

**العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى
العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض**
**The relationship between the internal work
environment and job satisfaction among workers
in health care centers in Riyadh**

عبيد صالح المطيري

باحث بمعهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة كلية التجارة وإدارة
الأعمال جامعة حلوان

DOI: 10.21608/fjssj.2025.395454

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_395454.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٧/١٠/٢٠٢٤ م تاريخ القبول: ١٢/١٠/٢٠٢٤ م تاريخ النشر: ١٠/١٠/٢٠٢٥ م
توثيق البحث: المطيري، عبيد صالح. (٢٠٢٥). العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز
الرعاية الصحية بمدينة الرياض. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ٢٠، ج. (٤)، ص-ص: ٣-٣٨.

٢٠٢٥ م

العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض

المستخلص:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في دراسة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية: التعرف على مستوى تبني أبعاد بيئة العمل الداخلية في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض، والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض، والتعرف على تأثير بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض، كما اعتمد البحث على جمع وتحليل البيانات والمعلومات الواردة في الكتب والدوريات العلمية العربية والأجنبية المرتبطة بالموضوع، وعلى مراجعة الدراسات والرسائل العلمية السابقة ذات العلاقة بالبحث محل الدراسة، وقد أجابت الدراسة على كافة تساؤلاتها واختبرت جميع فروضها، توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية) والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، الرضا الوظيفي، مراكز الرعاية الصحية.

The relationship between the internal work environment and job satisfaction among workers in health care centers in Riyadh

Abstract:

The main objective of the research is to study the relationship between the internal work environment and job satisfaction among workers in health care centers in Riyadh. The following sub-objectives branch out from this objective: identifying the level of adoption of the dimensions of the internal work environment in health care centers in Riyadh, identifying the level of job satisfaction among workers in health care centers in Riyadh, and identifying the impact of the internal work environment in achieving job satisfaction among workers in health care centers in Riyadh. The research also relied on collecting and analyzing data and information contained in Arab and foreign scientific books and periodicals related to the subject, and on reviewing previous

scientific studies and theses related to the research under study. The study answered all its questions and tested all its hypotheses. The results of the research reached a statistically significant relationship between the dimensions of the internal work environment (nature and conditions of work, participation in decision-making, wages and rewards, job security and stability, social relations, the supervisor's style of supervision, security, safety and occupational health) and job satisfaction among workers in health care centers" with a confidence level of (95%).

Keywords: Internal work environment, job satisfaction, health care centers.

- مقدمة:

يتفاعل الإنسان مع الظروف المحيطة به بصفه عامة، وبالتالي فإنه عادة ما يستطيع أن يكيف سلوكه طبقاً لنوع الظروف التي يعيش من خلالها، والإنسان العامل داخل المنظمات يتأثر بالبيئة التي يعمل فيها، فقد تصبح هذه البيئة عاملاً مهماً في تحقيق ذاته إذا ما واكبت طموحه وأهدافه، أو تكون سبباً في تدنى التزامه وإنتاجيته، خاصة عندما تكون البيئة المحيطة بالعمل غير واضحة القواعد والمعالم والحدود (حمزة، ٢٠٢٣).

تسعى المنظمات لتحقيق النجاح والذي يعد من أهم التحديات التي تواجهها حتى تصنع لنفسها مركزاً إستراتيجياً في ظل بيئة عمل تتفاعل فيها الكثير من المتغيرات؛ ونظراً لأن محور المنظمة ونجاحها هو المورد البشري فلا بد من توافر بيئة عمل جيدة (Lindeberg et al., 2024)، حيث ترتبط العوامل الفيزيائية لبيئة العمل بالنواحي النفسية للعاملين ومدى انجازهم للعمل (Anasi, 2020)، فلا بد من وجود بيئة عمل داعمة ومحفزة لهم؛ فدرجة الحرارة و الإضاءة والتهوية ومساحة الغرف والتكوين الداخلي لأماكن العمل يؤثر بدرجة كبيرة على قدرة الأفراد وانجازهم وإمكانياتهم لتحقيق أهداف المنظمة (Franssila & Kirjonen, 2022).

تعد بيئة العمل الداخلية أحد أهم الموضوعات التي حازت اهتمام كثير من المنظمات، حيث أن تلك المنظمات تواجه عديداً من التحولات الاستراتيجية في العصر الحالي، ويصاحبها كثير من المشكلات مما يحتم على المنظمات مواكبة تلك التحولات ومحاولة تجنب المعوقات المصاحبة لها من خلال توفير بيئة عمل داخلية مناسبة ومحفزة (Pitaloka & Sofia, 2014)، والتي بدورها تحد من احتمالية إصابة الأفراد العاملين بتزايد ضغوط

ومعوقات العمل، وتكمن خطورة تزايد هذه الضغوط في أثارها السلبية، والتي تجعلهم عرضة لما يُسمى بالاحتراق الوظيفي مما يولد لدى العاملين حالة من الإجهاد والإنهاك العاطفي والشعور السلبي وتدلي الإنجاز، مما يحول دون قيامهم بالعمل على أكمل وجه (Aruldoss, Kowalski, Travis, & Parayitam, 2022)).

فرضا العامل عن العمل يخلق نوع من الشعور بالارتياح ورغبته في الأداء على أحسن وجه، حيث يعد الرضا الوظيفي إحدى شروط الفعالية الاقتصادية والاجتماعية في المنظمة، وهو يمثل في مستوى الإشباع الذي تتيحه له العناصر والجوانب المختلفة للعمل (Akinwale & George, 2020)؛ فهناك ما هو متعلق بالبيئة الداخلية للعمل مثل (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية). وهذا ما توصلت إليه الدراسات السابقة (Lindeberg et al., 2024; AI- Zoubi, Masa'deh, & Twaissi, 2022; Lindeberg et al., 2022; Maneschiold & Lucaci-Maneschiold, 2021; Yusliza, et al., 2021; Akinwale & George, 2020؛ العامر، ٢٠٢٣؛ السلمي، ٢٠٢٢)، إذ أن هناك علاقة بين ظروف العمل المادية والرضا الوظيفي وأن ظروف العمل الجيدة تنعكس إيجاباً على الرضا الوظيفي، بينما ظروف العمل السيئة تنعكس سلباً على الرضا الوظيفي ويكون لها أثر نفسي ومعنوي على الفرد وتجعله تحت ضغوطات نفسية وقلق دائم.

إن إهمال العوامل المميزة لبيئة العمل الداخلية وعدم إعطائها الاهتمام الكافي يعتبر أحد المشكلات الرئيسة في إدارة المنظمات (العمرى، ٢٠١٧)، لكن إذا أصاب أحد عناصر بيئة العمل خلل ما وذلك نتيجة لأسباب متعددة سواء في البيئة الاجتماعية أو التنظيمية فإن هذا ينعكس بطريقة سلبية على المورد البشري مما يقلل شعور الرضا تجاه وظيفته وبالتالي يؤدي إلى تدني مستوى الإنتاج وبروز عدة مشكلات داخل التنظيم مما يؤثر على استقراره (محمود وآخرون، ٢٠٢١).

وقد أدى ذلك إلى توفير بيئة عمل داخلية تعمل على إيجاد نظام فعال للحوافز والإشراف وإيضاح أدوار العمل الواضحة والمطلوبة من كل موظف يكون أساساً للأداء المتميز للعاملين بصفة عامة ولدى المدراء بشكل خاص (Kalra et al., 2021). حيث تؤثر هذه البيئة في العديد من سلوكياتهم منها على سبيل المثال رضاهم الوظيفي وبالتالي

أدائهم الوظيفي مما ينعكس سلبيًا أو إيجابيًا على تلك السلوكيات (Akinwale & George, 2020).

ويرجع اختيار قطاع المراكز الصحية كمجالًا للتطبيق، نظرًا لأنه يقع على عاتقها مسؤولية كبيرة وتتلقى العديد من المرضى بأعداد كبيرة وبشكل مستمر، وتخدم أعدادًا كبيرة من فئات الشعب المختلفة، وفيها يتم الاحتكاك المباشر بين العاملين والمستفيدين من الخدمة والتي تتطلب قيامهم بأداء عملهم بشكل سريع وعلى أفضل صورة الأمر الذي يولد لديهم ضغطًا كبيرًا، فضلًا عن أن طبيعة وظيفتهم تتعلق بصحة البشر وحياتهم، وهذا بحد ذاته مدعاة للتعرض لمزيد من الضغوط الناتجة عن مواجهة معاناة المرضى؛ وبالتالي فإن تراكم هذه الضغوط واستمرارها يسهم في انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد الذين يقع على عاتقهم تقديم الخدمة الصحية بروح معنوية عالية. وفي ضوء ذلك سعت المراكز إلى الاهتمام بمواردها البشرية والعمل على تحقيق بيئة عمل داخلية منظمة ودافعة، وذلك من خلال ما توفره من عناصر مناسبة كالقيادة الجيدة والعلاقات الملائمة، وتهيئة الظروف المادية والمعنوية مما يحفز على التجديد والإبداع وتطوير أساليب العمل وتحقيق الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين مستوى الأداء الوظيفي وضمان جودته.

