

دور بيئة العمل الداخلية في الاحتفاظ بالكفاءات الصحية:

دراسة تطبيقية في مستشفى عالي صالح بتبسة

The role of the internal work environment on maintaining health competencies: An applied study on Alia Saleh Hospital in Tebessa

عبد الحليم الحمزة^{1*}

¹ جامعة العربي التبسي الجزائر

تاريخ الاستلام: 2022/09/16؛ تاريخ القبول: 2023/05/24؛ تاريخ النشر: 2023/06/30،

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد بيئة العمل الداخلية (طبيعة وظروف العمل، التعويضات، العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل، النمو المهني) على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية، وتم إجراء الدراسة على العاملين بمستشفى عالي صالح بتبسة، واستخدم الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار المتعدد، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عالي صالح بتبسة.

الكلمات المفتاح: بيئة العمل الداخلية؛ الاحتفاظ الوظيفي؛ مستشفى؛ عالي صالح.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of dimensions of internal work environment (nature and conditions of work, compensations, relationship with officials and co-workers, professional growth) on maintaining health competencies. The study was conducted on workers at Alia Saleh Hospital in Tebessa, and the researcher used arithmetic means, standard deviations, multiple regression analysis. The study found a statistically significant effect of internal work environment on maintaining of health competencies in Alia Saleh Hospital in Tebessa.

Keywords: Internal work environment; Job maintaining ; Hospital; Alia Saleh.

Résumé :

L'étude visait à identifier l'impact des dimensions de l'environnement de travail interne (nature et conditions de travail, compensations, relations avec les responsables et les collègues, croissance professionnelle) sur le maintien des compétences en santé. L'étude a été menée sur des travailleurs de l'hôpital Alia Saleh de Tébéssa, et le chercheur a utilisé des moyennes arithmétiques, des écarts-types et l'analyse de régression multiple. L'étude a révélé un effet statistiquement significatif de l'environnement de travail interne sur le maintien des compétences en santé à l'hôpital Alia Saleh de Tébéssa.

Mots-clés : L'environnement de travail interne ; Maintien fonctionnel; Hôpital; Alia Saleh.

1- تمهيد :

أصبحت ضغوط العمل من الظواهر الطبيعية التي تتطلب من العامل التعايش والتكيف معها داخل المنظمة التي يعمل بها، وفي ظل التغيرات التي تشهدها المنظمات في الوقت الحالي أصبحت بيئة العمل من الأمور المحورية سواء بالنسبة للمنظمات أو العاملين، وهذا ما يتطلب من المنظمات توفير بيئة عمل جاذبة للأفراد وتكون متوافقة مع التغيرات والتطورات الحديثة.

تعد دراسة بيئة العمل الداخلية التي يعمل فيها الممارسون الصحيون نافذة يمكن من خلالها التعرف على القوى المسببة للضغوط سواء كان هذه القوى ترتبط بطبيعة المهنة أو بطبيعة الأنظمة الصحية والمتغيرات التي تمر بها، ومن ثم تحديد انعكاساتها السلبية على الممارسين الصحيين وسبل معالجتها بهدف توفير الظروف الملائمة لممارسة هذه المهنة وزيادة الإقبال عليها وتوفير الجو الملائم لأداء مهني أفضل، ويعد العمل في القطاع الصحي من المهن التي تتضمن قدر غير قليل من المشقة أو الضغوط لكثرة المواقف التي لا يستطيع الممارس الصحي فيها تقديم أي خدمة أو مساندة سواء كان للمريض أو أقاربه فالقطاع الصحي يمثل قطاعا حيويا هاما في مجتمعاتنا حيث يوجد عدد كبير من العاملين في المجال الصحي في القطاعين الحكومي والخاص، وطبيعة العمل في المجال الصحي تتصف بمجموعة من العلاقات المتشابكة التي تؤثر في تحقيق التوافق النفسي والرضا المهني وكلما كان التوافق والرضا مع المهنة مرتفعا كلما كان الأداء والعطاء والنجاح في العمل متميزا.

إشكالية الدراسة:

تواجه الكفاءات في المؤسسات الصحية في الجزائر تحديات وضغوط كبيرة تؤثر على استمرارها وبقائها بالعمل، والتي تتأثر بأبعاد بيئة العمل الداخلية المؤثرة على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية، وفي ضوء ما سبق تتمثل إشكالية الدراسة فيما يلي:

هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليا صالح بتبسة ؟

التساؤلات الفرعية:

في ضوء إشكالية الدراسة يمكن طرح التساؤلات التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لطبيعة وظروف العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليا صالح بتبسة ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتعويضات على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليا صالح بتبسة ؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل على الإدارة والاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليا صالح بتبسة ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية للنمو المهني على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليا صالح بتبسة ؟

فرضيات الدراسة:

تم تصميم الدراسة الميدانية لاختبار فرضية رئيسية يتفرع عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة ؟
ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لطبيعة وظروف العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة ؟
 - لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتعويضات على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة ؟
 - لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة ؟
 - لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للنمو المهني على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة ؟

أهداف الدراسة:

- تتمثل أهداف الدراسة في التعرف على ما يلي:
- أثر طبيعة وظروف العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.
 - أثر التعويضات على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.
 - أثر العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.
 - أثر النمو المهني على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة.
- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة الميدانية في الفترة من جوان 2022 إلى أوت 2022.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهجين الوصفي والتحليلي وذلك لسرد الأدبيات النظرية المتعلقة ببيئة العمل الداخلية والاحتفاظ الوظيفي، وتحليل أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات في مستشفى عاليًا صالح بتبسة.

الدراسات السابقة:

- فيما يلي بعض الدراسات العربية التي تناولت متغيرات الدراسة.
- دراسة الزهراني سنة 2015 بعنوان محددات الاحتفاظ الوظيفي واثرها على بقاء العاملين في المنظمات: دراسة تطبيقية على مدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية، هدفت إلى التعرف على أثر محددات الاحتفاظ الوظيفي على بقاء العاملين بمدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محددات الاحتفاظ الوظيفي وبقاء العاملين بمدينة الأمير سلطان الطبية العسكرية، وأوصى الباحث بضرورة تقديم الحوافز المادية والمعنوية التي تساهم في بقاء العاملين بالمستشفى بصورة تنافسية.
 - دراسة بهرامي وآخرون سنة 2013 بعنوان العلاقة بين المناخ التنظيمي والصحة النفسية للعاملين: دراسة تطبيقية على العاملين بمحافظة عمان، هدفت إلى تقييم العلاقة بين المناخ التنظيمي والصحة النفسية للعاملين بإدارة المحافظة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين

المناخ التنظيمي والصحة النفسية للعاملين في نواحي الاكتئاب والقلق، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين المناخ التنظيمي كوسيلة لتحسين مستوى الصحة النفسية لدى العاملين.

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تركز على العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والاحتفاظ بالكفاءات الصحية، حيث تسعى لسد فجوة أكاديمية في ها الموضوع.

1- خلفية نظرية حول الدراسة :

1.1- مفهوم بيئة العمل الداخلية :

1.1.1- تعريف بيئة العمل :

هي مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية الخارجية ومرتبطة بعناصر بيئة المنظمة (جمال، 2013، صفحة 23). كما عرفت بأنها كائن عضوي يؤثر وتتأثر بالبيئة المحيطة وتؤثر كذلك على السلوك التنظيمي للعاملين والعملية الإدارية (ماهر، 2016، صفحة 42).

كما عرفت ايضا بأنها كل ما يحيط بالعامل أثناء قيامه بالعمل، حتى تكون البيئة جاذبة للعامل والتي تؤثر علي تأدية العمل وترفع روح العامل على تحسين أدائه للعمل (حامد، 2011، صفحة 38).

وعليه فبيئة العمل هي البيئة التي يعمل فيها العامل ويتوفر فيها الإمكانيات اللازمة لتأدية عمله الموكول إليه بكفاءة لتحقيق أهداف المنظمة.

2.1.1- أهمية بيئة العمل :

تمتلك بيئة العمل أهمية كبيرة للأسباب التالية (ديكر، 2010، صفحة 63):

- تؤدي بيئة العمل الإيجابية والمريحة لإخراج أفضل مهارات وقدرات العاملين.
- تؤدي لخلق نوع من المودة بين العاملين والعمل، والشعور بالملكية مما يقود للإبداع.
- تساهم في تعزيز قدرة العاملين على التواصل فيما بينهم لتحقيق المصلحة المشتركة للمنظمة ومنظومة العمل.
- تزيد من رضا العامل والذي ينعكس بشكل إيجابي على إنتاجيته.
- تؤثر على جذب الموارد البشرية مثل جذب أصحاب المواهب.

3.1.1- تعريف بيئة العمل الداخلية :

عرفت بأنها الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد الخصائص الداخلية لها وتميزها عن غيرها من المنظمات (حمزاوي، 2008، صفحة 57).

كما عرفت بأنها التقنيات المستخدمة في العمل والإجراءات والأنظمة ومجموعات العمل وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة وغيرها. (عبد الرحمن، 2012، صفحة 98)

وعرفت ايضا بانها المحيط الذي يعمل فيه الفرد الذي يشتمل على جميع الآلات وطرق العمل والتنظيم الذي يعمل فيه الأفراد الآخرون، ولها علاقة مباشرة بالفرد من حيث قدرته وقابليته للعمل (مريم، 2012، صفحة 98).

إذن يمكن القول أن البيئة الداخلية تتمثل في التنظيم الإداري للمنظمة واللوائح والإجراءات المنظمة لعمل الأفراد، فضلا عن توافر ظروف العمل المادية والتي تتمثل في المعدات والتقنيات المستخدمة.

