

## ضغوط العمل وتأثيرها على كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي

Work pressures and their impact on the efficiency  
of the performance of workers in the Saudi health  
sector

عايد نافع العقيدي

باحث بمعهد ادارة المستشفيات واقتصاديات الصحة كلية التجارة وادارة  
الأعمال جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.401728

Url: [https://fjssj.journals.ekb.eg/article\\_338933.html](https://fjssj.journals.ekb.eg/article_338933.html)

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/١١/١٤ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/١٢/١٨ م تاريخ النشر: ٢٠٢٥/١/٢٠ م  
توثيق البحث: العقيدي، عايد نافع. (٢٠٢٥). ضغوط العمل وتأثيرها على كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي.  
مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ٢٠، ج. (٦)، ص-ص: ٤١-٧٦.

٢٠٢٥ م

**F**SSJ

**مجلة مستقبل العلوم الإجتماعية**  
**Future of Social Sciences Journal**

العدد: السادس. يناير ٢٠٢٥ م.

المجلد: العشرون.

## ضغوط العمل وتأثيرها على كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي السعودي

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين الإداريين في القطاع الصحي السعودي، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفيات مدينة الرياض. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بلغت (٣٧٥) مفردة من الإداريين العاملين في مستشفيات مدينة الرياض، وعقب جمع البيانات من عينة الدراسة، استخدمت الحزمة الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات. ومن خلال تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أشارت النتائج إلى أن العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض يتعرضون لضغوط العمل المتمثلة في (طبيعة العمل، طبيعة الدور، الأمان الوظيفي، البيئة المادية، سياسة الرواتب والحوافز، القيادة، السياسات التنظيمية، وضغوط العلاقات الاجتماعية) بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٦). أشارت النتائج إلى أن مستوى كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض كان مرتفعاً بشكل عام، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٤). توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض. كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين حول أثر ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض تعزى لمتغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية). وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة مراجعة سياسات الرواتب وتوفير نظام حوافز دوري وواضح للعاملين يضمن عدالة التوزيع والشفافية، وتحسين بيئة العمل من خلال توفير مساحات عمل مناسبة، وتحديث الأجهزة والمعدات التي تساعد العاملين على أداء مهامهم بكفاءة أعلى، وتقديم برامج تدريبية لتنمية المهارات الاجتماعية والتواصل الفعال بين العاملين والمدراء.

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل، أداء العاملين، القطاع الصحي السعودي، مستشفيات مدينة الرياض.

## Work pressures and their impact on the efficiency of the performance of workers in the Saudi health sector

### Abstract:

The study aimed to identify the impact of work pressures on the efficiency of administrative workers' performance in the Saudi health sector, through an applied study in hospitals in Riyadh. To achieve the study objectives, the descriptive analytical approach was used in preparing the study, and the questionnaire was used as the main tool in collecting data from the study sample. The study sample consisted of a random sample of (375) individuals from administrators working in hospitals in Riyadh. After collecting data from the study sample, the statistical package (SPSS) was used to analyze the data. Through data analysis, the study reached the following results: The results indicated that administrative workers in hospitals in Riyadh are exposed to work pressures represented by (nature of work, nature of role, job security, physical environment, salary and incentive policy, leadership, organizational policies, and social relations pressures) to a high degree, with an arithmetic mean of (3.56). The results indicated that the level of performance efficiency of administrative workers in hospitals in Riyadh was generally high, with an arithmetic mean of (3.74). The study concluded that there is a statistically significant effect between work pressures and the efficiency of administrative workers' performance in hospitals in Riyadh. The results revealed statistically significant differences in the responses of workers regarding the impact of work pressures on the efficiency of performance of administrative workers in Riyadh hospitals attributed to the variable (gender, age, marital status). In light of these results, the study recommended the necessity of reviewing salary policies and providing a periodic and clear incentive system for workers that ensures fair distribution and transparency, improving the work environment by providing suitable work spaces, updating devices and equipment that help workers perform their tasks more efficiently, and providing training programs to develop social skills and effective communication between workers and managers.

**Keywords:** Work pressures, worker performance, Saudi health sector, Riyadh hospitals.

## - المقدمة:

في عالم اليوم، أصبح ضغط العمل ظاهرة عالمية تحدث بأشكال مختلفة في كل عمل، ففي الحياة العملية يعمل الموظفون عمومًا لساعات أطول، حيث تتطلب المستويات المتزايدة من المسؤوليات منهم بذل جهد أكبر لتلبية التوقعات المتزايدة حول أداء العمل، ويعد الإجهاد وضغوط العمل عنصر شائع في أي نوع من الوظائف ويجب على الأشخاص مواجهته في كل جانب من جوانب الحياة تقريبًا.

ولقد تزايد الأهتمام بموضوع ضغوط العمل على مدار العقود الأخيرة بشكل كبير للغاية، ويرجع ذلك الأهتمام نظراً لأن كثيراً من الشركات والمؤسسات سواء كانت حكومية أم خاصة أصبحت على قناعة تامة بأن ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على معدل الأداء للموظفين، وبالتالي ستؤثر بشكل سلبي على معدل إنتاجية المؤسسة وستسهم في الحد من فرص تحقيق المؤسسة لأهدافها التي نشأت من أجلها، حيث أن المعوقات التي تنشأ في بيئة العمل تعمل كحائل يمنع العاملين من تقديم الخدمة المطلوبة وتتسبب لهم في توتر دائم وتدني في مستوى أدائهم (الحراشنة، ٢٠١٤م)

وتمثل ضغوط العمل مشكلة وتحدياً أساسياً ينشأ حينما يدرك الفرد العامل عدم قدرته على التوافق مع متطلبات العمل في ضوء الظروف المتاحة أمامه، حيث يستجيب لهذه الضغوط ويشعر بهيمنة الضغط عليه، بما يجعله عاجز وغير قادر على اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى ضعف مستوى تفاعله مع الآخرين في بيئة العمل (يونس، ٢٠٢٠م).

والضغوط المرتبطة بالعمل أصبحت مشكلة متنامية في جميع أنحاء العالم لا تؤثر فقط على صحة الموظفين ورفاهيتهم، ولكن يمتد تأثيرها أيضاً على إنتاجية المنظمات، والضغط المرتبط بالعمل ينشأ عندما تتجاوز متطلبات العمل من مختلف الأنواع والتركيبات قدرة الشخص وقدرته على التأقلم مع طبيعة هذا العمل، وينتج عنها عدم قدرة الفرد على الالتزام بأداء مهام عمله وواجباته. (Kitole, A. Ibuta, M. & Matata, K. (2019).

وتعد ضغوط العمل بمثابة إجهاد يمثل مرض مزمن ناتج عن ظروف في مكان العمل تؤثر بشكل غير مباشر على أداء الفرد وحالته الصحية بشكل عام، بالإضافة إلى التأثير سلبياً على أدائه ومعدلات إنتاجيته. (Ravalier, J. McVicar, A. and Boichat, C. (2020). ويمثل أداء العاملين في القطاع الصحي أهمية كبيرة، حيث أن من خلال الأداء الفعال للعاملين يمكن تقديم خدمات ذات جودة عالية للمرضى، ويعبر أداء العاملين عن الفعالية

الشاملة للعامل في القيام بأدواره ومسؤولياته المتعلقة بالرعاية المباشرة للمرضى وتقديم خدمات الرعاية السريرية والوقائية لهم بما يعزز من رضاهم عن جودة الخدمات الصحية وعن المنظمة الصحية ككل. Zahran, S. Berma, A. Abu El-enin, K. (2017). وفي إطار ذلك فقد أصبحت ضغوط العمل داخل القطاع الصحي واحدة من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز بالغ من قبل الباحثين، حيث تم التوصل إلى وجود تأثير كبير لضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، وقد تزايدت هذه الدراسات عقب تفشي جائحة كورونا (كوفيد-19) لغرض دراسة مدى تأثير أداء العاملين بالضغوط الناجمة عن هذه الجائحة. لذا وبناءً على ما سبق؛ تركزت الدراسة الحالية على دراسة تأثير ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين الإداريين في القطاع الصحي، وذلك من خلال دراسة تطبيقية يتم تنفيذها في مستشفيات مدينة الرياض.

- الدراسات السابقة:

- الدراسات التي تناولت ضغوط العمل:

في عام ٢٠٢٠ قدم Ravalier et al دراسة بعنوان ( Work Stress in NHS Employees: A Mixed-Methods Study). هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ضغوط العمل التي يواجهها موظفي الخدمة الصحية الوطنية في المملكة المتحدة. واستخدمت الدراسة المنهج المسحي، مع استخدام الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من عدد (١٦٤٤) موظف. ولقد توصلت الدراسة لعدة نتائج أبرزها الكشف عن أن ظروف العمل كانت إيجابية بشكل عام، على الرغم من أن معظم مجموعات الموظفين لديها مستويات عالية من عبء العمل. كما أظهرت نتائج الانحدار أن عددًا من ظروف العمل أثرت على الرفاهية العقلية والإجهاد.

