

# Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالتطبيق على سلسلة متاجر بنده  
بمدينة مكة المكرمة.

أسم الطالب

هنوف محمد عبدالله

222001384

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

## الشكر والتقدير

أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى العديد من الأشخاص الذين ساهموا في دعمي وتطويري خلال مسيرتي الأكاديمية

أتوجه بجزيل الشكر إلى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة فلقد كان دعمهم ونصائحهم القيّمة بمثابة البوصلة التي وجهتني طوال مسيرتي شكراً لكم على تفانيكم في نقل المعرفة والتحفيز

كما أتقدم بالشكر الجزيل لوالدي، اللذين وفرا لي البيئة الداعمة والمحفزة على التعلم والتطوير، لولا صبركم ودعمكم المتواصل لما وصلت إلى هذه المرحلة أنتم نعمة لا تُقدر بثمن

ولأنسى أيضاً زميلات الدراسة الذين تشاركنا معاً الرحلة التعليمية شكراً لكم على المناقشات المثمرة، وتبادل الخبرات، والدعم المتبادل طوال هذه المسيرة  
شكراً لكم جميعاً.

## الإهداء

اهدي بحثي هذا إلى أساتذتي الأعزاء فلقد كانت إرشاداتكم وتوجيهاتكم نبراساً لي طوال مشواري البحثي فيفضل دعمكم المتواصل وملاحظاتكم القيمة تمكنت من إنجاز هذا البحث بنجاح.

وأهديه إلى والدي الحبيبين فلولا صبركما ورعايتكما لما وصلت إلى هذه المرحلة.

وإلى زميلاتي في الدراسة اهديكم بحثي هذا فشكراً لكم على تعاونكم المستمر وتبادل الخبرات والأفكار، لقد كان لتشجيعكم وتعاونكم الأثر البالغ في إنجاز هذا البحث.

هنوف محمد عبدالله

## مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| 2  | الشكر والتقدير.....                                   |
| 3  | الإهداء.....                                          |
| 4  | مستخلص الدراسة.....                                   |
| 8  | 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| 9  | 1.1. المقدمة:.....                                    |
| 10 | 1.2. مشكلة الدراسة.....                               |
| 10 | 1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| 11 | 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| 11 | 1.3. أهمية الدراسة.....                               |
| 11 | 1.3.1. على المستوى النظري:.....                       |
| 11 | 1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| 12 | 1.4. أسئلة الدراسة.....                               |
| 12 | 1.5. أهداف الدراسة.....                               |
| 13 | 1.6. فرضيات الدراسة.....                              |
| 13 | 1.7. نموذج الدراسة.....                               |
| 14 | 1.8. الدراسة الميدانية.....                           |
| 14 | 1.9. مخطط المشروع.....                                |
| 15 | 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| 16 | 2.1. المقدمة:.....                                    |
| 18 | 2.2. المتغير المستقل.....                             |
| 22 | 2.3. المتغير التابع.....                              |
| 26 | 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| 27 | 2.5. الخاتمة.....                                     |
| 30 | 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                  |
| 31 | 3.1. المقدمة.....                                     |
| 31 | 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....          |
| 32 | 3.3. تصميم البحث.....                                 |
| 33 | 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....        |
| 34 | 3.5. طريقة جمع البيانات.....                          |
| 35 | 3.6. أنواع البيانات.....                              |

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| 36 | 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي                                |
| 36 | 3.8. الخاتمة                                                 |
| 38 | 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج            |
| 39 | 4.1. المقدمة                                                 |
| 39 | 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)     |
| 46 | 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات                      |
| 55 | 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |
| 59 | 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج                         |
| 59 | 4.6. الخاتمة                                                 |
| 62 | 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات           |
| 63 | 5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية                       |
| 63 | 5.2. توصيات الدراسة                                          |
| 63 | 5.3. الخاتمة                                                 |
| 64 | قائمة المراجع                                                |
| 66 | الملاحق                                                      |

## جدول الأشكال

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| الشكل 1 النموذج المقترح من عمل الطالب .....              | 13 |
| الشكل 2 نموذج الرضا الوظيفي (بن يوب وآخرون ، 2019) ..... | 25 |
| الشكل 3 نموذج كيفية حدوث الرضا (الحوتي ، 2018) .....     | 26 |
| الشكل 4 ملخص منهجية البحث من عمل الطالب .....            | 32 |

## جدول الجداول

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| الجدول 1 نموذج عناصر بيئة العمل (رحمون ، 2014) ..... | 21 |
| الجدول 2 جدول ابعاد بيئة العمل (العمرى ، 2022) ..... | 22 |
| الجدول 3 مجتمع البحث (2025) .....                    | 33 |
| الجدول 4 عينة البحث (2025) .....                     | 33 |
| الجدول 5 بيئة العمل (زعلاني وآخرون (2023)) .....     | 34 |
| الجدول 6 الرضا الوظيفي (بكة (2024)) .....            | 35 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

إن الإدارات الحديثة حريصة على دعم الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية لموظفيها، عبر استطلاع آرائهم وتطلعاتهم بخصوص القضايا المرتبطة ببيئة العمل (بوفورة، وآخرون ٢٠٢٢).

كما تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي، من خلال إتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة في القرن الحادي والعشرين، فصناعة بيئة عمل داخلية جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء فيها وتحسينه. (رحمون ، ٢٠١٤).

وبما أن إنجاز الأعمال ونجاحها يتطلب تضافر جهود جماعية ووجود فريق عمل فعال، فإن هناك حاجة ماسة لوجود تواصل وتفاعل بين العاملين، الأمر الذي يتطلب توفير بيئة عمل معدة بشكل جيد بحيث تتوفر فيها الشروط الفيزيائية اللازمة من إضاءة وتهوية وتحديد مساحات وفراغات مناسبة توائم العمل، إضافة الوجود أنظمة السلامة المهنية والحرارة والأثاث (السورية، ٢٠١٨).

ويمكن تعريف بيئة العمل بأنها كل ما يحيط بالفرد أثناء أداء وظيفته وما يؤثر على سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، وتتضمن هذه البيئة عناصر مادية مثل الإضاءة والضوضاء والنظافة ودرجة الحرارة والتهوية إضافة إلى حوادث العمل والرعاية الصحية، كما تشمل البيئة الاجتماعية مثل نوعية الإشراف والقدرة على الاندماج مع فريق العمل والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية بشكل عام، وتؤثر عناصر بيئة العمل بشكل كبير على سلوك الفرد وأدائه في العمل. (نايت ، ٢٠٢٣)

وقد ساعدت دراسات الباحثين في وضع تصورات جديدة نحو الأحسن فيما يتعلق ببيئة العمل خاصة المادية منها، وقد تقاطعت العديد من المشاريع البحثية في هدف أساسي وهو رفاهية الموظف في مكان عمله، وهو هدف تدعمه الحكومات من خلال تأكيدها على ضرورة التزام أرباب العمل والإدارات بالحياة المهنية بحيث تكون قادرة على تحفيز الموظفين وحمايتهم من عواقب العمل وانعكاساته السلبية. (سوفي، وآخرون ، ٢٠١٧).

فالرضا الوظيفي بعد محدداً هاما لأداء المنظمة وأحد أهم المعايير التي تساعد في تحقيق أهدافها، لهذا فقد بدأت المؤسسات على توجيه كافة إمكانياتها نحو العامل على اعتبار أنه محور العمل فأولته العناية والتأهيل واهتمت به ماديا ومعنويا وعملت على الكشف عن كفاءة وفعالية برامج وأساليب ستؤدي بالموظفين إلى الترقى والتقييم وحسن تخطيط القوى العاملة والعمل على معالجة السلبيات وفقا للخطط الموضوعة. (رحمون، ٢٠١٤)

ومن هذا المنطلق زاد الاهتمام بالموظفين داخل المنظمات، وزيادة الاهتمام بجودة بيئة العمل وتحسينها من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة بقصد توفير بيئة عمل أفضل للعاملين مما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق اشباع الاحتياجات العاملين، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل العاملين مندمجين أكثر في عملهم وبالتالي ينعكس ذلك على الأداء (العمرى ٢٠٢٢،

والجدير بالذكر أن الفرد يتفاعل مع الظروف المحيطة به بصفة عامة، وعادة ما يتكيف الفرد مع الظروف. التي تحيط به، حيث يتأثر الفرد بالظروف والبيئة داخل المنظمة ويؤثر فيها فمن الممكن أن هذه البيئة من أهم العوامل التي تساعد الفرد في تحقيق أهدافه وطموحاته أو العكس، فلكل منظمة عادات وتقاليدها وخصائص تميزها عن المنظمات الأخرى، ومن خلال أنشطتها وأساليب العمل التي تميزها، فهذه الأساليب والأنشطة لها تأثير على السلوك الوظيفي للعاملين بالمنظمة والخصائص الإدارية داخل المنظمة وهذا ما يعرف بالبيئة الداخلية للمنظمة لذا فإن دراسة بيئة العمل وخاصة الداخلية تؤدي إلى فهم وتصور واضح لتطوير أداء العاملين في المنظمات هذا بالإضافة إلى الاستفادة من الوقت والجهد على نحو أفضل من ضياعه في أعمال روتينية بعيدة عن التطلعات المرجوة من أعمال المنظمات ( سيد وآخرون، 2015)

وقد استنتجت بعض المنظمات الدولية التي تناقش حقوق الموظفين أن معظم الناس يقضون خمسين بالمائة من حياتهم داخل البيئات الداخلية، مما يؤثر بشكل كبير على حالتهم العقلية وأفعالهم وقدراتهم وأدائهم، ومن المفترض أن تكون النتائج الأفضل وزيادة الإنتاجية نتيجة لتحسين بيئة مكان العمل. (الحياري، ٢٠٢٢)

والبيئة المحيطة بموظفي المتاجر لها دور حيوي في تحديد مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، فالبيئة الجذابة والمرحة قد تعزز من ولاء العملاء للعلامة التجارية وتشجعهم على التسوق بشكل متكرر، بالمقابل فإن البيئة السيئة قد تؤدي إلى انخفاض في حجم المبيعات وارتفاع معدلات دوران الموظفين، مما ينعكس سلباً على ربحية المؤسسة، لذلك، تعد دراسة بيئة العمل في سلسلة متاجر بنده أمراً بالغ الأهمية لضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء والنجاح التجاري، وستركز هذه الدراسة على استكشاف تأثير مختلف عناصر بيئة العمل على رضا الموظفين في سلسلة متاجر بنده.

## 1.2. مشكلة الدراسة

تتبع مشكلة هذه الدراسة من أهمية بيئة العمل في قطاع التجزئة والمتاجر، الحاجة إلى فهم أكبر لهذا الموضوع في السياق المحلي، فبالرغم من التطور الكبير الذي شهده قطاع متاجر التجزئة بالمملكة العربية السعودية ولا سيما مكة المكرمة إلا أن هناك فجوات علمية في هذا المجال، وتنقسم مشكلة الدراسة إلى فجوات على المستوى النظري وفجوات على المستوى التطبيقي:

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- غياب الحلول والتوصيات العملية لتحسين بيئة العمل في سلاسل متاجر التجزئة المحلية.
- افتقار إدارات متاجر التجزئة إلى بيانات وأدلة موثقة حول نقاط القوة والضعف في بيئة العمل الحالية.
- عدم معرفة أهمية وأثر بيئة العمل سواء الإيجابية أو السلبية على رضا الموظف عن وظيفته.

## 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- ندرة الدراسات العربية التي تتناول تأثير بيئة العمل في قطاع التجزئة والسوبر ماركت على وجه التحديد إن معظم الأدبيات المتوفرة تركز على قطاعات أخرى كالصناعة والخدمات.
- معظم الدراسات السابقة كانت في سياقات ثقافية وتنظيمية مختلفة عن السياق المحلي لسلسلة متاجر بنده لذا قد لا تنطبق نتائجها بشكل مباشر على هذا السياق.

واشكالية الدراسة هي: ما أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في سلسلة متاجر بنده ؟

## 1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع في غاية الأهمية وهو مدى تأثير بيئة العمل على الرحمة الوظيفي ولأن دور رضا الموظفين بارز في نجاح الشركات وقدرتها على النمو والاستمرارية، أصبحت اليوم الشركات تدرك بأنها قادرة على المنافسة بشكل فعال عند قيامها بالتميز في مجال جودة الخدمة وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

### 1.3.1. على المستوى النظري:

- تقديم توصيات عملية لإدارة الموارد البشرية في متاجر بنده لتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات الرضا الوظيفي.
- تزويد إدارة متاجر بنده بمعلومات دقيقة حول العوامل البيئية المؤثرة على رضا الموظفين.
- تعزيز مفهوم أبعاد بيئة العمل علاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسات التي تقدم البيع بالتجزئة مثل السوبر ماركت والمتاجر.

### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- إثراء الأدبيات والدراسات النظرية المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي في قطاع التجزئة والبيع بالتجزئة.
- لمساهمة في تطوير النماذج والنظريات الحالية المفسرة التأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي في ضوء خصوصية سلسلة متاجر بنده.

