

أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي

في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب

عثمان علي موسى الزهراني

٢٤٢٠٠١٣٩٨

إشراف

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي

1446 هـ / 2024 م

المقدمة

نتيجة للتغيرات السريعة والتطورات العلمية والتقنية المستمرة، احتدمت المنافسة بين المنظمات . الأمر الذي وضع تلك المنظمات أمام تحديات كبيرة . فكان لزاماً لتلك المنظمات البحث عن العوامل كافة التي تضمن لها التفوق وتحقيق الأهداف المنشودة وزيادة الإنتاجية . وبما أن العنصر البشري يعتبر عنصر مهم وأهم الموارد الثمينة في المنظمة ، أصبح من المهم تحفيزه وذلك من خلال تلبية احتياجاته النفسية والاجتماعية والمادية ، مما ينعكس بشكل إيجابي على رضاه وأدائه ونتاجيته (عباس، 2017م) . من بين تلك العوامل تعتبر بيئة عمل من أهمها . وتشمل بيئة العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه ، وفي ميوله تجاه عمله ، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها ، والمشروع الذي ينتمي إليه . وتمثل أيضاً بيئة العمل الظروف التي تحيط بالفرد أثناء القيام بأعماله الوظيفية ، والتي تؤثر بصورة واضحة على قدراته الذهنية والجسمية (الشنواني، 1999) .

لهذا نجد أن المنظمات اهتمت في السنوات الأخيرة بخلق بيئة عمل مناسبة (عباس، 2017) . كما أن بيئة العمل وتحسين حياة العمل حظيت باهتمام المتخصصين بالعلاقات الإنسانية والهندسة البشرية لأكثر من نصف قرن . وينطلق الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المؤسسات إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة . لذا فالهدف الرئيس يتمثل في إعداد قوة عمل راضية مندفعة ومحفزة ، وذات ولاء عالٍ لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار (السليمي، 2015) . إذن بات تحسين

بيئة العمل ضرورة اجتماعية واقتصادية من خلال تحسين الظروف الداخلية للعمل ، وتقديم أفضل الخدمات والاهتمام بالموظفين . والتي تشمل أيضاً أسلوب القيادة الإدارية وطبيعة العمل والتخصص والنظم واللوائح والقوانين والأجور ومدى توفر فرص الترقية ، وكذا نوع من العلاقات الرسمية وغير الرسمية التي تتبعها المؤسسة بما فيها العلاقات الإنسانية كالتأخي والترابط بين الرؤساء والمرؤوسين . كما يرى الباحثون أهمية توفر العديد من العوامل المادية المساعدة في تحسين بيئة العمل كتوفر إضاءة مناسبة والتهوية الجيدة وأثاث نظيف ومكاتب مريحة . إضافة إلى توفر المستلزمات التي تعين الموظف على أداء عمله كتوفر طابعة حديثة وجهاز حاسب آلي متطور . فكل هذه العناصر تشكل وتمثل بيئة العمل الداخلية التي تؤثر بشكل أو بآخر في سلوك الأفراد العاملين ، وعلى مدى رضاهم ومستوى أدائهم الوظيفي في الجهاز الإداري الذي يعملون فيه (رحمون، 2014) .

مشكلة الدراسة :

من هذا المنطلق تمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي :

ما تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية على تقييمهم لأدائهم الوظيفي ومدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية ؟

أهمية الدراسة :

تكمن الأهمية العلمية لهذه الاشكالية في تبيان مدى تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية على تقييمهم لأدائهم الوظيفي ومدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية ، وبالتالي تساهم في تراكم معرفي لدراسات سابقة في نفس المجال وكذلك اثراء المكتبة الإدارية في أهمية جودة العمل ، وقلة الدراسات والأبحاث التي تطرقت لنفس موضوع الدراسة . أما بالنسبة للأهمية العملية فتكمن فيما سوف تقدمه الدراسة من تغذية

راجعة للقادة في القطاع الصناعي حول تأثير جودة بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للعاملين ومدى التحفيز لديهم .

ونظراً لطبيعة موضوع الدراسة ، وبما أن البحث يعتبر بحثاً كشافياً سيستخدم الباحث منهج البحث الوصفي ، بهدف وصف بيئة العمل المادية . وسيتم استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي ، حيث يذكر الملحم (2002) أن المنهج الوصفي أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة ، كذلك سيتم إعداد استبانة كأداة لهذا البحث .

