

جامعة القدس

معهد التنمية المستدامة

بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي

الباحث:

حارثة نمر عبد الله الحموز

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1443 هـ / 2022 م



بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي

إعداد:

حارثة نمر عبدالله الحموز

بكالوريوس تمريض من جامعة القدس

المشرف:

الدكتور أحمد حرز الله

قدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة

مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

معهد التنمية المستدامة

جامعة القدس

1443 هـ / 2022 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي

اسم الطالب: حارثة نمر عبدالله الحموز

الرقم الجامعي: 22012213

المشرف: د. أحمد حرز الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2022/05/11م من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم

وتواقيعهم:

التوقيع.....
التوقيع.....
التوقيع.....

1. رئيس لجنة المناقشة: د. أحمد حرز الله

2. ممتحناً داخلياً: د. فريد غريب

3. ممتحناً خارجياً: د. شريف أبو كرش

القدس - فلسطين

1443هـ / 2022م

الإهداء

أهدي رسالتي إلى من آمنت بي، وانتظرت أن أكمل دراستي العليا يوماً ما، إلى الشمس التي أفلت باكراً قبل أن يتحقق حلمها، إليك أمي أهدى رسالتي .

كما أهدى رسالتي إلى القمر الذي سخره الله تعالى لينير لي ظلمة الليالي، إلى صاحب الرفيق، إلى القلب الرقيق، إلى جنتي المتبقية، إليك أبي أهدى رسالتي.

أهدي هذا الرسالة، لزوجتي الغالية، ورفيقة العمر، وشريكتي في النجاح، أم أمجد

”هند أبو شمسية الحداد“ التي تحملتني وكانت عوناً لي في دراستي ...

كما أهدية لأبنائي أمجد ... فاطمة ... وسيم.

وأخوتي وأخواتي الأعزاء

وأهدي هذه الرسالة إلى جميع من دعا لي في ظهر الغيب

أهدي هذا العمل، لكل من يوصل الليل والنهار، من أجل الوصول إلى أهدافه التي

تصب في مصلحة الوطن والمواطن.

حارثة نمر عبدالله الحموز

شكر وعرّفان

أشكر الله العليّ القدير على منّه وكرمه وجوده وتوفيقه وإحسانه أن منّ عليّ بدراسة الماجستير، وأحمده سبحانه على كل شيء.

وأقدم بالشكر والامتنان لجامعة القدس، والقائمين على معهد التنمية المستدامة، كما وأقدم إلى مدير معهد التنمية المستدامة، الدكتور أحمد حرز الله والذي كان لي الشرف بأن كان مشرفاً لهذه الرسالة، على جهوده الجبارة، وصبره وتحمله خلال التحضير لرسالتي، والذي لم يبخل بإعطائي أي معلومة، ولم يتوانى للحظة واحدة عن تقديم كل ما أطلبه منه، ولو سطرت كل كلمات التقدير في حقه لكننت مقصراً، وأتمنى من الله العليّ القدير أن يمتعته بدوام الصحة والعافية.

والشكر موصول للمحكمين الذين منحوني من وقتهم وجهدهم لتحكيم استمارة الرسالة، وكل الأشخاص والجهات التي ساعدوني في إكمال هذا البحث، وكذلك أقدم بالشكر للممتحنين على ملاحظاتهم العلمية القيّمة.

ولا أنسى أن أقدم بالشكر الوافر للطاقم الطبي والتمريضي والإداري في جميع المستشفيات، وأخص بالذكر الطاقم التمريضي في مستشفى الهلال الأحمر، والمستشفى الأهلي في مدينة الخليل على قبولهم تعبئة الاستبانة وتعاونهم معي في ذلك.

حارثة نمر عبدالله الحموز

إقرار

أقر أنا معد الرسالة أنها قدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير في التنمية المستدامة/ بناء مؤسسات وتنمية الموارد البشرية، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم تقدم لنيل أي درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.



التوقيع:

الاسم: حارثة نمر عبدالله الحموز

التاريخ: 28/5/2022

مصطلحات الدراسة:

يتناول الباحث التعريفات التي ذكرت في دراسته من حيث التعريفات النظرية والإجرائية:

تعريفات نظرية:

المنظمات غير الحكومية: هي مجموعة من المؤسسات أو الجمعيات المستقلة غير الربحية، وتتشأ بإرادة حرة لتحقيق مصالح أفرادها، أو مصالح المجتمع ضمن علاقة تعاونية وتكاملية ورقابية، ومدافعة مع الدولة والقطاع الخاص في إطار القيم والأخلاق الحميدة، التي تراعي خصوصية ثقافة المجتمعات (العالم، 2012).

المؤسسات الصحية غير الحكومية: مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة مع بعضها البعض، والتي تعمل معاً لتحقيق هدف النظام الصحي، والمتمثل بضمان أعلى مستوى صحي ممكن للفرد والمجتمع والمحافظة عليه وترقيته باستمرار (نصيرات، 2012).

التوازن بين العمل والحياة: هي مجموعة من ترتيبات العمل المختلفة، والتي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل تتسم بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة المهنية والحياة الشخصية مع الإسهام في زيادة كفاءة المنظمة وهي ساعات العمل المرنة، وإجازة الأمومة (الوضع)، وإجازة الأبوة، وإجازة العائلية (الأمم المتحدة، 2010).

الثقافة التنظيمية: وهي عبارة عن مجموعة من القيم والمبادئ المشتركة في بيئة العمل، والتي تعمل على توجيه سلوك العاملين فيها (رضوان، 2013).

الروح المعنوية: هي تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، والمشاركة فيما بينهم لتحقيق الأهداف الفردية والأهداف الخاصة بالمنظمة، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل يسودها التعاون (يامنة، وآخرون، 2018).

بيئة العمل التنظيمية: وهي العلاقات الرسمية التي تنظم عمل الأفراد في المنظمة، عن طريق إتباع السياسات والأنظمة واللوائح الخاصة بالمنظمات (مصطفى، 2015).

القيم التنظيمية: وهي عبارة عن الثقافة التي تكون مشتركة بين العاملين في المنظمة الواحدة، والتي تؤثر على سلوك العاملين في بيئة العمل، وتتمثل تلك القيم في المساواة والعدالة والخصوصية والسرية (السامرائي، 2022).

المرونة في العمل: وهي قدرة الفرد على التأقلم مع المواقف والمشكلات التي قد تواجهه، والتفكير بحلول لها ووضع البدائل المناسبة (الشميمري، والمبيريك، 2019).

المرونة التنظيمية: وتعرف على أنها القدرة التي تستطيع فيها المنظمات، على حل المشكلات التي تواجهها، عن طريق الاستجابة السريعة لحلها بأسلوب من يراعي حاجات المنظمة، وحاجات العاملين فيها، والتي تتمثل في رسم هيكل تنظيمي ذو مرونة عالية، والمشاركة في التخطيط وفهم مخاطر بيئة العمل في المنظمات (المحمدي، 2021).

الهيكل التنظيمي: هو الوسيلة والأداة التي ترسمها المنظمات، من أجل الوصول إلى تحقيق أهدافها التي قامت من أجلها، لتحقيق النجاح وزيادة الإنتاجية وغيرها، وتتحقق من خلال التوازن بين المسؤوليات

المخولة للعاملين، ونطاق الإشراف والاتصالات بينهم، وكذلك المرونة في الهيكل التنظيمي والاستمرارية في العمل ضمن الهيكل التنظيمي الذي وضع من قبل تلك المنظمات (العزاوي، وحكمة، 2018).

تعريفات إجرائية:

التصميم المعماري للمستشفيات: هي عملية هندسية للمباني الصحية، والتي تقوم على أساس مخطط له، من حيث اختيار الموقع، في مكان يراعى فيه الشروط الصحية الآمنة.

التصميم الداخلي للمستشفيات: وهي التصميمات التي تقع داخل حدود المستشفى، والتي تتعلق بوجود نظام تبريد وتكييف، للمحافظة على الجو الصحي، وكذلك تصميم غرف مناسبة للعلاج في جميع أقسام المستشفى، من حيث الخارج والمداخل الآمنة، وكذلك مراعاة المساحة لكل الغرف والمكاتب والممرات وغيرها.

الولاء: هي الرغبة الذي توجد لدى العامل أو الموظف، والتي تدفعه تلك الرغبة إلى بذل الجهد الذهني والجسدي، من أجل البقاء في المؤسسة التي يعمل فيها، وهذا نابع من الثقافة التي لديه أو نتيجة انعكاس بيئة العمل عليه.

الانتماء: هو شعور الموظف بأن المنظمة التي يعمل فيها هي جزء من ممتلكاته، وبالتالي يحافظ عليها وعلى ممتلكاتها.

المستشفيات: وهي المكان الذي يقصده المرضى من أجل تلقي العلاج، ويتكون من العديد من الأقسام الطبية كالباطني والجراحة والطوارئ وغسيل الكلى وغيرها من الأقسام المختلفة.

المستشفيات غير الحكومية: ويطلق عليها (NGOs) وهي مؤسسات لا تتبع لأي جهة حكومية وتتلقى الدعم من قبل مانحين أو من المجتمع المحلي وهدفها غير ربحي.

المختصرات:

Statistical package for social science : **SPSS** – الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية

World Health Organization: **WHO** – منظمة الصحة العالمية

International Labour Organization : **ILO** – منظمة العمل الدولية

Non-governmental organization :**NGOs** – المنظمات غير الحكومية.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي، واتبع الباحث المنهج الوصفي، حيث قام بتصميم استبانة مكونة من (47) فقرة، وقد قسم الباحث الاستبانة إلى ثمانية أبعاد، ويشمل المتغير الأول وهو بيئة العمل المادية، والذي يشمل على ثلاثة أبعاد، البعد الأول هو التصميم الداخلي والمعماري، والبعد الثاني يشمل (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) وهي العوامل الفيزيائية، وأما البعد الثالث فيشمل على الأدوات والمعدات الطبية في بيئة العمل، وأما المتغير المستقل الثاني وهو بيئة العمل المعنوية، والتي تتكون من ثلاثة أبعاد أخرى، وتشمل على التوازن بين العمل والحياة الخاصة، والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين، والنمط القيادي الإشرافي، وكذلك شملت الاستبانة على انعكاس بيئة العمل المادية، وبيئة العمل المعنوية، وتمتعت بدرجة صدق ودرجة ثبات بلغت للأداة الكلية لمحور بيئة العمل المادية (0.853)، وبلغت درجة ثبات الأداة لمحور بيئة العمل المعنوية (0.899)، وبلغت درجة ثبات للأداة الكلية لانعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية (0.854)، وبلغت درجة الثبات الكلية للاستبانة (0.944).

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، حيث تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية من الطاقم التمريضي الذي يعمل في المستشفى الأهلي، ومستشفى الهلال الأحمر الفلسطيني في الخليل، وتتكون مجموع العينة الممثلة للدراسة (230)، ويتكون عينة الممرضين من المستشفى الأهلي (176)، وعينة الممرضين من مستشفى الهلال الأحمر في مدينة الخليل (54).

وتوصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل بمستوى تقديري مرتفعة جداً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لبيئة العمل المادية (4.24)، وانحراف معياري (0.34)، وبلغ المتوسط الحسابي لبيئة العمل المعنوية (4.13)، وانحراف معياري (0.42)، ومستوى تقديري مرتفعة، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي لانعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي (4.20)، وانحراف معياري (0.48)، ومستوى تقدير مرتفع جداً، وكذلك بلغ المتوسط الحسابي لانعكاس بيئة العمل المعنوية (4.14)، وانحراف معياري (0.48)، ومستوى تقدير مرتفع، مما يدل على أن هناك اهتمام في بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، وانعكاسها الايجابي على أداء الطاقم التمريضي. وأظهرت الدراسة أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر والمؤهل العلمي).

وأما المتغيرات الديمغرافية الأخرى وهي الجنس، والتصنيف الوظيفي، وقسم العمل، وسنوات الخبرة في المستشفى، واسم المستشفى، فأظهرت الدراسة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

وقد خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات ومنها ضرورة الاستمرار في الحفاظ على بيئة العمل المادية بأبعادها المختلفة، ومتابعة المستجدات التي تساهم في بقائها على النحو المطلوب، وكذلك التحسين المستمر لبيئة العمل المعنوية بأبعادها المتنوعة للطاقم التمريضي، والعمل على توفير جو

هادئ للطاقم التمريضي في كافة الورديات، وتحسين التوازن بين العمل والحياة الخاصة، وخصوصاً تحسين ساعات العمل التي تسمح لقضاء الوقت مع العائلة، وذلك من خلال تقليص فترات العمل الصباحية والمسائية، ومن الأفضل استشارة أصحاب العلاقة في اختيار الألوان والطلاء لجدران الأقسام الطبية، لما لها من الأثر الإيجابي على راحة الطاقم التمريضي، وبالتالي قد ينعكس بالإيجاب على أدائهم، وعقد اجتماعات دورية، لتقوية العلاقات الاجتماعية بين الطاقم التمريضي، ومن الممكن تعيين مرشدين اجتماعيين ونفسيين للقيام بذلك، والعمل على تحقيق العدل والمساواة للطاقم التمريضي، على كافة الأصعدة.

The physical and morale work environment in non-governmental hospitals in Hebron Governorate and its reflection on the performance of the nursing staff

Abstract:

Prepared by: Haretha Nemer Al hmouz.

Supervised by :Dr. Ahmad herzalla.

The study aimed to identify the physical and morale work environment in non-governmental hospitals in Hebron Governorate and its reflection on the performance of the nursing staff. The researcher followed the descriptive approach, where he designed a questionnaire consisting of (47) items. The physical work environment, which includes three dimensions and includes the interior and architectural design dimension, the second dimension includes (ventilation, temperature, air conditioning, cleanliness and noise), which are the physical factors, and the third dimension includes the medical tools and equipment in the work environment, and the second independent variable is the work environment The moral, which consists of three other dimensions, and includes the balance between work and private life, social relations between employees, and the supervisory leadership style, as well as the questionnaire on the reflection of the physical work environment and the moral work environment. The materialistic (0.853), the tool's stability degree for the moral work environment axis (0.899), and the total tool's stability degree for the reflection of the material and moral work environment (0.854). The overall reliability of the questionnaire was (0.944).

The study population consists of all nursing staff in non-governmental hospitals in Hebron governorate, where stratified random sample method was used from the nursing staff working in Al-Ahly Hospital, and the Palestinian Red Crescent Hospital in Hebron. The total sample representative of the study is (230), and the sample of nurses is from Al-Ahly Hospital (176), and the sample of nurses is from the Red Crescent Hospital in Hebron (54).

The study concluded that the physical work environment in non-governmental hospitals in Hebron governorate is at a very high estimated level, where the general arithmetic mean of the physical work environment was (4.24), standard deviation (0.34), and the arithmetic mean of the morale work environment was (4.13), and standard deviation (0.42), a high estimate level, and the total mean of the reflection of the physical work environment on the performance of the nursing staff was (4.20), a standard deviation (0.48), and a very high estimate level, and the arithmetic mean of the reflection of the moral work environment was (4.14), and a standard deviation (0.48)), and a high level of appreciation, which indicates that there is interest in the physical and morale work environment in non-governmental hospitals in the Hebron governorate, and its positive impact on the performance of the nursing staff.

The study showed that there is a statistically significant effect of the dimensions of the physical and moral work environment on the performance of the nursing staff in non-governmental hospitals, as well as the existence of a statistically significant relationship due to demographic variables, age and educational qualification.

As for the other demographic variables, namely gender, occupational classification, work department, years of experience in the hospital, and the

name of the hospital, the study showed that there were no statistically significant differences at the level ($\alpha \leq 0.05$) in the arithmetic averages of the respondents' answers about the reflection of the physical and moral work environment on the performance of the staff. Nursing in non-governmental hospitals in Hebron Governorate.

The study came out with a set of recommendations, including the necessity of continuity in maintaining the physical work environment in its various dimensions, following up on developments that contribute to its survival as required, as well as continuous improvement of the morale work environment with its various dimensions for the nursing staff, and working to provide a calm atmosphere for the nursing staff, in all shifts. Improving the balance between work and private life, especially improving working hours that allow spending time with the family, by reducing the morning and evening work hours. Thus, it may be reflected positively on their performance, and periodic meetings are held to strengthen social relations between the nursing staff, at staff, and it is possible to appoint social and psychological counselors to do this, and work to achieve justice and equality for the nursing all levels.

الفصل الأول

مقدمة وأساسيات الدراسة

1.1 مقدمة:

يعتبر الاهتمام في بيئة العمل من أهم العوامل المهمة التي تساعد على نجاح وديمومة المنظمات، وذلك من خلال تطوير بيئة عمل مشجعة للعاملين والتي تعمل على مضاعفة الإنتاجية، ونمو الأداء والمثابرة، وكذلك تعمل على تشجيع التعاون والمشاركة بين العاملين، وبيئة العمل المادية والمعنوية الجيدة من أهم العوامل التي تشجع العامل على الاستمرار في العمل، وتزيد لديه الرضا عن المؤسسة أو الشركة التي يعمل فيها، وعلى العكس من ذلك فإن بيئة العمل المادية والمعنوية التي تكون عليها المؤسسة والتي لا تراعي فيها البيئة المناسبة تجد أن الموظفين فيها غير مباليين في المؤسسة التي يعمل فيها مما يؤثر ذلك على أداء العاملين.

ونظراً للأهمية الكبيرة للمستشفيات والدور الذي يقع على عاتقها من الناحية العلاجية، لا بد من وجود بيئة مناسبة وصحية وأمنة من الناحية المادية والمعنوية للطاقم التمريضي لما لها من تأثير على تحسين أداء العاملين، وتقع على المنظمات تأمين بيئة عمل آمنة للعاملين، وللعاملين الحق في طلب ذلك، وتتمثل البيئة الآمنة في توفير المعدات والأدوات الخاصة بالعمل، وكيفية التعامل معها، وكذلك مرونة الأنظمة المعمول بها، وعلاقات العمل، وغيرها (براون وآخرون، 2020).

وتلعب الإدارة العليا دوراً مهماً في تطوير أداء الطاقم التمريضي، وذلك من خلال التدريب المستمر، وتوزيع المهام الموكلة إليهم بطريقة مدروسة، وكذلك ينبغي على مدراء التمريض تطوير ودعم العلاقات الاجتماعية، وتعزيز طرق التواصل فيما بينهم، مما يسهم بشكل فعال في التحسين والتطوير والوصول إلى الأداء المطلوب، مع ضرورة عمل مراجعات لأداء العاملين بشكل مستمر (والتون واخرون، 2019).

وبالاستناد إلى الدراسات السابقة تطرق الباحث إلى عدة دراسات تتعلق بدراسته ومنها مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في بعض المستشفيات العامة في بمدينة بنغازي (النجار، 2021) تمحورت حول البحث عن مسببات ضغوط العمل والتي اشتملت على البيئة المادية ومكوناتها والعلاقة بين الزملاء في العمل وعبئ العمل، ومكان العمل والرواتب والحوافز والترقيات والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، ودراسة أخرى بعنوان أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للعاملين، (عوني، وساسي 2019) والتي تناولت تأثير العوامل التنظيمية بأبعادها ومنها بيئة العمل المادية ونمط القيادة والاتصال الإداري وغيرها.

وتأتي أهمية دراسة الباحث للحاجة الملحة، لفهم طبيعة بيئة العمل المادية والمعنوية، والأبعاد لكل منهما وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، والتي تشمل على المستشفى الأهلي ومستشفى الهلال الأحمر الفلسطيني.

ويتناول الباحث أبعاد البيئة المعنوية في بيئة العمل، والتي تشمل على طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الإدارة العليا والممرضين، وكذلك التوازن بين الحياة في العمل والحياة الخاصة للممرضين ونمط القيادة الإشرافية، ويتناول أيضاً أبعاد بيئة العمل المادية والتي اشتملت على التهوية ودرجات الحرارة

والضوضاء والتصميم الداخلي والمعماري، والتعرف على انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وتأثيرها على أداء الطاقم التمريضي من خلال آراء الباحثين.

2.1 مشكلة الدراسة:

بيئة العمل بشكل عام سريعة التغير، وتصنف على أنها بيئة ديناميكية بأنواعها المختلفة، نظراً للأنظمة والسياسات التي تتفرد بها تلك المنظمات، والعلاقات الاجتماعية بين العاملين، وكيفية تحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة وغيرها، ومؤثرات البيئة المادية والمعنوية بأبعادها المتعددة، لذلك تسعى المنظمات التي تريد التحسين والتطوير في أدائها، وأداء العاملين إلى خلق بيئة مادية ومعنوية جيدة للوصول إلى تحقيق أهدافها، وتعتبر المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل (المستشفى الأهلي ومستشفى الهلال) ضمن المنظمات المهمة، ولها الدور الفعال في المجتمع، لذا فلا بد من الاهتمام في بيئة العمل، وذلك لما له الأثر الواضح على صعيد المستشفيات، وعلى صعيد العاملين فيها، في زيادة الكفاءة وتحسين الأداء، وعلى هذا الأساس ينطلق الباحث بالتعرف على بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي.

3.1 مبررات الدراسة:

إن الأهمية الواضحة لدور بيئة العمل المادية والمعنوية الجيدة على الأداء، في ظل الزيادة في أعداد المستشفيات والأقسام التابعة لها، والذي بدوره قد يزيد من ضغوطات العمل مع قلة أو زيادة أعداد الموظفين فيها، وأيضاً لزيادة المعرفة من الناحية النظرية والتطبيقية للباحث، وكذلك رغبة الباحث بالقيام بدراسة بيئة العمل في المستشفى، في محاولة للتعرف بصورة أكبر على بيئة العمل وتأثيرها

على أداء الممرضين، ووضع الحلول لتحسينها وتطوير الأداء، كذلك ومن المعلوم أن بيئة العمل في المستشفيات غير الحكومية جديرة بالدراسة، لما لها الأثر الأكبر في تنمية الموارد البشرية والانعكاس على العاملين فيها بشكل عام، وكذلك قلة الدراسات والأبحاث العلمية التي تناولت وانفردت لدراسة البيئتين المادية والمعنوية معاً من جهة، ومن جهة أخرى قلة الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت الموضوع في المستشفيات غير الحكومية.

4.1 أهمية الدراسة:

وتتمثل أهمية هذه الدراسة كونها تبحث في بيئة العمل بنوعها المادية والمعنوية والتي تؤثر على الأداء، لذلك تبرز الأهمية بما يلي:

الأهمية النظرية:

1. تنطلق أهمية الدراسة أنها متممة لدراسات سابقة والتي تناولت بيئة العمل المادية حيث ستتناول هذه الدراسة البيئتين المادية والمعنوية وانعكاساتها على أداء الممرضين.
2. تظهر أهمية البحث من الناحية النظرية من خلال فهم طبيعة بيئة العمل المادية والمعنوية وأبعادها المختلفة.
3. قد تساهم الدراسة في الكشف عن نوافذ لأبحاث متنوعة ومستجدة بما تقدمه من مقترحات ومخرجات عملية في العوامل المؤثرة في البيئة المادية والمعنوية.
4. قد يساهم البحث في إضافة علمية للمكتبات، حيث تناول موضوع مزدوج بين بيئة العمل المادية والمعنوية معاً، ليتم البحث فيه على مستوى الدراسات بحسب ما اطلع عليه الباحث.

الأهمية العملية:

1. يمكن أن تساعد هذه الدراسة أصحاب القرار والإدارة العليا في المستشفيات في التعرف على واقع وظروف البيئة المادية والمعنوية، والصعوبات والمعوقات التي تواجه الممرضين عند القيام بأعمالهم.

2. كما من الممكن أن تسهم هذه الدراسة ومخرجاتها في توضيح التأثير للبيئتين المادية والمعنوية على العاملين وبيان نقاط القوة والضعف.

3. أهمية المستشفيات والحاجة الماسة لتقديم الخدمات الصحية نحو وضع أفضل، من خلال التعرف على بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء الممرضين.

5.1 أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

التعرف الى بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي.

الأهداف الفرعية:

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

1. واقع بيئة العمل المادية.
2. واقع بيئة العمل المعنوية.
3. أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.
4. تأثير خصائص المبحوثين على إجاباتهم حول بيئة العمل المادية والمعنوية وتأثيرها على أداء الممرضين.
5. التصميم المعماري والداخلي في بيئة العمل المادية.

6. التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والضوضاء في بيئة العمل المادية.
7. (الأدوات والمعدات) الطبية في بيئة العمل المادية.
8. التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في بيئة العمل المعنوية.
9. العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في بيئة العمل المعنوية.
10. النمط القيادي الإشرافي في بيئة العمل المعنوية.

6.1 أسئلة الدراسة:

تتمثل أسئلة الدراسة في السؤال الرئيسي وهو ما هو تأثير بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، وانعكاسها على أداء الممرضين: وهي المستشفى الأهلي ومستشفى الهلال الأحمر في محافظة الخليل وأما الأسئلة الفرعية فتتمثل بالآتي :

الأسئلة التي تتعلق بأبعاد بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل:

1. ما هو مستوى بعد التصميم (الداخلي والمعماري).
2. ما مستوى بعد العوامل الفيزيائية (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والضوضاء).
3. ما مستوى (الأدوات والمعدات).
4. ما مستوى انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

الأسئلة التي تتعلق بأبعاد بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل:

1. ما مستوى طبيعة التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة.
2. ما مستوى العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.
3. ما مستوى النمط القيادي الإشرافي.

4. ما مستوى انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

7.1 فرضيات الدراسة والمتغيرات:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

يتفرع عنها الفرضيات التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التصميم الداخلي والمعماري في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس (التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوء) في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس الأدوات والمعدات في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التوازن في العمل والحياة في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس نمط القيادة الإشرافية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لبيئة العمل المادية بأبعادها (التصميم الداخلي والمعماري، التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء، الأدوات والمعدات) في أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لبيئة العمل المعنوية بأبعادها (النمط القيادي الإشرافي، العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة) في أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر،

الجنس، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، قسم العمل، سنوات الخبرة في المستشفى، اسم المستشفى).

8.1 حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: وتشمل بيئة العمل المادية والمعنوية والانعكاس على العاملين من حيث الأداء الحدود المكانية المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل والتي تشمل على المستشفى الأهلي ومستشفى الهلال الأحمر.

الحدود الزمانية: تمتد من الفترة ما بين شهر أيلول 2021 إلى شهر أيار من العام 2022 الحدود البشرية: تشمل الطاقم التمريضي.

9.1 مصادر جمع المعلومات

اعتمد الباحث على المصادر التالية:

المصادر الأولية: تم إعداد استبانة ميدانية، وقياس الظاهرة من خلال آراء المبحوثين. المصادر الثانوية: مراجعة الكتب والمجلات العلمية، والمواقع الإلكترونية، وذلك الرجوع إلى الدراسات السابقة العربية والأجنبية.

10.1 هيكلية الدراسة

يتكون هذا البحث من خمس فصول ويستعرض الباحث فيها:

الفصل الأول: والتي تشتمل على خلفية البحث والمقدمة والمبررات والمشكلة البحثية والأهمية والأهداف

وأسئلة الدراسة والفرضيات وهيكلية الدراسة.

الفصل الثاني: يتضمن الإطار النظري والدراسات السابقة: بيئة العمل وتأثيرها على أداء الطاقم

التمريضي، والتي تتضمن بيئة العمل المادية والمعنوية وأبعادها المختلفة ويتناول فيها الانعكاس

على أداء الطاقم التمريضي.

الفصل الثالث: المنهج الذي اتبعه الباحث في دراسته وأدوات البحث ومجتمع البحث الذي أجري عليها

دراسته وعينة البحث وخصائصها، والتحقق من صدق أداة البحث وثباتها، والتحليل الإحصائي.

الفصل الرابع: عرض النتائج للتحليل الإحصائي للبيانات واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات الذي توصل إليها الباحث .

