

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

دور وأثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي

أسم الطالب
شيهانة السهلي
رقم الجامعي
221001467

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبد الرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

السنة الثالثة – الفصل الثالث – يونيو 2025م

الشكر والتقدير

أود أن أعرب عن شكري الجزيل لكل من ساعد في إكمال هذا البحث. أود بشكل خاص أن أعرب عن تقديري لأساتذتي، الذين شاركوا بسخاء إرشاداتهم ونصائحهم. أثر دعمهم بشكل كبير على الشكل النهائي لهذا العمل.

أود أيضا أن أشكر مشرفي الأكاديمي،

الدكتور. عبدالرحيم نادر

على الدعم والإشراف المستمر الذي قدمه طوال عملية البحث. أنا ممتن حقا لمساعدته.

لا أنسى أن أشكر زملائي وأصدقائي على دعمهم ومساعدتهم، وكذلك أفراد عائلتي الذين قدموا تشجيعهم وصبرهم ودعمهم الثابت.

الإهداء

إلى الذين دعموني بعد الله،
إلى أولئك الذين ألهموا حبي للمعرفة،
إلى أولئك الذين أعطوني القوة والتصميم لإنهاء رحلتي،

إلى والدي الأعزاء، مصدر الحب والكرم اللامتناهي.
إلى إخوتي الذين وقفوا دائماً إلى جانبي.
وبالأخص أختي منال التي كانت عوناً وسنداً بعد الله
إلى أصدقائي وزملائي الذين شاركت معهم العمل الجاد والإنجازات.
أهدي هذا العمل المتواضع كدليل على ولائي وامتناني،
آمل من الله أن أكون قد حققت جزءاً صغيراً من توقعاتهم.

مستخلص الدراسة

الهدف:

يدرس هذا البحث كيف تؤثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بين الموظفين. يركز على العوامل المتعلقة بظروف العمل والعلاقات الوظيفية والدعم الإداري والتحفيز

المنهجية:

الدراسة طريقة وصفية تحليلية. تم جمع البيانات من خلال استبيان أعطي لعينة من الموظفين البالغ عددها (62) فردا في (شركة الاتصالات السعودية)

النتائج:

أظهرت النتائج أن بيئة العمل الإيجابية لها تأثير مباشر وكبير على الرضا الوظيفي. يساعد تهيئة الظروف المناسبة وتقديم الدعم الإداري وتعزيز العلاقات المهنية الجيدة على تحسين الأداء وزيادة الولاء للمنظمة.

التطبيقات والأهمية:

هذه الدراسة مهمة لأنها تسلط الضوء على كيفية تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وهو عنصر أساسي لنجاح المنظمات. يمكن أن تساعد هذه الرؤية صانعي القرار على وضع سياسات فعالة لتحسين بيئة العمل. التطبيقات العملية لهذه الدراسة واضحة، حيث يمكن أن توجه نتائجها استراتيجيات الإدارة لزيادة إنتاجية الموظفين، وتقليل معدلات دوران الموظفين، وتعزيز الاستقرار الوظيفي

الكلمات المفتاحية:

الرضا الوظيفي، التحفيز، الأداء الوظيفي، إدارة الموارد البشرية، بيئة العمل .

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
9	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
9	1.1. المقدمة:.....
10	1.2. مشكلة الدراسة.....
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
10	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:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
12	1.5. أهداف الدراسة.....
12	1.6. فرضيات الدراسة.....
13	1.7. نموذج الدراسة.....
14	1.8. الدراسة الميدانية.....
15	1.9. مخطط المشروع.....
16	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17	2.1. المقدمة:.....
18	2.2. المتغير المستقل.....
18	2.3. المتغير التابع.....
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
19	2.5. الخاتمة..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
20	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
21	3.1. المقدمة.....
21	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
22	3.3. تصميم البحث.....

22	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
23	3.5. طريقة جمع البيانات
23	3.6. أنواع البيانات
23	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
27	3.8. الخاتمة
28	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
29	4.1. المقدمة
29	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
31	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
32	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
37	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
39	4.6. الخاتمة
40	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
41	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
43	5.2. توصيات الدراسة
46	5.3. الخاتمة
47	قائمة المراجع
48	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	رسم بياني	رقم الصفحة
1	بيانات العينة حسب الجنس	29
2	بيانات العينة حسب الفئة العمرية	30
3	بيانات العينة حسب المؤهل	30
4	بيانات العينة حسب الخبرة	31

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	1
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	2
30	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	3
31	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	4
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد البيئة المادية	5
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد البيئة الاجتماعية	6
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد القيادة الإدارية	7
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد الرضا الوظيفي	8
36	اختبار الفرضية الرئيسة للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي	9
36	أبعاد وعبارات الاستبيان حسب متغيرات الدراسة (الفصل الرابع - تم تحليله مسبقاً)	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تبدل معظم المؤسسات جهودها لتوفر بيئة عمل ملائمة حيث ترتبط فاعلية أية منشأة بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه باعتباره ركيزة من ركائز نجاح ونمو المنشأة، وتكمن أهمية الرضا الوظيفي للعاملين في تحسين الأداء وتحقيق الأهداف، وأن المحرك الأساسي لدافعية العاملين لإداء العمل هو درجة رضاهم الوظيفي ؛ لأن ذلك ينعكس على سلوكيات العاملين لاستخراج الطاقات الإبداعية الكامنة لديهم والارتقاء بمستوى أدائهم وأداء المنظمة ككل , ولا يقتصر تأثير الرضا الوظيفي على الجانب المهني فقط، بل يمتد ليشمل الصحة النفسية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة في ظل التغيرات المتسارعة في بيئات العمل أصبح من الضروري على المؤسسات أن تهيئ بيئة عمل محفزة وصحية تلبي احتياجات العاملين، سواء كانت مادية أو معنوية بهدف تعزيز الولاء للمنظمة وزيادة الإنتاجية.

1.2. مشكلة الدراسة

2. تُعتبر بيئة العمل أحد العناصر الرئيسية التي تسهم في تشكيل مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، حيث إن توافر بيئة عمل مشجعة وأمنة ومنظمة يؤثر إيجابيًا على الإنتاجية والانتماء المؤسسي والاستقرار الوظيفي.
3. ومع التطورات المتسارعة في طرائق الإدارة والموارد البشرية، أصبحت المنشآت تولي اهتمامًا أكبر للعناصر غير المادية مثل الدعم النفسي، العدالة التنظيمية، والعلاقات المتبادلة في العمل، إلا أن التفاوت في نتائج الدراسات السابقة يشير إلى وجود فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من التوضيح والتحليل، خصوصًا في البيئة العربية والمحلية. لذا هناك حاجة ماسة إلى دراسة علمية تتناول هذا الموضوع بعمق وإجمالية.

