

"بيئة العمل الداخلية بالقطاع الخاص و أثرها على زيادة الفاعلية والرضا الوظيفي"

**The internal work environment of the private sector and its impact on increasing
effectiveness and job satisfaction**

مقدم إلى جامعة الجميع الذكية

كجزء من متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الإدارة

إعداد الباحثين

الرقم الجامعي	الإسم
٢٠٢٢٠٠٦٠٩٥	عبدالرحمن (القائد)
٢٠٢١٢٠٠٥٠٥٢	عبدالقادر
٢٠٢١٢٠٠٥٠٧٨	زكي
٢٠٢٢٢٠٠٥٧٣١	يوسف
٢٠٢١٢٠٠٥١٧٧	سعد
٢٠٢١٢٠٠٥٣٢٤	ماجد
٢٠٢٢٢٠٠٥٦٢١	سديم
٢٠٢١٢٠٠٥٢٧٦	إسراء
٢٠٢٢٢٠٠٥٦١٦	أحمد

إشراف

د . وليد سليمان

٢٠٢٢-١٤٤٤

❖ المقدمة

تعتبر دراسة بيئة العمل الداخلية من الأمور بالغه الأهمية في المنظمات والمؤسسات وذلك لكونها تساعد في تحديد الاستراتيجية المناسبة لها ولما تحققة عملية تحليل ودراسة بيئة العمل الداخلية في تحديد نقاط القوة والضعف بالمنظمة وكذلك تحديد الامكانيات سواء البشرية أو المادية المتوفرة بالمنظمة، كما تساعد دراسة البيئة الداخلية للمنظمات في تحديد موقع المنظمة على الخارطة التنافسيه مقارنة بالمنظمات الاخرى بسوق العمل.

وتحظي دراسة بيئة العمل الداخلية باهتمام علماء السلوك الإداري حيث تساهم بانعكاستها على العنصر البشري بالمنظمة الذي يعتبر الركيزة الاساسية في نجاح المنظمة مما يؤثر بدوره في فاعليتهم والاستقرار والرضاء الوظيفي حيث يتفاعل الإنسان مع الظروف المحيطة به بصفة عامة، فإنه عادةً ما يستطيع أن يتكيف سلوكه طبقاً لنوع الظروف التي يعيش من خلالها، فالإنسان العامل داخل المنظمات يتأثر بالبيئة التي يعمل فيها.

وتشتمل بيئة العمل الداخلية على العديد من العوامل التي يكون لبعضها تأثير متفاوت على العاملين داخل المنظمات، لذا فإنه ينشأ تأثير بيئة العمل الداخلية للمنظمة نتيجة للتفاعل بين العديد من العوامل البيئية داخل المنظمة وان كان لبعض هذه العوامل تأثيرات حاکمة على سلوك أو مجموعة ظواهر سلوكية معينة.

وتولي المنظمات أهمية بالغه لمعنويات العاملين بها، فهي تعد أحد المقاييس المهمة لمدي فاعلية اداء العاملين فتوجد علاقة طردية بين ارتفاع معنويات الموظفين وفاعليتهم وبين علاقتهم ببيئة العمل الداخلية المحيطة الايجابية والعكس صحيح، ومن هذا المنطلق كانت هناك الحاجة الى العديد من الدراسات حول بيئة العمل الداخلية وزيادة الفاعلية للموظفين ورضاهم الوظيفي.

❖ مشكلة الدراسة

أدت التغيرات الحاصلة في بنية المؤسسات بعد الثورة الصناعية إلى تطور مفهوم المنظمة من المفهوم التقليدي إلى الحديث، حيث كان الفكر التقليدي ينظر إليها على أنها مجرد حيز جغرافي يربط العامل بصاحب العمل من خلال أداء وظيفة مقابل دخل مادي فقط دون النظر إلى أي عوامل أخرى، ومع ظهور الاتجاهات الحديثة بالإدارة التي أدت إلى بروز فروع عديدة أهمها إدارة الموارد البشرية، حيث ساهمت في إظهار الحاجة إلى وجود إدارة موارد بشرية متخصصة ترعى شؤون الموارد البشرية في المنظمة وتساعد في تحسين بيئة العمل الداخلية للموظفين، ومنه أصبح ينظر إلى المنظمة كنظام تفاعلي بين العامل وبيئته بحيث يؤثر هذا الأخير ويتأثر بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية.

