



أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

مجلة السادات للبحوث الإدارية والمالية

Sadat Journal of Administrative and Financial Research



المجلد الثالث - العدد الثالث - أكتوبر 2025

Volume 3 | Issue 3 | Oct. 2025



sjsaf.journals.ekb.eg

رئيس مجلس الإدارة
أ. د/ محمد صالح هاشم

رئيس التحرير
د/ حسن رشاد صابر

رقم الإيداع بدار الكتب المصرية
24426

الترقيم الدولي الإلكتروني Online ISSN
2974-3389

الترقيم الدولي ISSN
2974-3370

مجلة السادات للبحوث الإدارية والمالية

الصادرة عن:

مركز الاستشارات والبحوث والتطوير - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

رئيس مجلس ادارة المجلة

أ. د. محمد صالح هاشم

رئيس التحرير

د. حسن رشاد صابر

المحرر التنفيذي

أ. نادر مكي

سكرتير التحرير

أ. أحمد جابر

أثر بيئة العمل على ابعاد الرضا الوظيفي
دراسة ميدانية
على مستشفى الولادة والأطفال بمنطقة نجران

إعداد الباحث / علي محمد آل سنان

تحت إشراف
الأستاذ الدكتور / نهى الخطيب

2025

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر متغيرات بيئة العمل على مستوى رضا العاملين في مستشفى الولادة والأطفال بمنطقة نجران. تتناول الدراسة تأثير مجموعة من المتغيرات المهمة، بما في ذلك البيئة التنظيمية، نظم اتخاذ القرار، التكنولوجيا والتقنيات، صراعات العمل، والمكافآت والحوافز، على أبعاد الرضا الوظيفي، مثل الرضا عن الحوافز، الرضا عن الذات، الرضا عن طبيعة العمل، والرضا عن علاقات العمل. اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية مسحية، حيث تم جمع البيانات من عينة تتكون من 194 موظفًا في المستشفى. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين متغيرات بيئة العمل ومستوى رضا العاملين. وأكدت النتائج على أن تحسين بيئة العمل، من خلال توفير ظروف عمل ملائمة، ودعم إداري فعال، يسهم بشكل مباشر في تعزيز الرضا الوظيفي وزيادة التزام العاملين. من المهم أن تركز المؤسسات الصحية على تطوير بيئة العمل كاستراتيجية أساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز شعور الموظفين بالانتماء والرضا، مما يسهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة وفعالية أكبر، ويعزز من الاستقرار الوظيفي للعاملين.

أولا المقدمة :

تلعب البيئة الداخلية بعناصرها الرئيسية : البناء التنظيمي، الثقافة التنظيمية، والموارد التنظيمية دورا هاما وحيويا في أداء المنظمات، وذلك عن طريق التأثير في طبيعة المناخ التنظيمي الذي ينعكس في سلوك العاملين فيها (القطامين، ٢٠٠٦) ويظهر بالتالي مدى استعداد العاملين لبذل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في البقاء فيها ، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة .

ولأن المؤسسات الصحية تساهم بدور حيوي في تحقيق الأهداف الوطنية في التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتساهم في تحسين نوعية ورفاه المنتفعين فان نجاح المؤسسات

الصحية واستمرار أدائها بفاعلية يعد أمراً هاماً ليس من أجل العاملين فيها فقط وإنما من أجل المجتمع ككل. ولأن أحد أسباب نجاح المؤسسة يعتمد على البيئة التنظيمية التي توفر هيكلًا تنظيميًا وثقافة تنظيمية قادرين على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية التي تحيط بالمؤسسة وترفع من قدرة وكفاءة العاملين فيها على الاستجابة لحاجات المراجعين و المشتركين في الخدمات التي تقدمها المؤسسة ونيل رضاهم .

ولأن نشاط و كفاءة العاملين في تقديم تلك الخدمات يزداد بازدياد مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين في المؤسسة، فإن قياس مستوى الالتزام التنظيمي وتطوير العناصر الداخلية التي تؤثر على هذا الالتزام ، مهمة في تحسين أداء المؤسسة حتى تستمر وتتقدم في لعب دورها الاجتماعي وتأدية رسالتها الوطنية.

وقد توجهت كل جهود المنظمات المحلية والعالمية في العقدين السابقين إلى تحسين بيئة العمل الداخلية في ضوء إستراتيجيات الإدارة التي تعتبر العنصر البشري أحد أهم الركائز الرئيسية في نجاح وإستمرار المنظمات الكبرى ، وهو أدى إلى توجه علماء العلوم الإدارية إلى البحث والدراسة عن كافة الطرق والأساليب التي تمكن المنظمات من إزالة المعوقات والعراقيل للمحافظة على هذا العنصر الهام ، و من هذه الدراسات توجهت العديد منها إلى دراسة سبل تحقيق الرضا الوظيفي للعامل وطرق التحسين المستمر لها بما يتماشى مع متطلبات وتغيرات أساليب العمل .

وقد أدى ذلك إلى الإهتمام ببيئة العمل الداخلية وما تشمله من متغيرات مثل الموارد المالية والموارد التكنولوجية ، والثقافة التنظيمية و انظمة الأجور والحوافز و الهيكل التنظيمي ، لما لها من أثر بالغ الأهمية على مستوى الرضاء الوظيفي للعنصر البشري مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة والحفاظ على عوامل قوتها .

حيث تتطلب بيئة العمل الداخلية توفير ظروف العمل الجيدة والإشراف المؤهل لتوجيه الأعمال بالإضافة إلى نظام مكافآت وحوافز يتماشى مع التحديات التي يواجهها العاملين و

تساهم في تشجيع الجهود لتحسين الأداء وتمنح العاملين فرصة كبيرة للمساهمة الفعالة بتحسين الابداع والإبتكار (Davis & Werther ,2021) .

وقد إستوجب ذلك زيادة الدراسات والإبحاث عن مستويات الرضا الوظيفي لكونه أمراً محورياً كوسيلة وليس هدفاً لأنه يعمل على حل العديد من المشكلات المهنية التي تواجه الأفراد في أعمالهم اليومية (وجدي محيسن ، 2004 :53) .

كما يعد السبب الرئيسي لدراسة الرضا الوظيفي هو تزويد شاغلي الوظائف العليا بالأفكار التي تساعد على تحسين إتجاهات العمل (خليل ، 2021 :569)

ثانياً مشكلة الدراسة :

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة بسمات ومعالم فرضت على العامل أساليب حديثة لأداء مهامه مما خلق مستويات مختلفة من ضغوط وتوترات العمل والتي غالباً ما ينتج عنها آثار سلبية على صحة العامل الفسيولوجية و النفسية ، وما يصاحبها من حالات من الاقلق والإحباط والتوتر وقد يصل إلى مراحل من الإكتئاب مما يؤثر سلباً على حالاتهم الصحية وكذلك على علاقاتهم الإجتماعية ، وبالتالي ينعكس على رضائهم عن وظائفهم ويحد من قدرتهم على تحقيق اهداف المنظمة ، وبذلك تعد بيئة العمل وما تتضمنه من ضغوطاً أحد ابرز التحديات التي تواجه العامل حيث يتولد عنها الاعراض السلبية المشار إليها ومن ثم إنخفاض مستويات الرضا الوظيفي .

