

بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي بالتطبيق على سلسلة سوبر ماركت بن
داود بمدينة مكة

The Work Environment and its Relationship to Job Satisfaction: A Case Study of the Bin Dawood .Supermarket Chain in Makkah

أسم الطالب

خديجة حسين

الرقم الجامعي

2021205295

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2014- الفصل الدراسي الثاني

إهداء

اهدي بحثي هذا إلى أساتذتي الأعزاء فلقد كانت إرشاداتكم وتوجيهاتكم نبزاساً لي طوال مشواري البحثي فبفضل دعمكم المتواصل وملاحظاتكم القيّمة 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.

شكر وتقدير

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.

جدول المحتويات

4	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
5	1.1. المقدمة:.....
7	1.2. مشكلة الدراسة.....
7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
8	1.3. أهمية الدراسة.....
8	1.3.1. على المستوى النظري:
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. أسئلة الدراسة.....
9	1.5. أهداف الدراسة.....
9	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
10	1.8. منهجية الدراسة.....
12	1.9. الدراسة الميدانية.....
12	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
14	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
15	2.1. المقدمة:
17	2.2. المتغير المستقل.....
22	2.3. المتغير التابع.....
27	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
28	2.5. الخاتمة.....
31	قائمة المراجع.....

جدول الأشكال :

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	نموذج البحث المصدر : (الطالب، ٢٠٢٤)	١١
٢	منهجية البحث المصدر : (الطالب، ٢٠٢٤)	١٢
٣	نموذج عناصر بيئة العمل المصدر : (رحمون، 2014)	٢٠
٤	جدول أبعاد بيئة العمل المصدر : (العمرى، ٢٠٢٢)	٢١
٥	نموذج الرضا الوظيفي المصدر : (بن يوب، وآخرون، ٢٠١٩)	٢٤
٦	نموذج كيفية حدوث الرضا المصدر : (الحوتي، ٢٠١٨)	٢٤

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 لوجود 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 يعد محدداً هاماً 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،

وإهتمت 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 والاساليب التي تستند اليها الادارة بقصد توفير بيئة عمل أفضل للعاملين مما يساهم في رفع اداء المنظمة ويحقق اشباع لاحتياجات 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، فكل 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 السوبر ماركت لها دور حيوي في تحديد مستوى أدائهم وإنتاجيتهم، فالبيئة الجذابة والمريحة 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، تُعد دراسة بيئة العمل في سلسلة السوبر بن داود أمراً بالغ الأهمية لضمان تحقيق أعلى مستويات الأداء والنجاح التجاري، وسترکز هذه الدراسة على استكشاف تأثير مختلف عناصر بيئة العمل على رضا الموظفين في سلسلة سوبر ماركت بن داود.

1.2. مشكلة الدراسة

تتبع مشكلة هذه الدراسة من أهمية بيئة العمل في قطاع التجزئة والسوبر ماركت، والحاجة إلى فهم أكبر لهذا الموضوع في السياق المحلي، فبالرغم من التطور الكبير الذي شهده قطاع السوبر ماركت 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 سلسلة السوبر ماركت المحلية.
- افتقار إدارات السوبر ماركت 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 بن داود لذا قد لا تنطبق نتائجها بشكل مباشر على هذا السياق.

واشكالية الدراسة هي: ما أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في سلسلة سوبر ماركت بن داود ؟

1.3. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع في غاية الأهمية وهو مدى تأثير بيئة العمل على الرضا 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 سوبر ماركت بن داود لتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات الرضا الوظيفي.
- تزويد إدارة سوبر ماركت بن داود 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.
- المساهمة في تطوير النماذج والنظريات الحالية المفسرة لتأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي في ضوء خصوصية سلسلة سوبر ماركت بن داود.

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:

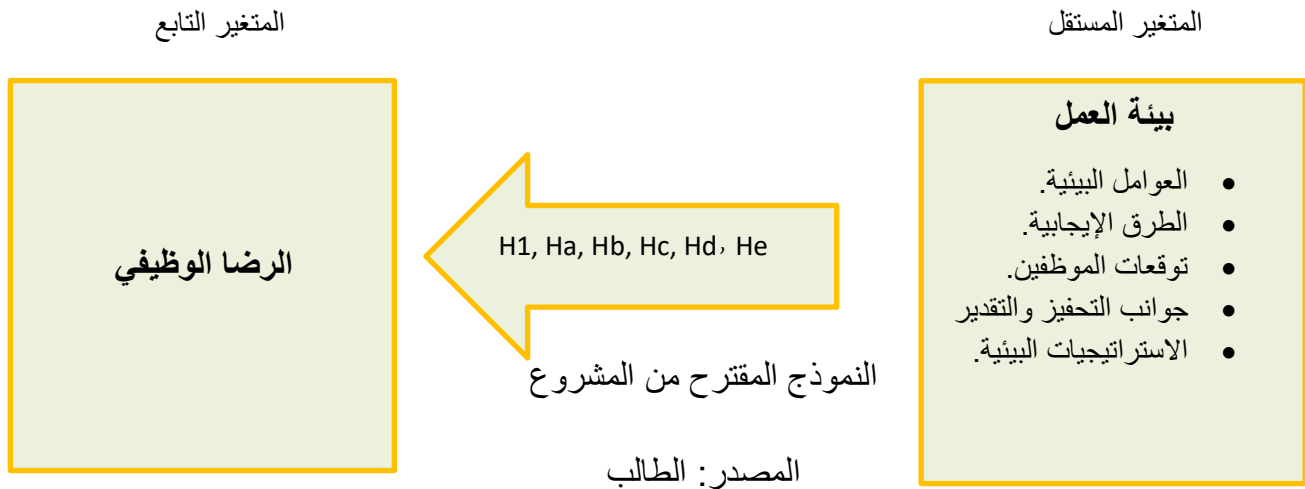
- تحديد أهم العوامل البيئية المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين في هذه المؤسسة.
- تقييم أهم الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل.
- تحليل توقعات الموظفين للظروف المثالية التي ستعزز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل.
- تحديد أبرز جوانب التحفيز والتقدير المهمة لزيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين.
- 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 سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- Hb-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الطرق الإيجابية التي تساهم في تحسين بيئة العمل في سلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- Hc-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توقعات الموظفين للظروف المثالية وبين تعزيز رضاهم الوظيفي في بيئة العمل بسلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- Hd-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين جوانب التحفيز والتقدير وبين زيادة الرضا الوظيفي في بيئة العمل للموظفين في سلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.
- He-** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإستراتيجيات البيئية وتحسين الرضا الوظيفي للموظفين في بيئة العمل على المدى الطويل بسلسلة سوبر ماركت بن داود بمدينة مكة.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

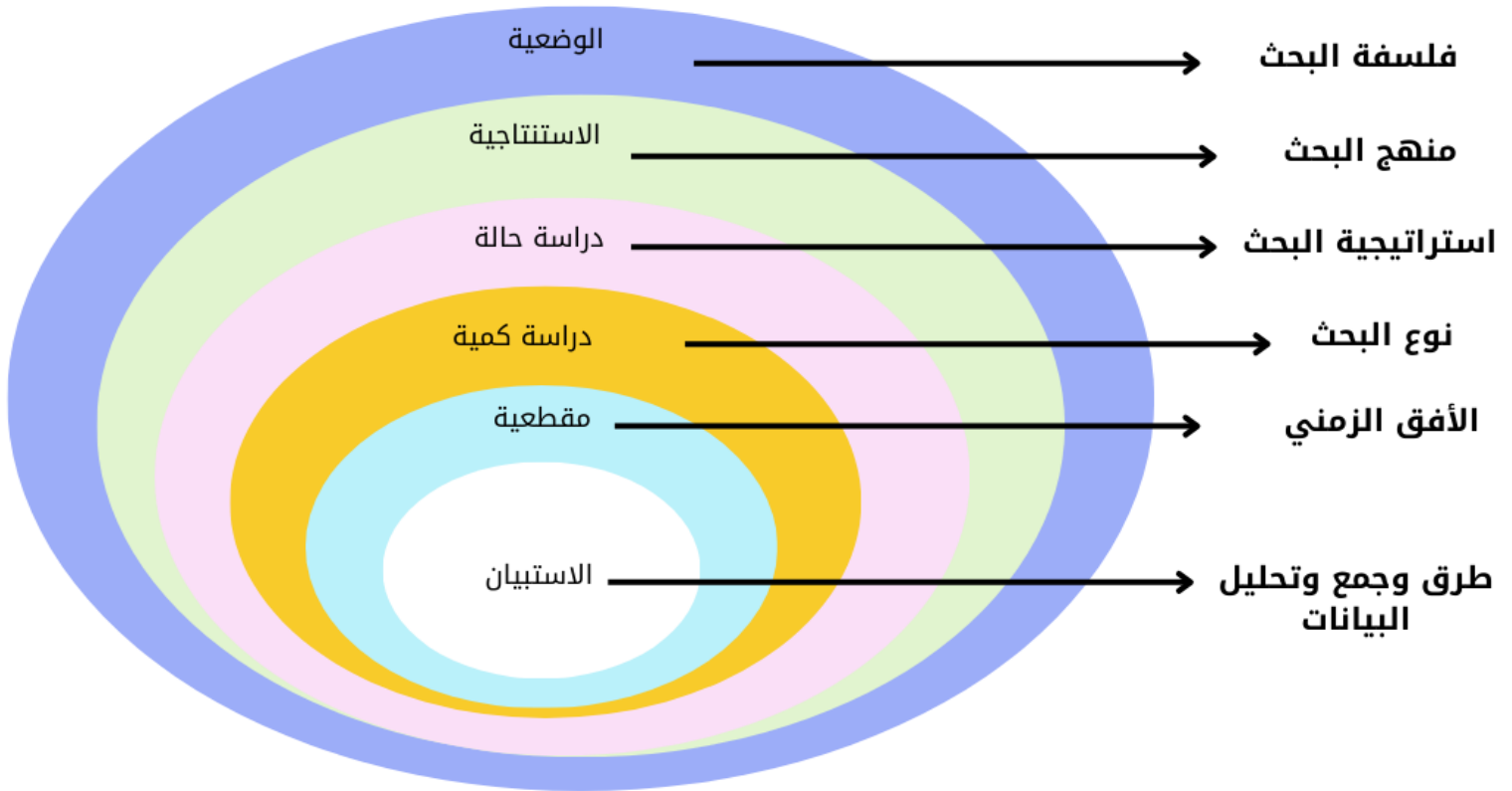
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر الطالب (2024)