لذا يسعى البحث الحالي إلى التعرف على دور تحسين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المتمثلة في (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية) في تحقيق رضا العميل الداخلي في المراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية.

أولاً: الدراسات السابقة

تم عرض الدراسات السابقة وفقًا لتسلسلها التاريخي من الأحدث إلى الأقدم، وذلك من خلال عرض الدراسات السابقة المتعلقة ببيئة العمل الداخلية، ثم الدراسات السابقة المتعلقة برضا العميل الداخلي، وأخيرًا الدراسات السابقة المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل الداخلية ورضا العميل الداخلي، وذلك على النحو الآتي:

- الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية:

- دراسة (Lindeberg et al., 2024): هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين أبعاد بيئة العمل المتمثلة في (القيم التنظيمية، ممارسات القيادة والإدارة، أنظمة المكافآت، ظروف

العمل، الهيكل التنظيمي، العلاقات الاجتماعية، المجتمع التنظيمي) ورفاهية العاملين. توصلت الدراسة إلى أن ظروف العمل وممارسات القيادة والإدارة والمجتمع التنظيمي والعلاقات الاجتماعية ترتبط إيجابياً برفاهية العاملين، في حين أن القيم التنظيمية وأنظمة المكافآت والهياكل التنظيمية لا ترتبط برفاهية العاملين.

دراسة (العامر، ٢٠٢٣): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متغيرات البيئة الداخلية بأبعادها (الهيكل التنظيمي، المورد المادي، المورد التكنولوجي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية، الحوافز والمكافآت) على سلوكيات المواطنة التنظيمية من وجهة نظر موظفي وزارة المالية بمحافظة جدة. كما هدفت إلى التعرف على أي أبعاد المتغير المستقل كان له التأثير الأكبر على سلوكيات المواطنة التنظيمية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ما يلي: أن متغيرات البيئة الداخلية جاءت متوافرة بشكل مرتفع متمثلة بمتغير المورد التكنولوجي، ثم متغير الهيكل التنظيمي، ومن ثم متغير المورد المادي، القيادة الإدارية، الثقافة التنظيمية أخيراً الحوافز والمكافآت، أن واقع سلوكيات المواطنة التنظيمية في وزارة المالية بمحافظة جدة كان مرتفع جداً بنسبة بلغت (٨٤,٦%).

دراسة (Al-Zoubi, Masa'deh, & Twaissi, 2022): هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين التدريب المنظم على أساس العمل والتوجيه والتناوب الوظيفي وعوامل بيئة العمل الداخلية (دعم المشرف والزملاء، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي، صحة العاملين ورفاهيتهم) على نقل المعرفة الضمنية. توصلت الدراسة إلى أن التدريب المنظم على أساس العمل والتوجيه والتناوب الوظيفي في الشركة محل الدراسة لهم تأثير مباشر على قدرات الموظفين على التعلم ونقل المعرفة الضمنية، كما توصلت أيضاً إلى التأثير المباشر لأبعاد بيئة العمل (دعم المشرف والزملاء، العلاقات الاجتماعية، الأمان والاستقرار الوظيفي).

دراسة (Lindeberg et al., 2022): هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين أبعاد بيئة العمل الداخلية (بيئة العمل المادية، بيئة العمل الاجتماعية، بيئة العمل التكنولوجية) وأداء المنظمة المتمثل في (الرفاهية التنظيمية، الإنتاجية التنظيمية). توصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل المادية تؤثر بشكل أقوى بتطور الإنتاجية التنظيمية، في حين أن بيئة العمل الاجتماعية تؤثر بشكل أقوى بتطور الرفاهية التنظيمية.

دراسة (السلمي، ٢٠٢٢): هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير بيئة العمل الداخلية بأبعادها المتمثلة في (المشاركة في اتخاذ القرارات، طبيعة وظروف العمل، التمكين التقني، الأمان

والسلامة والصحة المهنية) على الإبداع الإداري. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين التمكين التقني و ظروف وطبيعة العمل وإمكانية التشارك في اتخاذ القرارات مع الإبداع الإداري ، مما يدل على أن بيئة العمل عاملاً أساسياً في التأثير على المنظمة وهي عنصر أساسي للإبداع الإداري.

دراسة (Kalra et al., 2021): هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقات بين بيئة العمل الداخلية والعمل الذكي والاحترق الوظيفي وأداء المبيعات. توصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل الداخلية تؤثر بشكل مزدوج على النتائج الوظيفية لمندوبي المبيعات، حيث إن بيئة العمل الداخلي للشركة محل الدراسة تعمل على تحسين سلوكيات العمل الذكية مما يزيد من أداء المبيعات، في حين أنها تزيد من الاحتراق العاطفي لمندوبي المبيعات مما يؤدي إلى تخفيض أداء المبيعات.

دراسة (Maneschiold & Lucaci-Maneschiold, 2021): هدفت الدراسة إلى دراسة الجوانب المتعلقة بصعوبة الاحتفاظ بمساعدي التمريض في مراكز الرعاية الصحية بالسويد والمتعلقة بخصائص بيئة العمل المتمثلة في (الأمان والاستقرار الوظيفي، مشاركة العاملين في الإدارة، ظروف العمل). توصلت الدراسة إلى أن مساعدي التمريض يعتبروا أن وظيفتهم ذات معنى، ولكن محدودية المشاركة في إدارة مهامهم اليومية والتواصل المستمر مع الإدارة العليا تؤثر سلباً، بالإضافة إلى ذلك وبالاقتتران مع مستويات الأجور؛ فإن الجوانب المتعلقة بساعات العمل ونظام الورديات وقلة الموظفين تولد بيئة مرهقة تؤثر على إمكانية الاحتفاظ بالموظفين.

دراسة (Yusliza et al., 2021): هدفت الدراسة إلى فحص العلاقات فيما يلي: بيئة العمل الداخلية المتمثلة في (التوازن بين الحياة والعمل، العلاقة الإشرافية، العلاقات الاجتماعية، الدعم التنظيمي) والتوافق بين الفرد والمنظمة والاحتفاظ بالموظفين توصلت الدراسة إلى التأثير الوسيط لتوافق المنظمة والفرد في العلاقة بين بيئة العمل الداعمة والاحتفاظ بالموظفين، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى وجود علاقة مباشرة وإيجابية بين بيئة العمل الداعمة والاحتفاظ بأعضاء هيئة التدريس، كما توصلت إلى أن نظرة الأفراد تجاه المنظمة يمكن أن تؤثر على قرارهم بالبقاء في الجامعة.

دراسة (محمود وآخرون، ٢٠٢١): هدفت الدراسة إلى إبراز دور بيئة العمل الداخلية في تحسين التفكير الاستراتيجي في المنظمات، وتفعيل هذا الدور بالتطبيق على (جامعة أسيوط).

توصلت الدراسة لعدة نتائج كان أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية على تحسين التفكير الاستراتيجي لدى عينة من قيادات جامعة أسيوط عند مستوى دلالة (٠,٠٥). وأن للبعد المستقل (بيئة الموارد البشرية) تأثير موجب دال إحصائياً في البعد التابع (الإبداع الإداري) للقيادات العليا بجامعة أسيوط.

- الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي:

دراسة (Salleh et al., 2024): هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير عبء العمل والتقدم الوظيفي ودعم المشرف والاحتفاظ بالمواهب على الرضا الوظيفي في صناعة النفط والغاز بماليزيا. توصلت الدراسة إلى أن كل متغير مستقل يؤثر إيجاباً على الرضا الوظيفي، وعلى وجه التحديد برز الاحتفاظ بالمواهب باعتباره المؤشر الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي، كما توصلت إلى أنه يجب على المنظمات إعطاء الأولوية لاستراتيجية إدارة المواهب الفعالة لتعزيز رضا موظفيها والاحتفاظ بهم في صناعة النفط.

دراسة (Pu et al., 2024): هدفت الدراسة إلى دراسة نموذج الوساطة المتسلسل كيف أن الاحتراق العاطفي والرضا الوظيفي يتوسطان في العلاقة بين فضاظة العملاء ونية دوران الموظفين. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي للاحتراق العاطفي على الرضا الوظيفي، وتأثير إيجابي على نية الدوران الوظيفي، وكان للرضا الوظيفي تأثير سلبي على نية الدوران الوظيفي. كما توصلت إلى أن للاحتراق العاطفي للموظفين والرضا الوظيفي تأثير كبير على تأثير فضاظة العملاء ونية دوران الموظفين، وأخيراً اختبرت الدراسة التأثير المتسلسل لفضاظة العملاء في صناعة الضيافة الصينية، مما أثر بشكل أكبر على نية دوران الموظفين.

