

أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين - حالة العيادة المتعددة الخدمات بالعنصر -

أ.د/ على دبي
جامعة المسيلة

أ/ نبيل سوفي
جامعة جيجل

Abstract :

The physical working environment was and still an important factor and a fundamental issue dealt with by researchers. This paper presents an analysis of their impact on the performance of employees by tracing some research and related studies. The study also examined this effect from the perspective of the staff of the multi-service clinic in Al-Ancer city, Jijel state. For this reason, a comprehensive survey method was used for estimating the 23 of their staff. The results of the study showed a weak silic effect of the physical work environment on the performance of employees. Therefore, the physical work environment in its areas (workplace design, lighting, noise, heat, workplace equipping, workplace cleanliness) can be considered protective factors rather than performance-enhancing factors. Keywords: physical work environment, staff performance

المخلص :

كانت وما زالت بيئة العمل المادية عاملا مهما وقضية أساسية تناولها الباحثون بالدراسة. تقدم هذه الورقة تحليل أثرها على أداء الموظفين من خلال عرض بعض الأبحاث والدراسات ذي الصلة، كما تتناول هذا الأثر من وجهة نظر موظفي العيادة المتعددة الخدمات بمدينة العنصر بولاية جيجل. لأجل ذلك تم استخدام أسلوب المسح الشامل على موظفي العيادة البالغ عددهم 23 موظفا. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر سلبى ضعيف لبيئة العمل المادية على أداء موظفي العيادة. لذلك يمكن اعتبار بيئة العمل المادية بمجالاتها (تصميم مكان العمل، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، تجهيز مكان العمل، نظافة مكان العمل) من العوامل الوقائية وليست من العوامل المحفزة على الأداء. الكلمات المفتاحية: بيئة العمل المادية، أداء الموظفين.

مقدمة

الإدارات الحديثة حريصة على دعم الإتجاهات والسلوكيات الإيجابية لموظفيها، عبر استطلاع آراءهم وتطلعاتهم بخصوص القضايا المرتبطة بالعمل (بيئة العمل). وقد ساعدت دراسات الباحثين في وضع تصورات جديدة نحو الأحسن فيما يتعلق ببيئة العمل خاصة المادية منها، أين تقاطعت العديد من المشاريع البحثية في هدف أساسي وهو رفاهية الموظف في مكان عمله، وهو هدف تدعمه الحكومات من خلال تأكيدها على ضرورة إلتزام أرباب العمل والإدارات المستخدمة بوضع آفاق جديدة للحياة المهنية قادرة على تحفيز الموظفين وحمايتهم من عواقب العمل وانعكاسه السلبية.

وتختلف بيانات العمل المادية باختلاف طبيعة الأعمال ومجالاتها، فبيئة العمل الإداري غير بيئة العمل بالمناجم أو بورشات البناء أو أعمال التطهير والنظافة وغيرها من البيئات الخطيرة التي تتطوي على أعمال شاقة وعمالها معرضون في أي لحظة لحوادث وأمراض مهنية خطيرة، ومع ذلك فالعديد من الباحثين والممارسين يؤكدون على أهمية بيئة العمل المادية بالنسبة للموظفين، أهمية نحاول معرفتها من خلال تعقب أثرها على أدائهم والذي يعد بلا شك من أهم مقومات نجاح الإدارات، وعليه تمت صياغة التساؤل التالي: هل تؤثر بيئة العمل المادية على أداء موظفي العيادة المتعددة الخدمات بالعنصر؟

للإجابة على هذا التساؤل تمت صياغة فرضية قد تسهم في تحديد معالم هذه الدراسة: لبيئة العمل المادية أثر على أداء موظفي العيادة المتعددة الخدمات بالعنصر.

منهج الدراسة

اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي بالإستعانة بكتب ودراسات سابقة ذات صلة بالموضوع. معدراسة حالة عيادة العنصر لإستطلاع آراء موظفيها حول واقع بيئة العمل المادية بأبعادها (التصميم، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، تجهيز مكان العمل، النظافة) وأثرها على أدائهم.

I. بيئة العمل

استخدم مصطلح البيئة " Environment " أول مرة سنة 1972 في مؤتمر للأمم المتحدة بستوكهولم إستبدلت فيه عبارة " Human Settlements " بعبارة أخرى تشير إلى ظروف حياة وعمل الإنسان " Living and Working Environment " ¹. وقد انتشر مصطلح بيئة العمل بشكل واسع في بداية السبعينات عندما أصبحت الحكومات تتابع الحياة العملية بسن قوانين للسلامة المهنية لينتقل مفهومها إلى الإهتمام بالظروف النفسية والإجتماعية، حيث غيرت الدول الصناعية تسمية " قانون حماية العمال " الذي كان يهدف إلى الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية إلى " قانون بيئة العمل " تأكيدا على المفهوم الواسع الذي يدرج المسائل النفسية والإجتماعية ². وقد عرف Kohn.S بيئة العمل على أنها: " قوى، إجراءات وعوامل أخرى مؤثرة حاليا، أو يحتمل أن تؤثر في أداء الموظف".