1.9. الدراسة الميدانية

تُعد 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 لاستكشاف بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى موظفي سلسلة سوبر ماركت بن داود 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.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- 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 يُعتبر ضرورة لتحرير القوة الكامنة التي مكّنت 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 أيضاً 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، ٢٠١٤)

ويعد 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 كميّة الجهد الذي يبذله وفي قوة دافعيته وفي روحه المعنوية وفي مستوى ارتياحه ورضاه وانتمائه لمؤسسة 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 فهذا الفصل لمفهوم بيئة العمل وأنواع بيئة العمل الداخلية والخارجية ، وعناصر بيئة العمل، وأهميتها والنظريات لخاصة بيئة 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، وإهتمت به ماديًا ومعنويًا وعملت على الكشف عن كفاءة وفعالية برامج وأساليب ستؤدي إلى الموظفين في الترقى والتقييم وحسن تخطيط القوى العاملة والعمل على معالجة السلبيات وفقًا لخطط، حيث ركزت الاتجاهات الحديثة في الإدارة وخاصة السلوكية منها على ضرورة الإهتمام بالعنصر البشري يضاف إلى ذلك أن أغلب الأجهزة الإدارية الحديثة بدأت تنظر 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، ويعد 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 والاساليب التي تستند إليها الإدارة بقصد توفير بيئة عمل أفضل للعاملين مما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق اشباع لاحتياجات 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)

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)

وتلعب بيئة العمل دورًا مهمًا في أداء الموظفين يُقال 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.(الحباري، ٢٠٢٢)

2.2. المتغير المستقل(بيئة العمل)

تعرف البيئة بأنها: المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حية أو هي كل ما يحيط بالإنسان أو المنظمة من طبيعة ومجتمعات بشرية ونظم اجتماعية وعلاقات شخصية، ويتضح من هذا التعريف أن البيئة هي 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 نلاحظ في هذا التعريف أن البيئة تشمل عوامل ومتغيرات خارجية فقط، أي إهمال 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 هي 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 هي كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه وميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها، وتتضمن 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 او الوظيفة ، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر واكيد ، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى . وهي كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق ، ويستطيع المدير العام التحكم في اداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال اسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يشير بها . (عكر، ٢٠٢٠)

كما تعني القوى الداخلية التي تعمل داخل التنظيم نفسه، الأهداف وطبيعة المنتج، وشبكات الاتصال الداخلية ومستوى التعليمي والثقافي للقوى 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 ان البيئة هي المجال الذي تحدث فيه الإثارة والتفاعل لكل وحدة حيه أو أنها الأحداث والمنظمات والقوى الأخرى ذات طبيعة اجتماعيه واقتصادية وتكنولوجية والسياسية الواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة. (ناصر، 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. (بوفورة، وآخرون، ٢٠٢٢)

