

## أثر بيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية

(من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمصراتة)

د. إسماعيل محمد النيجوي

أستاذ مشارك بالأكاديمية/ مصراتة  
i.elnihewi@lam.edu.ly

مصطفى محمد بن خليفة

طالب بالأكاديمية الليبية/مصراتة  
mustafa.m.kalifa@gmail.com

تاريخ النشر: 2023.10.05

تاريخ القبول: 2023.09.24

تاريخ الاستلام: 2023.08.28

### المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل المادية والتي تعتبر أحد أبعاد ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية لمقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما استمارة استبيان أعدت كأداة لجمع بيانات الدراسة، طبقت الاستبانة على عينه بلغت (59) استبانة من مجتمع بلغ حجمه (84) استبانة، حيث وزعت الاستبانات بطريقة العينة العشوائية البسيطة، المستلم منها (50) استبانة، وغير المستلم منها (9) استبانات، وتم استبعاد (7) استبانات غير صالحة للدراسة، حيث تم تطبيق الدراسة على (43) استبانة، أي ما كان نسبته تقريباً (51%) من مجتمع البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً (SPSS)، توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة، بالرغم من أن بيئة العمل غير مناسبة في بعض الجوانب لمقدمي الخدمات الصحية، وكذلك جودة الخدمات الصحية بالمركز ضعيفة في بعض الخدمات.

**الكلمات المفتاحية:** بيئة العمل المادية، جودة الخدمات الصحية، مقدمي الخدمات الصحية.

## The Impact of the Physical Work Environment on the Quality of Health Services

(From the point of view of health service providers  
at Shuhada Ras Al Toba Health Center in Misurata)

### Abstract

This study aims to know the impact of the physical work environment, which is one of the dimensions of work stress on the quality of health services for health service providers at the Ras Al Toba Martyrs Health Center in the city of Misurata. The researchers relied on the descriptive and analytical approach, using a questionnaire form prepared as a tool for collecting study data. The questionnaire was applied to the sample. There were (59) questionnaires from a population of

(84) questionnaires, where the questionnaires were distributed using a simple random sampling method, of which (9) questionnaires were not received, of which (50) questionnaires were received, and (7) questionnaires that were not valid for the study were excluded, as it was applied The study consisted of (43) questionnaires, meaning approximately 51% of the research population, and the data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program.

The study concluded that there is a statistically significant effect of the physical work environment on the quality of health services from the point of view of health service providers at the Ras al-Touba Martyrs Health Center in the city of Misrata, although the work environment is not suitable in some aspects for health service providers, and the quality of health services at the center is weak in some aspects.

**Keywords:** *physical work environment, quality of health services, health providers.*

## 1. المقدمة

تعد الموارد البشرية إحدى العناصر الأساسية التي تؤدي دوراً مهماً في قيام جميع المنظمات الخدمية بأعمالها وأنشطتها المختلفة، وترتبط فاعلية هذه المنظمات بفاعلية هذه الموارد البشرية، لذا تسعى كافة المنظمات الخدمية العامة والصحية منها خاصة إلى الاهتمام بالعاملين فيها، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة خالية من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها أثناء أدائهم لأعمالهم، والضغط في العمل هو أحد هذه المظاهر السائدة في المستشفيات العامة، وهناك عدة أبعاد لضغوط العمل منها عبء العمل، بيئة العمل المادية، صراع الدور.

وتعتبر بيئة العمل المادية أقوى أبعاد ضغوط العمل تأثيراً على جودة الخدمات الصحية (عليوش وبوشيوخ، 2019).

كما أوضحت دراسة البوزيدي والبهليل (2016) أهمية جودة الخدمات وخصوصاً الخدمات الصحية محور الاهتمام الأساسي لكثير من المنظمات المختلفة التي تساهم في النمو الاقتصادي والاجتماعي للمجتمع، ويعتبر قطاع الخدمات الصحية - والتي على رأسها المراكز الصحية العامة - من أهم الخدمات الاجتماعية التي يقدمها المجتمع، بحيث أصبح موضوع الخدمة الصحية محل اهتمام عالمي متزايد سعياً من المؤسسات الصحية للوصول لخدمة أفضل؛ لتحقيق رضا وتطلعات العملاء، مع هذا فإن قطاع الصحة يعاني من تدني في جودة الخدمات المقدمة للمرضى ووجود ضغوط عمل في هذه المستشفيات قد يربك تحقيق هذا الهدف، إلا أننا نجد أن هناك نوعاً من اللامبالاة وعدم الاهتمام بهذه الظاهرة من قبل المسؤولين في المراكز الصحية.

