

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

العنوان

# أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي دراسة حالة العاملين في البنوك العمومية بجيجل

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

وداد عزيزي

إعداد الطالبتين:

❖ بشرى ساملي

❖ مروة زعيمين

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر أ	الأستاذ محمد صالح
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	أستاذ مساعد أ	الأستاذة وداد عزيزي
مناقشا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر أ	الأستاذة جنات بوخمحم



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

العنوان

# أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي دراسة حالة العاملين في البنوك العمومية بجيجل

مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير  
تخصص: إدارة الموارد البشرية

إشراف الأستاذة:

وداد عزيزي

إعداد الطلبة :

❖ بشرى ساملي

❖ مروة زعيمين

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر أ	الأستاذ محمد صالح
مشرفا ومقرار	جامعة جيجل	أستاذ مساعد أ	الأستاذة وداد عزيزي
مناقشا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر أ	الأستاذة جنات بوخمخم

## شكر وتقدير

على صفحات من نور وبحجر من ذهب أخط أسمى كلمات الشكر و

التقدير وخالص عبارات الإمتتان والعرفان لمن وفقني لأن أتم هذا العمل ،الله جل

جلاله وتعالى ذكره وتباركت أسماءه وتقدست صفاته.فلولا فضله ونعمته ما وصلنا إلى أسمى

مقامات العلم فأدمها نعمة يارب العالمين.ونشكره على توفيقه لنا برحمته الواسعة وقدرته العظيمة

### ومن باب قوله عز وجل "لئن شكرتم لأزيدنكم"

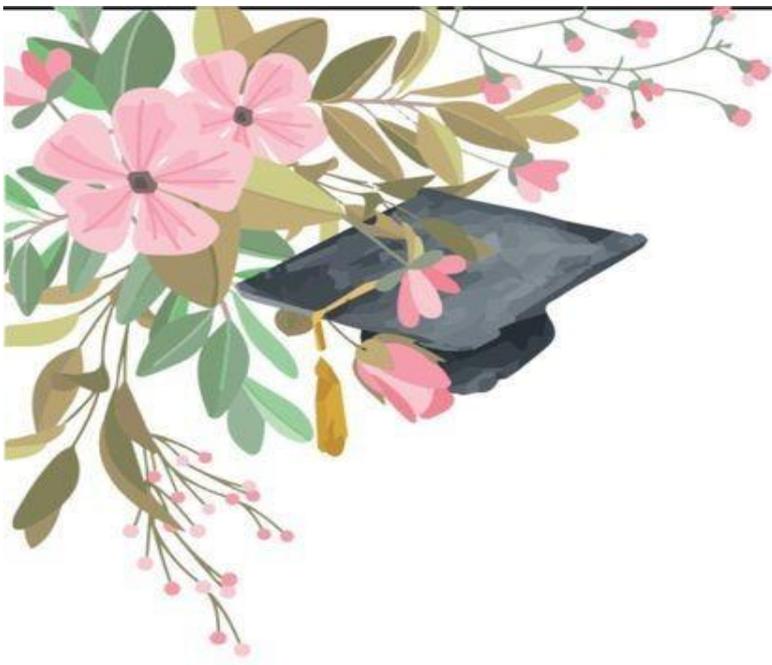
وإنطلاقا من العرفان بالجميل فإنه لا يسعنا إلا أن نتقدم بالشكر والإمتتان العظيم إلى الأستاذة المشرفة "وداد

عزيزي" التي أشرفت على هذه المذكرة والتي لم تبخل علينا بإرشادتها ونصائحها وتوجيهاتها القيمة، فلها منا كل الشاء والتقدير .

كذلك نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتدتنا الكرام أعضاء لجنة التقييم مسبقا على قراءتهم رسالتنا المتواضعة وإغنائنا بإقتراحاتهم المفيدة. كما نتقدم بجزيل الشكر لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير كل بإسمه خاصة قسم علوم التسيير كما نشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة حتى لو بإبتسامة أو كلمة طيبة.

## بشرى / مروة





## إهداء

أهدي حصاد جهدي وثمره عملي:

إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهم

إلى كل العائلة... كل بإسمه

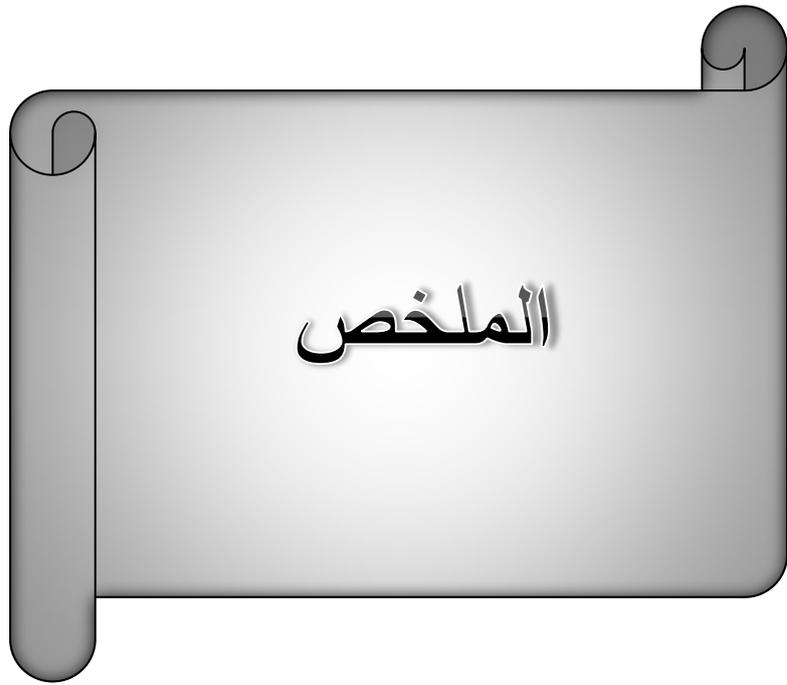
إلى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من

الإبتدائي إلى الجامعة

إلى كل من ساندنا وشجعنا من قريب ومن بعيد

بشرى / مروة





## المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل من خلال تسليط الضوء على أبعاد بيئة العمل الداخلية المتمثلة في: بيئة العمل التنظيمية، بيئة العمل الوظيفية، بيئة العمل المادية، بيئة العمل التقنية وأثرها على الرضا الوظيفي. وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه يتلاءم مع موضوع الدراسة، وتحقيقا لأهداف هذه الدراسة قمنا بإعداد إستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة، حيث تم توزيع (80) إستبانة على العاملين في مجموعة من البنوك العمومية بجيجل، ولمعالجة هذه البيانات وتحليلها تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

توصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج منها: وجود إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول بيئة العمل الداخلية بالبنوك، كما أشارت النتائج إلى وجود إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي السائد بالبنوك. وأظهرت النتائج أيضا وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.

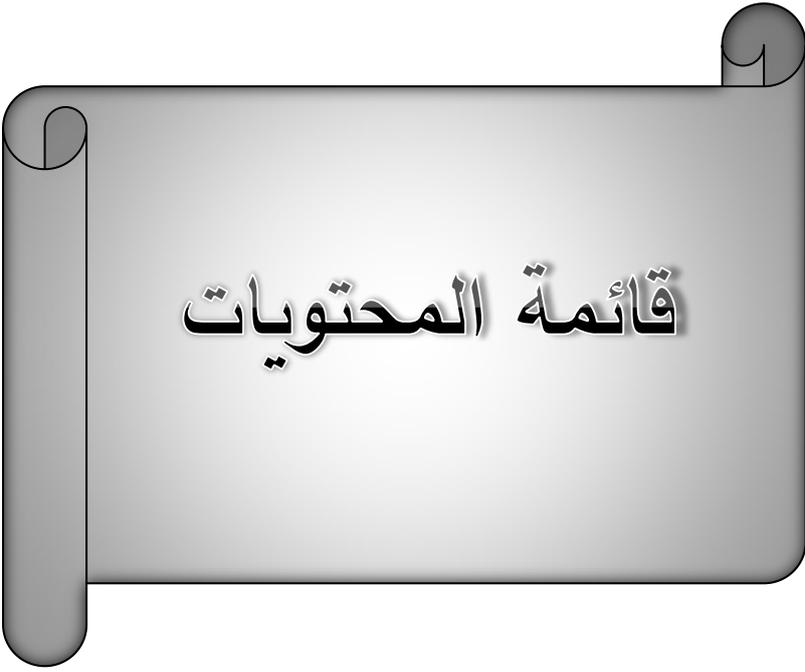
**الكلمات المفتاحية:** بيئة العمل الداخلية، الرضا الوظيفي، بيئة العمل التنظيمية، بيئة العمل الوظيفية، بيئة العمل المادية، بيئة العمل التقنية.

## Abstract:

This study aimed to identify the impact of the internal work environment on job satisfaction among workers in public banks in Jijel by highlighting the dimensions of the internal work environment represented in : organisational work environment , functional work environment, physical work environment, technical work environment, and its impact on job satisfaction. The study relied on the descriptive analytical method because it fits with the subject of the study . In order to achieve the objectives of this Study, we have conducted a survey questionnaire as a means of collecting among 80 workers in public banks in Jijel .To analyze this data the SPSS program was used .

The study found a set of results , including : the presence of a high positive perception about the internal work environment among the study sample. Also, there is a high positive perception about the level of job satisfaction in public banks among the study sample. Finally, there is a statistically significant impact of the internal work environment dimensions on job satisfaction among workers in these public banks.

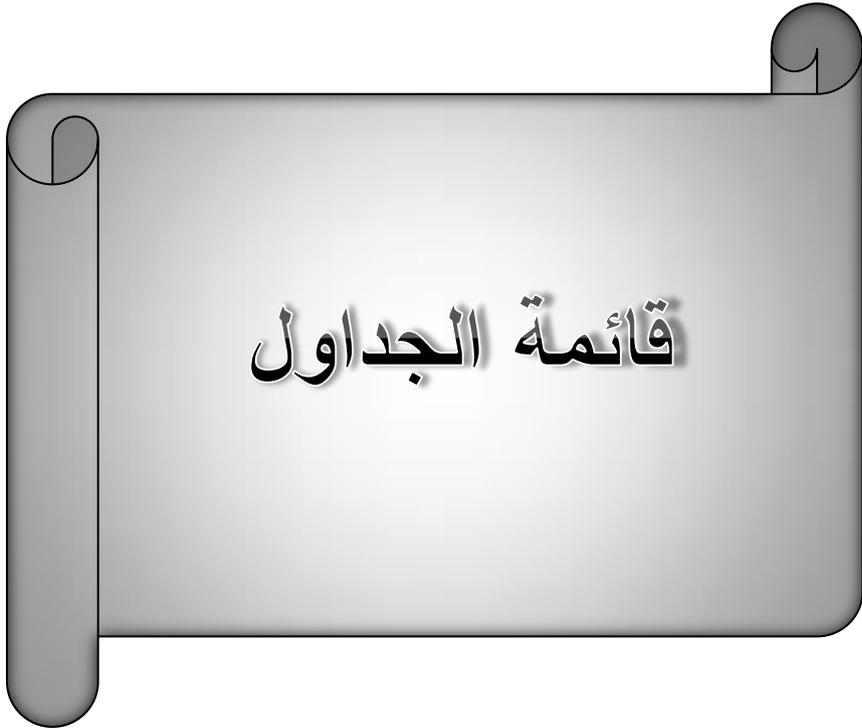
**Key Words:** The internal work environment, job Satisfaction, organisational work environment, functional work environment, physical work environment, technical work environment.



# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	الإهداء
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة</b>	
08	تمهيد
09	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة
09	المطلب الأول: الأدبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية
14	المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي
26	المطلب الثالث: الأدبيات النظرية حول العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي
28	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة
28	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية
33	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي
38	المطلب الثالث: الدراسات حول العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي
43	الخلاصة
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
46	المطلب الأول: تصميم أداة الدراسة
49	المطلب الثاني: إختبار أداة الدراسة
55	المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية
57	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
57	المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

61	المطلب الثاني:تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير بيئة العمل الداخلية
68	المطلب الثالث:تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الرضا الوظيفي
70	المطلب الرابع:إختبار فرضيات الدراسة
79	الخلاصة
83	الخاتمة
88	قائمة المراجع
98	الملاحق



# قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
47	عدد الإمتحانات الموزعة والصالحة للدراسة	01
48	مقياس ليكرث الخماسي	02
49	فئات ليكرث ودلالاتها	03
50	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة التنظيمية	04
51	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة الوظيفية	05
52	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة المادية	06
53	صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة التقنية	07
53	صدق الإتساق الداخلي لأبعاد بيئة العمل الداخلية	08
54	صدق الإتساق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي	09
55	صدق الإتساق الداخلي لمحاور الدراسة	10
55	معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	11
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	12
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	13
59	توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة التعليمية	14
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة	15
61	توزيع أفراد العينة حسب متغير راتب الشهري	16
62	نتائج تحليل عبارات بعد البيئة التنظيمية	17
64	نتائج تحليل عبارات بعد البيئة الوظيفية	18
66	نتائج تحليل عبارات بعد البيئة المادية	19
67	نتائج تحليل عبارات بعد البيئة التقنية	20
69	نتائج تحليل عبارات محور الرضا الوظيفي	21
71	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	22
72	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثانية	23
72	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة	24
73	تحليل صلاحية نموذج الدراسة	25
74	إختبار العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي	26
75	إختبار العلاقة بين بيئة العمل التنظيمية والرضا الوظيفي	27

76	إختبار العلاقة بين بيئة العمل الوظيفية والرضا الوظيفي	28
77	إختبار العلاقة بين بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي	29
78	إختبار العلاقة بين بيئة العمل التقنية والرضا الوظيفي	30

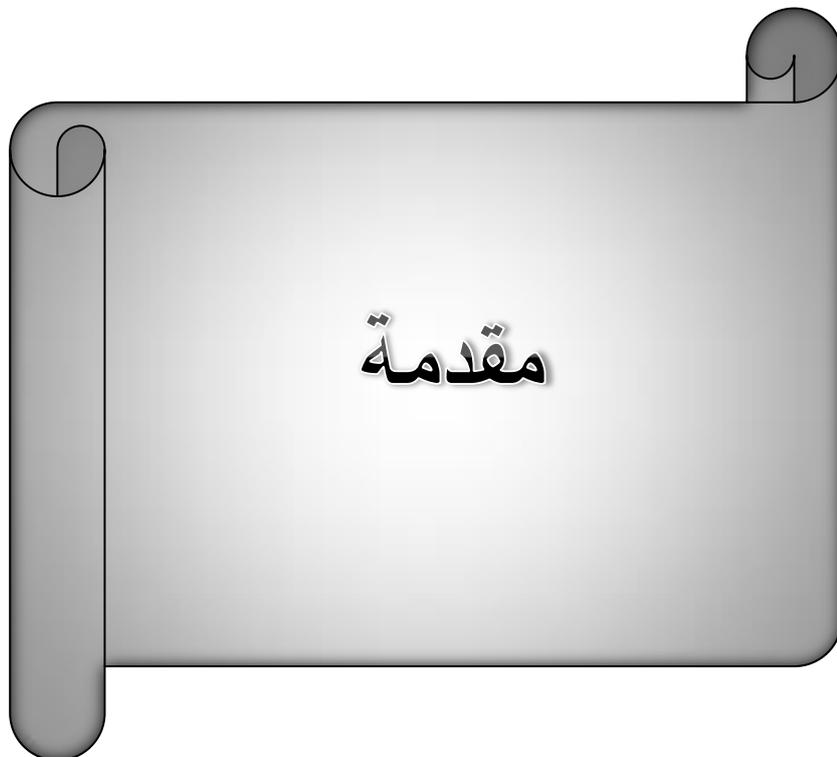
# قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
ت	نموذج الدراسة	01
18	التدرج الهرمي للحاجات لماسلو	02
21	نظرية العاملين (العوامل الدافعة-العوامل الصحية)	03
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	05
59	توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة التعليمية	06
60	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخدمة	07
61	توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري	08



قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
98	قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة	01
99	الإستبانة في شكلها النهائي	02
104	الصدق الداخلي لأبعاد الدراسة	03
110	نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ	04
111	نتائج توزيع البيانات الشخصية والوظيفية	05
113	نتائج إختبار T Teste لأبعاد الدراسة	06
118	نتائج إختبار الفرضيات	07



في ظل متغيرات بيئة الأعمال الداخلية والتطورات التكنولوجية الهائلة، تشهد المؤسسات حالة تنافس حاد سعياً لبلوغ أعلى مستوى من الأداء، وهذا ما ألزمها بإتباع السبل والطرق الحديثة التي تساهم في تحسين أداء العاملين، وبالتالي ضمان البقاء والتطور. بالإضافة إلى ذلك جعل أولى إهتماماتها المورد البشري، الذي يعتبر العمود الفقري في المؤسسات بدونها لا يكون وجود لها. فهو أهم مورد تملكه هذه المؤسسات، ولهذا أصبحت تسعى لتحقيق التميز من خلال الاهتمام به.

ومن بين مجالات اهتمام المؤسسة بالمورد البشري هو العمل على توفير بيئة عمل داخلية ملائمة باعتبارها مقوماً أساسياً لتحقيق رضاهم الوظيفي وبالتالي نجاح أي مؤسسة. فالمؤسسات اليوم تسعى لتحقيق أهدافها من خلال تحقيق مستويات ودرجات عالية من الرضا للعاملين فيها بمختلف مستوياتهم الإدارية والإهتمام بهم كمورد بشري هامة. فالرضا الوظيفي يعكس مدى تحقيق المؤسسة لطموح العاملين بغرض تحقيق أهدافها. ولهذا يعد موضوع بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي من المواضيع المهمة جداً، والتي حظيت بإهتمام كبير من قبل الباحثين، وقد جاءت دراستنا لمعرفة أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي.

### 1- إشكالية الدراسة:

تعد بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي من أهم المواضيع التي نالت إهتمام الكثير من الباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، فأى إهمال لمتغيرات بيئة العمل الداخلية يؤثر سلباً على نفسية المورد البشري، وبالتالي إنخفاض الرغبة في الأداء الفعال وتطوير المؤسسة وتحقيق أهدافها المسطرة. الأمر الذي إستلزم ضرورة دراسة هذه الحالة، حيث تم تطبيقها على مجموعة من البنوك العمومية لمعرفة مدى أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي. وبناء على ما سبق تم طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل؟

وقصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لبيئة العمل الداخلية بالبنوك العمومية بولاية جيجل ؟  
 - ما هو مستوى الرضا الوظيفي المدرك لدى أفراد عينة الدراسة بالبنوك العمومية بولاية جيجل؟  
 - هل تساهم أبعاد بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا لدى العاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة التقنية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل؟

## 2- فرضيات الدراسة:

إن الإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية تفرض علينا ضرورة وضع فرضيات كإجابات مسبقة عنها، حيث تقوم الدراسة على إختبار صحة الفرضيات التالية:

\* **الفرضية الرئيسية الأولى:** يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لبيئة العمل الداخلية بالبنوك العمومية بولاية جيجل؛

\* **الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي بالبنوك العمومية بولاية جيجل؛

\* **الفرضية الرئيسية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالبنوك العمومية بجيجل.

وتتدرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية تتمثل في :

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل؛

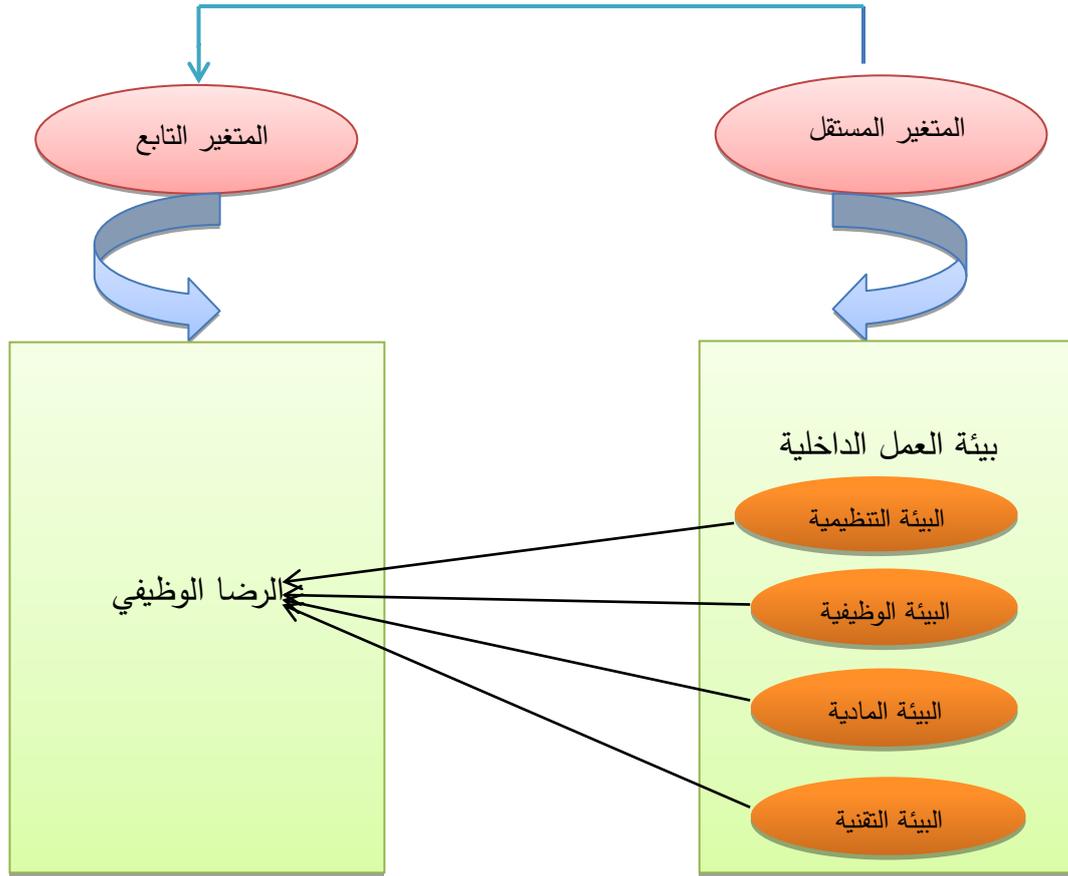
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل؛

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة المادية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل؛

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبيئة التقنية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل.