#### 1.4. أسئلة الدراسة

- ما هي أهم العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في هذه المؤسسة؟
- ما هي الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل ؟
- ما أثر توقعات الموظفين للظروف المثالية على تعزيز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل؟
- ما هي أبرز جوانب التحفيز والتقدير المهمة لزيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين؟
- ما هي أهم الاستراتيجيات البيئية التي يمكن أن تساعد في تحسين الرضا الوظيفي للموظفين على المدى الطويل؟

#### 1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: معرفة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي .

الأهداف الفرعية:

- تحديد أهم العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في هذه المؤسسة.
- تقييم أهم الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل.
- تحليل توقعات الموظفين للظروف المثالية التي ستعزز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل.
- تحديد أبرز جوانب التحفيز والتقدير المهمة لزيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين.
- تقييم أهم الاستراتيجيات البيئية التي يمكن أن تساعد في تحسين الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين على المدى الطويل.

## 1.6. فرضيات الدراسة

H1 - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.

Ha- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.

Hb - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل في سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.

Hc- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توقعات الموظفين للظروف المثالية وبين تعزيز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل بسلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.

Hd - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جوانب التحفيز والتقدير وبين زيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين في سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.

He - توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاستراتيجيات البيئية وتحسين الرضا الوظيفي للموظفين في بيئة العمل على المدى الطويل بسلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.

## 1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1 النموذج المقترح من عمل الطالب

## 1.8. الدراسة الميدانية

بعد دراسة بيئة العمل عاملاً أساسياً في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين وكما أن العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي موضوع بالغ الأهمية يستحق البحث والدراسة لذلك سيقوم الطالب بإجراء دراسة ميدانية. الاستكشاف بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي سلسلة متاجر بنده في مدينة مكة المكرمة، وهذه الدراسة الميدانية ستساعد في فهم العوامل المؤثرة في بيئة العمل وتأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين في هذه السلسلة التجارية المحددة.

## 1.9. مخطط المشروع

- الفصل الأول: المقدمة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة:

توفير بيئة عمل داخلية مثالية في الشركات يعتبر ضرورة لتحرير القوة الكاملة التي مكنت البشرية من التطور من عصر الكهوف إلى عصر الذرة والفضاء، حيث ترفع هذه البيئة المثالية من معنويات الموظفين وتغرس فيهم الشعور بالصفاء الذهني، مما يدفعهم نحو العمل بجهد أكبر وتحسين مستويات أدائهم الوظيفي ويرتبط الأداء الوظيفي للموظفين بمدى التزامهم بأداء مهامهم، واحترامهم للوقت المحدد لها، وبذلهم الجهد المطلوب. كما يرتبط أيضا بارتفاع دافعيتهم وشعورهم بالارتياح في العمل، والذي يعكس رضاهم عن بيئة العمل الداخلية وعناصرها المختلفة. وبالتالي، فإن لبيئة العمل الداخلية تأثير كبير على الأداء الوظيفي للموظفين (رحمون، ٢٠١١)

وبعد الأداء الوظيفي المعيار الأساسي لنجاح المنظمات واستمراريتها في سوق العمل لما له من أهمية في التأثير على إنتاج المنظمة فإذا كان الأداء الوظيفي متميزاً كان إنتاج المنظمة متميزاً أيضاً وكذلك العكس. وفي الوقت الحالي تركز المنظمات على الأداء الوظيفي بشكل كبير من خلال قياس مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة والتعرف على العوامل المؤثرة فيه وذلك بسبب المنافسة القوية في السوق المحلية والعالمية ومن العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي بيئة العمل الداخلية وذلك لأنها تؤثر على العاملين بشكل مباشر وبالتالي أدائهم الوظيفي، فبيئة العمل هي المحيط الذي يؤدي فيه العاملون أعمالهم ولا يؤدي العاملون العمل بشكل متميز في ظل بيئة عمل سيئة. ( الحمادي، وآخرون)

تعتبر بيئة العمل الداخلية الحيز والمحيط الذي يعمل فيها الإداري داخل المؤسسة، وهي تعتبر عاملاً مهماً في تحقيق طموحاته وأهدافه، خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود خاصة في كميته الجهد الذي يبذله وفي قوة دافعيته وفي روحه المعنوية وفي مستوى ارتياحه ورضاه وانتماؤه المؤسسة فسوف تنمي فيه قيم الالتزام وتحمل المسؤولية، كما أن المؤسسة لا يمكنها أن تعيش في معزل عن البيئة الخارجية التي تحيط بها فهذا الأخير يؤثر على بقائها واستمرارها لذلك وجب على المؤسسة مواكبة تغيراتها. لذا سنتطرق في هذا الفصل المفهوم بيئة العمل وأنواع بيئة العمل الداخلية والخارجية، وعناصر بيئة العمل، وأهميتها والنظريات الخاصة ببيئة العمل. (ناصر، وآخرون، ٢٠٢٣)

كما أن بيئة العمل التنظيمية في الشركات كنافذة لتحديد القوى المسببة للضغط سواء كانت هذه القوى ترتبط بطبيعة المهنة، أو بطبيعة الأنظمة والمتغيرات التي يمر بها، ومن ثم تحديد انعكاسها السلبي على أداء العاملين بالشركة، والتي بدورها تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وذلك لغرض إيجاد سبل معالجتها بهدف توفير بيئة مناسبة لممارسة المهنة وزيادة الإقبال عليها وتوفير الجو الملائم لأداء مهني أفضل (المطيري، وآخرون، ٢٠٢٣)

ويعتبر الأداء الوظيفي محددًا هامًا لأداء المنظمة وأحد أهم المعايير التي تساعد في تحقيق أهدافها، لهذا كله فقد بدأت المؤسسات على توجيه كافة إمكانياتها نحو العامل على اعتبار أنه محور العمل فأولته العناية والتأهيل، واهتمت به ماديا ومعنويا وعملت على الكشف عن كفاءة وفعالية برامج وأساليب ستؤدي إلى الموظفين في الترقى والتقييم وحسن تخطيط القوى العاملة والعمل على معالجة السلبيات وفقا لخطط، حيث ركزت الإتجاهات الحديثة في الإدارة وخاصة السلوكية منها على ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري يضاف إلى ذلك أن أغلب الأجهزة الإدارية الحديثة بدأت تنتظر إلى تقييم الأداء العاملين على أنه عملية حتمية (بوفورة، وآخرون، ٢٠٢٢)

وتعد بيئة العمل المادية والتعويضات أهم ثلاثة عوامل تؤثر بشكل واسع في قرار الموظف في قبول العمل أو تركه كما أن ازدياد حاجة الفرد للشعور بأهميته الشخصية وحاجته للشعور بالراحة في عمله مما جعل المنظمات تولي اهتماماً كبيراً لخلق بيئة عمل تلبي حاجات العاملين وتساعدهم على إظهار ما لديهم بشكل أفضل، إذ أن بيئة العمل لها تأثير كبير على تحفيز العاملين ويعطيهم مؤشر عن مدى استمرارية الأفراد لدى المنظمة (السوري، ٢٠١٨)

وقد أسهمت بيئة الأعمال الحالية في دفع المنظمات نحو السعي لامتلاك ميزة تنافسية مستدامة بوصفها إحدى أهم مقومات البقاء في الوقت الحاضر، إذ تسعى المنظمات وتجتهد من أجل تحقيق التفوق في البيئة التنافسية، وبعد الإبداع الإداري أحد مقومات النجاح، ولتحقيق الإبداع الإداري يتطلب الأمر توفر بيئة ملائمة للإبداع (عاني، ٢٠١٩)

ومن هذا المنطلق زاد الاهتمام بالموظفين داخل المنظمات وزيادة الاهتمام بجودة بيئة العمل وتحسينها من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة بقصد توفير بيئة عمل أفضل للعاملين مما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق اشباع الاحتياجات العاملين، فكلما

تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل العاملين متدمجين أكثر في عملهم وبالتالي ينعكس ذلك على الأداء (العمرى، ٢٠٢٢)

وحيث يتفاعل الفرد مع الظروف المحيطة به بصفة عامة ، وعادة ما يتكيف الفرد مع الظروف التي تحيط به ، حيث يتأثر الفرد بالظروف والبيئة داخل المنظمة ويؤثر فيها فمن الممكن أن هذه البيئة من أهم العوامل التي تساعد الفرد في تحقيق أهدافه وطموحاته أو العكس، فلكل منظمة عادات وتقاليد وخصائص تميزها عن المنظمات الأخرى، من خلال أنشطتها وأساليب العمل التي تميزها ، فهذه الأساليب والأنشطة لها تأثير على السلوك الوظيفي للعاملين بالمنظمة والخصائص الإدارية داخل المنظمة وهذا ما يعرف بالبيئة الداخلية للمنظمة (سيد، وآخرون، ٢٠٠٨)

واللعب بيئة العمل دورا مهما في أداء الموظفين يقال أن بيئة العمل تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين سواء تجاه النتائج السلبية أو الإيجابية في العالم، هناك منظمات دولية تناقش حقوق الموظفين، حيث يقضي معظم الناس خمسين بالمائة من حياتهم داخل البيئات الداخلية، مما يؤثر بشكل كبير على حالتهم العقلية وأفعالهم وقدراتهم وأدائهم من المفترض أن تكون النتائج الأفضل وزيادة الإنتاجية نتيجة لتحسين بيئة مكان العمل، ستعمل البيئة المادية الأفضل في المكتب على تعزيز الموظفين وتحسين إنتاجيتهم في نهاية (المطاف ،الحيارى، ٢٠٢٢)

## 2.2. المتغير المستقل

تعرف البيئة بأنها المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية أو في كل ما يحيط بالإنسان أو المنظمة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية، ويتضح من هذا التعريف أن البيئة في المجال الذي يتفاعل فيه كل الظواهر المحيطة بالإنسان والمنظمة سواء طبيعية، اجتماعية وثقافية وتعرف البيئة جميع العوامل والمتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة كما تعرف بأنها : جميع الظواهر خارج المنظمة وتؤثر أو لديها إمكانيات التأثير على المنظمة تلاحظ في هذا التعريف أن البيئة تشمل عوامل ومتغيرات خارجية فقط أي أعمال العوامل الداخلية (بولحية، وآخرون ، ٢٠٢١)

وتتكون بيئة العمل من مجموعة متغيرات أو عوامل تحدث اثر مباشر أو غير مباشر على العاملين داخل محيطها وقد يكون هذا الأثر إما ايجابيا أو سلبيا في أدائهم، وبيئة العمل في الوسيلة الرئيسة لتحسين الأداء ورفع إنتاجية العاملين ورضاهم عن المنظمة وهذا يتوقف على ما يراه العاملون وفقا لإدراكاتهم والتي تختلف من فرد لآخر، فالإدارة الفاعلة هي التي تحرص على

التعرف على هذه العوامل أو المتغيرات وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى من وجهة نظر العاملين وهذا يساهم في الوصول إلى بيئة عمل نموذجية يتم من خلالها تحقيق الرضا وتحسين الأداء (العبيدي، ٢٠١٣)

وعرفت البيئة أيضا في كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وادانه وميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، وللضمن ظروف العمل المادية الإضاءة، والضوضاء والنظافة، ودرجة الحرارة والتهوية وحوادث العمل والرعاية الصحية، وغيرها، فضلاً عن ظروف العمل الاجتماعية ونوعية الإشراف والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل، والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية (عباس، ٢٠١٨)

وعرفت أيضا على أنها هي مجموعة متغيرات واحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو المؤسسة أو الوظيفة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر واكيد، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى وهي كل مكان يتواجد فيه الاشخاص العمل مقابل الحصول على المال والرزق، ويستطيع المدير العام التحكم في أداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال أسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يشير بها. (عكره، ٢٠٢٠)

كما تعني القوى الداخلية التي تعمل داخل التنظيم نفسه الأهداف وطبيعة المنتج، وشبكات الاتصال الداخلية ومستوى التعليمي والثقافي القوى العاملة وتعرف بيئة العمل الداخلية أيضا بأنها : تلك البيئة التي تشمل هيكل المؤسسة وثقافة العمل والعمليات حيث يعبر هيكل المؤسسة عن الأسلوب الذي صممت به المؤسسة والذي يوضح تدفق العمل السلطة قنوات الاتصال، وعملية صنع القرار (رحمون، ٢٠١٤)

كما أن البيئة في المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حيه أو أنها الأحداث والمنظمات والقرى الأخرى ذات طبيعة اجتماعية واقتصادية وتكنولوجية والسياسية الواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة (الناصر، ٢٠٢٣)

وهي الوسط المحيط بالإنسان والذي يشمل كافة الجوانب المادية وغير المادية البشرية منها و غير البشرية فالبيئة تعني كل ما هو خارج عن كيان الإنسان وكل ما يحيط به من مجهودات والبيئة في أبسط تعريفها الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم، وهي تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية والاجتماعية والثقافية والجغرافية (بوفورا، وآخرون، ٢٠٢٢)