لذلك سيحاول الباحثان من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر بيئة العمل المادية التي تعتبر أحد أبعاد ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمصراتة.

## 2. الدراسات السابقة

العلاقة بين بيئة العمل المادية وجودة الخدمات الصحية

يوجد علاقة أو أثر بين بيئة العمل المادية وجودة الخدمات، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات السابقة، جاءت دراسة سوفي ودبي (2017) لتؤكد وجود أثر سلبي لبيئة العمل المادية على أداء موظفي العيادة، وفي السياق نفسه أكدت دراسة جدي (2018) وجود علاقة طردية قوية بين بيئة العمل المادية وأداء العاملين في الشركات الصناعية الجزائرية، وكانت دراسة جعفرور (2018) أكثر دقة حيث توصلت إلى أن بيئة العمل تؤثر بشكل سلبي على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى، وكذلك توصلت دراسة عليوش، بوشيوخ (2019) إلى شعور الأطباء والمرضى بضغوط عمل مرتفعة ناجمة عن عبء العمل، بيئة العمل المادية، وهذه المصادر لها أثر سلبي على جودة الخدمات الصحية، وفي دراسة الحموز (2022) توصلت إلى ارتفاع مستوى تأثير بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية الفلسطينية مما يؤثر بشكل سلبي على الطاقم التمريضي في المستشفيات الحكومية.

جاءت هذه الدراسة مركزة لمعرفة أثر أقوى أبعاد ضغوط العمل وهو بيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية (عليوش وبوشيوخ، 2019)، بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمصراتة، لأن أغلب الدراسات كانت على بيئات غير محلية (عليوش، بوشيوخ، 2019؛ جعفرور، 2018).

## 3. مشكلة البحث

إن الاهتمام بمقدمي الخدمات الصحية داخل المراكز الصحية مهم، والاهتمام بهم يؤثر على أدائهم، فعمل مقدمي الخدمة في المراكز الصحية يحتاج إلى دقة ومهارة وبيئة صحية مناسبة لأدائه، لذا فإن ضغوط العمل تؤثر في كثير من الأحيان على أداء مقدمي الخدمة في هذه المراكز الصحية.

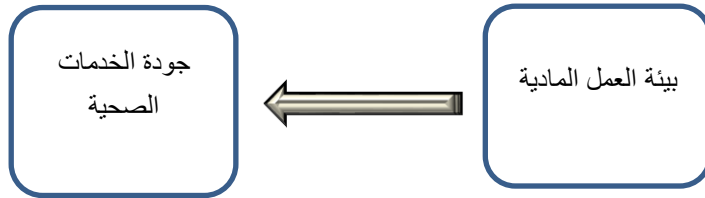
ومن خلال عمل أحد الباحثين في القطاع الصحي بمدينة مصراتة والاحتكاك المباشر بمقدمي الخدمة، لاحظ تعرضهم لضغوط في العمل تؤثر على جودة الخدمات المقدمة، وهذا ما أكدته دراسة الحموز (2022) ودراسة جدي (2018) بوجود تأثير لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات المقدمة، ومن خلال التقرير المشترك الصادر عن منظمة الصحة العالمية ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ومجموعة البنك الدولي الصادر في واشنطن (05-07-2018) الذي أشار إلى أن تدني جودة الخدمات الصحية يعرقل تحقيق تقدم في تحسين الصحة، وإلى تقرير ديوان المحاسبة الليبي في التقرير السنوي لسنة (2021، ص. 705) الذي أشار إلى تدني في جودة الخدمات الطبية في المراكز الصحية الليبية، حيث أظهرت دراسة القذافي (2021) وجود تدني في مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية.

