



أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين  
دراسة تطبيقية على مكتب الصحة وفروعه  
في محافظة تعز

الباحث/ جلال مصطفى عبدالرزاق كليب

طالب دكتوراه إدارة صحية

مركز الدراسات العليا- جامعة تعز- اليمن

[jalalkolib@gmail.com](mailto:jalalkolib@gmail.com)

د/ عبد الرحمن محمد أحمد السفياي

أستاذ مشارك بكلية العلوم الإدارية جامعة تعز-اليمن

[Alsufyani2009@gmail.com](mailto:Alsufyani2009@gmail.com)

نشر ملخص رسالة ماجستير وظيفي في الإدارة الصحية من مركز الدراسات العليا جامعة تعز بعد  
إجازتها علمياً

تاريخ قبوله للنشر 2023/5/25م

تاريخ تسليم البحث 2023/4/20م

<https://journal.alsaeeduni.edu.ye>

موقع المجلة:

## أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين دراسة تطبيقية على مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز

الباحث/ جلال مصطفى عبدالرزاق كليب

طالب دكتوراه إدارة صحية  
مركز الدراسات العليا- جامعة تعز- اليمن

د/عبد الرحمن محمد أحمد السفياني

أستاذ مشارك بكلية العلوم الإدارية جامعة تعز-اليمن

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر بيئة العمل الداخلية بأبعاده (الأنظمة والإجراءات، والتدريب والتطوير الوظيفي، وإدماج الموظفين، وعلاقات العمل، وظروف العمل المادية) على أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتب محل الدراسة، وعددهم (180) موظفًا وموظفة، ووزعت عليهم (180) استبانة باستخدام طريقة الحصر الشامل، واعتمد منها (150) استبانة للتحليل الإحصائي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وعدد من الأساليب الإحصائية المناسبة للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها.

وأظهرت النتائج أن مستوى تحسين بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز متوسط، ومستوى أداء العاملين مرتفع، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا ذا دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في المكتب محل الدراسة على أداء العاملين، وكان التأثير الإيجابي لمتغيري الأنظمة والإجراءات ( $\beta = 0.401$ ) وظروف العمل المادية ( $\beta = 0.192$ ) على أداء العاملين، بينما بقية المتغيرات المتمثلة بـ(التدريب والتطوير وإدماج الموظفين وعلاقة العمل) ليس لها تأثير. علاوة على ذلك، أظهر النتائج أن ما يقدر بـ 43.4% من التباين في إجمالي أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز، ويمكن تفسيره من خلال بيئة العمل الداخلية. أخيرًا، قدمت الدراسة عدد من الاقتراحات لقيادة مكتب الصحة والسكان محل الدراسة بتحسين بيئة العمل الداخلية للعاملين لما لها من أثر كبير في تحسين الأداء الوظيفي، وزيادة إدماج العاملين في عمليات التحسين والتطوير، وتمكينهم من أعمالهم وبناء علاقة إيجابية معهم.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، أداء العاملين، مكتب الصحة.

## Impact of internal work environment on employee's performance An applied study on the health office and its branches in Taiz governorate

Researcher\ Jalal Mustafa A. Kolib

Taiz University, Yemen

**Dr. Abdulrahman Mohammed Ahmed Al-Sufyani**

Associate Professor at the College of Administration Sciences- Taiz University

### Abstract

The study aimed to identify the impact of the internal work environment with its dimensions (systems and procedures, training and career development, employee integration, work relationships, and physical work conditions) on the performance of employees in the health office and its branches in Taiz governorate, and the study population may consist of all employees in the office under study. They numbered (180) male and female employees, and (180) questionnaires were distributed to them using the comprehensive inventory method, and (150) questionnaires were adopted for statistical analysis. To achieve the objectives of the study, the descriptive approach and a number of appropriate statistical methods were used to verify the objectives of the study and test its hypotheses.

The results show that the level of improvement of internal work environment in the health office and its branches in Taiz governorate is medium, and the level of employee's performance is high. The results also show that there is a statistically significant impact of the internal work environment in the office under study on the employee's performance, as the positive effect of the variables were systems and procedures ( $\beta = 0.401$ ) and the physical working conditions ( $\beta = 0.192$ ) on employee's performance, while the rest variables of (employee training and development, employee involvement and labor relations) have no impact. Moreover, the results show that an estimated 43.4% of the variance in the total performance of employees in the health office and its branches in Taiz governorate can be explained by the internal work environment. Finally, the study made suggestions for the leadership of the Health and Population Office under study to improve the internal work environment for employees because of its significant impact on improving job performance, increasing the integration of workers in improvement and development processes, enabling them to do their work and building a positive relationship with them.

**Keywords:** internal work environment, employee performance, health office

**المقدمة:**

أصبح البحث عن مفاهيم متطورة للتعامل مع متغيرات بيئة العمل الداخلية من الضروريات والأهداف الأساسية لكل منظمة تبحث عن التميز في الأداء والنجاح والاستمرارية والبقاء، وعناصر بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة عدّ أهم مورد استراتيجي في المنظمة، ومصدر كل الإبداعات التي تسمح للمنظمة بالتفاعل مع الفرص والتهديدات الموجودة ضمن بيئتها المحيطة، وذلك من خلال التأثير على أداء العاملين، وباعتبار التركيز على أبعاد البيئة الداخلية من أهم مصادر التميز بالمنظمات. وتؤكد الحاجة إلى إحداث تغيير جذري في أساليب وأنظمة العمل المتبعة في إدارة هذه الموارد المتميزة من الأساسيات المهمة في رفع وتحسين مستوى الأداء. ولكن نظراً لما شهده العالم في السنوات القليلة الماضية من ظهور أزمات سياسية واقتصادية واجتماعية وصحية، وكذلك الجوائح الكبرى العابرة للحدود أثّرت، ولا زالت تؤثر اقتصادياً واجتماعياً وسياسياً على دول العالم كافة دون استثناء؛ مما يدل على أننا نعيش فعلاً عصر يحتاج إلى إعادة النظر في بيئات العمل الداخلية، وبما ينعكس إيجاباً على تحسين مستوى أدائهم العاملين ودفاعيتهم للإنجاز، وعلى المستوى المحلي فقد تعرضت اليمن إلى أزمات عدة سياسية واقتصادية وصحية كبيرة، وما الحرب والحصار والأوبئة الجائحة إلا جانباً من تلك الأزمات التي لا شك أنها أثّرت بشكل كبير في تراجع أداء المنظمات، وقدرتها في تحسين بيئات العمل الداخلية، مما يعد من أسباب عرقلة عمل المنظمات، وسبب في ضعف أداء العاملين، وفقدان السيطرة أحياناً مما يؤثر في نشاط تلك المنظمات ويشوه صورتها في ظل بيئة معقدة ومتغيرة الظروف باستمرار. وقد نالت دراسة بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على أداء العاملين في العقود الأخيرة اهتماماً كبيراً من الباحثين على المستوى العالمي، لكنها لم تأخذ حقها في البيئة اليمنية، ولا سيما في المنظمات الصحية -على حد علم الباحث- ولذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.

**مشكلة الدراسة:**

تسعى العديد من المنظمات المعاصرة بمختلف أحجامها ومستوياتها إلى الاهتمام بتحسين بيئة العمل الداخلية؛ وقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية بيئة العمل الداخلية، وأثرها الإيجابي على تحسين أداء العاملين، منها -على سبيل المثال- دراسة (العبد، 2018) و(حمادي، 2018) وغيرها. ورغم الأهمية التي تحظى بها بيئة العمل الداخلية إلا أنها لم تلق اهتماماً كبيراً من قيادات المنظمات الصحية الحكومية في اليمن، ومنها مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز نتيجة ضعف الإدراك والمعرفة الكامنة لديهم بأهمية بيئة العمل الداخلية والأثر الذي يمكن أن تحققه في تحسين أداء العاملين وخاصة في ظل الظروف الراهنة التي تشهدها البلاد، والمتغيرات العالمية المحيطة، ونتيجة لذلك استشعر الباحث مشكلة الدراسة؛ كونه يعمل في المجال نفسه ويمكن توضيح مشكلة الدراسة بالسؤال الآتي:

ما أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز؟

**فرضيات الدراسة:**

بناءً على مشكلة وأهداف الدراسة تم صياغة الفرضيات الآتية:

**الفرضية الرئيسية الأولى:**

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية بأبعدها الكلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين. ومنها تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير الوظيفي في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدماج الموظفين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

5- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

**الفرضية الرئيسية الثانية:**

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين. ومنها تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير الوظيفي في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدماج العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

**أهداف الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- معرفة مستوى توافر أبعاد بيئة العمل الداخلي للعاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.
- قياس مستوى أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.

- معرفة علاقة بيئة العمل الداخلية، وأداء العاملين لدى موظفي مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.
- معرفة أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين لدى موظفي مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.
- الخروج بنتائج وتوصيات يمكن أن تسهم في تفعيل دور بيئة العمل الداخلي لزيادة الأداء لدى موظفي مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.

### أهمية الدراسة:

#### أ- الأهمية العلمية:

ستهم هذه الدراسة في إلقاء الضوء على واحد من المواضيع الإدارية الحديثة والمهمة في المجال الإداري، خاصة أنها تركز على أبعاد بيئة العمل الداخلية التي تؤثر بشكل إيجابي في أداء العاملين، وبذلك ستهم هذه الدراسة أيضا في رعد المكتبة اليمينية بالمراجع المتخصصة في هذا مجال. كما يضاف لأهمية هذه الدراسة أنها ستسهم في فتح آفاق جديدة لمزيد من الدراسات التصيلية العلمية المستقبلية حول أبعاد بيئة العمل الداخلية ودورها في أداء العاملين بأبعادها المختلفة.