تتكون حسب Opperman من ثلاثة بيئات: بيئة تقنية كالمعدات والبنية التحتية، بيئة تنظيمية كالنظم والإجراءات، وبيئة إنسانية كالعلاقات والقيادة، ففي كل مرة تظهر عوامل تفضي بعدا ومعنى آخر لبيئة العمل.

وعن تقسيماتها، قسمها Kohun إلى نوعين: بيئة عمل سامة "Toxic" تؤدي إلى تطوير الصفات السلبية لدى الموظفين بسبب غياب الشفافية، تحيز القائد، سياسات المنظمة، العلاقات، ظروف العمل. وبيئة عمل مساعدة "Conducive" تشجع على السلوك الإيجابي، لما لها من سياسات مانعة للأخطار، توازن بين العمل والحياة، ممارسات قيادية داعمة، عدالة وفرص للتطوير الوظيفي، الأمان الوظيفي، أجور لائقة، التواصل والشفافية³. وفي تعريفه لأفضل بيئة عمل قال Robert Liverong مؤسس معهد "أفضل مكان للعمل" ومؤلف 07 كتب عن بيئة العمل: "إنها حيث نتق في الأفراد الذين تعمل لهم، وأن تفخر وتعزز بما تعمل، وأن تستمتع مع الأفراد الذين تعمل معهم"⁴. وهذا يعني أن الموظف يأتي في المقام الأول، وفي هذا يقول Hal Rosenbluth صاحب أكبر وكالة سفر في الوم.أ: "نحن نؤمن بقوة بأهمية السعادة في مكان العمل. مما لا ريب فيه هي المفتاح لتوفير أرقى الخدمات. بالطبع عملائنا هم سبب وجودنا، ولكن لخدمة عملائنا أفضل يجب أن نهتم بأفرادنا أولا"⁵.

II. أداء الموظفين

إن وضع تصور للأداء يستدعي التمييز بين جانبيين: السلوك ويشير إلى ما يفعله الفرد (كبيع الهواتف النقالة، تعليم التلاميذ القراءة) ونتائج السلوك (كأرقام مبيعات الهاتف، عدد التلاميذ المتعلمين). أحيانا ترتبط جوانب نتائج السلوك بجوانب السلوك وأحيانا العكس، فالمعلم رغم طريقة تدريسه المثالية إلا أن أحد التلاميذ لم يتعلم بسبب عجزه الفكري أو بائع الهاتف الذي رغم سلوكه المتواضع مع العملاء إلا أن مبيعاته عالية بسبب ارتفاع الطلب، فمن الصعب وصف السلوك دون الإشارة إلى النتيجة⁶. ولهذا اعتمد Anthony R.N في تعريفه للأداء علنا لفعالية والكفاءة⁷. وللأداء أنواع، Borman. W & Motowidlo. S ميزا بين أداء المهمة (متطلبات الوظيفة) والأداء السياقي (ليس جزءا رسميا من الوظيفة، ويساهم بشكل غير مباشر في الأداء)⁸. يطلق عليه سلوك المواطنة التنظيمية، السلوك التنظيمي الإيجابي، العفوية التنظيمية⁹. ومع شدة التعبير زادت الحاجة إلى التكيف يظهر ما يعرف بالأداء التكيفي. وقد أدى سعي المنظمات لإيجاد أساليب مبتكرة تتفوق على المنظمات الأخرى إلى ظهور التفوق التنظيمي، تفوق يأتي حسب Drucker من المعرفة التي يمتلكها الموظفون¹⁰. وقد أشارت Hesketh & Neal إلى أن استخدام التكنولوجيا على نطاق واسع في إجراءات العمل يهدد وجهات النظر التقليدية للأداء التي تصفه كسلوك يكون تماما تحت سيطرة الفرد، حيث قدمته سنة 1999 منظور التفاعل بين الفرد والتكنولوجيا Person by Technology والذي يعد عنصرا هاما للأداء، وهنا يؤكد Campbell على صعوبة الفصل بين مساهمة التكنولوجيا ومساهمة الفرد في الأداء¹¹. ويقدم Bourguignon.A الأداء على أنه تحقيق الأهداف التنظيمية، وبناء عليه فإن الأداء العام

يشير إلى تحقيق أهداف الإدارة العامة، رغم تحفظات بعض الباحثين حول ملائمة هذا المعيار في الغالب أهدافها غامضة وصعبة القياس. ولهذا يتم قياس قيمة الأداء العام من خلال أهمية الإحتياجات الإجتماعية الملحة¹². وتتحكم في أداء الموظف العوامل الذاتية التي تعد حاسمة للتفريق بين الأداء العالي والأداء المتدني، كالقدرة، المعرفة، الشخصية والخبرة. لكن هذه العوامل لن تؤدي إلى الأداء المطلوب ما لم يتم دفع الموظف وتحفيزه.