بناءً على ذلك يمكن تلخيص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

## ما أثر بيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية (من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمصراتة)؟

### 4. فرضية البحث

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة.



شكل (1) نموذج البحث

### 5 هدف البحث

يتمثل هدف البحث في الآتي:

التعرف على أثر بيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية (الأطباء، التمريض، الفنيين) بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمصراتة.

### 6. الجانب النظري

#### 1.6. بيئة العمل المادية

يقصد "بظروف العمل المادية ما يحيط بالعامل في مكان عمله من تجهيزات ومعدات مكتبية، بالإضافة إلى الإضاءة والضوضاء والتهوية ودرجة الحرارة، وإذا كانت هذه الظروف غير ملائمة وغير مناسبة في مكان العمل فإنها تسهم في زيادة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون، حيث يشعرون بعدم الارتياح مما يؤثر في رضاهم الوظيفي وبالتالي في أدائهم الوظيفي" (امبارك، 2009، ص. 54).

وفيما يلي بعض أبعاد الضغوط شيوعاً في بيئة العمل المادية:

◀ **الضوضاء:** وهي "عبارة عن موجات منتظمة وغير ثابتة، وتتغير باستمرار من حيث موجتها بالإضافة لكونها خليط متنافر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل، حيث تؤثر على نشاط العامة وصحته" (عباس، 2009، ص. 11).

◀ **الإضاءة:** يعد الضوء مصدر من مصادر الضغوط في بيئة العمل، حيث أن كثيراً من الوظائف تتفاوت في حاجاتها لقوة الإضاءة، فهناك وظائف تتطلب إضاءة شديدة كالأطباء في غرف العمليات، أو غرف الفحص، وغالباً ما تكون الإضاءة الشديدة سبباً في ضغوط العمل، نتيجة ماتخلفه من آثار فسيولوجية تؤثر على صحة الأفراد (العيسوي، 2004، ص. 46).

◀ **ساعات العمل:** إن عدد تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى الإصابة بالتوتر، بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي تؤدي إلى الإرهاق والملل وضعف الصحة، كذلك فإن زيادة ساعات العمل

يرتبط بزيادة معدلات الحوادث والأخطار، بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب (العمامي، 2008، ص. 53-54).

## 2.6. جودة الخدمات الصحية

### 1. مفهوم جودة الخدمات الصحية

◀ **تعريف الجودة:** تعرف الجودة بأنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء للخدمة أو هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها" (عبد القادر، 2015، ص. 903).

◀ **جودة الخدمة:** يقصد بجودة الخدمة أنها "نوعية الخدمة المقدمة المتوقعة والمدركة والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه لذلك فإن بعض المنظمات تجعل من هذه المسألة من أولويات أعمالها لتعزيز جودة ما تقدمه من خدمات" (الهييتي، 2013، ص. 82).

◀ **الخدمة الصحية:** "هي عبارة عن جميع الأنشطة الموجهة نحو الوقاية من الأمراض أو علاجها بعد حدوثها، ثم الأنشطة التأهيلية التي قد يتطلبها لاستكمال التخلص من آثار المرض" (عتيق، 2012، ص. 35).

◀ **جودة الخدمات الصحية:** تعبر جودة الخدمات الصحية على أنها " ذلك المستوى من الأداء الذي يراه المريض في الخدمة المقدمة له مقارنة بما كان يتوقعه" (بديسي، زويوش، 2011، ص. 138).

### 2. أهمية الخدمة الصحية

تكتسي الخدمة الصحية أهمية كبيرة لما تلعبه من دور مهم بالنسبة للمريض خاصة وللمجتمع عامة كما ذكرها محل والتكريتي (2018، ص. 31) ومن أهمها:

- ◀ الخدمة الصحية تقدم لكل أفراد المجتمع بغض النظر لمختلف مستوياتهم.
- ◀ تقدم منفعة عامة لمختلف الأطراف المستفيدة.
- ◀ يشترط فيها جودة عالية لأنها مرتبطة بحياة الأفراد.