#### ب- الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في الجانب التطبيقي منها؛ إذ تسعى لمعرفة دور كل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين.

#### حدود الدراسة:

**حدود موضوعية:** ركزت الدراسة الحالية على أثر بيئة العمل الداخلية بأبعاده (الأنظمة والإجراءات، والتدريب، وإدماج الموظفين، وعلاقات العمل، وظروف العمل) كونه متغيرًا مستقلًا على أداء العاملين متغيرًا تابعًا.

**حدود زمنية:** أجريت الدراسة الحالية في عام 2022م الموافق 1443هـ.

**حدود مكانية:** تمثلت الحدود المكانية للدراسة في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.

#### مصطلحات الدراسة:

#### أ- بيئة العمل الداخلية:

ويقصد بها كل ما يحيط بالعاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز من ظروف مادية، كالإضاءة، والتهوية، والنظافة، ووسائل الصحة والسلامة، وطبيعة الوظيفة التي يشغلها الموظف، ونوعية حياة العمل، والمناخ النفسي والتنظيمي السائد في المكتب محل الدراسة.

**1- الأنظمة والإجراءات:** هي مجموعة القواعد والسياسات والتعليمات التي تبين سير العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز، وتوضح المهام والمسؤوليات لكل عامل.

**2- التدريب والتطوير الوظيفي:** هو العملية التي يستهدف من خلالها مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز تعريف الفرد بجوانب الوظيفة، وأصول الممارسة الصحيحة لها، وعلاقتها بالوظائف الأخرى، ثم بعد ذلك تتم تنمية مهاراته وقدراته بالتطوير المستمر لضمان حسن أدائه للعمل.

3- **إدماج الموظفين:** ويقصد به الممارسات الإدارية التي يقوم بها مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز تجاه الموظفين من خلال إشعارهم بأنهم ذوو أهمية وقيمة للمكتب، وذلك بإدماجهم ومشاركتهم في مختلف القرارات والسياسات والاستراتيجيات لتحقيق الأهداف المنشودة التي يسعى المكتب للوصول إليها.

4- **علاقة العمل:** هي تلك العلاقة الإيجابية التي تسعى قيادة مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز لبنائها مع العاملين، وتعزيزها بين العاملين، ويحقق العامل بواسطتها حاجاته من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي، بصفته عضواً في جماعات عمل مستمرة وتحقق تبادل المنافع بينهم.

5- **ظروف العمل المادية:** ويقصد بها الظروف المادية التي تحيط بالموظف في مكان عمله في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز، كالإضاءة، ودرجة الحرارة، والتهوية، والضوضاء، والنظافة، وغيرها من العوامل التي تؤثر على العاملين ومستوى أدائهم.

#### ب- أداء العاملين:

يُقصد به إدراك العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز لأدوارهم، والقيام بواجباتهم، ومسئولياتهم بجودة عالية.

#### الاطار النظري والدراسات السابقة:

##### بيئة العمل الداخلية:

تعرف بيئة العمل بأنها المتغيرات والأحداث التي تتكون داخل محيط المنظمة أو الوظيفة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها تحكماً مباشراً ومؤكداً، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى. وهي كل مكان يتواجد فيه الموظف للعمل مقابل الحصول على أجر، ويستطيع المدير العام التحكم في أداء العاملين، وخلق بيئة مختلفة بأسلوب تعامله مع الموظفين والأوامر التي يشير بها. (عكر، 2020). وهناك من يعرفها بأنها "مجموع العلاقة المتبادلة التي تحدث بين الموظفين ومكان العمل الذي يؤدون فيه مهامهم" (Erick, 2018, 9).

##### أهمية بيئة العمل الداخلية:

- تكمن أهمية بيئة العمل الداخلية وفقاً لبوبريوة وبوالقدرة (2020) في الآتي:
- تحديد إمكانات المنظمة المادية منها والبشرية والمعنوية.
- توضيح دور المنظمة بالنسبة لغيرها من المنظمات العاملة في المجال نفسه.
- تحديد نقاط القوة داخل المنظمة من أجل تعزيزها، وكذا اغتنام الفرص الموجودة في البيئة المحيطة بالمنظمة، وتجنب المخاطر والمعوقات.
- تساعد في اكتشاف نقاط الضعف والقصور التي تعانيها المنظمة حتى تستطيع تلافيها.
- الفهم الجيد لبيئة العمل الداخلية يتيح معرفة الأعمال التي تسعى المنظمة لتحقيق النجاح فيها.

**عناصر بيئة العمل الداخلية:****الأنظمة والإجراءات:**

الأنظمة هي القواعد القانونية المنظمة للعمل، والإجراءات هي الخطوات لكيفية الأداء التي تمر بها المعاملات من البداية إلى النهاية بأسلوب محدد سلفاً لاتخاذ القرارات الخاصة بها (أبو رحمة، 2017).

**التدريب والتطوير الوظيفي:**

من الناحية العملية نستطيع التمييز بين التدريب والتطوير حيث أن التطوير أوسع نطاقاً، ويهدف إلى توسيع مدارك الموظفين ومجالات المعرفة لديهم، في حين عدّ التدريب أقل نطاقاً، ويستهدف تنمية قدرات الموظفين في مجالات محددة للوظيفة؛ من ناحية أخرى عدّة نتيجة التدريب فوري، أي يتحقق في الأجل القريب، بينما يتحقق هدف التعليم في الأجل البعيد. وعادة ما يتزامن التدريب والتعليم، إذ يتم البدء بتعريف الموظف بجوانب الوظيفة، والممارسة الصحيحة، وعلاقتها بالوظائف الأخرى، ثم تتم بعد ذلك تنمية مهاراته وقدراته بالتدريب لضمان حسن أدائه للعمل (حيدر، 2020).

**علاقة العمل:**

يشير أحمد (2021) أن علاقة العمل السائدة داخل المنظمة تتيح المجال للعاملين لاستخدام القدرات العقلية والابتكارات، وتقديم فرص الإبداع والشعور بالسعادة عند إنجاز هذه الأعمال، كما توافر مناخاً تنظيمياً ومكاناً مناسباً للتنافس الشريف بين الأفراد العاملين ضمن بيئة عمل ملائمة، ومن العلاقة الإنسانية والوظيفية بالمنظمة يحقق العامل حاجاته من الأمن والطمأنينة والتقدير الاجتماعي بصفته عضواً في جماعات عمل مستمرة بعلاقة متبادلة.

**إدماج الموظفين:**

ينظر عقيلي (2005) إلى أن إدماج الموظفين مفهوم واسع، وذو عمق لمشاركة العاملين في الإدارة والعمل، ويقصد به إشراك العاملين في القرارات الاستراتيجية التنفيذية، ورسم السياسات، وحل المشكلات التي تتعلق بالعمل من أجل تطويرهم وإشراكهم في تقرير مستقبلهم الوظيفي. فإذا اجتمعت هذا الجوانب في المنظمة تستطيع الحكم بأنها وصلت إلى مرحلة من دمج العاملين. فنتوقع درجة عالية من الانتماء والولاء للمنظمة، وسوف يشعرون بأنهم جزء لا يتجزأ منها، فنجاحها من نجاحهم، وهذا الأمر سوف ينعكس انعكاساً مباشراً على أدائهم، وسعيهم لتحقيق أهداف المنظمة.

**ظروف العمل المادية:**

"يقصد بها الظروف المادية للعمل، وما تحتويه من عوامل، مثل: مستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة، والخدمات المساندة، ووسائل الصحة والوقاية من احتمال التعرض إلي مخاطر أو أمراض مهنية، وطريقة تصميم المكتب، وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشراً على العاملين ومستوى أدائهم، وحبهم لعملهم، أو النفور منه، إذ إن ظروف العمل غير المناسبة تؤدي إلى نقص الرضا عن العمل، والنفور منه، كما يتولد عنها ضغوط بمستويات مختلفة لدى العاملين، وتؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج، أو ضعف كفاءته، أو الاثنين معاً" (نسليم، 2012، 84).



## أداء العاملين:

## مفهوم أداء العاملين:

يعرف الأداء بأنه "طريقة أداء الفرد لمهامه وقدراته على تحمل مسؤولياته، وأعباء متطلبات عمله، والخصائص اللازمة لتأدية عمله بنجاح" (عشاوي وعوفي، 2020، 327). كما يعرف الأداء بأنه "درجة تحقيق، وإتمام المهام الوظيفية للفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كميّة وجودة العمل المقدم من قبله" (موسى، 2015، 144). ويذهب آخرون إلى تعريفه بأنه "حصيلة تفاعل بين سلوك الفرد، وإنجازه للمهام لتحقيق أهداف المؤسسة" (فتيحة، 2018، 3).

## أهمية أداء العاملين:

وفقاً لمهدي (2020) يكتسب الأداء أهمية كبيرة لكل من الموظفين والمنظمة، وتتجلى أهمية الأداء في أنه:

- 1- يحدد الأداء قدرة المنظمة على استثمار طموحات العاملين، وقدراتهم، ومهاراتهم، وخبراتهم، وتوظيفها.
- 2- الأداء الفعال يؤدي إلى تخفيض تكلفة العمل وترشيد النفقات.
- 3- يشير الأداء إلى مدى نجاح إدارة الموارد البشرية.
- 4- يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في المنظمة.
- 5- يسهم الأداء في تحديد نقاط القوة، ونقاط الضعف لدى العاملين.
- 6- يساعد الأداء المتميز في تحقيق أهداف المنظمة، ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.