### أهمية بيئة العمل:

ان لبيئة العمل أهمية كبيرة نظرا لأن معظم الأشخاص يقضون وقت كبير فيها يقدر بحوالي ثلث اليوم، ولها دور كبير في الحفاظ على العاملين وتحفيزهم للالتزام بالأعمال المناطة إليهم ويمكن تلخيص العوامل المهمة في بيئة العمل من خلال الآتي:

تساهم في تطوير مهارات الموظفين وقدراتهم ومواهبهم وجعلهم يقدمون أفضل ما لديهم، وخاصة إذا توفرت بها قيادات إدارية مشجعة لإطلاق الأفكار والقدرات وتحفيزها، خلق روح المودة بين الموظفين والأعمال المرتبطة بهم وجعلهم يشعرون بأنهم يملكون العمل وبالتالي فذلك سيجعل ولائهم الوظيفة أكبر مما يؤدي إلى الإبداع والابتكار والخروج بالأفكار الجديدة في بيئة

العمل، تحقيق المصالح المشتركة للموظفين من خلال تعاون الموظفين مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة التي تصبوا إليها المنظمة (المسلمية، ٢٠٢٢)

كما تتضح أهمية بيئة العمل ودورها في التأثير على المخرجات السلوكية للعاملين في أي مؤسسة حيث تقوم بيئة العمل ببلورة السلوك الوظيفي والأخلاقي للعاملين في المؤسسة من حيث تشكيل وتعديل القيم والاتجاهات التي يحملونها، والسلوكيات التي يظهرونها في مواقع العمل، كما أن نجاح المؤسسة يعتمد على القدرة على توفير جو يسوده الاستقرار واللغة والمعنويات العالية بين العاملين فيها (المدني، ٢٠١٢)

ولجودة بيئة العمل أهمية في نجاح المنظمات، وزيادة الإنتاجية من خلال الباع احتياجات العاملين ورفع من مستوى رضاهم، كما أن هنالك تأثيرات ايجابية من خلال تطبيق ابعاد جودة بيئة العمل ومن أهمها يساهم في تقليل الصراعات بين العاملين والادارة وخلق بيئة عمل محفزة وأكثر انتاجية، وتهيئة مناخ عمل مناسب لحل المشاكل وكما ستسمح بالمشاركة الواسعة من القوى المؤثرة من اعضاء العمل من خلال مجموعة من الافكار البناءة التي تساعد في تحسين الأبعاد الخاصة في عمليات التصنيع وظروف العمل، كما انها تساهم في زيادة الولاء والانتماء للعاملين في المنظمة من خلال الموازنة بين تحقيق اهدافهم الشخصية واهداف المنظمة، كما انها تحسن العلاقة بين العاملين وتخفف معدلات الغياب وبالتالي تزيد من الفعالية والكفاءة التنظيمية داخل المنظمة (العمرى، ٢٠١٢)

### انواع بيئة العمل:

يتميز علماء الإدارة بين العديد من البيئات التي تعمل فيها المؤسسات من الكثرة والتعقيد في حصرها وتصنيفها، ومن أهم هذه الأقسام:

**بيئة العمل الخارجية:** وتتمثل في العناصر البيئية الخارجية ذات العلاقة أو التأثير على المنظمة، وتشترك فيها المنظمة الأخرى، واستنادا على هذا التأثير القسم البيئة الخارجية إلى قسمين:

**بيئة العمل العامة:** هي مجموعة القرى المحيطة بالمنظمة والتي تمثل المجتمع العام للمنظمة وتسمى بيئة التعامل غير المباشر، أما بيئة العمل الخاصة في ذلك المحيط الذي يتضمن مجموعة من المؤسسات والأفراد والقوى التي تتفاعل بصورة مباشرة مع عمل المؤسسة، ويميز بين بيئة العمل العامة وبيئة العمل الخاصة المؤسسات ويقع تأثيرها على كافة المؤسسات، أما البيئة الخاصة فهي التي تعيش فيها المؤسسة بمفردها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها، كالأنظمة الداخلية للمؤسسة وأسلوب إدارة العمل فيها.

**بيئة العمل الداخلية:** البيئة الداخلية فتمثل في العناصر داخل المنظمة، والتي تنفرد بها دون غيرها من المنظمات من سياسات إدارية وأنظمة عمل وتنظيم إداري وموارد بشرية وغيرها (زعلاني، وآخرون، 2023)

| عناصر بيئة العمل الداخلية | مكوناتها                                                                                                                                                 |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| العناصر الإدارية          | القيادة الإدارية، النظم واللوائح، طبيعة العمل والتخصص، الرقابة الإدارية، تفويض السلطة الاتصال الإداري، العلاقات الرسمية وغير الرسمية، الحوافز والمكافآت. |
| العناصر المادية           | الحرارة والتهوية، الضوضاء، الإضاءة، الأثاث والتجهيزات والنظافة.                                                                                          |

الجدول 1 نموذج عناصر بيئة العمل (رحمون، 2014)

### بيئة العمل وعلاقتها بالعاملين:

فيما يتعلق بطبيعة العمل والعلاقة مع العاملين في المنشأة تقتضي مصلحة المنشأة الحد من العناصر السلبية في بيئة العمل هذه العناصر تشمل الميول النفسية السلبية التي قد يكنها العامل اتجاه عمله أو المنظمة، والتي تؤثر بشكل كبير على سلوكه في المواقف المختلفة.

سواء انتقل العامل بهذه الاتجاهات السلبية من بيئته الخارجية أو تبنها في محيط العمل، فإن إدارة المؤسسة الواعية ستراقب أي مظاهر لعدم الاتزان أو عدم السلامة، وتسعى لتصحيحها قبل أن تتفاقم، على الرغم من أن الميول والاتجاهات المكتسبة عادة ما تقاوم التعديل، إلا أنها يمكن تغييرها من خلال جهود معينة بشكل عام، يتمتع الأشخاص باستعداد للتغيير مدى الحياة وفي مختلف مجالات العمل (السلمي، وآخرون، ٢٠٢٢)

### ابعاد بيئة العمل :

ابعاد بيئة العمل تتمثل في تحسين الظروف البيئية لتحقيق الانتاجية والكفاءة التنظيمية، وإعادة تصميم الوظائف للتلائم مع مهارات العاملين واهدافهم وتحقيق العدالة التنظيمية والحفاظ على كرامة العاملين وأيضا إتاحة الفرصة للترقية والتقدم الوظيفي من خلال التعلم والتدريب والمشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات والإدارة الذاتية والملكية، كما ترى أن ابعاد جودة العمل تختلف باختلاف المؤسسة وجماعة العمل حيث يرى البعض أنها تشمل ظروف العمل المادية والمعنوية الحالة المعنوية ويندرج تحتها الاحترام التقدير التحفيز الرضا الوظيفي التعليم والتطوير وتشمل الفرص المهنية، اكتساب مهارات ومعرفة جديدة العلاقات الاجتماعية بين الرؤساء والمرؤوسين، وزملاء العمل، تحقيق الاكتفاء الذاتي، الحالة الحسنية وتشمل الاحتراق الوظيفي، والاجهاد الأمان الوظيفي، ومن خلال استعراض ابعاد جودة بيئة العمل، فقد لوحظ ان الابعاد تختلف حسب موضوع الدراسة ولذلك تم اختيار عدد من الأبعاد الرئيسية الجودة بيئة العمل تختص بالدراسة الحالية ويمكن تناولها على النحو التالي كما هو موضح بالشكل.

| ابعاد بيئة العمل    |                    |
|---------------------|--------------------|
| الدعم المعنوي       | مشاركة العاملين    |
| الأمان الوظيفي      | الاتصال المفتوح    |
| العلاقات الإجتماعية | بيئة العمل المادية |

الجدول 2 جدول ابعاد بيئة العمل (العمرى ، 2022)

### 2.3. المتغير التابع

يعد الرضا الوظيفي موضوعا مهما لكل من يعمل في المنظمات، ويعد من أكثر المتغيرات تكريرا في بحوث السلوك التنظيمي حيث بدأ الاهتمام به منذ أول مرة في المجال الصناعي كونه من الاتجاهات الخاصة ومؤشرا هاما عن الحالة العامة لسير العمل في المنظمة، والمحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء جديدة حيث كلما زادت الفوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته كلما ارتفع حماسه لبذل جهود مكثفة في الأداء (بن يوب، وآخرون، ٢٠١٩)

إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة الإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل مع الثقة والولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية، ويعرف الرضا الوظيفي بأنه يمثل حصيلة المجموعة العوامل ذات الصلة والعمل الوظيفي والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (محمد، ٢٠٢٢)

وعرف إن الرضا الوظيفي يتمثل في مشاعر الفرد الحسنة والسيئة التي يشعر بها حول المتغيرات المادية والمعنوية والتي تتعلق بالعمل نفسه والبيئة المحيطة به وهذه المتغيرات إما أن تكون عوامل دافعة تسبب الشعور بالرضا عن العمل أو عوامل صحية تسبب الشعور بالاستياء الشديد عن العمل (بولخوط وآخرون، ٢٠٢٢)

وأن الرضا الوظيفي ما هو إلا حالة عاطفية سارة سببها مدى إدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له ممارسة القيمة الوظيفية التي تنسجم مع حاجاته، حيث ميز "لوك" بين القيمة والحاجة فاعتبر أن الحاجات عنصر أساسي لاستمرارية الحياة وأنها موجودة بمعزل عن رغباته، بينما القيم لها صفة الفردية وتتمثل في رغبات الفرد أيا كان وصفه (بن يوب، وآخرون، ٢٠١٩)

وترى عملية الرضا تحدث نتيجة للمقارنة التي يجربها الموظف بين ما توقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه . وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل وبعد هذه المقارنة يقوم الموظف بالمفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختبار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل وهذه المنفعة تضم الجانبين المادي والمعنوي معا وتفترض هذه النظرية في تفسيرها للرضا الوظيفي أن الفرد يحاول الحصول على العائد أثناء قيامه بعمل ما على مدى اتفاق العائد الذي يحصل عليه من عمله مع ما يعتقد أنه يستحقه (أيوب، وآخرون، ٢٠١٧)

ويمكن القول أن الرضا الوظيفي يرتبط بالجودة الداخلية للحياة الوظيفية بصفة عامة، أي أنه الشعور بالارتياح والقناعة والسعادة من العمل الذي يؤديه الفرد والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة له نتيجة تقديره لدرجة رضاه على مجالات الرضا الوظيفي المتمثلة في ظروف العمل، طبيعة العمل الراتب العلاقة مع الزملاء الحوافز والعلاقة مع الرؤساء (بوالخطوط وآخرون، ٢٠١٢)

كما اعتبر المناخ التنظيمي بأنه العاكس للانطباع الذي يكون لدى العاملين بالمنظمة عن جميع العناصر الموضوعية فيها، على أساس أن العاملين يعتبروا الوسيلة الأساسية لأداء الأعمال وتحقيق الأهداف ، بالتالي فإنه كلما كانت صورة المنظمة إيجابية لديهم كلما أدى ذلك إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وهذا سينعكس إيجابيا على أدائهم، ويمكن القول أن المناخ التنظيمي هو عامل وسيط يربط بين الرضا الوظيفي (الشمري، ٢٠٠٩)

وهي الحالة النفسية أو الإنفعالية السارة التي يصل إليها الموظف ، عند درجة اشباع معينة، الحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية الاجتماعية المهنية والمادية (الشمري ٢٠١٩،

كما تعتبر الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح انساناً تستغرفة الوظيفة ويتعامل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (الحوتي، 2018)

### أهمية الرضا الوظيفي :

تكمن أهمية الرضا الوظيفي من خلال ارتباطه بالعنصر البشري في المؤسسة، فبدونه لا يمكن لها أن تؤدي وظائفها، هذا من جهة ومن جهة ثانية أنه لا يمكن لأي مؤسسة اقتصادية أو خدمية أن تبني إستراتيجية خاصة بها (الإنتاج) (مثلا) والتي تعتمد على إرضاء الزبائن من خلال جودة المنتج، دون إرضاء عمالها أولاً، لأن رضا العاملين في القطاع الاقتصادي أو أي قطاع آخر دور مهم في تحسين صورة المؤسسة في السوق والذي يكون من خلال جودة المنتج أو تقديم خدمة أحسن من التي هي الي موجودة في مؤسسات أخرى منافسة (سفيان، ٢٠١٧)

نظراً لأهمية العنصر البشري في أي مؤسسة، باعتباره العنصر الفعال في تحقيق أهدافها فإن من الضروري على المؤسسات قياس الرضا للعاملين فيها لتغيير سلوكهم ومعرفة حاجاتهم وتصنيفها وبالتالي السعي إلى إشباعها حسب أولوياتها وأهميتها وحسب تأثيرها على الروح المعنوية للعاملين ، فإذا ما أشبعت هذه الحاجات تكون سبباً للقناعة والرضا الوظيفي مما يزيد من انتماء العاملين إلى عملهم والأمر الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاج وهو الهدف الرئيسي للمؤسسة، حيث أن تفهم دواع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الأمثل الطاقات العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء (جدي، ٢٠١٤)