أهداف الدراسة :

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الآتي:

- معرفة تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية على تقييمهم لأدائهم الوظيفي بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .
- معرفة تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية في المنظمة على تقييمهم لمدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

تساؤلات الدراسة :

- 1/ التعرف على تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية على تقييمهم لأدائهم الوظيفي بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .
- 2 / التعرف على تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية في المنظمة على تقييمهم لمدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

الفرضيات :

1. العلاقة بين بيئة العمل المادية وعناصر الأداء الوظيفي

نتيجة التغيرات السريعة، والتطورات العلمية والتقنية المستمرة، احتدمت المنافسة بين المنظمات، الأمر الذي وضع تلك المنظمات أمام تحديات كبيرة، فكان لزاماً على تلك المنظمات البحث عن العوامل كافة التي تضمن لها التفوق، وتحقيق الأهداف المنشودة، وزيادة الإنتاجية، وبما أن العنصر البشري هو العنصر الأهم، والمورد الأثمن في المنظمة، أصبح من المهم جداً الاستفادة القصوى منه، وذلك من خلال تلبية احتياجاته النفسية والاجتماعية والمادية، مما ينعكس بشكل إيجابي على رضاه وأدائه ونتاجيته، لهذا يلحظ أن المنظمات اهتمت في السنوات الأخيرة بإيجاد بيئة عمل مادية مناسبة (عباس، 2017).

كما أن تحسين ظروف بيئة العمل المادية ضرورة اجتماعية واقتصادية، وذلك من خلال تحسين الظروف الداخلية للعمل، وتقديم أفضل الخدمات والاهتمام بالعاملين، لأنه أصبح من المعلوم أن المؤسسات والمنظمات المختلفة تؤثر في سلوك العاملين، بما توفره من إمكانيات مادية تلعب دوراً مهماً في رفع أو خفض معدل أداء العاملين، حيث أن إهمال هذه العناصر المادية في بيئة العمل يمكن أن يؤدي إلى تدني مستوى أداء العاملين والمؤسسة أو المنظمة بشكل عام، وبالتالي يمكن لإدارة تلك المؤسسات أو المنظمات التحكم في أداء العاملين، (النعمي، 2009م). أما رحمون (2014م) فتذكر أن عناصر بيئة العمل المادية تعتبر شرطاً من شروط النجاح في العمل والأداء الفعّال. ومن خلال ما سبق تكون الفرضية الأولى والفرضيات الفرعية على النحو التالي:

- **الفرضية 1:** تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي:

- **الفرضية 1.1:** تقييم العاملين لمعرفةهم بمتطلبات العمل بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي.
- **الفرضية 1.2:** تقييم العاملين كمية العمل المنجز بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي.
- **الفرضية 1.3:** تقييم العاملين للمثابرة والثوق بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي.

2. العلاقة بين بيئة العمل المادية والتحفيز الوظيفي

يعد التحفيز العملية التي تقوم بها المؤسسات أو المنظمات من أجل توفير الوسائل والفرص للأفراد العاملين لديها، لخلق بيئة عمل مناسبة، ويتحقق ذلك من خلال تحفيز الأفراد، وقد يكون التحفيز في شكل مادي، من خلال إيجاد بيئة عمل مادية، يتوفر بها كل ما يلزم العاملين لأداء مهامهم بكل ارتياح (حبيبة، 2018م).

تشير السليمي (2015م) إلى أن بيئة العمل وتحسين حياة العمل حظيت باهتمام المتخصصين بالعلاقات الإنسانية لمدة تزيد عن خمسين عاماً، وينطلق الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة، من أجل العمل بصورة مناسبة، لذا فالهدف الرئيس يتمثل في إعداد قوة عمل راضية مندفعه ومحفزة، وذات ولاء عالٍ لأعمالها، وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والتفكير.

وتعد بيئة العمل المادية من أثاث، وعوامل الحرارة والتهوية، ومستلزمات تكنولوجية، ولوحات الشرف التي تعلق على أروقة المؤسسة، من أهم المؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على خير وجه عن طريق إشباع حاجته ورغباته المادية والمعنوية (الهيدي، 2003م).