### 3. أهداف الجودة في الخدمة الصحية:

- تتمثل أهداف جودة الخدمة الصحية كما تناولها الطويل وآخرون (2010، ص. 9) في:
- تقديم الخدمة التمريضية ذات جودة عالية من شأنها تحقيق الرضا للمريض وزيادة تمسكه بمقدم الخدمة والذي يصبح فيما بعد وسيلة دعائية فاعلة.
- تعد معرفة آراء وانطباعات المستفيدين (المرضى) وقياس مستوى رضاهم عن الخدمات الصحية وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات المتعلقة بها.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل إذ يعد الوصول إلى المستوى المطلوب من الرعاية الصحية المقدمة إلى المستفيدين (المرضى) الهدف الأساسي في تطبيق الجودة.

- تحسين معنويات العاملين، إذ أن المؤسسة الصحية هي التي يمكن لها تعزيز الثقة لدى العاملين لديها وجعلهم يشعرون بأنهم أعضاء، يتمتعون بالفاعلية مما يؤدي إلى تحسين معنوياتهم، وبالتالي الحصول على أفضل النتائج.

## 7. منهجية البحث

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وهدفها فإن المنهج المُتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي يتناول أحداثاً وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس، فالمنهج الوصفي التحليلي يهتم بتوضيح واقع الظاهرة من خلال اشتقاق أصوله من الخطوات العملية الدقيقة التي تبذل فيها المحاولات للإجابة على الفروق بين أفراد العينة وفقاً لبعض المتغيرات والتعبير عنها كمياً وصولاً لفهم الظاهرة وما تتطلبه من إجراءات للتعامل معها.

### 1.7. مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة جميع مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبه بمدينة مصراتة والبالغ عددها (84) عنصراً (سجلات المركز الصحي رأس الطوبه، 2023)، موزعة على النحو التالي:

جدول 1 توزيع مجتمع الدراسة

| الإجمالي | العدد |      | الوظيفة      |
|----------|-------|------|--------------|
|          | إناث  | ذكور |              |
| 23       | 19    | 4    | طبية         |
| 27       | 9     | 3    | طبية مساعدة  |
| 15       | 15    | 0    | معاون صحي    |
| 11       | 7     | 4    | مختبرات      |
| 18       | 8     | 10   | صيادلة       |
| 5        | 3     | 2    | تركيبات سنية |
| 84       | 61    | 23   | المجموع      |

تم إعداد استبانة كأداة لجمع البيانات، وكانت حجم العينة (59) استبانة، من أصل مجتمع (84)، حسب جدول (Sekaran، 2003) حيث وزعت الاستبانات بطريقة العينة العشوائية البسيطة، المستلم منها (50) استبانة، وغير المستلم منها (9) استبانات، وتم استبعاد (7) استبانات غير صالحة للدراسة، حيث تم تطبيق الدراسة على (43) استبانة، أي ما كان نسبته تقريباً (51%) من مجتمع البحث.

### 2.7. قياس متغيرات البحث

يوضح قياس متغيرات البحث الأسئلة المستخدمة لقياس كل متغير من متغيراته، حيث تم تصميم قائمة للاستبانة بحيث تتضمن كل المحاور موضوع الدراسة لتحقيق أهدافه، وذلك من خلال (18) فقرة

استناداً إلى الدراسات السابقة لقياس متغيرات الدراسة؛ حيث استخدم لقياس المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) ويتكون المقياس من (9) فقرات، ولقياس المتغير المستقل (بيئة العمل المادية) ويتكون المقياس من (9) فقرات، وفقاً لمقياس ليكرت (Likert Scale) ذو المستوى الخماسي، باعتباره أنسب المقاييس الخاصة لقياس الاتجاهات لكلا المتغيرين التابع والمستقل.