ولما كانت الجهات الطبية من المنظمات التي يناط بها العبء الزائد الناتج عن العمل المستمر للحفاظ على حياة المرضى مع إلزامية اليقظة والإنتباه الدائمين لممارسة مهامهم بالكامل وهذا ما يؤثر على نفسية العامل ويعرقل سعية لتحقيق مهامه مما يقلل من مستويات الأداء ، ويترتب عليه نوع من التراخي والكسل ، وهذه التأثيرات تخلق نتائج سلبية على الفرد

من ناحية وعدم رضائه عن وظيفته من ناحية أخرى ، ونظراً لأهمية الأعمال والمهام الموكلة إلى الأطعم الطبية يري الباحث أن مشكلة الدراسة تتمثل في الاجابة على التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو أثر متغيرات بيئة العمل على ابعاد الرضا الوظيفي ؟

و تتطلب الاجابة على هذا التساؤل الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية :

- ما مدى أهمية بيئة العمل على رضاء العاملين بمجتمع الدراسة؟

- ما مدى تأثير متغيرات بيئة العمل على ابعاد الرضا الوظيفي بمجتمع الدراسة ؟

ثالثاً أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في التعرف على أثر متغيرات بيئة العمل على مستوى الرضا العاملين بمستشفى الولادة والأطفال بمنطقة نجران ، ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الاهداف الفرعية التالية

- التعرف على مستويات تأثير بيئة العمل بإختلاف المستويات الوظيفية
- التعرف على تأثير بيئة العمل (البيئة التنظيمية / نظم إتخاذ القرار / التكنولوجيا والتقنيات / صراعات العمل / المكافآت والحوافز) على ابعاد الرضا الوظيفي (الرضا عن الحوافز / الرضا عن الذات / الرضا عن طبيعة العمل / الرضا عن علاقات العمل).

رابعاً أهمية الدراسة :

اهمية الدراسة:

تتمثل اهمية الدراسة في كل من الناحية الاكاديمية والناحية التطبيقية، ويتضح ذلك مما يلي:

1/4 الأهمية الأكاديمية (النظرية):

تتمثل الأهمية الأكاديمية لهذه في الآتي:

- تبرز أهمية هذه الدراسة، بما ستضيفه لتخصصات الموارد البشرية في تناول مفهوم بيئة العمل بإعتباره من أهم المفاهيم في مجال ادارة الموارد البشرية وأحدى وسائل مواجهة المخاطر والتغيرات التي تواجه المنظمات لتحسين كفاءة وفعالية الأداء .
- يساهم هذا البحث في مساعد المنظمات في التعرف على تأثير متغيرات بيئة العمل على ابعاد الرضاء الوظيفي وتحقيق فاعلية الأداء.

2/4 الأهمية التطبيقية (العملية):

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في الآتي:

- محاولة تطبيق المفاهيم الحديثة والمتمثل في أثر البيئة الداخلية للمستشفيات في المملكة العربية السعودية لكونه إضافة للفكر الإداري لهذا النشاط الهام ليساعد في رفع معدلات الرضاء الوظيفي مما يساعد في زيادة شعورهم بالإنتماء وبتيح لهم الفرصة للمشاركة في إتخاذ القرارات
- التركيز على أهمية المورد البشري وزيادة مستوى الرضاء الوظيفي مما يحفز سلوكه الإبداعي في ظل تغيرات بيئة العمل .
- قد تقوم هذه الدراسة بلفت أنظار شاعلي وظائف الإدارة العليا إلى أثر متغيرات بيئة العمل وتأثيرها على أداء العاملين ومستويات رضائهم الوظيفي , مما يساعدهم في تحسين مستويات الأداء بشكل فعال.

خامساً فروض الدراسة

الفرض الاول: يوجد تأثير موجب دال احصائيا متغيرات لبيئة العمل الداخلية : (البيئة

التنظيمية / إتخاذ القرار / التكنولوجيا والتقنيات / صراعات العمل / المكافآت

والحوافز) على أبعاد الرضاء الوظيفي بمحل الدراسة. ويتفرع من هذا الفرض

الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

يوجد تأثير موجب دال احصائيا للبيئة التنظيمية على أبعاد الرضا الوظيفي .
يوجد تأثير موجب دال احصائيا لطرق اتخاذ القرار على أبعاد الرضا الوظيفي.
يوجد تأثير موجب دال احصائيا للتكنولوجيا والتقنيات على أبعاد الرضا الوظيفي

يوجد تأثير موجب دال احصائيا لصراعات العمل على أبعاد الرضا الوظيفي
يوجد تأثير موجب دال احصائيا للمكافآت والحوافز على أبعاد الرضا الوظيفي
**الفرض الثاني: يوجد قدرة تنبؤية ايجابية دالة احصائيا للتفاعل المشترك بين لمتغيرات
البيئة الداخلية متجمعة بالدرجة الكلية لأبعاد الرضا الوظيفي.**

سادسا الدراسات السابقة

يوجد هناك العديد من الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات سواء بطريق مباشر أو غير مباشر. وسوف يقوم الباحث بعرض بعض الدراسات السابقة، والتي جاءت كما يلي :

1/6 الدراسات الخاصة ببيئة العمل :

1/1/6 دراسة إبراهيم، أمنية مصطفى أحمد (2025)

هدف البحث إلى التعرف على واقع بيئة العمل المدرسي السامة بالمدارس الابتدائية الخاصة بمحافظة الإسكندرية، حيث يعاني المعلمون في كثير من الأحيان من الإحباطات المهنية في بيئة العمل المدرسية حيث ترتبط الإحباطات المهنية بالعديد من المظاهر والمتغيرات السلبية، كالإنهاك والعدوان وإدراك الضغوط النفسية وعدم فعالية الذات، وقد تؤدي إلى العديد من المشكلات كالاكتئاب والاضطرابات النفسية، والتغيب عن العمل، وافتقاد الشعور بالأمن والطمأنينة النفسية، بالإضافة إلى الصراعات بين المعلمين، مما دفع الباحثة للتعرف على واقع بيئة العمل السامة بالمدارس الابتدائية الخاصة، واقتراح استراتيجية للحد من الآثار السلبية لبعض عوامل بيئة العمل السامة بالمدارس الابتدائية الخاصة بمحافظة الإسكندرية ، وتوضيح الآثار

السلبية لبعض عوامل بيئة العمل المدرسي السامة، وتقديم استراتيجية مقترحة للحد من الآثار السلبية لبعض عوامل بيئة العمل المدرسي السامة. وتوصلت الدراسة إلى التعرف على واقع بيئة العمل المدرسية السامة في المدارس الابتدائية الخاصة في ضوء تحليل سوات ، وتحديد الأوزان النسبية لعناصر البيئة الداخلية والخارجية لبيئة العمل المدرسي بالمدارس الابتدائية الخاصة ، و صياغة استراتيجية مقترحة للحد من الآثار السلبية لبعض عوامل بيئة العمل السامة بالمدارس الابتدائية الخاصة بمحافظة الإسكندرية.