دراسة (Uraon & Kumarasamy, 2024): هدفت الدراسة إلى دراسة التأثير المباشر لممارسات عدالة تقييم الأداء (العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية، العدالة التعاملية، العدالة المعلوماتية) على الرضا الوظيفي ونية البقاء، كما هدفت أيضاً إلى دراسة الدور الوسيط للارتباط الوظيفي في العلاقة بين ممارسات عدالة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي. توصلت الدراسة إلى أن إدراك العدالة لممارسات تقييم الأداء يؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي ونية البقاء والارتباط الوظيفي، كما يؤثر الارتباط الوظيفي بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي ونية البقاء، وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود وساطة جزئية للارتباط الوظيفي في العلاقة بين ممارسات عدالة تقييم الأداء على الرضا الوظيفي ونية البقاء.

دراسة (شليبي، ٢٠٢٤): هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد القيادة الأخلاقية وأبعاد استدامة الموارد البشرية، كما هدفت إلى دراسة الرضا الوظيفي كمتغير وسيط على العلاقة بين القيادة الأخلاقية واستدامة الموارد البشرية. توصلت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير مباشر ومعنوي للقيادة الأخلاقية على الرضا الوظيفي للعاملين، كما توصلت إلى وجود تأثير مباشر ومعنوي للرضا الوظيفي على تعزيز استدامة الموارد البشرية ووجود أثر مباشر ومعنوي للقيادة الأخلاقية على تعزيز استدامة الموارد البشرية، وأخيراً توصلت إلى وجود تأثير معنوي غير مباشر بين القيادة الأخلاقية وتعزيز استدامة الموارد البشرية بتوسيط الرضا الوظيفي.

دراسة (Curado & Santos, 2022): هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي والأداء التكيفي لمتخصصي الرعاية الصحية والموظفين الإداريين في منظمات الرعاية الصحية بالبرتغال. توصلت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي يتوسط كلياً العلاقة بين القيادة التحويلية والأداء التكيفي، في حين أن القيادة التحويلية ليس لها تأثير بشكل مباشر بين القيادة التحويلية والأداء التكيفي.

دراسة (عبد الله والقرني، ٢٠٢٢): هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين، وأيضاً إلى دراسة تأثير الاحتراق الوظيفي على درجة الرضا الوظيفي لديهم، وأخيراً هدفت إلى دراسة تأثير الأداء على الرضا الوظيفي توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي وصلاحيات العمل لدى العاملين في مؤسسة البريد السعودي بالرياض، كما توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين عدم الإنسانية وصلاحيات العمل لدى العاملين، وأيضاً توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد الانفعالي والرضا الوظيفي لدى العاملين.

دراسة (شديد، ٢٠٢١): هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى العدالة والصحة التنظيمية والرضا الوظيفي للعاملين داخل الهيئة القومية للبريد، بالإضافة إلى التعرف على الدور الوسيط لأبعاد الصحة التنظيمية في العلاقة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي للعاملين. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن هناك علاقة إيجابية غير مباشرة بين العدالة التنظيمية والرضا الوظيفي من خلال متغير الصحة التنظيمية كمتغير وسيط.

– الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي:

دراسة (أحمد، ٢٠٢٤): هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية بمحافظة القاهرة والحيزة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي، كما توصلت إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الجوانب المادية لحجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية محل الدراسة.

دراسة (Aruldoss, Kowalski, Travis, & Parayitam, 2022): هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة وضغوط العمل والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، كما هدفت إلى دراسة دور بيئة العمل والتدريب والتطوير كمتغيرات معدلة في العلاقة بين المتغيرات المذكورة. توصلت الدراسة إلى أن التوازن بين العمل والحياة يرتبط سلبًا بضغوط العمل وإيجابيًا بالرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وتوصلت الدراسة أيضًا إلى أن بيئة العمل تؤثر على العلاقة بين التوازن بين العمل والحياة والرضا الوظيفي؛ وتؤثر بيئة العمل على التوازن بين العمل والحياة والالتزام التنظيمي. وأخيرًا توصلت إلى أن التدريب والتطوير تؤثر على العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي؛ ويؤثر التدريب والتطوير على الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي.

دراسة (Akinwale & George, 2020): هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية المتمثلة في (الأجور والمكافآت، ظروف العمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية) والرضا الوظيفي. توصلت الدراسة إلى أن جميع أبعاد بيئة العمل المتمثلة في (الأجور والمكافآت، ظروف العمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، فرص الترقية والتقدم الوظيفي، نمط الإشراف، العلاقات الاجتماعية) تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي للممرضات بالمستشفيات محل الدراسة. وجاء بعد الأجور والمكافآت في المرتبة الأولى بوصفه البعد الأكثر أهمية الذي يدفع الرضا الوظيفي للممرضات، يليه بعد فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

– التعليق على الدراسات السابقة:

بالرجوع إلى الدراسات السابقة التي تعد هي الركيزة الأساسية للبحث الحالي يتضح اتفاق عدد كبير من الباحثين على مجموعة من الأبعاد لتحسين بيئة العمل الداخلية (Lindeberg et al., 2024; Al-Zoubi, Masa'deh, & Twaissi, 2022;)

Lindeberg et al., 2022; Maneschiold & Lucaci-Maneschiold, 2021; Yusliza, et al., 2021; Akinwale & George, 2020؛ العامر، ٢٠٢٣؛ السلمي، ٢٠٢٢) وهي: طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية. في حين تناولت دراسة (Kalra et al., 2021) ودراسة (Aruldoss, Kowalski, Travis, & Parayitam, 2022) ودراسة (محمود وآخرون، ٢٠٢١) متغير بيئة العمل الداخلية بصورة كلية.

ركزت معظم الدراسات على تناولها لموضوع أبعاد بيئة العمل الداخلية (كمتغير مستقل) مثل دراسات (Lindeberg et al., 2024; Al-Zoubi, Masa'deh, & Twaissi, 2022; Lindeberg et al., 2022; Kalra et al., 2021; Maneschiold & Lucaci-Maneschiold, 2021; Yusliza, et al., 2021; Akinwale & George, 2020؛ العامر، ٢٠٢٣؛ محمود وآخرون، ٢٠٢١)، بينما تناولت دراسة (Aruldoss, Kowalski, Travis, & Parayitam, 2022) بيئة العمل الداخلية (كمتغير وسيط).

كما وجد أن هناك اختلافاً في نتائج الدراسات التي تناولت موضوع البحث، حيث أشار البعض (Lindeberg et al., 2024; Lindeberg et al., 2022 Yusliza, et al., 2021; Akinwale & George, 2020؛ العامر، ٢٠٢٣؛ السلمي، ٢٠٢٢) إلى أن هناك تأثير إيجابي لبيئة العمل الداخلية، بينما أنكر البعض الآخر (Al-Zoubi, Masa'deh, & Twaissi, 2022; ; Maneschiold & Lucaci-Maneschiold, 2021) وجود هذا التأثير.

وكشفت الدراسات السابقة عن أهمية تحسين بيئة العمل الداخلية باعتبارها أحد العوامل التي تؤثر على العديد من المتغيرات مثل: رفاهية العاملين، سلوكيات المواطنة التنظيمية، أداء المنظمة، الإبداع الإداري، الرضا الوظيفي.

وكما ركزت معظم الدراسات على تناولها لموضوع الرضا الوظيفي (كمتغير تابع) مثل دراسات (Salleh et al., 2024; Uraon & Kumarasamy, 2024; Aruldoss, Kowalski, Travis, & Parayitam, 2022; Akinwale & George, 2020؛ أحمد، ٢٠٢٤؛ عبد الله والقرني، ٢٠٢٢؛ شديد، ٢٠٢١). بينما تناولت دراسات (Pu et

وسيط). (Curado & Santos, 2022; al., 2024; شلبي، ٢٠٢٤) الرضا الوظيفي (كمقياس

كذلك فقد أجريت معظم الدراسات التي تبحث في تحسين بيئة العمل الداخلية في (فنلندا، الهند، السويد، ماليزيا). وبدأ الاهتمام حديثاً بدراسة بيئة العمل الداخلية في البيئة العربية، إذ إن هناك بعض الدراسات التي تمت في هذا المجال مثل دراسات (العامر، ٢٠٢٣؛ السلمي، ٢٠٢٢؛ محمود وآخرون، ٢٠٢٤).

اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المقابلات الشخصية وقوائم الاستقصاء، بينما اتفقت الدراسات السابقة على قوائم الاستقصاء كأداة لجمع البيانات اللازمة، مما يعطي بعداً موضوعياً وأكثر دقة في جمع البيانات اللازمة للدراسة. وبالتالي تتمثل الفجوة البحثية في الدراسة الحالية بالمقارنة مع الدراسات العربية والأجنبية؛ ومن الممكن تلخيص تلك الفجوة في عنوانها ومتغيراتها ومجتمعها: دور تحسين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المتمثلة في (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية) في تحقيق رضا العميل الداخلي: دراسة تطبيقية على المراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية.