الفصل السادس: المراجع والملاحق والفهارس.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.2 مقدمة:

تمثل بيئة العمل المادية والمعنوية للمؤسسات الحكومية وغير الحكومية وغيرها من المنظمات ركيزة مهمة للوصول للأهداف التي تريد الوصول إليها، عبر التركيز إلى خلق بيئة عمل مثالية وآمنة، وكذلك دعم العلاقات الاجتماعية بين الموظفين فيما بينهم، وأيضاً العلاقة الجيدة بين الموظفين والإدارة العليا في تلك المؤسسات، وهذا الأمر سيكون له انعكاساً إيجابياً على أداء العاملين فيها، وبالتالي تزدهر تلك المؤسسات ويلاحظ فيها زيادة في الإنتاجية والرضا عنها.

2.2 الإطار النظري:

1.2.2 بيئة العمل:

عرف الشنواني، (2004) بيئة العمل على أنها كل ما يدور ويحيط بالموظف أثناء العمل، ويؤثر على سلوكه وأدائه، وتشمل على ظروف العمل المادية من حيث الإضاءة والضوضاء والنظافة ودرجة الحرارة والتهوية وحوادث العمل والرعاية الصحية وغيرها من الأشياء المادية في بيئة العمل، فضلاً عن العوامل الاجتماعية والنفسية والمعاملة الإنسانية، والقدرة على الاندماج والاختلاط مع فريق العمل وغيرها.

وقد عرف الدغمي (2016)، بيئة العمل على أنها كل العوامل التي تؤثر على العامل عند قيامه بالأعمال الموكلة إليه في محيط العمل، والتي تشمل على الهواء ودرجات الحرارة والمعدات المستخدمة وغيرها.

ويعرف الباحث بيئة العمل على أنها جميع العوامل التي تحيط بالعاملين وتؤثر عليهم سواء كانت بيئة مادية أو معنوية أو تنظيمية وغيرها.

2.2.2 أنواع بيئة العمل:

يُقسّم الطيبي، (2013) بيئة العمل إلى ثلاثة أنواع وتشمل البيئة الداخلية وهي بيئة خاصة تميز تلك المنظمة عن المنظمة الأخرى، والبيئة الخارجية وهي تعني أنها البيئة الخارجية للمنظمات والتي تتشابه فيها المنظمة مع المنظمات الأخرى في المجتمع وأيضاً في مجالات العمل الخاصة، وأما النوع الثالث لبيئة العمل فهي البيئة الكلية للمنظمة وهي مزيج من البيئتين الداخلية والخارجية معا.

وكذلك صنف الجندي، (2021) أنواع بيئة العمل على النحو التالي:

1. بيئة العمل العامة: وتعرف على أنها البيئة الطبيعية التي تحيط بالمنظمة، مثل المكان والظروف المناخية، والتي تتشابه فيها جميع المنظمات على مختلف أعمالها واختصاصاتها المختلفة.

2. بيئة العمل الخاصة: وتعرف على أنها البيئة التي تختص بأسلوب وثقافة وسياسات خاصة بها دون عن غيرها من المنظمات، وبمعنى آخر عمل المنظمة بقوانين وأنظمة داخلية خاصة بها.

3. بيئة العمل الخارجية: وهي مجموع التغيرات خارج بيئة العمل والتي تعتمد على النواحي الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والتي تؤثر وتتأثر بها المنظمة.

4. بيئة العمل الداخلية: وتتكون من رسالة وأهداف المنظمة ومقوماتها المادية الملموسة والمقومات غير المادية "المعنوية" والتي تشمل على البيئة المادية والمعنوية والتنظيمية والوظيفية والتقنية.

وقد خصص العقيلي، (2015) أن بيئة العمل تنقسم إلى قسمين:

(a) بيئة العمل المادي: والذي يعبر عنها بالظروف المناخية والتي تحيط في بيئة العمل، وتشتمل على درجة حرارة والتهوية والتبريد في بيئة العمل والساعات المقررة للعمل وكذلك الضوضاء واستراحة العاملين.

(b) بيئة العمل النفسية والاجتماعية: وتتخلص في طبيعة المناخ الاجتماعي في المنظمة، والعلاقات الاجتماعية، وعلاقة الإدارة العليا مع بعضهم البعض، وكذلك علاقة الإدارة العليا مع الموظفين وطبيعة العلاقة في ما بين العاملين، ومن أبرز الآثار المترتبة على العاملين والتي تسبب لهم ضغوط في بيئة العمل نتيجة لضعف بيئة العمل النفسية والاجتماعية ما يلي:

1. قلة الحرية في العمل أو انعدامها وتحييد العامل عن أي مشاركة في صنع أو اتخاذ القرارات.

2. الشعور بعدم التقدير والأهمية من قبل رؤوسيه عند قيام العامل بعمله.

3. شعور الموظف بالاضطهاد والتمييز بينه وبين زملائه في العمل.

4. التخوف من الفصل من العمل وهذا يجعل العامل في قلق دائم.

5. انعدام الاستقلالية أو الحرية في العمل.

6. الخلاف والصراع والتدخلات من الإدارة العليا تجاه الموظفين.

بينما يرى القبلان، (2017) أن بيئة العمل الداخلية تنقسم إلى قسمين بيئة عمل مادية تشمل ما ذكر سابقا وبيئة عمل معنوية تشمل على العلاقات الإنسانية، والعمل الجماعي، والترقيات والإثراء الوظيفي والعدالة والاتصالات الجيدة على مستوى المنظمة ككل، وكذلك ثقافة المنظمة والأنماط القيادية وغيرها من المكونات.

3.2.2 خصائص بيئة العمل:

يذكر رشوان (2010) بعض الخصائص لبيئة العمل وهي:

1. مهام المرؤوسين: التعاون والمشاركة التي يبديها رؤساء العمل في المنظمات تزيد من رضا العاملين وتشجعهم على الإنتاجية والاستمرار.
2. بيان الأهداف: يجب على الإدارة العليا توضيح وكشف أهداف العمل للعاملين في المنظمات مع ضرورة التغلب على إزالة الغموض الذي قد تعترى المهام الموكلة للعاملين.
3. جماعة العمل: والمقصود بذلك أن الإدارة العليا في المنظمات يجب أن تكون قادرة على حل مشكلات العمل والصراع عن طريق استخدام الأسلوب المتشارك مع العمال.
4. العمل والروتين: من الضروري أن تتخذ المنظمات نمط العلاقات الإنسانية في العمل وذلك لأنه يساعد العاملين على التحمل والصبر في بيئة العمل.
5. توفر المعلومات حول طبيعة العمل ومستوى المهارة، حيث أن كلما تطلبت الحاجة لمهارات أعلى في العمل زاد الانتماء للمهنة، وقل الانتماء لبيئة العمل، ومن هنا يلعب النمط القيادي في العمل كنمط المشاركة والعلاقات الإنسانية.

4.2.2 بيئة العمل الداخلية:

وتشمل بيئة العمل الداخلية كما يراها العريقي (2011)، وهم جميع العاملين داخل المنظمة أو المؤسسة، وتشتمل أيضاً على الهيكل التنظيمي بأنواعها المختلفة، والثقافة التي تقوم عليها، والموارد التي تستند عليها تلك المنظمة من الناحية المالية والتسويقية إضافة إلى الموارد البشرية.

5.2.2 التحديات التي تواجه بيئة العمل الداخلية:

ومن التحديات التي تواجه بيئة العمل الداخلية كما يراها الصباغ وبدر، (2020) ما يلي:

التحدي الأول: والذي يرمي إلى رسم مناخ يملئه العدالة والإنصاف والثقة المتبادلة والشفافية وغيرها في بيئة العمل.

التحدي الثاني: المرونة التنظيمية والتي تعني فهم التغيرات السريعة الداخلية والخارجية في بيئة العمل واستيعاب تلك التغيرات.

التحدي الثالث: التنوع في بيئة العمل، ويعني ذلك أن التنوع يأتي من عدة مصادر، ومنها اتساع المساحة الجغرافية للمنظمة، والاختلاف النوعي في ثقافة العاملين، والتنوع في الوظائف والاختصاصات، وطبيعة القيادة في المنظمة.

التحدي الرابع: المورد البشري المعرفي، والذي أدى إلى إحداث تغييرات في هيكلية المنظمات، وكذلك التغيرات في الأسلوب العمل والتعامل مع الموارد البشرية وغيرها من الموارد.

6.2.2 أهمية بيئة العمل الداخلية:

تكمن أهمية بيئة العمل الداخلية في أمور عدة من وجهة نظر مساعدة، (2013) ولعل من أبرزها أنها تساعد على اكتشاف نقاط الضعف ومعالجته، وتؤثر على أداء العاملين، وبالتالي ينعكس على

عمل وإنتاجية المنظمة، وتبرز مدى القدرات والإمكانات للقوى العاملة في المنظمات، وتساعد على فهم ومعرفة طبيعة الأعمال في المنظمات، وتحقيق الأداء الجيد ونجاحها.

7.2.2 بيئة العمل المادية والمعنوية:

بيئة العمل المادية: وتتكون تلك البيئة بحسب رأي الصباغ وبدر، (2020) من الظروف المناخية السائدة في جو العمل كالنظافة والتهوية ودرجة الحرارة في مكان العمل ومساحة موقع العمل والراحة وغيرها من العناصر المادية التي لها تأثير على أداء العاملين.

ويرى الدمرداش، (2018) أن بيئة العمل المادية والمعنوية تتمثل في ثلاثة أبعاد لكل منهما، فبيئة العمل المادية تشمل على درجات الحرارة في بيئة العمل والتهوية والإضاءة، وأما بيئة العمل المعنوية فتشتمل على الساعات التي يقضيها العامل في بيئة العمل، وكذلك العلاقات الاجتماعية بين الزملاء فيما بينهم، والعلاقات بينهم وبين الإدارة العليا، ونمط القيادة الإشرافية.

ويعرف العقيلي، (2015) أن بيئة العمل المعنوية: بأنه كل ما ينعكس على الموظف أو العامل من علاقات اجتماعية، من حيث التعامل مع الإدارة والعاملين مع بعضهم، وأيضا الأجور والإجازات وساعات العمل، والتي لها تأثيراً على الموظف، مما تخلق له راحة نفسية تجعله قادراً على أداء واجباته الوظيفية.

وعرف المليجي، (2005) بيئة العمل: على أنها عبارة عن العلاقات الاجتماعية التي تتمثل في طبيعة العلاقة بين المدير والموظفين، وأيضا بين الموظفين أنفسهم، وكذلك تتمثل بالقيم الأخلاقية والقيم.

وقد عرف القبلان، (2017) بيئة العمل المعنوية: على أنها ثقافة إنسانية ومهنية تتكون من ثقافة المنظمة والعلاقات بين الموظفين والاتصالات الفعالة على كافة مستويات المنظمة، والتي تحرص عليها المنظمات لتكون الإطار الأخلاقي للأداء.

ووفقاً لما ذكر يضع الباحث تعريفاً لبيئة العمل المادية والمعنوية وهي:

بيئة العمل المادية: وهي البيئة الملموسة والمحسوسة والتي تؤثر فيها على العاملين وتتكون العوامل البيئية كدرجات الحرارة والتهوية والضوضاء والألوان وغيرها من الأشياء المحيطة في بيئة العمل. بيئة العمل المعنوية: وهي البيئة التي تؤثر في العاملين وتتأثر بهم، كالعلاقات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية في بيئة العمل والتوازن بين العمل والحياة الخاصة للعاملين والأنماط القيادية في المنظمات وغيرها.

8.2.2 أبعاد بيئة العمل المادية:

وتتكون منها بيئة العمل المادية وهي:

التصميم المعماري والداخلي:

ويقصد بالتصميم المعماري عرار، (2013) بأنه الفن الهندسي لتصميم المباني والتي من شأنها يجب أن تتحلى بالجمال والمتانة وتعكس أثارها على حاجات المنتفعين منها من الناحية النفسية والمادية وبث الروح للفرد والمجتمع.

ويقصد بالتصميم الداخلي الدليمي، (2016) على أنه الفن وإظهار الجمال في المكان واستغلال المساحة والفراغات بطريقة فنية واختيار الألوان المناسبة والجذابة، والذي يساعد على القيام بالأعمال والمهام في بيئة العمل بأسلوب مريح وأداء جيد، ومن أهم المرتكزات التي يعنى به التصميم الداخلي التناغم والتناسق في اختيار الألوان والإضاءة والأثاث وغيرها.

والتصميم الداخلي (محمود، 2013) والتي تشمل على اختيار الأثاث والمعدات والألوان لما لها من آثار جمالية وتأثيرها في زيادة الراحة والاطمئنان وكذلك عند اختيار الألوان يجب أن يراعى مستوى النشاط والعمل الوظيفي وطبيعة المكاتب ونوعية العمل فيها لأن كل مكتب ليس بالضرورة أن يكون مماثلاً في ألوانه لأن بعض بيئات العمل تحتاج إلى هدوء وتركيز وأخرى تحتاج إلى حركة وتفاعل،

وغيرها من التصاميم الداخلية لأي منظمة أو منشأة والتي ترمي بظلالها على تأمين الراحة وزيادة الإنتاجية وتقليل الإصابة للعاملين.

عوامل أخرى: والتي تشمل على عوامل عدة حسب رأي القريوتي، (2010) ومن أهمها:

- **الحرارة والتهوية:** ارتفاع حرارة الجو أو انخفاضه سيؤثر على أداء الموظف أو العامل، سواء كان العمل يحتاج جهداً عضلياً أو ذهنياً، وذلك لأن كفاءته وأدائه تقل كلما انخفضت درجة الحرارة عن المعدل الطبيعي وبالتأكيد فإن ارتفاع درجة الحرارة في بيئة العمل أيضا يقلل من أداء العاملين.
- **الإضاءة:** فالإضاءة العالية تؤثر على صحة وأداء العاملين، والتي تحدث لهم الإزعاج والصخب خلافاً للأضواء المريحة والهادئة والتي تخلق جواً مليئاً بالإيجابية والأداء المتميز.
- **النظافة والأثاث:** تشدوا المنظمات والمؤسسات الحديثة إلى الاهتمام بصورة كبيرة إلى وضع مكتب لكل موظف، ومراعاة اختيار أثاث المكاتب وفقاً للوظيفة التي يعمل الموظف فيها.
- **الضوضاء:** يرى السامرائي، (2021) أن الضوضاء من أهم العوامل التي تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين، والتي تعمل على تشتت التفكير والانتباه، ويتركز تأثير الضوضاء بشكل خاص على طبيعة الأعمال التي تتطلب تفكيراً ذهنياً، وأما الأعمال التي تتطلب مجهوداً حركياً يكون فيها تأثيرها أقل، والضوضاء في بيئة العمل تقسم إلى ضوضاء مستمرة يحاول الفرد أو العامل التأقلم عليها بطريقة لا تؤثر عليه من ناحية المهام التي يقوم بها أو من الناحية الصحية أيضاً، وأما القسم الثاني فتتمثل في الضوضاء المتقطعة والتي تؤثر بشكل كبير على أداء العامل، ونتيجة لذلك فقد اتخذت المنظمات سُبلاً كثيرة للمعالجة، وذلك باتخاذ كافة التدابير الممكنة للحد أو التقليل من أثار الضوضاء في بيئة العمل، عن طريق تحديد مصادر الضوضاء، ووضعها في بيئة منعزلة، وخاصة ذات جدران عازلة للصوت، وكذلك إعطاء العاملين الذين يعملون في بيئة العمل يغلب عليها الضجيج والضوضاء أقنعة خاصة لحمايتهم.

- الأدوات والمعدات في بيئة العمل: ومن وجهة نظر الساعاتي، والعواسا، (2018) أن الأدوات والمعدات التي تتواجد في بيئة العمل من أهم الوسائل التي تساعد العاملين على مزاوله عملهم، والقيام بالأنشطة والمهام التي تعتمد بشكل واسع عليها، وينوه الدغمي، (2011) على أنه ينبغي تدريب العاملين بشكل دوري على كيفية التعامل مع تلك الأدوات والمعدات في بيئة العمل.

9.2.2 أبعاد بيئة العمل المعنوية:

تتعد أبعاد بيئة العمل المعنوية كما يراها الكتيبي، (2005) والتي يشملها في المجموعات المشتركة في العمل والظروف المتعلقة بالعمل والتوصيات والاقتراحات التي يبديها العاملين، وكذلك الشكر والامتنان على العمل الذي تم انجازه.

1.9.2.2 العلاقات الاجتماعية في العمل:

- تتسم العلاقة بين الزملاء في العمل كما يقول العميان، (2005) إلى ما تسمى بالعلاقات الرسمية والتي تحكمها القوانين والأنظمة في المنظمات، وآلية وضع الخطط والسياسات وتطبيقها على المدراء والموظفين، يرمي بظلاله إلى خلق بيئة عمل ناجحة وبالتالي انعكاس ذلك على العمل، مما يؤدي إلى مضاعفة الجهود والوصول إلى الأداء المميز، والعلاقات غير الرسمية والمتمثلة بالعلاقات الاجتماعية الايجابية بين الموظفين، والتي تقود حتماً إلى نمو في الأداء والاحترام والتعاون، ونوعية العلاقات في العمل تتكون من العلاقات بين المرؤوسين والعلاقات بين الرؤساء والعلاقات فيما بينهم.
- العلاقات الاجتماعية بين العاملين والمنظمة والمدراء والزملاء: يوضح الطائي واخرون، (2006) أن طبيعة العلاقات الاجتماعية في العمل، والتي لها تأثيراً على بيئة العمل المعنوية للعاملين في الشكل التالي:



الشكل (1) من تصميم الباحث بالرجوع (الطائي واخرون، 2006).

2.9.2.2 مزايا وعيوب العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل :

يوجد نوعين من العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، أحدهما علاقة رسمية تتدخل فيها القوانين والأنظمة، وتقسيم العمل وفقاً للاختصاص، ومبنية على هيكل تنظيمي، والأخرى علاقة غير رسمية، تتبلور من خلال التفاعلات الاجتماعية بين العاملين، لكنها توصف بالعلاقة الديناميكية المعتمدة على الهدف الفردي من تلك العلاقة، ومن أهم ايجابيات العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، توفير بيئة عمل ناضجة ومريحة للعاملين، وتعمل على خفض التوتر في العمل، وإذا كانت العلاقة الاجتماعية جيدة مع الإدارة العليا، يضيفي على العاملين بمستوى أداء مرتفع، وكذلك المرونة في العلاقات بين العاملين، تساهم في كيفية التعامل مع السياسات والأنظمة، وأما عن سلبية تلك العلاقات وعيوبها، فقد تكون تلك البيئة عرضة لترويج الشائعات بين العاملين، وأيضاً من الممكن أن يؤدي إلى نمط سلوكي

ومعرفي موحد بين العاملين، يعيق التطور والابتكار والتصدي لأي تغيير مُخ على الأنظمة والسياسات في المنظمة (الدمرداش، 2018).

3.9.2.2 المكافآت والحوافز:

وتقدم تلك المكافآت والحوافز من قبل المنظمات لعدة أمور كما يرى ماهر، (2004)، ومنها تفكير المنظمات في جذب العاملين للعمل فيها، وكذلك حرصهم على بقاء الموظفين في تلك المنظمات، ولتقوية العلاقة بين الإدارة وموظفيها، وتميل المنظمات إلى إعطاء المزايا المتعددة كإجازات السنوية وإجازات مرضية، وتأمينات متعددة مثل التأمين الصحي والحوادث وغيرها من التسهيلات المعيشية.

4.9.2.2 أنواع الحوافز:

من المعلوم أن الحوافز والمكافآت تعتبر هدفاً لتطوير أداء العاملين، وتنمية قدراتهم، وخلق المنافسة الإيجابية في بيئة العمل وغيرها، وهناك نوعان من الحوافز وهما:

- حوافز مادية: والتي تعمل على توفير المتطلبات الرئيسية للعاملين، وعلى سبيل المثال تتمثل تلك الحوافز في الرواتب والمكافآت والعلاوات وغيرها وتهدف إلى تشجيع العاملين على العمل وزيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.
- حوافز معنوية: وتهتم الحوافز المعنوية برفع معنويات العاملين وراحتهم النفسية، والحاجات الاجتماعية أيضاً، ومن الأمثلة على هذه الحوافز الترقيات والإثراء الوظيفي والشكر والامتنان لجهود العاملين وغير ذلك من الحوافز (خبراء المجموعة العربية للنشر، 2018).

5.9.2.2 الموازنة بين الحياة العملية والخاصة: (ماضي، 2014).

التوازن بين الحياة العملية التي يعيشها العامل أثناء عمله والحياة الشخصية العائلية من القضايا والعقبات الهامة من جهة الإدارة العليا للمنظمات والعاملين من جهة أخرى، لذلك تحتاج المنظمات إلى وضع سياسات واضحة تهدف إلى تحقيق التوازن فيما بينهم، حيث يلاحظ أن الثقافة التنظيمية للمنظمة

أو المدراء العاملين في الإدارة العليا ينادوا بتركيز العامل على واجباته وأعماله داخل المنظمة، في حين تجد أن الموظفين غير قادرين على التوازن بين الحياة العملية والخاصة، ويمكن للمنظمات أن تحقق التوازن بين الحياة العملية والحياة الخاصة عن طريق أمرين اثنين، أولهما وهو التخطيط لوضع سياسات مرنة، وبروتوكولات خاصة، تهدف إلى تنفيذ الموظف للمهام الموكلة إليه في العمل مع إعطائه الوقت الكافي لمتابعة الأمور الشخصية والعائلية، وثانيهما يتمثل بضرورة احترام المنظمات للعلاقات العائلية للموظفين، كثقافة تنظيمية تعمل على تشجيع إدارة المنظمة والعاملين للتنسيق بينهم، لتلبية احتياجات العمل والحياة الخاصة.

ويلخص ماضي الدور الذي يقع على المنظمة والموظفين في التوازن بين الحياة العملية والخاصة بنقطتين وهي :

الأولى: أن الدور الذي يقع على المنظمات، يقتصر على تبني استراتيجيات واضحة المعالم، تبين كيفية التوازن بين الحياة العملية والخاصة للعاملين.

الثانية: يتمثل دور الموظف أو العامل في قدرته على التنسيق بين الاهتمامات الشخصية والعائلية دون التقصير في الجانبي الوظيفي.

وتسعى المنظمات ومنها الجمعية العامة، (2011) على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الخاصة للوصول إلى بيئة عمل توصف بالمرونة والكفاءة العالية، وتشمل مسوغات ذلك التوازن، بضرورة الاهتمام بساعات العمل الذي يفتح المجال للعاملين بالوقت الكافي للتواصل مع عائلاتهم، وكذلك الحصول على الإجازات المتمثلة بإجازات الأمومة والأبوة والإجازات الأخرى.

وهناك العديد من التدابير التي تساهم في التوازن بين العمل والحياة الشخصية أو العائلية بحسب رأي عبد الرحمن (2020)، ومنها نظام الاستراحة في العمل، والإجازات الأسبوعية والسنوية والمرضية، وإجازات الحمل والإرضاع والإجازة الشخصية، والتأمين الصحي للعاملين وعائلاتهم، وقد تم وضع هذه

التدابير من أجل حل تلك العوائق الاجتماعية، وخصوصاً للمرأة العاملة ومنها العادات والتقاليد التي تمنع عمل المرأة، والمصاعب التي تواجهها المرأة المتزوجة في عملها نتيجة للحمل والولادة والإرضاع، وكذلك العوائق الديمغرافية، حيث أضحت الحاجة الماسة والضرورية للموارد البشرية من القوى العاملة نظراً للخصوبة المنخفضة والشيخوخة في الدول المتقدمة، والتي تسعى الدول للوصول إلى النمو الاقتصادي.

6.9.2.2 أنواع التوازن بين العمل والحياة:

وتتحقق التوازن بين العمل والحياة الشخصية والعائلية عبر أمور عدة بحسب رأي الساعاتي والعواسا (2020)، لعل من أبرزها الإجازات بكافة أنواعها، ولكن يوجد بعض المعوقات لتطبيق ذلك التوازن ويعزى ذلك إلى انعدام الثقافة التنظيمية، وطبيعة النظرة التقليدية للعاملين، وكذلك قلة الاهتمام بوضع استراتيجيات للتوازن، ويوجد ثلاثة أصناف للتوازن بين العمل والحياة وهي:

1. التوازن الزمني أو الزمني: ويقارن بين الوقت المحدد للعامل في مكان عمله، مقارنة بالوقت الذي يحصل عليه العامل في حياته الشخصية والعائلية.
2. توازن المشاركة: ويرمى بذلك عدالة المشاركة بين العمل والحياة العائلية.
3. توازن الرضا: وهذا التوازن يوضح مدى التساوي في الرضا بين العمل والحياة العائلية.

7.9.2.2 نمط القيادة الإشرافية:

ويعرف العلق، (2020) القيادة على أنها عملية تؤثر على السلوك العام للعاملين، وذلك بهدف التوصل إلى تحقيق أهداف المنظمات، ورفع مستوى الإنتاجية والرضا، وتحسين الأداء، ويجب على القيادة أن تتحلى بالمهارات الآتية:

- المهارات الفنية: وتعرف على أن على القيادي في المنظمات أن يكون لديه خبرة كافية في العمل ولديه المعلومات الكاملة بالأعمال التي يقوم بها العاملين.
- المهارات الإنسانية: وهي المهارة التي تجعل القائد قادراً على التعرف على سلوك العاملين
- المهارات التنظيمي: وتتطلب من القائد معرفة السياسات التي تقوم عليها المنظمة والنظر إلى المنظمة بمنظومتها المتكاملة، ومدى قدرته على كيفية استخدام الصلاحيات المخولة إليه.
- المهارات الفكرية: وبمعنى آخر مرونة التعامل مع العاملين، والاستماع إليهم، والقدرة على تقبل أفكارهم.

8.9.2.2 أنماط القيادة الإشرافية:

ويذكر العلق، (2019) ثلاثة أنماط للقيادة الإشرافية ومنها:

1. النمط الأوتوقراطي: ويعني ذلك إبلاغ العاملين بالقوانين والسياسات التي تراها المنظمة مناسبة لها لكن بدون استخدام العقوبات.
 2. النمط الدكتاتوري: وتستخدم الأسلوب الإجمالي في تطبيق قوانين المنظمة على العاملين وتنفيذ العقوبات للمخالفين.
 3. النمط الديمقراطي: وهذا النمط يعمل على تسخير قدرات العاملين لصالح المنظمة، ويستخدم في ذلك تهيئة العاملين على تقديم مقترحاتهم لعمل خطة العمل دون استخدام الأوامر.
- ويرى Augustine، (2021) أن على القائد أو المدير استخدام النمط الأوتوقراطي في حالة العمل بنظام الطوارئ أو في الحالات الطارئة، وذلك من خلال اتخاذه للقرار المناسب دون مراعاة آراء العاملين، وأما الأسلوب الآخر للمدير أو القائد والذي ينادي بضرورة ترك العامل يعمل دون إشراف أو توجيه، ولكن ذلك ينعكس سلباً على الإنتاجية والعمل، وينبغي على المدير أن يستخدم أسلوب التوجيه والمتابعة والمراقبة، لكنها ليست تعسفية أو تسلطية، وذلك من خلال التخطيط لكيفية العمل،

وتوضيح المهام والأدوار للعاملين، وكذلك يضيف، أن نمط القيادة التوجيهية تساعد على خلق علاقات جيدة وزيادة الدعم والمساندة والتطوير لجميع العاملين، وأما نمط القيادة الخادمة والتي تعمل على إضفاء الرغبة في العمل، ووضع سياسات واضحة ومبسطة وسهلة لكيفية العمل، وتقاسم السلطة والمسؤوليات، وتحقيق النمو والتطور لهم، مما ينعكس على ايجابياً على أداء العاملين.

10.2.2 العوامل التي لها تأثير في رفع الروح المعنوية في بيئة العمل المعنوية:

تتأثر بيئة العمل المعنوية في عدة عوامل ومنها: (سليم، 2013)

1. الكفاءة في الإشراف من قبل الإدارة العليا:

ينبغي أن يبتعد مدير العمل عن التهديدات وتخويف العاملين في المنظمة، وذلك لأنه يزيد الفجوة بينه وبين الموظفين، فلا بد من إتاحة الفرصة للنقاش والمشاركة بين الموظفين والمدراء في المنظمات.

2. توفير الأمان والأمان للموظفين:

وعند توفير الأمان النفسي للموظف بإعطائه جميع حقوقه سيشعر بمعنويات عالية ومرتفعة بينما العكس سيلزمه الإحباط والاكتئاب.