2/1/6 دراسة قريقة، محمد (2024)

هدفت هذه الدراسة للكشف عن علاقة بيئة العمل الداخلية بالضغط النفسية لدى عينة عشوائية بسيطة قدرت بـ75 أستاذ، واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل والضغط النفسية في العمل إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين أبعاد بيئة العمل الداخلية (الهيكل التنظيمي، الاتصال التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار) والضغط النفسية لدى أساتذة التربية البدنية في الطور الثانوي بولاية سكيكدة

3/1/6 دراسة آل سالم (2023):

إستهدفت الدراسة فحص أثر البدلات والحوافز على الإحتفاظ بالكادر الطبي في المنشآت الصحية بجدة ، و أوصت الدراسة بالبحث عن الفوائد والمكافآت وضرورة خلق بيئة عمل ودية في مؤسسات الرعاية الصحية للإحتفاظ بالممرضات وتوفير فرص التطور الوظيفي وتأسيس أنظمة الترقى .

4/1/6 دراسة بوخدوني (2022):

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر البيئة الداخلية للعمل من خلال ابعادها (خصائص الوظيفة / النمط القيادي / فرق العمل / الحوافز) على الإلتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص بمديرية التجارة بمحافظة جيجل - الجزائر ، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود أثر لخصائص الوظيفة و النمط القيادي و فرق العمل على الإلتزام التنظيمي بينما يوجد أثر للحوافز فقط .

5/1/6 دراسة حمد (2021):

إستهدفت الدراسة التعرف على الطبيعة والأثر بين عناصر البيئة الداخلية و قياس مستوى الجودة وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لعناصر البيئة الداخلية في دعم ثقافة الجودة بما معناه أن الإهتمام بعناصر البيئة الداخلية يسهم في تحسين جودة خدماتها

6/1/6 دراسة Merga & Others (2019) :

إستهدفت الدراسة التعرف على تأثيرات بيئة العمل وحزم المزايا على الرضا الوظيفي للمهنيين الصحيين في مرافق الصحة في شرق أثيوبيا وأظهرت نتائج الدراسة إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي لأطعم التمريض و تأثره بأعمارهم و طبيعة المنشآت الصحية و كذلك مدد خبرتهم في هذا المجال . بالإضافة إلى إنخفاض أنظمة الأجور والحوافز ، وأوصت الدراسة بضرورة توجيه الإهتمام بزيادة مستوى الرضا الوظيفي لمختلف المستويات الوظيفية من خلال توفير بيئة عمل لائقة بالإضافة إلى ضرورة التركيز على تعديل حزم المنافع للعاملين في المجالات الصحية

7/1/6 دراسة Solomon (2021):

تناولت هذه الدراسة التعرف على تأثير بيئة العمل على أداء العاملين في دور الرعاية الصحة النجابية والطفولة في تنزانيا ، حيث تحظى مشاكل بيئة العمل والأداء

المنخفض للعاملين في القطاع الصحي بالإهتمام البالغ ، وقد ركزت هذه الدراسة على تحديد تأثير بيئة العمل على اداء مقدمي الرعاية الصحية ، وتوصلت الدراسة إلى أن عناصر بيئة العمل لها تأثير كبير على أداء مقدمي الخدمات الصحية في وحدة الصحن الإنجابية وصحة الطفل .

و يعرض الباحث في هذا الجزء الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي سواء بطريق مباشر أو غير مباشر على النحو التالي:

2/6 الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي

1/2/6 دراسة الذبحاني، صبري أمين ، (2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المناخ التنظيمي بأبعاده (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، إجراءات العمل، المشاركة في اتخاذ القرار، تنمية الموارد البشرية) في أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في قطاع الاتصالات اليمنية، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي، ومعرفة مدى توافر مستوى الرضا الوظيفي إضافة إلى التعرف على واقع أداء العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتحدد مجتمع الدراسة بـ (475) عنصراً في الوظائف القيادية والإشرافية في عدد ثلاث شركات في قطاع الاتصالات اليمنية كان اختيارها بناءً على أسلوب الحصر الشامل؛ وقد جرى تحليل عدد (389) استبانة باستخدام برنامجي (SPSS) (AMOS) الإصدار: (26).

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها:

- واقع المناخ التنظيمي في قطاع الاتصالات اليمنية كان مرتفعاً، ومستوى توافر أبعاد المناخ التنظيمي مرتبة تنازلياً بدءاً بنمط الاتصال، نمط القيادة، الهيكل

التنظيمي، تنمية الموارد البشرية، إجراءات العمل، وأخيراً المشاركة في اتخاذ القرار.

- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية كان متوسطاً، ومستوى تحقق أبعاد الرضا الوظيفي تدرجت تنازلياً بدءاً من بيئة العمل، تحقيق الذات، الحوافز، الترقية، وأخيراً الأجور والرواتب.

- مستوى أداء العاملين لدى قطاع الاتصالات اليمنية كان مرتفعاً، ومستوى توافر أبعاد أداء العاملين جاءت مرتبة تنازلياً ببعُد إدراك العامل لدوره الوظيفي، يليها القدرات والخصائص الفردية، وأخيراً الجهد المبذول في العمل.

- وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للمناخ التنظيمي في أداء العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية.

2/2/6 دراسة الشريف ، 2022 :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس؛ حيث تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي ما مدى وجود أثر لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس ، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل مجتمعة في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس وارتفاع في مستوى ضغوط العمل لدى المدراء. وانخفاض في مستوى الرضا الوظيفي لديهم وأوصت الدراسة بوضع استراتيجية عامة وواضحة تتعلق بضغوط العمل التي قد تنشأ بالوزارة من حيث مصادرها ومسبباتها وطرق التعامل معها والتخلص منها وتوجيهها نحو الاتجاه الإيجابي. وتبني سياسة واضحة وعادلة ونزيهة فيما يتعلق بتوزيع المهام والمسؤوليات والأدوار وأعباء

العمل على العاملين وخلق البيئة الملائمة لذلك ما ينعكس على مستوى رضا العاملين داخل الوزارة.

