

تأثير ظروف بيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات اللبنانية
الخاصة خلال الأزمة المالية اللبنانية

حالة المستشفيات الخاصة في شمال لبنان

The effect of work environment conditions on the performance of workers in
Lebanese private hospitals during the Lebanese financial crisis

The case of private hospitals in North Lebanon

د. خالد كمال الدين

الباحث غسان فواز فتح الله

جامعة الجنان / كلية ادارة الاعمال

Jinan University - Faculty of Business Administration

D.khaled kamaledine

Ghassan Fathallah

تاريخ تقديم البحث : 2023/07/23

تاريخ قبول النشر: 2023/08/07

المستخلص

الهدف من هذا البحث هو تحديد تأثير ظروف بيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات اللبنانية الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية اللبنانية. تمت دراسة عينة مكونة من 95 موظف من مختلف المناصب في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان (مستشفى الشمال مستشفى معوض مستشفى سيدة شمال لبنان). تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لهذا البحث. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الإحصاء SPSS، واستخدمت إحصائيات وصفية وتحليلية في عملية التحليل. أظهرت النتائج أنه يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية للظروف المادية والسلوكية لبيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان.

الكلمات المفتاحية: ظروف بيئة العمل، الظروف المادية، الظروف السلوكية، أداء العاملين، المستشفيات اللبنانية الخاصة، الأزمة المالية اللبنانية، شمال لبنان.

Abstract

The aim of this research is to determine the effect of work environment conditions on the performance of workers in Lebanese private hospitals in North Lebanon during the Lebanese financial crisis. A sample of 95 employees of various positions in private hospitals in North Lebanon (Northern Hospital, Moawad Hospital, Our Lady Hospital, North Lebanon Hospital) was studied. The descriptive analytical approach was chosen for this research. The data was analyzed using the SPSS statistical program, and descriptive and analytical statistics were used in the analysis process. The results showed that there is a direct, statistically significant effect of the physical and behavioral conditions of the work environment on the performance of workers in private hospitals in northern Lebanon during the financial crisis in Lebanon.

Keywords: work environment conditions, material conditions, behavioral conditions, workers' performance, Lebanese private hospitals, Lebanese financial crisis, northern Lebanon.

مقدمة

يتأثر أداء العامل بشكل كبير بعوامل بيئة العمل. إن هذه العوامل لها تأثير حاسم على أداء العاملين، سواء كان هذا الأداء مرتفعاً أو منخفضاً. يتم تأثير هذه العوامل من خلال تنظيم العمل وإدارة الموارد البشرية. لقد أحدثت التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات تغييراً في عملية العمل، مما جعلها أكثر سهولة على العاملين. يرتبط أداء العامل بارتباطه بعمله. يعمل العاملون بجدية أكبر ويصبحون أكثر كفاءة عندما يكونون راضين. تشمل العوامل الرئيسية في بيئة العمل النموذجية المكونات المادية والسلوكية. يتم تحديد المكونات المرتبطة بقدرة العاملين على التواصل المادي مع بيئة المكتب من خلال مصطلح "البيئة المادية". بينما تتعلق تسميات موظفي مجلس الوزراء بالمكونات السلوكية للبيئة. تؤثر بيئة العمل بشكل إيجابي على أداء كل موظف. لذا، تعتبر جودة بيئة المكتب شرطاً أساسياً لتحفيز وزيادة الإنتاجية وأداء العاملين والعاملين. يتأثر سلوك العاملين داخل الشركة بدرجة ارتباطهم بها، بما في ذلك مدى تحفيزهم، وموقفهم الابتكاري، وانتظامهم في العمل، وعلاقاتهم مع زملائهم والحفاظ على احترافيتهم. تعتبر ربحية العاملين القضية الرئيسية في الوقت الحالي، وتتأثر بطرق مختلفة ببيئة العمل (ماتسون وآخرون، 2016). في الصناعات في البلدان النامية، تكون غالبية بيئات العمل مليئة بالمخاطر والضرر. ومع ذلك، فإن زيادة الأداء تتطلب بيئة عمل آمنة وصحية. للأسف، فإن التكاليف الإضافية التي يتطلبها ذلك لا تحفز معظم الرؤساء على تخصيص موارد كبيرة للحفاظ على بيئة عمل ممتعة (مويندوا وآخرون، 2016). يتأثر أداء العاملين بعوامل متعددة، مثل تصميم الأثاث، وتوزيع التهوية، ومستوى الضوضاء والإضاءة، ودعم الإشراف، وموقع العمل، وأسلوب الاتصال، وتدابير السلامة من الحرائق (بهاتي، 2018). يتأثر العاملين بشكل كبير ببيئة العمل وكل ما يتعلق بها، وتتألف بشكل رئيسي من معايير العمل، والتي تشمل جانبين أساسيين: الجانب المادي والجانب النفسي. يضمن وجود مستشفى كبير ومنظم بشكل جيد تلبية احتياجات العاملين فيه. يتم تحقيق أقصى أداء من قبل العاملين النشطين في المؤسسات الكبيرة، ويتم الحفاظ على قيمة المستشفى (كوندو وآخرون، 2016). يواجه العاملون عوائق بيئية خطيرة في مواقع عملهم، وخاصة في المستشفيات، مما يعوق توفير المعدات الأساسية لأداء مهامهم (بهاتي، 2018). تهدف هذه البحث إلى دراسة أداء العاملين في المستشفيات بوجود هذه العوامل المشتركة في البيئة المادية والسلوكية في مكان العمل. تم تقييم تأثير هذه العوامل على أدائهم خلال الأزمة المالية التي يشهدها لبنان. يتم تسليط الضوء في الجزء الثاني من البحث، بعد تحديد إطارها، على الإشكالية والفرضيات التي تستند إليها البحث والمنهجية المتبعة.