فالرغبة في العمل سمة تلازم الإنسان فإنه من الضروري توافر العديد من العوامل لكي يقوم بدوره كاملاً في عملية الإنتاج. وحيث أن عدم توافر العوامل أو غياب بعضها سيحدث عدم رضا أو ارتياح أو استقرار مما يؤدي إلى انخفاض أداء الموظف وسيترتب عليه آثار سلبية تؤثر على كفاءة وفعالية الموظف منها تسرب الموظفين، الإحباط، خلق مشاكل داخل المنظمة، عدم بذل جهد كافٍ لإداء المهمة.

فرضا العامل عن العمل يخلق نوع من الشعور بالارتياح ورغبته في الأداء على أحسن وجه حيث يعد الرضا الوظيفي إحدى شروط الفعالية الاقتصادية والاجتماعية في المنظمة، وهو يتمثل في مستوى الإشباع الذي تتيحه له العناصر والجوانب المختلفة للعمل فهناك ما هو متعلق بالبيئة المادية للعمل مثل (نوعية العمل- المدفوعات- الحوافز... الخ)، وهذا ما توصلت إليه وأكدت كافة الدراسات، إذ إلى هناك علاقة بين ظروف العمل المادية والرضا المهني وأن ظروف العمل الجيدة تنعكس إيجاباً على الرضا المهني، بينما ظروف العمل السيئة تنعكس سلباً على الرضا المهني ويكون لها أثر نفسي ومعنوي على الفرد وتجعله تحت ضغوطات نفسية وقلق دائم.

ومن المعروف أن المنظمات تؤثر على أداء العاملين وسلوكهم من حيث توافر الحوافز المادية والمعنوية من حيث الترقيات، زيادة المرتب المتاحة فرص التدريب والتطوير؛ وكذلك أيضاً العمل الجماعي التي تتيحه المنظمة في التآخي والترابط بين الزملاء مع بعضهم بعض والرؤساء والمرؤوسين.

وان الاحساس بالاشباع الوظيفي ينتج عن عدة اثار إيجابية وتتمثل على عدة نقاط: التحفيز، خفض الاعباء وتقليل الاجهاد والالتزام. وهناك عدة طرق تساعد على تطوير اداء الموظفين في بيئة العمل منها: الاحساس بان فريق العمل اسرة واحدة، الايجابية بين الموظفين، تجنب التمييز بين الموظفين، واعتماد جائزة شهرية او مكافئة محفزة لموظف الشهر او موظف السنة، ارسال شهادة شكر وتقدير للموظف من مبدأ التحفيز والاستمرار بالانتاجية.

إن إهمال العوامل المميزة لبيئة العمل الداخلية وعدم إعطائها الاهتمام الكافي يعتبر أحد المشكلات الرئيسة في إدارة المنظمات لكن إذا أصاب أحد عناصر بيئة العمل خلل ما ذلك نتيجة لأسباب متعددة سواء في البيئة الاجتماعية او التنظيمية فإن هذا ينعكس بطريقة سلبية على المورد البشري مما يقلل شعور الرضا تجاه وظيفته وبالتالي يؤدي إلى تدني مستوى الإنتاج وبروز عدة مشكلات داخل التنظيم وذلك يؤثر على استقراره .

وهذا ما دفعنا إلى البحث والتعمق في هذا الموضوع كمحاولة للكشف عن علاقة بيئة العمل بجميع متغيراتها الداخلية على رضا العامل داخل المنظمة، وقد انطلقنا في مسيرتنا البحثية من التساؤل الرئيسي التالي :

"هل توجد علاقة بين بيئة العمل الداخلية وزيادة الفاعلية الانتاجية والرضا الوظيفي؟"

وينبثق من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية - :

- هل توجد علاقة بين ظروف العمل المادية وأداء الموظفين داخل المنظمة؟
- هل توجد علاقة بين الحوافز المادية وزيادة الفاعلية داخل المنظمة؟
- هل توجد علاقة بين الحوافز المعنوية والرضا الوظيفي داخل المنظمة؟

❖ أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع لكونه يدرس اهم قضية تنظيمية قد تواجه العديد من المؤسسات والمتمثلة في مدى تأثير بيئة العمل الداخلية وعواملها على فعالية اداء الموظفين ومدى رضاهم الوظيفي ويمكن توضيح اهمية الدراسة بشقيها العلمي والعملي على النحو التالي:-

تتسم أهمية هذا البحث لكونه يدرس اهم قضية تنظيمية قد تواجه العديد من المؤسسات أال وهي بيئة العمل داخل المنظمات والمؤسسات ومدى تأثيرها على البداع الوظيفي والداري.

