

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص : ماجستير إدارة الأعمال



أثر بيئة العمل على رضا العاملين في وزارة التجارة والصناعة في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/شروق صالح العويس

الرقم الجامعي / 241001444

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الملخص	4
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	6
الفصل الثاني: الدراسات السابقة.	14
الفصل الثالث: منهجية البحث.	49
الفصل الرابع: النتائج والتوصيات	56
المراجع	74
الملاحق	81

قائمة الجداول

الجدول	الصفحة
جدول (1) نتائج ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان	58
جدول (2) توزيع العينة بناء على النوع	59
جدول (3) توزيع العينة بناء على التعليم	59
جدول (4) توزيع العينة بناء على العمر	60
جدول (5) توزيع العينة بناء على الخبرة	61
جدول (6) معامل الارتباط لعبارات الاستبيان بيرسون	62
جدول (7) التحليل الوصفي لمتغير الاستقرار في بيئة العمل	65
جدول (8) التحليل الوصفي لمتغير السلامة المهنية	66
جدول (9) التحليل الوصفي لمتغير التواصل والتفاعل	67
جدول (10) التحليل الوصفي لمتغير الرضا الوظيفي	68
جدول (11) معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	69

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
59	شكل (1) توزيع العينة بناء على النوع
60	شكل (2) توزيع العينة بناء على العمر
61	شكل (3) توزيع العينة بناء على التعليم
62	شكل (4) توزيع العينة بناء على الخبرة

المستخلص: Abstract:

تمثل الهدف الأساسي لهذا البحث في تحديد مجموعة العوامل التي من خلالها تؤثر بيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي بالتطبيق على وزارة التجارة والصناعة في المملكة العربية السعودية؛ وقد تبين أن للبحث أهمية نظرية وتطبيقية في كونها تركز على متغيرات مهمة تتعلق ببيئة العمل والرضا الوظيفي وفي التطبيق على أحد الوزارات المهمة وهي وزارة التجارة والصناعة، ولتحقيق الهدف من البحث تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي واستخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات بالتطبيق على عينة عشوائية بسيطة من ٥٠ مفردة من العاملين في الوزارة، وباستخدام البرنامج الإحصائي توصل البحث لمجموعة من النتائج التي تمثل أهمها في أن أبعاد بيئة العمل وهي السلامة المهنية والاستقرار في بيئة العمل والتواصل والتفاعل ترتبط بعلاقة موجبة مع الرضا الوظيفي للعاملين في الوزارة، وقد قدم البحث مجموعة من التوصيات التي تركز على ضرورة قيام وزارة التجارة والصناعة بتحقيق مستويات أعلى من السلامة المهنية والاستقرار في بيئة العمل وبناء نظام فعال للتواصل والتفاعل في الوزارة والاستثمار في التدريب والتطوير للعاملين لتحسين المهارات وتقديم الحوافز المادية والمعنوية للوصول إلى مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي الذي يحقق العديد من الآثار الإيجابية للوزارة.

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة:

تسعى المنظمات جميعها بمختلف أنواعها إلى تحقيق أهدافها المتعددة والمتنوعة في ظل بيئة تنافسية ديناميكية من خلال تحسين كفاءة وفعالية الموارد البشرية المتوافرة لديها على اعتبار أنها أحد أهم عناصر الميزة التنافسية التي يمكن أن تكتسبها هذه المنظمات في طريق الوصول إلى أهداف الربحية والتنافسية والنمو والبقاء والاستمرارية وغيرها من الأهداف الأخرى؛ وذلك لأن الموارد البشرية هي التي تخطط وتنفذ وتنظم وتوجه وتتسق وتراقب كل المهام والأعمال اللازمة لتحقيق الأهداف؛ كما أن كل الموارد الأخرى التي تعتمد عليها المنظمات في تحقيق أهدافها تتطلب بالضرورة وجود موارد بشرية لديها من المهارات والخبرات والقدرات التي تجعلها قادرة على الاستخدام الفعال لتلك الموارد من حيث الجودة والتكلفة والسرعة والمرونة.

شهدت بيئة الأعمال العديد من التغيرات والتطورات في ظل بيئة الأعمال التنافسية، والتي منها النظرة إلى العاملين في تلك المنظمات، والتي كان ينظر لها على أنها بمثابة أدوات إنتاجية مثل الآلات والمعدات، وأصبحت تلك النظرة تتجه إليها على أنها موارد بشرية تمتلك من الخبرات والمهارات والكفاءات البشرية التي تجعلها قادرة على قيادة تلك المنظمات في ظل تلك البيئة التنافسية الديناميكية سريعة التغير والتطور (حميد، 2020).

في ظل هذه التغيرات الاقتصادية المتسارعة والأوضاع العالمية الراهنة، تسعى معظم المنظمات سواء الحكومية أو غير الحكومية لتوفير بيئة عمل صحية للعاملين بها لذلك من أثر على تحقيق أهداف المنظمة بفاعلية؛ حيث يمثل المورد البشري أهم موارد المنظمة وكلما كان العنصر البشري كفاء مكن ذلك المنظمة من ترشيد استخدام الموارد المادية والمالية الأخرى .

يفترض (هيرزبرج) في نظرية ذات العاملين أن هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في دافعية العاملين في مختلف المنظمات وهي العوامل المحفزة أو الدافعية التي تركز علي النمو النفسي وتتعلق بمحتوي العمل مثل (الإنجاز، العمل نفسه، التطور، النمو، المسؤولية، التقدم والترقية)، والعوامل الوقائية أو الصحية التي تتعلق ببيئة العمل مثل (الأجر، ظروف العمل، الإشراف، العلاقة مع الرؤساء والزملاء ، الحياه الشخصية والأمن)، وتعتبر هذه العوامل محفزة بمعنى أن (العوامل الصحية) التي تؤدي إلى التحفيز ولكن نقصها يؤدي إلي عدم الرضا، أما التحفيز فيأتي من (العوامل المحفزة) (عبد العزيز، وألبر، 2018)

مشكلة البحث

إن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها فلا بد أن تحظى برضا العاملين بها حيث أنهم يمثلوا أهم مورد من مواردها وهم المحرك الأساسي للموارد الأخرى . وفقاً لـ (حميد ، 2020) يعد العنصر البشري من الموارد الأساسية الحيوية والفعالة التي تساهم في إنجاز وتحقيق أهداف المنظمة. فالمنظمة التي تهدف إلى التميز والبقاء ضمن بيئتها التي تمتاز بالتغير السريع، بحاجة إلى الاهتمام بشكل أكبر بالعنصر البشري لديها، ويتحقق ذلك من خلال تحقيق الرضا الوظيفي لكافة العاملين فيها.

على الرغم من أهمية بيئة العمل في التأثير على إنتاجية وأداء العاملين إلا أن هذا يختلف من منظمة لأخرى، ومن فترة زمنية لأخرى، حيث أنه في حالة إيجاد بيئة عمل مستقرة ومحفزة ومشجعة على العمل تتحقق الآثار الإيجابية؛ والعكس صحيح في حالة افتقار بيئة العمل إلى ظروف العمل المناسبة من حيث العوامل المادية والمعنوية تصبح الآثار سلبية؛ ولذلك توجد مشكلة بحثية تتعلق بتفسير آثار بيئة العمل من خلال التطبيق على المنظمات المختلفة وفي فترات زمنية مختلفة.

على الرغم من التطورات التي تحقّقها وزارة التجارة والصناعة السعودية على أرض الواقع في العديد من التغيرات والتطورات في بيئة العمل إلا أن الرضا الوظيفي للعاملين فيها من الظواهر المعقّدة وخاصة في ظل دراسة وتحليل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي، ويرجع ذلك إلى أن بيئة العمل تتضمن العديد من المتغيرات التي تؤثر في الرضا الوظيفي؛ ولذلك تحاول هذه الدراسة سد الفجوة البحثية في هذه النقطة من خلال تحليل أكثر العوامل أهمية من حيث تأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين في الوزارة والتي تتمثل في الاستقرار في بيئة العمل والسلامة المهنية والتواصل والتفاعل لوصف الواقع الفعلي في الوزارة بشكل أفضل.

أهمية البحث

تتقسم أهمية البحث إلى الآتي:

الأهمية النظرية:

تتبع أهمية البحث النظرية من أهمية متغيرات الدراسة وهي بيئة العمل كمتغير مستقل والرضا الوظيفي كمتغير تابع وخاصة في الظروف العالمية الراهنة والتغيرات المستمرة في بيئات العمل مما يخلق ضغوط كبيرة على العاملين تؤثر على الرضا الوظيفي لديهم، وذلك من خلال تقديم مساهمة نظرية في توضيح المحددات الأساسية لبيئة العمل والأكثر تأثير في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وبيان طبيعة وعلاقة التأثير بين هذه المتغيرات في الإطار النظري والدراسات السابقة.

الأهمية التطبيقية:

الاستفادة من الدراسة على مستوى وزارة التجارة والصناعة بقدرتها على معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بها، وبالتالي اتخاذ ما يلزم من سياسات مختلفة يمكن من خلالها تحسين مستويات الرضا الوظيفي بشكل أفضل؛ بالإضافة إلى أهمية الآثار الإيجابية الناتجة عن الرضا الوظيفي في تطوير أداء

وإنتاجية العاملين، وبالتالي الاستفادة من المنافع المتحققة بها على مستوى الوزارة في تحسين الأداء وعلى مستوى الجمهور الذي يتعامل مع الوزارة في الحصول على الخدمات المختلفة بصورة أفضل من حيث السرعة والكفاءة والفعالية والمرونة.

أهداف البحث

تتقسم أهداف البحث إلى الآتي:

الهدف الأساسي للبحث:

يهدف البحث إلى معرفة أثر مكونات وعناصر بيئة العمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة السعودية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الأهداف الفرعية للدراسة:

تتمثل الأهداف الفرعية للدراسة في الآتي:

- تحديد طبيعة العلاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي في الإطار النظري.
- تحليل تأثير السلامة المهنية في بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.
- تحليل تأثير الاستقرار في بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.
- تحليل تأثير وسائل التواصل والتفاعل على الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.
- تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن من خلالها تحقيق المزيد من الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.

أسئلة البحث

يحاول البحث الإجابة على مجموعة التساؤلات البحثية التالية:

التساؤل البحثي الأساسي:

ما مدى تأثير بيئة العمل في وزارة التجارة والصناعة على الرضا الوظيفي للعاملين بها؟

التساؤلات البحثية الفرعية:

تتمثل أهم التساؤلات البحثية الفرعية في التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين مستويات السلامة المهنية في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة؟
- هل توجد علاقة بين الاستقرار في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التجارة والصناعة؟
- هل توجد علاقة بين وسائل التواصل والتفاعل في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة؟

نموذج البحث



فرضيات البحث:

تتمثل فرضيات البحث في مجموعة الفرضيات التالية:

الفرضية الأساسية:

توجد علاقة موجبة معنوية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة في السعودية عند مستوى معنوية 5%.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة موجبة معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين مستويات السلامة المهنية في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.
- توجد علاقة موجبة معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين متغير الاستقرار في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التجارة والصناعة.
- توجد علاقة موجبة معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين وسائل التواصل والتفاعل في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة،

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

يتم الاعتماد بصورة أساسية على نظرية وضع الأهداف كما يلي:

ترجع هذه النظرية إلى أودين لوك، وتركز النظرية بشكل أساسي على مدى مشاركة العاملين في تحقيق وبلوغ الأهداف، حيث تؤكد النظرية على أن مجموعة الأهداف والغايات المتوافرة لدى الفرد هي التي تثير الدافعية لدى الأفراد لتحقيق مثل تلك الأهداف والغايات، وبالتالي فإن سلوكهم محكوم في معظم الأوقات بتلك الأهداف والغايات، وقد بين أودين لوك بأن قيام الفرد بوضع الأهداف له ثلاث خصائص تتحدد في الآتي:

- وضوح تحديد الأهداف.
- مستوى درجة الأداء المطلوب.
- مدى الالتزام بالأهداف من خلال بيان مستويات الجهد الفعلي المبذولة لتحقيق الأداء.

الفصل الثاني

الاطار النظري و الدراسات السابقة

مقدمة

الرضا الوظيفي يمثل مجموعة المشاعر والمعتقدات التي لدى الأفراد فيما يتعلق بكافة الجوانب ذات الصلة بوظائفهم مثل بيئة العمل والجوانب المهنية والمهام والمسؤوليات وغيرها، كما يعرف أيضاً الرضا الوظيفي على أنه كافة المشاعر والاتجاهات والتوجهات والسلوكيات التي لدى العامل فيما يتعلق بالوظيفة، وذلك من حيث النظر الإيجابية للعامل حول الوظيفة، وغيرها من التعريفات الأخرى التي تصف كافة العوامل الإيجابية والمؤثرات سواء في بيئة العمل الداخلية أو في بيئة العمل الخارجية التي تؤثر على النظرة الإيجابية للعامل حول الوظيفة بالمنظمة.

تحقق الرضا الوظيفي في المنظمات يساهم في تحسين مستويات الإنتاجية والأداء الخاص بالعاملين بشكل أكثر؛ بالإضافة أيضاً إلى استقرارية أداء المنظمة ككل وقدرتها على تحقيق الأهداف بشكل مستقر دون وجود أي تقلبات وأيضاً القدرة على العلاقات الطيبة طويلة الأجل ما بين العاملين وما بين المنظمة والتي تفيد في نمو المنظمة وتحسين مستوى التنافسية الخاصة بها، بالإضافة أيضاً إلى تحسن معدل الابتكار الخاص بالعاملين وإنتاج الأفكار الإبداعية الابتكارية التي تحسن من مستويات أداء العاملين وتنافسية المنظمة.

الدراسات السابقة

توجد مجموعة متنوعة من الدراسات سواء العربية أو الأجنبية التي تحاول تفسير ظاهرة الرضا الوظيفي في بيئة العمل، والتي منها مجموعة الدراسات التالية:

أولاً: الدراسات العربية:

توجد مجموعة من الدراسات العربية التي حاولت تسليط الضوء على أحد متغيرات الدراسة مثل الرضا الوظيفي أو نظام العمل أو بيئة العمل أو ضغوط العمل أو القيادة في بيئة العمل أو غيرها للتعبير عن متغير بيئة العمل، ومن هذه الدراسات ما يلي:

دراسة (عبد الناصر، 2024) بعنوان تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة، وقد تمثل الهدف الأساسي لهذا البحث في تحديد تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بالتطبيق على المؤسسات الحكومية وقد تم استخدام المنهج التحليلي الوصفي بالتطبيق على عينة عمدية مكونة من 42 مفردة من العاملين في محافظتي القاهرة والجيزة؛ وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تمثل أهمها في أن هناك علاقة طردية موجبة بين الخصائص المتعلقة أدوات العمل ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، كما أكدت النتائج على أن هناك علاقة طردية موجبة بين الجوانب المادية لبيئة العمل ومستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات، وبالتالي وجود تأثير إيجابي معنوي لبيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي في المؤسسات الحكومية.

دراسة (بخيت، 2024) بعنوان دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة ولاية سنار جمهورية السودان 2023 والتي استهدفت بيان أثر بيئة العمل من خلال أبعاد المهام والواجبات والهيكل الإداري وبيئة

العمل المادية وبيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي بمحوري المشاركة في اتخاذ القرار والترقية، وقد تم التطبيق على عينة مكونة من 56 موظف بالاعتماد على التحليل الكمي للبيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تمثل أهمها في أنه توجد علاقة معنوية إحصائياً بين أبعاد بيئة العمل المهام والواجبات وبيئة العمل المادية وبعد الترقية في الرضا الوظيفي، كما أكدت النتائج على وجود علاقة معنوية إحصائياً بين أبعاد الهيكل التنظيمي وبيئة العمل التكنولوجية في بيئة العمل وبعد الترقية في الرضا الوظيفي، وتوجد علاقة معنوية بين المهام والواجبات وبيئة العمل المادية لبيئة العمل وبعد المشاركة في اتخاذ القرار في الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى وجود علاقة معنوية بين الهيكل التنظيمي وبيئة العمل التكنولوجية في أبعاد بيئة العمل والمشاركة في اتخاذ القرار في الرضا الوظيفي، وكانت أهم التوصيات في الدراسة العمل على تقليل الاجتماعات الإدارية لأنها تعمل على زيادة العبء الوظيفي لدى الموظف والعمل على توفير الأجهزة والمعدات في الأمانة.