1. الإطار المنهجي للبحث

1.1. المشكلة

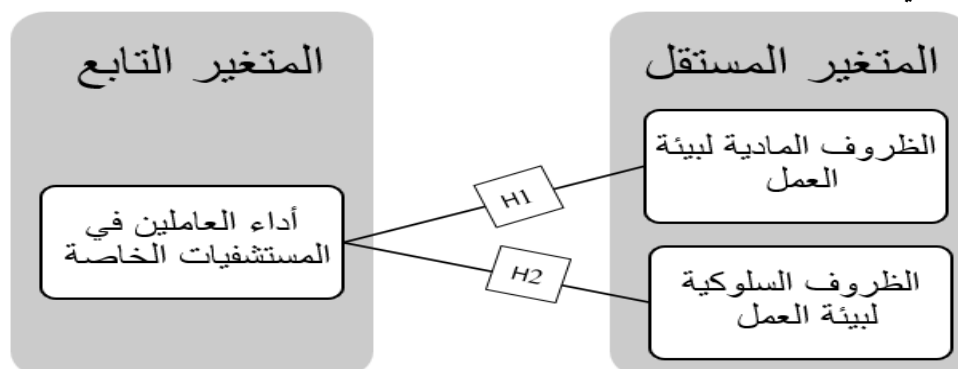
منذ أواخر عام 2019، يواجه لبنان واحدة من أخطر الأزمات الاقتصادية في تاريخ البلاد، بالإضافة إلى التوتر السياسي والاضطرابات الاجتماعية. فقد فرضت البنوك قيوداً على سحب الدولار، وارتفعت الأسعار بسبب ندرة العملة الأمريكية، بينما انخفضت قيمة الليرة اللبنانية. وعانى الكثير من اللبنانيين من مخاوف من تشديد الضوابط المالية أو تخفيض قيمة العملة، التي كانت مرتبطة بالدولار الأمريكي لمدة 22 عاماً. ونتيجة لذلك، صار من الصعب على المستشفيات تأمين المستلزمات والمعدات ومكافآت العاملين في الرعاية الصحية. ولقد أثرت هذه الأزمة بشكل سلبي على أداء العاملين في المستشفيات. ولذا تم اختيار مجال البحث في شمال لبنان، وخاصة في المستشفيات الخاصة بالشمال. وبالتالي، يمكن وصف مشكلتنا على النحو التالي: "إلى أي مدى تؤثر ظروف بيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان؟".

2.1. أهداف البحث

الهدف الأساسي لهذا البحث هو دراسة عناصر بيئة العمل التي تؤثر على أداء العاملين وفهم تأثيرات بيئة العمل والعوامل السلوكية على أداء العاملين في المستشفيات خلال الأزمة المالية في لبنان. ومع ذلك، في معظم الأبحاث السابقة حول هذا الموضوع، نجد أنها تسلط الضوء فقط على حقيقة وجود تطور إيجابي، دون تفصيل كمي للتغيرات. ويعتبر الابتكار في هذا البحث هو النهج الذي يهدف إلى الحصول على تقييم كمي للنتائج.

3.1. نموذج البحث

بعد مراجعة للدراسات السابقة المتاحة تم تصميم نموذج للبحث وذلك لتفسير أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، والشكل (1) يوضح المخطط الوصفي للبحث.



الشكل (1) يوضح المخطط الوصفي للبحث

4.1. فرضيات البحث

ستتم مناقشة فرضيتين لاحقاً من خلال المشكلات التي تتبع منها:

- **الفرضية الأولى (H1):** يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية للظروف المادية لبيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان.
- **الفرضية الثانية (H2):** يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية للظروف السلوكية لبيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان.

5.1. حدود البحث

يعرض هذا البحث بعض القيود النظرية والمنهجية. من بين القيود النظرية هو غياب الدراسات السابقة في سياق تأثير ظروف بيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة خلال الأزمة المالية في لبنان. بالنسبة للقيود المنهجية، يتمثل أحدها في عدد العينات والمستشفيات الصغيرة المستخدمة في البحث مقارنةً بالعدد الإجمالي للمستشفيات والعاملين في لبنان. كما تقتصر المنطقة المدروسة على شمال لبنان فقط. في الدراسات المستقبلية، يجب زيادة عدد المستشفيات والعاملين في مناطق متعددة من لبنان. يمكن أيضاً زيادة العينة أو إضافة المتغيرات الوسيطة في الدراسات المقبلة. يمكن استخدام طرق مختلفة لجمع البيانات في المستقبل، بما في ذلك استخدام استبيانات ذاتية الإجابة. تم تنفيذ هذه البحث في تصميم مقطعي، ويمكن أن تتنظر الدراسات المستقبلية في تصميمات دراسات طولية، بالإضافة إلى استخدام مزيج من الأساليب الكمية والنوعية.

2. الإطار النظري

1.2. الأزمة المالية

الأزمة هي حالة غير متوقعة وتنتشأ فجأة، وتعجز الجهات المعنية عن التنبؤ بها أو التحضير لها بما فيه الكفاية. تكون الأزمة عنيفة ومفاجئة. وبحسب التعريف، تُعرف الأزمة على أنها حالة أو مجموعة من الظروف التي تهدد أمن وبقاء وسمعة فرد أو شركة (جونهورج وآخرون، 2010). وفقاً لخبراء صندوق النقد الدولي، فإن الأزمة هي أي فترة متتالية تشهد نمواً سلبياً أو انخفاضاً في النشاط الاقتصادي. يتم تعريف عدم الاستقرار المالي في المرحلة الأولى، وتليها الأزمة المالية. عندما تتداخل الاضطرابات في الأنظمة المالية مع تدفق المعلومات، يظهر عدم الاستقرار المالي ويعوق قدرة النظام المالي على القيام بوظيفته في توجيه الرأسمال إلى فرص استثمارية مربحة. يمكن أن يؤدي عدم الاستقرار المالي، إذا كان قوياً بما فيه الكفاية، إلى انهيار شبه كامل لآلية الأسواق المالية، وهذا ما يُعرف بعد ذلك بالأزمة المالية (باروس، 2011). ويُعرف أيضاً بالذعر المالي أو الانهيار الكبير، ويصف هذا المفهوم الأزمة المصرفية وأسبابها الرئيسية والأعراض التي تسبق ظهورها. يحدث ذلك عندما يواجه البنك زيادة هائلة وغير متوقعة في الطلب على سحب الودائع، مما يؤدي إلى أزمة سيولة داخل البنك وإذا تمت تلك الأزمة في البنوك الأخرى، فإنها تسبب أزمة مالية.

2.2. ظروف بيئة العمل

نظرًا لقضاء العمال الكثير من وقتهم في مكان العمل، فإن بيئتهم العملية لها تأثير كبير على حياتهم المهنية. ووفقًا للبحث، يمكن للموظفين الذين يشعرون بالرضا تجاه بيئة عملهم أن يكونوا أكثر أداءً متميزًا في عملهم. في دراسات سابقة، وجد الباحثون أن العوامل البيئية المختلفة مثل الضوضاء، والألوان، ودرجة الحرارة، وتصميم مكان العمل، واستخدام النباتات الداخلية، تؤثر جميعها على أداء العامل ورفاهيته. وقد اقترحوا أيضًا إجراء بحوث مستقبلية لفهم العلاقة بين بيئة العمل وإنتاجية العامل. وأشاروا إلى أهمية إجراء دراسات مقارنة بين بيئة مكاتب القطاع الحكومي والقطاع الخاص. وقد وجدوا أن بيئة العمل ضرورية لأنها تساعد العاملين على التركيز بشكل صحيح على مهامهم، وبالتالي تحسن أدائهم وتزيد من إنتاجيتهم التنظيمية. يعمل توفر بيئة عمل جاذبة ومرغوبة على تحسين الشروط التي يتعاون فيها الأفراد الذين يشتركون في مجموعة مشتركة من المهارات والكفاءات والمعرفة لتحقيق النجاح. وبالتالي، يجب أن تستثمر المنظمات بشكل أكبر لتوفير خدمات عالية الجودة لعملائها (قمر الزمان وآخرون، 2011).