وتعرف البيئة بأنها هي المحيط التي يعمل فيها الأشخاص داخل المؤسسة الواحدة، وكذلك الإطار الذي يتم عن طريقه إتمام العمل، وهي بذلك تضم كل ما هو داخل أسوار ومبنى المنظمة من البشر مديريين ومرؤوسين علاقاتهم التبادلية، ومدى ولائهم والتزامهم ودافعيتهم، وكذا النظم والسياسات الإدارية والتجهيزات المستخدمة الفنية والموارد البشرية والمعلوماتية والمالية، ومستوى التكنولوجيا، وطبيعة العمل، والظروف المادية للعمل. (السلمي، وآخرون، ٢٠٢٢)

وتمثل بيئة العمل مرآة عاكسة لمهارات وسلوك المديرين وكافة الظروف والخصائص المميزة للتفاعل الذي يتم داخل النظام الاجتماعي والتعليمي، والذي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين ويحدد اتجاهاتهم في العمل. (المدني، ٢٠١٩)

وهو 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، ولقد عرفت على أنها مجموعة العوامل الفيزيائية والتنظيمية والاجتماعية المحيطة بالفرد والقادرة على توجيه سلوكياته داخل المنظمة والتأثير على أدائه لعمله. (زعلاني، وآخرون، ٢٠٢٣)

كما تعرف بيئة العمل بأنها مجموعة من الخصائص والصفات التي تميز العمل في مؤسسة ما عن غيرها من المؤسسات وتنتشر في المؤسسة ككل بشكل شمولي وتستمتع هذه الخصائص بالاستقرار النسبي ويدركها أعضاء المؤسسة العاملون وتؤثر في سلوكهم، وهي تعبر عن نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بكل العوامل البيئية المحيطة به. (المدني، ٢٠١٩)

كما عرفه على أنها كيان به عناصر تتفاعل مع بعضها البعض وقد تكون هذه العناصر بشرية وغير بشرية فتتأثر وتؤثر على بعضها البعض. كما عرفت على أنها مجموعة عناصر تستمد من بيئة المنظمة الكلية وترتبط بمجموعة عناصر داخل حدود المنظمة وبالتالي فهي بذلك تشكل قوى تؤثر بشكل مباشر على المنظمة (المسلمية، ٢٠٢٢)

أهمية بيئة العمل:

إن 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 كذلك سيجعل ولأنهم للوظيفة 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 والثقة والمعنويات العالية بين العاملين فيها. (المدني، ٢٠١٩)

ولجودة بيئة العمل أهمية في نجاح المنظمات، وزيادة الانتاجية من خلال اشباع احتياجات العاملين ورفع من مستوى رضاهم، كما ان هنالك تأثيرات ايجابية من خلال تطبيق ابعاد جودة بيئة العمل ومن اهمها يساهم في تقليل الصراعات بين العاملين والادارة وخلق بيئة عمل محفزه واكثر انتاجية، وتهيئه 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 الابعاد 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، ٢٠٢٢)

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 تنقسم البيئة الخارجية إلى قسمين:

بيئة العمل العامة: هي مجموعة القوى المحيطة بالمنظمة والتي تمثل المجتمع العام للمنظمة وتسمى بيئة التعامل غير المباشر، أما بيئة العمل الخاصة: هي 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 وسياسات إدارية وأنظمة عمل وتنظيم إداري وموارد بشرية وغيرها. (ز علاني، وآخرون، ٢٠٢٣)

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.

نموذج عناصر بيئة العمل

المصدر: رحمون، ٢٠١٤

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 تجاه عمله أو المنظمة، والتي تؤثر بشكل كبير على سلوكه في المواقف المختلفة.