كما تذكر مقدود (2008م) أن تحسين بيئة العمل المادية عن طريق تقديم خدمات صحية للعاملين عن طريق إنشاء مركز صحي يقدم الخدمات الصحية، أو توفير مستلزمات المعيشة عن طريق إنشاء جمعية تعاونية استهلاكية في المؤسسة، والقيام بنقل العاملين بالمؤسسة بوسائل نقل تملكها المؤسسة، كذلك تقديم خدمات ثقافية عن طريق إنشاء مكتبة تضم مجموعة من الكتب الثقافية، عامل مهم جداً في دفع العاملين وتحفيزهم إلى تقديم عطاء أكبر، وتحقيق قدر أكبر من الأهداف الوظيفية المطلوبة، لأنها تشبع حاجات ذاتية لدى العاملين، وتشعرهم بأن الإدارة ترحب مصالحهم الشخصية، وتساعدتهم على حل مشاكلهم، وهو ما يسمى بحوافز الخدمات الاجتماعية. ومن خلال ما سبق تكون الفرضية الثانية على النحو التالي:

- **الفرضية 2:** تقييم العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية لجودة بيئة العمل المادية في المنظمة يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لمستوى التحفيز لديه.
- مفاهيم الدراسة :

مفهوم بيئة العمل :

هي كل ما يوجد وحدث في محيط العمل أو بسبب العمل ، ولبينة العمل عدة عناصر هي العناصر المادية مثل (مواقع العمل ، المكاتب ، التجهيزات المتوفرة) ، والعناصر غير المادية مثل (وقت العمل ، العلاقات بين منسوبي العمل ، أساليب القيادة والإدارة ، نوعية الاتصالات ، أساليب الترفيه ورفع الروح المعنوية ، طرق المكافأة والعقاب) وغيرها ، وتشكل هذه في مجموعها ما يعرف ببيئة العمل ، ويمكن أن تكون بيئة العمل إيجابية عندما تكون محفزة على العمل ، وتكون سلبية عندما تكون مثبطة عن العمل (العتيبي، 2008م) .

مفهوم بيئة العمل المادية

تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل كالتهووية والإضاءة والنظافة وضغط العمل ومساحات العمل والضجيج وعدد ساعات العمل وفترات الراحة ، حيث تنعكس هذه الظروف في سلامة العنصر البشري وصحته ، وفي أدائه وفاعليته في العمل . (المشوط، 2011م) ، ويعرفها الباحث بأنها كل ما هو عنصر مادي يتواجد في بيئة العمل ، ويؤثر بشكل كبير أو طفيف على إنتاجية الموظف وسير العمل .

مفهوم الأداء الوظيفي :

يعرفه بن رحمون (2014م) بأنه جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات العاملين وقدراتهم وخبراتهم بمساعدة العوامل الدافعة ، وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة ، وبأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة . ومن تعريفاته أيضاً هو القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات ، وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب (الصرايرة، 2011م) . ويعرفه الباحث بأنه الجهد المبذول من الموظف للقيام بالمهام الوظيفية المطلوبة منه لتحقيق الأهداف الموضوعية من جهة العمل .

مفهوم التحفيز :

التحفيز في اللغة العربية من الفعل حفز ، بمعنى الحث على الشيء ، ويعرف اصطلاحاً على أنها مجموعة الدوافع التي تدفع إلى عمل الشيء ، فهي كل قول أو فعل أو إشارة تدفع الإنسان الى القيام بسلوك أفضل أو تعمل على استمراره فيه وهي أيضاً تشمل شحن وتقوية المشاعر والأحاسيس الداخلية التي تقود إلى تحقيق الأهداف المرسومة (الناطور، 2011م) .

ويعرف التحفيز أيضاً بأنه عبارة عن عملية تنشيط الموظفين بطرق إيجابية أو سلبية بهدف زيادة معدلات الإنتاج وتحسين الأداء . ويعرف بجميع الوسائل الممكنة لحث العاملين على العمل الجيد وتشمل كل الأساليب المستخدمة لحث العاملين على العمل المستمر (الجريد،2007) .

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : أثر الحوافز المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الاردنية (دراسة ميدانية) للباحث : موسى السعودي عام 2013 م .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الحوافز المادية في الرضا الوظيفي لدى العاملين مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية.

تكونت عينة الدراسة من (511) موظفاً وموظفة في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية، ولتحقيق الغرض من هذه الدراسة أعد الباحث استبانة مكونة من (26) فقرة منها (13) فقرة تقيس الحوافز المادية ، و (13) فقرة تقيس الرضا الوظيفي ، وتم التحقق من دلالات صدق الاستبانة وثباتها .

وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الحوافز المادية فيما يتعلق بنظام الأجور في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية مرتفع ، في حين كان متوسطاً فيما يتعلق بالمكافآت والرضا الوظيفي لدى العاملين.

وفي ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة الاهتمام بمنح المكافآت للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي لتحفيزهم .

الدراسة الثانية : نظام الحوافز والمكافآت و أثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات

السلطة الفلسطينية في قطاع غزة للباحث : علاء خليل محمد العكش عام 2007م.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة , وذلك من خلال دراسة نظام الحوافز الحكومي, وتقييم مدى فعاليته وأثره على الأداء .

واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي , الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة وتفسيرها , وقد تم استخدام الاستبانة لاستطلاع عينة الدراسة , والمكونة من الموظفين العاملين بوظائف إشرافية ويتلقون حوافز في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة والتي بلغ عددها (368) موظفاً أو ما نسبته 11% من مجتمع الدراسة البالغ (3350) موظفاً .

وكان من أهم النتائج ما يلي :

- هناك أثر ضعيف لفاعلية نظام الحوافز والمكافآت في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة .
- وجود خلل في طرق وآليات الترقية , وعدم وجود ضوابط ومعايير لمنح الحوافز .
- أن نظام المكافآت غير فاعل ومتدني , ومعظم الموظفين ليس لديهم علم بنظام منح المكافآت .
- أن الوزارات لا تستخدم أساليب المنافسة (المسابقات والاختبارات) في منح الحوافز .
- الإدارات العليا في الوزارات لا تربط بين نتائج الأداء كأساس لمنح الحوافز .

- لا يوجد إنصاف في منح الحوافز والمكافآت , وذلك أثر سلبياً على اداء الموظفين .

ومن أهم التوصيات ما يلي :

■ إعادة مراجعة وتقييم نظام الحوافز الحكومي وتطويره بشكل يتناسب وتوقعات الموظف العام .

■ أن تمنح الحوافز والترقيات وفقاً للضوابط والمعايير التي حددها القانون .

■ على الإدارات العليا في الوزارات الزيادة في منح المكافآت للموظفين المجدين والمثابرين .

■ يجب الربط بين نتائج تقييم الاداء السنوي في منح المكافآت والحوافز .

■ أن تعمل الإدارات العليا في الوزارات على بث روح التعاون والإخاء بين الزملاء في العمل

■ إعادة هيكلة الوزارات على أسس مهنية تضمن تسكين الموظفين حسب المؤهل والكفاءة.

الدراسة الثالثة : الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك

منطقة الرياض للباحث : علي بن يحيى الشهري عام 2002 م

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك بمنطقة الرياض ، وكذلك التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية : (الجنس , سنوات الخدمة , المؤهل التعليمي , العمر , الراتب , الأمن الوظيفي , ظروف العمل , العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين , والترقية والتقدم في العمل) .

وهدفَت الدراسة أيضاً إلى التوصل إلى توصيات يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الجمارك وبالتالي تحسين مستوى الإنتاجية لديهم .

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي والوثائقي والمنهج الوصفي الارتباطي كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت (233) مفتشاً جمركياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض .

أهم النتائج :

أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ ك (28.992) عند مستوى دلالة 0.01 معامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 0.01 أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين أي كلما زاد الرضا زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا , كما أن الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل , كما أن الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإنجاز مما يعمل على تقليل حالات الرضا كما أن الراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضي حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العينة وفقاً لقياس الرضا .

وكذلك أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين , وأظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث , كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 لصالح ذوي المرتبات العليا , كما أوجدت الدراسة فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل .

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0,01 يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا .

الدراسة الرابعة:

دراسة المدلج (1424هـ) والتي كانت بعنوان قياس منسوب الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالبعد المالي ، وبيئة العمل والعملية الإدارية ، والتطور الذاتي والوظيفي وعلاقات العمل ، والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الفئة المبحوثة ، والتعرف على علاقة الرضا الوظيفي بالعوامل الشخصية للفئة المبحوثة.

وتكونت عينة الدراسة من (190) مفردة من العاملين الفنيين الصحيين الذكور (العسكريين - المدنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية - المدنيين التابعين لنظام التشغيل الذاتي) وكانت أهم نتائج هذه الدراسة:

- هناك عدم رضا بين أفراد الدراسة نحو نظام الأجور وتبلغ درجة عدم الرضا أقصاه عند العاملين الفنيين التابعين لديوان الخدمة المدنية وذلك نتيجة عدم رضاهم عن بند المكافآت .
- تميل مفردات الدراسة إلى الرضا عن الوقت المتاح لهم لإتمام العمل بكفاءة ، وأيضاً عن الامكانيات المتاحة لإنجاز العمل ، وعدم الرضا عن برنامج التدريب الداخلي والخارجي ، وفرص ضحور المؤتمرات والندوات ، وفرص الترقية .
- العوامل المؤثرة عن الرضا الوظيفي بالترتيب : ملاءمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة ، إتاحة الوقت الكافي لك لإتمام العمل بكفاءة ، كفاية الراتب الذي تتقاضاه البدلات التي تحصل عليها ، برامج التدريب الداخلي ، نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به ، فرص الترقية المتاحة لك في عملك.