- مشكلة البحث:

إن لكل منظمة خصائص تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى؛ وهي عناصر تمثل في مجموعها المحيط الذي يعمل فيه العاملون في المنظمة، وهذه الخصائص المميزة للعمل داخل المنظمات لها تأثيرها على أداء ومظاهر السلوك الوظيفي الخاص بأعضاء المنظمة، ويمثل هذا المحيط الذي يعمل فيه الأفراد بخصائصه الإدارية بيئة العمل الداخلية في المنظمات، كما أن لكل منظمة أنشطتها وأساليبها الخاصة في العمل (السلمي، ٢٠٢٢). وعليه لم يعد دور المنظمات مقتصرًا على ردود الأفعال من أجل التكيف مع المتغيرات التكنولوجية التي تتميز بالاستمرارية والتعقيد والسرعة وقوة التأثير في بيئة العمل (Saidi et al., 2019)، لذلك قد وقع على عاتق المنظمات مسؤولية كبيرة لمواجهة جميع التغيرات البيئية، حيث أصبح إلزاماً عليها تبني دور المبادرة في تهيئة وإعداد العنصر البشري نفسياً واجتماعياً لقبول هذا التغيير والتأقلم معه (Yusliza, et al., 2021)، مما يتطلب ضرورة إحداث توازن بين التطورات البيئية التكنولوجية وأداء العنصر البشري، لأن ركيزة

المنظمات في تحقيق النمو والاستمرارية في بيئة تنافسية حادة هو وجود عنصر بشري يتمتع بالمهارة والقدرة والكفاءة العالية التي تحقق له الأداء المطلوب (Kalra et al., 2021). تعتبر بيئة العمل من أهم الأسباب التي تحقق الرضا للعاملين وتزيد من دافعيتهم للأداء، لذا فإن تحسين بيئة العمل مسؤولية يجب أن تتحملها إدارة المنظمات (Maneschiold & Lucaci-Maneschiold, 2021)، حيث اتفق الباحثون أن كفاءة المنظمة في تحمل تلك المسؤولية ينعكس بصورة ايجابية وملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والتطور والاستمرارية والتكيف مع متطلبات البيئة المتغيرة، وأن توفير بيئة العمل المناسبة يسهم في رفع مستوى أداء العاملين وبالتالي تحقيق أهدافهم ورغبتهم التي بدورها تضمن تلقائيًا تحقيق أهداف المنظمة (Lindeberg et al., 2024; Franssila & Kirjonen, 2022).

ومن المهن والعلوم التي اهتمت بموضوع مكان أو بيئة العمل مهنة الإدارة والطب والهندسة وعلم الاجتماع وعلم النفس... فعلى سبيل المثال في عام ١٩٢٤م في مصنع هاوثرن اليكتريك التابع لشركة ويسترن اليكتريك الأمريكية بدأ فريق العمل الإداري بقيادة إلتون مايو Elton Mayo بإجراء مجموعة من التجارب على العاملين في الشركة لدراسة تأثير العوامل المادية المحيطة بالعمل مثل الإضاءة وساعات العمل والراحة والإجهاد والحوافز والإشراف، ومن نتائج هذه التجارب أن تحسين بيئة العمل وأدوات العمل وزيادة اهتمام الإدارة بالعاملين ساهم في زيادة الإنتاجية. ومنذ ذلك التاريخ بدأ المديرون يهتمون بكيفية تحسين بيئة العمل، وبدأت النظريات تتوالى في كيفية صنع بيئة مثالية محفزة للعمل والإنتاج والإلتقان (الغامدي، ٢٠٢١).

واليوم نجد شركات العالم الكبرى تتنافس في صنع بيئة مثالية محفزة للعاملين، وتعتبر تلك الميزة ميزة تنافسية كبرى بالنسبة لها، بل ويعتبرونها كفيلاً ببقاء واستمرار أي منظمة وقدرتها على النمو والتقدم في ظل التنافس الشديد والأزمات الاقتصادية التي تحيط بالعالم في كل مكان (العمرى، ٢٠١٧).

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

- ما مستوى تبني أبعاد بيئة العمل الداخلية في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض؟
- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض؟

■ ما تأثير بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض؟

- أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في دراسة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض، ويتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

■ التعرف على مستوى تبني أبعاد بيئة العمل الداخلية في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.

■ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.

■ التعرف على تأثير بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.

- أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث من أهمية الموضوع لكونه يدرس أهم قضية تنظيمية قد تواجه العديد من المؤسسات والمتمثلة في دور تحسين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المتمثلة في (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية) في تحقيق رضا العميل الداخلي. ويمكن توضيح أهمية الدراسة بشقيها العلمي والعملية على النحو التالي:

أ. الأهمية العلمية:

■ تكمن أهمية الدراسة في الجانب العلمي في المساعدة على إثراء المعرفي بمجال بيئة العمل الداخلية.

■ سد النقص في بعض الجوانب التي أغفلتها الدراسات السابقة.

■ تساعد الدراسة في توضيح الارتباط بين بيئة العمل الداخلية ورضا العميل الداخلي.

ب. الأهمية العملية:

■ التأكد من تحقيق فرضيات الدراسة بأرض الواقع.

- تسليط الضوء للمسؤولين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض بأهمية تحسين بيئة العمل الداخلية وبالتالي العمل على توفير بيئة عمل جيدة تخدم وتعزز فعالية الموظفين ومن ثم رضاهم الوظيفي.
- إبراز أهمية العنصر البشري وأنه العنصر الفعال في بقاء ونجاح المنظمة بإعطائه الاهتمام اللازم والعناية به.
- إيجاد ما يحفز بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي وطريقة تحويل بيئة العمل السلبية إلى إيجابية.

- منهجية البحث:

- **فروض البحث:** بناءً على العلاقات المفترضة في نموذج البحث التي استخلصت استناداً إلى الدراسات السابقة وانطلاقاً من مشكلة البحث وأهدافه، يمكن صياغة الفرض الرئيسي الذي يمكن اختباره للإجابة عن تساؤلات البحث وتحقيق أهدافه، وهو على النحو التالي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.

ويتفرع من هذا الفرض الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة وظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة وظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب الرئيس في الإشراف والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن والسلامة والصحة المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية بمدينة الرياض.
- **البيانات وأساليب جمعها:** اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات هما:
 - **البيانات الثانوية:** يعتمد البحث على جمع وتحليل البيانات والمعلومات الواردة في الكتب والدوريات العلمية العربية والأجنبية المرتبطة بالموضوع، وعلى مراجعة الدراسات والرسائل العلمية السابقة ذات العلاقة بالبحث محل الدراسة.
 - **البيانات الأولية:** وهي البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية، والتي سيتم جمعها ميدانياً من خلال الاستبانة التي سيتم إعدادها بناءً على ما يتم التوصل إليه من نتائج الدراسات السابقة وعلى المقاييس المستخدمة في هذه الدراسات وذلك لتحديد متغيرات البحث المراد قياسها والمتعلقة بدور تحسين بيئة العمل الداخلية في تحقيق رضا العميل الداخلي بالتطبيق على المراكز الصحية بمدينة الرياض.
- **حدود البحث:** يمكن تقسيم حدود البحث إلى:
 - **الحدود الموضوعية:** يركز هذا البحث على دراسة دور تحسين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المتمثلة في (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية) في تحقيق رضا العميل الداخلي.
 - **الحدود التطبيقية:** يقتصر تطبيق هذا البحث على المراكز الصحية بمدينة الرياض، وبالتالي لا يمكن تعميم نتائج البحث على باقي المراكز الأخرى.
- **منهج البحث:**
 - اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لكونه أكثر ملاءمة لهذا البحث، ويعتمد المنهج الوصفي التحليلي على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، لوصفها وصفاً دقيقاً، وذلك من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة من المراكز الصحية بالملكة العربية السعودية وتصنيفها وتحليلها.
 - **الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:** تتمثل أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل أسئلة الاستقصاء واتجاهات عينة وفر البحث فيما يلي:

١. اختبار ثبات وصدق (Reliability and Validity Test) استمارة الاستقصاء: بهدف التأكد من الاتساق والثبات الداخلي، تم استخدام برنامج SPSS والاعتماد على معامل (ألفا كرونباخ) ومعامل الصدق الذاتي self-Validity للتحقق من ثبات وصدق مقياس البحث.

- الثبات (Reliability): يشير إلى مدى اتساق نتائج الأداة المستخدمة عند تطبيقها في ظروف متشابهة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات الداخلي، إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من ٠,٧، يعتبر المقياس موثوقاً.

- الصدق (Validity): يشير إلى مدى قدرة الأداة على قياس ما تهدف إلى قياسه.
٢. الإحصاءات الوصفية (Descriptive Statistics): باستخدام برنامج SPSS وتم استخدام الجداول التكرارية (Frequency Tables) تستخدم لعرض توزيع التكرارات للإجابات على الأسئلة المختلفة.

- النسب المئوية (Percentages): تستخدم لتوضيح توزيع سمات وخصائص العينة بشكل نسبي.

- الوسط الحسابي (Mean): يستخدم لحساب متوسط الردود على الأسئلة، مما يوفر فكرة عن الاتجاه العام للعينة.