ركزت دراسة (السلوم والمعارك، 2024) بعنوان أثر نظام العمل على رضا موظفي الإدارة العامة للتواصل الداخلي في وزارة الصحة على كيفية الوصول إلى معرفة كيفية تأثير العمل المرن على الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة الصحة من وجهة نظر العاملين وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي وقد تم الوصول إلى الهدف الأساسي للدراسة من خلال اتباع المنهج التحليلي الوصفي بالتطبيق على عينة 155 مفردة وتم استخدام الاساليب الاحصائية المتنوعة للوصول إلى النتائج التي أكدت على أن العلاقة طردية ذات معنوية احصائية لأبعاد العمل المرن على الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة بالتواصل الداخلي بوزارة الصحة، كما أكدت النتائج على أن مستوى ابعاد الرضا الوظيفي مرتفعة منتشر في الادارة العامة، وقد قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تمثل أهمها في أنه يجب تطبيق أنظمة

العمل المرن بصورة أكثر كفاءة والعمل على تحديد أفضل لساعات العمل اليومية ومراعاة المعايير والحياة الشخصية بصورة أفضل.

دراسة (حسين، 2023) بعنوان دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية لعينة من عاملي بعض مراكز التسويق في مدينة السليمانية، حيث هدفت الدراسة إلى تحليل مستوى الرضا الوظيفي الحالي للعاملين وتحديد أكثر العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي باستخدام منهج المسح الاجتماعي والتطبيق على عينة مكونة من 100 مفردة من العاملين والعاملات في مراكز التسوق والاعتماد على أداة الاستبيان بمقياس ليكرت الخماسي لقياس الرضا الوظيفي للعاملين وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي، وقد أكدت نتائج الدراسة على أن للعاملين حرية في التعبير عن الآراء الخاصة بهم في العمل والشعور بالمتعة وبالتالي مستويات رضا وظيفي أعلى، كما أكدت النتائج على أن بيئة العمل تؤثر تأثير إيجابي معنوي على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين بصورة جوهرية.

استهدفت دراسة (الزغبى، 2023) بعنوان "أثر الرضا الوظيفي على مستوى الانتاجية لدى ممرضي القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض دراسة تطبيقية على مستشفى الايمان العام بمدينة الرياض" تحليل ما يمكن أن يحققه الرضا الوظيفي على مستوى الانتاجية وذلك من خلال التطبيق على عينة من الممرضين في القطاع الصحي الحكومي في مدينة الرياض ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف تم تطبيق المنهج التحليلي الوصفي واختيار العينة التي وصل العدد فيها إلى 173 من العاملين في مستشفى الايمان العام وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق الهدف من الدراسة والاعتماد على الاساليب الاحصائية المختلفة خاصة المتوسطات للوصول إلى المتوسط في المقياس الخماسي ليكرت وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها المتعلقة بالرضا الوظيفي فإن هناك تأكيد على التأثيرات الايجابية للرضا الوظيفي على مستويات الإنتاجية وأن هذا التأثير معنوي

احصائيا، وبالتالي أكدت نتائج الدراسة على أن مستوى الاهتمام بالرضا الوظيفي في المستشفى ساهم بدوره في تعزيز وتحسين مستويات الأداء في المستشفى من خلال تحسين مستويات الإنتاجية للعاملين الممرضين في المستشفى وبسبب هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات في الدراسة التي تمثل أهمها في أن تحسين مرضي في الرواتب للممرضين والحوافز المادية والمعنوية الكافية وبيئة العمل المشجعة تعمل على التحسن المستمر في الرضا الوظيفي والوصول إلى مستويات إنتاجية أفضل.

تمثل الهدف الأساسي لدراسة (زنو، 2023) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي"، في تحديد التأثير الذي يمكن أن يحققه ضغوط العمل في مستوى الرضا الوظيفي وذلك بالتطبيق على المؤسسة الاقتصادية في مغرب سيرايمك بزاوية العابدية تقرت وقد تم اعتماد الدراسة بصورة أساسية على المنهج الوصفي من أجل الوصول إلى دراسة الحالة والقدرة على تحليل البيانات وقد تم استخدام أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة لتحقيق هدف الدراسة وقد تم التطبيق على عينة عشوائية مكونة من 80 عامل ومن خلال التحليل الاحصائي للبيانات تم الوصول إلى النتائج عن طريق المؤشرات الاحصائية المختلفة مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط بيرسون وانحدار خطي متعدد وغيرها وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها في أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند 5% لضغوط العمل على الرضا الوظيفي ويرجع ذلك إلى أن مستوى العمل ضعيف، حيث أن النشاط الخاص بالمنظمة لا يحتاج إلى جهد كبير، وبالإضافة إلى ذلك انتشار تخفيف عبء العمل وتخصيص الاعمال المناسبة للعاملين وانتشار التعاون والطمأنينة وبالتالي الوصول إلى مستويات أداء أفضل نتيجة الرضا الوظيفي المرتفع.

جاءت دراسة (بعيطي، 2021) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة، حيث استهدفت الدراسة بصوره أساسية كيفية تحديد ضغوط العمل وقياس مستويات هذه الضغوط ومدى تأثيرها

على أداء الموظفين، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم بناء الفرضيات الخاصة بالدراسة، وتم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي والاستدلالي، بالإضافة أيضاً إلى الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات المختلفة التي يتم الاعتماد عليها في الوصول إلى النتائج الخاصة بالدراسة، وقد حاولت الدراسة أن تحدد كيفية تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين في الجامعة، وقد وصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تمثل أهمها في أن مستويات ضغوط العمل عند الموظفين في الجامعة مستوى متوسط، ويؤثر على مستويات الأداء الخاصة بالموظفات، كما تم التأكيد أيضاً على وجود علاقة معنوية إحصائية تؤثر بها ضغوط العمل على مستويات الأداء في الجامعة عند العينة من الموظفين، ولذلك أكدت النتائج من خلال البيانات التي تم جمعها على أن تحسين مستويات الأداء تتحقق من خلال التخفيف من مستويات ضغوط العمل من المستوى المتوسط إلى المستوى المنخفض، بالإضافة أيضاً إلى الاستثمار في رأس المال البشري من خلال التدريب والتعليم على أعلى مستوى.

تمثل عنوان دراسة (عيشاوي وعوفي 2020) في ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، وقد تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحليل الآثار المختلفة لضغوط العمل على مستويات الأداء الخاصة بالعاملين والاطلاع على أهم الأسباب والمصادر التي أدت إلى هذه الضغوط وقد تم تحقيق هذا الهدف من خلال التطبيق على ديوان الترقية والتسيير العقاري في الجزائر، وتم الاعتماد على المسح الشامل بالإضافة إلى المنهج الوصفي والاعتماد على أداة الاستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات المطلوبة للوصول إلى النتائج المحددة ومن خلال استخدام هذا الأسلوب توصلت الدراسة إلى تحليل للبيانات المختلفة التي أكدت على مجموعة من النتائج الخاصة بالدراسة والتي تؤكد على أن ضغوط العمل لها تأثير عكسي على مستويات الأداء الخاصة بالعاملين، كما أكدت نتائج الدراسة أيضاً على أن ضغوط العمل وتأثيرها العكسي على أداء العاملين يؤدي بالضرورة إلى انخفاض مستويات السلوكيات الإيجابية

للعاملين وانخفاض مستويات الدافعية وانخفاض مستويات الأداء وبالتالي التأثير السلبي على المؤسسة ككل.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

ساهمت الدراسات الأجنبية في بيان الرضا الوظيفي والعديد من المتغيرات في بيئة العمل، والتي أهمها مجموعة الدراسات التالية:

دراسة (Xingxian, 2024) بعنوان:

The impact of training and work environment on the job satisfaction level of cleaners at Royal Prima Hospital Medan

أثر التدريب وبيئة العمل على مستوى الرضا الوظيفي في مستشفى رويال بريما

تمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في بيان بيئة العمل التي تتسم بالأمان والاستقرار في بيئة العمل على الرضا الوظيفي من خلال التركيز على ظروف التدريب والعوامل المرتبطة ببيئة العمل وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من 68 مفردة، وقد اعتمدت الدراسة على طرق البحث الكمية في التوصل إلى النتائج التي أكدت على أن هناك تأثير إيجابي معنوي للتدريب على مستوى الرضا الوظيفي لأنه يعمل على اكتساب المهارات والخبرات ويحسن من مستويات الأداء والإنتاجية بما يؤدي للمزيد من الرضا الوظيفي المتحقق، كما أكدت النتائج على أن الرضا الوظيفي يتأثر بشكل جوهري ببيئة العمل لأنها تتضمن العديد من العوامل التي تؤثر بصورة كبيرة في مستويات الرضا الوظيفي للعاملين مثل العوامل المادية والمعنوية التي تنتشر في بيئة العمل.

دراسة (Lelo, 2024) بعنوان:

The Effect of Work Environment on Employees' Job Satisfaction: Empirical Evidence from the Banking Industry

أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين: أدلة تطبيقية من النظام المصرفي، حيث تمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في دراسة وتحليل تأثير بيئة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي بالتطبيق على القطاع المصرفي، وقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي بالتطبيق على عينة مكونة من 417 موظف في البنوك التجارية والاعتماد على نموذج المعادلة الهيكلية في تحليل البيانات بالإضافة إلى الاختبارات والنسب المئوية المختلفة لتحليل البيانات؛ وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تمثل أهمها في أن هناك علاقة موجبة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي بالتطبيق على بيئة العمل المادية وبيئة العمل الاجتماعية والتعويضات والمكافآت والأمان الوظيفي، بالإضافة إلى التأكيد في النتائج على أن الرضا الوظيفي يشهد المزيد من التحسن في القطاع المصرفي نتيجة الاهتمام بتطوير وتحسين بيئة العمل في القطاع المصرفي بصورة مستمرة ومتواصلة عبر الزمن.

دراسة (Soliman et al, 2023) بعنوان :

The Impact of Working Environment in Resorts on Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: A Case of Egypt.

التي استهدفت التحقق من تأثير بيئة العمل على متغير الرضا الوظيفي ودوران العاملين في المنتجعات المصرية ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي وتحليل البيانات الأولية من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان بالتطبيق على عينة مكونة من 401 مفردة وقد أكدت نتائج الدراسة

على أن هناك علاقة موجبة إحصائياً بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل من خلال التركيز على أعباء العمل والتعويضات للعاملين، حيث أكدت النتائج على وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ودوران العمل ووجود علاقة طردية بين بيئة العمل المناسبة والرضا الوظيفي، حيث أكدت النتائج على أن المزيد من التعويضات والقليل من أعباء العمل تعمل على تحسين بيئة العمل؛ وبالتالي تحقيق بيئة عمل أفضل تؤدي إلى المزيد من الرضا الوظيفي الذي يؤدي بدوره إلى تحقيق آثار إيجابية في بيئة العمل، والتي يتمثل أهمها في التقليل من معدل دوران العمل.

دراسة (Osman, 2023) بعنوان:

The Impact of the Work Environment and Services on the Degree of Job Satisfaction of Faculty Members A field Study at Nile Valley University –Sudan (2021 –2022).

أثر بيئة العمل والخدمات على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس دراسة ميدانية بجامعة وادي النيل السودان (2022-2021)

تمثل الهدف الأساسي لهذه الدراسة في التعرف على أثر بيئة العمل والخدمات على الرضا الوظيفي للعاملين بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في جامعة وادي النيل؛ وذلك من خلال اتباع المنهج التحليلي الوصفي الذي يتلائم مع طبيعة الدراسة والاعتماد على أداة الاستبيان بالتطبيق على عينة مكونة من 50 مفردة تم استردادها بالكامل بنسبة 100% ومن خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي في تحليل البيانات وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يتمثل أهمها في إدارة الجامعة يتوافر فيها مستويات مرتفعة من المرونة والوصف الوظيفي الفعال لكل مسمى وظيفي يتم القيام به بما يوفر للعاملين المزيد من الحرية والمشاركة في التعبير عن الآراء والأفكار

والمقترحات والشكاوى وبالتالي بيئة عمل مناسبة تساهم في تحقيق مستويات مقبولة من الرضا الوظيفي، كما تم التأكيد على أن انتشار بيئة العمل الصحية في الجامعة تؤدي إلى المزيد من الرضا الوظيفي وتوفير الفرصة الكافية لتحقيق الفعالية في التخطيط وتحسين جودة اتخاذ القرارات.

ساهمت دراسة (Kuncorowati et al, 2022) في تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي ودور في تحسين الأداء، توجد علاقة جوهرية ومعنوية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الخاص بالعاملين في المنظمات؛ وذلك بما يؤكد على الأهمية الجوهرية التي يحتلها الرضا الوظيفي في التأثير الإيجابي على المنظمة ككل، ويرجع ذلك إلى أن الرضا الوظيفي يهتم بتحقيق الاتجاهات والمشاعر الإيجابية من العاملين نحو بيئة العمل والوظيفة في المنظمة؛ ومن ثم فكلما تمكنت المنظمة من تحقيق الرضا الوظيفي والوصول إلى تلك المشاعر والاتجاهات والتوجهات الإيجابية للعاملين فإن ذلك يعني قيام العاملين ببذل قصارى جهدهم في العمل لتحقيق نتائج أفضل؛ ومن ثم تحسين مستويات الإنتاجية ومستويات الأداء الخاص بالعاملين نتيجة هذا المستوى المرتفع من الرضا الوظيفي؛ وذلك على العكس تماماً من المنظمات التي لا يتوافر لدى العاملين فيها مستوى رضا وظيفي أعلى، حيث أن عدم توافر الرضا الوظيفي سيؤثر سلباً على مستويات الأداء نتيجة عدم وجود الدافع والحافز لدى العاملين على تحسين مستويات الأداء والإنتاجية الخاصة بالعاملين.

ركزت دراسة (Badawi, 2023) بعنوان تأثير ضغوط العمل والرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي على معدلات دوران العمل بين أعضاء فريق إدارة المشروع في المدن الصناعية في المملكة العربية السعودية على بيان كيفية تأثير ضغوط العمل ومستويات الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي على نية دوران العمل في المدن الصناعية، ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم التطبيق على عينة مكونة من 212 مفردة لجميع البيانات المطلوب الحصول عليها وقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان الإلكتروني التي يتم من خلالها

الحصول على البيانات المختلفة والعمل على تحليل هذه البيانات من خلال الاعتماد على مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية المختلفة مثل المتوسطات والانحراف المعياري وتحليل الارتباط والموثوقية وغيرها من الاختبارات الأخرى التي تفيد في كيفية الوصول إلى المعلومات المؤكدة حول النتائج، وقد توصلت الدراسة في النهاية إلى وجود علاقة عكسية معنوية ما بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي وما بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل وقد أكدت نتائج الدراسة أيضاً على وجود علاقة إيجابية بين معدل الاحتراق الوظيفي ومعدل دوران العمل، وقد أكدت النتائج على أن مستويات الوعي بالعوامل التي تؤدي إلى تأثيرات سلبية على مستويات الرضا الوظيفي تتطلب بالضرورة تحسين مستويات الأداء بصورة أفضل حتى يمكن الاستفادة من تلك المستويات الخاصة بالرضا الوظيفي على نحو أفضل يتحقق ذلك من خلال التدريب والتعليم والحوافز والبيئة المستقرة وغيرها من العوامل الأخرى.