### 3.7. ثبات أداة البحث

من أجل التأكد من أن الاستبانة تقيس المتغيرات المراد قياسها، والثبات من صدقها تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، بحيث تم تقييم تماسك المقياس بحسب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)؛ وذلك لأن اختبار كرونباخ ألفا يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة لذلك فإن معامل Alpha يعطي تقديراً للثبات، ولتحقق من ثبات أداء الدراسة لهذا الاختبار، طبقت معادلة Cronbach Alpha على درجات أفراد عينة الثبات، وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيمة المناسبة لـ Alpha لكن من الناحية التطبيقية تعد ( $\text{Alpha} \geq 0.60$ ) مقبولة في الدراسة المتعلقة بالعلوم الإدارية والإنسانية (Sekaran, 2003) انظر الجدول التالي:

جدول 2 معامل كرونباخ ألفا لمتغيرات البحث

| المتغيرات           | عدد الفقرات | قيمة كرونباخ ألفا |
|---------------------|-------------|-------------------|
| جودة الخدمات الصحية | 9           | 0.754             |
| بيئة العمل المادية. | 9           | 0.667             |

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا ( $\alpha$ ) للمتغيرات المستقل والتابع أكبر من (0.60)، هذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات العينة على هذه الأسئلة؛ مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها.

### 4.7. اختبار التوزيع الطبيعي

تم اختبار التوزيع الطبيعي بواسطة قياس الالتواء Skewness والتقلطح Kurtosis، حيث يرى George and Mallery (2010) أن بيانات الدراسة تعتبر ذات توزيع طبيعي إذا وقعت قيم الالتواء والتقلطح الإحصائية Statistic بين 2 - و 2 +، ويعرض الجدول 3 نتائج اختبار الالتواء والتقلطح، وتظهر النتائج أن القيم تقع ضمن المدى المقترح، وبالتالي يمكننا القول بأن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول 3 اختبار التوزيع الطبيعي

| الرقم | المتغيرات           | الالتواء Skewness | التقلطح Kurtosis |
|-------|---------------------|-------------------|------------------|
| 1     | جودة الخدمات الصحية | -0.457            | -0.735           |
| 2     | بيئة العمل المادية  | -0.087            | -0.677           |



## 5.7 . التحليل الاستنتاجي للبيانات

لأجل استخلاص نتائج البحث، واقتراح التوصيات التي ستبنى عليها، أخضع الباحثان المعلومات التي وفرتها الاستبانة الموزعة على عينة البحث للتحليل الإحصائي الوصفي باستخدام كل من مقياس المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، الأول باعتباره مقياساً للوزن النسبي للبنود المشمولة في أسئلة الاستبانة، والثاني باعتباره مؤشراً عن مدى الاتساق أو الاختلاف القائم بين الآراء حول تلك البنود، حيث استخدم مقياس ليكرت الخماسي لبيان الآراء الوصفية لإجابات أفراد العينة، ويبين الجدول (4) الأوزان الكمية للإجابات، فكانت كما يلي.

جدول 4 الأوزان الكمية للإجابات

| العبارة     | غير موافق بشدة | غير موافق   | موافق إلى حد ما | موافق       | موافق بشدة |
|-------------|----------------|-------------|-----------------|-------------|------------|
| الدرجة      | 1 - 1.80       | 1.80 - 2.60 | 2.60 - 3.40     | 3.40 - 4.20 | 4.20 - 5   |
| اتجاه الرأي | ضعيف جداً      | ضعيف        | متوسط           | عال         | عال جداً   |

لمعرفة ذلك تم إخضاع المعلومات التي وفرتها الاستبانة للتحليل الإحصائي، وكانت النتائج الموضحة في الجدول 5 أدناه.

جدول 5 بيئة العمل المادية

| رقم | الفقرات  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-----|--|-----------------|-------------------|
| 1   | كثيراً ما يتوقف العمل بالمركز بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة | 3.45            | 0.993             |
| 2   | عدم ملاءمة الأثاث والتجهيزات بالمركز لطبيعة عملي           | 3.38            | 0.962             |
| 3   | أشعر باحتمال الإصابة بأمراض مهنية مستقبلاً                 | 3.31            | 1.220             |
| 4   | تتسم ساعات العمل بالمركز بأنها طويلة مما يسبب إرهاق لي     | 3.17            | 1.167             |
| 5   | تتميز البيئة التي أعمل بها بقلّة النظافة                   | 2.90            | 1.055             |
| 6   | مساحات الغرف تتناسب مع عدد الموظفين بالمركز                | 2.90            | 1.122             |
| 7   | أعاني من درجة حرارة عالية أو برودة شديدة أثناء العمل       | 2.88            | 0.803             |
| 8   | أعاني من قلة التجهيزات المطلوبة بالمركز لأداء عملي         | 2.76            | 0.932             |
| 9   | أشعر بالتوتر من الضوضاء أثناء العمل بالمركز                | 2.71            | 1.154             |
|     | الإجمالي   | 3.05            |                   |