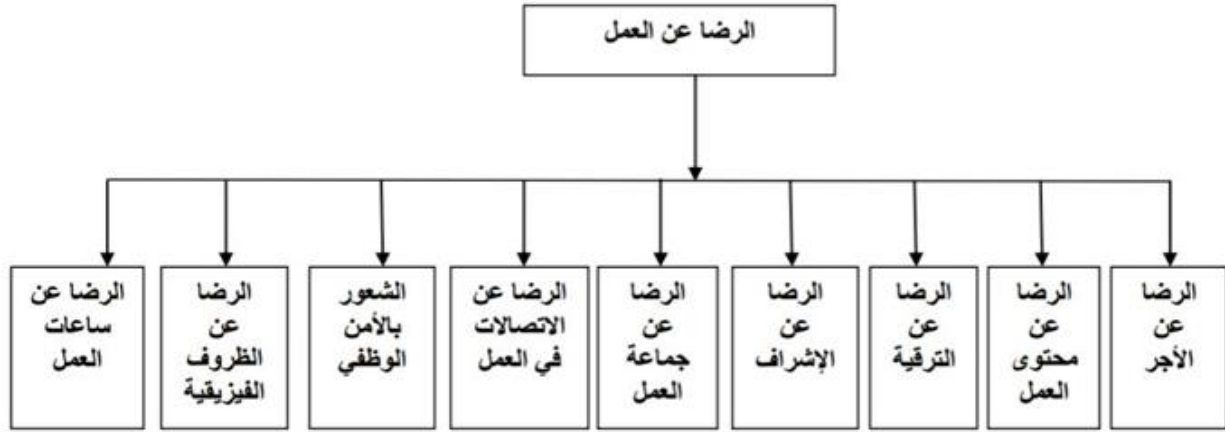
### أنواع الرضا عن العمل:

**الرضا الكلي :** يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل الاقصى درجة الرضا عن عمله، ولكن ليس من الضروري أن يتوافر في هذا العمل كل عناصر الرضا التي سبق ذكرها ، حيث أن هذا يتوقف على طبيعة الموظف نفسه، فهو ربما لا يعتبر جميع تلك العناصر مهمة وبالتالي الموظف وحده من يستطيع أن يحدد تلك العناصر التي تتوافق معه.

**الرضا الجزئي :** يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهذا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجودا لكنه لازال يؤدي أعماله (محمد، ٢٠٢٢ )

### العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

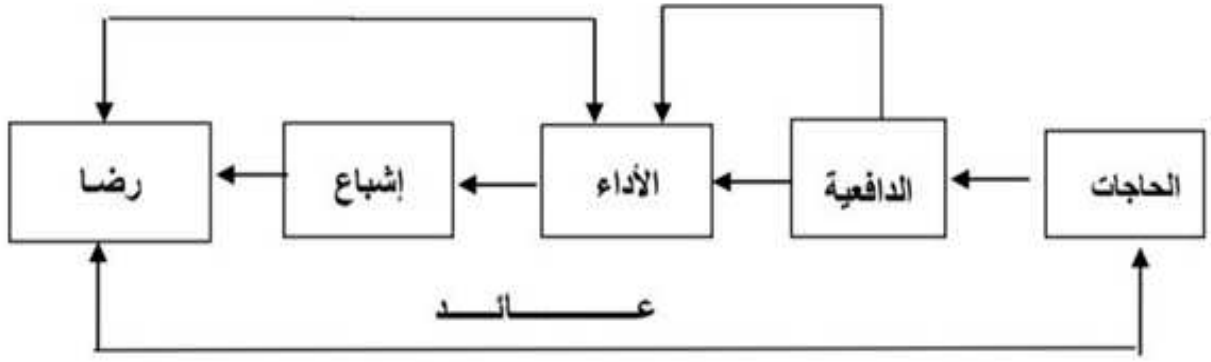
الرضا الوظيفي هو مفهوم مهم في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، يعرف بأنه الشعور الإيجابي والمرضي الذي يشعر به الموظف تجاه وظيفته، كما يؤثر الرضا الوظيفي بشكل كبير على إنتاجية الموظفين وأدائهم وولائهم للمنظمة لذلك، فهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي أمر حيوي لتحسين بيئة العمل ويوضح الشكل التالي عوامل الرضا الوظيفي :



الشكل 2 نموذج الرضا الوظيفي (بين يوب وآخرون ، 2019)

### كيفية حدوث الرضا الوظيفي :

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطوا في أعمالهم اعتقاداً أن الأداء منهم سيققق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها، والعوامل التي تسبق وتعد مسؤولة عن حدوثه، ويوضح الشكل كيفية حدوث الرضا:



الشكل 3 نموذج كيفية حدوث الرضا (الحوتي ، 2018)

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أصبح التعرف على بيئة العمل وسيلة مهمة التحسين الأداء الوظيفي ورفع إنتاجية الإداريين واجتذابهم نحو مؤسساتهم ومنظمتهم، لذا فإن الإدارة الفعالة هي التي تحرص على التعرف على عناصر بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالمتغيرات الأخرى، مما يساهم في دعم الجوانب الإيجابية في المؤسسة ورضا العاملين . والقضاء على السلبيات للوصول إلى بيئة عمل داخلية نموذجية يتم من خلالها العمل بارتياح ومن هنا لبيان أهمية الوقوف على أهمية عناصر بيئة العمل الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي (رحمون، ٢٠١١)

أن الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل مع الظروف الفيزيائية وعلاقات إنسانية وطبيعة العمل يحقق أهمية بالغة. ويعمل على تفعيل العمل بشكل جيد وإيجابي وبالتالي ستكون مؤثر قوي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسة ومنه تؤثر على دافعيته ورضاه والتزامه وتحمل مسؤولياته وولائه له (بوفورة، وآخرون، ٢٠٢٢)

وبيئة العمل الداخلية تعد المحيط والإطار الذي يعمل فيه الموظف داخل المؤسسة، وهي عنصر بالغ الأهمية في تحقيق طموحاته وأهدافه، خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود ففي هذا المحيط يحدث التفاعل والتواصل مع الآخرين وبالتالي، فإن بيئة العمل الداخلية لها تأثير كبير على الموظف، من حيث كمية الجهد الذي يبذله وقوة دافعيته وروحه المعنوية ومستوى ارتباضه ورضاه وانتمائه لمؤسسته وهذا بدوره، يساهم في تنمية قيم الالتزام وتحمل المسؤولية لدى الموظف لذلك،

تعد بيئة العمل الداخلية عاملاً حاسماً في تحقيق طموحات الموظف وأهدافه داخل المؤسسة.  
(رحمون، ٢٠١٤)

وتعد البيئة المادية للمنظمة عاملاً محورياً في تحفيز الموظفين وتعزيز أدائهم الوظيفي، فعندما تصمم البيئة المادية بما يتناسب مع احتياجات الموظفين ورغباتهم، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على مستويات إنتاجيتهم والرضا الوظيفي والالتزام تجاه المنظمة ككل (السورية، ٢٠١٨)

كما ركزت العديد من المؤسسات اهتمامها على توفير بيئة عمل وظروف ملائمة بهدف رفع الروح المعنوية وحث العاملين فيها وخلق الدافع لإنجاز أهداف المؤسسة الاقتصادية بكفاءة وفعالية وهذا يرتبط بشكل أساسي بفاعلية وكفاءة المورد البشري في المؤسسة باعتباره المحرك الأساسي لكافة الموارد الأخرى، فكان لابد من الاهتمام بالرضا الوظيفي بمختلف أبعاده ومحاولة رفعه باعتباره أحد الأسباب لتحسين الإنتاجية (كانون وآخرون، ٢٠٢٢)

## 2.5. الخاتمة

وأوضحت دراسة الحمادي بان هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للعاملين وحيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الأبعاد بيئة العمل الداخلية الثلاثة (القيادة، الموارد المتاحة، مكان العمل على تحقيق الأداء الوظيفي الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي الاستقرار الوظيفي) (الحمادي وآخرون، ٢٠٢٣)

و هدفت دراسة رحمون عن أن الأداء الوظيفي هو الإنجاز الذي يحققه الإداري بحيث يتوافق مع معايير ومستويات الجودة في الإدارة، ويكون إيجابياً يعني أن كفاءة الإداري فعالة وفي المستوى المطلوب من حيث مهاراته وإمكاناته وطاقاته وقدراته وكذا إبداعه ومن حيث تفاعله ببيئة عمله الداخلية لأن الإداري لا يعمل في فراغ بل في محيط وحيز يتفاعل معه حيث يشمل المؤسسة وهيكلها الإداري الذي يتضمن بيئة العمل الداخلية ومكوناتها الإدارية والمادية (رحمون، ٢٠١٤)

وأظهرت دراسة ناصري أن الأداء الذي يحققه العامل يتوافق مع نظم ومعايير ومستويات الجودة في المؤسسة، مما يدل على أن كفاءة العامل فعالة ومناسبة من حيث إمكاناته وقدراته ومهاراته وطاقاته بالإضافة إلى إبداعه كما أن تفاعل العامل مع بيئة عمله له دور في تحقيق هذا الأداء، حيث إن العامل لا يعمل في فراغ بل ضمن محيط يؤثر عليه ويتأثر به (ناصر وآخرون، 2023،

وأظهرت دراسة سوفي أن اعتبار بيئة العمل المادية من العوامل الوقائية فملائمتها تشعر الموظفين بالارتياح وتزيل شعورهم بالاستياء وليست من العوامل المحفزة للأداء ( عدم ملائمتها ينعكس سلباً على الأداء، أما ملائمتها لا تعد حافزاً للأداء). (سوفي، ٢٠١٧)

أشارت دراسة المطيري إلى أن إنشاء ثقافة تنظيمية في استراتيجية فعالة لتحسين الرضا الوظيفي للعاملين وتجعلهم أشخاص مناسبين لطموحات وأهداف الشركة، كما توفر هذه الاستراتيجية مساراً جديداً لتحسين أداء الشركات من خلال تعزيز الثقافة التنظيمية (المطيري، وآخرون، ٢٠٢٣)

ونستنتج من دراسة بوفورة أنه كلما كانت الظروف العمل مهيأة بشكل جيد من ظروف الفيزيائية وعلاقات العمل وطبيعة العمل فإن ذلك سيزيد من الإنتاجية والأداء قوي ومنه فإن العاملين سيقدمون كل ما عندهم من أجل تحقيق الأداء وتكيف مع الأوضاع زمنه يتحقق التوافق المهني وأفضل أداء (بوفورة وآخرون ، ٢٠٢٢)

دراسة رحمون أظهرت أن البيئة الداخلية للعمل تؤثر بشكل كبير وحاسم على الأداء الوظيفي للإداريين. فهذه البيئة تؤثر بقوة على كفاءة الإداريين ودافعيتهم ورغبتهم في أداء مهامهم بالشكل المطلوب والذي يحقق أهداف المنظمة (رحمون، 2014).

تشير الدراسة السورية إلى أن البيئة المادية الجيدة تؤدي إلى إيجاد مناخ إيجابي يعزز الإبداع والابتكار ويسهم في أداء الأعمال بكفاءة عالية. كما أن البيئة المناسبة لها تأثير مباشر على الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام، وتساعد في استقطاب وإبقاء موظفين ذوي جودة عالية، لكونها توفر شروط الصحة والسلامة (السورية، 2018).

