

## أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي

بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية

دراسة تطبيقية على الأفراد العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية  
بمدينة جدة

**The impact of the quality of the physical work environment on  
the level of worker performance and job motivationIn the industrial  
sector in the Kingdom of Saudi Arabia**

**A field study on individuals working in the industrial sector in the  
Kingdom of Saudi Arabia in the city of Jeddah**

إعداد الطالب

عثمان علي الزهراني

الرقم الجامعي / 242001398

إشراف

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي

1446 هـ / 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ  
دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

[المجادلة: 11]

## الإهداء

بعد حمد الله سبحانه وتعالى والثناء عليه كما يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه أهدي هذا العمل والدي العزيز الغالي أطال الله في عمرة وبارك فيه وإلى من أنارت حياتي برضاها وحنانها والدتي الغالية اللذين كان لها الفضل بعد الله في تحفيزي لإكمال هذه الدراسة، أهدي هذا العمل إليهما .

كما أهدي هذا العمل إلى رفيقة دربي وشريكة حياتي زوجتي العزيزة التي كانت سندي في مسيرتي العلمية ووفرت لي كل سبل الدعم والتشجيع فكانت خير معين لي بعد الله في تحقيق هذا الإنجاز.

وأخص بالإهداء أبنائي الأحباء الذين هم نبض قلبي وأمل في المستقبل فوجودهم في الحياة في حياتي كان الدافع الأكبر لي للإصرار والمضي قدما وأتمنى أن يكون هذا مصدر إلهام لهم في مسيرتهم العلمية والحياتية.

أسأل الله العلي العظيم لهما أن يبارك لهم في عمرهم.

الباحث

عثمان علي الزهراني

### الشكر والتقدير

يشرفني أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان، وخالص الود والامتنان بعميق مشاعر الحب والتقدير إلى سعادة الأستاذ الدكتور / الفيصل عبد الحميد وسعادة الأستاذ الدكتور فايز جراد على إشرافهم وتوجيههم لإتمام بحثي بهذه الصورة المشرفة ولله الحمد والمنة، ثم الاستفادة من خبرات سعادتهم الرشيدة في الجانب العلمي والعملية فلمني كل الشكر والعرفان وأسأل الله العلي القدير رب العرش العظيم أن يحفظهم ويرعاهم ويمتعمهم بالصحة والعافية.

والشكر موصول إلى الدكتورة الأفاضل اللذين استفدت من علمهم الكثير خلال المرحلة الجامعية.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لجميع زملائي في البرنامج وأشكر لهم تعاونهم ومساهماتهم في تسهيل الصعاب وأسأل الله العلي العظيم لي ولهم التوفيق والسداد.

الباحث

عثمان علي الزهراني

## المستخلص باللغة العربية .:

جاءت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :

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

أهداف الدراسة :

الهدف الرئيسي للدراسة .:

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

حيث يهدف هذا البحث إلى تحقيق الآتي:

1. معرفة تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية في المنظمة على تقييمهم مدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

2. معرفة أثر بيئة العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

3. معرفة أثر البيئة المادية على تنمية روح الإبداع والابتكار لدى العاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

4. معرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للبيئة المادية المؤثرة على أداء العامل وتحفيزه الوظيفي باختلاف الجنس والخبرة والعمل والمؤهل العلمي ومجال العمل .

تساؤلات الدراسة :

الهدف الرئيسي للدراسة .:

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

1. ما تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية في المنظمة على تقييمهم مدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية ؟

2. ما أثر بيئة العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية ؟

3. ما أثر البيئة المادية على تنمية روح الإبداع والابتكار لدى العاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية ؟

4. ما الفروق ذات دلالة إحصائية للبيئة المادية المؤثرة على أداء العامل وتحفيزه الوظيفي باختلاف الجنس والخبرة والعمل والمؤهل العلمي ومجال العمل ؟

منهج الدراسة :

بناء على طبيعة الدراسة وأهدافها ، استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة تعبيراً كمياً وكيفياً، والمنهج الوصفي لا يتوقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة ، وإنما يعتمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في تحسين الواقع وتطويره .

مجتمع الدراسة :

مجموعة العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة .

#### عينة الدراسة :

(100) من الأفراد العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة .  
أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب أفراد العينة عبارة عن إناث بنسبة (53%).

الغالبية من أفراد العينة يتوزعون بداخل الفئتين (30-40 سنة) و(40-50 سنة) بنسبة بلغت (36.4%).

الغالبية من أفراد العينة مؤهلهم بكالوريوس بنسبة (56.1%).

أغلب أفراد العينة سنوات خبرتهم تراوحت في الغالب إلى 5 سنوات فأقل بنسبة (37.9%).

أغلب أفراد العينة طبيعة وظائفهم ميدانية بنسبة (54.5%).

أغلب أفراد العينة وظائفهم دائمة بنسبة (83.3%).

#### النتائج الخاصة بالمحاور:

أظهرت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور المعرفة بمتطلبات العمل كانت عالية. وكذلك درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.

أوضحت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور كمية العمل المنجز كانت عالية وأيضاً نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت عالية.

بينت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور مستوى المثابرة والثوق كانت عالية بالإضافة إلى أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت عالية بشكل عام.

أظهرت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات مستوى تقييم الأداء الوظيفي كانت عالية جداً وبصورة عامة نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.  
أوضحت نتائج الدراسة أن درجة موافقة أفراد العينة على حول مستوى تقييم التحفيز الوظيفي كانت عالية، وإيضاً أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.

أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الشخصية لأفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

#### النتائج المتعلقة بالفروق بين المتغيرات الشخصية في أداة الدراسة:

- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جنس أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين عمر أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين سنوات خبرة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جنس أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين عمر أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين سنوات خبرة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نوع وظيفة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المؤهلات العلمية لأفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نوع وظيفة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين طبيعة عمل أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

#### التوصيات والمقترحات:

من واقع التحليل الاحصائي لأداة الدراسة يرى الباحث أن يوصي بالآتي:

1. على المدراء ورؤساء الأقسام الاستماع إلى أفكار ومقترحات العاملين تحتهم وتحفيزهم معنوياً لتقديم المزيد من الأفكار والمقترحات.
2. العمل على المحافظة على البيئة الداخلية من تحسين في الاضاءة والتهوية الجيدة وكل ما يعين الموظفين والعاملين على أداء أعمالهم.
3. ادخال الموظفين والعاملين في دورات تدريبية.
4. زيادة الاهتمام بدراسة بيئة العمل المادية وفق المواصفات القياسية والمادية.
5. تأكيد أهمية المناخ التنظيمي السائد ومراجعة أبعاده بشكل مستمر لتعزيز جوانبه المادية الإيجابية ومعالجة جوانبه السلبية.
6. إجراء المزيد من الدراسات حول المناخ التنظيمي لتشمل أبعاداً أوسع من الأبعاد التي تناولتها الدراسة كنمط فلسفة الإدارة وأسلوبها.
7. توصي الدراسة الإدارة العليا بتشجيع التجديد و الابتكار وتجريب أساليب العمل المبتكرة والعمل على استغلال كل فكرة جديدة وإزالة كل العوائق التي تقتل الأفكار الإبداعية كالخوف من فشل تلك الأفكار، وما يترتب على ذلك من مخاطر.
8. توفير فرص متكافئة وعادلة في التعامل مع العاملين.
9. تفعيل الأسس والمعايير لتقييم العاملين.
10. تمكين الموظفين من إبداء الرأي والمشاركة في اتخاذ القرارات، لتعزيز ثقة الموظف بنفسه كواحدة من العوامل التي تسهم في الاستقرار الوظيفي.

### **Abstract**

The problem of the study came in the following main question:What is the effect of workers' evaluation of the quality of the physical work environment on their evaluation of their job performance and the extent of their motivation in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia?

### **Study objectives:**

The main objective of the study: -

To know the extent of the effect of workers' evaluation of the quality of the physical work environment on their evaluation of their job performance and the extent of their motivation in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia?

### **This research aims to achieve the following:**

1. Know the effect of workers' evaluation of the quality of the physical work environment in the organization on their evaluation of the extent of their motivation in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia.
2. Know the effect of the physical work environment on the job satisfaction of workers in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia.
3. Know the effect of the physical environment on developing the spirit of creativity and innovation among workers in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia.
4. Know whether there are statistically significant differences in the physical environment affecting the worker's performance and job motivation according to gender, experience, work, academic qualification and field of work.

### **Study Questions:**

#### **The main objective of the study: -**

To what extent does the workers' evaluation of the quality of the physical work environment affect their evaluation of their job performance and the extent of their motivation in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia?

1. What is the effect of the workers' evaluation of the quality of the physical work environment in the organization on their evaluation of the extent of their motivation in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia?
2. What is the effect of the physical work environment on the job satisfaction of workers in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia?
3. What is the effect of the physical environment on the development of the spirit of creativity and innovation among workers in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia?
4. What are the statistically significant differences in the physical environment affecting the worker's performance and job motivation according to gender, experience, work, academic qualification and field of work?

### **Study Methodology:**

Based on the nature of the study and its objectives, the researcher used the descriptive method that expresses the phenomenon studied quantitatively and qualitatively, and the descriptive method does not stop at collecting

information to describe the phenomenon, but rather seeks to analyze the phenomenon and reveal the relationships between its various dimensions in order to interpret it and reach general conclusions that contribute to improving and developing reality.

Study community:

A group of workers in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia in the city of Jeddah.

**Study sample:**

(100) individuals working in the industrial sector in the Kingdom of Saudi Arabia in the city of Jeddah.

The results of the study showed that most of the sample members were females at a rate of (53%).

The majority of the sample members were distributed within the categories (30-40 years) and (40-50 years) at a rate of (36.4%).

The majority of the sample members had a bachelor's degree at a rate of (56.1%).

The years of experience of most of the sample members ranged mostly to 5 years or less at a rate of (37.9%).

The nature of most of the sample members' jobs was field at a rate of (54.5%).

The majority of the sample members' jobs were permanent at a rate of (83.3%).

Results for the axes:

The results showed that the degree of agreement of the sample members on the statements of the axis of knowledge of work requirements was high. Likewise, the degrees of agreement on the statements of this axis were between very high and high.

The results showed that the degree of agreement of the sample members on the statements of the axis of the amount of work completed was high, and we also find that the degrees of agreement on the statements of this axis were high.

The results showed that the degree of agreement of the sample members on the statements of the level of perseverance and trust axis was high, in addition to the fact that the degrees of agreement on the statements of this axis were generally high.

The results showed that the degree of agreement of the sample members on the statements of the level of job performance evaluation was very high, and in general, we find that the degrees of agreement on the statements of this axis were between very high and high.

The results of the study showed that the degree of agreement of the sample members on the level of job motivation evaluation was high, and also that the degrees of agreement on the statements of this axis were between very high and high.

The results showed that there were no statistically significant differences between the personal variables of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).

The results related to the differences between the personal variables in the study tool:

- The results showed that there were no statistically significant differences between the gender of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there were no statistically significant differences between the age of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there were no statistically significant differences between the sample members' years of experience in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there were no statistically significant differences between the sample members' gender in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there were no statistically significant differences between the sample members' age in the study tool at a statistical significance level of (0.05).

- The results showed that there are no statistically significant differences between the years of experience of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there are no statistically significant differences between the type of job of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there are no statistically significant differences between the academic qualifications of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there are no statistically significant differences between the type of job of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).
- The results showed that there are no statistically significant differences between the nature of the work of the sample members in the study tool at a statistical significance level of (0.05).

Recommendations and suggestions:

Based on the statistical analysis of the study tool, the researcher believes that the following should be **recommended**:

1. Managers and department heads should listen to the ideas and suggestions of the employees under them and motivate them morally to provide more ideas and suggestions.
2. Work to maintain the internal environment by improving lighting, good ventilation, and everything that helps employees and workers perform their work.
3. Involve employees and workers in training courses.
4. Increase interest in studying the physical work environment according to standard and physical specifications.
5. Emphasize the importance of the prevailing organizational climate and review its dimensions on an ongoing basis to enhance its positive physical aspects and address its negative aspects.
6. Conduct more studies on the organizational climate to include broader dimensions than those addressed by the study, such as the management philosophy and style.
7. The study recommends that senior management encourage renewal and innovation, experiment with innovative work methods, and work to exploit every new idea and remove all obstacles that kill creative ideas, such as fear of the failure of those ideas, and the resulting risks.
8. Provide equal and fair opportunities in dealing with employees.
9. Activate the foundations and standards for evaluating employees.
10. Empower employees to express their opinions and participate in decision-making, to enhance employee self-confidence as one of the factors that contribute to job stability.