والشكل الموالي (الشكل رقم (01)) يوضح نموذج الدراسة.

## الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على ماورد في الأدبيات ذات العلاقة بالدراسة

## 3- أهداف الدراسة:

- يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في معرفة أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي في مجموعة من البنوك العمومية بولاية جيجل من خلال تحقيق الأهداف التالية:
- توضيح المفاهيم المتعلقة بكل من بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي؛
  - التعرف على بيئة العمل الداخلية في البنوك العمومية بولاية جيجل؛
  - التعرف على درجة الرضا الوظيفي بالبنوك العمومية في ولاية جيجل؛
  - توضيح أثر أبعاد بيئة العمل الداخلية (البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية) على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل؛
  - الخروج بتوصيات من شأنها إفادة البنوك العمومية والعاملين فيها حول تحسين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي.

**4- أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية العلمية لهذه الدراسة في كونها محاولة لتسليط الضوء على أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل، وذلك بإعتبار أنه موضوع حساس داخل المؤسسة لما له أهمية كبيرة في العمليات الإدارية وتحقيق كفاءة المؤسسة. أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في النتائج التي يؤمل أن تسفر عنها، والتي قد تساهم في إتخاذ إجراءات وتدابير لتوفير بيئة العمل الداخلية اللازمة والإهتمام بها في البنوك العمومية بولاية جيجل بما ينعكس بشكل إيجابي على رضا العاملين فيها.

**5- أسباب إختيار الموضوع:**

تتمثل الأسباب التي أدت بنا إلى إختيار هذا الموضوع فيما يلي:

- أهمية الموضوع وطبيعته العلمية، فهو يبرز أهم المشكلات التي تواجه المؤسسة العمومية؛
- قلة الدراسات في ميدان بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية؛
- الموضوع جدير بالدراسة، ويتوافق مع طبيعة التخصص أي في مجال إدارة الموارد البشرية؛
- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري والإهتمام به بتوفير الظروف الملائمة لزيادة درجة رضاه الوظيفي.

**6- حدود الدراسة:**

تمثلت حدود الدراسة في:

**الحدود الموضوعية:** إقتصرت هذه الدراسة حول أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي.

**الحدود البشرية:** تمثلت في عينة من العاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل.

**الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة في مجموعة من البنوك العمومية بولاية جيجل.

**الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021/2022.

**7- المنهج المتبع:**

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة وتحليل أبعادها والإجابة على التساؤلات الفرعية استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الإستعانة بكتب وأطروحات ومقالات لتبيان أهم المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، كما إعتدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة الحالة من خلال محاولة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الواقع، وذلك بالإعتماد على الإستبانة، التي وزعت على مجموعة من العاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل لمعرفة أثر بيئة العمل الداخلية لهذه البنوك على الرضا الوظيفي للعاملين فيها.

## 8- صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي واجهناها في هذه الدراسة نذكر ما يلي:

- صعوبة إختيار المتغيرات الخاصة ببيئة العمل الداخلية للمؤسسة؛
- نقص المراجع والدراسات الأجنبية الخاصة بمتغير بيئة العمل الداخلية؛
- صعوبة إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة؛
- صعوبة الحصول على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية في بعض البنوك العمومية؛
- تحفظ بعض المسؤولين في البنوك العمومية عن إعطاء بعض المعلومات الخاصة بالعاملين والبنك؛
- ضيق الوقت المخصص للدراسة، حيث أن الفترة التي منحت لنا غير كافية لإجراء الدراسة النظرية والميدانية.

## 9- هيكل الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة ومحاولة إثبات أو نفي فرضيات الدراسة قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي، وذلك إعتقادا على طريقة "IMRAD"، حيث تطرقنا في الجزء النظري أي في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، وقد تضمن المبحث الخاص بالأدبيات النظرية الخاصة ببيئة العمل الداخلية، والأدبيات النظرية الخاصة بالرضا الوظيفي، والأدبيات النظرية الخاصة بعلاقة بيئة العمل الداخلية بالرضا الوظيفي. أما المبحث الثاني من الفصل الثاني فتضمن الأدبيات التطبيقية لبيئة العمل الداخلية، والأدبيات التطبيقية للرضا الوظيفي، والأدبيات التطبيقية التي تناولت أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي. وأخيرا يأتي الفصل الثاني، الذي تناولنا فيه الدراسة الميدانية، والمقسم بدوره إلى مبحثين، المبحث الأول إستعرضنا فيه تصميم الدراسة وإختبار أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية. أما في المبحث الثاني فتضمن عرض ومناقشة النتائج، حيث تم فيه تحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة وإختبار فرضيات الدراسة .

## الفصل الأول:

### الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

#### تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

#### الخلاصة

تواجه المنظمة المعاصرة اليوم بيئة أعمال على درجة عالية من التغيير والتعقيد بسبب ما يحدث من تغييرات وتعديلات في السياسات والأساليب، ولهذا تسعى المنظمات إلى تحسين أدائها في ظل هذه البيئة المتغيرة. فالتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية تؤثر بدورها على البيئة الداخلية للمنظمة، وعليه تسعى هذه الأخيرة لتحقيق التوازن بين بيئتها الداخلية والخارجية من خلال التركيز على إرضاء العاملين باعتبارهم زبائن داخليين، والذين بدورهم سيسعون إلى إرضاء الزبائن الخارجيين، وبالتالي تضمن المنظمة النجاح والبقاء. فبيئة العمل الداخلية تعتبر من أهم المواضيع التي يهتم بها العلم الحديث، والتي تساهم في تنمية دوافع العاملين للعمل وزيادة إقبالهم عليه، ومنه يتحقق رضاهم الوظيفي الذي يعتبر من المفاهيم التي تهتم بالظروف النفسية والمادية والبيئية الضرورية لتحريك القوى الكامنة لدى العاملين، والتي تمكن من رفع معنوياتهم، كما تشعرهم بالصفاء الذهني وتدفعهم للعمل وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي مع شعورهم بالإرتياح في العمل الذي يعكس الرضا عن بيئة العمل الداخلية والعناصر المكونة لها.

وعليه سنحاول في هذا الفصل التعرف على الأدبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي، ومن ثم سنتطرق إلى أهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة مع التعقيب عليها. وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

#### المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة؛

#### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

يحظى الفرد بالكثير من الاهتمام من طرف الباحثين في مجال الموارد البشرية، باعتبار الفرد أهم عنصر في المؤسسة كونه القادر على التكيف مع باقي الأصول الأخرى. فإذا تم التعرف على عوامل رضاه فسيؤدي ذلك إلى تحسين الأداء. فالفرد له حاجات إذا أشبعت زاد رضاه عن العمل، حيث يصبح أكثر إقبالا على العمل. وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى الأدبيات النظرية لكل من بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي.

### المطلب الأول: الأدبيات النظرية لبيئة العمل الداخلية

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم بيئة العمل الداخلية وأنواعها وبعض عناصرها، إضافة إلى العوامل المؤثرة فيها.

#### أولاً: مفهوم بيئة العمل الداخلية

تعتبر بيئة العمل الداخلية عاملاً مهماً في تحقيق أهداف المنظمة، والتي لها تأثير على أداء وسلوك الأفراد فيها. وقد تعددت المفاهيم الخاصة بها وذلك نظراً لإختلاف وجهات نظر وآراء الباحثين. ومنه سنقوم بعرض بعض التعريفات الخاصة بها مع تبيان خصائصها وأهميتها.

#### أ- تعريف بيئة العمل الداخلية:

قبل التطرق إلى تعريف بيئة العمل الداخلية نقوم بتعريف بيئة العمل، حيث تعرف على أنها "جزء من البيئة العامة ذو التأثير المباشر على أهداف المنظمة، وتتكون من العملاء والموردين والعاملين بالمنظمات والمنافسين وجماعات التأثير أو الضغوط المتواجدة بالبيئة، من ثم فإن بيئة عمل المنظمة تشتمل على مجموعة المتغيرات أو القيود أو المواقف أو الظروف التي يمكن أن تكون غير خاضعة لسيطرة ورقابة المنظمة" (مصطفى محمود، 2003، صفحة 42). أما بيئة العمل الداخلية فيقصد بها "ظروف العمل الطبيعية وكل الظروف المادية أو المكانية المحيطة بالفرد في موقع عمله، وهذه الظروف هي أول ما يواجه الفرد عند دخوله للمنظمة وبصورة واضحة، وهي بذلك من الأمور التي يسهل الحكم على مدى كفاءتها، وتتضمن هذه الظروف العديد من العوامل ومن ذلك على سبيل المثال البيئة المحيطة بالعامل (محمد قاسم، 2010). ويعرف 'العمرو' بيئة العمل الداخلية بأنها "مقر العمل في المركز أو الوحدة، أما 'الشربيني' فهو يجعلها في مجموعة من الخصائص المميزة لبيئة العمل الخاصة بمنظمة بعينها، والتي يكون لها تأثير على أداء ودرجة رضا ومظاهر السلوك الوظيفي الخاصة بأعضاء هذه المنظمة" (محمد سرور، 2016، صفحة 70)، وتعرف أيضاً بأنها "تلك الخصائص المهمة للمنظمة التي تؤثر في عمل إدارة الموارد البشرية، ولكن سلطتها عليها محدودة ولهذا تحتاج أن تعاملها كبيئة خارجية لها" (سعاد

نايف، 2007، صفحة 15)، وهي التي توجد داخل إطار المنظمة وتؤثر فيها من الداخل وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق أداء العمل والتقنية المستخدمة والنظم والقوانين الخاصة بالمنظمة بما فيها الهيكل التنظيمي الرسمي وغير الرسمي، ومجموعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأنماط الاتصالات وأسلوب القيادة ونظم الأجور ونظام الحوافز والمهارات المتوفرة والفلسفة الإدارية" (محمود سلمان ، 2004 ، صفحة 325)، كما أنها "مجموعة القوى والأحداث التي تقع داخل المنظمة أو ضمن السيطرة الإدارية، أي إمكانية الإدارة التحكم بها فضلا عن خضوعها لملكية المنظمة (مسلم علاوي، 2018، صفحة 57).

من التعريفات السابقة نستخلص أن بيئة العمل الداخلية هي كل ما يحيط بالفرد في مكان عمله من ظروف طبيعية أو مادية، وتحتوي بيئة العمل الداخلية على مجموعة من العناصر التي تميز المؤسسة عن باقي المؤسسات الأخرى كالثقافة التنظيمية الخاصة بها وأهدافها ومواردها البشرية.

#### ب- خصائص بيئة العمل الداخلية:

تمتاز بيئة العمل الداخلية بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي البيئات. ومن أهم هذه الخصائص نذكر مايلي (حدة، 2022، صفحة 05):

- بيئة العمل الداخلية ثابتة نسبيا، حيث أن خصائصها تتصف بدرجة من الإستمرار النسبي، إلا أنه قابل للتغيير مع مرور الزمن، حيث أن شخصية المنظمة عملية مكتسبة تتأثر بالمتغيرات ذات العلاقة؛
- لبيئة العمل الداخلية تأثير مباشر في سلوك العاملين؛
- وفق التصورات الخاصة بالعاملين يتم إدراك بيئة العمل الداخلية، حيث يكون لتلك التصورات تأثير على إتجاهات وسلوكيات وأداء العاملين؛
- تحتوي بيئة العمل الداخلية على عناصر قوة وضعف المنظمة، حيث عند تحليل هذه العناصر يمكننا من زيادة قدرة هذه المنظمة على إستغلال الفرص أو مواجهة المخاطر.

#### ج- أهمية بيئة العمل الداخلية:

تتضمن البيئة الداخلية للمنظمة عناصر القوة والضعف، وتحليل هذه العناصر هو الذي يضع الأرضية القوية لإنطلاقتها، لأن هذا التحليل وحده يساهم في تقييم القدرات والإمكانات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة للمنظمة، ومن خلاله يمكن توضيح موقف المنظمة فيما يتعلق بالمنظمات الصناعية، وبه يمكن تحديد وتعزيز نقاط القوة (عبد العزيز صالح ، 2007، صفحة 184). وعليه تكمن أهمية بيئة العمل الداخلية في مايلي (رميلة، 2019، صفحة 451، 452):

- تقييم القدرات والإمكانات المادية والبشرية المتوفرة؛
- التعرف على الوضع التنافسي النسبي للمنظمة مقارنة بالمنظمات المماثلة أو العاملة في نفس الصناعة؛
- توضيح وتحديد نقاط القوة وتعزيزها للاستفادة منها والبحث عن سبل تقويتها في المستقبل بما يؤدي إلى زيادة قدرتها على إستغلال الفرص أو مواجهة المخاطر؛
- إستكشاف نقاط الضعف أو جوانب القصور التنظيمية لتتمكن من التغلب أو التقليل من آثارها السلبية؛
- تحقيق الترابط بين نقاط القوة والضعف (مخرجات التحليل الداخلي) ومجالات الفرص والمخاطر (مخرجات التحليل الخارجي)، مما يساعد على زيادة فعالية الإستراتيجيات المختارة؛
- إن الفهم الدقيق للبيئة الداخلية ونقاط القوة والضعف في المنظمة يساعد على جعل خياراتها الإستراتيجية واقعية وممكنة التنفيذ.

### ثانياً: أنواع بيئة العمل الداخلية

تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع، من بينها مايلي (نبيل علي مبخوث، 2018، صفحة 32):

- **البيئة التنظيمية:** وتتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات والتقنية المستخدمة والعلاقات السائدة في بيئة العمل والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية؛
- **البيئة الوظيفية:** تتضمن مايتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب وجزاءات وحوافز مادية ومعنوية، وسياسات إدارة الموارد البشرية من إستقطاب وإختيار وتعيين، فضلا عن وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها؛
- **البيئة المادية:** تتضمن المكونات المادية المؤثرة على بيئة المنظمة الداخلية مثل: الضوضاء ودرجة الحرارة والإضاءة وتصميم المكاتب والأدوات المكتبية؛
- **البيئة التقنية:** تتضمن التكنولوجيا الحديثة المستخدمة التي تيسر أداء العمل في المنظمات وتسهم في توفير الوقت والجهد.

كما يوجد تصنيف آخر لبيئة العمل الداخلية وذلك وفقا لخطوط إنسياب السلطة ودرجة المركزية واللامركزية السائدة، والنمط القيادي السائد، والثقافة التنظيمية السائدة إلى (مجدو هاجر ، 2017، صفحة 469):

أ- **البيئة الجامدة:** هي البيئة التي تتسم بالصرامة الشديدة والإنضباط والحزم، وقلّة تفويض السلطة، والإعتماد على المركزية المطلقة، وسريان خطوط السلطة والاتصالات من أعلى إلى أسفل الهيكل التنظيمي الهرمي التقليدي من خلال نمط القيادة الأوتوقراطي. وتقل هذه البيئة الإبداع والإبتكار نتيجة التقيد بالأوامر والتعليمات، والتقيد بالروتين والإجراءات المطولة؛

ب- **البيئة المرنة:** هي البيئة التي تتسم بالمرونة وتشجع الإبداع والإبتكار نتيجة المرونة في تنفيذ الأوامر والتعليمات، والتوسع في تفويض السلطات، والإعتماد على اللامركزية، وسريان خطوط السلطة والاتصالات في جميع الإتجاهات في الهيكل التنظيمي المصفوفي من خلال نمط القيادة الديمقراطية.

### ثالثا: عناصر بيئة العمل الداخلية

تتكون بيئة العمل الداخلية من عناصر كثيرة ومتنوعة، لكن سننتظر إلى أكثر العناصر تداولاً بين الباحثين. ومن بين هذه العناصر نذكر:

#### أ- العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية:

تتمثل أهم العناصر المادية لبيئة العمل الداخلية فيما يلي:

**1- الضوضاء:** تعرف الضوضاء بأنها صوت غير مرغوب فيه، وهي عبارة عن صوت عالي بسبب ذبذبات صغيرة سريعة في ضغط الهواء (عامر أحمد، 2010، صفحة 263). ولها تأثير سيء على العامل وإنتاجيته بسبب أنها عامل مزعج وعامل مشتت للإنتباه والتركيز (تصرف إنتباه العامل عن عمله وتقلل تركيزه عليه فتقل الكفاءة في إنجاز ذلك العمل) (سامي محسن، 2013، صفحة 245). وعرفها آخرون بأنها صوت غير مرغوب وغير مطلوب حيث يمكن أن يتمثل في صوت الطبيعة، صوت كلام أو صياح الآخرين بجانبنا أو صوت آلات المصانع (محمد محمود، 2014، صفحة 14). ويمكن للضوضاء أن تسبب العديد من الأضرار كعدم سماع العمال للإشارات أو التنبيهات وهذا ما يؤدي بهم للتعرض لحوادث العمل، ولكن من أخطر أعراضها فقدان السمع (عبد الرحمن م.، 2003، صفحة 15).

**2- الإضاءة:** تعتبر إضاءة مكان العمل أهم عامل في فيزيقي بيئة العمل، حيث أن العينين تؤديان أعمالاً هامة خلال 70% من يوم العمل، وهذا ما دلت عليه بعض الدراسات التي تناولت 21 عاملاً صناعياً ومكتبياً (فتحي محمد، 2011، صفحة 76). ولكن مستوى الإضاءة الأمثل يختلف من عمل لآخر، حيث أن الأعمال الدقيقة كالصناعات الإلكترونية والصناعات الكهربائية تتطلب إضاءة قوية، بالإضافة إلى ذلك فإن العمال من كبار السن يحتاجون إضاءة أقوى من غيرهم كالشباب مثلاً (محمد شحاتة، 2015، صفحة 177). ولكن هناك عامل آخر لا يقل أهمية عن شدة الإضاءة ألا وهو تجانس توزيع الضوء بمعنى مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من بيئة العمل على سبيل المثال ضوء النهار الطبيعي يمتاز بتحقيقه لأكبر قدر من التجانس في توزيع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل (فرج عبد القادر، 2001، صفحة 251).

**3- التهوية ودرجة الحرارة:** تعتبر عمليات التدفئة والتهوية والتكييف من العوامل المؤثرة على راحة العاملين ومستوى رضاهم، لهذا نلاحظ أن أغلب الإدارات العمومية تولي عناية كبيرة لهذه الإحتياجات، حيث توفر للعمال أنظمة التدفئة والتكييف المركزي كما تتيح تصميماتها الحديثة المجال للتهوية الطبيعية (نبيل، 2018،

صفحة 16). وقد وجد أن تحسن شروط التهوية في شركة 'إسمان كوداك' أدت إلى زيادة الإنتاج بنسبة 40%، وفي صناعة النسيج وجد أن زيادة سرعة حركة الهواء إلى 148 قدم في الدقيقة يؤدي إلى راحة العمال وزيادة كفائتهم، وهذا ما يؤكد أن الأحوال الجوية تؤثر في إنتاج العامل ونشاطه (محمود السيل ، 2013، صفحة 868).

**4- النظافة:** تعني الحفاظ على الآلات والمعدات في مكان العمل بحالة نظيفة، وذلك من أجل توفير بيئة عمل ملائمة تساعد على تحسين جودة الأداء والإحساس بالأمان وتجنب مشاكل الصيانة المتعلقة بعدم الإهتمام بالنظافة (حكمة رشيد و هنار إبراهيم، 2021، صفحة 153)، كما أن عدم النظافة في مكان العمل ووجود أوساخ ناتجة عن ممارسة الأعمال يؤثر سلبا على نفسية العاملين (محمد هاني، 2014، صفحة 215).

#### ب- العناصر الإدارية لبيئة العمل الداخلية:

توجد الكثير من العناصر الإدارية حيث إختلف الباحثين فيها سنركز على أكثر العناصر تداولاً بين العلماء والباحثين.