أ- الأهمية العلمية:-

- تكمن أهمية الدراسة في الجانب العلمي في المساعدة على الإثراء المعرفي بمجال بيئة العمل الداخلية.

- سد النقص في بعض الجوانب التي اغلقتها الدراسات السابقة.

- تساعد الدراسة في توضيح الارتباط بين مجال بيئة العمل الداخلية وبين كل من الرضاء الوظيفي والاستقرار المهني وزيادة الفاعلية والانتاج للموظفين.

ب- الأهمية العملية:-

- التأكد من تحقق فرضيات الدراسة بأرض الواقع.

- تسليط الضوء للمسؤولين في المنظمات بأهمية بيئة العمل الداخلية وعواملها وبالتالي العمل على توفير بيئة عمل جيدة تخدم وتعزز فعالية الموظفين.

- إبراز أهمية العنصر البشري وأنه العنصر الفعال في بقاء ونجاح المنظمة بإعطائه الإهتمام اللازم والعناية به.

- ايجاد ما يفعل ويحفز بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي وطريقة تحويل بيئة العمل السلبية الى ايجابية.

- إعطاء صورة على أهم العوامل المؤثرة في الإلتزام وتحديد العلاقات السائدة في بيئة العمل.

❖ أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي من الدراسة هو توضيح مدى ارتباط وتأثير بيئة العمل الداخلية في زيادة فاعلية اداء

الموظفين وتحقيق الأرضاء الوظيفي من خلال:-

- التعرف على مفهوم وخصائص وأهمية بيئة العمل الداخلية.

- دراسة إدراك المؤسسات والمنظمات لمدى أهمية بيئة العمل لتحسين الاداء الوظيفي والاداري وزيادة الفاعلية والانتاجية للموظفين.
- التعرف بعض السياسات والمعوقات التي تتسبب في تحويل بيئة العمل الى بيئة داخلية غير صحيه للموظفين وتتسبب في التسرب الوظيفي.
- التعريف بعناصر بيئة العمل الداخلية السائدة بالمنظمات وتأثيراتها.
- تقديم عدد من التوصيات العملية التي تساعد في تحويل بيئة العمل السلبية الى ايجابية وكذلك بعض التوصيات التي تساهم في تعزيز ورفع نسبة الرضاء الوظيفي للموظفين.
- السعي للتوصل الى بيئة عمل داخلية تضع المورد البشري ضمن أهم أولوياتها والذي بدوره يعود على المنظمات بالإيجاب.

❖ اسئلة الدراسة

تتمحور هذه الدراسة في الاجابة على التساؤل الرئيسي وهو

" إلى أي مدى تؤثر بيئة العمل الداخلية على زيادة الفاعلية والانتاجية والرضا الوظيفي؟"

لمعرفة مستوى الأداء الوظيفي الخاص بالعاملين في ظل تلك العناصر المكونة لبيئة العمل الداخلية استوجب معرفة مدى رضا العاملين عن بيئة عملهم الداخلية وعناصرها المكونة لها وكذلك معرفة مستوى أدائهم الوظيفي في ظل تلك العناصر الخاصة ببيئتهم من وجهة نظر أفراد العينة , وبالتالي من خلال معرفة الرضاء الوظيفي يمكننا معرفة مستوى الأداء الوظيفي بشكل عام ومعرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للإداريين في المنظمة , ويشمل التقييم جوانب عدة منها شخصية الموظف، ومهارات التواصل التي يتمتع بها، وأخلاقيات العمل التي يتبعها، وما إلى ذلك، ونظراً لأن المنظمات تعتمد بشكل كبير على العاملين ، فيجب أن يكون هناك مستوى معين من التوافق بين ثقافته العمال وثقافة المنظمة حيث أن وجود عامل لا تتوافق ثقافته مع ثقافة المنظمة بشكل عام قد يؤثر سلباً على أداء المنظمة ولتجنب ذلك تركز المنظمات بشكل كبير على توافق اليد العاملة مع ثقافتها أثناء عملية التوظيف.