III. تأثير أداء الموظفين ببيئة العمل

1. بيئة العمل التنظيمية

توصلت دراسة عام 1974 بشركة Large Midwestern إلى وجود علاقة ضعيفة (0.02) بين الرضا عن الإتصالات وبين الإنتاجية¹³. ضعف العلاقة قد يفسر بوجود صراعات تعيق الفعالية بشكل عام وفعالية الإتصال بشكل خاص. فيما توصلت دراسة Lambert & Hogan على موظفي السجن إلى أن العدالة التوزيعية والإجرائية تولد مشاعر إيجابية نحو العمل¹⁴. ويرى Thomas & Velthouse أن التمكن (كأحد العناصر التنظيمية) ينمي السلوك الإبداعي وتقديم الأفكار الجديدة¹⁵.

2. بيئة العمل الإجتماعية

إن إحتكاك الموظف مع موظفين بخلفيات مختلفة قد يتطور إلى صراعات تؤثر سلبا على الأداء بينما التفاهم يشجع على التعاون والأداء الجيد. وعن علاقة الموظف بقائه، توصلت دراسة بمحافظة طهران للشهر العقاري إلى وجود علاقة إيجابية ليست قوية (0.783) بين الأداء والقيادة التحويلية التي تسعى لخلق ثقافة تمكين ذات خصائص نشطة، قوية ومبتكرة، وإيجابية ضعيفة (0.159) بين الأداء والقيادة البراغماتية التي تميل للحفاظ على الوضع الراهن. وسلبية (-0.460) بين الأداء والقيادة المتساهلة التي لا تتدخل في توجيه الموظفين (شعارها دعه يعمل) حيث تؤدي إلى الفوضى¹⁶. وفي إطار علاقة الموظف بالإدارة، اعتبرت Donovan Commission النقابة كمواد تشجيع، تساهم في تحسين علاقات العمل، غير أن تعدد النقابات يؤثر سلبا في هذه العلاقة حسب مسح Fernie سنة 1990¹⁷. وقد أجمع خبراء الموارد البشرية في مقابلات CIPD على أن الإدارة بحاجة للمهارات للتواصل والتفاوض مع موظفيها لكسب ثقتهم. بحسب تقرير WERS 2004 فإن 30% من المديرين أشاروا أن علاقات العمل تحسنت منذ 1998 مما يعني أكثر إيجابية في الأداء¹⁸. ونتيجة لصعوبات الموظفين في تحقيق التوازن بين العمل والأسرة وما تفرضه من ضغوط تؤثر سلبا على أدائهم، فإن دراسة هذا الموضوع بدأت تأخذ منحى تصاعدي منذ 1960¹⁹.

3. بيئة العمل الوظيفية

تشمل العناصر المرتبطة مباشرة بالعمل كضغوط العمل، هذه الأخيرة يعتبرها بعض الباحثين كمحفز للسلوك الإبداعي، غيابها لا يثير روح التحدي. بينما يصفها البعض بعدو الأداء، ففي مسح لـ

2000 وظيفة بكندا في مجال الرعاية الصحية توصل إلى أن 47% من الموظفين يعانون من الضغوط تضطربهم إنالانغيب²⁰. أما بخصوص الأجور، توصلت دراسة سنة 2010 بعد قيام الحكومة الكاميرونية بتخفيض أجور الموظفين (للتعامل مع الأزمات) إنالانخفاض جودة الخدمات، اختلاس، رشوة، إنسحاب مؤقت لشغل وظائف أكثر ربحية²¹. وعن أكثر العوامل مساهمة في تحسين الأداء لدى عمال مصانع النفط والغاز بلاغوس النيجيرية سنة 2008 جاء الأجر أولاً بـ 41%²². وحول إجراءات العمل، أظهرت دراسات سويدية سنة 1970 تعرض عاملات النسيج لأمراض ناجمة عن العمل الرتيب خصوصاً في الذراعين وأسفل الظهر والكتفين والرقبة²³. فيما أشارت دراسات حديثة في الوم.أ أن (5-10%) من قوة العمل مصابة بالإغتراب الوظيفي بسبب عوامل كالروتين (في 1972) تخلى عمال مصانع Chevrolet Vega في ولاية Ohio الأمريكية عن وظائفهم التي تتميز بالتكرار). ويعتبر البعض أن نمط حياة المجتمعات الصناعية المتقدمة هو الذي أوجد أعمالاً مملّة مع إحتمال زيادة نسبتها مستقبلاً²⁴. ذكرت منظمة العمل الدولية أن 2.34 مليون شخص يموتون سنوياً جراء حوادث العمل والأمراض المهنية²⁵. الجلوس أمام الكمبيوتر لأكثر من 20 ساعة أسبوعياً يضاعف احتمالات الإجهاض لدى الحوامل، دراسة بجامعة Johns Hopkins على 50 ألف شاب بينت أن العمل المتواصل في مكان ملوث بالمجالات المغناطيسية يزيد إحتمال الإصابة بسرطان الدم²⁶. فيما أشارت دراسات أمريكية أن 90% من الموظفين يستخدمون الكمبيوتر لأكثر من 03 ساعات يومياً معرضون إلى متلازمة الرؤية الحاسوبية²⁷.

