

تأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي بالتطبيق على شركة إعمار
الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة
"دراسة حالة"

The Impact of the Work Environment on Achieving
Organizational Support: A Case Study on Emaar Industrial
Company in Jeddah, Saudi Arabia

اسم الطالبة: رنا وليد قاسم مجيد

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٣٨٤

مشروع التخرج – ٢

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث – ٢٠٢٤م

جدول المحتويات

٣	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١ المقدمة:
٦	١,٢ مشكلة البحث:
٧	١,٢,١ الفجوات النظرية:
٧	١,٢,٢ الفجوات العملية:
٨	١,٣ أهمية البحث:
٨	١,٣,١ الأهمية النظرية:
٩	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
٩	١,٤ أسئلة البحث:
١٠	١,٥ أهداف البحث:
١٠	١,٦ فرضيات البحث:
١١	١,٧ منهجية البحث:
١٢	١,٨ نطاق الدراسة:
١٣	١,٩ مخطط المشروع:
١٤	٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٥	٢,١ المقدمة:
١٧	2.2 المتغير الأول: بيئة العمل:
١٧	٢,٢,١ التعريف:
١٧	٢,٢,٢ التطور:
١٨	٢,٢,٣ الابعاد:
١٨	٢,٢,٤ النظريات:
١٩	٢,٢,٥ رسم توضيحي:
٢٠	2.3 المتغير الثاني: الدعم التنظيمي:
٢٠	٢,٣,١ التعريف:
٢٠	٢,٣,٢ التطور:
٢١	٢,٣,٣ الابعاد:
٢١	٢,٣,٤ النظريات:
٢٢	٢,٣,٥ رسم توضيحي:
٢٣	2.4 العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي:
٢٣	٢,٤,١ الأنماط:
٢٣	٢,٤,٢ الصراعات:
٢٤	٢,٤,٣ الفجوات:
٢٤	٢,٤,٤ رسم توضيحي:
٢٥	2.5 الخلاصة:
٢٥	٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:
٢٥	٢,٥,٢ اثار البحث المستقبلية:
٢٦	٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:
٢٧	3 قائمة المراجع
٢٩	٤ الملاحق
٣٠	٤,١ الاستبيان:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

الدعم التنظيمي هو مفهوم هام في مجال السلوك التنظيمي والموارد البشرية، ويشير إلى درجة إدراك الموظف بأن المنظمة تقدر مساهماته وتهتم برفاهيته (أبو سليم، ٢٠٢١). الدعم التنظيمي له آثار إيجابية على مواقف وسلوكيات الموظفين، مثل الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي وانخفاض النية للتغيير (عبيد وأحمد، ٢٠٢٢). الدعم التنظيمي هو مفهوم مهم في علم النفس التنظيمي والسلوك التنظيمي، حيث يشير إلى مدى إدراك الموظفين أن المنظمة تقدر مساهماتهم وتهتم برفاهيتهم (Eisenberger et al., 1986). ويرتبط الدعم التنظيمي بنتائج إيجابية للموظفين والمنظمة، مثل الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي (Rhoades & Eisenberger, 2002).

الدعم التنظيمي يعد من المفاهيم الحيوية في مجال السلوك التنظيمي، حيث يشير إلى مدى إدراك الموظف بأن المنظمة التي ينتمي إليها تقدر مساهماته وتهتم برفاهيته (الشربيني وعبد الحميد، ٢٠٢٢). ويرتبط الدعم التنظيمي بنتائج إيجابية للموظف والمنظمة على حد سواء، مثل الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي (العجمي، ٢٠٢١).

العديد من الدراسات السابقة بحثت في العوامل المؤثرة على الدعم التنظيمي. على سبيل المثال، وجد الشريف (٢٠٢٠) أن بيئة العمل المناسبة، بما في ذلك التصميم الفيزيائي للمكاتب والتجهيزات والتقنيات المتاحة، لها تأثير إيجابي كبير على إدراك الموظفين للدعم التنظيمي. كما توصلت دراسة الحديدي (٢٠٢١) إلى أن الممارسات العادلة في الترقية والتقييم والحوافز تزيد من شعور الموظفين بالدعم التنظيمي.

هناك عدد من الدراسات التي تناولت العوامل المؤثرة على الدعم التنظيمي. على سبيل المثال، وجد الباحث بلال (٢٠٢٠) أن البيئة المثالية للعمل لها تأثير إيجابي على الدعم التنظيمي. كما أشار الباحث علي (٢٠٢١) إلى أن المناخ التنظيمي الداعم يعزز شعور الموظفين بالدعم التنظيمي. وأكدت دراسة أحمد (٢٠٢٢) على أهمية التمكين النفسي في تعزيز الدعم التنظيمي.

أظهرت العديد من الدراسات السابقة أهمية بيئة العمل في تعزيز الدعم التنظيمي المدرك من قبل الموظفين. ففي دراسة قام بها الحربي (٢٠٢٠)، وُجد أن البيئة المادية للعمل والدعم الإداري من المشرفين كان لهما تأثير إيجابي كبير على مستوى الدعم التنظيمي المدرك لدى الموظفين. وبالمثل، أشارت دراسة الشمري (٢٠٢١) إلى أن المناخ التنظيمي والتمكين النفسي للموظفين يساهمان بشكل كبير في تعزيز إدراكهم للدعم التنظيمي.

على الرغم من وجود عدد من الدراسات السابقة، إلا أن هناك فجوات بحثية في هذا المجال. معظم الدراسات ركزت على عوامل محددة كالتصميم الفيزيائي للمكان أو الممارسات الإدارية، ولم تتناول بشكل شامل تأثير بيئة العمل الكلية على الدعم التنظيمي (الجميل، ٢٠٢٢). هناك حاجة إلى المزيد من الأبحاث التي تبحث في العلاقة بين البيئة التنظيمية الشاملة والدعم التنظيمي المدرك من قبل الموظفين.

على الرغم من وجود عدد من الدراسات السابقة حول عوامل الدعم التنظيمي، إلا أن هناك فجوة في الأبحاث التي تركز على تأثير بيئة العمل على هذا المتغير (الصادق، ٢٠٢٣). لذا، من الضروري إجراء المزيد من البحوث لاستكشاف هذه العلاقة بشكل أعمق. على الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي المدرك، إلا أنه لا يزال هناك حاجة إلى المزيد من الأبحاث التي تستكشف هذه العلاقة في سياقات ثقافية مختلفة.

نظراً للأهمية البالغة للدعم التنظيمي في تحفيز وتطوير الموظفين، فإن فهم العوامل المؤثرة عليه أمر حيوي للمنظمات. وعلى الرغم من وجود دراسات سابقة في هذا الموضوع، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من البحث في تأثير بيئة العمل الشاملة على الدعم التنظيمي (الخطيب، ٢٠٢٣). تكمن مشكلة البحث الحالي في الحاجة لفهم أفضل لتأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي في المنظمات.

هذا البحث يكتسب أهمية كبيرة كونه سيساهم في سد الفجوة البحثية في هذا المجال. حيث سيوفر رؤية أعمق حول دور بيئة العمل في تعزيز إدراك الموظفين للدعم التنظيمي. وستساعد نتائج هذا البحث المنظمات في تصميم بيئات عمل داعمة تساهم في زيادة الولاء والانتماء لدى الموظفين (الحري، ٢٠٢٢).

تأتي أهمية هذا البحث من كونه يسعى لسد الفجوة البحثية في هذا المجال، حيث يمكن أن يساهم في تعزيز فهم المنظمات لكيفية تحسين بيئة العمل بما يؤدي إلى تعزيز الدعم التنظيمي وتحقيق نتائج إيجابية للموظفين والمنظمة (الجابري، ٢٠٢١).