تشير المعلومات الموضحة في الجدول (5) إلى ما يلي:

آراء مقدمي الخدمة الصحية بالمركز الصحي رأس الطوبه حول بيئة العمل المادية، كان المتوسط العام لكل يساوي  $(3.05 = 27.46 \div 9)$  وهذا أعلى من متوسط مقياس ليكرت الخماسي، أي أن بيئة العمل المادية متوسطة المستوى حسب الاتجاه العام للإجابات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين  $(2.71 - 3.45)$  وتم ترتيبها من أعلى إلى أقل موافقة.



حيث اتضح أن العمل بالمركز كثيرا ما يتوقف بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة، هذه الأعلى في الاتجاه العام للإجابات، بينما الشعور بالتوتر والضغط من الضوضاء الأقل أثناء العمل بالمركز، وقد كان الاتجاه العام لبيئة العمل المادية بالمركز الصحي رأس الطوبه بين الموافق، والموافق إلى حد ما من خلال الاستبيان، أي بين (2.60 - 3.45).

جدول 6 جودة الخدمات الصحية

| رقم | الفقرات   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-----|---|-----------------|-------------------|
| 1   | يوجد بالمركز مكان مخصص لتوقيف سيارات متلقي الخدمة                   | 3.38            | 0.882             |
| 2   | يرتدي جميع العاملين بالمركز زياً طبياً جميلاً ومميزاً               | 3.33            | 1.004             |
| 3   | التقسيم والتنظيم الداخلي للمركز مناسب ومريح لمتلقي الخدمة           | 3.26            | 0.964             |
| 4   | توجد أماكن مخصصة لمتلق الخدمة أثناء انتظارهم وحصولهم على الخدمة     | 3.24            | 1.008             |
| 5   | تهتم إدارة المركز بشكل كبير بالنظافة والتعقيم والتطهير              | 3.19            | 0.917             |
| 6   | للمركز موقع إلكتروني مميز على شبكة الإنترنت                         | 3.17            | 1.360             |
| 7   | يوجد بالمركز صيدلية توفر جميع الأدوية التي يحتاجها متلقي الخدمة     | 2.86            | 1.160             |
| 8   | يوفر المركز كل المستلزمات الطبية والأدوية التي يحتاجها متلقي الخدمة | 2.83            | 0.961             |
| 9   | يعتمد المركز على تجهيزات وأدوات حديثة في تقديم الخدمات الصحية       | 2.64            | 0.850             |
|     | الإجمالي  | 3.1             |                   |

تشير المعلومات الموضحة في الجدول (6) إلى ما يلي:

أراء مقدمي الخدمة الصحية بالمركز الصحي رأس الطوبه حول جودة الخدمات الصحية، كان المتوسط العام لكل يساوي (27.9 ÷ 9 = 3.1) وهذا أعلى من متوسط مقياس ليكرت الخماسي، أي أن جودة الخدمات الصحية متوسطة المستوى حسب الاتجاه العام للإجابات، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.64-3.38) وتم ترتيبها من أعلى إلى أقل موافقة، حيث جاءت فقرة يوجد بالمركز مكان مخصص لتوقيف سيارات متلقي الخدمة هذه الأعلى في الاتجاه العام للإجابات، بينما فقرة المركز يعتمد على تجهيزات وأدوات حديثة في تقديم الخدمات الصحية بشكل قليل.

#### 6.7. اختبار فرضيات البحث

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبه بمدينة مصراتة. للإجابة على هذا السؤال تم إخضاع المعلومات التي وفرتها الاستبانة للتحليلات الإحصائية التالية.