## فهرس المحتويات

| رقم الصفحة | الموضوع                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------|
| (أ)        | الآية                                                   |
| (ب)        | الإهداء                                                 |
| (ج)        | الشكر والتقدير                                          |
| (د)        | المستخلص باللغة العربية                                 |
| (ز)        | المستخلص باللغة الإنجليزية                              |
| (ي)        | فهرس المحتويات                                          |
| (ك)        | فهرس الجداول                                            |
| 1          | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة                       |
| 2          | مقدمة                                                   |
| 3          | مشكلة الدراسة                                           |
| 4          | أهمية الدراسة                                           |
| 5          | أهداف الدراسة                                           |
| 6          | تساؤلات الدراسة                                         |
| 6          | فروض الدراسة                                            |
| 8          | مفاهيم الدراسة                                          |
| 9          | منهج الدراسة                                            |
| 11         | حدود الدراسة                                            |
| 11         | تنظيم الدراسة                                           |
| 12         | الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة . |
| 13         | بيئة العمل المادية                                      |
| 13         | مفهوم بيئة العمل                                        |
| 13         | عناصر بيئة العمل المادية                                |
| 15         | الأداء الوظيفي                                          |
| 15         | مفهوم الأداء الوظيفي                                    |
| 16         | عناصر الأداء الوظيفي                                    |
| 16         | محددات الأداء الوظيفي                                   |
| 17         | التحفيز                                                 |

| رقم الصفحة | الموضوع                                             |
|------------|-----------------------------------------------------|
| 17         | مفهوم التحفيز                                       |
| 17         | أهمية التحفيز                                       |
| 15         | أنواع التحفيز                                       |
| 19         | ثانياً : الدراسات السابقة                           |
| 28         | الفصل الثالث : الاجراءات المنهجية للدراسة           |
| 29         | منهج الدراسة                                        |
| 30         | نوع الدراسة                                         |
| 30         | مجتمع الدراسة                                       |
| 30         | عينة البحث                                          |
| 30         | أدوات الدراسة                                       |
| 31         | حدود الدراسة                                        |
| 31         | تحليل البيانات                                      |
| 31         | مصادر المعلومات                                     |
| 32         | صدق وثبات الأداة                                    |
| 33         | الأساليب الإحصائية المستخدمة                        |
| 34         | الفصل الرابع: تحليل البيانات وعرض النتائج ومناقشتها |
| 52         | الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والمقترحات          |
| 53         | النتائج                                             |
| 55         | التوصيات والمقترحات                                 |
| 57         | المراجع                                             |
| 57         | أولاً: المراجع العربية                              |
| 60         | ثانياً : المراجع الأجنبية                           |
| 61         | الملاحق                                             |

( فهرس الجداول )

| م | البيان                                                                                                     | الصفحة |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1 | جدول رقم (1) معاملات الفاكرونباخ والتجزئة النصفية لمحاوَر أداتي الدراسة.                                   | 37     |
| 2 | جدول (2) قيم معاملات الارتباط لمحاوَر اداتي الدراسة.                                                       | 38     |
| 3 | جدول رقم (3) المدى وأوزان الإجابات والآراء السائدة لها.                                                    | 39     |
| 4 | جدول (4) النسب والتكرارات لتوزيع أفراد العينة على حسب المتغيرات الشخصية لأفراد العينة.                     | 40     |
| 5 | جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محوَر المعرفة بمتطلبات العمل. | 44     |
| 6 | جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محوَر كمية العمل المنجز       | 45     |
| 7 | جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى المثابرة والثوق         | 46     |
| 8 | جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تقييم الأداء الوظيفي .  | 47     |
| 9 | جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تقييم التحفيز الوظيفي.  | 48     |

## الفصل الأول

### مشكلة الدراسة وأبعادها

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- فروض الدراسة
- مفاهيم ومصطلحات الدراسة
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- تنظيم الدراسة

## المقدمة

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

لهذا نجد أن المنظمات اهتمت في السنوات الأخيرة بخلق بيئة عمل مناسبة (عباس، 2017) . كما أن بيئة العمل وتحسين حياة العمل حظيت باهتمام المتخصصين بالعلاقات الإنسانية والهندسة البشرية لأكثر من نصف قرن . وينطلق الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المؤسسات إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة . لذا فالهدف الرئيس يتمثل في إعداد قوة عمل راضية مندفة ومحفزة ، وذات ولاء عالٍ لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار (السليمي، 2015) . إذن بات تحسين بيئة العمل ضرورة اجتماعية واقتصادية من خلال تحسين الظروف الداخلية للعمل ، وتقديم أفضل الخدمات والاهتمام بالموظفين . والتي تشمل أيضاً أسلوب القيادة الإدارية وطبيعة العمل والتخصص والنظم واللوائح والقوانين والأجور ومدى توفر فرص الترقية ، وكذا نوع من العلاقات الرسمية وغير الرسمية التي تتبعها المؤسسة بما فيها العلاقات الإنسانية كالتأخي والترابط بين الرؤساء والمرؤوسين . كما يرى الباحثون أهمية توفر العديد من العوامل المادية المساعدة في تحسين بيئة العمل كتوفر إضاءة مناسبة والتهوية الجيدة وأثاث نظيف ومكاتب مريحة . إضافة إلى توفر المستلزمات التي تعين الموظف على أداء عمله كتوفر طابعة حديثة وجهاز حاسب آلي متطور . فكل هذه العناصر تشكل وتمثل بيئة العمل الداخلية التي تؤثر بشكل أو بآخر في سلوك الأفراد العاملين ، وعلى مدى رضاهم ومستوى أدائهم الوظيفي في الجهاز الإداري الذي يعملون فيه (رحمون، 2014) .

### مشكلة الدراسة :

تهدف بيئة العمل المادية إلى كسب وتقوية المرغوب به من الأفراد بهدف الحصول على نتائج إيجابية على أن يحصل الأفراد بالمقابلة على الجوائز التي تسهل عليهم إعادة هذا التصرف أو السلوك ، فالمقومات التي تعطى للأفراد تتمثل في المكافآت المادية (زيادة الراتب) أو المعنوية مثل الترقية.

وأن الأشخاص الذين يقومون بتنفيذ أعمالهم على نحو عال من التحفز والاندفاع فمن المهم العمل على إبقائهم على نفس الوتيرة التصاعدية ويكون ذلك عن طريق إبقاء الحافز المادي والمعنوي ، فالإبقاء على رفع المستويات والمعنويات ضروري لإبقاء مستويات التحفز والاندفاع في أعلى درجاتها (قاقيش ، 1995م ، ص43)

ويتضح لنا بأن البيئة المادية يمكن أن لها التأثير الإيجابية على العاملين من حيث الإبداع لديهم ولكن هناك بعض الأعمال والوظائف التي يقوم بها العاملين في مختلف المجالات يمكن أن يكون لديهم الرضا عن الوظيفة من خلال إشباع رغباتهم من هذه الوظيفة دون النظر بعين الاعتبار إلى الراتب أو الحوافز المادية ، كما أن هناك بعض العاملين في بعض الوظائف لا يهتمون بالحوافز المعنوية ، حيث أن الوظيفة التي يشغلها أحد الحوافز المادية وتساهم في تنمية الإبداع لديهم .

ويرى المحجوب (1432هـ) بأن بيئة العمل المادية تؤثر بدرجة كبيرة على الإبداع لأن الفرد بحاجة إلى الاعتراف بجهوده من خلال تقدير رؤسائه وزملائه حيث أن مناخ العمل الذي تسوده المحبة والوفاء والتعاون والعمل على تقليص المعوقات التي تعترض عملية الإبداع الإداري فيما يتعلق بسياسة الحوافز ومنها عدم تهيئة الظروف الملائمة لخلق الجو المشجع على الإبداع من حيث غموض الدور وعدم وضوح الأهداف والخوف من السخرية عند طرق أفكار وتصورات جديدة تخالف المألوف إضافة إلى عدم المشاركة في الآراء بين الرئيس والمرؤوس والتمسك الشديد بالأنظمة وتغريب المتميزين داخل المنظمة وضع نظام موحد للحوافز فمن الخطأ وضع نظام موحد لعدد من المنظمات التي تختلف أنشطتها إذ تختلف الحوافز بما يتناسب وكل بيئة أو منظمة أو نشاط وحسب العاملين ، كذلك من الأمور المحبطة للإبداع الإداري المساواة بين الفرد المبدع وغير المبدع.(محجوب، 1432هـ، 32)

ويشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية، وأنها ليست مجرد أداة للسيطرة، وفرض السلطة على العاملين، بل أداة للتشخيص المحكم والموضوعي لأداء جميع العاملين، وذلك من أجل مساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرار المناسب، وكذلك تقديم المعلومات اللازمة لإدارة الموارد البشرية لتمكينها من إدارة تلك الموارد بكفاءة واقتدار، ويتم ذلك من خلال تحسين، وتنظيم واستغلال الموارد المتاحة، لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل المتغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الأعمال.

وفي بيئة العمل هناك من يعتقد من المدراء والرؤساء أن الذي يرفع أداء الموظفين في العمل هو أحد الجانبين المادية أو المعنوية، وهذا خطأ فالموظف يحتاج إلى الاهتمام بجميع الجوانب التي تحفزه إلى العمل لكي يزيد من إنتاجيته، ومن ناحية أخرى تختلف الطبيعة النفسية من شخص إلى آخر فالبعض يحتاج إلى جانب أكثر من الآخر فعلى سبيل المثال الشخص الغني تجد أن ما يدفعه إلى زيادة الإنتاج في الغالب الحافز المعنوي ولكن هذا لا يعني عدم حاجته إلى الحافز المادي وكذلك الشخص الفقير في الغالب يميل إلى الحافز المادي ولكن هذا لا يعني عدم حاجته إلى الحافز المعنوي .

#### من هذا المنطلق تمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

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

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية ( النظرية ) .:

تهكم الأهمية العلمية لهذه الاشكالية في تبيان مدى تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية على تقييمهم لأدائهم الوظيفي ومدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية ، وبالتالي تساهم في تراكم معرفي لدراسات سابقة في نفس المجال وكذلك اثناء المكتبة الإدارية في أهمية جودة العمل ، وقلة الدراسات والأبحاث التي تطرقت لنفس موضوع الدراسة وقد تساهم هذه الدراسة بشكل متواضع في هذا المجال من المعرفة بدراسة إضافية من خلال تسليط الضوء على أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية .

الأهمية العملية ( التطبيقية ) .:

فتكمن فيما سوف تقدمه الدراسة من تغذية راجعة للقادة في القطاع الصناعي حول تأثير جودة بيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للعاملين ومدى التحفيز لديهم .

حيث ظهر الاهتمام بموضوع بيئة العمل المادية منذ اهتمام الباحثين بإجراء الدراسات التي أسفرت عن أنه لا يمكن حث الفرد على العمل بكفاءة وفاعلية ما لم يكن هناك حافز يحفزه على ذلك ، فوجود الخطط الجيدة والتنظيم السليم للأعمال ليس معناه أن نفترض أن الأفراد سيقومون تلقائياً بالأعمال على خير وجه وبكفاءة عالية .

إنه من الأهمية بمكان أن يكون الفرد قادراً على العمل ولكن الأهم هو أن يكون متحمساً لأداء العمل وراغباً ولذلك ففي الآونة الأخيرة زاد الاهتمام بتحفيز العاملين وخلق الرغبة لديهم للعمل التعاوني الفعال وكذلك تنمية روح الابتكار والإبداع لديهم وبيئة العمل المادية دوراً فعالاً في الإبداع في المنظمات الصناعية وفي معالجة كثير من مشكلات الكفاءة الإنتاجية سواء على مستوى المنظمة أو على مستوى المجتمع ككل .

لذا فإن أهمية بيئة العمل المادية تكمن في أنها تساعد على تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة على أنها نوع من العلاقة المتبادل بين الفرد والبيئة الاجتماعية التي يعيش في إطارها ، كما تكمن أهمية الدراسة في الوصول إلى بعض النتائج والتوصيات التي من شأنها تسهم في معرفة أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية .

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

#### أهداف الدراسة :

##### الهدف الرئيسي للدراسة .:

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

حيث يهدف هذا البحث إلى تحقيق الآتي:

5. معرفة تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية في المنظمة على تقييمهم مدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

6. معرفة أثر بيئة العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

7. معرفة أثر البيئة المادية على تنمية روح الإبداع والابتكار لدى العاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية .

8. معرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للبيئة المادية المؤثرة على أداء العامل وتحفيزه الوظيفي باختلاف الجنس والخبرة والعمل والمؤهل العلمي ومجال العمل .

تساؤلات الدراسة :

الهدف الرئيسي للدراسة .:

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

5. ما تأثير تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية في المنظمة على تقييمهم مدى التحفيز لديهم بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية ؟

6. ما أثر بيئة العمل المادية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية ؟

7. ما أثر البيئة المادية على تنمية روح الإبداع والابتكار لدى العاملين في القطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية ؟

8. ما الفروق ذات دلالة إحصائية للبيئة المادية المؤثرة على أداء العامل وتحفيزه الوظيفي باختلاف الجنس والخبرة والعمل والمؤهل العلمي ومجال العمل ؟

الفرضيات :

1. العلاقة بين بيئة العمل المادية وعناصر الأداء الوظيفي

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

كما أن تحسين ظروف بيئة العمل المادية ضرورة اجتماعية واقتصادية، وذلك من خلال تحسين الظروف الداخلية للعمل، وتقديم أفضل الخدمات والاهتمام بالعاملين، لأنه أصبح من المعلوم أن المؤسسات والمنظمات المختلفة تؤثر في سلوك العاملين، بما توفره من إمكانيات مادية تلعب دوراً مهماً في رفع أو خفض معدل أداء العاملين، حيث أن إهمال هذه العناصر المادية في بيئة العمل يمكن أن يؤدي إلى

تدني مستوى أداء العاملين والمؤسسة أو المنظمة بشكل عام، وبالتالي يمكن لإدارة تلك المؤسسات أو المنظمات التحكم في أداء العاملين، (النعمي، 2009م). أما رحمون (2014م) فتذكر أن عناصر بيئة العمل المادية تعتبر شرطاً من شروط النجاح في العمل والأداء الفعال. ومن خلال ما سبق تكون الفرضية الأولى والفرضيات الفرعية على النحو التالي:

- **الفرضية 1:** تقييم العاملين لجودة بيئة العمل المادية بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي:
- **الفرضية 1.1:** تقييم العاملين لمعرفتهم بمتطلبات العمل بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي.
- **الفرضية 1.2:** تقييم العاملين كمية العمل المنجز بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي.
- **الفرضية 1.3:** تقييم العاملين للمثابرة والوثوق بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية يؤثر إيجاباً على تقييم العامل لأدائه الوظيفي.