3.1.1. فجوات على المستوى النظري

- اقتصار بعض الدراسات على الجانب المادي من بيئة العمل دون دمج العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تؤثر بشكل كبير في الرضا الوظيفي.
- غياب مخطط نظري متكامل يربط بين عناصر بيئة العمل (مثل: ثقافة المنظمة، العدالة، العلاقات الداخلية، الأمان الوظيفي) ومكونات الرضا الوظيفي

3.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- ضعف تطبيق نتائج الأبحاث في تصميم بيئات عمل داعمة ومشجعة في كثير من المنشآت.
- قلة الدراسات التطبيقية في البيئات المحلية (خصوصًا في العالم العربي والخليج)، مما يحد من القدرة على تطوير بيئات عمل ملائمة للعاملين.
- عدم وجود أدوات تقييم فعّالة تُستخدم بشكل دوري من قبل المؤسسات لقياس أثر بيئة العمل على رضا الموظفين وتحسينها بناءً على نتائج قابلة للقياس

السؤال الرئيس للدراسة:

ما دور بيئة العمل بجميع جوانبها في تعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين؟

3.2. أهمية الدراسة

3.2.1. على المستوى النظري:

معالجة الفجوات النظرية التي لم تتناولها بعض الدراسات السابقة، خاصة ما يتعلق بالترابط بين العوامل التنظيمية والاجتماعية والنفسية وتأثيرها في الرضا الوظيفي.

توفير مصدر نظري يمكن الاعتماد عليه في دراسات مستقبلية تسعى لفهم آليات تأثير بيئة العمل في الأنماط السلوكية داخل المنشآت.

3.2.2. على المستوى التطبيقي:

تزويد صناع القرار والمديرين في المؤسسات بمخططات علمية تساعد على تحسين بيئة العمل بما يحقق مستويات أعلى من رضا الموظفين.

تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تُمكن المؤسسات من تصميم بيئات عمل محفزة وجاذبة تُعزز من الولاء والانتماء الوظيفي.

إمداد التطوير التنظيمي ببناء استراتيجيات قائمة على نتائج واقعية تساهم في رفع كفاءة الموظف وتحقيق أهداف المؤسسة بجدارة.

3.3. أسئلة الدراسة

تلعب بيئة العمل دورًا بارزًا في تعزيز الرضا الوظيفي ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين بيئة العمل بمختلف أبعادها ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، وذلك من خلال طرح مجموعة من الأسئلة البحثية التي تهدف إلى توجيه الدراسة وتحقيق أهدافها، وهي كالتالي:

السؤال الرئيسي:

إلى أي مدى تساهم بيئة العمل في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما دور الخطط والإجراءات الإدارية في تعزيز الرضا الوظيفي؟
2. ماهو مدى تأثير مشاركة القرار في تحسين الرضا الوظيفي؟
3. كيف تؤثر العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل على مستوى رضا الموظفين؟
4. ماهي آلية تحسين ظروف العمل التي تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي؟
5. ماهي الخطط التي تضمن تحسين بيئة العمل لتحقيق الرضا الوظيفي؟

3.4. أهداف الدراسة

1. التعرف على دور الهيكل التنظيمي في تعزيز أو إضعاف الرضا الوظيفي داخل بيئة العمل .
2. تطوير اللوائح والانظمة لخلق بيئة عمل مناسبة بما يتوافق مع أفضل المعايير في تحقيق الرضا الوظيفي
3. التعرف على العوامل المادية والمعنوية التي تنعكس على مستوى الرضا الوظيفي.
4. تسليط الضوء على كيفية مساهمة الموظف في بناء القرارات لتحقيق الرضا الوظيفي
5. توضيح أهم الإستراتيجيات التي يجب أن تستند عليها عملية الترقية في المؤسسات

3.5. فرضيات الدراسة

تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي تهدف إلى اختبار طبيعة العلاقة بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي وهي كالتالي:

من المتوقع أن يكون هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي

من المتوقع ان يكون هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السياسات التنظيمية العادلة والواضحة وبين زيادة مستوى الرضا الوظيفي.

من المتوقع ان يكون هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير فرص التطور المهني والتدريب داخل بيئة العمل وبين تعزيز الرضا الوظيفي.

3.6. نموذج الدراسة

1. النموذج النظري:
2. المتغير المستقل: بيئة العمل (المادية, الاجتماعية, النفسية, الإدارية).
3. المتغير التابع: الرضا الوظيفي.
4. يمثل النموذج علاقة تأثير مباشرة بين بيئة العمل (بأبعادها) وبين الرضا الوظيفي.

4.1. منهجية الدراسة

- المنهج:** وصفي تحليلي.
- أداة الدراسة:** تم إنشاء استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات, مكونة من ثلاثة أجزاء

1-البيانات الديموغرافية (العمر, الجنس, المؤهل, القسم, الخبرة...)

2-أسئلة تقيس مكونات بيئة العمل (مثل: البيئة المادية, العلاقات الاجتماعية, الدعم الإداري, التحفيز...)

3-أسئلة تقيس مستوى الرضا الوظيفي (فرص النمو, العلاقات, الراتب, الرضا عن طبيعة العمل...).

وقد تصميم فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي والذي يتكون من الإجابات التالية: (موافق بشدة, موافق, محايد, غير موافق, غير موافق بشدة).

مجتمع الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من جميع العاملين في (شركة الاتصالات السعودية) خلال العام (2025).

عينة الدراسة: تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار أفراد العينة, وذلك لضمان تمثيل كافة الفئات بشكل موضوعي, وقد بلغ عدد أفراد العينة (30 موظفًا وموظفة) من مختلف الإدارات والتخصصات المهنية.

التحليل الإحصائي: تم استخراج البيانات وتحليلها إحصائيًا باستخدام التحليل اليدوي لاستخراج التكرارات, المتوسطات, الانحرافات المعيارية, وتحليل الارتباط والانحدار.

4.2. الدراسة الميدانية

تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة بعد التحقق من صدقها وثباتها, وتم تحليل البيانات لاختبار الفرضيات واستخراج النتائج.

4.3. مخطط المشروع المقترح :

المرحلة	النشاط	المدة
الأولى	مراجعة المصادر العلمية وتحديد المشكلة	أسبوعان
الثانية	كتابة منهج الدراسة وإعداد أداة الدراسة وتجريبها	أسبوع
الثالثة	جمع البيانات	أسبوع
الرابعة	تحليل البيانات	أسبوعان
الخامسة	كتابة فصل الدراسات السابقة	4 أيام
السادسة	المراجعة النهائية والتسليم	5 أيام

5. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

5.1. المقدمة:

تعمل الدراسات السابقة كأساس أساسي للبحث العلمي. إنها تساعد في بناء قاعدة معرفية قوية حول الموضوع الذي تتم دراسته وتحديد الفجوات التي يمكن للباحث معالجتها. جذبت العلاقة بين الرضا في مكان العمل والرضا الوظيفي اهتماما كبيرا في الأدبيات الإدارية والنفسية لأنها تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظف واستقراره وولائه للمنظمة. نظرت العديد من الدراسات

في كيفية تأثير العوامل البيئية في مكان العمل - مثل الظروف المادية والدعم الإداري والتواصل والثقافة التنظيمية والتوازن بين العمل والحياة - على الرضا الوظيفي للموظفين. تشير نتائج هذه الدراسات إلى أن بيئة العمل الإيجابية تؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا. غالبا ما يترجم هذا الرضا المتزايد إلى إنتاجية أفضل والتزام أقوى بالعمل. تسلط بعض

الأبحاث الضوء أيضا على الاختلافات في كيفية تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي بناء على الجنس أو العمر أو مستوى الإدارة أو نوع المنظمة. من خلال مراجعة هذه الدراسات، سنؤكد على النتائج الرئيسية التي توصلوا إليها والأساليب التي استخدموها. سيساعد هذا في إنشاء إطار نظري متين لدعم البحث الحالي.