## محددات الأداء:

تشير فتيحة (2018) إلى الأداء بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من:

- **الجهد:** وهو كميّة الطاقة والجهد الذي يبذله الموظف لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر فيه لئبذل جهداً محدداً، فالدافعية هي القوة التي تحرك الفرد وتثيره، كي يؤدي العمل، أي قوة الحماس والرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تتعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرتة واستمراره في الأداء.
- **القدرات:** وهي نوعان: قدرات مكتسبة، وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة تؤثر فيها البيئة والزمن تأثيراً كبيراً في تكوينها وصلتها، وهي أيضاً تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها، وتكون عن طريق التعلم والتدريب. أما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته، وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية، كبنية الجسم واللياقة، والقدرات الحركية، وحدة البصر والسمع.
- **الإدراك:** هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء والتنظيم، وتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس، وذلك حسب الانطباعات والمعايير.
- **الوظيفة:** وهي كل ما تحتويه الوظيفة من واجبات ومسؤوليات، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعاً لإمكاناته العلمية والجسمية بالإضافة إلى ما تتوفر في الوظيفة من معدات وطرائق وأساليب تستخدمها في عملياتها الإنتاجية.

## الدراسات السابقة:

هناك عدد من الدراسات التي تناولت أثر بيئة العمل الداخلية، سواء على الأداء الوظيفي أو على متغيرات أخرى، ونذكر منها:

بحث متلف (2022) عن بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين في مؤسسة سيرام ديكور - باتنة في الجزائر. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، بلغ حجمها 50 موظفًا، وتوصل الباحث إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين. وهدفت دراسة Temesgen (2020) إلى معرفة أثر بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي في القطاعات العامة في أديس أبابا، أثيوبيا. وقد طبقت الدراسة على 118 موظفًا حكوميًا تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وخلصت الدراسة إلى أن بيئة العمل المادية للقطاعات لها تأثير على الموظفين وتحسين مستوى أدائهم. وأجرى Agaba et al., (2020) دراسة هدفت إلى معرفة أثر بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي في القطاعات العامة في أديس أبابا. وقد طبقت الدراسة على عدد 122 موظفًا شملت الإداريين، والأطباء، والممرضات، وموظفي المختبرات، والصيدالة ممن يعملون في مستشفى الإحالة الإقليمي Fort Portal في غرب أوغندا. وخلصت الدراسة إلى أن بيئة العمل لها تأثير كبير على أداء الموظفين في Fort Portal Regional Referral. وتناولت دراسة العيد (2018) أثر بيئة العمل على أداء العاملين، تم اختيار مديرية التجارة لولاية ورقلة في الجزائر كدراسة حالة لتطبيق هذه الدراسة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك توافقًا لأبعاد البيئة المادية، والبيئة الاجتماعية في المديرية محل الدراسة بمستوى متوسط، بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء العاملين. كما تناولت دراسة حمادي (2018) بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري: دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية الأهلية. وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (213) موظفًا من الموظفين الإداريين في الجامعات اليمنية الأهلية المختارة، وهي: جامعة العلوم والتكنولوجيا، الجامعة اليمنية، وجامعة الأندلس للعلوم والتقنية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والأداء الإداري في الجامعات اليمنية الأهلية.

Al-Omari & Okasheh (2017) (The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan)

قام بدراسة أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حالة شركة هندسية في الأردن. وطبقت الدراسة على 85 موظفًا. وخلصت الدراسة إلى أن ظروف بيئة العمل الرئيسية المتمثلة بالوضوء، وأثاث المكتب، والتهوية، والإضاءة لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي للعاملين. كما قام نسيم (2012) بدراسة أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة في الجزائر، وأجريت على عينة مكونة من (35) موظفًا من مختلف الإدارات والأقسام. وتوصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل الداخلية بأبعادها الكلية تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة في الجزائر.

كما توصلت الدراسة إلى أن أبعاد بيئة العمل المتمثلة بطبيعة العمل، والقيادة وجماعة العمل، وظروف العمل المادية هي التي تؤثر بشكل إيجابي على الرضا الوظيفي بينما بُعدا الحوافز والأجور والاتصال ليس لهما تأثير.

### منهجية الدراسة وإجراءاتها:

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي في الدراسة، كونه المنهج العلمي المناسب الذي يسهم في دراسة وتحليل الظواهر الإنسانية والاجتماعية والإدارية الذي يصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ويُعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً.

### مجتمع الدراسة وعينته:

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مكتب الصحة العامة وفرعه في محافظة تعز، وعددهم (180) موظفاً وموظفة، وقد تم اختيار العينة بطريقة الحصر الشامل أذ تم توزيع عدد (180) استبانة، وتم استرجاع (160) استبانة، واستبعدت منها (10) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي، وبناء على ذلك فإن الاستبانات التي أُجريت عليها التحليل الإحصائي (150) استبانة.

### أداة الدراسة:

قام الباحث بتصميم استبانة أداة للدراسة المتمثلة بأثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين دراسة تطبيقية على مكاتب الصحة في مدينة تعز، وذلك بالاعتماد على الدراسات السابقة المشار إليها مع إجراء بعض التصرف في دمج بعض المتغيرات، والحذف والإضافة بما يتلاءم مع بيئة التطبيق، وتم تحديد محاور الدراسة بعد عرضها على الدكتور المشرف على هذه الدراسة، ثم عرضها على أربعة محكمين من الخبراء والأكاديميين، وبعد عمل التعديلات المطلوبة كانت الاستبانة في صورتها النهائية، وتشمل مكوناتها الآتي:

- المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) الذي يتكوّن من خمسة أبعاد فرعية، وهي: الأنظمة والإجراءات، ويتمثّل في (8) فقرات، التدريب والتطوير الوظيفي ويتمثّل في (7) فقرة، إدماج الموظفين ويتمثّل في (8) فقرات، علاقة العمل، ويتمثّل في (4) فقرات، ظروف العمل المادية، ويتمثّل في (6) فقرات.
- المتغير التابع: (أداء العاملين) الذي يتكون من (12) فقرة.

### 1- صدق أداة الاستبانة:

تم التحقّق من صدق أداة الاستبانة من خلال عدد من الأساليب، منها: الصدق الظاهري (صدق المحكمين)، والصدق الداخلي (التكويني) وعلى النحو الآتي:

أ- الصدق الظاهري: قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء هيئة التدريس الجامعيين وعددهم (4)، وقدموا العديد من الملاحظات في تحديد المحاور وانتفاء الفقرات إليها، وسلامة صياغتها وانسجامها مع الأبعاد التي تنتمي إليها وتم أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار.

ب- الصدق الداخلي (التكويني): قام البحث بقياس الصدق الداخلي (التكويني) لأداة الاستبانة باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي وذلك لمعرفة مدى انتماء الفقرات إلى الأبعاد التي تنتمي إليها، وملائمتها لما أعدت لقياسه، وتم استخدام طريقة (Varimax)، والاعتماد على محك كايزر في استخراج عدد العوامل، ويعتمد في قبوله للعامل على أن تكون قيمة الجذر الكامن أكبر أو تساوي الواحد، بالإضافة إلى ذلك استخدم الباحث Kaiser-Meyer-Olkin لاحتساب كفاية حجم العينة، كما استخدم اختبار Bartlett للتأكد من أن المصفوفة ليست مصفوفة الوحدة، وإنما يتوافر فيها الحد الأدنى من العلاقة (الحمودي، 2022).

## 2- ثبات أداة الاستبانة:

قام الباحث بالتحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة Cronbach's Alpha؛ لمعرفة درجة ثبات المقياس المستخدم وصلاحتها، وتبين أن النسبة كانت عالية جداً من الموثوقية، كما في الجدول (1)، وهو ما يؤكد صحة وصدق الاستبانة لتحليل البيانات الخاصة بأسئلة الدراسة، والجدول (1) يوضح ذلك:

جدول (1) قيم معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الاستبانة

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات	الفاكرونباخ
1	الأنظمة والإجراءات	8	.873
2	التدريب والتطوير الوظيفي	7	.916
3	إدماج الموظفين	8	.913
4	علاقة العمل	4	.880
5	ظروف العمل المادية	6	.790
6	أداء العاملين	12	.892
	الاستبيان بشكل عام	45	.960

يتضح من جدول (1) أن قيم معامل (ألفا كرونباخ) لمحاور ومتغيرات الدراسة. معاملات (Cronbach Alpha) معنوية ومقبولة من الناحية الإحصائية لأنها أكبر من 70% (مليكة وآخرون، 2020، 53)، ثم إن معامل الثبات العام للاستبانة يساوي (0.960)، وهي درجة عالية من الموثوقية، مما يشير إلى صلاحية الاستبانة لتحليل البيانات والإجابة عن أسئلة الدراسة.