## 2. العلاقة بين بيئة العمل المادية والتحفيز الوظيفي

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

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

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

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

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

#### مفهوم بيئة العمل :

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

## مفهوم بيئة العمل المادية

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

## مفهوم الأداء الوظيفي :

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

## مفهوم التحفيز:

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

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

## منهج الدراسة :

بناء على طبيعة الدراسة وأهدافها ، استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة تعبيراً كمياً وكيفياً، والمنهج الوصفي لا يتوقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة ، وإنما يعتمد على تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة تسهم في تحسين

الواقع وتطويره ، ويعرف بأنه : كل منهج يرتبط بظاهرة معاصرة بقصد وصفها وتفسيرها ( العساف ، 2000م ، ص189) كما يعرف بأنه نوع من أساليب البحث يدرس الظواهر الطبيعية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة ، ودراسة كمية توضح حجمها وتغيراتها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عطوي، 2007م ، ص172 )

ولم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في اقصر وقت ممكن وبأبسط الجهود، والوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطياته، ولهذا يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة، وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية والمنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم واستناداً إلى كتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كفيماً أو تعبيراً كمياً وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث وتماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال محاولة التعرف على أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية .

## حدود الدراسة :

الحدود البشري : الأفراد العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة .

الحدود الزمانية : العام الدراسي 1446 هـ / 2024 م .

الحدود المكانية : مدينة جدة - المملكة العربية السعودية

الحدود الموضوعية : أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع

الصناعي في المملكة العربية السعودية

تم تقسيم الدراسة إلى عدة فصول ستتناولها الدراسة كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة وواجه الاستفادة منها والتعقيب عليها

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة.

الفصل الرابع: تحليل البيانات وعرض النتائج ومناقشتها

الفصل الخامس: التوصيات والمقترحات.

## الفصل الثاني

### الخلفية النظرية للدراسة

#### أولاً: الإطار النظري

ثانياً: الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها

أولاً: الإطار النظري .:

## بيئة العمل المادية

### مفهوم بيئة العمل

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

### مفهوم بيئة العمل المادية

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

### عناصر بيئة العمل المادية

تعتبر العناصر المادية من مكونات بيئة العمل الداخلية ، فهي تميزها عن غيرها من البيئات الأخرى للعمل ، فإذا كانت ضرورة ملائمة العامل لطبيعة عمله وفهمه للأهداف وطريقة أداء الأعمال شرط من شروط النجاح في العمل وتحقيق الإنتاج والأداء الفعال ، فإن هناك أيضاً ظروف العمل أو العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية المناسبة ، تساعد العامل على أداء مهامه وتيسره له وتجذبه إليه وترضيه عنه ، وإذا كانت هذه العناصر إيجابية فإنها ستؤثر في الأداء بالإيجاب والعكس صحيح (رحمون، 2014م) ، ويمكن ذكر أبرز هذه العناصر على النحو التالي :

### الإضاءة

تعتبر الإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لا بد من توافره في بيئة العمل وكشرط أساسي لأماكن العمل والإنتاج ، وطالما يشترط في العمل درجة معينة من الإبصار ، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل الداخلية لجعل الأداء والإنتاج يتم بيسر وكفاية أعلى ، ولقد بينت الدراسات أن الإنتاج يزداد مع ازدياد شدة الإضاءة عما كانت عليه ترفع الإنتاجية في بعض الأعمال إلى (35%) ولنا أن نتوقع أن شدة الإضاءة لو زادت على حد معين فإن الإنتاج لا يرتفع (طه، 1988م).

وتختلف شدة الإضاءة المطلوبة حسب نوع العمل ، إذ أنه كلما كان العمل يستلزم إجراء عمليات دقيقة الأداء ، كلما كانت الإضاءة المطلوبة يجب أن تكون شديدة كما يجب في نفس الوقت توزيع الإضاءة توزيعاً

سليماً وذلك لتجنب أن يكون جزء من مكان العمل مضاء بشدة ، لأن الإضاءة الشديدة قد تزعج العامل (كمال، 2007م) ، ويرى الباحث أنه من المهم مراعاة الاختلافات بين الموظفين في حاجتهم للإضاءة ، وذلك حسب صحة النظر لديهم .

### الحرارة والتهوية

تعتبر الحرارة والتهوية من العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية فينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضلياً أو ذهنياً ، لأن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب ، فدرجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (ارتفاعاً أو انخفاضاً) تسبب ضيقاً لدى العامل ويقلل كفاءته في العمل ، لذلك يجب على المؤسسات أو المنظمات أن توفر التهوية والحرارة المناسبين بمقاومة البرد في فصل الشتاء والحاجة إلى التهوية في فصل الصيف ، حيث أن التهوية إما أن تكون طبيعية من النوافذ والفتحات المختلفة أو صناعية كالمراوح الكهربائية وأجهزة التكييف (طه، 1988م) ، كما أنه لا بد من مراعاة ظروف العمل المادية من درجات الحرارة والتهوية ، بغية تحقيق التوازن الحراري لجسم الفرد العامل ، والتي يؤثر بدوره على نشاطه وبالتالي على أدائه ونتاجيته في العمل (النعيمي، 2009م) .

### الضوضاء

تعتبر الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وأدائه لكون الضوضاء عاملاً مزعجاً ومشتتاً للانتباه والتركيز ، حيث أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيراً مباشراً في المقدرة على العمل والإنتاج وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني ، فالأصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم تركيزه (عقيلي، 2005م) ، ويعرف خضر (2012م) الراحة الصوتية بأنها مستوى الضجيج الذي لا يؤثر في قدرة الإنسان على إنجاز أعماله .

ويضيف الباحث أن جميع الأعمال تحتاج لعدم وجود أصوات مشتتة للذهن ، لأن من شأنها صرف انتباه وجهد الفرد الموظف من القيام بالعمل المطلوب منه ، وتحويل جهده للضوضاء الصادرة محاولاً التعرف على مصدرها وسببها ، أو بذل الجهد في محاولة عدم التأثر بها .

### الأثاث والمعدات

يعد الأثاث عاملاً رئيسياً ومهماً في تصميم الفراغات الداخلية ، فهو الوسيط بين الفراغ المعماري والمستخدمين ، فالهدف من وجود الأثاث هو توفير ما يحتاجه الإنسان من متطلبات وظيفية أدائية بالشكل الأمثل ضمن البيئة التي يعيش فيها وبما يتوافق مع ذوقه ، لذلك فإن دراسة أعضاء جسم الإنسان من الناحية التركيبية وقياساته وامكاناته الحركية ، ودراسة العلاقة التي تربطه بالبيئة المحيطة به ضمن الفضاءات المختلفة كيفية التعامل معها ، تعد من أبرز المعايير وأهمها التي يجب الأخذ بها عند تصميم وحدة أثاث (عباس، 2017م) .

## الألوان

يعد اللون أحد عناصر التصميم الداخلي المهمة ، نظراً لما له من أهمية جمالية من جهة ، ولتأثيراته النفسية في الشخص شاغل الفراغ من جهة أخرى ، وتؤثر الألوان على النفس ، وتحدث أحاسيس ينتج عنها اهتزازات ، بعضها يحمل سمات الراحة والاطمئنان ، والآخر يحمل صفات الإرهاق والاضطراب . ويراعى عند اختيار الألوان في أماكن العمل سواءً كانت مكاتب أو معامل ، مستوى النشاط الوظيفي وطبيعة كل مكتب ونوع العمل فيه ، وعدد مستخدمي هذا الفراغ ودرجة التركيز الذي يحتاجه العمل الوظيفي ، فاختيار الألوان يختلف بين مكتب يحتاج العمل فيه إلى هدوء وتركيز ، وبين مكتب تسوده الحركة والفاعلية ، ففي قاعات الاجتماعات والإدارة تستخدم ألوان رزينة هادئة تتخللها ألوان دافئة ، لتجنب الملل ، وتبعث على الإنصات والاهتمام ، فالألوان المحيطة تؤثر في جسم وأعصاب الإنسان بشكل أقوى مما يظن ، كما أن للألوان دور كبير في تأمين الراحة النفسية للعاملين وزيادة الإنتاجية والتقليل من حدوث الإصابات أثناء العمل وعكس الإضاءة وتوضيح الرؤيا (محمود، 2013م) .

## الأمن والسلامة

مع ازدياد التطور التكنولوجي ازدادت المخاطر في أماكن العمل التي قد يتعرض لها العاملون ، وأصبح من المهم جداً اتخاذ إجراءات الأمن والسلامة ، لتوفير بيئة عمل آمنة خالية من الحوادث والإصابات ، لهذا اهتمت المنظمات بأمن بيئة العمل وسلامتها ، وذلك من خلال تصميم نظام عمل ، لتحقيق التوازن ما بين خصائص الأفراد ومتطلبات العمل ، حيث أن ذلك سيؤدي إلى سلامة الأفراد الجسدية والنفسية ، وتحقيق الرضا الوظيفي ، وتحسين مستوى أدائهم وزيادة إنتاجيتهم ، وبالنسبة لزيادة إنتاجية المنظمة ككل (عباس، 2017م) .

## الأداء الوظيفي

### مفهوم الأداء الوظيفي

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

## عناصر الأداء الوظيفي

### المعرفة بمتطلبات العمل

وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية ، والقدرة والبراعة على التنظيم وتنفيذ العمل من دون الوقوع في الأخطاء وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل .

### كمية العمل المنجز

أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ، ومقدار سرعة الإنجاز

### المثابرة والوثوق

وتشمل الجدية والتفاني في العمل ، وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل ، وإنجاز الأعمال في وقتها المحدد ، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين ، وتقييم نتائج عمله (صليحة، 2010م)

## محددات الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي حصيلة تفاعل مجموعة من المحددات ، ورأى البعض أن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معاً لتحديد مستوى الأداء (محمد، 2010م) ، ويتمثل ذلك من خلال المعادلة التالية :

$$\text{مستوى الأداء} = \text{القدرة على العمل} \times \text{الرغبة في العمل}$$

إلا أن هناك محددات تم الاتفاق عليها من عدد من الباحثين وهي :

### الدافعية

وتعرف بأنها قوى الفرد الكامنة والتي تؤثر أو تحدد مستوى واتجاه واستمرارية الجهد المبذول نحو العمل ، فمستوى العمل هنا يتحدد تبعاً لمستوى الدافعية لدى الموظف .

### قدرة الفرد على أداء العمل

وهي الخصائص الشخصية التي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة ، وتتألف من محصلة من المعرفة أو المهارات وتشمل التدريب والتعليم والخبرات ، وهي تحدد فاعلية الجهد المبذول .

### إدراك الدور

أي تصور الفرد للدور ، وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله ، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة ، فالأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل كل من الدافعية والقدرات وإدراك الفرد لدوره ، ويتمثل في المعادلة التالية :

$$\text{الأداء الوظيفي} = \text{الدافعية} \times \text{القدرات} \times \text{إدراك الدور}$$

### بيئة العمل

يؤثر مكان العمل في الأداء الوظيفي ، لذلك كان الاهتمام بجودته عامل مهم في تحقيق الراحة والرضا للعاملين ، وذلك من خلال توفير بيئة عمل داخلية تشتمل على بيئة مادية مناسبة ، فضلاً عن نمط القيادة والأنظمة والقوانين العادلة ويتمثل ذلك في المعادلة التالية (زويش، 2014م) :

$$\text{الأداء الوظيفي} = \text{الدافعية} \times \text{إدراك الدور} \times \text{بيئة العمل}$$

### التحفيز الوظيفي

#### مفهوم التحفيز

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

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

#### أهمية التحفيز

للتحفيز أهمية كبيرة وآثار عميقة في سلوكيات الأفراد التي توجهها ومنها ما يلي (نوفل، 2014م) :

- تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع .
- تنمية روح التعاون بين العاملين .
- إشعار العاملين بالعدل ، حيث يتم التقدير بشكل مادي ومعنوي ، من أجل تحقيق معدل أداء متميز .
- إشباع حاجات العاملين بشتى أنواعها ، خاصة فيما يمس التقدير والاحترام والشعور بالمكانة .
- تحقيق زيادة في العوائد المتحققة للمؤسسة ، من خلال رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين .
- تقليل تكاليف الإنتاج ، نتيجة لما للتحفيز من أثر في دفع العاملين باتجاه ابتكار وتطوير واعتماد أساليب عمل حديثة .

- تحقيق حالة من الرضا لدى العاملين ، وهذا يساعد على حل الكثير من المشاكل التي تواجه الإدارة
- ويضيف الباحث بأن التحفيز بمثابة المحرك الذي يولد الدافعية المتزايدة لدى الموظف لزيادة الإنتاجية ، والتفوق على توقعات الأهداف الوظيفية المطلوبة منه .

## أنواع الحوافز

تتعدد جوانب الحوافز وأبعادها ، ولا يمكن استخدام حافز واحد لتحفيز جميع الأشخاص ، ويرجع ذلك إلى اختلاف الحاجات الإنسانية ، ودرجات الاشباع التي يحتاجها كل فرد ، وبناءً عليه يوجد عدة أنواع من الحوافز ومنها الحوافز الإيجابية وتتكون من :

- الحوافز الإيجابية المادية : وتتمثل في الأجور والعلاوات السنوية والزيادة في الأجر ، لمقابلة الزيادات في نفقات المعيشة ، والمكافآت والمشاركة في الأرباح ، وتشكل من الأجر على أساس الساعة أو الأسبوع أو اليوم أو السنة إضافة للزيادات التي يتم دفعها على أساس الأداء .
- الحوافز الإيجابية المعنوية : تتمثل الحوافز المعنوية بالترقية وتقدير جهود العاملين ، وإشراك العاملين في الإدارة وضمان الاستقرار الوظيفي .

## الحوافز السلبية

- ويقصد بها عقوبات مختلفة يتم إيقاعها على المرؤوسين ، وبالتالي تكون دافعاً يعمل على شحن الموظف لتحسين أدائه وتصرفاته وتتكون من :
- الحوافز السلبية المادية : تتمثل في تخفيض درجة الموظف الوظيفية ، أو العمل على إيقاف علاوته الدورية .
  - الحوافز السلبية المعنوية : تتمثل بالعمل على حرمان الشخص من نشر اسمه على لوحة الشرف في المؤسسة ، أو توجيه تنبيه للمقصر في عمله ونشره على لوحة الإعلانات .

