

أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مركز الملك سلمان لأمراض الكلى
في مدينة الرياض ، المملكة العربية السعودية
(دراسة حالة)

إعداد الطالبة / عائشة فؤاد طيار

الرقم الأكاديمي / 2021205606

إشراف /

Dr.

أ.د. الفيصّل عبد الحميد

Alfaisal Abdelhameed Mohamed

أ.د. فايز علي جراد

Dr. Fayez Ali Jrad

العام الدراسي/

2025

حقوق الطباعة

حقوق الطباعة تمتلكها جامعة ميدأوشن

وجميع المحتويات هي ملكية للجامعة و مرخصة لها ومحمية بقوانين حقوق الطبع والنشر.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أهدي هذا البحث :

إلى صاحب الهيبة والوقار الذي علّمني البذل دون مقابل. أسأل الله أن يبارك في عمرك لترى ثمار جهدك التي آن قطافها بعد طول انتظار. ستظل نصائحك نجوياً أهتدي بها حاضراً ومستقبلاً ودوماً "والدي الحبيب".

إلى ملاكي في الحياة، ومعنى الحب والحنان والتفاني؛ إلى ابتسامة الحياة وسر الوجود؛ إلى من كان دعائها سر نجاحي، وحنانها بلسماً لجراحي إلى أغلى البشر "أمي الحبيبة".

إلى من بهم أكبر و أعتمد عليهم؛ إلى شموع حياتي؛ إلى من يمنحني وجودهم القوة والمحبة "إخوتي الأعزاء".

إلى مصدر قوتي ومُشجّعي ورفيق دربي وداعم طموحي في كل محطة من هذه الرحلة "زوجي الغالي".

إلى ينبوع الصدق الصافي ، إلى من سارت معي في درب الخير والنجاح "صديقتي الوفية".

راجيةً من الله تعالى أن يجعل هذا العمل نافعا للجميع.

والله ولي التوفيق.

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص عبارات الشكر والامتنان لكل من أسهم في إنجاز هذا البحث العلمي الموسوم بـ "أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في المملكة العربية السعودية".

وأخص بالذكر شكري للأستاذ الدكتور الفيصل عبد الحميد والأستاذ الدكتور فايز علي جراد على ما قدّماه من توجيهٍ ودعمٍ علميٍّ مستمرٍّ خلال مراحل إعداد هذا البحث.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع المشاركين في الاستبيان، الذين قدّموا تجاربهم وآرائهم القيمة، مما أسهم في إثراء محتوى هذا البحث. لقد كانت مساهماتكم محورية في فهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

ونأمل أن تسهم نتائج هذا البحث في تحسين الظروف المهنية وتهيئة بيئة عمل أكثر إيجابية. كما نتطلع إلى استثمار نتائج هذه الدراسة في تطوير بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية.

شكرًا جزيلاً لكم جميعاً.

جدول المحتويات

2.....	الإهداء
3.....	الشكر والتقدير
11.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
12.....	1.1. المقدمة :
14.....	1.2. مشكلة الدراسة :
16.....	1.3. أهمية الدراسة :
17.....	1.3.1. الأهمية النظرية :
17.....	1.3.2. الأهمية التطبيقية :
18.....	1.4. أهداف الدراسة :
18.....	1.5. أسئلة الدراسة :
19.....	1.6. فرضيات الدراسة :
20.....	1.7. نموذج الدراسة :
21.....	1.8. المنطلقات النظرية للدراسة:
22.....	1.9. المنهجية وطرق البحث :
23.....	1.10. أدوات الدراسة :
23.....	1.11. حدود الدراسة :
23.....	1.11.1 الحدود الموضوعية
24.....	1.11.2 الحدود البشرية
24.....	1.11.3 الحدود المكانية
25.....	1.11.4 الحدود الزمنية
25.....	1.12. الدراسات المستقبلية
25.....	1.13. الخاتمة
26.....	2. الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
27.....	2.1. المقدمة:
34.....	2.2. المبحث الأول " بيئة العمل "
34.....	2.2.1. تعريفه

35.....	2.2.2. تطوره
35.....	2.2.3. أهميته
37.....	2.2.4. أبعاده
37.....	2.2.5. نظرياته
43.....	2.3. المبحث الثاني " الرضا الوظيفي "
43.....	2.3.1. تعريفه
44.....	2.3.2. أهميته
45.....	2.3.3. تطوره
45.....	2.3.4. أبعاده
46.....	2.3.5. نظرياته
52.....	2.4. العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي
52.....	2.4.1. تحليل العلاقات بين المتغيرات من الدراسات السابقة:
53.....	2.4.2. الأنماط
53.....	2.4.3. الصراعات
53.....	2.4.4. الفجوات
54.....	2.5. الخاتمة
54.....	2.5.1. ملخص النتائج من الدراسات السابقة:
55.....	2.5.2. آثار الدراسة المستقبلية:
55.....	2.5.3. المساهمات الإجمالية للدراسة:
56.....	3. الفصل الثالث : منهجية الدراسة
57.....	3.1 المقدمة:
58.....	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :
58.....	3.2.1 بيئة العمل :
58.....	3.2.2 الرضا الوظيفي :
59.....	3.3 تصميم البحث :
61.....	3.4 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :
61.....	3.4.1 مجتمع الدراسة :
62.....	3.4.2 عينة الدراسة :
62.....	3.4.3 طرق وتقنيات أخذ العينة :
63.....	3.5 طرق جمع البيانات :
63.....	3.5.1 بيئة العمل :
64.....	3.5.2 الرضا الوظيفي :
65.....	3.6 أنواع البيانات :
65.....	3.6.1 البيانات الأولية :
66.....	3.6.2 البيانات الثانوية :
66.....	3.7 طرق و أساليب تحليل البيانات :
67.....	3.8 الخاتمة :
68.....	4. الفصل الرابع : التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة
69.....	4.1 المقدمة:
70.....	4.2 خصائص عينة الدراسة
76.....	4.3 قياس الصدق والثبات لأدوات البحث
77.....	4.3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة
80.....	4.3.2 ثبات أداة الدراسة
84.....	4.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

87	4.5 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة
89	4.6 نتائج اختبار فرضيات الدراسة
99	4.7 الخاتمة
102	5. الفصل الخامس : مناقشة النتائج والاستنتاجات
103	5.1 المقدمة
103	5.2 المساهمة النظرية
104	5.3 التطبيقات العملية
105	5.4 التوصيات
106	الخاتمة
110	قائمة المراجع
120	الملاحق
122	الاستبيان

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة ، (الباحث ، 2025)	20
2	أهمية إنشاء بيئة عمل شاملة وداعمة (Fastercapital، 2024)	36
3	الفرق بين بيئة العمل الناضجة وبيئة العمل الغير ناضجة (Blushi ,2020)	36
4	هرم ماسلو للحاجات الانسانية (Al-Yousef, 2022)	41
5	نظرية العدالة (Khurays ,2022)	42
6	الأنواع الستة لنظرية الشخصيات المهنية وبيئات العمل (adminlp2m, 2023)	43
7	نظرية هيرزبرج (Career Guidance and Excellence, 2024)	49
8	نظرية ماكيلاند (Ghanam ,2020)	51
9	نظرية نموذج الطلب / التحكم (Karasek, 1979)	52

61	تصميم البحث (بصلة البحث) (saunders, 2009 بواسطة الباحث ، 2025)	10
73	تصنيف العينة وفقا للجنس (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	11
74	تصنيف العينة وفقا للعمر. (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	12
75	تصنيف العينة وفقا للمستوى التعليمي . (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	13
76	تصنيف العينة وفقا لعدد سنوات الخبرة (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	14

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
62	مجتمع الدراسة المصدر: بواسطة الباحث (2025)	1
63	عينة الدراسة المصدر: بواسطة الباحث (2025)	2
65	المتغير المستقل بيئة العمل المصدر: بواسطة الباحث (2025)	3
66	المتغير التابع الرضا الوظيفي المصدر: بواسطة الباحث (2025)	4
71	توصيف عينة البحث المصدر: بواسطة الباحث (2025)	5
79	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل بيئة العمل المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	6
80	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير التابع الرضا الوظيفي المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	7
83	قياس الثبات لأداة الدراسة المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	8

85	دلالة المتوسطات الحسابية المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	9
86	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	10
88	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2025)	11
122	جدول أدوات البحث المصدر: بواسطة الباحث (2025)	12
125	استبيان نتائج تحليل أبعاد المتغير المستقل "بيئة العمل" المصدر: بواسطة الباحث (2025)	13
127	استبيان نتائج تحليل أبعاد المتغير التابع "الرضا الوظيفي" المصدر: بواسطة الباحث (2025)	14

مستخلص الدراسة

الهدف من الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى : تحديد أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في المملكة العربية السعودية في منطقة الرياض .

منهجية الدراسة : استخدمت الدراسة المنهج الاستنتاجي التحليلي وتم جمع البيانات من خلال استبيان شمل عينة عشوائية من موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 40 موظف من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية ، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS 28، تم إجراء كافة التحليلات بطريقة منظمة ودقيقة، مما يضمن الحصول على نتائج موثوقة تساعد في تقييم مدى ملاءمة النموذج المستخدم في الدراسة. من خلال هذه العملية، تم التحقق من صحة الفرضيات المطروحة ودعمها بالبيانات الإحصائية.

نتائج الدراسة : أن النتائج تؤكد وجود علاقة إيجابية معنوية قوية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، مع دلالة إحصائية قوية تدعم هذه العلاقة. تم ذكر كل بعد من الأبعاد والمستوى الذي وصل إليه (مرتفع - متوسط - منخفض) .

المساهمة النظرية : حيث تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات من خلال دراسة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. وتساهم هذه الدراسة في تعزيز المعرفة النظرية حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، من خلال توفير تحليل شامل ومتكامل، مما يسهل على الباحثين والممارسين في هذا المجال فهم الديناميكيات المعقدة التي تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم.

التطبيقات العملية : تقدم الدراسة توصيات للجهات ذات العلاقة في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى حول أهمية بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي مما يرفع مستوى المنظمة .

الكلمات المفتاحية : بيئة العمل _ الرضا الوظيفي _ المهام والواجبات _ بيئة العمل المادية _ الهيكل التنظيمي _ بيئة العمل التكنولوجية .

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة :

في ميدان إدارة الأعمال، وبشكل خاص في مجال السلوك التنظيمي ونظرية المنظمة، يُعتبر موضوع الرضا الوظيفي من أبرز المواضيع لما له من ارتباط وثيق بالعوامل الحيوية لأداء المؤسسات؛ مثل الإنجاز والإنتاجية والدافعية والقيادة. ويُنظر إلى مستوى الرضا الوظيفي كمؤشر لجودة حياة العمل (QWL) وكدليل على فعالية المنظمة (عبد الرزاق، 2005). ويمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه حالة شعورية تتولد لدى الفرد نتيجة تفاعل مجموعة من المتغيرات في بيئة عمله المباشرة والمحيطية، وتتجسد في اتجاهات الموظف وسلوكه تجاه وظيفته. من هذا المنطلق، أصبح اهتمام المؤسسات برضا موظفيها توجُّهًا حديثًا يُستخدم لقياس تصوراتهم وردود أفعالهم إزاء وظائفهم (دلال & خيرة، 2019). وفي هذا السياق، تشير عريفي & خلاف (2023) إلى أنَّ المؤسسات المعاصرة باتت تعتمد اعتمادًا أساسيًا على تنمية مواردها البشرية بوصفها حجر الزاوية في النمو والنجاح والاستمرار؛ ولذلك فهي تولي عناية كبيرة برضا الموظفين ودعم معنوياتهم، سعيًا لتحقيق التوافق والانسجام بين الفرد وعمله، مما يُسهم في رفع كفاءة الموظف وفعاليته في أداء مهامه (عريفي & خلاف، 2023).

قدّمت بعض الدراسات السابقة تعريفاتٍ شاملة لمفهوم بيئة العمل، باعتبارها تشمل البيئة المادية والاجتماعية وجميع الظروف والعوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في مكان العمل. فعلى سبيل المثال، عرّفت دراسة عكر (2020) بيئة العمل بأنها كافة العناصر المتوفرة ضمن نطاق العمل من حوافز ومكافآت وعلاوات وظروف مادية وجمالية؛ وهي الإطار الذي تُتخذ في سياقه القرارات والتعليمات والأوامر المتعلقة بالموظفين وأعمالهم. كما بيّنت أن بيئة العمل تتألف من مجموعة متغيرات وأحداث تتباين خصائصها باختلاف المؤسسة. وقد أوصت تلك الدراسة بضرورة تعزيز روح الفريق في بيئة العمل لتصبح أكثر حيوية وإنتاجية (مستشهد به في عثمان، 2022). كذلك أشار العيد (2018) إلى أن بيئة العمل تجعل العنصر البشري أحد أهم عوامل نجاح المؤسسة، وأن على المؤسسات الحديثة السعي إلى تحقيق توازن بين متطلبات المنظمة واحتياجات العاملين من خلال توفير الوسائل المناسبة لجعل بيئة العمل أكثر قدرةً على إشباع تلك الاحتياجات.

أما الرؤية التقليدية لمفهوم الرضا الوظيفي فتتمثل في كونه الشعور الذي يحمله العامل تجاه وظيفته. وهذا الشعور لا يتوقف على طبيعة المهام وحدها، بل يتأثر أيضًا بتوقعات الفرد وما يرتئيه لنفسه من دور في تلك الوظيفة. ويُعدّ الرضا الوظيفي – من وجهة نظر العديد من الباحثين – من أكثر

الموضوعات التي نالت اهتماماً واسعاً في بحوث السلوك التنظيمي؛ إذ يُمثّل مجموعة المشاعر والمعتقدات التي يحملها الموظفون حول وظائفهم الحالية (رفش & الربيعي، 2015؛ مستشهد به في عثمان، 2022). وبما أن العنصر البشري هو الأهم في بيئة العمل لتحقيق كفاءة المؤسسة وفعاليتها، وهو من العوامل الرئيسية في تحسين قرارات الموظفين وأدائهم، فقد أصبح توفير بيئة عمل مشجّعة أمراً ضرورياً لضمان رفع الرضا الوظيفي لدى العاملين (عون الله & مزهود، 2023).

أظهرت الدراسات السابقة وجود فجوة معرفية في مجال دراسة بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي؛ حيث إن تحقيق رضا الموظفين يستلزم توافر بيئة عمل ملائمة وسليمة تدفع الأفراد إلى إبراز قدراتهم ومهاراتهم الإبداعية وتوظيفها بشكل مبتكر في حل المشكلات وابتكار الأفكار الجديدة (عون الله & مزهود، 2023). كذلك فإن المعيار الحقيقي الوحيد لفاعلية الفرد في وظيفته هو مستوى أدائه؛ وفي غياب معايير واضحة لقياس الأداء، تلجأ بعض المنظمات إلى مؤشرات بديلة. ويُعتبر الرضا الوظيفي أحد الخصائص التي تعتمد عليها المنظمات عادةً كبديل غير مباشر لقياس الأداء، مع السعي إلى تعزيز العلاقات بين العاملين والمنظمة لضمان استمرارية قوة العمل (حمزة & فانوس & أمين، 2019).

تتمثّل إحدى الإشكاليات الجوهرية المتعلقة ببيئة العمل في كيفية جمع عدد من الأفراد – لكل منهم معتقداته وأفكاره وقدراته الخاصة – للعمل معاً في نشاط يحقق نجاح المؤسسة وفي الوقت نفسه يحقق رضاهم الشخصي. ومن هذا المنطلق، تدور الدراسة الحالية حول موضوع الرضا الوظيفي الذي أثار جدلاً واسعاً في مختلف الدوائر العلمية، لكونه نقطة تقاطع لعدة مجالات معرفية؛ منها العلوم الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسية. فمنذ ثلاثينيات القرن العشرين بدأ الباحثون في تخصصات متعددة يولون اهتماماً متزايداً لموضوع الرضا الوظيفي، حتى غدا أحد الموضوعات الحيوية والمهمة لأنه يتناول البُعد الإنساني للموارد البشرية التي تُعدّ أهم مورد في المؤسسة والمتحكم في بقية الموارد المادية والفنية (أمين & أيوب، 2017). وقد أكّد دلال & خيرة (2019) أن التركيز على الموظف كجوهر العملية الإدارية ينعكس مباشرةً على أدائه الفردي وأداء المؤسسة، مما يساعدها على الحفاظ على بقائها واستمرارها في بيئتها التنافسية.

وبناءً على ذلك، أصبح من الضروري للغاية إدراك الدور الذي يؤديه الرضا الوظيفي داخل المنظمات. فهذا الإدراك يمكّن القيادات الإدارية من ابتكار سُبل لتعزيز رضا الموظفين، وبالتالي دعم استمرارية المؤسسة ونجاحها على المدى البعيد.

بعد استعراض الأدبيات العلمية السابقة ومراجعة مفاهيم وأبعاد متغيرات البحث، نجد أن مفهوم تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي يثير اهتمام الباحثين من زوايا متعددة. كما يُعدّ رضا الموظفين في القطاع الصحي من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في الوقت الحالي، إذ يؤثر الرضا الوظيفي بشكل كبير على أداء الموظفين ونتاجيتهم، مما ينعكس بدوره على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. وتُعتبر بيئة العمل أحد أهم العوامل المؤثرة على رضا الموظفين. وعلى الرغم من تعدد الدراسات، فلا تزال هناك حاجة إلى مزيد من البحوث المعمقة حول تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي؛ وعليه ستركز هذه الدراسة على جوانب محددة لم تتل حظاً كافياً من البحث في الدراسات السابقة.

وقد أشار أمين & أيوب (2017) إلى الأهمية الكبيرة لموضوع الرضا الوظيفي في الحياة التنظيمية. وتبرز أهمية دراسته في التعرف على المبادرات والجهود المختلفة التي تبذلها إدارة المؤسسة لتحسين ظروف العمل (العديد، 2018). ومنذ القدم أولت الدراسات والأبحاث الاهتمام بالإنسان؛ إذ قال الفيلسوف الإغريقي فيثاغورس: "الإنسان معيار كل شيء" مشيراً إلى أولوية الإنسان في هذا العالم. وقد شهدت عصور النهضة الأوروبية وما تلاها اهتماماً متزايداً بالإنسان بوصفه القيمة الأسمى، حيث أصبحت صحته وراحته في صدارة اهتمامات الفلاسفة والمفكرين. وهكذا أضحت الإنسان محور كل شيء في العالم الحديث، وغدت الدراسات والأبحاث تُكرّس له وحوله ومن أجل رفاهيته.

ولما كان نجاح أي منظمة مرهوناً بنجاح موظفيها، فإن توفير العوامل والمقومات التي تساعد على التكيف مع مختلف جوانب عملهم وإشباع حاجاتهم وإبراز قدراتهم وطموحاتهم الشخصية يصبح أمراً ضرورياً. وبناءً على ذلك، يتوجب على إدارة أي منظمة أن تهتم بالجوانب النفسية لموظفيها عبر التركيز على دراسة الرضا الوظيفي، الذي غدا ضرورة حتمية لدى القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في المنظمة من حين لآخر، وذلك لأسباب متعددة، منها التطور المستمر في التكنولوجيا والتعليم الأكاديمي، واشتداد حدة المنافسة وما ينتج عن ذلك من تأثيرات على شعور الموظفين بالرضا الوظيفي وسلوكهم ضمن بيئة أعمال دائمة التغير (حسون، 2023).

وعلى وجه التحديد، يتمثل هدف هذا البحث في الكشف عن أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بمدينة الرياض. ومن خلال هذه الدراسة نسعى إلى المساهمة في التطوير عبر تحليل البيانات الميدانية المستقاة من موظفي هذا المركز، وتحديد أفضل الممارسات التي تضمن جعل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي أثراً إيجابياً يعود بالنفع على جميع الأطراف ذات العلاقة.

1.2. مشكلة الدراسة :

تُعدّ بيئة العمل من أبرز العوامل المحدّدة لمستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد داخل المؤسسات، نظرًا لأثرها المباشر على دافعية العاملين وأدائهم واستقرارهم الوظيفي. وتزداد أهمية بيئة العمل في القطاع الصحي بشكل خاص بسبب حساسية الدور الذي يقوم به العاملون في تقديم الرعاية الصحية وضمان جودة الخدمات للمرضى. ويُعدّ مركز الملك سلمان لأُمراض الكلى في مدينة الرياض أحد أهم المؤسسات الطبية المتخصصة في علاج أمراض الكلى في المملكة العربية السعودية؛ إذ يضم كوادر بشرية متعدّدة التخصصات، ويوفّر خدمات علاجية عالية الجودة لشريحة واسعة من المرضى. على الرغم من ذلك، تُشير الوقائع العملية إلى وجود تحديات مرتبطة ببيئة العمل في المراكز الصحية قد تنعكس سلبيًا على رضا العاملين ومستوى أدائهم. من بين هذه التحديات: ضغط العمل، وضعف التحفيز، وغياب العدالة التنظيمية، وعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات.

وقد أظهرت العديد من الدراسات السابقة أن بيئة العمل الإيجابية تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتعزيز الالتزام المؤسسي. فقد أشار بخيت (2023) إلى أن عدم الاهتمام ببيئة العمل وغياب معايير واضحة لقياس الرضا الوظيفي في المؤسسات العامة يُعدّان من مظاهر القصور التنظيمي التي تُعيق تحقيق الكفاءة المؤسسية. كما بيّنت دراسات أخرى أن الرضا الوظيفي لا يعتمد على الحوافز المادية فحسب، بل يتأثر أيضًا بعوامل نفسية وتنظيمية مثل العدالة والتقدير والقيادة الفعّالة والتواصل الداخلي.

تركّزت معظم الدراسات السابقة في بيئات عمل عامة أو في قطاعات غير صحية، ولم تتناول بصورة كافية المراكز الصحية المتخصصة في المملكة العربية السعودية. وهذا يدلّ على وجود فجوة معرفية في هذا المجال تستوجب إجراء المزيد من البحث والتحليل لسدّها وتوفير فهم أفضل.

من هذا المنطلق، تتحدد مشكلة الدراسة الحالية في نقص المعرفة حول طبيعة العلاقة بين بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مركز الملك سلمان لأُمراض الكلى بالرياض، إلى جانب ندرة الدراسات الميدانية المتخصصة التي تناولت هذا السياق تحديدًا. كما تتمثل المشكلة في عدم وضوح المؤشرات والمعايير التي يمكن اعتمادها لقياس بيئة العمل وتحسينها بصورة تنعكس إيجابًا على جودة الحياة الوظيفية للموظفين واستقرارهم في العمل.

ستسعى هذه الدراسة إلى سدّ الفجوة العلمية المذكورة من خلال إجراء تحليل ميداني معمّق للعلاقة بين أبعاد بيئة العمل المختلفة (المهام والواجبات، البيئة المادية، البيئة التنظيمية، التقنيات المستخدمة) ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المركز، وذلك بالاعتماد على أدوات إحصائية حديثة وموثوقة. كما تهدف الدراسة إلى تقديم إضافة علمية ومعرفية عبر بناء نموذج تفسيري للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية المتخصصة، واقتراح توصيات عملية قابلة للتطبيق تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع المحلي.

1.3. أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة على مستويين: نظري وتطبيقي. فعلى المستوى النظري العام، يُعدّ رضا الموظفين في القطاع الصحي موضوعاً بالغ الأهمية ويحظى باهتمام متزايد في الوقت الراهن، إذ يؤثر الرضا الوظيفي تأثيراً مباشراً على أداء الموظفين وإنتاجيتهم، مما ينعكس بدوره على جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

وتُعتبر بيئة العمل أحد أبرز العوامل المؤثرة في مستوى رضا الموظفين. ومن هنا ينبثق هدف هذا البحث في تحديد العوامل الموجودة في بيئة العمل والتي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض.

من خلال فهم هذه العوامل، يمكن تحسين جودة بيئة العمل وتعزيز رضا الموظفين وإنتاجيتهم في هذا المجال. وقد يُسفر ذلك عن آثار إيجابية تنعكس على كل من الموظفين والمرضى والمركز ككل. وقد أشار بخيت (2023) إلى أن أهمية مثل هذه البحوث تتمثل في تمكين المسؤولين من تحديد العوامل الأكثر تأثيراً بشكل إيجابي على العاملين.

وتزداد أهمية هذه الدراسة في ظل ما يشهده القطاع الصحي السعودي من تحولات استراتيجية ضمن رؤية المملكة 2030، والتي تؤكد على تطوير بيئات العمل وتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في مختلف القطاعات، وبخاصة في المؤسسات الصحية المتخصصة.

ويُعدّ مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بمدينة الرياض نموذجاً بارزاً في تقديم الخدمات الصحية التخصصية، مما يجعل دراسة بيئة العمل فيه وتحليل أثرها على الرضا الوظيفي خطوة ضرورية لفهم واقع العمل في المراكز الطبية التخصصية.

بناءً على ذلك، تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم إضافة علمية جديدة من خلال تطوير فهم أعمق للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي في المراكز الصحية التخصصية. كما تهدف إلى المساهمة في بناء قاعدة معرفية يمكن أن يستند إليها الباحثون وصناع القرار مستقبلاً في تطوير السياسات الإدارية داخل القطاع الصحي في المملكة ؛

وتهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي :

1.3.1. الأهمية النظرية :

- توسيع دائرة المعرفة: تسهم هذه الدراسة في توسيع المعرفة حول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في المجال الصحي بشكل عام، ولا سيما في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض.
- فهم أعمق لبيئة العمل: تساعد الدراسة على فهم أفضل لمختلف عوامل بيئة العمل وتأثيرها على رضا الموظفين في القطاع الصحي.
- دعم الإطار النظري: تقدّم الدراسة دعماً نظرياً للمفاهيم القائمة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، وتسهم في تطوير نظريات جديدة لفهم هذه العلاقة بصورة أشمل (بخيت، 2023).

1.3.2. الأهمية التطبيقية :

- تحسين بيئة العمل: تساعد نتائج الدراسة في تحسين بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض عبر تحديد العوامل التي تؤثر في رضا الموظفين وتصميم برامج لمعالجة هذه العوامل.
- تعزيز رضا الموظفين: تسهم الدراسة في تعزيز رضا الموظفين في المركز، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وسلوكهم وزيادة إنتاجيتهم.
- تحسين جودة الخدمات: يؤدي تحسين رضا الموظفين إلى رفع جودة الخدمات المقدمة للمرضى في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض.

