

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

اسم الطالبة - الرقم الجامعي
عائشة فؤاد طيار - 2021205606

مشروع تخرج- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

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

أهدي هذا البحث :

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد "والدي العزيز".

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني إلى بسملة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى البشر "أمي الحبيبة".

إلى من بهم اكبر وعليهم اعتمد، إلى شموع حياتي إلى من بوجودهم اكتسب قوة ومحبة "إخوتي".

إلى مصدر قوتي ومُشجّعي و داعم طموحي ورفيق دربي إلى "زوجي الغالي".

إلى ينبوع الصدق الصافي ، إلى من كانت معي على طريق النجاح والخير "صديقتي".

وأسأل الله تعالى أن ينفع به الجميع.

والله ولي التوفيق.

الشكر والتقدير

أُعرب عن خالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث العلمي الذي يحمل عنوان "أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي بالتطبيق على مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في المملكة العربية السعودية".

أشكر بشكل خاص :

الأستاذة الدكتورة منى مصطفى العشري على توجيهها وتشجيعها المستمر.
وأتوجه بالشكر إلى جميع المشاركين في الاستبيان، الذين قدموا تجاربهم وآرائهم القيمة، مما ساعد في إثراء هذا البحث.
إن مساهمتكم كانت محورية في فهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي،
ونأمل أن تسهم نتائج هذا البحث في تحسين الظروف المهنية وتحقيق بيئة عمل أكثر
إيجابية.

ونتطلع إلى الاستفادة من نتائج هذا البحث في تطوير العمل وتعزيز الرضا الوظيفي
في المؤسسات الصحية.

شكرًا لكم جميعًا.

جدول المحتويات

الإهداء.....	1
الشكر والتقدير.....	2
جدول الأشكال.....	6
جدول الجداول.....	8
مستخلص الدراسة.....	10
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	11
1.1. المقدمة.....	12
1.2. مشكلة الدراسة.....	14
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	15
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	15
1.3. أهمية الدراسة.....	16
1.3.1. على المستوى النظري.....	17
1.3.2. على المستوى التطبيقي.....	17
1.4. أسئلة الدراسة.....	18
1.5. أهداف الدراسة.....	18
1.6. فرضيات الدراسة.....	19
1.7. نموذج الدراسة.....	20
1.8. الدراسة الميدانية.....	21
1.9. مخطط المشروع المقترح.....	24
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	25
2.1. المقدمة.....	26
2.2. المبحث الأول " بيئة العمل ".....	30
2.2.1. تعريفه.....	30
2.2.2. تطوره.....	30
2.2.3. أهميته.....	31
2.2.4. أبعاده.....	32
2.2.5. نظرياته.....	33
2.3. المبحث الثاني " الرضا الوظيفي ".....	38
2.3.1. تعريفه.....	38
2.3.2. أهميته.....	39
2.3.3. تطوره.....	40
2.3.4. أبعاده.....	40
2.3.5. نظرياته.....	41
2.4. العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.....	46
2.4.1. تحليل العلاقات بين المتغيرات من الدراسات السابقة.....	46

2.4.2. الأنماط.....	47
2.4.3. الصراعات.....	47
2.4.4. الفجوات.....	47
2.5. الخاتمة.....	48
2.5.1. ملخص النتائج من الدراسات السابقة:.....	48
2.5.2. آثار الدراسة المستقبلية:.....	49
2.5.3. المساهمات الإجمالية للدراسة:.....	49
3. الفصل الثالث : منهجية الدراسة.....	50
3.1. المقدمة:.....	51
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة :.....	52
3.2.1. بيئة العمل :.....	52
3.2.2. الرضا الوظيفي :.....	52
3.3. تصميم البحث :.....	53
3.4. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة :.....	55
3.4.1. مجتمع الدراسة :.....	55
3.4.2. عينة الدراسة :.....	56
3.4.3. طرق وتقنيات أخذ العينة :.....	56
3.5. طرق جمع البيانات :.....	57
3.5.1. بيئة العمل :.....	57
3.5.2. الرضا الوظيفي :.....	58
3.6. أنواع البيانات :.....	59
3.6.1. البيانات الأولية :.....	59
3.6.2. البيانات الثانوية :.....	60
3.7. طرق و أساليب تحليل البيانات :.....	60
3.8. الخاتمة :.....	61
4. الفصل الرابع : التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة.....	62
4.1. المقدمة.....	63
4.2. خصائص عينة الدراسة.....	63
4.3. قياس الصدق والثبات لأدوات البحث.....	68
4.3.1. صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة.....	69
4.3.2. ثبات أداة الدراسة.....	72
4.4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.....	75
4.5. معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة.....	77
4.6. نتائج اختبار فرضيات الدراسة.....	80
4.7. الخاتمة.....	89
5. الفصل الخامس : مناقشة النتائج والاستنتاجات.....	92
5.1. المقدمة.....	93
5.2. المساهمة النظرية.....	93
5.3. التطبيقات العملية.....	94
5.4. التوصيات.....	95
5.5. حدود الدراسة.....	95

5.5.1 الحدود الموضوعية.....	96
5.5.2 الحدود البشرية.....	96
5.5.3 الحدود المكانية.....	97
5.5.4 الحدود الزمنية.....	97
5.6 الدراسات المستقبلية.....	97
5.7 الخاتمة.....	98
قائمة المراجع.....	101
الملاحق.....	109
الاستبيان.....	111

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة ، (الباحث ، 2024)	20
2	مخطط هيكل المشروع المقترح ، (الباحث ، 2024)	24
3	أهمية إنشاء بيئة عمل شاملة وداعمة (Fastercapital، 2024)	31
4	الفرق بين بيئة العمل الناضجة وبيئة العمل الغير ناضجة (Blushi ,2020)	32
5	هرم ماسلو للحاجات الانسانية (Al-Yousef, 2022)	35
6	نظرية العدالة (Khurays ,2022)	36
7	الأنواع الستة لنظرية الشخصيات المهنية وبيئات العمل (adminlp2m, 2023)	37
8	نظرية هيرزبرج (Career Guidance and Excellence, 2024)	42
9	نظرية ماكلياند (Ghanam ,2020)	44
10	نظرية نموذج الطلب / التحكم (Karasek, 1979)	45
11	تصميم البحث (بصلة البحث) (saunders, 2009 بواسطة الباحث ، 2024)	52

65	تصنيف العينة وفقا للجنس (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	12
66	تصنيف العينة وفقا للعمر. (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	13
67	تصنيف العينة وفقا للمستوى التعليمي . (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	14
68	تصنيف العينة وفقا لعدد سنوات الخبرة (من إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	15

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
55	مجتمع الدراسة المصدر: بواسطة الباحث (2024)	1
56	عينة الدراسة المصدر: بواسطة الباحث (2024)	2
58	المتغير المستقل بيئة العمل المصدر: بواسطة الباحث (2024)	3
59	المتغير التابع الرضا الوظيفي المصدر: بواسطة الباحث (2024)	4
64	توصيف عينة البحث المصدر: بواسطة الباحث (2024)	5
70	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل بيئة العمل المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	6
71	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير التابع الرضا الوظيفي المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	7

73	قياس الثبات لأداة الدراسة المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	8
75	دلالة المتوسطات الحسابية المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	9
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	10
78	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة المصدر: (إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، 2024)	11
112	جدول أدوات البحث المصدر: بواسطة الباحث (2024)	12
115	استبيان نتائج تحليل أبعاد المتغير المستقل "بيئة العمل" المصدر: بواسطة الباحث (2024)	13
117	استبيان نتائج تحليل أبعاد المتغير التابع "الرضا الوظيفي" المصدر: بواسطة الباحث (2024)	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:

يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة في حقل إدارة الأعمال عامة والسلوك التنظيمي ونظرية المنظمة خاصة، وذلك لما له علاقة مهمة بالإنجاز والإنتاجية والدافعية والقيادة. فالرضا الوظيفي يعكس جودة حياة العمل (QWL) وهو بذلك مؤشر على فاعلية التنظيم، (عبد الرازق، 2005). وكتعريف الرضا الوظيفي على أنه عبارة عن شعور يحمل تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة و المحيطة ببيئة العمل التي يعمل بها الفرد، ويترجم هذا في مواقف الموظف تجاه عمله. لذا أصبح الاهتمام بالرضا الوظيفي للعاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس تصوراتهم وردود أفعالهم تجاه أعمالهم، (دلال & خيرة، 2019). وكما أوضح عريفي & خلاف، (2023)، أنه أصبحت مختلف المؤسسات في الوقت الراهن تعتمد على المورد البشري وتطويره باعتباره أهم مصادر نموها ونجاحها واستمراريتها، حيث تهتم هذه المؤسسات اهتماماً بالغاً برضا الموظفين والمحافظة على الروح المعنوية لهم وذلك لتحقيق التكامل والانسجام بين الفرد و وظيفته مما يجعله أكثر كفاءة وفعالية في أداء وظيفته .

وكما عُرِف من خلال دراسة عكر، (2020)، أن بيئة العمل هي التي تشمل كل الحوافز والزيادات والمكافآت والظروف الجمالية داخل نطاق العمل وهو المكان الذي يتم فيه المشاركة في تنفيذ القرارات والتعليمات والأوامر المختصة بالموظفين والعملية الوظيفية. وهي مجموعة من متغيرات وأحداث قد تتكون داخل محيط معين، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى. وتم التوصية في هذه الدراسة بأن الاهتمام بزيادة نشر روح الفريق ضمن بيئة العمل حتى تبدو أكثر حيوية فتعطي وتنتج أكثر، (مستشهد به في عثمان، 2022). وذكر العيد، (2018)، في دراسة أجراها "تعتبر بيئة العمل العنصر البشري من أهم العوامل في أي مؤسسة، وتسعى المؤسسات المعاصرة الى احداث نوع من التوازن بين حاجاتها وحاجات عمالها من خلال إيجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل أكثر قدرة على إشباع تلك الحاجات".

المفهوم التقليدي للرضا هو شعور العامل إزاء وظيفته، ولا يعتمد الرضا على طبيعة المهمة فحسب، بل ايضا على توقعات العامل من وظيفته. ويعتبر الرضا الوظيفي من وجهة نظر الكثيرين انه الأكثر شيوعاً الذي تم بحثه في السلوك التنظيمي، وأن الرضا الوظيفي هو مجموعة من العواطف والمعتقدات لدى الناس عن وظائفهم الحالية، (رفش & الربيعي، 2015، مستشهد به في عثمان، 2022). وباعتبار أن العنصر البشري هو الأهم لبيئة العمل في تحقيق كفاءة وفاعلية المؤسسة ويعتبر من الأسباب التي تعمل على تحسين

قرارات وأداء الموظفين، حيث أصبح من الضروري توفير بيئة عمل مشجعة، (عون الله & مزهود، 2023).

ويتضح لنا من هذه الدراسات السابقة أن هناك فجوة في مجال بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي؛ حيث أن الرضا الوظيفي يحتاج إلى بيئة عمل ملائمة وسليمة تدفع الفرد إلى إبراز قدراته ومهاراته الإبداعية وتوظيفها بشكل مناسب في حل المشاكل بطريقة فريدة والوصول لأفكار جديدة ، (عون الله & مزهود، 2023) ؛ وان المقياس الحقيقي الوحيد لفاعلية الفرد في وظيفته هو مستوى أدائه، وفي حالة غياب مقاييس واضحة للأداء تستخدم بعض المنظمات بدائل للأداء، ويمثل الرضا الوظيفي أحد الخصائص التي تستخدمها المنظمة عادة كبديل للأداء، والبحث عن تنمية العلاقات بين الأفراد العاملين والمنظمة لضمان استمرار القوى العاملة ، (حمزة & فانوس & أمين ، 2019).

إن المشكلة في هذه الحياة هي كيف نجمع عددا من الأفراد كل له معتقداته وأفكاره وقدراته الخاصة وجعلهم يتعاونون في نشاط يحقق نجاح المؤسسة ورضاهم في الوقت نفسه. لهذا تدور الدراسة الراهنة حول موضوع الرضا الوظيفي الذي يعد من الموضوعات التي أثارت الكثير من الجدل و النقاش في مختلف الدوائر العلمية باعتبارها نقطة تقاطع بين عدة من العلوم؛ منها الاجتماعية والنفسية والاقتصادية والسياسية. منذ بداية الثلاثينات من القرن العشرين، بدأ الباحثون في مختلف المجالات في الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي حيث أصبح من الموضوعات الحيوية والمهمة لكونه يتناول البعد الإنساني لدى العنصر البشري الذي يعدّ أهم موارد المؤسسة والمسيطر على الموارد الأخرى المادية و الفنية . (أمين & أيوب، 2017) ووفقاً لدراسة دلال & خيرة، (2019) ، أن التركيز على الموظف في حد ذاته ينعكس مباشرة على أدائه وأداء المؤسسة مما يجعلها محافظة على بقائها واستمرارها في محيطها الخارجي. وعلى هذا الأساس يمكننا التأكيد على أنه قد أصبح من الضرورة الملحة معرفة الدور الذي يقوم به الرضا الوظيفي.