## حوافز التميز

هي محاولة لضمان التحسين والتطوير للأداء الوظيفي ، حيث يكون حافز التميز دافعاً لتشجيع العاملين بناءً على التمايز في أدائهم .

## الحوافز الفردية

وتوجه للفرد بغية مكافأته على مجهوداته وسلوكه الجيد لإنجاز العمل ، ومن أمثلة هذه الحوافز الفردية ربط الأجر بالإنتاج والمكافآت التشجيعية والترقية .

## الحوافز الجماعية

وهي التي تقدم للعاملين كمجموعة ، وليس للفرد باعتباره كائناً مستقلاً ، والتي تهدف إلى تحفيز وتشجيع العمل الجماعي وكذلك زيادة إنتاجية ومستوى كفاءة أداء العاملين كمجموعة (شنيق، 2008م) .

ثانياً : الدراسات السابقة :

1. دراسة (Thushel Jayaweera 2015)

تأثير عوامل بيئة العمل على الأداء، باعتبار الحوافز عامل وسيط دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق في إنكلترا، وقد اختبرت الدراسة العلاقة بين العوامل البيئية في العمل و الأداء الوظيفي مع دافعية العمل و إلى أي مدى تكون هذه العلاقة وسيطة كدافع للعمل لدى عينة من عمال الفنادق في إنكلترا، أجري استبيان على 254 عمال الفنادق في خمسة وعشرين سلسلة فنادق في بريستول . وتشير النتائج إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية والأداء الوظيفي وأن الدافع العمل تتوسط العلاقة بين ظروف العمل والأداء الوظيفي. كما تشير النتائج إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحافز للعمل والأداء الوظيفي لعمال الفندق، وتشير النتائج إلى أهمية ظروف العمل والدافع للعمل في تفسير الأداء الوظيفي للعاملين في الفندق في ظل إطار الظروف البيئية للعمل والأداء الوظيفي.

## 2. دراسة (تالوة وآخرون 2013)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الحوافز على أداء الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، ولتحقيق أهداف الدراسة، صممت استبانة ووزعت على أفراد العينة ، وتم اختيار العينة بالطريقة التقديرية حيث أنها تكونت من 230 طبيباً من الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال ممثل بمستشفى رفيديا ومحافظات الوسط ممثل في مستشفى رام الله الحكومي و محافظات الجنوب ممثل في مستشفى الخليل الحكومي، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن حياة الحوافز المادية على مستوى مرتفع بينما الحوافز المعنوية حصلت على مستوى متوسط وكذلك حياة كل من مجال الترقيات والابتعاث ومستوى الأداء على مستوى متوسط ، ووجود علاقة ترابطية قوية بين استخدام الحوافز المادية في تحسين مستوى الأداء لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية.

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

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

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

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

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

#### 4. دراسة الوافي ( 2013 )

حاولت الدراسة تشخيص الواقع الفعلي لظاهرة الحوافز و الأداء في المؤسسة الاستشفائية " عالية صالح " بتبسة في الجزائر، وسعت إلى تقصي العلاقات القائمة بين مختلف أنواع الحوافز التي تقدمها المؤسسة و أداء الممرضين، وقد اعتمدت الدراسة لتحقيق أهدافها على طريقة المسح بالعينة كإحدى طرق المنهج الوصفي كما استخدمت تقنيات البحث الميداني و المتمثلة في الاستمارة و المقابلة والملاحظة إضافة إلى السجلات و الوثائق لجمع المعلومات و البيانات اللازمة من واقع المؤسسة العمومية الاستشفائية " عالية صالح " بتبسة. وتوصلت الدراسة إلى أن الممرضين يتلقون أجرا منخفضا ومكافآت ضعيفة، الأمر الذي خلق لديهم مشاعر عدم الرضا و الارتياح في العمل مما انعكس سلبا على أدائهم وكما أظهرت الدراسة عدم فعالية نظام المكافآت المطبق بالمؤسسة، و عدم استجابتها لتطلعات الممرضين، وعدم اهتمام المؤسسة بعملية التدريب.

#### 5. دراسة السعودي ( 2013 )

التي هدفت إلى معرفة أثر الحوافز المادية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من ( 511 ) موظفا في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية، ولتحقيق الغرض من هذه الدراسة طورت استبانته مكونة من ( 26 ) فقرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الحوافز المادية فيما يتعلق بنظام الأجور مرتفع، في حين كان متوسطا فيما يتعلق بمنح المكافآت، وأن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين متوسط. كما بينت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظام الأجور ولمنح المكافآت في الرضا الوظيفي لدى العاملين.

#### 6. دراسة عوض الله ( 2012 )

وسعت إلى الوقوف على أنواع الحوافز المادية و المعنوية المقدمة للموظفين في بلدية غزة إدارة حسابات المشتركين ( المشتركين ) ومعرفة العلاقة بين نظم الحوافز المطبقة على الموظفين في بلدية غزة (إدارة حسابات المشتركين) وبين الرضا الوظيفي لهؤلاء الموظفين ( استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى أن هنالك ثلاثة حوافز مادية تقدم أحيانا للعاملين وتتمثل هذه الحوافز في منح بدل تنقل، العلاوات الدورية ، التأمين الصحي ، وتوصي الباحثة في هذا بدعم تطبيقها والاهتمام بالحوافز المادية الأخرى. وكما تبين أن أفراد البحث موافقون على أن هناك حوافز مادية لا تقدم إطلاقا للعاملين وتتمثل أبرز هذه الحوافز في الهدايا العينية، الجوائز المادية العينية، الإسكان، القروض التي تقدم للعاملين، المبالغ النقدية. ويرى أفراد البحث بأن الحوافز المعنوية لا تستخدم إطلاقا مع العاملين في الإدارة، وكما تبين أن أفراد البحث راضين إلى حد ما عن بيئة العمل الوظيفية.

7. نظام الحوافز والمكافآت وأثره في تحسين الأداء الوظيفي في وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة للباحث : علاء خليل محمد العكش عام 2007م.

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

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

وكان من أهم النتائج ما يلي :

- هناك أثر ضعيف لفاعلية نظام الحوافز والمكافآت في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية في قطاع غزة .

- وجود خلل في طرق وآليات الترقية , وعدم وجود ضوابط ومعايير لمنح الحوافز .

- أن نظام المكافآت غير فاعل ومتدني , ومعظم الموظفين ليس لديهم علم بنظام منح المكافآت .

- أن الوزارات لا تستخدم أساليب المنافسة ( المسابقات والاختبارات ) في منح الحوافز .

- الإدارات العليا في الوزارات لا تربط بين نتائج الأداء كأساس لمنح الحوافز .

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

ومن أهم التوصيات ما يلي :

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

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

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

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

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

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

8. الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض للباحث : علي

بن يحيى الشهري عام 2002 م

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتشي الجمارك

بمنطقة الرياض ، وكذلك التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية وفقاً للمتغيرات الشخصية

والوظيفية الآتية : ( الجنس , سنوات الخدمة , المؤهل التعليمي , العمر , الراتب , الأمن الوظيفي , ظروف العمل , العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين , والترقية والتقدم في العمل ) .

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

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

#### أهم النتائج :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. دراسة (ناصف عبد الخالق) ١٩٨٢ ( عن الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية الموظف وأجريت في جامعة الكويت ، كلية التجارة ، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي الكلي والإنتاجية وتحليل هذه العلاقة بوضع العوامل الوسيطة بين هذين المتغيرين التي بوجودها أو انعدامها يتحقق التأثير بين الرضا والإنتاجية ويخرج العلاقة بينهما. والتي قام الباحث باستعراض جميع الدراسات والنظريات في هذا المجال ، وقد توصلت الدراسة إلى أن العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية ليست علاقة مباشرة وأن

التغير في أحد هذين الأمرين (المتغيرين) لا يقابله بالضرورة تغيير مماثل الأمر الذي يتطلب البحث عن محددات وعوامل أخرى تربط بين الرضا والإنتاجية.

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

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

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

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

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

أن هنالك شعور بالرضا لدى الموظفين وذلك فيما يتعلق بعدالة الأسلوب الذي تتم الترقية على أساسه ، وعن الرواتب وعدالتها مقارنة بالجهد المبذول، وظروف العمل والإمكانات المادية وطبيعة العلاقة القائمة بين الموظفين ورؤسائهم في العمل من حيث مدى الاهتمام بهم والرعاية التي يولونها إياها ومعالجة أخطائهم في

العمل . كما أوضحت أن هنالك تدني في مستوى الرضا فيما يتعلق بمشاركتهم في القرارات التي تتخذ في المنظمات التي يعملون بها ، كما أنهم يشعرون بالتفرقة فيما بينهم استناداً إلى الأقدمية والمؤهلات والمنطقة التي ينتهي إليها المدير . كما أوضحت نتائج الدراسة شعور العاملين بعدم استغلال كافة مهاراتهم وقدراتهم في العمل وكذلك شعورهم بالنمطية والتكرار فيما يؤدون من أعمال بشكل يومي مما يؤدي إلى الملل وعدم القدرة على الإبداع والابتكار.

ثانياً : الدراسات الاجنبية :

1. دراسة Atambok وآخرون ( 2013 )

وهدف إلى فحص دور حوافز الموظفين على الأداء في المستشفيات العامة في كينيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي على أساس تصميم ارتباط مع التركيز على دراسة مستعرضة، وكشفت نتائج الدراسة إلى أن حوافز الموظفين لعبت دوراً رئيساً في تعزيز الأداء على المستويين الفردي والتنظيمي، مع توفير فرصة للمبادرات التي تعتبر أن تكون مفيدة في دمج النظرية والممارسة في مجال إدارة وتنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي العام.

2. دراسة ( Al Jishi 2009 )

بعنوان التحفيز وأثره على الأداء الوظيفي للمرضى والممرضات في مركز أرامكو الصحي، وهدفت إلى التعرف على اثر الحوافز على الأداء الوظيفي للممرضين والممرضات في مركز أرامكو الصحي، ودراسة العوامل المؤثرة على دوافع الممرضين والممرضات للعمل، حيث أشارت النتائج إلى أن الممرضين هم الأكثر حماساً في وظائفهم وبالتالي هم الأكثر رضا عن أدائهم ، لذلك هم الأقل احتمالاً لترك المهنة بينما كان أداء الممرضات وتحمسهم للعمل منخفضاً بالمقارنة بالممرضين.

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

الانفعالية) كالرضا عن العمل (لا تحدد السلوك بصورة عامة وذلك لأن سلوك

(الفرد ينتج من أهداف العمل الخاصة بالفرد) ١٩٧١ (والتي توصلت إلى أن الرضا عن العائد lowler 3 . أما دراسة لولار المادي من الوظيفة يتوقف على حجم العائد المادي الذي يشعر الموظف أنه يستحق الحصول عليه وحجم العائد المادي الذي يحصل عليه فعلا وقد بينت الدراسة أن حجم العائد المادي الذي يشعر الموظف أنه يستحق الحصول عليه يتوقف على تقييم الموظف لمدخلات الوظيفة ) مستوى التعلم، التدريب، الجهد المبذول في الأداء والإنتاجية، مدة الخدمة والولاء التنظيمي (وتقييمه لمتطلبات وظيفته من حيث صعوبتها بمستوى المنوطة بها، وتقييمه لمدخلات الآخرين المماثلين ومخرجاتهم وتقييم حجم العوائد ، المزايا غير المادية Sinzek & Bullard كما أجريت دراسة سوزيك وبيولارد ١٩٨٣ عينة بلغ قوامها ٩٢ فرداً من موظفي الحكومة في ولاية فرجينيا من الولايات المتحدة الأمريكية بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين درجة البيروقراطية والرضا الوظيفي . وقد تبين منها أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية في العمل ومستوى الرضا الوظيفي، وأن درجة الرضا الوظيفي تنخفض في المنظمات التي يزداد فيها تسلسل السلطة وتقسيم العمل وتزداد في المنظمات التي تطبق إجراءات عمل محدودة وواضحة. ١٩٨٥ ( دراسة على عينه قوامها ) Lee & Wilbur ( وقد أجرى لي وويلبر ) ١٧٠٧ موظفًا حكوميًا في الولايات المتحدة الأمريكية بهدف معرفة العلاقة بين

العمر والرضا الوظيفي ومدى تأثير هذه العلاقة ببعض المتغيرات الشخصية مثل : التعليم، ومدة الخدمة، والراتب، وخصائص الوظيفة . وأظهرت هذه الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر والرضا الوظيفي وأن الرضا يزداد بتقدم العمر، أما متغيرات الدراسة الأخرى فلم تؤثر على هذه العلاقة. ١٩٨٥ ( فقد هدفت إلى معرفة الرضا الوظيفي ) Diener ( أما دراسة داينر لدى أعضاء هيئة التدريس في جنوب شرق الولايات المتحدة وطبقت الدراسة على عينة بلغت ١٣١ فرداً في أربع كليات للاتصالات وتوصل الباحث إلى أن هنالك ارتفاع في مستوى الرضا الوظيفي في العلاقة بين الطلاب ومدرسيهم وما يحققه هؤلاء الطلاب من إنجاز ونمو معرفي . فيما اتضح عدم الرضا من شروط الوظيفة والعائد المادي والعلاقة بين الزملاء.

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

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

#### مناقشة الدراسات السابقة:

تشابهت هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة حيث منهج البحث ، أما من حيث الهدف فقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (التلالوة، Atambok ، الوافي، Al Jishi ) واختلفت مع دراسة (Thushel Jayaweera، السعودي، عوض الله)، كما لاحظنا من خلال هذه الدراسات الدور الكبير الذي تلعبه الحوافز في مستوى أداء الموظفين وأثبتت جميع هذه الدراسات وجود علاقة طردية بين الحوافز بشقيه المادي والمعنوي على أداء الموظفين.