3.2. الظروف البيئية المادية والسلوكية

وفقًا للدراسات السابقة، تم تصنيف بيئة العمل إلى نوعين: الجسدية والسلوكية. في إحدى الدراسات التي أجريت بواسطة جوناسيلان وزملائه (2012) في صناعة التحويل، تم التركيز على تأثير بيئة العمل على أداء العاملين. وتم اعتبار أداء العامل كمتغير تابع، بينما تمت دراسة المتغيرات المستقلة الأخرى مثل العلاقات الشخصية، والمزايا المالية، ورفاهية العامل، والسلامة، والتدريب والتطوير، والتوحيد، والإدارة التشاركية، والهدف والعقلانية، والإشراف، والتقدم المحتمل. تم اختيار المشاركين باستخدام تقنية أخذ العينات التدريجية ألفا بيتا. وعن طريق إجراء مقابلات مع 139 موظفًا، توصل الباحثون إلى أن سلوك المشرف، بالإضافة إلى البيئة المادية المنظمة بشكل جيد والمزايا الإضافية مثل أنواع المساعدة في العمل، لها تأثير كبير على أداء العاملين (جوناسيلان وآخرون، 2012). في دراسة أخرى قام بها نهار الدين وزملاؤه (2013)، تم استكشاف العلاقة بين الأداء الوظيفي وأدوات العمل والبيئة المادية في مكان العمل ودعم المشرف. تم اختيار المشاركين من مجموعة متنوعة من الإدارات والمستويات التنظيمية، بما في ذلك المكاتب الاجتماعية ووحدات التصنيع ووحدات التعبئة والتغليف، باستخدام تقنية أخذ العينات التدريجية ألفا بيتا. تم جمع البيانات من 139 فردًا من أصل 200، وتم تحديد عدة نتائج وتداعيات من الدراسات السابقة حول بيئة العمل. ووفقًا للدراسة التي قام بها جوناسيلان وزملاؤه (2012) في صناعة التحويل، تم التركيز على تأثير بيئة العمل على أداء العاملين. وتم اعتبار أداء العامل كمتغير تابع، وتم دراسة المتغيرات المستقلة الأخرى مثل العلاقات الشخصية، والمزايا المالية، ورفاهية العامل، والسلامة، والتدريب والتطوير، والتوحيد، والإدارة التشاركية، والهدف والعقلانية، والإشراف، والتقدم المحتمل. تم اختيار المشاركين باستخدام تقنية أخذ العينات التدريجية ألفا بيتا. ومن خلال إجراء المقابلات مع 139 موظفًا، توصل الباحثون إلى أن سلوك المشرف، بالإضافة إلى البيئة المادية المنظمة بشكل جيد والمزايا الإضافية مثل أنواع المساعدة في العمل، لها تأثير كبير على أداء العاملين (جوناسيلان وآخرون، 2012). في دراسة أخرى قام بها نهار الدين وزملاؤه (2013)، تم استكشاف العلاقة بين الأداء الوظيفي وأدوات العمل والبيئة المادية في مكان العمل ودعم المشرف. تم اختيار المشاركين من مجموعة متنوعة من الإدارات والمستويات التنظيمية، بما في ذلك المكاتب الاجتماعية ووحدات التصنيع ووحدات التعبئة والتغليف، باستخدام تقنية أخذ العينات التدريجية ألفا بيتا. تم جمع البيانات من 139 فردًا من أصل 200، وتم تحليل العلاقات باستخدام تحليل الانحدار. مما يعني أن الباحثين لم يجدوا تأثيرًا كبيرًا لسلوك المشرف على أداء العامل. من النتائج الأخرى للدراسة، تبين أن المكونات السلوكية لبيئة العمل تفوق المكونات المادية في التأثير على أداء العامل (لبليشي، 2012). تم إجراء العديد من الدراسات لاستكشاف تأثير البيئة المادية على مشاركة العاملين وأدائهم وولائهم للشركة. في دراسة أخرى قام بها سامارانايكي وزملاؤه (2012)، تم تحديد العلاقة بين السعادة في العمل والإدراك الشخصي للفعالية في العمل فيما يتعلق بالأهمية المتصورة للوظيفة.

4.2. أداء العاملين

يمكن تحفيز موظفي الشركة لتحقيق أقصى قدر من الأداء والإنتاجية بطرق متعددة، حيث يمكن أن تكون هذه الحوافز داخلية أو خارجية. يتم تقديم الحوافز الداخلية بانتظام لتحقيق الأهداف الصعبة، وقد تتضمن المكافآت الخارجية تقديرًا من المشرف أو مكافأة مالية (شاندراسيكار، 2011). يُعد تحفيز العاملين لتحديد أهداف لأنفسهم نهجًا مفيدًا آخر يعزز أدائهم ويزيد من إنتاجية المنظمة. تحقيق الهدف يخدم غرضين أساسيين: تحسين سلوك الفرد وتحفيزه للعمل بجد لتحقيق النجاح (جورج، 2015). يحل الهدف المحدد مكان الهدف العام، وإنشاء أهداف طموحة بدلاً من أهداف سطحية يؤدي إلى نتائج أفضل. تعزز قبول الهدف وتمهد الطريق لتحقيقه من خلال وضع أهداف واقعية ومحفزة (جوشي وآخرون، 2011). يعتبر الموقف التنظيمي والعدالة عنصرين آخرين أساسيين لسلوك العامل (فيمالاناثان وآخرون، 2013). وأظهرت الأبحاث السابقة أن العدالة التفاعلية، وهي عدالة التعامل بين العاملين في مكان العمل، والعدالة الإجرائية، والتي تتعلق باتقان صنع القرارات، والعدالة التوزيعية، والتي تنص على توزيع المكافآت والتكاليف بشكل عادل ومتساوٍ بين أعضاء الفريق، هي ثلاثة جوانب رئيسية للعدالة التنظيمية (تشوتيكامانكونج، 2019).