الدراسة الخامسة :

دراسة الشهري (1424 هـ) والتي كانت بعنوان " الرضا الوظيفي وعلاقته بالانتاجية " وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الرضا الوظيفي ومستوى الانتاجية وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية الآتية (الجنس - سنوات الخدمة - المؤهل التعليمي - العمر - الراتب - الأمن الوظيفي - ظروف العمل - العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين - الترقية والتقدم في العمل) وتكونت عينة الدراسة من (233) مفتشا جمركيا يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض.

وكانت أهم نتائج الدراسة:

- وجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية بلغ (28,992) عند مستوى 01% ومعامل ارتباط بيرسون عند مستوى دلالة 01% أي أن هناك علاقة طردية بين المتغيرين .
- الانتاجية تتأثر بمحيط العمل ، والترقية لا ترتبط بالكفاءة والإلتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا ، والراتب الذي يتقاضاه الموظفون غير مرضى حيث احتل المرتبة الأخيرة في توزيع العين وفقا لقياس الرضا.
- أظهرت الدراسة عدم التزام الإدارة بالتأمين الصحي للموظفين.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزي إلى متغير السن بمعنى أنه كلما تقدم العمر قل الرضا .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 15 لصالح ذوي المرتبات العليا .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند فئات سنوات الخدمة الأقل.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1% يوضح زيادة الرضا عند ذوي المؤهلات الدنيا .

الدراسة السادسة :

دراسة (ناصف عبد الخالق) ١٩٨٢) عن الرضا الوظيفي وآثره على إنتاجية الموظف
وأجريت في جامعة الكويت ، كلية التجارة ، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي والإنتاجية وتحليل هذه العلاقة بوضع العوامل الوسطية بين هذين المتغيرين التي بوجودها أو انعدامها يتحقق التأثير بين الرضا والإنتاجية ويخرج العلاقة بينهما . والتي قام الباحث باستعراض جميع الدراسات والنظريات في هذا المجال ، وقد توصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست علاقة مباشرة وأن التغير في أحد هذين الأمرين (المتغيرين) لا يقابله بالضرورة تغيير مماثل الأمر الذي يتطلب البحث عن محددات وعوامل أخرى تربط بين الرضا والإنتاجية.

كما أوضحت أن العوامل والمحددات الوسطية هي الدافعية للعمل و هذه الدافعية بمثابة المحرك الأول للإنتاجية كما أن هناك عوامل تنظيمية وبيئية وذاتية تتعلق بالفرد وتحدد مستوى إنتاجيته.

الدراسة السابعة :

كما توصل التويجري) ١٩٨٨) في دراسة عن تأثير مراكز التحكم العام كعامل وسطي في
علاقة الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والتي أجراها على عينه من عدة مستويات في مختلف
الصناعات والخدمات من تشغيل وصيانة و فندقة في المنطقة الشرقية بالسعودية وقد شملت العينة ١٦٥ مشاركًا إلى أن هنالك علاقة إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين الرضا بصفة عامة والرضا عن الراتب.

وأن هنالك رضا فيما يخص العلاقة بين الزملاء ، كما أوضحت وجود علاقة بين الرضا والأداء ، كما أن الأفراد يعززون النجاح والفشل إلى مسببات داخلية ووجود تفرقه في المعاملة.

الدراسة الثامنة :

أما الدراسة التي قام بها مصطفى عيسى 199 عن العلاقة السببية بين مستويات الإنتاجية والرضا عن العمل عن طريق الارتباط المتقاطع المتفاوت زمنياً والتي أجريت على عينه من ١٦٩ فرداً من العاملين والعاملات في معمل النسيج والغزل الصوفي في بغداد حيث شملت العينة ٥٤ عامل و ١٤٢ عاملة ، فقد توصلت الدراسة إلى أنه ليس هناك احتمال وجود علاقة بين متغيري الرضا عن العمل والإنتاجية . وأحياناً تشير إلى أنه ليس هناك علاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية بشكل مطلق بحيث تكون متفقة مع الرأي القائل بأن الظروف يمكن أن تهيأ عن طريق أنظمة الأجور والمكافآت بحيث تؤدي إلى نموذج سببي ، كما وجدت علاقة بين العوامل مثل العمل والخبرة العملية للأفراد ونوعية بيئة العمل التي يعملون فيها ومستويات الرضا عن العمل والإنتاجية.