## 3- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- الوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتشخيص واقع البيئة الداخلية وتحديد مستوى أداء العاملين في مكتب الصحة تجاه عبارات أداة الاستبانة.
- التحليل العاملي الاستكشافي: لتحديد مدى قياس متغيرات الدراسة لما أعدت من أجله.
- معامل ألفا كرونباخ: لقياس معدل ثبات الاستبانة.
- اختبار التوزيع الطبيعي وفقاً لقيم Z (التفطح والالتواء): لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
- اختبار معامل بيرسون: لمعرفة علاقة الارتباط بين المتغير المستقل المتمثل ببيئة العمل الداخلية، والمتغير التابع المتمثل بأداء العاملين.

- الانحدار الخطّي البسيط: لقياس أثر المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية بأبعادها مجتمعة) على المتغير التابع (أداء العاملين) والانحدار الخطّي المتعدد لقياس أثر كل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية على المتغير التابع (أداء العاملين).
- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (Normal Distribution): تم اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لتلبية شروط التحليل العاملي الاستكشافي، بالإضافة إلى تحديد نوع الأساليب الإحصائية المستخدمة في الإحصاء الوصفي، كالتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

Kurtosis			Skewness			الأبعاد
Z	الخطأ	إحصائياً	Z	الخطأ	إحصائياً	
-0.65	.394	-258	-1.54	.198	-305	الأنظمة والإجراءات
-2.10	.394	-827	-0.35	.198	-070	التدريب والتطوير الوظيفي
-1.80	.394	-709	-1.78	.198	-352	إمماج الموظفين
-1.38	.394	-543	-1.57	.198	-311	علاقة العمل
-1.65	.394	-649	0.50	.198	.081	ظروف العمل المادية
-1.56	.394	-615	-1.84	.198	-365	بيئة العمل
-2.03	.394	-800	-0.49	.198	-097	أداء العاملين

\*\*مستوى دلالة عند (0.01)

بناءً على بيانات اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات في الجدول (2) تبين أن توزيع البيانات كان طبيعياً، إذ تراوحت قيم (z) لمعامل الالتواء (Skewness) بين (1.84) و(-0.35)، وهي ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين -2 و+2 (George & Mallery, 2019)، كما تراوحت قيم (z) لمعامل التفلطح (kurtoses) بين (-2.10) و(-0.65)، وهي أيضاً ضمن المدى المقبول للتوزيع الطبيعي الذي يتراوح بين -7 و+7 (Byrne, 2010; Hair et al., 2010).

- التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية بجميع أبعادها): يهدف هذا التحليل إلى تحديد مدى كفاية حجم العينة، واستخلاص العوامل ومصنوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير Rotated Component Matrix لمتغير بيئة العمل الداخلية، وعلى النحو الآتي:

أ- كفاية حجم العينة:

يتبين من الجدول (3) الخاص بمتغير بيئة العمل الداخلة أن قيمة Kaiser-Meyer-Olkin تساوي (0.911)، وهي أكبر من 0.50% مما يشير إلى كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي، ثم إن اختبار Bartlett دال عند مستوى 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وهذا يدل على أن هذه المصفوفة ليست مصفوفة الوحدة وإنما يتوافر فيها الحد الأدنى من العلاقة.

جدول (3) اختبار كفاية العينة للمتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.911
Approx. Chi-Square	3296.892
Bartlett's Test of Sphericity	Df
	528
	Sig.
	.000

ب- استخلاص العوامل:

من استقراء نتائج التحليل العاملي الاستكشافي في الجدول (4) نجد خمسة عوامل تجاوزت قيمة الجذر الكامن لهم الواحد الصحيح وفق محك كايزر، فسرت هذه العوامل مجتمعة نسبة %62.916 من التباين الكلي للمصفوفة العاملية، وبلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول 13.838، وتفسر 41.934 من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثاني 2.359، وتفسر 7.149، وبلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثالث 1.739، وتفسر 5.270 من التباين الكلي. وبلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الرابع 1.607، وتفسر 4.870 من التباين الكلي. وبلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الخامس 1.219، وتفسر 3.694 من التباين الكلي.

جدول (4) توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين للعوامل المستخلصة بعد التدوير

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي المفسر
1	13.838	41.934	41.934
2	2.359	7.149	49.083
3	1.739	5.270	54.353
4	1.607	4.870	59.222
5	1.219	3.694	62.916

ج- مصفوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير لمتغير بيئة العمل الداخلية:

يتبين من الجدول (5) أن هناك خمسة عوامل مستخلصة: العامل الأول الذي تشبعت عليه الفقرات (x21, x23, x25, x22, x20, x24, x18, x19)، ونسبيه إدماج الموظفين، والعامل الثاني الذي تشبعت عليه الفقرات (x10, x13, x16, x15, x11, x14, x12)، ونسبيه التدريب والتطوير الوظيفي، والعامل الثالث الذي تشبعت عليه الفقرات (x2, x3, x7, x1, x9, x4, x5, x6)، ونسبيه الأنظمة والإجراءات، والعامل الرابع الذي تشبعت عليه الفقرات (x38, x37, x36, x41, x36, x40)، ونسبيه ظروف العمل المادية، وأخيرا العامل الخامس الذي تشبعت عليه الفقرات (x27, x26, x28, x29)، ونسبيه علاقة العمل. وقد تم حذف الفقرات التي تحتوي على أكثر من عامل، وكذا التي لها تشبع أقل من 0.05. (Hair & All, 2010, 666) والجدول (5) يوضح ذلك.

جدول (5) مصفوفة Rotated Component Matrix لمتغير بيئة العمل الداخلية

الفقرة	Component				
	1	2	3	4	5
x21	.708				
x23	.705				
x25	.679				
x22	.678				
x20	.663				
x24	.650				
x19	.643				
x18	.596				
x10		.759			
x13		.745			

Component					الفقرة
5	4	3	2	1	
			.727		x16
			.723		x15
			.717		x11
			.688		x14
			.597		x12
		.737			x2
		.733			x3
		.677			x7
		.670			x1
		.636			x9
		.585			x4
		.575			x5
		.563			x6
	.703				x38
	.692				x37
	.629				x36
	.618				x41
	.535				x39
	.530				x40
.613					x27
.595					x26
.579					x28
.564					x29

أ- التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير التابع (أداء العاملين):

يهدف هذا التحليل إلى تحديد مدى كفاية حجم العينة واستخلاص العوامل ومصفوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير Rotated Component Matrix لمتغير أداء العاملين وعلى النحو الآتي:

أ- كفاية حجم العينة:

يتبين من الجدول (6) الخاص بالمتغير التابع (أداء العاملين) أن قيمة Kaiser-Meyer-Olkin تساوي (0.879)، وهي أكبر من 0.50% مما يشير إلى كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي، ثم إن اختبار Bartlett دال عند مستوى 0.000، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وهذا يدل على أن هذه المصفوفة ليست مصفوفة الوحدة، وإنما يتوافر فيها الحد الأدنى من العلاقة.

جدول (6) اختبار كفاية العينة للمتغير التابع أداء العاملين KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.879
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	844.230
	Df	66
	Sig.	.000

ب- استخلاص العوامل:

من استقراء نتائج التحليل العاملي الاستكشافي في الجدول (7) نجد ثلاثة عوامل تجاوزت قيمة الجذر الكامن لهم الواحد الصحيح وفق محك كايزر، وقد فسرت هذه العوامل مجتمعة نسبة 66.805% من التباين الكلي للمصفوفة العاملية، وبلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الأول

5.733، وتفسر 47.772 من التباين الكلي، في حين بلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثاني 1.193، وتفسر 9.938، وبلغت قيمة الجذر الكامن للعامل الثالث 1.091، وتفسر 9.094 من التباين الكلي.

جدول (7) توزيع الجذور الكامنة ونسب التباين للعوامل المستخلصة بعد التدوير.

العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين المفسر	نسبة التباين التراكمي المفسر
1	5.733	47.772	47.772
2	1.193	9.938	57.710
3	1.091	9.094	66.805

ج- مصفوفة العوامل المستخلصة بعد التدوير لمتغير التابع (أداء العاملين):

يتبين من الجدول (8) أن هناك ثلاثة عوامل مستخلصة: العامل الأول الذي تشبعت عليه الفقرات (x43، x44، x45، x46، x53، x56)، ونسبته القدرة على الإنجاز، والعامل الثاني الذي تشبعت عليه الفقرات (x48، x54، x55)، ونسبته التحفيز للإنجاز، والعامل الثالث الذي تشبعت عليه الفقرات (x47، x50، x51، x52)، ونسبته إدراك الدور. وقد تم حذف الفقرات التي تحتوي على أكثر من عامل، وكذا التي لها تشبع أقل من 0.50 (Hair & All, 2010, 666). كما يوضح الجدول (8) أيضاً أن تشعبات فقرات العوامل: (القدرة على الإنجاز، التحفيز للإنجاز، وإدراك الدور)؛ أكبر من (0.50) وهذا ما يؤكد انتماءها للمقياس.