3. منهجية البحث

1.3. منهج البحث

نظرا لما يمثله موضوع البحث من أهمية من الناحية العلمية والعملية فإن دراسته تطلبت استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث اعتمد الباحث في بناء الإطار النظري للبحث على الأدبيات المتوفرة من كتب ودوريات وكذلك الاعتماد على شبكة الأنترنت، فيما اعتمد الباحث في الجانب الميداني على استمارة الاستبيان.

2.3. مجتمع البحث والعينة

يتكون مجتمع البحث من العاملين في مستشفيات خاصة تقع في شمال لبنان (مستشفى الشمال، مستشفى معوض مستشفى سيدة شمال لبنان). تكونت عينة البحث من (95) موظفًا. تتميز هذه العينة بتنوع خصائصها مثل العمر والجنس ومستوى التعليم والحالة الاجتماعية والدخل الشهري وسنوات الخبرة. في الواقع، يهدف الاستبيان إلى استهداف الأفراد القادرين على توظيف خبراتهم وتقديم نتائج مستدامة وأسباب صحيحة للبحث، بهدف دراسة تأثير ظروف بيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة اللبنانية الخاصة خلال الأزمة المالية اللبنانية شمال لبنان.

3.3. المستشفيات خلال الازمة المالية في لبنان

تعاني لبنان حاليًا من عدة أزمات متراكمة، بما في ذلك أزمة الديون، وندرة الدولار، وتقييدات على السحوبات المصرفية، وارتفاع تكاليف المعيشة، وانهايار الليرة اللبنانية، وتدهور الأوضاع الاقتصادية. شهد الشعب اللبناني احتجاجات في تشرين الأول/أكتوبر 2019، احتجاجًا على الأوضاع الصعبة التي يعاني منها البلد وفشل الحكومة في مواجهتها ومكافحة الفساد. بدأت هذه الحركة بعد أسبوع من عجز السلطات عن التصدي لحرائق هائلة، وتبعته إعلان الحكومة فرض ضرائب على تطبيق الرسائل المجانية "واتساب". تم تسريع استقالة الحكومة بشكل كبير بفعل هذه الاحتجاجات (نبا، 2020). تعاني الليرة اللبنانية من انخفاض قيمتها. تأثرت ميزانيات البنوك سلبًا نتيجة استخدام الدولار كعملة رئيسية في العمليات التجارية والنقدية. وليس ذلك فحسب، بل تتأثر أيضًا المؤسسات العامة والأسر المديونة بالعملة الأجنبية (الدولار الأمريكي) ولكنها تستلم رواتبها بالليرة اللبنانية (مرحي وآخرون، 2019). منذ عام 1997، قام مصرف لبنان بتثبيت سعر الصرف عند 1507.5 ليرة لبنانية للدولار. يمتلك مصرف لبنان والقطاع المصرفي معًا 99% من أموال الدولة. ووفقًا لغريال، فإن استقرار العملة الوطنية ليس مهددًا على الرغم من الظروف الحالية. ومع ذلك، فإن تخفيض قيمة العملات التي تستخدمها الكيانات غير المصرفية في الأعمال التجارية سيكون لا مفر منه في حال استمرار الأزمة. يتوقع المدير الشبكي أن يستمر ذلك لمدة أسبوع واحد فقط، وليس أكثر من ذلك. ستؤدي إغلاق البنوك على المدى الطويل بالتأكيد إلى زيادة الطلب على العملات في السوق الثانوية، بما في ذلك شركات الصرافة. لن يتمكن البنوك من

صرف الأموال. وبناءً على ذلك، سيتمكن أصحاب المتاجر التجزئة الذين لا يزالون يحتفظون بالدولارات من الحفاظ على أسعارها مرتفعة. قد يضطربنا ذلك في بعض الأحيان إلى بيع الدولار بأسعار أعلى بكثير من مستوى الصرف المنخفض البالغ 1630 ليرة لبنانية الذي تم تداقترحت إجراءات جديدة لمكافحة التضخم في لبنان. تضمنت الإجراءات زيادة في الحد الأقصى لسحب النقد من البنوك وتطبيق قيود على التحويلات الخارجية وتقليل الدعم المالي للسلع الأساسية. كما اقترحت زيادة الضرائب على الثروات والأرباح لتمويل الانفاق الحكومي. يعتبر البعض هذه الإجراءات ضرورية للحد من العجز المالي وتحقيق الاستقرار الاقتصادي، بينما يرى البعض الآخر أنها ستزيد من الأعباء المالية على المواطنين اللبنانيين الفقراء. يجري حالياً مناقشة الإجراءات وتقييم تأثيرها المحتمل على الاقتصاد والمجتمع في لبنان. بلغت نسبة دين لبنان إلى الناتج المحلي الإجمالي 158% في نهاية عام 2019، مما يجعله يحتل المرتبة السادسة عالمياً بعد اليابان وفنزويلا والسودان واليونان. وعلى الرغم من عدم ارتكاب لبنان أي مخالفات في الأوقات الصعبة، إلا أن الحكومة اللبنانية لم تتمكن من تأمين سداد سندات دولية بقيمة 1.2 مليار دولار في 9 مارس، مما أثر سلباً على ثقة الأسواق العالمية في الدين السيادي اللبناني. وأعلنت الحكومة اللبنانية رفضها سداد التزاماتها، مما تسبب بتسارع وتيرة فقدان الوظائف وانهايار العملة اللبنانية وتزايد حدة الفقر، وأدى إلى انخفاض القوة الشرائية بنسبة 70% (شيغوفي وآخرون، 2017). يعتبر مصرف لبنان المسؤول الرئيسي عن تدهور الوضع النقدي في لبنان والتداعيات المالية الناتجة عن ذلك. وعلى الرغم من ذلك، عمل مصرف لبنان في الفترة من عام 1995 إلى 2019 كوسيط مالي بين المصارف الخاصة والقطاع العام، ولم يأخذ في الاعتبار الآثار السلبية لاستراتيجية الدولة الاقتصادية التي زادت من عجز الموازنة (مهبوب، 2017). وبسبب استخدام معظم الديون لتمويل الأنشطة الجارية، أصبح مصرف لبنان غير قادر على تمويل القطاع الخاص، وأصبحت المصارف التجارية غير قادرة على العمل كوسطاء بين الأطراف الأخرى. وعانت البلاد أيضاً من تنفيذ سياسة ربط سعر الصرف بالدولار الأمريكي. حيث حدد مصرف لبنان سعر الصرف بحوالي 1 دولار أمريكي = 1507 ليرة لبنانية. وتعود النتائج السلبية لهذه السياسة إلى الاقتصاد القائم على الدولار وزيادة الدين العام المقوم بالعملة الأجنبية (حمدي وآخرون، 2021).