3. كفاءة وسمعة المنظمة:

حين تجد أن البيئة المعنوية للمنظمة مثل كفاءة الإدارة في التعامل مع موظفيها وكذلك كفاءة المنظمة سينعكس ايجابياً على معنويات الموظفين فيها.

4. التوافق بين الزملاء في العمل.

من الضروري أن تكون العلاقات جيدة بين الزملاء وشعور الموظف بالقبول من زملائه في بيئة العمل يزيد من الدافعية والحماسة.

11.2.2 مقومات بيئة العمل المادية والمعنوية: (طلال، 2018).

تحتوي بيئة العمل المادية على كافة الخدمات التي تقدم للعاملين في المنظمة مثل التأمين الصحي والخدمات الرياضية والمواصلات إضافة إلى المباني الجيدة وتصميمها وما بداخلها من أثاث ومعدات وغير ذلك، بينما تحتوي بيئة العمل المعنوية على القيم والسياسات التي تضعها المنظمات والأخلاقيات والعلاقات وغيرها، وتختلف بيئة العمل المادية وفقاً للظروف المعيشية التي تحيط وأيضاً تختلف وفقاً للمكان والزمان في حين أن المقومات لبيئة العمل المعنوية تبقى ثابتة وذلك لأنها تتعلق بالموارد البشري الذي هو عنصر مهم في نجاح وتطوير منظومة العمل، لذلك يجب الاهتمام في بيئة العمل المادية والمعنوية معاً وذلك من أجل الوصول إلى الأداء الجيد للعاملين.

12.2.2 كيفية خلق بيئة عمل محفزة: (إسماعيل وفرحات، 2013).

ينبغي على المنظمات والمؤسسات ابتكار بيئة محفزة للعاملين فيها، وذلك لتشجيعهم على الإتيان في العمل، وزيادة الولاء للمنظمات الذين يعملون فيها، والعمل بروح الفريق وغيرها، وأما عن كيفية خلق بيئة تحفيزية في بيئة العمل المادية والمعنوية للعاملين، فتتمثل بالتشجيع للعمل بفريق واحد، ورسم الابتسامة على وجوه العاملين، ومحاولة تدوير الأعمال بين الأقسام المختلفة، وذلك لما له من أبعاد إيجابية للعمل بروح الفريق، ورفع ثقة العاملين بأنفسهم، وكذلك لا بد من التقدير والإشادة بالعاملين لقيامهم بالواجبات الموكلة إليهم، وأيضاً تبني حلولاً ابتكارية للمشكلات التي قد تحصل في بيئة العمل، ومدير المنظمة هو بالتأكيد قوة لغيرة من الموظفين، وبالتالي سينعكس ذلك على العاملين في تبني خطوات مماثلة.

13.2.2 آليات التحسين في بيئة العمل المادية والمعنوية: (الجازي، 2018).

ينبغي على الإدارة العليا في المنظمات العمل على تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية، وذلك

لأهميتها على انعكاس أداء العاملين، ومن أهم الأمور التي تتطلب فيها تحسين بيئة العمل ما يلي:

1. عمل اجتماعات دورية للموظفين والتي تصب في تحسين مكان وبيئة العمل المادية والمعنوية.

2. تشجيع العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة مع بعضهم البعض ومتابعة تلك

العلاقات التي ترمي إلى تحسين أداء المنظمة.

3. منح العاملين في المنظمة التعبير عن آرائهم ومقترحاتهم، وإشراكهم في القرارات والسياسات

والاستماع لهم.

4. توفير بيئة مريحة وآمنة للعاملين، كالأثاث المريح والألوان الهادئة والإضاءة الجيدة وغيرها.

5. تدريب الموظفين على كيفية العمل، وأيضاً تدريبهم على كيفية الحلول للمشاكل التي قد تحدث

مع العمال الآخرين، وكيفية التخلص من التوتر في العمل.

14.2.2 مصفوفة الإنتاجية في بيئة العمل المعنوية:

وتتكون مصفوفة الإنتاجية في بيئة العمل الأتي (Board, 2021):

○ معنويات مرتفعة – إنتاجية مرتفعة: وينتج ذلك على سبيل المثال، من خلال الأسلوب الجيد

في التعامل مع العاملين في المنظمة، وهذا سينعكس على أداء العاملين بطريقة إيجابية.

○ معنويات مرتفعة – إنتاجية منخفضة: وتتسأ جراء اهتمام العاملين في تحقيق أهدافه

الشخصية، بدلاً من تحقيق أهداف المنظمة.

○ معنويات منخفضة – إنتاجية مرتفعة: ويحدث ذلك على سبيل المثال عندما يصاب العاملين

بالخوف من فقدان وظائفهم، وفي هذه الحالة من المحتمل أن يكون ذلك بشكل مؤقت، وذلك

عند معالجة السبب الذي أدى لانخفاض المعنوية والإنتاجية.

○ معنويات منخفضة - إنتاجية منخفضة: ولعل الأسباب التي تؤدي إلى ذلك إلى ظروف وطبيعة العمل والنمط الإشرافي، وكذلك تدني العلاقات الاجتماعية، وبالإضافة إلى عوامل شخصية.

3.2 أداء العاملين:

ويعرف الفايدي، (2008) أداء العاملين على أنه المحصلة النهائية لجميع الأنشطة الخاصة بالفرد والمنظمة، وكذلك يعتبر من المواضيع الرئيسية في نظريات السلوك بشكله العام والتنظيم الإداري بشكل خاص، ويلقى الأداء الوظيفي اهتماماً كبيراً في الأبحاث العلمية، وإعادة التصميم في الهياكل التنظيمية، ومشاركة العاملين في وضع تصوراتهم حول آلية تحسين الأداء، وذلك من أجل الوصول إلى أداء وظيفي جيد.

ويعرف أونيس (2013)، الأداء على أنه المستوى الذي يتوصل إليه العامل عند القيام بمهمة ما، ويكون نتاج عدة عوامل كالجهد الذي بذله العامل، ومعرفة الدور الذي يقوم به، ومستوى القدرات التي لديه.

1.3.2 عناصر الأداء: (درة، الصباغ 2008)

تعتبر عناصر الأداء مهمة، وذلك من أجل معرفة وتحديد مستوى أداء العاملين في المنظمات، وذلك للوصول إلى تحسين أداء العاملين والتي تشتمل على الآتي:

1. متطلبات العمل: ويقصد بذلك معرفة المسؤوليات والمهام التي تتطلبها طبيعة العمل، والوظيفة وقدرة العامل على العمل.

2. بيئة التنظيم: والتي تعني بالعوامل الداخلية للمنظمات، والتي تشمل على أهداف وتنظيمات وموارد المنظمات، والية العمل فيها، وكذلك العوامل الخارجية والتي تشمل على العوامل الاقتصادية والاجتماعية والقانونية في المنظمة والتي تؤثر على الأداء الوظيفي

3. كفايات الموظف: والتي تعني بالمهارات والمعلومات التي لدى الموظف أو العامل والتي تنعكس على أداءه.

2.3.2 العوامل البيئية المؤثرة على أداء العاملين:

يتأثر أداء العاملين بعوامل داخلية وعوامل خارجية من وجهة نظر نعساني (2019)، وبالنسبة لعوامل البيئة الداخلية كالثقافة التنظيمية، وهي المعتقدات والقيم والأعراف التي تستخدمها الإدارة والتي تؤثر على سلوك وتصرفات وأداء العاملين، وعلى سبيل المثال نمط القيادة في التعامل مع الموظفين (الاستبدادي، الديمقراطي)، ومناخ العمل، وهي طبيعة العلاقات بين العاملين والإدارة العليا، كالعلاقة الرسمية وغير الرسمية، وكذلك طبيعة العلاقة بين الموظفين فيما بينهم، وحين تكون العلاقات جيدة سيكون له صدى ايجابي على العاملين، مما يعزز من تطور أدائهم وغيرها، وأما عوامل البيئة الخارجية فتنحور حول الأوضاع السياسية والاقتصادية، والتغيرات المتسارعة، فيظهر التأثير الكبير عليها، ويتطلب من المنظمات أن تستجيب لتلك التغيرات، وتتكيف معها بسرعة، وهذا سيؤثر على صياغة الخطط الإستراتيجية لها، وبالتالي يجب على تلك المنظمات أن تعمل بمرونة كبيرة مع هذه التغيرات.

3.3.2 محددات أداء العاملين:

ويقصد البطراوي، (2018) بمحددات الأداء على أنها العوامل التي تؤثر على أداء العاملين، وتتحكم فيها، وتتكون محددات الأداء من ثلاثة محددات وهي الجهد والإدراك والقدرات، والجهد هو ما يبذله العاملون في المنظمة من طاقتهم الجسدية للوصول إلى الأداء المطلوب، ومعنى القدرات هي الخصائص الخاصة الذي يستخدمها العاملين، وأما المحدد الثالث والذي يعني فهم ومعرفة العامل لطبيعة مهنته الوظيفية، وعلاوة على ذلك ينبغي على العاملين الإتقان والجودة في تأدية المهام الموكلة إليهم، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار المحددات الثلاثة.

4.3.2 كيفية تطوير أداء العاملين في المنظمات:

ينبغي على المنظمات وضع سياسات إستراتيجية لتطوير أداء العاملين ومنها بحسب رأي الخمشي، وآخرون، (2018):

1. تعيين مدراء لديهم خبرة واسعة في مجال العمل، ومعرفة جيدة بطرق وكيفية الإدارة، ولديهم معرفة في رسم الأهداف وآلية تطبيقها.
2. معرفة كيفية اختيار العاملين، والتعرف على قدرتهم في تحمل ضغوط العمل، وذلك لمعرفة الانسجام بين العاملين والواجبات المطلوبة والمهارات الذي يتطلبها طبيعة العمل.
3. معالجة ضغوط العمل وتحسينها، والتعرف عن قرب بالمشاكل التي تواجههم أثناء العمل والوقوف بجانبهم، وتدريبهم عن طريق برامج متطورة للتخفيف من تلك الضغوطات.
4. تغيير أماكن العاملين، وذلك من أجل تقليل الملل والروتين في بيئة العمل.
5. استخدام الحوافز المادية والمعنوية، وذلك لتشجيع العاملين على المنافسة الايجابية والتطوير الذاتي.
6. توطيد العلاقات بين العاملين والإدارة العليا، وتوفير مناخ يسوده المحبة والمودة في بيئة العمل، مما يدفع العاملين في المنظمة إلى المواظبة والانتماء.
7. التطوير والتحسين في بيئة العمل المادية والمعنوية، وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة، وتوفير السلامة والأمان للعاملين، والاهتمام بالظروف البيئية في بيئة العمل كالتهوئة والنظافة وغيرها.

5.3.2 كيفية قياس الأداء العاملين:

يتم قياس أداء العاملين بعدة طرق ومنها:

1. معدلات كمية : وفي هذا المقياس يمكن لنا معرفة كمية الأداء، إذ تمكن من تحديد ناتج الأداء وقياسه.

2. معدلات نوعية: وهذا المقياس يتميز بالجوده التي تسعى المنظمات لتحقيقها وفي هذا الشأن يتطلب من العامل أو الموظف التركيز على الجودة بغض النظر عن سرعة الأداء.

3. معدلات كمية ونوعية: ويعتبر هذا المقياس من أفضل المقاييس من حيث الكمالية والشمولية، والذي يقاس به الأداء من حيث الكم والجودة (أونيس، 2013).

6.3.2 تقييم أداء العاملين وأهميته:

يقوم تقييم الأداء على تحليل كل ما يتعلق بأداء العاملين، من حيث المهارات الفنية والسلوكية والنفسية والبدنية، وذلك بهدف تعزيز نقاط القوة ومعالجة القصور وجوانب الضعف، وتكمن أهميته تقييم أداء العاملين في المنظمة، وذلك لإشعار العاملين بالمسؤولية، وزيادة العدالة والمساواة بينهم، وأن الجهد الذي يبذلونه في العمل يأخذ به في الحسبان من قبل المنظمة، وكذلك لترغيب العاملين في العمل بشكل جدّي، والوصول إلى التفاني والإتقان في المهارات الذي يقوم بها، ونتيجة لذلك سيحصل على التقدير معنوياً ومادياً (رضوان، 2012).

7.3.2 معايير تقييم أداء العاملين:

ويقصد بتقييم الأداء على أنه نظام تحدده المنظمات لمعرفة كفاءة العاملين فيها، ويوجد ثلاثة معايير لتقييم أداء العاملين، (ماهر، 2006) في الشكل التالي:



الشكل (3) من تصميم الباحث بالرجوع إلى كتاب إدارة الموارد البشرية (ماهر، 2006).

4.2 المستشفيات:

تعرف المستشفى (شعيب، 2014) على أنها مكان للعلاج والتداوي، ويخدم مناطق واسعة من السكان، ويتكون من العديد من الأقسام الطبية المختلفة، وفي العادة يشرف المستشفى على العديد من الوحدات الصحية الأخرى.

1.4.2 أنواع المستشفيات:

تتنوع تقسيم المستشفيات وفقاً لطبيعة ملكيتها كما هو موضح بالاتي: (مليكة، 2020).

- المستشفيات الحكومية: وهي المستشفيات التي تملكها الدولة، وتقوم بإدارتها الجهات الحكومية المتمثلة بوزارة الصحة، والتي تشتمل على المستشفيات العامة والعسكرية والمستشفيات التخصصية، والتي تكون مدعومة من قبل الحكومة أو الدولة، وقد تشمل على المستشفيات التعليمية والتي تشرف عليها الحكومة.

- المستشفيات الخاصة: وهي مستشفيات لا تتبع للحكومة من حيث الملكية، وملكيته تعود إلى مجموعة أفراد، لكنها تتماشى وفقاً للنظام الصحي المتبع من قبل الحكومة، وتهدف في الأساس إلى تحقيق الربح.
- المستشفيات غير الحكومية (نظير، 2018): وتعرف على أنها عبارة مؤسسات أو جمعيات أو إتحاد، لا تعود ملكيتها إلى الدولة أو الحكومة، ولا تهدف إلى الربح وليس لها أية أهداف تجارية والهدف الأساسي تقديم الخدمات الإنسانية والعلاجية، وتتلقى الدعم من جهات مانحة أو من خلال المجتمع المحلي.
- المستشفيات "الجمعيات" غير الحكومية (علي، 2019): وهي تنشأ عن طريق تبرعات من جمعيات خيرية أو دينية ولا تهدف إلى الربح والهدف الأساسي تقديم العلاج للمرضى.

2.4.2 بيئة المستشفيات:

تعتبر بيئة عمل المستشفيات من البيئات المعقدة والتي قد توصف بالبيئة الخطرة أحياناً نظراً للمخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها العاملون الصحيين ومنها المخاطر البيولوجية والكيميائية والنفسية والمناوبات الليلية واختلاف الورديات وغيرها، زمن أجل ذلك وضعت منظمة الصحة العالمية (WHO) ومنظمة العمل الدولية (ILO) أسساً ومعايير من أجل السلامة الصحية المهنية للتحكم بالمخاطر التي تتعلق في بيئة المستشفيات ومنها:

1. تحسين السلامة في بيئة العمل والتحكم في المخاطر: وعلى هذا ينبغي على إدارة المستشفيات

تحديد المخاطر في بيئتها العملية وتقييمها متمثلاً بضرورة الرقابة على بيئة العمل فيها.

2. حلول حول المخاطر الفيزيائية: الحفاظ على درجات حرارة مناسبة صيفاً وشتاءً، والتهوية

الجيدة، والإضاءة المناسبة، والتقليل من الإزعاج والضوضاء في بيئة العمل والتي لها أثرها السلبي على الاتصال والتواصل بين الطاقم الطبي.

3. حلول للمخاطر البيولوجية: وذلك من خلال غسل اليدين وتوفير معدات للحماية وارتداء الكفوف الطبية والتخلص الآمن من النفايات الطبية.

4. تحسين وقت العمل وتوزيع الورديات: يجب على المستشفيات دراسة ما يتطلبه حاجته من الموارد البشرية التي تعمل في القطاع الصحي عن طريق التوظيف والتعيين، وذلك للتخفيف على الكادر الصحي عبئ العمل وكذلك ينبغي إعطاء العامل الصحي ثلاثة أيام أجازة بعد المناوبة أو الوردية التي تكون وقتها أكثر من اثني عشر ساعة والتقليل من المناوبات الليلية وتوزيعها على كافة العاملين من أجل راحتهم وبالتأكيد سينعكس ذلك على أدائهم (دليل منظمة العمل الدولية، 2017).

وتراعي معظم المنظمات مبدأ الصحة والسلامة للعاملين فيها والصحة بنوعها الجسدي والنفسي، وأيضاً السلامة المهنية في العمل، وتتضمن ما يلي (الخليل، 2018):

1. توفير الفحوصات الدورية والشاملة لجميع العاملين.

2. إعطاء التطعيم للأمراض السارية والمعدية.

3. الإرشادات المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية.

4. ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الخدمات الإرشادية النفسية.

5. وضع السياسات الطبية للوقاية والعلاج .

6. توفير المعدات والأجهزة الآمنة .

7. متابعة النظافة بشكل دوري.

ويرى توماس، وآخرون (2021) أن بيئة العمل المادية والمعنوية بأبعادها المتنوعة في المستشفيات تحتاج إلى التخطيط المستمر، والتحسين والتقييم وتحديد الأولويات، والتي من شأنها توفير بيئة مادية ومعنوية جيدة وذلك من خلال ما يلي:

1. تنظيم مكان العمل
2. تشجيع العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المستشفيات.
3. المشاركة والتعاون بين القادة والعاملين
4. الاستقلالية في تنفيذ العمل.
5. المرونة في وضع السياسات.

3.4.2 المعايير التصميمية والتخطيطية للمستشفيات:

وتشمل المعايير ما يلي (البدوي، 2017):

- سهولة الوصول إليها وضرورة، وتعدد الطرق المؤدية لها، وقربها من الشارع العام.
- اختيار المناطق المرتفعة لإنشاء المستشفيات، مع ضرورة لاختيار الأماكن الهادئة البعيدة عن مصادر الإزعاج والضوضاء، إضافة إلى المناطق النظيفة والبعيدة عن التلوث.
- استخدام المخططات المعتمدة من قبل الجهات المشرفة على البناء بالتزامن مع موافقة وزارة الصحة.
- مراعاة العوامل الجوية كالحرارة والرياح عند البناء بحيث يوجه بناء المستشفى موازيا للرياح غير المرغوب فيها.
- بناء جدار حول مبنى المستشفى لفصلها عن المباني المجاورة.
- توفير أماكن مخصصة لوقوف السيارات.
- ممرات مضاءة بشكل جيد .

- مراعاة العوامل الفيزيائية في بيئة المستشفيات، كالتهووية ودرجات الحرارة وغيرها.

4.4.2 المستشفى الأهلي في الخليل:

- تتبع المستشفى الأهلي إلى جمعية أصدقاء المريض، وتأسست الجمعية عام 1976م، وبشرت عملها بعد سنتين من تأسيسها، وهي جمعية خيرية غير حكومية وغير ربحية وغير مُسيّسة، والهدف الأساسي للجمعية هو رفع مستوى الخدمات الصحية في محافظة الخليل.
- تعقد الهيئة العامة المكونة من أكثر من ألفي عضو كل أربعة سنوات، لمناقشة الأوضاع المالية والإدارية وأيضا لانتخاب أعضاء إداريين المؤلفة من تسعة أشخاص.
- تم تأسيس المستشفى الأهلي في مدينة الخليل عام 1988م، على مساحة تبلغ (27.500 ألف متر مربع)، وتمت إضافة لها أقسام جديدة، وأصبح مساحتها (30 ألف متر مربع).
- تحتوي على العديد من الأقسام الطبية والتخصصية وتشمل على أقسام الجراحة والأطفال والعناية المكثفة وغيرها، وتقدم الخدمات الطبية المساندة بأقسامها المختلفة كالمختبرات والأشعة والعلاج الطبيعي وغيرها.
- دائرة التعليم والتدريب الطبي، حيث تقوم بجولات تدريبية للعاملين من أطباء وممرضين وغيرهم.
- توفر المستشفى العديد من التخصصات الطبية للأطباء.
- يتعامل المستشفى الأهلي مع مائة وستين ألف مريض سنوياً، وأعدت الأسرة في المستشفى الأهلي مئتان وخمسون سريراً طبياً، وعدد الموظفين في الأقسام كافة أقساماً طبية وإدارية والمساندة 840 موظفاً (كتيب المستشفى، 2020).

5.4.2 مستشفى الهلال الأحمر الفلسطيني في مدينة الخليل:

- يتبع مستشفى الهلال الأحمر الفلسطيني في مدينة الخليل إلى جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، وهي جمعية وطنية تطوعية مستقلة للمساعدة في الجانب الإنساني، تأسست الجمعية عام

1966م، وتهدف إلى توفير الخدمات الإنسانية والصحية، ومن المبادئ التي تقوم عليها الجمعية الاستقلالية وعدم التحيز والتطوع والحيادية، ويقع مستشفى الهلال التخصصي في مدينة الخليل، ويتكون من ثمانية طوابق، ومساحة كل طابق أربع مائة وسبعون متراً مربعاً، وتهدف إلى الوصول لتقديم خدمات صحية عالية المستوى، وبأقل التكاليف الممكنة لمتلقي الخدمات، ولديها العديد من الأقسام الطبية والأقسام الطبية المساندة، وتحتوي على سبعين سريراً طبياً، وتعمل على توسيع مساحة المستشفى وتوسيع الأقسام الطبية والأقسام الطبية المساندة (الهلال الأحمر الفلسطيني، 2021).

5.2 الدراسات السابقة:

1.5.2 الدراسات العربية:

دراسة مجيدر، (2021) بعنوان: "واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل" وهدفت دراسته إلى التعرف على واقع الضغوط المهنية التي يتعرض لها الممرضين، مثل طبيعة العمل والاحتفاظ ونقص المعدات وتأثير بيئة العمل المادية والمناوبات الليلية، والمشاكل في العلاقات والأجور والرواتب وغيرها في مستشفى محمد الصديق، واستخدم الاستبانة والمنهج الوصفي، وتوصل الباحث إلى العديد من النتائج ومن أبرزها أن بيئة العمل المادية (الفيزيائية) مثل التهوية والحرارة والضوضاء والإضاءة في المستشفى أدت إلى ازدياد الضغوط لدى الممرضين، وأما تأثير بيئة العمل المعنوية مثل الصراع في بيئة العمل وانتشار المحسوبية والاحترام بين الزملاء والتعاون فيما بينهم والعلاقات مع الإدارة العليا وغيرها، كانت على النحو السلبي بمعنى أن هذه العوامل ساعدت على الضغوط المهنية لدى الممرضين.

دراسة عمري، (2021) بعنوان: "واقع البيئة المادية والمعنوية للمدارس الحكومية في مديرية لواء الجامعة بالعاصمة الأردنية عمان" وتناولت الباحثة في رسالتها الواقع المادي والمعنوي للمدارس الحكومية،

وتناولت جوانب عدة من البيئة المادية كالإضاءة والصيانة الدورية والأدوات والمعدات ومساحة الصفوف والممرات والأثاث وغيرها، وأما البيئة المعنوية فتناولت فيها الاحترام بين الطلاب والعلاقات وطبيعتها في ما بينهم وبين الإدارة أيضا والتعاون والمشاركة الاجتماعية وغيرها، مستخدمة الاستبانة كأداة للدراسة، متبعةً المنهج الوصفي، وتوصلت الباحثة من خلال تلك الدراسة إلى نتائج عدة، ولعل من أبرزها أن البيئة المعنوية والمادية في المدرسة كانت بدرجة متوسطة، بحيث أن البيئة المعنوية ستجعلهم يشعرون بالارتياح، وإلى العلاقة الجيدة بين الطلبة والإدارة والمعلمين، ودعت الباحثة إلى الاهتمام بشكل أكبر في البيئة المادية والمعنوية من جميع النواحي، وكذلك تفعيل الدور للإدارة فيما يخص بالسياسات التي تخص البيئتين لخلق بيئة جيدة وأمنة.

دراسة النجار، (2021) بعنوان: " مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في بعض المستشفيات العامة في بمدينة بنغازي" وهدف الدراسة إلى التعرف عن مسببات ضغوط العمل، والتي اشتملت على البيئة المادية ومكوناتها، وأيضاً العلاقة بين الزملاء في العمل، وعبئ العمل ومكان العمل والرواتب والحوافز والترقيات، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية وغيرها، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة، واتبعت تلك الدراسة على المنهج الوصفي، وتوصلت إلى بعض النتائج، ومنها أن العمل الجماعي في المستشفى يتماشى مع التنافسية السلبية، وبمعنى أدق أنه لا يوجد روح التعاون لدى الزملاء في العمل، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن الإدارة تتبع أسلوب التحيز والمحسوبية فيما بين الممرضات، وكذلك عبء العمل في المستشفى، فقد كشفت الدراسة إلى أن العمل مرهق ومتعب، وأما تداخل العمل مع الحياة الخاصة فكانت على النحو الايجابي.

دراسة الحربي، (2021) بعنوان: واقع ملائمة الفرد - "البيئة في المستشفيات العامة بمحافظة الطائف: دراسة ميداني" وقامت الدراسة إلى التعرف على بيئة العمل في المستشفيات العامة في محافظة الطائف، وهي مستشفى الصحة النفسية، ومجمع الملك فيصل الطبي، ومستشفى الملك عبد

العزير التخصصي، ومستشفى الأطفال، وركزت الدراسة على معرفة الملائمة (الإشرافية والتنظيمية والجماعية والوظيفية)، والتي تضمنت العلاقة بين الزملاء في العمل، والعلاقة مع المشرفين، والعمل بروح الفريق الواحد مع بعضهم البعض وغيرها، وتوصل الباحث إلى نتائج دراسته، ومنها أن الموظفين في المستشفيات العامة يعملون في بيئة عمل مناسبة لهم، وأن بيئة العمل توفر لهم ملائمة جيدة من الناحية الإشرافية والتنظيمية والجماعية والوظيفية، وكشفت الدراسة عن طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الزملاء، والذي وصفت بالدرجة المرتفعة، بمعنى أن العلاقات بين الزملاء في العمل تتسم بالانسجام والتقارب، وكذلك توصل الباحث إلى نتائج دراسته حول الدور الإشرافي في المستشفيات العامة، وكانت نسبته مرتفعة وهذا يعكس الانسجام والتقارب والتعاون فيما بينهم، وكذلك لوحظ أن إجابات الموظفين الذكور أكثر من الإناث من حيث الملائمات المذكورة سابقاً.

دراسة حسين وعلي، (2021) بعنوان: "الألوان كأداة لرفع كفاءة العاملين الأداء الصحي بالمباني العلاجية - دراسة حالة غرف الإقامة بالمستشفيات والمراكز الطبية بمصر" وقامت دراسة الباحثان بدراسة تأثير البيئة المادية في المستشفيات والمراكز الطبية، واقتصرت الدراسة على تأثير الألوان المرئية المتمثلة بعناصر التصميم الداخلي من الأرضيات والسقوف والجدران والأثاث، وانعكاس ذلك على أداء العاملين في المستشفى، واستخدم الباحثان الاستبانة والمقابلة كأداة للدراسة، والمنهج الوصفي لوصف وتحليل البيانات، وتوصلا الباحثان إلى جملة من النتائج، ومن أبرزها شعور العاملين في المستشفى بالراحة لبعض الألوان المستخدمة، وأن الألوان المستخدمة في التصميم الداخلي تساعد على سهولة الحركة والتنقل وهذا يعكس على توفير الرؤية الجيدة، وبالتالي يؤثر على أداء العاملين بشكل أفضل، وكذلك التنوع في ألوان غرف وأقسام المستشفى يؤثر ايجابيا على العاملين فيها، وأيضا تم التوصل إلى أن استخدام اللون المناسب كاللون البنفسجي الفاتح يساعد على التركيز، والأخضر الفاتح يوفر الهدوء والراحة، واستخدام اللون الأبيض للأسقف يساعد على رؤية مكونات الغرف متزامنا

مع الإضاءة، واستخدام اللونين الأخضر والأزرق يوفر الانتعاش والهدوء والصفاء، إضافةً إلى استخدام الألوان الفاتحة يعطي مساحة أكبر، لكن يفضل استخدامها بشكل أقل لأن الزيادة في الألوان الفاتحة يزيد الملل.