جدول (8) جدول مصفوفة Rotated Component Matrix لمتغير التابع أداء العاملين

الفقرة	Component		
	1	2	3
x45	.813		
x43	.765		
x46	.668		
x44	.650		
x56	.546		
x53	.502		
x55		.822	
x48		.774	
x54		.679	
x50			.772
x51			.696
x47			.578
x52			.576

د- دليل قراءات النتائج:

استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) دليلاً لقراءة وتفسير نتائج الدراسة، وهو المقياس المستخدم في الكثير من الدراسات الإدارية وغيرها، ويتكوّن المقياس من خمس درجات للموافقة تشير أعلاها (5) إلى أعلى موافقة، وأدناها (1) إلى أدنى موافقة، وتتنوع القيم بين 2، 3، 4 بين الموافقة (غير موافق، محايد، موافق) على التوالي، وتحسب قيم مستوى درجة الموافقة بأخذ المدى بين أقل قيمه (1) وأعلى قيمة (5) وقسمتها على عدد المستويات الخمسة.  $0.80 = (5 \div 4)$ ، كما هو موضح في الجدول (9) الآتي:



جدول (9) دليل قراءة النتائج (مقياس ليكرت الخماسي)

العبارة	موافق تمامًا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمامًا
الدرجة	5	4	3	2	1
مستوى درجة الموافقة	مرتفعة جدًا	مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدًا
الوسط الحسابي	4.20-5	3.40-4.19	2.60-3.39	1.80-2.59	1-1.79

عرض النتائج ومناقشتها:

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يتناول هذا الجزء تحليل بيانات متغيرات الدراسة باستخدام الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية لمعرفة درجة موافقة أفراد عينة الدراسة حولها، وكما هو موضَّح أدناه:

تحليل أبعاد المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية):

يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل فقرات أبعاد بيئة العمل الداخلية، وهي الأنظمة والإجراءات، التدريب والتطوير الوظيفي، إدماج الموظفين، علاقة العمل، وظروف العمل المادية. وتحليل هذه الأبعاد يمكننا الوصول إلى نتائج واقع ممارسة بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز.

تحليل فقرات البعد الأول (الأنظمة والإجراءات):

يوضح الجدول (10) التحليل الوصفي للبُعد (الأنظمة والإجراءات).

جدول (10) التحليل الوصفي لفقرات البُعد الأول (الأنظمة والإجراءات)

الفقرة	نص الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الموافقة	الترتيب
1	يتم إنجاز الخطط والبرامج طبقاً لنصوص الأنظمة والقوانين المعمول بها.	3.94	0.98	78.80	مرتفعة	1
2	يوجد التزام واضح من قبل العاملين بسياسات وإجراءات المكتب.	3.56	1.09	71.20	مرتفعة	4
3	تتسم السياسات والإجراءات بالوضوح لدى العاملين.	3.35	1.03	67.00	متوسطة	7
4	هناك فهم ودراسة لدى العاملين بطبيعة الأنظمة واللوائح والقوانين المعمول بها في مكتب الصحة.	3.49	1.05	69.80	مرتفعة	5
5	توفر السياسات والإجراءات المتبعة في المكتب مناخاً ملائماً لتنفيذ مهام وواجبات العاملين.	3.27	1.17	65.40	متوسطة	8
6	يتم تنسيق الأعمال بسهولة من خلال مشاركة جميع الوحدات الوظيفية	3.38	1.12	67.60	متوسطة	6
7	أسهمت الأنظمة والقوانين المعمول بها في تحقيق معدلات الأداء المطلوبة.	3.58	0.97	71.60	مرتفعة	3
9	يتسم الهيكل التنظيمي للمكتب بانه واضح الأدوار والصلاحيات والمسؤوليات.	3.70	1.09	74.00	مرتفعة	2
	المتوسط العام	3.53	0.77	70.60	مرتفعة	

يتضح من الجدول (10) أنَّ المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة في بُعد الأنظمة والإجراءات تراوحت بين (3.94 و 3.27) والانحرافات المعيارية بين (0.98 و 1.17) والأهمية النسبية (78.80% و 65.33%)، وجاءت الفقرة (1) التي تنص على أنه "يتم إنجاز الخطط والبرامج طبقاً لنصوص الأنظمة والقوانين المعمول بها" بدرجة موافقة مرتفعة، وحازت على الترتيب الأول من بين فقرات البُعد بمتوسط حسابي 3.94، وانحراف معياري 0.98، وأهمية نسبية

78.80%، وجاءت الفقرة (5) التي تنص على أنه "توفر السياسات والإجراءات المتبعة في المكتب مناخًا ملائمًا لتنفيذ مهام وواجبات العاملين" بدرجة موافقة متوسطة، وحازت على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي 3.27، وانحراف معياري 1.17، وأهمية نسبية 65.33%، وجاء المتوسط العام لجميع فقرات البُعد (3.53) بانحراف معياري (0.77)، وأهمية نسبية (70.60)، وهو مرتفع، ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (من 3.40 إلى 4.19)، مما يدل على أنَّ الأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز متوافرة بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظر موظفي مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز .

### تحليل فقرات البُعد الثاني (التدريب والتطوير الوظيفي):

يوضح الجدول (11) التحليل الوصفي للبُعد التدريبي والتطوير الوظيفي

جدول (11) التحليل الوصفي لفقرات البُعد الثاني (التدريب والتطوير الوظيفي)

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نص الفقرة	الفقرة
6	متوسطة	62.20	1.144	3.11	يقدم المكتب برامج تدريبية كافية للموظفين لتحسين أدائهم.	10
1	متوسطة	67.40	1.032	3.37	يحدد المكتب الأهداف المتوقعة من برامج التدريب.	11
2	متوسطة	66.60	1.085	3.33	يتوافق محتوى البرامج التدريبية مع احتياجات العمل الفعلية.	12
8	متوسطة	55.60	1.289	2.78	يمنح جميع العمال فرص تدريب متكافئة.	13
4	متوسطة	63.40	1.134	3.17	يستخدم المكتب طرائق وأساليب تدريب متنوعة.	14
5	متوسطة	63.00	1.208	3.15	يستعين المكتب بخبراء متخصصين لإجراء عملية التدريب.	15
7	متوسطة	61.20	1.148	3.06	يتم تقييم العاملين في المكتب للتعرف على مدى الاستفادة من البرامج التدريبية.	16
	متوسطة	62.80	0.939	3.14	المتوسط العام	

يتضح من الجدول (11) أنَّ المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة في بُعد (التدريب) تراوحت بين (3.37 و 2.78)، والانحرافات المعيارية بين (1.032 و 1.289)، والأهمية النسبية بين (67.40% و 55.60%)، وجاءت الفقرة (11) التي تنص على أنه "يحدد المكتب الأهداف المتوقعة من برامج التدريب" بدرجة موافقة متوسطة، وحازت على الترتيب الأول من بين فقرات البُعد بمتوسط حسابي 3.37، وانحراف معياري 1.032، وأهمية نسبية 67.40%، وجاءت الفقرة (13) التي تنص على أنه "يمنح جميع العمال فرص تدريب متكافئة" على الترتيب الأخير بدرجة موافقة متوسطة، وحازت بمتوسط حسابي 2.78، وانحراف معياري 1.289، وأهمية نسبية 55.60%. وعليه فإن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على البعد كليًا جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.14)، وانحراف معياري (0.94)، وأهمية نسبية (62.80%)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (من 2.60 إلى 3.39). ويعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود معايير علمية واضحة في توفير فرص التدريب لجميع العاملين؛ إذ تستحوذ بعض

الإدارات على النصيب الأكبر من البرامج التدريبية، وتتعهد بالكامل في إدارات أخرى، ثم إن مكتب الصحة محل الدراسة لم يول اهتمامًا كبيرًا بإعداد وتنفيذ برامج تدريبية بصورة مستمرة؛ نتيجة غياب الرؤية بأهمية التدريب، والدور الذي يلعبه في تحسين مستوى أداء العاملين.

### تحليل فقرات البُعد الثالث (إدماج الموظفين):

يوضح الجدول (12) التحليل الوصفي للبُعد إدماج الموظفين.

جدول (12) التحليل الوصفي لفقرات البُعد الثالث (إدماج الموظفين)

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نص الفقرة	الفقرة
1	مرتفعة	71.20	1.071	3.56	يمنح المكتب الموظفين الحرية والاستقلالية في إنجاز أعمالهم.	18
3	متوسطة	66.60	1.167	3.33	تأخذ إدارة المكتب بأراء ومقترحات الموظفين.	19
3	متوسطة	66.60	1.156	3.33	يوجد في المكتب نظام اتصال فعال يسهل تبادل المعلومات ومشاركتها بين مختلف الأقسام الإدارية.	20
3	متوسطة	66.60	1.079	3.33	تتيح إدارة المكتب لجميع الموظفين الاطلاع على المعلومات المتعلقة بعملهم بما يمكنهم من الاستفادة منها في إنجاز أعمالهم.	21
3	متوسطة	66.60	1.212	3.33	تشجع إدارة المكتب العمل الجماعي بدلا من العمل الفردي.	22
2	متوسطة	67.80	1.029	3.39	تشجع إدارة المكتب تبادل الخبرات والمعارف بين الموظفين.	23
4	متوسطة	63.60	1.193	3.18	تسود الثقة بين المديرين والموظفين في المكتب.	24
5	متوسطة	63.00	1.214	3.15	يتم إشراك العاملين في القرارات التي تخص عملهم.	25
	متوسطة	66.60	.8996	3.33	المتوسط العام	

يتضح من الجدول (12) أنَّ المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة في بُعد (إدماج الموظفين) تراوحت بين (3.56 و3.15)، والانحرافات المعيارية بين (1.07 و1.21)، والأهمية النسبية بين (71.20% و63.00%)، وجاءت الفقرة (18) التي تنص على أنه "يمنح المكتب الموظفين الحرية والاستقلالية في إنجاز أعمالهم" بدرجة موافقة مرتفعة، وحازت على الترتيب الأول من بين فقرات البُعد بمتوسط حسابي 3.56، وانحراف معياري 1.07، وأهمية نسبية 71.20%، وجاءت الفقرة (25) التي تنص على أنه "يتم إشراك العاملين في القرارات التي تخص عملهم" على الترتيب الأخير بدرجة موافقة متوسطة، وحازت على متوسط حسابي 3.15، وانحراف معياري 1.21، وأهمية نسبية 63.00%.