4.1.1- أقسام بيئة العمل الداخلية :

تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أقسام كما يلي (حسن، 2014، صفحة 47):

- **البيئة الوظيفية:** تتضمن كل ما يتعلق بالعاملين من أجور وحوافز مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب، واختيار وتعيين، بالإضافة إلى وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها.
- **البيئة المادية:** تتضمن المكونات المادية مثل درجة الحرارة، الإضاءة، تصميم المكاتب، الأدوات المكتبية المساعدة وغيرها، والتي تنعكس على سلامة العنصر البشري وصحته وفي أدائه وفاعليته في العمل.
- **البيئة التقنية:** تتضمن التقنيات الحديثة التي تساهم في تيسير أداء العامل في المؤسسة، وتسهم في توفير الوقت والجهد، وتطوير أداء العاملين ومساعدتهم على القيام بواجباتهم بشكل فعال.
- **البيئة التنظيمية:** تتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات والعلاقات السائدة في بيئة العمل والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية، وضغوط العمل.

2.1- مفهوم الاحتفاظ الوظيفي :

1.2.1- تعريف الاحتفاظ الوظيفي :

عرف بأنه هو قدرة المنظمة على الحفاظ على الموظفين الموهوبين (لطفي، 2010، صفحة 32).

كما عرف بأنه الجهود التي تبذلها المنظمة للإبقاء على العاملين لديها والعمل على تقليل معدل دورانهم (Lockwood, 19 p, 2006).

إذن فالاحتفاظ الوظيفي هو جهود المنظمة لمنع السرب الوظيفي وتقليل دوران العمل لديها من خلال تطبيق بعض الاستراتيجيات داخل مكان العمل كخلق مناخ عمل إيجابي يعزز من روح المشاركة وتقدير العاملين من خلال منحهم أجورا ومزايا تنافسية وتوفير المرونة في العمل لتحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية.

1.2.1- أهمية الاحتفاظ الوظيفي :

يكتسي الاحتفاظ بالعاملين في أي منظمة أهمية قصوى للأسباب التالية (الجبالي، 2018، صفحة 165):

- إن المعدلات المرتفعة لدوران العاملين داخل أي منظمة سيضر بقدرتها على تنفيذ مهامها وبالتالي نقص الإنتاجية، فضلا عن التكاليف المرتفعة التي ستنتفعها المنظمة من أجل جلب عمالة تحل محل العاملين المغادرين.
- تسبب مغادرة العاملين خفض الروح المعنوية للعاملين الحاليين وذلك نتيجة مغادرة زملائهم لفريق العمل الأمر الذي يضعف من روح التماسك والثقة بين العاملين داخل مكان العمل بل ورغبتهم في المغادرة مثل الباقين.
- قد يمس دوران العمل العملاء ليؤثر عليهم نتيجة ملاحظتهم أنهم يتعاملون مع عاملين مختلفين في كل مرة الأمر الذي يعرقل عملية التفاهم بينهم.

2 - الطريقة والأدوات :

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مستشفى عاليًا صالح بتبسة، وتكون مجتمع الدراسة من 220 عاملاً، حسب المعطيات المقدمة من إدارة المستشفى في شهر جوان 2022.

عينة الدراسة:

تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل في اختيار أفراد عينة الدراسة، وبالتالي تتكون عينة الدراسة من 220 عاملاً.

متغيرات الدراسة:

في ضوء عناصر الإشكالية وأهداف الدراسة وفرضياتها تم تطوير مجموعة من المتغيرات تعبر عن الأبعاد الرئيسية للمتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) وهي: طبيعة وظروف العمل، التعويضات، العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل، النمو المهني، التي تؤثر على المتغير التابع الاحتفاظ بالكفاءات الصحية.

أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع البيانات من المصادر المتمثلة في الكتب والمراجع العلمية والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، كما تم الحصول على البيانات الأولية عن طريق الاستبيان.

أداة الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وبناء استبيان بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة كوسيلة لجمع المعلومات والبيانات المطلوبة، بحيث تضمنت مجموعة من الأسئلة وشملت أهم محاور الدراسة، وقسمت إلى قسمين: القسم الأول خاص بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد الدراسة (الشخصية والوظيفية) وهي: (الجنس، العمر، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

بينما تناول القسم الثاني المتغيرات الأساسية للدراسة، وذلك في محورين كما يلي:

المحور الأول: يقيس واقع بيئة العمل الداخلية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة ويتكون من أربعة أبعاد وهي: طبيعة وظروف العمل، التعويضات، العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل، النمو المهني، بإجمالي 38 عبارة، بحيث يطلب من المستجيب تحديد درجة موافقته عن كل عبارة.

المحور الثاني: يقيس واقع الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة، بإجمالي 8 عبارات، بحيث يطلب من المستجيب تحديد درجة موافقته عن كل عبارة.

أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة:

شرع في إجراء الدراسة عن طريق توزيع الاستبيانات في الفترة الممتدة من شهر جوان 2022 إلى شهر أوت 2022 ورقياً على أفراد الدراسة، وطلب منهم إرجاعها مرة أخرى، وكان عدد ما تم تجميعه هو 200 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، ولتحليل البيانات فقد استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.28)، حيث وظفت الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية لأفراد الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس واقع بيئة العمل الداخلية والاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة.

- تحليل الانحدار المتعدد بهدف اختبار أثر كل المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

- صدق أداة الدراسة وتعني قدرة استبيان الدراسة على قياس المتغيرات التي صمم الاستبيان من أجل قياسها.

- ثبات أداة الدراسة وتشير إلى مدى الحصول على النتائج نفسها في حال إعادة القياس في ظل توافر ظروف مشابهة للظروف التي تمت فيها الدراسة باستخدام نفس الأداة، وقد تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات الأداة.

صدق وثبات أداة القياس:

للتأكد من صدق أداة القياس (الاستبيان) فقد تم استخدام الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، حيث تم عرضها على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص وفي ضوء مقترحات وملاحظات المحكمين تم إخراج أداة الدراسة في صورتها النهائية. وللتحقق من صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي) تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبالدرجة الكلية لأداة الدراسة وذلك كما يبينه الجدول رقم (1) الذي يتضح من خلاله أن قيم معامل ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستمارة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل وهي محصورة بين (0.929 و 0.852)، مما يدل على أن جميع عبارات ومحاور أداة الدراسة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة ولها علاقة قوية بمهدف الدراسة، مما يعني صدق الأداة وصلاحياتها للتطبيق الميداني.

الجدول رقم (1): معامل الارتباط للمحاور بالدرجة الكلية لأداة الدراسة

المحور	البعد	الدرجة الكلية
بيئة العمل الداخلية	طبيعة وظروف العمل	0.782**
	التعويضات	0.929**
	العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل	0.841**
	النمو المهني	0.852**
محور بيئة العمل الداخلية		0.819**
محور الاحتفاظ بالكفاءات الصحية		0.715**
**دال عند مستوى الدلالة (0.05) فأقل		

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ وجاءت نتائجه كما في الجدول رقم (2) الذي يلاحظ من خلاله أن قيمة ألفا كرونباخ لكامل أداة الدراسة مرتفع، حيث بلغ 0.900 كما كانت معاملات الثبات لمحاور الأداة مرتفعة أيضاً وتراوح بين (0.879 و 0.895)، وهذا يدل على أن أداة الدراسة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية من الثبات وهي أكبر من القيمة المقبولة إحصائياً 0.60، إذن يمكن الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية.

الجدول رقم 2: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور أداة الدراسة

المحور	البعد	عدد العبارات	قيمة الثبات
بيئة العمل الداخلية	طبيعة وظروف العمل	9	0.893
	التعويضات	9	0.889
	العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل	12	0.879
	النمو المهني	8	0.880
محور بيئة العمل الداخلية			0.885
محور الاحتفاظ بالكفاءات الصحية			0.895
كامل أداة الدراسة			0.900

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

3 - النتائج ومناقشتها :

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- النتائج المتعلقة بوصف خصائص أفراد الدراسة:

للتعرف على النتائج المتعلقة بوصف خصائص أفراد الدراسة تم حساب التكرارات والنسب المئوية لهم وفقا لمتغيراتهم الديموغرافية، وجاءت النتائج كما يبينه الجدول رقم (3)، حيث يظهر بأن نسبة 52.5 % من أفراد الدراسة ذكور، وما نسبته 47.5 % إناث، أي ان مجتمع الدراسة منقسم تقريبا بالتساوي بين الجنسين.

أما فيما يتعلق بمتغير العمر فإن نسبة 5.5 % من أفراد الدراسة أعمارهم أقل من 25 سنة، وما نسبته 45 % أعمارهم من 25 إلى أقل من 35 سنة، أي أن الفئة العمرية المتوسطة سنا كثيرة في المستشفى، وما نسبته 44 % أعمارهم من 35 إلى أقل من 45 سنة، وما نسبته 5.5 % أعمارهم من 45 سنة فأكثر أي أن الفئة العمرية الكبيرة سنا قليلة في المستشفى.

وفيما يتعلق بمتغير عدد سنوات الخبرة يظهر أن نسبة 25 % من أفراد الدراسة عدد سنوات خبرتهم داخل المستشفى أقل من 5 سنوات، وما نسبته 45 % عدد سنوات خبرتهم من 5 لأقل من 15 سنوات، وما نسبته 21 % عدد سنوات خبرتهم من 15 لأقل من 25 سنة، وما نسبته 9 % عدد سنوات خبرتهم من 25 فأكثر، أي أن الغالبية العظمى من عمال المستشفى لهم خبرة طويلة في العمل داخل المستشفى.