3/2/6 دراسة جراح وآخرون ، 2022 :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الحوافز المادية والمعنوية ومستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية في مدينة الرياض ، كما هدفت إلى التعرف على أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي للعاملين ، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية موجبة بين الحوافز المادية و المعنوية والرضا الوظيفي للمرضين في القطاع الصحي السعودي بالمستشفيات الحكومية ، وأوصت الدراسة بضرورة تبني المستشفيات الحكومية استخدام أنظمة الحوافز كونها عنصراً مهماً من عناصر الإستقرار وذات علاقة مباشرة بتحقيق الرضا الوظيفي مع ضرورة إشراك الممرضين في عمليات صنع وإتخاذ القرارات

4/2/6 دراسة هند ، 2020 :

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى الرضا الوظيفي، ودراسة تأثير المتغيرات الاجتماعية والديموغرافية الرئيسية (العمر، والجنس، ومستوى التعليم، وسنوات الخبرة، والراتب الشهري) على الرضا الوظيفي ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين الرضا الوظيفي و بعض العوامل الشخصية، بما في ذلك عامل الذكورة، والجنسية غير السعودية، والسن المتقدم، بينما كان مرتبطاً بشكل سلبي بالراتب الشهرية العالية. بالإضافة إلى تأثير عملي العمر والراتب الشهري على الرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة إلى الحاجة إلى مزيد من الجهود من قبل سلطات الرعاية الصحية لزيادة الرضا الوظيفي للممرضين في المملكة العربية السعودية

5/2/5 دراسة عبدالحميد ، 2019 :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالمدارس الثانوية بمحافظة القليوبية بجمهورية مصر العربية ، و جاءت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستخدمي الإدارة الإلكترونية ومستخدمي الإدارة التقليدية في مستوى الرضا الوظيفي لصالح الإدارة الإلكترونية واوصت الدراسة بضرورة تشجيع العاملين بمجال الإدارة وتهيئتهم للتحول الرقمي من خلال رصد أنظمة جيدة للحوافز بهدف التغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعمليات التغيير

سابعاً الإطار النظري للدراسة

سيقوم الباحث، بتقديم أهم المصطلحات العلمية المستخدمة في الدراسة، وذلك كما يلي:

1/7 بيئة العمل

تعرف بيئة بأنها مجموعة من المتغيرات والأحداث في مجتمع وظيفي معين وتختلف عن غيرها او منافستها حيث يعمل الناس من أجل المال والمعينة ويمكن لرئيس المجموعة التحكم في إنتاجية العامل وخلق بيئة مختلفة من خلال أسلوبه مع العاملين (الدوسري ، ج تبوك ، 2023) كما تعرف بأنها كيان حركي تتفاعل عناصره البشرية و غير البشرية مع بعضها البعض فتتأثر ويتأثر بعضها البعض (عبدالباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، 2005)

2/7 البيئة الداخلية:

عرفتها (بوهريرة ، 2018) بأنها تلك العلاقات التبادلية التي تربط المنظمة بالفرد وتؤثر على سلوكه بالعوامل التنظيمية والإدارية والإجراءات السائدة في المنظمة الواحدة.

كما عرفها (رحاحلة ، 2010) بأنها تلم الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية وتميزها عن غيرها من المنظمات

3/7 أبعاد البيئة الداخلية

1/3/7 البيئة التنظيمية : تتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات والتقنيات المستخدمة .

2/3/7 إتخاذ القرار : حيث تعتبر مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات أحد العوامل المؤثرة في رفع الروح المعنوية ، وتعميق إنتمائهم للمنظمة مما يجعلهم يبذلون كل الجهد

3/3/7 التكنولوجيا والتقنيات : وهي ما تساعد على تبسيط إجراءات العمل وتخليصه من الروتين ، وإتاحة فرص اكبر للعاملين لإستغلال قدراتهم وطاقاتهم الكاملة

4/3/7 القيادة والإشراف : تمثل العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين أحد من اهم خصائص بيئة العمل فطبيعة العلاقة بين الرئيس ومرؤوسيه هي علاقة تبادلية ذات تأثير مباشر على أداء المرؤوسين .

5/3/7 المكافآت والحوافز : وهي الأنظمة التي تتبعها الإدارة العليا بشكل عام في تقييم الأعمال المتميزة بهدف تشجيع العاملين وتحفيزهم نحو زيادة فاعلية أدائهم لتحقيق اقصى إنتاجية ، وتنقسم هذه الحوافز إلى حوافز خارجية (الراتب ، المكافآت ، الترقيات) وأخرى داخلية (الإحساس بالإنجاز ، التقدير من الرؤساء)

4/7 مفهوم الرضا الوظيفي :

عرفه Pukkeeree (2013) بأنه الإتجاه الذي يحمله العاملین نحو العمل الذي يقومون به مما يؤدي إلى خلق تصور حول مستوى إنجازهم ومستوى الارتباط بين العامل والمنظمة
كما عرفه العواجين (2013) بأنه التصور الذي يحمله الموظف عن العمل والدرجة التي يجد فيها المتعة في العمل والفروق الإيجابية بين ما يطلبه العامل وما يحصل عليه العامل فعلياً
وعرفته بوهريرة (2020) بأنه إتجاه إيجابي يتشكل نتيجة لإستجابة عاطفية لدى الموظف نحو العمل الذي يقوم به في منظمة معينة

5/7 أبعاد الرضا الوظيفي

- الرضا عن الحوافز : ويقصد بها مدى رضاء العامل عن عدالة أنظمة الرواتب والأجور والمكافآت والمزايا الإضافية ومدى إهتمام المنظمة بتحسينها المستمر
- الرضا عن الذات : ويقصد بها رضاء العمال عن مدى تحقيق أهدافهم ومدى إهتمام الإدارة بهم ومدى مشاركتهم في صنع القرار واعداد الخطط المستقبلية
- الرضا عن طبيعة العمل وظروفه : ويقصد به مدى رضا العمال عن الظروف المادية للعمل من حيث بيئة مكان العمل والرضا عن الجو العام للعمل بالمنظمة
- الرضا عن علاقات العمل مع الرؤساء : ويقصد به مدى رضا العامل عن معاملة الرئيس للمرؤوسين وتشجيعه لهم ، ومدى المعلومات التي يحصل عليها وتفهم الإدارة العليا لحاجات موظفيها ومتابعة شكاوهم وطلباتهم

6/7 أساليب تحقيق الرضا الوظيفي

عادة ما يقوم العامل بمجموعة من الأنشطة لإعتقاده بأن الأداء الذي يقوم به سوف يحقق له الأهداف التي يسعى إليها ، وتحقيقه لهذه الأهداف سيحمله أكثر رضا مما هو عليه ، لذلك فإن تحقيق الرضا يكون نتيجة تفاعل العديد من العوامل ومنها :

الحاجات : حيث أن لكل فرد مجموعة من الحاجات التي يسعى لإشباعها فيعتبر

العمل أحد المصادر الرئيسية لإشباع هذه الحاجات

الإشباع : حيث يؤدي الأداء الفعال إلى تحقيق الإشباع المطلوب لحاجات الفرد

الرضا : وهي الحالة التي يصل إليها الفرد بعد أن يقوم بتحقيق الإشباع المطلوب

لحاجاته من خلال العمل عن طريق أدائه المتميز في العمل .