**1- الهيكل التنظيمي:** يعرفه روبرت أيلي أنه "إطار يوجه سلوك رئيس المنظمة في إتخاذ القرارات، وتتأثر نوعية وطبيعة هذه القرارات بطبيعة الهيكل التنظيمي" (حريم، 2003، صفحة 103). كما يعرف أيضا على أنه "البناء أو الإطار الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلة فيها، فهو يبين التقسيمات التنظيمية والوحدات التي تقوم بالأعمال والأنشطة التي يتطلبها تحقيق أهداف المنظمة" (مساعدة، 2015، صفحة 146) ؛

**2- الثقافة التنظيمية:** تعرف على أنها "مجموعة القيم المشتركة التي تحكم تفاعلات أفراد المنظمة فيما بينهم ومع الأفراد ذو العلاقة خارج المنظمة، ويمكن أن تكون نقطة قوة (ميزة تنافسية) أو نقطة ضعف وفق تأثيرها على سلوك أفراد المنظمة" (بودين، 2014، صفحة 54)، كما أنها تعبر أيضا عن "نوع المعتقدات والمعرفة والاتجاهات والعادات التي توجد داخل المنظمة. وتتكون ثقافة المنظمة إلى حد ما من معتقدات الإدارة العليا، ولكن أيضا من معتقدات الأفراد، ويمكن أن تكون هذه الثقافة مدعمة أو غير مدعمة، وسلبية أو إيجابية. كما أنها يمكن أن تؤثر على قدرة وإرادة العاملين في الإنضباط والأداء الجيد داخل المنظمة"؛ (أشوك و شلبا، 2002، صفحة 87)؛

**3- الاتصالات الإدارية:** تعرف الاتصالات الإدارية على "أنها العملية التي تهتم بإيصال المعلومات الهامة والقرارات لجميع أفراد المنظمة عن طريق متابعة وصول المعلومات، وتذليل عقبات وصولها باستخدام وسائل شفوية أو كتابية أو إلكترونية، بالإضافة إلى تقييد ومتابعة أي إتصال من خارج المنظمة أي المحافظة على طرق دخول وخروج المعلومات بوسائل إتصالية منظمة" (فرح، 2009، صفحة 138)؛

**4- القيادة الإدارية:** تعرف على أنها "النشاط الإداري الذي يسعى إلى تنظيم الإنتاجية وتشجيع إستخدام حل المشاكل وتحفيز الآخرين وتحقيق درجات عالية من الرضا لديهم" (قنديل، 2010، صفحة 18)، كما أنها تعرف

على "أنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والإستمالة بقصد تحقيق هدف معين" (مرسال، 2014، صفحة 10)؛

**5- الرقابة الإدارية:** يقصد بها "عملية قياس النتائج الفعلية في مقارنة النتائج الفعلية بأهداف الخطة وتشخيص سبب إنحرافات الواقع بالمطلوب، وإجراء التعديلات اللازمة لضمان عودة الأنشطة إلى المسار المخطط لها، وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة" (الفاعوري، 2008، صفحة 18)، حيث أن الرقابة الإدارية تهتم بقياس الأداء وذلك بمقارنته مع المعايير التي تم وضعها في الخطة، ثم تصحيح الإنحرافات السلبية وتدعيم الإنحرافات الإيجابية (عباس، 2004، صفحة 181)؛

**6- النظم واللوائح:** وهي عبارة عن أسس تنفيذ العمل وتسهيل القيام به من دون صعوبات، فهي مجموعة القوانين والأنظمة والإجراءات والقواعد التي تنظم وتوضح خطوات العمل وأساليب تنفيذه (السامراني، 2017، صفحة 258). وتعد النظم واللوائح أو القوانين والسياسات من بين أهم عناصر بيئة العمل الداخلية، لأنها شرط أساسي في المؤسسة حتى يسود الانضباط والنظام، حيث يعني هذا الأخير إحترام الشرعية القانونية من قبل جميع العاملين ووحدات التنظيم والتزامهم بالقوانين والأوامر والعمل على تنفيذها بشكل مستمر، وإتباع الإجراءات المحددة في مختلف السلوكيات والأنشطة. (رحمون، 2014، صفحة 43).

### المطلب الثاني: الأدبيات النظرية للرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الإتجاهات المتعلقة بالعمل، ولذلك نال إهتماما كبيرا من قبل الباحثين والعلماء والسلوكيين، حيث يساعد في تحديد مستوى فعالية أداء الموارد البشرية، والتي بدورها تعتبر الثروة النادرة والعنصر الفعال في المؤسسة. ولذلك سوف يتم التركيز في هذا المطلب على بعض المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي والنظريات المفسرة له وأنواعه، بالإضافة إلى أساليب قياسه والعوامل المؤثرة عليه.

#### أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي

تعددت مفاهيم الرضا الوظيفي في الدراسات والبحوث، حيث إختلف الباحثون في تعريفه، وبما أنه مرتبط بالعنصر البشري فهو يختلف في درجته من فرد لآخر. وسنقدم فيما يلي مجموعة من التعريفات التي منحت للرضا الوظيفي إضافة إلى بعض خصائصه وأهميته.

#### أ- تعريف الرضا الوظيفي:

يعرف 'هوبك' الرضا الوظيفي على أنه "مجموعة من الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل المرء على القول بصدق أنني راض في وظيفتي" (الصيرفي، 2007، صفحة 131، 132). ويرى 'هوبرت' أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين إتجاه أعمالهم، ويمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم" (جميل، 2015، صفحة 84). أما

أرلوند' فعرفه بأنه مقدار التأثير الإيجابي العام للأفراد إتجاه وظائفهم (Bal, 2014, p. 11). كما يعرف على أنه "مجموعة المشاعر الإيجابية والسلبية إتجاه ما تقدمه الوظيفة للعامل من مزايا مادية ونفسية وإجتماعية مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها، مما يترك أثرا ملموسا على مستوى أداء العامل وإنتاجية العمل" (محمد أحمد و سوسن عبد الفتاح، 2012، صفحة 135)، وهو حالة عاطفية ممتعة أو إيجابية ناتجة عن تقييم الفرد لعمله (Colin p, 2005, p. 171). ويعرف أيضا بأنه "شعور الفرد بالسعادة والإرتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل. فالرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج" (عصام عبد اللطيف، 2015، صفحة 09).

من التعريفات السابقة نستخلص أن الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الإيجابية التي يشعر بها العامل في المنظمة بسبب تلبية حاجاته ورغباته في العمل، وهو ناتج قبول جميع العوامل والظروف الوظيفية المحيطة به.

### ب- خصائص الرضا الوظيفي:

للرضا الوظيفي مجموعة من الخصائص. ومن بين هذه الخصائص نذكر ما يلي:

**1- تعدد مفاهيم طرق القياس:** أشار الباحثون في موضوع الرضا الوظيفي إلى إختلاف التعريفات الخاصة به وتباينها، ويرجع ذلك لإختلاف وجهات النظر بين العلماء والباحثين الذين تختلف مداخلهم وأرضياتهم التي يقفون عليها؛

**2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** عادة ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يخلق الرضا لشخص قد يخلق عدم الرضا لشخص آخر. فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر مما ينعكس على تنوع طرق القياس المستخدم (مصطفى ، 2018، صفحة 40)؛

**3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** تتباين أنماط السلوك الإنساني من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى وذلك نظرا لتعدد وتعمقه، وبالتالي نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات؛

**4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:** الرضا الوظيفي هو حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته (المجموعة العربية، 2013)

5- الرضا عن العمل إرتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي: يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة التي ترتبط بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته. ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الطريقة التي يقدمها للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات؛

6- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه عن العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير، وذلك نتيجة لإختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم(مؤيد موسى علي و هيثم عبد الله ، 2019، صفحة 157).

### ج- أهمية الرضا الوظيفي:

يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة بالنسبة للمورد البشري والمؤسسة والمجتمع والتي نوضحها فيما يلي:

➤ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمورد البشري: تتمثل أهمية الرضا الوظيفي للموارد البشرية في النقاط التالية(محمود و مريم، 2017، صفحة 137):

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي تتمتع بها الموارد البشرية تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عملها ومايحيط به؛

- الرغبة في الإبداع والإبتكار، فعندما تشعر الموارد البشرية بأن جميع حاجاتها المادية مثل: المأكل، المشرب، المسكن، ... وغير المادية من تقدير وإحترام وأمان وظيفي مشبعة بشكل كافي تزيد الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة جيدة؛

- زيادة مستوى الطموح والنقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في التطوير؛

- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموارد البشرية تساعد هذه الأخيرة على مقابلة متطلبات الحياة.

➤ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة: يؤدي الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة إلى إيجابيات تنعكس على المؤسسة. ومن بين هذه الإيجابيات نذكر ما يلي(زوينة، 2013، صفحة 54):

- يساهم الرضا الوظيفي في التقليل من حوادث العمل؛

- يقيس الرضا الوظيفي مدى فاعلية الأداء، فعند حدوث الرضا عند الفرد يزيد من أدائه وهذا ما يرجع على المنظمة بالربح والفائدة؛
- يتحكم الرضا الوظيفي في الصراع داخل المؤسسة. ففي حالة رضا الموارد البشرية عن عملهم ومحتواه وظروفه يغيب الصراع، أما في حالة عدم رضاهم فهذا يولد الصراع؛
- إن ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي إلى إنخفاض نسبة غياب العاملين، وإذا قل الرضا زادت نسبة الغياب والتأخر عن العمل؛
- يرفع الرضا الوظيفي مستوى الطموح لدى العاملين، وهذا ما يعود بالمنفعة على المنظمة؛
- يؤدي الرضا الوظيفي إلى زيادة الإنتاج.

➤ أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع: ينعكس ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في صورة (لكل ، 2018 ، صفحة 60،59):

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية؛
- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

### ثانيا: النظريات المفسرة للرضا الوظيفي

هناك العديد من النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي سنتطرق لأهمها في النقاط التالية:

#### أ- نظرية تدرج الحاجات لماسلو "Maslow":

وهي من النظريات المعروفة في الحاجات الإنسانية ، قدمها أبرهام ماسلو "Abraham Maslow"، والتي تسمى باسم تدرج الحاجات، والإفتراض الرئيسي في هذه النظرية هوأن الفرد إذا نشأ في بيئة لا تشبع حاجاته فإنه من المحتمل أن يكون أقل قدرة على التكيف وغير صحيح وظيفيا(مدحت محمد ، 2009، صفحة 164)

الشكل رقم(02): يوضح التدرج الهرمي للحاجات الإنسانية لماسلو



المصدر: (إسماعيل علي، 2018، صفحة 44)

وفيما يلي شرح مختصر للحاجات الخمسة التي يوضحها الشكل رقم(02):

1- **الحاجات الفسيولوجية(الأساسية):** وهي تلك الحاجات المرتبطة بضروريات البقاء على قيد الحياة، وتشمل الطعام والماء والملبس والمأوى وغيرها، ويرتبط إشباع الحاجات الأساسية عادة بالنقود كقوة شرائية(نوري ، 2014، صفحة 287) ؛

2- **حاجات الأمن والسلامة والإستقرار:** وتتموضع هذه الحاجات في المرتبة الثانية من سلم ماسلو، وتتضمن حماية الفرد من الأخطار الجسمية والصحية والبدنية، والحماية من الأخطار الاقتصادية والمالية. ويمكن للمدير أن يلعب دورا في ضمان وتوفير ظروف آمنة، وإستقرار العمل، وبرامج المزايا والمنافع الإضافية. فإذا ما إستطاع الفرد إشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن والإستقرار يبدأ بتوجيه إهتمامه لحاجات أخرى غير ملموسة وهي الحاجات الإجتماعية(حسين ، 2004، صفحة 112)؛

3- **الحاجات الاجتماعية:** وهي تتضمن حاجة الفرد أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود والمحبة، وأن ينتمي إلى جماعة، وأن يكون له أصدقاء، وأن يتفاعل مع الآخرين(محمد إسماعيل ، 2005، صفحة 88) ؛

4- **حاجات التقدير والإحترام:** وهي حاجات الفرد ورغبته في تكوين صورة إيجابية عن نفسه، وإعتراف الآخرين به وبأهميته بين الناس. ويرى ماسلو أن هذه الحاجات يمكن تقسيمها إلى نوعين الأول يتمثل في الرغبة في القوة والرغبة في الإنجاز والرغبة في الإستقلال والحرية، والثاني يتمثل في الرغبة في السمعة الحسنة وكسب إحترام الغير والمكانة الاجتماعية وإعتراف الآخرين وكذلك التقدير. ويعتقد ماسلو أن إشباع

الحاجة للإحترام يقود إلى الشعور بالثقة بالنفس والقوة والإحساس بالأهمية والضرورة في هذا العالم (مدحت محمد ، 2012، صفحة 134،135) ؛

5- **حاجات تحقيق الذات:** وهي شعور الفرد بكفاءته ومهاراته ورغبته في أن تتاح له الفرصة لإستغلالها وإستثمارها من خلال إنجازات يعترف بها الآخرون وخاصة في مجتمعه، فهي أشبه بالدور الذي يعتقد المرء أنه عليه القيام به في المجتمع لإثبات حضوره وشخصيته، وبالتالي قيمته في نظر المجتمع. فهذه الحاجات وإن إنطلقت من مشاعر وأحاسيس الآخريين إتجاه ما يقدم الفرد من إنجازات(صبي جبر، 2005، صفحة 46،47).

### ب- نظرية 'ERG' لألدرفر 'Alderfer':

خالف ألدرفر في نظريته ما جاء به أبرهام ماسلو في نظرية سلم الحاجات، حيث يرى أن الفرد لا يجب أن يعمل على إشباع حاجاته، بالتدرج والترتيب، مثلما أشار ماسلو، بل يعتقد ألدرفر أن الخلفيات الشخصية والعوامل الحضارية هي التي تلعب دورا في إشباع هذه الحاجات(وفاء برهان ، 2013، صفحة 117). وهي تلخص هرم ماسلو إلى ثلاث فئات للحاجات: البقاء(Existence) والإنتماء(Relioship) والتطور(Growth). أما حاجات البقاء فهي الأشكال المختلفة للربغبات الفيسيولوجية والمادية، مثل الجوع والعطش والمأوى. وتتمثل هذه الفئة أيضا في المحيط التنظيمي الأجر والظروف المادية للعمل. وتقابل هذه الفئة الحاجات الفيسيولوجية وبعض حاجات السلامة عند ماسلو. وتشمل حاجات الإنتماء كل الحاجات الخاصة بالعلاقات الشخصية مع الآخريين في مكان العمل، ويتوقف هذا النوع من الحاجات على عملية تبادل المشاعر مع الآخريين للحصول على الرضا. وتمائل هذه الفئة حاجات الأمن والحاجات الاجتماعية وبعض حاجات تقدير الذات عند ماسلو، أما حاجات التطور فهي كل الحاجات التي تتضمن جهود الفرد الموجهة نحو تحقيق التطور المبدع أو الذاتي في الوظيفة. وينتج إشباع حاجات التطور عن تولي الشخص لمهام لا تتطلب فقط إستخدام الفرد لقدراته بالكامل، بل قد تتطلب أيضا تطوير مقدرات جديدة لديه. وتتشابه حاجات تحقيق الذات وبعض حاجات تقدير الذات والإحترام لهذه الفئة(صلاح الدين محمد ، 2004، صفحة 134،135) .

### ج- نظرية الدافعية للإنجاز لمكلياند 'Mc Clelland':

يرى مكلياند أن هناك ثلاث حاجات لها تأثير على سلوك الفرد، وتتمثل هذه الحاجات في(منصور محمد إسماعيل ، 2013، صفحة 83):

1- **الحاجة إلى السلطة:** تشير هذه النظرية إلى أن الأفراد الذين يمتلكون رغبة قوية للسلطة يميلون دائما لممارسة التأثير والرقابة، وعادة ما يسعى هؤلاء للحصول على مناصب قيادية؛

**2- الحاجة للانتماء:** إن الأفراد الذين يمتلكون حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور بالسرور عندما يكونون محبوبين من قبل الآخرين، ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من قبل الجماعة التي ينتمون إليها، وهذه المشاعر تعزز لديهم الميل إلى بناء علاقات إجتماعية قوية مع الآخرين؛

**3- الحاجة للإنجاز:** وهذا يعني أن الأفراد الذين تتوافر لديهم حاجة قوية للإنجاز يمتلكون رغبة قوية للنجاح ويخافون من الفشل، وهم يميلون إلى التحدي ويضعون أمامهم أهدافا كبيرة، وإدراك هذه الحاجات مهم في المساعدة على تحفيزهم لتحقيق أهدافهم.

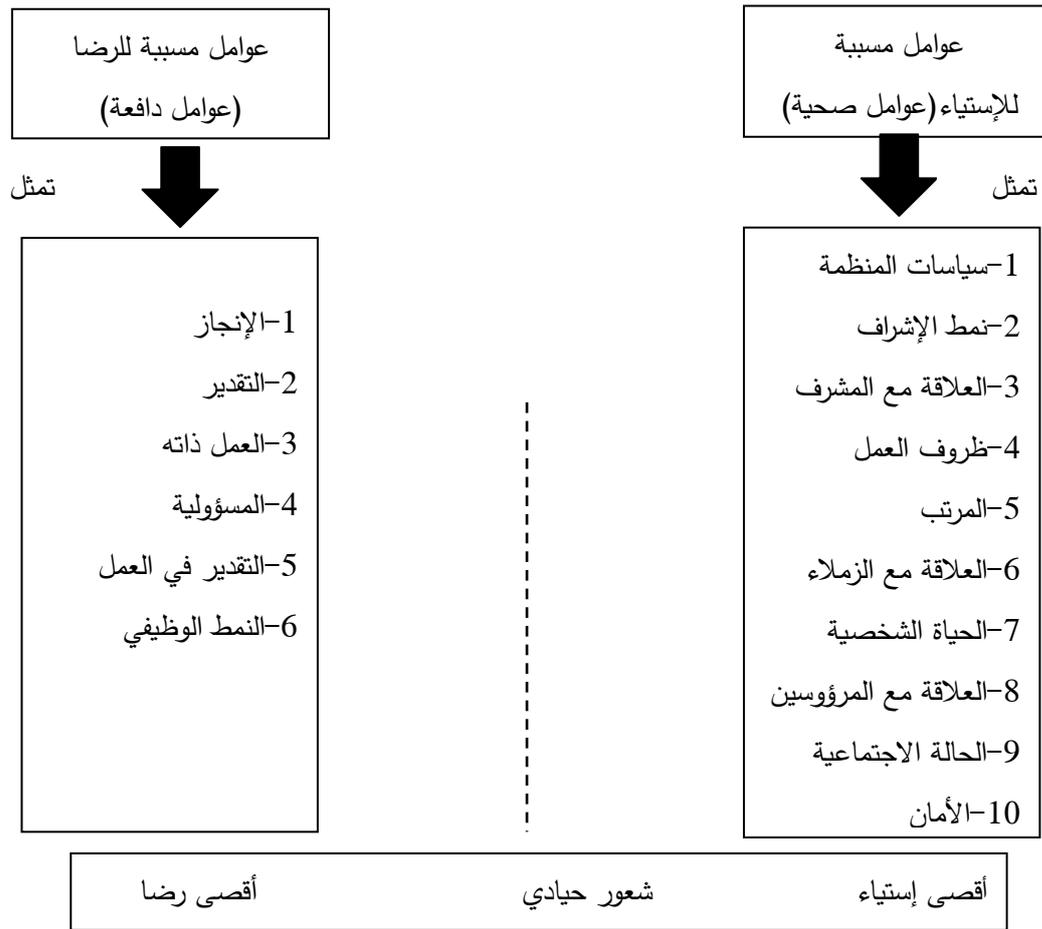
#### د- نظرية العاملين لهيرزبرغ 'Herzberg':

طور هرزبرغ نموذج العاملين في عام 1957 بعد أن قام بمقابلات مع مجموعة من العاملين بغرض تحديد أسباب الرضا وعدم الرضا الوظيفي(زيد ، 2014 ، صفحة 117)، وإعتمدت هذه النظرية على نظرية الحاجات لماسلو كأساس لدراسة الرضا الوظيفي ودلالاته. فالرضا عن العمل ليس عكس عدم الرضا عن العمل فالأسباب التي تؤدي إلى الرضا تختلف عن الأسباب المؤدية إلى عدم الرضا. وتقوم فكرة النظرية على مايلي(فايزة محمد رجب ، 2011 ، صفحة 52):

**1- العوامل الدافعة:** وتمثل العوامل المرتبطة بالعمل ذاته، حيث أنها تحقق في حالة وجودها على بناء درجة عالية من الرضا. وقد أطلق عليها هرزبرغ العوامل الحافزة منها(خضير كاظم ، موسى ، وأنعام ، 2009 ، صفحة 109،110): الشعور بالإنجاز، الإدراك الذاتي في قيمة العمل المنجز، طبيعة العمل ذاته، المسؤولية للفرد ، فرص التقدم بالعمل، النمو والتطور؛

**2- العوامل الوقائية:** وتمثل العوامل التي يؤدي عدم توافرها إلى حالة عدم الرضا في حين لا يؤدي وجودها إلى تحفيز الأفراد بل يمنع لديهم حالة عدم الرضا. وتتمثل العوامل الوقائية فيما يلي(محمد قاسم ، 2012 ، صفحة 60،61): سياسة الشركة وإداراتها، نمط الإشراف، العلاقات مع الرؤساء، ظروف العمل، الراتب، المركز الاجتماعي، الأمن الوظيفي، التأثيرات على الحياة.