ركزت دراسة (Rodrigo et al, 2022) بصورة أكثر على محددات الرضا الوظيفي والتي أوضحت أن أهمها يتمثل في التعويضات ، حيث أن تعد مجموعة التعويضات المادية للعاملين في أداء وظائفهم من أهم العوامل التي تؤثر في تحقيق مستوى الرضا الوظيفي؛ ويرجع ذلك إلى أن الدافع الأساسي من وراء العمل والحصول على عوائد مالية مجزية تساهم في تحقيق مستوى معيشة أفضل للعاملين؛ وذلك لأن هذه التعويضات المادية هي الأساس في قبول للعاملين لبذل المزيد من الجهد والوقت للحصول على عوائد مادية أكبر ولذلك فإن نظرة العاملين إلى عدالة وتوازن وواقعية التعويضات المادية في المنظمة يساهم في تحقيق مستويات رضا وظيفي أعلى، وظروف العمل، حيث أنه مما لا شك فيه أن العاملين هم في واقع الأمر أفراد يتأثرون بكافة ظروف العمل داخل المنظمة سواء كانت ظروف عمل مادية من حيث الإضاءة والتهوية والنظافة وغيرها أو من حيث ظروف عمل تتعلق بعلاقات العاملين وبعضهم البعض ومدى وجود صراعات أو نزاعات داخل بيئة العمل وأسلوب القيادة في بيئة العمل وغيرها من

الأمر الأخرى التي تؤثر في العامل بشكل إيجابي أو بشكل سلبي على حسب ما إذا كانت بيئة العمل محفزة ومشجعة أم بيئة عمل سيئة ومنفرة.

جاءت دراسة (Zanabazar et al, 2022) بعنوان تأثير الضغوط المرتبطة بالعمل على الرضا الوظيفي ومستويات الثقة التنظيمية وذلك في فترة وباء كوفيد 19 وذلك نتيجة التأثيرات السلبية الخطيرة التي صاحبت كورونا في هذه الفترة ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على البيانات المرتبطة بقطاع السياحة والضيافة على اعتبار أنه أكثر القطاعات التي تأثرت بالآثار السلبية الناتجة عن جائحة كورونا ومن أجل تحقيق هذا الهدف قامت الدراسة بالاعتماد على عينة مكونة من 99 وكالة سفر تقدم العديد من الأنشطة وتحقق نسبة مرتفعة من إيرادات القطاع السياحي والتي تأثرت تأثر سلبي خطير وصل إلى انخفاض أعداد العاملين في هذه الفترة بنسبة 56% ولذلك حاولت هذه الدراسة تحليل مدى تأثير ضغوط العمل المتزايدة على مستويات الرضا الوظيفي للعاملين، بالإضافة أيضاً إلى التأثير على مستوى تحقيق التنظيمية بالتطبيق على هذا القطاع السياحي المهم في ظل تلك الفترة الصعبة من آثار جائحة كورونا، وقد تم الاعتماد على عينة من العاملين وصلت إلى 275 عامل في وكالات السفر المختلفة، وقد تم الاعتماد على مجموعة من الفرضيات التي تربط ما بين ضغوط العمل المتزايدة، وما بين مستويات الرضا الوظيفي للعاملين وقد أكدت النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من العينة على أن هناك تأثير سلبي معنوي للضغوط المرتبطة بعنصر العمل على مستويات الرضا الوظيفي المتحققة، وأيضاً أكدت نتائج الدراسة على وجود تأثير سلبي معنوي لضغوط العمل المتزايدة على مستويات الثقة التنظيمية السائدة في وكالات السفر التي تم التطبيق عليها، وبالتالي تأكدت العلاقة العكسية ما بين ضغوط العمل المتزايدة وما بين مستويات الأداء الخاصة بالعاملين ولذلك أوصت الدراسة بأهمية تدريب وتطوير العاملين وتحسين مستويات الإبداع والابتكار لديهم في

الافاق الصعبه مثل جائحه كورونا، بالافافه أفاً إلى أهمافة اففففف ضغوط العمل بشكل ابتكارف
ابفاعف فؤف إلى فحسفن مسافواف الأءاف بالعاملفن باسافرار.

افباف افرافة (Nigma et al, 2018) افافه أفر فف فافلف الرضا الوظففف وذلأ من فلال المنافع
الفف ففم الفصول علفها من قبل العامل، فقاماف بفافلف صافف المنفعة الفف فمكن أن فافق مسافواف
رضا أعلف للعاملفن فف المنظمة وهو ما ففافق بالضرورة من فلال الففر من العوامل الفف فافق
مسافواف الرضا الوظففف المقبولة للعامل، وقاف أكاف الفنافف فف الافراف على أن الرضا الوظففف فمفل
العلاقة بفن مجموعة العوافف والمنافع المافق الفصول علفها من الوظففة من قبل العامل ومجموعة
العوافف والمنافع الفلفة الفف فحصل علفها العامل من الوظففة، فافا فساواف أو فافزاف العوافف الفلفة
العوافف المافقة فإن الفرف فففر بالرضا الوظففف، والفكس صافف فافا كانت العوافف والمنافع الفلفة الفف
فحصل علفها العامل أقل من المافق الفصول علفها من الوظففة فإن الفرف فففر بفالة من ااف الرضا
الوظففف.

التعليق على الدراسات السابقة:

يتضح مما سبق أن هناك دراسات عربية وأجنبية تركز على الرضا الوظيفي وبيئة العمل من خلال التركيز على ضغوط العمل ونظام العمل وغيرها؛ وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مجموعة من النقاط التي يتمثل أهمها في الآتي:

- اختلاف مكان التطبيق، حيث تركز الدراسة على وزارة التجارة والصناعة السعودية على خلاف الدراسات السابقة التي طبقت في دول مختلفة ومنظمات مختلفة.
- اختلاف فترة التطبيق، حيث تركز الدراسة الحالية على أحدث فترة زمنية في البيانات التي يتم تجميعها للدراسة على خلاف الدراسات السابقة التي تم إعدادها مسبقاً.
- اختلاف متغيرات الدراسة، حيث تركز الدراسة على متغيرات الاستقرار في بيئة العمل والسلامة المهنية والتواصل والتفاعل للتعبير عن متغير بيئة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي.
- اختلاف الهدف من الدراسة، حيث تركز على علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي في وزارة التجارة والصناعة بالسعودية.

الإطار النظري للبحث

تُعتبر بيئة العمل أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على رضا العاملين، حينما تتوفر ظروف عمل مريحة وآمنة، يصبح لدى الموظفين شعور بالارتياح والانتماء، كما أن التواصل الفعال بين الزملاء والإدارة يعزز من روح التعاون ويقلل من التوتر. بالمثل، فإن تقديم فرص للتطوير المهني والتقدير يشعر العاملين بأهميتهم ويدفعهم لبذل مزيد من الجهد. لذلك، يمكن القول إن تحسين بيئة العمل يساهم في رفع مستوى رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

وفي هذا الصدد تتمثل أهم النقاط النظرية التي يركز عليها البحث في الآتي:

أولاً: المفاهيم النظرية:

تتمثل أهم المفاهيم النظرية المستخدمة في الدراسة في مفهوم بيئة العمل والرضا الوظيفي على

النحو التالي:

1-بيئة العمل:

توجد مجموعة من التعريفات التي حاولت بيان بيئة العمل من حيث ماهيتها وعناصرها الأساسية،

والتي منها التعريفات التالية:

• هو المكان الذي يتم فيه المشاركة في تنفيذ القرارات والتعليمات والأوامر المختصة بالموظفين

والعملية الوظيفية. (عكر، 2020)

• هي مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية ولكنها تشكل قوى ذات تأثير على المنظمة

وهي مرتبطة بعناصر في داخل حدود المنظمة وأيضاً العناصر من البيئة الخارجية المنظمة

والمرتبطة أو المحتمل ارتباطها بوضع الأهداف والوصول إليها (ناصر، عبد الكريم ، 2023).

2-رضا العاملين:

تتمثل أهم تعريفات رضا العاملين في التعريفات التالية:

- يقصد به المشاعر التي يظهرها الفرد تجاه عمله، حيث ينشأ هذا الرضا من خلال إدراك الفرد للفرق بين ما يقدمه له منصبه وما يجب عليه أن يقدمه، وبالتالي كلما انخفض الفرق فإن درجة الرضا الوظيفي تزداد لدى الفرد (الأزرق ، 2000).
- ويعبر رضا العاملين أيضا عن مستوى الإشباع لحاجات الموظف المادية والمعنوية، بحيث يحمل الموظف شعوراً إيجابياً راضياً نحو عمله والمنظمة التي يعمل بها، وهذا المستوى من الإشباع يمكن أن يتحقق من خلال عوامل تتعلق ببيئة العمل، كظروف العمل المادية، طبيعة الإشراف، درجة الاستقرار، المركز الاجتماعي، والأجور من جانب، وعوامل تتعلق بالوظيفة التي يشغلها الموظف كالشعور بالإنجاز والاعتبار والمسؤولية من جانب آخر. (فريدون، 2023)

3- مفهوم الرضا الوظيفي:

توجد العديد من المفاهيم التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي بأكثر من طريقة ولكنها تتفق في الغالب على أن الرضا الوظيفي يمثل مجموعة المشاعر والمعتقدات التي لدى الأفراد فيما يتعلق بكافة الجوانب ذات الصلة بوظائفهم مثل بيئة العمل والجوانب المهنية والمهام والمسؤوليات وغيرها، كما يعرف أيضاً الرضا الوظيفي على أنه كافة المشاعر والاتجاهات والتوجهات والسلوكيات التي لدى العامل فيما يتعلق بالوظيفة، وذلك من حيث النظر الإيجابية للعامل حول الوظيفة، وغيرها من التعريفات الأخرى التي تصف كافة العوامل الإيجابية والمؤثرات سواء في بيئة العمل الداخلية أو في بيئة العمل الخارجية التي تؤثر على النظرة الإيجابية للعامل حول الوظيفة بالمنظمة (Hasan et al 2021).

ثانياً: محددات الرضا الوظيفي:

تعتبر بيئة العمل الإيجابية من العوامل الرئيسية التي تسهم بشكل مباشر في زيادة الرضا الوظيفي، تحتاج البيئة المثالية إلى توافر الأمن والسلامة المهنية، بالإضافة إلى توفير الأجواء المناسبة للعمل الجماعي والتعاون بين الزملاء، يعكس تصميم مكان العمل ونظافته وترتيبه مدى اهتمام الإدارة براحة الموظفين واحترامهم، تؤثر هذه الجوانب البيئية والتنظيمية على معنويات الفريق وقدرته على الأداء بكفاءة وفاعلية.

تلعب العلاقات المهنية دوراً مؤثراً في شعور الموظف بالرضا نحو عمله، تساعد العلاقات الجيدة بين الزملاء والمسؤولين على خلق بيئة عمل مواتية تدرج تحتها التفاهم والدعم المتبادل، تشجع الإدارة الناجحة الموظفين على التواصل الفعال والانفتاح على بعضهم البعض، مما يؤدي إلى بناء شبكة علاقات مهنية قوية، هذا التواصل الإيجابي يؤثر على جودة العمل المنجز ويرفع من روح الموظفين العملية، إلى جانب ذلك، يسهم احترام التنوع والاختلافات الفردية في تقوية العلاقات داخل المؤسسة وتعزيز الشعور بالانتماء والتقدير من قبل الموظفين.

لا يقتصر تحقيق الرضا الوظيفي على المزايا المادية، بل يشمل أيضاً المزايا المعنوية مثل الاعتراف بالإنجازات وتوفير الدعم النفسي والمعنوي، تظهر الدراسات أن تقدير العمل الجيد والإشادة به يمكن أن يكون له تأثير أكبر بكثير على الرضا الوظيفي من العوامل المادية، إن توفير بيئة عمل تمنح الاعتراف والتكريم لموظفيها يزيد من ارتباطهم العاطفي بالمؤسسة ويحفزهم على الإخلاص في عملهم.

تتمثل أهم المحددات التي يمكن من خلالها تحقيق الرضا الوظيفي والتي تمثل أهمها في مجموعة المحددات التالية (Rodrigo et al 2022) :

■ المنافع والحوافز المادية

تعد مجموعة التعويضات المادية للعاملين في أداء وظائفهم من أهم العوامل التي تؤثر في تحقيق مستوى الرضا الوظيفي؛ ويرجع ذلك إلى أن الدافع الأساسي من وراء العمل والحصول على عوائد مالية مجزية تساهم في تحقيق مستوى معيشة أفضل للعاملين؛ وذلك لأن هذه التعويضات المادية هي الأساس في قبول للعاملين لبذل المزيد من الجهد والوقت للحصول على عوائد مادية أكبر ولذلك فإن نظرة العاملين إلى عدالة وتوازن وواقعية التعويضات المادية في المنظمة يساهم في تحقيق مستويات رضا وظيفي أعلى.

■ ظروف بيئة العمل:

لا شك في أن العاملين هم في واقع الأمر أفراد يتأثرون بكافة ظروف العمل داخل المنظمة سواء كانت ظروف عمل مادية من حيث الإضاءة والتهوية والنظافة وغيرها أو من حيث ظروف عمل تتعلق بعلاقات العاملين وبعضهم البعض ومدى وجود صراعات أو نزاعات داخل بيئة العمل وأسلوب القيادة في بيئة العمل وغيرها من الأمور الأخرى التي تؤثر في العامل بشكل إيجابي أو بشكل سلبي على حسب ما إذا كانت بيئة العمل محفزة ومشجعة أم بيئة عمل سيئة ومنفرة.

■ تدريب وتطوير العاملين:

إن قيام المنظمات بتوفير مستويات التدريب والتطوير الملائمة للعاملين يساهم بالضرورة في بناء المهارات والقدرات والخبرات لدى العاملين ويعطي انطباع بوجود الاستقرار الوظيفي نتيجة اهتمام المنظمة بالإنفاق على تدريبهم وتعليمهم، وهو ما يساهم بدوره في تحقيق المزيد من الرضا الوظيفي للعاملين حول توجهات المنظمة نحوهم.

■ طبيعة الوظيفة:

تؤثر طبيعة الوظيفة على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين؛ وذلك لأنه يتوجب أن تكون الوظيفة متناسبة مع مهارات وقدرات وتخصص العامل؛ وذلك لأن ملائمة الوظيفة لقدرات العامل تساهم في تفضيل العمل بشكل أكثر ومحاولة خلق الأفكار الإبداعية والابتكارية نتيجة أن الوظيفة تتناسب مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين، وهو ما يؤدي إلى تحقيق رضا وظيفي أعلى وذلك على العكس من الحالة التي تكون فيها الوظيفة معقدة ولا تتناسب مع العاملين.

■ ثالثاً: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

تعددت النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي ومحدداته وآثار المتنوعة والمتعددة على العاملين والشركة، ومن هذه النظريات التي حاولت تقديم الرضا الوظيفي وتوضيح أسبابه ومحدداته مجموعة الدراسات الآتية (باصفار، ص، 556):

■ نظرية الحاجات:

والتي قدمها Maslow في عام 1943 والتي حاولت تفسير مجموعة الحاجات التي يسعى الفرد لتحقيقها والتي تحقق له الرضا، حيث ترى النظرية بأن الإنسان اجتماعي ويسعى إلى إشباع كافة الاحتياجات المتوافرة لديه من خلال عمله وتعاملاته مع الآخرين.

■ نظرية ذات العاملين:

قدم هذه النظرية المفكر Herberg ، حيث تعتقد النظرية بأن هناك مجموعة من العوامل الدافعة ومجموعة من العوامل الواقية.

▪ نظرية وضع الأهداف:

ترجع هذه النظرية إلى أودين لوك، وتركز النظرية بشكل أساسي على مدى مشاركة العاملين في تحقيق وبلوغ الأهداف، حيث تؤكد النظرية على أن مجموعة الأهداف والغايات المتوافرة لدى الفرد هي التي تثير الدافعية لدى الأفراد لتحقيق مثل تلك الأهداف والغايات، وبالتالي فإن سلوكهم محكوم في معظم الأوقات بتلك الأهداف والغايات، وقد بين أودين لوك بأن قيام الفرد بوضع الأهداف له ثلاث خصائص تتحدد في الآتي:

- وضوح تحديد الأهداف.
- مستوى درجة الأداء المطلوب.
- مدى الالتزام بالأهداف من خلال بيان مستويات الجهد الفعلي المبذولة لتحقيق الأداء.