سواء انتقل العامل بهذه الاتجاهات السلبية من بيئته الخارجية أو تبناها 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 لتتلاءم مع مهارات العاملين واهدافهم وتحقيق العدالة التنظيمية والحفاظ على كرامة العاملين، وأيضاً إتاحة الفرصة للترقية والتقدم الوظيفي من خلال التعلم والتدريب والمشاركة الفعلية في اتخاذ القرارات والإدارة الذاتية والملكية، كما ترى ان 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 الجسدية وتشمل الاحتراق الوظيفي، والاجهاد، الامان الوظيفي، ومن خلال استعراض ابعاد جودة بيئة العمل، فقد لوحظ ان الابعاد تختلف حسب موضوع الدراسة ولذلك تم اختيار عدد من الابعاد الرئيسية لجودة 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

جدول ابعاد بيئة العمل

المصدر : (العمرى، ٢٠٢٢)

2.3. المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

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 جديد، 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 لإشباع 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 لمجموعة 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 معاً 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 انه الشعور بالارتياح والقناعة والسعادة من العمل الذي يؤذيه 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.(بولخوط، وآخرون، ٢٠٢٢)

كما اعتبر المناخ التنظيمي بأنه العاكس للإنطباع 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 ايجابيا 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، تحدث له جراء تعرضه لمجموعة من العوامل النفسية، الاجتماعية، المهنية والمادية. (الشمري، ٢٠١٩)

كما تعتبر الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح أنساناً تستغرقه الوظيفة ويتعامل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها. (الحوتي، ٢٠١٨)

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) (مثلاً) 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 إن تفهم دوافع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساعد على الاستغلال الأمثل لطاقات العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين أهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على شعور السخط والاستياء.(جدي، ٢٠١٤)

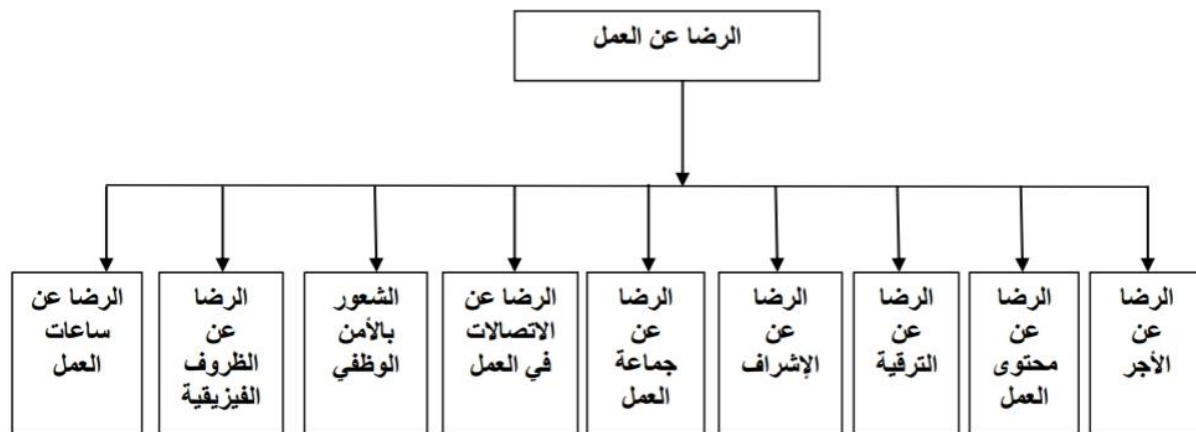
أنواع الرضا عن العمل:

الرضا الكلي : يمثل رضا الموظف عن جميع جوانب ومكونات العمل، وهنا يكون الموظف قد وصل لأقصى 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، وهنا يكون الموظف قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل وبالتالي اكتفى بها أو ربما لازال الاستياء موجوداً لكنه لازال يؤدي أعماله.(محمد، ٢٠٢٢)

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

الرضا الوظيفي هو مفهوم مهم في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، يُعرف 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 :

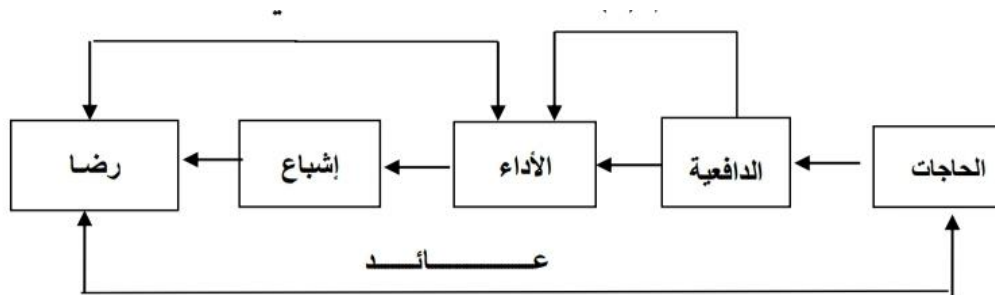


نموذج الرضا الوظيفي

المصدر: (بن يوب، وآخرون، ٢٠١٩)