الدراسة التاسعة :

كما قام الرحيمي ١٩٩٠ م (بدراسة عن الرضا الوظيفي بالقطاع الحكومي السعودي على عينه بلغ عددها ٣١١) موظفاً وقد توصلت إلى نتائج أوضحت ١ (محمد إبراهيم التويجري) ١٩٨٨ " (تأثير مركز التحكم كعامل وسطي في علاقة الأداء الوظيفي والرضا) "

أن هنالك شعور بالرضا لدى الموظفين وذلك فيما يتعلق بعدالة الأسلوب الذي تتم الترقية على أساسه ، وعن الرواتب وعدالتها مقارنة بالجهد المبذول، وظروف العمل والإمكانات المادية وطبيعة العلاقة القائمة بين الموظفين ورؤسائهم في العمل من حيث مدى الاهتمام بهم والرعاية التي يولونهم إياها ومعالجة أخطائهم في العمل . كما أوضحت أن هنالك تدني في مستوى الرضا فيما يتعلق بمشاركتهم في القرارات التي تتخذ في المنظمات التي يعملون بها ، كما أنهم يشعرون بالتفرقة فيما بينهم استناداً إلى الأقدمية والمؤهلات والمنطقة التي ينتمي إليها المدير . كما أوضحت نتائج الدراسة شعور العاملين بعدم استغلال كافة مهاراتهم وقدراتهم في العمل وكذلك شعورهم بالنمطية والتكرار فيما يؤدون من أعمال بشكل يومي مما يؤدي إلى الملل وعدم القدرة على الإبداع والابتكار.

ثانياً : الدراسات الاجنبية :

الدراسة الاولى :

اهتم الباحثون الأوائل من أنصار المدرسة العلمية في مجال الصناعة بالإنتاجية والدوافع لدى العاملين لزيادتها . وقامت هذه الدراسات على اعتبار أن تعد العامل التابع الرئيسي في أبحاثهم . ثم تلا ذلك ما Productivity الإنتاجية والتي اتسع محيطها Human Relations عرف باسم مدرسة العلاقات الإنسانية ليشمل علاوة على الإنتاجية اتجاهات العاملين وخاصة الرضا عن العمل، وفي أواسط الخمسينات أجريت العديد من الدراسات ومنها ما قام به هرزبرغ وجماعته ١٩٥٧ م وألقت الضوء على مستويات الإنتاجية والرضا عن العمل والذي يرى ان الدوافع والاداء على علاقة مباشرة بدرجة الرضا الوظيفي والتحدي الذي يشعر به العاملون ويعيشونه في عملهم رأياً مفاده أن الرضا عن Locke وفي أوائل السبعينات اقترح لوك ١٩٧٠ العمل يأتي نتيجة لتحقيق الفرد مستوى إنتاجياً معيناً كما أن الرضا عن العمل سبب غير مباشر في الإنتاجية وأن قوة هذه العلاقة تعتمد على الدرجة التي تؤدي فيها الإنتاجية إلى تحقيق قيم العمل المهمة للفرد . وقد وجد لوك أن الحالات

الانفعالية) كالرضا عن العمل (لا تحدد السلوك بصورة عامة وذلك لأن سلوك
(الفرد ينتج من أهداف العمل الخاصة بالفرد) ١٩٧١ (والتي توصلت إلى أن الرضا عن
العائد lowler

الدراسة الثانية :

أما دراسة لولار المادي من الوظيفة يتوقف على حجم العائد المادي الذي يشعر الموظف أنه يستحق الحصول عليه وحجم العائد المادي الذي يحصل عليه فعلا وقد بينت الدراسة أن حجم العائد المادي الذي يشعر الموظف أنه يستحق الحصول عليه يتوقف على تقييم الموظف لمدخلات الوظيفة (مستوى التعلم، التدريب، الجهد المبذول في الأداء والإنتاجية، مدة الخدمة والولاء التنظيمي)وتقييمه لمتطلبات

وظيفته من حيث صعوبتها بمستوى المنوطة بها، وتقييمه لمدخلات الآخرين المماثلين ومخرجاتهم وتقييم حجم العوائد ، المزايا غير المادية Sinzek & Bullard كما أجريت دراسة سوزيك وبيولارد ١٩٨٣ عينة بلغ قوامها ٩٢ فردًا من موظفي الحكومة في ولاية فرجينيا من الولايات المتحدة الأمريكية بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين درجة البيروقراطية والرضا الوظيفي . وقد تبين منها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية في العمل ومستوى الرضا الوظيفي، وأن درجة الرضا الوظيفي تنخفض في المنظمات التي يزداد فيها تسلسل السلطة وتقسيم العمل وتزداد في المنظمات التي تطبق إجراءات عمل محدودة وواضحة. ١٩٨٥ (دراسة على عينة قوامها) Lee & Wilbur (وقد أجرى لي وويلبر) ١٧٠٧ موظفًا حكوميًا في الولايات المتحدة الأمريكية بهدف معرفة العلاقة بين

العمر والرضا الوظيفي ومدى تأثير هذه العلاقة ببعض المتغيرات الشخصية مثل : التعليم، ومدة الخدمة، والراتب، وخصائص الوظيفة . وأظهرت هذه الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي وأن الرضا يزداد بتقدم العمر، أما متغيرات الدراسة الأخرى فلم تؤثر على هذه العلاقة.