▪ نظرية التوقع:

تعود هذه النظرية إلى Victor Vroom والتي قدمها في عام 1964 وتسعى هذه النظرية إلى تحليل الأسباب التي تجعل الفرد يختار ويسلك سلوك معين دون غيره.

▪ نظرية التعزيز:

يعد Skinner أحد أهم رواد هذه النظرية التي تحاول تفسير سلوك الفرد على أنه علاقة بين المثير والاستجابة.

▪ نظرية العدالة:

قدم هذه النظرية Stacey Adams في عام 1963 وتؤكد هذه النظرية على العلاقة بين العدالة كعامل مؤثر والرضا الوظيفي للفرد، حيث ترى النظرية بأن الشعور لدى الفرد بتحقيق العدالة من خلال مستويات الأجور والحوافز والمكافآت وغيرها من العوامل المحققة للعدالة ودرجة الشعور لدى الفرد بوجود الرضا الوظيفي الذي بدوره يؤثر على مستويات الأداء والإنتاجية.

■ نظرية بورتير ولولر:

قام بروتير ولولر بتطوير نظرية فروم، حيث أكد على العلاقة بين الرضا وكل من الإنجاز والعائد، حيث أكد على أن العائد حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا، ومن هنا أكدت النظرية على أن الرضا يتحقق عندما يحدث تقارب بين العوائد الفعلية وتلك العوائد التي يعتقد الفرد بأنها تمثل العوائد العادلة والمتناسبة مع الجهد المبذول والإنجاز

رابعاً: أهمية الرضا الوظيفي في بيئة العمل:

توجد مجموعة من الآثار المتنوعة والمتعددة التي يؤثر بها الرضا الوظيفي في بيئة العمل، والتي منها الآثار التالية:

■ تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظف والإنتاجية

يعتبر الرضا الوظيفي عاملاً حاسماً في تحديد مدى التزام الموظفين وولائهم للمؤسسة التي يعملون بها، إذ يؤدي ارتفاع مستويات الرضا الوظيفي إلى تعزيز الأداء العام للموظفين، فضلاً عن تحسين جودة الأعمال التي يقومون بها، من ناحية أخرى، يعمل الرضا الوظيفي كمحفز على زيادة الإنتاجية، حيث يشعر الموظفون المرتاحون في بيئتهم العملية بدافع أكبر لتقديم أفضل ما لديهم، يأتي ذلك نتيجة لشعورهم بالتقدير والإحساس بالأمان الوظيفي، مما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات أو المنتجات المقدمة.

■ أدوار القادة في تعزيز الرضا الوظيفي

يلعب القادة دورًا بارزًا في تعزيز الرضا الوظيفي من خلال القيادة الفعالة والأساليب الإدارية البناءة، تبدأ هذه العملية بتعزيز الاتصالات الفعالة بين الإدارة والموظفين، والتي تضمن فهم جميع الأطراف للرؤية المشتركة للمؤسسة وأهدافها، كما يتمثل دور القادة في خلق بيئة تشاركية تسمح للموظفين بالتعبير عن آرائهم ومشاركة أفكارهم في المشاريع والقرارات، ولا شك في أن الاهتمام بتوفير فرص التقدم الوظيفي وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية يلعب دورًا مهمًا في زيادة مستويات الرضا بين العاملين، بالإضافة إلى ذلك، توفر الإدارة الدعم والمرشدية اللازمين للموظفين للتغلب على المعضلات والتحديات التي قد تواجههم، إن جهود القيادة في تحقيق هذه العوامل باستمرار تؤدي إلى بناء ثقافة مؤسسية تقدر الإنجاز وتكافئ على الابتكار، مما يخلق بيئة عمل إيجابية تنعكس على رضا الموظفين وبالتالي على نجاح المؤسسة طويل الأمد.

■ تأثير الرضا الوظيفي على أداء العاملين:

توجد علاقة جوهرية ومعنوية بين الرضا الوظيفي ومستوى الأداء الخاص بالعاملين في المنظمات؛ ويرجع ذلك إلى أن الرضا الوظيفي يهتم بتحقيق الاتجاهات والمشاعر الإيجابية من العاملين نحو بيئة العمل والوظيفة في المنظمة؛ ومن ثم فكلما تمكنت المنظمة من تحقيق الرضا الوظيفي والوصول إلى تلك المشاعر والاتجاهات والتوجهات الإيجابية للعاملين فإن ذلك يعني قيام العاملين ببذل قصارى جهدهم في العمل لتحقيق نتائج أفضل؛ ومن ثم تحسين مستويات الإنتاجية ومستويات الأداء الخاص بالعاملين نتيجة هذا المستوى المرتفع من الرضا الوظيفي؛ وذلك على العكس تمامًا من المنظمات التي لا يتوافر لدى العاملين فيها مستوى رضا وظيفي أعلى، حيث أن عدم توافر الرضا الوظيفي سيؤثر سلباً على مستويات

الأداء نتيجة عدم وجود الدافع والحافز لدى العاملين على تحسين مستويات الأداء والإنتاجية الخاصة بالعاملين (Kuncorowati, et al 2022).

خامساً: بيئة العمل:

■ بيئة العمل والرضا الوظيفي:

يعد العالم الألماني Hack في عام 1869 أول من أطلق اسم البيئة على اعتبار أنه يمثل الوسط أو المجال المكاني الذي يعيش فيه الإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وتعرف بيئة العمل على أنها كل ما يحيط بالعاملين في المنظمة من عناصر مادية وسلوكية ومعنوية ومجموعة التأثيرات والتفاعلات المتداخلة والجوانب المرتبطة بها سواء الاجتماعية أو الإدارية أو الاقتصادية أو الثقافية أو التكنولوجية وهي الموقع الذي يستخدم من أجل أداء مهمة معينة حتى يتم الانتهاء منها، وتنقسم إلى مجموعة متنوعة من البيئات مثل بيئة العمل المادية وبيئة العمل التنظيمية وبيئة العمل المعرفية وبيئة العمل البشرية والبيئة الاجتماعية وغيرها من التصنيفات الأخرى لكن يتم التعامل معها بشكل عام بكل ما فيها من تأثيرات على أنها بيئة العمل (عبد الناصر، 2024).

■ أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي:

توجد مجموعة من العوامل التي تؤثر من خلالها بيئة العمل على الرضا الوظيفي، والتي منها مجموعة العوامل التالية (بخيت، 2024):

- بيئة العمل المادية، حيث تؤثر بيئة العمل من حيث التهوية والإضاءة وضغوط العمل وساعات العمل وساعات الراحة على مستوى الرضا الوظيفي للعامل، حيث أنها تؤدي إلى المزيد من

الفعالية في تحسين مستويات الرضا الوظيفي في حالة أن تكون بيئة عمل مجهزة وذات مستويات ضغوط أقل ومحفزة على العمل.

- مهام الوظيفة، تعد مهام الوظيفة أحد عناصر بيئة العمل التي تؤثر في مستويات الرضا الوظيفي، حيث عندما تكون مهام الوظيفة محددة وواضحة وتتوافق مع رغبات وقدرات الموظف كلما حققت مستويات رضا وظيفي أعلى.

- الهيكل التنظيمي، حيث أن تحقيق التوزيع الأمثل للمهام والأعمال والعلاقات والمسؤوليات من خلال الهيكل التنظيمي الجيد في المنظمة يعمل على الوصول إلى مستويات رضا وظيفي أعلى نتيجة لتحقيق التخصص وتقسيم العمل الذي يتناسب معه.

- بيئة العمل التكنولوجية، حيث أنه في ظل التطورات الرقمية أصبحت بيئة العمل التكنولوجية محدد أساسي من محددات تحقيق الرضا الوظيفي لأنها تحقق سهولة وسرعة ومرونة إنجاز المهام والأعمال، وبالتالي رضا وظيفي أعلى.

- نظم الحوافز، حيث أنها تخلق الحافز والدافع على العمل وتحقق رضا وظيفي أفضل.

سادساً: ضغوط العمل:

■ مفهوم ضغوط العمل:

يرجع مفهوم ضغوط العمل إلى مطلع القرن العشرين في عام 1932، حيث يعتبر Canon من أول العلماء الذين قاموا بدراسة تأثير ضغوط العمل على الفرد والنظام البيولوجي؛ وتوجد مجموعة من المفاهيم والتعريفات التي تم تقديمها إلى ضغوط العمل؛ حيث تشير إلى الآتي (فودة، 2020):

- تعرف ضغوط العمل على أنها تلك الضغوط التي ترتبط بالوظيفة أو العمل بشكل مباشر وجوهري أي أنها ترتبط بأعباء العمل وعدم الرقابة الفعالة ووجود الصراع الوظيفي؛ وهو ما يؤدي إلى التأثير السلبي على صحة وسلامة الموظفين في المنظمة.
- تعرف ضغوط العمل على أنها رد الفعل العاطفي الناتج عن تعرض الموظف لضغوط تؤدي إلى التوتر والإجهاد العام في بيئة العمل بسبب التعرض متكرر للحدوث لمجموعة من العوامل التي تؤدي إلى خلل في التوازن بين قدرات الموظف ومتطلبات الوظيفة.
- تعرف ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات التي تظهر في بيئة العمل؛ وتؤدي إلى مجموعة من ردود الأفعال في سلوك الأفراد في العمل أو في الحالة النفسية والجسمانية أو في مستويات الأداء والإنتاجية أو في تفاعل الأفراد العاملين مع بيئة العمل التي تتضمن تلك الضغوط.

■ أنواع ضغوط العمل:

لا يمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها ضغوط سلبية فقط؛ وإنما قد تكون ضغوطاً إيجابية؛ ويمكن بيان التفرقة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية للعمل على النحو التالي (صولة، 2022):

1- الضغوط الإيجابية:

- تعد الضغوط الإيجابية من العوامل الضرورية للأفراد العاملين في المنظمات، والتي تسهم في تحقيق نجاحات أكثر في حياة العاملين وتعد إحساس جوهري بمواجهة التحديات والتهديدات في بيئة العمل والقدرة على تحسين مستويات الأداء، وبالتالي تكون آثارها إيجابية وذات منافع أفضل.

- تسهم الضغوط الإيجابية في تحقيق المزيد من الدفاعية نحو إنجاز المهام والأعمال بصورة أكثر كفاءة. تساعد الضغوط الإيجابية على تحسين مستوى التفكير المنطقي عند العاملين لمواجهة تلك الضغوط بشكل أفضل.
- تسهم الضغوط الإيجابية للعمل في تركيز العاملين على تحقيق النتائج المرغوب فيها أربعة تعمل الضغوط الإيجابية على تغيير نظره العامل الى المهام والأعمال على انها تحدي جوهريه يجب القيام به.
- تسهم الضغوط الإيجابية في التركيز على مستويات الإنتاجية وإنجاز المهام والأعمال بشكل أفضل.
- تحقق الضغوط الإيجابية مستويات أفضل من القدرة على التعبير عن المشاعر والتفاعلات المختلفة.
- تمنح الضغوط الإيجابية المزيد من مشاعر الإنجاز والقوة والثقة.
- تحقق الضغوط الإيجابية الروح المعنوية المرتفعة والتفاؤل بالمستقبل والحالة النفسية الجيدة.

2-الضغوط السلبية:

- هي الضغوط التي تصاحبها آثار سلبية على المستويات الصحية والنفسية وبالتالي، التأثير السلبي على الأداء والإنتاجية نتيجة تأثيرها السلبي على العامل من خلال زيادة الإحباط وعدم الرضا عن العمل.
- تحقق الضغوط السلبية في العمل إلى انخفاض الروح المعنوية والدافع والحافز على العمل لدى العاملين. تحقق الضغوط السلبية في العمل المزيد من القلق والارتباك والتشتت الذي يؤدي بدوره إلى انخفاض مستويات الأداء.

- تؤدي الضغوط السلبية إلى الشعور بتراكم الأعمال وصعوبتها وتقلدها في أعين العاملين.
- تؤدي الضغوط السلبية إلى المزيد من الانفعالات وعدم القدرة على التعبير وعدم التعاون والتفاعل في بيئة العمل.
- تؤدي الضغوط السلبية إلى المزيد من الفشل والضعف وانخفاض مستويات الاداء والتشاؤم والحالة النفسية غير الجيدة.

■ أبعاد ضغوط العمل:

توجد مجموعة متعددة من الأبعاد المتعلقة بضغوط العمل بناء على مجموعة الدراسات السابقة والأبحاث التي تتعلق بضغوط العمل؛ ولكن أكثر الأبعاد المرتبطة بضغوط العمل هي مجموعة الأبعاد التالية (الراعي، 2024):

1-عبء العمل:

يعد عبء العمل بمثابة تحميل الفرد بمجموعة من إنجاز المرتبطة بالوظيفة أو العمل تفوق ما لديه من طاقة أو قدرة على تحمل تلك إنجاز؛ وقد تكون هذه إنجاز كمية، حيث يطلب من الفرد القيام بمجموعة من الأعمال أكثر من الأعمال التي تتوافق مع الوقت المحدد؛ وقد تكون إنجاز نوعية بمعنى أن ما يطلب من العامل لا تتوافق مع قدراته واستعداداته ومهاراته؛ وهو ما يؤدي بدوره إلى تحديد مستوى الضغط الذي يؤثر في العاملين نتيجة عدم القدرة على إنجاز المهام والأعمال بسبب أعباء العمل المتزايدة.

2-صراع الدور:

يعرف صراع الدور بأنه قيام الفرد بإنجاز المهام والأعمال التي تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها؛ وفي نفس الوقت لا يشعر العامل بدافع الإنجاز لتلك المهام على اعتبار أنها لا تمثل جزءا من المهام الوظيفية

الخاصة به؛ كما أن تلك المهام والأدوار قد تكون متداخلة مع مهام وأدوار أخرى يؤديها الفرد؛ ولذلك يحدث صراع للأدوار التي يقوم بها الفرد من أجل إنجاز متطلبات الوظيفة الخاصة به؛ وهو ما يشكل ضغطاً على العامل وعدم الرغبة في إنجاز تلك المهام والأعمال نتيجة الآثار السلبية المترتبة على صراع الدور بوجود وظائف متناقضة أو أدوار متداخلة لا يرغب العامل في القيام بها وهو ما يعد أحد أسباب تزايد ضغوط العمل.

3- غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من الأبعاد الأساسية لضغوط العمل؛ حيث إن عدم التحديد الواضح والدقيق لمجموعة الأدوار التي يتم القيام بها من قبل العامل من حيث حجم ومستوى ونوعية المهام والأعمال التي يتوجب القيام بها من قبل العامل سيؤدي بالضرورة إلى المزيد من غموض الدور لعدم القدرة على التحديد الواضح لمهام وواجبات ومتطلبات الوظيفة؛ بالإضافة إلى أن عدم القدرة على السيطرة على مجموعة الأعمال والأنشطة التي يقوم بها الفرد ستؤدي إلى المزيد من الضغوط النفسية والاقتصادية نتيجة عدم التمكن من تحقيق الكفاءة والفعالية في إنجاز المهام والأعمال وبالتالي، عدم القدرة على تلقي الحوافز المختلفة بسبب غموض الدور؛ وهو ما يؤدي بدوره إلى المزيد من الآثار السلبية المتمثلة في زيادة ضغوط العمل.