وعليه فإن درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على البعد كليا جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.33)، وانحراف معياري (0.90)، وأهمية نسبية (66.60%)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (من 2.60 إلى 3.39).

ويعزو الباحث ذلك إلى الإدارة التقليدية المتبعة في المكتب محل الدراسة التي لا تتبني المفاهيم الحديثة في الإدارة، مثل: إدماج الموظفين وغيرها من المفاهيم الأخرى.

## تحليل فقرات البُعد الرابع (علاقة العمل):

يوضح الجدول (13) التحليل الوصفي للبُعد علاقة العمل.

جدول (13) التحليل الوصفي لفقرات البُعد الرابع (علاقة العمل)

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نص الفقرة	الفقرة
4	متوسطة	58.60	1.22	2.93	تهتم إدارة المكتب بدرجة كبيرة بأولويات واحتياجات الموظفين الشخصية.	26
3	متوسطة	62.00	1.17	3.10	تهتم إدارة المكتب بدرجة كبيرة بأولويات واحتياجات الموظفين الوظيفية.	27
1	مرتفعة	69.80	0.95	3.49	يوجد قدر كبير من التعاون بين العاملين.	28
2	مرتفعة	68.20	1.03	3.41	تدعم إدارة المكتب بناء علاقة اجتماعية طيبة مع الموظفين.	29
	متوسطة	64.60	0.94	3.23	المتوسط العام	

ينضح من الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة في بُعد (علاقة العمل) تراوحت بين (3.49 و 2.93)، والانحرافات المعيارية بين (0.95 و 1.22)، والأهمية النسبية بين (69.80% و 58.60%)، وجاءت الفقرة (28) التي تنص على انه "يوجد قدر كبير من التعاون بين العاملين" بدرجة موافقة مرتفعة، وحازت على الترتيب الأول من بين فقرات البُعد بمتوسط حسابي 3.49، وانحراف معياري 0.95، وأهمية نسبية 69.80%، وجاءت الفقرة (26) التي تنص على انه "تهتم إدارة المكتب بدرجة كبيرة بأولويات واحتياجات الموظفين الشخصية" على الترتيب الأخير بدرجة موافقة متوسطة، وبمتوسط حسابي 2.93، وانحراف معياري 1.23، وأهمية نسبية 58.60%.

وعليه تكون درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على البعد كلياً جاءت بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (3.23)، وانحراف معياري (0.94)، وأهمية نسبية (64.60%)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (من 2.60 إلى 3.39).

وتدل نتائج هذا البعد على أنه بالرغم من أن إدارة المكتب محل الدراسة تدعم بناء علاقة اجتماعية طيبة مع الموظفين، لكنها لا تولي اهتماماً كبيراً بأولويات واحتياجات الموظفين الشخصية والوظيفية، نتيجة غياب الرؤية بأهمية علاقة العمل، والدور الذي يمكن أن تلعبه في التأثير على سلوك العاملين.

تحليل فقرات البُعد الخامس (ظروف العمل المادية):

يوضح الجدول (14) التحليل الوصفي للبُعد ظروف العمل المادية.

جدول (14) التحليل الوصفي لفقرات البُعد الخامس (ظروف العمل المادية)

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نص الفقرة	رقم الفقرة
6	متوسطة	58.60	1.21	2.93	تتلاءم الأثاث والمعدات في المكتب مع طبيعة العمل للموظف.	36
3	متوسطة	67.00	1.12	3.35	الإضاءة والتهوية في مكان العمل ملائمة.	37
1	مرتفعة	72.80	0.99	3.64	موقع المكتب مناسب وسهل الوصول إليه.	38
5	متوسطة	64.60	1.20	3.23	يتوفر في المكتب وسائل اتصال حديثة.	39
2	مرتفعة	70.20	1.07	3.51	مستوى نظافة المرافق الصحية في مكان العمل عالي.	40
4	متوسطة	65.40	1.16	3.27	المساحات والممرات الداخلية للمكتب مناسبة وتساعد على التنقل بسهولة.	41
	متوسطة	66.40	0.79	3.32	المتوسط العام	

يتضح من الجدول (14) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة وبُعد (ظُرُوف العمل المادية) تراوحت بين (3.64 و2.93)، والانحرافات المعيارية بين (0.99 و1.21)، والأهمية النسبية بين (72.80% و58.60%)، وجاءت الفقرة (38) التي تنص على أنه "موقع المكتب مناسب وسهل الوصول إليه" بدرجة موافقة مرتفعة، وحازت على الترتيب الأول من بين فقرات البُعد بمتوسط حسابي 3.64، وانحراف معياري 0.99، وأهمية نسبية 72.80%. وجاءت الفقرة (36) التي تنص على إنه "تتلاءم الأثاث والمعدات في المكتب مع طبيعة العمل للموظف" على الترتيب الأخير بدرجة موافقة متوسطة، بمتوسط حسابي 2.93، وانحراف معياري 1.21، وأهمية نسبية 58.60%.

وعليه تكون درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على البعد كلياً جاءت بدرجة متوسطة، بمتوسط حسابي (3.32)، وانحراف معياري (0.79)، وأهمية نسبية (66.40%)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي (من 2.60 إلى 3.39). مما يدل على أن ظُرُوف العمل المادية متوافرة في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز بدرجة متوسطة. وتدل نتائج هذا البعد على أنه بالرغم من أن موقع مكتب الصحة مناسب، وسهل الوصول إليه، ومستوى نظافة المرافق الصحية في مكان العمل عالٍ، لكن الإدارة لم تولِ اهتماماً بظُرُوف العمل المادية الأخرى، مثل: توفير الأثاث والمعدات، ووسائل الاتصال الحديثة، نتيجة ضعف إدراكها بأهمية توفير بيئة عمل مادية مريحة للعاملين، والأثر الذي يمكن أن تحققه في تحسين مستوى أداء العاملين.

**ملخص نتائج أبعاد بيئة العمل الداخلية:**

يوضح الجدول (15) التحليل الوصفي لأبعاد بيئة العمل الداخلية.

**جدول (15) ملخص أبعاد بيئة العمل الداخلية:**

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية الوزن النسبي %	الانحراف المعياري العام	الوسط الحسابي العام	البُعد
1	مرتفعة	70.660	0.77	3.533	الأنظمة والإجراءات
5	متوسطة	62.800	0.93	3.140	التدريب والتطوير الوظيفي
2	متوسطة	66.500	0.90	3.325	إدماج الموظفين
4	متوسطة	64.660	0.94	3.233	علاقة العمل
3	متوسطة	66.440	0.79	3.322	ظُرُوف العمل المادية
	متوسطة	66.220	0.71	3.311	بيئة العمل الداخلية

من النتائج الواردة في الجدول (15) يتبين أن موافقة أفراد العينة لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية جاءت بدرجة متوسطة، ما عدا بُعد الأنظمة، والإجراءات جاء بدرجة موافقة مرتفعة، واحتل الترتيب الأول من بين أبعاد بيئة العمل الداخلية بمتوسط حسابي (3.53)، وانحراف معياري (0.77)، وأهمية نسبية (70.66%)، وجاءت بقية الأبعاد بدرجة موافقة متوسطة. وجاء بُعد إدماج الموظفين في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (3.33)، وانحراف معياري (0.90)، وأهمية نسبية (66.50%). وجاء بُعد ظُرُوف العمل المادية في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي (3.32)، وانحراف معياري (0.79)، وأهمية نسبية (66.44%). وجاء بُعد علاقة العمل في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (3.23)، وانحراف معياري (0.94)، وأهمية نسبية (64.66%). وجاء بُعد

التدريب والتطوير الوظيفي في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (3.14)، وانحراف معياري (0.93)، وأهمية نسبية (62.80%). وعليه تكون درجة موافقة أفراد عينة الدراسة على بيئة العمل الداخلية بجميع أبعاده جاءت بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.31)، وانحراف معياري (0.71)، وأهمية نسبية (66.22%). وهذا يدل على أن بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز متحققة بدرجة متوسطة.

تحليل فقرات المتغير التابع (أداء العاملين):

يوضح الجدول (16) تحليل فقرات أداء العاملين.

