

عنوان البحث

أثر بيئة العمل الإيجابية على رضا الموظفين وأدائهم الوظيفي

إعداد الطالب/

لولو سالم السقاف

إشراف/

د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

في عالم الأعمال المعاصر، لا شك أن الرضا الوظيفي يمثل دورًا حيويًا في نجاح الشركات واستمراريتها. يتجلى الرضا الوظيفي في تجربة الموظف بمختلف جوانبها، بدءًا من تصوره لبيئة العمل والعلاقات التي يبنها مع زملائه والإدارة، وصولًا إلى تلك المهام اليومية التي يقوم بها بانتظام.

العلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية لا يمكن إنكارها، فكلما شعر الموظف بالرضا والاستمتاع بما يقوم به في مكان عمله، زادت فرص نجاح الشركة وتحقيق أهدافها بكفاءة. تسعى جميع الشركات في الوقت الحاضر إلى تحسين الأداء الوظيفي لموظفيها، لضمان التفوق والاستدامة في سوق المنافسة الحديث.

من أبرز العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين هي بيئة العمل نفسها، فكلما كانت هذه البيئة إيجابية ومحفزة، زادت الإنتاجية والتفاني في العمل. يتأثر الأفراد بشكل مباشر بطريقة تعاملهم مع زملائهم ورؤسائهم، وكذلك بالدعم والتحفيز المتاحين لهم داخل الشركة.

لذا، فإن فهم عميق للعلاقة بين الرضا الوظيفي والإنتاجية يعد أساسيًا لتحسين البيئة العملية وتعزيز الأداء الشامل للموظفين، مما يساهم في تحقيق الأهداف المنشودة واستدامة النجاح في مؤسسات اليوم.

مشكلة الدراسة:

بيئة العمل الإيجابية تعد عاملاً أساسياً في تحقيق رضا الموظفين وتعزيز أدائهم الوظيفي، إلا أن العديد من الشركات لا تزال تواجه تحديات في تحقيق هذه البيئة الملائمة. تحديات الحفاظ على بيئة عمل إيجابية قد تشمل الفهم الدقيق لاحتياجات وتوقعات الموظفين المتغيرة، إدارة التنوع والتميز بفعالية، وضمان مستوى عالٍ من الاتصال والتفاعل بين جميع أفراد الفريق. كما يعتبر القيادة الفعالة والمتفهمة للمشاعر والاحتياجات الفردية أمراً حيوياً في بناء بيئة عمل تشجع على التعاون والإبداع.

إحدى التحديات الرئيسية التي تواجه الشركات هي التكيف مع تغيرات احتياجات الموظفين وتوقعاتهم المتغيرة. فالموظفون في الوقت الحاضر يبحثون عن بيئات عمل تتسم بالمرونة والتواصل الفعال، حيث يشعرون بالاهتمام والاحترام بشكل مستمر. فهم هذه التحديات والتعامل معها بشكل فعال يمكن أن يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تساهم في رفاهية الموظفين وتحقيق أداء متميز يدعم أهداف الشركة بشكل مستدام في ظل الأسواق العالمية المتنوعة والتنافسية.

وهناك مثال: تعاني عدد من المنشآت الفندقية من عدم الفهم لأهمية برامج أبعاد جودة حياة العمل ودورها في التأثير على السلوكي الإبداعي للعاملين في الصناعة الفندقية والتي تقوم على أساس تقديم الخدمة السياحية الملموسة وغير الملموسة للسياحة ولما له أثر في زيادة الحصة السوقية للفندق، مما ينعكس على دوافع العاملين ورفع مستوى الروح المعنوية لديهم وتحسين مستوى أدائهم.

إن مشكلة الدراسة تتصل بكيفية الحفاظ على أداء العاملين من خلال دعم وتفعيل أبعاد جودة حياة العمل في ظل زيادة المنافسة بين المنشآت الفندقية على المستوى الدولي والمحلي متمثلة في فنادق فئة الخمسة نجوم بالقاهرة والجيزة.

إضافة إلى ذلك، يعد دور القيادة الفعالة والتي تفهم احتياجات ومتطلبات الموظفين بشكل فردي، أمراً حيوياً في بناء بيئة عمل إيجابية. فالقادة الذين يظهرون اهتماماً بالموظفين ويتفاعلون بفعالية معهم، يمكن أن يلعبوا دوراً كبيراً في تعزيز رضا الموظفين وتعزيز أدائهم العام.

بالاستناد إلى هذه الملاحظات، يتعين على الباحث استكشاف العوامل المؤثرة في بيئة العمل وتأثيرها على رضا الموظفين وأدائهم من خلال دراسة تفصيلية وتحليلية للتغيرات والتحديات التي تواجههم في سياق عملهم اليومي.

بالإضافة إلى ذلك، إدارة التنوع والتميز بفعالية تمثل تحدياً كبيراً، حيث يجب على الشركات تعزيز الشمولية واحترام الاختلافات الثقافية والفكرية بين الموظفين. يتطلب ذلك تبني استراتيجيات تواصل مفتوحة وفعالة للتعامل مع التحديات التي قد تنشأ من التنوع الجماعي.

ومن جانبها، تعتبر القيادة الفعالة والمتفهمة للمشاعر والاحتياجات الفردية أساسية في بناء بيئة عمل تشجع على التعاون والإبداع. يجب على القادة أن يظهروا القدرة على التفاعل بفعالية مع فرقهم، وتوفير الدعم الذي يحتاجه كل فرد لتحقيق أقصى إمكاناته.

اختيار الباحث موضوع دراسته، وهو الرضا الوظيفي، يأتي من رغبته في فهم الأسباب وراء التذمر وعدم الرضا بين الموظفين في بعض مواقع الشركة، على الرغم من توفر رواتب مرتفعة. خلال مناقشاته مع زملائه في العمل، لاحظ الباحث هذا الشعور بالاستياء، مما دفعه لصياغة مشكلة الدراسة بتساؤله الرئيسي: هل تؤثر بيئة العمل الإيجابية على الرضا الوظيفي وأداء الموظفين؟

أهمية الدراسة:

في حين أن البيئة هي عامل اعتبار مهم أثناء البحث عن وظيفة، فإن معظم الشركات الكبرى في العالم تبذل قصارى جهدها لخلق بيئة مكتبية مليئة بالضوء والمشاعر المشجعة لمساعدة الموظفين على بذل قصارى جهدهم في الوظائف الموكلة إليهم.

أهمية الدراسة تكمن في فهم الدور الحاسم للرضا الوظيفي في تحقيق أهداف المؤسسات واستمراريتها.

● أهمية الرضا الوظيفي وأثره على الإنتاجية:

يؤثر الرضا الوظيفي تأثيرًا مباشرًا على إنتاجية الموظفين، فعندما يشعر الموظف بالرضا والسعادة في مكان عمله، تزداد جديته ويزداد تركيزه في العمل، ويتحمس للقيام بأدواره، ويسعى للمساهمة في نجاح الشركة، وهو ما يؤدي في النهاية إلى زيادة الإنتاجية.

كما تزداد إنتاجية الموظف عندما يشعر بالرضا، هذا الشعور النابع من إدراكه أن له دورًا مهمًا في الشركة وأنه يحدث فرقًا ملحوظًا بها، وهو ما يشجعه على البقاء في وظيفته وعدم تركها.

والعكس صحيح، يؤدي انخفاض رضا الموظفين إلى انخفاض الإنتاجية في مكان العمل، فشعور الموظفين بالاستياء وعدم الرضا يفقد الحماس في العمل، وهو ما يؤدي إلى ضعف أدائهم وقلّة إنتاجيتهم.

● أهمية الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء:

يتأثر أداء الموظفين بشعورهم بالرضا في مكان العمل، فعندما يجد الموظفون أن الشركة التي يعملون لديها تعاملهم باحترام وتقدم لهم فرص التطوير المهني وتمنحهم رواتب عادلة؛ يتولد داخلهم الحافز لتقديم أفضل ما لديهم، وبالتالي يتطور أدائهم ويصبحون أكثر انخراطاً في العمل.

ويتجلى أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في تطوير هذا الأداء، فيصبح الموظفون أكثر تركيزاً والتزاماً بعملهم، ويقدرّون على العمل بشكل جيد وإحداث الفارق، وبالتالي تقل فرص ارتكاب أي أخطاء في العمل، وهو ما يؤثر بالإيجاب على جودة المنتجات والخدمات.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد تأثير بيئة العمل الإيجابية على مستوى رضا الموظفين:

هدف هذه الدراسة هو تقييم كيفية تأثير بيئة العمل الإيجابية على مستوى رضا الموظفين داخل المؤسسة، مع التركيز على عوامل مثل الدعم الاجتماعي، والتقدير، والتفاعل الفعال.

- تحليل تأثير بيئة العمل الإيجابية على أداء الموظفين:

يهدف هذا الهدف إلى دراسة كيفية تأثير بيئة العمل الإيجابية على أداء الموظفين، بما في ذلك الإنتاجية، والإبداع، والمشاركة الفعالة في العمل، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بفاعلية.

- تحديد عوامل بيئة العمل الإيجابية المؤثرة على الرضا والأداء:

سيتم خلال هذا الهدف تحديد العناصر المحددة داخل بيئة العمل الإيجابية التي تؤثر بشكل كبير على رضا الموظفين وأدائهم، مما يساعد في تحديد السياسات والإجراءات التي يمكن أن تعزز هذه العوامل بشكل فعال.

- مقارنة بين تأثير بيئة العمل الإيجابية في القطاعين العام والخاص:

يهدف هذا الهدف إلى دراسة الفروقات في تأثير بيئة العمل الإيجابية على الرضا والأداء بين الموظفين في القطاعين العام والخاص، وتحليل كيفية تأثير الهيكل التنظيمي والأهداف المؤسسية على هذه النتائج.

- تقديم توصيات لتعزيز بيئة العمل الإيجابية وتحسين الأداء:

يهدف هذا الهدف إلى تقديم توصيات عملية تعتمد على النتائج والتحليلات المستنتجة من الدراسة، بهدف تعزيز بيئة العمل الإيجابية وتحسين رضا الموظفين وأدائهم في المؤسسة.

تساؤلات الدراسة

تركز هذه الدراسة على كيفية تأثير بيئة العمل الإيجابية على درجات رضا الموظفين، وهو العنصر المحوري في تقييم تجربتهم الوظيفية. من خلال توفير بيئة مشجعة وداعمة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعزيز شعور الموظفين بالرضا تجاه عملهم والمؤسسة، مما يعكس إيجابياً على أدائهم العام.

تسعى الدراسة الى الإجابة عن التساؤلات التالية:

- 1- ما أثر بيئة العمل الإيجابية على رضا الموظفين.
- 2- ما أثر بيئة العمل الإيجابية على أداء الموظفين.
- 3- هل هناك علاقة بين بيئة العمل الإيجابية والابتكار والإبداع لدى الموظفين؟
- 4- ما هو دور القيادة في خلق ودعم بيئة عمل إيجابية؟
- 5- هل تؤثر بيئة العمل الإيجابية على مستوى رضا العملاء؟ وما هي الآليات التي قد تؤدي إلى ذلك؟

فروض الدراسة:

الفرضية الأولى:

تعزيز الرضا الوظيفي:

بيئة عمل إيجابية تعمل على زيادة رضا الموظفين على عملهم، من خلال توفير مستويات عالية من التفاعل الإيجابي والدعم النفسي والمهني. تعتبر بيئة العمل الإيجابية محفزاً رئيسياً لزيادة رضا الموظفين على عملهم، وبالتالي تحقيق مستويات أعلى من الالتزام والولاء تجاه المنظمة.

الفرضية الثانية:

تحفيز الإبداع والابتكار:

توفير بيئة تشجع على التفكير الإبداعي والابتكاري، مما يعزز من أداء الموظفين ويساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية. العلاقة بين بيئة العمل الإيجابية وأداء الموظفين تتمثل في تحفيزهم على الإبداع والابتكار، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ.

الفرضية الثالثة:

تعزيز التفاعل والتعاون الفريقي:

دعم بيئة عمل تشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين الموظفين، مما يساهم في تحسين العلاقات الفردية وزيادة التواصل داخل الفريق. توفير دعم ودمج العمل الجماعي في بيئة عمل إيجابية يعزز من تفاعلات الموظفين وتعاونهم، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية أكبر.

الفرضية الرابعة:

تحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية:

توفير بيئة عمل تشعر فيها جميع العاملين بالمساواة والعدالة، مما يعزز من رضاهم وتفانيهم في العمل. بيئة العمل الإيجابية تسهم في تقديم تجارب عمل إيجابية للموظفين، مما يزيد من شعورهم بالمسؤولية والاستقلالية في أداء مهامهم اليومية.

الفرضية الخامسة:

تعزيز الشعور بالمسؤولية والاستقلالية:

بيئة عمل إيجابية تسهم في تعزيز شعور الموظفين بالمسؤولية والاستقلالية في أداء مهامهم اليومية، مما يؤدي إلى تحقيق أداء فردي وجماعي متميز إدارة فعالة للتنوع والتميز في بيئة عمل إيجابية تساهم في تعزيز الشعور بالمساواة والعدالة بين الموظفين، مما يحقق رضا وإشباعاً أعلى بينهم

الفرضية السادسة:

تعزيز سمعة الشركة:

يُعتبر الموظفون الراضون والسعداء بمثابة سفراء للعلامة التجارية، فشعورهم بالرضا الوظيفي يدفعهم لمشاركة مشاعرهم الإيجابية مع الآخرين، وتوصيتهم بالعمل بشركتهم، وهو ما يؤدي في النهاية إلى تحسين سمعة الشركة.

الدراسات السابقة:

الرضا الوظيفي:

مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرف (Robbins & Judge, 2016) الرضا الوظيفي بأنه شعور إيجابي للموظف تجاه عمله نتيجة تقييم خصائصه. (Robbins & Judge, 2016, Pg. 116)

ويرى (Lander, 2009) أن مفهوم الرضا الوظيفي يدور حول فكرة أساسية مفادها: أن الرضا يتمركز حول موقف العامل إيجاباً، أو سلباً تجاه عمله، أي تقديره لعمله من حيث ميله له، أو كرهه له.

والرضا الوظيفي هو مستوى درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة، يتعلق بعضها ببيئة العمل، ويتعلق بعضها الآخر بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته، ومتناسباً مع ما يريده من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه (عبد الباقي، 2004، ص173).

كما عُرِفَ الرضا الوظيفي بأنه شعور الموظف الايجابي أو السلبي نحو العمل الذي ينتمي إليه نتيجة لتأثره بمجموعة من المتغيرات المادية والمعنوية والنفسية التي تحيط به في بيئة العمل (الدلبي، 2002م، ص16)

لذا، يمكننا الاستخلاص بأن الرضا الوظيفي هو حالة يصل إليها الفرد نتيجة تفاعله مع وظيفته وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمدّه من هذا العمل، وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله.

مفهوم أداء العاملين:

عُرِفَ الأداء من الناحية الإدارية كما ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية، بأنه "القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات والواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفؤ المدرب." (زكي، 1992)، وحسب Dubrin (2006) فأداء الموظف هو استخدام المعرفة والمهارات والخبرات والقدرات، لتنفيذ المهمة المطلوبة من قبل المدراء بكفاءة وفعالية (Al-Qudah et al, 2014).

أما (الخنق، 2005)، فقد عرفت الأداء على أنه السلوك الذي يسهم فيه الفرد للتعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة، وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب.

وأداء العمل حسب (Christen, M. et al, 2006) يتكون من جهد العامل وقدرته، حيث عرف الجهد بأنه كمية الطاقة والوقت اللذان يتم وضعهما في العمل، أما القدرة فقد عرفها بأنها مهارات ومعارف الموظف المتعلقة بواجبات محددة في الوظيفة، علماً بأن الموظفين لا يمتلكون القدرة نفسها على أداء الوظيفة (Tabiu & Nura, 2013).

والأداء هو "الذي تقوم المؤسسة بتوظيفه للقيام بالعمل؛ والقيام به بشكل جيد"، وبالتالي لم يقتصر هذا التعريف على العمل فقط، وإنما على أن الأداء عملية تقييمية، حيث أن الأفعال فقط هي التي يمكن تطويرها وزيادتها لتشكل الأداء (Sonnentag & Frese, 2001).

نستخلص مما سبق أن أداء العاملين هو السلوكيات والأعمال التي تحقق أهداف المنظمة، وبالتالي يمكننا أن نعرف الأداء على أنه عملية ممارسة المهام والمسؤوليات المطلوبة في الوظيفة بما يحقق أهداف المنظمة، الشيء الذي لا يمكن تحقيقه إلا بتحسين الأداء والحصول على التدريب اللازم.

ومن الدراسات العربية:

دراسة محمد الطراونة 2001م

هدفت الدراسة الى قياس درجة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين الإشرافيين في الشركة الغذائية العامة في مدينة عمان الصناعية، وكذلك هدفت الى تحليل العلاقة بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وبين المتغيرات المستقلة، وأشارت النتائج لوجود فروق معنوية ما بين درجة ومستوى الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات المستقلة كمدة الخدمة في العمل ومدة الخدمة في العمل الحالي والراتب واستخدام المواصلات، وقد خلصت الدراسة الى اهمية تحسين الوسائل التي من شأنها تحقيق عوامل البيئة الخارجية لما لها من أهمية في ارضا العاملين، وقد اوصت الدراسة بالاهتمام بزيادة الرواتب للعاملين، وتوفير ظروف عمل مناسبة، وإشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي من شأنها تحسين الإنتاجية .

دراسة (الشهري بن علي) 2002 م

هدفت هذه الدراسة معرفة واقع الرضا الوظيفي السائد ومستويات الأداء لدى مفتش الجمارك بمنطقة الرياض حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي الوثنائي والمنهج الوصفي الارتباطي وقد أشارت النتائج لوجود علاقة بين مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الإنتاجية ان هناك علاقة طردية بين المتغيرين أي كلما زاد الرضا زادت الإنتاجية وكلما زادت الإنتاجية زاد الرضا كما ان الإنتاجية تتأثر بمحيط العمل، كما أن الترقية لا ترتبط بالكفاءة والإتقان مما يعمل على تقليل حالات الرضا كم أظهرت بأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس حيث يزداد الرضا عند الإناث واهم ما اوصت به الدراسة هو أن يكون الرضا الوظيفي من بين الموضوعات الرئيسية التي تحظى باهتمام القيادات الجمركية وأوصت ايضا بتحسين ظروف العمل المادية والوظيفية.

دراسة الطريفي منى 2003م

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد استجابت عينة من 221 مرشدا ومرشده، حيث بين تحليل نتائج الدراسة الى: أن المرشدين والمرشدات كانوا راضون عن عملهم في جميع مجالات الرضا، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا الوظيفي، تعزى للجنس، والتخصص، والدرجة العلمية وكان هناك فروق ذات دلالة في الرضا الوظيفي تعزى للعمر، والدخل، والخبرة، والحالة الاجتماعية.

دراسة السواعي احمد 2004م

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية في الأردن حيث أشارت النتائج الى ان المتوسط الحسابي الكلي بلغ 3,51 بانحراف معياري 0,60 وهو متوسط حسابي يقابل درجة تقدير كبيره مما يدل على توفر مظاهر الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية التابعة لوزارة الأوقاف بشكل كبير، فاحتل مجال العلاقات بين العاملين المرتبة الأولى وتلاه في المرتبة الثانية مجال الإدارة المباشرة، وفي المرتبة الثالثة مجال العمل، وفي المرتبة الرابعة مجال الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي، وفي ظل النتائج السابقة أوصى الباحث بتوصيات أهمها: تعميم تجربة الرضا الوظيفي المدارس الشرعية التابعة لوزارة الأوقاف على المؤسسات التعليمية الأخرى.

دراسة القط، غادة، 2004 م

حيث هدفت الدراسة الى تحديد العلاقة بين ابعاد سمات العمل والرضا الوظيفي، ومدى إدراك العاملين لاثر ذلك على أدائهم في بيئة العمل المصرية وقد توصلت نتائج الدراسة الى وجود تأثير لبعض العوامل المتعلقة بالرضا عن العمل والتي يجب ان يتم التركيز عليها في البيئة المصرية فمن بين النتائج التي توصلت اليها الدراسة أهمية التركيز على بعض مكونات سمات العمل مثل الاستقلالية في أداء العمل، وتحديد طبيعة المهام، ومدى توفر المعلومات المرتدة واوصت الدراسة بضرورة دراسة بيئة المنظمة والبيئة المصرية كعناصر هامة ذات علاقة بالمتغيرات محل الدراسة.

تهدف هذه الدراسة الى محاولة التعرف على رضا العاملين في شركة البوتاس العربية وقد أشارت نتائج الدراسة بأن مستوى الرضا العام كان متوسط حيث كان ذروته عند زملاء العمل بمتوسط 3,32 بينما بلغ المتوسط الحسابي للرضا عن الأجور والخوافز 2,70 وعن نمط الإشراف 2,83 وعن طبيعة العمل 2,96 أما الخدمات المقدمة للعاملين 2,81 كما أشارت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو الرضا الوظيفي تعزى لأثر الجنس وجاءت الفروق لصالح الإناث وأوصت الدراسة بالاهتمام بمعايير فرص الترقية وزيادة الخوافز وإعادة النظر بمكافأة نهاية الخدمة وتحسين الظروف المادية والتقليل من مخاطر العمل.

الدراسات الأجنبية:

دراسة Testa Mark : 2001

انصبت الدراسة بهدف التحقق من وجود العلاقة الفعلية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي فضال عن كيفية تفاعل متغيرات مع بعضها الولاء، والرضا، والجهد في بيئة العامل الخدمي وقد اشتملت الدراسة على استطلاع آراء 425 موظف ضمن 24 إدارة أمريكية وأظهرت النتائج ان متغير الرضا الوظيفي يؤثر بدرجة منخفضة فيمتغير الجهد وأفادت الدراسة أيضا بوجود علاقات مهمة بين المتغيرات الثلاث ضمن بيئة العمل.

دراسة Chen,yen (2005)

تناولت هذه الدراسة مندوبي المبيعات العاملين في صناعة المستحضرات الصيدلانية . وهدفت دراسة هذه الآثار من سمات الشخصية المختلفة على الرضا الوظيفي. وتم أخذ بعين الاعتبار المتغيرات الديموغرافية لمعرفة ما إذا كانت تلعب دورا في العلاقة بين سمات الشخصية المختلفة ، والرضا الوظيفي ، وأشارت النتائج إلى أن معظم السمات الشخصية تؤدي الى مستويات مختلفة من الرضا الوظيفي ما عدا سمة فقدان الأعصاب وكذلك وبعض المتغيرات الديموغرافية، مثل الخبرة الصيدلانية، ومستوى التعليم، والعمر وهي من العوامل التي قد تؤثر على الرضا الوظيفي. وقد اوصت الدراسة بأن تقوم المنظمة بزيادة توظيف الأموال لزيادة الدافعية لدى مندوبي المبيعات المحترفين وسيكون أكبر عامل، لا سيما في صناعة المستحضرات الصيدلانية .

دراسة سيسانجا وروجر 2005

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الأكاديميين الجامعيين في الدول النامية و أجريت هذه الدراسة على جامعتين في اوغندا وطبقت على عينة تمثل 182 فرد وذلك لمعرفة العوامل التي تساهم وتدعم الرضا الوظيفي للعاملين في التعليم العالي حيث بين تحليل دونز للنتائج ان العوامل الأكثر تأثيرا " على الرضا الوظيفي وهي كل ما هو متصل بسلوك زملاء العمل ، الإشراف، نواحي التعليم الجوهرية والحقيقي ، وكانت دوافع عدم الرضا أكثرها خارجية مثل المكافآت ، والسيطرة ، والترقية وبيئة العمل ، كما وجد ان الرتبة الأكاديمية والعمر لهما دلالات على الرضا الوظيفي بينما لم يكن هناك دلالة لتأثير الجنس على الرضا الوظيفي وقد أوصى بأجراء المزيد من البحوث.

دراسة حلبي لحدود 2006

هدفت هذه الدراسة التعرف على الرضا الوظيفي لدى مديري شبكه الأنترنت في ولاية كارولينا الشمالية على أساس استبيان مينيسوتا للرضا الوظيفي ، واستندت البيانات التي تم جمعها من الإجابة على 20 سؤال تم إجراؤها على شبكة الأنترنت وشارك ما مجموعه 381 لمسئولي الشبكة في ولاية كارولينا الشمالية المشاركة في هذه الدراسة وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة: ان هناك عالقة خطية بين الرضا الوظيفي والعمر ، وجود عالقة ايجابية بين الرضا الوظيفي والتعليم ، وجود عالقة خطية بين الرضا الوظيفي والخبرات ، إضافة لذلك أظهرت الدراسة بأن هناك رضا وظيفي لدى مسئولي الشبكة بشكل عام مع وظائفهم حيث أشار نصف مسئولي للشبكة بالرضا الوظيفي مع رؤسائهم والمشرفين على طريقة التعامل مع عمالهم وأظهرت الدراسة ان هناك عدم رضا على الطريقة التي يتم فيها وضع السياسات موضع التنفيذ. وقد اصت الدراسة بأجراء المزيد من الدراسات لتحديد السباب التي أدت الى نسبة غير متكافئة من الرضا الوظيفي بين الرجال والنساء.

المنطلقات النظرية للدراسة:

العلاقة بين عناصر بيئة العمل وتأثيرها على السلوك والأداء العملي للموظفين. إليك بعض المنطلقات النظرية المهمة:

نظرية الرضا الوظيفي والتحفيز

نظرية الرضا الوظيفي تعد أحد النقاط الأساسية في دراسة السلوك التنظيمي، حيث تركز على مستوى رضا الموظفين عن وظائفهم وبيئتهم العملية. تقدم هذه النظرية إطارًا نظريًا لفهم ما يحفز الموظفين ويجعلهم يشعرون بالرضا الوظيفي. العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي تشمل الرواتب والمكافآت، وظروف العمل، وجودة الإدارة، وفرص التطوير المهني. يتفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض لتشكيل تجربة العمل لدى الموظف وتأثيره على مستوى رضاه والتزامه تجاه المنظمة.

نظرية العلاقات الإنسانية والتفاعل الاجتماعي

نظرية العلاقات الإنسانية تبرز أهمية العلاقات الاجتماعية والتفاعلات الإنسانية داخل بيئات العمل. يعزز هذا المنهج من التفاهم بين الإدارة والموظفين، ويساعد على بناء بيئة عمل تشجع على الثقة والتعاون. تعتبر العلاقات الإيجابية بين الموظفين والمدراء أساسية لتعزيز الرضا الوظيفي والأداء الفعال. من خلال تعزيز الاتصال والتفاعل الاجتماعي الصحي، يمكن أن تساهم هذه النظرية في خلق بيئة عمل إيجابية ومشجعة للإنتاجية والإبداع.

نظرية التنمية البشرية

نظرية التنمية البشرية تركز على تعزيز تطور الموظف ككيان بشري داخل العمل. تنظر هذه النظرية إلى الموظف كمورد بشري يحتاج إلى التنمية والنمو الشخصي والمهني ليتمكن من تحقيق إمكاناته الكاملة. من خلال توفير فرص التعلم والتطوير والتدريب، يمكن للمنظمة تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم على تحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية. تعتبر التقنيات الحديثة لإدارة الأداء والتقييم المستمر أدوات مهمة تستخدمها الشركات لتطبيق مبادئ نظرية التنمية البشرية وتعزيز الرضا والأداء الوظيفي للموظفين.

المنهجية وطرق البحث:

● تحسين رضا الموظفين

مسح رضا الموظفين: يجب أن تبدأ العملية بإجراء مسح دوري لقياس مستوى رضا الموظفين عن عوامل مثل بيئة العمل، والإدارة، والفرص التدريبية، والتعويضات.

تحليل البيانات: استخدم البيانات المجمعة من مسح رضا الموظفين لتحديد القضايا الرئيسية والاتجاهات العامة. هذا يمكن أن يتضمن تقديم تقارير تحليلية تظهر النقاط القوية والضعف فيما يتعلق برضا الموظفين.

● تأثير رضا الموظفين على العملاء

دراسات الحالة والأبحاث: استفد من الدراسات السابقة التي توضح أن رضا الموظفين يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء. قم بإجراء دراسات الحالة داخلية أو استخدم أبحاث أكاديمية لتقديم البراهين على هذا الارتباط.

ربط الأداء برضا الموظفين: أظهر كيف أن موظفين سعداء يقدمون أداءً أفضل، مما ينتج عنه تجارب عملاء أفضل وزيادة في الولاء.

- الحد من التحديات المرتبطة بعدم الرضا

تحسين بيئة العمل: قم بتطبيق تحسينات في بيئة العمل بناءً على استجابات مسح رضا الموظفين. هذا يمكن أن يشمل تعزيز الاتصال بين الإدارة والموظفين، وتوفير فرص التطوير المهني، وتحسين السياسات والإجراءات الداخلية.

تعزيز الإشراف والدعم: قم بتدريب المدراء والمشرفين على كيفية تحسين الدعم والإشراف على الموظفين، مما يؤدي إلى تعزيز الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين خدمة العملاء.

- استراتيجيات لجذب المواهب الجديدة

تعزيز العلامة الجذابة للشركة: استفد من توصيات الموظفين لجذب مواهب جديدة. اجعل رضا الموظفين عن الشركة جزءاً من استراتيجية التسويق التوظيفي.

التركيز على التوظيف الداخلي: قدم فرصاً للترقيات الداخلية والتطوير المهني، مما يعزز الولاء ويرفع مستوى الرضا ويقلل من معدلات الخروج الطوعي.

أدوات الدراسة :

- استبيانات رضا الموظفين.
- مؤشر رضا الموظفين (Employee Satisfaction Index - ESI).
- مقابلات شخصية ومجموعات نقاشية.
- دراسات الحالة والتحليل الجماعي.

حدود الدراسة :

حدود دراسة تأثير البيئة الإيجابية في بيئة العمل كما يلي:

حدود موضوعية:

السكان المستهدفون: يتمحور البحث حول الموظفين العاملين في مؤسسة محددة، بمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

المتغيرات المدروسة: تتضمن الدراسة العوامل التي تؤثر في بيئة العمل الإيجابية مثل الدعم الإداري، والتفاعلات الاجتماعية، والتوازن بين الحياة الشخصية والعملية.

حدود زمنية:

الفترة الزمنية: يجري البحث على مدى فترة محددة، مثل أشهر أو سنوات، لفهم تطورات الرضا والأداء الوظيفي في ظل بيئة عمل إيجابية.

حدود مكانية:

المواقع الجغرافية: يتم التركيز على مواقع الشركة الرئيسية وفروعها المختلفة، مع التأكيد على الاختلافات الثقافية والجغرافية التي قد تؤثر على تجربة الموظفين في بيئات عمل مختلفة.

المراجع:

المراجع العربية:

1. السواعي ، احمد محمود 2004 . "الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات التعليمية في وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية من وجهة نظرهم " ، رسالة ماجستير ، الاردن ، جامعة اليرموك.
2. الشهري ، بن علي 2002". الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية موظفي جمارك منطقة الرياض "رسالة ماجستير، اكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض
3. الطراونة، محمد سالم 2001. " الرضا الوظيفي في قطاع الصناعات الغذائية في الاردن، رسالة ماجستير، الاردن ، الجامعة الأردنية.
4. الطريفي ، منى عبد الرحمن محمد 2003."الرضا الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مدينة عمان "رسالة ماجستير ،الأردن ، الجامعة الأردنية.

المراجع الأجنبية:

1. Daft, Richard (2000). Management, fifth edition. Harcourt college publishers, usa.
2. Testa Mark (2001)" Organization Commitment Job Satisfaction and effort in the serves environment", journal of Psychology, (VOL 135 issue 2).
3. Hilmi A LaHood (2006) "Job satisfaction among network administrators in North Carolina: an analysis based on the Minnesota satisfaction questionnaire " compelled university.