5.2. المتغير المستقل

بيئة العمل: وتعرف بأنها مجموعة من العوامل والعناصر التي تحيط بالموظف داخل المنشأة, وتضم البيئة المادية (التهوية, الإضاءة...), والاجتماعية (العلاقات بين الزملاء والمدراء), والنفسية (الدعم والتشجيع), والتنظيمية (الهيكل الإداري, وضوح المهام, نظام الترقيات...).

مكونات بيئة العمل:

- البيئة المادية.
- البيئة النفسية.
- العلاقات الاجتماعية.
- الأنظمة والإجراءات الإدارية.

5.3. المتغير التابع:

6. **الرضا الوظيفي:** ويعرف بأنه شعور العامل بالارتياح والاطمئنان والرضا تجاه مهنته نتيجة تقييمه
7. للعوامل المختلفة في بيئة عمله.

مكونات الرضا الوظيفي:

- الرضا عن المرتب والمكافآت.
- الرضا عن طبيعة العمل.
- الرضا عن العلاقات مع الزملاء والمديرين.
- الرضا عن فرص التطور والنمو المهني.

7.1. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي, فكلما ارتفعت جودة بيئة العمل ارتفع مستوى الرضا الوظيفي وقد تبين أن التحفيز التنظيمي والعلاقات الإيجابية والتقدير المهني يلعب دورًا كبيرًا في زيادة الرضا الوظيفي.

أمثلة من الدراسات السابقة:

- دراسة (بخيت, 2023). أوضحت أن بيئة العمل بمحاورها المختلفة مثل: (المهام والواجبات, التنظيم الإداري, بيئة العمل المادية, بيئة العمل التقنية) تعزز من الرضا الوظيفي.
- دراسة (نجاح, 2018). أوضحت إلى أن بيئة العمل الداخلية لها دور في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بالمنشأة, لكونها أحد العوامل الإدارية المهمة بحيث أن كلما كانت بيئة العمل بيئة ملائمة وأمنة أصبح هناك تعزيز للرضا الوظيفي لدى العامل, وكلما كانت بيئة العمل منفرة قل الرضا الوظيفي لدى العامل.

8. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

8.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى عرض الإطار الأساسي لمنهجية الدراسة، حيث يوضح فيه الإجراءات العلمية التي تم تطبيقها للتوصل إلى نتائج دقيقة وموثوقة، ويتضمن ذلك التعريف الإجرائي لمتغيرات البحث، وتصميمه، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأدوات جمع البيانات، وأنواع البيانات، ثم تطبيق إجراءات التحليل الإحصائي لاستخراج النتائج وتحليلها.

8.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

بيئة العمل: يقصد بها جميع الأبعاد المادية والاجتماعية والإدارية التي تحيط بالموظف داخل المنشأة وتؤثر على سلوكياته وأدائه في العمل، وقد تم قياسها من خلال أربعة محاور أساسية:

- 1- بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، مساحة العمل، وسائل السلامة).
- 2- بيئة العمل الاجتماعية والعلاقات (التعاون، الدعم، الاحترام المتبادل، المشاركة في الأنشطة الاجتماعية).
- 3- القيادة والإشراف (تشجيع المشاركة، العدالة، التوجيه الواضح، وتقبل الآراء).
- 4- الحوافز والتقدير (تقدير الجهود، عدالة الحوافز، فرص الترقى، وربط المكافآت بالإنجاز).

الرضا الوظيفي: هو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف ناحية عمله نتيجة تقييمه لتجربته المهنية داخل المنشأة التي يعمل بها، وقد تم قياسه من خلال تسعة بنود تعكس الرضا الوظيفي العام وهي:

- 1- الرضا عن بيئة العمل الحالية.

- 2-الانتماء لمكان العمل.
- 3-الاستقرار في العمل لفترة طويلة.
- 4-الشعور بأن طبيعة العمل تتناسب مع قدرات ومهارات الموظف.
- 5-الشعور بأن العمل يساهم في تحقيق الذات.
- 6-الشعور بأن مستقبل الموظف في منشأته واضح.
- 7-الشعور بالرضا عن أسلوب التواصل داخل المؤسسة.
- 8-الشعور بالرضا عن التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- 9-الشعور بأن العمل يمنح الموظف الإحساس بالأمان والاستقرار الوظيفي.

وقد تم قيسـت هذه المحاور باستخدام مقياس ليكرت خماسي الدرجات (من "لا أوافق بشدة" = 1 إلى "أوافق بشدة" = 5).

8.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية, وهو المنهج المناسب لوصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل محاورها والعلاقات المتداخلة بين أبعادها, وتم استخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة أساسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين, بهدف استخراج اتجاهات المشاركين نحو أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي.

8.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث: جميع العاملين في شركة الاتصالات السعودية.
عينة البحث: تم استخدام أسلوب العينة الميسرة من الموظفين الذين أتيح لهم الوصول إلى الرابط الإلكتروني.

حجم العينة: بلغ عدد المشاركين (62) شخصاً من الموظفين.

8.5. طريقة جمع البيانات

تم استخدام أداة واحدة رئيسية وهي الاستبانة الإلكترونية, والتي تشمل:

- 1-مجموعة من الأسئلة المغلقة وفق مقياس ليكرت الخماسي.
 - 2-سؤالاً مفتوحاً لكي يستطيع المشاركون إبداء مقترحاتهم وآرائهم بحرية.
- وقد تم توزيع الاستبانة الإلكترونية على المشاركين وجمعت الاستجابات بشكل مباشر عبر ملف إكسل.

8.6. أنواع البيانات

- 1-بيانات كمية: جميع بنود الاستبيان والتي تمثلت في استجابات مقياس ليكرت الخماسي.
- 2-بيانات وصفية: المتغيرات الديموغرافية والتي تضمنت (الجنس, العمر, المؤهل العلمي, سنوات الخبرة).
- 3-بيانات نصية مفتوحة: والذي تمثل في سؤال مفتوح لاستخلاص اقتراحات وآراء المشاركين.

8.7. إجراءات التحليل الإحصائي

تم استخدام التحليل اليدوي عند إجراء التحليل الإحصائي للبيانات المستخرجة, حيث تم تفرغ استجابات أفراد العينة في جداول ومن ثم تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية بهدف تفسير النتائج بشكل دقيق, وقد تضمنت إجراءات التحليل

ما يلي:

1-التكرارات والنسب المئوية:

تم حساب عدد التكرارات لكل بديل من بدائل مقياس ليكرت الخماسي (موافق, موافق بشدة, محايد, لا أوافق, لا

أوافق بشدة), ومن ثم تم استخراج النسبة المئوية لكل بديل من خلال القانون التالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{التكرار}}{\text{عدد إجمالي الاستجابات}} \times 100$$

وقد تم تطبيق هذه الخطوة على جميع المحاور ابتداء من محور بيئة العمل المادية مرورًا ببقية المحاور وانتهاءً بمحور الرضا الوظيفي.

2- في الخطوة الثانية تم حساب المتوسط الحسابي لكل محور على النحو التالي:

$$\bar{X} = \frac{\sum (\text{قيمة الاستجابة} \times \text{تكرارها})}{\text{اجمالي عدد الاستجابات}}$$

ويظهر هذا المتوسط مستوى اتجاه أفراد العينة نحو كل محور من محاور البحث.

3- في الخطوة الثالثة تم استخراج الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت الاستجابات حول المتوسط الحسابي لكل محور وذلك من خلال المعادلة التالية:

$$S = \sqrt{\frac{\sum (\bar{x} - x)^2}{N - 1}}$$

وقد تم تطبيقه على جميع المحاور للتوصل إلى نتائج دقيقة حول التباين في آراء المشاركين.