١٩٨٥ (فقد هدفت إلى معرفة الرضا الوظيفي) Diener (أما دراسة داينر لدى أعضاء هيئة التدريس في جنوب شرق الولايات المتحدة وطبقت الدراسة على عينة بلغت ١٣١ فردًا في أربع كليات للاتصالات وتوصل الباحث إلى أن هنالك ارتفاع في مستوى الرضا الوظيفي في العلاقة

بين الطلاب ومدرسيهم وما يحققه هؤلاء الطلاب من إنجاز ونمو معرفي . فيما اتضح عدم الرضا من شروط الوظيفة والعائد المادي والعلاقة بين الزملاء .

وهكذا يمكن القول بعد مراجعة دراسات الرضا الوظيفي والإنتاجية ذات الصلة بمتغيرات هذه الدراسة ومجالها التطبيقي واستعراض محتواها أن تلك الدراسات تدور بشكل عام حول محور تتعلق بقياس مستوى الرضا الوظيفي من خلال أبعاد مختلفة وتكشف عن العوامل المؤثرة في ارتفاعه وتدنيه . أما المحور الثاني فيتعلق بالرضا وعلاقته بالإنتاجية وهو المحور الارتباطي أو العلائقي والمتضمن الكشف عن مدى وجود ارتباط أو علاقة ما بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات السلوكية والتنظيمية وما بين مستوى إنتاجية الأفراد والتي تتفق مع الدراسة التي نحن بصدد القيام بها وتعد أقرب الدراسات ما قام به الصبحي ولكنها تختلف في طريقة قياس الإنتاجية لدى موظفي الجمارك حيث استعمل فيها طريقة الملاحظة ، كذلك هنالك الدراسة التي قام بها المالكي ، وتختلف عن هذه

الدراسة كونها تناولت جهة عسكرية تعتمد على نظام الضبط والربط. وتختلف هذه الدراسة كونها ركزت على مجموعة من العوامل الوظيفية والفردية لقياس الإنتاجية كما قامت بالتعرف على مستوى الرضا والإنتاجية في قطاع عام وليست قطاع خاص كما في دراسة أبو شعرة ، ومصطفى عيسى ، كما قامت بدراسة بيئة عمل مستقلة هي الجمارك بمنطقة الرياض دون التعرض لقياس الفروق في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في قطاعات مختلفة كما ذهبت إليه دراسة العديلي والتويجري والفضيلي ، كما قامت على العلاقة الارتباطية بين الرضا والإنتاجية ومدى تأثير الرضا على الإنتاجية والعكس ، في حين نجد دراسة التويجري تقيس مدى انعكاس الرضا على الأداء فقط ، ومن المتوقع أن تثري هذه الدراسة جانباً مهماً من جوانب العمل الجمركي.

منهج الدراسة :

بناء على طبيعة الدراسة وأهدافها ، استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة تعبيراً كمياً وكيفياً، والمنهج الوصفي لا يتوقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة ، وإنما يعمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره ، ويعرف بأنه : كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها (العساف، 2000م ، ص189) كما يعرف بأنه نوع من أساليب البحث يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة ، ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عطوي، 2007م، ص172)

ولم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في اقصر وقت ممكن وبأبسط الجهود، والوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطياته، ولهذا يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة، وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية .

والمنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم واستناداً إلى كتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في

الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها تعبيرا كينيا أو تعبيرا كميا وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث وتماشيا مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال محاولة التعرف على أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية .

مصادر جمع المعلومات :

أسلوب جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة على مصدرين هما:

1. المصادر الثانوية:

تمثلت بالأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة من كتب ومراجع ومجلات متخصصة ومحكمة بالإضافة إلى الاستعانة بالمعلومات والتقارير التي تصدرها كلية ابن رشد بالباحة.