تشير إحدى دراسات صابرينة إلى أن الموظف يستجيب داخل بيئة العمل بمستويات أداء وظيفي مرتبطة بما يجده داخل هذه البيئة، فهناك علاقة متبادلة بين الموظف والبيئة المحيطة به، حيث يتأثر الموظف بالمتغيرات الموجودة في بيئة عمله، والتي بدورها تؤثر على مستوى أدائه وبالتالي على الإدارات أن تولي اهتماماً خاصاً بهذا الأمر إذا أرادت تحقيق إنتاجية جيدة. فكل جهد تبذله الإدارة لدعم الموظف سيقابل بالمردود المتوقع منه، ومن هنا نستنتج وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات بيئة العمل والأداء الوظيفي (صابرينة، 2023)

أظهرت نتائج دراسة عاتي أن الموظفين في الشركة لديهم توجهات إيجابية مرتفعة نحو البيئة الداخلية، بما في ذلك القيادة الإدارية والتكنولوجيا المتاحة. ومع ذلك، الدراسة أوصت بعدة توصيات لتحسين بيئة العمل الداخلية، بشكل عام نتائج الدراسة تشير إلى وجود نقاط قوة في البيئة الداخلية للشركة، مع وجود بعض الجوانب التي يمكن تحسينها لتعزيز بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين (عاتي، ٢٠١٩)

وأظهرت دراسة العمري كلما كانت بيئة العمل أكثر رضا وقبول من قبل الموظفين، كان ذلك مرتبطاً بزيادة انخراطهم وإخلاصهم وتفانيهم في العمل. وبالتالي، فإن توفير بيئة عمل أفضل للموظفين يؤدي إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة ككل (العمري، ٢٠٢٢)

يشير الحيارى فى دراسته إلى أن العمل الإدارى ىتطلب وجود افراد مؤهلين وقادرين عليه حتى يكتمل وىصبح جاهزا ومناسبا، وتكمن ضرورة الأعمال الإدارية فى تحقيق هدف محدد أو إنجاز مهمة ضمن فترة زمنية معينة وفق خطة العمل الإدارى بخلاف الأعمال الفردية، كما ىنتج العمل الإدارى عن جهود مشتركة العدد من الأفراد وهذا ما يعرف بالتخصص، وبالتالي تكون المسؤولية فى العمل الإدارى مشتركة بين المشاركين، على عكس الأعمال الفردية (الحيارى، ٢٠٢٢)

وفقا لدراسة عكر تؤثر المؤسسات والمنظمات بشكل كبير على مستوى ابتكار وابداع الموظفين والعاملين فإذا كانت بيئة العمل تتسم بالجمود والقيود، فإن العاملين سوف يسعون إلى ترك وظائفهم فى أول فرصة ممكنة فى المقابل إذا كانت بيئة العمل مرحة ومتجددة وغير روتينية، فإنها ستساعد فى تحفيز العاملين على الابتكار والإبداع كما أوضحت الدراسة أن السلامة والرقابة والوقاية تعد من أهم ما تقدمه المنظمات، حيث إن الإبداع الوظيفى ىتعزيز عندما تكون بيئة العمل أكثر أمنا وراحة للعاملين (عكر، 2020)

وقد تبين من خلال النتائج التى أفرزتها الدراسة بن يوب أن الرضا الوظيفى له علاقة وثيقة وإيجابية بالأداء الوظيفى، بحيث ىمثل الرضا الوظيفى دافعا مهما ومحرك أساسى فى زيادة عطاء الفرد فى العمل وشعوره بالتوافق بين ما ىتوقعه من عمله ومقدار ما ىحصل عليه فعلا من العمل، وبالتالي تشجيعهم على الإبداع والابتكار ومنه تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة عالية (بن يوب، وآخرون، ٢٠١٩)

وفقا لدراسة أيوب فإن الرضا الوظيفى يعبر عن مدى طموح الفرد وغباته وتوقعاته، وهو مرتبط بقدرات الفرد ومؤهلاته المهنية، حيث أن الأداء الجيد للموظف ومكافأته يؤدى إلى زيادة قدرته على تلبية احتياجاته وبالتالي زيادة درجة رضاه عن العمل (أيوب، وآخرون، ٢٠١٩)

كما أشارت الدراسة سفيان إلى أهمية إشراك الموظفين فى قرارات المؤسسة كالإنتاج، مما ىخلق لدى الموظف شعورا بالانتماء والرغبة فى العمل والأداء بكفاءة وفعالية، وبالتالي فإن تحقيق الرضا الوظيفى للموظفين هو هدف استراتيجى للمؤسسة لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية (سفيان، ٢٠١٧،

وأوضحت دراسة جدى نظرا لأهمية الرضا الوظيفى فى تطوير وتنمية المؤسسة، فإن الأساليب الإدارية الحديثة تولى اهتماما كبيرا ىرفع مستوى الرضا لدى الموارد البشرية، وذلك من خلال المساهمة فى بناء مناخ تنظيمى يسوده التعاون والثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين (جدى، ٢٠١٤)

وفى دراسة الحوتى أوضح أن السبب فى هذه النتيجة أن مديري المؤسسة ىتمتعون بأداء عالى وذلك لتحملهم المسؤولية تجاه العاملين وتحصيلهم العلمى من خلال تحديد أهداف العلمية والإدارية وذلك من خلال تفاعلهم مع العمل الإدارى وحرصهم على العملية العلمية داخل المؤسسات مما ىنعكس إيجابا على المؤسسة ومستوى العاملين فالمدىرون عندما ىتم اختيارهم تحدد مجموعة من المعايير الشخصية والمهنية وتتم لهم امتحانات فى العمل الإدارى (الحوتى، ٢٠١٨)

### 3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### 3.1. المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالتطبيق على سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة المكرمة وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات

### 3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تعد التعريفات الاجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها.

#### 3.2.1 تعريف الإجرائي لبيئة العمل :

هو الموقع الذي يستخدم لأداء مهمة معينة حتى الانتهاء منها، وتشمل بيئة العمل المكان الجغرافي والمناطق التي تحيط بالعمل مثل موقع المكاتب أو مبنى المنشأة، كما قد تشمل مكونات أخرى مثل مستوى الضوضاء، والمميزات الإضافية الخاصة في العمل (زعلاني وآخرون، 2023)

#### 3.2.2 التعريف الاجرائي للرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي هو عبارة عن حالة من الشعور بالارتياح الناتج عن إشباع حاجاته المهمة بالنسبة له، سواء أكانت مادية أم معنوية. (العنزي، 2017)

### 3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

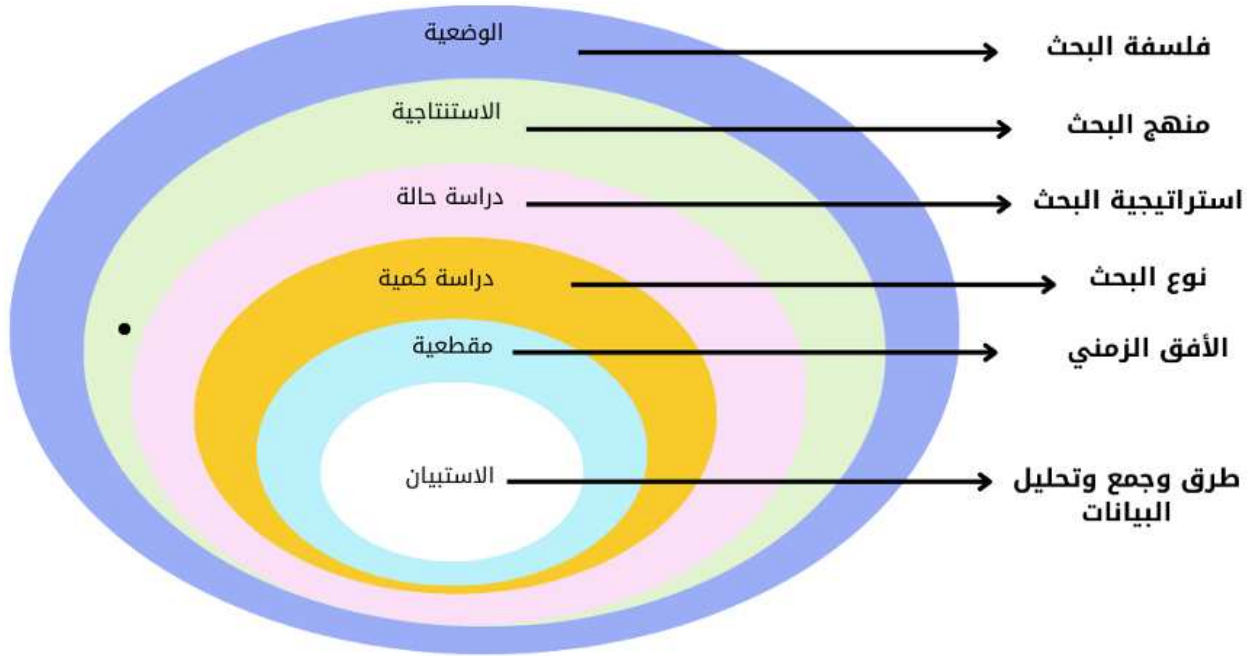
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات استبيان



الشكل 4 ملخص منهجية البحث من عمل الطالب

### 3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

تعتبر عينة البحث وتقنيات أخذ العينات من الركائز الأساسية في البحوث العلمية لأن إجراء التحليل الإحصائي يحتاج إلى المعلومات والبيانات من هذه العينات وذلك لأنه يتم الاعتماد عليها في إجراء التحليل الإحصائي، لذلك يجب تحري الدقة والموضوعية في اختيار عينة البحث وفي طرق أخذها يجب معرفه من هو المجتمع العينة المستهدف وهذا بدوره سيؤدي إلى نتائج بحثية موثوقة وصادقة، ويشرح هذا القسم مجتمع الدراسة وعينة الدراسة وتقنيات أخذ العينة

#### 3.4.1 مجتمع البحث

| القطاع او اسم الشركة        | التصنيفات  | عدد الموظفين |
|-----------------------------|------------|--------------|
| سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة | إدارة عليا | 40           |
|                             | إداريين    | 150          |
|                             | محاسبين    | 180          |
|                             | عمال       | 40           |

الجدول 3 مجتمع البحث (2025)

#### 3.4.2 عينة البحث

| عينة البحث                                    | حجم العينة |
|-----------------------------------------------|------------|
| تستهدف جميع العاملين في متاجر بنده بمدينة مكة | 30         |

الجدول 4 عينة البحث (2025)

#### 3.4.3 طريقة وتقنيات أخذ العينة

ان أسلوب أخذ العينات هو احتمالية وطريقة أخذ العينات هي العينة العشوائية البسيطة.

### 3.5. طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً، يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة. سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بيئة العمل والرضا الوظيفي في سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة

#### 3.5.1 متغير بيئة العمل

اعتمد الباحث على استبانة زعلان وآخرون، (2023)، من أجل قياس بيئة العمل من خلال عدة أبعاد وهي العوامل المادية، العوامل الاجتماعية، العوامل التنظيمية، العوامل الشخصية بأجمالي 16 عنصر كما أن نوع الأداة المستخدمة هي: لكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

المتغير المستقل: بيئة العمل

| المتغير    | أبعاد المتغير                   | عدد البيانات | المصدر                  |
|------------|---------------------------------|--------------|-------------------------|
| بيئة العمل | البعد الأول: العوامل المادية    | ١٦ عبارة     | زعلان وآخرون،<br>(2023) |
|            | لبعد الثاني: العوامل الاجتماعية |              |                         |
|            | البعد الثالث: العوامل التنظيمية |              |                         |
|            | البعد الرابع: العوامل الشخصية   |              |                         |

الجدول 5 بيئة العمل (زعلان وآخرون (2023))

### المتغير التابع: الرضا الوظيفي

اعتمد الباحث على استبانة بكة، (2024)، من اجل قياس مدى الرضا الوظيفي بأجمالي 37 عنصر كما ان نوع الأداة المستخدمة هي: لكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

| المصدر      | عدد البيانات | ابعاد المتغير | المتغير       |
|-------------|--------------|---------------|---------------|
| بكة، (2024) | 37           | الرضا الوظيفي | الرضا الوظيفي |

الجدول 6 الرضا الوظيفي (بكة (2024))

### 3.6. أنواع البيانات

تنقسم أنواع البيانات إلى بيانات أولية وهي التي تم تجميعها من قبل الباحث وبيانات ثانوية تم جمعها بواسطة باحثين آخرين وهي كالآتي:

#### 3.6.1. البيانات الأولية

- توزيع استبيانات على مجموعة من مختلف الفئات الإداريين والمحاسبين والعمال في متاجر بنده في مكة.
- قياس مستوى الرضا الوظيفي في بيئة العمل عن طريق التحسينات الجديدة التي تم اتخاذها.

#### 3.6.2. البيانات الثانوية

- تم الرجوع الى عدة أبحاث ومقالات علمية تخص بيئة العمل وكيف الحصول على رضا وظيفي في بيئة العمل.

### 3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى، حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 27 جمع البيانات لتحليل البيانات المجمعة.

ولقد تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص، مجتمع العينة، حيث يساعد ذلك الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة.

وتعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها، كما أن اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشاف) تستخدم لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرو نباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت بالأفراد المشاركين في الدراسة

### 3.8. الخاتمة

تم استعراض في الفصل الثالث منهجية البحث، حيث شملت على المقدمة والتعريفات الإجرائية للبحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطريقة جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وأساليب تحليل البيانات، وأخيرًا الخاتمة.



## 4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

## 4.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تقديم استعراض تفصيلي للنتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها خلال الدراسة الميدانية والتي تسعى إلى تحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته، وقد تم الاعتماد على برنامج **SPSS** الإصدار 28 لإجراء جميع مراحل التحليل الإحصائي بشكل منهجي ودقيق، بدأ التحليل بالإحصاء الوصفي حيث تم تقديم وصف شامل لخصائص العينة المشاركة في الدراسة مما يتيح فهمًا واضحًا للمعلومات الأساسية التي تمثلها البيانات، ثم انتقل التحليل إلى مرحلة التقييم الفني لأدوات الدراسة من خلال فحص الصدق والثبات وذلك لضمان جودة البيانات ودقتها، وعملية التقييم هذه تعكس مدى ملاءمة الأدوات المستخدمة لجمع البيانات ومدى قدرتها على تحقيق الأهداف المرجوة، وبعد ذلك تم استخدام التحليل الاستدلالي الذي يركز على تفسير العلاقات والروابط بين المتغيرات المختلفة ضمن إطار الدراسة، ومن أبرز الأدوات الإحصائية التي تم استخدامها في هذه المرحلة تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي تم توظيفه لاختبار الفرضيات البحثية بشكل دقيق والتأكد من صحتها أو رفضها استنادًا إلى النتائج المستخلصة، كما ساعد تحليل الانحدار في الكشف عن العوامل الأساسية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة مما يسهم في تقديم رؤى أعمق حول طبيعة هذه العلاقات، وبفضل هذا النهج الشامل تم توفير قاعدة بيانات قوية يمكن الاستناد إليها في استخلاص استنتاجات دقيقة وتوصيات فعالة تدعم تحسين مستوى الرضا الوظيفي في بيئات العمل المختلفة.