4. بيئة العمل المادية

توصلت أبحاث إلى وجود علاقة طردية بين حجم النواظف والسيطرة على الستائر وراحة الموظف. وذكرت شركة Lockheed Martin أنه سنة 1983 لما صممت مكاتب مفتوحة على ضوء النهار زاد الأداء بـ 15%. وفي مكتب البريد Reno في ولاية Nevada حسنت إنتاجية القائمين على آلة الفرز الميكانيكي مع تقليص أخطاء الفرز²⁸. وفيما يتعلق بالضوضاء، فحسب الوكالة الأوربية للصحة والسلامة في العمل حوالي 07% من العمال بأوروبا يعانون من صعوبات في السمع²⁹ (يمثل حوالي ثلث الأمراض المرتبطة بالعمل). من مظاهره صعوبة إنقاط الأصوات وعدم التمييز بين الكلمات المماثلة، طنين الأذنين وإضطراب النوم. بينما أظهرت دراسات تحسن الأداء (01- 03%) مع زيادة معدلات التهوية، يحسن مستوى التفكير الإبداعى. أما غياب التكيف قد يسبب أعراض متلازمة البناء Sick Building Syndrome³⁰، فالمباني المسيطرة على ظروف الحرارة والتهوية تحقق أحسن أداء. وحول تصميم المكاتب يرى 90% من صناع القرار بقطاع الأعمال أن التصميم الجيد يحسن القدرة على الإبتكار³¹.

IV. بيئة العمل المادية بعبادة العنصر وأثرها على أداء الموظفين

1. أداة وعينة الدراسة

لدراسة أثر بيئة العمل المادية بالعيادة المتعددة الخدمات بالعنصر على أداء موظفيها وزعنا 23 إستبانة (بعدد الموظفين). مقسمة إلى قسمين، الأول يضم البيانات الشخصية. والثاني يضم 36 عبارة تقيس واقع بيئة العمل المادية وأداء الموظفين.

2. ثبات الإستبانة

الجدول رقم (01): معامل ألفا كرونباخ

| المحور | معامل ألفا كرونباخ | ثبات الاختبار - إعادة الإختبار |
|--------------------|--------------------|--------------------------------|
| بيئة العمل المادية | 0.787 | 0.887 |
| أداء الموظفين | 0.663 | 0.814 |
| الكلية | 0.709 | 0.843 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

فاقت قيم معامل ألفا كرونباخ 0.600 بالنسبة لمحاور الدراسة. كما كانت قيمة ألفا الكلية عالية (0.709) مما يعني صدق وثبات إستبانة الدراسة وصلاحيته لتحليل النتائج.

3. وصف عينة الدراسة

الجدول رقم (02): الخصائص العامة لموظفي العيادة

| الخصائص | التفاصيل | التكرار | النسبة | المجموع | النسبة |
|------------------|--------------------------|---------|--------|---------|--------|
| الجنس | ذكر | 10 | 43.5 % | 23 | 100 % |
| | أنثى | 13 | 56.5 % | | |
| العمر | أقل من 30 سنة | 7 | 30.4 % | 23 | 100 % |
| | من 30 إلى أقل من 40 سنة | 10 | 43.5 % | | |
| | من 40 سنة فما فوق | 6 | 26.1 % | | |
| المستوى التعليمي | متوسط | 3 | 13 % | 23 | 100 % |
| | ثانوي | 10 | 43.5 % | | |
| | جامعي | 10 | 43.5 % | | |
| الخبرة | أقل من 5 سنوات | 8 | 34.8 % | 23 | 100 % |
| | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 10 | 43.5 % | | |
| | من 10 سنوات فما فوق | 5 | 21.7 % | | |
| المسمى الوظيفي | طبيب | 4 | 17.4 % | 23 | 100 % |
| | ممرض | 11 | 47.8 % | | |
| | إداري | 4 | 17.4 % | | |
| | عون | 4 | 17.4 % | | |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