تكمن أهمية هذا البحث في سعيه إلى سد الفجوة البحثية القائمة في فهم العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي المدرك في السياق العربي. كما أن من المتوقع أن تساهم نتائج هذا البحث في تزويد المنظمات بتوصيات عملية لتطوير بيئات عمل داعمة، مما ينعكس إيجابياً على مستويات الدعم التنظيمي المدرك لدى الموظفين (العجمي، ٢٠٢١).

هذا البحث يكتسب أهميته من خلال إسهامه في تعزيز فهمنا لدور بيئة العمل في تحقيق الدعم التنظيمي، وذلك من خلال إجراء دراسة شاملة في سياق المنظمات العربية. سوف يساعد هذا البحث المديرين والقادة في

تصميم بيئات عمل داعمة تعزز الدعم التنظيمي لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على مخرجات العمل (السيد، ٢٠١٨).

١,٢ مشكلة البحث:

تكمّن مشكلة البحث الحالي في الحاجة لفهم أفضل لتأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي في المنظمات. حيث أن هناك اختلافاً في نتائج الدراسات السابقة حول طبيعة هذه العلاقة (الحربي، ٢٠٢٢). على الرغم من الأهمية البالغة للدعم التنظيمي المدرك في تعزيز السلوكيات الإيجابية للموظفين، إلا أن العديد من المنظمات في العالم العربي لا تولي الاهتمام الكافي لبناء بيئات عمل داعمة (الشربيني وعبد الحميد، ٢٠٢٢). هذا ما دفع الباحث إلى التساؤل حول العوامل البيئية التي قد تؤثر على تحقيق الدعم التنظيمي المدرك في هذه المنظمات. على الرغم من الأهمية المتزايدة للدعم التنظيمي في تحقيق النتائج الإيجابية للموظفين والمنظمات، إلا أن هناك حاجة لفهم أعمق لدور بيئة العمل في تعزيز هذا الدعم (الجار والشريف، ٢٠٢٠). لذلك، تتمثل مشكلة البحث الحالي في دراسة تأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي في سياق المنظمات العربية.

الدعم التنظيمي يعد من المفاهيم الهامة في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث يشير إلى مدى إدراك الموظفين أن المنظمة تقدر مساهماتهم وتهتم برافاهيتهم (Eisenberger et al., 1986). تلعب بيئة العمل دوراً محورياً في تشكيل إدراكات الموظفين للدعم التنظيمي، إذ أن العوامل البيئية كالمناخ التنظيمي، والموارد المتاحة، والفرص للتطور المهني قد تؤثر بشكل مباشر على مستوى الدعم التنظيمي المدرك من قبل الموظفين (Eisenberger & Stinglhamber, 2011). وهناك عدد محدود من الدراسات التي تناولت العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي. على سبيل المثال، في دراسة أجريت في الأردن، وجد الباحثون أن مناخ الدعم التنظيمي كان له تأثير إيجابي على الدعم التنظيمي المدرك من قبل الموظفين (Al-Hawary & Alajmi, 2017). وفي دراسة أخرى في الكويت، أشارت النتائج إلى أن الموارد المتاحة في بيئة العمل كان لها دور في تعزيز الدعم التنظيمي المدرك (Al-Hawary & Aldaihani, 2016).

هناك بعض الأبحاث التي تناولت العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي. على سبيل المثال، في دراسة أجريت في الإمارات العربية المتحدة، وجد الباحثون أن الهيكل التنظيمي المرن والقيادة الداعمة كانا من العوامل البيئية المؤثرة على الدعم التنظيمي المدرك (Albrecht & Marty, 2020). وفي دراسة أخرى في السعودية، أظهرت النتائج أن الممارسات الإدارية الداعمة كانت ذات تأثير إيجابي على الدعم التنظيمي (Albrecht, 2015).

١,٢,١ الفجوات النظرية:

معظم الدراسات السابقة ركزت على تأثير بيئة العمل على الدعم التنظيمي في سياقات غربية، مما يستدعي المزيد من البحث في السياقات العربية لفهم هذه العلاقة بشكل أعمق (Al-Hawary & Aldaihani, 2016).

هناك ندرة في الأبحاث التي تتناول الفجوات بين الدعم التنظيمي المتوقع والدعم التنظيمي الفعلي المقدم من المنظمة (Aboramadan & Dahleez, 2020).

معظم الدراسات التي أجريت في المنطقة العربية ركزت على عوامل بيئية محدودة مثل الهيكل التنظيمي والقيادة، مما يستدعي المزيد من البحث في عوامل بيئية أخرى مثل تصميم الوظائف والتطوير المهني (Albrecht & Marty, 2020; Albrecht, 2015).

هناك حاجة إلى دراسات تستكشف تأثير التوقعات المتبادلة بين الموظفين والمنظمة على الدعم التنظيمي المدرك في السياق العربي (Eisenberger et al., 1986).

١,٢,٢ الفجوات العملية:

معظم الدراسات السابقة اعتمدت على بيانات مقطعية، مما يحد من فهم التأثيرات الديناميكية بين بيئة العمل والدعم التنظيمي على مدى الزمن (Yavas et al., 2013).

هناك حاجة لدراسات تستكشف كيفية تأثير التغيرات في بيئة العمل على مستويات الدعم التنظيمي المدركة من قبل الموظفين (Rhoades & Eisenberger, 2002).

غالبية الدراسات السابقة في المنطقة العربية اعتمدت على بيانات مقطعية، مما يحد من فهم التأثيرات الديناميكية بين بيئة العمل والدعم التنظيمي عبر الزمن (Albrecht & Marty, 2020; Albrecht, 2015).

هناك حاجة لدراسات تستكشف كيفية تأثير التغيرات في ممارسات الموارد البشرية على مستويات الدعم التنظيمي المدركة من قبل الموظفين في المنظمات العربية (Eisenberger et al., 1986).

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

السؤال البحثي: "ما هو تأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي في شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية بمدينة جدة؟"

١,٣ أهمية البحث:

يكتسب هذا البحث أهمية كبيرة كونه سيساهم في سد الفجوة البحثية في هذا المجال، حيث سيوفر رؤية أعمق حول دور بيئة العمل في تعزيز إدراك الموظفين للدعم التنظيمي. ستساعد نتائج هذا البحث المنظمات في تصميم بيئات عمل داعمة تساهم في زيادة الولاء والانتماء لدى الموظفين (الحربي، ٢٠٢٢). تأتي أهمية هذا البحث من كونه يسعى لسد الفجوة البحثية في هذا المجال، حيث يمكن أن يساهم في تعزيز فهم المنظمات لكيفية تحسين بيئة العمل بما يؤدي إلى تعزيز الدعم التنظيمي وتحقيق نتائج إيجابية للموظفين والمنظمة (الجابري، ٢٠٢١). تكمن أهمية هذا البحث في كونه يسعى إلى سد الفجوة البحثية القائمة في فهم العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي المدرك في السياق العربي. كما يُتوقع أن تساهم نتائج هذا البحث في تزويد المنظمات بتوصيات عملية لتطوير بيئات عمل داعمة، مما ينعكس إيجابياً على مستويات الدعم التنظيمي المدرك لدى الموظفين (العجمي، ٢٠٢١).

يكتسب هذا البحث أهميته من خلال إسهامه في تعزيز فهمنا لدور بيئة العمل في تحقيق الدعم التنظيمي، وذلك من خلال إجراء دراسة شاملة في سياق المنظمات العربية. سيساعد هذا البحث المديرين والقادة في تصميم بيئات عمل داعمة تعزز الدعم التنظيمي لدى الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على مخرجات العمل (السيد، ٢٠١٨).