- تقليل التكاليف: تساهم الدراسة في خفض تكاليف دوران الموظفين (نسبة ترك العمل) من خلال تحسين مستوى رضاهم عن العمل في المركز.
- استقطاب المواهب: إن بيئة العمل الإيجابية تساعد في جذب الكفاءات والمواهب المتميزة للعمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض.

1.4. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل عدد من الجوانب المهمة المتعلقة ببيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي. ويمكن تلخيص أهداف الدراسة فيما يلي:

- الهدف الرئيسي للدراسة: استكشاف أثر بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض.
 - الأهداف الفرعية: تنبثق عن الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية، هي:
1. تحديد أثر المهام والواجبات على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض.
 2. استكشاف أثر بيئة العمل المادية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المركز.
 3. تحديد أثر الهيكل التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المركز.
 4. تحديد أثر بيئة العمل التكنولوجية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي المركز.

1.5. أسئلة الدراسة :

تسعى الدراسة الحالية للإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

"كيف تؤثر بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض؟"

وللإجابة عن هذا السؤال الرئيس، تتفرّع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر المهام والواجبات على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض؟
2. هل تؤثر بيئة العمل المادية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض؟
3. كيف يؤثر الهيكل التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض؟
4. ما مدى تأثير بيئة العمل التكنولوجية على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض؟

1.6. فرضيات الدراسة :

تقوم هذه الدراسة على اختبار عدد من الفرضيات لفهم أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي. وقد تم صياغة الفرضيات التالية:

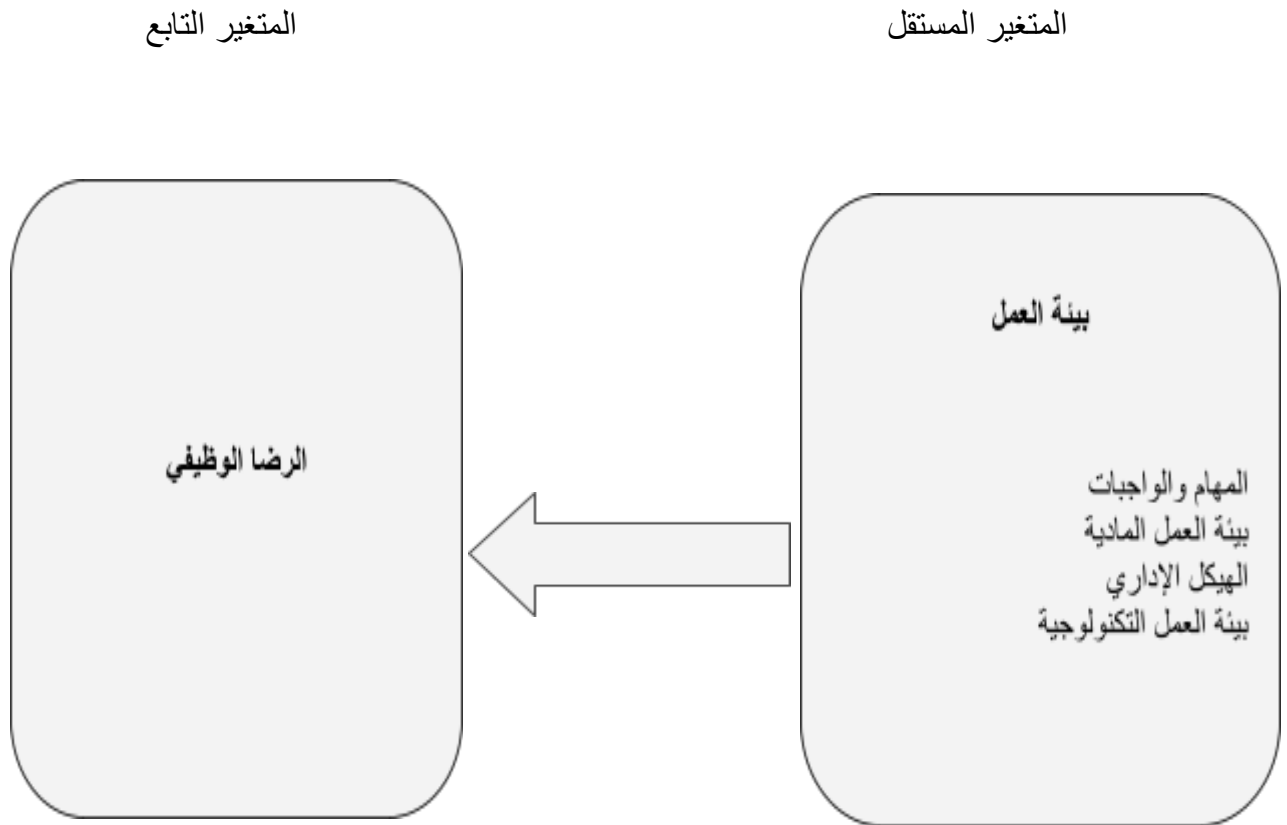
- الفرضية الرئيسية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية أي أن هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي و بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.
- ويتفرّع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية ؛
وتتمثل فيما يلي :

1. الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المهام والواجبات كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.
2. الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.
3. الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.

4. الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل التكنولوجية كأحد أبعاد بيئة العمل وما بين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.

1.7. نموذج الدراسة :

يوضح الشكل (1) أدناه نموذج الدراسة المقترح، حيث يُبيّن العلاقات بين متغيرات الدراسة كما تم فرضها في الفرضيات. يمثّل بيئة العمل المتغير المستقل، والذي يشمل أربعة أبعاد أساسية (المهام والواجبات، وبيئة العمل المادية، والهيكل الإداري، وبيئة العمل التكنولوجية)، في حين يمثّل الرضا الوظيفي المتغير التابع. يعرض النموذج طبيعة العلاقات المفترضة بين هذه المتغيرات وفقاً لفرضيات الدراسة.



الشكل (1) نموذج الدراسة
المصدر : (الباحث ، 2025)

1.8. المنطلقات النظرية للدراسة:

تستخدم هذه الدراسة مجموعة من المصطلحات والمفاهيم النظرية، والتي تُعرّف على النحو التالي:

بيئة العمل:

عرّف (Perry (2023) بيئة العمل بأنها الفضاء المادي والعاطفي الذي ينجز فيه الموظفون مهامهم اليومية، والذي يتكوّن من ثلاثة مكونات رئيسية: البيئة المادية، والبيئة العاطفية/النفسية، والبيئة الاجتماعية. كما عرّفت (Prohance (2024) بيئة العمل بأنها الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي يعمل ضمنها الفرد في إطار مهني، وتشمل عوامل مثل توزيع المكاتب، وثقافة المنظمة، و الديناميكيات بين الزملاء، والسياسات التنظيمية. ويشير (Shay (2019) إلى أن بيئة العمل هي "السياق الديناميكي الذي يُنجز فيه الأفراد مهامهم ويتأثر بعوامل قد تمكّنهم أو تعيقهم". ويرى Samudin وآخرون (2022) أن بيئة العمل هي "الإعداد أو الحالة أو ظرف مكان العمل" – أي السياق العام الذي يوجد فيه الموظف أثناء أدائه لعمله.

الرضا الوظيفي :

عرّف Montuori وآخرون (2022) الرضا الوظيفي بأنه حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية تنتج عن تقييم الفرد لتجربته الوظيفية. ووصفه (Das (2024) بأنه مدى الشعور الذي ينتاب الموظف تجاه وظيفته الحالية – أي مدى إشباع الوظيفة لحاجاته ورغباته. ويعرّفه (Bhatnagar & Srivastava (2012) بأنه تقييم شخصي عام يعتبر فيه الفرد وظيفته إيجابية أو سلبية. كما يعرّف (Meier & Spector, 2015) الرضا الوظيفي بأنه الموقف أو الشعور (الإيجابي أو السلبي) الذي يحمله الفرد تجاه عمله.

1.9. المنهجية وطرق البحث :

تعتمد هذه الدراسة على منهج تحليلي استنتاجي لاستكشاف أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وذلك بتطبيقها على مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى.

وتهدف المنهجية المتبعة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، من بينها:

1. تحديد مكونات بيئة العمل: تحليل العوامل البيئية التي تؤثر على الموظفين، مثل الظروف المادية، والعلاقات بين الزملاء، وأساليب الإدارة.
2. قياس مستوى الرضا الوظيفي: استخدام أدوات قياس موثوقة لتقييم مدى رضا الموظفين عن عملهم في المركز.
3. اختبار الفرضيات: الإجابة عن الأسئلة البحثية واختبار صحة الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من موظفي مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى، وقد تم اختيار العينة بأسلوب عشوائي لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية. سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية ملائمة، مثل تحليل التباين (ANOVA) والانحدار، وذلك بهدف اختبار الفرضيات والوصول إلى استنتاجات مدعومة بالأدلة. من خلال هذه المنهجية، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين بيئة العمل لتعزيز الرضا الوظيفي، مما يسهم في رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة.

وفيما يتعلق بطرق البحث، فقد اعتمد المنهج الاستنتاجي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى تحليل العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى بمدينة الرياض والوصول إلى استنتاجات علمية مبنية على البيانات الميدانية. استخدم الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، لما يتمتع به من سهولة في التوزيع وفعالية في جمع معلومات كمية من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير، مع الحفاظ على موضوعية الإجابات.

اختيرت عينة عشوائية من الموظفين العاملين في المركز، وشملت العينة أفراداً من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية بهدف تحقيق التنوع والحيادية وضمان تمثيل شامل لمختلف جهات النظر، مما يعزز إمكانية تعميم نتائج الدراسة ضمن حدودها. تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب

الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة تُفسّر أثر بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد العينة.

1.10. أدوات الدراسة :

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها. وقد اعتمد الباحث على المنهج الاستنتاجي في جمع البيانات الكمية عن طريق استبيانات وُزعت على عينة الدراسة.

وسيتّم تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة. يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة. يساعد هذا النهج في الكشف عن العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (بيئة العمل) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى.

1.11. حدود الدراسة :

سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفين من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض ، المملكة العربية السعودية.

1.11.1 الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على بيان واقع بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي ضمن نطاق محدد من المتغيرات.

فعلى صعيد المحتوى العلمي، ينحصر نطاق الدراسة في:

- المتغير المستقل بيئة العمل، مع التركيز على الأبعاد الأربعة التالية:
 1. المهام والواجبات: تتعلق بتحديد الأدوار والمسؤوليات الموكلة للعاملين، ومدى وضوح هذه المهام وتأثيرها على الأداء.
 2. بيئة العمل المادية: تشمل العناصر الفيزيائية الملموسة في مكان العمل، مثل المساحات المكتبية، والتهوية، والإضاءة، والأثاث، ومدى تأثيرها على راحة الموظفين وإنتاجيتهم.
 3. الهيكل التنظيمي: يتعلق بكيفية تنظيم المؤسسة وتوزيع السلطة والتسلسل الإداري فيها، وأثر ذلك على التواصل والفعالية داخل المؤسسة.
 4. بيئة العمل التكنولوجية: تركز على الأدوات والتقنيات والتكنولوجيا المستخدمة في العمل، ومدى فعالية هذه التقنيات في تسهيل المهام وتحسين الأداء.
 - المتغير التابع الرضا الوظيفي، ويتمثل في مدى رضا الموظفين عن جوانب مختلفة في بيئة العمل، ومدى تأثير الأبعاد المذكورة أعلاه على مستوى الرضا لديهم.
- تركز الدراسة على العلاقة بين الأبعاد الأربعة لبيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي، مما قد يحد من استكشاف عوامل أو متغيرات أخرى إضافية قد تؤثر في هذه العلاقة.

1.11.2 الحدود البشرية

اقتصرت الدراسة على عينة من موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض، حيث تم اختيار عدد محدد من الموظفين من مختلف الأقسام والتخصصات للمشاركة في البحث. تمثل هذه العينة مجتمع الدراسة قيد البحث، وقد روعي في اختيارها التنوع الوظيفي بقدر الإمكان لضمان شمولية النتائج لجميع الفئات.

1.11.3 الحدود المكانية

أُجريت الدراسة خلال العام الدراسي 2025، مما يعني أن جمع البيانات وتحليلها تمت في تلك الفترة الزمنية المحددة. وبالتالي فإن النتائج تعكس الواقع خلال هذا الإطار الزمني المحدد.

1.11.4 الحدود الزمنية

أُجريت الدراسة خلال العام الدراسي 2025، مما يعني أن جمع البيانات وتحليلها تمت في تلك الفترة الزمنية المحددة. وعليه، فإن ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يعكس الظروف السائدة خلال تلك الفترة الزمنية.

1.12 الدراسات المستقبلية

استنادًا إلى النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة – والتي أظهرت وجود علاقة وثيقة بين بيئة العمل (بأبعادها المتمثلة في المهام والواجبات، وبيئة العمل المادية، والهيكل التنظيمي، وبيئة العمل التكنولوجية) وبين الرضا الوظيفي – يوصي الباحث بأن تتوجه الدراسات المستقبلية إلى اختبار وتأكيّد هذه النتائج في بيئات عمل متنوعة لتحقيق مزيد من التعميم. كذلك يُنصح بأن تُركز بحوث قادمة على دراسة أحد العناصر المحددة بصورة أكثر تفصيلاً؛ على سبيل المثال، تأثير الهيكل التنظيمي أو تأثير بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي، وربط ذلك بأسئلة بحثية محددة. من شأن مثل هذا التوجه أن يُعمّق الفهم حول كيفية تأثير هذه الأبعاد على رضا الموظفين بصورة أدق.

1.13 الخاتمة

في الختام، يُعتبر فهم التأثير المتبادل بين بيئة العمل والرضا الوظيفي من المهام الرئيسية في إدارة المؤسسات الحديثة. وقد أوضحت هذه الدراسة أن توفير بيئة عمل مواتية وداعمة من شأنه أن يحفّز الإبداع الإداري لدى الموظفين ويرفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم، مما ينعكس إيجاباً على سلوكهم وأدائهم المهني. ومن المتوقع أن تتناول البحوث المستقبلية جوانب إضافية في هذه العلاقة، مثل دراسة تأثير الخصائص الفردية للعاملين – مثل سماتهم الشخصية أو خبراتهم – وكيف يمكن أن تؤثر هذه العوامل على بيئة العمل ومستوى رضاهم الوظيفي. إن مثل هذه التوسعات البحثية من شأنها أن توسّع نطاق الفهم لسبل تعزيز الرضا الوظيفي عبر تحسين بيئة العمل وتكييفها لمختلف احتياجات الموظفين.

2. الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تركّز الدراسات الاجتماعية والإدارية الحديثة على العنصر البشري بوصفه القيمة الكبرى والمحور الأساسي في نجاح المنظمات. وقد تعددت توجهات تلك الدراسات لتشمل مختلف جوانب الحياة والعمل الإنساني. ولأن الوظيفة – باعتبارها الدور الذي يؤديه الإنسان في العمل – أخذت حيزاً كبيراً من الاهتمام منذ مطلع القرن العشرين وحتى اليوم، فقد استمرت البحوث في دراسة الوظيفة والموظفين بشكل مستفيض.

تبرز أهمية مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة في هذا المجال لفهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. فمن خلال تحليل تلك الدراسات، يمكن تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، والتعرف على النماذج الناجحة في تحسين بيئة العمل، ووضع استراتيجيات فعّالة لتحقيق رضا الموظفين.

يتناول هذا البحث العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما بيئة العمل والرضا الوظيفي. وسوف ينصبّ التركيز على تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي من خلال دراسة العوامل المختلفة التي تؤثر على بيئة العمل، وكذلك استعراض العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، ثم إجراء تحليل متعمق للعلاقة بينهما.

إن موضوع بيئة العمل وتأثيرها على رضا الموظفين يُعدّ من الموضوعات البحثية المهمة في مجال إدارة الموارد البشرية. فبيئة العمل المواتية تُسهم في تعزيز الإبداع والابتكار داخل المنظمات (Al-Omari & Okasheh, 2017)؛ حيث إن بيئة العمل الداعمة تحفّز الموظفين وتزيد من مشاركتهم وإبداعهم في أداء مهامهم (Amabile et al., 1996). ومع بداية القرن العشرين، بدأ الاهتمام برضا العاملين يظهر من زوايا متعددة؛ إذ تكوّنت لدى الباحثين والمتخصصين أفكار ونظريات تركز على الرضا الوظيفي والفعالية التنظيمية من خلال دراسة ميول العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم تجاه العمل. وبما أن غالبية العاملين يمثلون محور ارتكاز المنظمات وأساس ديمومتها وبقائها، فقد ركز الباحثون على دراسة ظاهرة الرضا الوظيفي (حمزة وآخرون، 2019).

وحيث إن نجاح أي منظمة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنجاح موظفيها الذين يُعتبرون المحور الأساس لذلك النجاح، فإن توفير العوامل والأسباب التي تساعد على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم وإشباع حاجاتهم وإبراز قدراتهم وطموحاتهم الشخصية يصبح أمراً ضرورياً. وبناءً على ذلك، يتعين على إدارة أي منظمة الاهتمام بالجوانب النفسية لموظفيها عبر التركيز على دراسة الرضا الوظيفي بشكل

دوري. وقد أصبح هذا الأمر ضرورة حتمية لدى القيادات ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في المنظمة، وذلك لعدة أسباب، منها: التطور المستمر في التكنولوجيا والتعليم الأكاديمي، واشتداد حدة المنافسة وما ينتج عنه من تأثيرات على شعور الموظفين بالرضا الوظيفي وفي سلوكهم خلال مسيرتهم المهنية، في ظل بيئة أعمال تتسم بالتغير المستمر (حسون، 2023).

لذلك، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين، مع التركيز على القطاع الصحي المتمثل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى. وفيما يلي عرض موجز لبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بهذا الموضوع.

1. دراسة رحمون (2013):

- هدفت الدراسة إلى معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية مثل الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، التجهيزات المكتبية، والتعرف على العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين في كليات ومعاهد جامعة باتنة، بالإضافة إلى تحديد الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على الأداء الوظيفي ومعرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية.
- منهج الدراسة حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لجمع المعلومات وتحليلها.
- يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين العاملين في كليات ومعاهد جامعة باتنة.
- بلغت عينة الدراسة (106) فردًا من الإداريين.
- متغيرات الدراسة كالاتي المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية (بعناصرها المادية: الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، التجهيزات المكتبية).
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي للإداريين. كما تناولت الدراسة درجة رضا الإداريين عن بيئة العمل كعامل مرتبط بالأداء.
- نتائج الدراسة أظهرت أن التزام الإداريين بالقوانين واللوائح المتعلقة ببيئة العمل الداخلية التزام نسبي بنسبة 51% دائمًا و35% بشكل متذبذب.

كما أن الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبياً؛ إذ أشار 76% من أفراد العينة إلى أنهم يبذلون الجهد دائماً، و22% أحياناً، مما يعكس أن مستوى الأداء العام أداء متوسط نسبي في ظل بيئة العمل الحالية.

- توصيات الدراسة خلصت إلى مجموعة توصيات أبرزها ضرورة تحسين بيئة العمل الداخلية بتوفير ظروف مادية ملائمة مثل الإضاءة والتهوية والتجهيزات، وتعيين الإداريين في مناصب تتوافق مع تخصصاتهم، وتعزيز الاتصال الإنساني والعلاقات الإيجابية داخل بيئة العمل، إلى جانب تطبيق نظام عادل للحوافز والمكافآت، وتأهيل القيادات الإدارية وفق أساليب علمية حديثة لرفع الأداء والرضا الوظيفي.

2. دراسة عباس (2018):

- هدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين، من خلال تحليل العلاقة بين ضغوط العمل بمختلف مكوناتها ومستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- منهج الدراسة هو المنهج البياني الوصفي (المنهج الوصفي التحليلي)، كما استخدم اختبار تحليل الانحدار المتعدد في التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة بهدف تحديد العلاقات بين المتغيرات.
- مجتمع الدراسة هو جميع العاملين في المؤسسة أو الجهة التي تم تطبيق الدراسة عليها
- عينة الدراسة مجموعة من الموظفين الإداريين تم اختيارهم من مجتمع الدراسة ، تم جمع بياناتهم عبر استبيان.
- متغيرات الدراسة كالاتي المتغير المستقل: ضغوط العمل (بأبعادها مثل الأجور والمكافآت، عبء العمل، العلاقات الوظيفية).
- المتغير التابع: الرضا الوظيفي للعاملين.
- نتائج الدراسة أظهرت وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي على مستوى علاقات المجاملة بين الزملاء.

أنه كلما ازدادت ضغوط العمل، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي في بعض الجوانب الاجتماعية.

عدم وجود علاقة معنوية بين الأجور والمكافآت والرضا الوظيفي.

عدم وجود علاقة معنوية بين عبء العمل والرضا الوظيفي.

- توصيات الدراسة تمثلت في الدعوة إلى إجراء مزيد من البحوث حول ضغوط العمل وأهميتها في التأثير على الرضا الوظيفي و دوران العمالة.
- الاهتمام بتحسين أساليب التعامل مع الموظفين، ولا سيما في الوظائف الدنيا، لما لذلك من أثر في تخفيف ضغوط العمل.
- مراجعة نظام الأجور والمكافآت لضمان التوازن بين الجهد المبذول ومستوى التعويض
- الاهتمام بالتعليم والتدريب من خلال تقديم دورات عمل داخل المؤسسات الحكومية وتطبيق محتواها فعلياً في الممارسات اليومية.
- تحسين بيئة العمل لتكون أكثر ملاءمة لأداء المهام بسهولة وأمان وتقليل المخاطر الوظيفية.

3. دراسة عثمان (2022):

- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة وادي النيل، من خلال تقييم مدى رضاهم عن بيئة العمل والخدمات المقدمة من إدارة الجامعة.
- اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لقياس العلاقة بين بيئة العمل والخدمات والرضا الوظيفي، باستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من أفراد العينة.
- يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل.
- عينة الدراسة تم توزيع (50) استبانة على عينة الدراسة، واستُعيدت جميعها، أي بنسبة استجابة (100%)، مما يشير إلى عينة كلية تمثل المجتمع الأصلي بالكامل.
- متغيرات الدراسة المتغير المستقل: بيئة العمل والخدمات المقدمة من إدارة الجامعة.
- المتغير التابع: درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.

- أظهرت النتائج أن إدارة الجامعة توفر المرونة الكافية والوصف الوظيفي الواضح لكل مسمى وظيفي.
- تتيح الجامعة للعاملين حرية التعبير عن آرائهم وأفكارهم، مما يعزز مشاركتهم الوظيفية.
- بشكل عام، بيئة العمل والخدمات المقدمة تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس.
- توصيات الدراسة كآلاتي توفير أماكن عمل مناسبة لطبيعة المهام الأكاديمية وتهيئة بيئة صحية تشجع على الأداء الفعال.
- إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في التخطيط وصنع القرار بما يعزز شعورهم بالانتماء والمسؤولية تجاه المؤسسة.
- خلصت الدراسة إلى أن بيئة العمل والخدمات المقدمة من إدارة الجامعة تؤثر إيجاباً على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل، حيث وُقرت الإدارة مرونة في العمل ووصفاً وظيفياً واضحاً وإتاحة حرية التعبير عن الآراء والمقترحات. وأوصت الدراسة بضرورة توفير أماكن عمل مناسبة وبيئة صحية، وتمكين العاملين من المشاركة في التخطيط وصنع القرار لرفع مستوى رضاهم الوظيفي.

4. دراسة ألبير & خليفة & إبراهيم (2018):

- هدفت الدراسة إلى معرفة قوة ودلالة العلاقة والتأثير بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية، بالإضافة إلى تحديد المقترحات المناسبة لتحسين بيئة العمل بما يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين
- اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحثون الأساليب الإحصائية المتمثلة في تحليل الارتباط والانحدار لاختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

- تكوّن مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي بجمهورية مصر العربية.
- تكوّنت عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس و أكاديمية القاهرة الجديدة، حيث تم توزيع (200) استمارة استبيان، وتم تحليل (174) استمارة صالحة بنسبة استجابة بلغت (78%).
- متغيرات الدراسة كالاتي المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية في مؤسسات التعليم العالي. المتغير التابع: الرضا الوظيفي للعاملين (أعضاء هيئة التدريس).
- نتائج الدراسة دلت على وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي للعاملين.
- وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على بيئة العمل، مما يؤكد العلاقة التبادلية بين المتغيرين.
- أوصت الدراسة بضرورة تفعيل مدونة السلوك الوظيفي لرفع دافعية العاملين
- إجراء دراسات استكشافية لتطوير استراتيجيات تعزز الدافعية والرضى الوظيفي
- وضع سياسات ادارية ملائمة للبيئة الفلسطينية لمواجهة الأزمات
- توسيع نطاق البحوث المستقبلية لتشمل محافظات اخرى والقطاع الخاص الذي لزم يحظ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة
- خلصت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي بمصر، مع وجود تأثير متبادل بين المتغيرين. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل وتطوير الخدمات الجامعية بما يعزز رضا العاملين وجودة أدائهم الأكاديمي.

5. دراسة الشريف & هويدي (2022):

- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بمدينة طرابلس، من خلال تحليل تأثير أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في: صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل.

- اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدما أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة، مع توظيف الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج (SPSS) لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.
- يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع المدراء العاملين في وزارة المالية بمدينة طرابلس.
- تكوّنت عينة الدراسة من (86) مفردة من المدراء العاملين بالوزارة، تم تحليل بياناتهم إحصائيًا بالكامل.
- متغيرات الدراسة كالاتي المتغيرات المستقلة: أبعاد ضغوط العمل وتشمل: صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل.
- المتغير التابع: مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس. نتائج الدراسة:
- نتائج الدراسة دلت على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل مجتمعة في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس.
- و أوضحت النتائج أن ضغوط العمل تفسر نسبة (63.9%) من التغير في مستوى الرضا الوظيفي.
- لوحظ ارتفاع مستوى ضغوط العمل مقابل انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في الوزارة.
- توصيات الدراسة كالاتي وضع إستراتيجية عامة وواضحة لمعالجة ضغوط العمل بالوزارة، تتناول مصادرها وأسبابها وطرق التعامل معها وتوجيهها نحو نتائج إيجابية.
- تبني سياسة عادلة وشفافة في توزيع المهام والمسؤوليات وأعباء العمل بين الموظفين.
- تهيئة بيئة عمل ملائمة تسهم في خفض ضغوط العمل وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الوزارة.
- أوضحت الدراسة أن ضغوط العمل مجتمعة تؤثر سلبيًا بدرجة ذات دلالة إحصائية على الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية في طرابلس، حيث فسّرت الضغوط نسبة 63.9% من التغير في مستوى الرضا الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية شاملة لإدارة ضغوط العمل، وتوزيع المهام بعدالة، وتوفير بيئة عمل ملائمة تقلل الضغوط وتزيد من رضا العاملين.

6. وتبين أن بيئة العمل المُحفزة و الداعمة تساهم في زيادة الرضا الوظيفي و تحسين الأداء (الشمري، 2022). وتوفير سبل الراحة للعاملين وتذليل كل الصعاب التي تواجههم في أداء أعمالهم اليومية يؤدي إلى الحصول على أفضل نتيجة وأعلى قدر من الإنجاز والفرصة لاكتشاف قدرات ومواهب كل فرد من العاملين، لذلك ينصح بتحسين بيئة العمل الداخلية وتزويدها بمتطلبات العاملين من مكاتب وأجهزة وشبكات الإنترنت من أجل الحصول على أداء أفضل، ويتفق ذلك مع دراسة الشمري (2013) ، التي خلصت إلى أن بيئة العمل تؤثر على التزام العاملين خاصة عند توفير مقومات البيئة المادية التي توفر الراحة والهدوء للعاملين والمساعدة على التركيز أثناء فترة العمل وزيادة الولاء، حيث أن العوامل البيئية هي العوامل التي ترتبط بالبيئة وتؤثر على العاملين بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، ومنها (الانتماء الاجتماعي، والانتماء البيئي لبعض العاملين إلى الريف أو المدينة) ولها أثر واضح على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من أوضاع بمؤسساته ونظمه وقيمه، كل ذلك يعكس تأثيره إيجابيا وسلبيا على اندماج الموظف وتكامله مع وظيفته (مستشهد به في ألبير & آخرون ، 2018). وكذلك هناك دراسات أخرى أيضاً أشارت إلى أن تحسين بيئة العمل يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين ، (السيد، 2023).

2.2. المبحث الأول " بيئة العمل "

2.2.1. تعريفه

لقد قدّم العديد من الباحثين تعريفات مختلفة لمفهوم بيئة العمل. نذكر منها على سبيل المثال: عرّف Chandrasekar (2011) بيئة العمل بأنها المحيط المادي والاجتماعي ومجموعة الظروف والعوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في مكان العمل.

كما عرّف رحمون (2013) بيئة العمل بأنها البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة، وهي الإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل.

ويشير العبيدي (2013) إلى أن البيئة هي الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم؛ وفي سياق الإدارة هناك بيئة عمل داخلية وأخرى خارجية.

وتُعتبر بيئة العمل أحد العوامل الرئيسية في تحفيز الإبداع الإداري وتحقيق الأهداف المنشودة في المؤسسات؛ فهي تشمل العوامل التي تؤثر على سلوك العاملين وأدائهم، بما فيها العمليات والإجراءات والشروط الفيزيائية والاجتماعية التي يجدها العاملون في مكان العمل (Maslow, 1943).

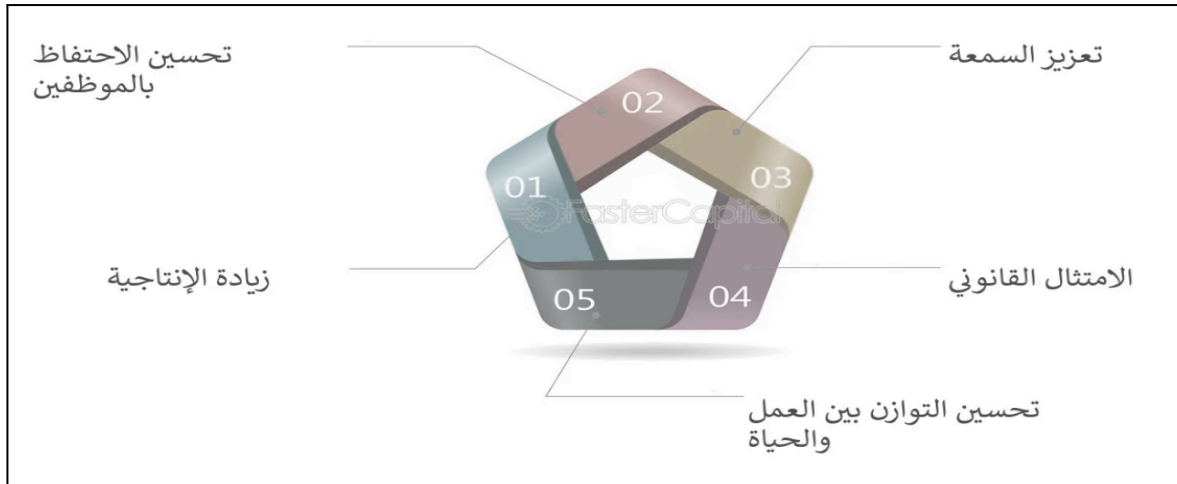
2.2.2. تطوره

شهد مفهوم بيئة العمل تطورات كبيرة في السنوات الأخيرة، حيث أصبح التركيز أكبر على رفاية الموظفين وتعزيز الإنتاجية (Haynes, 2008). ظهرت مفاهيم جديدة مثل المكاتب المفتوحة والعمل عن بُعد، مما أدى إلى تغييرات في تصميم أماكن العمل وفي استخدام تكنولوجيا المعلومات (Platis et al., 2015). كما برزت مفاهيم أخرى مثل بيئة العمل المرنة والبيئة الرقمية (الجهني، 2021).

وتتطور بيئة العمل بمرور الوقت بالتوازي مع التغييرات في التكنولوجيا والهيكل التنظيمية وتوقعات الموظفين (Tran, 2015). لذا اتجهت المؤسسات الحديثة إلى تعديل أساليب العمل في ظل التطور التقني والنمو الاقتصادي (Scott, 2013). ومن أمثلة هذا التطور سعي الشركات إلى تحسين نوعية الحياة الوظيفية وزيادة الإنتاجية، وتعزيز سياسات التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وتجنب أجواء العمل المجهدة. وقد أصبحت المؤسسات المعاصرة تركز بدرجة أكبر على الموظف ورضاه واحتياجاته (السليم، 2023).

2.2.3. أهميته

تكمن أهمية بناء بيئة عمل شاملة وداعمة فيما تحققه من فوائد متعددة للمؤسسة والعاملين معاً، من بينها: زيادة الإنتاجية والمشاركة، تحسين معدلات الاحتفاظ بالموظفين، تعزيز سمعة المؤسسة، اتخاذ قرارات أفضل، ورفع مستوى الابتكار (FasterCapital، 2024).



شكل (2) : أهمية إنشاء بيئة عمل شاملة وداعمة

المصدر: (Fastercapital، 2024)

وقد أشار (Blushi 2020) إلى أن بيئة العمل الناضجة تتميز بالتنظيم وتشجع على العمل والإنجاز، وتدار بعقول وشخصيات مسؤولة ومحفزة؛ بينما تسود بيئة العمل غير الناضجة مظاهر الفوضى وضعف التنظيم، وتكون المهام فيها غير واضحة ومتداخلة.

بيئة العمل الناضجة		بيئة العمل الغير ناضجة
بيئة تتميز بالثقة الكبيرة		بيئة تتميز بالإجهاد الكبير
تخطيط واعي		معلومات أكثر من المطلوب
بيئة تتميز بعقلية النمو والتعلم		بيئة عمل منغلقة الفكر
أخطاء أقل ونادراً ما تتكرر		أخطاء متكررة منتظمة
تتميز بالإبداع والابتكار		متمسكة بالطرق التقليدية
علاقات تعاونية في مكان العمل		علاقات تنافسية في مكان العمل

شكل (3) : الفرق بين بيئة العمل الناضجة وبيئة العمل الغير ناضجة

المصدر : (Blushi ,2020)

2.2.4. أبعاده

تتكوّن بيئة العمل من عدة أبعاد أساسية من أبرزها: المهام والواجبات، وبيئة العمل المادية، والهيكل التنظيمي، وبيئة العمل التكنولوجية (Scott, 2013).

- المهام والواجبات: تشمل طبيعة العمل وتحديات المهام والمسؤوليات الموكلة للموظفين (Al-Omari & Okasheh, 2017).

- بيئة العمل المادية: تتضمن التصميم المادي لمكان العمل والتجهيزات والتقنيات المستخدمة فيه (الجابري، 2022)، بما في ذلك الإضاءة والتهوية والمساحة المكتبية والأثاث والمعدات (Haynes, 2008). كما تشمل العناصر الاجتماعية مثل العلاقات بين الزملاء والدعم الإداري (Al-Omari & Okasheh, 2017).

- الهيكل التنظيمي: يشمل نمط القيادة والتنظيم الإداري والسياسات والإجراءات المتبعة (Chandrasekar, 2011).

- بيئة العمل التكنولوجية: تشمل على الأجهزة والبرمجيات وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في العمل (Platis et al., 2015).

2.2.5. نظرياته

ظهرت العديد من النظريات التي تفسّر بيئة العمل وتوضح تأثيرها على الرضا الوظيفي. من أبرز هذه النظريات:

1- نظرية تدرج الحاجات لماسلو (Maslow's Hierarchy of Needs, 1943): تقسّم هذه النظرية حاجات الإنسان إلى خمس مستويات أساسية تُرسم على شكل هرم. قاعدة الهرم تتكون من

الاحتياجات الأساسية للبقاء على قيد الحياة، وفي الوسط تليها الاحتياجات نفسية التي ينتج عن عدم تحقيقها أغلب المشكلات النفسية، وعلى القمة يأتي الاحتياج إلى تحقيق الذات والإشباع.

ويعد هرم ماسلو للحاجات الإنسانية أحد أهم نظريات التحفيز التي تفسر سلوك الإنسان في بيئته وكيفية إشباع حاجاته، ويمكن تصنيف الحاجات التي ذكرها ماسلو (1943) ، Maslow على النحو الآتي :

- الحاجات الجسدية " الفسيولوجية " : تتضمن الحاجات الضرورية لبقاء الفرد التي لا يستطيع المرء العيش بدونها ، وتضم الطعام ، الماء ، الهواء ، النوم ، والكساء . وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في العمل كالحاجة للأجور والحوافز المادية.
- الحاجة للأمان : يحتاج الإنسان للشعور بالأمان والاستقرار بشكل واضح ، فيمثل الاحتياج للشعور بالأمان بكل صوره على اختلافها، متمثلاً في الأمان المادي والأمان النفسي والأمان الشخصي على النفس والمقربين والممتلكات، وغالباً ما يكون الدافع وراء تحقيق هذا المستوى هو الحاجة إلى قانون ونظام حماية ينظم العلاقات بين البشر ويؤمنهم في حالات الخطر ويحميهم مما لا يمكن التنبؤ به ؛ وما يقابل هذه الحاجات لدى الأفراد في المنظمات كالحاجة إلى الامان الوظيفي في المدى القصير أو في المدى الطويل .
- الحاجات الاجتماعية : وتكمن بشكل رئيسي في الانتماء ، وتتضمن الحاجات اللازمة لتحقيق التفاعل الاجتماعي ، وتتمثل في حاجة الانتماء إلى الأسرة والوطن ، إضافة الى إشباع بعض الحاجات الأخرى ، ومنها الصداقة والحب ، أما في العمل الرسمي ، فتتمثل في الانتماء إلى تلك المنظمات ، في جو يسوده علاقة الصداقة بين الرئيس ومروسيه .
- الحاجة للتقدير : وتتمثل حاجة التقدير بشعور الفرد بالكفاءة ، الاستقلالية ، القوة ، الثقة بالنفس والتقدير، والاعتراف من قبل الغير ؛ ومن العوامل التنظيمية التي تقابل هذا النوع من الحاجات كإتاحة الفرصة للفرد في المنظمات بإتمام أعمال أو مهام مميزة ومهمة ، تجعله يشعر بالإنجاز وتحمله المسؤولية .

وتنقسم احتياجات التقدير إلى فئتين: الحاجة لاحترام الآخرين ، و الحاجة لاحترام النفس .

- الحاجة إلى تحقيق الذات : فيمثل مجموعة من الاحتياجات الأعلى والأكثر رقيًا، التي لا يمكن تحقيقها، إلا بتحقيق المستويات التي تسبقها، فنظرياً لا يمكن للإنسان أن يصل إلى مرحلة تحقيق الذات دون أن يلبي احتياجاته الأساسية أو دون الشعور بالحب أو بتقدير الذات، لذلك ترى نظرية "ماسلو" أن الوصول إلى هذه المرحلة هو بلوغ ذروة الاحتياجات البشرية.

وتتضمن رغبة الفرد في تكوين قدراته وتطويرها ، وعلى النحو الذي يحقق ذاته في العمل ، ومن العناصر التنظيمية التي تساعد على إشباع هذا النوع من الحاجات ، توفير فرص الابتكار والإبداع والنمو .

ويمكن أن تظهر الحاجة إلى تحقيق الذات بطرق مختلفة منها : اكتساب المهارات ، التعلم المستمر ، تحقيق الاستفادة من المهارات والمواهب ، السعي وراء تحقيق الأحلام .

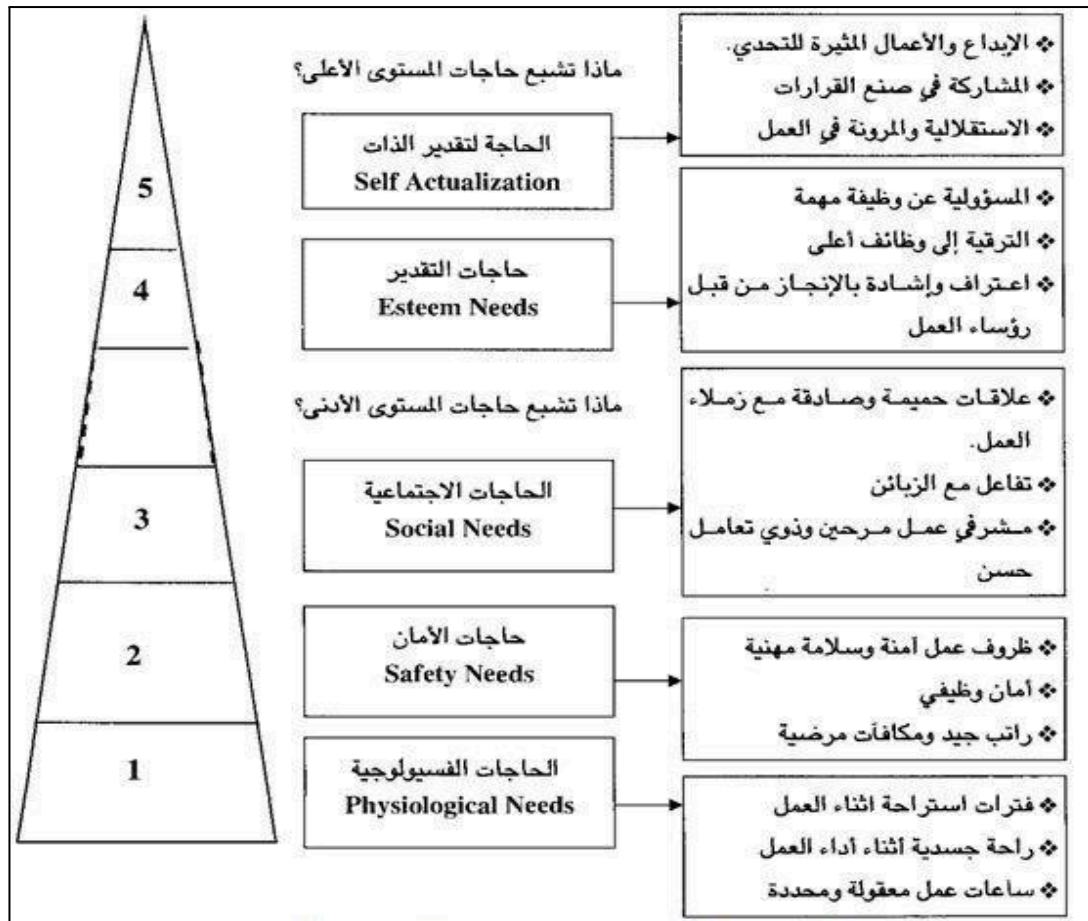
ويضع ماسلو مجموعة من الافتراضات التي تحكم مفاهيم نظريته ؛ نذكر منها :

__ أن حاجة الإنسان غير المشبعة تؤثر على سلوكه، والحاجات غير المشبعة هي المؤثرات على السلوك .

__ يمكن تصنيف حاجات الإنسان حسب الأهمية والأولوية ، ففي القاعدة الحاجات الجسدية ، ثم تتدرج حتى تصل إلى تحقيق الذات .

__ يقوم الإنسان بإشباع حاجاته بشكل متدرج ، للوصول إلى تحقيق الذات .(Maslow, 1943 ، مستشهد به في حسون، 2023).

❖ طبقاً لماسلو، لا يستطيع الفرد الوصول إلى تحقيق الذات دون إشباع المستويات الأدنى أولاً. فعلى سبيل المثال، في بيئة العمل تمثل الأجور والحوافز المادية الحاجات الفسيولوجية؛ والشعور بالأمان الوظيفي يمثل الحاجات للأمان؛ والانتماء لمكان العمل وتكوين الصداقات يمثل الحاجات الاجتماعية؛ والشعور بالتقدير وتحمل المسؤوليات يمثل حاجات التقدير؛ وأخيراً توفير فرص الابتكار والنمو المهني يشبع حاجة تحقيق الذات. من افتراضات ماسلو أيضاً أن الحاجة غير المشبعة تؤثر على سلوك الفرد بشكل ملحوظ، وأن الحاجات الإنسانية يمكن تصنيفها حسب أولويتها ليشبعها الفرد تدريجياً من الأدنى إلى الأعلى (Maslow, 1943؛ مستشهد به في حسون، 2023). وبناءً على نظرية ماسلو، ينبغي على الإدارة مراعاة إشباع مختلف حاجات الموظفين لتحفيزهم وتحقيق رضاهم الوظيفي (Al-Yousef, 2022).



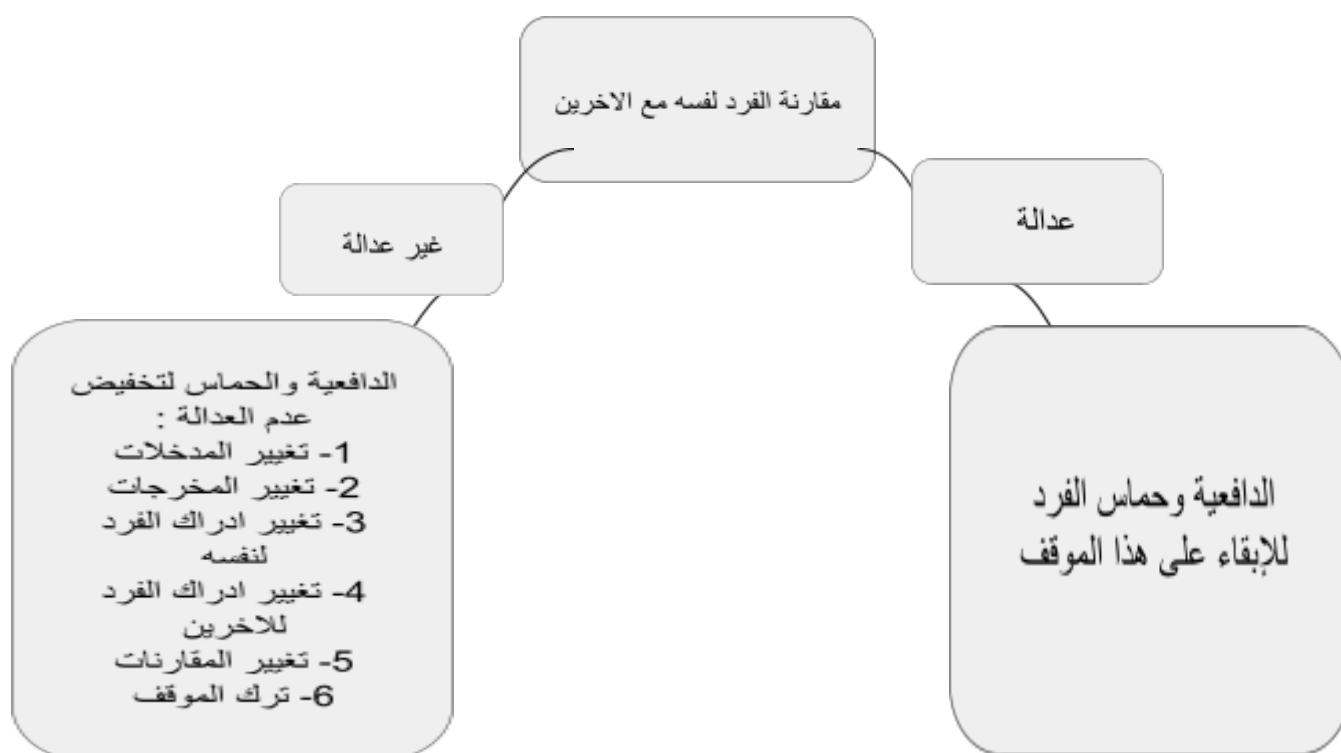
شكل (4) : هرم ماسلو للحاجات الانسانية
المصدر : (Al-Yousef, 2022)

2 - نظرية العدالة (Equity Theory) – آدمز (Adams, 1963): تنص نظرية العدالة على أن الأفراد يشعرون بالرضا عندما يدركون أنهم يُعاملون بعدالة مقارنة بالآخرين؛ حيث يُمكن لبيئة العمل التي تُطبق سياسات عادلة وتُوفر فرصًا متساوية للجميع أن تُساهم في زيادة الرضا الوظيفي

بحسب نظرية آدم للمساواة في بيئة العمل. عندما يشعر الشخص أنه يحصل على معاملة عادلة ومتساوية مع الآخرين، فإن دافعه للعمل يزداد، بينما عندما يشعر بأن المعاملة غير عادلة (مقارنة بما يقدمه من جهد أو مقارنة مع الآخرين) فإن مشاعر السخط تتولد والاندفاع نحو العمل ينخفض وقد تصل إلى درجة الاستسلام والتي تنتهي بخلق المشاكل أو ترك العمل. هذه النظرية تقيس مدى شعور الأشخاص بالإنصاف في طريقة التعامل معهم، وهذا يؤثر مباشرة في أدائهم وتوجههم لأعمال المؤسسة. نظرية آدمز تدعو للتوازن العادل بين المدخلات التي يوفرها الموظف (العمل الشاق، ومستوى المهارة، والتسامح، والحماس، الخ) مع المخرجات التي يحصل عليها الموظف (الراتب، الفوائد، الاعتراف... الخ).

وهذا هو دور المؤسسات للعمل على خلق هذه البيئة ووضع الآليات والنظم لخلق هذا التوازن إلى الحد المقبول لتقليل أثر هذا التفاوت على أداء المؤسسة أو الجهة. (Khurays , 2022).

النواتج الشخصية	مقارنة	نواتج الآخرين	نسبة معينة =
المدخلات الشخصية		مدخلات الآخرين	

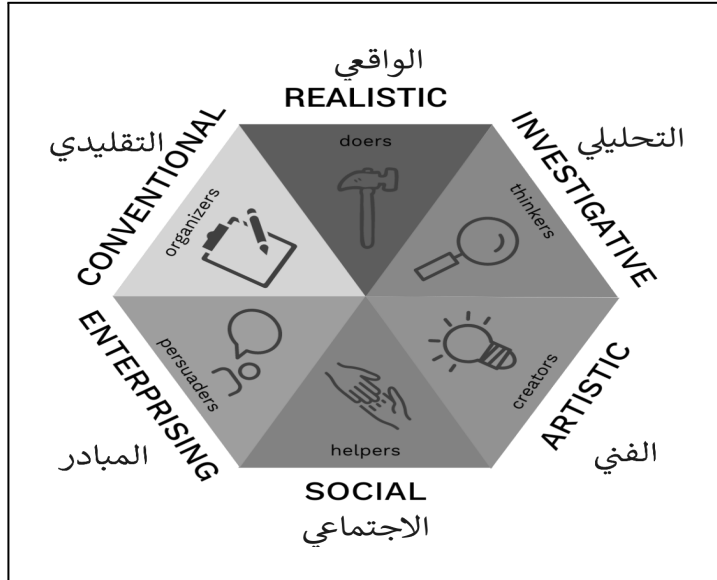


شكل (5) : نظرية العدالة
المصدر : (Khurays , 2022) ؛ ترجمة : الباحث

3 -نظرية هولاند للشخصيات المهنية وبيئات العمل (Holland's Vocational Personalities & Environments, 1979):هي نظرية نفسية تهدف إلى فهم كيفية تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم وكيف يتخذون قراراتهم المهنية. تفترض هذه النظرية أن رضا الفرد الوظيفي يرتفع عندما تتناسب بيئة العمل ووظائفه مع شخصيته واهتماماته المهنية. حيث يُمكن لبيئة العمل التي تُقدم فرصاً تُناسب مهارات وقدرات الأفراد أن تُساهم في زيادة الرضا الوظيفي.

تقوم نظرية هولاند على افتراض أن الأشخاص يميلون إلى اختيار المهن التي تتوافق مع شخصياتهم واهتماماتهم المهنية. قسّم هولاند الشخصيات المهنية إلى ستة أنواع رئيسية، هي: واقعي، استقصائي، فني، اجتماعي، مقدم، تقليدي.

- الواقعي (Realistic): الأشخاص الذين يفضلون الأنشطة العملية والمهن التقنية، مثل الحرف اليدوية والأعمال الفنية.
- النوع الاستقصائي (Investigative): الأشخاص الذين يحبون حل المشكلات المعقدة والعمل في مجالات العلوم والبحث .
- الفني (Artistic): الأشخاص الذين يثيرهم التعبير الإبداعي، مثل الفنون التشكيلية والأداء الفني.
- الاجتماعي (Social): الأشخاص الذين يرغبون في مساعدة الآخرين والعمل في المجالات الاجتماعية والتربوية.
- الرياضي (Enterprising): الأشخاص الذين يفضلون القيادة والتحدي والمنافسة في المجالات التجارية والإدارية.
- التقني (Conventional): الأشخاص الذين يحبون النظام والتنظيم والعمل في المجالات الإدارية والمكتبية.



شكل (6) : الأنواع الستة لنظرية الشخصيات المهنية وبيئات العمل
المصدر : (adminlp2m, 2023)

ويرى هولاند أن بيئات العمل أيضاً يمكن تصنيفها وفق هذه الأنماط الستة. عندما يحدث تطابق أو توافق بين نوع شخصية الفرد ونوع البيئة المهنية، يزيد ذلك من رضا الفرد الوظيفي ومن احتمالات نجاحه وتمكّنه في عمله.

2.3. المبحث الثاني " الرضا الوظيفي "

2.3.1. تعريفه

يُعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي تعقيداً وصعوبةً من حيث القياس الموضوعي، كونه حالة شعورية يصعب تحديدها بدقة. وربما لهذا السبب بالتحديد ظهرت مئات الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع وقدمت تعاريف متعددة له من زوايا نظر مختلفة (عبد الرازق، 2016).

ويُعتبر الرضا الوظيفي مفهوماً متعدد الأبعاد يعكس مدى إيجابية شعور الموظف تجاه وظيفته وبيئته عمله (Platis et al., 2015).

وهو، بحسب (Locke 1976)، "الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته في العمل".

وبأنه "مدى إيجابية الفرد أو سلبيته تجاه وظيفته" (Spector, 1997).

ووفقاً لـ (Judge & Robbins, 2013)، فإن الرضا الوظيفي هو "الشعور الإيجابي عن الوظيفة الناتج عن تقييم خصائصها".

و أيضاً عرّفه (Herzberg, 2011)، بأنه يشير إلى الإحساس بالرضا والاستيفاء الذي يشعر به العامل تجاه العمل و الوظيفة و جودة المحيط و التركيبة التنظيمية. و أيضاً إن الرضا الوظيفي دلالة على مستوى تمتع الفرد بالصحة النفسية المتوازنة وإن الرضا الوظيفي يعني حماسة الفرد للحياة والإقبال عليها والتمتع بها (نمر ، 2011 ، مستشهد به في حسون ، 2023) .

كما يعرفه (Angel, 2014) بأنه شعور ينتج من الموظف ليعبر عن خبراته الوظيفية، وهو بمثابة موقف يتخذه تجاه ظروف عمله.

ومن خلال التعريفات السابقة نستنتج بأن للرضا الوظيفي عدة زوايا ووجهات نظر، فهناك من ينظر له من جهة إشباع الحاجات الفردية، وآخرون يعتقدون أنه مدى تقبل الفرد لوظيفته، وهناك من يرى بأنه انطباعات واتجاهات الفرد نحو الوظيفة ومكوناتها ؛

وعليه ذكر (Setti, 2020) أنه يمكن القول أن الرضا الوظيفي يشمل النقاط التالية :

- حالة الارتياح والقبول عن إشباع الحاجات والرغبات التي توفرها الوظيفة وبيئة العمل، وبعبارة أدق حالة الارتياح وإشباع الحاجات والرغبات نتيجة الانتماء للمنظمة.
- ردود الفعل الإيجابية عن مدى تحقيق الوظيفة لأهداف وغايات الفرد.
- الرضا الوظيفي هو حكم و إدراك شخصي تجاه متغيرات وظروف معينة ، و بالتالي يمكن التأثير فيه إلى حد ما.
- الرضا الوظيفي يرتبط بالجودة الداخلية للحياة الوظيفية بصفة عامة.

و حدد Ginsberg ثلاثة أنواع من الرضا الوظيفي وهي:

1. الرضا الداخلي: وينبع من مصدرين المتعة النابعة عن انهماك الفرد في نشاط العمل واحساسه بالإنجاز ومن إحساسه بقدراته من خلال الانجاز .
2. الرضا الذاتي المصاحب : وهو ناتج عن الشروط النفسية والمؤسسية التي تصاحب عمل الفرد.
3. الرضا الخارجي : وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه . (العبيدي، 2013).

2.3.2. أهميته

للرضا الوظيفي أهمية كبيرة لا بد أن ينتبه لها المدراء ،وهناك عددا من الأسباب تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي على النحو الآتي :

1. إن ارتفاع مستوى رضا الموظفين عن عملهم يسهم في زيادة طموحهم المهني ودافعيتهم لتحقيق المزيد من الإنجازات في المؤسسة.
2. يؤدي ارتفاع الرضا الوظيفي أيضاً إلى انخفاض معدل التغيب عن العمل بين الموظفين، إذ يكون الموظف الراضي أكثر التزاماً بالحضور والمواظبة.
3. الموظفون ذوو الرضا الوظيفي المرتفع يشعرون بمستوى أعلى من السعادة والرضا خلال أوقات فراغهم – لا سيما عند قضاء الوقت مع عائلاتهم – كما ينعكس ذلك إيجابياً على رضاهم عن حياتهم عموماً.
4. كذلك، ارتفاع الرضا عن العمل يرتبط بانخفاض احتمال تعرض الموظفين للحوادث والإصابات أثناء العمل، نظراً لارتفاع مستوى التركيز والانتباه لدى الموظف الراضي (الغامدي، 2006، مستشهد به في العبيدي، 2013).
5. كما أن الرضا الوظيفي عامل مؤثر في مستوى خدمة العملاء التي يقدمها الموظفون، خصوصاً في قطاع الخدمات، إذ ينعكس رضا الموظف إيجاباً على رضا المستفيدين من الخدمة.

2.3.3. تطوره

ظهر الاهتمام العلمي بالرضا الوظيفي منذ عشرينيات القرن العشرين، وتزايدت الدراسات حوله بعد تجربة هاوثورن الشهيرة (1924-1932) التي بينت أثر العوامل الإنسانية والاجتماعية على إنتاجية العمال. خلال الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين، برزت نظريات مثل هيرزبرج وماسلو وماكجريجور التي تناولت الرضا الوظيفي ضمن سياق أوسع للدوافع والتحفيز. ومع مرور العقود، تطور البحث في الرضا الوظيفي ليركز على علاقته بعناصر محددة في بيئة العمل كظروف العمل المادية والرواتب والترقية والعلاقات الإنسانية. وفي العصر الحديث، اتجهت البحوث إلى

دراسة الرضا الوظيفي في سياق جودة حياة العمل (QWL)، وارتباطه بمفاهيم مستجدة مثل الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي والولاء التنظيمي.

شهد مفهوم ومعنى الرضا الوظيفي تطوراً واضحاً في البحوث الحديثة (Herzberg, 2011). إذ أصبح الاهتمام منصباً بشكل أكبر على رفاهية الموظفين وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة العملية (Klinger & Judge, 2008).

كما ظهرت نماذج حديثة تربط الرضا الوظيفي بكل من الإنتاجية والالتزام التنظيمي (Locke, 1976). بدأ الاهتمام العلمي بالرضا الوظيفي مع بدايات القرن العشرين، وخاصة مع ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية التي ركزت على العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة على أداء الموظفين (Saari & Judge, 2004). وعلى مدى العقود التالية، تطورت النظريات والأبحاث المتعلقة بالرضا الوظيفي، وظهرت نظريات تحدد محدداته وطرق قياسه (Luthans, 2011).

2.3.4. أبعاده

للرضا الوظيفي جوانب متعددة، فقد يكون الرضا عن طبيعة العمل نفسه، أو عن الرؤساء، أو الزملاء، أو نظام الأجور والترقيات، أو ظروف العمل. طور (Smith et al. 1969) استبيان توصيف العمل (JDI) الذي يقيس خمسة أبعاد للرضا: (1) الرضا عن العمل نفسه، (2) الرضا عن الرؤساء، (3) الرضا عن الزملاء، (4) الرضا عن الأجر، (5) الرضا عن فرص الترقية. وهناك أيضاً مقاييس أخرى تُصنف أبعاداً مثل الرضا عن سياسات الشركة، وعن بيئة العمل المادية، والاستقرار الوظيفي. وبشكل عام، يتأثر المستوى العام للرضا الوظيفي بالدرجة التي يشعر فيها الموظف بالارتياح في كل من هذه الجوانب الفرعية مجتمعة.

قد تطرقت بعض الدراسات السابقة في أبعاده مثل :

- الرضا عن الشعور بالانتماء : مدى رضا الفرد عن شعوره بالانتماء للمؤسسة، ومدى رضاه عن ثقافة المؤسسة.
- الرضا عن القيم والأخلاقيات : مدى رضا الفرد عن القيم والأخلاقيات التي تحكم العمل، ومدى ثقته في التزام المؤسسة بتلك القيم الأخلاقية.

- الفرص للمشاركة في صنع القرار : مدى رضا الفرد عن قدرته على المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على عمله، ومدى ثقته في قدرته على التأثير في العمل.
 - الفرص للتعلم والتطور : مدى رضا الفرد عن إمكانية التعلم والتطور في العمل، ومدى شعوره بالدعم الذي توفره المؤسسة لتطوير مهاراته وقدراته.
 - التقدير والاعتراف :مدى رضا الفرد عن تقدير جهوده وإنجازاته من قبل مديريه وزملائه، ومدى شعوره بالاعتراف بمساهمته في العمل.
 - التوازن بين العمل والحياة الشخصية : مدى رضا الفرد عن قدرته على تحقيق توازن بين متطلبات العمل وحياته الشخصية (مثل قضاء الوقت مع الأسرة والأصدقاء، وممارسة الهوايات).
- بالإضافة إلى أبعاد أخرى مثل: الرضا عن العمل نفسه، والرضا عن الإدارة، والرضا عن الزملاء، والرضا عن الرواتب، والرضا عن المكافآت (الزهراني، 2020).

2.3.5. نظرياته

توجد العديد من النظريات التي تشرح الرضا الوظيفي ، مثل :

1. نظرية العاملين الأساسية لهيرزبرج (Herzberg's Two-Factor Theory, 1959):
طوّرها فردريك هيرزبرج، حيث ميّز بين مجموعتين من العوامل التي تؤثر على رضا الموظف. والذي استطاع من خلال دراسته أن يميز بين العوامل المرتبطة بالوظيفة نفسها، وبين العوامل المرتبطة بالعمل أو محيط العمل، وفقاً لهيرزبرج، هناك مجموعتان من العوامل تؤثران على رضا الموظف:

- عوامل الرضا أو التحفيز (Motivators): تتعلق بجوهر أو محتوى العمل نفسه؛ فإذا توافرت فإنها تولّد الرضا الوظيفي لدى الفرد. من أمثلتها الإنجاز والتقدير والتقدم المهني وطبيعة العمل نفسها وتحمل المسؤولية. هي تلك العوامل التي توصل الفرد للشعور بالحماس ، بشكل عام تُصنّف العوامل المحفزة كعوامل داخلية متعلقة بالفرد وطبيعة عمله

- عوامل الصيانة أو عدم الرضا (Hygiene Factors): عوامل ترتبط ببيئة العمل المحيطة وظروفه؛ وفي حال غيابها يشعر الموظف بعدم الرضا رغم أن توفرها وحده لا يؤدي بالضرورة إلى رضا عالٍ. تشمل هذه العوامل سياسات الشركة وإدارة العمل، والإشراف، والعلاقات بين الزملاء، والأجور والمزايا، والأمان الوظيفي، وظروف العمل المادية، والمكانة الوظيفية. وتُعدّ العوامل الصحية عوامل خارجية تحيط بالموظف (Herzberg, 1959؛ مستشهد به في حسون، 2023).

ونستطيع أن نلخص الأفكار الأساسية في نظرية هيرزبرج كما يلي :

- هناك عوامل يؤدي وجودها الى رضا وظيفي عند البشر ، وعوامل يؤدي عدم وجودها الى الارتياح في الوظيفة وتسمى العوامل الدافعة والعوامل الصحية .
- تكون العوامل الدافعة مرتبطة بفحوى الوظيفة ، على سبيل المثال : الانجازات ، الإقرار بالانجازات ، التقدم ، العمل بحد ذاته ، المسؤولية .
- تتعلق العوامل الصحية بالبيئة المحيطة أكثر من العمل نفسه ؛ ومنها مايلي : سياسة المؤسسة والادارة فيها ، الإشراف الفني ، العلاقات بين الأفراد ، الراتب ، الأمان في الوظيفة ، الحياة الخاصة ، المزايا المضافة ، المركز .
- تعتبر العوامل الدافعة " داخلية " ، أما العوامل الصحية فهي عوامل " خارجية " . (Herzberg, 1959، مستشهد به في حسون، 2023) .

بعبارة أخرى، يرى هيرزبرج أن إشباع عوامل التحفيز يؤدي إلى رضا إيجابي وتحفيز أعلى، بينما العوامل البيئية إن توفرت بقدر كافٍ فإنها فقط تمنع عدم الرضا لكنها لا تخلق الرضا بحد ذاتها. لذا على الإدارة العمل على تحسين الجانبين: تعزيز عوامل التحفيز، وتحسين عوامل البيئة لتفادي تدمر الموظفين.



شكل (7) : نظرية هيرزبيرج
المصدر: (Career Guidance and Excellence, 2024)

2. نظرية ماكلياند (McClelland, 1961) ، في الحاجات الثلاث المكتسبة بأنها نظرية تركز على الدوافع الداخلية التي تُشكل سلوك الفرد في العمل. وتفترض هذه النظرية أن كل شخص يكون مدفوعاً بصورة أساسية بحاجة رئيسية من ثلاث حاجات: الإنجاز والقوة والانتماء.

وهذه الحاجات هي :

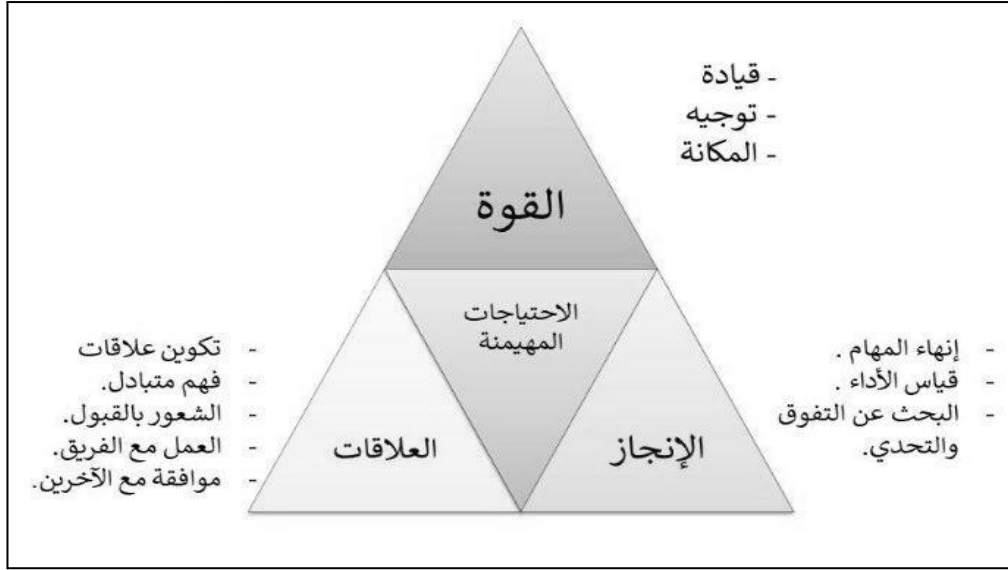
- الحاجة إلى الإنجاز (The Need for Achievement – n-Ach). تمثل الرغبة في تحقيق الأهداف والنجاح في أداء المهام. الأفراد الذين يهيمن عليهم دافع الإنجاز يميلون إلى تفضيل المهام ذات التحدي المعتدل والأهداف الواضحة التي يمكنهم من خلالها تحقيق نتائج ملموسة. هؤلاء الأشخاص يفضلون أيضاً الحصول على تغذية راجعة مباشرة بشأن أدائهم لتحقيق تحسين مستمر.

- الحاجة إلى القوة (The Need for Power-n-Pow). تمثل الرغبة في التأثير على الآخرين والتحكم في مجريات الأمور. الأفراد ذوو الحاجة العالية للقوة ينجذبون نحو مناصب قيادية ويسعون لاتخاذ قرارات تؤثر في غيرهم، كما يجدون دافعهم في القدرة على فرض النفوذ وتحقيق أهدافهم من خلال الآخرين.
- الحاجة إلى الصداقة والانتماء (The Need for Achievement –n-Aff). تشير إلى الرغبة في بناء علاقات اجتماعية متينة والشعور بالقبول ضمن مجموعة. الأفراد الذين يغلب عليهم هذا الدافع يفضلون بيئات عمل ودودة وداعمة، ويحرصون على التعاون والعمل الجماعي وتنمية أواصر المودة مع زملائهم في العمل.

وتؤكد نظرية ماكلياند أن هذه الحاجات دوافع مكتسبة يتعلمها الفرد من خلال خبراته وثقافته طوال حياته، وليست فطرية أو موروثة منذ الولادة. كما تجدر الإشارة إلى أن مستويات هذه الدوافع تختلف من شخص لآخر، فلا يمكن تعميم نموذج واحد على جميع الأفراد؛ فكل موظف قد يتأثر بشكل أكبر بأحد هذه الاحتياجات دون الأخرى. ولقد وجد تطبيق واسع لهذه النظرية في مجال إدارة الموارد البشرية لفهم دوافع الموظفين وتوجيههم نحو الوظائف والمهام الأنسب لدوافعهم، مما يساعد في تحفيزهم ورفع كفاءتهم وتحسين الأداء. باختصار، تزودنا نظرية ماكلياند بأداة فعالة لفهم لماذا يتفاوت حماس الأفراد تجاه العمل، بحيث يمكن للمديرين تكييف أساليب التحفيز بما يتلاءم مع حاجة كل موظف المهيمنة، لتحقيق أفضل النتائج التنظيمية.

خلاصة هذه النظرية :

تُعتبر نظرية ماكلياند في الحاجات الثلاث المكتسبة أداة قوية لفهم دوافع الأفراد في العمل. و باستخدام هذه النظرية يُمكن للمُديرين تحديد أنسب الوظائف للموظفين وتحفيزهم للحصول على أفضل نتائج.



شكل (8) : نظرية David McClelland
المصدر: (Ghanam, 2020)

3. نظرية نموذج الطلب / التحكم ؛ السيطرة على العمل : وضع نموذج متطلبات العمل/التحكم في العمل أن رضا الموظف وصحته النفسية يتأثران بمستوى ضغوط العمل (المطالب) الملقي عليه وبدرجة سيطرته أو تحكمه في طريقة تنفيذ عمله.

* طلبات العمل (Job Demands): تشير إلى الجهد البدني أو العقلي المطلوب من الموظف لإنجاز العمل.

* التحكم (Job Control): يشير إلى قدرة الموظف على اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله، وتحديد وتنظيم طريقة عمله.

ويمكن تلخيص هذه النظرية في أربع حالات أساسية:

- مطالب وظيفية عالية مع تحكم وظيفي عالٍ: يُعد هذا الوضع مثاليًا، حيث يتمتع الموظف بسلطة كافية للتحكم في عمله رغم كثرة الضغوط. هذه الحالة تعزز الشعور بالرضا الوظيفي وترتبط بتحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين.

- مطالب وظيفية عالية مع تحكم وظيفي منخفض: يُعد هذا الوضع مرهقاً للموظف، إذ يترافق عبء العمل الكبير مع ضعف القدرة على التحكم في القرارات وظروف العمل. في هذه الحالة غالباً ما يعاني الموظف من الإجهاد والاحتراق النفسي، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وتدهور في صحته النفسية والجسدية.
- مطالب وظيفية منخفضة مع تحكم وظيفي عالٍ: يوصف هذا الوضع بأنه مملّ، حيث يمتلك الموظف تحكماً كبيراً لكن مهام العمل قليلة الروتين أو التحدي. قد يشعر الموظف بالركود والملل في هذه الحالة، مما ينتج عنه انخفاض في الرضا الوظيفي مع مرور الوقت وتأثيرات سلبية محتملة على صحته النفسية بسبب شعور الفراغ أو عدم التحفيز.
- مطالب وظيفية منخفضة مع تحكم وظيفي منخفض: هذه الحالة مخيبة للآمال للموظف، إذ يجتمع قلة المتطلبات مع انعدام السيطرة، فيشعر الموظف بالضعف وقلة الأهمية. يؤدي ذلك إلى شعور بالضيق وعدم الرضا وانخفاض الروح المعنوية، وقد يصاحبه تدهور في الحالة النفسية والجسدية للموظف.

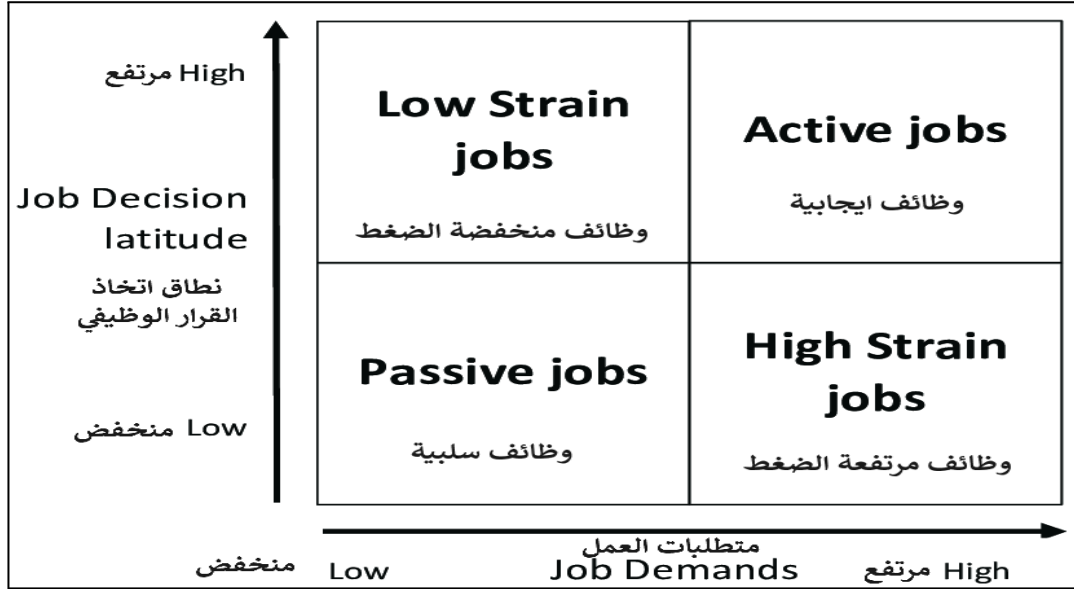
النتائج:

- ❖ الطلبات العالية والتحكم العالي: تؤدي إلى شعور بالرضا الوظيفي، وتحسين الصحة النفسية والبدنية.
- ❖ الطلبات العالية والتحكم المنخفض: تؤدي إلى الإجهاد، وانخفاض الرضا الوظيفي، وتدهور الصحة النفسية والبدنية.
- ❖ الطلبات المنخفضة والتحكم العالي: تؤدي إلى الشعور بالملل، وانخفاض الرضا الوظيفي، وتدهور الصحة النفسية والبدنية.
- ❖ الطلبات المنخفضة والتحكم المنخفض: تؤدي إلى الشعور بالضيق، وانخفاض الرضا الوظيفي، وتدهور الصحة النفسية والبدنية.

الاستنتاج:

توصل النموذج إلى أن أفضل سيناريو للرضا الوظيفي يتمثل في زيادة تحكم الموظف في عمله بالتوازي مع ارتفاع المتطلبات – أي توفير قدر عالٍ من الاستقلالية والدعم للموظف للتعامل مع ضغوط العمل. لذا توصي النظرية المنظمات بأن تمنح موظفيها ثقة وصلاحيات أكبر في بيئة العمل، إلى جانب توفير الدعم والإمكانات اللازمة لتلبية متطلبات الوظيفة. من شأن هذه الموازنة أن تعزز

الرضا الوظيفي وترفع من مستوى الأداء والإنتاجية، كما أشار كاراسك (Karasek, 1979) في خلاصة نموذجيه.



شكل (9) : نظرية
نموذج الطلب / التحكم
المصدر : (Karasek, 1979)

4. نظرية التوقع لـ فروم (Vroom's Expectancy Theory, 1964): تشير إلى أن رضا الفرد يتحقق عندما يكون الأداء الجيد مؤدياً إلى نتائج أو مكافآت مرغوبة. وبالتالي فمستوى الرضا يتوقف على إدراك الموظف لمدى ارتباط جهده بالنتائج التي يقدّرها.

5. نظرية التنافر المعرفي (Cognitive Dissonance, Festinger 1957): قد تحدث لدى الموظف حالة عدم ارتياح إذا كان هناك تناقض بين ما يؤمن به وما يلمسه في واقع العمل، ما يؤثر على رضاه. لذا يسعى الموظف لتقليل هذا التنافر عبر تبرير الواقع أو تغيير توقعاته.

6. نموذج الخصائص الوظيفية (Job Characteristics Model, Hackman & Oldham 1976): يفترض أن هناك خمس خصائص في الوظيفة (تنوع المهارات، هوية المهمة، أهمية المهمة، الاستقلالية، التغذية الراجعة) تؤثر على حالات نفسية داخلية لدى الموظف (كالشعور بالمعنى والمسؤولية والمعرفة بنتائج العمل) تؤدي في النهاية إلى نتائج إيجابية منها الرضا الوظيفي العالي. كلما حققت الوظيفة هذه الخصائص زاد رضا الموظف عنها.

2.4. العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي

بدأ الباحثون منذ عقود بدراسة التفاعل بين بيئة العمل بمختلف عناصرها والرضا الوظيفي للعاملين. ومع تراكم الأدبيات، ظهرت أنماط ونتائج متكررة تربط بين جودة بيئة العمل ومستوى الرضا عن العمل. عُمِلت الكثير من البحوث الميدانية لتحليل هذه العلاقة في سياقات متنوعة، وأسفرت عن رؤى مهمة.

2.4.1. تحليل العلاقات بين المتغيرات من الدراسات السابقة:

تُعَدّ بيئة العمل من العوامل الأساسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين (العتيبي، 2021). كما أن العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي تُعَدّ من الموضوعات المهمة في مجال السلوك التنظيمي والإدارة (الربيعي، 2023). وقد بحثت العديد من الدراسات السابقة في هذه العلاقة، وأظهرت وجود ارتباط قوي بين جودة بيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين. فبيئة العمل التي تتسم بالدعم والتحفيز تلعب دوراً محورياً في تعزيز الرضا الوظيفي للموظفين (Chandrasekar, 2011).

وتشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين يعملون في بيئة عمل مواتية ومحفزة يظهرون مستويات أعلى من الرضا الوظيفي (Al-Omari & Okasheh, 2017). على سبيل المثال، فإن توفير مساحة مكتبية مريحة وإضاءة جيدة يرتبط بارتفاع مستويات الرضا الوظيفي (Haynes, 2008). كما أظهرت الدراسات أن هناك علاقة طردية بين الدعم الإداري الذي يتلقاه الموظف ومستوى الرضا الوظيفي لديه (Platis et al., 2015). وقد وجدت دراسة (Oldham 1996) أن خصائص العمل مثل التنوع في المهام وهوية الوظيفة وأهميتها ودرجة الاستقلالية والتغذية الراجعة، لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي.

وأشارت دراسة (Spector 1997) إلى أن بيئة العمل التي تشجع على التعاون والابتكار والنمو المهني تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين؛ وأشارت أيضاً إلى أن العوامل التنظيمية مثل الرواتب والترقيات ونمط الإشراف والمزايا والمكافآت والعلاقات مع الزملاء، لها ارتباط إيجابي بمستوى الرضا الوظيفي. وفي المقابل، فإن وجود الصراعات الوظيفية والضغط المرتبطة بالعمل له تأثير سلبي على الرضا الوظيفي.

2.4.2. الأنماط

تُظهر العديد من الدراسات أن هناك أنماطًا إيجابية عامة تحكم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

فقد أشارت الأبحاث إلى أن الهياكل التنظيمية المرنة وتوفير التكنولوجيا المناسبة ووجود بيئة عمل داعمة كلها عوامل تعزز الرضا الوظيفي لدى الموظفين (Gu et al., 2014).

كما ذكر الحوراني (2021) أن بيئة العمل تلعب دورًا مهمًا في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين. وأوضح عبد الرحمن (2022) أن بيئة العمل المناسبة تؤثر إيجابيًا على إنتاجية الموظفين وجودة أدائهم.

وتتفق دراسة محمد (2023) مع هذه النتائج، حيث أكدت أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطًا وثيقًا بالعوامل البيئية في مكان العمل.

2.4.3. الصراعات

على الرغم من التأثيرات الإيجابية العديدة لبيئة العمل على الرضا الوظيفي، تشير بعض الأبحاث إلى وجود صراعات أو تأثيرات سلبية محتملة ضمن هذه العلاقة.

فعلى سبيل المثال، قد يؤدي ضغط العمل الناتج عن صعوبة المهام أو كثرتها إلى انخفاض مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين (Al-Omari & Okasheh, 2017).

كما أن نقص التجهيزات التكنولوجية اللازمة قد يحدّ من إنتاجية الموظف ويؤثر سلبيًا على مستوى رضاه عن العمل (Platis et al., 2015).

كذلك يمكن أن ينشأ نوع من الصراع بين حاجة الموظف إلى التوازن بين العمل والحياة الشخصية وبين متطلبات العمل لساعات طويلة، مما قد ينعكس سلبيًا على درجة رضاه الوظيفي (العطية، 2022).

2.4.4. الفجوات

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، لا تزال هناك بعض الفجوات البحثية التي يمكن ملاحظتها في هذا المجال. من ذلك، على سبيل المثال، محدودية الدراسات التي تناولت بعمق تأثير بيئة العمل التكنولوجية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين (التميمي، 2021). ويشير هذا إلى مجال خصب للبحث يمكن أن تتناوله الدراسات المستقبلية لسد النقص في الأدبيات الحالية، وذلك بهدف فهم أعمق لكيفية تأثير العناصر التكنولوجية – كالبنية التحتية الرقمية ونظم المعلومات – على رضا العاملين.

2.5. الخاتمة

في الختام، يُعد فهم التأثير المتبادل بين بيئة العمل والرضا الوظيفي من المهمات الرئيسية في إدارة المؤسسات. ويُظهر هذا البحث أنّ الثراء الوظيفي يُجَدِّد العديد من الاستجابات العقلانية والوظيفية للعمل الذي تمارس في المؤسسات، وأثر بيئة العمل المواتية على تحفيز الإبداع الإداري للعاملين وتحسين الرضا الوظيفي. وبإمكان البحوث القادمة أن تعمل على استكشاف علاقات الخصائص الفردية للعاملين وكيفية تأثيرها على العمل والرضا الوظيفي.

2.5.1. ملخص النتائج من الدراسات السابقة:

- أكدت الدراسات السابقة وجود علاقة قوية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- تشير أغلب الدراسات إلى أن بيئة العمل الإيجابية تُسهم في زيادة شعور الموظفين بالرضا عن وظائفهم.
- وجدت البحوث أن هناك علاقة إيجابية بين جودة بيئة العمل والرضا الوظيفي؛ حيث تؤثر بيئة العمل الداعمة على شعور الموظفين بالتحفيز والإنجاز، مما يُسهم في تحقيق الرضا الوظيفي (الهاشمي، 2017).

- في المقابل، تؤثر بيئة العمل السلبية على شعور الموظفين بالإحباط والتوتر، مما يخفّض مستويات رضاهم الوظيفي.
- تلعب بيئة العمل دورًا محوريًا في تحديد مستوى الرضا الوظيفي للموظفين (Chandrasekar, 2011).
- تبين أن العناصر المادية في بيئة العمل – كالمساحة المكتبية والإضاءة والتهوية – إلى جانب العناصر الاجتماعية – كعلاقات الزملاء والدعم الإداري – تؤثر جميعها على رضا الموظفين وأدائهم (Al-Omari & Okasheh, 2017).
- من جهة أخرى، تؤدي ظروف العمل السيئة إلى انخفاض مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين (Platis et al., 2015).

2.5.2. آثار الدراسة المستقبلية:

- يمكن توظيف نتائج هذه الدراسة في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات المختلفة. إذ تساعد هذه النتائج صنّاع القرار على تصميم بيئات عمل تعزز رضا الموظفين وترفع من إنتاجيتهم وتحسّن الأداء التنظيمي بشكل عام (Haynes, 2008).
- يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في إعداد برامج تدريبية وتوعوية للموظفين حول أهمية بيئة العمل والرضا الوظيفي وكيفية تهيئة الظروف المناسبة التي تزيد من الرضا والإنتاجية.
- تُسهم هذه الدراسة في توفير فهم أفضل للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي عبر تحديد العوامل المؤثرة على بيئة العمل، والتعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، ثم التحليل العميق للعلاقة بين تلك العوامل (البلوشي، 2016).

ومن شأن هذا الفهم أن يوجه البحوث المستقبلية نحو دراسة جوانب محددة بعمق أكبر، واقتراح استراتيجيات عملية لتعزيز الجوانب الإيجابية في بيئة العمل ومعالجة الجوانب السلبية بما يرفع مستوى رضا العاملين.

2.5.3. المساهمات الإجمالية للدراسة:

- يقدّم هذا البحث إضافة معرفية حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، من خلال طرح تحليل شامل ومتكامل للعوامل المؤثرة في بيئة العمل والعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، وإجراء دراسة ميدانية معمقة للعلاقة بينهما (العمرى، 2018).
- تُعدّ هذه الدراسة مساهمة مهمة في فهم أعمق للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي (Chandrasekar, 2011)، حيث تسدّ فجوات في الأدبيات عبر تناول الموضوع في سياق مؤسسة صحية متخصصة وباستخدام نماذج تحليل حديثة.
- تقدّم الدراسة إطاراً نظرياً مدعوماً بنتائج تطبيقية حول هذا الموضوع الحيوي، مما يساعد المنظمات – وبخاصة الصحية منها – على تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين (Al-Omari & Okasheh, 2017).
- يمكن اعتماد نتائج هذه الدراسة في تطوير سياسات وإجراءات إدارية جديدة تهدف إلى تحسين بيئة العمل في المؤسسات، كاستحداث برامج لزيادة التفاعل والتواصل، وتطوير آليات التغذية الراجعة وتقدير الإنجازات، وتطبيق مبادرات تعزز رفاهية الموظف في بيئة العمل.
- ستسهم هذه الدراسة أيضاً في فهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي واقتراح تدخلات فعّالة لمعالجة نواحي القصور في بيئة العمل. وبذلك، يمكن للمؤسسات تبني توصيات البحث لتحسين بيئة العمل بصورة ملموسة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على رفع مستوى رضا الموظفين وتحسين الأداء المؤسسي بشكل عام.

3. الفصل الثالث : منهجية الدراسة

3.1 المقدمة:

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقيق حيث تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي ، وذلك من خلال تطبيقها على مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى.

وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث ، وتصميم البحث بما في ذلك فلسفته ومنهجه واستراتيجيته وغيرها ، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات ، وطرق جمع البيانات ، وأنواع البيانات ، كما سنتناول طرق وإجراءات تحليل البيانات. مع التأكيد على الاعتبارات الأخلاقية المتبعة في الدراسة .

حيث تعتبر بيئة العمل من العوامل الأساسية التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين، مما ينعكس على أدائهم وولائهم للمؤسسة.

و تهدف المنهجية المتبعة في هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، منها:

1. تحديد مكونات بيئة العمل: تحليل العوامل البيئية التي تؤثر على الموظفين، مثل الظروف المادية، العلاقات بين الزملاء، وأساليب الإدارة.

2. قياس مستوى الرضا الوظيفي: استخدام أدوات قياس موثوقة لتقييم مدى رضا الموظفين عن عملهم في المركز.

3. اختبار الفرضيات: الإجابة عن الأسئلة البحثية واختبار الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.

وقد تم استخدام استبيانات لجمع البيانات من عينة من الموظفين في مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى، و تم اختيار العينة بشكل عشوائي لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية.

وحيث سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية مناسبة، مثل تحليل التباين والانحدار، بهدف اختبار الفرضيات وتقديم استنتاجات مدعومة بالأدلة.

من خلال هذه المنهجية، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين بيئة العمل لتعزيز الرضا الوظيفي، مما يساهم في رفع مستوى الأداء العام للمؤسسة.

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

في الدراسات البحثية ، تعد التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح . يصف التعريف الاجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به . ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراستهم وموثوقيتها وصلاحياتها .

3.2.1 بيئة العمل :

التعريف الإجرائي لبيئة العمل : يشير إلى مجموعة الظروف والعوامل المحيطة بالموظف أثناء أداء مهامه، وتشمل هذه الظروف كل من العوامل الفيزيائية (مثل الإضاءة والتهوية والتصميم الداخلي للمكاتب) ، الاجتماعية (مثل العلاقات بين الزملاء والإدارة) ، والعوامل النفسية (مثل الضغط النفسي والدعم المعنوي) . يمكن أن تؤثر بيئة العمل بشكل كبير على الإنتاجية، الرضا الوظيفي، والصحة العامة للموظفين. وتتضمن أربعة أبعاد رئيسية يمكن قياسها من خلال الاستبيان وهي : المهام والواجبات البيئة المادية الهيكل التنظيمي بيئة العمل . Smith, J. (2020)

3.2.2 الرضا الوظيفي :

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي : يشير الى الشعور العام بالارتياح أو الإشباع الذي يشعر به الموظف تجاه عمله.والذي يتضمن تقييمه هذا المفهوم مجموعة لعدة من العوامل مثل الرواتب، العلاقات مع الزملاء، بيئة العمل، و فرص التقدم الوظيفي. يعتبر الرضا الوظيفي مؤشرا مهما على مدى انخراط الموظف وإنتاجيته وغالبا ما يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي والولاء للمنظمة .

Locke, E. A. (1976)

3.3 تصميم البحث :

- فلسفة الدراسة : الوضعية .

الوضعية تركز على القياسات الموضوعية والجوانب القابلة للملاحظة من الواقع الاجتماعي وتعتمد هذه الفلسفة على الأساليب الكمية لجمع البيانات وتحليلها مما يتيح لنا اختيار الفرضيات بناء الأدلة التجريبية .

- منهج الدراسة : الاستنتاجي

المنهج الاستنتاجي يختبر النظريات الحالية من خلال صياغة فرضيات يتم اختبارها باستخدام الملاحظة التجريبية في هذا البحث نسعى لاختبار فرضية أثر التكنولوجيا على نجاح المشروع .

- استراتيجية الدراسة : دراسة الحالة

دراسة حالة وهي استكشاف متعمق لحالة واحدة أو فرد أو مجموعة أو حدث للحصول على فهم تفصيلي لخصائصها الفريدة وتجاربها وسياقها ويستخدم إذا كان البحث يطبق على منظمة أو شركة واحدة .

- نوع الدراسة : الكمي

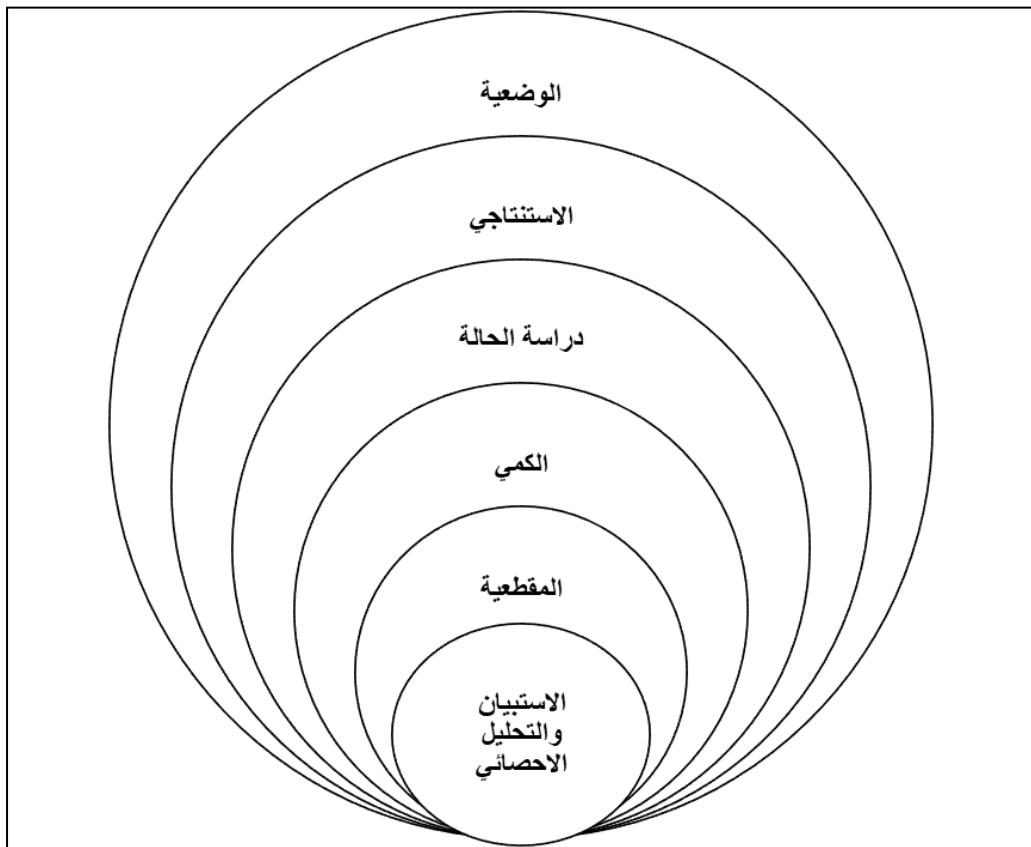
يتضمن البحث الكمي جمع وتحليل البيانات الحديثة لتحديد العلاقة الإحصائية بين المتغيرات هذه الطريقة تساعد في تقديم صورة واضحة ودقيقة عن العلاقة بين التكنولوجيا ونجاح المشروع .

● الأفق الزمني : المقطعية

الدراسات المقطعية تجمع البيانات في نقطة زمنية واحدة لتقديم لقطة لحالة المتغيرات تحت التحقيق وهذا يتيح لنا فهم الوضع الحالي وتأثير العوامل في الوقت الحالي .

● التقنيات والإجراءات : الاستبيان و التحليل الاحصائي

تستخدم الاستبيانات لجمع البيانات الموحدة المستجيبين والتي يمكن تحليلها احصائياً لإستخلاص الاستنتاجات حول فرضيات البحث تصميم الاستبيان يعتمد على الاسئلة المقترحة لجمع بيانات دقيقة وشاملة .



الشكل (10) : تصميم البحث (بصلة البحث)

المصدر : (saunders, 2009 بواسطة الباحث ، 2025)

3.4 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :

يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها . بالاضافة الى ذلك ، يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي تم وضعها لاختيار عينة الدراسة ، وتحديد حجم العينة .

3.4.1 مجتمع الدراسة :

جميع الموظفين في مختلف التخصصات في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض في المملكة العربية السعودية . ويعتبر مجتمع الدراسة صغير ومحدود ما يقارب 70 موظف.

جدول رقم (1) : مجتمع الدراسة

القطاع \ اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض	جميع الموظفين في مختلف التخصصات	ما يقارب 70 موظف

المصدر : (الباحث عائشة طيار ، 2025)

3.4.2 عينة الدراسة :

طرق اخذ عينة الدراسة : سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفين من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض ، المملكة العربية السعودية.

جدول رقم (2) : عينة الدراسة

عينة البحث	حجم العينة
الموظفين في المركز	40

المصدر : (الباحث عائشة طيار ، 2025)

3.4.3 طرق وتقنيات أخذ العينة :

تعتبر طرق وتقنيات أخذ العينة جزءا حيويا من البحث العلمي . من خلال اختيار الطريقة المناسبة يمكنك ضمان دقة وموثوقية النتائج المستخلصة حول أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض . سوف نقوم بصياغة استمارة استبانة من أجل جمع البيانات يتم توزيعها إلكترونيا على موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض ويقوم المجيب بملء الاستبيان بنفسه ، واستمارة الاستبيان تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل الى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة ترسل إلى الأشخاص الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية ويتم ذلك دون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو لتسجيل الإجابة عنها . طرق أخذ العينات هي الاحتمالية ، و تقنيات أخذ العينات العشوائية البسيطة .

3.5 طرق جمع البيانات :

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث . وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الاستنتاجي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات . وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس المتغيرات البحث.

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً . يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة . سوف يساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (بيئة العمل) و المتغير التابع (الرضا الوظيفي) في (مركز الملك سلمان لأمراض الكلى) .

3.5.1 بيئة العمل :

اعتمد الباحث على استبانة بخيت (2023) . من أجل قياس المتغير المستقل (بيئة العمل) وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي : المهام والواجبات ، البيئة المادية ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل التكنولوجية مع الإجمالي (11) عنصر للمتغير بأكمله . حيث أن البعد المهام والواجبات يتكون من (4) عناصر ، البعد بيئة العمل المادية يتكون من (3) عناصر ، والبعد الهيكل التنظيمي يتكون من (2) عنصر ، والبعد بيئة العمل التكنولوجية يتكون من (2) عنصر . بإجمالي (11) عنصر للمتغير بأكمله .

نوع أداة القياس ليكرت Likert الخماسي : ويمثل هذا المقياس خمس إجابات لكل عبارة من عبارات الاستبيان وهي : غير موافق بشدة ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق بشدة

جدول رقم (3) : المتغير المستقل (بيئة العمل)

المتغير	الأبعاد	عدد البيانات	المرجع
بيئة العمل	المهام والواجبات	4	بخيت (2023)
	بيئة العمل المادية	3	
	الهيكل التنظيمي	2	
	بيئة العمل التكنولوجية	2	
	مجموع الفقرات	11	

بواسطة الباحث عائشة طيار ، (2025)

3.5.2 الرضا الوظيفي :

اعتمد الباحث على استبانة بخيت (2023) . من أجل قياس المتغير التابع (الرضا الوظيفي) ، وذلك من حيث بعد واحد وهو الرضا الوظيفي مع الإجمالي (4) عناصر للمتغير بأكمله .

نوع أداة القياس ليكرت Likert الخماسي : ويمثل هذا المقياس خمس إجابات لكل عبارة من عبارات الاستبيان وهي : غير موافق بشدة ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق بشدة

جدول رقم (4) : المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

المتغير	الأبعاد	عدد البيانات	المرجع
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	4	بخيت (2023)
	مجموع الفقرات	4	

بواسطة الباحث عائشة طيار ، (2025)

3.6 أنواع البيانات :

- بيانات أولية .
- بيانات ثانوية .

3.6.1 البيانات الأولية :

يتم الحصول عليها من المعلومات المقدمة في الاستبانة من قبل موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض . حيث تم جمع البيانات وتحليلها من عينة البحث باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) (Statistical Package for Social Science) وذلك للإجابة عن أسئلة الدراسة واستخلاص النتائج باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة .

3.6.2 البيانات الثانوية :

ويتم ذلك بالتزود بالمعلومات عن طريق البحث في الكتب و الرسائل الجامعية والمجلات ذات الصلة بموضوع البحث سواء تم ذلك بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر وذلك يهدف إلى تقديم إطار مفاهيمي ونظري للمتغيرين ومحاولة الإحاطة بالموضوع .

3.7 طرق و أساليب تحليل البيانات :

بعد جمع البيانات ، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى . كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) و تحديدا الاصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة .

تم إجراء اختبار توصيف العينة ، من خلال التحليل الوصفي ، للحصول على نظرة ثاقبة خصائص مجتمع العينة . يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة والأفراد المشاركين في الدراسة .

تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها . اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه ، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت .

تم إجراء اختبار توصيف العينة ، من خلال التحليل الوصفي ، للحصول على نظرة ثاقبة خصائص مجتمع العينة . يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة والأفراد المشاركين في الدراسة .

3.8 الخاتمة :

تمثلت منهجية البحث المعتمدة في هذا الفصل في تحليل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي من خلال استخدام تصميم استنتاجي واستراتيجية دراسة حالة . تم اختيار عينة عشوائية من موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض وتوزيع استمارة استبانة إلكترونية لجمع البيانات الكمية اللازمة . يشير التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إلى علاقة قوية بين المتغيرات المدروسة . كما تم التأكيد على احترام الأخلاقيات في جميع مراحل البحث بما في ذلك الحفاظ على خصوصية المشاركين واحترام حقهم في الانسحاب في أي وقت .

4. الفصل الرابع : التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة

4.1 المقدمة

هذا الفصل يركز على تقديم عرض تفصيلي لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS الإحصائي، الإصدار 28. يبدأ الفصل بتحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي الذي يهدف إلى تقديم صورة شاملة ودقيقة حول خصائص العينة محل الدراسة بما في ذلك القياسات الإحصائية الأساسية مثل المتوسط والانحراف المعياري. بالإضافة إلى ذلك، تم اختبار صدق وثبات الاستبيانات التي استخدمت لجمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة.

هذا الاختبار ضروري لضمان أن الأدوات المستخدمة تعكس بشكل دقيق المفاهيم التي يتم قياسها حيث يهدف للتأكد من قوة الأدوات البحثية وملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة في الدراسة. وتم استخدام البرنامج المذكور تطبيق اختبارات إحصائية مناسبة لهذه الغاية، بما في ذلك تحليل الاتساق الداخلي والاستقرار الزمني. ومن أجل تحليل البيانات واختبار فرضيات البحث، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط.

هذا النوع من التحليل يساعد في فهم العلاقة بين متغير مستقل واحد ومتغير تابع، مما يتيح للباحثين تقييم مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. باستخدام SPSS 28، تم إجراء كافة التحليلات بطريقة منظمة ودقيقة، مما يضمن الحصول على نتائج موثوقة تساعد في تقييم مدى ملاءمة النموذج المستخدم في الدراسة. من خلال هذه العملية، تم التحقق من صحة الفرضيات المطروحة ودعمها بالبيانات الإحصائية.

كما يسلط هذا الفصل الضوء على أهم النتائج التي تم التوصل إليها، مع تفسيرها ومقارنتها بالدراسات السابقة ذات الصلة. ويُختتم الفصل بمناقشة شاملة توضح مدى تحقيق أهداف البحث ومدى اتساق النتائج مع الإطار النظري. وتشكل هذه النتائج الأساس الذي تُبنى عليه التوصيات والمقترحات في الفصل الختامي من الدراسة.

4.2 خصائص عينة الدراسة

- تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا للجنس - الفئة العمرية - عدد سنوات الخبرة - المستوى التعليمي .
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل :

- الجنس يشمل (ذكر-أنثى)
- الفئة العمرية تشمل (أقل من 30 - أكثر من 30)
- عدد سنوات الخبرة تشمل (أقل من خمس سنوات - 5-10 سنوات - 11-15 سنوات - 16-19 سنوات - 20 سنة فأكثر)
- المستوى التعليمي يشمل (ثانوي فأقل - درجة بكالوريوس - درجة ماستر-درجة دكتوراه - تمريض - طبيب مقيم - طبيب أخصائي - طبيب استشاري)

الجدول ، الرسومات والفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي :

جدول رقم (5) : توصيف عينة البحث

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	9	22.5%
	أنثى	31	77.5%
	الإجمالي	40	100%
الفئة العمرية	30 أو أقل	7	17.5%
	أكثر من 30	33	82.5%
	الإجمالي	40	100%

22.5%	9	أقل من خمس سنوات	عدد سنوات الخبرة
25.0%	10	5-10 سنوات	
17.5%	7	11-15 سنوات	
17.5%	7	16-19 سنوات	
17.5%	7	20 سنة فأكثر	
100%	40	الإجمالي	
0%	0	ثانوي أو أقل	المستوى التعليمي
37.5%	15	درجة البكالوريوس	
7.5%	3	درجة الماجستير	
2.5%	1	درجة الدكتوراه	
35.0%	14	تمريض	
10.0%	4	طبيب مقيم	
2.5%	1	طبيب أخصائي	
5.0%	2	طبيب استشاري	
100%	40	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

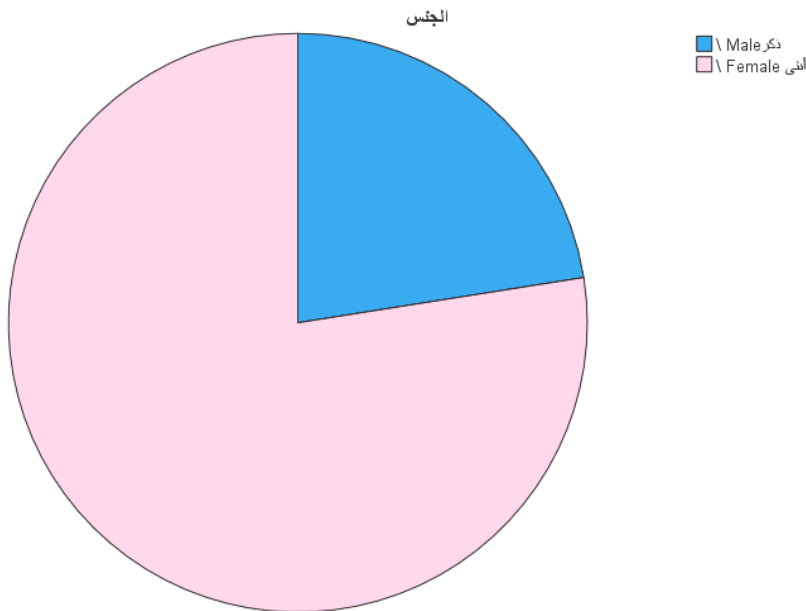
من بيانات الجدول رقم (5) تم استخلاص النتائج التالية :

● بالنسبة للتوزيع حسب الجنس :

أظهرت النتائج الاحصائية ان عدد الاناث في العينة فاق عدد الذكور ، حيث بلغ عدد الاناث 31 مما يشكل نسبة 77.5% من إجمالي العينة ، في حين بلغ عدد الذكور 9 أي ما يعادل 22.5% من العينة .

يشير هذا التوزيع إلى أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر من القوى العاملة في بيئة الدراسة، مما قد يعكس طبيعة الوظائف أو المجالات التي يغلب عليها العنصر النسائي في المركز. كما يساهم هذا التوزيع في توضيح الخصائص الديموغرافية للعينة ويُعد عاملاً مؤثراً في تحليل الاتجاهات العامة للرضا الوظيفي.

كما هو موضح في الشكل التالي :



الشكل رقم (11) :

تصنيف العينة وفقاً

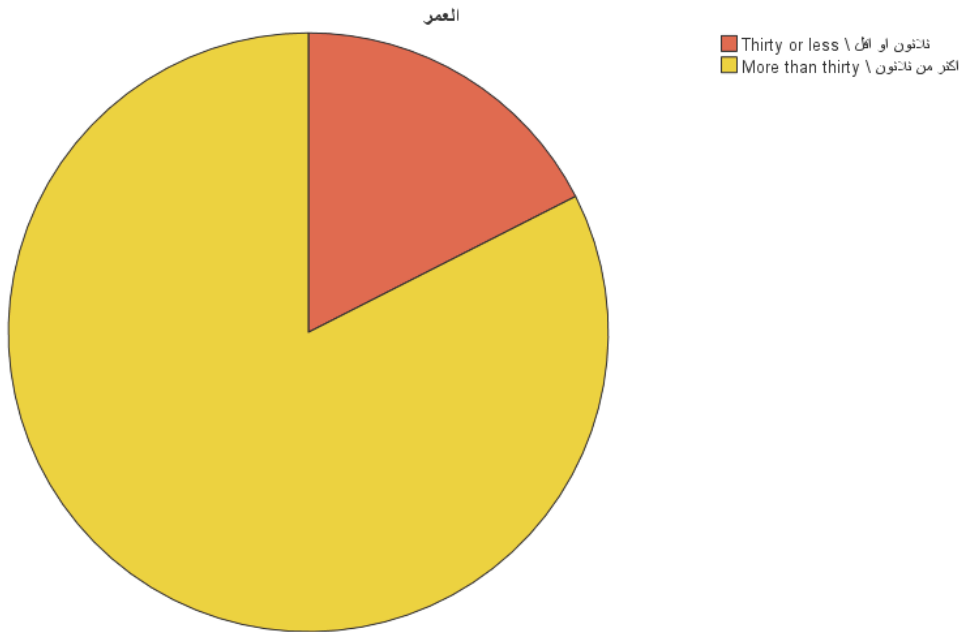
للجنس .

● بالنسبة للتوزيع حسب العمر :

فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن 33 شخصا من أفراد العينة أعمارهم تزيد عن 30 عاما وهو ما يعادل 82.5% من إجمالي العينة ، في حين ان 7 اشخاص اعمارهم اقل من 30 عاما وهو ما يشكل 17.5% من إجمالي العينة .

يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية المشاركين من الفئة العمرية الأكبر سناً، مما قد يعكس تراكم الخبرات الوظيفية لديهم واستقرارهم المهني. كما يساهم هذا التوزيع في توضيح الخصائص الديموغرافية للعينة ويُعد عاملاً مهماً في تفسير مستويات الرضا الوظيفي واتجاهات المشاركين تجاه بيئة العمل.

كما هو موضح في الشكل التالي :



الشكل رقم (12)

: تصنيف العينة

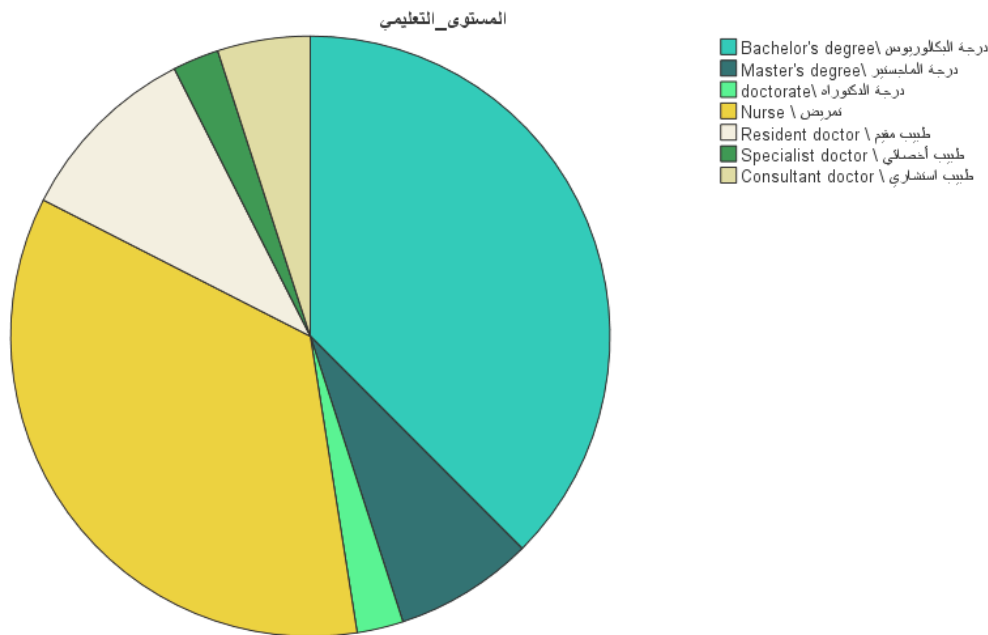
وفقا للعمر.

● بالنسبة للتوزيع حسب المستوى التعليمي :

قد اظهرت النتائج ان 15 شخص من أفراد العينة حاصلون على درجة البكالوريوس مما يمثل 37.5% من إجمالي العينة . بينما هناك 3 أشخاص حاصلين على درجة الماجستير مما يعادل 7.5% من العينة . أما بالنسبة لدرجة الدكتوراه هناك شخص واحد حاصل عليها بما يعادل 2.5% من العينة . وفيما يتعلق بالتمريض فقد تبين أن 14 شخصا من أفراد العينة حاصلون على التمريض مما يشكل 35.0% من إجمالي العينة . وايضا هناك 4 أشخاص حاصلون على طبيب مقيم بما يعادل 10.0% من العينة . وايضا بالنسبة للطبيب الأخصائي هناك شخص حاصل عليها بمعدل 2.5% من العينة . وهناك شخصين فقط حاصلين على طبيب استشاري بما يعادل 5.0% من إجمالي العينة.

يشير هذا التوزيع إلى تنوع المؤهلات العلمية والمستويات المهنية بين أفراد العينة، مما يعكس شمولية الدراسة وارتباطها بعدة تخصصات داخل بيئة العمل. كما يساهم هذا التنوع في توضيح الاختلافات في الخبرات والمهارات، وهو ما يساعد في تحليل مدى تأثير المؤهل العلمي على مستوى الرضا الوظيفي والتفاعل مع بيئة العمل.

كما هو موضح في الشكل التالي :



الشكل رقم (13)

: تصنيف العينة

وفقا للمستوى

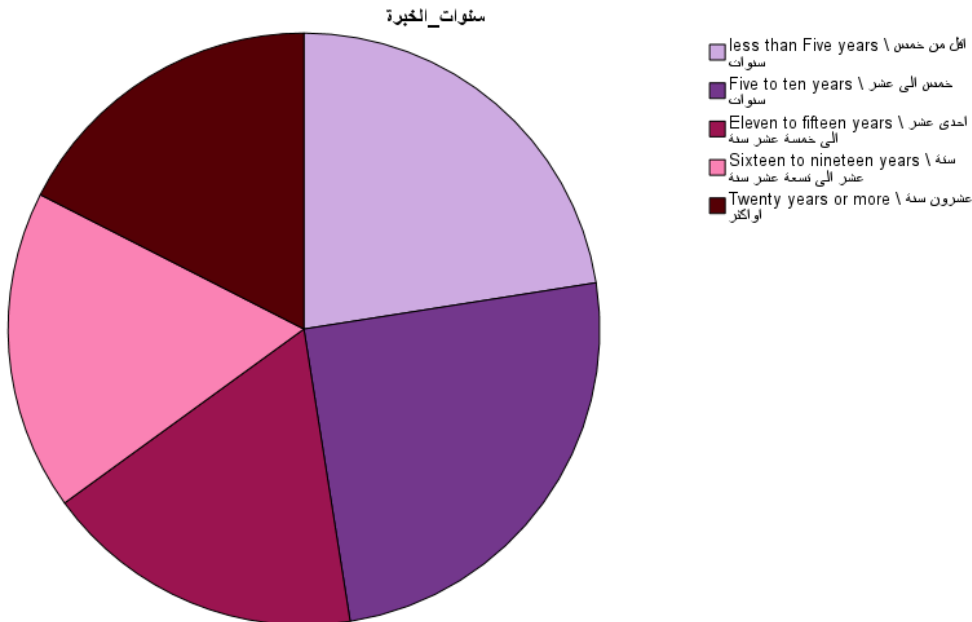
التعليمي .

● بالنسبة للتوزيع حسب عدد سنوات الخبرة :

فقد أظهرت النتائج الاحصائية ان 9 اشخاص من أفراد العينة لديهم خبرة اقل من 5 سنوات مما يمثل 22.5% من إجمالي العينة . بينما هناك 10 أشخاص من أفراد العينة لديهم خبرة بين 5 إلى 10 سنوات مما يمثل 25.0% من إجمالي العينة . أما بالنسبة لأفراد العينة التي تتراوح خبرتهم بين 11 إلى 15 سنة فقد بلغ عددهم 7 أشخاص وهو ما يمثل 17.5% من العينة . وبالنسبة لمن تتراوح خبرتهم بين 16 الى 19 سنة فقد بلغ عددهم 7 أشخاص بما يعادل 17.5% من العينة . وفيما يتعلق بمن لديهم خبرة 20 سنة فأكثر فقد بلغ عددهم 7 أشخاص بمعدل 17.5% من إجمالي العينة .

يشير هذا التوزيع إلى وجود تنوع واضح في مستويات الخبرة بين أفراد العينة، مما يعزز شمولية النتائج وقدرتها على تمثيل مختلف الفئات الوظيفية داخل بيئة العمل. كما يتيح هذا التباين في سنوات الخبرة فهماً أعمق لتأثير مدة الخدمة على مستوى الرضا الوظيفي ومدى التكيف مع بيئة العمل ومتطلباتها.

كما هو موضح في الشكل التالي :



شكل رقم

(14) :

تصنيف

العينة وفقا

لعدد سنوات

الخبرة

4.3 قياس الصدق والثبات لأدوات البحث

للتأكد من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات التي تم استخدامها لقياس متغيرات الدراسة.

كما تم قياس الصدق التقاربي عن طريق حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE).

أما بالنسبة لقياس الثبات، فقد تم استخدام عدة مؤشرات تشمل حساب قيمة ألفا كرونباخ (Composite Reliability)، وقيمة الثبات المركب (Cronbach's Alpha)، بالإضافة إلى حساب معامل الثبات (ho) .

تم تنفيذ جميع هذه التحليلات باستخدام نموذج المعادلة البنائية (Structural Equation Modeling - SEM) من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار 28 .

الفقرات والجداول التالية توضح هذه التحليلات بشكل مفصل .

وتُعد هذه الخطوة ضرورية للتحقق من دقة الأدوات الإحصائية ومدى صلاحيتها لتمثيل المتغيرات البحثية بدقة وموضوعية. كما تساهم نتائج الصدق والثبات في تعزيز موثوقية النموذج الإحصائي المستخدم وضمان استنتاجات علمية قائمة على أسس منهجية سليمة.

4.3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

- تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي من خلال حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted - AVE).

- **صدق الاتساق الداخلي:** يشير هذا النوع من الصدق إلى مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه. لهذا الغرض قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه. وفقا لدراسة (Kaiser 1974) ، تم استبعاد وحذف العبارات التي تكون قيمة معامل ارتباطها أقل من 0.5 .

- **الصدق التقاربي (Convergent Validity) :** يقيس هذا النوع من الصدق مدى تباين العبارات التي تقيس نفس المقياس. ويتم ذلك عن طريق حساب متوسط التباين المستخرج (AVE)، والذي يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.5 وفقاً لدراسة (Hair et al 2006) ، وذلك لضمان أن العبارات تقيس نفس المتغير بشكل دقيق.

- تعرض الجداول التالية النتائج الإحصائية الخاصة في (معاملات الارتباط ، الانحراف المعياري ، قيمة T المحسوبة ، وقيمة P بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير) وذلك لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانة. كما تشمل الجداول أيضا متوسط التباين المستخرج (AVE) لقياس الصدق التقاربي للاستبانة. تم إجراء هذه التحليلات باستخدام نموذج المعادلة البنائية (SEM) عبر برنامج SPSS بالإصدار 28 ،

كما هو موضح في ما يلي :

جدول رقم (6) : صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل بيئة العمل .

Average variance extracted متوسط التباين المستخرج		P Value s	Standar d deviatio n الانحراف المعياري	Factor loadings معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.819	0.767	0.000	1.091	0.709	0.895	A1	المهام والواجبات	بيئة العمل
		0.000	0.914	0.791		A2		
		0.000	0.914	0.704		A3		
		0.000	0.833	0.862		A4		
	0.836	0.000	1.318	0.854		B1	بيئة العمل المادية	
		0.000	1.155	0.869		B2		
		0.000	1.174	0.784		B3		
	0.866	0.000	1.023	0.871		C1	الهيكل التنظيمي	
		0.000	1.021	0.860		C2		
	0.852	0.000	1.123	0.830		D1	بيئة العمل التكنولوجية	
		0.000	1.044	0.873		D2		

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية .

يتضح في الجدول رقم (6) الذي بالأعلى :

- **مقياس تطبيق بيئة العمل :** أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات المتعلقة بالمهام والواجبات، بيئة العمل المادية ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل التكنولوجية ارتباطاً قوياً بالمتغيرات التابعة لها، حيث كانت القيم أكبر من 0.5 بالإضافة إلى ذلك، كانت جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001 بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إنه قد تم تحقيق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كما توضح النتائج المتعلقة بمتوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة AVE لمتغير تطبيق بيئة العمل هي 0.819 ، وهي قيمة أكبر من 0.5 بناءً على ذلك، يمكن التأكيد على أن الصدق التقاربي للاستبانة قد تحقق أيضاً.

جدول رقم (7) : صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير التابع الرضا الوظيفي .

Average variance extracted متوسط التباين المستخرج		P Values	Standard deviation الانحراف المعياري	Factor loadings معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير
0.867	0.863	0.000	1.016	0.863	0.803	BA1	الرضا الوظيفي
	0.879	0.000	0.844	0.879		BA2	
	0.908	0.000	0.993	0.908		BA3	
	0.819	0.000	0.977	0.819		BA4	

المصدر : من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية .

يتضح في الجدول رقم (7) الذي بالأعلى :

● **مقياس تطبيق الرضا الوظيفي** : أظهرت معاملات الارتباط لجميع العبارات المتعلقة بالرضا الوظيفي ارتباطاً قوياً بالمتغيرات التابعة لها، حيث كانت القيم أكبر من 0.5 بالإضافة إلى ذلك، كانت جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0.001 بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إنه قد تم تحقيق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كما توضح النتائج المتعلقة بـ متوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة AVE لمتغير تطبيق الرضا الوظيفي هي 0.867 ، وهي قيمة أكبر من 0.5 بناءً على ذلك، يمكن التأكيد على أن الصدق التقاربي للاستبانة قد تحقق أيضاً.

4.3.2 ثبات أداة الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير إذا تم إعادة توزيعه على أفراد العينة في فترات زمنية مختلفة . بعبارة أخرى ، يشير إلى قدرة الاستبيان على تقديم نتائج متسقة عند تطبيقه على نفس العينة في أوقات مختلفة لتحقيق ذلك ، يتم استخدام عدة مؤشرات إحصائية لقياس الثبات.

في هذه الدراسة ، تم قياس ثبات الاستبانة التي استخدمت لقياس متغيرات الدراسة عن طريق حساب ثلاثة مؤشرات رئيسية : قيمة ألفا كرونباخ ، والثبات المركب (Composite Reliability) ، وقيمة A-rho. تم حساب هذه القيم باستخدام نموذج المعادلة البنائية - PLS SEM، وهو نموذج إحصائي يستخدم لتحليل العلاقات بين المتغيرات الكامنة (غير المرئية) والمتغيرات الظاهرة.

تُعد هذه المؤشرات من أهم الأدوات التي تساعد في التأكد من جودة المقاييس ودقتها في تمثيل المتغيرات المدروسة. كما أن ارتفاع قيم الثبات يدل على قوة الاتساق الداخلي للمقاييس، مما يعزز موثوقية النتائج ويساعد في بناء نموذج إحصائي أكثر ثباتاً ودقة في التفسير.

- قيمة ألفا كرونباخ تعد من أكثر المقاييس شهرة لقياس الثبات الداخلي للمقاييس. وهي تعكس درجة الاتساق بين العناصر المختلفة التي تقيس نفس المفهوم أو المتغير. كلما اقتربت قيمة ألفا كرونباخ من 1 ، كانت درجة الثبات أعلى.

- الثبات المركب (Composite Reliability) يشير إلى مستوى الثبات العام للمقياس، ويأخذ في اعتباره العوامل المشتركة بين العناصر في المقياس. يعتبر هذا المؤشر أفضل من ألفا كرونباخ في بعض الحالات لأنه يأخذ في اعتباره أهمية كل عنصر في المقياس بشكل منفصل.

- قيمة Arho هي مقياس آخر يستخدم لتحديد الثبات الداخلي، ويمكن استخدامه كمؤشر تكميلي لتأكيد نتائج ألفا كرونباخ والثبات المركب.

- وفقا لدراسة (Hair et a (2010)، يجب أن تكون القيم الخاصة بهذه المؤشرات الثلاثة أكبر من 0.7 حتى يعتبر المقياس ثابتاً. هذه القيمة تعكس مستوى الثبات المقبول عادة في الأبحاث العلمية.

- الجدول التالي يعرض القيم المستخرجة من نموذج المعادلة البنائية PLS-SEM المتعلقة بالثبات، بما في ذلك القيم الخاصة بـ ألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability)، مما يعكس مستوى الثبات العام للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

جدول رقم (8) : قياس الثبات لأداة الدراسة .

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير	
0.936	0.926	4	المهام والواجبات	بيئة العمل
	0.911	3	بيئة العمل المادية	
	0.913	2	الهيكـل التنظيمي	
	0.914	2	بيئة العمل التكنولوجية	
0.933	0.888	4	الرضا الوظيفي	

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة .

يتضح بالجدول رقم (8) الذي بالاعلى أن قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي :

- أظهرت النتائج المقياس تطبيق بيئة العمل أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس ككل كانت 0.936 . أما بالنسبة لأبعاد بيئة العمل ، فقد كانت قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب على النحو التالي: المهام والواجبات 0.926 ، بيئة العمل المادية 0.911 ، الهيكل التنظيمي 0.913، بيئة العمل التكنولوجية 0.914 .
بما أن جميع القيم تتجاوز 0.7 ، وفقاً لدراسة (Hair et al 2010)، فإن الثبات قد تحقق للمقياس.

- أما بالنسبة لمقياس تطبيق الرضا الوظيفي ، فقد أظهرت النتائج أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب Composite Reliability للمقياس ككل كانت 0.933. بالنسبة لأبعاد الرضا الوظيفي ، كانت قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب على النحو التالي: الرضا الوظيفي 0.888 .
بما أن القيم أكبر من 0.6 ، وفقاً لدراسة (Hair et al. 2010)، فإن الثبات قد تحقق أيضاً للمقياس.

وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى، التي أثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فرضيات الدراسة.

4.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

قد تم قياس استجابات أفراد العينة لفقرات المقياس ، طبقا لمقياس ليكرت الخماسي ، وفقا لما يلي :

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

وقد تم حساب مستوى الاهمية وفقا للمعادلة التالية :

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $\frac{100}{5}$ حيث أن 5 هي المقياس الخماسي

يوضح الجدول رقم (9) دلالة المتوسطات الحسابية ، كما يلي :

جدول (9) : دلالة المتوسطات الحسابية .

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة \ الأهمية
من 1 إلى 1.80	موافق بشدة	من 80% إلى 100%	موافقة مرتفعة جدا
من 1.81 إلى 2.60	موافق	من 60% إلى 79%	موافقة مرتفعة
من 2.61 إلى 3.40	محايد	من 40% إلى 59%	موافقة متوسطة
من 3.41 إلى 4.20	غير موافق	من 20% إلى 39%	موافقة منخفضة
من 4.21 إلى 5	غير موافق بشدة	من 0% إلى 19%	موافقة منخفضة جدا

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة ، والذي يتضمن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام مقياس ليكرت الخماسي .

يعتمد هذا التحليل على الجدول الذي يعرض دلالة المتوسط الحسابي ، حيث يتم تفسير دلالة المتوسط الحسابي ، حيث يتم تفسير دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول أعلاه لتحديد أثر بيئة العمل وأبعادها ، بالإضافة الى مستوى الرضا الوظيفي ، وذلك وفقا لآراء عينة الدراسة . يتم توضيح ذلك كما يلي :

جدول رقم (10) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة .

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
بيئة العمل	المهام والواجبات	2.29	2.55	0.771	0.866	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
	بيئة العمل المادية	2.85		1.084		محايد		متوسط	
	الهيكل التنظيمي	2.46		0.969		موافق		مرتفع	
	بيئة العمل التكنولوجية	2.73		1.019		محايد		متوسط	
الرضا الوظيفي		2.31	2.31	0.831	0.831	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية .

يتضح في الجدول رقم (10) أعلاه الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي :

● تظهر نتائج توصيف عينة الدراسة بالنسبة للمتغير المستقل بيئة العمل ان الإتجاه العام لمفردات العينة يميل إلى موافقة مرتفعة مما يشير إلى تحقيق عال لممارسات بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في منطقة الرياض .

حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل 2.55، مع انحراف معياري قدره 0.866 . كما أظهرت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد بيئة العمل ان الإتجاه العام لجميع الأبعاد الأربعة (المهام والواجبات ، بيئة العمل المادية ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل التكنولوجية) من قبل مفردات العينة هو مستوى مرتفع من الموافقة ، مما يعكس مستوى تطبيق مرتفع لبيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض .

أما بالنسبة لأبعاد بيئة العمل ، فقد كانت النتائج على النحو التالي : المهام والواجبات بلغ المتوسط الحسابي 2.29 مع انحراف معياري 0.771، البيئة المادية بلغ المتوسط الحسابي 2.85 مع انحراف معياري 1.084، الهيكل الإداري بلغ المتوسط الحسابي 2.46 مع انحراف معياري 0.969 ، البيئة التكنولوجية بلغ المتوسط الحسابي 2.73 مع انحراف معياري 1.019، تظهر هذه النتائج موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة على جميع أبعاد بيئة العمل .

● تظهر نتائج توصيف عينة الدراسة بالنسبة للمتغير التابع الرضا الوظيفي أن الإتجاه العام لمفردات العينة يميل إلى موافقة مرتفعة مما يشير إلى تحقيق عال لممارسات الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في منطقة الرياض .

حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل 2.31، مع انحراف معياري قدره 0.831 . كما أظهرت النتائج الإحصائية الوصفية للرضا الوظيفي أن الاتجاه العام للبعد من قبل مفردات العينة هو مستوى مرتفع من الموافقة ، مما يعكس مستوى تطبيق مرتفع للرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض .

4.5 معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة ، والتي يتم قياسها باستخدام SPSS-V 28 وذلك على النحو التالي :

جدول رقم (11) : معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة .

المتغير	المهام والواجبات	بيئة العمل المادية	الهيكل التنظيمي	بيئة العمل التكنولوجية	الرضا الوظيفي
المهام والواجبات	Pearson Correlation	**0.814	**0.817	**0.742	**0.780
	Sig. (2-tailed)	0.001>	0.001>	0.001>	0.001>
	N	40	40	40	40
بيئة العمل المادية	Pearson Correlation	1	**0.785	**0.831	**0.555
	Sig. (2-tailed)	0.001>	0.001>	0.001>	0.001>
	N	40	40	40	40
الهيكل التنظيمي	Pearson Correlation	**0.817	**0.785	**0.808	**0.773
	Sig. (2-tailed)	0.001>	0.001>	0.001>	0.001>
	N	40	40	40	40

**0.645	1	**0.808	**0.831	**0.742	Pearson Correlation	بيئة العمل التكنولوجية
0.001>		0.001>	0.001>	0.001>	Sig. (2-tailed)	
40	40	40	40	40	N	
1	**0.645	**0.773	**0.555	**0.780	Pearson Correlation	الرضا الوظيفي
	0.001>	0.001>	0.001>	0.001>	Sig. (2-tailed)	
40	40	40	40	40	N	

** . correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر : من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة .

الارتباط الخطي بين بيئة العمل وأبعادها (كمتغير مستقل) والرضا الوظيفي (كمتغير تابع) :

تظهر البيانات في الجدول علاقات ارتباطية قوية بين أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي.

- تبين وجود ارتباط قوي يظهر أعلى ارتباط بين المهام والواجبات والرضا الوظيفي (0.780)، مما يشير إلى أن تحسين المهام والواجبات قد يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.
- يُظهر الارتباط القوي أن الهيكل التنظيمي (0.773) له تأثير كبير على الرضا الوظيفي.
- الارتباط المتوسط يظهر ارتباط جيد البيئة التكنولوجية (0.645) مع الرضا الوظيفي، مما يدل على أهميته في تشكيل الرضا لدى الموظفين.
- البيئة المادية لديها أقل ارتباط (0.555) مع الرضا الوظيفي ، لكنه لا يزال يعتبر ذو دلالة إحصائية قوية.
- الاستنتاج: تظهر النتائج أن جميع أبعاد بيئة العمل لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، مع ملاحظة أن التحسين في هذه الأبعاد يمكن أن يساهم في رفع مستوى الرضا بين الموظفين.

جميع الارتباطات كانت دالة إحصائياً، مما يشير إلى أهمية هذه الأبعاد في تحسين مستوى الرضا الوظيفي. كما تعكس هذه النتائج الترابط الوثيق بين مكونات بيئة العمل ومدى استجابة الموظفين لها، مما يعزز من فهم العلاقة الديناميكية بين العوامل التنظيمية والنفسية في بيئة العمل. وتشير هذه المؤشرات إلى ضرورة اهتمام الإدارة بتحسين بيئة العمل بشكل متكامل لضمان استدامة الرضا وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

الارتباط الخطي بين أبعاد بيئة العمل وبين بيئة العمل ككل وبين بعضها البعض :

- يمكن اعتبار الارتباطات المذكورة تعكس كيف أن كل بعد من أبعاد بيئة العمل يؤثر على بيئة العمل ككل.
- بما أن جميع هذه الارتباطات ذات دلالة إحصائية قوية (>0.001)، يمكن القول إن كل بعد يسهم في تشكيل بيئة العمل بشكل عام.
- الارتباطات القوية بين الأبعاد تشير إلى أن تحسين أحد الأبعاد (مثل المهام والواجبات) يمكن أن يؤثر إيجابياً على الأبعاد الأخرى (مثل البيئة المادية والهيكل الإداري).
- الترابط العالي بين جميع الأبعاد يدل على أن بيئة العمل تتكون من شبكة معقدة من العوامل التي تؤثر بعضها على بعض، مما يتطلب نهجاً شاملاً عند محاولة تحسين الرضا الوظيفي.
- الاستنتاج: بشكل عام، تظهر النتائج أن هناك ترابطاً قوياً بين أبعاد بيئة العمل، مما يشير إلى أهمية معالجة وتحسين كل بعد لتحقيق تحسين شامل في بيئة العمل والرضا الوظيفي

4.6 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية ، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SPSS، SEM-PLS، V.28 ، على النحو التالي :

الفرضية الرئيسية للدراسة :

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية أن هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي و بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية فرضيات فرعية كما يلي :

- الفرضية 1 : توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين المهام والواجبات وبين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .
- الفرضية 2 : توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين البيئة المادية وبين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .
- الفرضية 3 : توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين الهيكل التنظيمي وبين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .
- الفرضية 4 : توجد علاقة معنوية ايجابية ذات دلالة احصائية بين البيئة التكنولوجية وبين الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة :

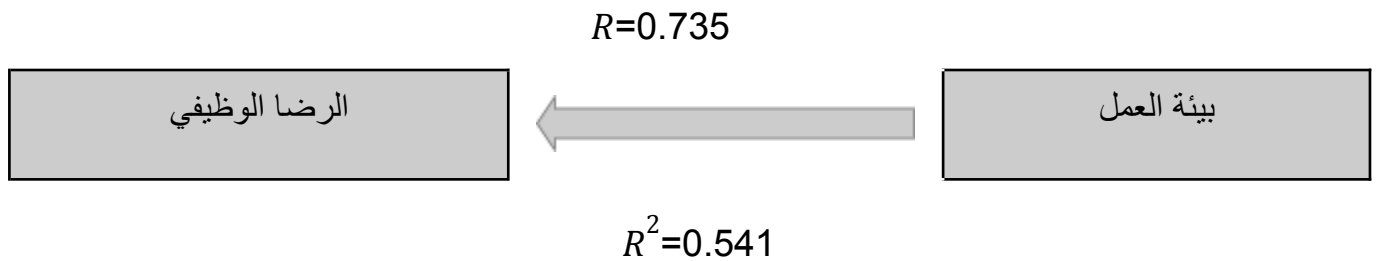
- تنص الفرضية على أنه : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي .
- لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis) والذي يعد أحد الأساليب الاحصائية الشائعة المستخدمة لاختبار العلاقة بين متغيرين . في هذا السياق تم تطبيق هذا الأسلوب لدراسة العلاقة بين بيئة العمل التي تمثل المتغير المستقل في الدراسة ؛ و الرضا الوظيفي الذي يعتبر المتغير التابع .

ويهدف التحليل الى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة معنوية بين تطبيق ممارسات بيئة العمل في المركز وبين مستوى تطبيق ممارسات الرضا الوظيفي . من خلال هذا التحليل يتم اختبار مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي ، وكذلك قياس قوة واتجاه هذه العلاقة باستخدام المعاملات الإحصائية المستخلصة من نموذج الانحدار الخطي البسيط .

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.735 ^a	.541	.528	.570

a. Predictors: (Constant), بيئة_العمل_ككل



يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي :

- مستوى المعنوية لاختبار (F) يشير إلى أن مستوى الدلالة (Sig) أقل من 0.01، مما يدل على أن نموذج الانحدار الخطي البسيط ذو دلالة معنوية عند مستوى 0.01.
- تشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.735$) الى وجود ارتباط ايجابي قوي بين بيئة العمل بشكل عام وبين الرضا الوظيفي . هذا يعني أن تحسين بيئة العمل يرتبط بزيادة مستوى الرضا الوظيفي.

● يوضح معامل التحديد المعدل ($R^2 = 0.541$) أن حوالي 54.1% من التباين في الرضا الوظيفي يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى بيئة العمل. هذا يشير إلى أن العوامل المرتبطة ببيئة العمل تلعب دوراً مهماً في تحديد مستوى الرضا الوظيفي.

● تشير قيمة (T-Value) (t) ($t = 6.600$) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (t) أقل من 0.001، مما يدل على أن تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي ذو دلالة إحصائية قوية.

● معامل الانحدار (B) قيمة معامل الانحدار ($B = 0.706$) تعني أن كل وحدة زيادة في مستوى بيئة العمل تؤدي إلى زيادة بمقدار 0.706 في الرضا الوظيفي.

وبناءً على النتائج السابقة يمكن القول بأن النتائج تؤكد وجود علاقة إيجابية قوية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، مع دلالة إحصائية قوية تدعم هذه العلاقة. كما أن النموذج المستخدم يعكس بشكل جيد التأثيرات المترتبة على بيئة العمل في تحديد مستوى الرضا الوظيفي. وعليه يتم قبول صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي .

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى والثانية والثالثة والرابعة للدراسة :

● الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المهام والواجبات والرضا الوظيفي. وتختبر تأثير المهام والواجبات التي يقوم بها الموظف على مستوى رضاه عن عمله. تهدف إلى تحديد إذا كانت الواجبات والتنظيم في المهام تؤثر على شعور الموظف بالرضا.

نتيجة الاختبار: - Pearson Correlation**: 0.778**

- Sig. (2-tailed)**: < 0.001**

التفسير: تشير النتيجة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المهام والواجبات والرضا الوظيفي، مع دلالة إحصائية قوية.

- الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي. وتختبر تأثير البيئة المادية (مثل المرافق، الأثاث، والراحة العامة في مكان العمل) على رضا الموظف. تبحث هذه الفرضية في كيفية تأثير ظروف العمل المادية على شعور الموظف بالراحة والرضا.

نتيجة الاختبار : - Pearson Correlation**: 0.552**

Sig. (2-tailed)**: < 0.001** -

التفسير : تشير النتيجة إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين البيئة المادية والرضا الوظيفي، مع دلالة إحصائية قوية.

- الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي. وتختبر تأثير الهيكل التنظيمي (مثل توزيع الأدوار، مستوى التسلسل الإداري، والاتصالات داخل المنظمة) على الرضا الوظيفي. تهدف هذه الفرضية إلى معرفة كيف يؤثر التنظيم الإداري على شعور الموظف بالرضا عن عمله.

نتيجة الاختبار **: - Pearson Correlation**: 0.771**

Sig. (2-tailed)**: < 0.001** -

التفسير : تشير النتيجة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي، مع دلالة إحصائية قوية.

- الفرضية الفرعية الرابعة : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التكنولوجية والرضا الوظيفي. وتختبر تأثير البيئة التكنولوجية (مثل توفر الأدوات التكنولوجية، البرمجيات، والدعم الفني) على مستوى رضا الموظف. تبحث هذه الفرضية في كيفية تأثير التقدم التكنولوجي على كفاءة العمل ورضا الموظف.

نتيجة الاختبار **: - Pearson Correlation**: 0.643**

Sig. (2-tailed)**: < 0.001** -

التفسير : تشير النتيجة إلى وجود علاقة إيجابية متوسطة بين بيئة العمل التكنولوجية والرضا الوظيفي، مع دلالة إحصائية قوية.

● نستنتج انه جميع الفرضيات الفرعية للدراسة تم قبولها، مما يدل على أن هناك علاقات إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كل من:

المهام والواجبات والرضا الوظيفي. بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي. الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي. بيئة العمل التكنولوجية والرضا الوظيفي.

وهذا يعزز من صحة الفرضية الرئيسية للدراسة، ويؤكد أهمية كل بعد من أبعاد بيئة العمل في التأثير على الرضا الوظيفي.

● كل فرضية فرعية تستهدف بعداً معيناً من أبعاد بيئة العمل، وتختبر العلاقة بينها وبين الرضا الوظيفي من خلال استخدام أساليب إحصائية لتحديد مستوى الدلالة والأثر.

● لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.732	.700	.455

a. Predictors: (Constant), البيئة_التكنولوجية, المهام_والواجبات, الهيكل_التنظيمي, البيئة_المادية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19.188	4	4.797	23.213	<.001 ^b
	Residual	7.026	34	.207		
	Total	26.215	38			

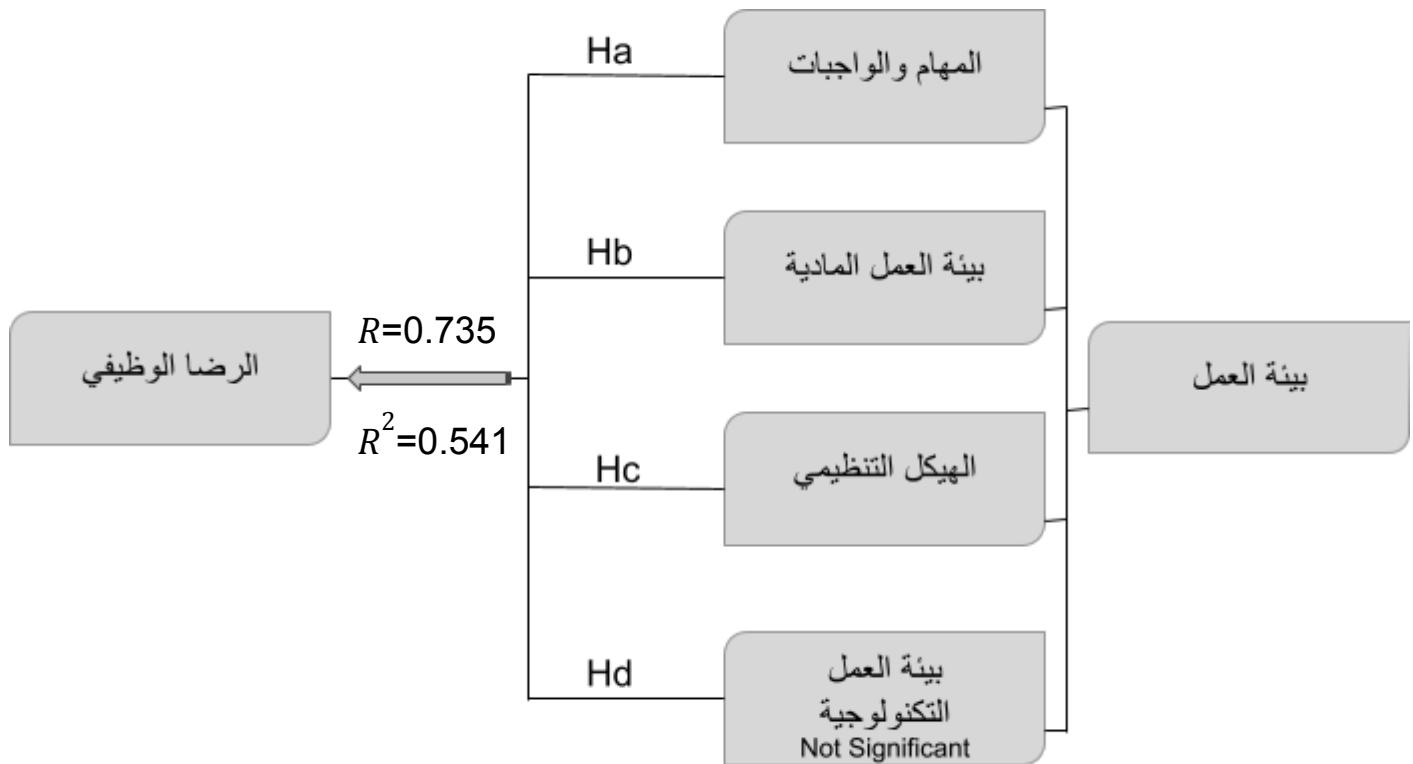
a. Dependent Variable: الرضا_الوظيفي_كبعد_وككل

b. Predictors: (Constant), البيئة_التكنولوجية, المهام_والواجبات, الهيكل_المنظمي, البيئة_المادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.348	.238		1.463	.153	-.136	.832
	المهام_والواجبات	.743	.190	.690	3.916	<.001	.357	1.129
	البيئة_المادية	-.437	.147	-.571	-2.980	.005	-.736	-.139
	الهيكل_المنظمي	.397	.156	.463	2.545	.016	.080	.713
	البيئة_التكنولوجية	.194	.148	.238	1.309	.199	-.107	.495

a. Dependent Variable: الرضا_الوظيفي_كبعد_وككل



يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي :

- مستوى المعنوية لاختبار (F): يشير إلى أن مستوى الدلالة أقل من 0.01، مما يدل على أن نموذج الانحدار الخطي البسيط ذو دلالة معنوية عند مستوى 0.01. وهذا يعني أن النموذج ككل يفسر بشكل جيد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والرضا الوظيفي.
- معامل الارتباط (R): قيمة معامل الارتباط ($R = 0.735$) تشير إلى وجود ارتباط إيجابي قوي بين المتغيرات المستقلة (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) والرضا الوظيفي.
- معامل التحديد (R^2): يوضح أن حوالي 54.1% من التباين في الرضا الوظيفي يمكن تفسيره من خلال التباين في العوامل المرتبطة ببيئة العمل. وهذا يدل على أن العوامل المدروسة لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي.

● معاملات الانحدار (B):

المهام والواجبات:

$B = 0.743$: يدل على أن زيادة المهام والواجبات تؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.

$Sig < 0.001$: دلالة إحصائية قوية.

بيئة العمل المادية:

$B = -0.437$: يدل على أن تدهور البيئة المادية يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي.

$Sig = 0.005$: دلالة إحصائية قوية.

الهيكل التنظيمي:

$B = 0.397$: يشير إلى أن تحسين الهيكل التنظيمي يؤدي إلى زيادة في الرضا الوظيفي.

$Sig = 0.016$: دلالة إحصائية.

بيئة العمل التكنولوجية:

$B = 0.194$: يدل على وجود تأثير إيجابي لكن ليس ذا دلالة إحصائية

($Sig = 0.199$)، مما يعني أن تأثير البيئة التكنولوجية ليس قويًا على الرضا الوظيفي.

● قيمة (T-Value) (t): تشير قيم (t) إلى معنوية معاملات الانحدار. جميع القيم (ما عدا بيئة العمل التكنولوجية) لها دلالة إحصائية قوية، مما يعني أن تأثير هذه المتغيرات على الرضا الوظيفي مهم.

الخلاصة

تشير النتائج السابقة إلى أن المهام والواجبات، وبيئة العمل المادية، والهيكل التنظيمي تؤثر بشكل معنوي على الرضا الوظيفي. بينما بيئة العمل التكنولوجية لم تظهر تأثيراً معنوياً قوياً. النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، مما يعكس أهمية العوامل المدروسة في تحديد مستوى الرضا الوظيفي.

ربط النتائج بالدراسات السابقة

1. تأثير المهام والواجبات على الرضا الوظيفي:

أظهرت النتائج أن المهام والواجبات لها تأثير إيجابي ومعنوي على الرضا الوظيفي. هذا يتماشى مع نموذج خصائص الوظيفة الذي قدمه (هاكمان وأودهام، 1976)، حيث أشارا إلى أن تنوع المهارات، وتحديد المهام، وأهمية المهام تسهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

2. تأثير البيئة المادية على الرضا الوظيفي:

أشارت النتائج إلى أن البيئة المادية لها تأثير سلبي ومعنوي على الرضا الوظيفي. هذا يتوافق مع دراسة (بيرفيلد، 2003) التي أوضحت أن العوامل البيئية المادية يمكن أن تكون مصدراً لعدم الرضا بين الموظفين.

3. تأثير الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي:

أظهرت النتائج أن الهيكل التنظيمي له تأثير إيجابي ومعنوي على الرضا الوظيفي. هذا يتماشى مع دراسة (نانجونديشواراسوامي وسوامي، 2013) التي وجدت أن الثقافة التنظيمية والمناخ التنظيمي يؤثران بشكل كبير على جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي.

4. تأثير البيئة التكنولوجية على الرضا الوظيفي:

أظهرت النتائج أن البيئة التكنولوجية ليس لها تأثير معنوي على الرضا الوظيفي. هذا يتماشى مع دراسة أجراها (فيشر، 2002) التي أشارت إلى أن العوامل التكنولوجية قد لا تكون مرتبطة بشكل مباشر بالرضا الوظيفي، بل تتأثر بعوامل أخرى مثل تصميم العمل والتفاعل الاجتماعي.

4.7 الخاتمة

يتناول هذا الفصل التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض . والذي كان هو الموقع الذي تم اختياره لتنفيذ الدراسة مما أتاح لنا فرصة فريدة لفهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي في بيئة العمل.

لقد تم استخدام أساليب إحصائية متقدمة من خلال برنامج SPSS الإصدار 28 و SEM-PLS لتحليل البيانات التي تم جمعها ، حيث توفر هذه البرامج أدوات إحصائية قوية تساعد في تفسير البيانات واستخلاص النتائج بشكل دقيق وموثوق. وقد ساهمت هذه الأساليب في تعزيز مصداقية النتائج المستخلصة، مما يتيح لنا تقديم توصيات مستندة إلى أدلة قوية لتحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

بدأت عملية التحليل الإحصائي بتنفيذ التحليل الوصفي لعينة الدراسة ، حيث تم دراسة التوزيع الديموغرافي للموظفين المشاركين في الدراسة . تم التركيز في هذا الجزء من التحليل على مجموعة من الخصائص الشخصية والمهنية للمشاركين مثل الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة . هذا التحليل الوصفي كان ضروريا لفهم خصائص العينة بشكل كامل ، مما يساعد في تقديم تفسير أدق للنتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقا .

بعد ذلك ، تم الانتقال إلى تحليل المتغيرات الرئيسية في الدراسة ، والتي تتمثل في بيئة العمل و الرضا الوظيفي تم تحليل هذه المتغيرات من خلال النظر في أبعادها المختلفة . في حالة بيئة العمل تم تحليل أبعاد مثل المهام والواجبات ، بيئة العمل المادية ، الهيكل التنظيمي و بيئة العمل التكنولوجية .

هذا التحليل الوصفي للمتغيرات ساعد في توضيح مدى تطبيق هذه المفاهيم في بيئة العمل في المركز وكيفية تأثيرها على الرضا الوظيفي العام في المركز .

في المرحلة التالية من التحليل ، تم التحقق من توافر شروط الصدق والثبات للمقاييس التي تم استخدامها لقياس متغيرات الدراسة . وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية المتقدمة مثل حساب معامل ألفا كرونباخ والثبات المركب ، وكذلك متوسط التباين المستخرج (AVE) . تمثل هذه الأساليب ادوات اساسية لتقييم موثوقية الأدوات البحثية ، وقد أظهرت النتائج أن جميع المقاييس المستخدمة تتمتع بمؤشرات عالية من الثبات والصدق ، مما يعزز من موثوقية البيانات المستخلصة من الدراسة .

بعد التأكد من موثوقية المقاييس تم اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة ، والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي . تم اختبار هذه الفرضية باستخدام أساليب تحليلية مثل الانحدار الخطي البسيط والنماذج الهيكلية للمعادلات البنائية (SEM) ، وهي أساليب قوية لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة . بالإضافة الى ذلك تم اختبار مجموعة من الفرضيات الفرعية المتعلقة بتأثير أبعاد مختلفة من بيئة العمل على الرضا الوظيفي ، مثل المهام والواجبات، وبيئة العمل المادية، والهيكل التنظيمي تؤثر على الرضا الوظيفي .

★ تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي وايضا توجد علاقة ايجابية معنوية بين أبعاد بيئة العمل والرضا الوظيفي. حيث أظهرت التحليلات أن:

المهام والواجبات كانت لها تأثير كبير، مما يدل على أهمية وضوح الأدوار والمسؤوليات.

بيئة العمل المادية أظهرت تأثيرًا سلبيًا، مما يشير إلى ضرورة تحسين الظروف المادية في مكان العمل.

الهيكل التنظيمي كان له تأثير إيجابي أيضًا، مما يبرز أهمية التنظيم الإداري الفعال.

بيئة العمل التكنولوجية لم تُظهر تأثيرًا معنويًا قويًا، مما يتطلب مزيدًا من الدراسة لفهم دورها بشكل أفضل.

تؤكد هذه النتائج على أهمية العوامل المختلفة في تشكيل الرضا الوظيفي، مما يفتح المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تستكشف هذه العوامل بعمق أكبر. إن هذا البحث لا يسعى فقط إلى تقديم تحليل إحصائي، بل يهدف أيضًا إلى تحسين بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى، مما يساهم في تعزيز الأداء العام ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين.

وفي ختام هذا الفصل، استعرضنا التحليل الإحصائي حيث تؤكد النتائج التي تم التوصل إليها أهمية العوامل المختلفة في تشكيل الرضا الوظيفي، وحيث أثبتت أن بيئة العمل تلعب دورًا محوريًا تؤثر في تعزيز الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض. مما يفتح المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تستكشف هذه العوامل بتعمق أكبر.

إن هذا البحث لا يسعى فقط إلى تقديم تحليل إحصائي، بل يهدف أيضًا إلى تحسين البيئة العملية في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى، مما يساهم في تعزيز الأداء العام ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين.

ويمكن تقديم التوصيات العلمية التي سيتم عرضها في الفصل الختامي ، والتي تهدف إلى تحسين بيئة العمل في المركز وتعزيز أثرها على الرضا الوظيفي بشكل فعال . هذه التوصيات ستكون قائمة على النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي الذي تم تنفيذه ، مما يعزز من فعالية تطبيق هذه التوصيات في الواقع العملي.

5. الفصل الخامس : مناقشة النتائج والاستنتاجات

5.1 المقدمة

يتناول هذا الفصل المساهمة النظرية والتطبيقات العملية للدراسة ، بالإضافة الى التوصيات وحدود الدراسة ، والدراسات المستقبلية ، والخاتمة ، على النحو التالي :

5.2 المساهمة النظرية

تُعتبر بيئة العمل والرضا الوظيفي من المواضيع الحيوية في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث يرتبطان بعلاقة متبادلة تؤثر على أداء الأفراد ونجاح المنظمات. على الرغم من وجود بعض الأدبيات التي تناولت كل من بيئة العمل والرضا الوظيفي، إلا أن عدد الدراسات التي تدمج بين هذين المتغيرين ضمن نموذج بحثي موحد كان محدودًا. وهذا ما دفع الباحث إلى إجراء هذه الدراسة بهدف تسليط الضوء على هذه العلاقة المهمة.

من خلال الدراسة الحالية، تمكن الباحث من بناء إطار نظري شامل يعزز الفهم النظري للمتغيرات المعنية. حيث تم تحديد أبعاد بيئة العمل، مثل المهام والواجبات ، بيئة العمل المادية ، الهيكل التنظيمي و بيئة العمل التكنولوجية . كما تم تعريف الرضا الوظيفي.

لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحث على منهجية بحثية شاملة تتضمن استخدام الاستبيانات كأداة لجمع البيانات. تم تصميم الاستبانة بعناية لتغطي جميع الأبعاد المحددة للمتغيرات، مما يضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة من عينة الدراسة.

تساهم هذه الدراسة في تعزيز المعرفة النظرية حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، من خلال توفير تحليل شامل ومتكامل، مما يسهل على الباحثين والممارسين في هذا المجال فهم الديناميكيات المعقدة التي تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم.

5.3 التطبيقات العملية

تكمن أهمية هذا البحث في تطبيقه العملي على مركز الملك سلمان لأمراض الكلى حيث يمكن للمركز على سبيل المثال الاستفادة من نتائج البحث في التطور وتلبية احتياجات مرتادي المركز . بالإضافة إلى ذلك يمكن للمركز على سبيل المثال الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في عدة مجالات، منها:

1. تحسين بيئة العمل: من خلال تحليل العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، يمكن للمركز تحديد جوانب بيئة العمل التي تحتاج إلى تحسين، سواء كانت تتعلق بالمساحات المادية أو بالثقافة التنظيمية.
 2. تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية: يمكن استخدام النتائج لتطوير برامج تدريب وتطوير مهني تناسب احتياجات الموظفين وتعزز من شعورهم بالانتماء والرضا.
 3. زيادة الإنتاجية: من خلال فهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، يمكن للمركز تطبيق استراتيجيات تساعد على زيادة دافعية الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام.
 4. تقليل معدلات الدوران الوظيفي: بتلبية احتياجات الموظفين وتحسين بيئة العمل، يمكن للمركز تقليل معدلات الاستقالة، مما يوفر تكاليف التوظيف والتدريب.
 5. تعزيز التواصل الداخلي: يمكن للمركز أن يركز على تحسين قنوات الاتصال بين الإدارة والموظفين، مما يساهم في زيادة الشفافية وبناء الثقة.
 6. زيادة رضا المرضى: بيئة العمل الإيجابية تؤثر بشكل غير مباشر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى، مما يساهم في تعزيز رضاهم.
- بالتالي، توفر هذه الدراسة إطارًا عمليًا يساعد مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في تحقيق تحسينات شاملة تؤثر إيجابًا على جميع الأطراف المعنية.

5.4 التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي :

- ضرورة تعزيز الوعي حول مفهوم بيئة العمل الإيجابية : ينبغي على إدارة مركز الملك سلمان لأمراض الكلى تنظيم ورش عمل وندوات توعوية لتعريف الموظفين بأهمية بيئة العمل الإيجابية وتأثيرها على الرضا الوظيفي. يساعد ذلك في خلق فهم مشترك حول كيفية تحسين البيئة المحيطة بالعمل.
- ضرورة تشجيع المديرين على استخدام أساليب القيادة التحفيزية : يُوصى بتدريب المديرين على تطبيق أساليب القيادة التحفيزية التي تعزز من مشاركة الموظفين وتفاعلاتهم. يمكن أن تشمل هذه الأساليب تقدير الإنجازات وتوفير التغذية الراجعة البناءة.
- ضرورة توفير بيئة عمل ملائمة : يتعين على الإدارة توفير المرافق والتجهيزات اللازمة التي تعزز من راحة الموظفين، مثل مساحات الاستراحة المناسبة، وتحسين التهوية، وتوفير التكنولوجيا الحديثة لدعم العمل.
- ويقترح الباحث أن يتم إجراء تقييم دوري للرضا الوظيفي : يُفضل أن تنفذ الإدارة استبيانات دورية لقياس مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما يساعد في التعرف على المشكلات والتحديات الحالية، ويساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل بشكل مستمر.

الخاتمة

● يهدف هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسهم في فهم تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وتشمل هذه الأهداف ما يلي:

تحليل العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي: دراسة كيفية تأثير أبعاد بيئة العمل المختلفة (مثل المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، وبيئة العمل التكنولوجية) على مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .

تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي: التعرف على العوامل الرئيسية التي تساهم في تعزيز أو تقليل الرضا الوظيفي، مما يساعد في فهم الديناميكيات الداخلية للمركز.

تقديم توصيات عملية: تقديم مجموعة من التوصيات المبنية على نتائج الدراسة لتحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، مما يساهم في تعزيز الأداء العام للمركز.

اكتشاف الفجوات المعرفية: تسليط الضوء على الفجوات الموجودة في الأبحاث السابقة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، مما يفتح المجال لدراسات مستقبلية في هذا المجال.

تقييم فعالية الاستراتيجيات الحالية: تقييم مدى فعالية السياسات والاستراتيجيات الحالية المتبعة في المركز لتحسين بيئة العمل والرضا الوظيفي، مما يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

من خلال تحقيق هذه الأهداف، يسعى البحث إلى تقديم فهم شامل ومؤثر حول كيفية تحسين بيئة العمل لزيادة رضا الموظفين وتعزيز الأداء العام في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.

وتقدم هذه الدراسة رؤية حول أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض. من خلال تحليل الأبعاد المختلفة لبيئة العمل، مثل المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، وبيئة العمل التكنولوجية، تم التأكيد على وجود علاقة وثيقة بين هذه الأبعاد ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين.

تقدم هذه الدراسة تحليلاً شاملاً لأثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض، حيث تم استخدام منهجية بحثية تعتمد على تصميم استنتاجي واستراتيجية دراسة حالة. تم اختيار عينة عشوائية من موظفي المركز، وتم جمع البيانات من خلال استمارة استبانة إلكترونية، مما أتاح تحليلاً دقيقاً باستخدام برنامج SPSS النسخة 28 وأسلوب النمذجة الهيكلية للمعادلات البنائية (SEM).

- قد كشفت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، مع تأكيد تأثير الأبعاد المختلفة لبيئة العمل. حيث تبين أن الوضوح في المهام والواجبات كان له تأثير كبير على مستوى الرضا، بينما أظهرت البيئة المادية حاجة للتحسين. كما أشار الهيكل التنظيمي إلى أهمية التنظيم الإداري الفعال، في حين لم تُظهر البيئة التكنولوجية تأثيراً معنوياً قوياً، مما يستدعي مزيداً من البحث لفهم دورها وتطويرها.

- كما أظهر البحث أن النتائج تشير إلى أن تحسين بيئة العمل يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم وإنتاجهم. وقد أظهرت الدراسة أهمية العوامل المختلفة التي تؤثر في بيئة العمل، مما يستدعي اهتماماً خاصاً من قبل الإدارة لتحسين هذه العوامل وتعزيز تجربة العمل للموظفين.

تؤكد هذه النتائج على أهمية العوامل المختلفة في تشكيل الرضا الوظيفي، مما يفتح المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تستكشف هذه العوامل بعمق أكبر. يهدف هذا البحث إلى تحسين البيئة العملية في المركز، مما يساهم في تعزيز الأداء العام ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين.

● في ختام الفصل، تم استعراض التحليل الإحصائي والنتائج التي تم التوصل إليها، مما يبرز أهمية بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي. كما تم الإشارة إلى التوصيات العلمية التي سيتم عرضها في الفصل الختامي، والتي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز أثرها على الرضا الوظيفي بشكل فعال. تستند هذه التوصيات إلى النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي، مما يزيد من فعالية تطبيقها في الواقع العملي.

توصي الدراسة ببعض التوصيات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مركز الملك سلمان لأغراض الكلى. تتضمن هذه التوصيات ما يلي:

تحسين الوضوح في المهام والواجبات : تطوير آليات لتحديد الأدوار والمسؤوليات بشكل واضح، مما يساعد الموظفين على فهم توقعات العمل بشكل أفضل ويعزز من شعورهم بالتمكين.

تحسين الظروف المادية : إجراء تقييم شامل للبيئة المادية في المركز، مع التركيز على تحسين المرافق، مثل توفير مساحات مريحة للعمل، وتحسين التهوية والإضاءة والأثاث، مما يساهم في خلق بيئة عمل أكثر راحة وإنتاجية.

تعزيز الهيكل التنظيمي : العمل على تحسين التنظيم الإداري من خلال تدريب المديرين على أساليب القيادة الفعالة وتعزيز التواصل بين الإدارات، مما يسهل تدفق المعلومات ويعزز من التعاون بين الفرق.

تطوير استخدام التكنولوجيا : استثمار في تكنولوجيا العمل وتطويرها وتوفير التدريب اللازم للموظفين، مما يساهم في تحسين كفاءة العمل ورفع مستوى السهولة في أداء المهام.

إجراء استبيانات دورية لقياس الرضا الوظيفي : تنظيم استبيانات دورية لقياس مستوى الرضا الوظيفي بين الموظفين، مما يساعد في التعرف على المشكلات والتحديات الحالية، ويتيح اتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة.

تعزيز ثقافة العمل الإيجابية : تشجيع ثقافة العمل الإيجابية من خلال تنظيم فعاليات وأنشطة تعزز من روح الفريق وتساعد على بناء علاقات جيدة بين الموظفين.

توفير فرص التدريب والتطوير المهني : تقديم برامج تدريبية مستمرة لتطوير المهارات المهنية للموظفين، مما يزيد من شعورهم بالتقدير ويعزز من قدرتهم على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل.

تسهم هذه التوصيات في تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة ولاء الموظفين للمؤسسة.

- كما يقترح إجراء مزيد من الأبحاث والدراسات المستقبلية لاستكشاف تأثير هذه العوامل في بيئات عمل متنوعة، وتطوير استراتيجيات مبتكرة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي. إن تحقيق رضا الموظفين لا يساهم فقط في تحسين الأداء الفردي، بل يعزز أيضاً من نجاح المؤسسة ككل، مما يجعل هذا الموضوع محوراً أساسياً للبحث والدراسة المستقبلية.

قائمة المراجع

المراجع العربية :

أبان عثمان عبد الرزاق*. (2005). الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في عينة من معاهد بغداد. *(Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, 1(2)*

أحمد البشير الشريف, & عبد القادر محمد هويدي. (2022). أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بوزارة المالية بمدينة طرابلس. الأستاذ, 23.

العبيدي, بشرى. (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات.

بخيت أ. ع. خ. ب. (2024). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار-2023). مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال, 7(1), 328-308.
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/245690>

البلوشي، ن. (2016). *نظريات بيئة العمل: دراسة تحليلية*. مجلة العلوم الاجتماعية.

بن رحمون, سهام. " بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين" دراسة ميدانية بكليات جامعة باتنة. *Sciences de l'Homme et de la Société, [S.I.], v. 8, avr. 2014. ISSN 2253-0347. Disponible à l'adresse : ><https://revues.univ-biskra.dz/index.php/fshs/article/view/156>>. Date de consultation : 13 août 2024*

بن يوب دلال, & لبيض خيرة. (2019). الرضا الوظيفي وأثره في تحسين أداء العاملين.

التميمي، ر. (2021). *الفجوات في الدراسات السابقة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي*. مجلة العلوم الاجتماعية.

الجابري، م. (2022). التطورات الحديثة في الرضا الوظيفي. مجلة البحوث الإدارية، 24(1)، 89-112.
<https://doi.org/10.xxxx/jom.2022.24.1.89>

الجهني، م. (2021). مفاهيم جديدة في بيئة العمل. مجلة الإدارة والتنمية، 19(1)، 1-25.
<https://doi.org/10.xxxx/md.2021.19.1.1>

حمزة، ط. م. ع. ا. طارق محمد عبد العزيز، فانوس، نادر ألبير، أمين، & محمود أحمد محمود. (2019). أثر تقييم الأداء على الرضا الوظيفي للعاملين في بيئة العمل بالجهاز الإداري للدولة. مجلة العلوم البيئية، 48(1)، 385-359.
<https://doi.org/10.21608/jes.2019.143344>

الحوارني، أ. (2021). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 37(1)، 15-30.
<https://doi.org/10.12345/dmj.v37i1.15>

الربيعي، ع. (2023). العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. مجلة البحوث الإدارية، 24(1)، 1-25.
<https://doi.org/10.xxxx/jom.2023.24.1.1>

روابح، & العيد. أثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة.

الزهراني، س. (2020). *أهمية بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي*. مجلة إدارة الموارد البشرية.

السليم، ن. (2023). التطورات الحديثة في بيئة العمل. مجلة البحوث الإدارية، 24(2)، 89-112.
<https://doi.org/10.xxxx/jom.2023.24.2.89>

السيد، م. (2023). تحسين بيئة العمل وأثره على الرضا الوظيفي. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 28(2)، 54-70.

سيدأحمد، ستي. (2020). محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل دراسة امبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة.
ResearchGate

الشمري، ن. (2022). دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي. مجلة الإدارة العامة، 17(2)، 89-112.

عباس. وئام الفاتح عمر.(2023). ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة شركة أسوار للحراسة الأمنية . بحث تكميلي للحصول على درجة الماجستير .

عبد الرازق، أيمن محمد، 2016 أثر الإصلاح الإداري على تنمية الموارد البشرية والرضا الوظيفي في بيئة العمل في الأجهزة الإدارية في مصر – دراسة تطبيقية، معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة عين شمس

عبد الرحمن، س. (2022). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي. مجلة جامعة الأزهر للعلوم الإنسانية، 24(2)، 28-42. <https://doi.org/10.21608/azhar.2022.198765>

العتيبي، س. (2021). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين. مجلة الإدارة والاقتصاد، 12(4)، 45-67. <https://doi.org/10.xxxx/mea.2021.12.4.45>

عريفي هيثم، & خلاف رابع. (2023). دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي.

العطية، م. (2022). *الصراعات التي تؤثر على العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي*. مجلة البحث العلمي.

عكر، منى. (2020). الوظيفي الابداع تحقيق في العمل بيئة أهمية .

عمر مصطفى علي عثمان. (2023). أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس دراسة ميدانية بجامعة وادي النيل-السودان (2021م-2022م). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 7(10)، 88-101. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.R080323>

العمرى، ف. (2018). *دور بيئة العمل في تحسين الرضا الوظيفي*. مجلة البحث العلمي.

محمد حسون. (2023). الرضا الوظيفي وعلاقته بفعالية الأداء في المناطق التربوية (المنطقة التربوية في شمال لبنان أنموذجًا). المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 21(21). <https://doi.org/10.59735/arabjhs.vi21.97>

محمد عبد العزيز خليفة وفانوس، نادر ألبير وسها إبراهيم. 2018. الرضا الوظيفي و علاقته ببيئة العمل. مجلة العلوم البيئية، مج. 41، ع. 3، ص ص. 481-515.

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-1252391>

محمد، ح. (2023). العوامل البيئية ودورها في الرضا الوظيفي. مجلة جامعة القاهرة للعلوم الإدارية، 15(1)، 41-58. <https://doi.org/10.19128/cuj.v15i1.41>

المدرس بشرى عبد العزيز العبيدي. (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات. *Journal of Baghdad College of Economic sciences University*, (36).

مركز الملك سلمان لأمراض الكلى (2025) ، الحساب الرسمي على تطبيق "Instagram"

الحساب الرسمي على تطبيق "X" (<https://x.com/saudikskc>) ، الحساب الرسمي على تطبيق "Instagram" (<https://www.instagram.com/saudikskc?igshid=weryqqquzmc0>) ، الحساب الرسمي على تطبيق "X" (<https://x.com/saudikskc>) .

الهاشمي، أ. (2017). *تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي: دراسة حالة*. مجلة التكنولوجيا والابتكار.

(بن عبيدة، امين & صامت شامي، ايوب، 2017).

Abdulrahman, G. [@abalghanam]. (2020, Jul 11). David McClelland's theory suggests that there are 3 dominant needs for motivation in work environments and people differ in this. [Tweet]. Twitter.

Adams, J. S. (1963). *Toward an understanding of inequity*. Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422-436.

adminlp2m. (2023, November 17). Navigating Career Paths: RIASEC Typology of Holland. Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat.

Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: A case study of engineering company in Jordan. International Journal of Applied Engineering Research, 12(24), 15544-15550.

https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf

Ángel Calderón Molina, M., Manuel Hurtado González, J., Palacios Florencio, B., & Luis Galán González, J. (2014). Does the balanced scorecard adoption enhance the levels of organizational climate, employees' commitment, job satisfaction and job dedication?. *Management Decision*, 52(5), 983-1010.

Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human resource development quarterly*, 22(2), 127-152.

Career Guidance and Excellence. (2024). Technical and Vocational Training Corporation.

Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1), 1-16. <https://www.ijecbs.com/January2011/N4Jan2011.pdf>

Coon, H., Lazenby, J., T. M., Conti, R., & Amabile, Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184. <https://doi.org/10.5465/256995>

Fulton, J. (2011). *Organizational Behavior in Sport*. Human Kinetics.

Gu, V. C., Hoffman, J. J., Cao, Q., & Schniederjans, M. J. (2014). The effects of organizational culture and environmental pressures on IT project performance: A moderation perspective. *International Journal of Project Management*, 32(7), 1170-1181. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2013.12.003>

Gu, V. C., Hoffman, J. J., Cao, Q., & Schniederjans, M. J. (2014). The effects of organizational culture and environmental pressures on IT project performance: A moderation perspective. *International Journal of Project Management*, 32(7), 1170-1181.

Haynes, B. P. (2008). The impact of office comfort on productivity. *Journal of Facilities Management*, 6(1), 37-51.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (2011). *The motivation to work*. Transaction Publishers.

Holland, J. L. (1973). **Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Hussam Khurays. (2022, April 11). Adams's Theory of Equality and Fairness in the Workplace [Post]. LinkedIn.

Judge, T. A., & Klinger, R. (2008). Job satisfaction: Subjective well-being at work. In M. Eid & R. J. Larsen (Eds.), The science of subjective well-being (pp. 393-413). Guilford Press.

Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly, 24(2), 285-308.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.

McClelland, D. C. (1961). The achieving society. New York: Free.

PressMaslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. Psychological review, 50(4), 370.

Murtadha Al-Yousef. (2022). Maslow's hierarchy of human needs is one of the most important motivational theories that explains human behavior and how to satisfy his needs. [Post] LinkedIn.

**NewIssue: Creating an Inclusive and Supportive Work Environment.”
Fastercapital, 19 June 2024,
fastercapital.com/content/NewIssue--Creating-an-Inclusive-and-Supportive-Work-Environment.html**

Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. Academy of management journal, 39(3), 607-634.

Platis, C., Reklitis, P., & Zimeras, S. (2015). Relation between job satisfaction and job performance in healthcare services. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 175, 480-487.

Rahma, B. [@BlushiRahma]. (2020, Sep 2). A mature work environment is an exceptionally organized environment that encourages work and achievement. [Tweet]. Twitter.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Saari, L. M., & Judge, T. A. (2004). Employee attitudes and job satisfaction. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.

Scott, W. R. (2013). *Organizations and organizing: Rational, natural and open systems perspectives*. Routledge.

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Tran, H. T. (2015). Modeling the impact of workplace environment on employee performance. *International Journal of Innovative Research in Science, Engineering and Technology*, 4(5), 3315-3321. https://www.ijirset.com/upload/2015/may/53_Modeling.pdf

Smith, J. (2020). **Work Environment and Employee Performance. New York, NY: Academic Press.**

Locke, E. A. (1976). **The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand McNally.**

Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.

Bearfield, S. (2003). Quality of working life. ACIIRT Working Paper 86. University of Sydney.

Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Quality of worklife of employees in private technical institutions. *International Journal for Quality Research*, 7(3), 431-450.

Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. *Motivation and Emotion*, 26(1), 3-30.

Montuori, P., Sorrentino, M., Sarnacchiaro, P., Di Duca, F., Nardo, A., Ferrante, B., D'Angelo, D., Di Sarno, S., Pennino, F., Masucci, A., Triassi, M., & Nardone, A. (2022). Job Satisfaction: Knowledge, Attitudes, and Practices Analysis in a Well-Educated Population. *International journal of environmental research and public health*, 19(21), 14214. <https://doi.org/10.3390/ijerph192114214>

Das, B. (2024, March 4). *Job Satisfaction and its Importance: A Review of Literature*. Quest Journals. <https://www.questjournals.org/jrbm/papers/vol12-issue3/12032937.pdf>

Meier, Laurenz & Spector, Paul. (2015). Job Satisfaction. 10.1002/9781118785317.weom050093.

Bhatnagar, K., & Srivastava, K. (2012). Job satisfaction in health-care organizations. *Industrial psychiatry journal*, 21(1), 75–78. <https://doi.org/10.4103/0972-6748.110959>

Perry, E. (2023, May 26). *Workplace Environments: Definition, Types, and Tips*. [Www.betterup.com](https://www.betterup.com). <https://www.betterup.com/blog/workplace-environments>

Prohance, P. (2024). *What is Work Environment* | Prohance. ProHance. <https://www.prohance.net/glossary/what-is-work-environment.php>

Shay, anthony. (2019). *Assistive Technology Service Delivery*. Elsevier.

Rasli Samudin, N. M., Azman, N. S., Noor Azmi, M. N., Mohd Rizal, R. B., & Faizal, I. U. (2022). A Review of Work Environment On Employee Productivity. *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)*, 7(42), 102 – 109.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley

Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Stanford University Press.

الملاحق

جدول رقم (12) : جدول أدوات البحث

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المصدر
بيئة العمل	المهام والواجبات	4	بخيت أ. ع. خ. ب. (2024). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار-2023). مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال, 7(1), 308-328. https://www.asjp.cerist.dz/en/article/245690
	البيئة المادية	3	
	الهيكل التنظيمي	2	
	بيئة العمل التكنولوجية	2	
مجموع الفقرات			11
الرضا الوظيفي	الرضا الوظيفي	4	بخيت أ. ع. خ. ب. (2024). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي (دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار-2023). مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال, 7(1), 308-328. https://www.asjp.cerist.dz/en/article/245690
مجموع الفقرات			4

المصدر: بواسطة الباحث (2025)

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

إلى السادة الأكارم تحية طيبة وبعد،

أنا الطالبة عائشة فؤاد طيار

تخصص ماجستير إدارة مشاريع من جامعة ميدأوشن

يسرني دعوتكم للمشاركة في هذا الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة " أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في المملكة العربية السعودية ".

أهدف من خلال هذا الاستبيان إلى جمع البيانات والمعلومات حول تجاربكم وآرائكم فيما يتعلق ببيئة العمل في المركز.

كما أنه ستكون إجاباتكم سرية تمامًا، وستستخدم فقط لأغراض الدراسة ، ولن يتم مشاركتها مع أي طرف ثالث .

أشكركم على وقتكم و مساهمتكم القيمة في هذا البحث.

رابط الاستبيان : <https://forms.gle/VUzcqNXvLmyxziu16>

ودمتم بكل خير،

عائشة فؤاد طيار.

القسم الأول :- البيانات

المحور الأول :- معلومات عامة :

★ الجنس :

☐ ذكر

☐ أنثى

★ العمر :

☐ 30 أو أقل

☐ أكثر من 30

★ المستوى التعليمي :

☐ ثانوي أو أقل

☐ درجة البكالوريوس

☐ درجة الماجستير

☐ درجة الدكتوراه

☐ تمرّض

☐ طبيب مقيم

☐ طبيب أخصائي

☐ طبيب استشاري

★ سنوات الخبرة :

☐ أقل من خمس سنوات

☐ 5- 10 سنوات

☐ 11-15 سنوات

☐ 16-19 سنوات

☐ 20 سنة فأكثر

القسم الثاني :- أبعاد الدراسة :

جدول رقم (13) استبيان نتائج تحليل أبعاد المتغير المستقل " بيئة العمل " :

المحور الثاني : بيئة العمل

رقم العبرة	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول :	المهام والواجبات					
1	يوزع حجم العمل بالتساوي بين الموظفين حسب الاختصاص					
2	يوفر المركز للموظفين جميع الخدمات للحد من ضغط العمل					
3	تقوم ثقافة المركز على احترام الالتزامات العائلية للموظفين					
4	يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الشخصية للموظف					
البعد الثاني :	البيئة المادية					
1	يتوفر لدى المركز المكاتب والأثاث اللازم لراحة الموظفين					
2	يتوفر في المركز الأجهزة والمعدات اللازمة للتنفيذ العمل بشكل كافي					
3	تناسب مساحة المكتب مع عدد الموظفين					

					الهيكل التنظيمي	البعد الثالث :
					تعمل الإدارة العليا على تطوير المستوى التنظيمي في المركز	1
					يعتبر المناخ التنظيمي في المركز مهياً بصورة تمكن العاملين من أداء واجباتهم بكفاءة	2
					بيئة العمل التكنولوجية	البعد الرابع :
					يتم مواكبة التطور التكنولوجي في المركز بشكل دوري ومستمر	1
					يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في المركز بشكل مستمر لتسهيل سير العمل وحفظ الوقت	2

جدول رقم (14) استبيان نتائج تحليل أبعاد المتغير التابع " الرضا الوظيفي " :

المحور الثالث : الرضا الوظيفي

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يوجد نظام واضح للترقية والتقدم الوظيفي					
2	يعمل الموظفون في وظائف تناسب المؤهلات العلمية الحاصلين عليها					
3	يساهم الموظفون في المشاركة في اتخاذ القرارات					
4	تتوفر علاقة تواصل فعالة بين الموظفين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية					



MIDOCEAN UNIVERSITY

Faculty of Management

Department / Project Management

The Impact of the Work Environment on Job Satisfaction

Applied to King Salman Center for Kidney Diseases

In Riyadh, Kingdom of Saudi Arabia

(Case Study)

prepared by: Aisha Fouad Tayyar

Student ID: 2021205606

:Supervised by

Dr. Alfaisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

:Year

2025

ABSTRACT

The aim of the study: This study aims to determine the impact of the work environment on job satisfaction, applied to the King Salman Center for Kidney Diseases in Riyadh, Saudi Arabia.

Study Methodology: The study used an analytical deductive approach and data was collected through a questionnaire that included a random sample of employees from the King Salman Center for Kidney Diseases in Riyadh. The study was conducted on a sample consisting of 40 employees from various departments and job levels. Data were analyzed using SPSS 28, and all analyses were conducted systematically and accurately, ensuring reliable results that assist in evaluating the appropriateness of the model used in the study. Through this process, the proposed hypotheses were validated and supported by statistical data.

Study Results: The results confirm a strong positive significant relationship between the work environment and job satisfaction, with strong statistical significance supporting this relationship. Each dimension was mentioned along with the level it reached (high - medium - low).

Theoretical Contribution: This study contributes to the literature by examining the relationship between the work environment and job satisfaction. It enhances theoretical knowledge regarding this relationship by providing a comprehensive and integrated analysis, facilitating researchers and practitioners in this field to understand the complex dynamics affecting employee satisfaction and performance.

Practical Applications: The study offers recommendations for relevant stakeholders at the King Salman Center for Kidney Diseases regarding the importance of the work environment and its relationship with job satisfaction, which increases the organization's overall effectiveness.

Keywords: Work environment, job satisfaction, tasks and responsibilities, physical work environment, organizational structure, technological work environment.

وفي الختام

الصلاة والسلام على نبينا محمد أشرف الانبياء والمرسلين

تم بحمد الله وفضله .