2. المصادر الأولية:

وقد تمثلت بالاستبانة التي تم تصميمها لغرض جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

أداة الدراسة :

يركز الباحث على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراسته واختيار التقنية أو الوسيلة لمعتمد عليها يتوقف أساسا على طبيعة موضوع الدراسة، والهدف المراد الوصول إليه وتماشيا مع طبيعة الموضوع فقد إعتدنا على الإستمارة، إذ تعتبر هذه الأخيرة من أنسب الوسائل المستعملة و أكثرها شيوعا في الحصول على البيانات التي تكون كمنطلق أساسي للباحث من أجل الإجابة والتحليل على الأسئلة التي طرحها في بداية البحث.

حدود الدراسة :

الحدود الزمانية : العام 1446 هـ / 2024 م .

الحدود المكانية : مدينة جدة - المملكة العربية السعودية

مجتمع وعينة الدراسة : عينة من الأفراد العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة .

طرق جمع البيانات

ستعتمد الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبانة، حيث سيتم تصميمها لقياس أثر بيئة العمل المادية على مستوى الأداء الوظيفي والتحفيز، وسيتم عن طريقة الحصول على إجابات لأسئلة الدراسة، حيث يذكر (باهي، 2002م) أنها تهدف إلى الحصول على اتجاهات الافراد وآرائهم تجاه قضية ما.

القياسات

يعرف القياس بأنه تحديد أرقام للظاهرة موضوع الدراسة طبقاً لقوانين تعطي الأرقام معنى كمياً (حافظ، 1425هـ)، وستعتمد الدراسة مقياس ليكرت الخماسي الذي يستخدم في حالة الرغبة في معرفة الرأي الشخصي من العبارات التي يقرأها الشخص عينة الدراسة، وبالتالي لا يوجد صواب أو خطأ للإجابات، ويعبر عن رأي الشخص بأرقام متمثلة بالجدول التالي (حافظ، 1425هـ)

إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد تصميم أداة الدراسة تم القيام بالإجراءات التالية:

1. تطبيق أداة الدراسة بتوزيعها إلكترونياً ويدوياً على أفراد الدراسة.
2. تفريغ البيانات في برنامج (SPSS) لتحليلها إحصائياً.
3. ايجاد الصدق والثبات لأداة الدراسة.
4. تحليل الأداة احصائياً.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت معالجة بيانات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة هذه الدراسة وذلك على النحو التالي:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب إجابات مفردات الدراسة لعبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة.

2. نوع العلاقة بين المتغيرات والدرجة الكلية للأداة وكذلك للإجابة على الفرضيات.

3. معاملي الفا كرونباخ (ALPHA) والتجزئة النصفية Spilt half لايجاد ثبات اداة الدراسة.

4. اختبار تحليل التباين الأحادي One anova لا يجاد الفروق بين المتغيرات الشخصية في أداة الدراسة.

5. اختبار (T) للعينتين المنفصلتين Independent sample t- test لإيجاد الفروق بين

مجموعتي المتغيرات الشخصية (طبيعة الوظيفة، نوع الوظيفة، الجنس) في محاور أداة الدراسة.

المراجع :

1. الجريد، عارف 2007 (م)، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية.
2. خضر، رنيم 2012 (م)، مرونة التصميم المعماري في الأبنية الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، اللاذقية.
3. رحمون، سهام 2014 (م)، "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي"، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
4. زويش، سامية 2014 (م)، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر.
5. شنيق، عبد العزيز 2008 (م)، الحوافز والفعالية التنظيمية المؤسسة المينائية لسكيدة أنموذجاً، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 20 أوت، الجزائر.
6. الصرايرة، خالد 2011 (م)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، 27 ، 2 ، 601 - 652 .
7. صليحه، شامي 2010 (م)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
8. طه، فرج 1988 (م)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة :دار المعارف.
9. عباس، منير 2017 (م .)، أثر بيئة العمل في أداء العاملين"، الجامعة السورية الخاصة.
10. عقيلي، عمر 2005 (م)، إدارة القوى العاملة، عمّان :دار زهران للنشر والتوزيع.

11. كمال، طارق 2007 (م)، علم النفس المهني والصناعي، الإسكندرية :مؤسسة شباب الجامعة.
12. محمد، جلال 2010 (م)، أثر بعض استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السليمانية، العراق.
13. محمود، شيلان 2013 (م)، دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السليمانية، العراق.
14. المشوط، محمد 2011 (م)، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
15. الناطور، فايز 2011 (م)، التحفيز ومهارات تطوير الذات، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع.
16. النعيمي، جلال 2009 (م)، دراسة العمل في إطار إدارة إنتاج العمليات، الأردن : دار إثراء.
17. نوفل، بن زانة 2014 (م)، دور الحوافز في رفع العدالة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.