تشير البيانات إلى حضور قوي للعنصر النسوي بالعبادة وهذا أمر مألوف في القطاع الصحي، غالبية الموظفين ينتمون إلى الفئة الشابة التي يتراوح أعمارها بين 30 وأقل من 40 سنة، متعلمة لديها بعض الخبرة. ومن حيث الوظيفة فغالبيتهم ممرضين وهذا يرجع إلى طبيعة العمل بالعبادة الذي يحتاج أكثر إلى مهنة التمريض أكثر من بقية الوظائف الأخرى.

4. إختبار فرضية الدراسة

إختبار أثر بيئة العمل المادية على أداء موظفي العبادة يكون عبر إختبار أثر مجالات هذه البيئة (التصميم، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التجهيز، النظافة):

أولاً: أثر تصميم مكان العمل على أداء موظفي العبادة

الجدول رقم (03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات " تصميم مكان العمل "

| الرقم | العبارات | المتوسط ح | الانحراف م |
|-------|--|-----------|------------|
| 01 | تصميم العبادة (المساحات، السلالم، الممرات والرواق، القاعات) مناسب ويساعد على التنقل بسهولة | 1.96 | 0.767 |
| 02 | لون طلاء العبادة مناسب وبيعت على الإرتياح والحماس للعمل | 1.83 | 0.650 |
| 03 | يوجد بقاعات الإنتظار عدد كاف من الكراسي للمرضى | 1.65 | 0.714 |
| 04 | تصميم النوافذ والسنائر يسمح بمرور الضوء الطبيعي وتجديد الهواء في مكان عملك | 1.87 | 0.968 |
| / | تصميم مكان العمل | 1.83 | 0.529 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

يشير للمتوسط الكلي إلى ضعف تصميم العبادة، فالمبنى قديم، به تصدعات تحدث تسربات لمياه الأمطار، نوافذ صغيرة الحجم، جدران مهترئة وهشة عليها سواد بفعل عامل الرطوبة (تقع بمحاذاة وادي إرجانة)، قاعات علاج ضيقة، قاعات الإنتظار لا تستوعب المرضى (خاصة في الفترة الصباحية التي تشهد توافد عدد معتبر من المرضى). ولمعرفة أثر التصميم على الأداء، قمنا بحساب معامل الارتباط بين المتغيرين (-0.135) يشير إلى أثر سلبي ضعيف لتصميم العبادة على أداء الموظفين، فالتصميم لا يثير الحماس للعمل بل على العكس.

ثانياً: أثر الإضاءة في مكان العمل على أداء موظفي العبادة

الجدول رقم (04): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات " الإضاءة في مكان العمل "

| الرقم | العبارات | المتوسط ح | الانحراف م |
|-------|---|-----------|------------|
| 05 | الإضاءة الطبيعية تجعلك أكثر راحة في عملك | 4.00 | 0.905 |
| 06 | عملك يتطلب التركيز ويحتاج إلى إضاءة جيدة | 4.39 | 0.722 |
| 07 | الإضاءة الرديئة تنعكس سلباً على حالتك النفسية والصحية | 4.57 | 0.507 |

| | | | |
|----|--------------------------------------|------|-------|
| 08 | مستويات الإضاءة الحالية ملائمة للعمل | 3.52 | 1.082 |
| / | الإضاءة في مكان العمل | 4.12 | 0.527 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

يشير المتوسط الكلي إلى أهمية الإضاءة وملائمتها (خاصة الإصطناعية) وحول أثر الإضاءة على الأداء، قدر معامل الارتباط بـ **0.121** يشير إلى أثر إيجابي ضعيف، فرغم أهميتها إلا أنها لا تعتبر عامل محفز للأداء بل تعتبر عامل وقائي لتجنب إجهاد العين، الصداع، المزاج السيء.

ثالثاً: أثر الضوضاء في مكان العمل على أداء موظفي العيادة

الجدول رقم (05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات "الضوضاء في مكان العمل"

| الرقم | العبارات | المتوسط ح | الانحراف م |
|-------|---|-----------|------------|
| 09 | تعمل في جو هادئ | 1.61 | 0.722 |
| 10 | تستطيع السيطرة على الضوضاء في مكان عملك | 1.52 | 0.593 |
| 11 | تستطيع إنقاص الأصوات أثناء الحديث وسط الضوضاء | 1.65 | 0.573 |
| 12 | الضوضاء لا تؤثر على تركيزك في العمل | 1.70 | 1.02 |
| / | الضوضاء في مكان العمل | 1.62 | 0.543 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

يشير المتوسط الكلي إلى وجود ضوضاء بالعيادة، خاصة في الفترة الصباحية. وقد تصدر من خارج العيادة بحكم قربها محطة المسافرين، ومحطة متعددة الخدمات والسوق اليومي. وحول أثر الضوضاء على أداء الموظفين قدر معامل الارتباط بـ **(-0.353)** يشير إلى أثر سلبي ضعيف للضوضاء على الأداء، إذ تفقد همة التركيز أثناء العمل وتعيق عملهم.

رابعاً: أثر الحرارة في مكان العمل على أداء موظفي العيادة

الجدول رقم (06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات "الحرارة في مكان العمل"

| الرقم | العبارات | المتوسط ح | الانحراف م |
|-------|--|-----------|------------|
| 13 | درجة الحرارة في مكتبك (مكان عملك) معتدلة | 1.43 | 0.896 |
| 14 | مستوى الرطوبة في مكان عملك معتدل | 1.26 | 0.689 |
| 15 | يتوفر مكتبك (مكان عملك) على جهاز التدفئة | 1.39 | 0.722 |
| 16 | يتوفر مكتبك (مكان عملك) على مكيف هوائي | 1.52 | 1.04 |
| / | الحرارة في مكان العمل | 1.40 | 0.573 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

تشير الأرقام إلى غياب أجهزة التدفئة والتكييف في الكثير من المكاتب، مما غيب الراحة لدى الموظفين. وحول أثر الحرارة على الأداء، قدر معامل الارتباط بـ **(-0.091)** يشير إلى أثر سلبي

ضعيف للحرارة على أداء الموظفين (بحكم الجو المعتدل الذي يميز المنطقة).

خامسا: أثر تجهيز مكان العمل على أداء موظفي العيادة

الجدول رقم (07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة " تجهيز مكان العمل "

| الرقم | العبارات | المتوسط ح | الانحراف م |
|-------|--|--------------|------------|
| 17 | العيادة مزودة بالتجهيزات الطبية اللازمة | 2.22 | 0.902 |
| 18 | الأدوات والمواد المتكررة الإستخدام تكون في متناول اليد | 1.83 | 0.887 |
| 19 | العيادة تتوفر على أجهزة الإعلام الآلي ولواحقها | 2.30 | 0.974 |
| 20 | تتوفر العيادة على نظام معلومات وشبكة إنترنت | 1.52 | 0.898 |
| / | تجهيز مكان العمل | 1.97 | 0.654 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

قدرالمتوسط الكليبد(1.97)دليل على نقص التجهيزات ومحدودية استعمال التكنولوجيا (لصغر حجم العينة وبساطتها). وحول أثر تجهيز العيادة على الأداء يشير معامل الارتباط 0.015 إلى أثر إيجابي ضعيف. قد يفسر بضعف التغطية الصحية للعيادة وتواضع خدماتها.

سادسا: أثر نظافة مكان العمل على أداء موظفي العيادة

الجدول رقم (08): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة " نظافة مكان العمل "

| الرقم | العبارات | المتوسط ح | الانحراف م |
|-------|--|--------------|------------|
| 21 | تتوفر العيادة على وسائل الوقاية من العدوى | 2.78 | 1.204 |
| 22 | العيادة حريصة على نظافة مكان العمل حيث يتم وضع النفايات (كالإبر، القطن، الضمادات) في عبوات خاصة | 3.87 | 1.217 |
| 23 | العيادة مزودة بخزان المياه يؤمن الإحتياجات اليومية | 2.70 | 1.363 |
| 24 | تتوفر العيادة على دورات المياه بعدد كاف | 2.61 | 1.438 |
| / | نظافة مكان العمل | 2.99 | 0.931 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

بلغ متوسط الإجابات (2.99) مما يدل على حرص العيادة على نظافة مكان العمل. ولمعرفة أثرالنظافة على الأداء قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرين، قدر بـ (0.009) مما يدل على أثر إيجابي ضعيف جدا لنظافة مكان العمل على أداء الموظفين. فموظفي العيادة لا يعتبرونها من العوامل المؤثرة على الأداء. وقد يرجع ذلك إلى صغرمساحةالعيادة، ومحدودية خدماتها، الشيء الذي لا ينتج عنه نفايات كثيرة.