وفيما يتعلق بمتغير الوظيفة داخل المستشفى يظهر أن نسبة 20 % من أفراد الدراسة يشغلون وظيفة طبيب، وما نسبته 31,5 % يشغلون وظيفة ممرض، وما نسبته 17 % يشغلون وظيفة إداري، وما نسبته 31,5 % يشغلون وظيفة تقني، أي أن أفراد الدراسة يتوزعون تقريبا بالتساوي بين السلك الطبي والسلك غير الطبي.

الجدول رقم (3): توزيع أفراد الدراسة وفقا للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	البيان	العدد	(%) النسبة
الجنس	ذكر	105	52.5
	أنثى	95	47.5
	المجموع	200	100
العمر	أقل من 25 سنة	11	5.5
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	90	45
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	88	44
	من 45 فأكثر	11	5.5
	المجموع	200	100
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	50	25
	من 5 لأقل من 15 سنوات	90	45
	من 15 لأقل من 25 سنة	42	21
	من 25 فأكثر	18	9

100	200	المجموع	الوظيفة
20	40	طبيب	
31,5	63	ممرض	
17	34	اداري	
31,5	63	تقني	
100	200	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

- النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

تم تناول في هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمتغيرات الدراسة وللتعرف على نتائج استجابات أفراد الدراسة حول كل عبارات أداة القياس تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وجاءت نتائج استجابات أفراد الدراسة حول متغير بيئة العمل الداخلية كما يلي:

يوضح الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي العام لمتغير بيئة العمل الداخلية بلغ 2.34، مما يدل على أن تقدير عينة الدراسة لمتغير بيئة العمل الداخلية كان سلبياً.

وبلغ المتوسط الحسابي لبعد طبيعة وظروف العمل 2.52، ويعني أن اتجاهات أفراد الدراسة نحو بعد طبيعة وظروف العمل سلبية.

ويتضح أن أفراد الدراسة غير موافقون على ظروف العمل بالمستشفى وذلك لأن إدارة المستشفى لا تقوم بتوفير آليات تخدم طبيعة وظروف العمل مثل وضوح الواجبات والمهام والاستقلالية في العمل ولا توفر الإمكانيات والأجهزة في المستشفى حيث أن توفير الإمكانيات اللازمة في بيئة العمل من حيث الجوانب الوظيفية مثل تحديد المسؤوليات الوظيفية والأدوار وتحقيق قدر مناسب من حرية العاملين يساهم بدرجة كبيرة في تحقيق التوافق المهني للعاملين ويساهم في رفع مستوى الصحة النفسية لهم.

أما المتوسط الحسابي لبعد التعويضات بلغ 2.32، ويعني أن اتجاهات أفراد الدراسة نحو بعد التعويضات سلبية.

ويتضح أن أفراد الدراسة غير موافقون على نظام التعويضات بالمستشفى من حيث الرواتب والترقيات، حيث يلاحظ ضعف الرواتب ونظام الحوافز المادية مقارنة مع الأعمال المنجزة، حيث يدفع البعض إلى إيجاد مصدر آخر للدخل أو التفكير في ترك العمل كالأطباء، حيث تعتبر نظم الرواتب والترقيات من أهم محددات التوافق المهني لدى العاملين.

أما فيما يخص المتوسط الحسابي لبعد العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل فقد بلغ 2.12، ويعني أن اتجاهات أفراد الدراسة نحو بعد العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل سلبية.

ويتضح أن أفراد الدراسة يرون أن العلاقة مع زملاء العمل علاقة سيئة، حيث يظهر ذلك من خلال طاعة الرؤساء في العمل ووضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة وكذلك قيام الإدارة بتشجيع العاملين في المستشفى على تحسين أدائهم وحسن العلاقات الإنسانية بين العاملين، حيث أن العلاقات داخل بيئة العمل سواء مع الزملاء أو الرؤساء من أهم مظاهر التوافق المهني.

واخيرا المتوسط الحسابي لبعد النمو المهني فقد بلغ 2.41، ويعني أن اتجاهات أفراد الدراسة نحو بعد النمو المهني سلبية.

ويتضح وجود ضعف في الاهتمام ببعد النمو المهني في المستشفى من حيث توفير فرص جيدة للنمو المهني وتوفير الدورات التدريبية لزيادة المعرفة الطبية للعاملين بالمستشفى وكذلك قيام العاملين بتبادل الخبرات مع المستشفيات الأخرى.

الجدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحوار بيئة العمل الداخلية

أبعاد بيئة العمل الداخلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
طبيعة وظروف العمل	2,52	0.31
التعويضات	2,32	0.46
العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل	2,12	0.39
النمو المهني	2,41	0.47
المتوسط الحسابي الكلي	2,34	0.74

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

أما متغير الاحتفاظ بالكفاءات الصحية جاءت نتائج استجابات أفراد الدراسة كما يلي:

يوضح الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بلغ 2.78، وهذا يعني أن تقدير أفراد الدراسة لمتغير الاحتفاظ بالكفاءات الصحية كان متدني، ما يعني أن الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح متدني.