دراسة فضلون وساحل، (2021) بعنوان: "مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى المرضين بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19)" وهدفت تلك الدراسة إلى التعرف على الظروف المهنية التي تؤدي إلى ضغوط العمل، ومنها بيئة العمل المادية كالإضاءة والضجيج، وأيضاً الوقت الكافي للمهام والتجهيزات والأدوات في المستشفى والأجور وغيرها، وتم استخدام الاستبانة والمنهج الوصفي، وتوصلاً إلى أن الإضاءة المستخدمة في بيئة العمل المادية، والضجيج، غير ملائمة لتأدية المهام المطلوبة، وكذلك الوقت لإنجاز المهام الموكلة للمريض غير كافية، والتجهيزات والأدوات المستخدمة قديمة، وقلة توافر وسائل الوقاية والحماية الشخصية، مما يعرضهم للخطر.

دراسة المومني، (2019) بعنوان: "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن" وهدفت دراسته إلى معرفة أثر ضغوط العمل، وتناول فيها بيئة العمل، والحوافز والمكافآت، وطبيعة العلاقات بين العاملين وغيرها، وتأثيرها على رضا العاملين من أطباء وممرضين وفنيين وإداريين في القطاع الصحي في محافظة عجلون، وهي مستشفى الإيمان والمراكز الطبية التابعة لها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي للإجابة على تساؤلات الدراسة، وكذلك الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصل إلى نتائج دراسته، ومنها أن بيئة العمل المادية كالإضاءة والتهوية الجيدة والصحة والسلامة المهنية، ومساحة بيئة العمل التي تقع ضمن التصميم الداخلي، يشكل عائقاً كبيراً أمام العاملين وأيضاً على رضا العاملين في القطاع الصحي، وكذلك عدم الرضا على نظام الحوافز والأجور، وعدم شعور الموظف بالإنجازات التي يقوم بها من قبل إدارته.

دراسة عوني و ساسي، (2019) بعنوان: أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للعاملين: دراسة حالة الأطباء الكوبيين بالمستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري" وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر العوامل التنظيمية على الأداء الإبداعي للأطباء، في المستشفيات العمومية في الجنوب الشرقي الجزائري، واستخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة، مستخدماً الاستبانة أداةً لدراسته، وأما النتائج التي توصل إليها الباحث أن بيئة العمل المادية كانت مناسبة، وحققت الرضا لدى المبحوثين، كما تؤكد التزام المستشفيات بتوفير كل المعدات اللازمة للعمل، وتوفر الظروف المساعدة على أداء الأعمال، وكشفت الدراسة أن العلاقات بين الأطباء جيدة، مما يبين أن الأطباء لديهم روح التعاون فيما بينهم، والعمل بروح الفريق.

دراسة الرجوب والخطيب، (2018) بعنوان: "الرضا الوظيفي والضغط المهنية والسلامة المهنية للممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس، فلسطين" وهدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا الوظيفي، والضغط المهنية والسلامة المهنية، من حيث البيئة المادية للعمل، وطبيعة العلاقة بين الزملاء، وكذلك العلاقة بين الموظفين والإدارة، وساعات العمل ومدى السلامة المهنية في العمل والتعاون بينهم وغيرها، في جميع مستشفيات نابلس الحكومية والخاصة والخيرية، واستخدم الباحثان الاستبانة كأداة للدراسة والمنهج الوصفي لوصف الظاهرة وتحليل البيانات، وتوصلاً إلى نتائج الدراسة، ومنها أن مستوى الرضا كان متدنياً للممرضات والممرضين عن بيئة العمل المادية، والعلاقات بينهم وبين الإدارة، والصلاحيات المعطاة لهم، مما يجعل بيئة عملهم تعرضهم للضغط، وكذلك كشفت تلك الدراسة على التعاون بين الممرضين والممرضات وأيضاً التعاون مع الطاقم الصحي، فتبين أنه لا يوجد تعاون فيما بينهم، وأيضاً لا يوجد تجهيزات كافية في عملهم وبالنسبة للسلامة المهنية للممرضين فكانت إجابات المبحوثين من خلال الإجابة حول ذلك ايجابية.

دراسة الحربي، (2018) بعنوان: "تأثير بيئة عمل الممرضات على نتائج التمريض، جودة الرعاية التي يتصورها الممرض وسلامة المريض في المملكة العربية السعودية" واشتملت الدراسة على الممرضات اللواتي يعملن في مستشفى تعليمي كبير في الرياض، في المملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على بيئة العمل التي يعملن فيها الممرضات، وعلى طبيعة العلاقات الاجتماعية بين الممرضات مع بعضهن، إضافة إلى التعرف على العلاقة الاجتماعية بين الكوادر الطبية، والتواصل مع الإدارة العليا والمشاركة في السياسات التي تضعها المستشفى التعليمي، والتقدير والاعتراف بالعمل المنجز، وطبيعة التعاون بينهم وبين الكوادر الطبية الأخرى، وقد حددت الباحثة الأهداف الثلاثة للتعرف عليها من خلال دراستها وهي الرضا الوظيفي والإرهاق والدوران الوظيفي، وأداة الدراسة هي الاستبانة، والمنهج الذي اتبعته الباحثة في دراستها هو المنهج الوصفي، وخلصت إلى بعض النتائج ومنها أن العلاقة مع الإدارة العليا وتحديدًا مدير التمريض لم تكن على النحو المطلوب منه، ولم يتلقون الدعم من قبله، وكذلك أن بيئة عمل الممرضات مع مرور الوقت يؤثر على نتائج العمل.

دراسة قطان، (2017) بعنوان: "تأثير الإجهاد والإرهاق المرتبطين بالعمل على أداء التمريض والرضا الوظيفي: دراسة المستشفيات في المملكة العربية السعودية" والتي قامت الباحثة بتطبيق دراستها في المستشفيات العامة والخاصة ومركز طبي دولي في السعودية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الإجهاد والإرهاق المرتبط بالعمل على الأداء والرضا للمرضين، مستخدمة الاستبانة كأداة لدراساتها، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وركزت الباحثة في دراستها إلى التعرف على الأسباب التي تؤدي إلى الإجهاد والإرهاق في العمل كالعمر والجنس وغيرها من العوامل الديمغرافية، وكذلك التعرف على بيئة العمل في المستشفيات الخاصة والعامة في السعودية، ودراسة علاقة العاملين مع بعضهم البعض، وعدد ساعات العمل والأجور وغيرها من الأمور التي تؤدي إلى الضغوط في العمل، وارتباط ذلك

بالأداء، وتوصلت الباحثة إلى أن الرضا الوظيفي يختلف من المستشفيات العامة عنه في المستشفيات الخاصة، ويرجع السبب في ذلك أن ظروف العمل في المستشفيات الخاصة كالرواتب القليلة والزيادة في عدد ساعات العمل وكثرة المناوبات الليلية، وكذلك العلاقات بين الزملاء في المركز الطبي الدولي كانت العلاقة بين الزملاء جيدة مقارنة في المستشفى الخاص، والعلاقة الجيدة تعزى للمرضين الكبار في السن ومن لهم الخبرة في العمل بمعنى العمر الوظيفي.

دراسة عبد الحميد، وآخرون (2016) بعنوان: "التوازن بين العمل والحياة ، الرضا الوظيفي والاحتفاظ بالمرمضات: اعتدال دور إرادة العمل" وهدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة التوازن بين الحياة والعمل، وكذلك الرضا الوظيفي، والإرادة والرغبة في العمل للممرضات اللواتي يعملن في المستشفيات السعودية في القطاع العام، مستخدمين أداة الاستبانة في تلك الدراسة، والمنهج الوصفي لوصف الدراسة، وتوصلوا الباحثين إلى جملة من النتائج، ومنها أن هناك علاقة قوية في بيئة العمل بين التوازن في العمل والحياة وبين الرضا الوظيفي، وكذلك التوازن بين الحياة والعمل كانت النتائج معتدلة مع إرادة العمل، وتوسط في العلاقة بين الرغبة في العمل والرضا الوظيفي، وأن الإرادة في العمل عامل مهم ويساهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

2.5.2 الدراسات الأجنبية

دراسة ناكويالا (2020) بعنوان: Employees' Perception on The Impact of Work Environment on Job Performance: A Case of Bugiri Hospital in Uganda
"تصور الموظفين لتأثير بيئة العمل على الوظيفة" وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة العمل على العاملين في مستشفى بوجيري في أوغندا، وتناول موضوع الدراسة البيئة المادية، والتي شملت الظروف البيئية في بيئة العمل كالضوضاء ودرجات الحرارة والإضاءة والتهوية، والتصميم الداخلي للمستشفى، والأدوات المستخدمة في بيئة العمل، وكذلك تناولت الدراسة انعكاس بيئة العمل

على أداء العاملين ورضاهم، واستخدمت الباحثة في دراستها الاستبانة كأداة لدراساتها، إضافة إلى المقابلة، متبعةً المنهج الوصفي، وتوصلت إلى بعض من النتائج، ومنها أن نصف العاملين في المستشفى لديهم رضا عن بيئة العمل والنصف الآخر ليس لديهم الرضا عنها، وكذلك توصلت إلى وجود اكتظاظ في بيئة العمل ويتخللها الضوضاء جراء ذلك، مما ينعكس بالسلبية على مستوى الرضا وتدني في الأداء، وأن العاملين في المستشفى يدركون جيداً أن بيئة العمل المادية غير المرغوب فيها تعمل على تدني مستوى الأداء والرضا، ومن النتائج أيضاً توصلت إلى وجود نقص كبير في الأدوات المستخدمة، ونقص حاد في الكوادر العاملة في المستشفى، وكذلك الظروف البيئية في بيئة العمل كالحرارة والتهوية والنظافة وغيرها لها تأثير مرتفع على أداء العاملين.

دراسة جوليوس (2019) بعنوان: The influence of work environment and

personal skills on employee performance at same district hospital تأثير

بيئة العمل والمهارات الشخصية على أداء الموظف في مستشفى المنطقة نفسها" وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة العمل والمهارات الشخصية على أداء الموظفين في مستشفى كمنجارو وتناولت الدراسة المرونة في العمل، والراحة والهدوء والضوضاء والأضواء في بيئة العمل، واستخدمت الباحثة المقابلة والاستبانة كأداة للدراسة، واتبعت المنهج الوصفي، وتوصلت إلى نتائج دراستها، ومنها أن بيئة العمل في المستشفى يملئه الضوضاء، والذي بدوره يؤثر على مستوى أداء العاملين فيها، وقلة الأجور الذي يساهم في تدني الروح المعنوية، وكذلك التصميم المعماري والداخلي للمستشفى كان غير مخطط له في الأساس، والذي كان له الأثر على تفاعلهم وعملهم وإنتاجيتهم، كذلك التهوية والتكييف والإضاءة وغيرها كانت على نحو متدني، وقلة المهارات الذي يتمتع بها العاملون، وبالنسبة لدور الإدارة العليا والمشرفين في المستشفى فكانت متدنية نتيجة لطبيعة العلاقة بينهم، وعدم التعاطف معهم

والوقوف بجانبهم، وأيضاً كشفت الدراسة أن بيئة العمل ليست آمنة، ولا تتوفر فيها معدات الوقاية والحماية الشخصية.

دراسة ستاسزيوسكي، وآخرون (2019) بعنوان: الرضا الوظيفي للممرضات في منسيتا "The job satisfaction of Polish nurses as measured with the Minnesota

Satisfaction Questionnaire" وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على

الرضا الوظيفي للممرضات في مستشفى منسيتا، وهي طبيعة العمل والعلاقة بين الزملاء في العمل

وطريق تعامل المدير مع الممرضات، والشعور بالتقدير والثناء على الأعمال المنجزة، والحرية

الشخصية، والأجور والراتب والحوافز والمكافآت وغيرها، واستخدم الباحثين الاستبانة، والمنهج

الوصفي لدراساتهم، وتوصلوا إلى جملة من النتائج، ومنها أن أهم العوامل التي أدت إلى انخفاض

مستوى الرضا للممرضات هي ظروف العمل والسياسات التابعة للمستشفى، وأيضاً كشفت الدراسة أن

الرضا الوظيفي يقل كلما تقدمت الممرضة في العمر أو الأقدمية، كما ويتوقع انخفاض الرضا في

السنوات القادمة لنفس الفئة المستهدفة.

دراسة سوكمين وعير (2018) بعنوان: Investigation of the working conditions of

nurses in public hospitals on the basis of nurse-friendly hospital

criteria "التحقيق في ظروف عمل الممرضات في المستشفيات العامة على أساس معايير المستشفى الصديقة

للممرضات" وهدفت الدراسة إلى التعرف على ظروف عمل الممرضات في المستشفيات العامة، وتناولت

الدراسة الرواتب والأجور، وأنماط القيادة، ودور الإدارة الوسطى في التعامل مع الممرضات، بالإضافة

إلى ساعات العمل، وسلامة بيئة العمل، ونقص الكادر التمريضي وغيرها، واعتمدت دراستهم على

الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم اختيار ثلاثة مستشفيات عامة في

تركيا، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج ومن أبرزها أن دور الإدارة الوسطى مشجعة لعمل

المرمضات ولها تأثير ايجابي، وعدم الرضا عن الأجر والرواتب التي يتقاضاها الممرضات، حيث حصلت إجاباتهن على نحو أقل من متوسط، وكذلك تبيين فروق واضحة وتباين في إجابات الممرضات حول الصلاحيات المخولة لهن في العمل، والمشاركة في وضع السياسات مع الإدارة العليا، وكفاية الموارد والأدوات اللازمة للعمل، والسلامة المهنية أيضاً.

دراسة ديفي وهيدن (2018) بعنوان: A Study on Quality of Work Life among

Nurses Working In Private Hospitals an Thanjavur, Tamilnadu. "دراسة حول

جودة الحياة العملية بين الممرضات العاملات في المستشفيات الخاصة في ثانجافور ،تاميل نادو"

وهدف دراستهما للتعرف على جودة الحياة العملية بين الممرضات اللواتي يعملن في المستشفيات الخاصة في الهند، وتناولت الدراسة الحالة العملية من حيث الأجر والرواتب، والحالة التعليمية، وطبيعة العمل، وبيئة العمل، والتوازن بين الحياة والعمل، والدور الإداري والإشرافي وغيرها من الأبعاد، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والمنهج الوصفي وذلك لوصف طبيعة وجودة الحياة العملية بين الممرضات، وتوصلت الدراسة إلى بعض من النتائج، ومنها أن معظم الممرضين غير راضين عن الأجر والرواتب الذي يتقاضونها، وعدم تمكنهم من التوازن بين العمل والحياة الشخصية والعائلية ويعود لعدد الساعات الطويلة التي يقضونها في العمل، ونسبة كبيرة من الممرضين يعانون من الجهد والتعب بعد العمل، وكذلك الإجازات السنوية والإجازات الأخرى غير كافية ليحقق لهم الراحة، ويساعدهم على تحقيق التوازن، وأما عن دور الإشراف والإدارة العليا فيما يخص الجانب التشاركي في صنع القرارات ووضع السياسات، فكانت إجابات أكثر من نصف المبحوثين أن ليس لديهم أي فرصة لذلك، ولم يحصلوا على الدعم من قبل مشرفيهم، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن أقل من ثلث الممرضين يتمتعوا في بيئة عمل مناسبة والآخرين غير راضين عنها، وأظهرت الدراسة أن خصائص

المبحوثين وهي العمر والجنس والحالة الاجتماعية ونوع المؤسسة ليس لها علاقة ذات دلالة إحصائية بينها وبين الأبعاد الأخرى.

دراسة نورمان وسيجيتني، (2017) بعنوان: Measuring nurses perception of work

environment: a scoping review of questionnaires "قياس تصور الممرضات

لبينة العمل: مراجعة نطاق الاستبيانات وركزت تلك الدراسة إلى معرفة ظروف العمل وطبيعة العلاقات مع الكادر الصحي، والتوازن بين الحياة والعمل، والدور القيادي، وتطرفت الدراسة إلى المناخ العمل الجماعي، ورضا وثقافة الممرضات في المستشفيات العامة، ودور رعاية المسنين والرعاية المنزلية في النرويج من خلال نظرة وتصورات الممرضات لبينة العمل، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن بيئة عمل الممرضات مرتبطة ارتباطاً قوياً بجودة الرعاية المقدمة، وكذلك إن بيئة العمل لها اثر كبير على الممرضات، والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين جيدة، والتي لها تأثير على أداء الممرضات.

دراسة ايديم وآخرون، (2017) بعنوان: Impact of Workplace Environment on

Health Workers "تأثير بيئة مكان العمل على العاملين الصحيين" وحدود الدراسة والتي

اشتملت على العاملين الصحيين في مركز زنيث لطب والكلى في مدينة أبوجا في نيجيريا" وهدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد بيئة العمل والعوامل التي تؤثر فيها، والتي لها الأثر البالغ على أداء العاملين الصحيين، ومنها بيئة وطبيعة المنشئة، والأثاث والتهوية والألوان والضوضاء والمتمثلة في البيئة المادية، وكذلك والاتصالات والعلاقات بين الموظفين، والسلامة والأمن، وتوفير المعدات والأدوات التي تسهم في الوقاية والحماية الشخصية في العمل متمثلة بالبيئة المعنوية، واستخدموا الاستبانة كأداة للدراسة، والمنهج الوصفي لوصف طبيعة بيئة العمل وتأثيراتها، وتوصلوا إلى بعض من النتائج ومنها أن بيئة العمل المادية والتي اشتملت على الراحة والضوضاء والأثاث والألوان وغيرها لها

الأثر البالغ على أداء العاملين الصحيين، وأما عن تأثير البيئة الاجتماعية والنفسية أدت إلى رفع معنويات العاملين الصحيين، كالعامل بروح الفريق التي تأثر على أدائهم، والتشجيع من قبل الإدارة العليا لهم، لكن العلاقات فيما بين العاملين أنفسهم فكانت الأقل حظاً، وعزي ذلك إلى التأخير في الحضور ومواعيد الورديات.

دراسة موسكيتا، (2017) بعنوان: Workplace Environment and Employee Morale:

A Study of Selected Organizations in Jakarta, Indonesia "بيئة العمل

ومعنويات الموظف: دراسة لمنظمات مختارة في جاكرتا، إندونيسيا"، وهدفت تلك الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة العمل على الموظفين في مكاتب الشركات الصغيرة في جاكرتا، من حيث البيئة المادية، ومستوى الراحة، والعلاقات بين الموظفين، والعلاقات مع المشرفين، ومساحة بيئة العمل، وانعكاس ذلك على معنويات ورضا العاملين، واستخدمت الاستبانة كأداة لدراستها متبعةً المنهج الوصفي، وتوصلت إلى بعض النتائج، ومنها أن بيئة العمل المادية لها الأثر الكبير على معنويات ورضا الموظفين، ويعني ذلك أنهم بحاجة ماسة إلى توفير بيئة مادية كالأثاث الجديد والهدوء في مكان العمل والتهوية وغيرها من العوامل المادية، وكذلك بينت الدراسة أن العلاقة بين الموظفين والمشرفين وصفت بالعلاقات المتوترة، والتي لها انعكاس سلبي على معنويات العمل والعاملين، وعلاقات الموظفين مع بعضهم لم تساعد في تحقيق الرضا في العمل.

دراسة مانيسا وأسويجين (2017) بعنوان: Factors affecting working conditions in

public hospitals: A literature review "العوامل المؤثرة في ظروف العمل في

المستشفيات العامة مراجعة أدبية" وهدفت الدراسة إلى وصف ظروف العمل في المستشفيات العامة عن طريق مراجعة الأدبيات والرسائل التي تتعلق بالعوامل التي تأثر على الممرضين في العمل، ودأبت الدراسة على تناول العوامل المؤثرة في ظروف العمل، ومنها ساعات العمل الطويلة والتصميم

الداخلي والمعماري للمستشفيات العامة، وتوافر الأدوات اللازمة للعمل، وكذلك تناولت نقص الكوادر التمريضية في المستشفيات، وتوصلت الدراسة من خلال الاطلاع على الأدبيات والرسائل الجامعية على بعض من النتائج، ومنها أن العاملين في المستشفيات العامة يعملون في ظروف مجهدة ومتعبة، ويعزى ذلك لعدد ساعات العمل الطويلة، والعمل بنظام الورديات، وكذلك التصميم الداخلي والمعماري للمستشفيات العامة، وعدم وجود أنظمة للسلامة في بيئة العمل، ولا يوجد الوقت الكافي للتدريب والتعليم للعاملين.

3.5.2 التعقيب على الدراسات السابقة:

• يعقب الباحث على الدراسات السابقة من حيث:

1. أبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية:

ركزت معظم الدراسات السابقة على أبعاد بيئة العمل المادية تركيزاً واضحاً، ولامست ربما جميع أبعادها، بينما لم تركز معظم الدراسات على بيئة العمل المعنوية، واكتفت الدراسات بالاهتمام بأجزاء محددة من تلك الأبعاد كالعلاقات الاجتماعية بين الزملاء في بيئة العمل.

2. الانعكاس على الأداء:

ذكرت بعض الدراسات انعكاس بيئة العمل على أداء المرضين، والبعض على أداء العاملين، لكن الانعكاس جاء لبيئة العمل المادية وأما البيئة العمل المعنوية فكانت على نحو أقل، وربما يعود ذلك لقلّة الدراسات التي تتعلق بدراسة بيئة العمل المعنوية من وجهة نظر الباحث.

3. المنهج وأداة الدراسة المتبع في الدراسات السابقة:

جميع الدراسات السابقة اعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي، ويعزى ذلك لبيان وتوضيح الظاهرة التي يقوم الباحثين بدراستها، وكذلك اعتمدت جميع الدراسات السابقة على الاستبيان كأداة للدراسة، والقليل منها استخدمت المقابلة أداة للدراسة.

4. حدود وعينة ومجتمع الدراسة:

تنوعت حدود الدراسات السابقة من حيث الحدود المكانية والزمانية، فبعض الدراسات كان مجال تطبيقها في المؤسسات الصحية والشركات والمدارس وخصوصاً الدراسات العربية، أما الدراسات الانجليزية فكانت حدودها بشكل مباشر على المستشفيات والمراكز الصحية، وركزت الدراسات الأجنبية على مجتمع الدراسة الخاص بالمرضى، واختيار العينة العشوائية البسيطة، أما الدراسات العربية فاشتملت على العاملين والبعض الآخر على المرضى.

• التعقيب على الدراسات السابقة من حيث أوجه التشابه والاختلاف:

1. يلاحظ أن بعض الدراسات لم تركز على بيئة العمل المعنوية بشكل كبير، وتم ذكر جوانب قليلة، ومنها دراسة سوكمين وعير (2018)، ودراسة ستاسزيوسكي، وآخرون (2019)، ودراسة عبد الحميد، وآخرون (2016)، والتي تناولت في مجملها أبعاداً أقل لبيئة العمل المعنوية.
2. أظهرت بعض الدراسات المذكورة أنها لم تهتم بدراسة البيئة المادية والمعنوية معاً، واكتفت بدراسة بيئة العمل المادية أ، المعنوية فقط، أو فضلت أن تدرس بيئة العمل بشكل عام، ومنها دراسة حسين وعلي، (2021) بعنوان: "الألوان كأداة لرفع كفاءة العاملين الأداء الصحي بالمباني العلاجية، وقامت بدراسة تأثير البيئة المادية في المستشفيات والمراكز الطبية واقتصرت الدراسة على تأثير الألوان المرئية المتمثلة بعناصر التصميم الداخلي من الأرضيات والسقوف والجدران والأثاث، وكذلك دراسة مانيسا وأسويجين (2017)، والتي حاولت فيها الباحثة دراسة العوامل المؤثرة في ظروف العمل في المستشفيات العامة، وتناول العوامل المؤثرة في ظروف العمل ومنها ساعات العمل الطويلة والتصميم الداخلي والمعماري للمستشفيات العامة، وتوافر الأدوات اللازمة للعمل.

3. كذلك لوحظ أن بعض الدراسات المذكورة لم تأت بالانعكاس الفعلي على أداء العاملين في بيئة العمل، وبعض الدراسات جاءت بالانعكاس على أداء العاملين، ومنها دراسة ايديم وآخرون، (2017)، وهي "تأثير بيئة مكان العمل على العاملين الصحيين"، والتي تناولت فيها انعكاس بيئة العمل على معنويات العاملين الصحيين في المستشفيات مركز زنيث لطب والكلية في مدينة أبوجا في نيجيريا، وكذلك دراسة نورمان وسيجيتي، (2017) بعنوان "قياس تصور الممرضات لبيئة العمل، والتي تناولت فيها أثر بيئة العمل على أداء الممرضات العاملات في المستشفيات.

4. تشابهت دراسة الباحث مع الدراسات السابقة حول اختيار المنهج الوصفي للدراسة، حيث أن كل الدراسات السابقة سواء الدراسات العربية أو الأجنبية منها، فاستخدمت المنهج الوصفي التحليلي في دراستها.

5. تشابهت هذه الدراسة لحد ما مع دراسة عمري، (2021) بعنوان: "واقع البيئة المادية والمعنوية للمدارس الحكومية في مديرية لواء الجامعة بالعاصمة الأردنية عمان" والتي تناولت فيها الباحثة الواقع المادي والمعنوي للمدارس الحكومية، ومن هذه الجوانب التي تناولتها البيئة المادية كالإضاءة والصيانة الدورية والأدوات والمعدات ومساحة الصفوف والممرات والأثاث وغيرها، وأما البيئة المعنوية فتناولت فيها الاحترام بين الطلاب والعلاقات وطبيعتها في ما بينهم وبين الإدارة أيضا والتعاون والمشاركة الاجتماعية.

• الاستفادة من الدراسات السابقة:

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في ما يلي:

1. بينت الدراسات السابقة الأدوات المستخدمة، واختيار ما يتناسب منها في موضوع الدراسة.

2. ساعدت بعض الدراسات في تسهيل الوصول الى الكتب والمراجع العلمية.

• ما تميزت به دراسة الباحث عن الدراسات السابقة:

انفردت دراسة الباحث على دراسة البيئتين المادية والمعنوية معاً، بينما ركزت الدراسات السابقة على بيئة العمل المادية، وعرجت قليلاً على بيئة العمل المعنوية، وكذلك تناولت الدراسة انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء العاملين، بينما لوحظ قلة الدراسات التي ربطت البيئتين معاً، مع انعكاس ذلك على أداء الممرضين، وأخيراً في مجال التطبيق للدراسة فكانت الدراسة تتمحور حول المستشفيات غير الحكومية.

1.3 مقدمة:

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، وأفراد مجتمع الدراسة وعينتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن وصفاً للإجراءات التي قام الباحث في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها، وأخيراً المعالجات الإحصائية التي اعتد الباحث عليها في تحليل الدراسة.

2.3 منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس، كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها (المشهداني، 2014)، وتهدف هذه الدراسة الى تحليل تأثير بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي.

3.3 مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع كوادر طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، من مدير تمريض، رئيس قسم تمريض، مشرف مسائي وممرض، حيث بلغ عددهم (522) ممرض موزعين على المستشفى الأهلي البالغ عددهم (400) ممرض، ومستشفى الهلال الأحمر بعدد (122) ممرض.