- الانحراف المعياري (Standard Deviation): يستخدم لقياس مدى تشتت البيانات حول المتوسط مما يساعد في فهم مدى تنوع الإجابات.

٣. الإحصاء التطبيقي (Applied Statistics): حيث تم إجراء بعض الاختبارات الإحصائية للتحقق من فروض الدراسة مثل: تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (Pearson Linear correlation Analysis).

- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمراكز الرعاية الصحية بالملكة العربية السعودية والبالغ عددها (١١٦) مركزاً صحياً بمدينة الرياض، وقدّر عدد العاملين بها (٤٥٠٠)؛ ونظراً لاستحالة التعرف على توجهات وآراء كل مفردات المجتمع لكبر حجم مجتمع الدراسة، ولارتفاع التكاليف ولاعتبارات الوقت والجهد، لذا اعتمد الباحث على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل، وبالرجوع إلى الجداول الإحصائية التي يمكن الاستعانة بها في تحديد حجم العينة عند معامل ثقة ٩٥%، وحدود خطأ معياري ٥%، وبافتراض أن نسبة

توافر الخصائص المطلوب دارستها في مجتمع البحث هي ٥٠%. فإن عدد مفردات العينة يمكن تحديده عن طريق المعادلة التالية (معادلة ريتشارد جيجر):

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

حيث إن:

n = حجم العينة

N = حجم المجتمع

p = نسبة المجتمع المراد دراسته وفي حالة عدم معرفة تلك النسبة يستخدم أكبر نسبة ممكنة (٥٠%)

Q = النسبة المكملة

Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠,٩٥ وتساوي (١,٩٦)

d = خطأ المعاينة سواء عند (٠,٠٥)

$$n = \frac{\left(\frac{1.96}{0.05}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{4500} \left\{ \left(\frac{1.96}{0.05}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1 \right\}}$$

n = 355 مفردة

وعليه يتضح بأن حجم العينة يتمثل في (٣٥٥) من إجمالي العاملين بمراكز الرعاية الصحية بالمملكة العربية السعودية، وكان العدد الإجمالي للاستبيانات المستردة ٣٢١ استمارة بنسبة (٩٠,٤%)، وذلك بعد استبعاد القوائم غير المستردة وغير المكتملة. وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

جدول رقم (١) معدلات الردود على قائمة الاستبانة

النسبة	العدد	الحالة
١٠٠%	٣٥٥	عدد الاستمارات الموزعة
٩٠,٤%	٣٢١	الاستمارات المستبعدة
٩٠,٤%	٣٢١	الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي

المصدر: من إعداد الباحث

– أسلوب جمع البيانات الأولية: اعتمد الباحث على قائمة استقصاء مكونة من (٤٠) عبارة موزعة على أبعاد متغيرات البحث، قد مر تصميم وتطبيق استمارة الاستقصاء بعدة خطوات يمكن إيضاحها كالتالي:

- تصميم استمارة الاستقصاء: اعتمد الباحث على قائمة الاستقصاء، مع مراعاة البساطة والوضوح في التصميم وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات البحث، خُصصت الصفحة الأولى لتقديم البحث والهدف منه وطلب التعاون من أفراد العينة، ثم اشتملت قائمة الاستقصاء على جزئين:

- **الجزء الأول:** يتكون من المتغيرات الديموغرافية ويشمل على (٦) عبارات تمثلت في: النوع، العمر، الوظيفة، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة في العمل، عدد سنوات الخبرة في المركز التي تعمل به حالياً.
- **الجزء الثاني:** ويتكون من (٤٠) عبارة مقسمة إلى قسمين لقياس متغيرات البحث. المتغير المستقل: مقياس بيئة العمل الداخلية من العبارة (١) حتى العبارة (٢٩)، وتشتمل على الأبعاد التالية:

١. **طبيعة وظروف العمل:** وتم قياس هذا البعد عن طريق العبارات من (١) إلى (٧) وفقاً لمقياس كل من (Lindeberg, Saunila, Lappalainen, Ukko, & Rantanen, 2024; Franssila & Kirjonen, 2022; Anasi, 2020).
٢. **المشاركة في اتخاذ القرار:** وتم قياس هذا البعد عن طريق العبارات من (٨) إلى (١١) وفقاً لمقياس كل من (Al-Zoub, Masa'deh, & Twaissi, 2022; Anasi, 2020; Buttigieg, Azzopardi, & Cassar, 2019).
٣. **الأجور والمكافآت:** وتم قياس هذا البعد عن طريق العبارات من (١٢) إلى (١٤) وفقاً لمقياس كل من (Lindeberg, Saunila, Lappalainen, Ukko, & Rantanen, 2024; Al-Zoub, Masa'deh, & Twaissi, 2022; Kalra, Agnihotri, Talwar, Rostami, & Dwivedi, 2021).
٤. **الأمان والاستقرار الوظيفي:** وتم قياس هذا البعد عن طريق العبارات من (١٥) إلى (١٧) وفقاً لمقياس كل من (Al-Zoub, Masa'deh, & Twaissi, 2022; Franssila & Kirjonen, 2022).
٥. **العلاقات الاجتماعية:** وتم قياس هذا البعد عن طريق العبارات من (١٨) إلى (٢٠) وفقاً لمقياس كل من (Lindeberg, Saunila, Lappalainen, Ukko, & Rantanen, 2024; Buttigieg, Azzopardi, & Cassar, 2019).

٦. أسلوب الرئيس في الإشراف: وتم قياس هذا البعد عن طريق العبارات من (٢١) إلى (٢٤) وفقاً لمقياس كل من (Al-Zoub, Masa'deh, & Twaissi, 2022; Buttigieg, Azzopardi, & Cassar, 2019).
٧. الأمن والسلامة والصحة المهنية: وتم قياس هذا البعد عن طريق العبارات من (٢٥) إلى (٢٩) وفقاً لمقياس كل من (Buttigieg, Azzopardi, & Cassar, 2019).

المتغير التابع: مقياس الرضا الوظيفي

تم قياس الرضا الوظيفي من العبارة (٣٠) حتى العبارة (٤٠) وفقاً لمقياس كل من (Hameli, Çollaku, & Ukaj, 2023; Aruldoss, Kowalski, Travis, & Parayitam, 2022; Moslehpour, Chang, Pham, & Dadvari, 2022; Anasi, 2020).

تم صياغة أسئلة الاستقصاء في الجزء الأول منها، والخاص بالبيانات الديموغرافية باتباع المقاييس الإسمية والترتيبية. بينما تم صياغة الجزء الخاص بمتغيرات وأبعاد البحث في شكل أسئلة مغلقة، تتم الإجابة عليه خلال مقياس ليكرت الخماسي كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (٢) مقياس ليكرت الخماسي

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
١	٢	٣	٤	٥

المصدر: من إعداد الباحث.

وبغرض تصنيف إجابات عينة البحث لعبارة المتغيرات والأبعاد محل التطبيق، سيتم تفسير النتائج المتعلقة بها حسب الجدول التالي:

جدول رقم (٣) تصنيف إجابات عينة البحث

الاتجاه العام	متوسط الإجابات
غير موافق بشدة	أقل من ١,٨
غير موافق	من ١,٨ إلى أقل من ٢,٦
محايد	من ٢,٦ إلى أقل من ٣,٤
موافق	من ٣,٤ إلى أقل من ٤,٢
موافق بشدة	أكثر من ٤,٢

المصدر: من إعداد الباحث.

وقد قام الباحث بمراجعة استمارات الاستبانة بعد تلقيها من المستقصي منهم للتأكد من صحتها، ومن ثم تم توزيع الاستمارات السليمة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من أجل تحليلها.

- **صدق المقياس:** قام الباحث في أول سبتمبر عام ٢٠٢٤، بتوزيع استمارة الاستقصاء إلكترونياً على مجموعات مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالعاملين في المراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية. استمر لمدة ثلاثة أسابيع وذلك للتأكد من صحة المقياس لغوياً وفهم المستقصي منهم للمقياس ومدى استجابتهم له، وكانت الاستجابة من ٧٢ مفردة من العاملين بالمراكز الصحية في المملكة العربية السعودية. تم اختبار ثبات وصدق (Reliability and Validity Test) استمارة الاستقصاء لهذه العينة الاستطلاعية المكونة من ٧٢ مفردة من خارج عينة الدراسة الفعلية بهدف التأكد من الاتساق والثبات الداخلي كما يلي:

اختبارات الثبات والصدق (Reliability and Validity Test):

تم اختبار ثبات وصدق استمارة الاستقصاء من خلال Reliability and Validity Test. يقصد بالثبات مدى استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة تم استخدام معامل (ألفا كرونباخ)؛ وتتراوح قيمته بين (٠، ١) حيث إن ارتفاع قيمته يدل على تحقق الثبات بدرجة عالية، أما الصدق فيقصد به أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، والجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج (SPSS) لمعامل الثبات ومعامل الصدق لأبعاد الدراسة:

جدول (٤) معامل الثبات ومعامل الصدق لمتغيرات الدراسة وابعاها لاستمارات الاستقصاء

معامل الصدق	معامل ألفا كرونباخ	المتغيرات وابعاها
٠,٩٤٢	٠,٨٨٨	المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية
٠,٩٢٦	٠,٨٥٧	طبيعة وظروف العمل.
٠,٨٨٩	٠,٧٩١	المشاركة في اتخاذ القرارات.
٠,٨٩٥	٠,٨٠١	الأجور والمكافآت.
٠,٩٠١	٠,٨١١	الأمان والاستقرار الوظيفي.
٠,٨٧٧	٠,٧٦٩	العلاقات الاجتماعية.
٠,٩١٨	٠,٨٢٤	أسلوب الرئيس في الإشراف.
٠,٨٧٨	٠,٧٧١	الأمن والسلامة والصحة المهنية.
٠,٩٣٧	٠,٨٧٨	المتغير التابع: الرضا الوظيفي
٠,٩٥٣	٠,٩٠٩	الإجمالي

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات لكل أبعاد ومتغيرات الدراسة تقترب من أو تتجاوز ٠,٧ وهي قيم مقبولة ومرتفعة لتحقيق أغراض الدراسة، وبالتالي فإن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات. كما أن معامل الصدق لكل متغير تجاوز ٠,٨ وتعد هذه القيم مقبولة ومرتفعة أيضًا. أما بنسبة لاستمارة الاستقصاء ككل؛ فقد كانت قيم معاملي الثبات والصدق مقبولة ومرتفعة بما يكفي لأغراض الدراسة.

وعليه، يمكن القول إن استمارة الاستقصاء تتمتع بالاتساق والثبات الداخلي مما يؤكد إمكانية الاعتماد على نتائجها في تحقيق أهداف الدراسة المنشودة.

نتائج الدراسة:

أولاً: اتجاهات مفردات العينة وفقاً للبيانات الديموغرافية، والوظيفية:

فيما يلي تحليل البيانات الديموغرافية والوظيفية لمفردات العينة والتي تشمل: النوع، العمر، الوظيفة، الدرجة العلمية، عدد سنوات الخبرة في العمل، عدد سنوات الخبرة في المركز التي تعمل به حالياً، وذلك على النحو التالي:

١. النوع:

جدول رقم (٥) توزيع مفردات الدراسة وفقاً للنوع

الخاصية	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %	الترتيب
النوع	ذكر	262	81.6	1
	انثي	59	18.4	2
	الإجمالي	321	100.0	

يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات العينة من الذكور، حيث بلغت نسبة الذكور في العينة 81.6%، بينما بلغت نسبة الاناث 18.4%.

٢. الوظيفة:

جدول رقم (٦) توزيع مفردات الدراسة وفقاً للوظيفة

الخاصية	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %	الترتيب
الوظيفة	طبيب	127	39.6	1
	ممرض	92	28.7	2
	فني	52	16.2	3
	إداري	50	15.6	4
	الإجمالي	321	100.0	

يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات العينة يعملون كأطباء بنسبة 39.6%، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الذين يعملون كإداريين بنسبة 15.6%.

٣. الدرجة العلمية:

جدول رقم (٧) توزيع مفردات الدراسة وفقاً للدرجة العلمية

الترتيب	النسبة المئوية %	التكرار	الفئات	الخاصية
5	7.2	23	شهادة ثانوي	الدرجة العلمية
1	36.1	116	بكالوريوس	
4	10.9	35	دبلوم دراسات عليا	
2	32.1	103	ماجستير	
3	13.7	44	دكتوراه	
	100.0	321	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن حوالي نصف مفردات عينة الدراسة حاصلون على بكالوريوس بنسبة 36.1%، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الحاصلون على شهادة ثانوي بنسبة 7.2%.

٤. العمر:

جدول رقم (٨) توزيع مفردات الدراسة وفقاً للعمر

الترتيب	النسبة المئوية %	التكرار	الفئات	الخاصية
4	1.2	4	أقل من ٣٠ سنة	العمر
2	36.4	117	من ٣٠ - ٤٠ سنة	
1	58.3	187	من ٤١ - ٥٠ سنة	
3	4.0	13	أكثر من ٥٠ سنة	
	100.0	321	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من ٤١ - ٥٠ سنة وبنسبة 58.3%، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الذين أعمارهم أقل من ٣٠ سنة وبنسبة 1.2%.

٥. عدد سنوات الخبرة في العمل:

جدول رقم (٩) توزيع مفردات الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة في العمل

الترتيب	النسبة المئوية %	التكرار	الفئات	الخاصية
3	5.0	16	١ - ٥ سنين	عدد سنوات الخبرة في العمل
4	3.1	10	٦ - ١٠ سنين	
1	63.9	205	١١ - ٢٠ سنة	
2	28.0	90	٢١ سنة فأكثر	
	100.0	321	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة الدراسة يمتلكون خبرة في العمل من ١١ - ٢٠ سنة بنسبة 63.9%، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الذين يمتلكون خبرة من ١٠ - ٦ سنين بنسبة 3.1%.

٦. عدد سنوات الخبرة في المركز التي تعمل بيه حالياً:

جدول رقم (١٠) توزيع مفردات الدراسة وفقاً لعدد سنوات الخبرة في المركز التي تعمل بيه حالياً

الخاصية	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %	الترتيب
عدد سنوات الخبرة في المركز التي تعمل بيه حالياً	أقل من سنة	4	1.2	4
	1 – 5 سنين	83	25.9	3
	6 – 10 سنين	127	39.6	1
	11 سنة فأكثر	107	33.3	2
	الإجمالي	321	100.0	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول السابق أن غالبية مفردات عينة الدراسة يمتلكون خبرة في المراكز التي يعملون بيه حالياً من 6 – 10 سنين بنسبة 39.6%، بينما جاء في المرتبة الأخيرة الذين يمتلكون خبرة أقل من سنة بنسبة 1.2%.

ثانياً: الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.

– المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية

البعد الأول: طبيعة وظروف العمل

جدول رقم (١١) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بُعد طبيعة وظروف العمل

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	مسئوليات العمل المطلوبة مني واضحة ومحددة.	3.8318	0.84948	1	موافق
٢	نظام الاجازات العادية والمرضية مناسب ومريح.	3.7009	0.91735	2	موافق
٣	تناسبي عدد ساعات العمل التي يتطلبها العمل.	3.5888	0.97743	3	موافق
٤	اعتقد أن الإمكانيات والأجهزة داخل المركز متوفرة.	3.4237	0.77293	4	موافق
٥	اعتقد أن عدد العاملين في القسم مناسب.	3.405	0.81713	5	موافق
٦	ظروف عمل ملائمة من حيث التهوية، الحرارة، الضجيج.	3.3364	0.86311	6	محايد
٧	أشعر بأن أوقات الراحة أثناء الدوام اليومي كافية.	3.1994	0.71977	7	محايد
	الاتجاه العام للبعد		3.498		موافق

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 2.6-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التششت بين آراء مفردات العينة. كما أن الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.498 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الثاني: المشاركة في اتخاذ القرارات

جدول رقم (١٢) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بُعد المشاركة في اتخاذ القرارات

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	استمتع بالتعاون والمشاركة في اتخاذ القرار مع زملاء العمل بالمركز.	3.785	0.86271	1	موافق
٢	أستطيع المشاركة برأي في حل مشكلات عملي بالمركز.	3.7726	0.87034	2	موافق
٣	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي بالمركز.	3.7103	0.88044	3	موافق
٤	لدي الفرصة للتأثير على القرارات المرتبطة بعملتي في المركز.	3.4486	0.98964	4	موافق
	الاتجاه العام للبعد	3.679125			موافق

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتمثل آراءهم في الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 3.4-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.679125 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الثالث: الأجور والمكافآت

جدول رقم (١٣) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بُعد الأجور والمكافآت

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	أشعر بأن الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع مهام عملي.	3.4704	0.87815	1	موافق
٢	يوجد لدى المركز نظام واضح وملائم للأجور والمكافآت.	3.3364	0.74532	2	محايد
٣	يكفي راتبتي لإشباع جميع احتياجاتي ومتطلباتي.	3.0218	0.78433	3	محايد
	الاتجاه العام للبعد	3.2762			محايد

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 2.6-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الحيادية حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.2762 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الرابع: الأمان والاستقرار الوظيفي

جدول (١٤) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بُعد الأمان والاستقرار الوظيفي

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	أشعر بالأمان والاستقرار الوظيفي ولا أعاني من أي تهديد بالاستغناء عني.	3.4299	0.81618	1	موافق
٢	لا أفكر في البحث عن فرص أخرى لأن استمرارني في وظيفتي الحالية مضمون.	3.4112	0.88645	2	موافق
٣	يتبع المركز سياسة التحفيز للاحتفاظ بالموظفين المهرة والكفاء.	3.4058	0.80945	3	موافق
	الاتجاه العام للبعد		3.414		موافق

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 2.6-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التششت بين آراء مفردات العينة. كما أن الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.415 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد الخامس: العلاقات الاجتماعية