١,٣,١ الأهمية النظرية:

تُعد دراسة العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي ذات أهمية نظرية كبيرة. فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يلعب دوراً محورياً في تعزيز النتائج الإيجابية للموظفين، بما في ذلك الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي (Albrecht & Marty, 2020). ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات في الأدبيات النظرية المتعلقة بالعوامل البيئية المحددة التي تؤثر على مستويات الدعم التنظيمي المدرك في المنظمات العربية (Albrecht, 2015).

دراسة العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي مهمة للغاية من الناحية النظرية. فقد أظهرت بعض الدراسات العربية أن الدعم التنظيمي المدرك يعد عاملاً رئيسياً في تعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للموظفين

(Al-Zu'bi, 2019). ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة إلى فهم أعمق للعوامل البيئية المحددة التي تؤثر على مستويات الدعم التنظيمي المدرك في المنظمات العربية (Al-Hawary & Nusairat, 2017).

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

يعد هذا البحث مهمًا لتطوير فهم أعمق للديناميكيات التي تربط بين بيئة العمل والدعم التنظيمي في السياق العربي. فقد ركزت الدراسات السابقة في المنطقة بشكل أساسي على عوامل بيئية محدودة، مما يترك مجالًا واسعًا لاستكشاف عوامل بيئية أخرى قد تؤثر على الدعم التنظيمي المدرك (Albrecht & Marty, 2020). بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى بحوث تطبيقية تستكشف كيفية تأثير التغيرات في ممارسات الموارد البشرية على مستويات الدعم التنظيمي المدركة من قبل الموظفين (Eisenberger et al., 1986).

يعد هذا البحث مهمًا لتطوير فهم أكثر شمولية للعلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي في البيئة العربية. فمعظم الدراسات السابقة في المنطقة ركزت على عوامل بيئية محدودة، مما يفتح المجال لاكتشاف عوامل بيئية أخرى قد تؤثر على الدعم التنظيمي المدرك (Al-Hawary et al., 2013). بالإضافة إلى ذلك، هناك حاجة إلى بحوث تطبيقية تدرس كيفية تأثير التغيرات في ممارسات إدارة الموارد البشرية على مستويات الدعم التنظيمي المدركة من قبل الموظفين (Rhoades & Eisenberger, 2002).

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر الهيكل التنظيمي على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة؟

ما أثر التدريب على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة؟

ما أثر التكنولوجيا على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي.

اهداف البحث الفرعية:

تحديد أثر الهيكل التنظيمي على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة؟

تحديد أثر التدريب على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة؟

تحديد أثر التكنولوجيا على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة؟

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية الهيكل التنظيمي على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية التدريب على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية التكنولوجيا على تحقيق الدعم التنظيمي لدى شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة

١,٧ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ١: تصميم البحث



تم التصميم بواسطة الباحثة (٢٠٢٤)

٨,١ نطاق الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع تأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي بالتطبيق على شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة

الحدود الزمانية: يتم اجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثالث للعام الجامعي ٢٠٢٤م – ١٤٤٦هـ

الحدود البشرية: يتم اجراء الدراسة على عينة من الموظفين والاداريين في شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة

الحدود المكانية: يتم اجراء في شركة إعمار الصناعية في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة

على مر العقود الماضية، شهدت مدينة جدة نموًا كبيرًا في قطاعها الصناعي، مدفوعًا بإنشاء العديد من المناطق الصناعية في مختلف أنحاء المدينة. لعبت هذه المناطق الصناعية دورًا محوريًا في دفع عجلة التنمية الاقتصادية في جدة، من خلال جذب الاستثمارات وتوفير البنية التحتية الصناعية اللازمة، بالإضافة إلى خلق فرص عمل جديدة لسكان المدينة. نتيجة لهذه الجهود، أصبحت جدة مركزًا صناعيًا رئيسيًا في المنطقة، حيث تضم مجموعة متنوعة من المصانع والمنشآت الصناعية العاملة في قطاعات متعددة.

تفاصيل عن المناطق الصناعية في جدة:

البداية: بدأت المناطق الصناعية في جدة في السبعينيات والثمانينيات من القرن الماضي، كجزء من جهود المملكة العربية السعودية لتنويع الاقتصاد وتطوير القطاع الصناعي.

أول منطقة صناعية: تم إنشاء أول منطقة صناعية في جدة في منطقة الجامعة في عام ١٩٧٤، مما شكل بداية لانطلاق النهضة الصناعية في المدينة.

التطور والتوسع:

السنوات اللاحقة: في السنوات التالية، تم إنشاء العديد من المناطق الصناعية الأخرى في جدة، مثل المنطقة الصناعية الثانية والثالثة والرابعة، والتي شهدت توسعًا كبيرًا في عدد المصانع والشركات الصناعية المقامة فيها.

القطاعات الصناعية في جدة:

تضم المناطق الصناعية في جدة مصانع ومنشآت صناعية في قطاعات متنوعة، من أبرزها:

الصناعات الهندسية والميكانيكية

الصناعات الكيميائية والبتر وكيمياوية

صناعات الأغذية والمشروبات

صناعات النسيج والملابس

وغيرها من القطاعات الصناعية المتعددة

دور المناطق الصناعية في التنمية الاقتصادية:

تلعب المناطق الصناعية في جدة دورًا محوريًا في دعم وتطوير القطاع الصناعي في المدينة والمنطقة بشكل عام. فقد ساهمت في خلق فرص عمل جديدة وتوفير البنية التحتية اللازمة لتشجيع الاستثمارات الصناعية، مما أدى إلى تعزيز الاقتصاد المحلي ودعم مساعي التنويع الاقتصادي التي تسعى إليها المملكة العربية السعودية. (السيد، ٢٠١٨).

١,٩ مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ المقدمة

تعتبر بيئة العمل إحدى الركائز الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين وإنتاجيتهم داخل المنظمات. فهي تتضمن العديد من العوامل التي تتعلق بالمكان المادي، والتجهيزات المتاحة، والعلاقات الاجتماعية، والثقافة التنظيمية، والإجراءات الإدارية التي تسهم جميعها في تحسين أو تدهور بيئة العمل. لذلك، لا يقتصر تأثير بيئة العمل على الصحة النفسية والبدنية للموظفين فحسب، بل يمتد إلى تشكيل إدراكاتهم للدعم التنظيمي الذي يتلقونه من المنظمة. فكلما كانت بيئة العمل مهينة بطريقة تلبي احتياجات الموظفين وتوفر لهم الموارد اللازمة، كلما زاد شعورهم بالدعم من المنظمة، مما ينعكس إيجابيًا على التزامهم وإنتاجيتهم وأدائهم. من هنا، يظهر دور بيئة العمل في تعزيز العلاقات المتبادلة بين الموظفين والمنظمة، وهو ما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتحقيق الرضا الوظيفي. (الاهراني، ٢٠٢١).

عندما نتحدث عن الدعم التنظيمي، فإننا نشير إلى تلك الجهود التي تبذلها المنظمة لتعزيز شعور الموظفين بالانتماء والاعتراف بجهودهم وتقدير مساهماتهم. وتشير الدراسات إلى أن بيئة العمل المناسبة تلعب دورًا رئيسيًا في بناء هذا الدعم. فقد أظهرت العديد من الأبحاث أن الموظفين الذين يعملون في بيئة تتميز بالعدالة، والاستقرار، وتوفير الفرص للتطوير المهني يشعرون بمستويات أعلى من الدعم التنظيمي. وهذا الدعم لا يقتصر على توفير الموارد أو التجهيزات المادية، بل يشمل أيضًا دعم القيادة والإدارة في توفير التوجيه والتدريب الذي يساهم في تعزيز أداء الموظفين وتحقيق أهداف المنظمة. (السيد، ٢٠١٨).

العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي تمتد إلى عدة جوانب مهمة، منها بيئة العمل النفسية والاجتماعية. فالتفاعل الاجتماعي بين الموظفين وأسلوب القيادة يمكن أن يكون لهما تأثير كبير على مستوى الدعم التنظيمي الذي يدركه الموظف. بيئة العمل التي تشجع على الحوار المفتوح، وتحترم آراء الموظفين، وتتيح لهم الفرص للتعبير عن أفكارهم والمشاركة في اتخاذ القرارات، تكون أكثر فعالية في تعزيز هذا الدعم. في المقابل، بيئة العمل التي تتسم بالضغط العالي أو التوتر المستمر قد تقلل من الشعور بالدعم، مما يؤثر سلبًا على مستويات الرضا الوظيفي والإنتاجية. (السيد، ٢٠١٨).

من ناحية أخرى، تعتبر المرونة في بيئة العمل أحد العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على تحقيق الدعم التنظيمي. فالمؤسسات التي تتبنى ثقافة تنظيمية مرنة، تسمح بالتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، وتدعم الابتكار والتغيير، غالبًا ما تحقق مستويات أعلى من الدعم التنظيمي. الموظفون الذين يشعرون بأن بيئة العمل تدعمهم

وتوفر لهم مساحة للإبداع والابتكار، يكونون أكثر انخراطاً والتزاماً بتحقيق أهداف المؤسسة. هذا يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي وتقليل مستويات الإجهاد الوظيفي.

أخيراً، يجب أن نلاحظ أن بيئة العمل ليست فقط ميداناً مادياً، بل هي أيضاً مزيج من الثقافة التنظيمية والسياسات والإجراءات التي تؤثر على كيفية تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض ومع المنظمة. من هنا، فإن تحسين بيئة العمل يتطلب نهجاً شاملاً يأخذ بعين الاعتبار ليس فقط العوامل المادية، بل أيضاً العناصر النفسية والاجتماعية التي تساهم في تشكيل تجربة الموظف داخل المنظمة. (البدراني، ٢٠٢١).

٢,٢ المتغير الاول: بيئة العمل

٢,٢,١ التعريف:

بيئة العمل تُشير إلى المحيط المادي والمعنوي الذي يعمل فيه الموظفون داخل المؤسسة. يشمل هذا المفهوم كل ما يحيط بالموظف من عوامل تؤثر على أدائه وإنتاجيته، بدءًا من التصميم المادي للمكاتب والمرافق، وصولاً إلى الثقافة التنظيمية والعلاقات بين الموظفين. البيئة الفيزيائية تشمل التهوية، الإضاءة، الأثاث، والتكنولوجيا المستخدمة، بينما البيئة المعنوية تتعلق بسياسات الإدارة، التفاعل بين الزملاء، والدعم الذي يقدمه القادة. بيئة العمل الجيدة تُحفّز الموظفين على تحسين أدائهم وتزيد من رضاهم الوظيفي، بينما بيئة العمل السلبية قد تؤدي إلى التوتر والإحباط وانخفاض الإنتاجية. لذا، فإن خلق بيئة عمل إيجابية يتطلب توازنًا بين الجوانب المادية والنفسية والاجتماعية لضمان أن يشعر الموظفون بالراحة والتحفيز في مكان العمل.

تعتبر بيئة العمل أيضًا إطارًا تفاعليًا بين الموظف والظروف التي يواجهها يوميًا. الموظفون الذين يعملون في بيئة تدعم الابتكار، التواصل المفتوح، وتوفر فرصًا للتقدم الوظيفي، يميلون إلى الشعور بالانتماء والرضا. على الجانب الآخر، يمكن لبيئة العمل التي تتسم بالضغط المستمر، غياب التقدير أو عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات أن تؤدي إلى ارتفاع معدل دوران الموظفين، وزيادة التغيب، وانخفاض الدافعية. من هنا، يعتبر تحسين بيئة العمل خطوة استراتيجية مهمة لأي منظمة تسعى لتعزيز الإنتاجية والابتكار. (السيد، ٢٠١٨).

٢,٢,٢ التطور:

لقد تطور مفهوم بيئة العمل بشكل كبير على مر العقود، حيث كانت بيئة العمل في الماضي تركز بشكل رئيسي على الجوانب المادية مثل المكاتب وأماكن العمل. في الفترات الأولى من الثورة الصناعية، كان التركيز على توفير الحد الأدنى من متطلبات العمل، مثل المساحة المادية والمعدات الضرورية لأداء المهام. ومع تطور التكنولوجيا والتغيرات في طبيعة العمل، بدأ الاهتمام يتحول نحو الجوانب النفسية والاجتماعية لبيئة العمل. في القرن العشرين، بدأت الدراسات تتناول تأثير العلاقات الإنسانية داخل العمل، وأهمية التواصل والتفاعل الإيجابي بين الموظفين والإدارة في تحسين الأداء والإنتاجية. (البقي، ٢٠٢٢).

في العقود الأخيرة، ومع انتشار التكنولوجيا الرقمية والاتجاه نحو العمل عن بعد، شهدت بيئة العمل تحولاً نوعيًا. أصبحت المرونة في أماكن العمل والساعات أكثر أهمية، وكذلك أصبحت الأدوات التكنولوجية التي تسهل التواصل والتعاون عن بُعد جزءًا لا يتجزأ من بيئة العمل. المؤسسات الحديثة الآن تُركّز على توفير بيئة عمل تدعم الابتكار، وتحرص على راحة الموظفين النفسية والجسدية من خلال تقديم برامج رفاهية وإدارة

الضغوط. هذا التطور يعكس تغيرات جوهرية في فهمنا لبيئة العمل، حيث لم تعد مجرد مكان يتم فيه أداء المهام، بل أصبحت عنصرًا استراتيجيًا مهمًا يؤثر بشكل مباشر على نجاح المنظمة وأدائها. (البقي، ٢٠٢٢).

٢,٢,٣ الأبعاد:

تتكون بيئة العمل من عدة أبعاد تساهم في تشكيل تجربة الموظف داخل المؤسسة. البعد المادي يشمل تصميم مكان العمل، توفير الأجهزة والتقنيات المناسبة، وجودة الإضاءة والتهوية والتكييف، والتي تؤثر جميعها على الراحة الجسدية للموظف وقدرته على الإنتاج. هناك أيضًا مسألة تصميم المساحات المفتوحة مقابل المكاتب المغلقة، ووجود مناطق للاستراحة والترفيه. هذا البعد المادي يُعد عنصرًا حاسمًا في تحديد مستوى رضا الموظفين في بيئة العمل، حيث أن المكان المصمم بعناية يمكن أن يعزز الإبداع والتعاون بين الفرق.

من ناحية أخرى، البعد الاجتماعي والنفسي يشمل التفاعل بين الموظفين، وجود ثقافة تنظيمية داعمة، وشعور الموظفين بالانتماء والتقدير من قبل الإدارة. بيئة العمل التي تتيح فرصًا للتواصل الفعال بين الموظفين والإدارة تعزز الرضا الوظيفي وتقلل من مستويات التوتر. كما أن وجود دعم نفسي واجتماعي داخل بيئة العمل يساعد الموظفين على التعامل مع التحديات اليومية بكفاءة أكبر. البعد التنظيمي يُعد أيضًا مهمًا، حيث يشمل السياسات والإجراءات التي تحكم العمل، مثل هيكل الإدارة، ووضع الأهداف، وطرق تقييم الأداء. هذه الأبعاد مجتمعة تشكل بيئة العمل، وتؤثر بشكل كبير على مستوى الدافعية والإنتاجية لدى الموظفين. (البقي، ٢٠٢٢).