في عام ٢٠١٩ قدم قاسم دراسة بعنوان (أثر تمكين العاملين في تخفيف ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، ومناقشة أثر تمكين العاملين في تخفيف مستوى ضغوط العمل التي يتعرضون لها العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي. وقد تم إجراء الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة، وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من كافة العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي بمختلف مسمياتهم الوظيفية.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد تمكين العاملين في تخفيف ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، في حين بينت النتائج وجود أثر غير دال إحصائياً لبعدي (تفويض السلطة، الإتصال الفعال) على تخفيف ضغوط العمل بالنسبة للعاملين.

في عام ٢٠١٨ قدم بوطيبان دراسة بعنوان (ضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين في السلك القضائي الكويتي " قضاة ووكلاء النيابة"). هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين ضغوط العمل والصحة النفسية لدى العاملين في السلك القضائي الكويتي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإعداد الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت العينة من (٢٠ قاضياً) من الذكور، (١٢٠ وكيلاً للنيابة) من الذكور والإناث. وبينت النتائج أن ضغوط العمل ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع انخفاض الصحة النفسية للعينة الكلية وعينة وكلاء النيابة، ما عدا الأفكار الانتحارية فلم تظهر ارتباطاً، كما أكدت نتائج الدراسة على وجود ارتباط سلبي دال بين العمر والعلاقات الإنسانية مع الآخرين وبين العمر والقلق لدى وكلاء النيابة، أما فيما يتعلق بالقضاة فقد تبين أن هناك ارتباطاً سلبياً بين العمر والتداخل بين البيت والعمل، بينما لا توجد علاقة دالة بين متغيرات الصحة النفسية والعمر.

#### -الدراسات التي تناولت أداء العاملين:

في عام ٢٠١٧ قدم Murali et al دراسة بعنوان ( Impact of Job Stress On Employee Job Performance). هدفت هذه الدراسة إلى العمل على تحليل تأثير الضغط الوظيفي على أداء الموظفين في ماليزيا، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي في إعداد الدراسة، ومن خلال الاستبانة جمعت البيانات من عينة مكونة من ٣١٠ مشارك من مختلف القطاعات في ماليزيا باستخدام تقنية أخذ العينات الملائمة. ولقد أكدت نتائج الدراسة على أن ضغط الوقت الغموض لهما تأثير كبير وسلبي على أداء الموظف، كما أنه ليس للعاملان الآخران عبء العمل وعدم التحفيز أي تأثير واضح على أداء الموظف.

في عام ٢٠١٧ قدم Vijayan دراسة بعنوان ( Impact of Job Stress On Employee Job Performance in Aavin ,Coimbatore). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العوامل المرتبطة بالإجهاد الوظيفي أي عبء العمل والأمن الوظيفي على الأداء الوظيفي للموظفين العاملين في شركة Aavin في كويمباتور، وقد كانت العوامل الرئيسية

التي تم أخذها بعين الاعتبار هي عبء العمل والأمن الوظيفي والمناوبة، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي المسحي في إعداد الدراسة. ولقد أكدت نتائج الدراسة على أنه يمكن للإدارة اتخاذ الخطوات اللازمة للسيطرة على مستويات الإجهاد الوظيفي للموظفين لزيادة أدائهم الوظيفي، كما يمكنهم تقديم المشورة وبرنامج التأمل والحوافز وغيرها مما يحسن أداء الموظفين على المدى الطويل.

في عام ٢٠١٦ قدم محمد دراسة بعنوان (أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد تكونت عينة الدراسة من عدد (١٨١) من العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق. وبينت النتائج وجود مستوى متفاوت من ضغوط العمل يتعرض لها العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، كما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى أداء أعلى من المتوسط للعاملين. كما وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين.

#### - الدراسات التي تناولت علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين:

في عام ٢٠٢٠ قدم كلاش دراسة بعنوان (أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة-). وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر. واستخدم المنهج الوصفي في إعداد الدراسة، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من عدد (٤٥) موظف في المؤسسة محل الدراسة. وبينت النتائج وجود أثر معنوي لضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة. كما أظهرت النتائج وجود أثر معنوي عكسي لغموض الدور على الأداء الوظيفي.

في عام ٢٠١٩ قدم الشعلاوي دراسة بعنوان (أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية). هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المستشفيات الحكومية الكويتية وهي القدرة على السيطرة والتحكم، وتقييم مستوى أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية بأسلوب التقييم الذاتي. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي أجريت الدراسة، وجمعت البيانات باستخدام الاستبانة،



وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من عدد (١٥٠) موظف. ولقد بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل والمتمثلة في (السيطرة والتحكم الذاتي، التأثير على القرارات، وضوح الدور، متطلبات العمل) على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية. كما أظهرت النتائج وجود فروق في متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين تعزي للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، الفئة العمرية، عدد سنوات الخبرة).

في عام ٢٠١٩ قدم Deng et al دراسة بعنوان ( How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بين العاملين الصينيين في مجال الرعاية الصحية. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم المنهج الوصفي الارتباطي، مع استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من عدد (١٥٩٤) موظف. ولقد أظهرت النتائج وجود ارتباط وثيقاً لإجهاد التحدي وضغوط العوائق بين العاملين في مجال الرعاية الصحية في المستشفيات العامة الصينية. كما أشارت النتائج إلى أنه يمكن رفع مستوى الأداء الوظيفي عن طريق الحد من إجهاد العائق ، والذي يوفر ضغوطاً معتدلة من التحدي ويزيد من حافز الخدمة العامة.

في عام ٢٠١٨ قدم الخالدي دراسة بعنوان (أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري الخاص بالأجانب السوريين، تقييم ومستوى أدائهم الوظيفي، والكشف عن أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للأجانب السوريين. ولإعداد الدراسة استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت العينة من كافة الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري والبالغ عددهم ٨١ ممرض وممرضة. ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري كانت بدرجة مرتفعة لكلاً من (ساعات العمل، وعبء العمل) في حين كان (التعامل مع الجمهور، بيئة العمل) بدرجة متوسطة، ولقد أكدت النتائج على أن ساعات العمل

والتعامل مع الجمهور وبيئة العمل كان لهم تأثير على الأداء الوظيفي مرتبة حسب الأهمية الإحصائية.

في عام ٢٠١٨ قدم Celine دراسة بعنوان ( Effects of Job Stress on Employee Performance in an Enterprise : A Microfinance institution in Cameroon). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في مؤسسة التمويل الأصغر في الكاميرون، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، واستخدام الاستبانة لجمع البيانات، طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من ٨٠ شخصاً من العاملين في المؤسسة محل الدراسة. وعقب تحليل البيانات، كشفت النتائج عن أن المشاركين يتحملون كمية مفرطة من الضغط الذي يؤثر سلباً على أدائهم كما أن العديد منهم يظنون أن الإدارة تمارس ضغوطاً عليهم لزيادة إنتاجهم، ويؤكد بعض الموظفين أن عمل خالياً من الضغط يساهم في تحسين إنتاجيتهم والإنتاجية الخاصة بالمؤسسة.

في عام ٢٠١٧ قدم أبو غزالة دراسة بعنوان (ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة (عمان)). هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان، وتم إجراء الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من جميع العاملين بالمدارس الثانوية الحكومية، والذين بلغ عددهم ١١٣٥٣ من المعلمين والإداريين وفقاً لإحصائيات وزارة التربية والتعليم لمحافظة العاصمة للعام (٢٠١٦ / ٢٠١٧م). وكشفت نتائج الدراسة عن أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان من وجهة نظر العاملين جاءت بمستوى متوسط، في حين جاء مستوى الأداء الوظيفي بمستوى مرتفع، ولقد أكدت الدراسة على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية تعزي لمتغيرات (الجنس، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة لصالح "الذكور" و "الإداري" و "أقل من ٥ سنوات" على التوالي)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير التخصص والمؤهل العلمي.

في عام ٢٠١٥ قدم جبريل دراسة بعنوان (أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة (دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة)). هدفت هذه

الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل ومستويات الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمصراتة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، مع استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من عدد (٢١٨) موظف من العناصر الطبية في المستشفيات العامة الليبية. وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل التي يشعر بها العاملين في المستشفيات محل الدراسة، ومصادر هذه الضغوط وهي (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل). كما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعاملين. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة تأثير قوية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

في عام ٢٠١٤ قدم الحراحشة بعنوان (أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال في الأردن). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء والمرتبطة بالوظيفة في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال بالأردن، والكشف عن أثر الضغوط التي يتعرضون لها على الأداء الوظيفي للأطباء، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد تكونت عينة الدراسة من (٧٣٣) طبيب من الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال بالأردن. وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل (طبيعة العمل، وعبء العمل، والظروف المادية) على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال بالأردن.