جدول رقم (١٥) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بُعد العلاقات الاجتماعية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	تسود علاقة التقدير والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل.	3.7445	0.9101	1	موافق
٢	يسود بين العاملين أثناء العمل التعاون وروح الفريق الواحد.	3.7196	0.91304	2	موافق
٣	تقوم ثقافة المركز على احترام الالتزامات العائلية وتلبية العمل معاً.	3.595	0.94762	3	موافق
	الاتجاه العام للبعد		3.6864		موافق

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتمثل آراءهم في الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 3.4-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التششت بين آراء مفردات العينة. كما أن الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.679125 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد السادس: أسلوب الرئيس في الإشراف

جدول (١٦) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بُعد أسلوب الرئيس في الإشراف

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	يتعامل الرئيس المباشر معي في تحقيق خدمة أفضل للمريض.	3.8411	0.79234	1	موافق
٢	يعامل الرئيس المباشر المرؤوسين باحترام وشفافية دون تمييز.	3.838	0.87245	2	موافق
٣	يقدم لي رئيسي المباشر النصح والتوجيه بشأن الكيفية التي أحسن بها من أدائي في العمل.	3.8287	0.88313	3	موافق
٤	يشجع الرئيس المباشر مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن ويحفزهم.	3.6449	0.86875	٤	موافق
	الاتجاه العام للبعد		3.788175		موافق

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتمثل آراءهم في الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 3.4-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التششت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.679125 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

البعد السابع: الأمن والسلامة والصحة المهنية

جدول رقم (١٧) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بُعد الأمن والسلامة والصحة

المهنية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	يلتزم المركز بالتشريعات والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية للعاملين.	3.7944	0.98493	1	موافق
٢	يحرص المركز على اتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل.	3.7819	0.91299	2	موافق
٣	يوفر المركز مستلزمات السلامة والصحة المهنية للعاملين.	3.6854	0.9441	3	موافق
٤	احتمالات إصابتي أثناء العمل قليلة بسبب توافر شروط الأمن والسلامة.	3.6231	0.99905	٤	موافق
٥	يقوم المركز بإعداد برامج تدريب وتوعية على السلامة والصحة المهنية للعاملين.	3.4081	0.84812	٥	موافق
	الاتجاه العام للبعد		3.65858		موافق

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتمثل آراءهم في الموافقة على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 3.4-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التششت بين آراء مفردات العينة. كما أن الاتجاه العام لأسئلة

هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.679125 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

- متغير بيئة العمل الداخلية ككل:

جدول رقم (١٨) الوسط الحسابي لعبارات متغير بيئة العمل ككل

الاتجاه العام	المتوسط	متغير بيئة العمل الداخلية
موافق	3.55982	المتوسط العام

مما سبق نجد أن المتوسط المرجح لأسئلة متغير بيئة العمل الداخلية ككل يمثل الموافقة، حيث إن قيمة الوسط الحسابي تساوي 3.55982.

المتغير التابع: الرضا الوظيفي

جدول رقم (١٩) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات متغير الرضا الوظيفي

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	الاتجاه العام
١	العلاقات جيدة بين زملاء العمل.	3.9065	0.78898	1	موافق
٢	العلاقات جيدة بين الرئيس والمؤوسين.	3.8442	0.80275	2	موافق
٣	يحرص الزملاء على تبادل الخبرات والمعلومات فيما بينهم.	3.8349	0.74634	3	موافق
٤	يوجد نظام تقييم عادل للأداء.	3.7882	0.92465	4	موافق
٥	توجد عدالة في فرص الترقية.	3.6604	0.94205	٥	موافق
٦	يحقق لي عملي المكانة الاجتماعية التي أطمح إليها.	3.6511	0.77372	٦	موافق
٧	يوازن المدير بين متطلبات العمل وظروف العاملين.	3.6355	0.83358	٧	موافق
٨	أشعر بعدالة في توزيع المهام على الموظفين.	3.6355	0.84105	٨	موافق
٩	ألتقى الثناء والاحترام لما أقوم به من عمل.	3.5826	0.85484	٩	موافق
١٠	يوجد عدالة في توزيع الأجور حيث تتوافق مع طبيعة المهارات والخبرات.	3.4642	0.9418	١٠	موافق
١١	أشعر بالرضا عن المكافآت والزيادات التي تضاف للرواتب سنوياً.	3.2025	0.78036	١١	محايد
	الاتجاه العام للبعد	3.6551			موافق

من الجدول السابق يتضح أن مفردات العينة تتراوح آراءهم بين الموافقة والحيادية على أسئلة هذا البعد ويبدو هذا من قيم الوسط الحسابي والتي تتراوح بين 2.6-4.19 بانحرافات معيارية صغيرة مما يدل على انخفاض التشتت بين آراء مفردات العينة. كما ان الاتجاه العام لأسئلة هذا البعد هو الموافقة حيث بلغت قيمة الوسط الحسابي 3.6551 وقد جاء ترتيب تلك الفقرات من حيث الأهمية النسبية كما مبين في هذا الجدول في عمود ترتيب الأهمية.

- اختبار فروض الدراسة:

في هذا القسم سوف يتم اختبار فروض الدراسة، بناءً على نتائج التحليل على النحو التالي:

الفرض الرئيسي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمان والسلامة والصحة المهنية) والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية.

ولاختبار الفروض الفرعية للفرض الرئيسي سيتم استخدام تحليل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون (Pearson Linear correlation Analysis) لتقدير قوة واتجاه العلاقة الخطية بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمان والسلامة والصحة المهنية) والرضا الوظيفي؛ وفيما يلي نتائج هذا التحليل:

جدول رقم (٢٠) نتائج تحليل الارتباط البسيط لبيرسون للفرض الرئيسي

أبعاد المتغيرات	الرضا الوظيفي
طبيعة وظروف العمل.	معامل الارتباط .804** قيمة p-value .000
المشاركة في اتخاذ القرارات	معامل الارتباط .722** قيمة p-value .000
الأجور والمكافآت	معامل الارتباط .726** قيمة p-value .000
الأمان والاستقرار الوظيفي	معامل الارتباط .736** قيمة p-value .000
العلاقات الاجتماعية	معامل الارتباط .736** قيمة p-value .000
أسلوب الرئيس في الإشراف	معامل الارتباط .697** قيمة p-value .000
الأمان والسلامة والصحة المهنية	معامل الارتباط .752** قيمة p-value .000

**معنوية عند مستوى الدلالة 0.01

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

بالنسبة للفرض الفرعي الأول: هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين كلاً من طبيعة وظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين 804. كما أن تلك العلاقة معنوية، حيث إن قيمة p-value بلغت 0.000. وهي أقل من (0,05).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة وظروف العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

بالنسبة للفرض الفرعي الثاني: هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين كلاً من المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين ٧٢٢. كما أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة p -value بلغت ٠٠٠. وهي أقل من (٠,٠٥).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المشاركة في اتخاذ القرارات والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

بالنسبة للفرض الفرعي الثالث: هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين كلاً من الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين ٧٢٦. كما أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة p -value بلغت ٠٠٠. وهي أقل من (٠,٠٥).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

بالنسبة للفرض الفرعي الرابع: هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين كلاً من الأمان والاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين ٧٣٦. كما أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة p -value بلغت ٠٠٠. وهي أقل من (٠,٠٥).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الرابع الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والاستقرار الوظيفي والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية. وذلك بدرجة ثقة (٩٥%).

- بالنسبة للفرض الفرعي الخامس: هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين كلاً من العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية، حيث بلغت قيمة

معامل ارتباط بيرسون بين 736. كما أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة p -value بلغت 0.000. وهي أقل من (0,05).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الخامس الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية. وذلك بدرجة ثقة (95%).

بالنسبة للفرض الفرعي السادس: هناك علاقة ارتباط طردية متوسطة بين كلاً من أسلوب الرئيس في الإشراف والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين 697. كما أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة p -value بلغت 0.000. وهي أقل من (0,05).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي السادس الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب الرئيس في الإشراف والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية. وذلك بدرجة ثقة (95%).

بالنسبة للفرض الفرعي السابع: هناك علاقة ارتباط طردية قوية بين كلاً من الأمن والسلامة والصحة المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين 752. كما أن تلك العلاقة معنوية حيث إن قيمة p -value بلغت 0.000. وهي أقل من (0,05).

وبناءً عليه يتم قبول الفرض الفرعي السابع الذي ينص على أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمن والسلامة والصحة المهنية والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية. وذلك بدرجة ثقة (95%).

مما سبق نقبل الفرض الرئيسي الذي ينص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية (طبيعة وظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، الأمان والاستقرار الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، أسلوب الرئيس في الإشراف، الأمن والسلامة والصحة المهنية) والرضا الوظيفي لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية". وذلك بدرجة ثقة (95%).