وقد تم تحديد عدة تساؤلات لهذا التساؤل الرئيسي، وذلك لتغطية جوانب تتعلق ببيئة العمل الداخلية وأخرى بالأداء الوظيفي والرضاء الوظيفي، ولنتعرف على دور بيئة العمل في تأثيرها على أداء العاملين يستوجب التعرف على وجود واكتمال عناصرها ومكوناتها ومدى الاهتمام بها والتعرف على مدى وملاءمتها للعاملين في أداء وظائفهم من خلال الاستقرار على العناصر الإدارية من طبيعة القيادة الإدارية وطبيعة النظم واللوائح والقوانين المنظمة للعمل، وبطبيعة الرقابة الإدارية والاتصال الإداري.

- وقد تم تحديد جملة من المؤشرات لكل تساؤل كالآتي:
- ما هي عناصر بيئة العمل المثالية؟
- ماهي العلاقة بين بيئة العمل وأثرها على العاملين؟
- ماهي العلاقة بين المكافآت المادية والمعنوية وأثرها على العاملين؟

❖ الدراسات السابقة والإطار النظري.

١. الدراسة الاولى:

- عنوان الدراسة : البيئة الداخلية للعمل وعلاقتها بالتسرب الوظيفي بلوالي نعيمة بوحوية أمينة ٢٠١٥ – ٢٠١٦.

- اهداف الدراسة:

- التعرف على أهم الطرق المتبعة في حل مشاكل عدم الانضباط داخل الإدارة العامة محل الدراسة.
- تحديد أهم الأسباب الإنسانية والمادية المؤدية إلى ظاهرة التسرب الوظيفي.
- يعتبر موضوع التسرب الوظيفي وعلاقته بالواقع الاجتماعي من المواضيع الهامة التي ينبغي إجراء البحوث العلمية والموضوعية حولها لذا نحاول من خلال ما قمنا به، وإبراز مدى تأثير الواقع الاجتماعي للمؤسسة على ارتفاع معدلات التسرب الوظيفي.
- كذلك نهدف إلى الكشف عن الصراع القائم بين المسؤولين والعمال الأمر الذي يؤدي إلى ترك العامل لمكان عمله بالانسحاب من المؤسسة.

- المتغير المستقل: (اسلوب القيادة والإشراف - محتوى العمل - الثقافة التنظيمية - ظروف العمل المادية)
- المتغير التابع: التسرب الوظيفي.
- منهجية الدراسة: الوصف التحليلي.
- اهم النتائج والتوصيات:

- مازالت الحوافز المادية والمعنوية لها الدور الأكبر في درجة التسرب الوظيفي.
- تأثير العلاقات غير الرسمية على درجة الولاء.

٢. الدراسة الثانية:

- عنوان الدراسة : اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري دراسة حالة في مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية الجزائر لعمور رميلة ٢٠١٩.
- اهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم وأهمية وخصائص بيئة العمل الداخلية.
- التعرف مفهوم وأهمية وخصائص الإبداع الإداري.
- إظهار العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والإبداع الإداري.
- التعرف على عناصر بيئة العمل الداخلية السائدة بالمديرية محل الدراسة وأثرها على الإبداع الإداري.
- تقديم عدد من التوصيات العملية للإدارة المديرية والتي يمكن أن تساهم في تشجيع الإبداع الإداري لدى الموظفين وتنعكس ايجابيا على أداء المديرية.
- المتغير المستقل: (مركزية القرارات، الثقافة التنظيمية السائدة، الاتصالات، التدريب، القيادة الإدارية، نظام الحوافز والمكافآت).

- المتغير التابع: الابداع الوظيفي.
- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي، وبتابع أسلوب دراسة الحالة.

- اهم النتائج والتوصيات:

- بيئة العمل الداخلية تمثل إحدى التحديات الرئيسية
- تأثير ذو دلالة معنوية لمركزية القرارات والثقافة التنظيمية والتدريب ونظام المكافآت على الإبداع الإداري.

٣. الدراسة الثالثة:

- عنوان الدراسة : أثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختياري في بعض الجامعات

السودانية الشيخ محمد الخضر-احمد ابراهيم ابوسن - صديق بلل ابراهيم-مدثر سعد احمد

٢٠١٥.

- اهداف الدراسة:

- هدفت الدراسة إلى قياس دوران العمل الاختياري، والتعرف على أسباب دوران العمل الاختياري
- المتغير المستقل: (طبيعة ظروف العمل - القيادة الإدارية - الهيكل التنظيمي المطبق - التكنولوجيا المستخدمة).
- المتغير التابع: الدوران العمل الاختياري.
- منهجية الدراسة: الوصفي التحليلي-استبانة لجمع بيانات الدراسة من مجتمعها.
- اهم النتائج والتوصيات:

- توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين طبيعة ظروف العمل والقيادة الإدارية والهيكل التنظيمي المطبق والتكنولوجيا المستخدمة والدوران الاختياري.
- ان العمل المؤثر هو التكنولوجيا المستخدمة في الجامعات الحكومية اما الجامعات غير الحكومية فتأثرت ب القيادة الادارية، التكنولوجيا المستخدمة، طبيعة ظروف العمل، الهيكل التنظيمي المطبق.
- ان معدل دوران العمل الاختياري في الجامعات غير الحكومية أكثر ارتفاعاً عن الجامعات غير الحكومية.

٤. الدراسة الرابعة:

- عنوان الدراسة : أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي - محمد بن حسين بن ارجي عاتي ٢٠١٩.

- اهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم نية التسرب الوظيفي.
- الوقوف على أهم أشكال ومظاهر التسرب الوظيفي وأثاره.
- الوقوف على أهم العوامل والاساليب التي أدت إلى وجود ظاهرة التسرب الوظيفي.
- المتغير المستقل: نية التسرب الوظيفي.
- المتغير التابع: (الهيكل التنظيمي - القيادة – التكنولوجيا- البيئة الداخلية -الحوافز والرواتب).
- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.
- اهم النتائج والتوصيات:
- علاقة عكسية بين الحوافز والتكنولوجيا المستخدمة والقيادة الإدارية والتسرب الوظيفي.

٥. الدراسة الخامسة:

- عنوان الدراسة : بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي -حبيبة خن- رفية حدادة ٢٠١٧-٢٠١٨.
- اهداف الدراسة:

- التعرف على دور بيئة العمل الداخلية في تنمية الالتزام التنظيمي.
- التعرف على مساهمة ظروف العمل المادية في تحسين أداء العمال.
- التعرف على دور نمط الإشراف والقيادة في انضباط العمال.
- التعرف على مساهمة نمط الاتصال في تدعيم ولاء العمال.
- المتغير المستقل: الالتزام التنظيمي.
- المتغير التابع: بيئة العمل الداخلية المادية والتنظيمية.

- منهجية الدراسة: المنهج الوصفي- استبانة.

- اهم النتائج والتوصيات:

▪ كلما كانت بيئة العمل الداخلية جيدة كلما ساعد ذلك عمل تنمية الالتزام التنظيمي.

❖ المنطلقات النظرية للدراسة

تخضع المفاهيم المرتبطة بصحة بيئة العمل وأثرها في نجاح وتقدم المنظمات تجعل بيئة العمل الإيجابية من أهم عوامل نجاح المؤسسات والمنظمات ومن هذا المنطلق تظهر الحاجة الملحة في السعي لتحسين بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الظروف المادية و المعنوية) لما لها من دور في تعزيز الولاء التنظيمي و تحقيق الابداع الإداري ورضا الموظفين مما ينعكس على الأداء بشكل عام وفاعليته وجودته والرغبة في الابداع وتقليل معدل دوران الموظفين الذي يكلف المنظمة الكثير كل ما ارتفع وتساعد المنظمة بالإبقاء على مواردها البشرية الثمينة باقل التكاليف والاستثمار بهم بشكل اكبر ثم جني ثمارها ومن أهم عناصر رضا العاملين عن بيئة عملهم الداخلية هو شعورهم بالإنصاف والمساواة طرح عالم النفس «جون آدمز» في العام ١٩٦٣ نظرية «المساواة equity» في بيئة العمل واعتبرها واحدة من الحوافز التي تدفع الشخص نحو العمل وهي نظرية ترتبط بالحالة الجماعية (وليست الفردية فقط): لأن الشخص يقارن نفسه ووضعه وما يحصل عليه من مزايا مع الآخرين داخل وخارج المؤسسة.

كذلك وجود عوامل محفزة تساعد في تشجيع الموظفين بتحسين أدائهم وتقديم أفضل ما لديهم، نظرية هيرزبرغ (نظرية المتغيرين).

"طور فريدريك هيرزبرغ نظرية المتغيرين بناء على الأبحاث التي أجراها على مجموعة من المديرين المهندسين والمحاسبين، وهي مشابهة بشكل كبير لنظرية ماسلو، وبنيت عليها إلى حد كبير."

بينت هذه النظرية أن العوامل المؤثرة في بيئة العمل، والتي تؤدي إلى القناعة والرضا بالعمل ليست بالضرورة نفس العوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا بالعمل، وقسم هيرزبرغ العوامل في بيئة العمل إلى قسمين:

١. عوامل صيانة أو رقابة أو العوامل الواقعية:

وهي التي تخلق إحساسا بعدم الرضا، ولكن لا يمكنها أن تخلق إحساسا بالرضا، وبالتالي فهي ليست عوامل دافعة، إذ إنها تقتصر على توفير عمال الوقاية للعاملين، وكما أن عدم توفر هذه العوامل يؤدي إلى حالات عدم الرضا، فإن وجودها لا يؤدي إلى حفز الأفراد، وإنما يمنع حالات عدم الرضا.

٢. عوامل حافزة أو العوامل الدافعية:

يمكن أن تؤدي هذه العوامل إلى مستوى عال من الرضا، وعادة ما تكون من داخل العمل نفسه، وهي عوامل قريبة جدا من الحاجة إلى تحقيق الذات.

وهناك عوامل وشروط مرتبطة بالعمل إذا وجدت، فإنها تعمل على بناء درجة عالية من الرضا والحفز عند الأفراد، وعدم توفرها لا يؤدي إلى حالة عالية من عدم الرضا، وقد أطلق عليها هيرزبرغ العوامل الحافزة، ومنها:

- أ- الإنجاز في العمل.
- ب- الاعتراف نتيجة الإنجازات في العمل.
- ت- طبيعة العمل ومحتواه.
- ث- المسؤولية لإنجاز العمل.
- ج- التقدم والترقي في العمل بالإضافة إلى تنمية قدرات العمل عند الفرد.

وبذلك يخلص هيرزبرغ إلى أن الرضا الوظيفي عكس انعدام الرضا، كما يؤكد في نظريته أن الظروف البيئية الأفضل للعمل يمكن أن تؤثر في درجة استياء الموظف، وليس في رضاه، وبمعنى آخر إن العوامل الصحية المتعلقة ببيئة العمل مثل: المرتب الكافي وظروف العمل الحسنة، والمشرفين المحترمين وزملاء العمل الجديرين بالحب لن يقدموا موظفا راضيا، ولكنهم يقدمون موظفا غير مستاء فحسب.

وفي هذا يقول بعض العلماء مثل: بيزوتا V.R. BUZZOTTA ولفتون R. E. LEFTON بأن الأفراد محفزون، ليس من طرف عملهم، وإنما من طرف ما يقدم لهم عملهم. ويرى ليفي سبيرنديد لبوير L. SPERANDID LEVY بأن

الرضا، هو مؤشر عن الروح المعنوية المرتفعة يراه: "بأنه حالة شعورية ناتجة عن التناسب بين ما ينتظره الشخص من عمله، وما يجنيه فعلا من إنجاز لعمله."

إن الأفراد محفزون بحاجات مختلفة، وبأهداف فردية مختلفة، فعلى المؤسسة معرفة الحوافز التي تحفز عمالها قبل أن تحدد الأهداف الموكلة للعمال، تحديد مكافأة، أو تعويض يشبع حاجاتهم.

❖ المنهجية وطرق البحث

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى معرفة علاقة الرضا الوظيفي بفاعلية أداء العمل، حيث إن المنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالتها، وذلك من خلال دراسة على عينة مجتمع الدراسة من الجنسين ومن فئات عمرية مختلفة، إذ تم دراسة وتحليل البيانات، ومقارنة متغيرات الدراسة من خلال تحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس، وذلك بهدف التعامل معها في التحليل واختبار الفرضيات وبيان نتائج وتوصيات الدراسة، وقد اعتمد في البحث على توفير معلومات الدراسة من مصدرين هما:

- مصادر ثانوية تشمل الكتب والدوريات والرسائل العلمية والأبحاث والمقالات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، أو الدراسات ذات الصلة
 - مصادر أولية أداها الاستبيان، تم جمع البيانات الأولية من خلال استمارة الاستبيان، التي ستوزع على مفردات العينة لمعرفة الرضا الوظيفي للموظفين والمدراء وفاعلية أداء العمل لديهم.
- وتوضح الجداول التالية طرق توزيع عينات الدراسة:-

✚ توزيع عينة الدراسة للموظفين

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر		
أنثى		
المجموع		

✚ توزيع عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
دبلوم متوسط		
بكالوريوس		
ماجستير		
دكتوراه		
غير ذلك		
المجموع		

✚ توزيع عينة الدراسة حسب خبرة الموظف

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات		
من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات		
من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنوات		
١٥ سنة فأكثر		
المجموع		

✚ توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من ٣٠ سنة		
من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة		
من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة		
من ٥٠ سنة فأكثر		
المجموع		

❖ أدوات الدراسة

١- الاستبيان: ويشمل عدة مكونات أهمها

المقدمة: وتشمل مقدمة الاستبيان ما يلي:

- الهدف من الاستبيان من الناحية العلمية، وطبيعة المعلومات التي نحتاج إليها.
 - توضيح الطريقة التي ينبغي أن يتبعها المبحوث للرد على أسئلة الاستبيان.
 - تشجيع وتوعية المبحوثين بأهمية الإجابة عن الاستبيان بكل موضوعية ووضوح، مع طمأننتهم بأن تلك المعلومات تستخدم للغرض العلمي فقط، ولن يطلع عليها أحد من باب سرية المعلومات.
 - توضيح مدى الفائدة التي تعود على المبحوث من موضوع البحث.
- الفقرات التي يشتمل عليها الاستبيان: وهي عبارة عن الأسئلة الخاصة بالاستبيان، مع وضع الاحتمالات المتعلقة بالإجابات؛ حتى يتسنى للمبحوث اختيار أحدها.

وسنستخدم في بحثنا الاستبيان المغلق، ويحتوي على عدة إجابات مثل: نعم / لا ... ومن ميزات هذا الاستبيان سهولة

الوصول لمعلومة المبحوث، ويتطلب وقتًا وجهدًا أقل من الاستبيان المفتوح، وبالتالي سهولة جمع المعلومات .

٢- الملاحظة:

وسنستخدم في بحثنا أسلوب الملاحظة الغير مباشرة وسنقوم خلال بدراسة الدراسات والاستبيانات التي أعدها الباحثين السابقين.

❖ مجالات الدراسة

١- المجال المكاني:

سيتم عمل الدراسة في شركات القطاع الخاص وسيتم تحديدها لاحقاً

٢- المجال البشري:

هذا المجال يمثل عدد أفراد المشاركين في البحث العلمي أي عينة من المجتمع حتى توضح التطبيق الفعلي للدراسة في الواقع، وهذه تعتبر من مجالات البحث العلمي.

٣- المجال الزمني:

- ستجري هذه الدراسة خلال الثلث الأخير من العام الدراسي، وقد استغرقت (اثني عشر أسبوع) في

الفترة من ٢٠٢٢/١٠/٠١ م الى ٢٠٢٢/١٢/٣٠ م.

- ستجري الدراسة الاستطلاعية في الفترة ما بين ٢٠٢٢/١١/١٥ الى ٢٠٢٢/١١/٣٠ م.

- أجريت الدراسة الأساسية في الفترة ما بين ٢٠٢٢/١٠/١٠ الى ٢٠٢٢/١٢/٣٠ م.