و بعد استعراض الدراسات العلمية السابقة والاطلاع على مفاهيم وأبعاد متغيرات البحث، نجد أن مفهوم تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي يثير اهتمام الباحثين من جوانب مختلفة، ويعتبر الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي من المواضيع المهمة التي تحظى باهتمام كبير في الوقت الراهن. فالرضا الوظيفي له أثر كبير على أداء الموظفين و إنتاجيتهم، والتي بدورها تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى. وتعتبر بيئة العمل أحد أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين. ونجد أن هناك حاجة الى المزيد من الدراسات التي تبحث في موضوع تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي بعمق ، لذا سيتم التركيز على جوانب محددة لم تتناولها الأبحاث السابقة بشكل كافٍ.

وكما ذكر أمين & أيوب، (2017) أنه يعد موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة في الحياة التنظيمية. و من أهميتها التعرف على مختلف الفعاليات التي تبادر بها إدارة المؤسسة من أجل تحسين ظروف العمل، (العيد، 2018). في الواقع ، إن الدراسات والأبحاث و منذ القدم اهتمت بالإنسان؛ لذلك قال الفيلسوف الإغريقي فيثاغورس " الإنسان معيار كل شيء " مركزاً في مقولته هذه على أولوية الإنسان في هذا العالم ، وقد شهدت عصور النهضة الأوروبية وما تلاها من عصور ونهضات حضارية في مختلف أنحاء العالم اهتماماً متزايداً بالإنسان كقيمة أسمى، وغدت صحته وراحته تحتل مركز الصدارة في اهتمامات الفلاسفة والمفكرين على حد سواء. وهكذا أصبح الإنسان في محور كل شيء في العالم الحديث، تكتب الدراسات والأبحاث عنه وحوله وفي سبيل رفاهيته. وحيث إن نجاح أي منظمة يرتبط بنجاح موظفيها مما يلزم بتوافر عوامل وأسباب تساعد على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم ، وما يتبع هذا التكيف من إشباع للحاجات وإبراز للقدرات والطموحات الشخصية للموظفين ، وفقاً لهذا المؤشر البسيط وجب على الإدارة في أي تنظيم الاهتمام بنفسية موظفيها بالتركيز على دراسة الرضا الوظيفي ، (حسون، 2023).

وعلى وجه التحديد هدف هذا البحث يتمثل في الكشف عن أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض ومن خلال هذا البحث نساهم ونساعد في التطوير من خلال التحليل للبيانات التي توصلنا لها من العاملين في هذا المركز وتحديد ممارسات أفضل لجعل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المركز أثر إيجابي وذات منافع لجميع الجهات .

1.2. مشكلة الدراسة

يعد مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض من أهم المؤسسات الطبية المتخصصة في علاج أمراض الكلى في المملكة العربية السعودية. ويهدف المركز إلى تقديم خدمات علاجية عالية الجودة لمرضى الكلى.

وإحدى أهم العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة في أي مؤسسة هي رضا الموظفين. وبالتالي ، فإن دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى تُعدّ أمراً ضرورياً لفهم العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين وسلوكهم، وبالتالي تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرضى.

و تتمثل إشكالية الدراسة في أنه ليس هناك اهتمام ببيئة العمل ، كذلك ليس هنالك معايير لقياس الرضا الوظيفي في المؤسسات العامة، (بخيت، 2023) . و أيضًا تتمثل في قلة الدراسات المتاحة حول أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض . وفي تحديد المؤشرات الرئيسية التي يمكن تحسينها لتحسين جودة الحياة المهنية للموظفين و الحفاظ على رضاهم الوظيفي في ظل متطلبات العمل المتغيرة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

نقص الدراسات: تفتقر الدراسات المتاحة حول أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية بشكل عام، وخاصة في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض، إلى التعمق في تحليل العوامل المختلفة لبيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي.

غياب النظريات المدمجة: تركز الدراسات المتاحة على تحليل العوامل الفردية لبيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي، بينما تفتقر إلى دمج النظريات المختلفة لفهم التأثير التفاعلي بين هذه العوامل.

التنوع الثقافي: لم تأخذ الدراسات المتاحة بعين الاعتبار تنوع الثقافات بين الموظفين في المركز ، مما قد يؤثر على فهمهم لمعنى بيئة العمل الإيجابية وتأثيرها على رضاهم الوظيفي. (بخيت، 2023) .

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

عدم وجود نظام قياس دقيق: بشكل عام تفتقر المراكز الصحية في الرياض إلى نظام دقيق لقياس رضا الموظفين وفهم العوامل التي تؤثر على رضاهم بشكل دوري.

ضعف برامج تحسين بيئة العمل: لا توجد برامج كافية أو سياسات واضحة في المراكز لتحسين بيئة العمل وتلبية احتياجات الموظفين المختلفة وزيادة مستوى الرضا الوظيفي للموظفين..

ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين: لا توجد قنوات فعالة للتواصل بين الإدارة والموظفين لفهم احتياجاتهم ومشاكلهم المتعلقة ببيئة العمل.

وبناءً على ما سبق، يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوات من خلال دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض بشكل خاص، وتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

وتتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي: “ ما هو أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض ؟”

1.3. أهمية الدراسة

تُعَدُّ هذه الدراسة مهمة بشكل عام ، و يعتبر الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي من المواضيع المهمة التي تحظى باهتمام كبير في الوقت الراهن . فالرضا الوظيفي له أثر كبير على أداء الموظفين و إنتاجيتهم ، و التي بدورها تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى . و تعتبر بيئة العمل أحد أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي للموظفين . حيث يهدف هذا البحث إلى تحديد هذه العوامل الموجودة في بيئة العمل و المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في مدينة الرياض . و من خلال فهم هذه العوامل ، يمكن تحسين بيئة العمل و تعزيز الرضا و الإنتاجية للموظفين في هذا المجال و يمكن أن يصبح لديها القدرة على إحداث تأثير إيجابي على كل من الموظفين و المرضى والمركز ككل ؛ و ذكر بخيت ، (2023) ، عن الأهمية في دراسته أنها تمكن المسؤولين من التعرف على أكثر العوامل المؤثرة إيجابيا على العاملين . و من الفجوات التي وجدناها في الدراسات السابقة نحاول أن نجد اقتراحات تساعد في حل المشكلة و سد الفجوات و تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الآتي :

1.3.1. على المستوى النظري:

توسيع المعرفة: تساهم هذه الدراسة في توسيع المعرفة حول العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي في المجال الصحي بشكل عام، وخاصة في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض.

فهم أفضل لبيئة العمل: تُساعد هذه الدراسة على فهم أفضل للعوامل المختلفة لبيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للموظفين في القطاع الصحي.

دعم النظريات: تُقدم هذه الدراسة دعماً نظرياً للمفاهيم الموجودة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، وتُساهم في تطوير نظريات جديدة لفهم هذه العلاقة بشكل أفضل. (بخيت، 2023).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تحسين بيئة العمل: تُساعد نتائج هذه الدراسة في تحسين بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض من خلال تحديد العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين وتصميم برامج لتحسين هذه العوامل. تعزيز رضا الموظفين: تُساهم هذه الدراسة في تعزيز رضا الموظفين في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض ، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم وسلوكهم وزيادة إنتاجيتهم.

تحسين نوعية الخدمات: يُؤدي تحسين رضا الموظفين إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرضى في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض.

تقليل التكاليف: تُساعد هذه الدراسة في تقليل تكاليف دوران الموظفين من خلال تحسين رضاهم عن العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض..

جذب المواهب: تُساهم بيئة العمل الإيجابية في جذب المواهب المتميزة للعمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض.

1.4. أسئلة الدراسة

الدراسة الحالية تهدف إلى الاجابة عن السؤال الرئيسي التالي " كيف تؤثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض؟"
وللاجابة على السؤال الرئيسي هناك عدة أسئلة فرعية تؤدي بنا الاجابة عليها للاجابة على السؤال الرئيسي وهذه الاسئلة الفرعية هي :

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

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى استكشاف وتحليل جوانب عديدة في غاية الاهمية تتعلق ببيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي ؛

ويتمحور التركيز في هذه الدراسة حول أربعة أهداف رئيسية هي :

1. تحديد أثر تأثير المهام والواجبات على الرضا الوظيفي لدى مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .

2. استكشاف أثر بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي لدى مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .
3. تحديد أثر الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.
4. تحديد تأثير بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي لدى مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض .

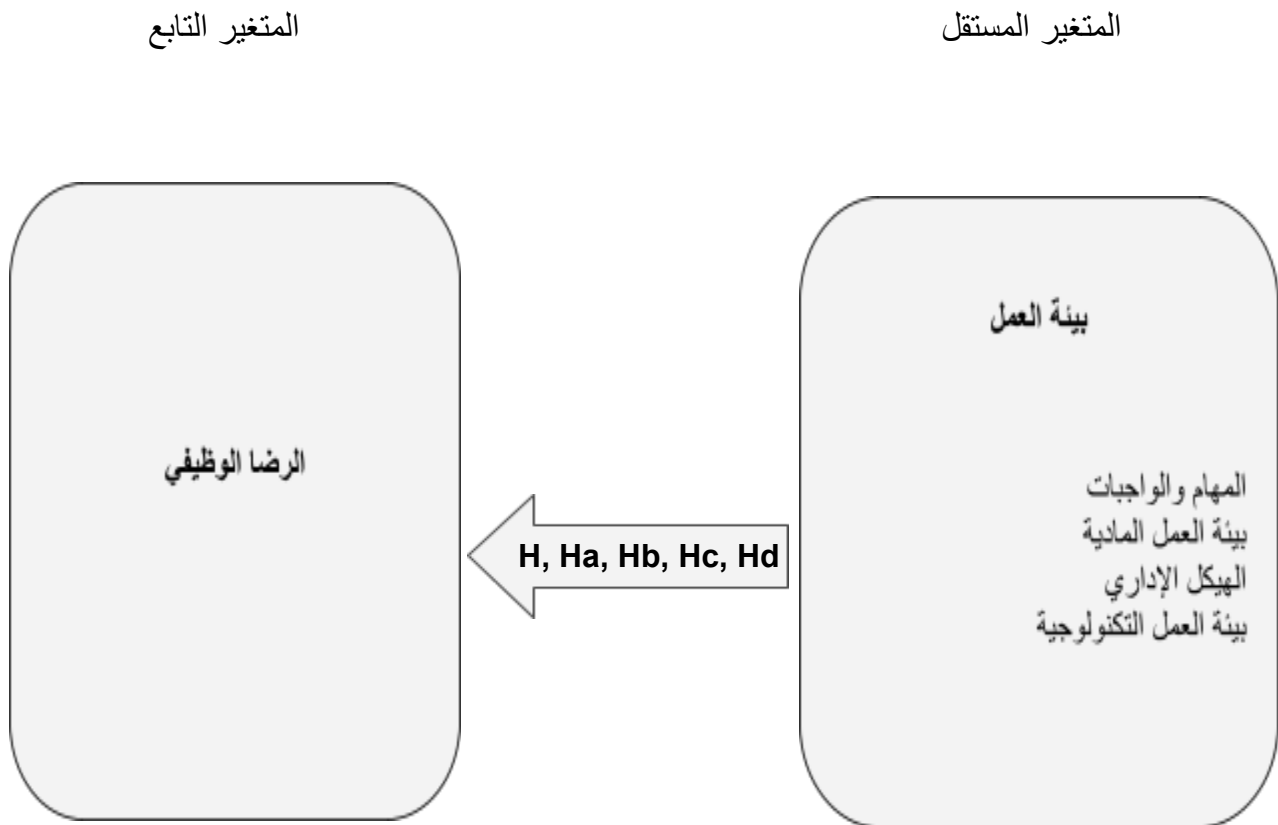
1.6. فرضيات الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى تحليل عدة فرضيات لفهم أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي ؛
وتم افتراض الآتي :

- الفرضية الرئيسية H: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية أن هناك علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي و بيئة العمل في مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض.
- الفرضية الفرعية الأولى Ha: 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.
- الفرضية الفرعية الثانية Hb: 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.
- الفرضية الفرعية الثالثة Hc: 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.
- الفرضية الفرعية الرابعة Hd: 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 التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي :



الشكل (1) نموذج الدراسة
المصدر : (الباحث ، 2024)

1.8. الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى تقييم العلاقة بين بيئة العمل و رضا الموظفين في مركز الملك سلمان لغسيل الكلى بالرياض ؛ و سيتم ذلك من خلال استكشاف العوامل المختلفة لبيئة العمل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، وتحديد مستوى الرضا العام لدى الموظفين، واقتراح توصيات لتحسين بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا.