## 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للعمر\_الجنس\_المستوى التعليمي وسنوات الخبرة، ثم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل:

البيانات الشخصية:

• ما هو عمرك؟

☐ 18-24 سنة ☐ 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فما فوق

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

☐ دون الثانوية العامة ☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

سنوات الخبرة:

☐ من 1-5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

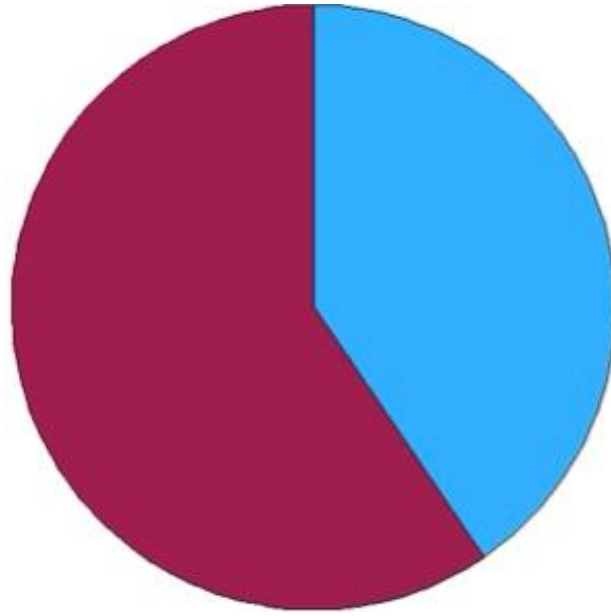
| المتغير | فئات المتغير     | العدد | النسبة من إجمالي العينة |
|---------|------------------|-------|-------------------------|
| الجنس   | 1. ذكر           | 17    | %40,5                   |
|         | 2. أنثى          | 25    | %59,5                   |
|         | الإجمالي         | 42    | 100%                    |
| العمر   | من 18 الى 24 سنة | 11    | %26,2                   |
|         | 25 الى 34 سنة    | 18    | %42,9                   |
|         | من 35 الى 44 سنة | 10    | %23,8                   |

|                        |    |       |                     |
|------------------------|----|-------|---------------------|
| من 45<br>الى 54<br>سنة | 3  | %7,1  |                     |
| الإجمالي               | 42 | 100%  |                     |
| تحت<br>الثانوي         | 3  | %7,1  | المستوى<br>التعليمي |
| ثانوي                  | 18 | %42,9 |                     |
| دبلوم                  | 6  | %14,3 |                     |
| بكالوريوس              | 14 | %33,3 |                     |
| دراسات<br>عليا         | 1  | %2,4  |                     |
| الإجمالي               | 42 | 100%  |                     |

|                          |    |       |                 |
|--------------------------|----|-------|-----------------|
| من سنة<br>الى<br>5 سنوات | 22 | 52,4% | سنوات<br>الخبرة |
| من 5 الى<br>10<br>سنوات  | 14 | 33,3% |                 |
| أكثر من<br>10<br>سنوات   | 6  | 14,3% |                 |
| الاجمالي                 | 42 | 100%  |                 |

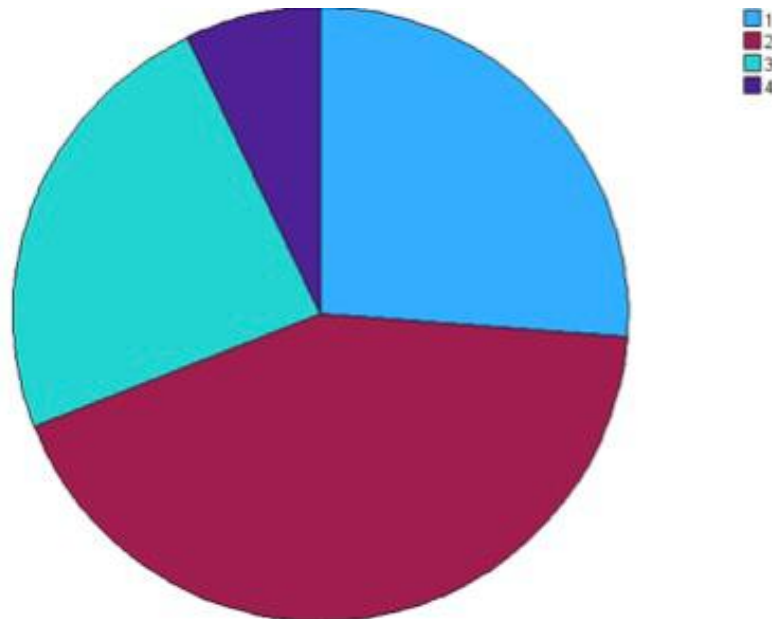
من بيانات جدول رقم 5 تم استخلاص النتائج التالية:

**الجنس:** أظهرت نتائج الإحصائية أن عدد الذكور الذين جاوبوا على الاستبيان بلغ عددهم 17 شخص بنسبة 40,5% بينما بلغ عدد الإناث 25 مفردة بنسبة 59,5% من إجمالي العينة، كما هو موضح بالشكل التالي:



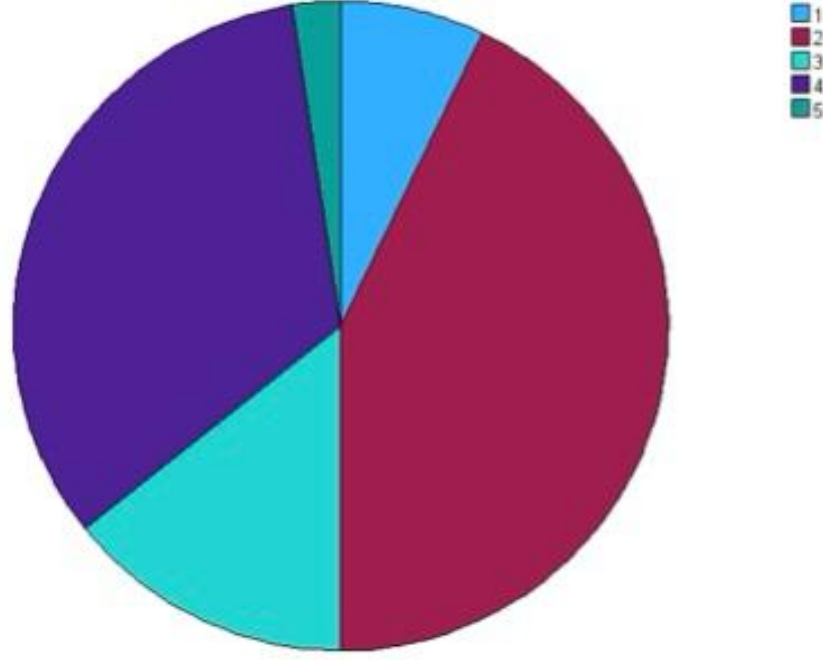
تصنيف العينة وفق الجنس

**العمر:** أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الأشخاص في المرحلة العمرية من ١٨ الى ٢٤ سنة وصل الى ١١ شخص مفردة بنسبة ٢٦,٢% وبلغ عدد الافراد الذين تبلغ أعمارهم بين 25 الى 3٤ سنة الى ١٨ شخص، مفردة بنسبة ٤٢,٩% ، أما الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٥ الى ٤٤ سنة فهم ١٠ اشخاص مفردة بنسبة ٢٣,٨% ، أما الذين اعمارهم من 45 سنة الى ٥٤ فعدد ٣ أشخاص بنسبة ٧,١% من العينة وفقاً للشكل التالي:



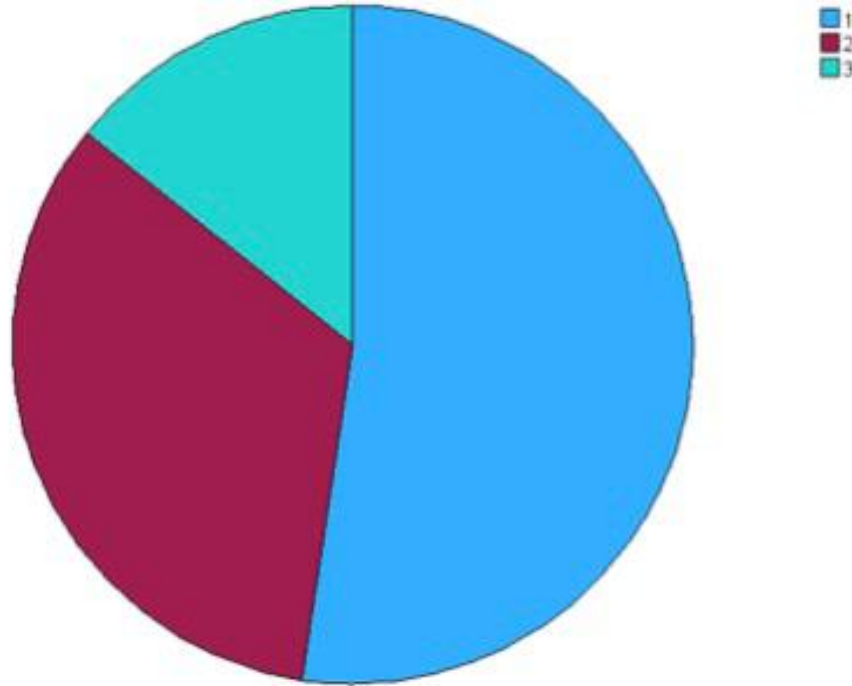
### تصنيف العينة وفق العمر

**المستوى التعليمي:** بلغ عدد الأشخاص ذو المؤهل تحت الثانوي ما يصل إلى ٣ اشخاص بنسبة ٧,١٪ أما الذين مؤهلهم ثانوي فعددهم ١٨ شخص مفردة بنسبة ٤٢,٩ أما أصحاب الدبلوم فعددهم ٦ اشخاص مفردة بنسبة ١٤,٣٪ بينما عدد أصحاب مؤهل البكالوريوس وصل الى ١٤ شخص بنسبة ٣٣,٣٪ وعدد الأشخاص ذو الدراسات العليا فبلغ عددهم شخص واحد بنسبة ٢,٤٪ من اجمالي العينة وفقاً للشكل التالي:



### تصنيف العينة وفق المستوى التعليمي

**الخبرة:** بلغ عدد اصحاب الخبرة من 5 سنة الى سنوات الى ٢٢ شخص بنسبة %٥٢،٤ أما ذو الخبرة ما بين 5 الى ١٠ سنوات فعددهم ١٤ شخص بنسبة %٣٣،٣ وبلغ عدد ذو خبرة الأكثر من 10 سنوات الى ٦ اشخاص بنسبة %١٤،٣ من إجمالي العينة وفق الشكل التالي:



تصنيف العينة وفق الخبرة

#### 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم إجراء تحليل شامل للتحقق من الصدق والثبات للمقاييس التي استخدمت في الدراسة وذلك لضمان دقتها وموثوقيتها، وشملت هذه العملية تقييم الصدق للتأكد من أن الأدوات تقيس ما صُممت لقياسه بالإضافة إلى قياس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ الذي يعد معياراً أساسياً لتحديد مدى الاتساق الداخلي بين الفقرات، علاوة على ذلك تم تطبيق نموذج المعادلات البنائية لتحليل العلاقات بين المتغيرات واختبار مدى ملاءمة النموذج المستخدم وقد أسهم هذا النهج في تحسين فهم العلاقات الإحصائية والتأكد من جودة البيانات، وتم تنفيذ جميع التحليلات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الثامنة والعشرين والذي وفر الأدوات اللازمة لإجراء التحليلات الدقيقة والمتكاملة، وفيما يلي ستعرض الفقرات والجداول التي تسلط الضوء على هذه النتائج والإجراءات بمزيد من التفصيل.

## صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم التركيز في هذه الدراسة على تقييم صدق المقاييس المستخدمة كجزء أساسي من ضمان جودة الأداة البحثية ودقة نتائجها، وقد تم اعتماد صدق الاتساق الداخلي كمعيار رئيسي في هذا السياق، وهو معيار يُستخدم للتحقق من مدى دقة وموثوقية العبارات التي تتضمنها أداة القياس لضمان قدرتها على قياس المفهوم الذي صُممت لقياسه بشكل متنسق ومنسجم، ولتحقيق ذلك تم استخدام معامل ألفا كرونباخ كأداة إحصائية معروفة وموثوقة تُستخدم على نطاق واسع لتقييم ثبات الأداة واستقرار نتائجها عبر العبارات المختلفة، وإلى جانب ذلك تم حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE) كإجراء إضافي لتقييم الصدق التقاربي، وهو مقياس يعكس مقدار التباين المشترك الذي تفسره البنود المرتبطة بكل متغير، ويعزز هذا المقياس من فهم العلاقة بين البنود ومدى ارتباطها بالمفهوم المشترك الذي تسعى لقياسه مما يوفر دليلاً إضافياً على أن الأداة البحثية تتمتع بدرجة عالية من الترابط الداخلي بين عناصرها، ويعبر مفهوم صدق الاتساق الداخلي عن قدرة كل عبارة أو بند في أداة القياس على تمثيل المتغير الذي تنتمي إليه بشكل مترابط ومتسق مع العبارات الأخرى، وللتأكد من ذلك قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة على حدة والدرجة الإجمالية للمتغير الذي تتبعه، وقد تم ذلك استناداً إلى المعايير التي وضعها كايزر (Kaiser, 1974)، حيث تُعتبر معاملات الارتباط التي تقل عن 0.5 غير كافية من الناحية العلمية ويتم استبعادها من الأداة البحثية، وتمثل هذه الإجراءات خطوة أساسية لضمان دقة أداة القياس وجودتها حيث تتيح استبعاد البنود غير المناسبة والاحتفاظ فقط بالعبارات التي تعكس بوضوح المفاهيم المستهدفة، وبهذا، تعزز هذه الخطوات من موثوقية الأداة البحثية وتضمن أن النتائج المستخلصة منها تعبر بشكل دقيق عن البيانات المدروسة، كما تُسهم هذه العملية في تحقيق مصداقية الدراسة العلمية وضمان استيفاء البيانات لمعايير الجودة المطلوبة للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموثوقة.

| Average variance ال<br>extracted<br>متوسط التباين المستخرج |       | P<br>Values | Standard<br>deviation<br>الانحراف<br>المعياري | Factor<br>loadings<br>معامل الارتباط | KMO  | Statements<br>العبارات | Variable<br>المتغير   |            |
|------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|------|------------------------|-----------------------|------------|
| 0,999                                                      | 3,249 | 0.00        | ,67130                                        | ,894                                 | ,789 | A1                     | العوامل<br>المادية    | بيئة العمل |
|                                                            |       | 0.00        | ,61721                                        | ,743                                 |      | A2                     |                       |            |
|                                                            |       | 0.00        | ,77152                                        | ,726                                 |      | A3                     |                       |            |
|                                                            | 0,555 | 0.00        | ,63985                                        | ,678                                 |      | B1                     | العوامل<br>الاجتماعية |            |
|                                                            |       | 0.00        | ,91064                                        | ,913                                 |      | B2                     |                       |            |
|                                                            |       | 0.00        | ,70670                                        | ,832                                 |      | B3                     |                       |            |
|                                                            |       | 0.00        | ,66083                                        | ,695                                 |      | B4                     |                       |            |
|                                                            |       | 0.00        | ,68032                                        | ,564                                 |      | C1                     |                       |            |

|       |       |      |         |      |      |     |                      |  |               |
|-------|-------|------|---------|------|------|-----|----------------------|--|---------------|
|       |       |      |         |      |      |     |                      |  |               |
|       | 0,171 | 0.00 | ,58435  | ,803 |      | C2  | العوامل<br>التنظيمية |  |               |
|       |       | 0.00 | ,97709  | ,694 |      | C3  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,69677  | ,666 |      | C4  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,68032  | ,546 |      | C5  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,82075  | ,799 |      | C6  |                      |  |               |
| 1,311 | 1,311 | 0.00 | ,90841  | ,592 |      | A1  | الرضا<br>الوظيفي     |  |               |
|       |       | 0.00 | 1,00174 | ,645 |      | A2  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,60773  | ,717 |      | A3  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,63255  | ,794 |      | A4  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,76243  | ,486 |      | A5  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,60773  | ,616 | ,789 | A6  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,64347  | ,491 |      | A7  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,78310  | ,682 |      | A8  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,72974  | ,697 |      | A9  |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,76357  | ,796 |      | A10 |                      |  |               |
|       |       | 0.00 | ,81258  | ,660 |      | A11 |                      |  | الرضا الوظيفي |

|      |        |      |
|------|--------|------|
| 0.00 | ,68330 | ,755 |
| 0.00 | ,84068 | ,619 |
| 0.00 | ,85404 | ,592 |
| 0.00 | ,73923 | ,801 |
| 0.00 | ,68330 | ,704 |
| 0.00 | ,69677 | ,837 |
| 0.00 | ,79378 | ,745 |
| 0.00 | ,68330 | ,781 |
| 0.00 | ,82075 | ,785 |
| 0.00 | ,79815 | ,825 |
| 0.00 | ,77152 | ,718 |
| 0.00 | ,88902 | ,693 |
| 0.00 | ,80828 | ,494 |
| 0.00 | ,92488 | ,634 |
| 0.00 | ,77264 | ,740 |
| 0.00 | ,74041 | ,852 |
| 0.00 | ,74860 | ,689 |
| 0.00 | ,69677 | ,782 |
| 0.00 | ,69843 | ,677 |
| 0.00 | ,80828 | ,757 |

|     |
|-----|
| A12 |
| A13 |
| A14 |
| A15 |
| A16 |
| A17 |
| A18 |
| A19 |
| A20 |
| A21 |
| A22 |
| A23 |
| A24 |
| A25 |
| A26 |
| A27 |
| A28 |
| A29 |
| A30 |
| A31 |

|  |      |        |      |     |  |
|--|------|--------|------|-----|--|
|  | 0.00 | ,66259 | ,721 | A32 |  |
|  | 0.00 | ,87054 | ,671 | A33 |  |
|  | 0.00 | ,58236 | ,616 | A34 |  |
|  | 0.00 | ,74041 | ,646 | A35 |  |
|  | 0.00 | ,65951 | ,606 | A36 |  |
|  | 0.00 | ,84995 | ,417 | A37 |  |
|  | 0.00 | ,74041 | ,513 | A38 |  |

#### يتضح من الجدول بالأعلى:

مقياس تطبيق المتغير الأول: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها بيئة العمل عند قيم أكبر من 0/7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0/001، وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك بالنسبة للنتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة AVE يتضح أن قيمته للمتغير بيئة العمل هو  $0.999 > 0.5$  ووفقاً لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

مقياس تطبيق المتغير الثاني: مقياس تطبيق المتغير الثاني جميع معاملات الارتباط للعبارات التي تقيس الرضا الوظيفي قيمتها أكبر من ٧/٠ بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.0001 وفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE لمتغير الرضا الوظيفي ككل الذي يساوي 1,311 وفقاً لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

#### ثبات أداة الدراسة

يشير مفهوم ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار وثبات النتائج التي يمكن الحصول عليها عند إعادة توزيع الاستبيان على نفس العينة في أوقات مختلفة، مع افتراض ثبات الظروف المحيطة ويعد الثبات من المعايير الأساسية التي تضمن موثوقية أداة القياس وقدرتها على تقديم نتائج متسقة ودقيقة عند استخدامها في دراسات مشابهة أو مكررة، وفي هذه الدراسة تم قياس ثبات أداة الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الثامنة والعشرين ويُعتبر معامل ألفا كرونباخ من أكثر الأساليب شيوعاً واستخداماً لتقدير الثبات الداخلي للاستبيانات، حيث يعكس مدى الاتساق بين عبارات المقياس ومدى ارتباطها ببعضها البعض، وفقاً للمعايير التي وضعها **Hair et al., 2010**، تُعد القيمة التي تزيد عن 0.70 لمعامل ألفا كرونباخ مؤشراً مقبولاً على ثبات المقياس حيث تعكس هذه القيمة مستوى جيداً من التناسق الداخلي بين عناصر الاستبيان مما يعزز من مصداقيته وموثوقيته كأداة قياس علمية، وبناءً على ذلك تم التأكد من تحقيق أداة الدراسة لمتطلبات الثبات المطلوبة لضمان جودة النتائج المستخلصة.

| Cronbach's alpha |                                              | Number of Statements<br>عدد العبارات | Variable<br>المتغير |               |
|------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------|
| ,883             | ,841                                         | 3                                    | العوامل المادية     | بيئة العمل    |
|                  | ,785                                         | 4                                    | العوامل الاجتماعية  |               |
|                  | ,898                                         | 6                                    | العوامل التنظيمية   |               |
| ,961             | ,961<br>,961<br>,961<br>,961<br>,961<br>,960 | 38                                   | الرضا الوظيفي       | الرضا الوظيفي |

|  |      |  |  |  |
|--|------|--|--|--|
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,961 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,950 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,950 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,961 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,959 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |

|  |      |  |  |  |
|--|------|--|--|--|
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,960 |  |  |  |
|  | ,961 |  |  |  |
|  | ,964 |  |  |  |

بيئة العمل أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي 883, ، مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

الرضا الوظيفي: أظهرت النتائج الإحصائية أن قيم ألفا كرونباخ هي 861, ، مما يدل على أن جميع القيم أكبر من 0,7 ووفقاً لـ (هير وآخرون، 2010) فقد تحقق ثبات المقياس.

#### 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
|------------|-------|-------|-----------|----------------|

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقاً للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في  $100 \div 5$  (المقياس الخماسي)  $= 20\%$

يوضح الجدول التالي دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

يبين الجدول في الأعلى التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ممثلة بالمتوسطات الحسابية بناء على مقياس ليكرت الخماسي والانحرافات المعيارية للمتغيرات وفقاً للجدول المتعلق بأهمية المتوسط الحسابي.

| قيمة المتوسط الحسابي    | النتيجة (الاتجاه العام) | الوزن النسبي %         | مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية |
|-------------------------|-------------------------|------------------------|---------------------------------|
| من 1 إلى أقل من 1.80    | غير موافق بشدة          | من 20 إلى أقل من 36 %  | منخفض جدا                       |
| من 1.80 إلى أقل من 2.60 | غير موافق               | من 36 إلى أقل من 52 %  | منخفض                           |
| من 2.60 إلى أقل من 3.40 | محايد                   | من 52 إلى أقل من 68 %  | متوسط                           |
| من 3.40 إلى أقل من 4.20 | موافق                   | من 68 إلى أقل من 84 %  | مرتفع                           |
| من 4.20 إلى أقل من 5    | موافق بشدة              | من 84 إلى أقل من 100 % | مرتفع جدا                       |

| المتغير       |                    | المتوسط الحسابي |      | الاتجاه العام  |                | مستوى الأهمية |            |
|---------------|--------------------|-----------------|------|----------------|----------------|---------------|------------|
| بيئة العمل    | العوامل المادية    | 841,            | ,    | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة | منخفض جداً    | منخفض جداً |
|               | العوامل الإجتماعية | 785,            | 883  | غير موافق بشدة |                | منخفض جداً    |            |
|               | العوامل التنظيمية  | 898,            |      | غير موافق بشدة |                | منخفض جداً    |            |
| الرضا الوظيفي | الرضا الوظيفي      | 961,            | 961, | غير موافق بشدة | غير موافق بشدة | منخفض جداً    | منخفض جداً |

### معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (بيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V.28 وذلك على النحو التالي:

| بيئة العمل    |                     | العوامل المادية | العوامل الاجتماعية | العوامل التنظيمية |
|---------------|---------------------|-----------------|--------------------|-------------------|
| الرضا الوظيفي |                     |                 |                    |                   |
| الرضا الوظيفي | Pearson correlation | ,845            | ,658               | ,811              |
|               | Sig. (2-tailed)     | <0.01           | <0.01              | <0.01             |
|               | N                   | 42              | 42                 | 42                |

## 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

### فرضيات الدراسة

- H1-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي.
- Ha-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.
- Hb-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل في سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.
- Hc-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توقعات الموظفين للظروف المثالية وبين تعزيز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل متاجر بنده بمدينة مكة.
- Hd-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جوانب التحفيز والتقدير وبين زيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين في سلسلة متاجر بنده بمدينة مكة.
- He-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإستراتيجيات البيئية وتحسين الرضا الوظيفي للموظفين في بيئة العمل على المدى الطويل متاجر بنده بمدينة مكة.