#### - التعقيب على الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها:

يتضح من خلال مراجعة هذه الدراسات وغيرها مما لم يتم ذكره في سياق هذا البحث وجود طيف واسع من عوامل الضغوط التي تم دراستها، وقد أجريت هذه الدراسات على أنواع متعددة من المهن مثل المهن الطبية والتعليمية والمصرفية وغيرها. وقد تمت ملاحظة وجود مستوى متفاوت في العلاقات بين مصادر الضغوط المختلفة والأداء بشكل عام، وأدات العاملين بشكل خاص، لكن جميعها أثبتت أو انطلقت من قاعدة تأثير ضغوط العمل بشكل عام على أداء العاملين.

وفيما سبق تم تضمين عدد (١٤) دراسة بحثية سابقة، منها عدد (٩) دراسات باللغة العربية، وعدد (٥) دراسات أخرى أجنبية، وقد حرص الباحث على التنوع في بيئات تطبيق هذه

الدراسات، لذا نرى أن الدراسات العربية طبقت في عدة دول منها (الجزائر، والأردن، والكويت، وسوريا، وليبيا)، كما طبقت الدراسات الأجنبية في عدة دول أيضاً، وهي (المملكة المتحدة، والصين، والهند، والكاميرون، وماليزيا)، وجاء الاهتمام بتنوع الدول التي طبقت فيها الدراسات السابقة، بغرض حرص الباحث أن يكون في تنوع في المراجعة للأدبيات السابقة، وأن تكون شاملة لعدد كبير من المجتمعات.

ومن خلال الدراسات السابقة، يرى الباحث إمكانية تحقيق الاستفادة في الدراسة الحالية من خلال عدد من النقاط، وهي:

- ❖ صياغة مشكلة الدراسة.
- ❖ إعداد الإطار النظري للدراسة، ووصف وتعريف مصطلحات الدراسة.
- ❖ تحديد الأداة البحثية الأنسب لجمع البيانات، حيث سيتم استخدام الاستبانة في جمع البيانات.
- ❖ دعم نتائج الدراسة الحالية، وذلك من خلال عقد مقارنة توضح أوجه الاتفاق والاختلاف بين ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، وما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج.

#### - مشكلة الدراسة:

لقد أكدت العديد من الدراسات على أن الضغوط الداخلية والخارجية التي يواجهها الموظفون في عملهم تؤثر بشكل سلبي على درجة أدئهم المهني وبالتالي فإن العديد من المؤسسات تسعى عموماً إلى تحسين وتعزيز مستويات أداء العاملين فيها ولذلك تعمل هذه المؤسسات على البحث عن أي مسببات قد تؤثر بشكل سلبي على أداء العاملين بها، ومن أبرز الضغوط في العمل يمكن ذكر (غموض الدور، وعبء الدور، والمناخ التنظيمي، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وسياسة الحوافر والمكافآت، والضغوط الاجتماعية المرتبطة بالوظيفة، وغيرها من الضغوط).

وبالتطبيق على القطاع الصحي، يتبين أنه مع تزايد الحاجة لدى منظمات القطاع الصحي لتحقيق أهدافها، وتكريس المنهج الإداري السليم في التعامل مع مفردات العمل الإداري، فإن الحاجة الماسة لصناعة الأفراد القادرين على النهوض بواقع القطاع الصحي، يتطلب الابتداء بقيام المدراء بدورهم في صناعة المناخ الملائم الخالي من المعوقات والضغوط بمختلف أنواعها لدى الأفراد الذين يقعون تحت إشرافهم، حيث إن تخفيف ضغوط العمل يعتبر عاملاً

هاماً من عوامل نجاح القطاع الصحي وبشكل خاص أن منظمات القطاع الصحي (المستشفيات) هي مؤسسات خدمية في الأساس، وضغوط العمل هي أحد أهم العوامل ذات التأثير السلبي على أداء العاملين.

وبناءً على ذلك يمكن تلخيص المشكلة الرئيسية للدراسة في العمل على دراسة ضغوط العمل المختلفة والمتعلقة بطبيعة المهام والأدوار التي يؤديها العاملين، مع العمل على تحديد أثر هذه الضغوط على كفاءة أداء العاملين الإداريين، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفيات مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

- أسئلة الدراسة:

- التساؤل الرئيسي:

ما أثر ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض؟

- التساؤلات الفرعية:

ومن هذا التساؤل الرئيسي تنفرع تساؤلات أخرى فرعية، وهي كما يلي:

١. ما مدى تعرض العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض لضغوط العمل المتمثلة في (طبيعة العمل، طبيعة الدور، الأمان الوظيفي، البيئة المادية، سياسة الرواتب والحوافز، القيادة، السياسات التنظيمية، وضغوط العلاقات الاجتماعية)؟
٢. ما مستوى كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، جودة العمل)؟
٣. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض؟
٤. ما أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً على كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العاملين عينة الدراسة حول أثر ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض تعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المؤهل، الدرجة الوظيفية، الخبرة، الحالة الاجتماعية، متوسط الدخل)؟

## - أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد أثر العلاقة بين ضغوط العمل وكفاءة أداء العاملين الإداريين، ولذا يمكن حصر أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

تعمل هذه الدراسة على تقديم محتوى نظري مكثف يحوي كافة المفاهيم والمصطلحات التي ترتبط بموضوع ضغوط العمل وأداء العاملين، ولذا يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة مرجع يرجع إليه للباحثين لإعداد الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع. يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة بمثابة دافع للباحثين لحثهم على البحث عن العوامل الأخرى التي تؤثر على أداء العاملين الإداريين في المستشفيات، سواء كانت عوامل إيجابية أو سلبية.

ستمثل هذه الدراسة أهمية كبيرة بالنسبة للكثير من المستشفيات في مدينة الرياض، وللقائمين على إدارتها وذلك من خلال توجيههم وإبلاغهم بأبرز الأسباب التي تتسبب في زيادة مستوى ضغوط العمل لدى الموظفين، وبالتالي ستعمل الإدارة على تفادي وتلاشي مثل هذه الأسباب وبالتالي سيجد هذا الأمر من زيادة مستوى ضغوط العمل، ومن ثم تحسين أداء العاملين، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

تعد الكوادر العاملة في القطاع الصحي من الكوادر المشهود لها بالكفاءة ونحن نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تقديم حلول تساعد على الحفاظ على بيئة عمل منخفضة مستوى الضغوط وذات مستويات أداء مرتفعة بهدف تقديم دافع للعاملين يحد من ظاهرة التسرب الوظيفي وهجرة الكفاءات التي تشكو منها في القطاع الصحي.

طرح توصيات مبنية على نتائج الدراسة لمعالجة آثار عوامل الضغط والحد من تفاقمها.

## - أهداف الدراسة:

**الهدف الرئيس:** للدراسة أهداف رئيسية واضحة ومحددة؛ إذ أن الدراسة تعمل على مناقشة ضغوط العمل وتأثيرها على كفاءة أداء العاملين الإداريين، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في مستشفيات مدينة الرياض.

**الأهداف الفرعية:** يتفرع من هذا الهدف الرئيس أهداف أخرى فرعية، لذا يمكننا تلخيص هذه الأهداف في النقاط الآتية:

١. التعرف على مفهوم ضغوط العمل، ومناقشة أبرز الأسباب التي تتسبب في حدوث هذه الضغوط.
  ٢. مناقشة المستويات المختلفة لضغوط العمل المتمثلة في (طبيعة العمل، طبيعة الدور، الأمان الوظيفي، البيئة المادية، سياسة الرواتب والحوافز، القيادة، السياسات التنظيمية، وضغوط العلاقات الاجتماعية)، والتي يواجهها العاملين في مستشفيات مدينة الرياض.
  ٣. تقييم مستوى كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).
  ٤. التعرف على أثر ضغوط العمل على كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض.
  ٥. تحديد أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً على كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض.
  ٦. إقتراح حلول وتوصيات بناءً على النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات، والتي من شأنها تقديم أفكار تسهم في الحد من ضغوط العمل وبالتالي تعزيز مستوى كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض.
- **منهج الدراسة:** في ضوء أهداف الدراسة الحالية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر عناصر ضغوط العمل المدروسة وأداء العاملين، واختلاف مستوى الضغوط وفقاً لنوع العمل وعدد سنوات الخبرة واختلاف المشفى وذلك بهدف الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث والتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها، والوقوف على دلالاتها.
- والبحوث الوصفية التحليلية، هي البحوث التي تعرف بحسب ما ذكر النعيمي [24] بأنها بحوث علمية تساعد على دراسة الظاهرة ورصدها كما هي موجود في الواقع من دون أي تدخل من الباحث للتعديل على مجرياتها، ومن ثم التعرف على كافة الأسباب والعوامل المساهمة في حدوث الظاهرة، بغرض الوصول إلى نتائج ومقترحات لحل المشكلة، كما أنه يستطيع الباحث المقارنة بين واقع الظاهرة والظواهر الأخرى، وتحديد درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

- فروض الدراسة: تعتمد الدراسة الحالية على الفروض الآتية:

**الفرض الرئيس الأول:** توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والمتمثلة في (طبيعة العمل، طبيعة الدور، الأمان الوظيفي، البيئة المادية، سياسة الرواتب والحوافز، القيادة، السياسات التنظيمية، وضغوط العلاقات الاجتماعية) وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض.