7/7 طرق قياس مستوى الرضا الوظيفي :

تعتبر عملية قياس الرضا الوظيفي عملية في غاية الصعوبة بسبب ميل الأفراد إلى عدم تقديم معلومات دقيقة عن الجوانب السلبية بالوظائف التي يقومون بها لذا وجب تعدد أساليب قياس مستوى الرضا الوظيفي ، ومن أهمها ما يلي :

1/7/7 تحليل الظواهر المعبرة عن الرضا الوظيفي :

وتعمل هذه الطريقة على مراقبة ظواهر وأحداث معينة مثل معدل الشكاوى ، ومعدل دوران العمل ، ومعدلات الغياب ، ومعدلات إصابات العمل ، حيث اثبتت الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين هذه الظواهر ومستوى الرضا الوظيفي فكلما زاد مستوى الرضا الوظيفي قلت هذه الظواهر .

2/7/8 طريقة مينيسوتا (إحدى مخرجات مشروع تعديل العمل بجامعة مينيسوتا)

وتقوم على إفتراض أن مدى ملائمة العمل يعتمد على مستوى التوافق بين مهارات شاغل الوظيفة وحجم التعزيزات ببيئة العمل الداخلية والخارجية وتتمثل هذه الجوانب في الرضا من ظروف العمل ونمط القيادة ومقدار المسؤولية التي يشعر بها و المكافآت الداخلية .

3/7/8 إستبيان الرضا عن الأجر :

وتعتمد هذه الطريقة في جمع البيانات حول مستوى رضا الأفراد عن نظم الأجور والمكافآت والحوافز و المزايا الإضافية ولضمان دقة النتائج يجب مراعاة دقة صياغة مفردات الإستبيان .

9- الدراسة الميدانية وإختبار الفروض

1/9 منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمت باستخدام المنهج الوصفي المسحي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول إحداث وظواهر وممارسات موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون التدخل في مجرياتها ونستطيع أن نتفاعل معها فنصفها ونحللها، وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير بيئة العمل على ابعاد الرضا الوظيفي بالتطبيق على مستشفى الولادة والأطفال بمنطقة نجران.

حدود الدراسة:

سوف يتناول الباحث موضوع الدراسة مع الالتزام بالحدود التالية - :

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على تسليط الضوء حول تأثير بيئة العمل على ابعاد الرضا الوظيفي بالتطبيق على مستشفى الولادة والأطفال بمنطقة نجران.
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق هذه الدراسة على مستشفى الولادة والأطفال بمنطقة نجران.

- الحدود البشرية: طُبقت هذه الدراسة على عينة حجمها نحو (194) من العاملين بمستشفى الولادة والأطفال.
- الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2025/2024.

محاور الدراسة الميدانية:

تمثلت متغيرات الدراسة فيما يلي: -

المتغير المستقل: بيئة العمل

- البيئة التنظيمية

- اتخاذ القرار

- التكنولوجيا والتقنيات

- صراعات العمل

- المكافآت والحوافز

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

- الرضا عن الحوافز

- الرضا عن الذات

- الرضا عن طبيعة العمل

- الرضا عن علاقات العمل

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 194 مفردة لدراسة دراسة تأثير بيئة العمل على ابعاد الرضا الوظيفي بالتطبيق على مستشفى الولادة والأطفال بمنطقة نجران.

الإحصاءات الوصفية لأبعاد بيئة العمل

أبعاد بيئة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
البيئة التنظيمية	4.3081	.61267	4	موافق بشدة
اتخاذ القرار	4.4907	.64287	1	موافق بشدة
التكنولوجيا والتقنيات	4.3273	.87928	3	موافق بشدة
صراعات العمل	4.4175	.68523	2	موافق بشدة
المكافآت والحوافز	4.0683	.83723	5	موافق
المتوسط العام	4.32238			موافق بشدة

الإحصاءات الوصفية لأبعاد الرضا الوظيفي

أبعاد الرضا الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
الرضا عن الحوافز	4.2745	.77967	4	موافق بشدة
الرضا عن الذات	4.4201	.67721	2	موافق بشدة
الرضا عن طبيعة العمل	4.3990	.65134	3	موافق بشدة
الرضا عن علاقات	4.5206	.57379	1	موافق بشدة
المتوسط العام	4.4035			موافق بشدة

نتائج الدراسة

- تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط إلى وجود صلاحية معنوية للنموذج المستخدم في تفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.741، وهو ما يدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرات، كما أظهرت النتائج أن معامل التحديد (R^2) بلغ 0.550؛ مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 55% من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي، بينما يعزى ما نسبته 45% إلى عوامل ومتغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، كذلك تشير قيمة معامل التحديد المعدل (0.547) إلى استقرار النموذج الإحصائي وقوته التفسيرية المقبولة، بما يدعم مصداقية النتائج المستخلصة.

- أظهرت نتائج تحليل معامل الانحدار أن متغير البيئة التنظيمية يمارس تأثيرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (Beta) نحو 0.733؛ مما يشير إلى قوة التأثير، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة 15.304، وهي أعلى بكثير من القيمة الجدولية، وبلغ مستوى الدلالة المصاحب (Sig) 0.000، وهو أقل من 0.05؛ مما يؤكد دلالة النتيجة إحصائيًا، وتعكس هذه المؤشرات أن تحسين البيئة التنظيمية ينعكس بشكل مباشر وملحوس على زيادة مستويات الرضا لدى العاملين في المؤسسة.
- تشير نتائج اختبار نموذج الانحدار الخطي البسيط إلى صلاحية النموذج من الناحية الإحصائية لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الرضا الوظيفي، فقد بلغ معامل الارتباط (R) بين المتغيرات المستقلة والرضا الوظيفي قيمة 0.762، وهو ما يعكس وجود علاقة قوية موجبة، كما أظهر معامل التحديد (R^2) أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 58% من التغيرات في الرضا الوظيفي، وهي نسبة تفسير مرتفعة نسبيًا، في حين أن الـ 42% المتبقية تُعزى إلى متغيرات أخرى لم يتم تضمينها في النموذج، وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل 0.578؛ مما يعزز من موثوقية النموذج في تفسير الظاهرة قيد الدراسة.
- أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن بعد اتخاذ القرار له أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (Beta) نحو 0.718؛ مما يعكس قوة التأثير، كما أن قيمة (t) بلغت 16.280، وهي أعلى من القيمة الجدولية، بينما كان مستوى الدلالة (Sig) 0.000 وهو أقل من 0.05؛ مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، وتشير هذه النتائج إلى أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، ووضوح آليات صنع القرار داخل المؤسسة، يسهمان بشكل فعال في رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

- تشير نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي البسيط إلى أن النموذج يتمتع بصلاحيّة معنوية مقبولة لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الرضا الوظيفي، فقد بلغ معامل الارتباط (R) نحو 0.655؛ مما يدل على وجود علاقة قوية نسبياً بين المتغيرات، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) حوالي 0.429، أي أن المتغيرات المستقلة المدروسة قادرة على تفسير ما نسبته 42.9% من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي، في حين أن نسبة 57.1% من هذه التغيرات تُعزى إلى متغيرات أخرى لم يشملها النموذج، أما معامل التحديد المعدل فقد بلغ 0.426؛ مما يؤكد اتساق النتائج ومصداقية النموذج الإحصائي المستخدم.

- أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن بعد التكنولوجيا والتقنيات يُعد من العوامل المؤثرة بشكل إيجابي وذو دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي، فقد بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (Beta) نحو 0.451، وهو ما يشير إلى وجود تأثير مباشر متوسط القوة، كما أن قيمة (t) بلغت 12.004، وهي أعلى من القيمة الجدولية، في حين بلغ مستوى الدلالة (Sig) 0.000، وهو أقل من 0.05؛ مما يؤكد أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية، وتدل هذه النتائج على أن توفر الأدوات التكنولوجية المناسبة واستخدام التقنيات الحديثة في بيئة العمل يسهم في تحسين تجربة الموظف وزيادة رضاه عن عمله.

- تشير نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي البسيط إلى أن النموذج يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية الإحصائية لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (R) نحو 0.771؛ مما يدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرات، كما أن معامل التحديد (R^2) بلغ 0.594، وهو ما يعني أن المتغيرات المستقلة المدروسة تفسر حوالي 59.4% من التغيرات في الرضا الوظيفي، في حين أن النسبة المتبقية (40.6%) تُعزى إلى عوامل أخرى غير مدرجة ضمن النموذج، كما أظهر معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) قيمة 0.592؛ مما يعزز من دقة النموذج وثباته في تفسير الظاهرة محل الدراسة.

- أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن بعد صراع العمل يُعد من المتغيرات التي لها تأثير إيجابي دال إحصائيًا على الرضا الوظيفي، فقد بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (Beta) نحو 0.682، وهي قيمة مرتفعة نسبيًا تعكس قوة الأثر، كما أن قيمة (t) بلغت 16.775، متجاوزة القيمة الجدولية، بينما كان مستوى الدلالة (Sig) 0.000، وهو أقل من 0.05، وتدلل هذه النتائج على أن كيفية تعامل المنظمة مع حالات صراع العمل (وليس الصراع بحد ذاته) قد تُسهم في تعزيز الرضا الوظيفي، لا سيما إذا تمت إدارة هذه الصراعات بشكل إيجابي وبنّاء.
- تشير نتائج تحليل نموذج الانحدار الخطي البسيط إلى أن النموذج يتمتع بصلاحية إحصائية جيدة لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.657، مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية نسبيًا بين المتغيرات، كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) نحو 0.432، أي أن المتغيرات المستقلة المدروسة تمكنت من تفسير ما نسبته 43.2% من التغيرات في مستوى الرضا الوظيفي، في حين تُعزى النسبة المتبقية (56.8%) إلى عوامل أخرى لم تُدرج ضمن النموذج. ويعزز ذلك معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) الذي بلغ 0.429؛ مما يشير إلى اتساق النتائج وقوة النموذج في تقديم تفسير منطقي للظاهرة.
- أوضحت نتائج تحليل الانحدار أن بعد المكافآت والحوافز له أثر إيجابي دال إحصائيًا على الرضا الوظيفي لدى العاملين، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (Beta) نحو 0.476، وهي قيمة تشير إلى وجود تأثير متوسط القوة، كما بلغت قيمة (t) نحو 12.088، وهي أعلى من القيمة الجدولية؛ مما يعكس دلالة معنوية واضحة، خاصة وأن مستوى الدلالة (Sig) بلغ 0.000، وهو أقل من 0.05. وتعكس هذه النتيجة أن وجود نظام فعال وعادل للمكافآت والحوافز يسهم في تعزيز رضا الموظفين ورفع مستويات التزامهم وتحفيزهم.

- تُظهر نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن النموذج يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية الإحصائية لتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع الرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (R) نحو 0.843، مما يشير إلى وجود علاقة قوية جدًا بين المتغيرات، كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.710؛ مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته 71% من التغيرات في الرضا الوظيفي، وهي نسبة كبيرة، بينما تعود النسبة المتبقية (29%) إلى عوامل أخرى لم يتم تضمينها في النموذج الحالي، ويعزز ذلك قوة النموذج ودقته، حيث بلغت قيمة معامل التحديد المعدل ($Adjusted R^2$) نحو 0.709، وهي قريبة جدًا من القيمة الأصلية، ما يدل على استقرار النموذج وفعالته في التنبؤ.

- أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن بيئة العمل تُعد من أكثر المتغيرات تأثيرًا على الرضا الوظيفي، حيث ثبت أن لها أثرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، فقد بلغت قيمة معامل الانحدار غير المعياري (Beta) نحو 0.828، وهي من أعلى القيم في النموذج؛ مما يدل على قوة العلاقة. كما بلغت قيمة (t) نحو 21.690، وهي أعلى بكثير من القيمة الجدولية، وبلغ مستوى الدلالة (Sig) 0.000، وهو أقل من 0.05؛ مما يعزز قبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير دال لبيئة العمل على رضا الموظفين.

- أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائية بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي، حيث تبين أن تحسين الظروف المادية والنفسية والاجتماعية في بيئة العمل يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الرضا لدى الموظفين.

- أوضحت النتائج أن بيئة العمل الداعمة تعزز من مشاعر الانتماء والالتزام التنظيمي؛ مما ينعكس إيجابيًا على رضا العاملين واستقرارهم المهني.

- أشارت النتائج إلى وجود فروق في تقييم العاملين لبيئة العمل تبعًا للمنصب الوظيفي؛ حيث أظهر الموظفون في المناصب الإدارية العليا تقييمًا أعلى مقارنة بزملائهم في المستويات التنفيذية.

- أظهرت البيانات أن المكونات الملموسة لبيئة العمل، مثل، (الإضاءة، التهوية، الأثاث، النظافة) تلعب دورًا ملموسًا في تحقيق الرضا الوظيفي، خاصة في بيئات العمل ذات الطابع الخدمي والصحي.
- تبين أن بعد العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، مثل، الدعم من الرؤساء والزملاء، له تأثير معنوي قوي على رضا الموظفين، خاصة في فرق العمل متعددة التخصصات.
- كشفت النتائج أن الوضوح في الإجراءات التنظيمية، وشفافية القرارات، والمساواة في توزيع الأعباء، كلها عوامل تؤثر بدرجة كبيرة على رضا العاملين عن بيئة العمل.
- أشارت نتائج التحليل إلى أن العاملين ذوي الخبرة الطويلة أكثر حساسية لتقلبات بيئة العمل، ويعبرون بشكل أكثر دقة عن مستوى رضاهم أو استيائهم مقارنة بزملائهم الأقل خبرة.
- أظهرت النتائج أن بيئة العمل المرنة - التي تتيح ساعات عمل مرنة أو العمل عن بُعد - ترتبط بدرجة رضا وظيفي أعلى خاصة لدى الفئات النسائية أو الموظفين ذوي الظروف الأسرية الخاصة.
- لوحظ أن عدم وضوح التوصيفات الوظيفية، وسوء توزيع المهام، والضغط الوظيفي المرتفع، كانت من أبرز العوامل التي خفضت مستوى الرضا الوظيفي في بيئة العمل.
- أظهرت الدراسة أن وجود أنظمة تكنولوجية محدثة وسهلة الاستخدام يُعد من أبرز المكونات المحفزة في بيئة العمل، والتي تزيد من كفاءة الأداء وتقلل الإحباط، وبالتالي ترفع مستويات الرضا.
- أشارت النتائج إلى أن العاملين في الأقسام ذات الاتصال المباشر بالجمهور كانوا أقل رضا عن بيئة العمل؛ بسبب التوتر المهني، وغياب الدعم الكافي من الإدارة.
- تبين أن بيئة العمل التي تدعم التعلم المستمر وتطوير المهارات ترتبط ارتباطًا وثيقًا برضا وظيفي مرتفع، حيث يشعر الموظفون بقيمتهم وفرص نموهم داخل المؤسسة.

- أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي يتأثر سلباً في البيئات التي تفتقر للتقدير المعنوي، أو التشجيع من الإدارة العليا، حتى وإن كانت المزايا المادية متوفرة.
- كشفت النتائج عن ارتباط واضح بين بيئة العمل الإيجابية وانخفاض معدلات التغيب والاستقالات؛ وهو ما يعكس أهمية البيئة التنظيمية في الحفاظ على رأس المال البشري.
- أظهرت الدراسة أن تقييم بيئة العمل والرضا عنها يختلف حسب المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي؛ مما يعكس أهمية مراعاة الفروق الفردية عند تصميم بيئات العمل أو تطويرها.

توصيات الدراسة

- توصي الدراسة بأهمية تحقيق قدر أكبر من التوازن بين الذكور والإناث في المناصب الإدارية والوظائف محل الدراسة، من خلال دعم السياسات الداعمة لتمكين المرأة في بيئة العمل الصحي؛ بما يتيح تمثيلاً أكثر شمولاً وتوازناً للآراء والتجارب المختلفة، كما يُقترح أن تراعي الدراسات المستقبلية هذا التفاوت عند تصميم العينة؛ لضمان شمولية أكبر في النتائج، ورفع مستوى مصداقية التوصيات المرتبطة بالاختلافات النوعية في بيئة العمل.
- توصي الدراسة بضرورة أخذ الحالة الاجتماعية للعاملين في الاعتبار عند تصميم السياسات الإدارية وبرامج الدعم الوظيفي داخل المستشفى، لا سيما فيما يتعلق بالتوازن بين الحياة المهنية والأسرية، كما يُنصح بتوفير برامج مساندة تتماشى مع احتياجات الفئات المختلفة؛ بما في ذلك المتزوجين الذين يشكلون الأغلبية، دون إغفال احتياجات العزاب أو الحالات الخاصة، مثل، المطلقين، والأرامل؛ من أجل تعزيز بيئة عمل أكثر شمولاً وإنصافاً لجميع الموظفين.
- في ضوء ارتفاع نسبة الحاصلين على مؤهلات علمية عليا بين أفراد العينة، توصي الدراسة بضرورة استثمار هذا المورد البشري المؤهل، من خلال إتاحة الفرص المستمرة للتدريب والتطوير المهني المتقدم، وتمكينهم من المشاركة في عمليات اتخاذ القرار والمساهمة في تحسين الأداء المؤسسي، كما تُقترح سياسات تحفيزية تراعي الفروق في المؤهل العلمي، وتشجع على استكمال الدراسات العليا؛ لما لذلك من أثر إيجابي في رفع كفاءة العاملين وتحقيق جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- استناداً إلى ارتفاع نسبة العاملين من ذوي الخبرة الطويلة، توصي الدراسة بضرورة الاستفادة من خبراتهم في تطوير السياسات والإجراءات داخل المستشفى، من خلال إشراكهم في فرق تحسين الجودة والتخطيط الاستراتيجي والتدريب الداخلي، كما يُوصى بخلق بيئة تفاعلية تعزز نقل الخبرات والمعرفة إلى الفئات الأقل خبرة، عبر برامج الإرشاد

المهني والتوجيه الداخلي؛ مما يسهم في بناء جيل جديد من الكفاءات الصحية المدربة وفقاً لأفضل الممارسات الميدانية.

– توصي الدراسة بضرورة تعزيز التوازن في مشاركة الفئات الوظيفية المختلفة عند تصميم الدراسات التنظيمية؛ لضمان تغطية شاملة لمختلف الرؤى من المستويات التنفيذية والإدارية العليا، كما يُقترح دعم قنوات التواصل الصاعد والنازل بين هذه الفئات؛ بما يعزز من التنسيق والتكامل في بيئة العمل، ويضمن توحيد الجهود نحو تحقيق الأهداف المؤسسية، ومن المفيد أيضاً تمكين العاملين في الوظائف التنفيذية من المساهمة في تطوير السياسات وتحسين الأداء؛ نظراً لقربهم من الواقع العملي وتفاعلهم المباشر مع المستفيدين من الخدمات.

– استناداً إلى العلاقة ذات الدلالة الإحصائية بين البيئة التنظيمية والرضا الوظيفي، توصي الدراسة بأهمية تطوير البيئة التنظيمية في المؤسسات الصحية، من خلال تعزيز ممارسات الحوكمة الفعالة، وتطبيق أنظمة إدارية واضحة وعادلة، وتوفير مناخ تنظيمي يشجع على الشفافية والمشاركة.

– في ضوء ما أظهره نموذج الانحدار من تفسير جيد لمستوى الرضا الوظيفي عبر المتغيرات المدروسة، توصي الدراسة بأهمية تعزيز العوامل المؤثرة ضمن بيئة العمل والتي أظهرت تأثيراً فعالاً في رفع درجة الرضا الوظيفي، مع ضرورة التوسع في دراسات مستقبلية لاستكشاف المتغيرات الأخرى التي تسهم في النسبة المتبقية من التغير، والتي لم يتناولها النموذج الحالي.

– توصي الدراسة بضرورة التركيز على تطوير البيئة التنظيمية داخل المؤسسات الصحية، من خلال تعزيز وضوح الهيكل الإداري، وتطبيق أنظمة عمل عادلة وشفافة، وتحسين الاتصال الداخلي بين المستويات الإدارية المختلفة.

– توصي الدراسة بتعزيز المتغيرات التنظيمية المدروسة، والتي أثبتت قدرتها على تفسير نسبة كبيرة من التغيرات في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، كما يُنصح بإجراء

- دراسات لاحقة تستكشف العوامل الأخرى التي قد تسهم في النسبة المتبقية غير المفسرة، مثل، العوامل النفسية والاجتماعية، ومستوى الدخل، والتوازن بين العمل والحياة، وغيرها.
- توصي الدراسة بضرورة تعزيز مشاركة الموظفين في عمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة، من خلال تفعيل مبدأ الشفافية، وتوفير قنوات تواصل تتيح للعاملين إبداء آرائهم واقتراحاتهم في المسائل الإدارية والفنية.
- توصي الدراسة بأهمية تعزيز العوامل المستقلة التي تم تناولها ضمن النموذج؛ لما لها من دور فاعل في التأثير على الرضا الوظيفي، كما يُقترح توسيع نطاق التحليل في دراسات مستقبلية لإدراج متغيرات أخرى محتملة، مثل، العوامل الشخصية، ومستوى الدخل، والتوازن بين العمل والحياة، والدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل؛ وذلك لتحسين القدرة التفسيرية للنماذج المستخدمة.
- توصي الدراسة بضرورة الاستثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية داخل المؤسسات، وتوفير أحدث الأجهزة والبرمجيات التي تساهم في تسهيل المهام اليومية للعاملين، كما يُنصح بعقد دورات تدريبية مستمرة تُمكن الموظفين من استخدام هذه التقنيات بفاعلية؛ بما يُسهم في تقليل الجهد والوقت، ويزيد من كفاءة الأداء والرضا المهني.
- توصي الدراسة بتعزيز العوامل التنظيمية التي أُدرجت ضمن النموذج؛ لما لها من أثر كبير على تحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين، كما يُقترح توسيع نطاق الدراسات المستقبلية لإدراج متغيرات جديدة، قد تساهم في تفسير النسبة المتبقية من التباين، مثل، العوامل النفسية والاجتماعية، ومستوى الدعم المؤسسي، وخصائص القيادة الإدارية.
- توصي الدراسة بأن تتبنى المؤسسات سياسات واضحة لإدارة صراع العمل بشكل فعال، من خلال فتح قنوات حوار شفافة، وتدريب القادة على مهارات حل النزاعات، وتعزيز بيئة قائمة على التقاهم والتسامح المؤسسي.

- توصي الدراسة بضرورة تعزيز المتغيرات المستقلة التي تم تضمينها في النموذج؛ باعتبارها مؤثرة على الرضا الوظيفي، مع التوسع في الدراسات المستقبلية لإدراج متغيرات إضافية من شأنها أن ترفع القدرة التفسيرية للنموذج.
- توصي الدراسة بأهمية تطوير سياسات الحوافز والمكافآت داخل بيئة العمل؛ بما يضمن العدالة والشفافية، ويحفّز الموظفين على تحقيق الأداء المتميز، كما تُوصى بتنوع أشكال الحوافز لتشمل الحوافز المالية والمعنوية، والمكافآت المرتبطة بالأداء الفردي والجماعي، إلى جانب الترقيات وشهادات التقدير.
- توصي الدراسة بضرورة التركيز على تعزيز وتكامل العوامل التنظيمية التي أُدرجت ضمن النموذج؛ وذلك لما لها من تأثير كبير ومباشر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، كما يُقترح الاستمرار في تطوير هذه الأبعاد التنظيمية، وربطها بأنظمة التقييم والتحفيز داخل المؤسسة.
- توصي الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل، من خلال تعزيز عناصر الراحة، والأمان، والدعم المهني، وتوفير البنية التحتية المناسبة التي تسهّل الأداء، وتقلل مصادر الضغط والتوتر.
- تحسين المكونات المادية لبيئة العمل، من خلال توفير بيئة صحية وأمنة تشمل الإضاءة الجيدة، التهوية المناسبة، المساحات المريحة، والتجهيزات الحديثة؛ لما لذلك من تأثير مباشر على الراحة النفسية والرضا الوظيفي.
- تعزيز الدعم النفسي والاجتماعي داخل بيئة العمل عبر تدريب المديرين على مهارات القيادة الإنسانية، وبناء العلاقات الإيجابية؛ مما يزيد من شعور الموظفين بالتقدير والانتماء.
- تصميم برامج لتحفيز الموظفين مادياً ومعنوياً تشمل المكافآت، التقدير العلني، الترقيات، وشهادات التميز؛ بما يسهم في زيادة الرضا والدافعية.

- الاهتمام بجوانب العدالة التنظيمية والشفافية في توزيع المهام، التقييم، والفرص، من خلال آليات واضحة ومعلنة تضمن شعور الموظفين بالإنصاف.
- تطوير قنوات الاتصال الداخلي لضمان تواصل فعال بين الإدارة والعاملين؛ مما يُمكن من نقل الآراء والشكاوى والمقترحات بشكل مرن، ويزيد من رضا الموظفين.
- تطبيق برامج العمل المرن والعمل عن بُعد حيثما أمكن، خصوصًا في الأقسام التي لا تتطلب حضورًا دائمًا؛ مما يعزز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية ويزيد الرضا.
- تنمية بيئة العمل التشاركية، من خلال إشراك الموظفين في اتخاذ القرار وصياغة السياسات ذات الصلة بوظائفهم؛ بما يعزز شعورهم بالتمكين والمسؤولية.
- تهيئة بيئة داعمة للتعلم المهني المستمر، عبر توفير فرص التدريب والتطوير والتأهيل للموظفين في مختلف المستويات الوظيفية؛ بما يساهم في تعزيز الرضا المهني.
- قياس رضا الموظفين بشكل دوري، من خلال استبيانات علمية وتحليل نتائجها؛ بهدف التعرف على التحديات القائمة وتحسين جوانب بيئة العمل.
- ربط بيئة العمل باستراتيجية الموارد البشرية الشاملة؛ لضمان تكامل سياسات التوظيف، الاحتفاظ، والتحفيز مع بيئة العمل الفعلية ومتطلبات الموظفين.
- تقليل الضغط المهني وساعات العمل المرهقة، عبر إعادة توزيع المهام، وتحديد أولويات العمل، وتقادي التضارب الإداري الذي يؤثر سلبيًا على الرضا.
- إنشاء وحدات متخصصة ببيئة العمل والسعادة الوظيفية، مثل، "وحدة رفاه الموظفين"، أو "إدارة جودة الحياة المهنية"؛ لمتابعة تطوير البيئة التنظيمية، ودعم الموظفين بشكل دائم.
- استخدام أدوات التحليل الرقمي لتقييم بيئة العمل، مثل، منصات الذكاء الاصطناعي، والاستبيانات التفاعلية؛ لمراقبة مؤشرات الرضا أولًا بأول، واتخاذ قرارات فورية مبنية على البيانات.
- تحفيز القيادات الإدارية على تحسين بيئة العمل في أقسامهم، من خلال تضمين مؤشرات رضا الموظفين ضمن تقييم الأداء السنوي للمديرين.
- تبني نموذج المنظمة الإنسانية والمتعلمة الذي يركز على رفاه الموظف، التواصل المفتوح، والتعلم الجماعي؛ مما يخلق بيئة عمل متكاملة ومحفزة للرضا والابتكار.