لكن هذه الدراسات لم تعالج دور البيئة التنظيمية ودورها المتوازي مع الحوافز على أداء الموظفين، ومن هنا تأتي هذه الدراسة مكملية لما سبق دراسته بإضافة عامل مستقل آخر ألا وهو البيئة التنظيمية بالإضافة إلى الحوافز لدراسة تأثيرهم على العامل التابع (أداء الموظفين).

## الفصل الثالث

### الاجراءات المنهجية للدراسة

1. منهج الدراسة
2. نوع الدراسة
3. مجتمع الدراسة
4. عينة البحث
5. أدوات الدراسة
6. حدود الدراسة
7. تحليل البيانات
8. مصادر المعلومات
9. صدق وثبات الأداة
10. الأساليب الإحصائية المستخدمة

## 1. منهج الدراسة :

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

ولم يعد الأساس في التقدم العلمي اليوم هو الحصول على كم معرفي أكثر وإنما الأساس هو الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذا الكم واستثماره في اقصر وقت ممكن وبأبسط الجهود، والوسيلة في ذلك هي المنهج العلمي بكل معطياته، ولهذا يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى تعليمات أو نتائج بطريقة علمية دقيقة، وكذلك مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية. والمنهج هو طريقة تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم واستناداً إلى كتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث وتماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال محاولة التعرف على أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية .

## 2. نوع الدراسة :

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستهدف تحديد الظاهرة ووصفها بدقة وتحليل النتائج وتفسيرها وهذا النوع من الدراسات مناسب لإبراز الواقع الاجتماعي بكل دقة وتعرف الدراسة الوصفية بأنها تتضمن دراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الأوضاع ، فالدراسات الوصفية التحليلية تهدف لوصف منهجي ودقيق لحقائق وخصائص مجتمع معين أو مجال اهتمام معين ، لتقديم صورة دقيقة أو وصف دقيق لخصائص فرد أو موقف أو مجموعة معينة ، وهذه الدراسات هي وسيلة لاكتشاف معنى جديد ، ووصف ما هو موجود ، وتحديد مدى تكرار حدوث شيء أو تصنيف المعلومات ، ولتصوير خصائص الأشخاص أو المواقف أو المجموعات وتكرار حدوث ظاهرة معينة ، ولذا تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية التحليلية

## 3. مجتمع الدراسة :

مجموعة العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة .

## 4. عينة الدراسة :

(100) من الأفراد العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة .

## 5. أداة الدراسة :

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

## طرق جميع البيانات

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

## القياسات :

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

## إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد تصميم أداة الدراسة تم القيام بالإجراءات التالية:

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

## 6. حدود الدراسة :

الحدود البشرية : الأفراد العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة .

الحدود الزمانية : العام الدراسي 1446 هـ / 2024 م .

الحدود المكانية : مدينة جدة - المملكة العربية السعودية

الحدود الموضوعية : أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية

## 7. تحليل البيانات:

سيتم الاعتماد على الإحصاء الوصفي لاستخلاص النتائج الخاصة بأهداف وتساؤلات الدراسة لأجل ربطها بالإطار النظري ومناقشتها في ظل ما توصلت اليه الدراسات السابقة .

## 8. مصادر جمع المعلومات :

أسلوب جمع البيانات

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

## 1. المصادر الثانوية:

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

## 2. المصادر الأولية:

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

## 9. صدق وثبات الأداة:

صدق الأداة:

الصدق الظاهري:

ويُعبّر عن مدى اتساق عبارات كل محور من المحاور الأساسية للأداة وترابطها مع بعضها البعض، ويقصد بصدق الأداة، أن تقيس الأداة ما صممت لقياسه، حيث تم التأكد من صدقها من خلال عرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة وحيث طلب منهم إبداء الرأي في فقرات أداة الدراسة من حيث صياغة الفقرات، ومدى مناسبتها للمجال الذي وضعت فيه، إما بالموافقة عليها أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها، ولقد تم الأخذ برأي الأغلبية، وبذلك يكون قد تحقق الصدق الظاهري لأداة الدراسة الاستبانة، ولم يتم حذف أو استبعاد أي من فقراتها وأصبحت في صورتها النهائية القابل للتوزيع على أفراد العينة.

ثبات أداة الدراسة:

وهي الدرجة التي فيها يعطي المقياس قراءات متقاربة عند تطبيقه في كل مرة. فالأداة المتذبذبة التي تعطي نتائج متفاوتة عند تطبيقها أكثر من مرة تكون مدعاة للقلق وعدم الثقة في نتائجها القحطاني (2015)، بحيث لو أعيد تطبيق الاستبانة عدة مرات على العينة نفسها، إلى أي مدى سيتم الحصول على النتائج ذاتها.

## 10. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب إجابات مفردات الدراسة لعبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة.
2. نوع العلاقة بين المتغيرات والدرجة الكلية للأداة وكذلك للإجابة على الفرضيات.
3. معاملي الفا كرونباخ (ALPHA) والتجزئة النصفية Spilt half لإيجاد ثبات أداة الدراسة.
4. اختبار تحليل التباين الأحادي One anova لايجاد الفروق بين المتغيرات الشخصية في أداة الدراسة.
5. اختبار (T) للعينتين المنفصلتين Independent sample t- test لإيجاد الفروق بين مجموعتي المتغيرات الشخصية (طبيعة الوظيفة، نوع الوظيفة، الجنس) في محاور أداة الدراسة.

## الفصل الرابع

تحليل البيانات وعرض النتائج ومناقشتها

## مقدمة :

هذا الفصل يتناول تحليل نتائج الدراسة الميدانية (التحليل الاحصائي) من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الدراسة الميدانية، ومعالجتها احصائياً باستخدام مفاهيم الاحصاء الوصفي والاستدلالي واساليبه الاحصائية، وصولاً الى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية للدراسة الميدانية المتعلقة بأثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية

### 1. طرق جميع البيانات

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

### 2. القياسات

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

| أؤيد تماماً | أؤيد       | محايد      | أرفض   | أرفض تماماً |
|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| خمس درجات   | أربع درجات | ثلاث درجات | درجتان | درجة واحدة  |

حيث إنه سيتم توزيع متغيرات الدراسة على محاور الاستبانة ، بحيث يكون لكل متغير محور خاص به ، ولكل محور مجموعة من العبارات ( الأسئلة ) ، وسيتم منح لكل عبارة من عبارات الاستبانة خمسة مستويات ( العنزي، 1439هـ) .

بحيث تعطى درجة لكل مستوى موافقة، كالتالي:

- الدرجة ① للاستجابة (أرفض تماماً) .
- الدرجة ② للاستجابة (أرفض) .
- الدرجة ③ للاستجابة (محايد) .
- الدرجة ④ للاستجابة (أؤيد) .
- الدرجة ⑤ للاستجابة (أؤيد تماماً) .

### صدق الأداة:

يقصد بصدق الأداة إلى أي مدى تقيس الغرض الذي وضعت من أجله، أو هو دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي لدى العاملين بشركة عبداللطيف جميل، وتم تصميم الأداة التي تتناول، ولتحقيق ذلك تم تصميم الأداة بالرجوع إلى العديد من الدراسات والدوريات التي تتناول موضوع الدراسة حتى الوصول إلى الصورة النهائية لها ملحق رقم (1).

### ثبات الأداة: Reliability

يقصد بثبات أداة القياس أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف وهناك عدة طرق لقياس الثبات مثل التجزئة النصفية Split half (سبيرمان براون -قوتمان) والفاكرونباخ (Cronbach's Alpha) معاملات الثبات بالطرق الثلاث كانت كما يلي :

جدول رقم (1) معاملات الفاكرونباخ والتجزئة النصفية لمحاور أداتي الدراسة.

| عدد العبارات | الفاكرونباخ | اسبيرمان براون | جتمان |
|--------------|-------------|----------------|-------|
| 26           | 0.909       | 0.887          | 0.675 |

يبين الجدول (1) أعلاه معاملات الثبات المختلفة وهي قيم مرتفعة أكبر من (60%) وتقرب من الواحد الصحيح مما يعني أن هناك ثباتاً في إجابات أفراد العينة وبالتالي ويمكن الاعتماد على نتائج هذه الدراسة وإمكانية تعميمها، وكذلك هذه النتيجة تطمئن الباحث على سلامة إجراءات الدراسة من حيث اختيار الأداة المناسبة لقياس هذه الظاهرة وسلامة تطبيقها.

### معاملات الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة: Internal concinnity

يتم حساب الاتساق الداخلي بمعاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لمحاور استبانتي الدراسة، وتدل معاملات الارتباط هذه على أن مكونات أو البنود تقيس شيئاً مشتركاً مما يعني صدق البناء الداخلي. (صالح أحمد مراد: 2005، 357). وذلك كما في الجدول التالي:

لإيجاد معاملات الاتساق الداخلي تم إيجاد معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لكل أداة من أداتي الدراسة مع كل من محاورهما كما يلي:

جدول (2) قيم معاملات الارتباط لمحاوِر اداتي الدراسة.

| رقم العبارة | معامل الارتباط | رقم العبارة | معامل الارتباط | رقم العبارة | معامل الارتباط |
|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|
| 1           | .588**         | 10          | .671**         | 19          | .481**         |
| 2           | .627**         | 11          | .555**         | 20          | .416**         |
| 3           | .530**         | 12          | .487**         | 21          | .295*          |
| 4           | .617**         | 13          | .495**         | 22          | .395**         |
| 5           | .625**         | 14          | .689**         | 23          | .594**         |
| 6           | .490**         | 15          | .587**         | 24          | .668**         |
| 7           | .615**         | 16          | .348**         | 25          | .668**         |
| 8           | .573**         | 17          | .547**         | 26          | .680**         |
| 9           | .704**         | 18          | .505**         |             |                |

(\*\*) دالة عند مستوى دلالة احصائي (0.01).

يبين الجدول (2) يبين معاملات ارتباط بيرسون لأبعاد الدراسة مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة جميعها موجبة ودالة احصائياً عند مستوى دلالة احصائي (0.01)، مما يعني أن أبعاد الدراسة متسقة مع الدرجة الكلية لأداة الدراسة.

معيَار الحكم: يوضح الجدول (2) معيار الحكم على فقرات الاستبانتين والذي اعتمد مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

جدول رقم (3) المدى وأوزان الإجابات والآراء السائدة لها.

| الدرجة      | الرأي السائد | الوزن | قيمة المتوسط  |
|-------------|--------------|-------|---------------|
| منخفضة جداً | أرفض تماماً  | 1     | 1 إلى 1.80    |
| منخفضة      | أرفض         | 2     | 180 إلى 2.60  |
| متوسطة      | محايد        | 3     | 2.60 إلى 3.40 |
| عالية       | أؤيد         | 4     | 3.40 إلى 4.20 |
| عالية جداً  | أؤيد تماماً  | 5     | 4.20 إلى 5    |

وسوف يتم إيجاد المتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات الاستبانة ومقارنتها مع المدى الذي يقع بداخله المتوسط ويعطى الرأي الذي يقابله.

#### إجراءات تطبيق الدراسة:

بعد تصميم أداة الدراسة تم القيام بالإجراءات التالية:

5. تطبيق أداة الدراسة بتوزيعها إلكترونياً ويدوياً على أفراد الدراسة.
6. تفريغ البيانات في برنامج (SPSS) لتحليلها إحصائياً.
7. إيجاد الصدق والثبات لأداة الدراسة.
8. تحليل الأداة إحصائياً.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

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

6. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لترتيب إجابات مفردات الدراسة لعبارات الاستبانة حسب درجة الموافقة.
7. نوع العلاقة بين المتغيرات والدرجة الكلية للأداة وكذلك للإجابة على الفرضيات.
8. معاملي الفا كرونباخ (ALPHA) والتجزئة النصفية Spilt half لإيجاد ثبات أداة الدراسة.
9. اختبار تحليل التباين الأحادي One anova لا يجد الفروق بين المتغيرات الشخصية في أداة الدراسة.
10. اختبار (T) للعينتين المنفصلتين Independent sample t- test لإيجاد الفروق بين مجموعتي المتغيرات الشخصية (طبيعة الوظيفة، نوع الوظيفة، الجنس) في محاور أداة الدراسة.