## 4.6. الخاتمة

بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي:

اختبار صدق الفرضية

### Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|---|----------|-------------------|----------------------------|
|-------|---|----------|-------------------|----------------------------|

|   |                   |      |      |        |
|---|-------------------|------|------|--------|
| 1 | ,845 <sup>a</sup> | ,715 | ,708 | ,26432 |
|---|-------------------|------|------|--------|

a. Predictors: (Constant), المتغير\_الاول

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.               |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|--------------------|
| 1     | Regression | ,0047          | 1  | ,0047       | ,254100 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | ,7952          | 40 | ,070        |         |                    |
|       | Total      | ,7999          | 41 |             |         |                    |

a. Dependent Variable: المتغير\_الثاني

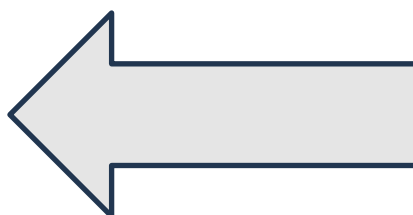
b. Predictors: (Constant), المتغير\_الاول

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
|       |               | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |
| 1     | (Constant)    | ,544                        | ,163       |                           | ,3433  | ,002  |
|       | المتغير_الاول | ,805                        | ,080       | ,845                      | ,01310 | <.001 |

a. Dependent Variable: المتغير\_الثاني

الرضا الوظيفي



بيئة العمل

### Model Summary

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | <sup>a</sup> ,658 | ,433     | ,419              | ,37263                     |

a. Predictors: (Constant), البعد\_الاول\_المتغير\_الاول

### ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| 1     | Regression | ,2454          | 1  | ,2454       | ,56930 | <.001 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | ,5545          | 40 | ,139        |        |                    |
|       | Total      | ,7999          | 41 |             |        |                    |

a. Dependent Variable: المتغير\_الثاني

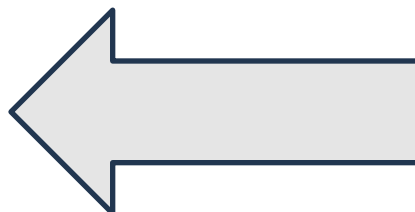
b. Predictors: (Constant), البعد\_الاول\_المتغير\_الاول

### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                           | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
|       |                           | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)                | ,0441                       | ,203       |                           | ,1305 | <.001 |
|       | البعد_الاول_المتغير_الاول | ,579                        | ,105       | ,658                      | ,5295 | <.001 |

a. Dependent Variable: المتغير\_الثاني

الرضا الوظيفي



بيئة العمل

## 5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

## **5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:**

## **5.2. توصيات الدراسة:**

## **5.3. الخاتمة:**

## قائمة المراجع

- 1- سيد، وآخرون، ٢٠٠٨ ، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب والوظيفي ومستوي الأداء لدى العاملين.
- 2- الشمري، ٢٠٠٩، الرضا الوظيفي لدى العاملين واثارها على الأداء الوظيفي.
- 3- العبيدي، ٢٠١٣، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي.
- 4- رحمون ، ٢٠١٤، بيئة العمل الداخلية واثارها على الأداء الوظيفي.
- 5- جدي، ٢٠١٤، الرضا الوظيفي مفهوم محددات، وأثره على الأداء.
- 6- سوفي، وآخرون، ٢٠١٧ ، اثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين.
- 7- سفيان، ٢٠١٧، علاقة الرضا الوظيفي في تحسين إنتاجية المؤسسة.
- 8- أيوب، وآخرون ٢٠١٧ أثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي
- 9- منير عباس، ٢٠١٨ ، اثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين.
- 10- الحوتي، ٢٠١٨ ، الرضا الوظيفي وعلاقته بفعالية أداء العمل للإدارة الحكومية.
- 11- المدني، ٢٠١٩، بيئة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين.
- 12- بن يوب، وآخرون ٢٠١٩، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.
- 13- عالي، ٢٠١٩، اثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي.
- 14- فكره، ٢٠٢٠، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي.
- 15- بولحية، وآخرون، ٢٠٢١، علاقه بيئة العمل بالاستقرار الوظيفي للعمال.
- 16- الحيارى، ٢٠٢٢ ، بيئة العمل الإيجابية وتأثيرها في الدوائر والخدماتية.
- 17- العمري ٢٠٢٢، أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في الجامعات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

- 18- بوفورة، وآخرون ٢٠٢٢ بيئة العمل وأثرها على أداء الموظفين للعاملين.
- 19- السلمي، وآخرون، ٢٠٢٢، أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري
- 20- بولخوط وآخرون، ٢٠٢٢، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- 21- كانون، وآخرون، ٢٠٢٢، أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية.
- 22- محبت، ٢٠٢٢، مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات.
- 23- نايت، ٢٠٢٣، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي.
- 24- المطيري، وآخرون ٢٠٢٣، أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين
- 25- زعلاني، وآخرون، ٢٠٢٣ أثر بيئة العمل في تنمية الإبداع الإداري.
- 26- ناصري، وآخرون، ٢٠٢٣ بيئة العمل وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة.
- 27- الحمادي، وآخرون، أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي.
- 28- منير عباس، ٢٠١٨، أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين.
- 29- بكه، (2024)، استبيان الرضا الوظيفي، رضا الموظفين وعلاقته في بيئة العمل
- 30- العنزي، محمد عافت (2017) أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت، جامعة ال البيت
- 31-

## الملاحق

### الاستبيان

الى كافة العاملين في سلسلة متاجر بنده مكة المكرمة أقدم لكم هذا الاستبيان المعد لغرض البحث العلمي بهدف اهتمام بحثي بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالتطبيق على متاجر بنده بمدينة مكة" نشكركم على تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان .سيتم استخدام نتائج هذا الاستبيان لتحسين بيئة العمل في بنده .

### الجزء الأول: المعلومات الشخصية

• ما هو عمرك؟

☐ 18-24 سنة ☐ 25-34 سنة ☐ 35-44 سنة ☐ 45-54 سنة ☐ 55 سنة فما فوق

• ما هو جنسك؟

☐ ذكر ☐ أنثى

• ما هو مستواك التعليمي؟

☐ دون الثانوية العامة ☐ الثانوية العامة ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

سنوات الخبرة:

☐ من 1-5 سنوات ☐ من 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات

المتغير الأول: بيئة العمل

| المصدر                                                                                                                                            | عدد البيانات | ابعاد المتغير                   | المتغير    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------|------------|
| زعلاني وآخرون،<br>(2023)، استبيان بيئة<br>العمل، أثر بيئة العمل في<br>تنمية الابداع الإداري<br>دراسة ميدانية في مؤسسة<br>الاتصالات الجزائر بفالمة | ١٦ عبارة     | البعد الأول: العوامل المادية    | بيئة العمل |
|                                                                                                                                                   |              | لبعد الثاني: العوامل الاجتماعية |            |
|                                                                                                                                                   |              | البعد الثالث: العوامل التنظيمية |            |
|                                                                                                                                                   |              | البعد الرابع: العوامل الشخصية   |            |

الرجاء وضع علامة (\*) امام العبارة التي تريد اختيارها

| العبارات                                                                | غير<br>موافق<br>بشدة | غير<br>موافق | محايد | موافق | موافق<br>بشده |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|-------|-------|---------------|
| البعد الأول: العوامل المادية                                            |                      |              |       |       |               |
| إضاءة مكان العمل ملائمة.                                                |                      |              |       |       |               |
| درجة الحرارة مناسبة في مكان العمل.                                      |                      |              |       |       |               |
| تعتقد بأن مكان العمل يتوفر على النظافة اللازمة.                         |                      |              |       |       |               |
| البعد الثاني: العوامل الاجتماعية                                        |                      |              |       |       |               |
| تعمل المؤسسة على تسهيل عملية التواصل بين العامل والإدارة.               |                      |              |       |       |               |
| تشعر بأن روح العمل كفريق مع زملائك سائدة في مكان العمل                  |                      |              |       |       |               |
| تقوم العلاقة بين الموظف ورئيسه في العمل على الاحترام المتبادل والتقدير. |                      |              |       |       |               |
| علاقتك مع رئيس عملك جيدة                                                |                      |              |       |       |               |
| البعد الثالث: العوامل التنظيمية                                         |                      |              |       |       |               |
| يوجد وضوح في الوظائف وعدم التداخل في المسؤوليات والصلاحيات              |                      |              |       |       |               |

|                               |  |  |  |  |                                                                         |
|-------------------------------|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------|
|                               |  |  |  |  | الهيكل التنظيمي للمؤسسة يمنحك راحة في العمل.                            |
|                               |  |  |  |  | يساعد نظام الاتصال في المؤسسة على تدفق المعلومات بكافة الاتجاهات.       |
|                               |  |  |  |  | تفتح المؤسسة المجال لعمالها للمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل. |
|                               |  |  |  |  | ترى بأن ترتيب مكان العمل وتصميمه الداخلي ملائم من أجل قيامك بالعمل.     |
|                               |  |  |  |  | أوقات الراحة التي تمنحها لك المؤسسة مقارنة بالمهام التي تؤديها كافية    |
| البعد الرابع: العوامل الشخصية |  |  |  |  |                                                                         |
|                               |  |  |  |  | تعتقد أن المهام الموكلة إليك تتماشى مع قدراتك.                          |
|                               |  |  |  |  | توظف أخلاقيات العمل أثناء تأدية عملك.                                   |
|                               |  |  |  |  | تستخدم قدرتك الشخصية في أداء مهامك                                      |

#### المتغير الثاني: رضا الموظفين

| المصدر                                                                 | عدد البيانات | ابعاد المتغير | المتغير       |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|---------------|
| بكه، (2024)، استبيان الرضا الوظيفي، رضا الموظفين وعلاقته في بيئة العمل | 37           | الرضا الوظيفي | الرضا الوظيفي |

#### الرجاء وضع علامة (\*) امام العبارة التي تريد اختيارها

| العبارات                                                                                  | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشده |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-------|-------|------------|
| يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بزملائك مرضيا لك.                         |                |           |       |       |            |
| يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بالسوق المحلي مرضيا لك                    |                |           |       |       |            |
| يعتبر الراتب الأساسي الحالي الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك |                |           |       |       |            |

|  |  |  |  |                                                                                         |
|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | يمثل الحافز السنوي حافزاً معنوياً لزيادة انتاجياتك                                      |
|  |  |  |  | يعتبر الحافز السنوي الذي تتقاضاه هذا العام عادلاً ومرضياً لك                            |
|  |  |  |  | يقوم مديرك المباشر بمناقشة أدائك خلال عملية التقييم توضيح (نقاط الضعف وإمكانية التطوير) |
|  |  |  |  | النموذج الحالي المستخدم لتقييم الأداء يعتبر مناسباً لوظيفتك                             |
|  |  |  |  | نتيجة تقييم الأداء الخاصة بك تعكس فعلياً حقيقة أدائك بالعمل                             |
|  |  |  |  | لديك ثقة بما يتم أخبارك او وعدك به من قبل الإدارة لديك                                  |
|  |  |  |  | الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرار في حال تطلب موقعك الوظيفي لذلك                          |
|  |  |  |  | برأيك اعطاء الصلاحيات يزيد من الانتاجية                                                 |
|  |  |  |  | تشعر بالأمان الوظيفي في العمل                                                           |
|  |  |  |  | لديك المعلومات والبيانات اللازمة للقيام بعملك على أكمل وجه                              |
|  |  |  |  | لديك الثقة بان المؤسسة تحافظ على الموظفين المتميزين بالعمل                              |
|  |  |  |  | مديرك المباشر يتعامل معك بعدالة كافية                                                   |
|  |  |  |  | مديرك المباشر يتعامل معك بشفافية                                                        |
|  |  |  |  | مديرك المباشر يقوم بتطوير أدائك ويزيد من خبراتك العملية                                 |
|  |  |  |  | أفكارك وأرائك تؤخذ بعين الاعتبار من قبل مديرك عند اتخاذه للقرار                         |
|  |  |  |  | مديرك المباشر يعاملك باحترام                                                            |
|  |  |  |  | تجد تقديراً من قبل مديرك في حال قيامك بعمل مميز أو إضافي                                |
|  |  |  |  | يتم تزويدك بالتدريب المطلوب لاحتياجاتك الوظيفية                                         |
|  |  |  |  | التأمين الصحي بالمؤسسة مناسب                                                            |
|  |  |  |  | مفهوم العمل كفريق واحد بالمؤسسة واضح ومطبق                                              |

|  |  |  |  |                                                                                                                     |
|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  |  | سياسة الدوام المتبعة حاليا بالمعهد واضحة ومناسبة<br>٢٥ سياسة الباب المفتوح في الشركة مطبقة ومفيدة                   |
|  |  |  |  | أهداف المؤسسة والتي تطمح الإدارة العليا الوصول إليها<br>واضحة ومفهومة                                               |
|  |  |  |  | المزايا التي يقدمها المعهد مناسبة بالمقارنة بسوق العمل<br>المحلي بدل انتداب تذاكر سفر - إجازات - سلفات<br>وغيرها... |
|  |  |  |  | نظام البدلات (السكن والنقل) والمطبق حاليا في الشركة<br>عادل ومناسب                                                  |
|  |  |  |  | الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية والشئون<br>الإدارية مرضية لك                                           |
|  |  |  |  | يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع<br>مديرك المباشر                                                        |
|  |  |  |  | تقوم الشركة بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف<br>الشخصية الطارئة                                                    |
|  |  |  |  | التحفيز غير المادي من قبل مديرك يزيد من إنتاجيتك<br>مكان العمل الذي تعمل فيه يتميز بأنه مريح وآمن                   |
|  |  |  |  | تعتقد أن عنصر التحدي موجود في عملك                                                                                  |
|  |  |  |  | كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر<br>معقولة                                                      |
|  |  |  |  | تستطيع أن تعبر عن رأيك بحرية وبدون خوف من<br>مديرك                                                                  |
|  |  |  |  | في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية                                                                    |