ومن هذ الفرض الرئيس، تنبثق عدة فروض فرعية كما يلي:

١. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين طبيعة العمل وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجود العمل).

٢. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين طبيعة الدور وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجود العمل).

٣. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الأمان الوظيفي وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجود العمل).

٤. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة المادية وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجود العمل).

٥. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سياسة الرواتب والحوافز وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجود العمل).

٦. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين القيادة وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجود العمل).

٧. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين السياسات التنظيمية وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجود العمل).



٨. توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ضغوط العلاقات الاجتماعية وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

- الإجراءات المنهجية والأساليب الإحصائية المستخدمة:

- مجتمع وعينة الدراسة:

إن مجتمع الدراسة هو تمثيل لكافة العناصر التي تتكون منها المشكلة البحثية محل البحث والدراسة، في حين أن عينة الدراسة هي مجموعة جزئية يختارها الباحث من المجتمع الأصلي للبحث، وذلك باستخدام أساليب وطرق علمية.

وفي الدراسة الحالية يتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض، والذين يبلغ عددهم (١٤٧٩٠) عامل إداري، وذلك بحسب ما تشير الإحصائيات الواردة في الكتاب الإحصائي السنوي لعام ٢٠٢٢م، والصادر عن وزارة الصحة السعودية.

ولقد عمل الباحث على اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية، ولتحديد حجم عينة الدراسة قام الباحث باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون الشائع استخدامها في تحديد حجم عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

$$n = \frac{N \times p(1 - p)}{[N - 1 \times \left(\frac{d^2}{z^2}\right) + p(1 - p)]}$$

شكل رقم (٢): معادلة ستيفن ثامبسون

حيث أن:

n = حجم العينة.

N = حجم المجتمع.

Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى المعنوية ٠,٠٥، ومستوى الثقة ٠,٩٥، وتساوي ١,٩٦.

d = نسبة الخطأ وتساوي ٠,٠٥.

p = نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي ٠,٥٠.

وفيما يلي تطبيق لهذه المعادلة

$$n = \frac{14790 \times 0.5(1 - 0.5)}{[(14790 - 1) \times \left(\frac{0.05^2}{1.96^2}\right) + 0.5(1 - 0.5)]}$$

$$n = \frac{3,697.5}{9.87} = 374.6$$

في ضوء ما سبق؛ وبناءً على نتائج معادلة ستيفن ثامبسون، فقد تبين أن حجم عينة الدراسة الحالية يبلغ (٣٧٥) مفردة من العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض.  
- إطار الدراسة:

١. الإطار الجغرافي: مستشفيات مدينة الرياض.
  ٢. الإطار الزمني: عمل الباحث على إعداد الدراسة الحالية خلال العام الدراسي (١٤٤٥هـ - ٢٠٢٤م).
- أداة الدراسة:

تتعدد الأدوات التي تستخدم في عملية جمع البيانات البحثية، فعند إجراء أي دراسة أو بحث أكاديمي يتجه الباحثين والدارسين إلى الاستعانة بأداة أو وسيلة تساعده على جمع البيانات البحثية والتي سيتم العمل على تحليلها بعد ذلك من أجل تحديد توجهات وأراء مجتمع أو عينة الدراسة.

وفي الدراسة الحالية تم الاعتماد على استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد عمل الباحث على استخدام الاستبانة الإلكترونية باستخدام (Google Forms) لسهولة توزيعها على عينة الدراسة وجمع البيانات. وقد تم تصميم أداة الدراسة في ضوء أهداف وتساؤلات الدراسة، وبما يساعد على اختبار صحة فروض الدراسة، وتمت صياغة فقرات كل بعد من أبعاد محاور أداة الدراسة استناداً إلى الدراسات السابقة ذات الصلة. ولقد تضمنت أداة استبانة قسمين رئيسيين، وهما:

١. القسم الأول (البيانات الأولية): وتضمن هذا القسم مجموعة من التساؤلات حول الخصائص الديموغرافية للعينة، وتمثلت في: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والدرجة الوظيفية، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، ومتوسط الدخل للمشاركين في الدراسة.
٢. القسم الثاني (محاور الدراسة)؛ وتضمن محورين رئيسيين، وهما:
  - ❖ المحور الأول (ضغوط العمل في مستشفيات مدينة الرياض): وتضمن هذا المحور ٨ أبعاد فرعية وهي: طبيعة العمل، وطبيعة الدور، والأمان الوظيفي، والبيئة المادية،

وسياسة الرواتب والحوافز، والقيادة، والسياسات التنظيمية، وضغوط العلاقات الاجتماعية. وبلغ عدد فقراته ٤٠ فقرة.

❖ **المحور الثاني (كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض):** وتضمن هذا المحور ٥ أبعاد فرعية وهي الكفاءة، والإنتاجية، والابتكار، والالتزام، وجودة العمل. وبلغ عدد فقراته ٢٥ فقرة.

وللإجابة على فقرات القسم الثاني من أداة الدراسة، استخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لإجابات الفقرات كما يلي:

**جدول رقم (٢٣): درجات مقياس ليكرت الخماسي (Likert)**

الدرجة	المقياس	متوسط الفقرات	درجة الاستجابة
١	لا أوافق بشدة	من ١ إلى ١,٧٩	لا أوافق بشدة
٢	لا أوافق	من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	لا أوافق
٣	محايد	من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	محايد
٤	أوافق	من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	أوافق
٥	أوافق بشدة	من ٤,٢٠ إلى ٥,٠	أوافق بشدة

- **صدق أداة الدراسة:** يشير صدق أداة الدراسة إلى مدى قدرة الأداة على قياس ما وضعت لقياسه أي تحقيق الأهداف المنشودة، وقد تم التحقق من صدق أداة الدراسة باستخدام صدق الاتساق الداخلي، والصدق البنائي، وذلك كما هو موضح فيما يلي:

- **صدق الاتساق الداخلي:** يهدف صدق الاتساق الداخلي إلى التحقق من أن جميع البنود تعكس بدقة واتساق البُعد أو الخاصية النفسية المستهدفة بالقياس. وفي إطار هذه الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة الإحصائية بين كل بند من بنود الأداة والبعد أو المحور الذي ينتمي إليه. يُعزى اختيار معامل ارتباط بيرسون إلى قدرته على تقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغيرات الكمية. وتوضح الجداول الآتية قيم الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة.

- **الصدق البنائي:** يُعد صدق البناء حجر الزاوية في عملية تطوير أدوات القياس في البحوث النفسية والاجتماعية، إذ يُعبّر عن مدى دقة الأداة في قياس المفهوم أو السمة المستهدفة. في إطار هذه الدراسة، تمّ التحقق من صدق بناء الأداة المستخدمة من خلال حساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الأداة والمتوسط الكلي لدرجاتها. وفيما يلي يوضح الجدول رقم (٤) هذه النتائج للصدق البنائي لأداة الدراسة.

**جدول رقم (٤): قيم معاملات الصدق البنائي لأبعاد الدراسة المختلفة**

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المحاور والأبعاد
<b>المحور الأول: ضغوط العمل في مستشفيات مدينة الرياض</b>		
٠,٠٠٠	.849**	البعد الأول: طبيعة العمل
٠,٠٠٠	.908**	البعد الثاني: طبيعة الدور
٠,٠٠٠	.890**	البعد الثالث: الأمان الوظيفي
٠,٠٠٠	.844**	البعد الرابع: البيئة المادية
٠,٠٠٠	.869**	البعد الخامس: سياسة الرواتب والحوافز
٠,٠٠٠	.874**	البعد السادس: القيادة
٠,٠٠٠	.904**	البعد السابع: السياسات التنظيمية
٠,٠٠٠	.912**	البعد الثامن: ضغوط العلاقات الاجتماعية
<b>المحور الثاني: كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض</b>		
٠,٠٠٠	.905**	البعد الأول: الكفاءة
٠,٠٠٠	.901**	البعد الثاني: الإنتاجية
٠,٠٠٠	.868**	البعد الثالث: الابتكار
٠,٠٠٠	.901**	البعد الرابع: الالتزام
٠,٠٠٠	.893**	البعد الخامس: جودة العمل

**\*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١**

تشير نتائج الجدول رقم ٤ إلى أن قيم معاملات الارتباط لأبعاد مع الدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه كان مرتفعاً. فقد تراوحت قيم معاملات الارتباط لأبعاد المحور الأول (ضغوط العمل في مستشفيات مدينة الرياض) مع الدرجة الكلية للمحور ما بين ٠,٨٤٤ إلى ٠,٩١٢، وبدلالة إحصائية ٠,٠٠٠. وعلى نفس المنوال؛ فقد تراوحت قيم معاملات الارتباط لأبعاد المحور الثاني (كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض) مع الدرجة الكلية للمحور ما بين ٠,٨٦٨ إلى ٠,٩٠٥، وبدلالة إحصائية ٠,٠٠٠. وتؤكد هذه النتائج اتساق أبعاد الدراسة المتنوعة مع المتوسط الكلي للمحاور التي تنتمي إليها، مما يُظهر تحقيق الصدق البنائي في عينة الدراسة الحالية.

**٣-٢-٥ ثبات أداة الدراسة:**

يعدّ ثبات أداة الدراسة خاصية قياسية تشير إلى قدرتها على تقديم نتائج متسقة وقابلة للتكرار عند تطبيقها في ظروف متشابهة. ويُعبّر مفهوم الثبات عن استقرارية الأداة وعدم تأثرها بالعوامل العشوائية أو المؤقتة، مما يعزز من ثقة الباحثين في دقة النتائج المُستخلصة.

ولقياس ثبات الأداة في هذه الدراسة، تمّ استخدام مُعامل ألفا كرونباخ، وفيما يلي يوضح الجدول التالي ذلك.

**جدول رقم (٥):** نتائج اختبار معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا على أبعاد محاور الدراسة المختلفة

المحاور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
<b>المحور الأول: ضغوط العمل في مستشفيات مدينة الرياض</b>		
البعد الأول: طبيعة العمل	6	٠,٨١٣
البعد الثاني: طبيعة الدور	٧	٠,٨٦٤
البعد الثالث: الأمان الوظيفي	5	٠,٧٩٣
البعد الرابع: البيئة المادية	٣	٠,٧٠٣
البعد الخامس: سياسة الرواتب والحوافز	٤	٠,٧٨٥
البعد السادس: القيادة	٤	٠,٨٠٣
البعد السابع: السياسات التنظيمية	٦	٠,٨٥٤
البعد الثامن: ضغوط العلاقات الاجتماعية	٥	٠,٨٣٩
<b>الدرجة الكلية للمحور الأول</b>	<b>٤٠</b>	<b>٠,٩٦٩</b>
<b>المحور الثاني: كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض</b>		
البعد الأول: الكفاءة	5	٠,٨٢٤
البعد الثاني: الإنتاجية	5	٠,٧٨٧
البعد الثالث: الابتكار	4	٠,٨٤٥
البعد الرابع: الالتزام	٦	٠,٨٢٣
البعد الخامس: جودة العمل	٥	٠,٨٠٤
<b>الدرجة الكلية للمحور الثاني</b>	<b>٢٥</b>	<b>٠,٩٥١</b>
<b>الدرجة الكلية للاستبانة</b>	<b>٦٥</b>	<b>٠,٩٧٤</b>

يتضح من نتائج الجدول رقم ٧ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مقبولة على جميع أبعاد محاور الدراسة المختلفة، إذ تراوحت ما بين ٠,٧٠٣ إلى ٠,٨٦٤ لأبعاد المحور الأول وبدرجة كلية ٠,٩٦٩، كما تراوحت ما بين ٠,٧٨٧ إلى ٠,٨٤٥ المحور الثاني وبدرجة كلية ٠,٩٥١. كما بلغت قيمة معامل ألفا للثبات الكلي ٠,٩٧٤ وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات

- نتائج الدراسة الميدانية:

- الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة: توضح نتائج الجدول رقم ٨ التكرارات، والنسب المئوية للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والتي تشمل النوع، والعمر، والمؤهل العلمي،

والدرجة الوظيفية، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، ومتوسط الدخل للمشاركين في الدراسة.

**جدول رقم (٦): الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة**

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	169	45.1%
	ذكر	206	54.9%
العمر	أقل من ٣٠ سنة	50	13.3%
	من ٣٠ - ٤٠ سنة	177	47.2%
	من ٤١ - ٥٠ سنة	106	28.3%
	من ٥١ سنة فأكثر	42	11.2%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	183	48.8%
	دبلوم مهني	79	21.1%
	دراسات عليا	113	30.1%
الدرجة الوظيفية	الدرجة الخامسة فما دون	84	22.4%
	من الدرجة السادسة إلى الدرجة العاشرة	175	46.7%
	من الدرجة الحادية عشر إلى الدرجة الخامسة عشر	116	30.9%
سنوات الخبرة	أقل من ٣ سنوات	50	13.3%
	من ٣ - ٥ سنوات	101	26.9%
	من ٦ - ١٠ سنوات	114	30.4%
	من ١١ سنة فأكثر	110	29.3%
الحالة الاجتماعية	أرمل/ة	39	10.4%
	أعزب/ أعزباء	44	11.7%
	متزوج/ة	233	62.1%
	مطلق/ة	59	15.7%
متوسط الدخل	أقل من ٧٠٠٠ ريال	65	17.3%
	من ٧٠٠٠ إلى ١٠٠٠ ريال	121	32.3%
	من ١٠٠٠١ إلى ١٥٠٠٠ ريال	113	30.1%
	من ١٥٠٠١ ريال فأكثر	76	20.3%
الإجمالي		٣٧٥	١٠٠%

من خلال الجدول السابق، يتبين الآتي:

فيما يتعلق بالجنس، وأوضحت النتائج أن أكثرية أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم ٢٠٦ بنسبة ٥٤,٩%، بينما شكل الإناث نسبة أقل بلغت ٤٥,١% بعدد ١٦٩ أنثى. يشير

هذا التوزيع إلى أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر من العاملين الإداريين في القطاع الطبي السعودي، وهو ما قد يعكس هيمنة الذكور في هذا القطاع.

وفيما يتعلق بالعمر، بينت النتائج أن الفئة العمرية الأكبر تمثلت في العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٠ إلى ٤٠ سنة، حيث بلغ عددهم ١٧٧ فرداً بما يعادل ٤٧,٢%. يليهم العاملون الذين تتراوح أعمارهم بين ٤١ إلى ٥٠ سنة بنسبة ٢٨,٣%، وهو ما يعكس أن معظم العاملين في العينة هم من الفئة العمرية الناضجة والمتمرسة. أما الفئة الأقل تمثيلاً فهي فئة العاملين الذين تبلغ أعمارهم ٥١ سنة فأكثر، حيث شكلوا ١١,٢% فقط، مما يشير إلى وجود عدد أقل من العاملين الأكبر سناً.

وبالنسبة للمؤهل العلمي، أوضحت النتائج أن النسبة الأكبر من العينة من حملة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم ١٨٣ فرداً بما يعادل ٤٨,٨%، تليها فئة حملة الدراسات العليا بنسبة ٣٠,١%، وهو ما يعكس توجهاً نحو التأهيل الأكاديمي العالي في هذا القطاع. أما حملة الدبلوم المهني فشكّلوا ٢١,١% من العينة، مما يشير إلى أن هناك عدداً معتبراً من العاملين ذوي التأهيل المهني المتخصص.

وفيما يتعلق بالدرجة الوظيفية، تمثل الفئة الأكبر من العاملين في الدرجات الوظيفية من السادسة إلى العاشرة بنسبة ٤٦,٧%، وهو ما يعادل ١٧٥ فرداً. يليها العاملون من الدرجات الوظيفية الحادية عشرة إلى الخامسة عشرة بنسبة ٣٠,٩%، مما يشير إلى أن هناك نسبة كبيرة من العاملين يشغلون مناصب متوسطة إلى عليا. أما العاملون في الدرجات الوظيفية الخامسة فما دون فشكّلوا نسبة ٢٢,٤%، وهو ما يعكس وجود تفاوت في التوزيع الوظيفي بين مستويات مختلفة.

أما بالنسبة لسنوات الخبرة، أوضحت النتائج أن الفئة الأكبر من العاملين لديهم خبرة تتراوح بين ٦ إلى ١٠ سنوات بنسبة ٣٠,٤%، يليهم العاملون الذين لديهم خبرة ١١ سنة فأكثر بنسبة ٢٩,٣%، مما يعكس أن أغلبية العينة تمتلك خبرة عملية جيدة. في المقابل، شكل العاملون الذين لديهم أقل من ٣ سنوات من الخبرة نسبة ١٣,٣% فقط، مما يشير إلى وجود عدد محدود من العاملين الجدد في هذا القطاع.

وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية، أظهرت النتائج أن الغالبية من العينة متزوجون، حيث بلغت نسبتهم ٦٢,١% بعدد ٢٣٣ فرداً، مما قد يشير إلى استقرار اجتماعي نسبي لدى العاملين.

تليها فئة المطلقين بنسبة ١٥,٧%، ثم العزاب بنسبة ١١,٧%، وأخيراً فئة الأرامل بنسبة ١٠,٤%.

وأخيراً فيما يتعلق بمتوسط الدخل، بينت النتائج أن الفئة الأكبر من العاملين يتقاضون راتباً يتراوح بين ٧٠٠٠ إلى ١٠٠٠٠ ريال، حيث شكلوا نسبة ٣٢,٣%. يليهم العاملون الذين يتقاضون راتباً يتراوح بين ١٠٠٠١ إلى ١٥٠٠٠ ريال بنسبة ٣٠,١%. أما الفئة الأقل دخلاً (أقل من ٧٠٠٠ ريال) فبلغت نسبتهم ١٧,٣%، بينما شكل العاملون الذين يتقاضون أكثر من ١٥٠٠١ ريال نسبة ٢٠,٣%، مما يعكس تنوعاً في مستويات الدخل بين أفراد العينة.

#### - تحليل استجابات العينة على المحور الأول (ضغوط العمل):

تبين نتائج الجدول رقم ٩ المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية ودرجة الاستجابة، وترتيب فقرات محور الدراسة الأول (ضغوط العمل في مستشفيات مدينة الرياض).

**جدول رقم (٩): نتائج الاستجابة لأبعاد محور الدراسة الأول (ضغوط العمل في مستشفيات**

مدينة الرياض)

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	ترتيب الفقرات
البعد الأول: طبيعة العمل	3.59	.798	71.8%	أوافق	3
البعد الثاني: طبيعة الدور	3.60	١.80	71.9%	أوافق	2
البعد الثالث: الأمان الوظيفي	3.57	.826	71.3%	أوافق	4
البعد الرابع: البيئة المادية	3.51	.912	70.1%	أوافق	7
البعد الخامس: سياسة الرواتب والحوافز	3.56	.858	71.1%	أوافق	5
البعد السادس: القيادة	3.65	.850	73.1%	أوافق	1
البعد السابع: السياسات التنظيمية	3.55	.843	71.1%	أوافق	5
البعد الثامن: ضغوط العلاقات الاجتماعية	3.47	.888	69.4%	أوافق	8
<b>الدرجة الإجمالية للمحور</b>	<b>3.56</b>	<b>0.746</b>	<b>71.2%</b>	<b>أوافق</b>	

يتناول الجدول رقم ٧ نتائج استجابة المشاركين لأبعاد محور ضغوط العمل في مستشفيات مدينة الرياض. تعكس النتائج مستويات متوسطة إلى مرتفعة من الضغوط التي يواجهها العاملون الإداريون في المستشفيات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للأبعاد بين (٣,٤٧) و(٣,٦٥)، مما يشير إلى أن ضغوط العمل تُعد عاملاً مؤثراً على أداء العاملين. حصل البعد المتعلق بالقيادة على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٦٥) ووزن نسبي (٧٣,١%)، مما يعكس أن أساليب القيادة تشكل أكبر مصدر للضغوط التي يتعرض لها العاملون. يتضح من



ذلك أن البيروقراطية والتواصل غير الفعال مع القادة قد يزيد من توتر العاملين ويؤثر على أدائهم.

وفي المرتبة الثانية، جاء البعد الخاص بطبيعة الدور بمتوسط حسابي (٣,٦٠) ووزن نسبي (٧١,٩%)، مما يشير إلى أن غموض الأدوار وتداخل المهام يشكل مصدرًا آخر من الضغوط، حيث يشعر العاملون بأن الأدوار والمسؤوليات ليست واضحة بما يكفي، مما يزيد من التوتر الوظيفي. أما البعد المتعلق بطبيعة العمل فقد جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٥٩) ووزن نسبي (٧١,٨%)، مما يعكس أن كثافة العمل وتعدد المهام تشكل ضغطاً كبيراً على العاملين، خاصة فيما يتعلق بغياب فترات الراحة وزيادة الأعباء.

وفي المرتبة الرابعة، جاء البعد الخاص بالأمان الوظيفي بمتوسط حسابي (٣,٥٧) ووزن نسبي (٧١,٣%)، مما يشير إلى وجود بعض المخاوف المتعلقة بعدم استقرار الوظائف ومستوى الأمان الوظيفي الذي يشعر به العاملون.

أما الأبعاد المتعلقة بسياسة الرواتب والحوافز والسياسات التنظيمية فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٣,٥٦) و(٣,٥٥) ووزن نسبي (٧١,١%) لكل منهما، مما يعكس أن العاملين يواجهون ضغوطاً متعلقة بعدم وضوح النظام التحفيزي وغياب العدالة في توزيع الحوافز، إلى جانب السياسات التنظيمية المتداخلة التي تزيد من تعقيد بيئة العمل.

وفي المرتبة السابعة، جاء البعد الخاص بالبيئة المادية بمتوسط حسابي (٣,٥١) ووزن نسبي (٧٠,١%)، مما يشير إلى أن عدم توفر بيئة عمل مادية مناسبة يشكل ضغطاً إضافياً على العاملين الإداريين. وأخيراً، جاء البعد المتعلق بضغوط العلاقات الاجتماعية في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (٣,٤٧) ووزن نسبي (٦٩,٤%)، مما يعكس أن العلاقات الاجتماعية المنوتة بين العاملين والمدراء والزملاء تشكل مصدرًا إضافياً للضغوط.

بشكل عام، تشير الدرجة الإجمالية لمحور ضغوط العمل بمتوسط حسابي (٣,٥٦) ووزن نسبي (٧١,٢%) إلى أن العاملين الإداريين يواجهون ضغوطاً متوسطة إلى مرتفعة في مختلف أبعاد بيئة العمل، مما يتطلب تحسينات في مجالات القيادة والسياسات التنظيمية والبيئة المادية لتخفيف هذه الضغوط.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (محمد، ٢٠١٦م)، والتي بينت وجود مستوى متفاوت من ضغوط العمل يتعرض لها العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق.

كما تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الخالدي، ٢٠١٨م)، والتي كشفت عن أن مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري كانت بدرجة مرتفعة.

وأيضاً تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (جبريل، ٢٠١٥م)، والتي أظهرت وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل التي يشعر بها العاملين في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، ومصادر هذه الضغوط وهي (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل).

وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (Ravalier et al, 2020)، والتي توصلت إلى أن ظروف العمل كانت إيجابية بشكل عام.

#### - تحليل استجابات العينة على المحور الثاني (كفاءة أداء العاملين الإداريين):

تبين نتائج الجدول رقم ١٨ المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية ودرجة الاستجابة، وترتيب أبعاد محور الدراسة الثاني (كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض).

#### جدول رقم (١): نتائج الاستجابة لأبعاد المحور الثاني (كفاءة أداء العاملين الإداريين في

#### مستشفيات مدينة الرياض)

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	درجة الاستجابة	ترتيب الفقرات
البعد الأول: الكفاءة	3.75	.807	75.0%	أوافق	٢
البعد الثاني: الإنتاجية	3.72	.768	74.4%	أوافق	5
البعد الثالث: الابتكار	3.78	.868	75.5%	أوافق	1
البعد الرابع: الالتزام	3.73	.792	74.5%	أوافق	٤
البعد الخامس: جودة العمل	3.74	.802	74.8%	أوافق	٣
الدرجة الإجمالية للمحور	3.74	0.721	74.9%	أوافق	

يتناول الجدول رقم ١٨ نتائج استجابة المشاركين لأبعاد محور كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض. أظهرت النتائج مستوى عالٍ من الكفاءة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للأبعاد بين (٣,٧٢) و(٣,٧٨)، مما يعكس مستوى متقارب وإيجابي من الأداء العام للعاملين.

ولقد حصل البعد المتعلق بالابتكار على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٧٨) ووزن نسبي (٧٥,٥%)، مما يشير إلى أن العاملين يظهرون قدرة عالية على تقديم حلول إبداعية ومبتكرة

تسهم في تحسين جودة العمل وأداء المهام بفعالية. وفي المرتبة الثانية، جاء البعد الخاص بالكفاءة بمتوسط حسابي (٣,٧٥) ووزن نسبي (٧٤,٠%)، مما يعكس أن العاملين قادرين على أداء مهامهم بكفاءة عالية، ويظهرون فاعلية في تحقيق الأهداف المهنية والاستراتيجية للمستشفى.