### وصف العينة:

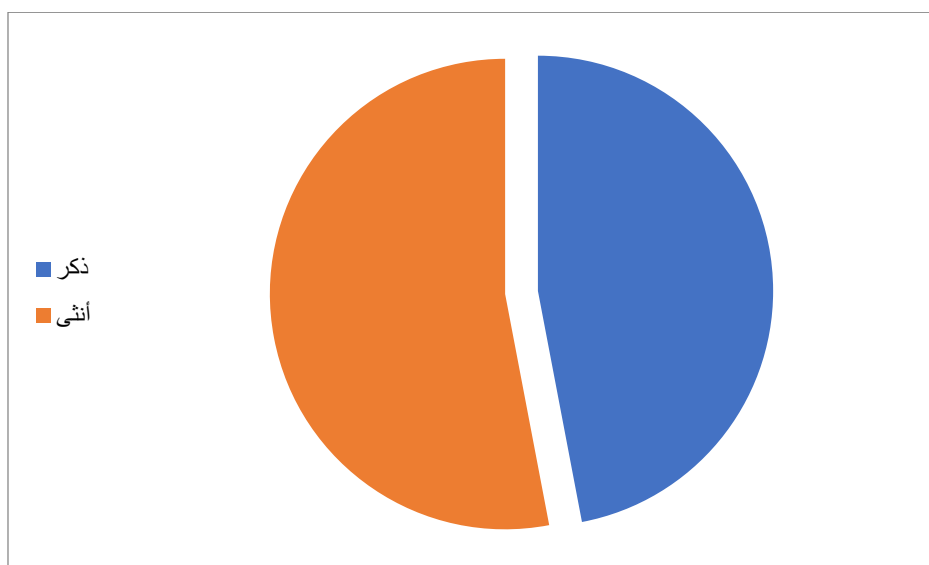
تم استخدام الاحصاءات الوصفية المتمثلة في النسب والتكرارات وذلك لوصف المتغيرات الشخصية كما يلي:  
جدول (4) النسب والتكرارات لتوزيع أفراد العينة على حسب المتغيرات الشخصية لأفراد العينة.

| المتغير          | فئات المتغير       | التكرار | النسب |
|------------------|--------------------|---------|-------|
| الجنس            | ذكر                | 31      | 47.0  |
|                  | أنثى               | 35      | 53.0  |
| العمر            | أقل من 30 سنة      | 15      | 22.7  |
|                  | 30 - 40 سنة        | 24      | 36.4  |
|                  | 40 - 50 سنة        | 24      | 36.4  |
|                  | 50 سنة فأكثر       | 3       | 4.5   |
| المؤهلات العلمية | الثانوية فأقل      | 6       | 9.1   |
|                  | دبلوم بعد الثانوية | 16      | 24.2  |
|                  | بكالوريوس          | 37      | 56.1  |
|                  | دراسات عليا        | 7       | 10.6  |
| سنوات الخدمة     | 5 سنوات فأقل       | 25      | 37.9  |
|                  | 5 ~ 10 سنوات       | 19      | 28.8  |
|                  | 10 سنوات فأكثر     | 22      | 33.3  |
| طبيعة الوظيفة    | مكتبية             | 30      | 45.5  |

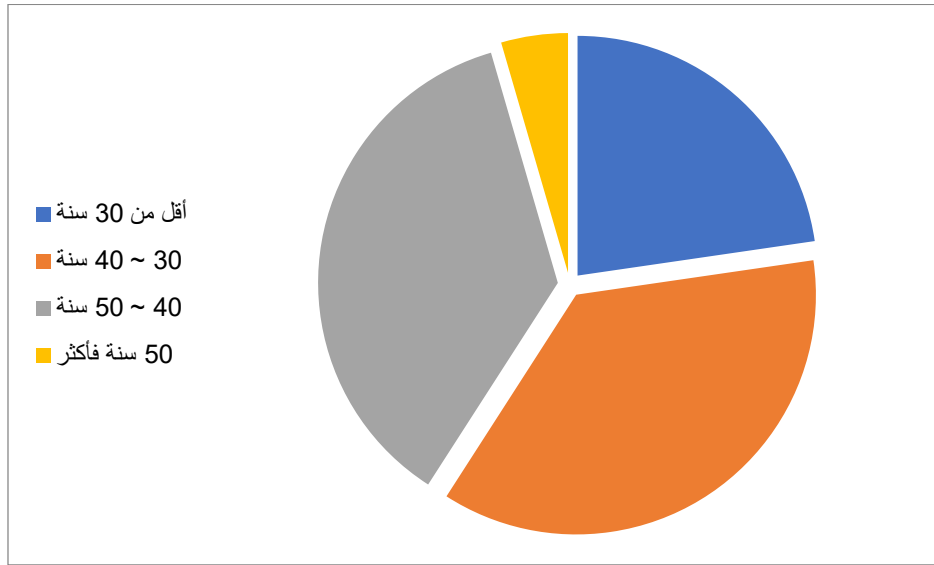
|      |    |         |             |
|------|----|---------|-------------|
| 54.5 | 36 | ميدانية | نوع الوظيفة |
| 83.3 | 55 | دائمة   |             |
| 16.7 | 11 | متعاقد  |             |

نتائج برنامج SPSS

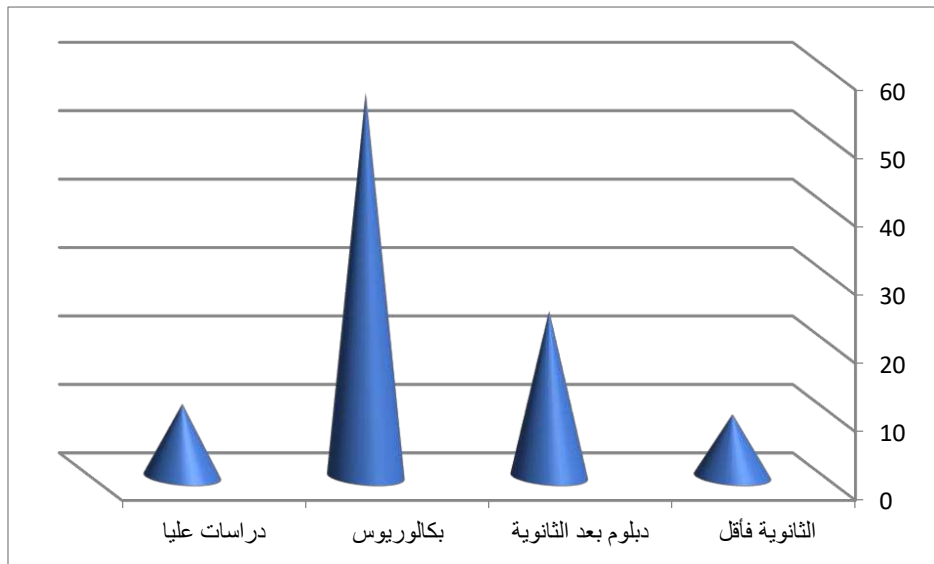
الجدول أعلاه يبين النسب والتكرارات لتوزيع المتغيرات الشخصية في أداة الدراسة فنجد أن غالبية أفراد العينة عبارة عن إناث بنسبة (53%) في حين بلغت نسبة الإناث (47%)، الشكل التالي يبين هذه النسب:



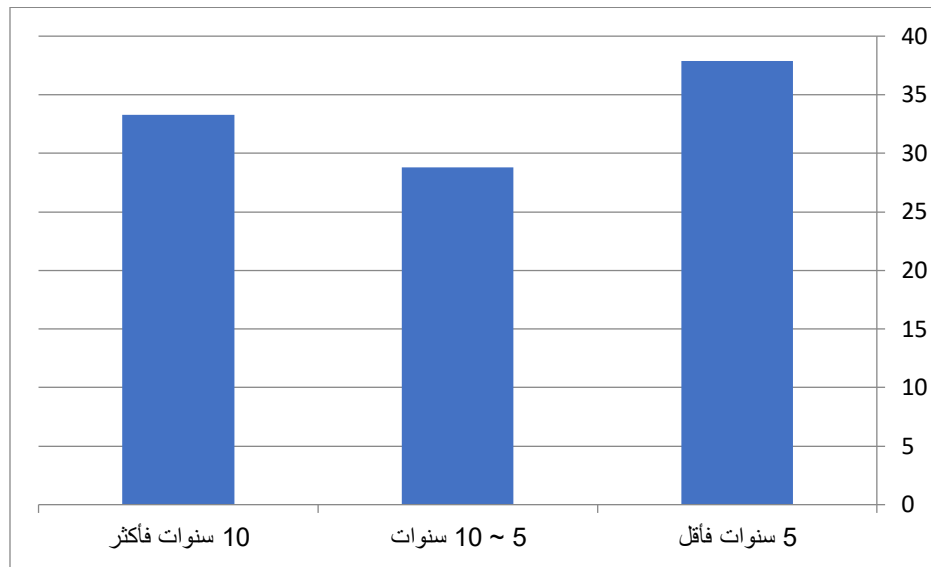
وبين الجدول كذلك النسب والتكرارات لتوزيع أفراد العينة على حسب الفئات العمرية فنجد أن الغالبية يتوزعون بداخل الفئتين (40-30 سنة) و(50-40 سنة) بنسبة بلغت (36.4%)، ومن ثم الفئة (أقل من 30 سنة) بنسبة بلغت (22.7%)، وأخيراً 50 سنة فأكثر بنسبة بلغت (4.5%)، الشكل التالي يبين هذه النسب:



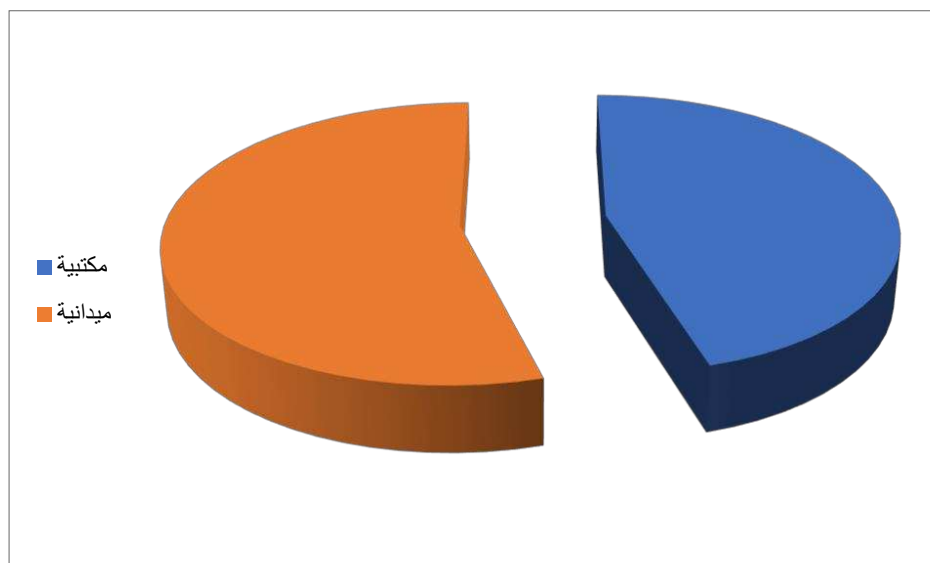
ويبين الجدول أيضاً النسب والتكرارات لتوزيع أفراد العينة على حسب المؤهلات العلمية فنجد أن الغالبية مؤهلهم بكالوريوس بنسبة (56.1%) ، ومن ثم دبلوم بعد الثانوية بنسبة (24.2%)، تليها الدراسات العليا بنسبة (10.6%) ، وأخيراً الثانوية فأقل بنسبة (9.1%)، الشكل التالي يبين هذه النسب:



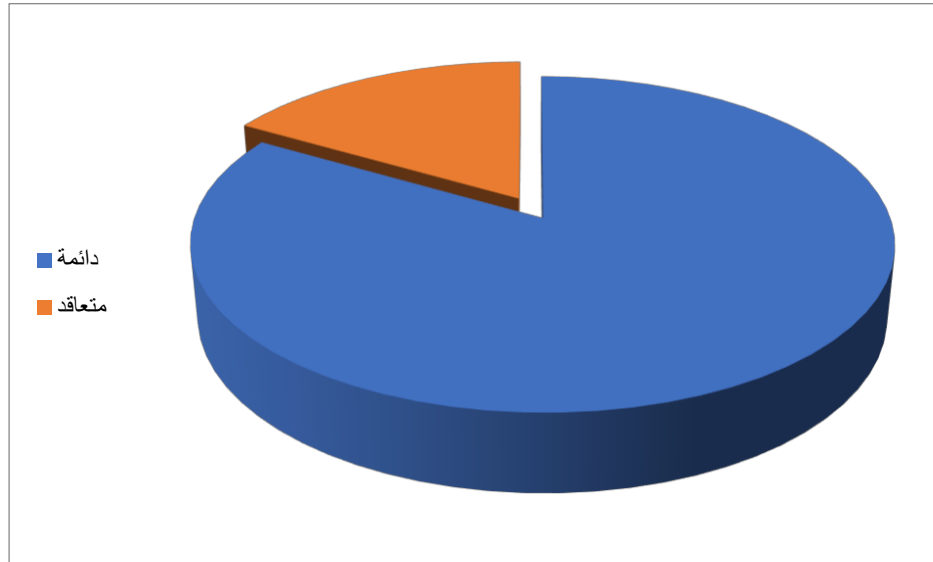
ويتضح من الجدول كذلك أن أغلب أفراد العينة سنوات خبرتهم تراوحت في الغالب إلى 5 سنوات فأقل بنسبة (37.9%)، ومن (10 سنوات فأكثر) بنسبة (33.3%)، وأخيراً (5 - 10 سنوات) بنسبة (28.8%)، الشكل التالي يبين هذه النسب:



ويتبين كذلك أن أغلب أفراد العينة طبيعة وظائفهم ميدانية بنسبة (54.5%) بينما بلغت نسبة طبيعة المكتبية (45.5%). الشكل التالي يبين هذه النسب:



ونجد كذلك أن أغلب أفراد العينة وظائفهم دائمة بنسبة (83.3%) ، بينما بلغت نسبة المتعاقدين (16.7%).  
الشكل التالي يبين هذه النسب:



#### محااور الدراسة:

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محور المعرفة بمتطلبات العمل.

| Item                                                        | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | درجة الموافقة |
|-------------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------------|---------------|
| تعتبر الإضاءة مناسبة في مكان العمل.                         | 4.35    | 0.97              | 83.4         | عالية جداً    |
| الحرارة والتهوية ملائمة في مكان العمل.                      | 4.23    | 1.06              | 84.6         | عالية جداً    |
| يتوفر في مكان العمل خدمة الانترنت.                          | 4.17    | 1.30              | 87           | عالية         |
| يتوفر في مكان العمل ما يلزم لتدريب الموظف من أجهزة وتقنيات. | 4.02    | 1.25              | 80.4         | عالية         |
| المحور ككل                                                  | 4.19    | 1.15              | 83.85        | عالية         |

الجدول (5) أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات محور المعرفة بمتطلبات العمل. فتبين من خلال المتوسط العام للمحور ككل والذي بلغ (4.19) يقع بداخل الفئة الرابعة لمعيار ليكرت الخماسي (3.4-4.2) والتي تعني أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور المعرفة بمتطلبات العمل كانت عالية.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداءً من المتوسط الأكبر وانتهاءً بالعبارات ذات المتوسط الأصغر فنجد أن العبارة (تعتبر الإضاءة مناسبة في مكان العمل) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (4.35)، تليها العبارة (الحرارة والتهوية ملائمة في مكان العمل) بمتوسط بلغ (4.23)، وفي المرتبة الثالثة حلت العبارة (يتوفر في مكان العمل خدمة الانترنت) بمتوسط بلغ (4.17)، وأخيراً العبارة (يتوفر في مكان العمل ما يلزم لتدريب الموظف من أجهزة وتقنيات) بمتوسط بلغ (4.02).