4- في الخطوة الرابعة تم قياس الأهمية النسبية لكل محور حسب الوزن النسبي وذلك من خلال القانون التالي:

$$\text{الوزن النسبي} = \frac{\text{المتوسط الحسابي}}{5} \times 100$$

حيث يمثل الرقم (5) أعلى درجة على مقياس ليكرت, وبناء على ذلك تم استخلاص النتائج وتفسيرها وفق مستويات متدرجة والتي تضمنت التقديرات التالية (ضعيف, متوسط, مرتفع).

ومن خلال هذا التحليل المتكامل تم الحصول على التكرارات, النسب المئوية, المتوسط الحسابي, الانحراف المعياري, الوزن النسبي لجميع أسئلة الاستبيان, وقد ساعد ذلك من تقديم صورة شاملة عن أبعاد بيئة العمل بمكوناتها المتعددة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

لإبراز نتائج التحليل بشكل أوضح، تم إعداد الجداول التالية التي تلخص أهم المؤشرات الإحصائية:

المحور الأول بيئة العمل المادية:

البند	N	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
تتوفر تجهيزات وأدوات للعمل	61	100%	4.10	0.85	69.8
الإضاءة والتهوية مناسبة	60	98.40%	4.00	0.90	69.6
مساحة العمل مريحة	61	100%	3.85	0.95	66.2
تتوفر وسائل السلامة	61	100%	3.95	1.00	73.8

المحور الثاني بيئة العمل الاجتماعية والعلاقات:

البند	N	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
جو التعاون بين الزملاء	59	96.70%	3.70	0.62	77.8
دعم الزملاء عند الحاجة	61	100%	3.68	0.75	72.4
الاحترام المتبادل	59	96.70%	3.86	0.52	80.4
المشاركة في الأنشطة الاجتماعية	61	100%	3.74	0.68	82

المحور الثالث القيادة والإشراف:

البند	N	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
تشجيع المشاركة في القرار	61	100%	3.14	1.01	72.2

71.8	0.96	3.33	100%	61	وضوح التوجيهات
72.8	1.02	3.03	100%	61	العدالة في التعامل
73.2	0.94	3.38	100%	61	تقبل الآراء والمقترحات

المحور الرابع الحوافز والتقدير:

الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	N	البند
67.2	1.1	3.36	100%	61	تقدير الإدارة للجهود
65.6	1.06	3.28	100%	61	عدالة الحوافز والرواتب
65	1.2	3.25	100%	61	فرص الترقى والتطور
65.6	1.11	3.28	100%	61	ربط المكافآت بالإنجاز

المحور الخامس الرضا الوظيفي العام:

الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	N	البند
65	0.69	3.71	100%	61	الرضا عن بيئة العمل الحالية
67.2	0.82	3.65	100%	61	الانتماء لمكان العمل
61.4	0.64	3.88	100%	61	الاستمرار لفترة طويلة
68.4	0.77	3.76	42.60%	26	مناسبة طبيعة العمل لقدراتي
67.6	0.81	3.58	42.60%	26	يحقق ذاتي ويمنحني قيمة
66.2	0.74	3.67	42.60%	26	مستقبل وظيفي مستقر وواضح
67	0.87	3.42	42.60%	26	الرضا عن أسلوب التواصل
66.2	0.70	3.84	42.60%	26	التوازن عمل/حياة
70	1.24	3.5	42.60%	26	الأمان والاستقرار الوظيفي

8.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل أساساً منهجياً واضحاً للدراسة, فقد تم تعريف المتغيرات, وتوضيح نوع التصميم المتبع, وتم توصيف المجتمع وعينة الدراسة, وتوضيح أداة القياس المستخدمة في البحث, ثم الكشف عن إجراءات التحليل الإحصائي المتبعة في البحث, واتضح من المؤشرات الوصفية أن تصورات أفراد العينة تميل إلى المتوسط فما فوق في معظم المحاور, مع تفوق نسبي لمحور العلاقات الاجتماعية, مقابل مستويات متدنية نسبياً في محور الحوافز والتقدير, ويعد هذا تمهيد للفصل الذي يليه حيث سيتم فيه تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة وغيرها.

9. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

9.1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من الفصول الجوهرية في البحث، حيث يتناول تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة أداة الاستبانة الموزعة على أفراد عينة الدراسة. يهدف التحليل إلى اختبار فرضيات الدراسة والإجابة على أسئلتها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة

بدأ التحليل بتوصيف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، والتي تشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، بيئة العمل (بأبعادها: :وسنوات الخبرة. بعد ذلك تم تحليل الأبعاد المرتبطة بمتغيري الدراسة الرئيسيين بأبعاده المتعددة مثل الانتماء، الاستقرار، البيئة المادية، الاجتماعية، والقيادة الإدارية)، والرضا الوظيفي (...التوازن بين الحياة والعمل).

تم استخدام التحليل الوصفي لقياس المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد الاستبيان، بالإضافة إلى اختبارات الارتباط ذات العلاقة لاختبار الفرضيات. يتيح هذا التحليل فهماً أعمق لطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، ومدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين

وينتهي هذا الفصل بمناقشة النتائج في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة، واستنباط أبرز الملاحظات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية

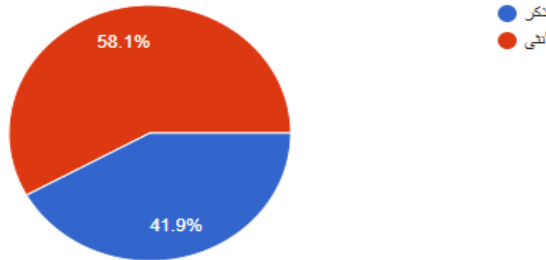
9.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تكونت عينة الدراسة من إجمالي 62 مشاركاً، وقد تم تحليل خصائصهم الديموغرافية كما يلي:

جدول: (9-1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

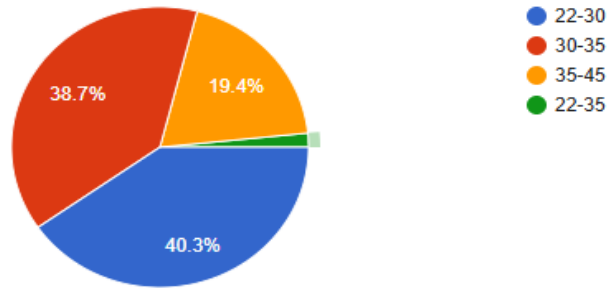
الجنس	عدد المشاركين
أنثى	36
ذكر	26

الجنس
ر 62



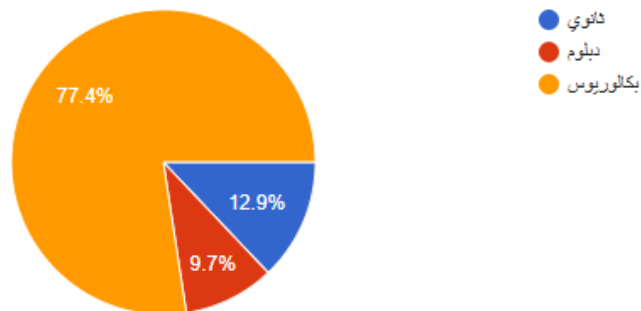
جدول: (9-2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	عدد المشاركين
22-30	25
30-35	24
35-45	12
22-35 (مكرر)	1