حيث عبر أفراد الدراسة على سعيهم للتطور المهني بالمستشفى وعدم نيتهم للبقاء في العمل لسنوات قادمة، حيث أن العاملين قد يتركوا العمل بالمستشفى إذا توافر أمامهم بديل جيد، لأن بقاء العاملين في العمل مرتبط ببيئة العمل بالمنظمة ومقومات التطور المهني والحوافز المادية والمعنوية وعلاقة المسؤولين بالعاملين.

الجدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحوار الاحتفاظ بالكفاءات الصحية

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاحتفاظ بالكفاءات الصحية	2,58	0.31

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

- النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة، واختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول رقم (6) أدناه:

الجدول رقم (6): نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتعلق بأثر بيئة العمل الداخلية في الاحتفاظ بالكفاءات الصحية

Sig	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model 1
		Beta	Std. Error	B	
0.507	0.666		0.417	0.277	(Constant)
0.005	2.874	0.227	0.101	0.289	طبيعة وظروف العمل
0.048	1.991	0.165	0.100	0.199	التعويضات
0.029	2.200	0.224	0.122	0.269	العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل
0.085	0.872	0.080	0.108	0.094	النمو المهني

**دالة عند مستوى معنوية أقل من 0.05

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج SPSS

ويبدو واضحاً من البيانات الواردة في الجدول أعلاه، أن أبعاد بيئة العمل الداخلية (طبيعة وظروف العمل، التعويضات، العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل، النمو المهني) كانت ذات أثر على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بالمستشفى، فقد شكل بعد (طبيعة وظروف العمل) المتغير الأكبر أثراً على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بالمستشفى، حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.227) بدلالة إحصائية مقدارها (0.005)، وقد تلاه في الأثر بعد (العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل)، حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.224) بدلالة إحصائية مقدارها (0.029) ثم تلاه في الأثر بعد (التعويضات)، حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.165) بدلالة إحصائية مقدارها (0.048)، ثم تلاه في الأثر بعد (النمو المهني) حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.080) بدلالة إحصائية مقدارها (0.085)، مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر لبيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لبيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة وظروف العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام نتائج تحليل الانحدار المتعدد وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول رقم (6) أعلاه.

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (6) أعلاه، أن متغير طبيعة وظروف العمل كان ذو أثر على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية، حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.227) بدلالة إحصائية مقدارها (0.005)، مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر لطبيعة وظروف العمل، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لطبيعة وظروف العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بالمستشفى.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتعويضات على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام نتائج تحليل الانحدار المتعدد وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول رقم (6) أعلاه.

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (6) أعلاه، أن متغير التعويضات كان ذو أثر على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية، حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.165) بدلالة إحصائية مقدارها (0.048)، مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر للتعويضات، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للتعويضات على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بالمستشفى.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للعلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام نتائج تحليل الانحدار المتعدد وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول رقم (6) أعلاه.

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (6) أعلاه، أن متغير العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل كان ذو أثر على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية، حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.224) بدلالة إحصائية مقدارها (0.029)، مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر للعلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للعلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بالمستشفى.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للنمو المهني على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى عاليًا صالح بتبسة.

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم استخدام نتائج تحليل الانحدار المتعدد وكانت النتائج على النحو الموضح في الجدول رقم (6) أعلاه.

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (6) أعلاه، أن متغير النمو المهني كان ذو أثر على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية، حيث بلغت قيمة معامل هذا المتغير المستقل (Beta) المقابلة له (0.080) بدلالة إحصائية مقدارها (0.085)، مما يعني رفض الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر للنمو المهني وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر للنمو المهني على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بالمستشفى.

4- الخلاصة:

تناولت الدراسة تأثير أبعاد بيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن أفراد الدراسة غير موافقون على طبيعة وظروف العمل بالمستشفى.
- لا يشعر أفراد الدراسة بالرضا عن نظام الرواتب والترقية بالمستشفى.
- أفراد الدراسة ترى أن العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل علاقة سيئة، حيث يظهر ذلك من خلال عدم طاعة الرؤساء في العمل وعدم وضوح التعليمات التي تصدر عن الإدارة وكذلك عدم قيام الإدارة بتشجيع العاملين في المستشفى على تحسين أدائهم وسوء العلاقات الإنسانية بين العاملين.
- وجود ضعف في الاهتمام ببعد النمو المهني في المستشفى من حيث عدم توفير فرص جيدة للنمو المهني ونقص توفير الدورات التدريبية لزيادة المعرفة الطبية للعاملين.
- تقدير أفراد الدراسة كان متدنيا بالنسبة للاحتفاظ بالكفاءات الصحية في العمل بالمستشفى.
- عبر أفراد الدراسة على نيتهم عدم البقاء في العمل لسنوات قادمة وعدم رضاهم عن العمل بالمستشفى، حيث قد يتكون العمل بالمستشفى إذا توافر أمامهم بديل جيد.
- من خلال عرض الجزء النظري، وفي ضوء نتائج الدراسة الميدانية، يمكن تقديم الاقتراحات التالية لمستشفى عاليًا صالح كما يلي:
- ان تقوم ادارة المستشفى بتحسين طبيعة وظروف العمل داخل المستشفى من خلال تحديد واجبات محددة وواضحة، وتوفير الإمكانيات والأجهزة، وترقية مناخ العمل، وتوفير شروط الأمن والسلامة، وتحسين ظروف العمل من حيث التهوية، الحرارة، الضجيج
- ان تهتم ادارة المستشفى بوضع نظام فعال لضبط الرواتب حسب السلم الوظيفي، وتعزيز فرص الترقية والتقدم الوظيفي وتوفير الأمان الوظيفي
- ان تهتم ادارة المستشفى بتحسين العلاقات بين المسؤولين والعاملين من خلال تعزيز تبادل المعلومات والخبرات بين العاملين، وتوفير جو من العلاقات الإنسانية بين العاملين.
- ان توفر ادارة المستشفى فرص النمو المهني للعاملين بإتاحة الفرصة للعاملين لإكمال دراستهم، وتنظيم الدورات التدريبية لزيادة المعارف لدى العاملين.

5- ملحق :

الملحق رقم 1: استبيان الدراسة

القسم الأول (المتغيرات الديموغرافية): الجنس (ذكر، أنثى)، العمر (أقل من 25 سنة، من 25 لأقل من 35 سنة، من 35 لأقل من 45 سنة، من 45 سنة فأكثر)، عدد سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 لأقل من 15 سنوات، من 15 لأقل من 25 سنة، من 25 سنة فأكثر)، الوظيفة (طبيب، ممرض، إداري، تقني)

القسم الثاني: متغيرات الدراسة: درجات الموافقة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

المحور الأول: واقع بيئة العمل الداخلية في مستشفى عاليًا صالح بتبسة

البعد	العبارات
طبيعة وظروف العمل	واجبات العمل المطلوبة مني محددة وواضحة
	أشعر بالاستقلال في العمل
	أعتقد أن الإمكانيات والأجهزة داخل المستشفى متوفرة
	أعتقد أن عدد العاملين في القسم مناسب
	أعتر بمهنتي في المستشفى
	أشعر بأني غير مرتاح في بيئة العمل

تناسبي عدد ساعات الدوام التي يتطلبها العمل	
أشعر بأن أوقات الراحة أثناء الدوام اليومي كافية	
نظام الإجازات العادية والمرضية مناسب ومريح	
احتمالات إصابتي أثناء العمل قليلة بسبب توفر شروط الأمن والسلامة كالتطعيمات	
أجد نفسي مقيد بنظم وتعليمات أراها غير مناسبة لي	
ظروف عملي ملائمة من حيث التهوية، الحرارة، الضجيج	
إن الخدمات المقدمة للموظفين في هذا المستشفى كافية ومناسبة من حيث خدمات (الأكل - الشرب - الترفيه)	
أعمل في وظيفة أخرى لضعف الراتب	التعويضات
أفكر في ترك العمل والبحث عن وظيفة أخرى	
لا تؤمن لي المستشفى مواعلات أو أجور مواعلات عند التأخر في العمل	
راتبي الشهري مقارنة برواتب زملائي في المستشفيات الخاصة غير مناسب	
يوجد في المستشفى نظام فعال لضبط الرواتب حسب السلم الوظيفي	
فرص الترقية والتقدم الوظيفي في عملي جيدة	
الأمان المستقبلي (قروض، سكن، ضمان اجتماعي) مناسبة وجيدة	
الاقطاعات والخصومات قليلة ونظامها واضح	
راتبي يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	
التعاون و التنسيق بيني وبين زملائي في العمل باستمرار	العلاقة مع المسؤولين وزملاء العمل
اتبادل المعلومات والخبرات بيني وبين زملائي	
العلاقات الإنسانية بيني وبين العاملين في المستشفيات الأخرى جيدة	
تشجع الإدارة العاملين في المستشفى على تحسين أدائهم	
يتقبل زملائي ما أبديه من اقتراحات في العمل	
أشعر بأن المسؤولين قادرين على توجيهي في النواحي الفنية في العمل	
أشعر بعدالة وموضوعية المسؤولين في تعاملهم معي	
يتعامل المسئول المباشر معي في تحقيق خدمة أفضل للمريض	
يقدر المسئولون أدائي المميز في العمل	
يحترم المسئولون آرائي واقتراحاتي المهنية	
يشارك المسئولون الموظفين في اتخاذ القرارات	
التعليمات التي تصدر عن الإدارة واضحة لا غموض فيها	
توفر المستشفى لي فرص جيدة للنمو المهني	النمو المهني
اطلع على كل ما هو جديد في النواحي الطبية	
توافر المراجع والدوريات العلمية المتصلة بعملتي	
تنظم إدارة المستشفى اجتماعات شهرية علمية	
يتبادل العاملين الخبرات في المستشفى والمستشفيات الأخرى	
تتاح الفرصة للعاملين في إكمال دراستهم العليا	
توفر لي المستشفى دورات تدريب لزيادة المعرفة الطبية	