❖ التوزيع المقترح وفق الخطة الزمنية

تم البدء باعداد الدراسة بتاريخ ٢٠٢٢/١٠/٠١ م وتنقسم خطة البحث الى قسمين دراسة (دراسة استطلاعية و دراسات اساسية).

▪ الدراسات الاستطلاعية:

سيقوم الباحثين بإجراء الدراسة الاستطلاعية في الفترة ما بين ٢٠٢٢/١١/١٥ إلى ٢٠٢٢/١١/٣٠ م وتهدف الدراسة

الاستطلاعية إلى:

- أ. تحديد نماذج شركات القطاع الخاص التي سيتم العمل عليها كنموذج.
- ب. إجراء مقابلات شخصية مع أفراد العينة لتحديد المشتركين في البحث.
- ت. إجراء مقابلات شخصية مع مسؤولي إدارة الموارد البشرية بالشركات المستهدفة بالدراسة.

▪ الدراسات الأساسية:

سيتم إجرائها في الفترة ما بين ٢٠٢٢/١٠/١٠ إلى ٢٠٢٢/١٢/٣٠ م وسيتم خلالها إجراء القياسات القبلية والبعدية

والملاحظه تأثير تطبيق عوامل الدراسة ومدى جدواها وفعاليتها.

❖ قائمة المراجع والمصادر المبدئية.

- ١- سهام بن رحمون. بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي-دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. (Doctoral dissertation).
- ٢- بوبريوة, نور الهدى, بوالقدرة, شتيوي, & ربيع (مشرفا). (٢٠٢٠). بيئة العمل الداخلية و علاقتها بالإستقرار المهني (Doctoral dissertation).
- ٣- بوحنة, فريدة, صوفان, شهيرة, ميلاط, & صبرينة (مشرفا). (٢٠٢١). علاقة بيئة العمل الداخلية بالرضا الوظيفي (Doctoral dissertation).
- ٤- القحطاني, سعد بن سعيد بن عبد الرحمن, عودة, أحمد عبد المجيد عودة مشرف,, الحويطي, سويلم عودة مناقش & ., الماحي, إبراهيم عبد الله مناقش. (٢٠١٢). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوزات بالرياض. (Doctoral dissertation).
- ٥- الدلبجي, سيف بن صالح (٢٠٠٢). أثر العوامل الوظيفية والشخصية على الرضا الوظيفي وكفاية الأداء. المملكة العربية السعودية, الرياض: مطبوعات أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ٦- عبد الباقي, صلاح الدين محمد (٢٠٠٤). السلوك الفعال في المنظمات. مصر, الاسكندرية: مطبعة الدار الجامعية للنشر.
- ٧- فلييه, فاروق, وعبد المجيد, محمد (٢٠٠٥), السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
- ٨- الجمري, منصور, الوسط اون لاين, نظرية آدمز حول المساواة والإنصاف في بيئة العمل
- ٩- المسعري, د. محمد علي, منهل الثقافة التربوية, نظريات الحوافز الإدارية: نظرية هيرزبرغ (نظرية المتغيرين).
- ١٠- نعيمة, بلوالي, أمينة, بوحوية (٢٠١٥-٢٠١٦), البيئة الداخلية للعمل وعلاقتها بالتسرب الوظيفي بجامعة احمد دراية في ادرار الجزائر.
- ١١- رميلة, عمور (٢٠١٩), اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري دراسة حالة في مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية الجزائر.

- ١٢- الخضر, الشيخ محمد, ابوسن, احمد إبراهيم, احمد, مدثر سعد, إبراهيم, صديق بلل (٢٠١٥), أثر بيئة العمل الداخلية على دوران العمل الاختياري في بعض الجامعات السودانية, جامعة كردفان, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – كلية الدراسات التجارية, مجلة العلوم الاقتصادية (٢) vol.١٦
- ١٣- عاتي, محمد بن حسين بن ارجي (٢٠١٨-٢٠١٩), أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي, دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل, المجلة العربية للنشر العلمي العدد العاشر .
- ١٤- خن, حبيبة, حدادة, رفية, (٢٠١٧-٢٠١٨) بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد- الطاهير جامعة محمد الصديق بن يحيى في جيجل الجزائر