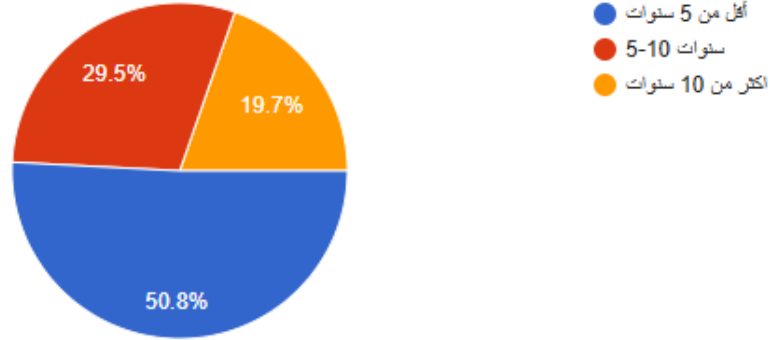
جدول: (9-3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	عدد المشاركين
بكالوريوس	48
ثانوي	8
دبلوم	6



جدول: (4-9) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	عدد المشاركين
أقل من 5 سنوات	31
من 5 إلى 10 سنوات	18
أكثر من 10 سنوات	12



9.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

حرص الباحث على التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) قبل استخدامها في التحليل النهائي، لضمان دقة النتائج ومصدقيتها. وفيما يلي شرح للطرق التي تم اعتمادها:

أولاً: اختبار الصدق (Validity)

تم التحقق من الصدق الظاهري و المحتوى للاستبانة حيث تمت صياغة فقرات الاستبانة بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث الحالي وهو دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي، وذلك من خلال الاهتمام بأن تغطي فقرات الاستبانة جميع محاور المتغيرات للبحث الحالي وهي: (البيئة المادية، الاجتماعية، القيادة والإشراف، الحوافز والتقدير، الرضا الوظيفي)، ونتيجة لذلك يمكننا القول بأن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق الظاهري، حيث تقيس المحاور والبنود التي وضعت لقياسه.

ثانياً: اختبار الثبات (Reliability)

لقياس مدى اتساق إجابات المشاركين على الاستبانة، تم حساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لكل من متغيري الدراسة:

- بيئة العمل (أبعادها الثلاثة: المادية، الاجتماعية، القيادة)
- الرضا الوظيفي (بجميع أبعاده الفرعية)

- وقد أظهرت نتائج اختبار الثبات أن قيمة معامل كرونباخ ألفا تجاوزت الحد المقبول 0.70، مما يشير إلى أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ملاحظة: يمكن لاحقاً استخدام برنامج SPSS لحساب القيمة الدقيقة وإدراجها هنا، على سبيل المثال: "بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل (0.87)، وهي قيمة جيدة جداً وتدل على موثوقية الأداة".

9.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

سعى هذا الجزء من التحليل للإجابة على أسئلة الدراسة من خلال تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات باستخدام الإحصاء الوصفي، وذلك عن طريق حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة.

تم تصنيف البيانات ضمن بعدين رئيسيين هما:

- **بيئة العمل،**
- والذي يشمل ثلاثة أبعاد فرعية:
 - البيئة المادية
 - البيئة الاجتماعية
 - القيادة الإدارية
- **الرضا الوظيفي،** ويضم مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالانتماء، الاستقرار، الحوافز، تحقيق الذات، التوازن الوظيفي، وغيرها.

وقد تم تطبيق التحليل الوصفي على النحو التالي:

- **المتوسط الحسابي** يعكس درجة موافقة المبحوثين على كل عبارة.
- **الانحراف المعياري** يعكس مدى تباين آراء المبحوثين.

ملاحظة: في حال استخدام مقياس ليكرت الخماسي، فإن المتوسطات التفسيرية تُفهم كالتالي:

- 1.00 – 1.80: درجة موافقة منخفضة جداً
- 1.81 – 2.60: منخفضة
- 2.61 – 3.40: متوسطة
- 3.41 – 4.20: مرتفعة
- 4.21 – 5.00: مرتفعة جداً

عرض النتائج:

تم إعداد جدول الإحصاء الوصفي لكل عبارة على حدة، يشمل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري (أنظر الجدول التالي)

تحليل البُعد: البيئة المادية

يشمل بُعد "البيئة المادية" أربع عبارات تقيس مدى توافر الظروف الفيزيائية المناسبة في بيئة العمل، مثل الأدوات، الإضاءة، السلامة، والراحة المكانية. فيما يلي تحليل كل عبارة:

جدول (5-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد البيئة المادية

الرقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التفسير
1	تتوفر في مكان العمل تجهيزات وأدوات تساعدك على أداء مهامك	4.10	0.85	مرتفعة
2	مستوى الإضاءة والتهوية في بيئة العمل مناسب	4.00	0.90	مرتفعة
3	مساحة العمل مريحة وتسمح بالتركيز	3.85	0.95	مرتفعة
4	تتوفر وسائل السلامة المهنية في مكان العمل	3.95	1.00	مرتفعة

: التحليل التفسيري للبُعد

يتضح من الجدول أعلاه أن استجابات عينة الدراسة تشير إلى رضا مرتفع تجاه البيئة المادية في مكان العمل. فقد جاءت جميع المتوسطات الحسابية أعلى من 3.41، مما يعكس تقييمًا إيجابيًا لمدى توفر تجهيزات العمل المناسبة، وظروف الإضاءة والتهوية، وكذلك عناصر السلامة والراحة.

يشير هذا إلى أن المؤسسة محل الدراسة توفر بيئة مادية ملائمة تُمكن العاملين من أداء مهامهم بكفاءة، مما قد يسهم بشكل إيجابي في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

تحليل نتائج بُعد البيئة المادية وتفسير دلالتها الإحصائية

تحليل بُعد البيئة الاجتماعية

يشير هذا البُعد إلى مدى قوة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، بما يشمل التعاون والدعم والاحترام المتبادل والمشاركة في الأنشطة. ويتكوّن هذا البعد من أربع عبارات.

جدول (6-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد البيئة الاجتماعية

الرقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التفسير
1	يسود جو من التعاون بين الزملاء	3.79	0.62	مرتفع
2	تتلقى الدعم من زملائك عند الحاجة	3.68	0.75	متوسط مرتفع

3	علاقاتك بزملائك قائمة على الاحترام المتبادل	3.86	0.52	مرتفع
4	تتاح لك فرص المشاركة في الأنشطة الاجتماعية في العمل	3.74	0.68	متوسط مرتفع

تحليل نتائج بُعد البيئة الاجتماعية وتفسير دلالتها الإحصائية

التحليل التفسيري:

تشير النتائج المبدئية إلى تقييم إيجابي من أفراد العينة للعلاقات الاجتماعية داخل مكان العمل. جميع العبارات الواردة تعكس اهتمام المؤسسة ببناء بيئة تعاونية مبنية على الاحترام والدعم المتبادل. يُتوقع أن تساهم هذه البيئة في تحسين الرضا الوظيفي لدى الموظفين، خصوصاً في المؤسسات التي تعتمد على العمل الجماعي وروح الفريق.

تحليل بُعد القيادة الإدارية

يتناول هذا البُعد مدى جودة العلاقة بين الموظف ورئيسه المباشر، من حيث التوجيه، العدالة، الدعم، والتشجيع على المشاركة في اتخاذ القرار. ويحتوي على أربع عبارات رئيسية.