كيفية حدوث الرضا الوظيفي :

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة وينشطوا في أعمالهم اعتقاداً أن الأداء منهم سيحقق 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



نموذج كيفية حدوث الرضا

المصدر : (الحوتي، ٢٠١٨)

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أصبح التعرف على بيئة العمل وسيلة مهمة لتحسين 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 تبين أهمية الوقوف على أهمية عناصر بيئة العمل الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي. (رحمون، ٢٠١٤)

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 تُعد المحيط والإطار الذي يعمل فيه الموظف داخل المؤسسة، وهي عنصر بالغ الأهمية في تحقيق طموحاته وأهدافه، خاصةً 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 ارتياحه ورضاه وانتمائه لمؤسسته. وهذا بدوره، يساهم في تنمية قيم الالتزام وتحمل المسؤولية لدى الموظف لذلك، تُعد بيئة العمل الداخلية عاملاً حاسماً في تحقيق طموحات الموظف وأهدافه داخل المؤسسة. (رحمون، ٢٠١٤)

وتُعد البيئة المادية للمنظمة عاملاً محورياً في تحفيز الموظفين وتعزيز أدائهم الوظيفي، فعندما تُصمم 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

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

وهدفت دراسة رحمون عن ان الأداء الوظيفي هو الإنجاز الذي يحققه الإداري بحيث يتوافق مع معايير ومستويات الجودة في الإدارة ، ويكون إيجابيا 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 إمكانياته 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 (ناصرى وآخرون، 2023)

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

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

ونسنتج 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 ودفاعيتهم 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 يُعزز الإبداع والابتكار، ويُسهّم في أداء الأعمال بكفاءة عالية. كما أن البيئة المناسبة لها تأثير مباشر على الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام، وتُساعد 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 سيُقابل 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 في دراسته إلى أن العمل الإداري يتطلب وجود أفراد مؤهلين وقادرين عليه حتى يكتمل ويصبح جاهزاً ومناسباً، وتكمن ضرورة الأعمال الإدارية في تحقيق هدف محدد أو إنجاز مهمة ضمن فترة زمنية معينة وفق خطة العمل الإداري بخلاف الأعمال الفردية، كما ينتج العمل الإداري عن جهود مشتركة لعدد من الأفراد وهذا ما يعرف بالتخصص، وبالتالي تكون المسؤولية في العمل الإداري مشتركة بين المشاركين، على عكس الأعمال الفردية. (الحيارى، ٢٠٢٢)

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

وقد تبين من خلال النتائج التي أفرزتها الدراسة بن يوب أن الرضا الوظيفي له علاقة وثيقة وإيجابية بالأداء الوظيفي، بحيث يمثل الرضا الوظيفي دافعا مهما ومحرك أساسي في زيادة عطاء الفرد في العمل وشعوره بالتوافق بين ما يتوقعه من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا من العمل، وبالتالي تشجيعهم على الإبداع والابتكار ومنه تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة عالية. (بن يوب، وآخرون ٢٠١٩)

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

كما أشارت الدراسة سفيان إلى أهمية إشراك الموظفين في قرارات المؤسسة كالإنتاج، مما يخلق لدى الموظف شعوراً بالانتماء والرغبة في العمل والأداء بكفاءة وفعالية، وبالتالي فإن تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين هو هدف استراتيجي للمؤسسة لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية. (سفيان، ٢٠١٧)

وأوضحت دراسة جدي نظراً لأهمية الرضا الوظيفي في تطوير وتنمية المؤسسة، فإن الأساليب الإدارية الحديثة تولي اهتماماً كبيراً برفع مستوى الرضا لدى الموارد البشرية، وذلك من خلال المساهمة في بناء مناخ تنظيمي يسوده التعاون والثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين. (جدي، ٢٠١٤)

وفي دراسة الحوتي أوضح أن السبب في هذه النتيجة أن مديري المؤسسة يتمتعون بأداء عال وذلك لتحملهم المسؤولية تجاه العاملين وتحصيلهم العلمي من خلال تحديد أهداف العلمية والإدارية وذلك من خلال تفاعلهم مع العمل الإداري وحرصهم على العملية العلمية داخل المؤسسات مما ينعكس إيجاباً على المؤسسة ومستوى العاملين فالمديرون عندما يتم اختيارهم تحدد مجموعة من المعايير الشخصية والمهنية وتنتم لهم امتحانات في العمل الإداري. (الحوتي، ٢٠١٨)