النظام الصحي في لبنان يتميز بخصائصه الفريدة التي تشمل إعداد الرعاية الصحية، وإدارتها، وتسعيرها، والدفع عنها. يتمتع هذا النظام بهيكل مختلط حيث يسود القطاع الخاص في قطاع الرعاية الصحية في البلاد. وعلى الرغم من القيود الصارمة التي تفرضها هيكل الرقابة، فإن الدولة لا تزال قادرة على التأثير في النظام والمشاركة فيه. من بين الخصائص المميزة للنظام الصحي في لبنان هو وجود نظام التأمين الاجتماعي الذي يعكس حجة التضامن الاجتماعي وحجة الثقة الخاصة. ومع ذلك، يبدو أن هذا ليس كافياً حيث أن هناك جزءاً كبيراً من السكان لا يزالون بدون تغطية تأمين اجتماعي. يتم تمويل النظام الصحي اللبناني من مجموعة متنوعة من مصادر التمويل الحكومية وشبه العامة والخاصة. ومع ذلك، فإن الأسرة تبقى المصدر الرئيسي لتمويل الرعاية الصحية في الأسر. تلعب الدولة دوراً مهماً حيث غالباً ما تحل محل المنظمات الدينية الوطنية أو غير الحكومية في تقديم الخدمات الصحية. كجزء من النظام الصحي، تقدم الدولة مجموعة متنوعة من الخدمات الصحية، وتشارك في إعداد الرعاية وإدارتها وتسعيرها والدفع عنها وفقاً لهيكل المختلط. توجد عدة خصائص مميزة في النظام الصحي في لبنان، وتتمثل هذه الخصائص في التأمين الاجتماعي وطرق التمويل ودور الدولة في النظام الصحي. فيما يتعلق بالتأمين الاجتماعي، يوجد حجة التضامن الاجتماعي وحجة الثقة الخاصة، ومع ذلك، لا يزال هناك عدد كبير من السكان الذين لا يتمتعون بضمانات اجتماعية. من حيث التمويل، يعتمد النظام الصحي في لبنان على مصادر تمويل حكومية وشبه حكومية وخاصة، ومع ذلك، فإن الأسرة تظل المصدر الرئيسي لتمويل الرعاية الصحية. أما دور الدولة، فغالباً ما تحل محل المنظمات الدينية الوطنية أو العالمية في تقديم الخدمات الصحية. وفيما يتعلق بالصحة العامة، فإن النظام الصحي اللبناني يقدم مجموعة متنوعة من الخدمات الطبية. وعلى الرغم من وجود هذه الخصائص، إلا أن لكل فرد في لبنان رؤية مختلفة تماماً للرعاية الصحية. وفيما يتعلق بالأدوية، فإنها تُدار بناءً على أعضاء محددة، ويتم احترام السلوك الطبي بشكل كبير. وفيما يتعلق بالحرية الفردية والمشاركة الحكومية، يحد النظام الصحي اللبناني مكانة متميزة مقارنة بالأنظمة الصحية الأخرى. وتقع المسؤولية على مقدمي الخدمات الصحية والمرضى في

النظام الصحي الخاص. وعلى الرغم من ذلك، يتمتع مقدمو الخدمات الصحية الخاصة بحرية كاملة في وصف العلاجات الطبية. هناك أيضًا دور يلعبه القطاع الخاص في تقديم بعض الخدمات الصحية. وقد تفاقمت الأزمات الاقتصادية والمالية في لبنان بسبب جائحة كوفيد-19، مما تسبب في تدهور الوضع الصحي وتأثيرات سلبية على السوق الصحية. تشهد المستشفيات اللبنانية نقصًا في الإمدادات الطبية التي تساعد في مكافحة الأزمة. بالإضافة إلى ذلك، فقد تراجعت قيمة الليرة اللبنانية مقابل الدولار، مما تسبب في قيود على استيراد المواد الخام والمعدات الطبية. كما كشفت الجائحة عن نقص التجهيزات والمعدات الطبية في المستشفيات.

4.3. مصادر الحصول على البيانات

لتحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات. المصادر الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم اللجوء إلى وضع البيانات الأولية من خلال الاستبانة. تتمثل في الاستبانة، التي جاءت بعد مراجعة الجانب النظري والدراسات والأبحاث السابقة. المصادر الثانوية اعتمدنا في معالجة الإطار النظري للدراسة على مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والإنجليزية والفرنسية التي تناولت متغيرات البحث بالإضافة إلى الرسائل والدوريات التي تطرقت للموضوع، وذلك للتعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في الدراسات.

5.3. أداة البحث

تم من خلال الاستبانة أخذ وجهات نظر العاملين العاملين في في مستشفيات خاصة تقع في شمال لبنان: مستشفى الشمال مستشفى معوض مستشفى سيدة شمال لبنان. قد تضمنت الاستبانة جزئيين أساسيين، يتمحور الجزء الأول منها حول أسئلة هدفها الحصول على بيانات عامة عن العينة بغرض تعرف الخصائص الديمغرافية للعينة. أما الثاني فيتعلق بالمقاييس الخاصة بمتغيرات. وبعد الجمع والتدقيق وإدخال المعلومات على برنامج SPSS. هذا وقد أعدت الاستبانة بحيث يقوم المجيب بوضع إشارة أمام كل فقرة من الفقرات الخاصة بالمحور، إذ يوجد مقابل كل فقرة أعمدة تعكس خمسة مستويات للإجابة أو الموافقة من عدمه، ويمثل كل مستوى وزناً معيناً تصاعدياً من 1 إلى 5 وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، ويبين الجدول الآتي الإجابة وأوزانها:

جدول 1: أوزان الإجابة على أسئلة الاستبانة

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحث

6.3. صدق وثبات أداة البحث

للتحقق من ثبات ومصادقية البيانات الواردة في الاستبانة المصممة، والذي على ضوئه يتحدد رفض أو قبول الاستبانة، فقد تم استخدام معامل كرونباخ (ألفا).

جدول 2: قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

معامل الثبات (α)	عدد الفقرات	المحور
70.8%	5	الظروف المادية لبيئة العمل
76.9%	5	الظروف السلوكية لبيئة العمل
79.9%	5	أداء العاملين في المستشفيات الخاصة

المصدر: SPSS

تشير ألفا كرونباخ للظروف المادية لبيئة العمل البالغة 70.8% الى وجود تناسق داخلي ممتاز بين خمسة الأسئلة. تشير ألفا كرونباخ للظروف السلوكية لبيئة العمل البالغة 76.9% الى وجود تناسق داخلي ممتاز بين الأسئلة. تشير ألفا كرونباخ لأداء العاملين في المستشفيات الخاصة البالغة 79.9% الى وجود تناسق داخلي ممتاز بين خمسة الأسئلة.

4. تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4. الإحصاء الوصفي

تم تحليل البيانات الشخصية للمشاركين في البحث باستخدام الإحصاء الوصفي لعينة البحث، بهدف التعرف عليهم والاستفادة منهم.

جدول 3: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	20	21.1%
أنثى	75	78.9%
المجموع	95	100%

المصدر : SPSS

تحليل الجدول يوضح توزيع الأفراد حسب الجنس. بناءً على هذا التحليل، يمكننا القول أن النموذج الذي تم دراسته يحتوي على 20 ذكرًا و 75 أنثى. يتمثل في الإناث النسبة الأكبر بنسبة 78.9% من العينة، بينما تشكل الذكور نسبة 21.1%.

جدول 4: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية (%)
18-25	4	4.2%
26-35	16	16.8%
36-45	67	70.5%
> 45	8	8.4%
المجموع	95	100%

المصدر : SPSS

تحليل الجدول يُظهر التوزيع العمري للعينة والنسب المئوية المتعلقة بكل فئة. من خلال تحليل هذه النتائج، يمكن القول بأن الفئة العمرية 36-45 (70.5%) تمثل النسبة الأكبر في العينة المدروسة، بينما الفئات العمرية الأخرى تشكل نسب أقل.

جدول 5: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية (%)
متزوج	34	35.8%
أعزب	59	62.1%
مطلق	2	2.1%
المجموع	95	100%

المصدر : SPSS

تحليل الجدول يُظهر التوزيع الاجتماعي للعينة والنسب المئوية المتعلقة بكل حالة اجتماعية. بناءً على هذا التحليل، يمكننا القول أن النموذج الذي تم دراسته يتضمن مجموعة متنوعة من الحالات الاجتماعية. تشكل حالة أكبر الأعزب نسبة في العينة بنسبة 62.1%، تليها حالة الزواج بنسبة 35.8%، وحالة الطلاق تشكل 2.1% من العينة.

جدول 6: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
بكالوريوس	9	9.5%
دراسات عليا	86	90.5%
المجموع	95	100%

المصدر : SPSS

تحليل الجدول يُظهر التوزيع التعليمي للعينة والنسب المئوية المتعلقة بكل مستوى تعليمي. بناءً على هذا التحليل، يمكننا القول أن العينة المدروسة تتميز بتوزيع تعليمي واسع النطاق. يُلاحظ أن الأفراد الذين حصلوا على دراسات عليا يشكلون النسبة الأكبر في العينة بنسبة 90.5%، في حين يشكل الأفراد الذين حصلوا على درجة البكالوريوس نسبة 9.5% من العينة.

جدول 7: توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري

النسبة المئوية (%)	التكرار	الدخل الشهري
9.5%	9	أقل من \$٥٠
77.9%	74	بين ٥٠ و \$١٠٠
12.6%	12	أكثر من \$٢٠٠
100%	95	المجموع

المصدر : SPSS

تحليل الجدول يُظهر التوزيع المالي الشهري للعينة والنسب المئوية المتعلقة بكل فئة دخل. بناءً على هذا التحليل، يمكننا ملاحظة أن العينة المدروسة تتميز بتوزيع مالي متنوع. تشكل فئة الدخل بين 50 و 100 دولار أكبر نسبة في العينة بنسبة 77.9٪، تليها فئة الدخل أكثر من 200 دولار بنسبة 12.6٪. فئات الدخل الأقل من 50 دولار تشكل نسباً أقل في العينة بنسبة 9.5٪.

جدول 8: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية (%)	التكرار	الخبرة
9.5%	9	أقل من ٥ سنوات
37.9%	36	من ٥ إلى ١٠ سنوات
48.4%	46	من ١١ إلى ١٥ سنة
4.2%	4	١٥ سنة وأكثر
100%	95	المجموع

المصدر : SPSS

تحليل الجدول يُظهر توزيع الخبرة للعينة والنسب المئوية المتعلقة بكل فئة خبرة. بناءً على هذا التحليل، يمكننا ملاحظة أن العينة المدروسة تتميز بتوزيع خبرة متنوعة. تشكل فئة الخبرة بين 11 و 15 سنوات أكبر نسبة في العينة بنسبة 48.4٪، تليها فئة الخبرة بين 5 و 10 سنوات بنسبة 37.9٪، تليها فئة الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 9.5٪، 15 سنة وأكثر تشكل نسباً أقل في العينة 4.2٪.

2.4. اختبار معامل الارتباط

لقياس العلاقة بين متغيرات البحث تم استخدام معامل بيرسون للارتباط.

جدول 9: اختبار معامل الارتباط بين ظروف المادية لبيئة العمل وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان

صحة العاملين	ظروف المادية لبيئة العمل		
**818. 000. 95	1 000. 95	Pearson Correlation	ظروف المادية لبيئة العمل
		Sig. (2-tailed)	
		N	
1 000. 95	**818. 000. 95	Pearson Correlation	أداء العاملين
		Sig. (2-tailed)	
		N	

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : SPSS

تحليل الجدول المعطى يُظهر العلاقة بين ظروف المادية لبيئة العمل وأداء العاملين العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان. يتم استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين والمستوى الإحصائي لهذه العلاقة. قيمة معامل الارتباط بيرسون بين ظروف المادية لبيئة العمل وأداء العاملين العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان هي 0.818. قيمة Sig. (2-tailed) للعلاقة بينهما هي 0.000، وهذا يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية. وفقاً للجدول المعطى، يُظهر تحليل الارتباط بيرسون أن هناك علاقة إيجابية قوية بين ظروف المادية لبيئة العمل وأداء العاملين العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان. هذا يشير إلى أن ظروف المادية الجيدة في بيئة العمل ترتبط بأداء العاملين بشكل إيجابي.

جدول أداء العاملين 10: اختبار معامل الارتباط بين ظروف السلوكية لبيئة العمل وأداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان

صحة العاملين	ظروف السلوكية لبيئة العمل		
**687.	1	Pearson Correlation	ظروف السلوكية لبيئة العمل
000.	000.	Sig. (2-tailed)	
95	95	N	
1	**687.	Pearson Correlation	أداء العاملين
000.	000.	Sig. (2-tailed)	
95	95	N	

.**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر : SPSS

تحليل الجدول المعطى يُظهر العلاقة بين ظروف السلوكية لبيئة العمل أداء العاملين العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان. يتم استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين والمستوى الإحصائي لهذه العلاقة. قيمة معامل الارتباط بيرسون بين ظروف السلوكية لبيئة العمل أداء العاملين العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان هي 0.687. قيمة (2-tailed) Sig. للعلاقة بينهما هي 0.000، وهذا يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية. وفقاً للجدول المعطى، يُظهر تحليل الارتباط بيرسون أن هناك علاقة إيجابية قوية بين ظروف السلوكية لبيئة العمل وأداء العاملين العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان. هذا يشير إلى أن ظروف السلوكية الجيدة في بيئة العمل ترتبط بأداء العاملين بشكل إيجابي.