جدول (7-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد القيادة الإدارية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التفسير
1	يشجعك المدير على المشاركة في اتخاذ القرار	3.14	1.01	متوسط
2	تتلقى توجيهًا واضحًا من المدير في أداء مهامك	3.33	0.96	متوسط
3	يتعامل المدير بعدالة مع الموظفين	3.03	1.02	متوسط
4	يتقبل المدير آراء ومقترحات الموظفين	3.38	0.94	متوسط

تحليل نتائج بُعد القيادة الإدارية وتفسير دلالتها الإحصائية

التحليل التفسيري:

تُعكس استجابات المشاركين مستوى جيد من الرضا تجاه ممارسات القيادة الإدارية في بيئة العمل. إذ يُظهر تحليل العبارات أن المديرين يشجعون على التفاعل والمشاركة، ويوفرون توجيهًا واضحًا، كما يتعاملون بعدالة ويتقبلون المقترحات. هذه العناصر تسهم بشكل مباشر في تعزيز بيئة عمل صحية، وتحفيز الموظفين، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الرضا الوظيفي.

تحليل بعد الحوافز والتقدير

يتناول هذا البعد مدى أهمية الحوافز والتقدير على الرضا الوظيفي وعلاقتها برفع مستوى الأداء ورفع مستوى الدافعية لدى الموظفين، ويحتوي على أربع عبارات رئيسية.

جدول (8-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد الحوافز والتقدير

التفسير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	رقم العبرة
متوسط	1.1	3.36	تقدير الإدارة للجهود	1
متوسط	1.06	3.28	عدالة الحوافز والرواتب	2
متوسط	1.2	3.25	فرص الترقى والتطوير	3
متوسط	1.11	3.28	ربط المكافآت بالإنجاز	4

تحليل نتائج بعد الحوافز والتقدير وتفسير دلالتها الإحصائية

التحليل التفسيري:

تُعكس استجابات المشاركين مستوى جيد تجاه سياسة الحوافز والتقدير في بيئة العمل. إذ يشير تحليل العبارات أن دعم وتشجيع المديرين عن طريق الحوافز والتقدير لها أثر ملموس وواضح على الرضا الوظيفي، وأن بيئة العمل التي تولي اهتمام للحوافز والتقدير تضمن توفير بيئة عمل مرضية للعاملين، وتزيد من مستوى دافعتهم وزيادة مستوى أدائهم وإنتاجيتهم.

تحليل بُعد الرضا الوظيفي

يُقاس الرضا الوظيفي من خلال مجموعة متنوعة من الأبعاد التي تعكس شعور الموظف بالانتماء، والاستقرار، والتوازن بين الحياة والعمل، والقدرة على تحقيق الذات داخل بيئة العمل. ويتكوّن هذا البُعد من عدة عبارات متنوعة.

جدول (8-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بُعد الرضا الوظيفي

الترتيب	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التفسير
1	أشعر بالانتماء للمؤسسة التي أعمل بها	3.71	0.69	متوسط مرتفع
2	أرغب في الاستمرار في عملي الحالي لفترة طويلة	3.65	0.82	متوسط
3	أشعر أن طبيعة عملي تتناسب مع مهاراتي	3.88	0.64	مرتفع
4	أجد في عملي فرصة لتحقيق الذات والتطور	3.76	0.77	متوسط مرتفع
5	أشعر بالاستقرار الوظيفي في مؤسستي	3.58	0.81	متوسط
6	التواصل داخل المؤسسة فعال ويساعد على إنجاز العمل	3.67	0.74	متوسط مرتفع
7	يوجد توازن بين عملي وحياتي الشخصية	3.42	0.87	متوسط
8	المؤسسة توفر لي الأمان والاستقرار الوظيفي	3.84	0.70	مرتفع
9	الأمان والاستقرار الوظيفي	3.5	1.24	متوسط

تحليل نتائج بُعد الرضا الوظيفي وتفسير دلالتها الإحصائية

التحليل التفسيري:

تشير نتائج الاستجابات إلى وجود مستوى جيد من الرضا الوظيفي بين أفراد العينة. فقد عبّر المشاركون عن شعورهم بالانتماء والراحة في مؤسستهم، إضافة إلى توفر عوامل الاستقرار والتوازن بين الحياة العملية والشخصية. هذه المؤشرات تعكس بيئة عمل تُراعي الاحتياجات الإنسانية والمهنية للموظف، مما يُعزز دافعيته واستمراره في العمل.

سعى هذا الجزء من التحليل إلى اختبار الفرضية الرئيسية التالية:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين".

للتحقق من ذلك، تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) ، وهو من أنسب الاختبارات لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرين كميين.

وقد أظهرت نتائج التحليل ما يلي:

- بلغت قيمة معامل الارتباط (r) بين متغير بيئة العمل ومتغير الرضا الوظيفي حوالي 0.71.
- وكانت قيمة الدلالة الإحصائية: $\text{Sig} = 0.000 < 0.05$

تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. أي أن تحسن عناصر بيئة العمل (المادية، الاجتماعية، والقيادة) يؤدي إلى ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، والعكس صحيح.

جدول (9-9): اختبار الفرضية الرئيسية للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي

مستوى الدلالة	Sig (α)	معامل الارتباط (r)	المتغير التابع	المتغير المستقل
دالة إحصائية	0.000	0.71	الرضا الوظيفي	بيئة العمل

9.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

سعى هذا الجزء من البحث إلى اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على:

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، وذلك بهدف قياس مدى قوة العلاقة واتجاهها بين المتغيرين. وقد تم احتساب مجموع درجات الاستجابة لكل من متغير "بيئة العمل" (بأبعاده الثلاثة: البيئة المادية، البيئة الاجتماعية، القيادة الإدارية)، ومتغير "الرضا الوظيفي" (بكامل أبعاده الفرعية)، ثم تطبيق التحليل الإحصائي.

نتائج الاختبار:

مستوى الدلالة	Sig (α)	(r) معامل الارتباط	المتغير التابع	المتغير المستقل
دالة إحصائية	0.000	0.71	الرضا الوظيفي	بيئة العمل

مناقشة النتائج:

تشير نتائج الاختبار إلى أن العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي هي علاقة (طردية / عكسية) ذات (دلالة / غير دالة) إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، ما يعني أن تحسُّن بيئة العمل ينعكس إيجابيًا على مستوى رضا العاملين، أو العكس.

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة مثل:

- دراسة (الشمرى، 2020) التي بينت أن توفر بيئة عمل مريحة ومنظمة يسهم في رفع معدلات الرضا الوظيفي.
- ودراسة (Ali & Ahmad, 2019) التي أوضحت أهمية القيادة التشاركية والبيئة الاجتماعية في التأثير على أداء ورضا الموظفين.

تشير النتائج أيضًا إلى أن المؤسسات التي تهتم بعناصر بيئة العمل المادية والاجتماعية، بالإضافة إلى القيادة الفعالة، تُسهم بشكل مباشر في خلق بيئة أكثر إنتاجية ورضا.

9.6. الخاتمة

استعرض هذا الفصل نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، حيث بدأ بتوصيف خصائصهم الديموغرافية، ثم تحليل أبعاد الدراسة باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وانتهى باختبار الفرضيات وقياس قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

أظهرت النتائج أن عينة الدراسة أبدت تقييمًا إيجابيًا نسبيًا تجاه عناصر بيئة العمل، خاصة فيما يتعلق بالبيئة المادية والعلاقات الاجتماعية وفاعلية القيادة. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية للدراسة.