يعد مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض من أهم المؤسسات الطبية المتخصصة في علاج أمراض الكلى في المملكة العربية السعودية. ويهدف المركز إلى تقديم خدمات علاجية عالية الجودة لمرضى الكلى.

يعتبر مركز الملك سلمان لأمراض الكلى أحد أكبر مراكز التنقية الكلوية بنوعيتها (الدموية و البروتونية) في الشرق الأوسط حيث تبلغ طاقته الاستيعابية أكثر من 600 مريض وهو أحد مراكز التشغيل الذاتي بوزارة الصحة ويخصص لعلاج المرضى من المواطنين السعوديين الذين لا توجد لديهم أهلية علاج في مرافق صحية حكومية أخرى عدا وزارة الصحة.

وقد تم بدء تشغيله في شهر يناير من عام 2005م و تم ذلك على مراحل بحيث يستقبل 200 مريض في السنة الأولى لتشغيله وتزداد نسبة القبول تدريجيا حتى يصل إلى طاقته الاستيعابية. وتشتمل خدمات المركز على العناية التمريضية أثناء عملية التنقية الدموية والبروتونية، وإجراء الفحوصات المخبرية، وغيرها من الخدمات الطبية الأخرى مثل تقديم الاستشارة الطبية لمرضى الكلى .

الأهداف الرئيسية للمركز:

- تقديم رعاية متكاملة: يقدم المركز رعاية متكاملة لمرضى الكلى، تشمل التشخيص والعلاج والمتابعة، وذلك باستخدام أحدث التقنيات الطبية.
- البحث العلمي: يشجع المركز على إجراء البحوث العلمية في مجال أمراض الكلى، بهدف تطوير علاجات جديدة وتحسين النتائج العلاجية.
- التعليم والتدريب: يهدف المركز إلى تأهيل الكوادر الطبية في مجال أمراض الكلى، وتبادل الخبرات مع المراكز العالمية المتخصصة.

- التوعية المجتمعية: يسعى المركز إلى توعية المجتمع بأهمية الوقاية من أمراض الكلى، وكيفية التعامل مع المرض .

الخدمات التي يقدمها المركز:

- غسيل الكلى: يقدم المركز خدمات غسيل الكلى بجميع أنواعها، باستخدام أحدث الأجهزة والتقنيات.
- تشخيص وعلاج أمراض الكلى: يقدم المركز خدمات تشخيص وعلاج لجميع أنواع أمراض الكلى، بما في ذلك أمراض الكلى المزمنة والحادة.

التميز في المركز:

- الكفاءات الطبية: يضم المركز نخبة من أطباء الكلى و الاستشاريين ذوي الخبرة و الكفاءة العالية.
- التجهيزات الطبية: يتميز المركز بتجهيزاته الطبية المتطورة ، و التي تضاهي أحدث المراكز العالمية.
- البرامج التدريبية: يقدم المركز برامج تدريبية متخصصة للكوادر الطبية، مما يساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة.
- الاهتمام بالمرضى: يولي المركز اهتمامًا كبيرًا بالجانب الإنساني في التعامل مع المرضى، ويوفر لهم بيئة مريحة وآمنة.

أحدث التطورات في المركز:

- التوسع في الخدمات: يعمل المركز على توسيع نطاق الخدمات التي يقدمها، لتشمل جميع جوانب الرعاية الصحية لمرضى الكلى.
- تطوير البرامج البحثية: يشجع المركز على إجراء البحوث العلمية المتقدمة في مجال أمراض الكلى.
- التعاون الدولي: يتعاون المركز مع المراكز العالمية المتخصصة في مجال أمراض الكلى، لتبادل الخبرات والمعرفة.

مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى بالرياض تابع لتجمع الرياض الصحي الثاني. هذا التجمع هو جزء من وزارة الصحة السعودية ويشمل مجموعة من المستشفيات والمراكز الصحية في مدينة الرياض

ما الذي يعنيه هذا التبعية؟

- تكامل الخدمات: يعني أن مركز الملك سلمان لأأمراض الكلى يعمل بشكل متكامل مع المستشفيات والمراكز الصحية الأخرى ضمن التجمع، مما يسهل تحويل المرضى بين المرافق المختلفة وتقديم رعاية صحية متكاملة للمريض.
- الرقابة والجودة: يعني أن المركز يخضع لرقابة وإشراف وزارة الصحة السعودية، مما يضمن تقديم خدمات صحية عالية الجودة وفقاً للمعايير الدولية.
- التنسيق الإداري والمالي: يعني أن المركز يتمتع بدعم إداري ومالي من قبل التجمع، مما يساهم في تطوير خدماته وتحسين أدائه.

ومن خلال هذا البحث سوف نساهم ونساعد في التطوير من خلال التحليل للبيانات في هذا المركز وتحديد ممارسات أفضل لجعل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي في المركز تأثير إيجابي ويجلب منافع لجميع الجهات .

1.9. مخطط المشروع المقترح



الشكل (2) : مخطط هيكل المشروع المقترح

المصدر : (الباحث ، 2024)

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تركز الدراسات الاجتماعية في عالمنا المعاصر على الإنسان كقيمة كبرى في هذا الوجود ، وتعددت اتجاهات هذه الدراسات حتى طالت مختلف جوانب الحياة والعمل الانساني ، ولأن الوظيفة كعمل للانسان أصبحت طاغية على سوق العمل منذ مطلع القرن العشرين وحتى اليوم استمرت هيمنتها ، فقد حظيت الوظيفة والموظفون بجانب مهم وكبير من الدراسات والأبحاث الحديثة والمعاصرة ، (حسون، 2023).

تبرز أهمية إجراء الدراسات السابقة في هذا المجال ضرورة فهم العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. فمن خلال تحليل الدراسات السابقة، يمكننا تحديد العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، والتعرف على النماذج الناجحة في تحسين بيئة العمل، ووضع استراتيجيات فعالة لتحقيق رضا الموظفين.

يتناول هذا البحث العلاقة بين متغيرين رئيسيين: بيئة العمل والرضا الوظيفي. و سيتم التركيز على تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وذلك من خلال دراسة العوامل المختلفة التي تؤثر على بيئة العمل، والتعرف على العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي، والتحليل العميق للعلاقة بينهما.

إن بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للموظفين هي موضوع بحث مهم في مجال إدارة الموارد البشرية وتُعد بيئة العمل عاملاً حاسماً في تعزيز الإبداع والابتكار داخل المنظمات (Al-Omari & Okasheh, 2017). بيئة العمل المواتية تُساهم في تحفيز الموظفين وزيادة مشاركتهم والإبداع في أداء مهامهم (Amabile et al., 1996). مع بداية القرن العشرين بدأت تلوح في الأفق بوادر موضع الرضا الوظيفي للعاملين وذلك معن خلال النظر إليه عن زوايا متعددة إذ تبلورت أفكار وأبحاث المختصين في الإدارة والسلوك الإنساني ذات العلاقة بموضوع الرضا الوظيفي والفعالية التنظيمية من خلال الاهتمام بميول العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم، وبما أن أغلب العاملين هم نقطة ارتكاز المنظمات ومحور ديمومتها وبقائها، فقد انصب اهتمام هؤلاء على دراسة ظاهرة الرضا الوظيفي. (حمزة & آخرون، 2019).

و حيث أن نجاح أي منظمة يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنجاح موظفيها الذين يشكلون المحور الأساسي في ذلك النجاح ، مما يلزم بتوافر عوامل وأسباب تساعد على التكيف مع مختلف أبعاد عملهم ، وما يتبع هذا التكيف من إشباع للحاجات وإبراز للقدرات والطموحات الشخصية للموظفين ، وفقاً لهذا المؤشر البسيط وجب على الإدارة في أي تنظيم الاهتمام بنفسية موظفيها بالتركيز على دراسة الرضا الوظيفي الذي أصبح ضرورة حتمية عند القادة ومشرفي الإدارات والمهتمين بالتطوير الإداري في المنظمة بين فترة وأخرى ،

ليظل موضوعا للبحث وذلك لأسباب متعددة منها : التطور الدائم في التكنولوجيا والتعليم الأكاديمي ، زيادة درجة المنافسة وتأثير ذلك على شعور الموظفين بالرضا الوظيفي وفي سلوكهم في مراحل حياتهم وفقا للتغيرات في بيئة الأعمال بين فترة وأخرى، (حسون، 2023) .

لذلك، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي. وسنذكر بشكل موجز بعضاً من الدراسات السابقة :

من الدراسات السابقة دراسة رحمون ، (2013) : تبين بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي ، من أجل جمع المعلومات و تحليلها فإن الباحث استخدم أداة الاستبيان ، شملت دراسة الباحث عينة من إداريين من كليات ومعاهد جامعة باتنة و بلغ عدد العينة (106) فرد ، و تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية المكونة لها المتمثلة في : الإضاءة الجيدة ، التهوية والحرارة المناسبين ، التجهيزات المكتبية الملائمة والمساعدة للعمل . و معرفة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية و الأداء الوظيفي للإداريين و معرفة الإيجابيات و السلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي . و كذلك معرفة مدى رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية بمعرفة مدى رضاهم عن عناصر المكونة لها الإدارية و المادية ، وقد أظهرت الدراسة التزام الإداريين بالقوانين واللوائح المتعلقة بالعمل في بيئة العمل الداخلية هو التزام نسبي بنسبة (51 %) بشكل دائم و نسبة (35 %) بشكل متذبذب و هو مايعكس ان الاداء الوظيفي للعمال الاداريين في ذلك هو اداء نسبي ، يبذل الاداريون الجهد في أداء وظائفهم بشكل نسبي بنسبة (76 %) دائما و نسبة (22 %) أحيانا و هذا يعكس أن مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل الجهد الذي يبذلونه هو أداء نسبي .

ودراسة عباس ، (2018) : هدف هذا البحث لبيان مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين من خلال جمع البيانات بالمنهج البياني الوصفي وتم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد في التحليل الاحصائي . أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي على مستوى علاقات المجاملة . أن كلما ازدادت ضغوط العمل زاد الرضا الوظيفي ، توجد هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي ، كلما زادت ضغوط العمل زاد الرضا الوظيفي لا توجد علاقة إيجابية معنوية بين الأجور والمكافآت و الرضا الوظيفي و لا توجد علاقة إيجابية معنوية بين عبء العمل و الرضا الوظيفي. أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة : المزيد من البحوث في ضغوط العمل وعن مدى أهميتها في الرضا الوظيفي و في دولا ب العمل . الاهتمام بالتعامل الجيد مع الموظفين و خصوصاً الوظائف الدنيا لأنه يؤثر كثيراً على إزالة ضغوط العمل ، الأجور والمرتبات

والمكافآت تؤثر كثيرًا على الحفاظ على مستوى الضغط العمل , زيادة الاهتمام بالتعليم و تقديم دورات عمل في المؤسسات الحكومية . و اهتمام بتطبيق محتوى هذه الدورات في سير العمل، تحسين بيئة العمل بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله في سهولة ويسر ويجعله اقل عرضة للمخاطر و الأضرار .

وهناك دراسة عثمان ، (2022) : تناولت الدراسة أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل عن بيئة العمل والخدمات التي تقدم لهم من قبل إدارة الجامعة، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع (50) استبانة على عينة الدراسة وقد تم الحصول على (50) استبانة أي بنسبة (100%) توصل إلى عدد من النتائج من أهمها: أن إدارة الجامعة تتيح للعاملين المرونة الكافية والوصف الوظيفي لكل مسمى وظيفي، إدارة الجامعة. تتيح للعاملين الحرية في التعبير عن أفكارهم ومقترحاتهم. وبناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة تم تقديم توصيات أهمها على إدارة الجامعة توفير المكان المناسب لطبيعة العمل وتوفير بيئة صحية للعمل. يجب على إدارة الجامعة إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في التخطيط واتخاذ القرار.

وأيضا هناك دراسة ألبير & خليفة & إبراهيم (2018) : يهدف هذا البحث إلى معرفة قوة ودلالة العلاقة والتأثير بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل بمؤسسات التعليم العالي في جمهورية مصر العربية، وما هي أهم المقترحات لتحسين بيئة العمل لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين. ولتحقيق أهداف البحث تم تصميم استمارة استبيان توزع على عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة عين شمس و أكاديمية القاهرة الجديدة حيث تم توزيع (200) استمارة، وقد بلغ عدد الاستمارات التي أجري عليها التحليل الإحصائي (174) استمارة بنسبة (78%) ، وقد اعتمد البحث على عدد من الأساليب الإحصائية التي تتمثل في تحليل الارتباط وتحليل الانحدار لتحليل نتائج البحث واختبار فروضه، وقد توصلت نتائج البحث إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي، فضلا عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على بيئة العمل .