4- الهيكل التنظيمي:

يعد الهيكل التنظيمي أحد أبعاد ضغوط العمل؛ حيث إن من خلال الهيكل التنظيمي يمكن تحديد التوزيع الفعال للمهام والمسؤوليات لأنه بناء على الهيكل التنظيمي يتم تحديد المركزية في اتخاذ القرارات والمشاركة

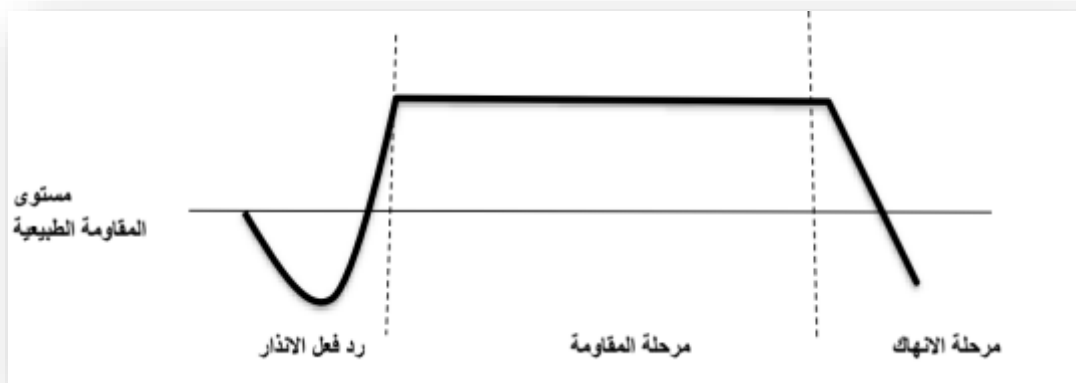
من جانب العاملين ووضوح الاختصاصات والمهام والمسؤوليات والتعارض أو التوافق مع الأهداف التنظيمية ونطاق الاشراف وتقسيم العمل والتخصص وكلها عوامل تؤثر تأثير مباشر على ضغوط العمل.

■ النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل من الموضوعات التي احتلت أهمية في العديد من النظريات التي حاولت تفسير هذه الظاهرة وأسبابها؛ وكيفية التكيف معها ومن أهم تلك النظريات ما يلي (صلاح الدين، 2022):

1- نموذج Selye في عام 1982 :

والذي أكد على دور الأفعال الخاصة بالعامل تجاه الأحداث الضاغطة؛ والذي أطلق عليه نموذج أعراض التكيف العام؛ والذي يشير إلى أن استجابة الفرد للضغوط تتم عن طريق ثلاث مراحل وهي مرحلة الإنذار التي تشير إلى مستوى جاهزية الفرد للتعامل مع ضغوط العمل، ومرحلة المقاومة والتي تحدد القدرة القصوى للعامل على التكيف مع الأوضاع الضاغطة؛ والتي قد تنتهي إما بالتوازن أو بالإرهاك، والتي تعني التمادي والاستمراريه في التعرض للضغط؛ وتمر بثلاثة مراحل أساسية وهي عوامل الضغط الجسدية وعوامل الضغط النفسي وعوامل الضغط الاجتماعية، والتي يمكن تحديدها من خلال الشكل التالي للنموذج.



2-نموذج Gibson,Ivancevich and Donnelly, R. Konopaske

يشير هذا النموذج إلى كيفية توضيح العلاقة بين الضغوط السلبية التنظيمية والضغوط والنتائج التي تترتب على تقسيم مستويات الضغوط إلى أربعة عناصر أساسية وهي الضغوط على مستوى الفرد والمجموعة والمنظمة وغير المنظمة، حيث إنها تعمل على التفرقة بين أنواع الضغوط المختلفة مثل الضغوط التي ترتبط بالمستوى التنظيمي ومستوى الفروق الفردية الذي يؤثر على مستوى الإدراك الخاص بالضغوط ومستوى الضغوط ونتائجها وغيرها من الجوانب الأخرى المرتبطة بضغوط العمل بما يضمن تقديم تفسير شامل ومتكامل لكل الأسباب التي يمكن أن تؤثر في مستوى ضغوط العمل.

3-نموذج Kinicki, Kreintner:

يؤكد هذا النموذج الذي تم تقديمه في عام 1979 على الأسباب الأساسية للضغوط التنظيمية سواء على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة وأيضاً توضيح الأسباب الخارجية للضغوط مثل الأوضاع الاقتصادية والأسرية وجودة ونوعية الحياة التي يعيشها العامل والفروق الفردية التي تؤثر على مستوى الوعي والإدراك للعامل لمستويات الضغوط ونتائجها؛ كما يفسر هذا النموذج كيفية إدارة الضغوط على مستوى الفرد وبالتالي، فإن هذا النموذج يقدم ثلاث خطوات أساسية في تحليل الضغوط، حيث تتمثل الخطوة الأولى في تحديد مصادر ضغوط العمل المختلفة على مستوى الفرد وعلى مستوى الجماعة وعلى مستوى المنظمة والضغوط الخارجية، وفي الخطوة الثانية تحديد مستوى الإدراك والوعي من قبل الفرد وتحديد الفوارق الفردية سواء على مستوى الشخصية أو على مستوى التكيف أو على مستوى السن أو على مستوى النوع واختلاف وجهات النظر فيما يتعلق بمستوى الضغوط وأثرها ونتائجها؛ وفي الخطوة الثالثة والأخيرة يتم تحديد النتائج التي ترتبط بمستوى ضغوط العمل سواء كانت نتائج سلوكية أو معرفية أو فسيولوجية تتسبب فيها مستويات ونوعية ضغوط العمل.

■ مصادر ضغوط العمل:

تأتي مصادر ضغوط العمل من مصادر متعددة، والتي يمكن تقسيمها إلى مصادر نفسية ومصادر مادية ومصادر العمل وذلك على النحو التالي (منصور والقول، 2022):

1-المصادر النفسية:

وهي تلك الأسباب النفسية التي تؤدي إلى تزايد ضغوط العمل والتي تتمثل في ثلاثة مصادر أساسية وهي مصدر الإحباط الذي يعبر عن الحالة عند إدراك العقبات والعوائق التي تمنعه من الاحتياجات الخاصة به في المستقبل؛ وهو ما يؤدي إلى الإحباط لدى الفرد العامل وبالتالي، الدخول في سلسلة من التأثيرات السلبية الأخرى التي تمثل تهديد حقيقي للعامل، ومصدر الصراع النفسي وهو الحالة التي تحدث للفرد عندما لا يستطيع إرضاء أو تلبية أو تحقيق دوافع معينة، حيث تحدث الحالة النفسية السيئة بعدم القدرة والعجز عن تلبية الاحتياجات والدوافع، وتحدث في الغالب عندما تكون هناك نزاعات ورغبات وحاجات متناقضة عند الفرد، ومصدر القلق وهو الحالة النفسية الصعبة التي تحدث عندما يشعر الفرد بوجود خطر حقيقي يهدد مصلحته الشخصية أو يؤثر تأثير سلبي على الأداء والإنتاجية الخاصة به.

2-المصادر المادية:

وهي تلك المصادر التي ترتبط ارتباط جوهري بالعوامل المادية الذي يحصل عليها الفرد مثل التعويضات والمرتبات والحوافز المادية وغيرها والتي تؤثر تأثير مباشر على مستوى الضغوط التي يتعرض إليها العامل حيث -على سبيل المثال- عدم توافر المرتبات الكافية تؤدي إلى المزيد من الضغوط على العامل نتيجة عدم قدرته على تلبية الاحتياجات الأساسية وبالتالي، التأثير السلبي لمثل هذه الضغوط على نتائج الأعمال ومستويات الأداء الخاصة بالعامل في بيئة العمل.

3-المصادر البيئية:

وهي تلك المصادر التي تتعلق بظروف بيئة العمل التي يعمل فيها الفرد، حيث تتأثر مستويات الإنتاجية والأداء للفرد بظروف العمل مثل توافر معايير الصحة والسلامة المهنية وخلق بيئة العمل من الصراعات والنزاعات وتوافر القيادة الديمقراطية التي تحقق المشاركة الفعالة للعاملين في تفويض السلطات واتخاذ القرارات وتوفر العلاقات الطيبة طويلة الأجل المستقرة بين العاملين وبعضهم البعض، وتوافر نظام اتصال وتفاعل على أعلى مستوى يضمن الروح المعنوية المرتفعة للعاملين وغيرها من المصادر البيئية التي ترتبط ارتباط مباشر ببيئة العمل، وتؤثر تأثير فعال على مستويات الإنتاجية والأداء نتيجة تأثيرها على ضغوط العمل.

■ العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل:

حاولت العديد من الدراسات البحث في طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي؛ وذلك من خلال التطبيق على مجموعة من المؤسسات المختلفة في دول مختلفة، والتعرض لطبيعة العلاقة النظرية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، والتي أشارت في أغلبها إلى الأسس النظرية التالية (Mkele, 2024):

- تؤثر خصائص الوظيفة على ضغوط العمل والتي تؤدي بدورها إلى التأثير على الرضا الوظيفي للعاملين، حيث أن خصائص الوظيفة المتمثلة في تنوع المهام وطبيعة الوظيفة من حيث السهولة ودرجة التعقيد ووضوح معايير الوظيفة وأهمية الوظيفة وتحقيق أهدافها ومستوى الاستقلالية في إنجاز المهام والأنشطة المرتبطة بالوظيفة والتغذية العكسية في الوظيفة وغيرها من الخصائص الأخرى التي يمكن من خلالها تقديم وصف تفصيلي للوظيفة ودورها في تحقيق نتائج أفضل من

حيث مستويات الرضا الوظيفي المناسبة، حيث أن المزيد من وضوح معايير الوظيفة ومستويات الكفاءة والفعالية في إنجاز المهام والأنشطة في الوظيفة، والمستويات المرتفعة من الاستقلالية في القيام بمتطلبات الوظيفة ومستويات السهولة المرتفعة في إنجاز الأعمال بالوظيفة وغيرها من السمات الإيجابية الأخرى التي تمنح العامل قدرة أفضل ومستوى حافز أعلى في إنجاز مهام الوظيفة تؤدي بدورها إلى مستويات أقل من ضغوط العمل على العاملين في هذه الوظيفة، وبالتالي التمكن من تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي التي لها العديد من الآثار الإيجابية على العامل والمنظمة نتيجة تحسن مستويات الأداء والإنتاجية المرتبطة بالوظيفة.

- تؤثر الخصائص السيكولوجية على ضغوط العمل والتي تؤثر بدورها على الرضا الوظيفي، حيث أن توافر المعاني الهادفة والمسؤولية والمعارف والخبرات والمهارات تمكن العامل من الوصول إلى مستويات أفضل من الكفاءة والفعالية نتيجة انخفاض مستويات ضغوط العمل التي تؤدي بدورها إلى المزيد من الرضا الوظيفي للعاملين وبالتالي تمكن العاملين من الوصول إلى مستويات أفضل من حيث الأداء والإنتاجية نتيجة توافر تلك الخصائص السيكولوجية الفعالة.
- تؤثر نظم التواصل والتفاعل والعلاقات السائدة في المنظمات على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل؛ وهو ما يؤدي بدوره إلى أن توافر نظام اتصال وتواصل فعال وانتشار العلاقات الطيبة بين العاملين وبعضهم البعض وبين العاملين والإدارة يساهم بدور فعال في الوصول إلى مستويات أقل من ضغوط العمل ومستويات أعلى من الرضا الوظيفي.
- تعد العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي من العلاقات التبادلية، حيث أن انخفاض مستويات ضغوط العمل تؤدي إلى المزيد من الرضا الوظيفي، والعكس صحيح، وبالتالي يمكن الوصول إلى مستويات أفضل من الرضا الوظيفي التي تحقق مستويات ضغوط أقل في العمل لتوافر الروح المعنوية والانتماء للمنظمة وبذل قصارى الجهد لتحقيق أهداف المنظمة دون الشعور

بأنها تمثل أعباء متزايدة على العامل، وهو ما يعني أنه يتوجب الأخذ في الاعتبار طبيعة العلاقة بين المتغيرات وكيفية الاستثمار المناسب من جانب الشركات حتى تستطيع تحقيق أفضل استفادة ممكنة.

■ العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل:

أشارت العديد من الدراسات إلى الأسس النظرية التي تربط بين الرضا الوظيفي ونية ترك العمل على اعتبار أن الرضا الوظيفي أحد أهم العوامل التي تؤثر في نية ترك العمل؛ ويمكن بيان أهم تلك الأسس النظرية على النحو التالي (Aguke and Emmanuel, 2024):

- يؤدي الرضا الوظيفي إلى انخفاض نية ترك العمل عن طريق قدرة العامل على تحقيق التوازن بين الحياة والعمل، حيث أن تمكين المنظمة للعاملين من تلبية الاحتياجات والرغبات الخاصة بهم في الحياة الشخصية تساهم بدور كبير في تمكن العاملين من تحقيق التوازن بين المتطلبات الشخصية ومتطلبات العمل، وبالتالي الوصول إلى مستويات أفضل من الرضا الوظيفي التي تساهم بدورها في تحقيق مستويات أقل من نية ترك العمل.
- يحقق الرضا الوظيفي مستويات أفضل من الروح المعنوية لدى العاملين والتي تساهم في تحقيق الحافز والدافع على الاستمرار في بيئة العمل وإنجاز المهام والأعمال وهو ما يؤدي بدوره إلى انخفاض مستويات نية ترك العمل؛ وذلك لأن المزيد من الرضا الوظيفي يعني المزيد من البقاء والاستمرارية في المنظمات وبالتالي نية ترك عمل أقل.
- يضمن الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة مستويات أعلى من العوامل الإيجابية التي تحقق المزيد من الاستقرار في بيئة العمل مثل توافر بيئة العمل المحفزة والمشجعة على العمل، وتوافر السلامة

المهنية ونظم التعويضات والأجور الكافية وغيرها من الأبعاد الأخرى للرضا الوظيفي التي تؤدي في نهاية الأمر إلى انخفاض نية ترك العمل.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة.

تعتمد الدراسات الأكاديمية في مسارها نحو تحقيق الأهداف العلمية من وراء دراسة الظواهر المختلفة على منهجية علمية يمكن من خلالها الوصول إلى نتائج أكثر دقة؛ وذلك لأنها تساعد في تحديد المنهج العلمي المتبع الذي يتناسب مع الظاهرة، بالإضافة إلى تحديد مصادر البيانات الثانوية والأولية التي تستخدم في تفسير الظاهرة محل الدراسة؛ بالإضافة إلى تحديد الأدوات المنهجية التي يتم الاعتماد عليها في جمع هذه البيانات على سبيل المثال جمع البيانات الأولية من خلال أدوات الاستبيان والمقابلات وغيرها وجمع البيانات الثانوية من المكاتب والمواقع الإلكترونية وغيرها، بالإضافة إلى تحديد الطريقة العلمية المتبعة في دراسة الظاهرة، والتي تؤثر بدورها في مجموعة النتائج التي يتم التوصل إليها؛ حيث أن اختلاف منهجيات الدراسة يعني اختلاف النتائج التي يتم التوصل إليها؛ ولذلك يهدف هذا الفصل إلى تحديد المنهجية المتبعة في دراسة وتحليل الظاهرة من أجل التوصل للنتائج المختلفة.

المنهجية وطرق البحث.

تعريف البحث العلمي وأهميته:

يعرف البحث العلمي على أنه البحث الذي يقوم به باحث أو أكثر بهدف دراسة وتحليل ظاهرة معينة أو موضوع معين من خلال اتباع منهجية علمية بالطريقة الصحيحة؛ حيث يتم اتباع أسلوب علمي منظم من خلال جمع البيانات والمعلومات بالطريقة الصحيحة من أجل الوصول في النهاية إلى النتائج الأفضل والأكثر دقة، ويحتل البحث العلمي أهمية متزايدة يتمثل أهمها في النقاط التالية:

القدرة على اتباع خطوات منهجية مرتبة ومنظمة تستهدف اتباع المسار الصحيح في الطريقة العلمية لدراسة وتحليل الظاهرة (عقيلة، 2023).

- تمكن من دراسة وتحليل الموضوع بدقة كبيرة يمكن من خلالها الوصول إلى نتائج أكثر دقة نتيجة اتباع منهجية معينة.
- جمع البيانات والمعلومات بطريقة منهجية منظمة يمكن من خلالها الوصول إلى مستويات أعلى من الدقة في النتائج وتحليلها.
- تقديم حلول منطقية للظواهر التي تتم دراستها بما يضمن الوصول إلى نتائج ملموسة على أرض الواقع تحقق منافع للجميع.