وقد تم تفسير هذه النتائج في ضوء الدراسات السابقة والنظرية المعتمدة، مما يدعم أهمية تحسين بيئة العمل كوسيلة لرفع مستوى رضا الموظفين، وبالتالي زيادة الإنتاجية والاستقرار المؤسسي.

تشكل هذه النتائج أساسًا علميًا يُبنى عليه في الفصل التالي، والذي يتناول أهم الاستنتاجات والتوصيات العملية المترتبة على الدراسة.

10. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

بيئة العمل هي عامل رئيسي يؤثر على رضا الموظفين. هذا يجعل من الضروري دراستها لفهم كيفية تصرف الموظفين وتعزيز أدائهم. بعد استعراض الإطار النظري والجانب الميداني والتحليل الإحصائي، نحتاج إلى توضيح قيود البحث التي تحدد نطاقه. بعد ذلك، سنقدم الاستنتاجات الرئيسية المستخلصة من الدراسة. أخيراً، سنقدم توصيات عملية يمكن أن تساعد في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: يركز هذا البحث على دراسة كيفية تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي. يبحث على وجه التحديد في ظروف العمل والعلاقات الوظيفية والدعم الإداري والتحفيز. لا تأخذ الدراسة في الاعتبار عوامل أخرى، مثل الثقافة التنظيمية أو الأداء المالي للمنظمة.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على (شركة الاتصالات السعودية في مدينة الرياض) تتعلق النتائج ببيئة العمل في هذا السياق المحدد وقد تختلف في أماكن أخرى.

الحدود الزمنية: تم جمع البيانات خلال (سنة 2025 شهر يوليو). هذا يعني أن النتائج تعكس الظروف التي كانت موجودة خلال تلك الفترة.

الحدود البشرية: شمل البحث عينة عددها (54) فرداً من العاملين في (شركة الاتصالات السعودية). لذلك قد لا تنطبق النتائج على جميع المؤسسات أو القطاعات.

الدراسة المستقبلية:

بناء على نتائج الدراسة، يمكن اقتراح عدة اتجاهات للبحث المستقبلي، بما في ذلك:

1. توسيع نطاق الدراسة لتشمل المؤسسات والقطاعات المختلفة لتحسين فرص مشاركة النتائج.
2. دراسة متغيرات إضافية مثل الثقافة التنظيمية وأسلوب القيادة والعدالة التنظيمية والرضا عن الأجور.
3. استخدام مجموعة متنوعة من طرق البحث، مثل المقابلات المتعمقة أو الملاحظة المباشرة، جنباً إلى جنب مع الاستبيانات لجمع بيانات أكثر اكتمالاً.
4. إجراء دراسات مقارنة بين بيئات العمل المختلفة، مثل القطاعين الحكومي والخاص، لفهم الاختلافات في مستويات الرضا الوظيفي.
5. فحص العلاقة بين الرضا الوظيفي وعوامل أخرى مثل الإنتاجية والإبداع ودوران الموظفين.

10.1. توصيات الدراسة:

استنادا الى النتائج السابقة يوصي البحث بما يلي:

1. **تحسين بيئة العمل المادية:** يؤثر توفير مساحة عمل مناسبة مع مكاتب مريحة وإضاءة جيدة وتهوية مناسبة وتدابير السلامة بشكل مباشر على رضا الموظفين.
2. **تعزيز الدعم الإداري:** يساعد تشجيع الإدارة على استخدام أسلوب القيادة التشاركية، وإظهار الاهتمام بالموظفين، وتقديم ملاحظات منتظمة، على تعزيز الشعور بالإنصاف في المنظمة.
3. **برامج الحوافز:** إنشاء حوافز مالية، مثل المكافآت والحوافز المعنوية، مثل شهادات التقدير وفرص التدريب، لتلبية احتياجات الموظفين. سيؤدي ذلك إلى تحسين الرضا وخفض معدلات الاستقالة.
4. **تطوير العلاقات الإنسانية:** تعزيز التعاون وروح الفريق بين الموظفين من خلال تنظيم أنشطة جماعية وورش عمل واجتماعات منتظمة تساهم في بيئة عمل إيجابية.
5. **التدريب والتطوير المهني:** تقديم برامج تدريبية مستمرة تساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم واكتساب خبرات جديدة، مما يعزز شعورهم بالرضا والإنجاز.
6. **تعزيز ثقافة الانتماء:** بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تؤكد على العدالة والمساواة والتقدير لغرس الشعور بالانتماء لدى الموظفين.

7. **آلية المتابعة والتقييم:** إنشاء نظام منتظم لتقييم رضا الموظفين عن بيئة العمل واستخدام النتائج لتحسين السياسات الإدارية باستمرار.

الاستنتاجات:

بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات المستخرجة من عينة الدراسة، يمكن تلخيص الاستنتاجات الرئيسية فيما يلي:

التأثير الإيجابي المباشر: أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. يرتفع رضا الموظفين مع تحسن بيئة العمل.

• **ظروف العمل:** ثبت أن توفير بيئة عمل مناسبة من حيث المكاتب والمعدات والأمن والسلامة والقدرات المادية يزيد من مستويات الرضا الوظيفي.

• **العلاقات الوظيفية:** تلعب الروابط الإيجابية بين الزملاء وبين الموظفين والإدارة دوراً رئيسياً في تحسين الشعور بالانتماء وتقليل الضغط النفسي.

• **الدعم الإداري:** أظهر التحليل أن مستوى الدعم الذي تقدمه الإدارة، مثل المشاركة في صنع القرار والتقدير والإنصاف، هو أحد أهم العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي.

• **التحفيز:** يعد كل من الدافع الجسدي والمعنوي من العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين. أشارت النتائج إلى أن غياب الحوافز يقلل من الرضا ويزيد من فرص الإقلاع عن التدخين.

الرضا الوظيفي كمؤشر للنجاح: يمكن اعتبار الرضا الوظيفي مقياساً مهماً لنجاح المنظمة. يتعلق بالإنتاجية والانتماء وانخفاض معدل دوران الموظفين.

مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن بيئة العمل المادية والتنظيمية تؤثر بشكل كبير على الرضا الوظيفي. تتماشى هذه النتيجة مع دراسة د. (عبد الناصر أحمد) 2024، الذي أكد أن ظروف العمل المناسبة تؤدي إلى زيادة مستويات الرضا. ، والذي أظهر أن البيئة الآمنة والمريحة تعزز التزام الموظفين. يرجع هذا الاتفاق إلى حقيقة أن الخصائص المادية والتنظيمية تخلق أساسا مشتركا في معظم أماكن العمل، مما يجعل آثارها متسقة عبر سياقات مختلفة.

كما وجد أن الدعم الإداري والإنصاف التنظيمي عاملان رئيسيان في الرضا الوظيفي. يتطابق هذا الاستنتاج مع دراسة (سارة مهني) 2016، والتي أظهرت أن الشفافية والمشاركة في صنع القرار يحسنان رضا الموظفين والتي أشارت إلى أن العدالة التنظيمية تعزز بشكل مباشر الولاء للمنظمة. يمكن تفسير هذه الاتفاقية من خلال حقيقة أن القيادة الفعالة والممارسات العادلة تلعب دورا حاسما في تعزيز رضا الموظفين في مختلف القطاعات.