كما قام الشريف & هويدي (2022) بدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين في وزارة المالية بطرابلس؛ تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي ما مدى وجود أثر لضغوط العمل من حيث (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، وبيئة العمل) في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس. اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بهذه الدراسة فكانت استمارة الاستبيان الأداة

الرئيسية لجمع البيانات الأولية. تمثل مجتمع الدراسة في جميع المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس حيث وزعت الاستمارات على عينة ممثلة للمجتمع قوامها (86) مفردة خضعت جميعها للتحليل باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة و بالاعتماد على برنامج الـ (SPSS) ؛ ووفقاً للبيانات المجمعة من الأفراد الخاضعين للدراسة خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل مجتمعة في مستوى الرضا الوظيفي لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بمدينة طرابلس حيث إن ضغوط العمل كانت مسئولة عن تفسير (63.9%) من التغير الحاصل في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة المالية بطرابلس. وارتفاع في مستوى ضغوط العمل لدى المدراء العاملين بوزارة المالية بطرابلس. وفي ضوء هذه النتائج اوصت الدراسة بوضع إستراتيجية عامة وواضحة تتعلق بضغوط العمل التي قد تنشأ بالوزارة من حيث مصادرها ومسبباتها وطرق التعامل معها والتخلص منها وتوجيهها نحو الاتجاه الإيجابي. وتبني سياسة واضحة وعادلة ونزيهة فيما يتعلق توزيع المهام والمسؤوليات والأدوار وأعباء العمل على العاملين وخلق البيئة الملائمة لذلك ما ينعكس على مستوى رضا العاملين داخل الوزارة.

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

مفهوم بيئة العمل: لقد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة ببيئة العمل نذكر منها: حيث بيئة العمل تُعرف بأنها هي المحيط المادي والاجتماعي و مجموعة الظروف والعوامل التي تؤثر على أداء الموظفين في مكان العمل (Chandrasekar, 2011) .

وأيضاً تعرّف بيئة العمل بأنها هي البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة الواحدة والإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل . (رحمون , 2013) .

و يمكن تعريف البيئة بأنها الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم ، وضمن الأدبيات الإدارية هناك بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية ، (العبيدي ، 2013) .

تعتبر بيئة العمل أحد العوامل الرئيسية في تحفيز الإبداع الإداري و تحقيق الأهداف المنشودة في المؤسسات ، و بيئة العمل تشمل العوامل التي تؤثر على سلوك العاملين وأدائهم في المؤسسات ، و تتضمن العمليات و الإجراءات و الشروط الفيزيائية والاجتماعية التي يجدها العاملون في المؤسسات (Maslow, 1943) .

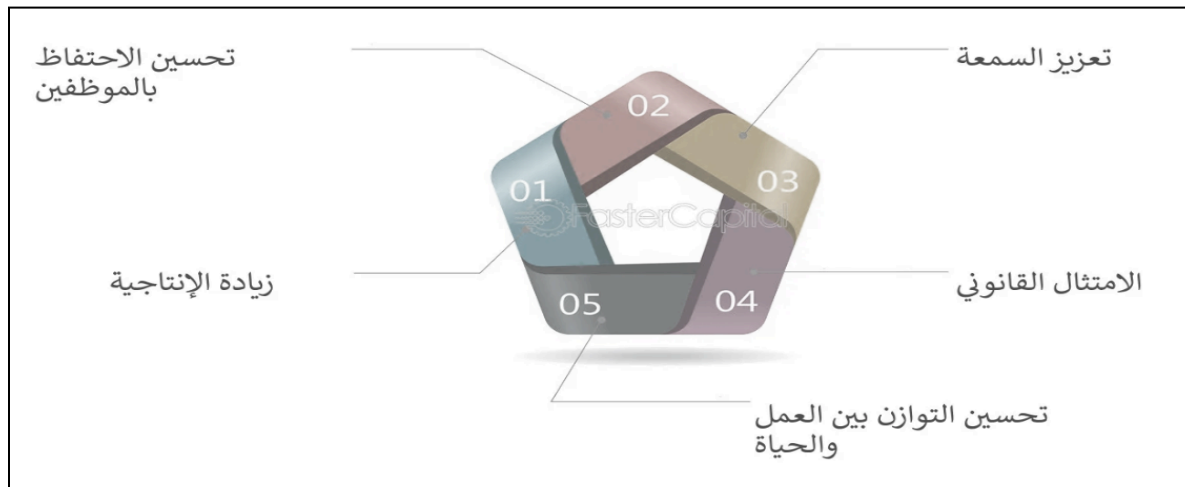
2.2.2. تطوره

وقد شهدت في السنوات الأخيرة بيئة العمل تطورات كبيرة ، حيث أصبحت أكثر تركيزاً على رفاهية الموظفين وتعزيز الإنتاجية (Haynes, 2008) . أيضاً ظهرت مفاهيم جديدة مثل المكاتب المفتوحة و العمل عن بُعد ، مما أدى إلى تغييرات في التصميم المكاني و تكنولوجيا المعلومات (Platis et al., 2015) . و كما ظهرت مفاهيم جديدة أخرى مثل بيئة العمل المرنة والبيئة الرقمية. (الجهني، 2021).

و تتطور بيئة العمل مع مرور الوقت مع التغييرات في التكنولوجيا والهياكل التنظيمية وتوقعات الموظفين (Tran, 2015). و اتجهت المؤسسات إلى تغيير أساليب العمل ، و ذلك في ظل التكنولوجيا المتقدمة و التطور الاقتصادي (Scott, 2013). ومن الأمثلة على هذا التغيير: تحسين نوعية سعي الشركات لتحسين نوعية الحياة المهنية و تحسين المردودية، و تعزيز سياسات التوازن بين الحياة المهنية و الاجتماعية ، و تفادي أجواء الضغط والإنذارات القاسية. وأصبحت أكثر تركيزًا على الموظف وإشباع احتياجاته (السليم، 2023).

2.2.3. أهميته

وبشكل موجز سوف نقوم بذكر أهمية إنشاء بيئة عمل شاملة وداعمة والتي منها : زيادة الإنتاجية والمشاركة ، تحسين معدلات الاحتفاظ ، تحسين السمعة ، اتخاذ قرارات أفضل ، زيادة الابتكار (Fastercapital، 2024)



شكل (3) : أهمية إنشاء بيئة عمل شاملة وداعمة

المصدر: (Fastercapital، 2024)

بيئة العمل الناضجة هي بيئة استثنائية منظمة ومشجعة للعمل والإنجاز، هي البيئة التي تدار بعقول ناضجة وشخصيات محفزة ومسؤولة، أما بيئات العمل غير الناضجة فهي التي تسودها الفوضى وقلة التنظيم، كما أن مهام العمل فيها في الغالب غير واضحة ومتداخلة ، (Blushi ,2020).



شكل (4) : الفرق بين بيئة العمل الناضجة وبيئة العمل الغير ناضجة

المصدر : (Blushi ,2020)

2.2.4. أبعاده

تتشكل بيئة العمل من عدة أبعاد منها: المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية. (Scott, 2013).

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

و أما البيئة المادية للعمل : تشمل التصميم المادي للمكان والتجهيزات والتقنيات المستخدمة (الجابري، 2022). و تشمل الإضاءة و التهوية و المساحة المكتبية والأثاث والتجهيزات (Haynes, 2008) . و العناصر الاجتماعية مثل العلاقات بين الزملاء و الدعم الإداري (Al-Omari & Okasheh , 2017).

و أيضا الهيكل التنظيمي : يتضمن نمط القيادة و التنظيم الإداري و السياسات والإجراءات (Chandrasekar, 2011).

و بالنسبة للبيئة التكنولوجية للعمل: تشمل الأجهزة والبرامج المستخدمة في العمل وتكنولوجيا المعلومات (Platis et al., 2015).

2.2.5. نظرياته

فتوجد العديد من النظريات التي تشرح بيئة العمل ، و تؤثر على الرضا الوظيفي . منها:

1- نظرية "ماسلو" للاحتياجات : (1943) , Maslow ، حيث تنقسم المستويات الخمس الرئيسية لهمرم ماسلو إلى ثلاثة أقسام، قاعدة تتكون من الاحتياجات الأساسية للبقاء على قيد الحياة، وفي الوسط تأتي 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 إلى إشباع بعض الحاجات الأخرى ، ومنها الصداقة والحب ، أما في العمل الرسمي ، فتتمثل في الانتماء إلى تلك المنظمات ، في جو يسوده علاقة الصداقة بين الرئيس ومرؤوسيه .

- 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، ففكريًا 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. وتضم 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 .

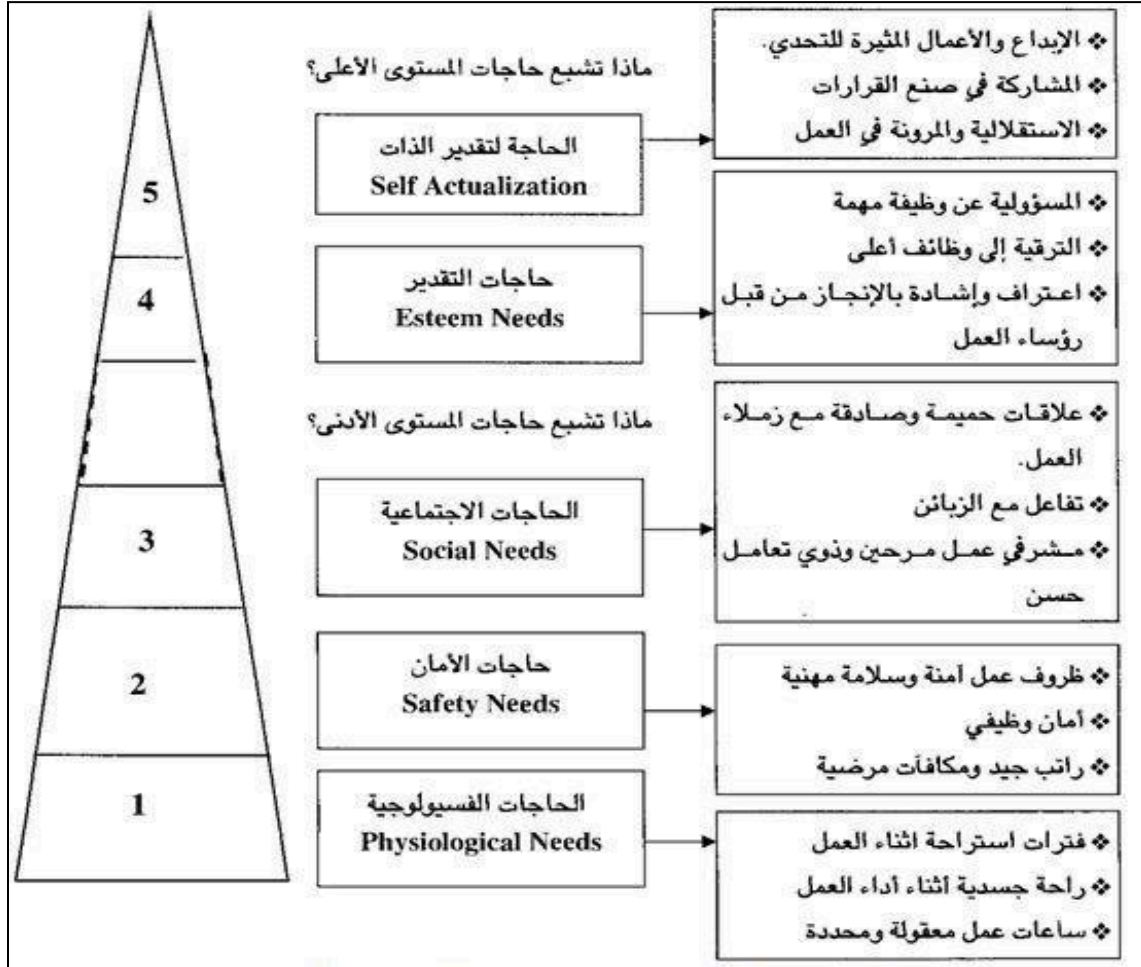
ويضع ماسلو مجموعة من الافتراضات التي تحكم مفاهيم نظريته ؛ نذكر منها :

__ 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).

يجب الأخذ بعين الاعتبار هرم ماسلو للحاجات الانسانية أثناء تحفيز الموظفين والذي يؤدي للرضا الوظيفي ايضا (Al-Yousef, 2022).