## الشكل رقم(03): نظرية العاملين (العوامل الدافعة - العوامل الصحية)



المصدر: (طارق ، 2007 ، صفحة 313)

## هـ - نظرية القيمة للوك 'LOCK':

من بين النظريات الهامة في الرضا الوظيفي نظرية القيمة (Value Theory) . ووفقا لهذه النظرية فإن درجة رضا الفرد عن عمله أو عن عنصر من عناصره (سواء كان الأجر أو الترقية أو الشهرة أو ماشابه ذلك) (جيرالد و روبرت، 2004، صفحة 209) يمكن النظر إليه من ناحية القيمة، ويعني ذلك النظر إلى الرضا كحالة عاطفية سارة، وأنه ليس مجرد مجموع بسيط لحالات رضا الفرد عن العناصر الفردية التي تتكون منها الوظيفة، بل يجب النظر إلى جميع العوامل التي تلعب دورا في تحديد المستوى الكلي للرضا عند الإنسان (الصيرفي، 2007، صفحة 150).

## و - نظرية العدالة لأدمز 'Adams':

تتضمن النظرية ثلاثة عناصر أو متغيرات أساسية هي: المدخلات، والنواتج (المخرجات) والمصدر المرجعي للمقارنة (مهدي صالح مهدي ، 2021، صفحة 22). يكون تركيز هذه النظرية على أن تحديد الرضا هو عامل هام في المقارنات المختلفة، بإختصار سوف يشعر الفرد بالرضا إذا كانت مدخلاته (قدراته-أدائه-دافعيته ) إلى

مخرجاته (مكافأته عن العمل مثل حالته الاجتماعية وأجوره)، متساوية مع الآخرين في الوظائف المشابهة (إيهاب عيسى و طارق عبد الرؤوف، 2014، صفحة 112). يوجد عدم الإنصاف للفرد عندما يدرك أن نسبة نتائجه للمدخلات ونسبة نتائج الآخرين للمدخلاتهم غير متكافئة وتوجد عدالة عندما تكون نسبة نتيجة مدخلات الفرد كما يراها تساوي نسب العاملين الآخرين وبالتالي قد يكون عدم الإنصاف في صالح الفرد الذي يقوم بإجراء المقارنة (H.C, 1994, p. 18).

### ثالثا: أنواع الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالإرتياح النفسي في بيئة العمل، موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل. وتختلف درجة الرضا الوظيفي في الحياة الوظيفية لذلك يمكننا تقسيم الرضا الوظيفي إلى عدة أقسام وفقا لما يلي:

#### 1- حسب الشمولية: يتضمن الرضا الوظيفي وفقا لشموليته الأبعاد التالية: (سعيدة، 2020، صفحة 90)

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للعاملين: الإعتراف، القبول، التقدير، الشعور بالتمكن، الإنجاز، التعبير عن الذات، العلاقات مع الزملاء، والإتجاه نحو المهنة.
- الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للعاملين في محيط العمل: المدير، زملاء العمل، طبيعة العمل ونمط العمل.
- الرضا الكلي العام: هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي للعاملين إتجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

#### 2- حسب الزمن: يتضمن الرضا الوظيفي وفقا لزمته الأبعاد التالية (محمد حسين ، 2012، صفحة 46):

- الرضا الوظيفي المتوقع: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا خلال عملية الأداء الوظيفي بحيث ما يبده من جهد يتناسب مع هدف المهمة.
- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر العاملون بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يتحقق الهدف فعلا.

### رابعا: العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

توجد عدة عوامل تؤثر في الرضا الوظيفي للعامل، نذكر منها: (لامية، 2021، الصفحات 1067-1068)

- 1- الأجر: حيث يعتبر الوسيلة الأساسية لإشباع حاجات الفرد، ويمتد أثره ليعطي الشعور بالأمان، في حالات أخرى يستخدم الأجر لإشباع الحاجات الإجتماعية.

- 2- محتوى العمل:** تلعب طبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله دورا كبيرا في التأثير على درجة الرضا، كدرجة تنوع المهام مثلا، فكلما كانت عالية كلما قل الملل النفسي، وأيضا درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد، حيث كلما زادت حرية الفرد في إختيار طرق أداء العمل والسرعة التي يؤدي بها العمل كلما زادت درجة رضاه.
- 3- فرص الترقية:** كلما كان طموح الفرد أو توقعات الترقية لديه أكبر مما هو متاح كلما قل رضاه عن العمل، والعكس صحيح.
- 4- نمط الإشراف:** لكي يحقق المشرف الرضا بين المرؤوسين يجب عليه أن يكون متفهما لمشاعر مرؤوسيه، ويقوم علاقات معهم أساسها الصداقة والثقة والإحترام المتبادلين والمودة.
- 5- جماعة العمل:** حيث كلما كان تفاعل الفرد مع الآخرين في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله.
- 6- ساعات العمل:** حيث أنه بالقدر الذي تتعارض ساعات العمل مع وقت الراحة وحرية الفرد في إستخدامه بالقدر الذي ينخفض به الرضا عن العمل والعكس صحيح.
- 7- ظروف العمل المادية:** وهي الإضاءة والحرارة والتهوية والرطوبة والضوضاء ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل والأمراض المهنية المتصلة بالعمل، حيث أن جميعها تؤثر على قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله وتحقق رضاه عن العمل.

### خامسا: أساليب قياس الرضا الوظيفي

من بين الطرق المعتمدة في قياس الرضا الوظيفي نذكر مايلي:

#### أ- الطرق الموضوعية:

تقيس الطرق الموضوعية الرضا من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب، ودوران العمل، ومعدل الإنتاج المرفوض، وحجم شكاوى العاملين، وعدد حوادث العمل، ونسبة إنتشار الشائعات والصراع، ودرجة مقاومة التغيير. وهذا النوع من المقاييس يغلب عليه الطابع الموضوعي، إذ تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه. كما يتميز هذا النوع بأنه مفيد في التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا العاملين، ولكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشكلات أو تشير إلى أسباب العلاج الممكنة(آلاء عبد الكريم ، 2020، صفحة 213) ، ومن بين هذه المقاييس نذكر مايلي:

**1- معدل التغيب عن العمل:** يعتبر مؤشر درجة ارتفاع تغيب العامل عن المنظمة لأنفه الأسباب، معيار يساهم في تحديد درجة رضا العامل وسط المنظمة، لأن العامل الذي يشعر بالرضا والسعادة في العمل يكون

أكثر إلتراما وإرتباطا بعمله، معنى ذلك لا يتأخر عن مواعيد الإلتحاق بعمله أو يخرج قبل إنتهاء ساعات العمل، ولا يتغيب إلا لظروف إستثنائية أو الحرجة، مثل المرض أو تعرضه لحادث أو لسبب عائلي، وتجده يعمل بكل طاقاته ومجهوده(هوارى ، 2017، صفحة 46)، وتجدر الإشارة إلى أنه بالرغم من وجود طريقة موحدة ومنتفق عليها لقياس معدل الغياب، إلا أنه يمكن الإسترشاد بالطريقة التي إقترحتها وزارة العمل الأمريكية. ويحسب معدل الغياب وفق الطريقة التالية(نبيلة ، 2007، صفحة 65)

$$100 \times \frac{\text{مجموع أيام الغياب للأفراد ( فترة زمنية معينة)}}{\text{متوسط عدد الأفراد العاملين ( في نفس الفترة) } \times \text{عدد الأيام}} = \text{نسبة الغيابات خلال فترة}$$

**2- معدل دوران العمل:** يطلق مصطلح دوران العمل على الحركة الناتجة عن ترك بعض العاملين للخدمة داخل المؤسسة وإحلال آخرين جدد محلهم، فهو يشير إلى حركة القوى العاملة دخولا إلى المؤسسة وخروجا منها، وتعكس لنا تلك الحركة مدى إستقرار العامل في المؤسسة. إن دوران العمل الذي نقصده هنا هو الذي يحدث بلا نظام ودون حاجة حقيقية كإعتلال صحة العامل أو كبر سنه، وإنما يحدث نتيجة حالة عدم الرضا (زهية ، 2007، صفحة 65). ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس حالات ترك الخدمة الإختياري مقسوما على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة ويأخذ معدل ترك الخدمة شكل المعادلة التالية(هشام ، 2019، صفحة 158) :

$$100 \times \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال فترة زمنية}}{\text{إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}} = \text{معدل ترك الخدمة}$$

**3- معدل الأمن والسلامة المهنية:** من بين العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي ظروف العمل كالإضاءة ودرجة الحرارة ولقد تزايد الاهتمام بهذا الجانب بغية التخفيض والتقليل من حوادث العمل وتحسين الأمن ومواقع العمل، وتحسب معدلات الإصابة والأمراض المهنية التي تسببها ظروف العمل للوقوف على مدى حسن الظروف ومدى درجة رضا العاملين، فأرتفاعها يعكس حالة عدم الرضا لدى العاملين وإنخفاضها

يعني ظروف العمل الجيدة ومن ثم رضا الأفراد عنها. ويقدر معدل الأمن والسلامة المهنية في مؤسسة ما من خلال المعادلة التالية (سيد أحمد ، 2017، صفحة 14):

$$\text{معدل وقوع الحوادث و الأمراض} = \frac{\text{عدد الإصابات بسبب العمل} \times 1 \text{ مليون}}{\text{عدد ساعات العمل المتاحة}}$$

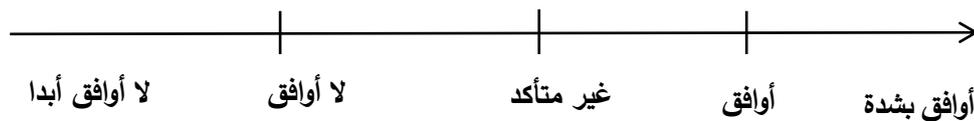
حيث عدد ساعات المتاحة = عدد العاملين × عدد ساعات العمل الأسبوعية × عدد ساعات

### ب- الطرق الذاتية:

تقيس الطرق الذاتية الرضا الوظيفي بطريقة مباشرة وبأساليب تقديرية ذاتية، وهذا النوع من المقاييس يعد أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا وعدم الرضا ومن هذه المقاييس (إيمان عباس ، 2013، صفحة 375) :

**1- طريقة تقسيم الحاجات:** في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الإستقصاء، بحيث تتبع تقسيما عاما للحاجات الإنسانية مثل الذي إقترحه ماسلو والذي يتضمن : الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمن، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير، حاجات تحقيق الذات. وتصمم الأسئلة بحيث يمكن الحصول على معلومات من الفرد عن مدى ما يتيح العمل من إشباع لمجموعات الحاجات المختلفة لديه. وعليه فإن كل مجموعة من مجموعات الحاجات يكون لها أسئلة متعلقة بها في القائمة (أحمد صقر، 1983، صفحة 407)؛

**2- طريقة التدرج التجميعي لليكارث:** قدم هذه الطريقة الباحث الأمريكي 'Rensis Likert' عام 1954، وفقا لهذه الطريقة يتم قياس مستوى الرضا الوظيفي من خلال طرح مجموعة من العبارات على المورد البشري، بحيث تشير هذه العبارات إلى خصائص معينة للوظيفة. ويكون مطلوبا من المورد البشري أن يقرر درجة موافقته بالنسبة لكل عبارة من العبارات المطروحة وتعطى للإجابات التي يقدمها المورد البشري درجات تتراوح بين 1 و5 كما هو موضح أدناه:



وبتجميع الدرجات التي حصل عليها المورد البشري في العبارات المختلفة يمكن حساب القيمة الكلية لدرجة رضاه الوظيفي (عبد الرحمان ، 2015، صفحة 85) .

**3- طريقة الوقائع الحرجة لهرزبرغ:** تقوم هذه الطريقة على إجراء مقبلات شخصية لأفراد العينة، ويتطلب فيها منهم تذكر الأوقات التي يشعرون فيها بالإستياء وبالرضا خلال فترة معينة مع ذكر أسباب ذلك. وقد أدى إستخدام هذه لطريقة إلى نتيجة هامة مفادها أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الشعور بالرضا لا يؤدي غيابها بالضرورة إلى حدوث عدم الرضا الوظيفي. ومن الإنتقادات الموجهة لهذه الطريقة هي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تقتصر إلى قدر قليل من الموضوعية لإعتمادها على النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة(عثمان محمود الأمين ، 2016، صفحة 09).

### المطلب الثالث: الأدبيات النظرية حول العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي

لقد تم بالفعل إجراء عدد كبير من الأبحاث والدراسات لفهم دور بيئة العمل، وخاصة معرفة أثر مستوياتها المختلفة على الرضا الوظيفي. فعلى سبيل المثال توصلت دراسة 'Rafia' وآخرون إلى أن إنتاجية المنظمة من جهة والرضا الوظيفي للموظفين من جهة أخرى يعتمد إلى حد كبير على التقدير الذي يتحصل عليه الموظفون، حيث كان له الأثر الايجابي في رفع كفاءتهم، حيث وجدوا أن التقدير يطور الموظفين ويحفزهم على المدى الطويل بينما لا تضمن الحالة المادية لبيئة العمل الرضا الوظيفي، بل تزيل فقط حالة عدم الرضا، حيث يؤدي عدم وجود بيئة عمل مادية مناسبة إلى زيادة استياء الموظفين. بعبارة أخرى يجب زيادة إنتاجية الموظف من خلال إعطاء الأهمية المناسبة لبيئة العمل فيما يتعلق باحتياجات الموظف، كما أن التقاهم والتعاون بين زملاء العمل والمشرفين يلعب دورا بارزا في تحقيق الرضا الوظيفي أكثر من معدلات الأجور، وعليه من الأنسب تحسين مهارة الإدارة لضمان الأداء العام للموظفين لتحقيق نتائج أفضل للمؤسسة. بالإضافة إلى أن السلامة الوظيفية وأمن الموظفين والتقاهم والتعاون بين زملاء العمل والمشرفين وساعات العمل ومعدل الأجور معايير مناسبة لدراسة بيئة العمل وتأثيرها على الرضا الوظيفي. وعليه يمكن اعتبار مستويات بيئة العمل التالية كأبعاد تؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين، وهي: البيئة المادية (مستوى الرضا عن الديكور المكتبي، والوضع المكتبي، والأمن الصحي والظروف المادية الأخرى)، البيئة الاجتماعية (مستوى الرضا عن العلاقة مع زميل العمل، والعلاقة مع المشرف)، بيئة الأمن (مستوى الرضا عن الأمن الوظيفي، وسلامة الموظفين)، البيئة المالية (مستوى الرضا عن معدل الأجور ، والتسهيلات التحفيزية ، والتقدير، والدعم اللوجستي). وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة قد أجريت ضمن منظمتين هما

Department of Agricultural :DAE (Bangladesh Rural Electrification Board:BREB)

(Extension)، والتي خلصتا إلى أن هناك تأثير إيجابي لبيئة العمل على الرضا الوظيفي. فعلى الرغم من أن هذه الدراسة أجريت على نطاق صغير وبدون تصنيف لأنواع الموظفين، إلا أنها تعطي رؤية واضحة للموظفين حول بيئة العمل وتوقعاتهم. كما تشير الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بـ BREB ببيئة العمل المتعلقة بالجوانب المادية والاجتماعية والأمنية، بينما تحتاج DAE إلى الاهتمام أكثر بالجوانب المادية والاجتماعية

والمالية (Rafia , Mohammed, & Mohammed, 2020, pp. 1-5)

ولإبراز العلاقة الايجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي نضيف دراسة أخرى 'Agbozo وآخرون'، حيث قيمت هذه الدراسة مستوى الرضا الوظيفي ومعنويات الموظفين في البنك التجاري بناء على بيئة العمل. وتبين أن معظم موظفي البنك راضون عن بيئة عملهم الحالية. فأولئك الذين كانوا راضين صنفوا مستوى الرضا عال جدا، وأشار غالبية المستقصى منهم إلى أنهم راضون إلى حد ما. حيث كان المستوى العام للرضا الوظيفي في البنك مرضيا إلى حد ما. كما أكد عدد قليل من المبحوثين أن الثقة في الوظيفة بشكل عام لم تكن عالية. وبشكل عام يتأثر معظم الموظفين بالمساعدة التي يتلقونها من الزملاء والمشرفين لأن هذا له تأثير على الرضا الوظيفي للموظفين ومعنوياتهم، فقد ثبت أن العلاقة الجيدة والتواصل لهما علاقة مباشرة بمعنويات الموظفين ورضاهم في العمل. وعليه أكدت نتائج الدراسة على ضرورة قيام الإدارة بتحسين بيئة عمل الموظفين لزيادة رضاهم الوظيفي وبالتالي زيادة الإنتاجية (George, Isaac, Mabel, & Yaw, 2017, pp. 12-18)

بالإضافة إلى الدراسة السابقة نجد دراسة 'Abdul وآخرون' التي تؤكد على أن تحقيق الرضا الوظيفي يعتمد على بيئة العمل، وذلك من خلال توفير التسهيلات الممكنة في بيئة العمل مما يمكن من تحقيق هدف المنظمة. فلقد أجريت هذه الدراسة لفهم تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للموظفين، والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. فلقد اتفق الموظفون العاملون في القطاعات الثلاثة (البنوك والجامعات والاتصالات) على أن بيئة العمل تلعب دورا حيويا في تحقيق الرضا الوظيفي، نظرا لتزايد المنافسة أين أصبحت بيئة الأعمال ديناميكية وصعبة، لذلك يتعين على المؤسسات المختلفة من أجل العمل بأقصى إمكاناتها التأكد من أن موظفيها يعملون في بيئة مواتية وودية. فلقد أصبح الموظفون قلقين بشأن بيئة العمل التي تشمل ساعات العمل والسلامة المهنية والأمن، والعلاقة مع زملاء العمل، وحاجات التقدير، الإدارة العليا... ولهذا أصبحت إدارة القوى العاملة أكثر صعوبة لأن الموظفين مؤهلين تأهيلا عاليا ومدركين لحقوقهم أثناء العمل في المؤسسة. لذلك، من الضروري أن تحدد المنظمات احتياجات موظفيها وإرضائها لضمان الإنجاز الفعال لأهدافها وغاياتها. فبيئة العمل الجيدة تزيد من ولاء الموظفين ومستوى التزامهم وكفاءتهم وفعاليتهم وإنتاجيتهم، كما تنمي لديهم إحساسا بالملكية مما يزيد في النهاية من الفعالية التنظيمية ويقلل من التكلفة الناتجة عن عدم رضاهم (Abdul & Raheela, 2014).

نضيف نتائج دراسة أخرى تؤكد على وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي، والتي أظهرت أن بيئة العمل لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، لذلك يجب على المنظمات الانتباه إلى هذا العنصر. فالرضا الوظيفي له علاقة إيجابية بالفرص التي توفرها المنظمة للموظفين، والتي تم تمثيلها في هذه الدراسة باحتياجات التقدير والتي لها أيضا علاقة كبيرة بالرضا الوظيفي، كما أن الدعم الإشرافي ومشاركة العمال يقللان من ضغوط العمل مما يساعد في زيادة الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. زيادة على ذلك يرتبط دعم الإدارة العليا ارتباطا إيجابيا بالرضا الوظيفي، ولكن تبين أن العلاقة مع زملاء العمل ليس لها علاقة كبيرة بالرضا الوظيفي. وبشكل عام توصلت الدراسة إلى أن بيئة العمل المادية وبيئة العمل الإنسانية وبيئة العمل

التنظيمية تؤثر في نفس الوقت على الرضا الوظيفي للموظف. لذلك، يمكن الاستنتاج أنه من أجل تحسين الرضا الوظيفي لموظفي الشركة، تحتاج الشركة إلى الاهتمام ببيئة العمل التي توفرها للموظفين (Edward, 2014, pp. 1-5).

## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

### المطلب الأول: الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية

في هذا المطلب سنتطرق إلى أبرز الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية باللغتين العربية والأجنبية ثم التعقيب عليها.

#### أولاً: الدراسات باللغة العربية

##### 1- دراسة (أحمد تقي الدين، 2022):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الإرتباطية بين بيئة العمل الداخلية والضغط النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم الإبتدائي، وكذلك إمكانية التنبؤ بمستوى الضغط النفسي من خلال بيئة العمل الداخلية لدى أفراد عينة الدراسة. وقد إستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي بإعتباره الأنسب لدراسة، وتم توزيع (80) إستبانة على أساتذة التعليم الإبتدائي. كما إستخدم الباحث أداتين لغرض جمع البيانات اللازمة وهما: إستبانة بيئة العمل الداخلية من إعداده ومقياس الضغط النفسي من إعداد 'ليفينشتاين وآخرون'. وقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى نتائج متعددة منها: وجود علاقة إرتباطية دالة إحصائياً وعكسية بين بيئة العمل الداخلية ومستوى الضغط النفسي لدى أساتذة أفراد عينة الدراسة إضافة إلى إمكانية التنبؤ بمستوى الضغط النفسي من خلال بيئة العمل الداخلية لدى أساتذة أفراد عينة الدراسة.

##### 2- دراسة (أحمد ح.، 2021):

حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الإطار المفاهيمي لبيئة العمل الداخلية، والتعرف على مستوى ونوعية بيئة العمل الداخلية في مصنع سكر عسلاية في السودان. وقد إستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، حيث تم توزيع (50) إستبانة على مجتمع البحث البالغ عددهم (500) مفردة، كما إستخدم الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة وقد تمثلت أبعاد بيئة العمل الداخلية حسب هذه الدراسة في: البيئة المادية، البيئة التقنية، البيئة التنظيمية. من النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة أن الحوافز المادية تعتبر أكثر فعالية من الحوافز المعنوية في تحسين أداء العاملين، وأن ظروف العمل المادية السيئة تسهم في تسرب العاملين إلى منظمات أخرى، كما توصل إلى أن

العاملين يواجهون ضغوط عمل عالية أثناء تأدية المهام الموكلة لهم، إضافة أنه لا توجد رؤية واضحة لترقية العاملين ووضعهم في وظائف تليق بقدراتهم ومهاراتهم.

### 3- دراسة (وداد، 2021) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر البيئة الداخلية في الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة، من خلال هذه الدراسة تتمثل متغيرات البيئة الداخلية المتمثلة في الإتصالات، الثقافة التنظيمية، وجماعة العمل. وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع (60) إستبانة على الأساتذة الجامعيين في الكلية، عن طريق الإستبانة التي ضمت 30 عبارة، وإعتمد الباحث في تحليله للبيانات على مجموعة من الأساليب الإحصائية منها: الارتباط والإنحدار البسيط والمتعدد، مستعينا في ذلك ببرنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، توصلت الدراسة على العديد من النتائج منها وجود أثر إيجابي للبيئة الداخلية بأبعادها المتمثلة في الاتصالات والثقافة التنظيمية وجماعة العمل في المتغير التابع الأداء الوظيفي إضافة إلى أنه تم التوصل إلى أن البيئة الداخلية لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بيئة محفزة على الأداء الوظيفي وعلاقات العمل الداخلية يسودها التعاون والعمل الجماعي والإحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤسين.

### 4- دراسة (علي عامر و الخنساء ، 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل في جامعة كردفان. وقد إستخدم الباحثين المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة كردفان البالغ عددهم (503). وتم سحب عينة عشوائية عددها (150) مفردة، تمثلت متغيرات بيئة العمل الداخلية حسب هذه الدراسة في: الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي والثقافة التنظيمية. أما بالنسبة للمتغير الثاني فتمثلت في: دوران العمل الإجباري، دوران العمل الإختياري. ولقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الهيكل التنظيمي له تأثير سلبي معنوي على معدل دوران العمل الإختياري وإيجابي على معدل دوران العمل الإجباري، وأن المناخ التنظيمي والثقافة التنظيمية يؤثران إيجابا في معدل دوران العمل الإجباري والإختياري، كما تم التوصل إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل ومعدل دوران العمل.

### 5- دراسة (خالد و هيبة، 2020) :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور بيئة العمل الداخلية في رفع وتعزيز مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز لولاية الأغواط، حيث إعتد الباحثين في دراستهم على المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدما الإستبانة موزعة على عينة مكونة من (124) موظفا بمؤسسة سونلغاز بالأغواط. وقد تم التوصل إلى النتائج التالية: تلعب بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الظروف المادية والمعنوية) دورا في

تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز لولاية الأغواط، الظروف المادية المناسبة (الأجر، المكافآت) تساهم في ارتفاع الولاء التنظيمي، الظروف المعنوية (العلاقات داخل المؤسسة، المشاركة في إتخاذ القرار) تساهم في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط.

#### 6- دراسة (نبيل، 2018) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل بالإدارات العمومية وأثرها على أداء الموظفين بالمصالح الخارجية لوزارة المالية، وقد تم توزيع (183) إستبانة على عينة قصدية من الموظفين، وقد تمثلت متغيرات بيئة العمل في هذه الدراسة في: المتغيرات المادية، المتغيرات التنظيمية، المتغيرات الاجتماعية، المتغيرات الوظيفية. وقد تم التوصل إلى العديد من النتائج منها: وجود أثر إيجابي لبيئة العمل على أداء الموظفين وكان الأثر الأقوى للمتغيرات الاجتماعية، ثم التنظيمية، تليها الوظيفية، بينما كانت المتغيرات المادية أقل تأثيراً. وقد إنعكس الأداء العالي للموظفين إيجاباً على فعالية هذه المصالح.

#### 7- دراسة (أحمد ي.، 2017) :

تهدف الدراسة إلى قياس أثر عوامل البيئة الداخلية للمنظمة على مستوى دافعية الإنجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية، وقد إعتد الباحث على العينة العشوائية المنتظمة. وقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفي وكالة الغوث الدولية المتعلمين وغير المدرسين الذين يتبعون لقطاع الخدمات والبالغ عددهم (2280) حيث تم توزيع (329) إستبانة، وتم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي إضافة إلى إستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات، وقد تمثلت عوامل البيئة الداخلية في: المستوى التنظيمي، الموارد المادية، الموارد البشرية، الموارد التكنولوجية، الحوافز والترقيات. وقد تم التوصل إلى النتائج التالية: وجود علاقة إرتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين عوامل البيئة الداخلية للمنظمة بجميع محاورها (المستوى التنظيمي، الموارد المادية، الموارد البشرية، الموارد التكنولوجية، الحوافز والترقيات) ومستوى دافعية الإنجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية. كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن هناك أثر ذات دلالة إحصائية لعوامل البيئة الداخلية التالية: الموارد البشرية، المستوى التنظيمي، الموارد التكنولوجية حسب الترتيب على دافعية الإنجاز.

#### 8- دراسة (ستان محمود، 2016) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين البيئة الداخلية وإنتاجية العمل في بلدية الخليل من وجهة نظر الموظفين. تمثلت عناصر البيئة الداخلية في : الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مدى مشاركة العاملين في إتخاذ القرار، تحفيز العاملين ومكافأتهم، نمط الإتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا المستخدمة. تم جمع البيانات بإستخدام إستبانة وزعت عشوائياً على (150) موظفاً وموظفة في بلدية الخليل، حيث إستخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات وتحليلها. ولقد تم

التوصل إلى العديد من النتائج منها: جاءت درجة توفر بيئة العمل الداخلية إيجابية لموظفي بلدية الخليل بدرجة متوسطة وفق عناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مدى مشاركة العاملين في إتخاذ القرار، تحفيز العاملين ومكافئتهم، نمط الإتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا المستخدمة)، غير أن عناصر الهيكل التنظيمي، القيادة، مشاركة العاملين في إتخاذ القرار جاءت بدرجة ضعيفة، في حين أن عناصر نمط الإتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا جاءت بدرجة متوسطة. كما توصلت الدراسة إلى أن درجة كفاءة إنتاجية موظفي بلدية الخليل متوسطة، بالإضافة إلى أن تأثير عناصر البيئة الداخلية المتمثلة في الهيكل التنظيمي، القيادة، مشاركة العاملين والمكافآت والحوافز لها علاقة مع إنتاجية العاملين، حيث أن ارتفاع درجة بيئة العمل أو أي من عناصرها يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين والعكس صحيح.

### ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

#### 1- دراسة (Kibogo , 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ومعرفة أثر بيئة العمل على أداء العاملين وقد إعتد الباحث على توزيع (120) إستبانة على العاملين تم إختيارهم بطريقة العينات الطبقية والمستمدة من مستويات الإدارة العليا والمستويات المتوسطة وغير الإدارية. كما إستخدم الباحث أساليب متعددة لتحليل البيانات منها التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية. وتمثلت عناصر بيئة العمل في هذه الدراسة في ظروف المادية والثقافة التنظيمية والقيادة وعلاقات العمل. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن القيادة والثقافة تلعب دورا في خلق جو حماسي، حيث يؤثران على أداء العاملين في المؤسسة، كما أن بيئة العمل المادية المتكونة من الضوضاء والحرارة والتهوية والإضاءة تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين.

#### 2- دراسة (Gitahi , Maina, & Joel, 2015) :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر بيئة مكان العمل على أداء العاملين في البنك بمدينة ناكورو، وذلك من خلال تحديد مدى تأثير العوامل المادية في مكان العمل والعوامل النفسية والاجتماعية وعوامل التوازن بين العمل والحياة وأداء عمالي البنك في مدينة ناكورو. تم توزيع عينة قدرت بـ (173) عامل، وإستخدم الباحث العينات العشوائية الطبقية مع الإحتمالات المتناسبة مع حجم المؤسسة في البنوك، كما إستخدم المنهج الوصفي في دراسته. إضافة إلى إعتماده على مجموعة من الأساليب الإحصائية كالإنحدار المتعدد لتحليل البيانات. وأظهرت نتائج الدراسة أن الجوانب المادية لم يكن لها تأثير معنوي على أداء العاملين بينما كانت العوامل النفسية والاجتماعية والتوازن بين العمل والحياة ذات تأثير على أداء العاملين في البنك.

## 3- دراسة (Ghalib mahmoud, 2013) :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر عناصر البيئة الداخلية على الإلتزام التنظيمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي في المملكة العربية السعودية، وتمثلت عناصر البيئة الداخلية في هذه الدراسة في الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية، وتم توزيع الإستبانة بطريقة عشوائية طبقية مكونة من (291) موظفاً. ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود مستوى مقبول من الإلتزام التنظيمي لدى العاملين بالمنشآت العامة، كما توصلت إلى أن الهيكل التنظيمي يقلل من قدرة المنظمة على الإستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئة الأعمال، إضافة إلى وجود تأثير إحصائي لعناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) على مستوى الإلتزام التنظيمي.

## ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال إستعراضنا للدراسات الخاصة بالمتغير الأول 'بيئة العمل الداخلية' تبين لنا أن هناك أوجه تشابه وإختلاف بين دراستنا الحالية وتلك الدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو اللغة الأجنبية. وقد تمثلت أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في:

- تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في إعتماها على المنهج الوصفي التحليلي؛
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في إستخدامها للإستبانة كوسيلة لجمع البيانات؛
- كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة تم الإعتداد فيها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتفريغ البيانات وتحليلها؛
- تشابهت الدراسة الحالية مع حسابو أحمد حسابو ودراسة نبيل صوفي من حيث تقسيم بعض متغيرات الدراسة (متغيرات المادية، المتغيرات الوظيفية، المتغيرات التنظيمية)؛
- تناولت الدراسة الحالية والدراسات السابقة بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل؛
- تشابهت الدراسة الحالية دراسة مع دراسة Gitahi Njenga Samson وآخرون في مكان إجراء الدراسة الميدانية أي مجموعة من البنوك؛
- تشابه الدراسة الحالية مع دراسة مرباح أحمد تقي الدين في الحدود الزمنية (2022).

أما أوجه الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فقد تمثلت في:

- تختلف دراستنا وبعض الدراسات السابقة في تقسيم أبعاد بيئة العمل الداخلية ؛
- إختلاف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث بيئة الدراسة حيث تم إجراء دراستنا في مجموعة من البنوك العمومية بينما الدراسات السابقة تم إجراءها في بيئات عربية وأجنبية مختلفة؛

## المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالرضا الوظيفي

## أولاً: الدراسات باللغة العربية

## 1- دراسة (فاطمة و إبتسام، 2022):

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أبعاد التسويق الداخلي وأهميته في تحقيق الرضا الوظيفي مع محاولة إيجاد العلاقة بينهما من وجهة نظر العاملين في الشركة الوطنية للتأمينات بالشلف، حيث تم توزيع 40 إستبانة على العاملين في هذه الشركة. ولقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنه توجد علاقة إرتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين التسويق الداخلي والرضا الوظيفي، كما تم التوصل إلى أن معامل الإرتباط إيجابي بين الرضا والتسويق الداخلي، أي أن المنظمة التي تقوم على ممارسات وأبعاد التسويق الداخلي يكون موظفوها راضون أكثر عن وظائفهم وهم أكثر نجاحاً في عملهم عن غيرهم.

## 2- دراسة (كريمة و سعاد، 2022):

حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية وعلاقة القيادة التحويلية بالرضا الوظيفي للعاملين بشركة الكهرباء والغاز ببشار، حيث تم الإعتماد على توزيع (65) إستبانة بالشركة. كما إستخدمت الباحثتين برنامج (SPSS) والنمذجة بالمعادلات الهيكلية كأدوات لتحليل البيانات. وقد أظهرت النتائج أن العاملين بالشركة يشعرون بالرضا الوظيفي بدرجة ضعيفة لعدم رضاهم عن الأجور والمكافآت التي لا تتناسب مع متطلبات معيشتهم، كما تبين وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية بأبعادها مع الرضا الوظيفي للعاملين ما عدا بعد الإعتبار الفردي الذي ليس له علاقة إيجابية بالرضا الوظيفي للعاملين.

## 3- دراسة (ياسر ، رضا ، و يوسف، 2021):

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي بمختلف أبعاده في تعزيز الإنغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية. ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم الإعتماد على إستبانة، حيث تم توزيع (420) إستبانة على الأساتذة من مختلف جامعات الوطن. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أنه يوجد أثر للرضا الوظيفي في تعزيز الإنغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية، كما تم التوصل إلى وجود أثر لكل من بعد محتوى العمل، نظام الأجور والترقيات والعلاقة بين زملاء العمل في تعزيز الإنغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس.

**4- دراسة (مليكة ، خضرة، و عامر برزوق، 2020):**

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التمكين النفسي للعاملين على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بالقطاع المصرفي لولاية سعيدة، وكذلك تأثير التمكين النفسي على الرضا الوظيفي وتأثير الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي بالقطاع المصرفي بسعيدة، ولتحقيق هذا الغرض تم توزيع (90) إستبانة لعينة عشوائية من مختلف أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم إختيار طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية إعتقادا على برنامج لتحليل وإختبار نموذج الدراسة، وتظهر النتائج التي تم الحصول عليها وجود تأثير مباشر موجب معنوي للتمكين النفسي على الرضا الوظيفي بالقطاع المصرفي بسعيدة، ووجود تأثير مباشر موجب معنوي للرضا الوظيفي على الأداء مع وجود تأثير للتمكين النفسي على الأداء الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

**5- دراسة (محمد ب.، 2020):**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى إختبار العلاقة بين الرضا الوظيفي كمتغير مستقل من خلال مجموعة من المحددات والأداء الوظيفي للأفراد في المؤسسة، حيث إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، ولتحقيق هذا الغرض تم توزيع 30 إستبانة. ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة طردية بين الأجور والمكافآت من جهة والأداء الوظيفي للعاملين من جهة أخرى، وأيضا وجود علاقة طردية بين محتوى وساعات العمل ونمط الإشراف وجماعة العمل وظروف العمل من جهة والأداء الوظيفي للعاملين من جهة أخرى في المؤسسة الإستشفائية بالإدرسية.

**6- دراسة (صابر، 2019) :**

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على العلاقة الإرتباطية بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. ولتحقيق أهداف الدراسة إستخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبه الإرتباطي، وكان مجتمع الدراسة أساتذة التربية البدنية والرياضية للطور الثانوي بولاية بسكرة، وإستخدم الباحث طريقة الحصر الشامل، أي أنه أخذ جميع مفردات المجتمع والبالغ عددهم (124) أستاذًا، وإستخدم الباحث أداتين للدراسة وهما مقياس الرضا الوظيفي ومقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية، وتم تحليل البيانات بالإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية في العلوم الإجتماعية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. كما تم التوصل إلى أن طبيعة العلاقات بين أبعاد الرضا الوظيفي وجودة الحياة طردية أي كلما إرتفع الرضا الوظيفي بأبعاده إرتفعت جودة الحياة إلا العلاقة بين متغير الرضا عن فرص الترقية والنمو الوظيفي المتاح وجودة الحياة لكون معامل إرتباطها قريب من الصفر.

## 7- دراسة (براهيم و العيد، 2017)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في ضوء العوامل الخاصة بالأستاذ، بالعمل وبيئة العمل وفحص دلالة الفروق في هذا المجال وفق متغيري الجنس والخبرة المهنية، وذلك بإستخدام المنهج الوظيفي التحليلي بإعتباره المنهج الملائم لمثل هذا النوع من الدراسات. وبتطبيق مقياس الرضا الوظيفي الذي أعده الباحثان على عينة تتضمن (68) أستاذ وأستاذة. ولقد أظهرت أهم النتائج وجود مستوى عال من الرضا الوظيفي لدى الأساتذة في ضوء العوامل الخاصة بهم و في ضوء العوامل الخاصة بالعمل والعوامل الخاصة ببيئة العمل مع عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الأساتذة في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس ووجود فروق دالة إحصائية بين الأساتذة في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس ووجود فروق دالة إحصائية بين الأساتذة في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

## ثانياً: الدراسات باللغة الأجنبية

## 1. دراسة (Fouad, 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر أسلوب القيادة على الرضا الوظيفي للعاملين في صناعة الضيافة. حيث قام الباحث بتوزيع إستبانة على 300 عامل غير إداري يعملون في أقسام التغذية والمشروبات في فنادق الخمس نجوم. تم التوصل إلى نتائج عديدة منها : وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أساليب القيادة التحويلية والرضا الوظيفي، ومع ذلك فإن أسلوب القيادة الأوتوقراطية له تأثير سلبي على الرضا الوظيفي. كما تم التوصل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للعاملين وأسلوب القيادة وبالتالي فإن تنفيذ إستراتيجية قيادة مناسبة يمكن من تعزيز الرضا الوظيفي للعاملين ويمنع دوران العاملين في صناعة الضيافة .

## 2- دراسة (yusuf, 2009)

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان آثار سلوكيات القيادة الخادمة على الرضا الوظيفي لمديري المدارس الإبتدائية بتركيا، حيث تم جمع 595 إستبانة. إستخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وإختبار الغنحدار المتعدد لتحليل البيانات. ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات القيادة الخادمة لمديري المدارس كانت مؤشراً هاماً على الرضا الوظيفي للمعلمين

**3-دراسة (Lineo & Sule, 2019)**

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق من الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي في شركة متعددة الجنسيات في أقل البلدان نمواً. وتتناولت الدراسة العلاقة بين أبعاد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين. وقد تم جمع البيانات من عينة من شركة إتصالات رائدة متعددة الجنسيات في ليسوتو من خلال توزيع 210 إستبانة، وتم التوصل إلى نتائج كان أهمها أن عمال ليسيتو يتمتعون بمستوى عال من الرضا الوظيفي بشكل عام، حيث وجد أن هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إيجابية متوسطة بين الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي عن الراتب والمكافآت العرضية وطبيعة أبعاد العمل الفرعية.

**4-دراسة (Gupreet & Neha, 2019)**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الرضا الوظيفي لموظفي المستودعات الزراعية. تمت الدراسة على الموظفين في المستودعات حيث تم توزيع (414) إستبانة، وقد حددت الدراسة 9 عوامل تؤثر على الرضا الوظيفي لموظفي المستودعات الزراعية وهي: فرص التدريب، الأمن الوظيفي، الأجور والحوافز، الإشراف، المزايا الإضافية والتقدير، فرص الترقية، العلاقة مع زملاء العمل وطبيعة العمل والتواصل. ولقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لجميع العوامل على الرضا الوظيفي.

**5-دراسة (Yahya, 2016)**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التسويق الداخلي على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتوزيع (46) إستبانة ولتأكد من صدق الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين . وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: مستوى تقييم عينة الدراسة في البنوك الإسلامية في الأردن كان إيجابياً كما تم التوصل إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بالنسبة للأبعاد الثلاثة، التدريب، الحوافز والمكافآت، الإتصال الداخلي على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك الإسلامية.

**6-دراسة (Hary, 2015)**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مستوى الرضا الوظيفي بين موظفي البنوك التجارية مع مراعاة الفروق بين الجنسين والعمر والخبرة في 4 بنوك تجارية. حيث تم توزيع 260 إستبانة بشكل عشوائي على المكاتب الرئيسية والمكاتب الفرعية للبنوك الأربعة في كاتماندو متروبوليس. وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن ما يقارب 66% من العاملين راضون للغاية عن وظائفهم، وأن

الأمن الوظيفي هو أهم عامل للرضا الوظيفي لموظفي البنوك التجارية، ومستوى الرضا الوظيفي لا يختلف بشكل كبير بين الموظفين والموظفات. ومع ذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي بين مختلف الفئات العمرية للعاملين.

#### 7- دراسة (Oyebamiji , Kareem, & Ayeni, 2013)

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على الأداء لموظفي الشركات الصغيرة والمتوسطة في مدينة إيبادن جنوب غرب نيجيريا. تم اعتماد تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 105 إستبانة من ثلاثة قطاعات مختلفة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

#### ثالثاً: التعقيب على الدراسات

بعد تعرضنا للدراسات السابقة حول المتغير التابع 'الرضا الوظيفي' سواء باللغة العربية أو اللغة الأجنبية، إتضح لنا أن هناك مجموعة من أوجه التشابه والاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة، وقد تمثلت أوجه التشابه بين الدراسات فيما يلي:

- تتشابه دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في أداة البيانات المتمثلة في الإستبانة؛

- تشابهت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي؛

- تشابهت الدراسات أيضاً في استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) لتفريغ البيانات وتحليلها ما عدا دراسة دراسة (مليكه، خضرة، وعامر برزوق) التي تم الإعتماد فيها على برنامج ( Smart PLS23) ؛

- تشابهت دراستنا مع دراسة (مليكه، خضرة، وعامر برزوق) ودراسة (Hari Prasad Pathak)، (Yhya al-khasawneh) في دراسة حالة البنوك؛

- تشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في تناولها للرضا الوظيفي كمتغير مستقل ماعدا دراسة كل من (Hari Prasad Pathak)، (Grupreet Randhawa, Neha ghoudhry)؛

أما أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فقد تمثلت في:

- تختلف دراستنا مع الدراسات السابقة، فدراستنا الحالية تناولت حالة مجموعة من البنوك العمومية على غرار الدراسات الأخرى تناولت حالة مصانع، مدارس ... ماعدا دراسة (Hari Prasad Pathak) و (Yahya al-khasawneh)؛

- إختلف حجم عينة دراستنا الحالية، فحجم عينة دراستنا الحالية هو (80) عامل على خلاف الدراسات الأخرى.

### المطلب الثالث: الدراسات حول العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي

#### أولاً: الدراسات باللغة العربية

#### 1- دراسة (سميرة و حليلة ، 2019)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، تم توزيع (96) إستبانة على موظفات وموظفين الجامعة، كما إستعملت الباحثتين مجموعة من الأساليب الإحصائية منها ألفا كرونباخ والتكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي. ولقد تمثلت عناصر البيئة الداخلية في الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية. ولقد تم التوصل إلى نتائج متعددة منها: يوجد أثر لطبيعة الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية السائدة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، أي وجود علاقة إرتباطية بين عناصر البيئة الداخلية والرضا الوظيفي.

#### 2- دراسة (ميا و داوود، 2018)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل الداخلية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية مالية اللاذقية. إعتد الباحثين على المنهج الوصفي، وشمل مجتمع البحث جميع العاملين في مديرية مالية اللاذقية، أما عينة الدراسة فتمثلت في (284) عاملاً، تم توزيع الإستبانة عليهم، تمثلت متغيرات بيئة العمل الداخلية في: أسلوب القيادة والإشراف، طبيعة ومحتوى الوظيفة، ثقافة المنظمة، وظروف العمل المادية. توصلت الدراسة إلى نتائج متعددة منها: أن العاملين في مديرية مالية اللاذقية يتمتعون برضا وظيفي مقبول نتيجة عوامل بيئة العمل الداخلية، والتي حصلت على أهمية نسبية متوسطة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة موجبة بين عوامل بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي للعاملين، حيث أن أسلوب القيادة والإشراف كان الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي للعاملين، وكان تأثيره موجبا ودال إحصائياً، يليه طبيعة العمل ومحتوى الوظيفة، وكان تأثيرها موجبا ودالاً إحصائياً، تليه الثقافة المنظمة، وكان تأثيرها موجبا ودالاً إحصائياً، وأخيراً ظروف العمل المادية وكان تأثيرها موجبا ودالاً إحصائياً.

#### 3- دراسة (سيف ، 2014)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة علاقة بيئة العمل الداخلية بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين بالقوة الخاصة لأمن الطرق بمنطقة الرياض، إعتد الباحث في دراسته على توزيع (331) إستبانة على جميع الأفراد

العاملين بالقوة الخاصة لأمن الطرق بمنطقة الرياض لجمع البيانات، كما إستخدم الباحث المنهج الوصفي. تم التوصل إلى العديد من النتائج أهمها: أن واقع بيئة العمل الداخلية بالقوة الخاصة لأمن الطرق بمنطقة الرياض مناسب بدرجة قليلة، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، كما بينت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقوة الخاصة لأمن الطرق بمنطقة الرياض جاء بدرجة منخفضة، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. كما تم التوصل إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين واقع بيئة العمل الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بالقوة الخاصة لأمن الطرق بمنطقة الرياض.

#### 4- دراسة (عبد المعطي ، أيوب، و مؤيد، 2013)

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور متغيرات بيئة العمل الداخلية على رضا العاملين في شركات الأدوية الأردنية. حيث إعتد الباحث على توزيع (130) إستبانة. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن هنالك درجة عالية من الرضا من قبل العاملين عن متغيرات بيئة العمل الداخلية المتمثلة في: متغيرات البيئة الطبيعية، متغيرات الأمن والسلامة، متغيرات علاقات العمل، متغيرات الحوافز. وأن هذه المتغيرات لها تأثير ملموس على رضا العاملين وعلى إستقرارهم وعلى مستوياتهم الإنتاجية وكذلك على المبادرة والإبداع لديهم، وتبين أن الموقف العام من الإدارات العليا وأدوارها في بناء وتطوير بيئة العمل الملائمة كان إيجابيا، وهذا يعبر عن مناخ إيجابي عام يبرز مدى تعاون جميع فئات العاملين من أجل بناء بيئة عامة ملائمة.

#### 5- دراسة (بشري، 2013)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات وما هي العوامل التي تؤثر سلبا أو إيجابا عليه. تم توزيع (65) إستبانة وإستخدمت الباحثة المنهج الوصفي. أما متغيرات الدراسة فتمثلت في: أسلوب القيادة والإشراف، محتوى العمل، الثقافة التنظيمية، ظروف العمل المادية. أظهرت النتائج أن هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين بالمصنع وذلك بسبب قصور في الإجراءات التي من شأنها تحقيق الرضا الوظيفي كنظام الترقية وصرف المكافآت وعلاقة الرؤساء بالمرؤوسين، إضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات بيئة العمل (أسلوب القيادة والإشراف، محتوى العمل، الثقافة التنظيمية، ظروف العمل المادية) والرضا الوظيفي.

#### 6- دراسة (نسيم ، 2012)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين في ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة، حيث إستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي، وقام بتوزيع 95 إستبانة على العاملين في الديوان. وتمثلت عناصر بيئة العمل الداخلية في:

القيادة والإشراف، الإتصال، جماعات العمل، الحوافز والأجور، طبيعة العمل، وبيئة العمل المادية. ولقد تم التوصل إلى النتائج متعددة أهمها: وجود أثر لبيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين بالديوان سواء كان ذلك بشكل إيجابي من خلال أثر أبعاد طبيعة العمل، القيادة، جماعات العمل، ظروف العمل المادية، أو بشكل سلبي من خلال بعدي الحوافز والأجور والإتصال، مع التأكيد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يخص تأثير بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين بالديوان تعزى لمتغيراتهم الشخصية والتمثلة في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، التصنيف الوظيفي، سنوات الخبرة.

#### 7- دراسة (السيد المرنخ، 2004)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة، وقد إستخدم الباحث المقابلة والإستبانة في جمع البيانات الخاصة بالدراسة، كما إعتد على البرنامج الإحصائي (SPSS) كما إستخدم أساليب إحصائية كثيرة كالنسب المئوية، الوسط الحسابي، معامل الارتباط بيرسون، ومعامل التوافق، ومربع كاي للتربيع للحصول على العلاقة بين المتغيرات. ومن خلال تحليل البيانات تم التوصل إلى النتائج التالية: وجود علاقة بين المؤهل العلمي للعاملين في منشآت القطاع الصناعي ومستوى الرضا الوظيفي لديهم ومستوى أدائهم لأعمالهم، وجود فروق دالة بين بعض عناصر بيئة العمل الداخلية تعزى لعامل الجنس ونوع العمل الذي يمارسه العاملون في منشآت القطاع الصناعي، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض عناصر بيئة العمل المادية للعاملين في منشآت القطاع الصناعي ومستوى رضاهم الوظيفي ومستوى أدائهم لأعمالهم.

#### ثانيا: الدراسات باللغة الأجنبية

#### 1- دراسة (Syela, 2018)

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مكتب البريد الرئيسي فرع ماندو، تم توزيع (40) إستبانة. كما تم إستخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتحليل البيانات، توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج منها: أن بيئة العمل تؤثر بشكل كبير وإيجابي على الرضا الوظيفي في مكتب البريد الرئيسي فرع ماندو، كما تم التوصل إلى أن راحة ونظافة بيئة العمل أي عناصر بيئة العمل المادية تجعل الموظفين مرتاحين في العمل ، وهذا ما يؤثر على مزاج العمل فتجعلهم راضيين عن عملهم.

**2- دراسة (Iqbal , Ali, Tnia, Hakim, & Zakia, 2017)**

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر بيئة العمل والتدريب والتطوير على أداء المنظمة من خلال الدور الوسيط لإلتزام الموظفين ورضاهم الوظيفي. إستخدم الباحثين المنهج الإستنتاجي. وقاما بتوزيع (300) إستبانة. من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى نتائج متعددة منها: وجود أثر كبير على أداء المنظمة من خلال الرضا الوظيفي للموظف (تأثير غير مباشر)، كما تظهر نتائج وجود تأثير معنوي للتدريب والتطوير على أداء المنظمة، كما أظهرت النتائج أن بيئة العمل تظهر زيادة مستوى مشاركة الموظف في عملهم مما يساعد الموظفين على تحسين أدائهم.

**3- دراسة (Raziq & Maulabakhsh, 2015)**

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة وتحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي في البنوك والجامعات والإتصالات في مدينة كويتا (Quetta) باكستان، قاما الباحثين بجمع البيانات من خلال الإستبانة حيث تم توزيع (210) إستبانة على الموظفين، ومن النتائج التي تم التوصل لها وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي. كما تلعب بيئة العمل دورا حيويا في تحقيق الرضا الوظيفي، إضافة إلى أن بيئة العمل الجيدة تؤثر على الأداء الوظيفي من خلال التحفيز والإلتزام موظفيها.

**ثالثا: التعقيب على الدراسات**

من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة سواء باللغة العربية أم باللغة الأجنبية التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة الحالية، والتي قمنا بترتيبها وفق التسلسل الزمني من الأحدث إلى الأقدم، تبين لنا وجود أوجه تشابه وإختلاف بين دراستنا الحالية وهذه الدراسات. وقد تمثلت أوجه التشابه في:

- تشابهت أغلب الدراسات مع دراستنا في إستخدام المنهج الوصفي التحليلي؛
- الإعتماد على الإستبانة سواء في الدراسة الحالية أو في دراسات السابقة كوسيلة وأداة لجمع البيانات؛
- إستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كأداة لتحليل البيانات؛
- إستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والوسط الحسابي وألفا كرونباخ في الدراسة الحالية والدراسات السابقة؛
- أغلب الدراسات إشتراك في معرفة وإبراز أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي.
- تشابه دراسة (Abdul Razik & Raheela Maulabakhsh) في مكان إجراء الدراسة الميدانية التي تمثلت في البنوك.

أما أوجه الإختلاف فقد تمثلت في النقاط التالية:

- تطرقنا في دراستنا إلى أربعة أبعاد وهي البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية، بينما في الدراسات السابقة سواء العربية أم الأجنبية فقد تناولوا أبعاد أخرى مختلفة عن دراستنا؛
- إختلاف الدراسة الحالية في الإطار الزمني والمكاني عن الدراسات السابقة، حيث أجريت دراستنا في مجموعة من البنوك العمومية من سنة (2022)، في حين الدراسات السابقة تم إجرائها في بيئات مختلفة وفي سنوات سابقة.

## الخلاصة

في هذا الفصل إستعرضنا المفاهيم الأساسية لبيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي بإعتبارهما من أبرز المواضيع التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين، كما حاولنا إبراز العلاقة بين متغيري الدراسة مع التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي مستندين في ذلك إلى بعض الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ومن ثم عملنا على إجراء مقارنة بين هذه الدراسات ودراستنا الحالية واستخلصنا أهم نقاط التشابه والإختلاف بينها.

ومن خلال هذا الفصل توصلنا إلى أن الإهتمام وتوفير بيئة عمل داخلية مثالية ملائمة بكل عناصرها ومكوناتها كالعناصر الفيزيكية المتمثلة في الضوضاء والحرارة والتهوية والإدارية مثل:الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية والقيادة الإدارية تؤثر بشكل إيجابي على مستوى الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على أدائهم الوظيفي.

## الفصل الثاني:

### الدراسة الميدانية

#### تمهيد

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

#### الخلاصة

بعد تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لبيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي، وحتى لا تبقى دراستنا نظرية فحسب سنقوم بإسقاطها على الواقع من خلال دراسة مجموعة من البنوك العمومية بولاية جيجل، لمعرفة ما إذا كان هناك أثر لبيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين فيها. وعليه سننتقل في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، والتي ستتضمن تصميم أداة الدراسة وإختبارها مع تحديد أساليب المعالجة الإحصائية، ثم سيتم عرض نتائج الدراسة عبر تحليل خصائص عينة الدراسة، وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيري الدراسة، ثم سنقوم بإختبار فرضيات الدراسة لنعرض في الأخير نتائج الدراسة ومناقشتها. وبالتالي تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين هما:

### المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

## المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سنقوم بعرض مفصل للإجراءات المنهجية التي تم الإعتماد عليها في تنفيذ الدراسة من خلال تحديد مجتمع ونوع عينة الدراسة وحجمها إضافة إلى عرض كيفية تصميم أداة الدراسة المتمثلة في الإستبانة التي تم إستخدامها للحصول على البيانات اللازمة للدراسة، كما سيتم التأكد من صدقها الظاهري والبنائي، وكذا التأكد من ثباتها بالإضافة إلى ذلك سيتم إبراز أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات.

### المطلب الأول: تصميم الدراسة

سيتم في هذا المطلب التعرف على مجتمع الدراسة، عينة الدراسة وتصميم محاور أداة الدراسة .

#### أولاً: مجتمع الدراسة

قبل التطرق إلى تحديد مجتمع الدراسة تجدر الإشارة إلى أنه تم إختيار مكان إجراء الدراسة الميدانية في مجموعة من البنوك العمومية بجيجل، ونظرا للعدد الكبير للبنوك في ولاية جيجل قمنا بإختيار البعض منها وتمثل في: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (676)، المجمع الجهوي للإستغلال، البنك الوطني الجزائري وكالة (067)، البنك الخارجي الجزائري وكالة (043)، بنك التنمية المحلية وكالة رقم (363).

ويقصد بمجتمع الدراسة بأنه "مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج دراسته. ويشير إلى كافة العناصر التي يرغب الباحث في إجراء إستدلال عنها" (أحمد و محمد عبد الإله، 2020، صفحة 45). ويتمثل مجتمع دراستنا هذه في مجموعة العاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل، والمتمثلة في:

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة رقم 676
- مجمع الجهوي للإستغلال رقم 018
- البنك الخارجي الجزائري وكالة رقم 043
- بنك التنمية المحلية وكالة رقم 363
- البنك الوطني الجزائري وكالة رقم 067

ونظرا لكبر حجم المجتمع وصعوبة الوصول إليه بسبب العدد الكبير للوكالات التابعة لكل بنك من البنوك السابقة، فإنه يمكن إعتبار مجتمع الدراسة مجتمعا واسعا نسبيا، وعليه تم اللجوء إلى أسلوب المعاينة في إختيار جزء من أفراد المجتمع، وبالتالي فإن الوحدة الإحصائية تتمثل في عامل أو عاملة في إحدى البنوك العمومية سابقة الذكر.

## ثانيا: عينة الدراسة

تعرف عينة الدراسة على أنها "نموذجاً يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصل المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو إستحالة دراسة كل وحدات المجتمع المعني بالبحث(عمر إبراهيم، 2019، صفحة 186). ولصعوبة إجراء دراسة شاملة على البنوك المذكورة سابقا قمنا بإختيار عينة الدراسة وفق أسلوب العينة العشوائية البسيطة وهي "العينة التي يكون فيها إحتمال إختيار جميع المفردات متساو ومعروف ويمكن حسابه"(متولى، 2008، صفحة 110). كما تعرف على أنها طريقة عشوائية إعتباطية، بحيث يكون لجميع وحدات المعاينة في المجتمع نفس النصيب أو الإحتمال في الإختيار فإذا كان عدد مفردات المجتمع هو (N) فإن إحتمال إختيار أي مفردة منه هو (1/N)(حامد جهاد ، 2014، صفحة 101). تم توزيع (80) إستبانة إسترجعت منها (72) إستبانة لتشكل بذلك عينة الدراسة، وهذا لمعرفة أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي.

الجدول رقم(01): عدد الإستبانات الموزعة والصالحة للدراسة

الإستمارات المسترجعة		الإستمارات الموزعة		نوع الإستمارات البنك
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
90.47	19	100	21	BADR676
86.66	13	100	15	BADR GRE 018
94.11	16	100	17	BNA067
100	14	100	14	BEA043
76.92	10	100	13	BDL363
<b>90</b>	<b>72</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>إجمالي عينة الدراسة</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين إعمادا على فرز وتصنيف الإستمارات

من الجدول السابق يتضح لنا أن نسبة عدد الإستمارات المسترجعة تقدر بـ (90%) أي (72) إستمارة موزعة على خمسة بنوك عمومية، وهذا يعني إستجابة أغلبية أفراد عينة الدراسة، وقد بلغت نسبة الإستمارات المسترجعة في كل بنك كمايلي:

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة رقم 676 بنسبة 90.47%.
- المجمع الجهوي للإستغلال رقم 018 بنسبة 86.66% .
- البنك الوطني الجزائري وكالة رقم 067 بنسبة 94.11% .
- البنك الخارجي الجزائري وكالة رقم 043 بنسبة 100%.
- بنك التنمية المحلية وكالة رقم 363 بنسبة 76.92%.

## ثالثا: تصميم محاور أداة الدراسة

لقد تم الإعتماد على الإستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات كونها تسمح بالوصول إلى عدد كبير من المبحوثين بأقل جهد وتكلفة ممكنة (الملحق رقم 02). وتعرف الإستبانة على أنها "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عددا من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها" (محمود حسين و فلاح، 2011، صفحة 205) قمنا بإعداد إستبانة تتضمن ثلاث محاور رئيسية هي :

➤ **المحور الأول:** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة والمتمثلة في: الجنس، الشهادة التعليمية، عدد سنوات الخدمة والراتب الشهري.

➤ **المحور الثاني:** يتضمن المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية)، ويشتمل على 28 عبارة، ويتكون من أربعة أبعاد وهي:

- **البعد الأول:** البيئة التنظيمية وتضم العبارات من 01 إلى 07.

- **البعد الثاني:** البيئة الوظيفية وتضم العبارات من 08 إلى 14.

- **البعد الثالث:** البيئة المادية وتضم العبارات من 15 إلى 21.

- **البعد الرابع:** البيئة التقنية وتضم العبارات من 22 إلى 28.

➤ **المحور الثالث:** يتضمن المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي ويشتمل على 13 عبارة.

وقد تم الإعتماد في الإستبانة على الشكل المغلق في الإجابة، والذي يحدد الخيارات المحتملة لكل عبارة من أجل التحكم أكثر في عملية تفرغ الإجابات. ولتحقيق أهداف الدراسة وقياس درجة إستجابة أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني والثالث، تم إستخدام مقياس ليكرت Likert الخماسي نظرا لسهولة إستخدامه، حيث يعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس شيوعا وإستخداما لأنه سهل الإعداد والتفسير وسهل الإستخدم، فهو يقوم على إعطاء مفردات العينة مجموعة من العبارات ويطلب منهم التعبير على درجة موافقتهم من عدمها، حيث يحتوي على خمس درجات موزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مقياس ليكرت 'Likert' الخماسي

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

Source :(Uma & Roger, 2016, p. 215)

تم إستخدام المدى لتحديد مجال الفئات ودلالاتها كمايلي:

تم حساب المدى بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس أي (5-1=4)، وبعدها تم حساب طول الفئة بتقسيم المدى على عدد الدرجات للحصول على طول الفئة أي (4/5=0.08). وفي الأخير تم إضافة قيمة طول الفئة إلى أقل قيمة في المقياس وهي 1، وذلك لتحديد الحد الأعلى للفئة الأولى أي: (1.08=1+0.8) وعلى هذا الأساس تتكون فئات مقياس likert الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): فئات مقياس ليكرت Likert الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	الدرجات	الأوزان	مجال الفئة	دلالة الفئة
1	غير موافق بشدة	1	من 1 إلى 1.80	درجة منخفضة جدا من الموافقة
2	غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60	درجة منخفضة من الموافقة
3	محايد	3	من 2.61 إلى 3.40	درجة متوسطة من الموافقة
4	موافق	4	من 3.41 إلى 4.20	درجة مرتفعة من الموافقة
5	موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5	درجة مرتفعة جدا من الموافقة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مقياس ليكرت Likert الخماسي

### المطلب الثاني: إختبار أداة الدراسة

يتم في هذا المطلب تبيان صدق الإستبانة، وذلك من خلال الصدق الظاهري والداخلي لها مع التحقق من ثباتها.

#### أولاً: صدق أداة الدراسة

إعتمدنا في الحصول على البيانات من عينة الدراسة على الاستبانة، لذلك يجب إختبار صدق الأداة لما له من أهمية في نجاح الدراسة، ويقصد بالصدق أن يقيس الإختبار ما وضع فعلا لقياسه، أي قياس المتغيرات التي صممت لقياسها بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها. وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال مايلي:

#### أ-الصدق الظاهري للإستبانة

لمعرفة مدى صدق أداة الدراسة ظاهريا تم عرض الإستبانة في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف وعلى مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والإختصاص وأعضاء في هيئة التدريس بكلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، والملحق رقم(1) يوضح الأساتذة المحكمين لهذه الإستبانة، حيث قام الأساتذة بإبداء آرائهم حول الصدق الظاهري، وحذف بعض العبارات مع إضافة

عبارات أخرى أكثر ملائمة، وبعدها تم إجراء التعديلات بناء على إقتراحات الأساتذة المحكمين، ليتم في الأخير إعداد إستبانة الدراسة في صورتها النهائية كما هي موضحة في الملحق رقم(2).