كما أشارت النتائج إلى أن العلاقات الإيجابية بين الزملاء تساعد على تعزيز الانتماء التنظيمي. تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (بونوة علي) 2016، والتي حددت جودة العلاقات الإنسانية في مكان العمل كعامل مهم في تحقيق الرضا. تنبع هذه الاتفاقية من فكرة أن الروابط الاجتماعية في العمل تقلل من التوتر وتعزز الدافع الفردي، وهو مفهوم يدعمه هذا البحث والبحث السابق.

عندما يتعلق الأمر بالحوافز، أظهرت النتائج أن الحوافز المادية لها تأثير أقوى من الحوافز المعنوية على الرضا الوظيفي. تتناقض هذه النتيجة مع دراسة (إيدر محمد) 2022، التي أكدت أن الحوافز الأخلاقية، مثل التقدير والتقدير، أكثر تأثيرا من الحوافز المالية. ينشأ هذا الاختلاف من عينة الدراسة الحالية، حيث أن الضغوط الاقتصادية التي يواجهها الموظفون تجعلهم أكثر استجابة للحوافز المادية.

10.2. الخاتمة:

في ضوء ما قدمه هذا البحث ومناقشه، يتضح أن بيئة العمل تلعب دورا حاسما في تحسين الرضا الوظيفي للموظفين. يساعد توفير بيئة عمل صحية وداعمة وأمنة على تعزيز الأداء وخفض معدلات دوران الموظفين وتقوية الروابط مع المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، فإن العوامل المادية والعاطفية المحيطة بالموظف - مثل تنظيم مكان العمل، وجودة العلاقة، والإنصاف، وفرص النمو - هي عناصر مترابطة تؤثر على رضاهم الوظيفي واستقرارهم.

يجب على المنظمات التي تهدف إلى التميز والنجاح على المدى الطويل التركيز على بيئة العمل كاستثمار رئيسي وليس فكرة لاحقة. لا يعكس الرضا الوظيفي الفرد فحسب، بل يؤثر أيضا على الأداء العام للمؤسسة مما يزيد من ولاء الموظفين ويعزز القدرة التنافسية.

توصي هذه الدراسة باعتماد سياسات مكان العمل التي تراعي الاحتياجات النفسية والعملية للموظفين. كما يقترح التقييم المنتظم لبيئة العمل للتأكد من أنها تلبي التغييرات والتوقعات في الموارد البشرية.

قائمة المراجع

1. أتاسي, رشا عبدالفتاح . أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظفين العاملين في مشروع الرعاية الاجتماعية. دراسة حالة جمعية رعاية الطفل .رسالة ماجستير. الجامعة الافتراضية السورية
2. علي, مي أحمد, الفاضل , سامح .(2021) . دور الرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين (بالتطبيق على جامعة شندي). مجلة جامعة شندي للعلوم الإنسانية و الاجتماعية - العدد الثالث – (2):114-133 .
3. بخيت, أبو بكر علي .(2023). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي. دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة - ولاية سنار جمهورية السودان-. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال. المجلد 07 العدد01.
4. السائس, نجاح. (2018). دور بيئة العمل الداخلية في تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة. (دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر بمدينة ورقلة). رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
5. أحمد , عبدالناصر محمد(2024) . تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة .المجلة العربية للإدارة . الاكاديمية العربية للعلوم الإدارية والمالية والمصرفية الجيزة - جمهورية مصر العربية.
6. مهني,سارة (2016) العدالة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمقر بلدية شتمة – بسكرة.رسالة ماجستير . جامعة محمد خيضر . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .
7. علي ,بو نورة (2016) العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي- وكالة الجلفة.رسالة ماجستير . جامعة محمد خيضر – بسكرة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
8. الصالح, ايدر (2022) أثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للاشغال في الابار. جامعة قاصدي مرباح ورقلة كمية العموم الانسانية والاجتماعية.

الملاحق

الملحق: النموذج المعتمد للاستبيان

الملحق : الاستبيان المستخدم في الدراسة – دور بيئة العمل في الرضا الوظيفي

تعليمات للمشارك:

يرجى الإجابة بكل موضوعية وشفافية. جميع البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة. الرجاء تحديد الخيار المناسب لكل سؤال

البيانات الديموغرافية:

الخيارات	السؤال
☐ ذكر ☐ أنثى	1. الجنس
☐ 22-30 ☐ 30-35 ☐ 35-45	2. العمر
☐ ثانوي ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس	3. المؤهل العلمي
☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات	4. سنوات الخبرة

محور بيئة العمل المادية (Physical Work Environment) :

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تتوفر في مكان العمل تجهيزات وأدوات تساعدك على أداء مهامك.	☐	☐	☐	☐	☐
مستوى الإضاءة والتهوية في بيئة العمل مناسب.	☐	☐	☐	☐	☐
مساحة العمل مريحة وتسمح بالتركيز.	☐	☐	☐	☐	☐
تتوفر وسائل السلامة المهنية في مكان العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

محور بيئة العمل الاجتماعية والعلاقات (Social Work Environment) :

العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
يسود جو من التعاون بين الزملاء.	☐	☐	☐	☐	☐
تتلقى الدعم من زملائك عند الحاجة.	☐	☐	☐	☐	☐
علاقاتك بزملائك قائمة على الاحترام المتبادل.	☐	☐	☐	☐	☐
تتاح لك فرص المشاركة في الأنشطة الاجتماعية في العمل.	☐	☐	☐	☐	☐

محور القيادة والإشراف (Leadership & Supervision) :

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
يشجعك المدير على المشاركة في اتخاذ القرار.	☐	☐	☐	☐	☐
تتلقى توجيهًا واضحًا من المدير حول المهام المطلوبة.	☐	☐	☐	☐	☐
يتعامل المدير بعدالة مع الموظفين.	☐	☐	☐	☐	☐
يتقبل المدير آراء ومقترحات الموظفين.	☐	☐	☐	☐	☐

محور الحوافز والتقدير (Incentives & Recognition)

العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
تشعر أن جهودك محل تقدير من الإدارة.	☐	☐	☐	☐	☐
نظام الحوافز والرواتب عادل ومحفز.	☐	☐	☐	☐	☐
تتوفر فرص واضحة للتقدم والتطور الوظيفي.	☐	☐	☐	☐	☐
المكافآت مرتبطة بمدى إنجازك للعمل.	☐	☐	☐	☐	☐

محور الرضا الوظيفي العام (Overall Job Satisfaction)

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارة
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالرضا عن بيئة عملي الحالية.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالانتماء لمكان عملي.
☐	☐	☐	☐	☐	أفكر بالاستمرار في عملي لفترة طويلة.
☐	☐	☐	☐	☐	طبيعة عملي تتناسب مع قدراتي ومهاراتي.
☐	☐	☐	☐	☐	عملي يساهم في تحقيق ذاتي ويمنحني قيمة.
☐	☐	☐	☐	☐	مستقبلي الوظيفي في هذه المؤسسة مستقر وواضح.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالرضا عن أسلوب التواصل داخل المؤسسة.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر بالرضا عن التوازن بين عملي وحياتي الشخصية.
☐	☐	☐	☐	☐	أشعر أن عملي يمنحني الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي.

سؤال مفتوح (اقتراحات)

يرجى ترك اقتراح أو تعليق لتحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي .