩). إدارة علاقات العملاء الداخليين وأثرها على الأداء التنظيمي. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، ٣٣(١)، ٥٩-٨٤.
١٠. الزهراني، عبد الله. (٢٠٢١). قياس جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين. مجلة الجودة الصحية، وزارة الصحة، العدد الخاص.
- ١١- بوحوش، محمد الذنبيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ١٩٩٥.
- ١٢- حسن حريم، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والمنظمات -، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٧٩.
١٣. عقيلي، عمرو صفي ٢٠٠٥ إدارة الموارد البشرية دار وائل للنشر والتوزيع ، الأردن .

- ١٤- عامر خضير الكبيسي، إدارة المعرفة وتطوير المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، ٢٠٠٤.
- ١٥- رعد حسن الصرن، إدارة الإبداع والابتكار الأسس التكنولوجية وطرائق التطبيق، الجزء الأول، دار الرضا للنشر، سلسلة الرضا للمعلومات، ٢٠٠٠.
- ١٦- السالم، مؤيد سعيد (٢٠٠٢) تنظيم المنظمات، عالم الكتاب الحديث، الأردن
- ١٧- يوسف حليم الطائي، مؤيد عبد اغبست الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دارالوراق للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦
- ١٨- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دارأسامة للنشر، عمان ٢٠٠٨،
- ١٩- أحمد يوسف أبو رحمة، أثر عوامل البيئة الداخلية للمنظمة على مستوى دافعية الانجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية (الانروا)، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال بكلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين، ٢٠١٧ ص ١٨
- ٢٠- عابد رحيل الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، ٢٠١٣ ص ٤٣
- ٢١- جلال النعيمي، دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، دارإثراء، الأردن، ٢٠٠٩ ص ٢٨٢
- ٢٢- سعد القحطاني، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الامنية، السعودية، ٢٠١٢ م
- ٢٣- عمرو وصفي عقيلي، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل، عمان، ٢٠٠٥، ص ٢٠.
- ٢٤- حسين، عبده احمد ٢٠٠٦ الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس وعلاقته بإنتاجيته العلمية في جامعة عدن، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة عدن، الجمهورية اليمنية.
- ٢٥- حريم حسين ومنصور، ياسر (٢٠٠٦)، إدراك العاملين لخصائص البيئة التنظيمية الداخلية ومدى تشجيعها للإبداع التنظيمي، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات الدوائية في الأردن. عمان.
- ٢٦- حمد بن سعيد العمري، ورندة سالمه اليافي (٢٠١٧) أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١٣، العدد ١، ٩٤-٦٥
- ٢٧- خير الدين جمعة، وأحلام خان. (٢٠٢٠). ثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي بالجزائر، دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة)
- ٢٨- الزغبى، فايز، (١٩٩٨). "دراسة مستوى الرضا الوظيفي والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة"، مجلة مؤتة للدراسات والبحوث-الأردن، المجلد الثالث، العدد الأول.