4.3 عينة الدراسة:

قام الباحث باعتماد العينة الطبقية العشوائية لاختيار عينة الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من المستشفيات غير الحكومية التي انقسمت الى مستشفيان في محافظة الخليل، مستشفى الهلال الأحمر

والأهلي، وحتى تكون عينة الدراسة ممثلة، تم حساب حجم العينة البالغ عددها (230) ممرض، (176) ممرض من مستشفى الأهلي، (54) ممرض من مستشفى الهلال الأحمر، وفيما يلي توضيح لخصائص العينة بحسب متغيرات الدراسة الديمغرافية:

جدول 1.3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
30 سنة فأقل	54	23.4
35-31	44	19.1
40-36	32	13.9
45-41	57	24.8
50-46	36	15.7
51 سنة فأكثر	7	3.0
المجموع	230	100

يتضح من خلال جدول (1.3) أن ما نسبة 23.4% من أفراد عينة الدراسة بلغت أعمارهم أقل من 30 سنة، 19.1% من فئة العمر بين (35-31) سنة، 13.9% من فئة العمر (40-36) سنة، 24.8% من فئة العمر (45-41) سنة، 15.7% من فئة العمر (50-46) سنة، و3% من فئة العمر 51 سنة فأكثر، وكذلك يلاحظ أن المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل من خلال هذه العينة، أنها تقوم على توظيف الكوادر التمريضية الشابة، وهي الأعمار التي تقل عن 30 سنة، والنسبة الكبرى للفئة العمرية ما بين (45-41) سنة، وربما يدل ذلك على اهتمام وتمسك المستشفيات غير الحكومية بالكوادر التمريضية لديها.

جدول (2.3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
نكر	134	58.3
أنثى	96	41.7
المجموع	230	100

يبين جدول (2.3) أن 58.3% من أفراد عينة الدراسة كانت من الذكور، بينما كانت 41.7% من الإناث، ويلاحظ أن المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل من خلال هذه العينة، تركز أكثر على تعيين الممرضين الذكور من الطاقم التمريضي.

جدول 3.3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستشفى.

المستشفى	التكرار	النسبة المئوية
الأهلي	176	76.5
الهلال	54	23.5
المجموع	230	100

نلاحظ من خلال جدول (3.3) تقسيم أفراد عينة الدراسة على المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، 76.5% من أفراد العينة في المستشفى الأهلي، و23.5% في مستشفى الهلال الأحمر، حيث أن أعداد الطاقم التمريضي في المستشفى الأهلي (400)، وعدد الطاقم التمريضي في مستشفى الهلال (122).

جدول 4.3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط	90	39.1

57.4	132	بكالوريوس
3.50	8	ماجستير فأعلى
100	230	المجموع

يوضح جدول (4.3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، فكان أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة تحمل درجة البكالوريوس بنسبة 57.4%، تليها 39.1% من درجة دبلوم متوسط بنسبة، و3.5% من درجة الماجستير فأعلى، ويتبين أيضاً أن المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تركز بشكل كبير على تعيين موظفيها من الطاقم التمريضي الحاصلين على درجة البكالوريوس مقارنةً مع المؤهلات العلمية الأخرى.

جدول 5.3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	التصنيف الوظيفي
1.7	4	مدير ترميز
5.2	12	رئيس قسم
2.2	5	مشرف مسائي
90.9	209	ممرض
100	230	المجموع

يبين جدول (5.3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي، فكان ما نسبته 90.9% من أفراد عينة الدراسة من الممرضين، بينما بلغت نسبة رئيس قسم من عينة الدراسة 5.2%، وما نسبته 1.7% مدير ترميز، و2.2% من التصنيف الوظيفي لأفراد عينة الدراسة مشرف مسائي، ولوحظ

من خلال العينة، أن المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في المستشفى الأهلي والهلال لديها نائب لكل مدير تمريض.

جدول 6.3 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير قسم العمل.

قسم العمل	التكرار	النسبة المئوية
الطوارئ	26	11.3
الجراحة العامة	39	17.0
العمليات	28	12.2
الباطني	37	16.1
الأطفال	46	20.0
العناية المكثفة	38	16.5
غير ذلك	16	7.0
المجموع	230	100

يتضح من جدول (6.3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير قسم العمل، فكان ما نسبته 11.3% يعمل في قسم الطوارئ، 17% من أفراد العينة يعمل بقسم الجراحة العامة، 12.2% يعمل بقسم العمليات، 16.1% يعمل في قسم الباطني، و16.5% يعمل في قسم العناية المكثفة، بينما معظم أفراد عينة الدراسة يعمل بقسم الأطفال بنسبة 20%، و7% يتوزع على أقسام أخرى، وكذلك تبين من خلال العينة، أن الأقسام الطبية التي يعمل فيها الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في المستشفى الأهلي والهلال الأحمر الفلسطيني، في قسم الأطفال والجراحة العامة

والباطني والعناية المكثفة كانت أكثر من حيث الطاقم التمريضي عنه في الأقسام الأخرى، ويعود ذلك ربما إلى طبيعة العمل في تلك الأقسام، والحاجة الماسة لتقديم العناية التمريضية فيها.

جدول 7.3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المستشفى.

سنوات الخبرة في المستشفى	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5	46	20.0
5 - أقل من 10	59	25.7
10 - أقل من 15	50	21.7
15 - أقل من 20	49	21.3
أكثر من 20	26	11.3
المجموع	230	100

يبين جدول (7.3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المستشفى، حيث كان معظم أفراد عينة الدراسة من ذوي الخبرة (5- أقل من 10) سنة في المستشفى بنسبة 25.7%، تليها سنوات خبرة (10- أقل من 15) سنة بنسبة 21.7%، بينما كان ما نسبته 21.3% من ذوي خبرة (15- أقل من 20) سنة، وأقل من 5 سنوات خبرة في المستشفى من أفراد عينة الدراسة بلغت 20%، وأكثر من 20 سنة خبرة في المستشفى بلغت بنسبة 11.3%، وعلى هذا يلاحظ تقارب سنوات الخبرة في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، بينما نجد أن سنوات الخبرة والأقدمية على نحو أقل وبما يعود إلى التقاعد أو لأسباب أخرى.

5.3 أداة الدراسة:

طور الباحث أداة لقياس أهداف الدراسة ولغرض تنفيذها باستبانة ميدانية بعد الاطلاع على الدراسات والأدبيات السابقة كما يلي:

• تصميم وصياغة نموذج الاستبانة بعد الاطلاع على أدوات قياس وصفية عملية ومحكمة محلية وعالمية.

• الاطلاع على ملخصات لمنشورات مهمة بمعرفة الأثر المادي والمعنوي على الممرضين في المستشفيات الحكومية وغير الحكومية.

• عرض الاستبانة بصورتها الأولية على المحكمين وذوي الخبرة من المهتمين لمعرفة نقاط القوة والضعف في الصياغة، ودرجة المستجيب لكل فقرة من الفقرات.

وعليه تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (47) فقرة موزعة على ثمانية أبعاد حددت أوزانها حسب سلم ليكرت الخماسي من (1-5).

6.3 صدق أداة الدراسة:

قام الباحث بعد إتمام كافة الخطوات اللازمة لتصميم الاستبانة وإخراجها بالشكل النهائي على قياس صدقها الظاهري بعرضها على المشرفين والمحكمين مبينة أسمائهم في قائمة الملاحق، للتحقق من مدى فعاليتها لتحقيق هدفها وما وضعت لقياسه وقدرة أداة القياس المستخدمة من قياسه، فصدق الدراسة يعرف بأنه "أن يؤدي ويقيس ما صممت الأسئلة لقياسه" (داوود، 2011).

ولقياس صدق الاستبانة وثباتها، تم حساب معاملات صدق البناء (Construct Validity) ومعامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach -ALpha) كما يلي:

صدق البناء (Construct Validity) لمقياس بيئة العمل المادية:

جرى التحقق من صدق البناء لمقياس بيئة العمل المادية بحساب معامل الارتباط بين متوسط كل فقرة من فقرات المقياس مع المتوسط الكلي له، وفحص مستوى دلالاته، عند مستوى دلالة إحصائية $(0.05 \geq \alpha)$ ، وكانت نتيجة هذه الطريقة كما هو مبين في الجدول (8.3) الآتي:

جدول 8.3 قيم معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط كل فقرة من فقرات مقياس بيئة العمل المادية والمتوسط الكلي للمقياس لجميع أفراد العينة.

معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.661**	D1	0.516**	C1	0.563**	B1
0.596**	D2	0.467**	C2	0.595**	B2
0.434**	D3	0.483**	C3	0.536**	B3
0.491**	D4	0.481**	C4	0.531**	B4
0.403**	D5	0.666**	C5	0.596**	B5
		0.621**	C6	0.619**	B6

يتضح من الجدول (8.3) أن معامل ارتباط فقرات مقياس البيئة المادية بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للفقرات كافة، إذ تراوح معامل الارتباط ما بين -0.403 و 0.666 ، وهذا يدل أن مقياس البيئة المادية يتمتع بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي.

صدق البناء (Construct Validity) لمقياس بيئة العمل المعنوية

جرى التحقق من صدق البناء لمقياس بيئة العمل المعنوية بحساب معامل الارتباط بين متوسط كل فقرة من فقرات المقياس مع المتوسط الكلي له، وفحص مستوى دلالاته، عند مستوى دلالة إحصائية $(0.05 \geq \alpha)$ ، وكانت نتيجة هذه الطريقة كما هو مبين في الجدول (9.3) الآتي:

جدول 9.3 قيم معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط كل فقرة من فقرات مقياس بيئة العمل المعنوية والمتوسط الكلي للمقياس لجميع أفراد العينة:

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
E1	0.696**	F1	0.727**	G1	0.597**
E2	0.615**	F2	0.687**	G2	0.618**
E3	0.517**	F3	0.597**	G3	0.564**
E4	0.376**	F4	0.628**	G4	0.607**
E5	0.601**	F5	0.635**	G5	0.641**
E6	0.669**	F6	0.550**	G6	0.606**

نلاحظ من الجدول (9.3) أن معامل ارتباط فقرات مقياس البيئة المعنوية بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للفقرات كافة، إذ تراوح معامل الارتباط ما بين -0.376 و 0.727 ، وهذا يدل أن مقياس البيئة المعنوية يتمتع بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي.

صدق البناء (Construct Validity) لمقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي

جرى التحقق من صدق البناء لمقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي بحساب معامل الارتباط بين متوسط كل فقرة من فقرات المقياس مع المتوسط الكلي له، وفحص مستوى دلالاته، عند مستوى دلالة إحصائية $(0.05 \geq \alpha)$ ، وكانت نتيجة هذه الطريقة كما هو مبين في الجدول (10.3) الآتي:

جدول 10.3 قيم معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط كل فقرة من فقرات مقياس الانعكاس على

أداء الطاقم التمريضي والمتوسط الكلي للمقياس لجميع أفراد العينة:

معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.548**	H7	0.641**	H1
0.570**	H8	0.680**	H2
0.686**	H9	0.643**	H3
0.620**	H10	0.675**	H4
0.631**	H11	0.575**	H5
0.672**	H12	0.479**	H6

يبين جدول (10.3) أن معامل ارتباط فقرات المقياس بالدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ للفقرات كافة، إذ تراوح معامل الارتباط ما بين (0.686-0.479)، وهذا يدل أن مقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي يتمتع بدرجة مناسبة من الاتساق الداخلي.

7.3 ثبات أداة الاستبانة

الثبات يعني " قدرة وثبات الأداة كالأداة كالأداة على إعطاءك نفس النتائج إذا قمت بتكرار القياس على نفس أفراد عينة الدراسة مرات عديدة في نفس الظروف" (عبد الحفيظ، وباهي، 2000)، والثبات في

أغلب حالاته هو معامل ارتباط، ويقصد بالثبات مدى ارتباط نتائج القياس المتكررة لأداة الدراسة ، وللتحقق من ثبات الاستبيان تم حساب معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach-Alpha) باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي (Consistency) ، حيث استقرت الأداة على (47) فقرة.

تم حساب معامل ثبات الاستبانة على مرحلتين:

المرحلة الأولى: توزيع الاستبيان على عينة استطلاعية ذات حجم 45 ممرض، بهدف التحقق من ثبات الاستبانة قبل توزيعها على أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات للأداة الكلية لجميع فقرات الاستبيان (0.931) ، لمقياس البيئة المادية (0.820) ، لمقياس البيئة المعنوية (0.873) ، ولمقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي (0.849) .

المرحلة الثانية: بعد التحقق من ثبات عينة الدراسة وصلاحها لقياس أهداف الدراسة، تم توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 230 ممرض، إذ بلغ معامل الثبات للأداة الكلية لجميع فقرات الاستبيان (0.944) ، لمقياس البيئة المادية (0.853) ، لمقياس البيئة المعنوية (0.899) ، ولمقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي (0.854) . وكانت نتيجة هذه الطريقة كما هو مبين في الجدول (11.3) الآتي:

جدول 11.3 معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach -ALpha):

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات كرونباخ-ألفا قبل	معامل الثبات كرونباخ-ألفا بعد
بُعد التصميم الداخلي والمعياري	6	0.741	0.745
بُعد (التهوية -درجة الحرارة -تكيف-النظافة-الضوضاء)	6	0.698	0.700
بُعد الأدوات والمعدات	5	0.685	0.680
المقياس الكلي للبيئة المادية	17	0.820	0.853

0.795	0.773	6	بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة
0.825	0.795	6	بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين
0.823	0.822	6	بُعد النمط القيادي الإشرافي
0.899	0.873	18	المقياس الكلي للبيئة المعنوية
0.781	0.689	6	بُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي
0.787	0.752	6	بُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي
0.854	0.849	12	المقياس الكلي للانعكاس على أداء الطاقم التمريضي
0.944	0.931	47	جميع فقرات الاستبيان

يتضح من الجدول (11.3) أن قيم معامل الثبات تراوحت بين (0.680-0.745) عند مقياس البيئة المادية، كذلك تراوحت قيم معاملات الثبات بين (0.795-0.825) عند مقياس بيئة معنوية، في حين تراوحت قيم معاملات ثبات مقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي بين (0.781-0.787) وهذه القيم اعتبرت مناسبة لأغراض الدراسة، وللأهداف التي وضعت هذه المحاور وفقراتها من أجلها.

8.3 إجراءات تطبيق الدراسة:

قام الباحث بعدد من الإجراءات والخطوات الإجرائية كانت كما يلي:

- جمع المعلومات الخاصة بالدراسة، وتحديد المجتمع المقصود، واختيار العينة وأسلوبها.
- جمع البيانات والمعلومات المطلوبة من المبحوثين من خلال أداة الدراسة وهي الاستبانة للحصول على نتائج أكثر مصداقية.
- بعد جمع البيانات قام الباحث بتفريغ الاستجابات، وعددها (230) استبانة، واستخراج النتائج بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية المعروفة باسم (SPSS) للمعالجات الإحصائية، ثم التعليق على النتائج وتفسيرها، ثم استخلاص الاستنتاجات والتوصيات منها.

9.3 متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: بيئة العمل المادية وبيئة العمل المعنوية .

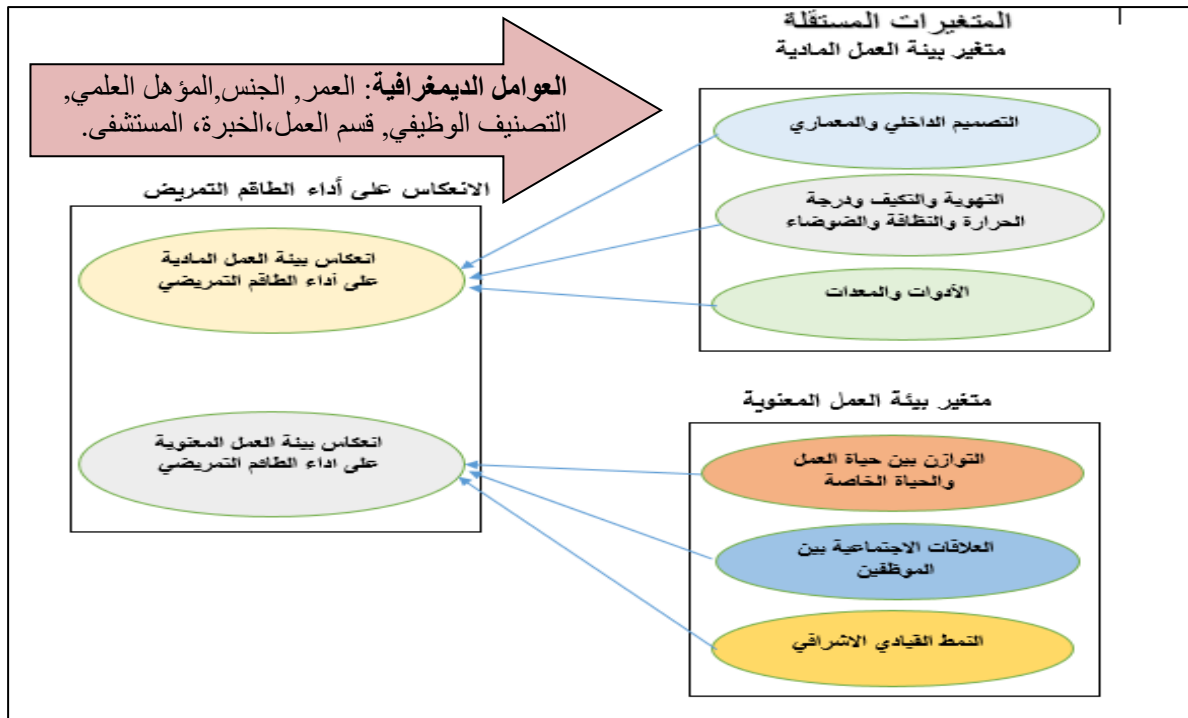
المتغير التابع: الانعكاس على أداء الممرضين.

المتغيرات الديمغرافية: العمر بالسنوات الكاملة والجنس والمؤهل العلمي والتصنيف الوظيفي وقسم

العمل واسم المستشفى وسنوات الخبرة في المستشفى.

أنموذج الدراسة: اعتمادا على الإطار النظري للدراسة وإضافة إلى الاعتماد على بعض الدراسات

السابقة ويوضح المخطط التالي لمتغيرات الدراسة:



الشكل رقم (4): نموذج الدراسة بالرجوع الى الدراسات السابقة.

10.3 أساليب المعالجة الإحصائية

استخدمت الباحث لإجراءات الدراسة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وذلك من خلال الحصول

على المعالجات الإحصائية اللازمة كما يلي:

- تم ترجمة وتحويل الإجابات اللفظية بحسب سلم ليكرت الخماسي الى إجابات رقمية حيث أعطيت الإجابة موافق بشدة خمسة درجات، الإجابة موافق أربعة درجات، الإجابة محايد ثلاثة درجات، الإجابة غير موافق درجتين، غير موافق بشدة درجة واحدة.
- تم استخراج المعالجة الإحصائية اللازمة للأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعاملات الاختلاف.
- تم استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا لفحص ثبات أداة الدراسة.
- تم فحص فرضيات الدراسة عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ ، مستخدماً تحليل الارتباط (Pearson)Correlation، اختبار (ت) (T-test)، واختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) للمتغيرات الضابطة وبحث دلالة الفروق في المتغيرات الديمغرافية، اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية، كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Analysis Multiple Regression).

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1.4 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة، والتي هدفت للتعرف على تأثير بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة وفحص فرضياتها:

2.4 النتائج المتعلقة بالإجابة عن الأسئلة ومناقشتها:

لتسهيل عملية عرض النتائج، فقد تم إعادة توزيع درجات السلم الخماسي ليكثرت كما يأتي:

جدول رقم (1.4): مفتاح التصحيح الخماسي:

درجة منخفضة جداً	1.79 - 1
درجة منخفضة	2.59 - 1.8
درجة متوسطة	3.39 - 2.60
درجة مرتفعة	4.19 - 3.40
درجة مرتفعة جداً	5 - 4.20

يوضح الجدول رقم (1.4) طرق توزيع المقياس، حيث تم إعطاء اتجاهات أفراد العينة أرقاماً تمثل أوزان اتجاهاتهم من (1-5)، تم حساب المدى وهو الفرق بين أعلى قيمة وأقل قيمة، ثم تمت قسمة المدى على عدد المجالات المطلوبة في الحكم وهو 5 مجالات ليصبح الناتج $0.8 = 4/5$ ، وبالتالي نستمر في زيادة هذه القيمة من أدنى قيمة، وذلك لإعطاء الفترات الخاصة بتحديد الحالة أو الاتجاه بالاعتماد على المتوسط الحسابي (Alfarra,2009)، (Abd-Elfattah, 2008).

بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مستوى بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد التصميم (الداخلي والمعماري) للمستشفى"

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد التصميم الداخلي والمعماري للمستشفى، والجدول (2.4) يوضح نتائج التحليل:

جدول (2.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد التصميم الداخلي والمعماري للمستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	بُعد التصميم الداخلي والمعماري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
1	تراعي معايير السلامة والأمان	4.54	0.52	11.5	مرتفعة جداً
2	سهولة الحركة والتنقل بين غرف المرضى أثناء العمل	4.51	0.57	12.6	مرتفعة جداً
3	تنسجم المستشفى مع المباني المحيطة	4.29	0.63	14.7	مرتفعة جداً
4	يتناسب مع احتياجات العمل (غرف المرضى وكاونتر التمريض والاستراحة)	4.17	0.66	15.8	مرتفعة
5	يتمتع المبنى بالجمال الهندسي	4.07	0.65	15.9	مرتفعة
6	تهتم بجمال الأثاث والطلاء والإضاءة	4.05	0.76	18.8	مرتفعة

				بأشكالها وألوانها
مرتفعة جداً	9.8	0.42	4.27	الدرجة الكلية للبعد

أظهرت نتائج جدول (2.4) أن المتوسط الحسابي لبعُد التصميم الداخلي والمعماري للمستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.05 الى 4.54 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.52 الى 0.76، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 11.5% الى 18.8% وهذه الفروقات ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الأولى، الثانية، والثالثة بأقل معاملات اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق ببعُد التصميم الداخلي والمعماري. وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد 4.27، بانحراف معياري 0.42 ومعامل اختلاف 9.8%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

يبين جدول (2.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بعد التصميم الداخلي والمعماري كانت الفقرة التي تنص (تراعي معايير السلامة والأمان)، بمتوسط حسابي قدرة (4.54)، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ معامل الانحراف المعماري (0.52)، ويوضح الباحث ذلك الى أن أفراد عينة الدراسة من طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل يرون أن التصميم الداخلي والمعماري يوفر لهم السلامة والأمان لأداء العمل داخل المستشفيات بأمان وسلامة دون خوف. واحتلت الفقرة (سهولة الحركة والتنقل بين غرف المرضى أثناء العمل) بالمرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي بقيمة (4.51) ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ الانحراف المعياري (0.57) مما يدل الى أهمية السهولة بالتنقل داخل أروقة وممرات الأقسام الطبية في المستشفيات وداخل غرف المرضى لتسهيل القيام بالعمل بكل سهوله وراحة.

كما نجد من خلال جدول (2.4) أن الفقرة التي تنص (تهتم بجمال الأثاث والطلاء والإضاءة بأشكالها وألوانها) حيث كانت اقل متوسط حسابي بقيمة (4.05) ومستوى تقدير مرتفعة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.76) ، ويبرر الباحث هذا الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة أن بعض أفراد عينة الدراسة قد لا يملكون المعرفة الكبيرة لأهمية تأثير الألوان المرئية المتمثلة بعناصر التصميم الداخلي من الأرضيات والسقوف والجدران وجمال الأثاث وانعكاس ذلك على أداء العاملين في المستشفى وتوفير الرؤية الواضحة والمريحة أثناء العمل.

يتضح من إجابة أفراد عينة الدراسة على بُعد التصميم الداخلي والمعماري كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد قد بلغ حوالي (4.27) ، ومستوى تقدير مرتفعة جداً ، وكان قيمة الانحراف المعياري حوالي (0.42)، وهنا يؤكد الباحث الى أهمية التصميم الداخلي والمعماري للمستشفى المؤثر على بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل ، من خلال توفير معايير السلامة والأداء، انسجام المستشفى مع المباني المحيطة ، الجمال الهندسي ، تناسب احتياجات العمل داخل المستشفى من غرف المرضى وكاونتر التمريض والاستراحة ، كذلك جمال الأثاث والطلاء والإضاءة بأشكالها وألوانها، حيث تعكس أثارها على حاجات المنتفعين منها من الناحية النفسية والمادية وبث الروح للفرد والمجتمع. وهذا يتفق بما جاء في دراسة (حسين وعلي، 2021) أن تأثير الألوان المرئية المتمثلة بعناصر التصميم الداخلي من الأرضيات والسقوف والجدران والأثاث وانعكاس ذلك على أداء العاملين في المستشفى ، حيث يشعر العاملين في المستشفى بالراحة لبعض الألوان المستخدمة، حيث تساعد الألوان المستخدمة بشكل مدروس على سهولة الحركة والتنقل، وهذا يعكس على توفير الرؤية الجيدة، وبالتالي يؤثر على أداء العاملين بشكل أفضل وكذلك التنوع في ألوان غرف وأقسام المستشفى يؤثر

ايجابيا على العاملين فيها، فالتصميم الداخلي والمعماري يجب أن تتحلى بالجمال والمتانة، لما له من آثار على حاجات المنتفعين منها من الناحية النفسية وبتث الروح للفرد والمجتمع.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مستوى بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفى".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفى، والجدول (3.4) يوضح نتائج التحليل:

جدول (3.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
1	تتمتع بتهوية نقية وصحية	4.35	0.52	11.9	مرتفعة جداً
2	تحافظ على درجة الحرارة المناسبة على مدار الفصول الأربعة	4.25	0.53	12.5	مرتفعة جداً
3	وجود نظام صرف صحي ملائم	4.23	0.57	13.5	مرتفعة جداً
4	تنظيف دوري في كل الورديات	4.22	0.55	13.0	مرتفعة جداً
5	صيانة دورية للتهوية والتكييف	4.21	0.63	14.9	مرتفعة جداً

مرتفعة	18.6	0.77	4.14	توفير جو هادئ أثناء العمل	6
مرتفعة جداً	8.98	0.38	4.23	الدرجة الكلية للبعد	

أظهرت نتائج جدول (3.4) أن المتوسط الحسابي للبعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين (4.14) الى (4.35) وانحراف معياري تراوح ما بين 0.52 الى 0.77، بينما كان معامل الاختلاف ما بين 11.9% الى 18.6% وهذه الفروقات ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الأولى، الثانية، والرابعة على أقل معاملات اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق ببعدها (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء). وكان المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد 4.23، بانحراف معياري 0.38 ومعامل اختلاف 8.98%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

نلاحظ من جدول (3.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) كانت الفقرة التي تنص (تتمتع بتهوية نقية وصحية)، بمتوسط حسابي قدرة 4.35، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ معامل الانحراف المعياري 0.52، ويعزى الباحث ذلك الى أن أفراد عينة الدراسة من طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل بتوفير لهم بيئة نقية وصحية داخل المستشفى للقيام بالعمل بكل راحة ودون تقصير. كما يبين الجدول (3.4) أن جميع فقرات بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) جميعها تتمتع بمستوى تقدير مرتفعة ومرتفعة جداً، وأن الفقرة التي تنص (توفير جو هادئ أثناء العمل) كانت اقل متوسط حسابي بقيمة 4.14 ومستوى تقدير مرتفعة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.776).