سابعاً: أثر بيئة العمل المادية على أداء موظفي العيادة

الجدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور " أداء الموظفين "

| الرقم | العبارات | المتوسط ح | الانحراف م |
|-------|--|-----------|------------|
| 25 | أشعر بالمتعة في العمل | 2.83 | 1.072 |
| 26 | لدى المؤهلات الكافية لأداء عملي بكفاءة | 4.09 | 0.733 |
| 27 | أقوم بأداء مهامي بدرجة عالية من الدقة والجودة | 4.00 | 0.905 |
| 28 | أنا منضبط في عملي (أحترم وقت العمل) | 3.78 | 0.951 |
| 29 | أسعى دوماً لتحسين أدائي | 4.43 | 0.590 |
| 30 | عندي قدرة على حل المشاكل والتصرف في المواقف الحرجة | 4.09 | 0.733 |
| 31 | أحسن التعامل مع المرضى | 4.04 | 0.928 |
| 32 | أقبل إنقادات وانفعالات المرضى ولا أغضب | 3.70 | 1.105 |
| 33 | لا يشتكي المرضى من عملي | 3.96 | 0.878 |
| 34 | لم أتعرض لحالات عنف لفظي أو جسدي من المرضى | 2.91 | 1.345 |
| 35 | أتقيد بقواعد وإجراءات العمل وتعليمات المسؤول | 4.22 | 0.736 |
| 36 | أنا راض عن أدائي | 3.78 | 1.313 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

يميل الموظفون إلى الموافقة والموافقة بشدة على عبارات هذا المحور إشارة إلى المستويات العالية للأداء، أداء تتحكم فيه مجموعة من العوامل، ولأن ما يهمنا في هذا البحث معرفة أثر بيئة العمل المادية عليه، سنستعرض المتوسط الكلي لمحوري الدراسة والذي من خلاله يمكن معرفة واقع بيئة العمل المادية بالعيادة وواقع أداء موظفيها.

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحاور الدراسة

| رقم المحور | المحور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| المحور الأول | بيئة العمل المادية | 2.32 | 0.381 |
| المحور الثاني | أداء الموظفين | 3.82 | 0.446 |
| / | الكلي | 3.07 | 0.278 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات Spss

رغم أن بيئة العمل المادية بعيدة عن تطلعات الموظفين (2.32)، إلا أن مستويات الأداء كان عال (3.82). ولمعرفة أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين، قمنا بحساب معامل الارتباط (-0.102)، يشير إلى أثر سلبي ضعيف (يمكن إثبات صحة فرضية الدراسة). ويمكن تفسير المستوى العال للأداء بتأثير عوامل أو متغيرات وسيطية كطبيعة المهنة النبيلة (مهنة التمريض) التي تحتّم عليهم

التحلي بالضمير المهني وأخلاقيات المهنة، وحرصا منهم على التخفيف من معاناة المرضى بالرغم من الصعوبات التي تواجههم في أداء مهامهم.

الخاتمة

على عكس دراسات سابقة، توصلت دراسنا إلى وجود أثر سلبي ضعيف لبيئة العمل المادية على أداء موظفي عيادة العنصر، حيث كان الأثر سلبي ضعيف ل (تصميم مكان العمل، الضوضاء في مكان العمل، الحرارة في مكان العمل، نظافة مكان العمل) وإيجابي ضعيف ل (الإضاءة في مكان العمل، تجهيز مكان العمل). وقد جاءت الضوضاء أولا كأكثر المجالات تأثيرا على الأداء، في حين جاءت نظافة مكان العمل في المركز الأخير.

ويمكن اعتبار بيئة العمل المادية من العوامل الوقائية (فملائمتها تشعر الموظفين بالإرتياح وتزيل شعورهم بالإستياء) وليست من العوامل المحفزة للأداء (عدم ملائمتها ينعكس سلبا على الأداء، أما ملائمتها لا تعد حافزا للأداء). وتوصي الدراسة القائمين على شؤون العيادة بمزيد من الإهتمام ببيئة العمل المادية لإزالة حالة الإستياء لدى الموظفين.

الهوامش:

¹Louis B. Sohn, **The Stockholm Declaration on the Human Environment**, The Harvard International Law Journal, Vol 14, N°03, 1973, p: 442.

²Annette Thornquist, **Work Life, Work Environment and Work Safty in Transition, Historical and Sociological Perspectives on the Development in Sweden during the 20 thCentury**, National Institute for Working Life, Stockholm, 2001, p: 47.

³AkinyeleSamuel Taiwo, **The influence of Work Environment on Workers Productivity: A case of selected oil and gas indusy in Lagos, Nigeria**, African Journal of Business Management, Vol 04, March 2010, pp: 301, 302.

⁴Robert Levering, **Trust and Cooperation: The Payoff from a Great Place to Work**, p: 01. Consulté le 15/02/2016 à 20 :13. www.adlittle.com/downloads/tx.../1993_q4_11-14.pdf

⁵Idem, p: 03.

⁶SabineSonntag,MichaelFrese, **Performance Concepts and Performance Theory**,Psychological Management of Individual Performance, University of Konstanz, Germany, John Wiley &Sons.Ltd, 2002, p: 05.