وفي المرتبة الثالثة، جاء البعد الخاص بجودة العمل بمتوسط حسابي (٣,٧٤) ووزن نسبي (٧٤,٨%)، مما يعكس حرص العاملين على تقديم عمل بجودة عالية، مع التركيز على تقليل الأخطاء والتعامل مع المستفيدين بشكل سريع وفعال.

أما البعد المتعلق بالالتزام فقد جاء في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٣,٧٣) ووزن نسبي (٧٤,٥%)، مما يعكس التزام العاملين باللوائح والقوانين الخاصة بالمستشفى. وأخيراً، جاء البعد المتعلق بالإنتاجية في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٣,٧٢) ووزن نسبي (٧٤,٤%)، مما يشير إلى أن العاملين يظهرون قدرة جيدة على تحقيق الإنتاجية المطلوبة والالتزام بمواعيد العمل والمساهمة في تحقيق أهداف المستشفى.

وبشكل عام، تشير الدرجة الإجمالية لمحور كفاءة الأداء بمتوسط حسابي (٣,٧٤) ووزن نسبي (٧٤,٩%) إلى أن العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض يظهرون مستوى عالي من الأداء، مما يساهم في تحقيق أهداف المستشفى وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (محمد، ٢٠١٦م)، والتي بينت وجود مستوى أداء أعلى من المتوسط للعاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق.

كما تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (أبو غزالة، ٢٠١٧م)، والتي أظهرت أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المدارس الثانوية في محافظة عمان جاء بمستوى مرتفع.

في حين تختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (جبريل، ٢٠١٥م)، والتي كشفت عن وجود مستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

#### - اختبار صحة فروض الدراسة:

**الفرض الرئيس الأول:** توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل والتمثلة في (طبيعة العمل، طبيعة الدور، الأمان الوظيفي، البيئة المادية، سياسة الرواتب والحوافز، القيادة، السياسات التنظيمية، وضغوط العلاقات الاجتماعية) وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض.

وقد تم اختبار الفرض الرئيس الأول، حيث تم عمل اختبار الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغوط العمل كافة (طبيعة العمل، طبيعة الدور، الأمان الوظيفي، البيئة المادية، سياسة الرواتب والحوافز، القيادة، السياسات التنظيمية، وضغوط العلاقات الاجتماعية) على كفاءة أداء العاملين الإداريين، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول من ٢٤.

**جدول رقم (٩):** تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغوط العمل كافة على كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients		جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل	
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted 'R	'R		R
0.000**	16.032	0.617	.000**	257.0	0.406	0.408	.639	ضغوط العمل كافة

المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. \*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١

يتناول الجدول رقم ٩ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغوط العمل كافة على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

ويظهر النموذج ارتباطاً قوياً بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.639، وقيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.408، مما يعني أن ٤٠,٨% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال ضغوط العمل. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت ٠,٦١٧، مما يشير إلى تأثير إيجابي قوي جداً لضغوط العمل على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت ١٦,٠٣٢ ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن ضغوط العمل بمجملها لها تأثير قوي ومباشر على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (محمد، ٢٠١٦م)، والتي بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين.

كما تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (كلاش، ٢٠٢٠م)، والتي كشفت عن وجود أثر معنوي لضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر.

وأيضاً تتفق مع نتائج دراسة (Celine, 2018)، والتي أكدت على أن كشفت النتائج عن أن المشاركين يتحملون كمية مفرطة من الضغط الذي يؤثر سلباً على أدائهم كما أن العديد منهم يظنون أن الإدارة تمارس ضغوطاً عليهم لزيادة إنتاجهم.

وفيما يلي يتم اختبار الفروض الفرعية المشتقة من الفرض الرئيس الأول، كلاً على حدة:

الفرض الفرعي الأول: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين طبيعة العمل وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

جدول رقم (١٠): تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط طبيعة العمل على

كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted 'R	'R	R	
0.000**	11.201	0.453	.000**	125.4	0.250	0.252	.502	طبيعة العمل
المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. ** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١.								

يتناول الجدول رقم ١٠ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط طبيعة العمل على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

ويظهر النموذج ارتباطاً متوسطاً بين طبيعة العمل وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.502، وقيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.252، مما يعني أن ٢٥,٢% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال طبيعة العمل. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت ٠,٤٥٣، مما يشير إلى تأثير إيجابي متوسط لضغوط طبيعة العمل على كفاءة الأداء. بالإضافة إلى ذلك، تدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت ١١,٢٠١ ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن طبيعة العمل تسهم بشكل فعال في التأثير على كفاءة الأداء.

الفرض الفرعي الثاني: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين طبيعة الدور وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

جدول رقم (٢٤): تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط طبيعة الدور على

كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted 'R	'R	R	
0.000**	13.364	0.512	.000**	178.6	0.322	0.324	.569	طبيعة الدور
المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. ** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١.								

يتناول الجدول رقم ٢٦ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط طبيعة الدور على كفاءة أداء العاملين الإداريين. ويظهر النموذج ارتباطاً قوياً نسبياً بين طبيعة الدور وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.569، وقيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.324، مما يعني أن ٣٢,٤% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال ضغوط طبيعة الدور. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت ٠,٥١٢، مما يشير إلى تأثير إيجابي قوي نسبياً لطبيعة الدور على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت ١٣,٣٦٤ ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يؤكد أن طبيعة الدور تؤثر بشكل ملحوظ على كفاءة الأداء.

**الفرض الفرعي الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الأمان الوظيفي وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

**جدول رقم (٢٥):** تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط الأمان الوظيفي على كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients		جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل	
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted 'R	'R		R
0.000**	13.709	0.505	.000**	187.9	0.333	0.335	.579	الأمان الوظيفي

المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. \*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١

يتناول الجدول رقم ٢٧ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط الأمان الوظيفي على كفاءة أداء العاملين الإداريين. ويظهر النموذج ارتباطاً قوياً نسبياً بين الأمان الوظيفي وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.579، وقيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.335، مما يعني أن ٣٣,٥% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال ضغوط الأمان الوظيفي. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت ٠,٥٠٥، مما يشير إلى تأثير إيجابي قوي للأمان الوظيفي على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت ١٣,٧٠٩ ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن الأمان الوظيفي يؤثر بشكل ملحوظ على كفاءة الأداء الإداري.

الفرض الفرعي الرابع: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين البيئة المادية وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

جدول رقم (٢٦): تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط البيئة المادية على

كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted R	R	R	
0.000**	12.358	0.426	.000**	152.7	0.289	0.290	.539	البيئة المادية
المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. ** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١								

يتناول الجدول رقم ٢٨ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط البيئة المادية على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

ويظهر النموذج ارتباطاً متوسطاً بين البيئة المادية وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.539، وقيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 0.290، مما يعني أن ٢٩,٠% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال ضغوط البيئة المادية. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت ٠,٤٢٦، مما يشير إلى تأثير إيجابي معتدل للبيئة المادية على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت ١٢,٣٥٨ ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن البيئة المادية تسهم بشكل فعال في تحسين أو تقليل كفاءة الأداء الإداري.

الفرض الفرعي الخامس: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين سياسة الرواتب والحوافز وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

جدول رقم (٢٧): تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط سياسة الرواتب

والحوافز على كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted R	R	R	
0.000**	14.934	0.514	.000**	223.0	0.373	0.374	.612	سياسة الرواتب والحوافز
المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. ** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١								

يتناول الجدول رقم ٢٩ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط سياسة الرواتب والحوافز على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

ويُظهر النموذج ارتباطاً قوياً بين سياسة الرواتب والحوافز وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.612، وقيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.374، مما يعني أن 37,4% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال سياسة الرواتب والحوافز. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت 0,514، مما يشير إلى تأثير إيجابي كبير لضغوط الرواتب والحوافز على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت 14,934 ومستوى الدلالة (0,000) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن سياسة الرواتب والحوافز تؤثر بشكل مباشر على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

**الفرض الفرعي السادس:** توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين القيادة وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

**جدول رقم (28):** تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط القيادة على كفاءة أداء

العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted R	R	R	
0.000**	12.277	0.455	.000**	150.7	0.286	0.288	.536	القيادة
المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. ** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من 0,01.								

يتناول الجدول رقم 30 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط القيادة على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

ويُظهر النموذج ارتباطاً متوسطاً بين ضغوط القيادة وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.536، وقيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) 0.288، مما يعني أن 28,8% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال ضغوط القيادة. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت 0,455، مما يشير إلى تأثير إيجابي معتدل لضغوط القيادة على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت 12,277 ومستوى الدلالة (0,000) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن ضغوط القيادة تؤثر على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

**الفرض الفرعي السابع:** توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين السياسات التنظيمية وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).



**جدول رقم (٢٩):** تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط السياسات التنظيمية على كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted R	R	R	
0.000**	13.647	0.494	.000**	186.2	0.331	0.333	.577	السياسات التنظيمية
المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. ** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١								

يتناول الجدول رقم ٣١ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغط السياسات التنظيمية على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

ويُظهر النموذج ارتباطاً قوياً نسبياً بين السياسات التنظيمية وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.577، وقيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 0.333، مما يعني أن ٣٣,٣% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال ضغوط السياسات التنظيمية. كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت ٠,٤٩٤، مما يشير إلى تأثير إيجابي قوي لضغوط السياسات التنظيمية على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت ١٣,٦٤٧ ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن السياسات التنظيمية تؤثر بشكل مباشر على كفاءة أداء العاملين.

**الفرض الفرعي الثامن:** توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين ضغوط العلاقات الاجتماعية وكفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض من حيث (الكفاءة، الإنتاجية، الابتكار، الالتزام، وجودة العمل).

**جدول رقم (٣٠):** تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغوط العلاقات الاجتماعية على كفاءة أداء العاملين الإداريين

معامل التأثير Coefficients			جدول تحديد التباين ANOVA		ملخص النموذج Model Summary			المتغير المستقل
مستوى الدلالة	t	B	مستوى الدلالة	f	Adjusted R	R	R	
0.000**	13.936	0.475	.000**	194.2	0.341	0.342	.585	ضغوط العلاقات الاجتماعية
المتغير التابع: كفاءة أداء العاملين الإداريين. ** دال إحصائياً عند مستوى دلالة أقل من ٠,٠١								

يتناول الجدول رقم ٣٢ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة تأثير ضغوط العلاقات الاجتماعية على كفاءة أداء العاملين الإداريين.

ويُظهر النموذج ارتباطاً قوياً نسبياً بين ضغوط العلاقات الاجتماعية وكفاءة الأداء، حيث بلغ معامل الارتباط (R) 0.585، وقيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 0.342، مما يعني أن ٣٤,٢% من التغيرات في كفاءة أداء العاملين يمكن تفسيرها من خلال ضغوط العلاقات الاجتماعية.

كما أن قيمة معامل التأثير (B) بلغت ٠,٤٧٥، مما يشير إلى تأثير إيجابي كبير لضغوط العلاقات الاجتماعية على كفاءة الأداء. وتدل قيمة (t) المرتفعة التي بلغت ١٣,٩٣٦ ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) على أن هذا التأثير دال إحصائياً، مما يعني أن ضغوط العلاقات الاجتماعية تؤثر بشكل فعال على كفاءة الأداء.

#### - توصيات الدراسة:

بناءً على النتائج المتحققة من الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات لتحسين كفاءة أداء العاملين الإداريين في مستشفيات مدينة الرياض وتقليل ضغوط العمل:

- ❖ تحسين سياسة الرواتب والحوافز: ضرورة مراجعة سياسات الرواتب وتوفير نظام حوافز دوري وواضح للعاملين يضمن عدالة التوزيع والشفافية.
- ❖ تعزيز الأمان الوظيفي: بما أن الأمان الوظيفي كان من بين العوامل التي تؤثر بشكل كبير على كفاءة الأداء، يُوصى بزيادة مستوى الاستقرار الوظيفي من خلال توفير عقود عمل طويلة الأجل والتأكيد على وضوح الأدوار والمسؤوليات.
- ❖ تحسين بيئة العمل المادية: نظراً لأن البيئة المادية كانت عاملاً مؤثراً على كفاءة الأداء، يُنصح بتحسين بيئة العمل من خلال توفير مساحات عمل مريحة، تحسين تجهيزات المستشفيات، وتحديث الأجهزة والمعدات التي تساعد العاملين على أداء مهامهم بكفاءة أعلى.
- ❖ تعزيز التواصل بين القيادة والعاملين: مع وجود تأثير قوي لضغوط القيادة، يُوصى بتعزيز التواصل الفعال بين الإدارة العليا والعاملين، وإشراكهم في اتخاذ القرارات التي تؤثر على مهامهم اليومية. كما يُقترح تحسين أساليب القيادة للحد من البيروقراطية وزيادة التحفيز المعنوي للعاملين.
- ❖ تخفيف ضغوط العلاقات الاجتماعية: نظراً لتأثير ضغوط العلاقات الاجتماعية على الأداء، يُوصى بتعزيز التعاون بين العاملين والزملاء، وتقديم برامج تدريبية لتنمية المهارات الاجتماعية والتواصل الفعال بين العاملين والمدراء لتحسين بيئة العمل.
- ❖ تطوير برامج تدريب مستمرة: لضمان استمرارية الكفاءة والابتكار، يُوصى بتوفير برامج تدريبية مستمرة تساعد العاملين على تطوير مهاراتهم، والتعرف على الأساليب الحديثة في العمل، بما يسهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.

- ❖ مراعاة الفروق الديموغرافية: بناءً على الفروق بين الجنسين والفئات العمرية والحالة الاجتماعية، يُوصى بتخصيص برامج دعم وتأهيل تختلف حسب احتياجات كل فئة، خاصة للمتزوجين والأعمار التي أظهرت تأثيرًا أكبر بظغوط العمل.
- ❖ مراجعة السياسات التنظيمية: يُنصح بمراجعة وتبسيط السياسات التنظيمية في المستشفيات، لتقليل تضارب القرارات والإجراءات، وتحقيق توازن أفضل في توزيع السلطات والصلاحيات بما يسهم في تقليل الضغوط على العاملين الإداريين.

#### قائمة المراجع:

١. أبو غزالة، رمزي فوزي محمد. (٢٠١٧م). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائها الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة (عمان). (رسالة ماجستير)، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
٢. بوطيان، منيرة عبدالله البطي. (٢٠١٨م). ضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين في السلك القضائي الكويتي "قضاة ووكلاء النيابة". مجلة العلوم الاجتماعية جامعة الكويت، مجلد ٤٦، العدد ٤.
٣. جبريل، عائشة مفتاح (٢٠١٥م). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة (دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة). (رسالة ماجستير)، الأكاديمية الليبية، ليبيا.
٤. الحراشنة، عبدالحكيم أحمد. (٢٠١٤م). أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال في الأردن. (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت، الأردن.
٥. الخالدي، سلام جمعة. (٢٠١٨م). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري. (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت، الأردن.
٦. الشعلاني، متعب منوخ مشعل. (٢٠١٩م). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الكويتية. (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت، الأردن.
٧. قاسم، زين رزق محمود. (٢٠١٩م). أثر تمكين العاملين في تخفيف ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي. (رسالة ماجستير)، جامعة آل البيت، الأردن.

٨. كلاش، هناء (٢٠٢٠م). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر -بسكرة-. (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
٩. محمد، فراس حاج (٢٠١٦م). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق. (رسالة ماجستير)، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
١٠. يونس، محمد السيد شلبي (٢٠٢٠م). الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها دراسة مطبقة على عينة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد ١، العدد ٥١، الصفحات ٣٠٥-٣٣٨.
11. Celine, F. (2018). Effects of Job Stress on Employee Performance in an Enterprise: A Microfinance institution in Cameroon. **Master Thesis**. Centria university of Applied Science.
12. Deng, J. Guo, Y. Ma, T. Yang, T. and Tian, X (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. **Environmental Health and Preventive Medicine**, 24:2.
13. Kitole, A. Ibuta, M. & Matata, K. (2019). Effect of Work Stress on Employee Performance in the Public Sector in Kenya: A Case of the National Treasury. **International Journal of Business & Law Research**, 7(4):8-28.
14. Murali, S., Basit, A.& Hassan, Z. (2017) Impact of Job Stress On Employee Job Performance, **international journal of accounting & business management**,5(2),13-33.
15. Ravalier, J. McVicar, A. and Boichat, C. (2020). Work Stress in NHS Employees: A Mixed-Methods Study. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 17, 6464.
16. Vijayan, M. (2017). Impact of Job Stress on Employee Job Performance in Aavin, Coimbatore. **Journal of organization and human behavior**, 6(3), 21-29.
17. Zahran, S. Berma, A. Abu El-enin, K. (2017). Occupational Stress and Level of Performance among Staff Nurses at Belkas Central Hospital. **Port Said Scientific Journal of Nursing**, Vol.4, No. 2, 50-69.