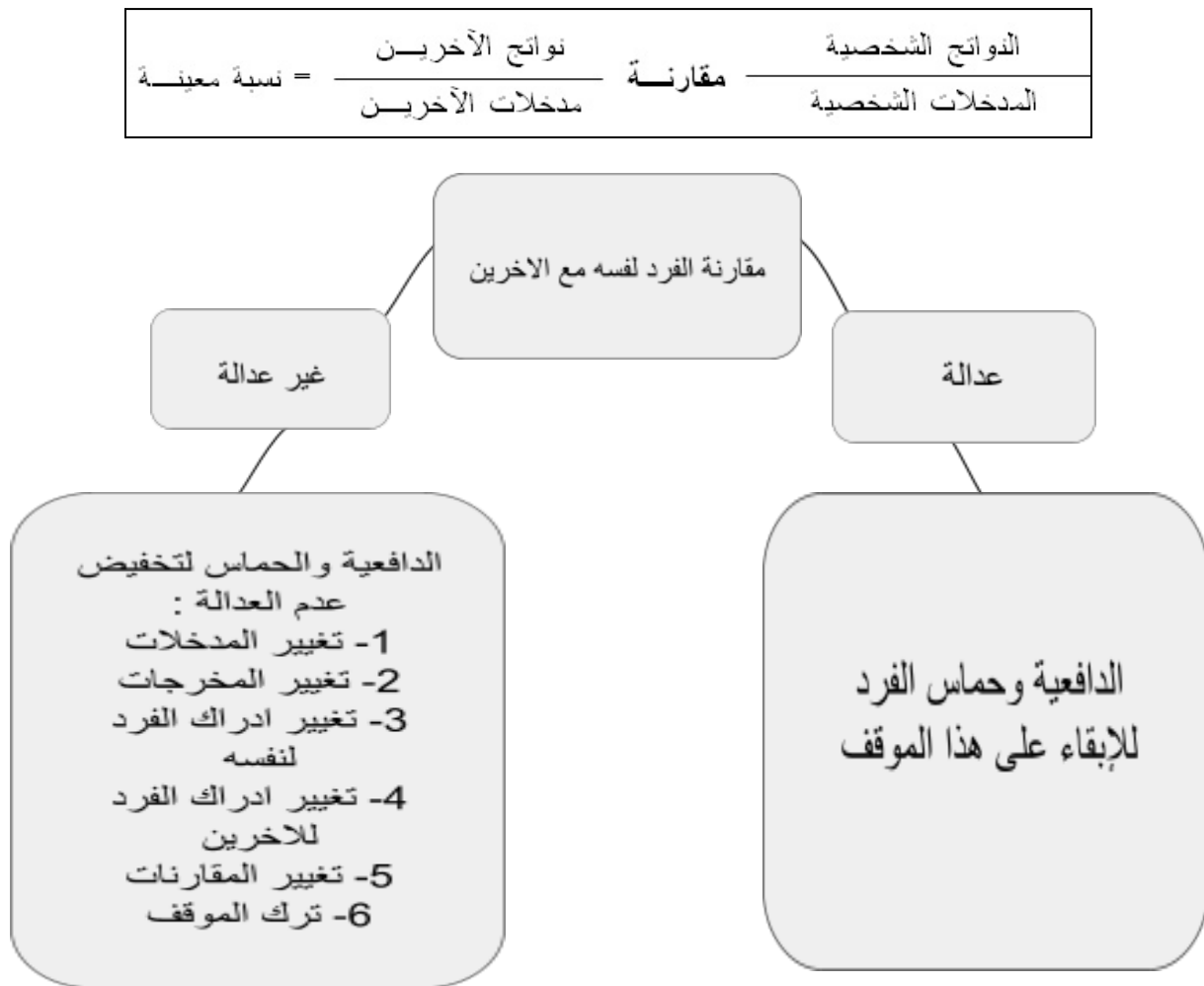


شكل (5) : هرم ماسلو للحاجات الانسانية
المصدر : (Al-Yousef, 2022)

2 - نظرية العدالة (المساواة والإنصاف) : تنص على أن الأفراد يشعرون بالرضا عندما يرون أنهم يُعاملون بشكل عادل مقارنة بالآخرين؛ حيث يُمكن لبيئة العمل التي تُطبق سياسات عادلة وتُوفر فرصًا متساوية للجميع أن تُساهم في زيادة الرضا الوظيفي (Adams, 1963).

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).

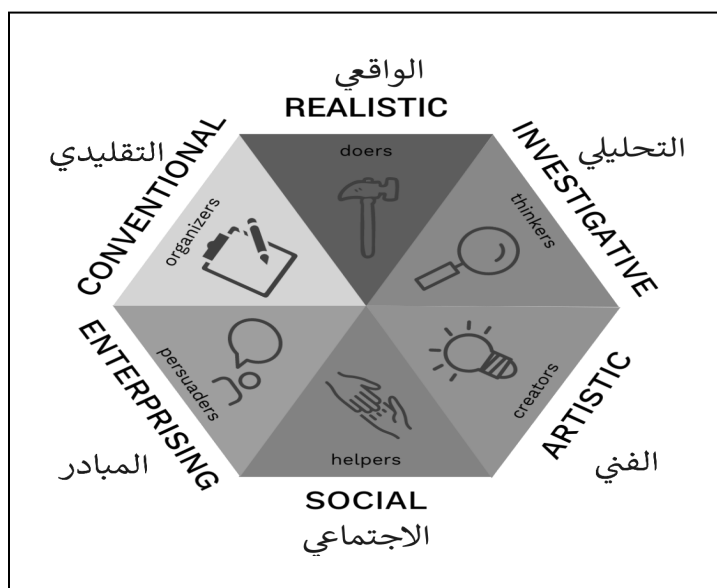


شكل (6) : نظرية العدالة
المصدر : (Khurays , 2022) ؛ ترجمة : الباحث

3 - نظرية اتخاذ الخيارات المهنية ؛ نظرية الشخصيات المهنية وبيئات العمل : هي نظرية نفسية تهدف إلى فهم كيف يتفاعل الأفراد مع بيئتهم المهنية ويتخذون قراراتهم المهنية. تنص على أن الأفراد يشعرون بالرضا عندما تتناسب وظائفهم مع شخصياتهم واهتماماتهم ؛ حيث يُمكن لبيئة العمل التي تُقدم فرصًا تُناسب مهارات وقدرات الأفراد أن تُساهم في زيادة الرضا الوظيفي. (Holland, 1973).

تقوم نظرية هولاند على افتراض أن الأشخاص يميلون إلى اختيار المهن التي تتوافق مع شخصياتهم واهتماماتهم المهنية. وفقًا لهولاند، تنقسم الشخصيات المهنية إلى ستة أنواع رئيسية، وهي:

- 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 (7) : الأنواع الستة لنظرية الشخصيات المهنية وبيئات العمل
المصدر : (adminlp2m, 2023)

2.3. المبحث الثاني " الرضا الوظيفي "

2.3.1. تعريفه

يعتبر مفهوم الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضاً ، ذلك لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها و دراستها بكل موضوعية ، و لعل غموض هذا المفهوم هو الذي أدى إلى ظهور المئات من البحوث و الدراسات حول هذا الموضوع اختلافات ، حيث تعددت و اختلفت التعريفات التي حاولت تحديد مفهوم الرضا الوظيفي ، و يرجع التعدد و الاختلاف إلى وجهات النظر المختلفة التي حاولت تحديد هذا المفهوم ، (عبد الرازق، 2016) .

الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الأبعاد يعكس مدى إيجابية الموظف تجاه وظيفته و بيئة العمل (Platis et al., 2015).

وهو " الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو خبراته في العمل " (Locke, 1976). وبأنه " مدى إيجابية الفرد أو سلبيته تجاه وظيفته " (Spector ,1997).

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

و ايضاً عرّفه (Herzberg ،2011) ، بأنه يشير إلى الإحساس بالرضا و الاستيفاء الذي يشعر به العامل تجاه العمل و الوظيفة و جودة المحيط و التركيبية 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 موقفه نحو ظروف العمل .

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 لابد أن ينتبه لها المدراء ،وهناك عددا من الأسباب تدعو إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي على النحو الآتي :

1. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المنظمة .
2. إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المنظمة
3. إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة .

4. إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل. (الغامدي , 2006 , مستشهد به في العبيدي , 2013).

2.3.3. تطوره

قد شهدت العديد من الأبحاث في السنوات الأخيرة تطوراً في مفهوم و معنى الرضا الوظيفي, (Herzberg, 2011). و حيث أصبح أكثر تركيزاً على رفاهية الموظفين و تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية و العملية (& Judge, 2008 Klinger).

كما ظهرت نماذج جديدة تربط الرضا الوظيفي بالإنتاجية و الالتزام التنظيمي (Locke, 1976). بدأ الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي في بداية القرن العشرين مع ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية ، و التي ركزت على العوامل النفسية و الاجتماعية المؤثرة على أداء الموظفين (Saari & Judge, 2004). وتطورت النظريات و البحوث المتعلقة بالرضا الوظيفي على مر السنين ، مع ظهور نظريات محددات الرضا الوظيفي وأساليب قياسه (Luthans, 2011).

2.3.4. أبعاده

أن للرضا الوظيفي أبعاد عديدة وقد تطرقت بعض الدراسات السابقة عنها مثل : الرضا عن الشعور بالانتماء : يشمل هذا البعد شعور الفرد بالرضا عن شعوره بالانتماء إلى الشركة، ومدى شعوره بالرضا عن ثقافة الشركة.

الرضا عن القيم والأخلاقيات : يشمل هذا البعد شعور الفرد بالرضا عن القيم والأخلاقيات التي تحكم العمل، ومدى شعوره بالثقة في الشركة ومدى التزامها بالقيم الأخلاقية.

الفرص للمشاركة في صنع القرار : يشمل هذا البعد شعور الفرد بالرضا عن قدرته على المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على عمله، ومدى شعوره بالثقة في قدرته على التأثير في العمل.

الفرص للتعلم والتطور : يشمل هذا البعد شعور الفرد بالرضا عن إمكانية التعلم والتطور في العمل، ومدى شعوره بالدعم من قبل الشركة لتطوير مهاراته وقدراته .

التقدير والاعتراف : يشمل هذا البعد شعور الفرد بالرضا عن تقدير جهوده وإنجازاته من قبل مديره وزملائه، ومدى شعوره بالاعتراف بمساهمته في العمل.

التوازن بين العمل والحياة الشخصية : يشمل هذا البعد شعور الفرد بالرضا عن قدرته على تحقيق توازن بين متطلبات العمل وحياته الشخصية، مثل: قضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء، وممارسة الهوايات.

وغيرها من الأبعاد مثل : الرضا عن العمل نفسه ، الرضا عن الإدارة ، الرضا عن الزملاء ، الرضا عن الرواتب ، الرضا عن المكافآت . (الزهراني، 2020) .

2.3.5 نظرياته

توجد العديد من النظريات التي تشرح الرضا الوظيفي ، مثل :

1- نظرية هيرزبرج (Herzberg,1959) " الرضا في العمل Two-Factor Theory " صاحب هذه النظرية هو {فرديريك هيرزبرج} ، والذي استطاع من خلال دراسته أن يميز بين العوامل المرتبطة بالوظيفة نفسها، وبين العوامل المرتبطة بالعمل أو محيط العمل، حيث يحدد " هرزبرغ " أن هناك مجموعتان من العوامل :

- العوامل الدافعية: هي تلك العوامل المؤدية إلى إثارة الحماس وخلق قوة دفع السلوك، وهذه العوامل تختلف عن العوامل الوقائية و هي التي تقي الفرد من مشاعر الاستياء وتحميه من السخط الناجم عن عدم الرضا. وبشكل أوسع هي عوامل مرتبطة بالموظف أو العامل نفسه : وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا أعضاء هيئة التدريس عن أعمالهم ، و قد قام بحصرها في إحساس الفرد بالإنجاز ، و تحمل المسؤولية ، و توفر فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل .

- العوامل الوقائية: عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل وهي التي تعتبر توفرها بشكل جيد ضروري لتحديد مشاعر الاستياء ولتجنب مشاعر عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلى خلق قوة دافعة وحماس

لدي الأداء وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالتالي: ظروف العمل المادية، العلاقات مع الرؤساء ، نمط القيادة ، العلاقات مع المرؤوسين، الإشراف ، أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمنظمة.

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) .



شكل (8) : نظرية هيرزبرج

المصدر: (Career Guidance and Excellence, 2024)

2- نظرية ماكلياند (1961), McClelland, ، في الحاجات الثلاث المكتسبة بأنها نظرية تُركز على الدوافع الداخلية التي تُشكل سلوك الفرد في العمل. وتنص على أن كل شخص لديه واحد من الثلاثة محفزات المهيمنة على شخصيته ؛ حيث تبين بعد الدراسة التي أجراها ديفيد ماكلياند أن هناك ثلاث حاجات لها تأثير كبير في تحريك سلوك العاملين في المنظمات .