أنواع البحث العلمي:

توجد مجموعة متعددة من البحث العلمي والتي تنقسم إلى أكثر من نوع على حسب الآتي:

1-البحث العلمي حسب الغرض:

تنقسم الأبحاث العلمية حسب الغرض إلى الآتي:

البحوث النظرية:

وهي البحوث التي تهتم بالجوانب العلمية التي تهدف لدراسة مجموعة من النظريات والقوانين والتي تساهم في زيادة المعارف المختلفة وتحقيق أهداف أفضل للدراسة.

البحوث التطبيقية:

هي البحوث التي تهتم بالشؤون العملية التطبيقية التي تأتي بمجموعة من المعلومات والمعارف الجديدة من التطبيق على جهة أو قطاع أو دولة أو غيرها من خلال دراسة ميدانية تستهدف تحليل ظاهرة أو مشكلة معينة.

2-أنواع البحوث حسب الأسلوب المستخدم:

تنقسم البحوث حسب الأسلوب المستخدم إلى الآتي:

البحوث الوصفية:

تعتمد على وصف الظواهر المختلفة من خلال جمع الحقائق المختلفة التي تفيد في معرفة الظاهرة وأسبابها ونتائجها وغيرها من الحقائق الأخرى التي تضمن إطار علمي منهجي يستخدم أدوات البحث العلمي في جمع البيانات باستخدام أساليب البحث العلمي مثل الملاحظة والمقابلة والاستبيان وغيرها.

البحوث التاريخية:

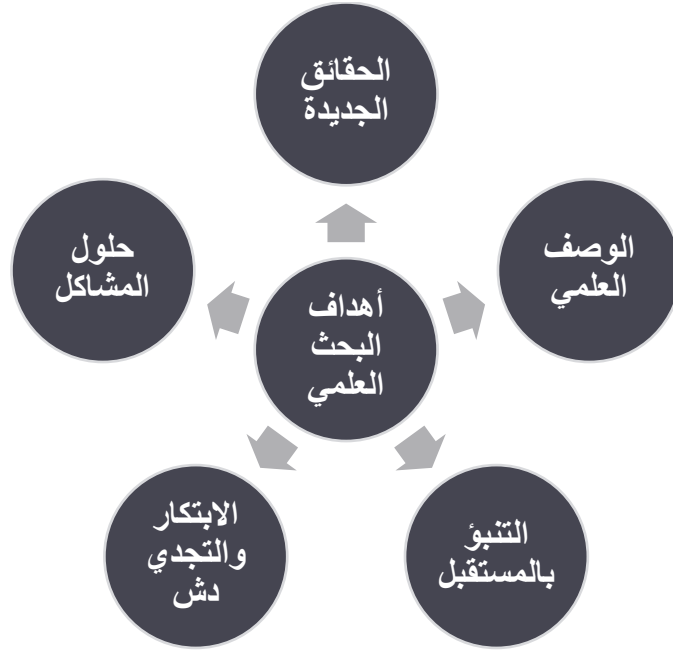
هي بحوث وصفية ولكنها تركز على مجموعة الأحداث التي انتهت بالفعل؛ وبالتالي فإن البيانات الخاصة بها تسمى بيانات تاريخية يتم من خلالها تفسير تلك الأحداث التاريخية بما يضمن رسم السياسات ووضع التصورات الخاصة بالوضع الحالي والأوضاع المستقبلية.

البحوث التجريبية:

هي البحوث التي يتم من خلالها حل مشكلة أو ظاهرة معينة بناء على المنهج التجريبي والذي يعتمد على الملاحظة بصورة أفضل من خلال تقديم الفرضيات المختلفة التي تستهدف الدراسة التحقق من صحتها بحيث يتم تحديد المتغيرات المختلفة التي يمكن من خلالها الوصول إلى نتائج أفضل.

أهداف البحث العلمي:

توجد مجموعة من الأهداف التي يسعى البحث العلمي لتحقيقها، والتي يتمثل أهمها في مجموعة الأهداف التالية المحددة في الشكل التالي (شريف، 2020):



أدوات البحث العلمي:

تؤثر أدوات البحث العلمي تأثير جوهري على نتائج البحث العلمي لأنها تؤثر في جمع البيانات؛ وبالتالي تؤثر في مجموعة المعلومات التي يتم الحصول عليها من تحليل البيانات، وتؤدي تنوع وتعدد أدوات البحث العلمي إلى تنوع في النتائج التي يتم الحصول عليها. وتختلف النتائج باختلاف البحوث وطبيعتها واختلاف أدوات البحث العلمي، وتعرف أدوات البحث العلمي على أنها الأدوات التي يعتمد عليها الباحث في جمع البيانات بالطريقة الصحيحة التي من شأنها إجراء البحوث العلمية المختلفة، حيث أنها تمثل عدد من الآليات التي يتم اتباعها من أجل الوصول إلى تفسير الظاهرة بصورة أفضل، وتوجد مجموعة من أدوات البحث العلمي التي تختلف بناء على البيانات التي يتم جمعها، حيث أنه في البيانات الأولية يتم الاعتماد على أدوات مثل الاستبيان والمقابلات التي تعد أكثر الأدوات المستخدمة في البحث العلمي.

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في وزارة التجارة والصناعة بدولة السعودية، حيث أنه الأكثر صلة بموضوع الدراسة وهو تحليل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وبالتالي تم تحديد مجتمع الدراسة

على أنه يشمل جميع العاملين في الوزارة من الذكور والإناث كافة الأعمار والتخصصات في الوظائف المختلفة، والذي يمثل القاعدة العريضة التي يتم من خلالها الوصول إلى العينة المستهدفة بصورة أفضل.

عينة البحث:

تم الاعتماد على طريقة العينة العشوائية البسيطة في اختيار عينة الدراسة التي بلغت 50 مفردة من العاملين في وزارة التجارة والصناعة في السعودية، والتي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات الأولية الخاصة بالدراسة بهدف تحليلها بصورة أفضل وتفسير الظاهرة محل الدراسة.

حدود البحث

تتقسم حدود البحث إلى الآتي:

الحدود الموضوعية:

التركيز على موضوع بيئة العمل وعلاقته بتحقيق الرضا الوظيفي.

الحدود المكانية:

الاعتماد على التطبيق في وزارة التجارة والصناعة بالسعودية.

الحدود الزمانية:

الاعتماد على العام الميلادي الحالي 2024-2025

الحدود البشرية:

اقتصار البحث في التطبيق على العاملين في الوزارة.

أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات المطلوبة من الدراسة، وذلك من خلال تصميم استبيان يحدد المتغيرات المستقلة المتمثلة في بيئة العمل من خلال الاستقرار في بيئة العمل والسلامة المهنية والتواصل والتفاعل، والمتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة

يقدم هذا الفصل مجموعة النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يتعلق بتحليل اختبار فرضيات الدراسة والتي بناء عليها يتم تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن من خلالها الوصول إلى مستويات أفضل من الرضا الوظيفي في وزارة التجارة والصناعة بالسعودية

تحليل البيانات

صدق أداة البحث:

يتمثل الغرض الأساسي من صدق أداة البحث في التعرف على مدى قدرة الاستبيان في تحقيق الهدف من الاستبيان وقياس الظاهرة محل الدراسة بدقة، وبالتالي الوصول إلى نتائج أكثر موثوقية ومصداقية لأنها تعبر عن الواقع الفعلي للظاهرة وتقوم بدراستها بصورة جيدة، وقد تمثلت طرق التحقق من صدق الاستبيان في الآتي:

الصدق الظاهري والمحتوى:

التأكد من ملائمة الاستبيان للظاهرة التي يتم قياسها وتحقيق الغرض الأساسي لها؛ وذلك من خلال مراجعة العبارات المستخدمة في كونها ترتبط ارتباط مباشر بالمتغيرات التي يتم قياسها وأنها تعكس بقوة الهدف من الاستبيان.

صدق المحكمين والتحليل العاملي:

عرض الاستبيان على محكمين لديهم خبرة في تحديد قدرة الاستبيان على القياس بدقة للهدف الأساسي من الاستبيان.

ثبات أداة الاستبيان:

تعني استقرار وثبات النتائج الخاصة بالاستبيان في حالة إعادة قياسها على نفس العينة في فترة زمنية أخرى أي أنه يعطي نتائج متناسقة عند القيام بإعادة تقييمه مرة أخرى.

بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في تقدير قيمة معامل ألفا كرونباخ للحكم على ثبات الاستبيان كانت النتائج على النحو التالي في الجدول:

جدول (1) نتائج ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان:

البعد	العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الاستقرار في بيئة العمل	10	0.889
السلامة المهنية	7	0.912
التواصل والتفاعل	10	0.891
الرضا الوظيفي	8	0.904
إجمالي الاستبيان	35	0.901

يتضح من نتائج معامل ألفا كرونباخ أن كل أبعاد الاستبيان تتمتع بالثبات؛ وذلك لأن قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.70 وهو ما يعني إمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في التحقق من صلاحية النتائج التي يتم التوصل إليها في حالة إعادة تطبيق الاستبيان على نفس العينة في فترة زمنية أخرى؛ ومن ثم فإن الاستبيان يتمتع بالصلاحية والموثوقية في تحقيق الأهداف المحددة في الدراسة.

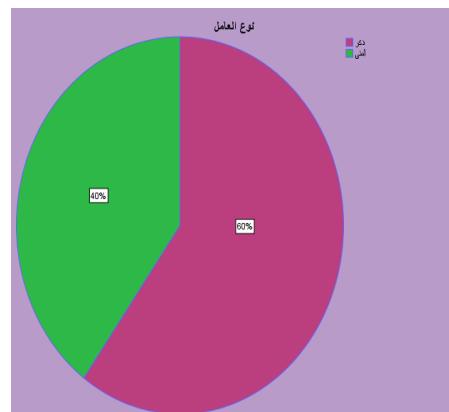
خصائص العينة:

يتكون حجم العينة من 25 مفردة تتمثل أهم خصائصها في الآتي:

جدول (2) توزيع العينة بناء على النوع

النوع					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	15	60.0	60.0	60.0
	أنثى	10	40.0	40.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

شكل (1) توزيع العينة بناء على النوع

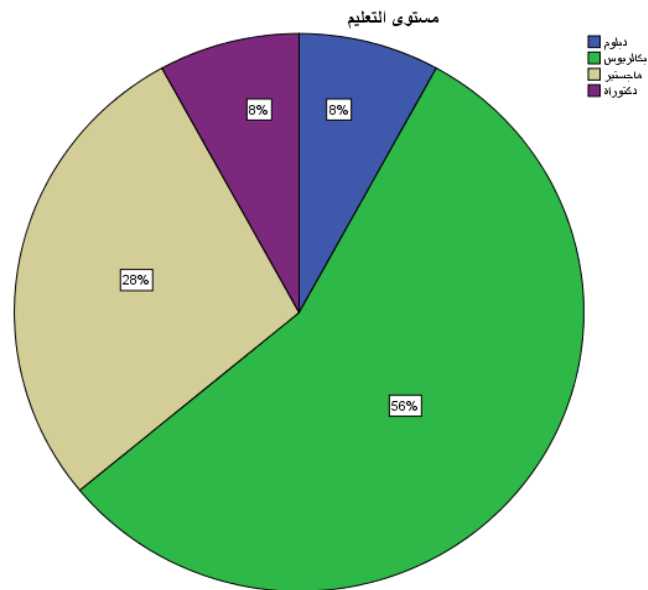


يتضح من البيانات السابقة أن حجم العينة يتوزع ما بين 60% من الذكور و 40% من الإناث وهو ما يتناسب مع طبيعة التوزيع السكاني بين الذكور والإناث في السعودية من حيث النسب الأعلى للذكور وبالتالي تمثيل أفضل للعينة.

جدول (3) توزيع العينة بناء على التعليم

التعليم		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	دبلوم	2	8.0	8.0	8.0
	بكالوريوس	14	56.0	56.0	64.0
	ماجستير	7	28.0	28.0	92.0
	دكتورة	2	8.0	8.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

شكل (2) توزيع العينة بناء على التعليم

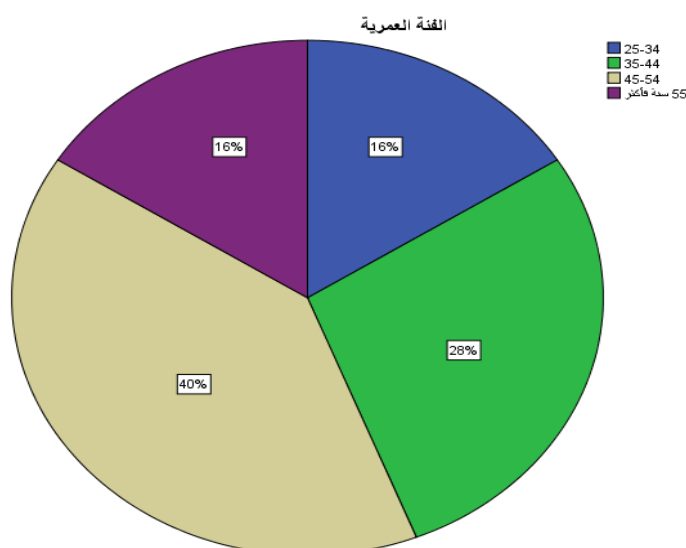


يتضح من البيانات السابقة أن أكثر مستويات التعليم انتشاراً في العينة هو مستوى البكالوريوس بواقع 56% ويليه الماجستير بواقع 28% والدبلومة والدكتوراة بواقع 8% لكل منهما وبالتالي تشير بيانات العينة إلى مستويات تعليم متنوعة على المستويات المختلفة.

جدول (4) توزيع العينة بناء على العمر

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-34	4	16.0	16.0	16.0
	35-44	7	28.0	28.0	44.0
	45-54	10	40.0	40.0	84.0
	55 سنة فأكثر	4	16.0	16.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

شكل (3) توزيع العينة بناء على العمر

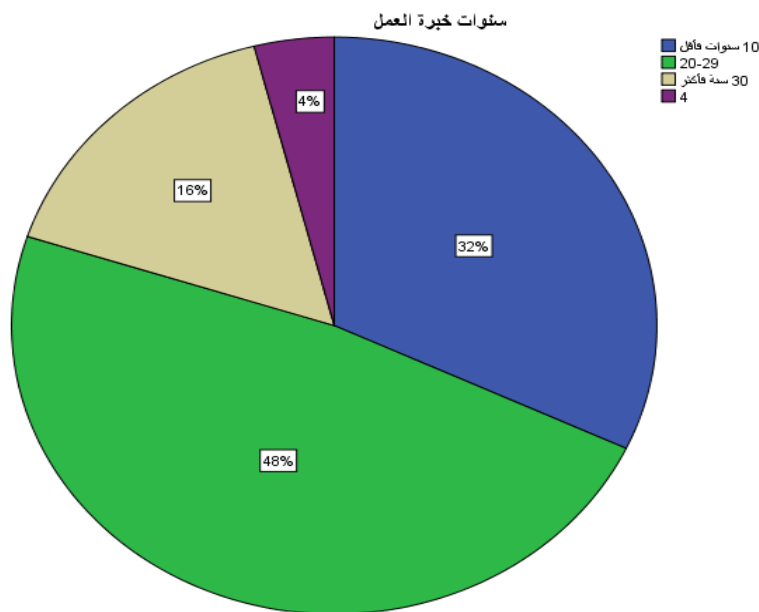


يتضح من الشكل السابق أن أكثر الفئات العمرية انتشاراً في العينة هي من 45 إلى 54 سنة بواقع 40% ويليهما الفئة العمرية 35-44 سنة بواقع 28% وما نسبته 16% لكل من الفئة العمرية من 25-34 والفئة العمرية أكثر من 55 سنة.