3.4. اختبار الانحدار الخطي المتعدد

نستعرض جداول اختبار الانحدار الخطي المتعدد، حيث يوضح الجدول التالي المتغيرات المستقلة والمتغير التابعة:

جدول 11: المتغير التابع والمتغيرات المستقل

المتغير التابع	المتغير المستقل
أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان	ظروف المادية لبيئة العمل ظروف السلوكية لبيئة العمل

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

جدول 12: الارتباط الخطي Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 ^a	.782	.777	.22346

a. Predictors: (Constant), ظروف المادية والسلوكية لبيئة العمل

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

تحليل النتائج يشير إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين المتغيرات المستقلة (ظروف المادية والسلوكية لبيئة العمل) والمتغير المعتمد (أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان) بنسبة تصل إلى 88.4%. وتشير قيمة R Square إلى أن حوالي 78.2% من تغير المتغير المعتمد يمكن شرحه بواسطة المتغيرات المستقلة في النموذج.

جدول 13: تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16.436	2	8.218	164.573	.000 ^b
Residual	4.594	92	.050		
Total	21.030	94			

a. Dependent Variable: أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان

b. Predictors: (Constant), ظروف المادية والسلوكية لبيئة العمل

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

تحليل النتائج يظهر أن النموذج يكون ذا قيمة إحصائية مهمة، حيث أن قيمة الاختبار F هي 164.573 وقيمة الاحتمالية (Sig.) صفر (0.000)، وهذا يشير إلى أن هناك علاقة إحصائية مهمة بين المتغيرات المستقلة المدرجة في النموذج والمتغير المعتمد. تظهر الجدول أيضًا توزيع المربعات، حيث يوجد مجموع المربعات الخاص بالتفسير (Regression) وهو يساوي 16.436 ومجموع المربعات الباقية (Residual) وهو يساوي 4.594 ومجموع المربعات الكلي (Total) وهو يساوي 21.030. هذه القيم تساعد في فهم مقدار التباين الذي يتم تفسيره بواسطة النموذج (التفسير) والتباين الذي لم يتم تفسيره (الباقى) والتباين الكلي.

جدول 14 : تحليل تأثير المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.030	.195	.151	.880
	ظروف المادية لبيئة العمل	.637	.056	.634	.000
	ظروف السلوكية لبيئة العمل	.329	.048	.383	.000

a. أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان: Dependent Variable

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS .

تحليل النتائج يتعلق بنموذج الاستدلال الخطي الذي يقيس العلاقة بين المتغير المعتمد (أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان) والمتغيرات المستقلة المدرجة في النموذج. تتمثل النتائج وتفسيرها فيما يلي:

- المعامل ثابت (Constant): له قيمة مقدارها 0.030 وهذا يشير إلى وجود تأثير ثابت أو أساسي غير قابل للتغيير على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان.
- ظروف المادية لبيئة العمل: له تأثير إيجابي بمقدار 0.637 وقيمة البيتا الموحدة تبلغ 0.634 هذا يعني أن تحسين ظروف المادية لبيئة العمل لبنان يساهم في زيادة أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية.
- ظروف السلوكية لبيئة العمل: له تأثير إيجابي بمقدار 0.329 وقيمة البيتا الموحدة تبلغ 0.383 هذا يعني أن تحسين ظروف السلوكية لبيئة العمل لبنان يساهم في زيادة أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية.

جدول 15: التحقق من الفرضيات المطروحة

مؤكد	$0.000 < 0.05$	الفرضية الأولى (H1): يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية للظروف المادية لبيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان.
مؤكد	$0.000 < 0.05$	الفرضية الثانية (H2): يوجد أثر مباشر ذو دلالة إحصائية للظروف السلوكية لبيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة في شمال لبنان خلال الأزمة المالية في لبنان.

المصدر: من إعداد الباحث

الاستنتاجات والتوصيات

يعد بيئة العمل عاملاً مهماً يؤثر على أداء العامل في المنظمات. في بيئة الرعاية الصحية التنافسية، تكون الفوائد المالية وحدها غير كافية لتحقيق أعلى مستويات الأداء. بالإضافة إلى ذلك، يكون الجمع بين المكافآت المادية وغير المادية فعالاً في تحقيق مستويات أعلى من أداء العامل وتحقيق الأهداف التنظيمية. يحتاج العاملين العاملون في ظروف صعبة إلى بيئة عمل ملائمة وسلمية وتعاونية لتحقيق أعلى مستويات الأداء. العوامل المادية مثل التجهيزات التقنية والإضاءة المناسبة، والمكاتب النظيفة والخالية من الضوضاء، والكراسي المريحة تعتبر أيضًا عوامل بيئية مهمة يجب مراعاتها. توصلت البحث إلى أن كل هذه العوامل تلعب دورًا حاسمًا في تأثير صحة العامل. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتبار الاستراحات، والتفاعلات غير الإرادية، والبيئة الودية في مكان العمل عوامل سلوكية وبيئية تساهم في تحسين صحة العامل، حيث يؤدي العقل والجسم السليمان إلى أداء أفضل للموظفين.