وهذه الحاجات هي :

- الحاجة إلى الإنجاز (The Need for Achievement –n-Ach). تُشير هذه الحاجة إلى الرغبة في تحقيق الأهداف وتحقيق النجاح في العمل. الأفراد الذين يمتلكون حاجة عالية للإنجاز يُفضلون العمل على مشاريع مُحددة ذات أهداف واضحة، ويتطلعون إلى الحصول على ردود فعل مُباشرة على أدائهم.
- الحاجة إلى القوّة (The Need for Power–n-Pow). تُشير هذه الحاجة إلى الرغبة في التأثير على الآخرين والتحكم فيهم. الأفراد الذين يمتلكون حاجة عالية للسلطة يُفضلون العمل في مناصب قيادية، ويُحاولون التأثير على الآخرين لتحقيق أهدافهم.
- الحاجة إلى الصداقة والانتماء (The Need for Achievement –n-Aff) تُشير هذه الحاجة إلى الرغبة في بناء علاقات قوية مع الآخرين و الشعور بالانتماء إلى مجموعة. الأفراد الذين يمتلكون حاجة عالية للانتماء يُفضلون العمل في بيئة عمل ودودة، ويُحاولون بناء علاقات قوية مع زملائهم في العمل.

مع الملاحظة بأن : الحاجات المكتسبة: تُشير النظرية إلى أنّ هذه الحاجات ليست مُتواجدة عند الولادة، بل تُكتسب من خلال التجارب والتعلم خلال حياة الفرد.

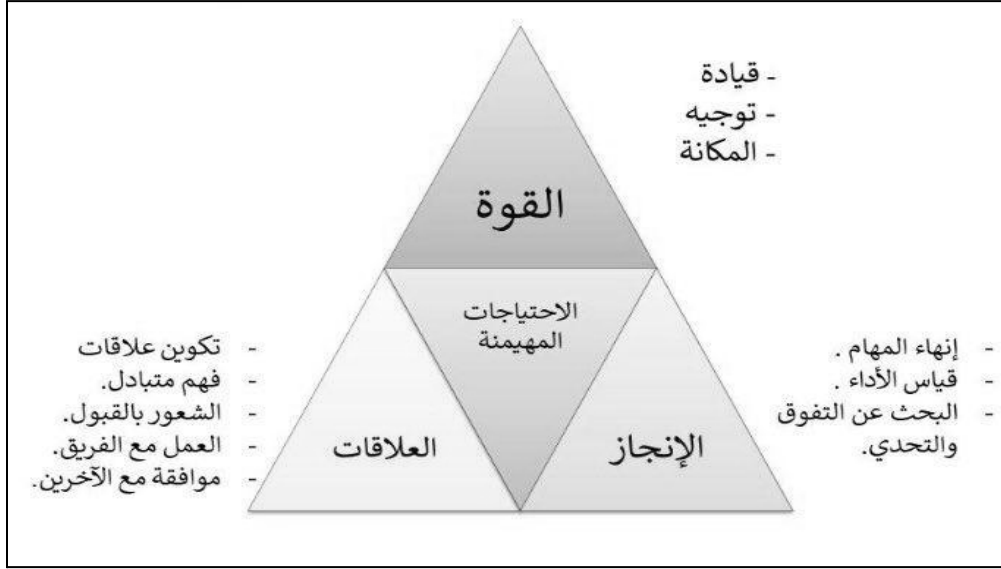
* التنوع: لا يُمكن تعميم هذه النظرية على جميع الأفراد، حيث تختلف مستويات الحاجات الثلاث من شخص لآخر.

* التطبيق: تُستخدم هذه النظرية بشكل واسع في مجال إدارة الموارد البشرية، وذلك لفهم دوافع الموظفين وتحديد أنسب الوظائف لهم.

هذه الدوافع ليست متأصلة بل نحن اكتسبناها من خلال ثقافتنا و تجارب الحياة التي مررنا بها ؛

خلاصة هذه النظرية :

تُعتبر نظرية ماكليلاند 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 (9) : نظرية David McClelland
المصدر: (Ghanam ,2020)

3- نظرية نموذج الطلب / التحكم ؛ السيطرة على العمل : تنص على أن الأفراد يشعرون بالرضا عندما يكون لديهم قدر كبير من السيطرة على عملهم ؛ حيث يُمكن لبيئة العمل التي تُمنح فيها الثقة للموظفين وتُتيح لهم اتخاذ القرارات أن تُساهم في زيادة الرضا الوظيفي.

* 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.

توجد أربعة أنواع من المواقف الوظيفية:

- الطلبات العالية والتحكم العالي: هذه المواقف تُعتبر مثالية وتُعزز الشعور بالرضا الوظيفي، وتحسين الصحة النفسية والبدنية.

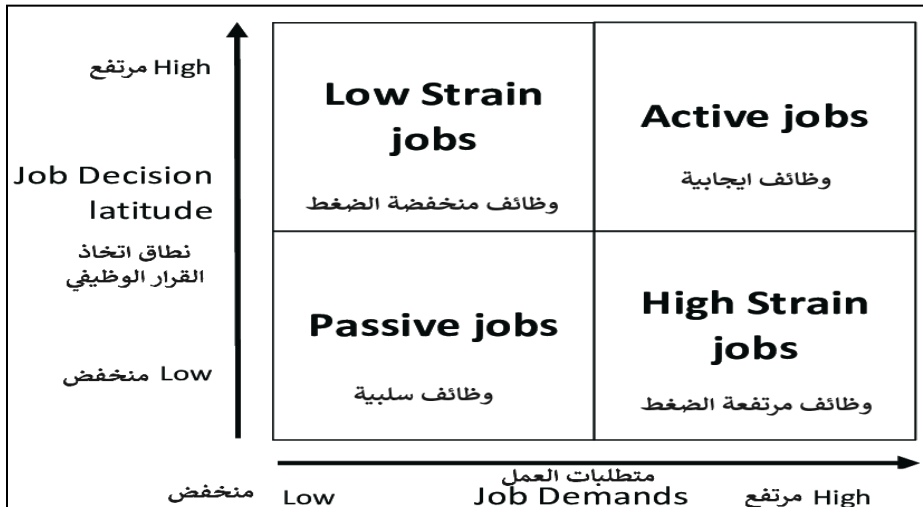
- الطلبات العالية والتحكم المنخفض: هذه المواقف تُعتبر مُجهدة وتؤدي إلى الإجهاد، وانخفاض الرضا الوظيفي، وتدهور الصحة النفسية والبدنية.
- الطلبات المنخفضة والتحكم العالي: هذه المواقف تُعتبر مُملة وتؤدي إلى الشعور بالملل، وانخفاض الرضا الوظيفي، وتدهور الصحة النفسية والبدنية.
- الطلبات المنخفضة والتحكم المنخفض: هذه المواقف تُعتبر مُخيبة للآمال، وتؤدي إلى الشعور بالضيق، وانخفاض الرضا الوظيفي، وتدهور الصحة النفسية والبدنية.

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:

تُشير نظرية نموذج طلبات العمل - التحكم إلى أهمية توفير بيئة عمل تُعزز شعور الموظف بالتحكم في عمله، مع توفير الدعم اللازم له لتلبية متطلبات العمل. (Karasek, 1979).



شكل (10): نظرية نموذج الطلب / التحكم
 المصدر: (Karasek, 1979)

2.4. العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي

2.4.1. تحليل العلاقات بين المتغيرات من الدراسات السابقة:

تُعد بيئة العمل من العوامل الأساسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين ، حيث تؤثر العوامل المادية والاجتماعية والتنظيمية في بيئة العمل على مستوى أداء ورضا الموظفين (العتيبي، 2021).

كما أن العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي تُعد من المواضيع المهمة في مجال السلوك التنظيمي والإدارة (الربيعي، 2023).

العديد من الدراسات السابقة بحثت في العلاقة بين بيئة العمل و الرضا الوظيفي و أظهرت وجود علاقة قوية بين جودة بيئة العمل و الرضا الوظيفي للموظفين وأن بيئة العمل التي تتسم بالدعم والتحفيز تلعب دورًا محوريًا 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 ، توفير مساحة مكتبية مريحة و إضاءة جيدة يرتبط بارتفاع مستويات الرضا الوظيفي (Haynes, 2008).

كما أظهرت الدراسات أن هناك علاقة طردية بين الدعم الإداري و الرضا الوظيفي (Platis et al., 2015). و قد وجدت دراسة (Oldham, 1996) أن الخصائص الوظيفية مثل التنوع و الهوية و الأهمية و الاستقلالية و التغذية الراجعة لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي .

وأشارت دراسة (Spector, 1997) إلى أن بيئة العمل التي تشجع على التعاون والابتكار والنمو المهني تساهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين ؛ وايضا اشارت إلى أن العوامل التنظيمية مثل الرواتب والترقيات والإشراف و المزايا والمكافآت والعلاقات مع الزملاء لها علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي. و في المقابل أن الصراعات الوظيفية و الضغوط المرتبطة بالعمل لها تأثير سلبي على الرضا الوظيفي.

2.4.2. الأنماط

تُظهر العديد من الدراسات أن الهياكل التنظيمية المرنة و توفير التكنولوجيا المناسبة و بيئة العمل الداعمة تعزز بدورها الرضا الوظيفي (Gu et al., 2014).

وكما أشار الحوراني (2021)، فإن بيئة العمل تلعب دوراً مهماً في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين. وأوضح عبد الرحمن (2022)، أن بيئة العمل المناسبة تؤثر إيجابياً على إنتاجية الموظفين وجودة الأداء. وتتفق دراسة محمد (2023) مع هذه النتائج ، مؤكدة أن الرضا الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالعوامل البيئية في مكان العمل.

2.4.3. الصراعات

تشير الأبحاث إلى وجود بعض الصراعات بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. على سبيل المثال، قد يؤدي الضغط الوظيفي الناتج عن المهام الصعبة إلى انخفاض مستويات الرضا الوظيفي (Al-Omari & Okasheh, 2017).

كما أن نقص التجهيزات التكنولوجية قد يحد من إنتاجية الموظفين و يؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي (Platis et al., 2015).

ووجود صراع بين الحاجة إلى التوازن بين العمل والحياة الشخصية والحاجة إلى العمل لساعات طويلة. (العطية، 2022).

2.4.4. الفجوات

توجد بعض الفجوات في الدراسات السابقة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، مثل عدم وجود دراسات كافية حول تأثير بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي. (التميمي، 2021).

2.5. الخاتمة

في الختام، يُعد فهم التأثير المتبادل بين بيئة العمل والرضا الوظيفي من المهمات الرئيسة 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:

- تُظهر الدراسات السابقة وجود علاقة قوية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي.
- تُشير الدراسات إلى أن بيئة العمل الإيجابية تُسهم في زيادة شعور الموظفين بالرضا عن وظائفهم.
- أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، حيث تُؤثر بيئة العمل على شعور الموظفين بالتحفيز والإنجاز، وتُساهم في تحقيق الرضا الوظيفي. (الهاشمي، 2017)
- تُؤثر بيئة العمل السلبية على شعور الموظفين بالإحباط والتوتر.
- تشير الأبحاث إلى أن بيئة العمل تلعب دورًا محوريًا في تحديد مستويات الرضا الوظيفي للموظفين (Chandrasekar, 2011).
- العناصر المادية كالمساحة المكتبية والإضاءة والتهوية، والعناصر الاجتماعية كالعلاقات بين الزملاء والدعم الإداري، كلها تؤثر على رضا الموظفين وأدائهم (Al-Omari & Okasheh, 2017).
- في المقابل، قد تؤدي ظروف العمل السيئة إلى انخفاض مستويات الرضا الوظيفي (Platis et al., 2015).

2.5.2. آثار الدراسة المستقبلية:

يمكن استخدام نتائج الدراسة لتحسين بيئة العمل في الشركات. حيث نتائج هذا البحث ستساعد المنظمات في تصميم بيئات عمل تعزز رضا الموظفين وتحسن الإنتاجية والأداء التنظيمي (Haynes, 2008).

يمكن استخدام الدراسة لتطوير برامج تدريبية للموظفين حول بيئة العمل والرضا الوظيفي.

يُمكن أن يُساهم هذا البحث في فهم أفضل للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، وذلك من خلال تحديد العوامل التي تُؤثر على بيئة العمل، والتعرف على العوامل التي تُؤثر على الرضا الوظيفي، والتحليل العميق للعلاقة بينهما. (البلوشي، 2016).

2.5.3. المساهمات الإجمالية للدراسة:

يُساهم هذا البحث في إضافة معرفة جديدة حول العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، وذلك من خلال تقديم تحليل شامل للعوامل التي تُؤثر على بيئة العمل، والتعرف على العوامل التي تُؤثر على الرضا الوظيفي، والتحليل العميق للعلاقة بينهما. (العمرى، 2018).

تعد هذه الدراسة مساهمة مهمة في فهم متعمق للعلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي (Chandrasekar, 2011).