جدول (5) توزيع العينة بناء على الخبرة

		الخبرة			
		Freque ncy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 10 فأقل	8	32.0	32.0	32.0
	20-29	12	48.0	48.0	80.0
	فأكثر سنة 30	4	16.0	16.0	96.0
	4	1	4.0	4.0	100.0
	Total	25	100.0	100.0	

شكل (4) توزيع العينة بناء على الخبرة



يتضح من البيانات السابقة أن أكثر سنوات الخبرة انتشاراً في العينة هي 20-29 سنة بواقع 48% ويليهما خبرة 10 سنوات فأقل بواقع 32% و 30 سنة فأكثر بواقع 16% .

تحليل معاملات الارتباط لعبارات الاستبيان:

يمكن تحديد نتائج معامل الارتباط لبيرسون لعبارات الاستبيان على النحو التالي:

جدول (6) معاملات الارتباط لعبارات الاستبيان بيرسون

م	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	تتوافر في بيئة العمل عوامل الاستقرار بصفة مستمرة.	0.612**	0.001
2	تضمن الوزارة أساليب تحقيق الاستقرار في بيئة العمل.	0.673**	0.001
3	تخلو بيئة العمل من الصراعات والنزاعات التي تؤثر سلبياً على بيئة العمل.	0.656**	0.001
4	توجد وسائل فض النزاعات في بيئة العمل لتحقيق الاستقرار بشكل أفضل.	0.598**	0.001
5	توجد أساليب قيادية تضمن التغلب صعوبات تحقيق الاستقرار في بيئة العمل.	0.606**	0.001
6	توجد حوافز للعاملين الذين يحافظون على استقرار بيئة العمل.	0.662**	0.001
7	تنتشر في الوزارة أساليب سلمية لتحقيق الاستقرار في بيئة العمل.	0.587**	0.001
8	حافظت الوزارة على استقرار بيئة العمل لفترة زمنية طويلة.	0.732**	0.001
9	تضع الوزارة خطط تستهدف الحفاظ على استقرار بيئة العمل بشكل مستمر.	0.772**	0.001
10	تقدم الوزارة دورات تدريبية للعاملين بهدف زيادة الاستقرار في بيئة العمل.	0.687**	0.001
11	تحقق الوزارة مستويات أعلى من السلامة المهنية بشكل مستمر.	0.495**	0.001
12	تواجه الوزارة مخاطر السلامة المهنية بكل كفاءة وفعالية.	0.598**	0.001

0.001	**0.789	يوجد وعي متزايد لدى العاملين بأهمية تحقيق السلامة المهنية في بيئة العمل.	13
0.001	**0.778	توجد دورات تدريبية لتنمية مهارات العاملين في تحقيق السلامة المهنية.	14
0.001	**0.656	توجد أساليب حديثة في الوزارة تحقق مستويات مرتفعة من السلامة المهنية.	15
0.001	**0.779	تعمل الوزارة على تهيئة بيئة العمل لتقليل مخاطر السلامة المهنية.	16
0.001	**0.738	يجد العاملون في الوزارة اهتمام كافي بتحقيق السلامة المهنية.	17
0.001	**0.673	تضمن بيئة العمل تواصل فعال بين العاملين والإدارة.	18
0.001	**0.691	توجد وسائل لتواصل وتفاعل العاملين مع بعضهم البعض.	19
0.001	**0.642	تعتمد الوزارة على وسائل رقمية حديثة لتحقيق التواصل والتفاعل بها بشكل أفضل.	20
0.001	**0.771	توفر الوزارة دورات تدريبية لتنمية مهارات التواصل والتفاعل بها.	21
0.001	**0.592	تتنوع وسائل التواصل والتفاعل داخل الوزارة بين الطرق الرسمية وغير الرسمية.	22
0.001	**0.774	تتابع الوزارة باستمرار ضمان تحقيق الفعالية في عملية التواصل والتفاعل.	23
0.001	**0.721	تقدم الوزارة حلول سريعة وجوهرية للتغلب على مشاكل التواصل والتفاعل بها.	24
0.001	**0.682	تظهر نتائج التواصل والتفاعل في تحسين أداء العاملين بالوزارة.	25
0.001	**0.745	تتبنى الوزارة التطورات الرقمية السريعة التي تؤدي إلى تواصل وتفاعل أفضل.	26
0.001	**0.643	يوفر العاملين والإدارة الوقت والجهد نتيجة تطور وسائل التواصل والتفاعل بالوزارة.	27

0.001	**0.792	تحقق الوزارة بيئة عمل محفزة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.	28
0.001	**0.875	حققت الوزارة مستويات رضا وظيفي أعلى للعاملين في السنوات الأخيرة.	29
0.001	**0.751	تساهم بيئة العمل المستقرة في تحقيق رضا وظيفي أفضل بالوزارة عبر الزمن.	30
0.001	**0.791	توفر السلامة المهنية في الوزارة عامل جوهري في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.	31
0.001	**0.734	عملية التواصل والتفاعل في الوزارة تؤثر تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي للعاملين.	32
0.001	**0.722	تتواصل الوزارة باستمرار مع العاملين لمتابعة التطورات في مستوى الرضا الوظيفي.	33
0.001	**0.682	تستثمر الوزارة في الموارد البشرية من خلال التدريب والتطوير لتحقيق الرضا الوظيفي.	34
0.001	**0.671	تحقق الوزارة نتائج إنتاجية أعلى في أداء العاملين نتيجة الرضا الوظيفي بها.	35

توضح النتائج السابقة أن كل قيم معاملات الارتباط لبيرسون في كل العبارات سواء لمحاور المتغيرات المستقلة المتمثلة في (الاستقرار في بيئة العمل والسلامة المهنية والتواصل والتفاعل) ومحور المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي كلها معنوية عند مستوى 1% وبالتالي فإن كل عبارات الاستبيان لكل المحاور تتمتع بمستويات صدق أعلى وهو ما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في التطبيق.

التحليل الوصفي للمتغيرات:

جدول (7) التحليل الوصفي لمتغير الاستقرار في بيئة العمل

Descriptive Statistics			
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العينة	
1.054	4.12	25	تتوافر في بيئة العمل عوامل الاستقرار بصفة مستمرة.
.971	3.88	25	تضمن الوزارة أساليب تحقيق الاستقرار في بيئة العمل.
.866	4.00	25	تخلو بيئة العمل من الصراعات والنزاعات التي تؤثر سلباً على بيئة العمل.
.700	4.36	25	توجد وسائل فض النزاعات في بيئة العمل لتحقيق الاستقرار بشكل أفضل.
.881	4.12	25	توجد أساليب قيادية تضمن التغلب صعوبات تحقيق الاستقرار في بيئة العمل.
.833	4.12	25	توجد حوافز للعاملين الذين يحافظون على استقرار بيئة العمل.
.913	4.20	25	تنتشر في الوزارة أساليب سلمية لتحقيق الاستقرار في بيئة العمل.
.802	4.32	25	حافظت الوزارة على استقرار بيئة العمل لفترة زمنية طويلة.
.792	4.28	25	تضع الوزارة خطط تستهدف الحفاظ على استقرار بيئة العمل بشكل مستمر.
.812	4.08	25	تقدم الوزارة دورات تدريبية للعاملين بهدف زيادة الاستقرار في بيئة العمل.
		25	Valid N (listwise)

يتبين من النتائج السابقة أن أكثر العبارات من حيث الموافقة بناء على المتوسط الحسابي في متغير الاستقرار في بيئة العمل هي عبارة "توجد وسائل فض النزاعات في بيئة العمل لتحقيق الاستقرار بشكل أفضل" بمتوسط 4.36؛ في حين أقل العبارات من حيث الموافقة بناء على الوسط الحسابي هي عبارة "تضمن الوزارة أساليب تحقيق الاستقرار في بيئة العمل" بمتوسط حسابي 3.88 ولكن كل عبارات المحور تأتي بين موافق بشدة وموافق.

جدول (8) التحليل الوصفي لمتغير السلامة المهنية

Descriptive Statistics

	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تحقق الوزارة مستويات أعلى من السلامة المهنية بشكل مستمر.	25	4.24	.663
تواجه الوزارة مخاطر السلامة المهنية بكل كفاءة وفعالية.	25	4.40	.645
يوجد وعي متزايد لدى العاملين بأهمية تحقيق السلامة المهنية في بيئة العمل.	25	4.28	.936
توجد دورات تدريبية لتنمية مهارات العاملين في تحقيق السلامة المهنية.	25	4.20	.816
توجد أساليب حديثة في الوزارة تحقق مستويات مرتفعة من السلامة المهنية.	25	4.04	.978
تعمل الوزارة على تهيئة بيئة العمل لتقليل مخاطر السلامة المهنية.	25	4.32	.802
يجد العاملون في الوزارة اهتمام كافي بتحقيق السلامة المهنية.	25	4.36	.810
Valid N (listwise)	25		

يتبين من النتائج السابقة أن أكثر العبارات من حيث الموافقة بناء على المتوسط الحسابي في متغير السلامة المهنية هي عبارة "تواجه الوزارة مخاطر السلامة المهنية بكل كفاءة وفعالية." بمتوسط 4.36؛ في حين أقل العبارات من حيث الموافقة بناء على الوسط الحسابي هي عبارة "توجد أساليب حديثة في الوزارة تحقق مستويات مرتفعة من السلامة المهنية." بمتوسط حسابي 4.04 ولكن كل عبارات المحور تأتي بين موافق بشدة وموافق.

جدول (9) التحليل الوصفي لمتغير التواصل والتفاعل

Descriptive Statistics			
	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تضمن بيئة العمل تواصل فعال بين العاملين والإدارة.	25	4.48	.586
تعتمد الوزارة على وسائل رقمية حديثة لتحقيق التواصل والتفاعل بها بشكل أفضل.	25	4.04	.935
توفر الوزارة دورات تدريبية لتنمية مهارات التواصل والتفاعل بها.	25	4.16	.898
تتنوع وسائل التواصل والتفاعل داخل الوزارة بين الطرق الرسمية وغير الرسمية.	25	4.24	.831
تتابع الوزارة باستمرار ضمان تحقيق الفعالية في عملية التواصل والتفاعل.	25	4.40	.645
تقدم الوزارة حلول سريعة وجوهرية للتغلب على مشاكل التواصل والتفاعل بها.	25	4.36	.638

تظهر نتائج التواصل والتفاعل في تحسين أداء العاملين بالوزارة.	25	4.04	.978
تتبنى الوزارة التطورات الرقمية السريعة التي تؤدي إلى تواصل وتفاعل أفضل.	25	4.28	.792
يوفر العاملون والإدارة الوقت والجهد نتيجة تطور وسائل التواصل والتفاعل بالوزارة.	25	4.24	.779
Valid N (listwise)	25		

يتبين من النتائج السابقة أن أكثر العبارات من حيث الموافقة بناء على المتوسط الحسابي في متغير التواصل والتفاعل هي عبارة "تضمن بيئة العمل تواصل فعال بين العاملين والإدارة." بمتوسط 4.48؛ في حين أقل العبارات من حيث الموافقة بناء على الوسط الحسابي هي عبارة "تظهر نتائج التواصل والتفاعل في تحسين أداء العاملين بالوزارة." بمتوسط حسابي 4.04 ولكن كل عبارات المحور تأتي بين موافق بشدة وموافق.

جدول (10) التحليل الوصفي لمتغير الرضا الوظيفي

Descriptive Statistics			
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العينة	
.645	4.40	25	تحقق الوزارة بيئة عمل محفزة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
.638	4.36	25	حققت الوزارة مستويات رضا وظيفي أعلى للعاملين في السنوات الأخيرة.
.759	4.08	25	تساهم بيئة العمل المستقرة في تحقيق رضا وظيفي أفضل بالوزارة عبر الزمن.
.816	4.00	25	توفر السلامة المهنية في الوزارة عامل جوهري في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
.879	4.24	25	عملية التواصل والتفاعل في الوزارة تؤثر تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي للعاملين.
.723	4.24	25	تواصل الوزارة باستمرار مع العاملين لمتابعة التطورات في مستوى الرضا الوظيفي.
.768	4.44	25	تستثمر الوزارة في الموارد البشرية من خلال التدريب والتطوير لتحقيق الرضا الوظيفي.
.792	4.28	25	تحقق الوزارة نتائج إنتاجية أعلى في أداء العاملين نتيجة الرضا الوظيفي بها.
		25	Valid N (listwise)

يتبين من النتائج السابقة أن أكثر العبارات من حيث الموافقة بناء على المتوسط الحسابي في متغير التواصل والتفاعل هي عبارة "تستثمر الوزارة في الموارد البشرية من خلال التدريب والتطوير لتحقيق الرضا الوظيفي". بمتوسط 4.44؛ في حين أقل العبارات من حيث الموافقة بناء على الوسط الحسابي هي عبارة "توفر السلامة المهنية في الوزارة عامل جوهري في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين". بمتوسط حسابي 4.00 ولكن كل عبارات المحور تأتي بين موافق بشدة وموافق.

اختبار الفروض

معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

جدول (11) معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغيرات	الرضا الوظيفي
الاستقرار في بيئة العمل	0.798**
السلامة المهنية	0.821**
التواصل والتفاعل	0.763**

يتضح من خلال نتائج الارتباط السابقة ما يلي:

- وجود ارتباط موجب معنوي إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين الاستقرار في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.
- وجود ارتباط موجب معنوي إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين السلامة المهنية والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.
- وجود ارتباط موجب معنوي إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين التواصل والتفاعل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.

التأكد من فرضيات الدراسة:

الفرضية	القبول أو الرفض
توجد علاقة موجبة معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين مستويات السلامة المهنية في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة.	قبول الفرضية
توجد علاقة موجبة معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين متغير الاستقرار في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين بوزارة التجارة والصناعة.	قبول الفرضية
توجد علاقة موجبة معنوية إحصائياً عند مستوى معنوية 5% بين وسائل التواصل والتفاعل في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة,	قبول الفرضية

النتائج

يتضح من خلال مجموعة النتائج التي تم التوصل إليها ما يلي:

- صدق نتائج الاستبيان والتي تعني أن عبارات الاستبيان أكثر صلة وواقعية ومصادقية في التعبير عن الظاهرة محل الدراسة وهي الرضا الوظيفي في وزارة التجارة والصناعة.
- ثبات أداة الاستبيان بناء على معامل ألفا كرونباخ والتي تعني استقرارية النتائج التي يتم التوصل إليها من أجل الوصول إلى نتائج مشابهة في فترات زمنية مختلفة، وبالتالي صلاحية الاستبيان في قياس الرضا الوظيفي عبر الزمن.
- يوجد في وزارة التجارة والصناعة في السعودية بيئة عمل تساهم بدورها في تحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي للعاملين من خلال مجموعة من الأبعاد؛ والتي يتمثل أهمها في السلامة المهنية والتواصل والتفاعل والاستقرار في بيئة العمل.
- تحقق الوزارة مستوى مقبول من الاستقرار في بيئة العمل التي تؤدي بدورها إلى المزيد من الرضا الوظيفي، حيث أن هناك الكثير من الآثار الإيجابية التي ترتبط بالاستقرار في بيئة العمل؛ والتي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي سواء من حيث خلق الدافع والحافز لدى العاملين أو من خلال توافر بيئة العمل المستقرة التي تضمن المستويات المرتفعة من الإنتاجية والأداء في الوزارة.
- تضمن وزارة التجارة والصناعة في السعودية مستويات مرتفعة من السلامة المهنية التي تعني توافر ظروف بيئة العمل المناسبة والتي يتم من خلالها الوصول إلى مستويات أكثر كفاءة وفعالية والتي تؤدي بدورها إلى المزيد من الروح المعنوية والرضا الوظيفي للعاملين؛ وبالتالي مستويات أفضل من الفعالية والكفاءة في الأداء والإنتاجية.
- أصبحت عملية التواصل والتفاعل في بيئة العمل بوزارة التجارة والصناعة من العناصر الأساسية في بيئة العمل التي يتم من خلالها الوصول إلى مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي، حيث

أنها تسهل من عملية التواصل والتفاعل وتبادل الآراء والمقترحات والأفكار التي تشجع على المشاركة الفعالة من العاملين في بيئة العمل.