يتضح من إجابة أفراد عينة الدراسة على بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة

الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لُبعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) قد بلغ حوالي 4.23 ومستوى تقدير مرتفعة جداً ، وكان قيمة الانحراف المعياري حوالي 0.38، فجميع أفراد عينة الدراسة يجمعون الى أهمية بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) داخل المستشفى التي تؤثر على أداء الطاقم الطبي ، من خلال توفير التهوية الصحية النقية ، والحفاظ على درجة حرارة مناسبة داخل بيئة العمل ، ووجود نظام صرف صحي ملائم، وتنظيف المستشفى بشكل دوري ومستمر، وعمل صيانة دورية لأجهزة التكييف والتبريد ، وتوفير أجواء هادئة أثناء العمل ، وهذا يتفق بما جاءت به دراسة (ايديم وآخرون، 2017) حيث تناولت أبعاد بيئة العمل والعوامل التي تؤثر فيها، والتي لها الأثر البالغ على أداء العاملين الصحيين ، منها بيئة وطبيعة المنشئة والأثاث والتهوية والألوان والضوضاء والمتمثلة في البيئة المادية .كما تتفق بما جاءت به دراسة (فضلون، وساحل 2021) أن الإضاءة السيئة والضجيج في بيئة العمل غير ملائمة لتأدية المهام المطلوبة ولا تساعد الممرضين على أدائهم بشكل جيد. كذلك تتفق مع دراسة (مجيدر، 2021) أن بيئة العمل المادية (الفيزيائية) مثل التهوية والحرارة والضوضاء والإضاءة في المستشفى أدت إلى ازدياد الضغوط لدى الممرضين وأوصت دراسته بضرورة التحسين في بيئة العمل الفيزيائية. كذلك دراسة (موسكيتا، 2017) توصلت إلى بعض النتائج منها أن بيئة العمل المادية لها الأثر الكبير على معنويات ورضا الموظفين ويعني ذلك أنهم بحاجة ماسة إلى توفير بيئة مادية كالأثاث الجديد والهدوء في مكان العمل والتهوية وغيرها من العوامل المادية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث من أسئلة الدراسة والذي ينص على " ما مستوى بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد الأدوات والمعدات في المستشفى".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد الأدوات والمعدات في المستشفى، والجدول (4.4) يوضح نتائج التحليل:

جدول (4.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الأدوات والمعدات في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	بُعد الأدوات والمعدات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
1	توفر المستلزمات الطبية الضرورية للعمل بشكل مستمر	4.31	0.69	16.0	مرتفعة جداً
2	أتأكد من عمل الأدوات والمعدات الطبية	4.30	0.62	14.4	مرتفعة جداً
3	صيانة الأجهزة الطبية بشكل دوري	4.23	0.67	15.8	مرتفعة جداً
4	تدريب الممرضين على استخدام الأدوات والمعدات الطبية	4.18	0.56	13.3	مرتفعة
5	ترتيب الأدوات والمعدات في القسم يقع ضمن مسؤولياتي	4.16	0.61	14.7	مرتفعة
	الدرجة الكلية للبعد	4.24	0.42	9.91	مرتفعة جداً

يبين نتائج جدول (4.4) أن المتوسط الحسابي لبُعد الأدوات والمعدات في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.16 الى 4.31 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.61 الى 0.69، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 13.3% الى 16% وهذه الفروق ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الرابعة، الثانية، والخامسة بأقل

معاملات اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق
ببُعد الأدوات والمعدات.

وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد 4.27، بانحراف معياري 0.42 ومعامل اختلاف 9.91%،
وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

يوضح جدول (4.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بعد الأدوات والمعدات كانت
الفقرة التي تنص (توفر المستلزمات الطبية الضرورية للعمل بشكل مستمر)، بمتوسط حسابي
قيمه 4.31، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، حيث بلغ معامل الانحراف المعياري 0.69، واحتلت الفقرة
(تأكد من عمل الأدوات والمعدات الطبية بالمرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي قيمته 4.30
ومستوى تقدير مرتفعة جداً، كما بلغ الانحراف المعياري 0.62، كذلك نجد أن الفقرة (ترتيب الأدوات
والمعدات في القسم يقع ضمن مسؤولياتي) كانت أقل متوسط حسابي قيمته 4.16، ومستوى تقدير
مرتفعة، وبلغ الانحراف المعياري 0.61، ويبرر الباحث هذا الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة لهذه
الفقرة أن بعض أفراد عينة الدراسة قد يكون غير مسؤول عن تجهيز وتحضير الأدوات والمعدات داخل
المستشفى.

يتضح من إجابة أفراد عينة الدراسة على بُعد الأدوات والمعدات في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة
العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية
لبُعد الأدوات والمعدات قد بلغ حوالي 4.24، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وكان قيمة الانحراف
المعياري حوالي 0.42، فجميع أفراد عينة الدراسة يجمعون إلى أهمية بُعد الأدوات والمعدات داخل
المستشفى التي تؤثر على أداء الطاقم الطبي، فيجب توفر المستلزمات الطبية الضرورية للعمل بشكل
مستمر، تدريب الممرضين على استخدام الأدوات والمعدات الطبية، التأكد من عمل الأدوات والمعدات
الطبية وترتيبها، حتى يسهل على الممرضين القيام بأعمالهم بكل سهولة وراحة وإتقان. وهذا يتفق بما

جاءت به دراسة (عوني، 2019) حيث تؤكد التزام المؤسسات والمستشفيات بتوفير كل المعدات والظروف المساعدة على أداء الأعمال، وضرورة توفير المناخ التنظيمي للمساعدة على الرفع من الأداء لدى الطاقم التمريضي.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

جدول (5.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
1	التصميم الداخلي والمعماري	4.27	0.42	9.80	مرتفعة جداً
2	الأدوات والمعدات	4.24	0.42	9.91	مرتفعة جداً
3	التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء	4.23	0.38	8.98	مرتفعة جداً
	الدرجة الكلية للبعد	4.24	0.34	8.01	مرتفعة جداً

أظهر نتائج جدول (5.4) أن المتوسط الحسابي لأبعاد بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.23 الى 4.27 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.38 الى 0.42، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 8.98% الى 9.91%، حيث أن جميع هذه الأبعاد كانت معاملاتها قليلة وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بمقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية لمقياس بيئة العمل المادية 4.24، بانحراف معياري 0.34، ومعامل اختلاف 8.01%، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا المقياس كون معامل الاختلاف قليل. وهذا يؤكد أهمية بيئة العمل المادية داخل المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وتأثيرها على أداء الطاقم التمريضي، من خلال الاعتناء بالتصميم الداخلي والمعماري للمستشفيات، توفير الأدوات والمعدات الطبية، وتوفير التهوية النقية داخل بيئة العمل، توفير المكيفات، النظافة، والتقليل من الضوضاء والإزعاج أثناء العمل، وهذا يتفق ما جاءت به دراسة (دراسة عمري، 2021) إلى الاهتمام بشكل أكبر في البيئة المادية من جميع النواحي، وكذلك تفعيل الدور للإدارة فيما يخص بالسياسات التي تخص البيئة المادية لخلق بيئة جيدة وآمنة. وتتفق مع دراسة (مجيدر، 2021) إلى أهمية الاعتناء بالبيئة المادية لما ينتج عنها من مشاكل أدت إلى ازدياد الضغوط لدى الممرضين، حيث أوصى بضرورة تحسينها داخل المستشفيات.

يمكن أن تؤثر بيئة العمل المادية الصحية على أداء الطاقم التمريض على نحو إيجابي وفعال، وعلى العكس من ذلك، تشكل بيئة العمل المادية السامة أو غير الصحية مصدراً كبيراً للضغط على الموظفين وحتى المدراء، لذا من الضروري أن توفر المستشفيات غير الحكومية بيئة العمل الصحية والملائمة لزيادة إنتاجية طاقم التمريض وتوفير سبل الراحة أثناء أداء العمل، وهذا يتفق بما جاءت به دراسة (ناكيوالا، 2020) أن بيئة العمل المادية غير المرغوب فيها يؤثر على مستوى الأداء والرضا.

بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على " ما مستوى بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى، والجدول (6.4) يوضح نتائج التحليل:

جدول (6.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
1	تراعي خصائص العمرية والقدرة الذهنية والجسدية	4.31	0.76	17.6	مرتفعة جداً
2	تطبق الإجازات (الأمومة والأبوة)	4.23	0.69	16.3	مرتفعة جداً
3	تعطي إجازات بدل (الأعياد والمناسبات الوطنية) وغيرها	4.05	0.68	16.8	مرتفعة
4	توزيع المناوبات الليلية بشكل منصف	3.92	0.77	19.6	مرتفعة
5	تطبق الإجازات الطارئة (وفيات الأقارب ...)	3.90	0.72	18.4	مرتفعة
6	ساعات العمل تسمح لقضاء الوقت مع العائلة	3.69	0.86	23.3	مرتفعة
	الدرجة الكلية للبعد	4.01	0.53	13.2	مرتفعة

أظهرت نتائج جدول (6.4) أن المتوسط الحسابي لبُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

تراوحت ما بين 3.69 الى 4.31، وانحراف معياري تراوح ما بين 0.68 الى 0.86، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 16.3% الى 23.3%، وهذه الفروق ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الثانية، والثالثة بأقل معاملات اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق ببُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة. وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد 4.01، بانحراف معياري 0.53 ومعامل اختلاف 13.2%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

يتضح من جدول (6.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى كانت الفقرة التي تنص (تراعي خصائص العمرية والقدرة الذهنية والجسدية)، بمتوسط حسابي قدرة 4.31، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ معامل الانحراف المعياري 0.76، واحتلت الفقرة (تطبق الإجازات الأمومة والأبوة) بالمرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي بقيمة 4.23، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ الانحراف المعياري 0.69، مما يدل على أهمية تطبيق الإجازات لتوازن الحياة بين الحياة الخاصة وحياة العمل.

من خلال جدول (6.4) تبين أن الفقرة التي تنص (ساعات العمل تسمح لقضاء الوقت مع العائلة) كانت أقل متوسط حسابي بقيمة 3.69، ومستوى تقدير مرتفعة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.86، ويبرر الباحث هذا الانخفاض الى تفاوت أوقات عمل أفراد عينة الدراسة في المستشفيات من خلال التنوع بفترات الدوام الصباحية والمسائية وهذا يؤثر بالوقت الذي يقضونه مع عائلاتهم.

نلاحظ من إجابة أفراد عينة الدراسة على بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية لبُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة قد بلغ حوالي 4.01، ومستوى تقدير مرتفعة ، وكان قيمة الانحراف المعياري حوالي 0.53، وهنا يؤكد الباحث الى أهمية

التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى المؤثر على بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، من حيث تطبق الإجازات (الأمومة والأبوة)، والإجازات الطارئة، ومراعاة الخصائص العمرية والقدرة الذهنية والجسدية في دوام الطاقم التمريضي، وتوزيع المناوبات الليلية بشكل منصف، وهذا يتفق مع دراسة (عبد الحميد وآخرون، 2016) أن هناك علاقة قوية في بيئة العمل بين التوازن في العمل والحياة الخاصة وبين الرضا الوظيفي وكذلك التوازن بين الحياة والعمل، وأوصت الدراسة إلى ضرورة الحاجة لتوفير سياسات تتعلق بممارسات التوازن بين العمل والحياة الخاصة وذلك للحفاظ والاحتفاظ بالعاملين ولجذب العاملين للالتحاق بالمستشفيات التي تعمل على تطبيق هذا التوازن، وتخفيف الأعباء عن العاملين في المستشفيات لتحقيق الرضا لزيادة الإنتاجية والأداء.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس من أسئلة الدراسة والذي ينص على " ما مستوى بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفى".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفى، والجدول (7.4) يوضح نتائج التحليل:

جدول (7.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير

1	يتبادل العاملین الزيارات في المناسبات (الأفراح والأفراح)	4.45	0.66	14.8	مرتفعة جداً
2	يحفز العمل في المستشفى على العلاقات الاجتماعية بين الزملاء	4.26	0.77	18.1	مرتفعة جداً
3	تتسم علاقة الإدارة بالموظفين بالعلاقات الرسمية	4.24	0.72	16.9	مرتفعة جداً
4	يتعاون الزملاء مع بعضهم في العمل	4.08	0.69	16.9	مرتفعة
5	توصف العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مع بعضهم بالقوية	3.99	0.73	18.2	مرتفعة
6	تعقد اجتماعات دورية لتطوير العلاقات الاجتماعية	3.97	0.78	19.6	مرتفعة
	الدرجة الكلية للبعد	4.16	0.53	12.7	مرتفعة

أظهرت نتائج جدول (7.4) أن المتوسط الحسابي لبُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين داخل المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 3.97 الى 4.45 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.66 الى 0.78، بينما كان معامل الاختلاف ما بين 14.8% الى 19.6% وهذه الفروق ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الأولى، الثالثة، والرابعة بأقل معاملات اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق ببُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين. وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية للبُعد 4.16، بانحراف معياري 0.53 ومعامل اختلاف 12.7%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

يبين جدول (7.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين كانت الفقرة التي تنص (يتبادل العاملون الزيارات في المناسبات الأفراح والأفراح)، بمتوسط حسابي قدرة 4.26، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ معامل الانحراف المعياري 0.66، ويعزى الباحث ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل يهتمون بالزيارات أثناء المناسبات وخاصة الأفراح والأفراح، وذلك ربما بسبب الروابط الاجتماعية المبنية على عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني وخاصة بمحافظة الخليل. واحتلت الفقرة (يحفز العمل في المستشفى على العلاقات الاجتماعية بين الزملاء) بالمرتبة الثانية من حيث المتوسط بقيمة 4.26 ومستوى تقدير مرتفعة جداً، حيث بلغ الانحراف المعياري 0.77، وهذا يدل على أن بيئة العمل تعزز العلاقات الاجتماعية بين الزملاء داخل المستشفى.

كما نجد من خلال جدول (7.4) أن الفقرة التي تنص (تعقد اجتماعات دورية لتطوير العلاقات الاجتماعية) حيث كانت أقل متوسط حسابي بقيمة 3.97، ومستوى تقدير مرتفعة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.78، ويبرر الباحث هذا الانخفاض البسيط بمستوى الاستجابة بهذه الفقرة أن بعض أفراد عينة الدراسة قد لا يملكون المعرفة الكبيرة لأهمية عقد اجتماعات دورية لتطوير العلاقات الاجتماعية فيما بينهم.

يتضح من إجابة أفراد عينة الدراسة على بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد قد بلغ حوالي 4.16، ومستوى تقدير مرتفعاً، وكان قيمة الانحراف المعياري حوالي 0.53، وهنا يؤكد الباحث إلى أهمية تعزيز العلاقات الاجتماعية بين طاقم التمريض في المستشفيات من خلال تبادل الزيارات في المناسبات (الأفراح والأفراح)، التعاون أثناء العمل، وعقد اجتماعات دورية لتطوير العلاقات الاجتماعية، وهذا يتفق بما جاء بدراسة (العيد، 2018) أن هناك علاقة جيدة

بين الموظفين ويسود بينهم علاقات جيدة ، كما تتفق مع دراسة (قطان، 2017) أن العلاقات بين الزملاء في المركز الطبي الدولي كانت جيدة مقارنة في المستشفى الخاص، والعلاقة الجيدة تعزى للمرضين الكبار في السن ومن لهم الخبرة في العمل، لكن لا تتفق الدراسة مع دراسة (النجار، 2021) أن العمل الجماعي في المستشفى يتماشى مع التنافسية السلبية وبمعنى أدق أنه لا يوجد روح التعاون لدى الزملاء في العمل.

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس من أسئلة الدراسة والذي ينص على " ما مستوى بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد النمط القيادي الإشرافي في المستشفى".

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد النمط القيادي الإشرافي في المستشفى، والجدول (8.4) يوضح نتائج التحليل:

جدول (8.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد النمط القيادي الإشرافي في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	بُعد النمط القيادي الإشرافي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختلاف المركز %	مستوى التقدير
1	يراعى ظروف المرضى عند توزيع المسؤوليات	4.33	0.60	13.9	مرتفعة جداً
2	تقوم بأعمال تعاونية وتشجيعية	4.31	0.68	15.8	مرتفعة جداً
3	تشجع قنوات الاتصال	4.27	0.61	14.3	مرتفعة جداً

4	تفوض كثيرا من السلطة لتسهيل أمور العمل	4.21	0.67	15.9	مرتفعة جداً
5	مرونة في التعامل	4.19	0.58	13.8	مرتفعة
6	تعامل جميع العاملين بعدالة	4.13	0.61	14.8	مرتفعة
	الدرجة الكلية للبعد	4.22	0.46	10.9	مرتفعة جداً

يبين نتائج جدول (8.4) أن المتوسط الحسابي لُبعد النمط القيادي الإشرافي في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.13 إلى 4.33، وانحراف معياري تراوح ما بين 0.58 إلى 0.68، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 13.8% إلى 15.9%، وهذه الفروق ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الأولى، والخامسة بأقل معاملات اختلاف عن بقية الفقرات، وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بُبعد النمط القيادي الإشرافي في المستشفى.

وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد 4.22، بانحراف معياري 0.46، ومعامل اختلاف 10.9%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

ويوضح جدول (8.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بُعد النمط القيادي الإشرافي كانت الفقرة التي تنص (يراعى ظروف الممرضين عند توزيع المسؤوليات)، بمتوسط حسابي قيمته 4.33، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، حيث بلغ معامل الانحراف المعياري 0.60، واحتلت الفقرة (تقوم بأعمال تعاونية وتشجيعية) بالمرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي قيمته 4.31، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، كما بلغ الانحراف المعياري 0.68، كذلك نجد أن الفقرة (تعامل جميع العاملين بعدالة) كانت أقل متوسط حسابي قيمته 4.13، ومستوى تقدير مرتفعة، وبلغ الانحراف المعياري 0.61.

يتضح من إجابة أفراد عينة الدراسة على بُعد النمط القيادي الإشرافي في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية للبعد قد بلغ حوالي 4.22، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وكان قيمة الانحراف المعياري حوالي 0.46، فجميع أفراد عينة الدراسة يجمعون الى أهمية بعد النمط القيادي الإشرافي داخل المستشفى التي تؤثر على أداء الطاقم الطبي، فيجب مراعاة ظروف الممرضين عند توزيع المسؤوليات، ومرونة في التعامل، والقيام بأعمال تعاونية وتشجيعية بين الممرضين، والتعامل بعدالة والابتعاد، وتفويض كثيراً من السلطة لتسهيل أمور العمل ، وتشجيع قنوات الاتصال بين الطاقم التمريضي، فالنمط القيادي والإشرافي المتبع في المستشفيات والذي يتراوح بين نمط ديمقراطي يهتم بالعاملين وبالعلاقات الإنسانية ويقوم على تفويض السلطة ومشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات ، وبين نمط أوتوقراطي يركز على العمل والإنتاج وتركيز السلطة في يد القائد والانفراد باتخاذ القرارات يؤثر على أداء الطاقم التمريضي إيجاباً أو سلباً برفع الأداء أو خفضه، وبالتالي انعكاس ذلك على ما يقدم من خدمات صحية. وهذا يتفق مع دراسة (الحربي، 2021) حول الدور الإشرافي في المستشفيات العامة وكانت نسبته مرتفعة، وهذا يعكس الانسجام والتقارب والتعاون فيما بينهم. كما تتفق بما جاءت به دراسة (موسكيتا، 2017) أن العلاقة بين الموظفين والمشرفين وصفت بالعلاقات المتوترة والتي لها انعكاس سلبي على معنويات العمل والعاملين.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

جدول (9.4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
1	النمط القيادي الإشرافي	4.22	0.46	10.9	مرتفعة جداً

مرتفعة	12.7	0.53	4.16	العلاقات الاجتماعية بين الموظفين	2
مرتفعة	13.2	0.53	4.01	التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة	3
مرتفعة	10.2	0.42	4.13	الدرجة الكلية للبعد	

أظهر نتائج جدول (9.4) أن المتوسط الحسابي لأبعاد بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.01 الى 4.22 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.46 الى 0.53، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 10.9% الى 13.2% حيث أن جميع هذه الأبعاد كانت معاملاتها قليلة وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بمقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية لمقياس بيئة العمل المعنوية 4.13، بانحراف معياري 0.42 ومعامل اختلاف 10.2%، ومستوى تقدير مرتفعة، بناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا المقياس كون معامل الاختلاف قليل، وهذا يؤكد أهمية بيئة العمل المعنوية داخل المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وتأثيرها على أداء الطاقم التمريضي، من خلال تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، التنظيم والتوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة، وتطبيق النمط الإشرافي بعدالة.

النتائج المتعلقة بالسؤال السابع من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مستوى انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل "

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، والجدول (10.4) يوضح نتائج

التحليل:

جدول (10.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	بُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختلاف المركزي %	مستوى التقدير
1	الشعور بالأمان والطمأنينة في العمل	4.30	0.73	16.9	مرتفعة جداً
2	المحافظة على الوقت والجهد في العمل	4.25	0.66	15.5	مرتفعة جداً
3	الزيادة في التركيز أثناء العمل	4.23	0.68	16.1	مرتفعة جداً
4	(الحرارة والتهوية والتكييف وغيرها) الجيدة تؤثر ايجابياً على الأداء	4.19	0.66	15.8	مرتفعة
5	التخلص من التوتر والضغط أثناء العمل	4.13	0.74	19.7	مرتفعة
6	البقاء في القسم طوال فترة الدوام	4.13	0.67	16.2	مرتفعة
	الدرجة الكلية للبعد	4.20	0.48	11.4	مرتفعة جداً

أظهرت نتائج جدول (10.4) أن المتوسط الحسابي لبُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.13 إلى 4.30 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.66 إلى 0.73، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 15.5% إلى 19.7%، وهذه الفروق ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الثانية، الثالثة، والخامسة بأقل معاملات اختلاف عن بقية الفقرات وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشدداً فيما يتعلق ببُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي.

وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد 4.20، بانحراف معياري 0.84 ومعامل اختلاف 11.4%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

يبين جدول (10.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريض كانت الفقرة التي تنص (الشعور بالأمان والطمأنينة في العمل)، بمتوسط حسابي قدرة (4.30)، ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ معامل الانحراف المعياري (0.73). واحتلت الفقرة (المحافظة على الوقت والجهد في العمل) بالمرتبة الثانية من حيث المتوسط الحسابي بقيمة (4.25) ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وبلغ الانحراف المعياري (0.66)، مما يدل على اهتمام الموظفين بالوقت والعمل بجهد واجتهاد للقيام بأعمالهم بشكل متكامل.

كما نجد من خلال جدول (10.4) أن الفقرة التي تنص (البقاء في القسم طوال فترة الدوام) حيث كانت أقل متوسط حسابي بقيمة 4.13، ومستوى تقدير مرتفعة، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.67.

يتضح من إجابة أفراد عينة الدراسة على بُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريض كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد قد بلغ حوالي 4.20 ومستوى تقدير مرتفعة جداً، وكان قيمة الانحراف المعياري حوالي 0.48، وهنا يؤكد أن البيئة المادية لها انعكاس كبير على أداء الطاقم التمريض داخل المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، فتوفير الأمن والأمان وشعور الممرض بالطمأنينة يزيد من أدائهم، وتوفير الحرارة والتهوية والتكييف وغيرها يؤثر على أداء الطاقم التمريض، وتوفير بيئة مادية مناسبة يزيد من تركيز الطاقم التمريض، ويقلل من التوتر وضغط العمل، بذلك يتم المحافظة على الوقت والجهد في العمل، و البقاء في القسم طوال فترة الدوام. وتتفق ما جاءت به دراسة (موسكيتا، 2017) أن بيئة العمل المادية لها الأثر الكبير على معنويات ورضا الموظفين ويعني ذلك أنهم بحاجة ماسة إلى توفير بيئة مادية كالأثاث الجديد والهدوء في مكان العمل

والتهوية وغيرها من العوامل المادية، وأوصت الباحثة بضرورة التركيز على البيئة المادية من خلال توفير الأثاث الجيد والإضاءة الكافية والاهتمام بالتصميم الداخلي.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثامن من أسئلة الدراسة والذي ينص على "ما مستوى انعكاس بيئة العمل

المعنوية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل "

للإجابة على سؤال الدراسة السابق، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل

الاختلاف ومستوى التقدير لكل فقرة من فقرات بُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم

التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، والجدول (11.4) يوضح نتائج

التحليل:

جدول (11.4): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم

التمريضي كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في

محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاختلاف المركزي %	مستوى التقدير
1	المثابرة على إنجاز العمل المطلوب	4.18	0.65	15.6	مرتفعة
2	تسود الروح المعنوية والتعاون	4.17	0.74	17.7	مرتفعة
3	التشجيع على (الإبداع والابتكار)	4.12	0.72	17.5	مرتفعة
4	التطوير الذاتي في العمل	4.15	0.68	16.4	مرتفعة
5	أداء العمل بأفضل جودة	4.11	0.681	16.6	مرتفعة
6	زيادة التفاس الإيجابي بين الممرضين	4.11	0.69	16.8	مرتفعة

مرتفعة	11.6	0.48	4.14	الدرجة الكلية للبعد
--------	------	------	------	---------------------

أظهرت نتائج جدول (11.4) أن المتوسط الحسابي لُبُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.11 الى 4.18 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.65 الى 0.74، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 15.6% الى 17.7% وهذه الفروق ليست كبيرة، حيث حظيت الفقرة الأولى، والرابعة بأقل معاملات اختلاف عن بقية الفقرات، وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بُبُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي، وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية للبعد 4.14، بانحراف معياري 0.48 ومعامل اختلاف 11.6%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا البعد كون معامل الاختلاف قليل.

نلاحظ من جدول (11.4) أن أعلى فقرة حظيت بأعلى متوسط حسابي في بُُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي كانت الفقرة التي تنص (المثابرة على إنجاز العمل المطلوب)، بمتوسط حسابي قدرة 4.18، ومستوى تقدير مرتفعة، وبلغ معامل الانحراف المعماري 0.65، كما يبين الجدول (11.4) أن جميع فقرات بُُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي جميعها تتمتع بمستوى تقدير مرتفعة ، وأن الفقرة التي تنص على (زيادة التنافس الإيجابي بين المرضين) كانت اقل متوسط حسابي بقيمة 4.11، ومستوى تقدير مرتفعة ، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.69.

يتضح إجابة أفراد عينة الدراسة على بُُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للُبُعد قد بلغ حوالي 4.14، ومستوى تقدير مرتفعة، وكان قيمة الانحراف المعياري حوالي 0.48، فجميع أفراد عينة الدراسة يجمعون الى أهمية بُُعد بيئة العمل

المعنوية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفى، من خلال بث روح التعاون والمنافسة بين أفراد طاقم التمريض، والتشجيع على الإبداع والابتكار، والتطوير الذاتي في العمل، والحث على المثابرة وإنجاز العمل المطلوب، وتعزيز التطوير الذاتي في العمل للقيام بالعمل بأفضل جودة، وهذا يتفق مع دراسة (عمري، 2021) حيث أن بيئة العمل المعنوية توفر بيئة تسودها الارتياح وقوة العلاقة، والذي أوصى بالاهتمام بشكل أكبر في البيئة المادية والمعنوية من جميع النواحي وكذلك وتفعيل الدور للإدارة فيما يخص بالسياسات التي تخص البيئتين لخلق بيئة جيدة وآمنة .

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

جدول (12.4):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	مستوى التقدير
1	انعكاس بيئة العمل المادية	4.20	0.47	11.2	مرتفعة جداً
2	انعكاس بيئة العمل المعنوية	4.14	0.48	11.6	مرتفعة
	الدرجة الكلية للبعد	4.17	0.34	10.3	مرتفعة

أظهر نتائج جدول (12.4) أن المتوسط الحسابي لأبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تراوحت ما بين 4.14 الى 4.20 وانحراف معياري تراوح ما بين 0.47 الى 0.48، بينما يتراوح معامل الاختلاف ما بين 11.2% الى 11.6% حيث أن جميع هذه الأبعاد كانت معاملاتها قليلة، وهذا يدل على أن استجابة أفراد عينة الدراسة أقل تشتتاً فيما يتعلق بمقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

يبين جدول (12.4) أن المتوسط الحسابي لُبعد انعكاس بيئة العمل المادية بلغ 4.20، ومستوى تقدير مرتفع جداً، وانحراف معياري حوالي 0.47، بينما بلغ المتوسط الحسابي لُبعد انعكاس بيئة العمل المعنوية ما قيمته 4.14، ومستوى تقدير مرتفعة، وانحراف معياري 0.48. وكان متوسط الحسابي للدرجة الكلية الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل بلغ 4.17، بانحراف معياري 0.42، ومستوى تقدير مرتفعة، ومعامل اختلاف 10.3%، وبناء على ذلك يوجد درجة ثقة كبيرة بهذا المقياس كون معامل الاختلاف قليل، حيث بينة الدراسة أهمية كل من بيئة العمل المادية والمعنوية ومدى انعكاسها على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، وهذا يتفق ما جاءت به دراسة(عمري، 2021) أن البيئة المعنوية في المدرسة كانت بدرجة متوسطة بحيث أن البيئة المعنوية ستجعلهم يشعرون بالارتياح والى العلاقة الجيدة بين الطلبة والإدارة والمعلمين، ودعت الباحثة إلى الاهتمام بشكل أكبر في البيئة المادية والمعنوية من جميع النواحي وكذلك وتفعيل الدور للإدارة فيما يخص بالسياسات التي تخص البيئتين لخلق بيئة جيدة وآمنة.