قائمة المراجع

1. الحمادي، وآخرون، أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي
2. الحوتي، ٢٠١٨، الرضا الوظيفي وعلاقته بفعالية أداء العمل للإدارة الحكومية
3. الحيارى، ٢٠٢٢، بيئة العمل الإيجابية وتأثيرها في الدوائر والخدماتية.
4. السلمي، وآخرون، ٢٠٢٢، أثر بيئة العمل الداخلية على الإبداع الإداري
5. الشمري، ٢٠٠٩، الرضا الوظيفي لدى العاملين وأثرها على الأداء الوظيفي
6. العبيدي، ٢٠١٣، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي
7. العمري، ٢٠٢٢، أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في الجامعات الحكومية بالملكة العربية السعودية.
8. المدني، ٢٠١٩، بيئة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفين الإداريين
9. المسلمية، ٢٠٢٢، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري
10. المطيري، وآخرون، ٢٠٢٣، أثر بيئة العمل التنظيمية على أداء العاملين
11. أيوب، وآخرون، ٢٠١٧، أثر الرضا الوظيفي على لأداء الوظيفي
12. بوفورة، وآخرون، ٢٠٢٢، بيئة العمل وأثرها على أداء الوظيفي للعاملين.
13. بولخوط، وآخرون، ٢٠٢٢، العلاقة التفاعلية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين
14. بن يوب، وآخرون، ٢٠١٩، الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين
15. بولحية، وآخرون، ٢٠٢١، علاقه بيئة العمل بالاستقرار الوظيفي للعمال
16. جدي، ٢٠١٤، الرضا الوظيفي مفهوم، محددات، وأثره على الاداء
17. رحمون، ٢٠١٤، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي.
18. زعلاني، وآخرون، ٢٠٢٣، أثر بيئة العمل في تنمية الإبداع الإداري
19. سفيان، ٢٠١٧، علاقة الرضا الوظيفي في تحسين إنتاجية المؤسسة
20. سوفي، وآخرون، ٢٠١٧، اثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين.
21. سيد، وآخرون ، ٢٠٠٨، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب والوظيفي ومستوي الأداء لدى العاملين.
22. عاني، ٢٠١٩، أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي

23. عباس، ٢٠١٨، أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين
24. عكر، ٢٠٢٠، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي
25. كانون، وآخرون، ٢٠٢٢، أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية المؤسسة الاقتصادية
26. ناصري، وآخرون، ٢٠٢٣، بيئة العمل وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة
27. نايت، ٢٠٢٣، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي.
28. محمد، ٢٠٢٢، مدى العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل ومستوى الرضا والأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات
29. منير عباس، ٢٠١٨، اثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين.

الملاحق

الاستبيان

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

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، (2023)، استبيان بيئة العمل، أثر بيئة العمل في تنمية الابداع الإداري دراسة ميدانية في مؤسسة الاتصالات الجزائر بقالة	١٦ عبارة	البعد الاول: 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 موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق 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

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

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 انتاجيتك					
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 فعليا 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 معاك 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 اتخاذ القرار
					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 حالياً بالمعهد واضحة ومناسبة
					٢٥ سياسة الباب المفتوح في الشركة مطبقة ومفيده
					أهداف المؤسسة والتي تطمح الإدارة العليا الوصول إليها واضحة ومفهومة
					المزايا التي يقدمها المعهد مناسبة بالمقارنة بسوق العمل المحلي بدل انتداب تذاكر سفر - إجازات - سلفات وغيرها...
					نظام البدلات (السكن والنقل) والمطبق حالياً في الشركة عادل ومناسب
					الخدمات التي تقدمها لك إدارة الموارد البشرية والشئون الادارية مرضية لك
					يوجد لك وصف وظيفي واضح ومكتوب ومتفق عليه مع مديرك المباشر
					تقوم الشركة بتقديم المساعدة لك في حالة الظروف الشخصية الطارئة

					التحفيز غير المادي من قبل مديرِك يَزيد من إنتاجيتك
					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 معقولة
					تستطيع أن تعبر عن رأيك بحرية وبدون خوف من مديرِك
					في حال وجود داعي للتواجد بعد ساعات العمل الرسمية