- تعد وزارة التجارة والصناعة من الجهات التي تهتم بالاستثمار في بيئة العمل بما يضمن الوصول إلى أفضل بيئة عمل ممكنة يمكن من خلالها تحقيق المزيد من الآثار الإيجابية التي تحقق في النهاية مستويات رضا وظيفي أعلى.

- تحقق وزارة التجارة والصناعة الرضا الوظيفي للعاملين من خلال التركيز على بيئة العمل على اعتبار أنها تمثل التواجد المستمر للعاملين في وقت إنجاز المهام والأعمال وبها يحدث التفاعل والتواصل مع الآخرين من الزملاء في العمل والإدارة.

الاستنتاجات:

- تعد بيئة العمل أحد المتغيرات التي تؤثر تأثير جوهري في مستوى الرضا الوظيفي المنتشر في بيئة العمل بوزارة التجارة والصناعة في السعودية.

- يعد متغير الاستقرار في بيئة العمل من العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي تأثير جوهري نتيجة أنها تحقق مستوى الأمان والتحفيز للعاملين وبالتالي مستويات أفضل من الرضا الوظيفي.

- يمثل متغير السلامة المهنية أحد المتغيرات التي تؤثر تأثير جوهري في الرضا الوظيفي للعاملين في وزارة التجارة والصناعة على اعتبار أنها تحقق مستويات أفضل الأمان وتجنب القلق والخوف والمخاطر في بيئة العمل.

- يساهم التواصل والتفاعل في بيئة العمل في وزارة التجارة والصناعة في تحسين مستوى الرضا الوظيفي للعاملين لأنها تحقق المزيد من السهولة والسرعة والكفاءة في التفاعل في بيئة العمل.

- تحقق وزارة التجارة والصناعة مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي من خلال تحقيق بيئة عمل أكثر كفاءة وفعالية.

التوصيات

تتمثل أهم التوصيات المقدمة بناء على مجموعة النتائج السابقة:

- ضرورة استثمار وزارة التجارة والصناعة في تحقيق المزيد من الاستقرار في بيئة العمل من خلال إيجاد حل الصراعات بشكل فعال.
- ضرورة تحسين مستويات السلامة المهنية من خلال تجهيز بيئة العمل بأحدث الوسائل التي تحقق مستويات مرتفعة من الأمان في بيئة العمل.
- استقطاب وسائل الاتصال والتواصل الرقمية الفعالة التي تضمن المزيد من سهولة وسرعة وكفاءة عملية الاتصال في بيئة العمل وبالتالي المزيد من الرضا الوظيفي.
- ضرورة الاستثمار الكافي في التدريب والتطوير الذي يؤدي لتنمية المهارات والقدرات البشرية وبالتالي استقرار أفضل للعاملين في بيئة العمل.
- توفير الحوافز المادية والمعنوية التي تحقق مستويات رضا وظيفي أفضل.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. بخيت، أبو بكر. (2024). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية الأمانة العلمية للحكومة ولاية سنار جمهورية السودان 2023. مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال. المجلد 7. العدد 1.
2. الراعي، عبد الوهاب راغب. (2024). الدور الوسيط للسمت التنظيمي في العلاقة بين ضغوط العمل ونية ترك العمل دراسة تطبيقية على العاملين بمديرية الخدمات بمحافظة دمياط. مجلة البحوث المالية والتجارية المجلد 25 العدد الثاني.
3. صلاح الدين، حنيش. (2022). دور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين ضغوط العمل وسلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي الأطوار التعليمية الثلاث الابتدائي والمتوسط والثانوي بولاية الوادي. رسالة الدكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمى لخضر بالوادي. الجزائر.
4. صولة؛ خديجة. (2022). أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بن داود عمر بسكره. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
5. منصور، تجاني والقول إبراهيم. (2022). الضغط المهني وعلاقته بنية ترك العمل لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية. مجلة دراسات الاقتصادية. المجلد 16 العدد 3.
6. الأزرق، عبد الرحمن. (2020). علم النفس التربوي للمعلمين، دار الفكر اللبناني ، لبنان.
 - باصفار، آمال عبد القادر، (2018)، أثر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصانع الملابس الجاهزة على جودة الأداء، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة-كلية التربية النوعية، العدد، 49.

7. بعيطي، نعمة محمد . (2021). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة. المجلة العربية للاداب والدراسات الانسانية. المؤسسة العربية للتربية والعلوم والاداب. المجلد الخامس. العدد . 20.
8. الحوشي، عفاف حميد محمد. (2020). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية : دراسة حالة جامعة الإمارات العربية المتحدة. (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة.
9. الزغبى، صالح محمد. (2023). أثر الرضا الوظيفي على مستوى الانتاجية لدى ممرضى القطاع الصحي الحكومي بمدينة الرياض دراسة تطبيقية على مستشفى الايمان العام بمدينة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية والادارية. المجلد 7. العدد 6.
10. زنو، وسيلة. (2023). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة مغرب سيراميك تقرت. رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح ورقلة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
11. السلوم، رافد بن عبد الله والمعارك، هلاء بنت عثمان. (2024). أثر نظام العمل المرن على رضا موظفي الادارة العامة للتواصل الداخلي في وزارة الصحة. المجلة العربية للنشر العلمي. الإصدار السابع. العدد 63.
12. سليمان، شريف. (2023). أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي ونية دوران العاملين بالمنتجعات المصرية"، مجلة كلية السياحة والفنادق، مجلد (7) ، جامعة مدينة السادات ، مصر
13. شريفى، سلمى. (2020). مطبوعة محاضرات مقياس منهجية البحث العلمي. معهد التربية البدنية. جامعة الجزائر 3. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

14. عبدالعزيز، محمد، ألبير، نادر.(2018). الرضا الوظيفي وعلاقته ببيئة العمل. كلية التجارة جامعة عين شمس.
15. عقيلة، سخري. (2023). مطبوعات محاضرات مقياس بناء وتصميم أدوات البحث العلمي. معهد التربية البدنية والرياضية. جامعة الجزائر 3.
16. عكر، منى خالد. (2020). أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات ، مجلد(1)، عدد (11).
17. عيشاوي، وهيبه وعوفي، مصطفى . (2020). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. مجلة العلوم الانسانية. المجلد 20 العدد 1.
18. فريدون، فريدون.(2023). دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة ميدانية لعينة من عمالي بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية" ، مجلة الآداب ، عدد (146) ، كلية العلوم الإنسانية ، جامعة السليمانية ، العراق.
19. ناصري، أسماء وعبد الكريم، وسيلة. (2023). بيئة العمل وتأثيرها على أداء العامل في المؤسسة : دراسة ميدانية مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة أدرا"، (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار.

1. Lelo, J. (2024). The Effect of Work Environment on Employees' Job Satisfaction: Empirical Evidence from the Banking Industry. Journal of Theoretical and Applied Management. Vol. 17., No. 1.
2. Xingxian, Z. (2024). The impact of training and work environment on the job satisfaction level of cleaners at Royal Prima Hospital Medan. International Journal of Multidisciplinary Research and Development. Vol 11, No. 2.
3. Osman, O. M. (2023). The Impact of the Work Environment and Services on the Degree of Job Satisfaction of Faculty Members A field Study at Nile Valley University –Sudan (2021 –2022). Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 7(10S).
4. Soliman, S., Elsaed, A., and Emam, A. (2023). The Impact of Working Environment in Resorts on Job Satisfaction and Employee Turnover Intention: A Case of Egypt. Journal of the Faculty of Tourism and Hotels–University of Sadat City, Vol. 7 Issue (1/1).
5. Aguke, O. and Emmanuel, T. (2024). Job Satisfaction and Employee Turnover Intention of staff in Life Flour Mill Ltd Sapele, Nigeria. IIARD International Journal of Economics and Business Management, Vol. 10, No. 4.

6. Mkele, Z. (2024). Impact Of Job Stress On Job Satisfaction and Performance: A Case Study Of Social Welfare Department, Morogoro Municipal Council Tanzania. International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)., Vol. 8, issue 5.
7. Badawi, M. (2023). The Impact of Job Stress, Job Satisfaction and Job Burnout on Turnover Intention among Project Management Team Members in Industrial Cities in The Kingdom of Saudi Arabia. Arab Journal of Administration, Vol. 43, No. 4.
8. Hasan, M.(2023). Assessing the Implications of Job Satisfaction towards Employee Performance: Insights from Public Servant Professionals (PSPs) ,International Journal of Information, Business and Management, Vol ,15, No.1.
9. Kuncorowati , H., Rokhmawati , H., Supardin, L. (2022). The Effect of Job Satisfaction and Employee Loyalty on Employee Performance. International journal of economics, Vol. 1, No. 3,
10. Nigma, K.; Selvabaskar, S.; Surulivel, S. T.; Alamelue, R.; & Uthayajoice, D. (2018). Job satisfaction among school teachers. International Journal of Pure and Applied Mathematics, 119, (7).
11. Rodrigo, A. G., Kuruppu, C. L. and Pathirana, G. Y.. (2022). The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: A Case at ABC

Manufacturing Company. Asian Journal of Economics, Business and Accounting.

12. Zanabazar, A., Jigjiddor , S., Jambal, T. (2022). The Impact of Work-related Stress on Job Satisfaction and Organizational Trust during COVID-19 Pandemic. SHS Web of Conferences 135.

الملاحق

الاستبيان

مقدمة:

يهدف الاستبيان والذي هو جزء من متطلبات التخرج لدرجة البكالوريوس في الإدارة العامة في كلية المجتمع في السعودية إلى دراسة وتحليل أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بالتطبيق على وزارة التجارة والصناعة؛ وذلك من خلال الحصول على آراء العينة المستهدفة من العاملين في الوزارة؛ بخصوص أسئلة الاستبيان التي تقيس أبعاد بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين في الوزارة؛ ولذا يرجى من سيادتكم تقديم آرائكم وأفكاركم بكل مصداقية وواقعية مع العلم بأن كل البيانات المتعلقة بإجاباتكم تتمتع بالسرية التامة ويتم استخدامها لتحقيق الأغراض العلمية من إعداد وتصميم الاستبيان.

ولكم جزيل الشكر والتقدير.

(الجزء الأول: البيانات الديمغرافية) المعلومات الخاصة بالعينة:

1-النوع

- ذكر.
- أنثى.

2-العمر

- 25 الى 34 سنة.
- 35 الى 44 سنة.
- 45 الى 54 سنة
- 55 سنة فاكثر.

3- المستوى التعليمي

- ثانوية فأقل
- دبلوم.
- بكالوريوس.

- ماجستير.
- دكتوراة.
- أخرى.

4-الخبرة:

- 10 سنوات فأقل.
- 20 سنة إلى 29
- 30 سنة فاكتر.

ثانياً: أسئلة الاستبانة:

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
متغير الاستقرار في بيئة العمل						
1	تتوافر في بيئة العمل عوامل الاستقرار بصفة مستمرة.					
2	تضمن الوزارة أساليب تحقيق الاستقرار في بيئة العمل.					
3	تخلو بيئة العمل من الصراعات والنزاعات التي تؤثر سلباً على بيئة العمل.					
4	توجد وسائل فض النزاعات في بيئة العمل لتحقيق الاستقرار بشكل أفضل.					
5	توجد أساليب قيادية تضمن التغلب صعوبات تحقيق الاستقرار في بيئة العمل.					
6	توجد حوافز للعاملين الذين يحافظون على استقرار بيئة العمل.					
7	تنتشر في الوزارة أساليب سلمية لتحقيق الاستقرار في بيئة العمل.					

8	حافظت الوزارة على استقرار بيئة العمل لفترة زمنية طويلة.				
9	تضع الوزارة خطط تستهدف الحفاظ على استقرار بيئة العمل بشكل مستمر.				
10	تقدم الوزارة دورات تدريبية للعاملين بهدف زيادة الاستقرار في بيئة العمل.				
متغير السلامة المهنية في بيئة العمل					
11	تحقق الوزارة مستويات أعلى من السلامة المهنية بشكل مستمر.				
12	تواجه الوزارة مخاطر السلامة المهنية بكل كفاءة وفعالية.				
13	يوجد وعي متزايد لدى العاملين بأهمية تحقيق السلامة المهنية في بيئة العمل.				
14	توجد دورات تدريبية لتنمية مهارات العاملين في تحقيق السلامة المهنية.				
15	توجد أساليب حديثة في الوزارة تحقق مستويات مرتفعة من السلامة المهنية.				
16	تعمل الوزارة على تهيئة بيئة العمل لتقليل مخاطر السلامة المهنية.				
17	يجد العاملون في الوزارة اهتمام كافي بتحقيق السلامة المهنية.				
متغير التواصل والتفاعل في بيئة العمل					
18	تضمن بيئة العمل تواصل فعال بين العاملين والإدارة.				
19	توجد وسائل لتواصل وتفاعل العاملين مع بعضهم البعض.				
20	تعتمد الوزارة على وسائل رقمية حديثة لتحقيق التواصل والتفاعل بها بشكل أفضل.				

21	توفر الوزارة دورات تدريبية لتنمية مهارات التواصل والتفاعل بها.				
22	تتنوع وسائل التواصل والتفاعل داخل الوزارة بين الطرق الرسمية وغير الرسمية.				
23	تتابع الوزارة باستمرار ضمان تحقيق الفعالية في عملية التواصل والتفاعل.				
24	تقدم الوزارة حلول سريعة وجوهرية للتغلب على مشاكل التواصل والتفاعل بها.				
25	تظهر نتائج التواصل والتفاعل في تحسين أداء العاملين بالوزارة.				
26	تتبنى الوزارة التطورات الرقمية السريعة التي تؤدي إلى تواصل وتفاعل أفضل.				
27	يوفر العاملين والإدارة الوقت والجهد نتيجة تطور وسائل التواصل والتفاعل بالوزارة.				
المتغير التابع: الرضا الوظيفي للعاملين					
28	تحقق الوزارة بيئة عمل محفزة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.				
29	حققت الوزارة مستويات رضا وظيفي أعلى للعاملين في السنوات الأخيرة.				
30	تساهم بيئة العمل المستقرة في تحقيق رضا وظيفي أفضل بالوزارة عبر الزمن.				
31	توفر السلامة المهنية في الوزارة عامل جوهري في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.				
32	عملية التواصل والتفاعل في الوزارة تؤثر تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي للعاملين.				

					33	تتواصل الوزارة باستمرار مع العاملين لمتابعة التطورات في مستوى الرضا الوظيفي.
					34	تستثمر الوزارة في الموارد البشرية من خلال التدريب والتطوير لتحقيق الرضا الوظيفي.
					35	تحقق الوزارة نتائج إنتاجية أعلى في أداء العاملين نتيجة الرضا الوظيفي بها.

Abstract

The main objective of this research was to identify the set of factors through which the work environment affects the level of job satisfaction, applying it to the Ministry of Commerce and Industry in the Kingdom of Saudi Arabia. It was found that the research has theoretical and applied importance in that it focuses on important variables related to the work environment and job satisfaction, and in application to one of the important ministries, which is the Ministry of Commerce and Industry. To achieve the objective of the research, the descriptive analytical approach was relied upon and the questionnaire tool was used to collect data, applying it to a simple random sample of 50 from the Ministry's employees. Using the statistical program, the research reached a set of results, the most important of which is that the dimensions of the work environment, namely occupational safety, stability in the work environment, communication and interaction are positively related to the job satisfaction of the Ministry's employees. The research presented a set of recommendations that focus on the need for the Ministry of Commerce and Industry to achieve higher levels of occupational safety and stability in the work environment, build an effective system for communication and interaction in the Ministry, invest in training and development for employees to improve skills, and provide material and moral incentives to reach high levels of job satisfaction that achieve many positive effects for the Ministry.

Midocean University

College of Management

Department of.....

**The impact of the work environment on employee
satisfaction in the Ministry of Commerce and Industry in
the Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Supervised by:

Year:2024