⁷MirelaOana, Monica Violeta, **Performance: An Evolving Concept**, University BebesBolyai of Cluj-Napoca, Romania.pp: 03, 04.Consulté le 11/03/2016 à 15:00.

feaa.central.ucv.ro/annals/v2_2010/0038v2-008.pdf

⁸Sabine Sonntag et al, **Job Performance**, Sage handbook of organizational behavior, Vol 01, Los Angeles, 2010, p: 428 430 -. Consulté le 03/03/2016 à 17:15. <http://www.sagepub.com/books.nav>

⁹Ivan T. Robertson et al, **Organizational Effectiveness: The Role of Psychology**, John Wiley & Sons Ltd, UK, July 2002, p: 142.

¹⁰محمد حسين الجنابي، سعد عيد عابر، أثر أخلاقيات العمل في التفوق التنظيمي: دراسة تطبيقية في الإدارة العامة وفروع

مصرف الرشيد، الكلية التقنية، بغداد، بدون سنة نشر، ص: 131.

- ¹¹Sabine Sonnentag, Michael Frese, **Performance Concepts and Performance Theory**, op cit, p: 15-18.
- ¹²Ali Debbi, **Peut – on Définir la Performance Publique Locale ?** p : 03- 12. Consulté le 30/12/2016 à 08 : 26. https://books.google.com/.../Peut_on_définir_la_perfo...
- ¹³OmidMahdieh, **Interaction between Communication and Organizational Conflict and its Relationship with Performance**, Full Paper Proceeding –Multidisciplinary Studies, Globalilluminators, Vol 02, 2015, pp: 69, 70.
- ¹⁴Eric G.lambert and Nancy L.Hogan, **Association between Distributive and Procedural Justice and Life Satisfaction among Correctional Staff: Research Note**, Professional Issues in Criminal Justice, Vol 06, 2011, p: 33.
- ¹⁵جواد محسن راضي، التمكين الإداري وعلاقته بإبداع العاملين: دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية الإدارة والإقتصاد، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 12، العدد01، 2010، ص: 66.
- ¹⁶BizhanShafie, VahidBarghi, **op cit**, p: 22-27.
- ¹⁷Alex Bryson, **Union Effects on Employee relations in Britain**, Human Relations, Vol 58, The Tavistock Institute, SAGE Publications, London, 2005, p :1111- 1117.
- ¹⁸Chartered Institute of Personnel and Development, **What is Employee Relations?**London, 2005, p: 02-08. Consulté le 25/01/2016 à 16:51. www.cipd.co.uk
- ¹⁹ChandranshuSinha, **Factors Affecting Quality Of Work Life: Empirical Evidence From Indian Organizations**, Australian Journal of Business and Management Research, Vol 01, N° 11, February 2012, p: 31.
- ²⁰Muhammad Iqbal, AyseKucukYilmaz, **Analysis of workplace stress and organizational performance in human resource management: a case study of air traffic controllers of Pakistan**, International Journal of Management and Sustainability, 2014, p: 364.
- ²¹Bakiti Ba MbogBinyetl J.O, **Système de rémunération et motivation des fonctionnaires camerounais : une analyse théorique**, revue Gestion et Management Publics, Vol 08, Janvier 2010, p : 02.
- ²²Akinyele Samuel Taiwo, **op cit**, p: 304.
- ²³Annette Thornquist, **op cit**, p: 23.
- ²⁴محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص: 157-160.
- ²⁵خوان سومايا، تنفيذ برنامج منظمة العمل الدولية للفترة 2010 – 2011، تقرير المدير العام لمكتب العمل الدولي، مؤتمر العمل الدولي، الدورة 101، جنيف، 2012، ص: 07.
- ²⁶اديث واينز وأرنولد براون، الإنسان وبيئة العمل، التفاعل وزيادة الإنتاجية في المكاتب، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1995، ص: 05.
- ²⁷Mas'udahAsmui et al, **The Importance of Work Environment Facilities**, International Journal of Learning and Developmen, Vol 02, N° 01, Malaysia 2012, pp: 293, 294.
- ²⁸L. Edwards, P.Torcellini**A Literature Review of the Effects of Natural Light on Building Occupants**, National Renewable Energy Laboratory, July 2002, p p: 10, 11.
- ²⁹Health and Safety Authority, **Guide to the Safety, Health and Welfare at Work (General Application) Regulations 2007**, Government Publications Office, Sun Alliance House, Dublin 2, 2007, pp: 06, 07.
- ³⁰Olli Seppanen et al, **Ventilation and Performance in Office Work**, Published in Indoor Air Journal, Vol 18, 2006, pp: 02, 11.
- ³¹Judith H.Heerwagen, **op cit**, p: 02 – 07.