وبالنظر إلى درجات الموافقة نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول محور كمية العمل المنجز

| الفقرة Item                                           | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | درجة الموافقة |
|-------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------------|---------------|
| التجهيزات المكتبية من أثاث وغيره ملائمة لمكان العمل . | 4.12    | 1.05              | 82.4         | عالية         |
| انسيابية الحركة في مكان العمل دون وجود عوائق .        | 3.92    | 1.34              | 74           | عالية         |
| يتوفر في مكان العمل أجهزة فاكس وطباعة وتصوير حديثة.   | 3.70    | 1.35              | 78.4         | عالية         |
| المحور ككل                                            | 3.91    | 1.25              | 78.27        | عالية         |

الجدول (6) أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات محور كمية العمل المنجز. فتبين من خلال المتوسط العام للمحور ككل والذي بلغ (3.91)

يقع بداخل الفئة الرابعة لمعيار ليكرت الخماسي (4.2-3.4) والتي تعني أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور كمية العمل المنجز كانت عالية.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً بابتداء من المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارات ذات المتوسط الأصغر فنجد أن العبارة (التجهيزات المكتبية من أثاث وغيره ملائمة لمكان العمل ) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (4.12) ، وفي المرتبة الثانية حلت العبارة (انسيابية الحركة في مكان العمل دون وجود عوائق) بمتوسط بلغ (3.92) ، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة حلت العبارة (يتوفر في مكان العمل أجهزة فاكس وطباعة وتصوير حديثة) بمتوسط بلغ (3.70).

وبالنظر إلى درجات الموافقة نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت عالية.

**جدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى المثابرة والوثوق**

| الفقرة Item                                              | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | درجة الموافقة |
|----------------------------------------------------------|---------|-------------------|--------------|---------------|
| يوجد في مكان العمل عدد دورات مياه يتناسب مع عدد الموظفين | 3.92    | 1.34              | 74           | عالية         |
| يوجد في مكان العمل أماكن للاستراحة .                     | 3.70    | 1.35              | 78.4         | عالية         |
| يتوفر في مكان العمل مكتب خاص لكل موظف .                  | 3.62    | 1.33              | 72.4         | عالية         |
| المحور ككل                                               | 3.75    | 1.34              | 74.93        | عالية         |

الجدول (7) أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات حول مستوى المثابرة والوثوق. فتبين من خلال المتوسط العام للمحور ككل والذي بلغ (3.75) يقع بداخل الفئة الرابعة لمعيار ليكرت الخماسي (4.2-3.4) والتي تعني أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور مستوى المثابرة والوثوق كانت عالية.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً بابتداء من المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارات ذات المتوسط الأصغر فنجد أن العبارة (يوجد في مكان العمل عدد دورات مياه يتناسب مع عدد الموظفين)

في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (3.92) ، وفي المرتبة الثانية حلت العبارة (يوجد في مكان العمل أماكن للاستراحة) بمتوسط بلغ (3.70) ، وأخيراً العبارة (يتوفر في مكان العمل مكتب خاص لكل موظف) بمتوسط بلغ (3.62).

وبالنظر إلى درجات الموافقة نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت عالية.

**جدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تقييم الأداء الوظيفي .**

| Item                                              | المتوسط | الانحراف المعياري | الوزن النسبي | درجة الموافقة |
|---------------------------------------------------|---------|-------------------|--------------|---------------|
| أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمي .          | 4.67    | 0.48              | 93.4         | عالية جداً    |
| أنجز العمل بالكفاءة والفاعلية المطلوبة .          | 4.53    | 0.61              | 90.6         | عالية جداً    |
| أنجز العمل في الوقت المحدد.                       | 4.35    | 0.75              | 87           | عالية جداً    |
| لدي القدرة على تحمل ضغوط العمل .                  | 4.29    | 0.99              | 85.8         | عالية جداً    |
| يتناسب عملي مع دراساتي وخبراتي السابقة .          | 4.02    | 1.16              | 80.4         | عالية         |
| أحصل دائماً على تقييم وظيفي عالي من رؤسائي .      | 3.86    | 1.14              | 77.2         | عالية         |
| لدي القدرة على حل مشاكل العمل دون المساعدة من أحد | 3.83    | 0.87              | 76.6         | عالية         |
| المحور ككل                                        | 4.22    | 0.86              | 84.43        | عالية جداً    |

الجدول (8) أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات مستوى تقييم الأداء الوظيفي. فتبين من خلال المتوسط العام للمحور ككل والذي بلغ (4.22) يقع بداخل الفئة الخامسة لمعيار ليكرت الخماسي (4.2-5) والتي تعني أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات مستوى تقييم الأداء الوظيفي كانت عالية جداً

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً بابتداء من المتوسط الأكبر وانتهاء بالعبارات ذات المتوسط الأصغر فنجد أن العبارة (أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمي) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (4.67) ، ومن ثم العبارة (أنجز العمل بالكفاءة والفاعلية المطلوبة ) بمتوسط بلغ (4.53) ، ومن ثم العبارة (أنجز العمل في الوقت المحدد) بمتوسط بلغ (4.35) ، تليها العبارة (لدي القدرة على تحمل ضغوط العمل) بمتوسط بلغ (4.29) ، ومن ثم العبارة (يتناسب عملي مع دراساتي وخبراتي السابقة) بمتوسط بلغ (4.02)، تليها العبارة (أحصل دائماً على تقييم وظيفي عالي من رؤسائي) ومن ثم العبارة (3.86) ، ومن ثم العبارة (لدي القدرة على حل مشاكل العمل دون المساعدة من أحد) بمتوسط بلغ (3.83).

وبالنظر إلى درجات الموافقة نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.

جدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة حول مستوى تقييم التحفيز الوظيفي.

| الدرجة<br>الموافقة | الوزن<br>النسبي | الانحراف<br>المعياري | المتوسط | الفقرة Item                                          |
|--------------------|-----------------|----------------------|---------|------------------------------------------------------|
| عالية جداً         | 95.2            | 0.43                 | 4.76    | أقدم دائماً أفكاراً لرؤسائي لتطوير بيئة العمل .      |
| عالية جداً         | 85.8            | 0.92                 | 4.29    | أسعى دوماً لتطوير مهاراتي .                          |
| عالية جداً         | 85.8            | 0.92                 | 4.29    | أشعر بأنني أنال ما أستحقه من مكافآت .                |
| عالية جداً         | 85.2            | 0.81                 | 4.26    | أحرص دائماً على توفير الوقت والجهد أثناء أداء عملي . |
| عالية              | 81.6            | 1.01                 | 4.08    | يتيح العمل فرص تدريب كافية للموظفين .                |
| عالية              | 78.8            | 1.30                 | 3.94    | أقدم المساعدة لزملائي في العمل عند الحاجة .          |
| عالية              | 78.4            | 1.11                 | 3.92    | لا أمانع في العمل لساعات إضافية إذا تطلب الأمر .     |
| عالية              | 74.8            | 1.17                 | 3.74    | أشعر بالاطمئنان على مستقبلي الوظيفي .                |

|                                                      |      |      |       |       |
|------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|
| أشعر بأني أحظى بالاحترام الكافي من رؤسائي في العمل . | 3.42 | 1.22 | 68.4  | عالية |
| المحور ككل                                           | 4.08 | 0.99 | 81.56 | عالية |

الجدول (9) أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على عبارات حول مستوى تقييم التحفيز الوظيفي. فتبين من خلال المتوسط العام للمحور ككل والذي بلغ (4.08) يقع بداخل الفئة الرابعة لمعيار ليكرت الخماسي (4.2-3.4) والتي تعني أن درجة موافقة أفراد العينة على حول مستوى تقييم التحفيز الوظيفي كانت عالية.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً بابتداء من المتوسط الأكبر وانتهاءً بالعبارات ذات المتوسط الأصغر فنجد أن العبارة (أقدم دائماً أفكاراً لرؤسائي لتطوير بيئة العمل) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (4.76) ، تليها العبارة (أسعى دوماً لتطوير مهاراتي) بمتوسط بلغ (4.29) ومن ثم العبارة (أشعر بأني أنال ما أستحقه من مكافآت) بمتوسط بلغ (4.29)، وفي الترتيب الرابع حلت العبارة (أحرص دائماً على توفير الوقت والجهد أثناء أداء عملي) بمتوسط بلغ (4.26)، ومن ثم العبارة (يتيح العمل فرص تدريب كافية للموظفين) بمتوسط بلغ (4.08) في الترتيب الخامس، ومن ثم العبارة (أقدم المساعدة لزملائي في العمل عند الحاجة) في المرتبة السادسة بمتوسط بلغ (3.94)، وفي المرتبة السابعة حلت العبارة (لا أمانع في العمل لساعات إضافية إذا تطلب الأمر) بمتوسط بلغ (3.92) وفي المرتبة الثامنة (أشعر بالاطمئنان على مستقبلي الوظيفي) بمتوسط بلغ (3.74) ، وأخيراً العبارة (أشعر بأني أحظى بالاحترام الكافي من رؤسائي في العمل) بمتوسط بلغ (3.42).

وبالنظر إلى درجات الموافقة نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.

الفروق بين المتغيرات الأولية في أداة الدراسة:

أولاً: الجنس:

| النوع | العينة | المتوسط  | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة (t) | مستوى الدلالة |
|-------|--------|----------|-------------------|-------------|----------|---------------|
| ذكر   | 31     | 107.9677 | 16.09448          | 64          | 0340     | 0.735         |
| انثى  | 35     | 106.7143 | 13.85337          |             |          |               |

اوضحت نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في أداة الدراسة أي لا تختلف الاجابة على عبارات أداة الدراسة تبعاً لمتغير الجنس عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

العمر:

| مصادر التباين  | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط مجموع المربعات | قيمة (F) | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|--------------|----------------------|----------|---------------|
| بين المجموعات  | 895.881        | 3            | 298.627              | 1.379    | .258          |
| داخل المجموعات | 13426.058      | 62           | 216.549              |          |               |

اوضحت نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين أعمار أفراد العينة في أداة الدراسة أي لا تختلف الاجابة على عبارات أداة الدراسة تبعاً لمتغير العمر عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

### المؤهلات العلمية:

| مصادر التباين  | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط مجموع المربعات | قيمة (F) | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|--------------|----------------------|----------|---------------|
| بين المجموعات  | 223.514        | 3            | 74.505               | .328     | .805          |
| داخل المجموعات | 14098.425      | 62           | 227.394              |          |               |

اوضحت نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المؤهلات العلمية في اداة الدراسة أي لا تختلف الاجابة على عبارات أداة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهلات العلمية عند مستوى دلالة احصائي (005).

### سنوات الخبرة:

| مصادر التباين  | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط مجموع المربعات | قيمة (F) | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|--------------|----------------------|----------|---------------|
| بين المجموعات  | 404.628        | 2            | 202.314              | .916     | .405          |
| داخل المجموعات | 13917.311      | 63           | 220.910              |          |               |

اوضحت نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين سنوات الخبرة في اداة الدراسة أي لا تختلف الاجابة على عبارات أداة الدراسة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى دلالة احصائي (005).

طبيعة العمل:

| النوع   | العينة | المتوسط  | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة (t) | مستوى الدلالة |
|---------|--------|----------|-------------------|-------------|----------|---------------|
| مكتبية  | 30     | 108.0000 | 16.40858          | 64          | 0.346    | 0.731         |
| ميدانية | 36     | 106.7222 | 13.61430          |             |          |               |

اوضحت نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين طبيعة العمل في اداة الدراسة أي لا تختلف الاجابة على عبارات أداة الدراسة تبعاً لمتغير طبيعة العمل عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

نوع الوظيفة:

| النوع  | العينة | المتوسط  | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة (t) | مستوى الدلالة |
|--------|--------|----------|-------------------|-------------|----------|---------------|
| دائمة  | 55     | 107.9636 | 14.91701          | 64          | 0.806    | 0.423         |
| متعاقد | 11     | 104.0000 | 14.70374          |             |          |               |

اوضحت نتائج الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نوع الوظيفة في اداة الدراسة أي لا تختلف الاجابة على عبارات أداة الدراسة تبعاً لمتغير نوع الوظيفة عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

## الفصل الخامس

### النتائج والتوصيات والمقترحات

## النتائج :.

أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب أفراد العينة عبارة عن إناث بنسبة (53%).

الغالبية من أفراد العينة يتوزعون بداخل الفئتين (30-40 سنة) و(40-50 سنة) بنسبة بلغت (36.4%).

الغالبية من أفراد العينة مؤهلهم بكالوريوس بنسبة (56.1%).

أغلب أفراد العينة سنوات خبرتهم تراوحت في الغالب إلى 5 سنوات فأقل بنسبة (37.9%).

أغلب أفراد العينة طبيعة وظائفهم ميدانية بنسبة (54.5%).

أغلب أفراد العينة وظائفهم دائمة بنسبة (83.3%).

## النتائج الخاصة بالمحاور:

أظهرت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور المعرفة بمتطلبات العمل كانت عالية. وكذلك درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.

أوضحت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور كمية العمل المنجز كانت عالية وأيضاً نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت عالية.

بينت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محور مستوى المثابرة والوثوق كانت عالية بالإضافة إلى أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت عالية بشكل عام.