جدول 7 مدى ملاءمة النموذج

| Adjusted R Square    | R Square      | R             | F               | Sig.          |
|----------------------|---------------|---------------|-----------------|---------------|
| معامل التحديد المعدل | معامل التحديد | قيمة الارتباط | اختبار المعنوية | مستوى الدلالة |
| 0.188                | 0.208         | 0.456a        | 10.519          | 0.002b        |

a. Predictors: (Constant), بيئة العمل المادية

b. Dependent Variable: جودة الخدمات الصحية

تشير المعلومات الموضحة في مدى ملاءمة النموذج في الجدول (7) إلى ما يلي: قيمة مربع الارتباط والتي توضح مدى تفسير المتغيرات المستقلة في تقدير المتغير التابع  $R^2 = 0.208$ ، أي أن النموذج المقدر الخاص بالدراسة يشير إلى أن المتغيرات المستقلة (جودة الخدمات الصحية وبيئة العمل المادية) تفسر بنسبة (21%) تقريبا من التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، يعني ذلك وجود عوامل ومتغيرات أخرى تؤثر على حصول جودة الخدمات الصحية بنسبة (79%). وأيضا من ضمن مخرجات التحليل الإحصائي أيضا أن قيمة اختبار F والتي بلغت (10.519)، وكانت معنوية عند مستوى دلالة (0.002b)، وهذا يدل على وجود علاقة دالة إحصائياً بين متغيرات الدراسة.

جدول 8 نتائج اختبار الفرضية الأولى وفق الانحدار الخطي البسيط (الثاني)

| الفرضية   | Beta  | الجدولية (t) | مستوى الدلالة (Sig) | القرار اتجاه الفرضية |
|---|-------|--------------|---------------------|----------------------|
| يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة | 0.456 | 3.243        | 0.002               | قبول هذه الفرضية     |

تظهر نتائج التحليل الواردة بالجدول (8) إلى أن: -

مستوى الدلالة (Sig) يساوي (0.002) وهي أقل (0.05)، إذ يتوجب قبول هذه الفرضية عند هذا المستوى، وبالتالي فيمكن اتخاذ قرار بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستجوبين (مقدمي الخدمات الصحية)، وهذا ما يتفق مع الدراسات السابقة في هذا الموضوع ومنها (الحموز، 2022؛ جعفرور، 2018).

## 8. مناقشة النتائج

تهدف الدراسة إلى دراسة أثر بيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة. ومن أجل ذلك، تم اختبار فرضية الدراسة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة، وباستخدام التحليل الإحصائي (SPSS) تبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة، هذا يتماشى مع دراسة عليوش وبوشيوخ (2019)، ودراسة جعفرور (2018)، بالإضافة إلى ذلك تم التوصل إلى نتائج أخرى تفصيلية تخص بيئة

العمل المادية منها كثيراً ما يتوقف العمل بالمركز بسبب نقص الاحتياجات المطلوبة وهي الأعلى حسب الاتجاه العام للإجابات، ثم تأتي عدم ملاءمة الأثاث والتجهيزات بالمركز لطبيعة عملي، أما بخصوص النتائج التفصيلية التي تخص جودة الخدمات الصحية والتي منها يعتمد المركز بشكل قليل على تجهيزات

وأدوات حديثة في تقديم الخدمات الصحية، ثم تأتي يوفر المركز بشكل قليل كل المستلزمات الطبية والأدوية التي يحتاجها متلقي الخدمة، هذه من النقاط التي أثرت على جودة الخدمات الصحية المقدمة من المركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة.

### 9. الاستنتاجات والتوصيات

توصلت الدراسة الحالية إلى أن بيئة العمل المادية تؤثر على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر مقدمي الخدمات الصحية بالمركز الصحي شهداء رأس الطوبة بمدينة مصراتة، وكذلك، يوصي البحث إدارة المركز بتوفير الاحتياجات المطلوبة للعمل، وكذلك الأثاث والتجهيزات بالمركز، أما بالنسبة لتحسين الجودة بالمركز يوصي البحث بتوفير الأدوات الحديثة لتقديم الخدمات الصحية ذات جودة، وكذلك توفير المستلزمات الطبية والأدوية التي يحتاجها متلقي الخدمة.