3.4 النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

للإجابة على الفرضية الأولى الرئيسية وما يتفرع عنها من فرضيات تم حساب اختبار الارتباط بيرسون (r) ومعامل التحديد (r^2) بين كل بعد من أبعاد البيئة المادية والمعنوية وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي، وكانت النتائج كما في الجدول (13.4):

جدول (13.4): نتائج اختبار الارتباط بيرسون (r) ومعامل التحديد (r^2) بين كل بعد من أبعاد البيئة

المادية والمعنوية وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي:

الرقم	المتغيرات	معامل بيرسون للاارتباط (r)	معامل التحديد (r^2) %	مستوى الدلالة
1	التصميم الداخلي والمعماري	0.638	40.7	0.000
2	التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء	0.542	29.4	0.000
3	الأدوات والمعدات	0.519	26.9	0.000
4	التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة	0.510	26.0	0.000
5	العلاقات الاجتماعية بين الموظفين	0.618	38.2	0.000
6	النمط القيادي الإشرافي	0.633	40.1	0.000

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التصميم الداخلي والمعماري في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

أظهرت نتائج جدول (13.4) أن معامل الارتباط بين المتغيرين 0.638 ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التصميم الداخلي والمعماري في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي، وقد كانت العلاقة موجبة قوية (Cohen,1988)، لأن قيمة معامل ارتباط بيرسون أكبر من 0.5، ومعامل تحديد يفسر ما نسبته 40.7% من المتغير التابع أداء الطاقم التمريضي، وهذا يتفق مع ما جاء في دراسة المومني (2019) حول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مساحة بيئة العمل والتي تقع ضمن التصميم الداخلي وأداء وقدرة العاملين.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس (التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

أظهرت نتائج جدول (13.4) أن معامل الارتباط بين المتغيرين 0.542 ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس (التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي، وقد كانت العلاقة موجبة قوية (Cohen, 1988)، لأن قيمة معامل ارتباط بيرسون أكبر من 0.5، ومعامل تحديد يفسر ما نسبته 29.4% من المتغير التابع أداء الطاقم التمريضي، وهذا يتفق مع دراسة مجيدر، (2021) حول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الفيزيائية المتمثلة بالتهوية ودرجات الحرارة والتكييف والضوضاء، على أداء العاملين وزيادة ضغط العمل، وكذلك اتفقت مع دراسة فضلون وساحل، (2021)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول تأثير العوامل الفيزيائية على أداء العاملين، وأيضاً اتفقت مع دراسة ناكيوالا (2020) التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول بيئة العمل المعنوية المتمثلة في بعد التهوية ودرجات الحرارة وغيرها على أداء العاملين.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس الأدوات والمعدات في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

أظهرت نتائج جدول (13.4) أن معامل الارتباط بين المتغيرين 0.519 ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات

الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس الأدوات والمعدات في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي، وقد كانت العلاقة موجبة قوية (Cohen,1988)، لان قيمة معامل ارتباط بيرسون أكبر من 0.5، ومعامل تحديد يفسر ما نسبته 26.9% من المتغير التابع أداء الطاقم التمريضي، وهذا يتفق مع دراسة دراسة فضلون وساحل، (2021)، أن الأدوات والمعدات التي تستخدم في بيئة العمل المادية لها تأثير ذو دلالة إحصائية على أداء العاملين

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التوازن في العمل والحياة في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

أظهرت نتائج جدول (13.4) أن معامل الارتباط بين المتغيرين 0.510 ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التوازن في العمل والحياة في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي، وقد كانت العلاقة موجبة قوية (Cohen,1988)، لان قيمة معامل ارتباط بيرسون أكبر من 0.5، ومعامل تحديد يفسر ما نسبته 26% من المتغير التابع أداء الطاقم التمريضي، وهذا يتفق مع دراسة عبد الحميد، وآخرون (2016)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين العمل والحياة الخاصة على أداء ورضا الممرضات العاملات في المستشفيات السعودية في القطاع العام.

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

أظهرت نتائج جدول (13.4) أن معامل الارتباط بين المتغيرين 0.618 ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي، وقد كانت العلاقة موجبة قوية (Cohen,1988)، لان قيمة معامل ارتباط بيرسون أكبر من 0.5، ومعامل تحديد يفسر ما نسبه 38.2% من المتغير التابع أداء الطاقم التمريضي، وهذا يتفق مع دراسة نورمان وسيجيتي، (2017)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية وأداء العاملين، وأيضاً اتفقت مع دراسة موسكيتا، (2017)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الاجتماعية ورضا وأداء العاملين.

الفرضية السادسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس نمط القيادة الإشرافية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

أظهرت نتائج جدول (13.4) أن معامل الارتباط بين المتغيرين 0.633 ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس نمط القيادة الإشرافية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي، وقد كانت العلاقة موجبة قوية (Cohen,1988)، لان قيمة معامل ارتباط بيرسون أكبر من 0.5، ومعامل تحديد يفسر ما نسبه 40.1% من المتغير التابع أداء الطاقم التمريضي، وهذا يتفق مع دراسة نورمان وسيجيتي، (2017)، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمط والدور القيادي في تحسن الأداء للممرضات.

الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لبيئة العمل المادية بأبعادها (التصميم الداخلي والمعماري، التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء، الأدوات والمعدات) على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، والجدول (14.4) يوضح نتائج الاختبار:

جدول (14.4): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأبعاد بيئة العمل المادية وتأثيرها على أداء الطاقم التمريضي.

المتغيرات	قيمة β	قيمة T	مستوى دلالة T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	قيمة F	مستوى دلالة F
التصميم الداخلي والمعماري	0.478	6.47	0.000	0.657	0.432	57.3	0.000
التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة	0.201	2.37	0.019				
الأدوات والمعدات	0.210	3.02	0.003				

يتضح من جدول (14.4) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لبيئة العمل المادية بأبعادها (التصميم الداخلي والمعماري، التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة، الأدوات والمعدات) على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة للاختبار 57.3 ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يشير إلى أن أبعاد بيئة العمل

المادية تفسر ما قيمته 43.2% من انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي. ويبين الجدول (14.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد التصميم الداخلي والمعماري على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، إذ كانت قيمة (T) المحسوبة 6.47 ومستوى دلالة أقل من 0.05، كذلك يبين جدول (14.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد (التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، إذ كانت قيمة (T) المحسوبة 2.37، ومستوى دلالة أقل من 0.05 كما يبين جدول (14.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد الأدوات والمعدات على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، إذ كانت قيمة (T) المحسوبة 3.02، ومستوى دلالة أقل من 0.05، وهذا يتفق مع دراسات عديدة ومنها دراسة مجيدر، (2021)، دراسة عمري، (2021)، دراسة حسين وعلي، (2021)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل المادية والتي تشمل على التصميم الداخلي والمعماري، التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة، الأدوات والمعدات، على أداء ورضا وإنتاجية العاملين.

الفرضية الرئيسية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) لبيئة العمل المعنوية بأبعادها (النمط القيادي الإشرافي، العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة) في أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل. لفحص هذه الفرضية تم إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، والجدول (15.4) يوضح نتائج الاختبار:

جدول (15.4): نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأبعاد بيئة العمل المعنوية وتأثيرها على أداء الطاقم التمريضي.

المتغيرات	قيمة β	قيمة T	مستوى دلالة T	معامل الارتباط R	معامل التحديد r^2	قيمة F	مستوى دلالة F
النمط القيادي الإشرافي	0.167	2.79	0.006	0.607	0.368	43.9	0.000
العلاقات الاجتماعية بين الموظفين	0.206	3.09	0.002				
التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة	0.316	4.30	0.000				

يبين جدول (15.4) وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لبيئة العمل المعنوية بأبعادها (النمط القيادي الإشرافي، العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة) في أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، حيث بلغة قيمة (F) المحسوبة للاختبار 43.9، ومستوى دلالة أقل من 0.05، مما يشير الى أن أبعاد بيئة العمل المعنوية تفسر ما قيمته 43.2% من انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي. كما يتضح من جدول (15.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لبُعد النمط القيادي الإشرافي على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، إذ كانت قيمة (T) المحسوبة 2.79، ومستوى دلالة أقل من 0.05.

كذلك يبين جدول (15.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ لبُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، إذ كانت قيمة (T) المحسوبة 3.09، ومستوى دلالة أقل من 0.05، وهذا يتوافق مع دراسة

نورمان وسيجيتي، (2017)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة الاجتماعية لها تأثيراً في العمل.

كما يتضح من جدول (15.4) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) لبُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل إذ كانت قيمة (T) المحسوبة 4.30، ومستوى دلالة أقل من 0.05، وهذا يتفق مع دراسة عبد الحميد، وآخرون (2016)، بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة والرضا في العمل والأداء الجيد.

الفرضية الرئيسية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، قسم العمل، سنوات الخبرة في المستشفى، اسم المستشفى).

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير الجنس.

لفحص الفرضية الأولى استخدم الباحث اختبار (ت) (T-test) لمجموعتين مستقلتين. كما يوضحه جدول (16.4)

جدول (16.4): اختبار (ت) (T-test) لمقياس انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير الجنس.

مستوى الدلالة	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الجنس
0.392	0.858	228	0.383	4.19	134	نكر
			0.484	4.14	96	أنثى

أظهرت نتائج جدول (16.4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير الجنس، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة 0.858 ومستوى دلالة أكبر من 0.05.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير اسم المستشفى.

لفحص الفرضية الثانية استخدم الباحث اختبار (ت) (T-test) لمجموعتين مستقلتين، كما يوضحه جدول (17.4):

جدول (17.4): اختبار (ت) (T-test) لمقياس انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير اسم المستشفى.

مستوى الدلالة	قيمة (ت) المحسوبة	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	اسم المستشفى
0.114	-1.58	228	0.436	4.14	176	مستشفى الأهلي
			0.395	4.25	54	مستشفى الهلال

أظهرت نتائج جدول (17.4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير اسم المستشفى، حيث أن مستوى دلالة أكبر من 0.05.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، قسم العمل، سنوات الخبرة في المستشفى).

لفحص الفرضية الثالثة استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA). كما يوضحه جدول (18.4):

جدول (18.4): اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، قسم العمل، سنوات الخبرة في المستشفى).

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة F	مستوى الدلالة
العمر	الانحدار	3.20	5	0.641	3.69	0.003
	الخطأ	38.8	224	0.173		
	العدد الكلي	42.0	229			
المؤهل	الانحدار	1.25	2	0.626	3.49	0.032

		0.180	227	40.75	الخطأ	العلمي
			229	42.0	العدد الكلي	
0.215	1.50	0.273	3	0.82	الانحدار	التصنيف الوظيفي
		0.182	226	41.18	الخطأ	
			229	42.0	العدد الكلي	
0.766	0.55	0.103	6	0.61	الانحدار	قسم العمل
		0.186	223	41.39	الخطأ	
			229	42.0	العدد الكلي	
0.262	1.32	0.241	4	0.97	الانحدار	سنوات
		0.182	225	41.03	الخطأ	الخبرة في
			229	42.0	العدد الكلي	المستشفى

أظهرت نتائج جدول (18.4) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير العمر، حيث كانت قيمة $(F=3.69)$ ومستوى دلالة أقل من 0.05، وللكشف عن مواطن الفروق تم إجراء اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لإظهار الفرق حسب متغير العمر، وفيما يلي الجدول (19.4) أدناه توضح نتائج الاختبار:

جدول (19.4): اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية طبقاً لمتغير العمر.

متغير العمر	أقل من 30	35-31	40-36	45-41	50-46	51 فأكثر
أقل من 30	---	---	---	---	---	---
35-31	0.277	---	---	---	---	---
40-36	0.217	-0.059	---	---	---	---
45-41	0.315*	0.037	0.097	---	---	---
50-46	0.225	-0.052	0.007	-0.090	---	---
51 فأكثر	0.235	-0.042	0.017	-0.079	0.011	---

* دلالة إحصائية عند $\alpha = 0.05$

يتضح من جدول (19.4) أن سبب الفروق الدالة إحصائياً في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير العمر تعود الى الفرق بين الفئة العمرية أقل من 30 سنة والفئة العمرية (45-41) سنة بفارق بين المتوسطات الحسابية قيمته 0.315 ومستوى معنوي أقل من 0.05.

أظهرت نتائج جدول (18.4) توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت قيمة $(F=3.49)$ ومستوى دلالة أقل من 0.05، وللكشف عن مواطن الفروق تم إجراء اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لإظهار الفرق حسب متغير المؤهل العلمي، وفيما يلي الجدول (18.4) أدناه توضح نتائج الاختبار:

جدول (20.4):اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية طبقاً لمتغير المؤهل العلمي

متغير المؤهل العلمي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
دبلوم	---	---	---
بكالوريوس	-0.149*	---	---
ماجستير فأعلى	-0.169	-0.019	---

*دلالة إحصائية عند $\alpha = 0.05$

يتضح من جدول (20.4) أن سبب الفروق الدالة إحصائياً في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير المؤهل العلمي تعود الى الفرق بين المؤهل العلمي دبلوم والبكالوريوس بفارق بين المتوسطات الحسابية قيمته 0.149، ومستوى معنوي أقل من 0.05.

أظهرت نتائج جدول (18.4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير التصنيف الوظيفي، حيث كانت قيمة $(F=1.50)$ ، ومستوى دلالة أكبر من 0.05.

أظهرت نتائج جدول (18.4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير قسم العمل، حيث كانت قيمة $(F=0.55)$ ، ومستوى دلالة أكبر من 0.05.

أظهرت نتائج جدول (18.4) لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات الباحثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم

التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغير سنوات الخبرة في المستشفى، حيث كانت قيمة ($F=1.32$)، ومستوى دلالة أكبر من 0.05. وبخصوص نتائج الفرضيات التي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في المتغيرات الديمغرافية، والتي تختلف مع دراسة ديفي وهايدين (2018)، بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية حول متغير العمر، الجنس، قسم العمل، اسم المستشفى.

النتائج والاستنتاجات والتوصيات

1.5 النتائج:

نتائج بيئة العمل المادية:

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التصميم الداخلي والمعماري في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس (التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس الأدوات والمعدات في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

✓ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لبيئة العمل المادية بأبعادها (التصميم الداخلي والمعماري، التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة، الأدوات والمعدات) على أداء الطاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

✓ أظهرت النتائج أن بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد التصميم الداخلي والمعماري، في معظم فقراتها وهي أنها تراعي معايير السلامة والأمان، وسهولة الحركة والتنقل بين غرف المرضى أثناء العمل، وتتسجم المستشفى مع المباني المحيطة، كانت

مرتفعة جداً ومتوسط حسابي أعلى، وأما عن الفقرات التي تحدثت عن البيئة المادية في المستشفيات غير الحكومية، أنها تتناسب مع احتياجات العمل (غرف المرضى وكاونتر التمريض والاستراحة)، ويتمتع المبنى بالجمال الهندسي، تهتم بجمال الأثاث والطلاء والإضاءة بأشكالها وألوانها، حصلت على متوسط حسابي على نحو أقل.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة في مستوى بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء)، في معظم فقراتها وهي أنها تتمتع بتهوية نقية وصحية، و تحافظ على درجة الحرارة المناسبة على مدار الفصول الأربعة، ووجود نظام صرف صحي ملائم و تنظيف دوري في كل الورديات، وصيانة دورية للتهوية والتكييف، عدا فقرة توفير جو هادئ أثناء العمل حيث حصلت تلك الفقرة على اقل متوسط حسابي ولكن بمستوى تقدير مرتفع.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة في مستوى بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد الأدوات والمعدات، في معظم فقراتها وهي توفر المستلزمات الطبية الضرورية للعمل بشكل مستمر، وتؤكد من عمل الأدوات والمعدات الطبية، وصيانة الأجهزة الطبية بشكل دوري، وأما عن تدريب الممرضين على استخدام الأدوات والمعدات الطبية، وترتيب الأدوات والمعدات في القسم يقع ضمن مسؤولياتي، فقد حصلت تلك الفقرتين على متوسط حسابي أقل، ومستوى تقديري مرتفع.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة ومستوى تقدير مرتفعة جداً في الدرجة الكلية لأبعاد بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، وكذلك أيضاً حصلت الأبعاد المتمثلة في التصميم الداخلي والمعماري، والتهوية والأدوات والمعدات، ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة حول انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي، كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في معظم فقراتها وهي الشعور بالأمان والطمأنينة في العمل، والمحافظة على الوقت والجهد في العمل، والزيادة في التركيز أثناء العمل، بينما حصلت الفقرات الأخرى على متوسط حساب أقل، لكن بمستوى تقدير مرتفع وهي و(الحرارة والتهوية والتكييف وغيرها) الجيدة تؤثر ايجابياً على الأداء، والتخلص من التوتر والضغوط أثناء العمل والبقاء في القسم طوال فترة الدوام.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة في الدرجة الكلية لأبعاد بيئة العمل المادية المعنوية، في المستشفيات غير الحكومية، في محافظة الخليل، حيث حصلت بيئة العمل المادية على أعلى متوسط حسابي ومستوى تقدير مرتفعة جداً، بينما حصلت بيئة العمل المعنوية على متوسط حسابي أقل بقليل، ومستوى تقدير مرتفعة.

نتائج بيئة العمل المعنوية:

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس التوازن في العمل والحياة في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $(0.05 \geq \alpha)$ في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس نمط القيادة الإشرافية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل على أداء الطاقم التمريضي.

✓ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) لبيئة العمل المعنوية بأبعادها (النمط القيادي الإشرافي، العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة) في أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل.

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء الطاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات الجنس، التصنيف الوظيفي، قسم العمل، سنوات الخبرة في المستشفى، اسم المستشفى.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ($0.05 \geq \alpha$) في المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء الطاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات العمر والمؤهل العلمي.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة في مستوى بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في بعض فقراتها وهي أنها تراعي خصائص العمرية والقدرة الذهنية والجسدية، وتطبق الإجازات (الأمومة والأبوة)، وأما عن الفقرات الأخرى والتي تشمل على إعطاء إجازات بدل (الأعياد والمناسبات الوطنية) وغيرها، وتطبق الإجازات الطارئة (وفيات الأقارب...)، وتوزيع المناوبات الليلية بشكل منصف، وساعات العمل تسمح لقضاء الوقت مع العائلة، حصلت على أقل متوسط حسابي، ومستوى تقدير مرتفع.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة في مستوى بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في معظم فقراتها وهي أن الطاقم التمريضي يتبادل العاملين الزيارات في المناسبات (الأفراح والأفراح)،

ويحفز العمل في المستشفى على العلاقات الاجتماعية بين الزملاء، وتتسم علاقة الإدارة بالموظفين بالعلاقات الرسمية، وأما عن الفقرات الأخرى والتي تحدثت حول التعاون بين الزملاء مع بعضهم في العمل، ووصف العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مع بعضهم بالقوية، وعقد اجتماعات دورية لتطوير العلاقات الاجتماعية فحصلت على متوسط حسابي أقل، ومستوى تقدير مرتفعة.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة، بمستوى تقديري مرتفعة جداً، في بيئة العمل المعنية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في بُعد النمط القيادي الإشرافي في معظم فقراتها ويتمثل في أنه يراعى ظروف الممرضين عند توزيع المسؤوليات، وتقوم بأعمال تعاونية وتشجيعية، وتشجع قنوات الاتصال، وتقوض كثيراً من السلطة لتسهيل أمور العمل، بينما أظهرت المتوسطات الحسابية للفقرات الأخرى والمتمثلة في مرونة في التعامل، وتعامل جميع العاملين بعدالة، أقل متوسط حسابي، ومستوى تقدير مرتفع.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة في الدرجة الكلية لأبعاد بيئة العمل المعنية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، وحصل البُعد الذي يتحدث عن النمط القيادي الإشرافي على أعلى متوسط حسابي، ومستوى تقدير مرتفع جداً، وأما البُعدين الآخرين والمتمثل في العلاقات الاجتماعية بين الموظفين والتوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة على متوسطات حسابية أقل بقليل، ومستوى تقدير مرتفعة.

✓ أظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية كانت مرتفعة حول انعكاس بيئة العمل المعنية على أداء الطاقم التمريضي، كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في معظم فقراتها وهي المثابرة على إنجاز العمل المطلوب، وتسود الروح المعنية والتعاون، والتشجيع على (الإبداع والابتكار)، والتطوير الذاتي في العمل، بينما

حصلت فقرة زيادة التنافس الإيجابي بين الممرضين، وأداء العمل بأفضل جودة على أقل متوسط حسابي، ومستوى تقدير مرتفعة.

2.5 الاستنتاجات:

استنتاجات بيئة العمل المادية:

- تهتم المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في بيئة العمل المادية والتمثلة في التصميم الداخلي والمعماري، و(التهوية ودرجات الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء)، وكذلك الأدوات والمعدات المستخدمة.
- بيئة العمل المادية لها تأثير على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في الشعور بالأمان والطمأنينة في العمل، والمحافظة على الوقت والجهد في العمل، والزيادة في التركيز أثناء العمل، بينما أظهرت الدراسة أن انعكاس البيئة المادية، والتي تشمل على العوامل الفيزيائية المتمثلة بالحرارة والتهوية والتكييف وغيرها، لها تأثيراً ايجابياً على الأداء، وأما فقرتي التخلص من التوتر والضغط أثناء العمل، والبقاء في القسم طوال فترة الدوام كانت على نحوٍ أقل.
- كما كشفت الدراسة عن وجود فروق في إجابات المبحوثين حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء الطاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات العمر والمؤهل العلمي.
- تراعي المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل معايير السلامة والأمان، وسهولة الحركة والتنقل بين غرف المرضى أثناء العمل، وانسجام المستشفى مع المباني المحيطة.
- كشفت الدراسة أن الاهتمام في بيئة العمل المادية في بُعد التصميم الداخلي والمعماري، في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في تلك الفقرات كانت على نحوٍ أقل، وهي

- أنها تتناسب بيئة العمل مع احتياجات العمل (غرف المرضى وكاونتر التمريض والاستراحة)، وتمتع المبنى بالجمال الهندسي، والاهتمام بجمال الأثاث والطلاء والإضاءة بأشكالها وألوانها.
- تتمتع المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، بتهوية نقية وصحية، وتحافظ على درجة الحرارة المناسبة على مدار الفصول الأربعة، ووجود نظام صرف صحي ملائم، وتنظيف دوري في كل الورديات، وصيانة دورية للتهوية والتكييف.
- بينت الدراسة أن الاهتمام في بيئة العمل المادية في بُعد العوامل الفيزيائية وهي (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء)، في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل في تلك الفقرة كانت على نحوٍ أقل، وهي توفير جو هادئ أثناء العمل.
- توفر المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، المستلزمات الطبية الضرورية للعمل بشكل مستمر، ويتأكد الطاقم التمريضي من عمل الأدوات والمعدات الطبية، وصيانة الأجهزة الطبية بشكل دوري.
- أظهرت الدراسة أن الاهتمام ببيئة العمل المادية، في بُعد الأدوات والمعدات الطبية، في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في تلك الفقرة كانت على نحوٍ أقل، وهي فقرة تدريب المرضين على استخدام الأدوات والمعدات الطبية، وترتيب الأدوات والمعدات في القسم يقع ضمن مسؤولياتي.
- تراعي المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، الخصائص العمرية والقدرة الذهنية والجسدية للطاقم التمريضي، وتطبق الإجازات (الأمومة والأبوة).

استنتاجات بيئة العمل المعنوية:

- هناك علاقة لبيئة العمل المعنوية، والمتمثلة في التوازن في العمل والحياة، والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين، ونمط القيادة الإشرافية، في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وينعكس ذلك على أداء الطاقم التمريضي.
- بيئة العمل المعنوية لها تأثير على أداء الطاقم التمريضي، في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، والتي تعمل على تشجيع المثابرة على إنجاز العمل المطلوب، وتسود الروح المعنوية والتعاون لدى الطاقم التمريضي، والتشجيع على (الإبداع والابتكار)، والتطوير الذاتي في العمل، بينما حصلت تلك الفقرتين على نحوٍ أقل وهي زيادة التنافس الإيجابي بين الممرضين، وأداء العمل بأفضل جودة.
- كذلك وضحت الدراسة أن المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، لديها اهتمام في بيئة العمل المادية أكثر منه في بيئة العمل المعنوية بشكل عام.
- أظهرت الدراسة بعدم وجود فروق في إجابات الباحثين، حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، تعزى للمتغيرات الجنس، التصنيف الوظيفي، قسم العمل، سنوات الخبرة في المستشفى، اسم المستشفى.
- أظهرت الدراسة أن الاهتمام في بيئة العمل المعنوية في بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة، في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في تلك الفقرات كانت على نحوٍ أقل، وهي إعطاء إجازات بدل (الأعياد والمناسبات الوطنية) وغيرها، وتطبق الإجازات الطارئة (وفيات الأقارب ...)، وتوزيع المناوبات الليلية بشكل منصف، وساعات العمل تسمح لقضاء الوقت مع العائلة.

- الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية، يتبادل فيها العاملون الزيارات في المناسبات (الأفراح والأتراح)، ويحفز العمل في المستشفى على العلاقات الاجتماعية بين الزملاء، وتتسم علاقة الإدارة بالموظفين بالعلاقات الرسمية.
- كشفت الدراسة أن الاهتمام في بيئة العمل المعنوية في بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في تلك الفقرات كانت على نحوٍ أقل، كالتعاون بين الزملاء مع بعضهم في العمل، ووصف العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مع بعضهم بالقوية، وعقد اجتماعات دورية لتطوير العلاقات الاجتماعية.
- تعمل المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، على مراعاة ظروف الممرضين عند توزيع المسؤوليات، وتقوم بأعمال تعاونية وتشجيعية، وتشجع قنوات الاتصال، وتفوض كثيرا من السلطة لتسهيل أمور العمل.
- كشفت الدراسة أن الاهتمام في بيئة العمل المعنوية في بُعد النمط القيادي والإشرافي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل، في تلك الفقرتين كانت على نحوٍ أقل وهي المرنة والعدالة في التعامل.
- تهتم المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل بالنمط القيادي الإشرافي، وأما البعدين الآخرين والمتمثل في العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، والتوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة فكان على نحوٍ أقل، من وجهة نظر المبحوثين.

5.3 التوصيات:

في ضوء التوصل إلى نتائج الدراسة واستنتاجاتها، ومن أجل أن الوصول إلى الأهداف التي قامت من أجلها الدراسة، يضع الباحث عدة توصيات ومنها:

توصيات للمستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل:

- ضرورة العمل على توفير ما يتناسب مع احتياجات العمل، مثل توسيع غرف المرضى، وكاونتر التمريض والاستراحة، وذلك لراحة الطاقم التمريضي، وقدرتهم على أداء المهام الموكلة إليهم.
- توفير الأثاث الملائم في أروقة المستشفى، والاهتمام بطلاء جدران الأقسام الطبية بما يتناسب مع كل قسم، وكذلك توفير الإضاءة الجيدة، وذلك لراحة العاملين.
- متابعة تدريب الطاقم التمريضي على كيفية استخدام الأدوات والمعدات الطبية، بشكل دوري، وضرورة تحديد على من تقع عليهم ترتيب الأدوات والمعدات الطبية من الطاقم التمريضي.
- النظر في آلية إعطاء الطاقم التمريضي الإجازات (الأعياد والمناسبات الوطنية)، والإجازات الطارئة (وفيات الأقارب).
- عند وضع برنامج الدوام الأسبوعي للطاقم التمريضي، من المهم الإنصاف في توزيع المناوبات الليلية، وذلك لراحتهم ولقضاء الوقت الكافي مع العائلة.
- حث الطاقم التمريضي على التعاون مع بعضهم أثناء العمل، عن طريق تقوية العلاقات فيما بينهم، من خلال عقد اجتماعات من قبل الإدارة العليا.
- ضرورة تحلي الإدارة بمرونة في التعامل من خلال إتباع نمط قيادي يستمع لملاحظات الطاقم التمريضي، والمشاركة في التخطيط ووضع السياسات، ومنحهم الوقت والثقة للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم، والعدالة والإنصاف في ما بينهم .