كما تقدم إطارًا نظريًا وتحليلات تجريبية حول هذا الموضوع المهم، مما يساعد المنظمات على تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين (Al-Omari & Okasheh, 2017).

يمكن استخدام نتائج الدراسة لتطوير سياسات وإجراءات جديدة لتحسين بيئة العمل في الشركات.

كما سيساهم في فهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي واقتراح تدخلات فعالة لتحسين بيئة العمل.

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 لأمراض 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 لأمراض 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 البيئية 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

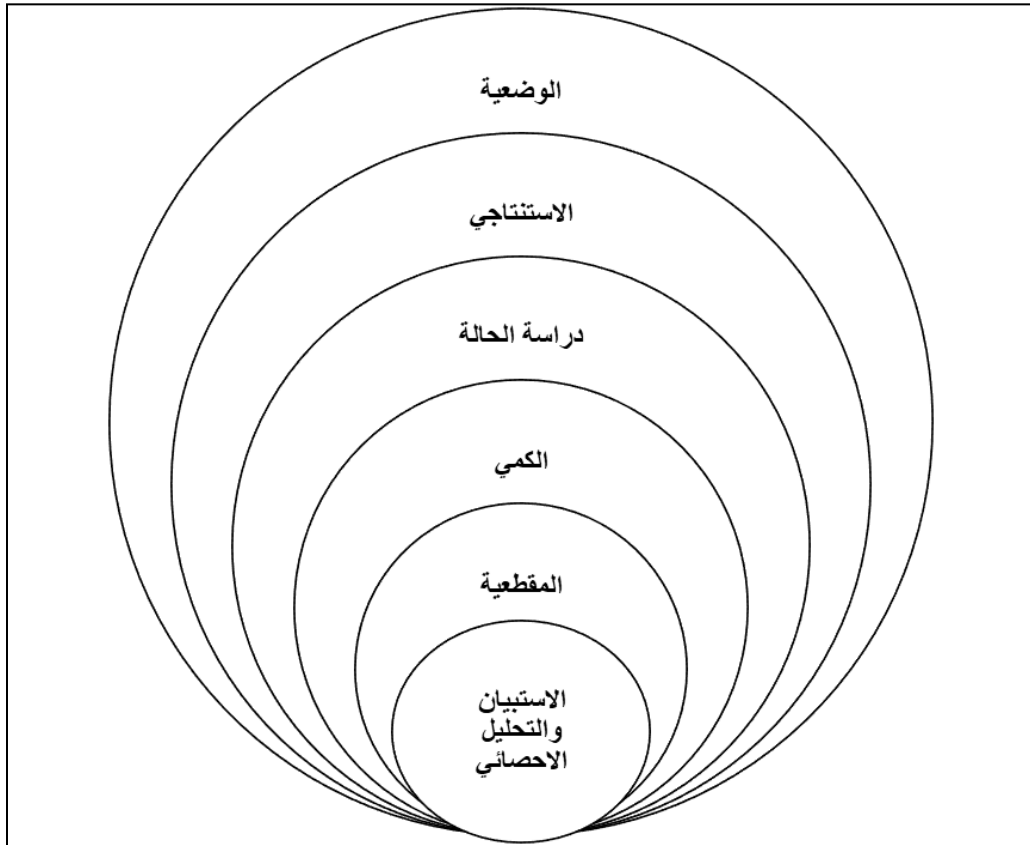
يتضمن البحث الكمي جمع وتحليل البيانات الحديثة لتحديد العلاقة الإحصائية بين المتغيرات هذه الطريقة تساعد في تقديم صورة واضحة ودقيقة عن العلاقة بين التكنولوجيا ونجاح المشروع .

- 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 احصائيًا لإستخلاص الاستنتاجات حول فرضيات البحث تصميم الاستبيان يعتمد على الاسئلة المقترحة لجمع بيانات دقيقة وشاملة .



الشكل (11) : تصميم البحث (بصلة البحث)

المصدر : (saunders, 2009 بواسطة الباحث ، 2024)

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 مركز الملك سلمان لأمراض الكلى بالرياض في المملكة العربية السعودية .

جدول رقم (1) : مجتمع الدراسة

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

المصدر : (الباحث عائشة طيار ، 2024)

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 ، 2024)

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 ، (2024)

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 ، (2024)

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 العملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف الى 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 الكترونية لجمع البيانات الكمية اللازمة . يشير التحليل الاحصائي باستخدام برنامج SPSS الى 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 الاحصائي ، الإصدار 28. يبدأ الفصل بتحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي الذي يهدف الى تقديم صورة شاملة ودقيقة حول خصائص العينة محل الدراسة بما في ذلك القياسات الاحصائية الاساسية مثل المتوسط والانحراف المعياري بالإضافة الى 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 وملائمتها لقياس المتغيرات المستهدفة في الدراسة. وتم باستخدام البرنامج المذكور تطبيق اختبارات احصائية مناسبة لهذه الغاية، بما في ذلك تحليل الاتساق الداخلي والاستقرار الزمني، و من 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.

4.2 خصائص عينة الدراسة

- تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً 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%
	انثى	31	77.5%
	الاجمالي	40	100%
الفئة العمرية	30 او اقل	7	17.5%
	أكثر من 30	33	82.5%
	الاجمالي	40	100%
عدد سنوات الخبرة	أقل من خمس سنوات	9	22.5%
	5-10 سنوات	10	25.0%
	11-15 سنوات	7	17.5%
	16-19 سنوات	7	17.5%
	20 سنة فأكثر	7	17.5%
	الاجمالي	40	100%
المستوى التعليمي	ثانوي أو أقل	0	0%
	درجة البكالوريوس	15	37.5%
	درجة الماجستير	3	7.5%
	درجة الدكتوراه	1	2.5%

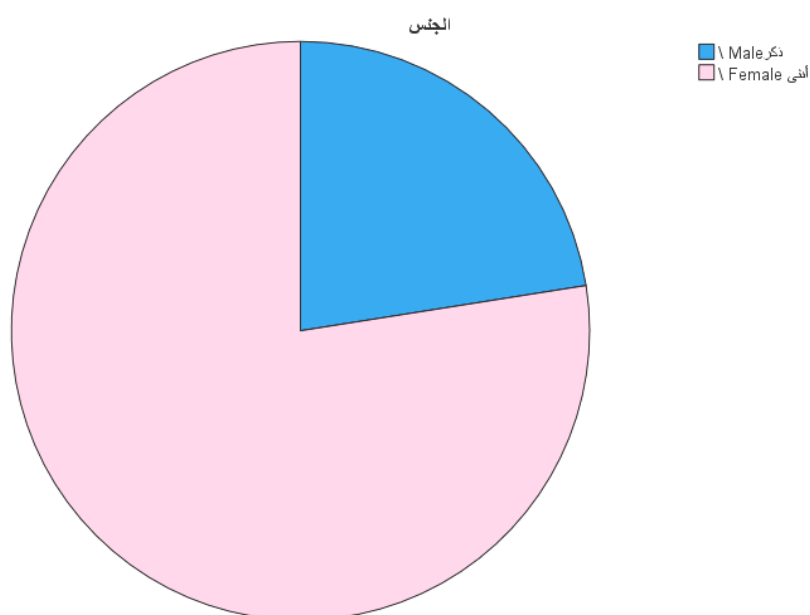
35.0%	14	تمريض	
10.0%	4	طبيب مقيم	
2.5%	1	طبيب أخصائي	
5.0%	2	طبيب استشاري	
100%	40	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

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

● بالنسبة للتوزيع حسب الجنس :

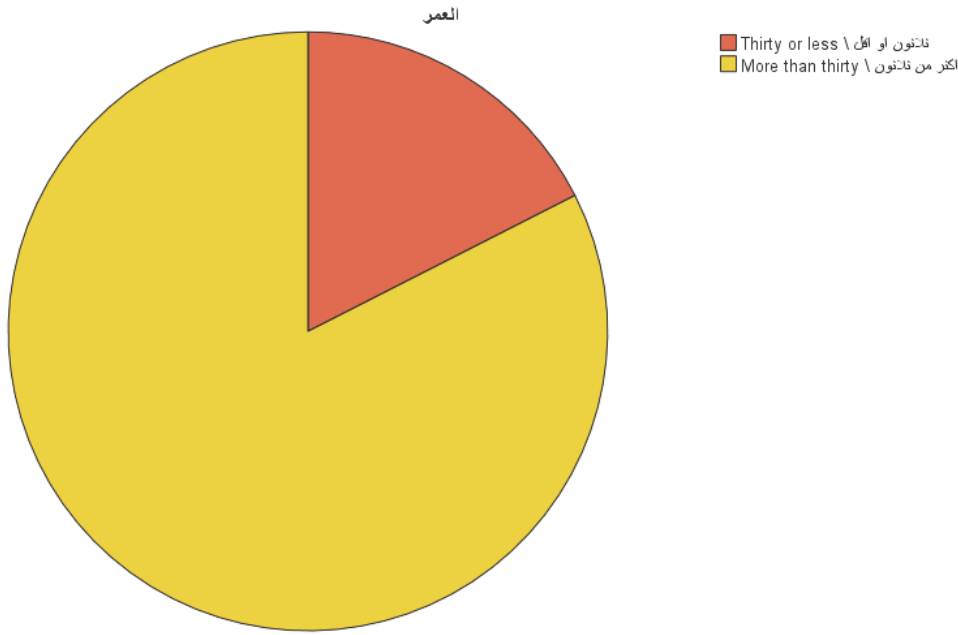
أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الإناث في العينة فاق عدد الذكور ، حيث بلغ عدد الإناث 31 مما يشكل نسبة 77.5% من إجمالي العينة ، في حين بلغ عدد الذكور 9 أي ما يعادل 22.5% من العينة . كما هو موضح في الشكل التالي :



الشكل رقم (12) : تصنيف العينة وفقا 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 . كما هو موضح في الشكل التالي :

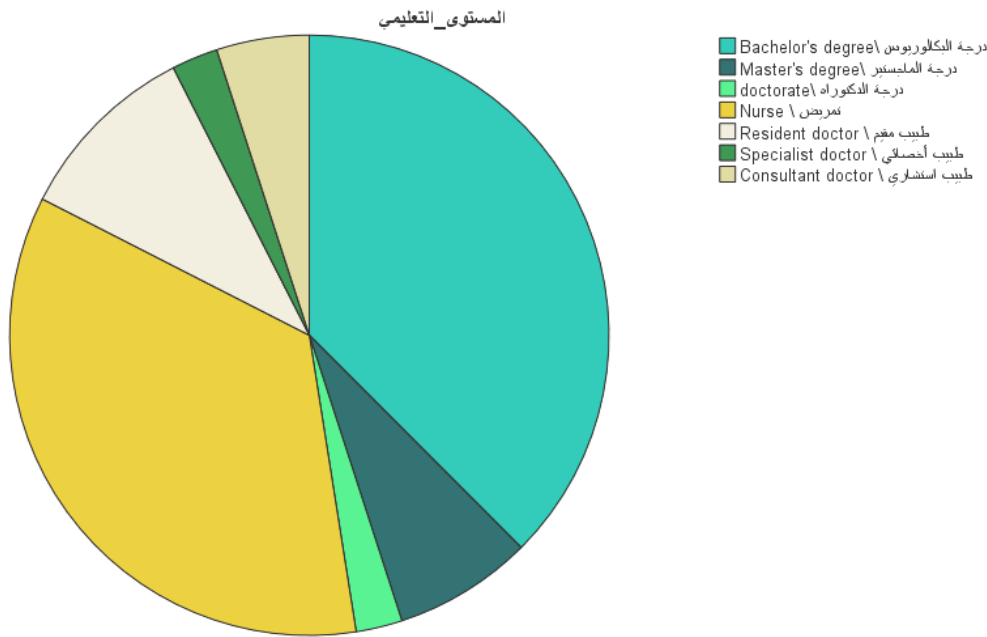


الشكل رقم (13) :
تصنيف العينة وفقا
للعمر.