تتوفر أجهزة الحاسوب لتخزين المعلومات المتصلة بعملية	
---	--

المحور الثاني: واقع الاحتفاظ بالكفاءات الصحية في مستشفى عاليًا صالح بنيسة

العبارات
أفكر كثيرا في ترك العمل بالمستشفى
سوف أترك العمل بالمستشفى مجرد أن يتوافر بديل أمامي
إذا وجدت وظيفة أخرى بنفس الراتب، لن أتردد في ترك العمل بهذه المستشفى
أنوي البقاء في وظيفتي لثلاث أو أربع سنوات قادمة على الأقل
أنا سعيد بالعمل في هذه المستشفى لأنها أفضل من غيرها بكثير
أشعر بأنني أفقد الكثير والكثير مع كل يوم لي في هذه المستشفى
أسعى إلى التطور المهني لكي ارتقي في المناصب في عملي بالمستشفى
راض عن عملي بالمستشفى

6- الإحالات و قائمة المراجع :

1. عزت جمال. (2013). بيئة العمل في المنظمات الحديثة. بيروت: دار الفكر.
2. أحمد ماهر. (2016). إدارة الموارد البشرية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
3. بدر حامد. (2011). الإدارة الاستراتيجية. القاهرة: دار النهضة.
4. محمد ديكري. (2010). عوامل الرضا الوظيفي والضغط النفسي المهنية وغير المهنية لدى الممرضين (رسالة ماجستير). صنعاء، اليمن: جامعة صنعاء.
5. محمد حمزاوي. (2008). السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المدنية والأمنية. عمان: مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.
6. فؤاد يوسف عبدالرحمان. (2012). بيئة العمل المادية وأثرها على تحسين أداء العاملين. مجلة الإدارة والاقتصاد (35).
7. رجاء مريم. (2012). مصادر الضغوط النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض: دراسة ميدانية في مستشفيات دمشق. مجلة جامعة دمشق، 24(2).
8. مودة إسماعيل حسن. (2014). أثر بيئة العمل على الابداع الإداري (رسالة ماجستير). الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
9. حمد السيد لطفي. (2010). الكفاءة التنظيمية والسلوك الانتاجي: مدخل في علم الاجتماع الصناعي. عمان: دار المعرفة للطبع والنشر والتوزيع.
10. Lockwood, N. (2006). *Talent management: driver for success*. Alexandria: Shrm research quarterly.
11. سمير الجبالي. (2018). أثر حوكمة الجامعات في رضا العاملين والاحتفاظ بهم: دراسة ميدانية في الجامعات الخاصة الاردنية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 38(2).

Referrals and list of references:

1. Izzat Jamal. (2013). Work environment in modern organizations. Beirut: Dar Al-Fikr.
2. Ahmed Maher. (2016). Human Resource Management. Alexandria: University House.
3. Bader Hamid. (2011). Strategic management. Cairo: Dar Al-Nahda.
4. Muhammed Dekker. (2010). Factors of job satisfaction and professional and non-occupational stress among nurses (Master's thesis). Sana'a, Yemen: Sana'a University.
5. Mohamed Hamzawy. (2008). Administrative and organizational behavior in civil and security organizations. Amman: Al Shukri Library for Publishing and Distribution.
6. Fouad Youssef Abdel Rahman. (2012). The physical work environment and its impact on improving the performance of employees. Journal of Administration and Economics (35).
7. Please Mary. (2012). Sources of psychological stress among nursing women workers: a field study in Damascus hospitals. Damascus University Journal, 24(2).
8. Mawaddah Ismail Hassan. (2014). The impact of the work environment on administrative creativity (Master thesis). Khartoum: Sudan University of Science and Technology.

9. Hamad Al-Sayed Lutfi. (2010). Organizational competence and productive behavior: an introduction to industrial sociology. Amman: Dar Al Maarifa for printing, publishing and distribution.
10. Lockwood, N. (2006). Talent management: driver for success. Alexandria: Shrm research quarterly.
11. Samir Al-Jabali. (2018). The impact of university governance on employee satisfaction and retention: A field study in Jordanian private universities. Journal of the Association of Arab Universities for Research in Higher Education, 38(2).