- ديمومة المحافظة على بيئة العمل المادية بأبعادها المختلفة، ومتابعة المستجبات التي تساهم في بقائها على النحو المطلوب.
- ضرورة الاستمرار في تحسين بيئة العمل المعنوية بأبعادها المتنوعة للطاقم التمريضي.
- من الأفضل استشارة أصحاب العلاقة في اختيار الألوان والطلاء لجدران الأقسام الطبية، لما لها من الأثر الايجابي على راحة الطاقم التمريضي، وبالتالي قد ينعكس بالإيجاب على أدائهم.
- العمل على توفير جو هادئ للطاقم التمريضي، في كافة الورديات، وذلك من خلال تحديد ساعات محددة للزيارات، وتقليل أعداد المرافقين في الأقسام.
- تحسين التوازن بين العمل والحياة الخاصة، وخصوصاً تحسين ساعات العمل التي تسمح لقضاء الوقت مع العائلة، وذلك من خلال تقليل فترات العمل الصباحية والمسائية.

توصيات عامة:

- ❖ ضرورة تبني استراتيجيات خاصة في بيئة العمل المعنوية، وذلك ليتوفر للطاقم التمريضي جواً مليئاً بالإيجابية، لما للروح المعنوية تأثيراً على الأداء.
- ❖ توفير بيئة مادية حيوية، والاهتمام بها، وتجديدها وصيانتها باستمرار، من خلال أصحاب العلاقة.
- ❖ تبني نمط قيادي إشرافي، ينسجم مع كل مراحل العمل، وذلك من خلال فهم النمط المستخدم، وطريقة وكيفية استخدامه.

❖ توطيد العلاقات الاجتماعية بين العاملين، عن طريق عقد جلسات وندوات تبحث فيها طبيعة العلاقات، وكيفية تشجيع العاملين على بناء علاقات اجتماعية قوية، يسودها الوفاء والمودة.

❖ تدشين استراتيجيات وقوانين خاصة، تلبى التوازن بين العمل والحياة الخاصة.

المقترحات البحثية:

- إجراء دراسة حول بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية، وانعكاسها على معنويات الطاقم التمريضي.
- إجراء دراسة حول بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية، وانعكاسها على معنويات الطاقم التمريضي.
- إجراء دراسة حول الحوافز المعنوية في المستشفيات غير الحكومية، وانعكاسها على معنويات الطاقم التمريضي.
- إجراء دراسة حول الحوافز المادية في المستشفيات غير الحكومية، وانعكاسها على بيئة العمل المعنوية للطاقم التمريضي.

توصيات للكُتاب والمؤلفين:

ضرورة التوسع والتفرد في تأليف كتب تتعلق في بيئة العمل المعنوية.

المراجع:

- إبراهيم، محمد. (2020). التوازن بين العمل والحياة العائلية. مجلة كلية القانون للعلوم القانونية والسياسية: جامعة كركوك - كلية القانون والعلوم السياسية، 9(32)، 159 - 132.
- إسماعيل، محمد، وفرحات، أحمد. (2013): كيف تخلق بيئة عمل تحفيزية بشركتك، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية..
- البدوي، محمد. (2017): إدارة المستشفيات والمراكز الطبية، التسويق للخدمات والمنتجات الطبية، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة.
- بوبريوة، نور الهدى، بوالقدرة، هدى. (2020): بيئة العمل الداخلية و علاقتها بالاستقرار المهني.
- البطراوي، تامر. (2018): مبادئ إدارة الأعمال، ط1، دار السلام، الإسكندرية.
- الجمعية العامة. (2011): تتنقل الموظفين فيما بين الوكالات والتوازن بين العمل والحياة في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة، الدورة السادسة والستين، البند 140، الأمم المتحدة.
- الحربي، عبدالله. (2022). واقع ملائمة الفرد-البيئة في المستشفيات العامة بمحافظة الطائف: دراسة ميدانية. *المجلة العربية للإدارة*، 58-27.
- حسن، صباح. (2021). بيئة العمل وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*. 115-160, 23(5)
- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر. (2018): الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

- الخليل، عبد الحميد. (2018): إدارة الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
- الخمشي، س، وآخرون. (2018): ممارسة الخدمة الاجتماعية في الدفاع الاجتماعي، دار روابط للنشر وتقنية المعلومات، القاهرة.
- درة، عبد الباري. والصباح، زهير. (2008): إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين – منحنى نظمي، دار وائل للنشر، عمان.
- الدغمي، ناصر. (2011): السلامة والصحة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان.
- الدليمي، مروة. (2016): أسس التصميم الداخلي والديكور، ط1، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن.
- الدمرداش، أحمد. (2018): جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، الحكمة للطباعة والنشر، مدينة نصر، القاهرة.
- الرجوب، رشيد، والخطيب، عصام. (2018): الرضا الوظيفي والضغط المهنية والسلامة المهنية للمرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس، فلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، (46) .
- رحمون، سهام. (2014): بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي. دراسة على الإداريين والأكاديميين في كلية باتنة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة محمد خضير، الجزائر.
- رشوان، حسين. (2010): القيادة في علم الاجتماع النفسي والإداري والتنظيمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.

- رضوان، محمود. (2012): الاستراتيجيات الأساسية في إدارة الموارد البشرية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- الساعاتي، محمد، والعواسا، صالح. (2020): إدارة الموارد البشرية إستراتيجياً في ظل الاتجاهات العالمية المعاصرة، ط1، دار اليازوري العلمية، الأردن.
- السامرائي، مهدي. (2021): نظريات الغرائز والدوافع والحوافز والحاجات الإنسانية، دار اليازوري العلمية، الأردن.
- سليم، عبد العزيز. (2013): علم النفس المهني، دار الزهراء للنشر والتوزيع، الرياض.
- شعيب، محمد. (2014): إدارة المنظمات الصحية، المستشفيات منظور تطبيقي، ط1، دار النشر للجامعات، القاهرة.
- الشنواني، صلاح. (2004): إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ط1، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية.
- الصباغ، معاذ، بدر، فاطمة. (2020): نظرية المنظمة. الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
- الطائي، ي، وآخرون، (2005): إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، ط1، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان.
- الطيبي، خضر. (2013)، "الإدارة الإستراتيجية"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- عرار، رشا. (2013): أثر جودة التصميم المعماري في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة استطلاعية لعينة من الشركات الهندسية الاستشارية في مدينة عمان الكبرى. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.

- عقيلي، عمر. (2015): إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي، دار وائل، الأردن.
- العلاق، بشير. (2019): تنمية المهارات الإشرافية والقيادية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- العلاق، بشير. (2020): القيادة الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- علي، بحار. (2019): تأثير المزيج الترويجي على الخدمات الصحية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية.
- علي، رضا، وحسين، عمر. (2021): الألوان كأداة لرفع كفاءة الأداء الصحي بالمباني العلاجية: دراسة حالة غرف الإقامة بالمستشفيات والمراكز الطبية بمصر، مجلة العلوم الهندسية، 277-315، (3)49.
- عمري، نعمة. (2021): واقع البيئة المادية والمعنوية للمدارس الحكومية في مديرية لواء الجامعة بالعاصمة الأردنية عمان. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 16(5)، 60-75.
- العميان، حمود سليمان. (2005): السلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال، ط1، دار وائل للنشر، عمان الأردن.
- الفايدي، سالم. (2008): "فرق العمل وعلاقتها بأداء العاملين في الأجهزة الأمنية: دراسة مقارنة بين بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض". رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- فضلون، الزهراء. (2021): مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا (كوفيد19). مجلة الميدان للدراسات الرياضية و الاجتماعية والإنسانية، 84-71، (3)3.

- القريوتي، محمد. (2010): الوجيز في إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان.
- الكتبي، محسن. (2005): السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية للنشر، القاهرة.
- الكثيري، فاطمة. (2018): الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حكومة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
- ماهر، أحمد. (2004): إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر.
- ماضي، خليل. (2014): "أبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية ودورها في تحسين كفاء أداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية". المجلة العلمية للدراسات التجارية والبحوث البيئية، المجلد الخامس، 1، ص 374-375.
- مجيدر، بلال. (2021): واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل. مجلة العلوم الإنسانية، 32(1)، -137-149.
- محمود، فاضل. (2013): دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات. رسالة ماجستير، جامعة السليمانية، العراق.
- مساعدة، ماجد. (2013): الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم، عمليات، حالات تطبيقية)، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان.
- المشوط، محمد. (2011): أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- المليجي، رضا. (2005): الثقافة المدرسية، ط1، دار الفكر، عمان.

- مليكة، غوراي. (2020): جزمة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- منظمة العمل الدولية، منظمة الصحة العالمية. (2014): تحسين العمل في قطاع الخدمات الطبية، دليل العمل. جنيف.
- المومني، إبراهيم. (2019): أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، (26).
- نظير، هنادي. (2018): إدارة المنظمات غير الربحية، دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، الأردن.
- النجار، عائشة. (2021): مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في بعض المستشفيات العامة بمدينة بنغازي، مجلة المنارة العلمية، (2).
- نعساني، عبد المحسن. (2019): إدارة الأداء الوظيفي، مدخل لتحسين الفعالية التنظيمية، دار جامعة الملك سعود للنشر، الرياض.

المراجع الأجنبية:

- Abd Elfattah, E. (2008). An introduction in descriptive and inferential statistics by using SPSS. 1st ed. Jeddah: El-Khawarezmy Press.
- Alharbi, Abdulla (2018): *The impact of nurse work environment on nurse outcomes, nurse-perceived quality of care and patient safety in Saudi Arabia* (Doctoral dissertation, University of British Columbia).

- Amir, A & other (2016): Work-life balance, job satisfaction and nurses retention: moderating role of work volition. *International Journal of Business Excellence*, 10(4), 488-501.
- Augustine, L. G. (2021): Exploring Various Leadership Styles to Use Among Nurses Towards Challenges Faced Within the 21 st Century: A Systematic Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(1), 5569-5569.
- Board, oswaal (2021): ISC MCQs Chapterwise Question Bank Class 12 Account, Oswaal Books and Learning Private Limited.
- Brown, r & other (2020): An Introduction to Community and Primary Health Care, Cambridge University Press.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Devi, B., & Hajamohideen, O. M. (2018): A study on quality of work life among nurses working in private hospitals an Thanjavur, Tamilnadu. *IOSR Journal of Business and Management Ver. I*, 20(4), 61-63.
- Edem, M,& other (2017): Impact of workplace environment on health workers. *Occup Med Health Aff*, 5(2), 1-5.

- Er, F., & Sökmen, S. (2018): Investigation of the working conditions of nurses in public hospitals on the basis of nurse-friendly hospital criteria. *International journal of nursing sciences*, 5(2), 206-212.
- Julius, Z. H. (2019): *The Influence of Work Environment and Personal Skills on Employee Performance at Same District Hospital* (Doctoral dissertation, The Open University of Tanzania).
- Manyisa, Z. M., & van Aswegen, E. J. (2017): Factors affecting working conditions in public hospitals: A literature review. *International journal of Africa nursing sciences*, 6, 28-38.
- Muskita, C. (2017): Workplace Environment and Employee Morale. *HUMAN BEHAVIOR, DEVELOPMENT and SOCIETY*, 16, 108-117.
- Nakiwala, P. (2020): *Employees' Perception on the Impact of Work Environment on Job Performance: A Case of Bugiri Hospital in Uganda* (Master's thesis, The University of Bergen).
- Norman, R. M., & Sjetne, I. S. (2017): Measuring nurses' perception of work environment: a scoping review of questionnaires. *BMC nursing*, 16(1), 1-15.

- Qattan, A. (2017): *The Effect of Work-Related Stress and Burnout on Nursing Performance and Job Satisfaction: a Study of Hospitals in Saudi Arabia* (Doctoral dissertation, University of Sheffield).
- Thomas & other (2021): *Clinical Nurse Leaders Beyond the Micro system*, fourth edition, Jones & Bartlett Learning.
- Walkowiak, D., & Staszewski, R. (2019): The job satisfaction of Polish nurses as measured with the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Public Health, Nursing and Medical Rescue*, (4).
- W. A. Alfarra, "Analysing Questionnaires Data Using SPSS. Programs and Foreign Affairs Department, World Assembly of Muslim Youth.," [Arabic source]., 2009. [Online]. Available: <https://www.kantakji.com/media/9166/edu.pdf>.
- Walton, N, & other (2019): *Leading and Managing in Canadian Nursing E-Book*, (2nd ed.), Elsevier Health Sciences.

المراجع الالكترونية

<https://palestinercs.org>

<https://mktob.net> الجندي، خالد (2021): تعريف بيئة العمل. الأردن.

www.alraiadh.com القبلان، يوسف (2017): الدليل الإرشادي لبيئة العمل، الرياض.

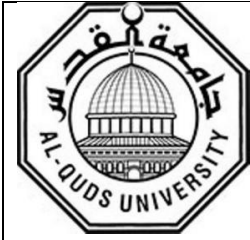
مككاهnewspaper.com طلال، محمد (2018): بيئة العمل المعنى والمغزى، السعودية.

<https://mawdoo3.com> الجازي، هايل (2018): تحسين بيئة العمل. الأردن.

<http://www.ahli.org>



ملحق 1: الاستبيان بشكله النهائي



جامعة القدس
معهد التنمية المستدامة
بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية

أختي المبحوثة الكريمة / أخي المبحوث الكريم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان:

بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة

الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي

وذلك استكمالاً لمتطلبات رسالة ماجستير - معهد التنمية المستدامة - جامعة القدس. لذا نرجو منكم التفضل بتعبئة الاستبانة التي أعدت لهذا الغرض، مع تحري الصدق والموضوعية في الإجابة، علماً بأن الإجابات ستعامل بسرية تامة وكمجاميع إحصائية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

"شاكرين لكم حسن تعاونكم"

الباحث: حارثة نمر الحموز

القسم الأول: البيانات التعريفية:

1.1 الرجاء وضع رقم الإجابة المناسبة في المربع المقابل، أو أكمل الفراغات بالشكل الذي ينطبق عليك:

A1	العمر بالسنوات الكاملة	()	(1) 30 سنة فأقل (2) 31-35 سنة (3) 36-40 سنة	(4) 41-45 سنة (5) 46-50 سنة (6) 51 سنة فأكثر
A2	الجنس	()	(1) ذكر (2) أنثى	
A3	المستشفى	()	(1) المستشفى الأهلي (2) مستشفى الهلال	
A4	المؤهل العلمي	()	(1) دبلوم متوسط (2) بكالوريوس (3) ماجستير فأعلى	
A5	التصنيف الوظيفي	()	(1) مدير تريض (2) رئيس قسم (3) مشرف مسائي (4) ممرض	
A6	قسم العمل	()	(1) الطوارئ (2) الجراحة العامة (3) العمليات (4) الباطني (5) الأطفال (6) العناية المكثفة (7) غير ذلك حدد.....	
A7	سنوات الخبرة في المشفى	()	(1) أقل من 5 (2) 5- أقل من 10 (3) 10- أقل من 15 (4) 15- أقل من 20 (5) أكثر من 20	

القسم الثاني: بيئة العمل المادية

الرجاء وضع إشارة (X) في مكانها في المربع المقابل للإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك حول بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	وافق	وافق بشدة	تتميز بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية بأنها
					1.2 يتميز التصميم (الداخلي والمعماري) في المستشفى في المجالات
					B1 تراعي معايير السلامة والأمان
					B2 تنسجم المستشفى مع المباني المحيطة
					B3 يتناسب مع احتياجات العمل (غرف المرضى وكاونتر التمريض والاستراحة)
					B4 يتمتع المبنى بالجمال الهندسي
					B5 تهتم بجمال الأثاث والطلاء والإضاءة بأشكالها وألوانها

					B6	سهولة الحركة والتنقل بين غرف المرضى أثناء العمل
2.2 تمييز (التهوية ودرجة الحرارة - تكييف - والنظافة - الضوضاء) في المستشفى في المجالات الآتية						
					C1	تتمتع بتهوية نقية وصحية
					C2	تحافظ على درجة الحرارة المناسبة على مدار الفصول الأربعة
					C3	تنظيف دوري في كل الورديات
					C4	وجود نظام صرف صحي ملائم
					C5	توفير جو هادئ أثناء العمل
					C6	صيانة دورية للتهوية والتكييف
2.3 الأدوات والمعدات في المستشفى						
					D1	توفر المستلزمات الطبية الضرورية للعمل بشكل مستمر
					D2	صيانة الأجهزة الطبية بشكل دوري
					D3	تدريب للمرضين على استخدام الأدوات والمعدات الطبية
					D4	ترتيب الأدوات والمعدات في القسم يقع ضمن مسؤولياتي
					D5	أتأكد من عمل الأدوات والمعدات الطبية Monitor ,Dinamap (,DC) Shock, Laryngoscope ...

القسم الثالث: بيئة العمل المعنوية

الرجاء وضع إشارة (X) في مكانها في المربع المقابل للإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك حول بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	وافق	وافق بشدة	بيئة العمل المعنوية	
1.3 يميز التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى في المجالات:						
					E1	تراعي خصائص العمرية والقدرة الذهنية والجسدية ...
					E2	تطبق الإجازات (الأمومة والأبوة)
					E3	تعطي أجازات بدل (الأعياد والمناسبات الوطنية) وغيرها
					E4	تطبق الإجازات الطارئة (وفيات الأقارب)
					E5	ساعات العمل تسمح لقضاء الوقت مع العائلة
					E6	توزيع المناوبات الليلية بشكل منصف
2.3 تمييز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين في المستشفى في المجالات الآتية:						
					F1	يحفز العمل في المستشفى على العلاقات الاجتماعية بين الزملاء
					F2	تتسم علاقة الإدارة بالموظفين بالعلاقات الرسمية

					F3	تعقد اجتماعات دورية لتطوير العلاقات الاجتماعية
					F4	توصف العلاقات الاجتماعية بين الموظفين مع بعضهم بالقوية
					F5	يتعاون الزملاء مع بعضهم في العمل
					F6	يتبادل العاملون الزيارات في المناسبات (الأفراح والأفراح)
3.3 يتميز النمط القيادي الإشرافي في المستشفى في المجالات الآتية:						
					G1	يراعى ظروف المرضين عند توزيع المسؤوليات
					G2	تشجع قنوات الاتصال
					G3	مرونة في التعامل
					G4	تعامل جميع العاملين بعدالة
					G5	تقوم بأعمال تعاونية وتشجيعية
					G6	تفوض كثيرا من السلطة لتسهيل أمور العمل

القسم الرابع: الانعكاس على أداء العاملين

الرجاء وضع إشارة (x) في مكانها في المربع المقابل للإجابة التي تعبر عن وجهة نظرك حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية في المجالات التالية أدناه:

الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي:						
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	صغيرة	صغيرة جدا		
1.4 انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي :						
					H1	الشعور بالأمان والطمأنينة في العمل
					H2	الزيادة في التركيز أثناء العمل
					H3	المحافظة على الوقت والجهد في العمل
					H4	التخلص من التوتر والضغط أثناء العمل
					H5	(الحرارة والتهوية والتكييف وغيرها) الجيدة تؤثر إيجابياً على الأداء
					H6	البقاء في القسم طوال فترة الدوام
2.4 انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي :						
					H7	أداء العمل بأفضل جودة
					H8	زيادة التنافس الإيجابي بين المرضين
					H9	التشجيع على (الإبداع والابتكار)
					H10	التطوير الذاتي في العمل
					H11	المثابرة على إنجاز العمل المطلوب
					H12	تسود الروح المعنوية والتعاون



ملحق 2: تحكيم الاستبانة

حضرة الدكتور/ة المحترم/ة
تحية طيبة

الموضوع تحكيم الاستبيان

في البداية أود أن أتقدم لكم بأجمل التحيات، وأتمنى لكم العمر المديد والصحة والعافية، وأطلب من حضرتكم التفضل بتحكيم الاستبيان وعنوان دراستي هي:
بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي.
وذلك من أجل استكمال الحصول على درجة الماجستير في تخصص تنمية الموارد البشرية وبناء المؤسسات مشرف الرسالة: الدكتور أحمد حرز الله .

ولكم كل التقدير والاحترام

في الجدول التالي رقم (5) أسماء قائمة المحكمين:

الرقم	اسم المحكم	مكان العمل
1.	الدكتور نضال الدراويش	جامعة القدس
2.	الدكتور شريف مصعب أبو كرش	الجامعة العربية الأمريكية
3.	الدكتور مجيد منصور	الجامعة العربية الأمريكية
4.	الدكتور محمد عبد الرحمن	جامعة القدس
5.	الدكتور عبد القادر الدراويش	جامعة القدس المفتوحة

فهرس الملاحق:

128.....	ملحق 1: الاستبيان بشكله النهائي.....
132.....	ملحق 2: تحكيم الاستبيان.....

فهرس الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
20.....	الشكل (1) طبيعة العلاقات الاجتماعية في العمل	20.....
32.....	الشكل (2) معايير تقييم أداء العاملين.....	32.....
65.....	الشكل (3) نموج الدراسة.....	65.....

فهرس الجدول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
1.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	54
2.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	55
3.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستشفى.....	55
4.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.....	55
5.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التصنيف الوظيفي.....	56
6.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير قسم العمل.....	57
7.3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة في المستشفى.....	58
8.3	قيم معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط كل فقرة من فقرات مقياس بيئة العمل المادية والمتوسط الكلي للمقياس لجميع أفراد العينة.....	60
9.3	قيم معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط كل فقرة من فقرات مقياس بيئة العمل المعنوية والمتوسط الكلي للمقياس لجميع أفراد العينة.....	61
10.3	قيم معاملات ارتباط بيرسون بين متوسط كل فقرة من فقرات مقياس الانعكاس على أداء الطاقم التمريضي والمتوسط الكلي للمقياس لجميع أفراد العينة.....	62
11.3	معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach -ALpha).....	63
1.4	مفتاح التصحيح الخماسي.....	67
2.4	إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد التصميم الداخلي والمعماري للمستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في	

68	محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	
		إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد (التهوية ودرجة الحرارة والتكييف والنظافة والضوضاء) في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	3.4
71	محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	
		إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الأدوات والمعدات في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	4.4
74	محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	
		المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	5.4
76	محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	
		إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد التوازن بين حياة العمل والحياة الخاصة في المستشفى كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	6.4
78	محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	
		إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد العلاقات الاجتماعية بين الموظفين كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	7.4
81	محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	
		إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد النمط القيادي الإشرافي كأحد أبعاد مقياس بيئة العمل المعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	8.4
83	محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	
		المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد بيئة العمل المعنوية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً	9.4
85	محافظة الخليل غير الحكومية	

- 10.4 إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد انعكاس بيئة العمل المادية على أداء الطاقم التمريضي كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً..... 87
- 11.4 إجابات أفراد عينة الدراسة حول بُعد انعكاس بيئة العمل المعنوية على أداء الطاقم التمريضي كأحد أبعاد مقياس الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل مرتبة تنازلياً..... 89
- 12.4 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الانعكاس على أداء العاملين في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل..... 91
- 13.4 نتائج اختبار الارتباط بيرسون (r) ومعامل التحديد (r^2) بين كل بعد من أبعاد البيئة المادية والمعنوية وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي..... 93
- 14.4 نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأبعاد بيئة العمل المادية وتأثيرها على أداء الطاقم التمريضي..... 97
- 15.4 نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لأبعاد بيئة العمل المعنوية وتأثيرها على أداء الطاقم التمريضي..... 99
- 16.4 اختبار (ت) (T-test) لمقياس انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء الطاقم التمريضي في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى لمتغير الجنس..... 101
- 17.4 اختبار (ت) (T-test) لمقياس انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل

102تعزى للمتغير اسم المستشفى	
18.4	اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) حول انعكاس بيئة العمل المادية والمعنوية على أداء طاقم التمريض في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل تعزى للمتغيرات (العمر، المؤهل العلمي،	
103التصنيف الوظيفي، قسم العمل، سنوات الخبرة في المستشفى)	
19.4	اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية طبقاً لمتغير العمر.....	
20.4	اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية طبقاً لمتغير المؤهل العلمي.....	
5	أسماء قائمة المحكمين.....	132

فهرس المحتويات:

أ.....	شكر وعرفان.....
ب.....	الإقرار.....
ح.....	التعريفات.....
و.....	الاختصارات.....
ز.....	الملخص (بالعربية).....
ي.....	الملخص (بالانجليزية).....
1	الفصل الأول: أساسيات الدراسة.....
1	1.1 مقدمه.....
3	2.1 مشكلة الدراسة.....
3	3.1 مبررات الدراسة.....
4	4.1 أهمية الدراسة.....
5	5.1 أهداف الدراسة.....
6	6.1 أسئلة الدراسة.....
7	7.1 فرضيات الدراسة.....
9	8.1 حدود الدراسة.....
9	9.1 مصادر جمع المعلومات والبيانات.....
9	10.1 هيكلية الدراسة.....
11	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....
11	2.1 مقدمة.....

11الإطار النظري	2.2
11بيئة العمل	1.2.2
12أنواع بيئة العمل	2.2.2
14خصائص بيئة العمل	3.2.2
15بيئة العمل الداخلية	4.2.2
15التحديات التي تواجه بيئة العمل الداخلية	5.2.2
15أهمية بيئة العمل الداخلية	6.2.2
16بيئة العمل المادية والمعنوية	7.2.2
17أبعاد بيئة العمل المادية	8.2.2
19أبعاد بيئة العمل المعنوية	9.2.2
25العوامل التي لها تأثير في رفع الروح المعنوية في بيئة العمل المعنوية...	10.2.2
26مقومات بيئة العمل المادية والمعنوية	11.2.2
26كيفية خلق بيئة عمل محفزة	12.2.2
27آلية التحسين في بيئة العمل المادية والمعنوية	13.2.2
27مصفوفة الإنتاجية في بيئة العمل المعنوية	13.2.2
28أداء العاملين	3.2
28عناصر الأداء	1.3.2
29العوامل البيئية المؤثرة على أداء العاملين	2.3.2
29محددات أداء العاملين	3.3.2
30كيفية تطوير أداء العاملين في المنظمات	4.3.2

31	كيفية قياس أداء العاملين	5.3.2
31	تقييم أداء العاملين وأهميته	6.3.2
31	معايير تقييم أداء العاملين	7.3.2
32	المستشفيات	4.2
32	أنواع المستشفيات	1.4.2
33	بيئة المستشفيات	2.4.2
35	المعايير التصميمية والتخطيطية للمستشفيات	3.4.2
36	المستشفى الأهلي في الخليل	4.4.2
36	مستشفى الهلال الأحمر الفلسطيني في مدينة الخليل	5.4.2
37	الدراسات السابقة	5.2
37	الدراسات العربية	1.5.2
44	الدراسات الأجنبية	2.5.2
49	التعقيب على الدراسات السابقة	3.5.2
53	الفصل الثالث: منهج وإجراءات الدراسة	
53	المقدمة	1.3
53	منهج الدراسة	2.3
53	مجتمع الدراسة	3.3
53	عينة الدراسة	4.3
59	أداة الدراسة	5.3
59	صدق أداة الدراسة	6.3

62	ثبات أداة الدراسة	7.3
64	إجراءات تطبيق الدراسة	8.3
65	متغيرات الدراسة	9.8
66	أساليب المعالجة الإحصائية	10.3
67	الفصل الرابع نتائج الدراسة ومناقشتها	
67	مقدمة	1.4
67	النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة ومناقشتها	2.4
92	النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة ومناقشتها	3.4
107.....	الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات	
107	النتائج	1.5
112	الاستنتاجات	2.5
116	التوصيات	3.5
118.....	المقترحات البحثية	4.5
119	المراجع	
133	فهرس الملاحق	
133	فهرس الأشكال	
134.....	فهرس الجداول	
138	فهرس المحتويات	