أظهرت النتائج أن درجة موافقة أفراد العينة على عبارات مستوى تقييم الأداء الوظيفي كانت عالية جداً وبصورة عامة نجد أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية.

أوضحت نتائج الدراسة أن درجة موافقة أفراد العينة على حول مستوى تقييم التحفيز الوظيفي كانت عالية، وايضاً أن درجات الموافقة على عبارات هذا المحور كانت ما بين عالية جداً إلى عالية. أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتغيرات الشخصية لأفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

#### النتائج المتعلقة بالفروق بين المتغيرات الشخصية في أداة الدراسة:

- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جنس أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين عمر أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين سنوات خبرة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين جنس أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين عمر أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين سنوات خبرة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نوع وظيفة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المؤهلات العلمية لأفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين نوع وظيفة أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).
- أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين طبيعة عمل أفراد العينة في أداة الدراسة وذلك عند مستوى دلالة احصائي (0.05).

#### التوصيات والمقترحات:

من واقع التحليل الاحصائي لأداة الدراسة يرى الباحث أن يوصي بالآتي:

11. على المدراء ورؤساء الأقسام الاستماع إلى أفكار ومقترحات العاملين تحتهم وتحفيزهم معنوياً لتقديم المزيد من الأفكار والمقترحات.
12. العمل على المحافظة على البيئة الداخلية من تحسين في الاضاءة والتهوية الجيدة وكل ما يعين الموظفين والعاملين على أداء أعمالهم.
13. ادخال الموظفين والعاملين في دورات تدريبية.
14. زيادة الاهتمام بدراسة بيئة العمل المادية وفق المواصفات القياسية والمادية.
15. تأكيد أهمية المناخ التنظيمي السائد ومراجعة أبعاده بشكل مستمر لتعزيز جوانبه المادية الإيجابية ومعالجة جوانبه السلبية.
16. إجراء المزيد من الدراسات حول المناخ التنظيمي لتشمل أبعاداً أوسع من الأبعاد التي تناولتها الدراسة كنمط فلسفة الإدارة وأسلوبها.
17. توصي الدراسة الإدارة العليا بتشجيع التجديد و الابتكار وتجريب أساليب العمل المبتكرة والعمل على استغلال كل فكرة جديدة وإزالة كل العوائق التي تقتل الأفكار الإبداعية كالخوف من فشل تلك الأفكار، وما يترتب على ذلك من مخاطر.

18. توفير فرص متكافئة وعادلة في التعامل مع العاملين.

19. تفعيل الأسس والمعايير لتقييم العاملين.

20. تمكين الموظفين من إبداء الرأي والمشاركة في اتخاذ القرارات، لتعزيز ثقة الموظف بنفسه كواحدة من العوامل التي تسهم في الاستقرار الوظيفي.

## المراجع :

### أولاً: المراجع العربية :

1. الجريد، عارف 2007 (م)، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير غير منشورة، السعودية.
2. الصرايرة، خالد 2011 (م)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، 27، 2، 601 - 652.
3. المشوط، محمد 2011 (م)، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
4. الناطور، فايز 2011 (م)، التحفيز ومهارات تطوير الذات، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
5. النعيمي، جلال 2009 (م)، دراسة العمل في إطار إدارة إنتاج العمليات، الأردن: دار إثراء.
6. خضر، رنيم 2012 (م)، مرونة التصميم المعماري في الأبنية الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، اللاذقية.
7. القطامين، احمد (2002). الإدارة الإستراتيجية: مفاهيم وحالات تطبيقية، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
8. العامري، والغالي، (2008). " الإدارة والأعمال " دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
9. الوافي، الطاهر، 2013، التحفيز وأداء الممرضين، رسالة ماجستير، جامعة القسطنطينية، الجزائر.
10. الزهري، رندة (2002)، "الابداع الاداري في ظل البيروقراطية"، عالم الفكر، المجلد 30، العدد 3.
11. الشغبوني، جميل، ورياض الزغل (1984 م)، التغيير التنظيمي الإبداع والتنمية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتصرف، صفاقس، 1984 م.
12. الشيخ، حسن (1414هـ)، السلوك الإدارية، النظرية والتطبيق، شركة مطابع العيد، الدمام.
13. الطائي، ميسر زهير (2004م)، أثر الرضا عن العمل في استقرار العاملين، دراسة تطبيقية عن العاملين بالمصارف العاملة بمدينة مرزق، مجلة البحوث الاقتصادية، العدد 1.
14. زكي محمد، بهاء، تقويم نظام الشكاوى في مكتب المفتش العام، دراسة وصفية تحليلية، وزارة النفط العراقية، 2013.
15. المرسي، جمال محمد (2003). الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرين، الدار الجامعية، الإسكندرية.

16. الحاج، طارق وآخرون - إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، الطبعة الأولى 1990
17. الكبيسي، عامر (1998). التطور التنظيمي وقضايا معاصرة ، دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، الدوحة.
18. الطيب ، حسن (1409هـ) ، إشكالية الإصلاح والتطوير الإداري ، منشورات ذات السلاسل ، الكويت.
19. القريوتي، محمد قاسم (2000). نظرية المنظمة والتنظيم، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.
20. تلالوة وآخرون، محمد 2013 ، واقع الحوافز على أداء الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية الفلسطينية
21. الرخيمي، ممدوح جلال (2000). دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على قطاع الصناعات الكيماوية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية
22. السعودي، موسى، 2013 ، أثر الحوافز المادية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية،، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 40 ، العدد 1.
23. العديلي، ناصر محمد ، ( 1984 م) الرضا الوظيفي : دراسة ميدانية لاتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض ، معهد الإدارة العامة .
24. الأعرجي ، عاصم حسين وآخرون (2003م) ، اتجاهات المديرين نحو التطوير التنظيمي في شركة الاتصالات الأردنية ، المجلة العربية للإدارة ، العدد 2 .
25. رحمون، سهام 2014 ( م)، "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي"، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
26. زويش، سامية 2014 (م)، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر.
27. شنيق، عبد العزيز 2008 (م)، الحوافز والفعالية التنظيمية المؤسسة المينائية لسكيكدة أنموذجاً رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 20 أوت، الجزائر.
28. صليحه، شامي 2010 (م)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
29. طه، فرج 1988 (م)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار المعارف.
30. عباس، منير 2017 ( م ). أثر بيئة العمل في أداء العاملين"، الجامعة السورية الخاصة.
31. عقيلي، عمر 2005 (م)، إدارة القوى العاملة، عمّان: دار زهران للنشر والتوزيع.
32. كمال، طارق 2007 (م)، علم النفس المهني والصناعي، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.

33. محمد، جلال 2010 (م)، أثر بعض استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السليمانية، العراق.
34. محمود، شيلان 2013 (م)، دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السليمانية، العراق.
35. نوفل، بن زانة 2014 (م)، دور الحوافز في رفع العدالة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضيريسكرة، الجزائر.
36. إدريس ، ثابت عبد الرحمن (2002م) ، السلوك التنظيمي : نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
37. حمزاوي ، محمد (1405هـ) ، التطوير الإداري في الدول النامية ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود ، الرياض.
38. بدر، حامد احمد ،(1995م) ، السلوك التنظيمي ، دار القلم للنشر والتوزيع ، القاهرة.
39. حريم، حسين ،(2009). "إدارة المنظمات : منظور كلي " دار حامد للنشر والتوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان، الأردن.
40. سالم، د.فؤاد وآخرون 1989م ، المفاهيم الإدارية الحديثة المستقبل للنشر والتوزيع.
41. عبد الباقي، صلاح الدين(2005). مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
42. عوض الله، ميرفت، 2012، أثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية بالدنمارك.
43. منهاج تدريب القيادة والادارة ، اعداد الفريق الفلسطيني للإدارة ، الطبعة 1999م

## ثانياً : المراجع الأجنبية

1. Aswathappa, K. (2003). **Organizational Behaviour**. Publishing House, Bangalore
2. Hellriegel, D. Slocum, Jr. J. W. & Woodman, R.W. (2001). **Organizational Behavior**, Tenth Edition, Sydney: Thomson Learners.
3. Jones, Gareth R. (2004). **Organizational Theory, Design, and Change**, Fifth Edition, Prentice Hall, , New Jersey
4. Miles,R.E. and C.C.Snow (1992). "Causes of Failure in Network Organizations, **California Management Review**, 53-72.
5. Robbins, S. P. (2001). **Organizational Behavior**, Prentice Hall, New Jersey.
6. Thompson,ArthurA.&A.J.Strickland(1996).**Strategic Management: Concepts & Cases**, Ninth Edition, IRWIN, USA.
7. Thushel Jayaweera, **Impact of Work Environmental Factors on Job Performance**, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector inEngland, International Journal of Business and Management; Vol. 10, No. 3; 2015.

الملاحق :.

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الكريم /

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يقوم الباحث بدراسة بعنوان :

أثر جودة بيئة العمل المادية على مستوى أداء العامل وتحفيزه الوظيفي

بالقطاع الصناعي في المملكة العربية السعودية

دراسة تطبيقية على الأفراد العاملين بالقطاع الصناعي بالمملكة العربية السعودية بمدينة جدة

وهي دراسة ميدانية تبنى على ما سوف تقدمه أنت من بيانات ومعلومات احتوتها استبانة الدراسة ويتوسم الباحث فيكم – باعتباركم أحد أفراد هذه العينة – ممن تملكون الخبرة العملية المتميزة والدراية الكاملة بالأمور أن تكون له خير عون على تسهيل مهمته، ويتعهد الباحث بذلك أن تكون كافة البيانات والمعلومات التي سوف تدلون بها طي الكتمان، وستعامل بسرية تامة، وستستخدم لغرض الدراسة والبحث العلمي فقط وسوف لن يطلع عليها سوى الباحث نفسه.

وأرجو أن تكون تعبئتكم للاستبانة بعد قراءتها وقراءة جميع فقراتها أن تكون الموضوعية شعاركم، والدقة هدفكم، لينطلق هو من خلال هذه الموضوعية وهذه الدقة إلى إظهار نتائج الدراسة بشكل يسر وسهولة.

شاكرين لسعادتكم حسن اهتمامكم وكريم مساعدتكم .

وتقبلوا خالص تحياتنا وتقديرنا ،،،

الباحث

عثمان علي الزهراني

الملاحق :

الجدول التالي يوضح العبارات التي تم ادراجها في الاستبانة :

الاستبانة

الجدول رقم ..... : قياسات متغيرات البحث

| المتغير                              | العبارات                                                   | أؤيد<br>تماماً | أؤيد | محايد | أرفض | أرفض<br>تماماً |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------|------|-------|------|----------------|
|                                      |                                                            | ⑤              | ④    | ③     | ②    | ①              |
| • بعد تقييم جودة بيئة العمل .        |                                                            |                |      |       |      |                |
| محور<br>المعرفة<br>بمتطلبات<br>العمل | يتوفر في مكان العمل خدمة الانترنت .                        |                |      |       |      |                |
|                                      | الحرارة والتهوية ملائمة في مكان العمل .                    |                |      |       |      |                |
|                                      | تعتبر الإضاءة مناسبة في مكان العمل .                       |                |      |       |      |                |
|                                      | يتوفر في مكان العمل ما يلزم لتدريب الموظف من أجهزة وتقنيات |                |      |       |      |                |
| محور<br>كمية<br>العمل المنجز         | التجهيزات المكتبية من أثاث وغيره ملائمة لمكان العمل .      |                |      |       |      |                |
|                                      | انسيابية الحركة في مكان العمل دون وجود عوائق .             |                |      |       |      |                |
|                                      | يتوفر في مكان العمل أجهزة فاكس وطباعة وتصوير حديثة .       |                |      |       |      |                |
|                                      | يوجد في مكان العمل أماكن للاستراحة .                       |                |      |       |      |                |
| محور<br>المثابرة<br>والوثوق          | يوجد في مكان العمل عدد دورات مياه يتناسب مع عدد الموظفين   |                |      |       |      |                |
|                                      | يتوفر في مكان العمل مكتب خاص لكل موظف .                    |                |      |       |      |                |

| • بعد تقييم الأداء الوظيفي .  |  |  |  |  |                                                       |
|-------------------------------|--|--|--|--|-------------------------------------------------------|
|                               |  |  |  |  | أنجز العمل في الوقت المحدد .                          |
|                               |  |  |  |  | أنجز العمل بالكفاءة والفاعلية المطلوبة .              |
|                               |  |  |  |  | أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمي .              |
|                               |  |  |  |  | لدي القدرة على تحمل ضغوط العمل .                      |
|                               |  |  |  |  | يتناسب عملي مع دراستي وخبراتي السابقة .               |
|                               |  |  |  |  | لدي القدرة على حل مشاكل العمل دون المساعدة من أحد .   |
|                               |  |  |  |  | أحصل دائماً على تقييم وظيفي عالي من رؤسائي .          |
| • بعد تقييم التحفيز الوظيفي . |  |  |  |  |                                                       |
|                               |  |  |  |  | أسعى دوماً لتطوير مهاراتي .                           |
|                               |  |  |  |  | أحرص دائماً على توفير الوقت والجهد أثناء أداء عملي .  |
|                               |  |  |  |  | أقدم دائماً أفكاراً لرؤسائي لتطوير بيئة العمل .       |
|                               |  |  |  |  | أقدم المساعدة لزملائي في العمل عند الحاجة .           |
|                               |  |  |  |  | لا أمانع في العمل لساعات إضافية إذا تطلب الأمر .      |
|                               |  |  |  |  | أشعر بالاطمئنان على مستقبلي الوظيفي .                 |
|                               |  |  |  |  | يتيح العمل فرص تدريب كافية للموظفين .                 |
|                               |  |  |  |  | أشعر بأنني أحظى بالاحترام الكافي من رؤسائي في العمل . |
|                               |  |  |  |  | أشعر بأنني أنال ما أستحقه من مكافآت .                 |