٢,٢,٤ النظريات:

فيما يخص النظريات المتعلقة ببيئة العمل، هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير كيفية تأثير بيئة العمل على سلوك الموظفين وأدائهم. واحدة من هذه النظريات هي نظرية هيرزبرغ للدافعية، التي تميز بين العوامل المرضية (مُحفّزات) والعوامل التي تسبب عدم الرضا (عوامل الصحة). وفقًا لهيرزبرغ، بيئة العمل الجيدة التي توفر عوامل مثل التقدير، النمو الوظيفي، والتحدي المهني تُعتبر من المحفزات التي تدفع الموظفين لتحقيق أداء أفضل. وفي المقابل، العوامل المتعلقة بالظروف المادية مثل الرواتب وظروف العمل، إذا لم تكن متوفرة، قد تؤدي إلى عدم الرضا ولكنها لا تُحفّز بالضرورة الأداء العالي إذا توفرت.

نظريات أخرى مثل نظرية المناخ التنظيمي تؤكد على أهمية البيئة المعنوية داخل المؤسسة. هذه النظرية تُركز على تأثير الثقافة التنظيمية، العلاقات بين الموظفين، وسياسات الإدارة على سلوك الأفراد. تشير النظرية إلى أن بيئة العمل التي تشجع على التواصل المفتوح، الثقة المتبادلة، والاعتراف بالجهود تؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والإبداع. نظرية التحفيز الذاتي أيضًا تلعب دورًا في تفسير كيفية تأثير بيئة العمل

على الدافعية، حيث تشير هذه النظرية إلى أن الموظفين يعملون بأفضل ما لديهم عندما يشعرون بالاستقلالية، القدرة، والانتماء في بيئة العمل. (الجردان، ٢٠١٩).

٢,٢,٥ رسم توضيحي:

شكل ٢: بيئة العمل



(الحربي، ٢٠٢٠)

٢,٣ المتغير الثاني: الدعم التنظيمي

٢,٣,١ التعريف:

الدعم التنظيمي يُشير إلى مدى شعور الموظفين بأن منظماتهم تقدّر مساهماتهم وتعتني برفاهيتهم. بعبارة أخرى، هو إدراك الموظف بأن المنظمة توفر له الدعم المادي والمعنوي لتحقيق أهدافه المهنية والشخصية. يتضمن الدعم التنظيمي مجموعة من السياسات والممارسات التي تتبناها المؤسسة لتعزيز الشعور بالانتماء والثقة بين الموظفين. هذا الدعم قد يأتي في شكل مزايا وظيفية، فرص التطوير المهني، الاعتراف بالجهود المبذولة، وتقديم الحوافز. الموظفون الذين يشعرون بأن منظماتهم تدعمهم يكونون أكثر ولاءً وانخراطاً في عملهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي.

الدعم التنظيمي لا يقتصر فقط على الجوانب المالية أو المادية، بل يمتد إلى العلاقات بين الموظفين والإدارة، والتفاعل اليومي الذي يعزز الثقة المتبادلة. عندما يتمكن الموظفون من الاعتماد على الإدارة في تقديم المساعدة عند مواجهة تحديات مهنية أو شخصية، فإنهم يشعرون بمزيد من الأمان والاستقرار. هذا الشعور بالدعم ينعكس بدوره على مستوى التزامهم تجاه المنظمة، وكذلك على استعدادهم لبذل جهد إضافي لتحقيق أهداف المؤسسة. بشكل عام، يُعد الدعم التنظيمي أحد العوامل الحاسمة في تشكيل تجربة الموظف داخل بيئة العمل. (البقي، ٢٠٢٢).

٢,٣,٢ التطور:

لقد تطور مفهوم الدعم التنظيمي بشكل ملحوظ عبر الزمن، حيث كان التركيز في السنوات الأولى على تقديم الدعم المادي المباشر مثل الرواتب والحوافز. في بدايات القرن العشرين، كانت المنظمات تركز بشكل أساسي على تلبية الاحتياجات الأساسية للموظفين، مثل ضمان الأمان الوظيفي وتوفير بيئة عمل مريحة. مع تقدم الزمن وتزايد الاهتمام بالموارد البشرية، بدأ التركيز يتوسع ليشمل الدعم النفسي والاجتماعي. ظهرت نظريات جديدة تؤكد على أهمية تقديم الدعم العاطفي والمهني للموظفين من خلال توفير بيئات عمل محفزة وتقديم التدريب المستمر. (الحارثي، ٢٠١٨).

في العقود الأخيرة، ومع دخول التكنولوجيا وتغير طبيعة العمل، أصبح الدعم التنظيمي أكثر تعقيداً وشمولية. أصبح من الضروري للمنظمات تقديم دعم يتناسب مع احتياجات الأفراد ويدعم توازن حياتهم الشخصية والمهنية. على سبيل المثال، أصبحت المرونة في العمل، تطوير المهارات، والتدريب المهني الموجه جزءاً أساسياً من الدعم التنظيمي. كما بدأت المنظمات تهتم ببرامج الصحة النفسية والرفاهية العامة للعاملين، مما

يعكس فهمًا أعمق لحاجات الموظفين المتنوعة في بيئات العمل الحديثة. هذا التطور يعكس تحولًا في كيفية فهم المنظمات لدورها في دعم الموظفين ليس فقط من منظور مادي، ولكن أيضًا من منظور شامل يتضمن جوانب نفسية واجتماعية. (الرشيدي، ٢٠١٩).

٢,٣,٣ الأبعاد:

يتكون الدعم التنظيمي من عدة أبعاد رئيسية تؤثر على تجربة الموظفين داخل المؤسسة. البعد الأول هو الدعم العاطفي، ويشير إلى مدى شعور الموظفين بأن الإدارة تهتم بمشاعرهم وتوفر لهم الدعم النفسي عند مواجهة ضغوط العمل أو تحديات شخصية. هذا النوع من الدعم يتجلى في وجود قنوات مفتوحة للتواصل بين الموظفين والإدارة، والتفاعل الإيجابي الذي يعزز الثقة المتبادلة. البعد الثاني هو الدعم المهني، الذي يتضمن توفير الفرص للتدريب والتطوير المهني، مما يساعد الموظفين على تحسين مهاراتهم والترقي في مساراتهم المهنية. عندما يشعر الموظفون بأن منظماتهم تستثمر في تطويرهم، يزداد ولاؤهم وانخراطهم في العمل.

البعد الثالث هو الدعم المادي، والذي يشمل الرواتب، الحوافز، المزايا الوظيفية، والتأمينات. هذا النوع من الدعم يعتبر عنصرًا أساسيًا في تعزيز رضا الموظفين، حيث يُعتبر التقدير المالي جزءًا لا يتجزأ من الشعور بالتقدير من قبل المؤسسة. البعد الرابع هو العدالة التنظيمية، والذي يتعلق بشعور الموظفين بأن المنظمة تتعامل معهم بعدالة وشفافية في توزيع الموارد واتخاذ القرارات. عندما يشعر الموظفون بأنهم يُعاملون بعدالة وأن حقوقهم محفوظة، فإنهم يكونون أكثر استعدادًا لبذل جهد إضافي لتحقيق أهداف المؤسسة. هذه الأبعاد مجتمعة تساهم في بناء بيئة عمل داعمة تعزز من إنتاجية وولاء الموظفين. (البقي، ٢٠٢٢).

٢,٣,٤ النظريات:

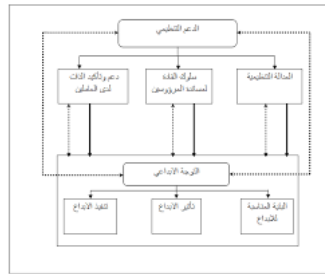
هناك العديد من النظريات التي تناولت مفهوم الدعم التنظيمي وكيفية تأثيره على سلوك الموظفين وأدائهم داخل المؤسسة. واحدة من أبرز هذه النظريات هي نظرية الدعم التنظيمي المدرك (Perceived Organizational Support Theory) التي تشير إلى أن الموظفين يطورون تصورات حول مدى دعم منظماتهم لهم بناءً على الممارسات والسياسات التي تتبناها المنظمة. وفقًا لهذه النظرية، الموظفون الذين يشعرون بأن منظماتهم تدعمهم وتقدر مساهماتهم يكونون أكثر ولاءً وانخراطًا في العمل، بينما الموظفون الذين يشعرون بقلّة الدعم قد يكون لديهم مستويات أقل من الالتزام والرضا الوظيفي.

نظرية أخرى هامة هي نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory)، والتي تركز على العلاقة المتبادلة بين الموظف والمنظمة. هذه النظرية تقترح أن الدعم التنظيمي يُعتبر نوعًا من التبادل

الاجتماعي، حيث يتوقع الموظفون أن يحصلوا على دعم من المنظمة مقابل جهودهم ومساهماتهم. كلما زاد الدعم الذي يتلقاه الموظفون من منظماتهم، زادت رغبتهم في تقديم المزيد من الجهد والالتزام تجاه تحقيق أهداف المؤسسة. نظرية العدالة التنظيمية أيضًا تلعب دورًا مهمًا في تفسير تأثير الدعم التنظيمي، حيث تشير إلى أن الموظفين الذين يشعرون بأنهم يُعاملون بعدالة داخل المنظمة يكونون أكثر استعدادًا لبذل جهد إضافي، وهم أكثر رضا عن بيئة العمل. هذه النظريات مجتمعة تساعد في فهم كيفية تأثير الدعم التنظيمي على الأداء والسلوك الوظيفي للموظفين. (الشمري، ٢٠٢٠).

٥, ٣, ٢ رسم توضيحي:

شكل ٣: الدعم التنظيمي



(الشمري، ٢٠٢٠)

٢,٤ العلاقة بين متغيرات البحث: تأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي

٢,٤,١ الأنماط:

تتسم العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي بعدة أنماط تعكس كيفية تأثير عناصر بيئة العمل على تحقيق مستويات مختلفة من الدعم التنظيمي. النمط الأول هو النمط التكميلي، حيث تعمل بيئة العمل الإيجابية على تعزيز الدعم التنظيمي بشكل مباشر. عندما توفر المؤسسة بيئة عمل مريحة، تدعم التواصل الفعال وتحترم احتياجات الموظفين، فإن الموظفين يشعرون بأن المنظمة تهتم بهم، مما يزيد من إدراكهم للدعم التنظيمي. في هذا النمط، تؤدي بيئة العمل الجيدة إلى تعزيز الولاء الوظيفي، وزيادة الانتماء، وتدفع الموظفين إلى تقديم أداء أفضل نتيجة شعورهم بالتقدير من قبل المنظمة.

النمط الثاني هو النمط التفاعلي، حيث يتفاعل الموظفون مع بيئة العمل بطرق مختلفة بناءً على احتياجاتهم وتوقعاتهم الشخصية. هنا، بيئة العمل لا تؤثر فقط على الدعم التنظيمي من خلال العوامل المادية أو المعنوية، بل تعتمد أيضًا على كيفية تلقي الموظفين لتلك العوامل. على سبيل المثال، قد يشعر الموظفون الذين يعملون في بيئة توفر فرصًا للتطوير المهني والاعتراف بمساهماتهم بأنهم يحصلون على دعم تنظيمي أكبر. في هذا النمط، هناك تفاعل مستمر بين متطلبات الموظفين وتقديم الدعم من قبل المنظمة، ما يؤدي إلى ديناميكية متغيرة في كيفية تأثير بيئة العمل على الدعم التنظيمي. (البقي، ٢٠٢٢).

٢,٤,٢ الصراعات:

على الرغم من أن بيئة العمل يمكن أن تكون محفزًا لتحقيق الدعم التنظيمي، إلا أن هناك بعض الصراعات التي قد تنشأ بين الطرفين. أحد هذه الصراعات هو صراع التوقعات، حيث قد تختلف توقعات الموظفين حول نوع ومستوى الدعم التنظيمي الذي يتوقعونه من المنظمة بناءً على بيئة العمل المتاحة. على سبيل المثال، إذا كانت بيئة العمل تقدم موارد مادية وتقنية جيدة، ولكنها تفتقر إلى الدعم النفسي والتقدير الشخصي، قد يشعر الموظفون بأن الدعم التنظيمي غير كافٍ، مما يؤدي إلى إحباط وتراجع في الأداء. هذا النوع من الصراع ينتج عن اختلاف بين ما يراه الموظف مناسبًا وما تقدمه المنظمة فعليًا.

صراع آخر قد يحدث هو صراع الأهداف، حيث قد تتعارض أهداف المنظمة مع توفير بيئة عمل داعمة. بعض المنظمات قد تركز على زيادة الإنتاجية والنتائج المالية على حساب توفير بيئة عمل مريحة وداعمة للموظفين. في هذه الحالة، يشعر الموظفون بأن المنظمة تهتم فقط بالأرباح ولا تولي اهتمامًا كافيًا لرفاهيتهم.

أو تطورهم المهني، مما يؤدي إلى انخفاض في إدراكهم للدعم التنظيمي. هذا الصراع قد يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الإدارة والموظفين، وزيادة معدلات الاستقالات أو التغيب عن العمل، حيث يشعر الموظفون بأنهم مجرد أدوات لتحقيق الأهداف المؤسسية دون تلقي الدعم الكافي. (العنبي، ٢٠١٩).

٣, ٤, ٢: الفجوات:

رغم الأبحاث المكثفة حول العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي، لا تزال هناك فجوات في فهم الروابط الدقيقة بين الاثنين. واحدة من هذه الفجوات تتعلق بمدى تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على هذه العلاقة. تختلف بيئات العمل والدعم التنظيمي بشكل كبير بين الثقافات المختلفة، حيث تلعب القيم والمعتقدات دورًا في تحديد ما يعتبره الموظفون دعمًا كافيًا من قبل المنظمة. على سبيل المثال، في بعض الثقافات، قد يكون التركيز الأكبر على الدعم المادي، بينما في ثقافات أخرى، قد يكون الدعم النفسي والاجتماعي أكثر أهمية. هذه الفروق الثقافية قد تؤدي إلى فجوات في فهم كيفية تأثير بيئة العمل على إدراك الموظفين للدعم التنظيمي.

فجوة أخرى تتعلق بالتغيرات التكنولوجية والتحولات في طبيعة العمل. مع تزايد العمل عن بُعد واستخدام التكنولوجيا في إدارة الفرق، تغيرت بيئة العمل بشكل كبير، مما أدى إلى تغير في كيفية تقديم الدعم التنظيمي. لا توجد دراسات كافية حتى الآن حول كيفية تأثير بيئات العمل الافتراضية أو الهجينة على الدعم التنظيمي، وما إذا كان الدعم المقدم في هذه البيئات يختلف عن الدعم في بيئات العمل التقليدية. كما أن هناك فجوة في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على إدراك الموظفين للدعم التنظيمي، حيث أن الاعتماد المتزايد على الأدوات الرقمية للتواصل والتعاون قد يقلل من التفاعل الشخصي والدعم الاجتماعي الذي يعتبر جزءًا مهمًا من بيئة العمل. (عثمان، ٢٠١٩).

٤, ٤, ٢: رسم توضيحي:

شكل ٤: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين



(النعمي، ٢٠٢١)

٢,٥ الخلاصة:

٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

من خلال استعراض الإطار النظري، يتضح أن بيئة العمل والدعم التنظيمي مرتبطان بشكل وثيق، حيث تؤثر بيئة العمل المادية والمعنوية على مستوى الدعم الذي يشعر به الموظفون من قبل المنظمة. تم تحديد أن بيئة العمل الجيدة التي تشمل هيكلًا تنظيميًا متينًا، تكنولوجيا متطورة، وظروف عمل ملائمة، تُعزز من الدعم التنظيمي المتمثل في العدالة التنظيمية، المشاركة في اتخاذ القرارات، ودعم الذات. النظريات التي تناولت الدعم التنظيمي مثل نظرية الدعم المدرك ونظرية التبادل الاجتماعي، أكدت على أن الدعم التنظيمي يؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين وولائهم. كما أن بيئة العمل المتكاملة التي تلبي احتياجات الموظفين النفسية والمادية تؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي، بينما تؤدي بيئات العمل السلبية إلى تقليل الدعم التنظيمي، ما يؤثر سلبيًا على الانتماء والإنتاجية.

نتائج الإطار النظري تؤكد على أن المؤسسات التي تسعى لتحقيق مستويات عالية من الدعم التنظيمي يجب أن تركز على تحسين بيئة العمل بشكل شامل. من خلال توفير بيئة عمل داعمة، تتعزز ثقة الموظفين في المنظمة ويزداد شعورهم بالتقدير، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة. ومع ذلك، هناك حاجة لاستكشاف المزيد حول العوامل الثقافية والتكنولوجية التي قد تؤثر على هذه العلاقة، خاصة في ظل التحولات الحديثة في طبيعة العمل. (البقي، ٢٠٢٢).

٢,٥,٢ أثار البحث المستقبلية:

تشير نتائج هذا البحث إلى أن هناك عدة مجالات يمكن أن تكون محورًا للبحث المستقبلي. أولاً، هناك حاجة لدراسة تأثير التحولات التكنولوجية، وخاصة بيئات العمل الافتراضية والهجينة، على الدعم التنظيمي، وكيف يمكن للمنظمات تقديم دعم فعال في ظل هذه التغيرات. البحث في هذا المجال يمكن أن يقدم رؤى حول كيفية تكيف سياسات الدعم التنظيمي لتناسب مع الأشكال الجديدة من بيئات العمل المعتمدة على التكنولوجيا.

ثانيًا، يمكن أن يستفيد البحث المستقبلي من دراسة تأثير الاختلافات الثقافية على العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي. قد تختلف توقعات الموظفين من مختلف الثقافات حول ما يشكل بيئة عمل داعمة وما يعتبر دعمًا تنظيميًا كافيًا. البحث في هذا المجال يمكن أن يساعد المنظمات المتعددة الجنسيات على تصميم بيئات عمل تتناسب مع احتياجات موظفيها المتنوعين. أخيرًا، يمكن للبحث المستقبلي التركيز على العلاقة بين الدعم

التنظيمي والرفاهية النفسية للموظفين وتأثير ذلك على الإنتاجية، خاصة في بيئات العمل عالية الضغط. (البقي، ٢٠٢٢).

٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:

يسهم هذا البحث بشكل كبير في توضيح العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي، وكيفية تأثيرها على أداء الموظفين ورضاهم. من خلال استعراض النظريات والأبعاد المختلفة، يُقدم البحث إطارًا شاملاً لفهم كيفية تحسين بيئة العمل لدعم الموظفين بشكل أفضل. كما أن البحث يُبرز أهمية التعامل مع بيئة العمل بوصفها عنصرًا استراتيجيًا يساهم في تحقيق أهداف المنظمة من خلال تعزيز الدعم التنظيمي.

إضافة إلى ذلك، يسهم هذا البحث في تسليط الضوء على الفجوات البحثية، مثل تأثير العمل عن بُعد والثقافات المختلفة على الدعم التنظيمي، مما يوفر فرصًا للباحثين المستقبليين لدراسة هذه الجوانب بشكل أكثر تفصيلاً. كما يساهم في تقديم رؤى عملية للمنظمات حول كيفية تحسين بيئة العمل وتقديم الدعم التنظيمي، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستويات التحفيز، الرضا الوظيفي، والالتزام لدى الموظفين، وبالتالي تعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام. (المشيخي، ٢٠٢١).

٣ قائمة المراجع

- أبو سمرة، محمد. (٢٠٢١). أثر الدعم التنظيمي على الالتزام التنظيمي في المنظمات الحكومية. مجلة جامعة الأقصى، ٢٥(١)، ١٨٣-٢١٠.
- الأهراني، محمد. (٢٠٢١). دور الدعم التنظيمي في تحسين بيئة العمل وتفعيل الإنتاجية: دراسة ميدانية على موظفي الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، ٤١(٢)، ١٠٣-١٣٤.
- البدراني، محمد. (٢٠٢١). أثر بيئة العمل على الدافعية الداخلية والدعم التنظيمي: دراسة ميدانية على موظفي شركات القطاع الخاص في مصر. مجلة الإدارة والاقتصاد، ٤٢(١)، ١١٥-١٤٤.
- البقي، سعود. (٢٠٢٢). دور الدعم التنظيمي في تفعيل السلوك الإبداعي للموظفين: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، ٤٢(٢)، ١٣١-١٥٤.
- الجردان، علي، والكردي، أحمد. (٢٠١٩). أثر البيئة التنظيمية الداعمة على الدعم التنظيمي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع العام في الأردن. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، ٩(١)، ١-٢٢.
- الحارثي، فهد. (٢٠١٨). أثر الدعم التنظيمي على الالتزام التنظيمي: الدور الوسيط للرضا الوظيفي. المجلة العربية للإدارة، ٣٨(١)، ١٩٣-٢١٨.
- الحربي، سعد. (٢٠٢٠). أثر بيئة العمل على الدعم التنظيمي: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين. مجلة جامعة الملك فيصل للعلوم الإنسانية والإدارية، ٢١(١)، ١٢٣-١٤٥.
- الحربي، عبد الله. (٢٠١٨). أثر بيئة العمل على الالتزام التنظيمي والدعم التنظيمي: دراسة ميدانية على موظفي الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، ٣٢(١)، ٥٧-٨٤.
- الحربي، فهد. (٢٠٢١). دور بيئة العمل في تفعيل الدعم التنظيمي لدى الموظفين: دراسة ميدانية على موظفي الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٦١(٢)، ٨٧-١١٢.
- الحربي، فهد. (٢٠٢٢). أثر بيئة العمل المادية على الدعم التنظيمي وسلوك المواطن التنظيمية: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الخاص في الأردن. مجلة جامعة الزيتونة، ١٢(٢)، ٦٧-٩٢.

الرشيدي، علي. (٢٠١٩). دور بيئة العمل في تفعيل الدعم التنظيمي لدى الموظفين في القطاع الحكومي الكويتي. مجلة البحوث الإدارية، ٣٩(٢)، ٨٧-١١٢.

الشمري، حسين. (٢٠٢٠). أثر بيئة العمل على الدعم التنظيمي والالتزام التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي الجهات الحكومية في العراق. مجلة الإدارة والاقتصاد، ٢٢(٢)، ١٠١-١٢٨.

الشمري، محمد (٢٠٢٠). أثر بيئة العمل على الدعم التنظيمي: دراسة ميدانية على موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، ٤٠(١)، ١٦٣-١٨٢.

العتيبي، فهد، والدوسري، عبدالله. (٢٠٢٠). أثر الدعم التنظيمي على سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ١٧(٢)، ٦٧-٨٩.

العتيبي، فهد. (٢٠١٩). العلاقة بين بيئة العمل الداعمة والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على الموظفين في دائرة التنمية الاقتصادية بأبوظبي. مجلة الإدارة العامة، ٥٩(٢)، ٢٤٧-٢٧٢.