- التوصيات: في ضوء نتائج هذا البحث، يمكن تقديم بعض التوصيات لصناع القرار في المراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية محل التطبيق، وذلك في محاولة لرفع مستوى الرضا الوظيفي عن طريق تحسين بيئة العمل الداخلية، وتتمثل هذه التوصيات فيما يلي:

جدول (٢١) توصيات البحث وخطة تنفيذها

الإطار الزمني	المسؤول عن تنفيذ التوصية	الأنشطة اللازمة لتطبيق التوصية	التوصية
بشكل مستمر	الإدارة العليا ومديري السلامة والصحة المهنية بالتعاون مع مديري الأقسام بالمركز.	- عقد مجموعة من ورش العمل Work shops لوضع خطط توفير متطلبات السلامة والصحة المهنية في العمل - عقد دورات تدريبية للعاملين بالمركز باستمرار لتنمية وتطوير معارفهم وتوعيتهم لأهمية السلامة والصحة المهنية واشتراطاتها وضوابطها	ضرورة الاهتمام بتوفير بيئة عمل صحية وأمنة تلبي اشتراطات السلامة والصحة المهنية
بشكل مستمر	الإدارة العليا ومديري الأقسام بالمركز ومديري الموارد البشرية والروساء المباشرين.	- ترسيخ مفهوم التعاون وروح الفريق الواحد بين جميع العاملين - الاهتمام بالتواصل الاجتماعي المستمر والتهنئة بالمناسبات واحترام الالتزامات العائلية للعاملين. - الاهتمام بالرحلات الترفيهية سواء داخل المركز أو خارجها، وتشجيع العاملين على الاستفادة من خدمات المركز الاجتماعية والترفيهية والمصايف، وتفعيل اشتراكات العاملين في النوادي الاجتماعية.	تعزيز استغلال العلاقات الاجتماعية في العمل.
بشكل مستمر	الإدارة العليا ومدير الموارد البشرية.	- جعل نظام الأجور معن بوضوح وشفافية. - التأكد من حصول العاملين على أجور تتناسب مع طبيعة وظائفهم وتلائم مع المهام المكلفين بها. - تطبيق نظام الأجور بما يساعد على توفير حياة وظيفية مستقرة وملئمة للعاملين لزيادة ولائهم وانتمائهم للشركة وحرصهم على القيام بواجباتهم والتزاماتهم. - تفعيل نظام الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية.	تحسين نظام الأجور والمكافآت للعاملين.
بشكل مستمر	الإدارة العليا ومدير الموارد البشرية.	- اتباع سياسة التحفيز المادي والمعنوي للاحتفاظ بالموظفين المهرة. - تسخير امكانيات الشركة للوفاء بالتزاماتها نحو العاملين وتوفير الاستقرار لهم. - عمل ندوات تثقيفية بدور الشركة والجهود المبذولة لضمان استقرار العاملين.	الاهتمام بتعزيز الأمان والاستقرار الوظيفي.
بشكل مستمر	الإدارة العليا ومديري الأقسام.	- حسن انتقاء المدراء والمشرفين الذين تتوافر لديهم القدرة على تشجيع العاملين بالمشاركة في صياغة الخطط واتخاذ القرارات التي تمس عملهم. - الاهتمام بالسلوك القيادي الذي يتبعه الرؤساء في تعاملهم مع العاملين لما له من	الاهتمام بالنمط القيادي والأسلوب الإشرافي.

التوصية	الأنشطة اللازمة لتطبيق التوصية	المسؤول عن تنفيذ التوصية	الإطار الزمني
	أثر نفسي عليهم.		
	- الحرص على تطبيق التفويض من جانب المدراء والرؤساء المباشرين نظرًا لأهمية التفويض بالنسبة للمروسين أثناء تأدية المهام المكلفين بها. - عقد دورات تدريبية حول مفهوم التفويض وأهميته وكيفية تطبيقه في بيئة العمل، وكيفية التفريق بين تفويض السلطة وتفويض المسؤولية.		
إعادة النظر في فرص الترقية والتقدم الوظيفي	- جعل أسس الترقية واضحة ومعلنة حتى يشعر العاملين بالشفافية والوضوح، وجعل الترقيات من خلال الاختبارات والقدرات بعيدًا عن الآراء الشخصية والتحيزات. - جعل الترقية على أساس الكفاءة العلمية والعملية بدلًا من الاعتماد على نظام الأقدمية فقط، دون إغفال دور الخبرة. - الاهتمام بدورات تنمية القدرات والتدريب المستمر للعاملين والاهتمام بإعداد الكوادر القيادية.	الإدارة العليا ومدير الموارد البشرية والرؤساء التنفيذيين.	بشكل مستمر

قائمة المراجع:

- حمزة، عبد الحليم. (٢٠٢٣). دور بيئة العمل الداخلية في الاحتفاظ بالكفاءات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، ١٤(١)، ١٦٢-١٧٧.
- السلمي، خالد عبدالله. (٢٠٢٢). أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري: بالتطبيق على عينة من الأكاديميين بجامعة الملك عبدالعزيز بمدينة جدة. المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، ٦(٢٣)، ٢٢١-٢٥٠.
- شديد، مصطفى محمد علي. (٢٠٢١). الصحة التنظيمية في المنظمات العامة: ما بين العدالة التنظيمية وتحقيق الرضا الوظيفي بالتطبيق على الهيئة القومية للبريد المصري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس - كلية التجارة، ١٢(٢)، ٥٨٩-٥٣٤.
- شلبي، أحمد عبدالفتاح محمد. (٢٠٢٤). الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والموارد البشرية المستدامة: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية المصرية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، ٤(١)، ١٥٣٦-١٥٦٤.

- العامر، شادن محمد عبدالعزيز. (٢٠٢٣). أثر متغيرات البيئة الداخلية للمنظمة على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة ميدانية على موظفي وزارة المالية بمحافظة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي، ٩٣-١١٧.
- عبد الله، معتز طلعت، والقرني، علي سعد علي. (٢٠٢٢). نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم: دراسة تطبيقية على موظفي مؤسسة البريد السعودي في الرياض، قطاع الخدمات المساندة. المجلة العربية للإدارة، ٤٢(٢)، ٢٧١-٢٩٢.
- العمري، محمد سعيد. (٢٠١٧). العلاقة بين البيئة الداخلية والأداء الوظيفي لدى العاملين بالأجهزة الحكومية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة، ٢١(١)، ٦١-١٠٨.
- محمود، غادة محمد أحمد ، علام، عايدة محمد ، و حجازي، محمد محمد حافظ. (٢٠٢١). أثر بيئة العمل الداخلية في تحسين التفكير الاستراتيجي (دراسة ميدانية على جامعة أسيوط). مجلة الدراسات والبحوث البيئية، جامعة أسيوط، ١١(٣)، ٤٥٣-٤٦٨.
- Akinwale, O. E., & George, O. J. (2020). Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria. *Rajagiri Management Journal*, 14(1), 71-92.
- Al-Zoubi, M. O., Masa'deh, R., & Twaissi, N. M. (2022). Exploring the relationship among structured-on-the job training, mentoring, job rotation, work environment factors and tacit knowledge transfer. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 1-28.
- Anasi, S. N. (2020). Perceived influence of work relationship, work load and physical work environment on job satisfaction of librarians in South-West, Nigeria. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 69(67), 377-398.
- Aruldos, A., Kowalski, K. B., Travis, M. L., & Parayitam, S. (2022). The relationship between work life balance and job satisfaction: moderating role of training and development and work environment. *Journal of Advances in Management Research*, 19(2), 240-271.

- Franssila, H., & Kirjonen, A. (2022). Impact of activity-based work environments on knowledge work performance – quasi-experimental study in governmental workplaces. *Journal of Corporate Real Estat*, 24(3), 190-207.
- Kalra, A., Agnihotri, R., Talwar, S., Rostami, A., & Dwivedi, P. K. (2021). Effect of internal competitive work environment on working smart and emotional exhaustion: the moderating role of time management. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 36(2), 269–280.
- Lindeberg, P., Saunila, M., Lappalainen, P., Ukko, J., & Rantanen, H. (2024). The relationship between various social work environment elements and hybrid worker well-being. *Facilities*, 42(15), 1-16.
- Maneschiold, P.-O., & Lucaci-Maneschiold, D. (2021). Nursing assistant's perceptions of the good work environment in municipal elderly care in Sweden –a focus group study. *Journal of Health Organization and Management*, 36(9), 163-177.
- Pitaloka, E., & Sofia, I. P. (2014). The Affect Of Work Environment, Job Satisfaction, Orgsnization Commitment on OCB of Internal Auditors. *International Journal of Business, Economics and Law*, 5(2), 10-18.
- Salleh, R., Lohana, S., Kumar, V., & Nooriza, S. (2024). Evaluation of job satisfaction as a mediator: Exploring the relationship between workload, career growth, social support supervisory and talent retention in the oil and gas industry in Malaysia . *The Extractive Industries and Society* , 1-9.
- Yusliza, M. Y., Faezah, J. N., Ali, N., Noor, N. M., Ramayah, T., Tanveer, M. I., & Fawehinmi, O. (2021). Effects of supportive work environment on employee retention: the mediating role of person–organisation fit. *INDUSTRIAL AND COMMERCIAL TRAINING*, 53(3), 201-216.