- بناءً على تأثير ظروف بيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات اللبنانية الخاصة خلال الأزمة المالية اللبنانية، وبناءً على حالة المستشفيات الخاصة في شمال لبنان.
- يمكن تقديم الاستنتاجات التي تم التوصل إليها:
1. توفير بيئة عمل آمنة وصحية: ينبغي على المستشفيات الخاصة في شمال لبنان توفير بيئة عمل آمنة وصحية للعاملين، بما في ذلك ضمان سلامتهم من الأخطار الصحية وتوفير التدابير الوقائية المناسبة.
 2. تحسين ظروف العمل والتنظيم: ينبغي تحسين ظروف العمل والتنظيم في المستشفيات الخاصة، بما في ذلك توفير المعدات والموارد اللازمة للعاملين وتنظيم سير العمل بشكل فعال.
 3. تشجيع التواصل والتعاون: تشجيع التواصل الفعال والتعاون بين العاملين في المستشفيات الخاصة، وذلك لتعزيز التفاهم وحل المشكلات بشكل فعال وتحسين العمل الجماعي.
 4. توفير فرص التطوير والتدريب: أن تهتم المستشفيات الخاصة بتوفير فرص التطوير المهني والتدريب المستمر للعاملين، وذلك لتحسين مهاراتهم وزيادة قدراتهم في مجال العمل.
 5. توفير الدعم النفسي والاجتماعي: ينبغي على إدارة المستشفيات الخاصة أن توفر الدعم النفسي والاجتماعي للعاملين خلال الأزمة المالية، من خلال توفير الاستشارة والدعم النفسي وتعزيز رفايتهم العامة.
 6. تقييم ومتابعة الأداء: يطلب من إدارة المستشفيات الخاصة في شمال لبنان إجراء تقييمات ومتابعة دورية لأداء العاملين، وذلك من خلال إجراء تقييمات دورية للأداء الفردي والجماعي، وتحليل النتائج واتخاذ التدابير اللازمة لتحسين الأداء.
 7. تعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية: ينبغي أن تهتم المستشفيات الخاصة بتعزيز التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين، من خلال توفير سياسات وبرامج تعزز الصحة النفسية والرفاهية الشخصية.
 8. التعامل مع التحديات المالية: يجب على المستشفيات الخاصة في شمال لبنان تطوير استراتيجيات للتعامل مع التحديات المالية المتعلقة بالأزمة، بما في ذلك إدارة الموارد المالية بشكل فعال والبحث عن مصادر تمويل بديلة.

المراجع

1. أوان وآخرون. (2015). أثر بيئة العمل على إنتاجية العاملين: دراسة حالة للبنوك وشركات التأمين في باكستان. المجلة الأوروبية للأعمال والإدارة، 7 (1)، 345-329.
2. باروس، ت. (2011). الأزمة المالية الدولية 2008-2009 ومواجهتها للاقتصاد الكونغولي. جامعة ويليام بوث.
3. بهاتي، ك. (2018). النموذج الوسيط للعلاقات المتبادلة بين العوامل الأربعة لبيئة العمل وأداء العاملين وأداء المنظمات في المؤسسات الباكستانية. مجلة آسيا للعلوم الاجتماعية، 2 (3)، 180-176.
4. تشاندراسيكار، ك. (2011). بيئة مكان العمل وتأثيرها على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية العامة. المجلة الدولية للحوسبة المؤسسية وأنظمة الأعمال، 19-1.
5. تشيغوفي وآخرون. (2017). تأثير رضا العملاء على الولاء العملاء في قطاع البنوك. المجلة الدولية للهندسة العلمية والبحث، 5 (2)،
Doi: <https://bit.ly/2Ya2zrs>. 3878-2347
6. جورج، س. (2015). تحديد الأهداف ودافعية العاملين. IZA World of Labor. Doi : <https://doi.org/10.15185/izawol.178>
7. جونسونغ وآخرون. (2010). إدارة الأزمات في المنظمات الصينية والإستونية. مُسترد من
<https://doi.org/10.1108/17506141011032981>
8. رازيق وآخرون. (2015). تأثير بيئة العمل على رضا الوظيفة. مجلة بروسيديا للاقتصاد والتمويل، 23، 725-717. Doi : [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
9. سامارانايك وآخرون. (2012). ادراك العاملين تجاه المراقبة الإلكترونية في مكان العمل وتأثيرها على رضا الوظيفة للمحترفين في مجال البرمجيات في سري لانكا. التكنولوجيا والمعلوماتيات، 29 (2)، 244-233. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2011.08.003>
10. شاهزاد وآخرون. (2013). تأثير الثقافة التنظيمية على أداء العاملين: دراسة تطبيقية لشركات البرمجيات في باكستان. مجلة دراسات الأعمال الفصلية، 5 (2).
11. شوتيكمانكونج، ك. (2019). استخدام WBL كأداة لتحسين بيئة العمل ورفاهية العاملين. المجلة البحثية الدولية للأعمال والاقتصاد، 3 (1)، 17-1.
12. عزيز وآخرون. (2015). بيئة العمل والرضا الوظيفي بين المهنيين الصحيين العاملين في مستشفى رعاية تكافؤ في باكستان. مجلة كلية طب أيوب آباد، 27 (1)، 204-201.
13. كامارولزمان وآخرون. (2011). نظرة عامة على تأثير البيئة المكتبية الفيزيائية على العاملين. مجلة بروسيديا للهندسة، 20، 262. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2011.11.164>
14. كوندو وآخرون. (2016). تأثير ممارسات الاحتفاظ بالعاملين على أداء الشركة المُدرك والابتكار. المجلة الدولية للابتكار والتعلم، 19 (1)، 43-25. Doi: <https://doi.org/10.1504/IJIL.2016.073287>
15. كيلوي وآخرون. (2013). القيادة الإيجابية ورفاهية العاملين. مجلة القيادة والدراسات التنظيمية، 20 (1)، 117-107.
16. ليبلينشي، د. (2012). أثر جودة بيئة العمل على إنتاجية العاملين: دراسة حالة لبنك في تركيا. مجلة الأعمال والاقتصاد، 1 (1)، 38-49.
17. ماتسون وآخرون. (2016). بيئة العمل واحتمالية المشاركة في السلوك الغير ملائم. سينتينس، 14، 26-24.
18. محبوب، ر. (2017). العوامل الرئيسية لجودة التقارير المالية في قطاع البنوك اللبنانية. مجلة الدراسات الأوروبية للأبحاث، 726-706. Doi: [doi.10.35808/ersj/922](https://doi.org/10.35808/ersj/922)
19. مرعي وآخرون. (2019). دراسة عبر ثقافية للنية في استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بين العملاء اللبنانيين والبريطانيين: توسيع UTAUT2 بالأمان والخصوصية والثقة. التكنولوجيا في المجتمع. Doi: [10.1016/J.TECHSOC.2019.101151](https://doi.org/10.1016/J.TECHSOC.2019.101151)
20. مويندوا وآخرون. (2017). تأثير الإشراف الداعم على تنفيذ عمليات إدارة الموارد البشرية؛ دراسة تدمج بين المنهجين الكمي والكيفي في تنزانيا. بحوث نظم الصحة والسياسة، 4 (1)، 9-1.
21. نابها، م. (2020). لبنان في أزمة كاملة (ملاحظة). لبنان: BSI-Economics.
22. هاردين وآخرون. (2013). عوامل بيئة العمل التي تؤثر على أداء العاملين: دراسة حالة لميازو في ماليزيا. المجلة الدولية للبحوث والدراسات المستقلة، 2 (2)، 78-66.