● 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

بالتدريب فقد تبين أن 14 شخصا من أفراد العينة حاصلون على التدريب 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 . كما هو موضح في الشكل التالي :

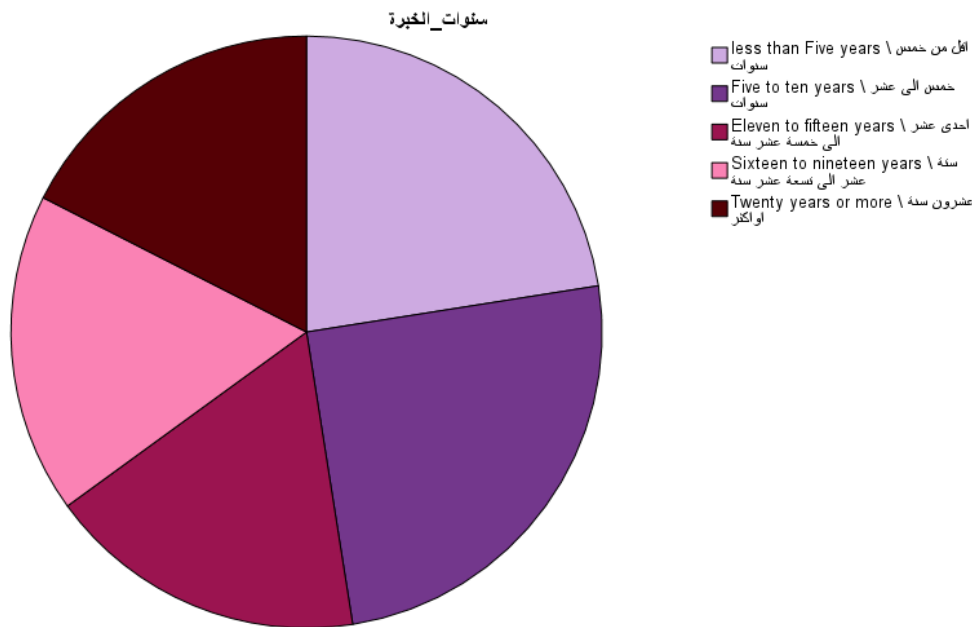


الشكل رقم (14) :
تصنيف العينة وفقا
للمستوى التعليمي .

● 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 . كما هو موضح في الشكل التالي :



شكل رقم (15) :
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). اما 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 (SEM) - Structural Equation Modeling من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار 28 . الفقرات والجداول التالية توضح هذه التحليلات بشكل مفصل .

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 Values	Standard deviation 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 بـ متوسط 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 بمتوسط 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.

- 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	الهيكل 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 بالأعلى 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 وصلاحيته هذه الاستبانة 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 لأأمراض 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 لأأمراض 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 لأأمراض 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 لأأمراض 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	1	**0.808	**0.773
	Sig. (2-tailed)	0.001>	0.001>	0.001>	0.001>
	N	40	40	40	40
بيئة العمل التكنولوجية	Pearson Correlation	**0.742	**0.831	1	**0.645
	Sig. (2-tailed)	0.001>	0.001>	0.001>	0.001>
	N	40	40	40	40

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 يسهم في رفع مستوى الرضا بين الموظفين.

جميع الارتباطات كانت دالة إحصائيًا، مما يشير إلى أهمية هذه الأبعاد في تحسين مستوى الرضا الوظيفي.

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 V.28 ، SEM-PLS ، 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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.174	1	14.174	43.556	<.001 ^b
	Residual	12.041	37	.325		
	Total	26.215	38			

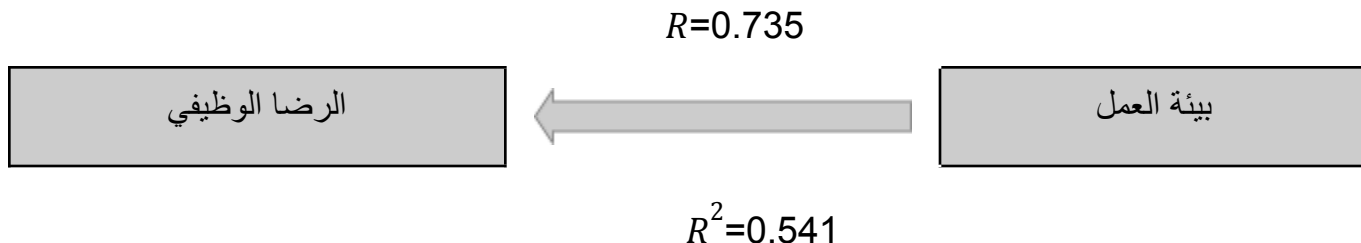
a. Dependent Variable: الرضا_الوظيفي_كبعد_وككل

b. Predictors: (Constant), بيئة العمل ككل

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)	.512	.288		1.777	.084	-.072	1.095
	بيئة العمل ككل	.706	.107	.735	6.600	<.001	.489	.922

a. Dependent Variable: الرضا_الوظيفي_كبعد_وككل



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 ($R = 0.735$) إلى وجود ارتباط إيجابي 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 الوضوح 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), المهام_الواجبات, البيئة_التكنولوجية, الهيكل_المنظمي, 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			

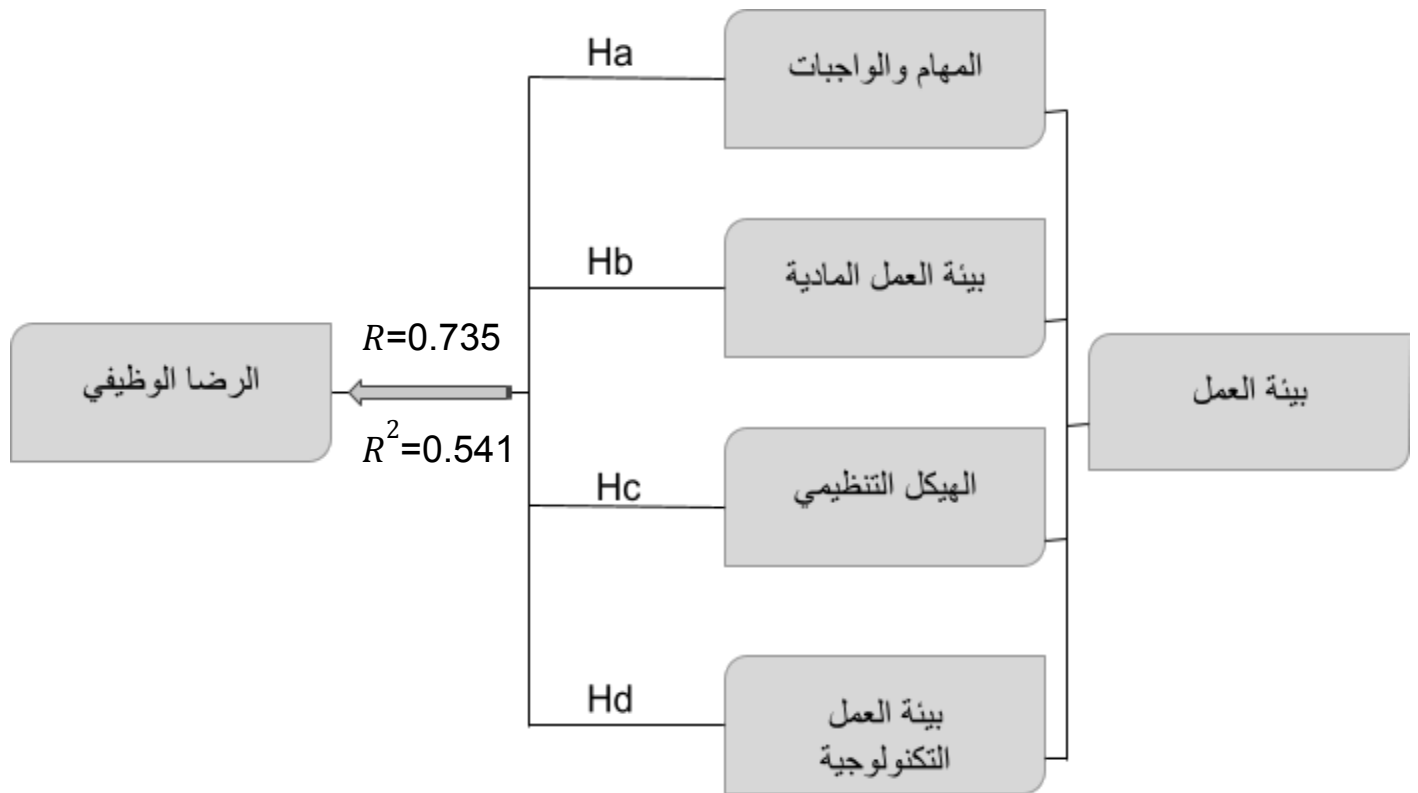
a. Dependent Variable: الرضا_الوظيفي_كعدد_وككل

b. Predictors: (Constant), المهام_الواجبات, البيئة_التكنولوجية, 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_الواجبات	.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_كعدد_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 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 قوياً 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 تأثيراً سلبياً، مما يشير إلى ضرورة تحسين الظروف المادية في مكان العمل.

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

بيئة العمل التكنولوجية لم تُظهر تأثيراً معنوياً قوياً، مما يتطلب مزيداً 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 أيضاً 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 دوراً محورياً 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 أيضاً 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 وتعزيز 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.

5.5 حدود الدراسة

تتضمن حدود الدراسة مجموعة من الحدود التي قد تؤثر على النتائج والتفسيرات المتوصل إليها. هذه الحدود توضح الإطار الذي تمت فيه الدراسة، وتساعد على فهم النتائج بشكل أفضل، مما يساهم في توجيه الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

5.5.1 الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على بيان واقع الإدارة في :

المتغير الأول بيئة العمل، مع التركيز على الأبعاد التالية:

- المهام والواجبات : تتعلق بتحديد الأدوار والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظفين، ومدى وضوح هذه المهام وتأثيرها على الأداء.
- بيئة العمل المادية : تشمل العناصر الفيزيائية مثل المساحات المكتبية، التهوية، الإضاءة، والأثاث، ومدى تأثيرها على راحة الموظفين و إنتاجيتهم.
- الهيكل التنظيمي : يتعلق بكيفية تنظيم المؤسسة، وتوزيع السلطة، والتسلسل الإداري، وكيف يؤثر ذلك على التواصل والفعالية داخل المؤسسة.
- بيئة العمل التكنولوجية : تركز على الأدوات والتقنيات المستخدمة في العمل، ومدى فعالية هذه التكنولوجيا في تسهيل المهام وتحسين الأداء.

المتغير الثاني الرضا الوظيفي :

- يتناول الرضا الوظيفي كمتغير تابع، ويدرس مدى رضا الموظفين عن جوانب مختلفة في بيئة العمل، ومدى تأثير الأبعاد المذكورة أعلاه على مستوى الرضا لديهم.
- تركز هذه الدراسة على العلاقة بين الأبعاد الأربعة لبيئة العمل والرضا الوظيفي، مما قد يحد من استكشاف عوامل أو متغيرات أخرى قد تؤثر في هذه العلاقة.

5.5.2 الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على عينة من موظفي مركز الملك سلمان لأمراض الكلى في الرياض، حيث تم اختيار عدد محدد من الموظفين من مختلف الأقسام والتخصصات.

5.5.3 الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على النطاق الجغرافي لمركز الملك سلمان لأأمراض الكلى في المملكة العربية السعودية في منطقة الرياض .

5.5.4 الحدود الزمنية

ستجرى الدراسة خلال العام الدراسي 2024.

5.6 الدراسات المستقبلية

من خلال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة والتي أظهرت العلاقة الوثيقة بين المتغير الأول بيئة العمل وأبعاده هي (المهام والواجبات ، بيئة العمل المادية ، الهيكل التنظيمي ، وبيئة العمل التكنولوجية)، والمتغير الثاني الرضا الوظيفي ، فإن الباحث يوصي الآخرين الذين يريدون مواصلة الدراسات حول نفس المواضيع بتوحيد هذه النتائج في بيانات العمل المختلفة.

كما يُنصح بالتركيز على أحد الفرضيات الفرعية، مثل تأثير الهيكل التنظيمي أو بيئة العمل التكنولوجية، وعلاقته بتساؤلات الدراسة التي طرحها الباحثون. يمكن أن يساعد هذا التوجه في تعميق الفهم حول كيفية تأثير هذه الأبعاد على رضا الموظفين، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي.

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 لأمراض 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 محورياً 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.

ألعبيدي, 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 بكلية
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)، 112-89.
<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>
- روايح، & 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)، 112-89.
<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)، 70-54.
- 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)، 112-89.

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

عبد الرزاق، 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 رابح. (2023). دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي.

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

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 (ملحق))، 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 لأبحاث الأمراض الكلى (2024) , تاريخ الاثاحة 27 يوليو 2024 , الحساب الرسمي على تطبيق " :
INSTAGRAM"

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

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

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 Press
Maslow, 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.

**New Issue: 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.

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 (2024)

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

إلى السادة الأكارم تحية طيبة وبعد،

أنا الطالبة عائشة فؤاد طيار

تخصص 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 العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	المهام والواجبات					
البعد الأول :						
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					

					يتوفر في المركز الأجهزة والمعدات اللازمة للتنفيذ العمل بشكل كافي	2
					تتناسب مساحة المكتب مع عدد الموظفين	3
					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 / Bachelor of 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)

Student Name - Student ID

Aisha Fouad Tayyar - 2021205606

Graduation Project - 2

College of Management - Midocean University

Supervised by

Dr. Mona Mustafa Elashry

Faculty Member - Faculty of Management - Midocean University

2024 - Second Semester

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 .