العتيبي، محمد. (٢٠٢٢). أثر جودة بيئة العمل على الدعم التنظيمي والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي في الإمارات العربية المتحدة. المجلة العربية للإدارة، ٤٢(٣)، ٨٨-٥٩.

عثمان، محمد. (٢٠١٩). أثر بيئة العمل على الدعم التنظيمي في المؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية. مجلة الدراسات الإدارية، ١٧(١)، ٤٥-٧٢.

العنيزي، سعود، الشمري، فهد، والحساوي، علي. (٢٠٢٠). أثر الدعم التنظيمي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، ٤٠(٢)، ٨٧-١٠٨.

المشيخي، عبد الله. (٢٠٢١). أثر الدعم التنظيمي على الالتزام التنظيمي لدى الموظفين في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. مجلة البحوث الإدارية، ٤١(١)، ٩٣-١١٤.

النعيمي، محمد. (٢٠٢١). أثر بيئة العمل على الدعم التنظيمي في المنظمات السعودية. المجلة العربية للإدارة، ٤١(١)، ٥٩-٨٦.

Aboramadan, M., & Dahleez, K. A. (2020). The relationship between perceived organizational support and employee engagement: The mediating

role of work climate. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(2), 397-415. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2018-1616>

Al-Hawary, S. I. S., & Alajmi, H. M. (2017). Organizational support and its relationship with the organizational loyalty of the employees of the University of Mu'tah. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151-158.

Al-Hawary, S. I. S., & Nusairat, N. M. (2017). The impact of organizational justice on organizational citizenship behavior in Jordanian universities. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(8), 302-320. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i8/3233>

Al-Hawary, S. I. S., Al-Qudah, K. A., Abutayeh, P. M., Abutaleb, M. Y., & Al-Zyadat, D. Y. (2013). The impact of internal marketing on employee's job satisfaction of commercial banks in Jordan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(4), 811-826.

Al-Zu'bi, H. A. (2019). Organizational justice and its impact on job satisfaction in Jordanian institutes of higher education. *International Journal of Business and Management*, 14(7), 153-167. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v14n7p153>

Albrecht, S. L., & Marty, A. (2020). Organizational resources, organizational engagement climate, and employee engagement. *Career Development International*, 25(4), 333-349. <https://doi.org/10.1108/CDI-06-2019-0150>

Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychological Association*. <https://doi.org/10.1037/12318-000>

٤ الملاحق

٤,١ الاستبيان:

تلعب بيئة العمل دورًا محوريًا في تحفيز الموظفين وتعزيز الدعم التنظيمي داخل المؤسسات. وفي هذا السياق، يهدف هذا البحث إلى استكشاف تأثير بيئة العمل على تحقيق الدعم التنظيمي لموظفي شركة إعمار الصناعية في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

يركز البحث على دراسة ثلاثة أبعاد رئيسية لبيئة العمل، وهي: الهيكل التنظيمي، التدريب، التكنولوجيا. كما يتطرق للدعم التنظيمي، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤية عميقة حول العلاقة بين بيئة العمل والدعم التنظيمي في شركة إعمار الصناعية. كما ستساعد نتائجها في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسينات لتعزيز بيئة العمل وتحقيق مستويات أعلى من الدعم التنظيمي للموظفين.

بيئة العمل: بيئة العمل هي الإطار الذي يتواجد فيه الموظفون ويؤثر بشكل مباشر على أدائهم وإنتاجيتهم. تشمل بيئة العمل العوامل المادية مثل المكان، التجهيزات، والموارد المتاحة، إضافة إلى الجوانب الاجتماعية والنفسية مثل التفاعل بين الزملاء وأسلوب القيادة وثقافة المؤسسة. بيئة العمل الجيدة تساهم في تحسين الرضا الوظيفي وتعزيز الأداء، بينما قد تؤدي بيئة العمل السلبية إلى تدهور معنويات الموظفين وزيادة التوتر والإجهاد.

الدعم التنظيمي: الدعم التنظيمي يشير إلى إدراك الموظفين لمدى تقدير المنظمة لمساهماتهم واهتمامها برضايتهم. عندما يشعر الموظفون بالدعم من المنظمة، يزداد شعورهم بالولاء والالتزام تجاهها، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم وسلوكهم الوظيفي. يتضمن الدعم التنظيمي تقديم الموارد اللازمة، إتاحة فرص النمو والتطور المهني، والاعتراف بجهود الموظفين، وهو عنصر أساسي لتعزيز الرضا الوظيفي وتحقيق أهداف المؤسسة.

كما تؤكد الباحثة أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي، وسيتم الحفاظ على سرية البيانات الشخصية للمشاركين.

البيانات الشخصية:

الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

المستوى التعليمي:

☐ ابتدائي

☐ متوسط

☐ ثانوي

☐ جامعي

العمر:

☐ اقل من 25 سنة

☐ من 25 سنة الى 35 سنة

☐ من 35 سنة الى 45 سنة

☐ أكثر من 45 سنة

جدول ١: المتغير المستقل: بيئة العمل

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	المرجع
بيئة العمل	الهيكل التنظيمي	٣ عبارات	عون الله، مزهود (٢٠٢٣). تأثير بيئة العمل على تحقيق الابداع الاداري
	التدريب	٣ عبارات	عون الله، مزهود (٢٠٢٣). تأثير بيئة العمل على تحقيق الابداع الاداري
	التكنولوجيا	٣ عبارات	عون الله، مزهود (٢٠٢٣). تأثير بيئة العمل على تحقيق الابداع الاداري

المصدر: الباحثة (٢٠٢٤)

المتغير الأول: بيئة العمل

الرقم	العبارات		
	الهيكل التنظيمي		
	موافق	محايد	غير موافق
1	يوفر الهيكل التنظيمي تنشيطاً في أقسامه		
2	يوجد سهولة في الاتصال بين مختلف الأقسام الإدارية		
3	تملك المؤسسة هيكل تنظيمي مرن		
	التدريب		
	موافق	محايد	غير موافق
4	تعتمد المؤسسة دورات تدريبية وفق احتياجات العمل		
5	تعتمد المؤسسة أسلوب التدريب الجماعي (لبناء فريق العمل)		
6	يتم فرض التدريب على جميع الموظفين بشكل إلزامي		
	التكنولوجيا		
	موافق	محايد	غير موافق
7	تشجع التكنولوجيا على تقديم أفكار جديدة		
8	توفر المؤسسة على توظيف تكنولوجيا حديثة في العمل		
9	تناسب البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل		

جدول ٢: المتغير التابع: الدعم التنظيمي

المرجع	عدد العبارات	الابعاد
بلمهدي، جميلة (٢٠٢٢). اثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات.	٧ عبارات	الدعم التنظيمي

المصدر: الباحثة (٢٠٢٤)

المتغير الثاني: الدعم التنظيمي

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أعتقد أن المنصب الخاص بي مناسب جدا لي			
2	يجمع المدير المعلومات الدقيقة والكاملة قبل إتخاذ القرار			
3	يتم تطبيق كل القرارات الإدارية على كل الموظفين بلا استثناء			
4	أعتقد أن راتبي الشهري مناسب جدا لوظيفتي			
8	لا يأخذ المدير في أغلب الأحيان القرارات بمفرده			
9	يشجعني رؤسائي على التعبير عن أفكاري في العمل حتى لو كانت لا تتفق مع آراءهم			
10	أشارك بقدر كبير في إتخاذ القرارات المرتبطة باختصاصي			
16	تتسم وظيفتي بنوع من التحدي الذي أأرغب بالعمل فيه			
17	تتميز وظيفتي بالاستقلالية التي تشبع طموحي في العمل			
18	المستوى الوظيفي لعملي يتناسب مع طبيعة النشاط الذي أؤديه			
19	المهام في وظيفتي محددة بدقة			