

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

تخصص ماجستير إدارة الأعمال

تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين

إعداد الطالب /

سالم محمد الغامدي

الرقم الجامعي / 251003285

إشراف :

الدكتور / الفیصل عبد الحمید محمد حسن

الدكتور / فايز جراد

العام الدراسي

2025



الإهداء

إلى من غرست في نفسي بذور الطموح، وسهرت الليالي لأجل راحتي،
إلى من كانت ولا تزال مصدر دعمي وسندي،
إلى أُمي الحبيبة، رمز العطاء والحنان.
إلى والدي العزيز، قدوتي في الصبر والمثابرة، الذي علمني أن لا مستحيل
مع الإصرار والاجتهاد.
إلى أساتذتي الأفاضل، الذين قدموا لي كل ما يمكن من علم ونصح وإرشاد، وكانوا لي خير مرشدين
ومعلمين،
أهدي هذا العمل تعبيرًا عن اعترافي بجميلهم.
إلى إخوتي وأصدقائي الأعزاء، الذين كانوا لي خير عون في مسيرتي
التعليمية.
أهدي هذا العمل المتواضع، ثمرة سنوات من الجِد والاجتهاد، لاستكمال
متطلبات التخرج ونيل درجة الماجستير،
إليكم جميعًا، مع خالص الامتنان والتقدير.

الفهرس:

3.....	الإهداء
5.....	الملخص:
6.....	المقدمة:
7.....	مشكلة الدراسة:
8.....	أهداف الدراسة:
9.....	مراجعة الأدبيات:
10.....	المنهجية:
11.....	أداة الدراسة:
12.....	تصميم العينة:
13.....	تحليل البيانات:
14.....	النتائج:
16.....	المناقشة:
17.....	الخاتمة:
18.....	التوصيات:
19.....	المراجع:

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين، من خلال تحليل العلاقة بين مختلف مكونات بيئة العمل (المادية والمعنوية) ومدى انعكاسها على شعور الموظف بالارتياح، الدافعية، والانتماء الوظيفي. انطلقت الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن لبيئة العمل دوراً محورياً في تشكيل مستوى الرضا الوظيفي، سواء بشكل إيجابي أو سلبي، تبعاً لجودة تلك البيئة وملاءمتها للاحتياجات الإنسانية والمهنية للعاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي كإطار منهجي رئيس لجمع وتحليل البيانات، وقد تم استخدام أداة الاستبانة المغلقة المعتمدة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس آراء المشاركين. وقد تم تطبيق الاستبانة على عينة مكونة من (105) موظفاً وموظفة من مؤسسات مختلفة، تم اختيارهم بشكل عشوائي، بهدف الحصول على بيانات دقيقة وموضوعية يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين بيئة العمل وجودة عناصرها من جهة، وبين مستوى الرضا الوظيفي من جهة أخرى. وقد بينت الدراسة أن العوامل الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي تمثلت في: عدالة الإدارة، دعم القيادة، العلاقات الإيجابية بين الزملاء، ووضوح السياسات الداخلية. في المقابل، أوضحت النتائج أن تدني مستوى التجهيزات المادية أو نقص التحفيز يؤثر سلباً وبشكل مباشر في رضا الموظف عن بيئة عمله. واستناداً إلى النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات عبر تطوير البنية التحتية، وتبني أساليب إدارية أكثر عدلاً وتواصلاً، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة التقدير والتحفيز، وتوفير برامج تدريب وتطوير مهني مستدامة، بما يساهم في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية والولاء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية :

بيئة العمل، الرضا الوظيفي، التحفيز، العدالة التنظيمية، العلاقات المهنية، مقياس ليكرت، المنهج الكمي.

المقدمة :

تُعدّ بيئة العمل من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء العام للعاملين داخل المؤسسة، وبالتالي على نجاح المؤسسة نفسها واستدامتها. ومع تنامي الوعي بأهمية الموارد البشرية كعنصر أساسي في تحقيق التميز المؤسسي، بدأت العديد من المؤسسات في إيلاء اهتمام خاص لتهيئة بيئة عمل صحية، محفزة، وآمنة، تلبي احتياجات الموظفين النفسية والمهنية والاجتماعية. تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أحد الجوانب الجوهرية في بيئة العمل، وهو مدى تأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين (Shammout، 2022).

إنّ الرضا الوظيفي لا يُعدّ مجرد شعور عابر بالارتياح، بل هو انعكاس عميق لمستوى التفاعل الإيجابي بين الموظف ومكان عمله، والذي يتأثر بعدة عناصر منها نمط القيادة، العلاقات بين الزملاء، العدالة التنظيمية، التحفيز، فرص الترقّي والتطور المهني، إلى جانب العوامل المادية مثل تجهيزات المكتب، الإضاءة، درجة الحرارة، ومستوى الضجيج. ولا شك أن بيئة العمل الإيجابية يمكن أن تعزز من دافعية الموظفين وتزيد من ولائهم المؤسسي، بينما قد تؤدي البيئة السلبية إلى انخفاض الإنتاجية، ارتفاع معدل الغياب، وزيادة معدلات الدوران الوظيفي (Ghany، 2022).

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين بيئة العمل بمكوناتها المختلفة وبين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، من خلال دراسة ميدانية تعتمد على أدوات بحث كمية ونوعية لتقديم صورة متكاملة عن هذه العلاقة .

إن فهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي يفتح المجال أمام مديري الموارد البشرية وصنّاع القرار لتبني ممارسات أكثر فعالية، ويخلق أرضية خصبة لتحفيز الإبداع، رفع جودة العمل، وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة

مشكلة الدراسة :

تُعد بيئة العمل عاملاً حاسماً في تحديد مدى التزام الموظفين ورضاهم عن وظائفهم، إلا أن الكثير من المؤسسات، خاصة في السياقات الإدارية التقليدية، لا تُولي هذا الجانب الاهتمام الكافي، مما يؤدي إلى تدني مستويات الرضا الوظيفي بشكل ملحوظ.

أهداف الدراسة :

- الهدف الرئيسي للدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير بيئة العمل بمختلف أبعادها على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين،

- الأهداف الفرعية :

- 1 - التعرف على تأثير العوامل المادية في بيئة العمل
- 2 - دراسة أثر العلاقات المهنية داخل بيئة العمل
- 3 - قياس مدى ارتباط أنظمة التحفيز والمكافآت والتقدير المعنوي
- 4 - تحليل دور العدالة التنظيمية والشفافية في اتخاذ القرارات الإدارية
- 5 - التعرف على أثر فرص التدريب والتطوير المهني والترقيات الوظيفية

مراجعة الأدبيات :

تناولت دراسة (Awoeyo، 2021) تأثير بيئة العمل على رضا الموظفين الوظيفي، وهي دراسة لشركة ICS Outsourcing Ltd، ولاية لاغوس. وكان الهدف هو دراسة تأثير بيئة العمل المادية على رضا الموظفين الوظيفي، والتحقيق في تأثير التوازن بين العمل والحياة على رضا الموظفين الوظيفي، وتقييم تأثير التدريب على رضا الموظفين الوظيفي. وتم اعتماد تصميم البحث الوصفي. وتم جمع البيانات باستخدام أسلوب أخذ العينات العشوائية البسيطة لاختيار سبعة وثمانين (87) موظفًا من شركة ICS Outsourcing Ltd، ولاية لاغوس.

المنهجية :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الكمي بوصفه الأنسب لطبيعة البحث، حيث يهدف إلى قياس العلاقة بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي باستخدام بيانات قابلة للقياس الإحصائي والتحليل الكمي الدقيق. يتيح هذا المنهج فهماً معمقاً للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (عناصر بيئة العمل) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي)، ويسمح بتقديم نتائج موضوعية قابلة للتعميم على مجتمعات بحث مشابهة.

أداة الدراسة :

تم استخدام الاستبانة المغلقة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، لما لها من مزايا متعددة، أبرزها: سهولة التوزيع، وضمان اتساق الإجابات، وتقليل نسبة التحيز، إلى جانب توفير الوقت والجهد مقارنة بأدوات جمع البيانات الأخرى مثل المقابلات أو الملاحظة. وقد تم تصميم الاستبانة بطريقة علمية تضمن تغطية كافة أبعاد بيئة العمل المؤثرة على الرضا الوظيفي، مثل: القيادة، العلاقات المهنية، التحفيز، العدالة، بيئة العمل الفيزيائية، وأنظمة المكافآت.

تصميم العينة :

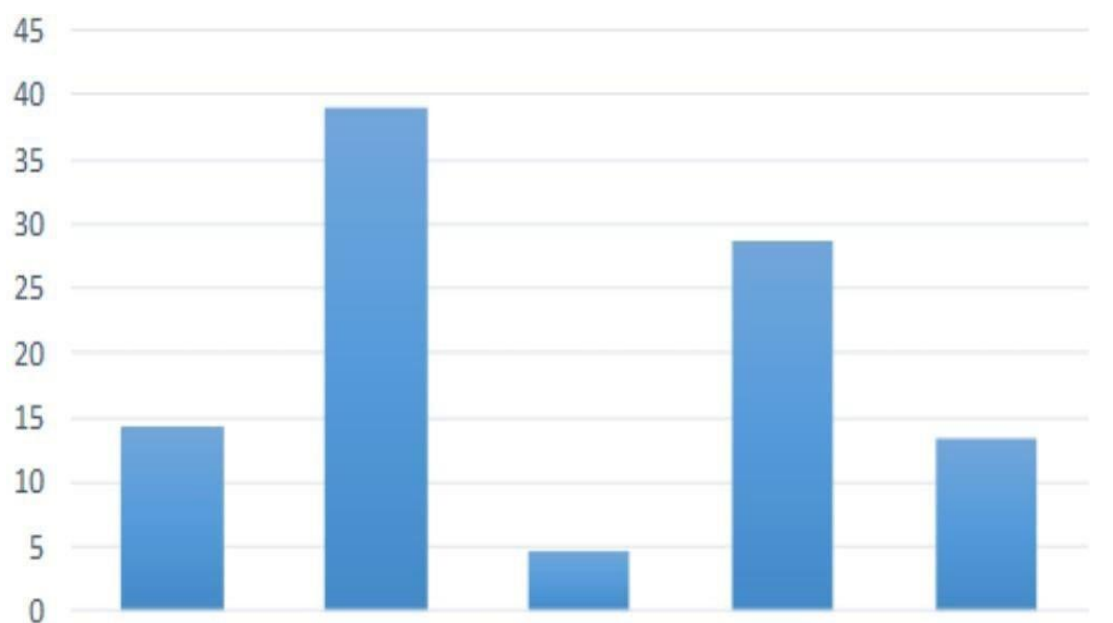
تم اختيار عينة الدراسة باستخدام الأسلوب العشوائي البسيط، حيث استُهدفت مجموعة من العاملين في قطاع معين (مثل القطاع الحكومي أو الخاص، حسب طبيعة الدراسة)، تم اختيار عينة من 105 من 209 موظفين للدراسة، بحيث تمثل العينة تمثيلاً دقيقاً لمجتمع الدراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. وتم الحرص على أن تكون العينة كافية من حيث الحجم لضمان إمكانية تطبيق الأساليب الإحصائية وتحقيق نتائج ذات دلالة معنوية.

تحليل البيانات :

بعد جمع البيانات من خلال الاستبانات، تم إدخالها إلى برنامج إحصائي متخصص مثل SPSS أو Excel، حيث تم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل التكرارات، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى اختبارات الارتباط والانحدار لتحليل العلاقة بين المتغيرات. كما تم استخدام اختبار (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات الاستبانة، وضمان موثوقية النتائج المتحصّل عليها.

النتائج:

- الوصف الإحصائي للبيانات
إن الوصف الإحصائي للبيانات يعد مرحلة حيوية في تقييم البيانات الواردة من المسوحات.
- الخصائص الاجتماعية والديموغرافية للموظفين
مميزات الخصائص وإجمالي الردود والنسب المئوية .
- الدرجة العلمية التي تؤثر فيها العوامل الجسدية والاجتماعية والنفسية على الرضا الوظيفي
تحديد العوامل بالأثر الجسدي والاجتماعي والنفسي بالجدول البياني .
- مستوى قلق الموظفين كونهم زائدون عن الحاجة:
تحديد إجمالي قلق الموظفين الى مستويات مختلفة حسب شعورهم بنسب مئوية .
- كيف يحصل الموظفون على المساعدة والدعم من الزملاء والمشرف المباشر
يتم احتساب المستجيبين أنهم يحصلون على المساعدة وتحديد حالة الخدمة وإجمالي الردود والنسب المئوية .
- مستوى الرضا العام للموظفين في بيئة عملهم
الوصول إلى المستوى العام لرضا الموظفين في البنك الى راضون تماما ونسبيا ومعتدل وغير راضون وغير راضون قليلا .



راضون تماما راضون نسبيا معتدل غير راضون قليلا غير راضون

المناقشة:

قيم هذا البحث الورقة مستوى الرضا الوظيفي ومعنويات الموظفين في البنك التجاري بناءً على بيئة العمل. وتبين أن معظم موظفي البنك راضون عن بيئة عملهم الحالية. أولئك الذين كانوا راضين صنفوا ذلك إلى حد كبير من الرضا وأشار غالبية المستجيبين إلى أنهم راضون إلى حد ما.

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوعًا محوريًا في مجال الإدارة والموارد البشرية، والمتمثل في تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي، يمكن التأكيد على أن بيئة العمل ليست مجرد إطار مادي يمارس فيه الموظف مهامه، بل هي منظومة متكاملة من العوامل النفسية، والاجتماعية، والتنظيمية التي تلعب دورًا جوهريًا في تحديد طبيعة العلاقة بين الفرد والمؤسسة التي ينتمي إليها.

أظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين الذين يعملون في بيئة تتوافر فيها مقومات الدعم الإداري، والعدالة التنظيمية، والعلاقات الإنسانية الإيجابية، والتجهيزات المادية الجيدة، يكونون أكثر رضا عن وظائفهم مقارنة بمن يعملون في بيئات تفتقر لهذه المقومات .

إن هذه النتائج تؤكد ضرورة أن تعيد المؤسسات النظر في كيفية إدارتها للبيئة الداخلية، ليس فقط من باب تحسين الأداء المؤسسي، بل أيضًا من منطلق إنساني وأخلاقي، حيث إن خلق بيئة عمل عادلة ومحفزة يعكس احترام المؤسسة لموظفيها ويزيد من ترابطهم بها.

وإن الرضا الوظيفي ليس هدفًا ثانويًا، بل هو مكون أساسي من مكونات النجاح الإداري، ومتى ما أدركت المؤسسات هذا المعنى، وبدأت في الاستثمار الحقيقي في بيئة العمل، فإنها ستجني ثمارًا كبيرة على المدى البعيد، سواء على مستوى الأداء الفردي أو الجماعي، أو على صعيد الاستقرار والاستدامة المؤسسية.

التوصيات:

- 1 - توصي الدراسة بضرورة توفير بيئة عمل مريحة من الناحية الفيزيائية،
- 2 - على المؤسسات تطوير المهارات القيادية للمسؤولين والمديرين،
- 3 - ينبغي اعتماد أنظمة واضحة ومنصفة في توزيع المهام، والترقيات، والحوافز،
- 4 - توصي الدراسة بإنشاء نظام عادل وشفاف للتحفيز يشمل المكافآت المالية والمعنوية،
- 5 - من المهم العمل على تقوية روح التعاون والعمل الجماعي،
- 6 - تؤكد الدراسة على ضرورة توفير فرص مستمرة للتدريب والتعلم،
- 7 - من المفيد أن تعتمد المؤسسات أدوات واستطلاعات دورية لرصد مستوى الرضا الوظيفي،
- 8 - توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالجوانب النفسية في بيئة العمل،

- Awoeyo, O. M. (2021). Effect of Work Environment on Employee Job Satisfaction : A Study of Ics Outsourcing Ltd. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/376953016_Effect_of_Work_Environment_on_Employee_Job_Satisfaction_A_Study_of_Ics_Outsourci ng_Ltd#:~:text=The%20findings%20of%20the%20study,0.883%2C%20p %3E0.05\).](https://www.researchgate.net/publication/376953016_Effect_of_Work_Environment_on_Employee_Job_Satisfaction_A_Study_of_Ics_Outsourci ng_Ltd#:~:text=The%20findings%20of%20the%20study,0.883%2C%20p %3E0.05).)
- Benske, W. P. (2021). Basic Introduction to Statistics in Medicine, Part 1: Describing Data. *Surgical Infections*, 22(6). Retrieved from <https://www.liebertpub.com/doi/abs/10.1089/sur.2020.429>
- Elbanna, S. (2016). Strategic Planning and Implementation Success in Public Service Organizations: Evidence from Canada. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/281116971_Strategic_Planni ng_and_Implementation_Success_in_Public_Service_Organizations_Evid ence_from_Canada
- Ghany, M. A. (2022). Explaining the effect of Organizational Justice on Job Satisfaction and Work Performance. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/366473948_Explaining_the_ effect_of_Organizational_Justice_on_Job_Satisfaction_and_Work_Perfor mance
- Lelo, J. (2024). The Effect of Work Environment on Employees' Job Satisfaction: Empirical Evidence from the Banking Industry. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/384944920_The_Effect_of_ Work_Environment_on_Employees'_Job_Satisfaction_Empirical_Evidenc e_from_the_Banking_Industry
- Mpoha, C. (2024). Impact of Workplace Environment on Employee Job Satisfaction in Zambia. Retrieved from <https://ideas.repec.org/a/bfy/ojtajp/v6y2024i2p51-61id2225.html>
- Park, S. (2020). The effect of organizational culture and HR practices on female managers' commitment and job satisfaction. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/339989075_The_effect_of_o rganizational_culture_and_HR_practices_on_female_managers'_commit ment_and_job_satisfaction
- Raziq, A. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567115005249>

Roni, M. (2024). The Impact of Working Environment on Employee Job Satisfaction. Retrieved from <https://www.atlantispress.com/proceedings/icgmsi-23/126000195>

Shammout, M. (2022). THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/357836304_THE_IMPACT_OF_WORK_ENVIRONMENT_ON_EMPLOYEES_PERFORMANCE

Vorina, A. (2017). An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Employee Engagement. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/318656620_An_Analysis_of_the_Relationship_Between_Job_Satisfaction_and_Employee_Engagement