جدول (16) تحليل فقرات المتغير التابع (أداء العاملين)

الترتيب	درجة الموافقة	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نص الفقرة	رقم الفقرة
7	مرتفع	74.00	0.841	3.70	يحسن العاملون من أدائهم بصورة مستمرة.	43
8	مرتفع	71.40	0.944	3.57	يساهم العاملون بفعالية في تقديم مقترحات ومبادرات للتطوير.	44
9	مرتفع	69.80	0.988	3.49	يقوم العاملون بأداء مهامهم بدرجة عالية من الدقة والجودة.	45
4	مرتفع	75.60	0.933	3.78	يبدل العاملون أقصى ما لديهم من جهد في إنجاز المهام الموكلة إليهم.	46
1	مرتفعة	82.60	0.88	4.13	تمثل وظيفتي في المكتب شيئا مهماً بالنسبة لي	47
10	متوسط	66.40	1.064	3.32	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال.	48
3	مرتفع	76.80	0.883	3.84	لدى العاملون القدرة على الإبداع وتطوير العمل	50
2	مرتفع	78.00	0.896	3.90	قدرات العاملين العلمية تساعدهم على أداء مهامهم.	51
5	مرتفع	75.20	0.960	3.76	يتابع العاملون ما يحدث من تغيرات وتطورات في مجال عملهم.	52
8	مرتفع	71.40	1.006	3.57	يتصرف العاملون بحرية في أداء عملهم	54
11	متوسط	59.20	1.360	2.96	تعمل إدارة المكتب على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء.	55
6	مرتفع	74.20	1.007	3.71	لدى العاملين بالمكتب معرفة ودراية كاملة بطبيعة وظائفهم والأعمال الموكلة إليهم.	56
	مرتفعة	73.0	0.66	3.65	المتوسط العام	

من خلال النتائج الواردة في الجدول (16) يتبين أن أفراد عينة الدراسة يوافقون بدرجة (مرتفعة) على جميع فقرات (أداء العاملين)، ما عدا الفقرات (48، 55) التي حصلت على درجة موافقة متوسطة، وتراوحت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة في أداء العاملين بين (4.13 و 2.96)، والانحرافات المعيارية بين (0.88 و 1.36)، والأهمية النسبية (82.62% و 59.20%)، وجاءت الفقرة رقم (47) التي تنص على انه "تمثل وظيفتي في المكتب شيئاً هاماً بالنسبة لي" في الترتيب الأول بدرجة موافقة مرتفعة، وبمتوسط حسابي (4.13)، وانحراف معياري (0.88)، وأهمية نسبية (82.6%)، وجاءت الفقرة (55) التي تنص على أنه "تعمل إدارة المكتب على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء" بدرجة موافقة متوسطة، وحازت على الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (2.96)، وانحراف معياري (1.36)، وأهمية نسبية (59.20%)، وجاءت إجابات أفراد العينة على

البعد كلياً بمتوسط حسابي عام (3.65)، وانحراف معياري عام (0.66)، وأهمية نسبية (73%)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي (3.40-4.19)، وهذا يشير إلى أنّ أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز جاء بدرجة مرتفعة. ويعزو الباحث ذلك إلى إدراك العاملين لأهمية الدور الذي يقومون به، وما يمثله العمل من قيمة لهم، وخاصة في الظروف الصعبة التي تشهدها البلد.

#### اختبار فرضيات الدراسة:

يتناول هذا الجزء اختبار الفرضيات، ومعالجتها إحصائياً، باستخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما استُخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها الكلية على أداء العاملين لدى موظفي مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز، كما استُخدم أيضاً نموذج الانحدار الخطي المُتعدّد لتحديد أثر كل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين لدى موظفي المكتب محل الدراسة.

#### اختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها الكلية في المكتب محل الدراسة وأداء العاملين".

#### جدول (17) يبين العلاقة بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها الكلية وأداء العاملين

بيئة العمل الداخلية	معامل الارتباط	أداء العاملين
.659**	القيمة الاحتمالية	
0.000		

يتضح من الجدول (17) أن معامل الارتباط بين بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين يساوي (\*\*0.659)، والقيمة الاحتمالية (0.000) sig، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة، وهذا يدل على أنه كلما زاد الاهتمام بتحسين بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز تحسن أداء العاملين، ومن ثم نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها الكلية في المكتب محل الدراسة وأداء العاملين". ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية بأبعادها الكلية في المكتب محل الدراسة وأداء العاملين".

#### اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى:

التي تنص على أنه:

- 1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.
- 2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير الوظيفي في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.
- 3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدماج الموظفين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.



4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

5- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

ولاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى، وذلك بهدف معرفة علاقة كل بُعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية بالمتغير التابع (أداء العاملين)، قام الباحث باستخدام تحليل معامل الارتباط بين أبعاد بيئة العمل الداخلية الخمسة وأداء العاملين وترتيبها حسب قوة الارتباط، وتم تلخيص النتائج في الجدول الآتي:

جدول (18) معاملات الارتباط والقيم الاحتمالية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين

أبعاد بيئة العمل الداخلية						
ظروف العمل المادية	علاقة العمل	إدماج الموظفين	التدريب	الأنظمة والإجراءات	معامل الارتباط	أداء العاملين
.474**	.585**	.585**	.455**	.621**	القيمة الاحتمالية	
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الترتيب	
3	2	2	4	1		

ويتضح من الجدول (18) أن جميع أبعاد بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز ترتبط بعلاقة متوسطة بأداء العاملين، وهذا يجعلنا نرفض جميع الفرضيات البديلة المنبثقة من الفرضية الرئيسة الأولى، ونقبل الفرضيات البديلة التي تتصن على أنه:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير الوظيفي في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدماج الموظفين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز وأداء العاملين.

اختبار الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها:

قبل إجراء اختبار الفرضية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها قام الباحث بالتحقق من عدم وجود ازدواج خطي بين المتغيرات المستقلة، وذلك باستخدام القيم الإحصائية لـ Tolerance و Variance inflation Factor، بالإضافة إلى اختبار التوزيع الطبيعي الاعتمادي لبواقي الانحدار، وذلك باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) و (Shapiro-Wilk) وعلى النحو الآتي:



## أولاً: الأزواج الخطي بين متغيرات الدراسة:

لاختبار استقلالية متغيرات الدراسة المستقلة وعدم وجود أزواج خطي بينها، استخدم الباحث القيم الإحصائية لـ Tolerance و Variance inflation Factor التي يجب أن تكون قيم Tolerance أكبر من 0.20 وقيم VIF أقل من 10، وبالنظر إلى الجدول (19) نلاحظ قيم Tolerance وقيم VIF جاءت ضمن القيم المقبولة، وهذا يجعلنا نؤكد استقلالية متغيرات الدراسة المستقلة وعدم وجود أزواج بينها.

جدول (19) اختبار الأزواج الخطي بين متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	أبعاد المتغير المستقل	VIF	Tolerance
أداء العاملين	الأنظمة والإجراءات	1.852	.540
	التدريب	2.340	.427
	إدماج الموظفين	2.968	.337
	علاقة العمل	2.613	.383
	ظروف العمل المادية	1.583	.632

## ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي:

قام الباحث باختبار التوزيع الطبيعي الاعتدالي لبواقي الانحدار باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov) و (Shapiro-Wilk)، وكما هو موضح في الجدول (20).

جدول (20) اختبار التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي

Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			التوزيع الطبيعي الاحتمالي للبواقي
Statistic	Df	Sig	Statistic	df	Sig	
0.067	150	.094	.984	150	.081	

ويتضح من الجدول (20) أن كل البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، إذ جاءت قيم (Kolmogorov-Smirnov) للبواقي (0.94) و (Shapiro-Wilk) للبواقي (0.081)، وهي قيم أكبر من (0.05)، وهذا يدل على اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي.

وبعد التأكد من ملائمة البيانات لتحليل الانحدار المتعدد قام الباحث باختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات المنبثقة منها.

## اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين".

جدول (21) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية Df	متوسط المربعات	(F) المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار البواقي	28.635	1	28.635	113.425	0.000
الإجمالي	37.364	148	.252		
	65.999	149			
النموذج	B المعامل	الخطأ المعياري	معامل Beta	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة
الثابت	1.606	.195		8.242	0.000
بيئة العمل الداخلية	.613	.058	.659	10.650	0.000

معامل التحديد  $R^2=0.434$ ، المتغير التابع: أداء العاملين.

ويتبين من الجدول (21) أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (113.425) عند مستوى (0.000)، وهي دالة إحصائيًا؛ لكونها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يؤكد صلاحية النموذج لقياس أثر بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين وكانت قيمة معامل التحديد  $R^2$  تقدر بـ (0.434)، وهذا يدل على أن بيئة العمل الداخلية بجميع أبعادها تفسر (43.4%) من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز، والنسبة المتبقية (56.6%) تعود إلى عوامل أخرى لم يتطرق لها النموذج.

كما تشير النتائج أيضاً أن t المحسوبة بلغت (10.650) عند مستوى (0.000)، وهي دالة إحصائيًا لكونها أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وأن معامل الانحدار الخطي البسيط B بلغ (0.613)، ويدل ذلك على أنه كلما تحسنت بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز بمقدار وحدة واحدة يتحسن أداء العاملين بمقدار (0.613)، وكما هو موضح في معادلة خط الانحدار الآتية:

$$Y = B + BxY \text{ (أداء العاملين)} = B \text{ (الثابت)} + 0.613X \text{ (بيئة العمل الداخلية)}$$

وبحسب المعطيات السابقة نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين"، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين".

**الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية:** والتي تنص على أنه:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير الوظيفي في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدماج العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.
- 4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.
- 5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

ولاختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية قام الباحث باستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد القياسي (Enter)، وذلك لمعرفة أثر كل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز بمدينة تعز.