### 12. البحوث المستقبلية

يقترح البحث دراسة الأبعاد الأخرى أبعاد الضغوط العمل (عبء العمل، صراع الدور) التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع العربية:

- امبارك؛ سعد محمد. (2009). أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية: دراسة تطبيقية، (أطروحة دكتوراة غير منشورة)، جامعة دمشق"، سوريا.
- بديسي؛ فهيمة، وزويوش؛ بلال. (2011). جودة الخدمات الصحية الخصائص، الأبعاد والمؤشرات، مجلة الاقتصاد والمجتمع، قسنطينة، الجزائر (7)، ص 138، 135-156.
- البوزيدي؛ على الصويغي، البهليل؛ فاطمة عبد المجيد (2016). تقييم أسباب تدني جودة الخدمات الصحية المساعدة بالمستشفيات الليبية العامة. دراسة ميدانية. مجلة العلوم والتقنية (7)، 116-137
- التقرير السنوي الصادر عن ديوان المحاسبة الليبي (2021) للسلطة التشريعية بالدولة الليبية وفقاً للمادة 53 من القانون رقم 9 لسنة 2013 بإعادة تنظيم ديوان المحاسبة.
- التقرير المشترك الصادر عن منظمة الصحة العالمية ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ومجموعة البنك الدولي في واشنطن (2018-07-05) إلى تدني جودة الخدمات الصحية.
- جدي؛ فتيحة (2018). أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مباح، ورقلة، الجزائر.
- جعفور، إيمان (2018). أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين. دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مباح، الجزائر.
- الحموز؛ حارثة (2022) بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية رسالة ماجستير منشورة، جامعة القدس، القدس، فلسطين.

- سوفي؛ نبيل ودبي؛ علي. (2017). أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين، مجلة العلوم الإنسانية، (46)، 265-276.
- الطويل؛ أكرم والجيلي، آلاء وهاب؛ رياض (2010). إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق 6(19)، 9-38.
- عباس؛ منير. (2009). أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين، دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى المركز المؤقت وبعده، سوريا، ص11.
- عبد القادر؛ محمد نور (2015). قياس جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال 11(4)، 899-920.
- عتيق؛ عائشة. (2012). جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية، (رسالة ماجستير)، تسويق دولي، جامعة تلمسان، الجزائر.
- عليوش؛ فاطمة، بوشيوخ؛ راضية (2019). أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الأطباء والمرضى. رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل الجزائر.
- العمامي؛ غالية عبد السلام. (2008). دراسة الضغوط المهنية المرتبطة بمهنة الطب وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمقراطية: دراسة ميدانية على عينة من الأطباء العاملين بالمستشفيات العامة بمدينة بنغازي (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بنغازي.
- العيسوي؛ عبد الرحمن (2004). علم النفس المهني والصناعي، (ط 1)، دار أسامة للنشر، الطبعة الأولى، عمان.
- القذافي، زينب عبد النبي (2021). تقييم أبعاد جودة الخدمات الطبية من وجهة نظر العاملين: دراسة ميدانية على مستشفى طرابلس المركزي. المجلة الأردنية الدولية 3، 106-116.
- محل؛ سامي، والتكريتي؛ سارة. (2018). دور مرتكزات التوجه الاستراتيجي في تطوير جودة الخدمات الصحية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، 4(44)، الجزء 2، 24-42.
- الهيبي؛ مازن عبد الرحمن (2013). جغرافيا الخدمات -أسس ومفاهيم، (ط 1)، مكتبة المجتمع العربي، الأردن، ص. 82 84.

#### ثانيا: المراجع الإنجليزية

- Sekaran U. (2003). Research Methods for Business A Skill-Building Approach. 4th Edition John Wiley & Sons New York
- George، D.، & Mallery، P. (2010) SPSS for Windows Step by Step A Simple Guide and Reference 17.0 Update. 10th Edition، Pearson، Boston.