## جدول (22) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر كل بعد من بيئة العمل على أداء العاملين

القيمة الاحتمالية	(t) المحسوبة	Beta	الخطأ المعياري	المعامل	المتغير
.000	6.055		.213	1.289	الثابت
.000	4.986	.401	.069	.345	الأنظمة والإجراءات
.114	-1.591-	-.144-	.064	-.102-	التدريب
.057	1.919	.195	.075	.144	إدماج العاملين
.053	1.950	.186	.068	.132	علاقة العمل
.011	2.588	.192	.063	.163	ظروف العمل المادية

ويتضح من الجدول (22) أن البعدين المستقلين (الأنظمة والإجراءات وظروف العمل المادية) لبيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز لها تأثير إيجابي على أداء العاملين؛ إذ جاءت قيم (t) المحسوبة لهذين البعدين (4.986) و(2.588) على التوالي بقيم احتمالية (0.000) و(0.011) على التوالي، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على المعنوية الإحصائية لهما، كما بلغت قيم معاملات بيتا (Beta) لهذين البعدين (0.401 و0.192) على التوالي، ومن ثم نقبل الفرضيات البديلة الأولى والخامسة للفرضية الرئيسية الثانية التي تتصن على أنه:

1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

بينما الأبعاد الأخرى المستقلة لبيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز المتمثلة في التدريب والتطوير الوظيفي وإدماج العاملين وعلاقة العمل ليس لهم تأثير إيجابي على أداء العاملين إذ بلغت قيم (t) المحسوبة لهذه الأبعاد (-1.591) و(1.919) و(1.950) على التوالي بقيم احتمالية (0.114 و0.057 و0.053) على التوالي، وهما أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضيات الصفرية الثانية والثالثة والرابعة التي تتصن على أنه:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير الوظيفي في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدماج العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعلاقة العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز على أداء العاملين.

ويمكن بناء النموذج للتنبؤ بأداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز. وذلك وفقاً للمعادلة الآتية:

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2$$

$$y \text{ (أداء العاملين)} = \beta_0 \text{ (الثابت)} + 0.401 \text{ (الأنظمة والإجراءات)} + 0.192 \text{ (ظروف العمل)}$$

من المعادلة السابقة، نجد أن كل زيادة أو تحسن في الأنظمة والإجراءات في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز بمقدار وحدة واحدة مع ثبات ظروف العمل المادية يؤدي إلى تحسين أداء العاملين بمقدار (0.401)، وكل زيادة أو توافر في ظروف العمل في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز بمقدار وحدة واحدة مع ثبات الأنظمة والإجراءات يؤدي إلى تحسين أداء العاملين بمقدار (0.192).

### الاستنتاجات:

في ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها يستنتج الباحث الآتي:

- 1- أن مستوى توافر أبعاد بيئة العمل الداخلية للعاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز جاء بدرجة متوسطة.
- 2- أن بعد الأنظمة والإجراءات المعمول بها في المكتب محل الدراسة متوافر بدرجة مرتفعة، بينما بقية الأبعاد المتمثلة بالتدريب والتطوير الوظيفي وإدماج الموظفين وعلاقة العمل وظروف العمل المادية متوافرة بدرجة متوسطة، فقد جاء في المرتبة الأولى بعد الأنظمة والإجراءات المعمول بها، وجاء في المرتبة الثانية بعد إدماج الموظفين، وجاء في المرتبة الثالثة بعد ظروف العمل المادية، وجاء في المرتبة الرابعة بعد علاقة العمل، وجاء في المرتبة الأخيرة بعد التدريب والتطوير الوظيفي.
- 3- أن مستوى أداء العاملين في المكتب محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة.
- 4- توجد علاقة ارتباط طردية متوسطة بين بيئة العمل الداخلية بجميع أبعادها مجتمعة ومتفرقة وأداء العاملين في المكتب محل الدراسة.
- 5- يوجد أثر لبيئة العمل الداخلية بجميع أبعادها في المكتب محل الدراسة على أداء العاملين.
- 6- أن بعدي الأنظمة والإجراءات، وظروف العمل المادية، هما اللذان يؤثران تأثيراً إيجابياً على أداء العاملين، بينما الأبعاد الأخرى المتمثلة بالتدريب والتطوير الوظيفي، وإدماج الموظفين، وعلاقات العمل، ليس لها تأثير.

### التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- 1- على قيادة مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز إيلاء مزيد من الاهتمام بتحسين بيئة العمل الداخلية للعاملين، لما لها من أثر كبير في تحسين الأداء الوظيفي.
- 2- على قيادة مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز أن تولي أهمية كبيرة بالتدريب والتطوير الوظيفي من خلال:
  - تقديم دورات تدريبية لجميع الموظفين بالمكتب دون استثناء أو تمييز على اعتبار أن نجاح العمل في المكتب مرهون بتعاون الجميع والعمل بروح الفريق الواحد.
  - تقديم دورات تطوير مهني لتحسين مستوى أداء العاملين بالمكتب محل الدراسة.

- التنوع في أساليب التدريب.
- اختيار أمهر المدربين لتدريب العاملين وصقل مهاراتهم وقدراتهم باعتبارهم راس مال بشري الذي يجب الاستثمار فيه والمحافظة عليه.
- 3-زيادة إدماج العاملين في عمليات التحسين والتطوير وتمكينهم من أعمالهم.
- 4-إيجاد نظام فعال لتقييم الأداء وربط الحوافز والمكافآت المالية بما يكتسبه الموظف من مهارات إبداعية.
- 5-بناء علاقة إيجابية مع الموظفين تقوم على أساس الاحترام المتبادل.
- 6-تعزيز مبدأ التعاون والإخاء بين العاملين، والعمل بروح الفريق الواحد.
- 7-تحديث نظام المكافآت والأجور بما يجاري الوضع الاقتصادي السائد في البلد.
- 8-زيادة تحسين أداء العاملين من خلال إيجاد نظام فعال للحوافز يكون مُرتببًا ارتباطًا مباشرًا بالجهد المبذول.
- 9-توفير وسائل ومعدات الصحة والسلامة المهنية للعاملين لحمايتهم من الإصابة بالأمراض والمخاطر أثناء أدائهم لأعمالهم.
- 10-إعادة النظر في السياسات والإجراءات المتبعة في المكتب محل الدراسة لمراعاة قدرات العاملين، ووضوح المهام والمسؤوليات التي يقومون بها.
- 11-إدخال تحسينات في بيئة العمل المادية للعاملين، وذلك لتقليل الضغوط على العاملين وتعزيز مستوى أدائهم.

### مقترحات بالدراسات المستقبلية:

- يقترح الباحث إجراء مزيد من الدراسات في أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين، سواء في المؤسسات العامة أو الخاصة.
- إجراء دراسات أخرى لأثر بيئة العمل الداخلية على متغيرات أخرى، مثل: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، والارتباط الوظيفي، دافعية الإنجاز وسلوك المواطننة التنظيمية والإبداع الإداري، وغيرها من المتغيرات الأخرى.

### المراجع:

- أبو رحمة، أحمد يوسف (2017). أثر عوامل البيئة الداخلية للمنظمة على مستوى دافعية الإنجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية (الأونروا). رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- بويريو، نورالهدى وبوالقدرة، هدى (2020). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالاستقرار المهني: دراسة ميدانية بميناء جن العالمي- جيجل. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى- جيجل.

- جدي، فتيحة (2018). أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين: دراسة حالة المؤسسة الصناعية ليند غاز الجزائر "وحدة ورقلة". رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. حدة، متلف (2022). بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين: دراسة ميدانية. مجلة البحوث والدراسات العلمية، 16(1)، 456-438.
- حمادي، نبيل علي مبخوت حسن (2018). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري: دراسة ميدانية على الجامعات اليمينية الأهلية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية.
- الحمودي، إسماعيل علي غالب (2022). أثر جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين في ظل وجود الارتباط الوظيفي كمتغير وسيط: دراسة حالة المستشفى الجمهوري التعليمي العام في محافظة تعز. رسالة ماجستير غير منشورة، مركز الدراسات العليا، جامعة تعز.
- حيدر، عصام (3030). التدريب والتطوير. منشورات الجامعة الافتراضية السورية.
- عقيلي، عمر وصفي (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي. ط1، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عكر، منى خالد (2020). أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، 11(1)، 34-25.
- العبد، رواج (2018). أثر بيئة العمل على أداء العاملين: دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- عشاوي، وهيبة وعوفي، مصطفى (2020). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. مجلة العلوم الإنسانية، 20(1)، 340-325.
- مليكة، شيخي وخضرة، دحو وبرزوق، سعيدي عامر (2020). تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط: دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة. مجلة التنظيم والعمل، 8(3)، 60-42.
- مهدي، فطيمة الزهراء (2020). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- موسى، وسام إبراهيم (2015). أثر ضغوط العمل في أداء العاملين في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 21(81)، 166-131.
- نسيم، بوقال (2012). أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة حالة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري - قسنطينة.
- Agaba, D., Ssebagala, C., Micheal, T., Pastor, K., & Osunsan, O K. (2020). Workplace Environment and Employee Performan in Fort Portal Referral Hospital, Uganda. International Research Journal of Multidisciplinary Scope (IRJMS), 1(SI-2): 1-8.

- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550.
- Byrne, B. M (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming (2<sup>nd</sup> ed.)*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Erick, K.O. (2018). *Effect of Perceived Workplace Environment on Employee Performance at Communication Authority of Kenya [Master's Thesis]*. The University of Nairobi.
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 25 step by step (15<sup>th</sup>ed.)*. New York, USA: Taylor & Francis Group.
- Hair, J. F, Black, W. C, Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis, A Global perspective*. New Jersey Pearson Education International.
- Temesgen, M., (2020). *The Impact of Work Environment on Employes Performance: The Case of Public Sectors in Addis Ababa [Master's Thesis]*. Addis Ababa University.