### ب- الصدق الداخلي (البنائي) للإستبانة

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم التأكد من الصدق البنائي لها وذلك نظرا لكون آراء وملاحظات الأساتذة المحكمين غير كافية للتأكد من صدق الإستبانة. وذلك من أجل الوقوف على مدى الإتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة، والوقوف على مدى إنتماء كل عبارة للبعد أو المحور الذي تقع فيه، وهذا بالإعتماد على معامل الارتباط "بيرسون" ومستوى المعنوية.

### 1- صدق الإتساق الداخلي لعبارات البعد الأول من المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة التنظيمية من محور بيئة العمل الداخلية:

الجدول رقم(04): صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد "البيئة التنظيمية"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	علاقات العمل بين إدارة البنك والموظفين مبنية على الثقة والإحترام المتبادل	**0.769	0.000
02	يتقبل الموظفون قرارات البنك ويلتزمون بتنفيذها	**0.584	0.000
03	يمكن نظام الإتصالات الرسمية من إنسياب المعلومات والبيانات والتوجيهات والأوامر اللازمة لأداء عملي	**0.636	0.004
04	تراعي إدارة البنك قيم واتجاهات الموظفين عند سن القوانين الداخلية	**0.682	0.000
05	تمكن مجموعة النظم واللوائح والإجراءات التي وضعتها إدارة البنك من التحكم في مسارات العمل	0.053	0.009
06	تمنحني إدارة البنك الإستقلالية في إتخاذ القرارات المتعلقة بعملية	**0.714	0.000
07	تشركني إدارة البنك في حل المشكلات المتعلقة بالعمل	**0.912	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة التنظيمية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.053 و 0.912) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد (0.05)، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة التنظيمية صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

## 2- صدق الإتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني من المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة التنظيمية من محور بيئة العمل الداخلية:

الجدول رقم(05): صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد "البيئة الوظيفية"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
08	تقدم لي إدارة البنك وصفا وظيفيا دقيقا يساعدي في أداء مهامي	**0.829	0.000
09	يحفزني نظام الأجور والحوافز بالبنك على أداء عملي	**0.694	0.001
10	تحرص إدارة ابك على إستقطاب موارد بشرية ذات كفاءات عالية	**0.634	0.000
11	تقوم إدارة البنك بتقييم أداء الموظفين بشكل دوري	**0.610	0.000
12	تقوم إدارة البنك بتصميم برامج التكوين بناء على نتائج عملية تقييم أداء الموظفين	**0.645	0.000
13	توفر لي إدارة البنك فرصا للترقية في حالة الأداء العالي	**0.601	0.000
14	توفر لي إدارة البنك فرصا لتطوير مساري الوظيفي	**0.875	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة الوظيفية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.601 و 0.875) وهي جميعها موجبة، ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع عبارات بعد البيئة الوظيفية، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة الوظيفية صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

## 3- صدق الإتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث من المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة المادية من محور بيئة العمل الداخلية.

الجدول رقم(06): صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد "البيئة المادية"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
15	يتوفر مكان عملي على شروط التهوية المناسبة	**0.719	0.000
16	يتوفر مكان عملي على شروط الإضاءة المناسبة	**0.503	0.000
17	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكييف	**0.640	0.000
18	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة	**0.501	0.000
19	يتوفر مكان عملي على متطلبات الأمن والسلامة المهنية	**0.673	0.000
20	يساعدني تصميم وهيكلة مكان عملي على أداء مهامي بشكل أفضل	**0.624	0.000
21	يتوفر مكان العمل على فضاء للخدمات الصحية	**0.767	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة المادية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.501 و 0.767) وهي جميعها موجبة، ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع عبارات بعد البيئة المادية، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة المادية صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

#### 4- صدق الإتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع من المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد البيئة التقنية من محور بيئة

العمل الداخلية

الجدول رقم(07): صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد "البيئة التقنية"

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
22	توفر لي إدارة البنك الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة التي تسهل من أداء مهامي	**0.785	0.000
23	توفر لي إدارة البنك وسائل الإتصال الضرورية لأداء مهامي	**0.654	0.000
24	تحرص إدارة البنك على تكوين الموظفين من أجل التعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة	**0.520	0.000
25	تتوافق التكنولوجيا المستخدمة في العمل مع مؤهلات الموظفين	**0.578	0.000
26	تعتمد إدارة البنك في الإتصال بين الأقسام على شبكة الإنترنت	**0.453	0.000
27	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الأنترنت	**0.763	0.000
28	تحرص إدارة البنك على على مواكبة التغييرات التكنولوجية الحاصلة في مجال عملها	**0.822	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد البيئة التقنية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.453 و0.822) وهي جميعها موجبة، ودالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود اتساق داخلي بين جميع عبارات بعد البيئة التقنية، وهذا يعني أن عبارات بعد البيئة التقنية صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

### 5- صدق الإتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار صدق الإتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

الجدول رقم(08): صدق الإتساق الداخلي لأبعاد بيئة العمل الداخلية

رقم البعد	البعد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	البيئة التنظيمية	**0.613	0.000
02	البيئة الوظيفية	**0.477	0.000
03	البيئة المادية	**0.373	0.001
04	البيئة التقنية	**0.815	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات بعد بيئة العمل الداخلية والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.373 و0.815) وهي جميعها موجبة ودالة إحصائيا عند

مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع أبعاد محور بيئة العمل الداخلية وهذا يعني أن فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه، وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

### 6- صدق الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار صدق الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

الجدول رقم(09): صدق الإتساق الداخلي لمحور الرضا الوظيفي

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
29	الأعمال والمهام الموكلة إلي واضحة	**0.858	0.000
30	عدد ساعات العمل في الأسبوع ملائمة	**0.638	0.001
31	عبئ العمل اليومي الموكل إلي مقبول جدا	**0.634	0.003
32	هامش الحرية الممنوح لي في العمل مناسب	**0.635	0.002
33	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبذله من جهد	**0.633	0.004
34	يتناسب راتبي مع رواتب الموظفين في البنوك التجارية	**0.633	0.004
35	المكافآت التي يقدمها البنك عادلة	**0.533	0.005
36	سياسة الترقية في البنك عادلة	*0.529	0.012
37	علاقتي برئيسي في العمل جيدة	**0.643	0.000
38	علاقتي بزملائي في العمل جيدة	**0.646	0.000
39	ظروف العمل بالبنك جيدة	**0.647	0.000
40	أشعر بالفخر لإنتمائي لهذا البنك	**0.727	0.000
41	أشعر بالأمان الوظيفي في هذا البنك	**0.831	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات بعد الرضا الوظيفي والدرجة الكلية لهذا البعد تتراوح بين (0.529 و 0.858) وهي جميعها موجبة، كما أن مستوى المعنوية لكل منها أقل من المستوى المحدد (0.05)، مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع عبارات الرضا الوظيفي، وهذا يعني أن عبارات محور الرضا الوظيفي صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه وإستخدامه.

### 7- صدق الإتساق الداخلي لمحاور الدراسة

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار صدق الإتساق البنائي لمحاور الدراسة

الجدول رقم(10): صدق الإتساق الداخلي لمحاور الدراسة

رقم المحور	المحاور	معامل الإرتباط	مستوى المعنوية
01	بيئة العمل الداخلية	**0.720	0.000
02	الرضا الوظيفي	**0.676	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال نتائج الجدول أن قيم معاملات الإرتباط بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية لهذا الإستبانة بلغت (0.720) بالنسبة لمحور بيئة العمل الداخلية و (0.676) بالنسبة لمحور الرضا الوظيفي، حيث أن كل قيمة موجبة وعالية ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود إتساق داخلي بين جميع محاور الإستبانة، مما يعني أن عباراتها صادقة لما وضعت لقياسه وبالتالي إمكانية تطبيقه.

#### ثانياً: ثبات الإستبانة

لقياس مدى ثبات الإستبانة تم حساب معامل ألفا كرونباخ بإستخدام برنامج SPSS، وكانت النتائج كما هي في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): معامل الثبات ألفا كرونباخ

متغيرات الدراسة	رقم العبارة	معامل ثبات ألفا كرونباخ	درجة الثبات
محور بيئة العمل الداخلية	28-01	0.935	درجة الثبات عالية جداً
محور الرضا الوظيفي	41-29	0.879	درجة الثبات عالية جداً
معامل الثبات الكلي	41-01	0.953	درجة الثبات عالية جداً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أن نسبة الثبات بالنسبة لأبعاد محاور الإستبانة تراوحت بين 0.879 و 0.935 ، وهو ما يعني أن درجة الثبات كانت عالية جداً، بينما بلغ مستوى الثبات الكلي لأداة الدراسة 0.953 وهو ما يعني أنها تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات مما يسمح بإستخدامها لتحقيق أغراض هذه الدراسة وبذلك يكون الإستبيان في صورته النهائية كما هو في الملحق رقم (2).

#### المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية

بعد جمع الإستمارات إستخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Statistical Package For Social Science)، وهو "من الأنظمة المتقدمة التي تستخدم في إدارة البيانات وتحليلها في مجالات

متعددة ومنها التطبيقات الإحصائية، حيث يستخدم هذا النظام في حساب مقاييس النزعة المركزية والتشتت ومعامل الارتباط ومعادلات الانحدار وإختبارات الفروض الإحصائية...إلخ، بالإضافة إلى تحليلات متقدمة" (سميرة، 2015، صفحة 236)، وفي دراستنا هذه سنستخدم أدوات المعالجة الإحصائية التالية:

**أولاً: المدى (R):** حيث يعرف المدى بأنه "أسهل طريقة لقياس التشتت، فهو عبارة عن الفرق بين أعلى قيمة وأصغر قيمة في البيانات" (عبد الكريم موسى أحمد، 2014، صفحة 139)، فكلما إزداد المدى قل التجانس بين القيم وقد تم استخدامه في تحديد الحدود العليا والدنيا لمقياس ليكرت الخماسي.

**ثانياً: النسب المئوية والتكرارات:** تمت الإستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا لتحديد إجابات أفرادها إتجاه عبارات محاور الإستبانة.

**ثالثاً: المتوسط الحسابي:** هو "أكثر مقاييس النزعة المركزية إنتشاراً وذلك لأهميته في حياتنا اليومية، ويعرف المتوسط الحسابي على أنه القيمة المتمركزة في منتصف مجموعة القيم، ويمكن تعريفه لمجموعة من القيم إحصائياً بأنه يساوي مجموع هذه القيم مقسوماً على عددها" (علي صلاح، 2019، صفحة 16). وقد تم استخدامه لقياس درجة مستوى بيئة العمل الداخلية بأبعادها الأربعة بالإضافة إلى قياس درجة مستوى الرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسة.

**رابعاً: الإنحراف المعياري:** هو "أدق مقاييس التشتت وأكثرها إستخداماً، ويعرف بأنه الجذر التربيعي لمتوسط مربعات إنحرافات (فروق) القيم عن وسطها الحسابي، ويرمز به بالرمز (S) (جاسم محمد و وسام مالك، 2017، صفحة 38)، وقد إستخدم هذا المقياس لقياس درجة تشتت إجابات أفراد العينة.

**خامساً: معامل الارتباط:** (حسن و حسن، 2014، صفحة 129) حيث "يقاس الارتباط بين متغيرين بمقياس إحصائي يسمى معامل الارتباط ويعكس هذا المقياس درجة أو قوة العلاقة بين المتغيرين وإتجاه هذه العلاقة، وتتحصر قيمة معامل الارتباط بين  $1+$  و  $1-$ ".

- إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي  $1+$ ، فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين طردي تام.

- إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي  $1-$ ، فمعنى ذلك أن الارتباط بين المتغيرين عكسي تام.

- إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي الصفر، فمعنى ذلك أنه لا يوجد إرتباط بين المتغيرين.

**سادساً: معامل الثبات ألفا كرونباخ:** هو أكثر الأساليب إستخداماً في تقدير معامل ثبات الإتساق الداخلي للإستبيان (سليمان حسن و باسم، 2019، صفحة 66). تم إستخدامه لقياس الثبات بين عبارات الإستبانة.

**سابعاً: إختبار T Test للعينة الواحدة:** يستخدم هذا الإختبار لفحص فرضية تتعلق بالوسط الحسابي ويجب تحقق الشرطين التاليين (جاسم و وسام، 2017، صفحة 320) :

- يجب أن يتبع توزيع المتغير التوزيع الطبيعي ويستعاض عن هذا الشرط بزيادة حجم العينة إلى أكثر من 30 مفردة.

- يجب أن تكون العينة العشوائية أي لا تعتمد مفرداتها على بعضها البعض.

وتقدر القيمة الإختبارية التي يتم على أساسها تحليل هذا الإختبار 3 وهي تتوسط درجات مقياس ليكرث الخماسي.

**ثامنا: الإلتواء:** وهو مقياس يحدد هل البيانات متماثلة أم ملتوية يعرف التماثل بأنه إذا رسمنا من قمة المنحنى التكراري للبيانات عمودا لقسم المساحة تحت المنحنى إلى جزئين متماثلين، ويعرف الإلتواء بالبعد عن التماثل والإلتواء قد يكون بذيلى لليمين أو بذيلى لليساار (مهدي، محمد قايد، و إسماعيل ، 2012، صفحة 113).

**تاسعا: التفلطح:** تكمن فائدة التفلطح في التعرف على شكل المنحنى فقد يكون للتوزيع قمة حادة رفيعة أو قمة عريضة مسطحة وصفة التفلطح ليس لها علاقة بالمتوسط الحسابي للتوزيع، فقد يكون هناك أكثر من توزيع لهم نفس المتوسط الحسابي ولكن يختلف شكل المنحنى من مدبب أو مسطح (مصطفى، محمد، و أحمد عبد الفتاح، 2018، صفحة 80)

**عاشرا: الإنحدار البسيط:** هو أداة رياضية تستخدم لتقدير العلاقة بين متغيرين أو أكثر أحد هذه المتغيرات يسمى متغيرا تابعا وهو الذي تتأثر قيمته في حالة تغير قيمة المتغير المستقل ويسمى بالمتغير الدال والآخر يسمى بالمتغير المستقل وهو يؤثر في قيمة المتغير التابع عند تغييره ويسمى بالمتغير المفسر (محمد و محمد ، 2016، صفحة 118)

### المبحث الثاني: تحليل متغيرات الدراسة

نتطرق في هذا المبحث إلى عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة بمحاور الإستبانة الخاصة بكل من البيانات الشخصية والوظيفية وأيضا العبارات المتعلقة بأبعاد المتغير الأول المتمثل في بيئة العمل الداخلية وكذلك العبارات المتعلقة بالمتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي.

#### المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

يتم تحليل والتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، العمر، الشهادة التعليمية، عدد سنوات الخدمة، الراتب الشهري. وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية.

## أولاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

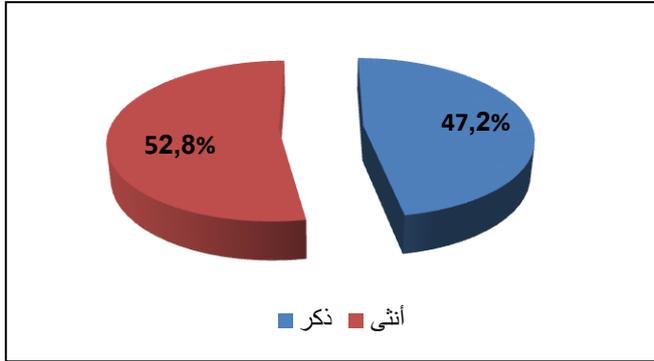
الجدول رقم(12): توزيع أفراد العينة حسب متغير

الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	34	%47.2
أنثى	38	%52.8
المجموع	72	%100

الشكل رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب متغير

الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول والشكل السابقين أن نسبة الإناث في البنوك العمومية محل الدراسة تفوق نسبة الذكور حيث بلغ عدد الإناث 38 فرداً أي مانسبته (52.8%)، بينما بلغ عدد الذكور 34 فرداً أي ما نسبته (47.2%)، من الحجم الإجمالي لعينة الدراسة، وهذا راجع لطبيعة العمل بالبنوك محل الدراسة حيث أن الأعمال والمهام بها هي أعمال إدارية والتي لا تتطلب بنية جسدية وقوة عمل كبيرة، وهذا ما يتناسب مع فئة الإناث.

## ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

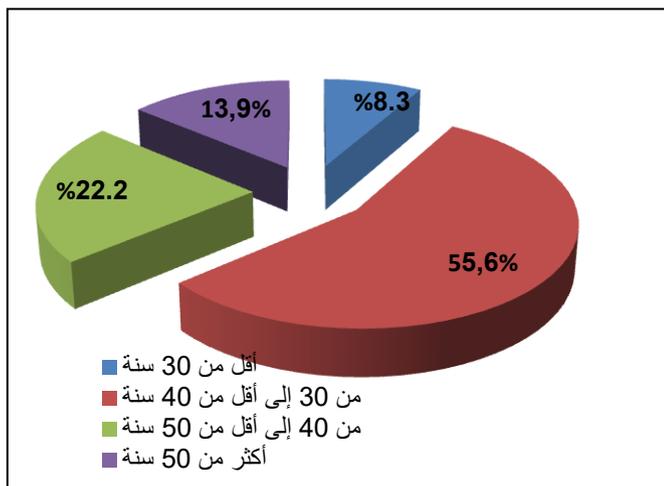
الجدول رقم(13): توزيع أفراد العينة حسب متغير

العمر

العمر	التكرار	النسب المئوية
أقل من 30 سنة	06	%8.3
من 30 إلى أقل من 40 سنة	40	%55.6
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	%22.2
أكثر من 50 سنة	10	%13.9
المجموع	72	%100

الشكل رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب متغير

العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

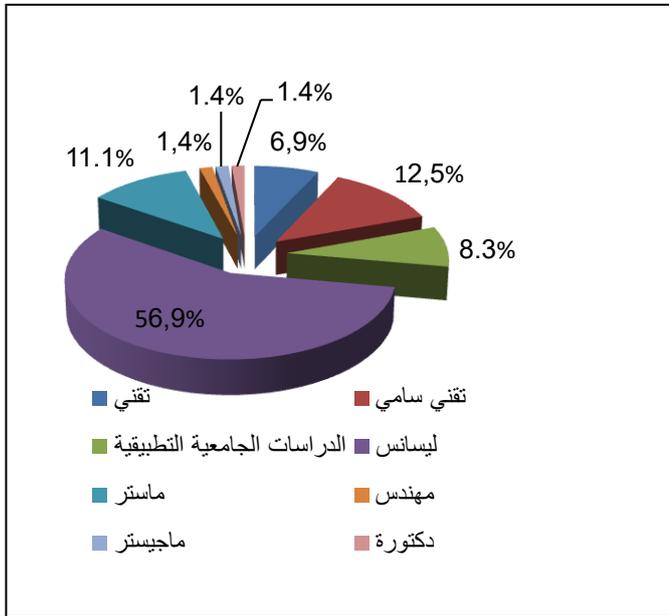
المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول والشكل السابقين أن عدد العاملين بالبنوك العمومية محل الدراسة والتي تنتمي إلى فئة أقل من 30 سنة هي 06 أفراد أي ما نسبته 8.3%، ويعزى سبب الإنخفاض في هذه النسبة إلى سياسات التوظيف في هذه البنوك، في حين بلغ عدد العاملين الذين ينتمون إلى فئة من 30 إلى أقل من 40 سنة 40 فرداً، أي ما نسبته 55.6% وهي الفئة التي تمثل أكبر نسبة، ويعود السبب في ذلك إلى أن هذه الفئة الأكثر نشاطاً بالبنوك فأغلبية أفراد العينة هم شباب، ويفسر ذلك بأن العمل في البنوك يحتاج إلى الحيوية والنشاط، كما أن هذه الفئة العمرية الشابة قادرة على تحمل أعباء العمل والقيام بالأعمال الموكلة لهم. أما الفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة فهي تمثل 10 أفراد أي ما نسبته 22.2% وهي نسبة متوسطة مقارنة مع الفئة السابقة، أما الفئة الأكثر من 50 سنة فيتراوح عددها 10 أفراد أي ما نسبته 13.9%.

### ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشهادة العلمية

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة

التعليمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير الشهادة

التعليمية

الشهادة العلمية	التكرار	النسبة المئوية
تقني	05	6.9%
تقني سامي	09	12.5%
الدراسات الجامعية التطبيقية	06	8.3%
ليسانس	41	56.9%
ماجستير	8	11.1%
مهندس	1	1.4%
ماجستير	1	1.4%
دكتورة	1	1.4%
المجموع	72	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

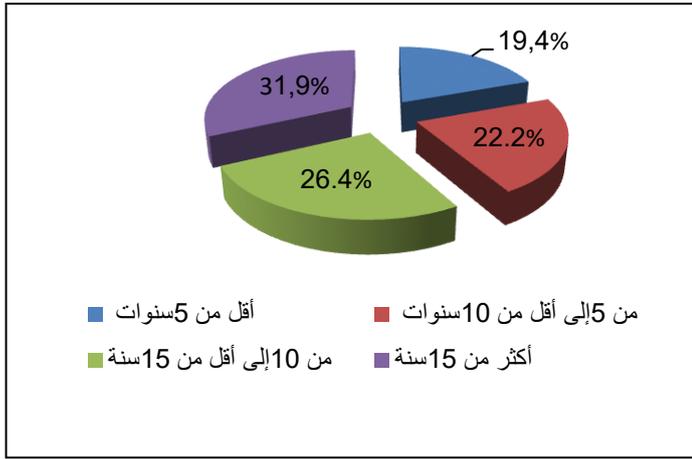
يوضح الجدول والشكل السابقين أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى ليسانس، حيث بلغ عددهم 41 فرد بنسبة 56.9%، ويليه مستوى التعليمي تقني سامي حيث بلغ عددهم 9 أفراد بنسبة 12.5%، يليها مباشرة المستوى التعليمي ماجستير حيث بلغ عددهم 8 أفراد بنسبة 11.1%، ثم الذين لديهم شهادات الدراسات الجامعية التطبيقية وعددهم 6 أفراد بنسبة 8.3%، في حين حامي شهادة تقني بلغ عددهم 5 أفراد بنسبة 6.9%، وتحتل في المرتبة الأخيرة بنسب متساوية حامي الشهادات مهندس ماجستير دكتوراه حيث بلغ عددهم فرد واحد بنسب 1.4%.

ومنه يمكن القول أن العينة المبحوثة مؤهلة علمياً، وهذا راجع إلى إهتمام البنوك محل الدراسة بإستقطاب العاملين حاملي الشهادات وبالتالي إمكانية إنجاز الأعمال بكفاءة وفعالية.

#### رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة

الشكل رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات

الخدمة



الجدول رقم(15): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات

الخدمة

عدد سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	14	19.4%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	16	22.2%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	19	26.4%
أكثر من 15 سنة	23	31.9%
المجموع	72	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول والشكل السابقين أن أكبر نسبة من أفراد العينة المبحوثة هم الذين عدد سنوات خدمتهم أكثر من 15 سنة، حيث بلغ عددهم 23 فرد بنسبة 31.9%، ثم تليها فئة العاملين الذين تتراوح عدد سنوات خدمتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة حيث بلغ عددهم 16 فرد بنسبة 26.4%، في حين أن العاملين الذين عدد سنوات خدمتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بلغ 16 فرد بنسبة 22.2%، وتحتل المرتبة الأخيرة فئة العاملين الذين عدد سنوات خدمتهم أقل من 5 سنوات حيث بلغ عددهم 14 فرد بنسبة 19.4% وهذا راجع إلى إمتلاك العاملين خبرات متنوعة تأهلهم لممارسة وظائفهم الإدارية.

#### خامساً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الراتب الشهري

يختلف أفراد عينة الدراسة من حيث الراتب الشهري الذي يتقاضونه، الجدول والشكل التاليين يوضحان توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري:

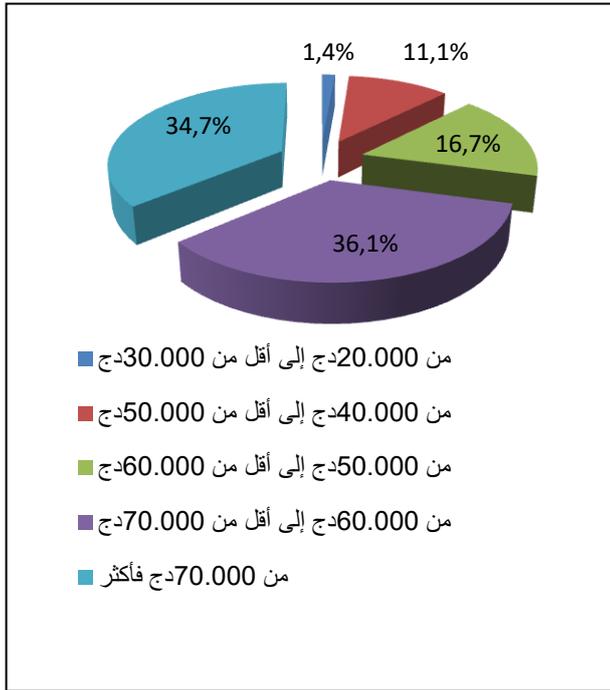
الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب متغير

الراتب الشهري

النسبة المئوية %	التكرار	الراتب الشهري
1.4	1	من 20.000 دج إلى أقل من 30.000 دج
11.1	8	من 40.000 دج إلى أقل من 50.000 دج
16.7	12	من 50.000 دج إلى أقل من 60.000 دج
34.7	25	من 60.000 دج إلى أقل من 70.000 دج
36.1	26	من 70.000 دج فأكثر
100	72	المجموع

الشكل رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب متغير

الراتب الشهري



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول والشكل السابقين أن الراتب الشهري لفئة أكثر من 70.000 دج يمثل أكبر نسبة، فعدد الأفراد المتحصلين على هذا الراتب هو 26 فرد ما بنسبة 36.1%، تليه فئة من 60.000 دج إلى أقل من 70.000 دج حيث بلغ عدد الأفراد المتحصلين على راتب شهري محصور بين القيمتين السابقتين هو 25 فرد أي ما بنسبة 34.7%، تليه فئة من 50.000 دج إلى أقل من 60.000 دج حيث بلغ عددهم 12 فرد بنسبة 16.7%، أما فئة من 40.000 دج إلى أقل من 50.000 دج فقد بلغ عددهم 8 أفراد بنسبة 11.1%، وفي المرتبة الأخيرة نجد فئة الذين يتراوح راتبهم الشهري من 20.000 دج إلى أقل من 30.000 دج بلغ فرد واحد بنسبة 1.4%،

ومنه يمكن القول أن هذه البنوك محل الدراسة تعطي راتب مرتفع للعاملين فيها حيث يحدد هذا الراتب حسب عدد سنوات الخدمة.

### المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير بيئة العمل الداخلية

في هذا المطلب نقوم بتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المتغير المستقل المتمثل في البيئة الداخلية، حيث سنقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل بعد (البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية)، وذلك اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS)، ومن ثم تحديد

درجة الموافقة للأبعاد السابقة الذكر، كما تم استخدام إختبار T للعينة الواحدة لتحليل عبارات أبعاد بيئة العمل الداخلية، وذلك لمعرفة إن كانت العبارات إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون على محتواها.

### أولاً: تحليل العبارات المتعلقة ببعدها التنظيمية

يمثل الجدول التالي نتائج تحليل عبارات بعد "البيئة التنظيمية" الذي يتضمن سبع عبارات، حيث سنقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد درجة موافقة كل عبارة.

الجدول رقم (17): نتائج تحليل عبارات بعد "البيئة التنظيمية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	درجة الموافقة أو الرفض
01	علاقات العمل بين إدارة البنك والوظفين مبنية على الثقة والإحترام المتبادل	4.32	0.668	16.76	0.000	قبول مرتفع جداً
02	يتقبل الموظفون قرارات البنك ويلتزمون بتنفيذها	4.28	0.716	15.13	0.000	قبول مرتفع جداً
03	يمكن نظام الاتصالات الرسمية من إنسياب المعلومات والبيانات والتوجيهات والأوامر اللازمة لأداء عملي	3.75	1.031	6.17	0.000	قبول مرتفع
04	تراعي إدارة البنك قيم وإتجاهات الموظفين عند سن القوانين الداخلية	3.54	1.034	4.446	0.000	قبول مرتفع
05	تمكن مجموعة النظم واللوائح والإجراءات التي وضعتها إدارة البنك من التحكم من مسارات العمل	3.75	0.727	8.757	0.000	قبول مرتفع
06	تمنحني إدارة البنك الإستقلالية في إتخاذ القرارات المتعلقة بعملي	3.04	1.041	0.34	0.735	رفض متوسط
07	تشركني إدارة البنك في حل المشكلات المتعلقة بالعمل	3.40	1.044	3.275	0.002	قبول متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات (SPSS)

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الأول (بيئة العمل التنظيمية) من محور بيئة العمل الداخلية ، حيث جاءت أغلب قيم t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية المقدره بـ 1.99 مما يدل على دلالتها الإحصائية لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجات قبول مختلفة ما عدا العبارة رقم 06 التي ظهرت غير معنوية.

وجاءت قيم المتوسطات الحسابية للعبارتين الأولى والثانية 4.32 و 4.28 على التوالي، وهي تنتمي للمجال [4.21-5]، ما يعني أن درجة الموافقة مرتفعة جداً لدى أفراد العينة حول هاتين العبارتين. ولقد

انحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 03 و 04 و 05 بين 3.54 و 3.75 وهي تنتمي للمجال [3.41-4.2]، ما يعني أن درجة الموافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، بينما المتوسط الحسابي للعبارة 07 أخذ القيمة 3.40 وهوينتمي للمجال [2.61-3.4] ما يعني درجة قبول متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارة، ويظهر الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة بلغت 0.34 وهي أقل من قيمتها الجدولية المقدره بـ 1.99 وأن مستوى الدلالة للعبارة رقم 06 قد بلغ 0.753 وهو يتجاوز القيمة 0.05 وهذا يعني عدم معنويتها، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة قيمة 3.04 وهو ينتمي للمجال [2.61-3.4] وبالتالي فإن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة بدرجة متوسطة.

وتؤكد نتائج تحليل هذا البعد على وجود هيكلية وتنظيم جيد على مستوى البنوك محل الدراسة، وهو ما يعزز الثقة بين الموظفين والإدارات المعنية، ويسمح بانسياب المعلومات في كل الاتجاهات بشكل فعال، كما أن أسلوب الإدارة المعتمد في التعامل مع الموظفين جعلهم يكتسبون ثقافة تنظيمية تحرص بشكل كبير على احترام القوانين والتنظيمات المعمول بها، خاصة في ظل وضوح هذه التنظيمات، وبالرغم من هذه الظروف الإيجابية التي تميز البيئة التنظيمية إلا أن الموظفين على مستوى البنوك المعنية بالدراسة لا يزالون يبحثون عن استقلالية أكبر في أداء مهامه المرتبطة بالعمل، ويمكن تفسير هذه الاستقلالية المحدودة التي تمنحها إدارات البنوك المعنية للعاملين فيها بطبيعة العمل البنكي الذي يتميز بدرجة عالية من المخاطرة لاسيما في القرارات المتعلقة بالجانب المالي، وبالتالي فإن حرص إدارات هذه البنوك على عدم اتخاذ قرارات خاطئة يجعلها تحد من استقلالية العاملين في اتخاذ مثل هذا النوع من القرارات

#### ثانيا: تحليل العبارات المتعلقة ببعد البيئة الوظيفية

يمثل الجدول التالي نتائج تحليل عبارات بعد "البيئة الوظيفية" الذي يتضمن سبع عبارات:

الجدول رقم (18): نتائج تحليل عبارات بعد "البيئة الوظيفية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة sig	درجة الموافقة أو الرفض
08	تقدم لي إدارة البنك وصفا وظيفيا دقيقا يساعدي في أداء مهامي	3.54	1.034	4.446	0.000	قبول مرتفع
09	يحفزني نظام الأجور والحوافز بالبنك على أداء عملي	3.61	1.069	4.851	0.000	قبول مرتفع
10	تحرص إدارة البنك على إستقطاب موارد بشرية ذات كفاءات عالية	3.36	1.214	2.524	0.014	قبول متوسط
11	تقوم إدارة البنك بتقييم أداء الموظفين بشكل دوري	3.44	1.047	3.603	0.001	قبول مرتفع
12	تقوم إدارة البنك بتصميم برامج التكوين بناء على نتائج عملية تقييم أداء الموظفين	3.32	1.085	2.497	0.015	قبول متوسط
13	توفر لي إدارة البنك فرصا للترقية في حالة الأداء العالي	3.24	1.169	1.714	0.091	رفض متوسط
14	توفر لي إدارة البنك فرصا لتطوير مساري الوظيفي	3.24	1.193	1.680	0.097	رفض متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات (SPSS)

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثاني (بيئة العمل الوظيفية) من محور بيئة العمل الداخلية، حيث جاءت أغلب قيم  $t$  المحسوبة أكبر من قيمة  $t$  الجدولية المقدرة بـ 1.99 مما يدل على دلالتها الإحصائية لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجات قبول مختلفة ما عدا العبارات رقم 13، 14 التي ظهرت غير معنوية.

وجاءت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات رقم 09 و 08 و 11 تقدر بـ 3.61 و 3.54 و 3.44 على التوالي وهي تنتمي للمجال [3.41-4.2]، وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 10 و 12 و 14 و 13 بين 3.36 و 3.24 وهي تنتمي للمجال [2.61-3.4]، وهو ما يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، ويظهر الجدول السابق أن قيمة  $t$  المحسوبة بلغت 1.71 و 1.68 وهي أقل من قيمتها الجدولية المقدرة بـ 1.99 وأن مستوى الدلالة للعبارتين رقم 13 و 14 قد بلغ 0.091 و 0.097 على التوالي وهو يتجاوز القيمة 0.05 وهذا يعني عدم معنويتها، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارتين قيمة 3.24 وهو ينتمي للمجال [2.61-3.4] وبالتالي فإن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة بدرجة متوسطة.

وتؤكد نتائج هذا البعد على أن إدارة البنوك محل الدراسة تحرص على تقديم وصف للوظائف لتسهيل أداء مهام العاملين إضافة إلى وجود نظام للأجور والحوافز في هذه البنوك يحفز العاملين على أداء مهامهم كما أن عملية الإستقطاب تتم على أساس البحث عن الكفاءات البشرية، حيث تقوم إدارة البنوك بعملية تقييم مستمر للعاملين، والنتائج المتوصل إليها من عملية التقييم تستعمل في تصميم برامج التكوين. لكن بالرغم من هذه الظروف الإيجابية التي تميز البيئة الوظيفية إلا أن البنك لا يوفر لهم فرص الترقية في حالة أدائهم العالي إضافة إلى أنه لا يوجد فرص لتطوير مسارهم الوظيفي.

### ثالثاً: تحليل العبارات المتعلقة ببعد بيئة العمل المادية

يمثل الجدول التالي نتائج تحليل عبارات بعد "بيئة العمل المادية" الذي يتضمن سبع عبارات، حيث سنقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد درجة موافقة أو رفض كل عبارة.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل عبارات بعد "البيئة المادية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة SIG	درجة الموافقة أو الرفض
15	يتوفر مكان عملي على شروط التهوية المناسبة	3.61	1.205	4.303	0.000	قبول مرتفع
16	يتوفر مكان عملي على شروط الإضاءة المناسبة	3.81	0.914	7.481	0.000	قبول مرتفع
17	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكييف	3.85	1.016	7.074	0.000	قبول مرتفع
18	يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة	3.68	1.161	4.975	0.000	قبول مرتفع
19	يتوفر مكان عملي على متطلبات الأمن والسلامة المهنية	3.86	0.969	7.544	0.000	قبول مرتفع
20	يساعدني تصميم وهيكله مكان عملي على أداء مهامي بشكل أفضل	3.36	1.079	2.841	0.006	قبول متوسط
21	يتوفر مكان العمل على فضاء للخدمات الصحية	2.96	1.305	-0.271	0.787	رفض متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات (SPSS)

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الثالث من محور بيئة العمل المادية، حيث جاءت أغلب قيم  $t$  المحسوبة أكبر من قيمة  $t$  الجدولية المقدره بـ 1.99 مما يدل على دلالتها الإحصائية لأن

مستوى الدلالة أقل من 0.05، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجات قبول مختلفة ما عدا العبارة رقم 21 التي ظهرت غير معنوية

وجاءت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 15 و16 و17 و18 و19 تقدر بـ 3.61 و3.81 و3.85 و3.68 و3.86 على التوالي، وهي تنتمي للمجال [3.41-4.2]، وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات. وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارتين 20 و21 بين 2.96 و3.36 وهي تنتمي للمجال [2.61-3.4]، وهو ما يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، ويظهر الجدول السابق أن قيمة t المحسوبة بلغت القيمة المطلقة 0.271 وهي أقل من قيمتها الجدولية المقدر بـ 1.99 وأن مستوى الدلالة للعبارة رقم 21 قد بلغ 0.787 وهو يتجاوز القيمة 0.05 وهذا يعني عدم معنويتها، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة قيمة 2.96 وهو ينتمي للمجال [2.61-3.4] وبالتالي فإن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة بدرجة متوسطة.

وتؤكد نتائج تحليل هذا البعد على حرص البنوك محل الدراسة على توفير التهوية والإضاءة المناسبة التي يحتاجها العاملين لأداء مهامهم، إضافة إلى توفر مكان العمل على تجهيزات التكيف والتدفئة وكل مستلزمات الصحة والسلامة المهنية لحماية العاملين من حوادث العمل، كما أنه يوجد تصميم لمكان العمل مساعد على أداء المهام على أكمل وجه. وبالرغم من هذه الظروف الجيدة التي تميز البيئة المادية إلا أن الموظفين يفتقرون إلى مكان وفضاء للخدمات الصحية.

#### رابعاً: تحليل العبارات المتعلقة ببعد البيئة التقنية

يمثل الجدول التالي نتائج تحليل عبارات بعد "البيئة التقنية" الذي يتضمن سبع عبارات، حيث سنقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد درجة موافقة كل عبارة.

الجدول رقم (20): نتائج تحليل عبارات بعد "البيئة التقنية"

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة SIG	درجة الموافقة أو الرفض
22	توفر لي إدارة البنك الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة التي تسهل من أداء مهامي	3.61	1.069	4.851	0.000	قبول مرتفع
23	توفر لي إدارة البنك وسائل الإتصال الضرورية لأداء مهامي	3.53	1.007	4.449	0.000	قبول مرتفع
24	تحرص إدارة البنك على تكوين الموظفين من أجل التعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة	3.78	0.953	6.927	0.000	قبول مرتفع
25	تتوافق التكنولوجيا المستخدمة في العمل مع مؤهلات الموظفين	3.64	0.954	5.683	0.000	قبول مرتفع
26	تعتمد إدارة البنك في الإتصال بين الأقسام على شبكة الأنترنت	3.06	1.243	0.379	0.706	رفض متوسط
27	يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الأنترنت	2.85	1.285	-1.008	0.317	رفض متوسط
28	تحرص إدارة البنك على مواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة في مجال عملها	3.21	1.162	1.521	0.133	رفض متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات (SPSS)

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات البعد الرابع من محور بيئة العمل التقنية، حيث جاءت أغلب قيم  $t$  المحسوبة أكبر من قيمة  $t$  الجدولية المقدره بـ 1.99 مما يدل على دلالتها الإحصائية لأن مستوى الدلالة أقل من 0.05، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجات قبول مختلفة ما عدا العبارات رقم 26 و 27 و 28 التي ظهرت غير معنوية.

وجاءت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات رقم 22 و 23 و 24 و 25 تقدر بـ 3.61 و 3.53 و 3.78 و 3.64 على التوالي وهي تنتمي للمجال [3.41-4.2]، وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 26 و 27 و 28 بين 2.85 و 3.21 وهي تنتمي للمجال [2.61-3.4]، وهو ما يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، ويظهر الجدول السابق أن قيمة  $t$  المحسوبة بلغت 0.379 والقيمة المطلقة -1.008 و 1.521 وهي أقل من قيمتها الجدولية المقدره بـ 1.99 وأن مستوى الدلالة للعبارات رقم 26 و 27 و 28 قد بلغ 0.706 و 0.317 و 0.133 على الترتيب وهو يتجاوز القيمة 0.05 وهذا يعني عدم معنويتها، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه

العبارات قيمة 3.06 و 2.85 و 3.21 وهو ينتمي للمجال [2.61-3.4] وبالتالي فإن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة بدرجة متوسطة.

وتؤكد نتائج تحليل هذا البعد على توفر إدارة البنوك محل الدراسة على الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة التي تسهل من أداء مهام العاملين، إضافة إلى توفرها على وسائل إتصال ضرورية لتواصل بين العاملين، كما تمتلك هذه البنوك تكنولوجيا تتوافق مع مؤهلات الموظفين. لكن بالرغم من هذه الظروف الإيجابية التي تميز البيئة التقنية إلا أنه هناك نقص في الإتصالات في إدارة البنوك محل الدراسة بين المستويات الإدارية وذلك لغياب شبكة الاتصال الداخلية (الأنترنت) في هذه البنوك بسبب عدم توفر مكان العمل على تغطية جيدة لخدمات الأنترنت إضافة إلى أن إدارة هذه البنوك لا تحرص على مواكبة التغيرات التكنولوجية التي تخدم مجال عمل هذه البنوك.

### المطلب الثالث: تحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الرضا الوظيفي

في هذا المطلب نقوم بتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي حيث سنقوم بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارات الرضا الوظيفي وذلك اعتماداً على البرنامج الإحصائي (SPSS)، ومن ثم تحديد درجة الموافقة لجميع عبارة الخاصة بالرضا الوظيفي. كما تم استخدام إختبار T للعينة الواحدة لتحليل عبارات الرضا الوظيفي، وذلك لمعرفة إن كانت العبارات إيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون على محتواها

الجدول رقم(21): نتائج تحليل عبارات محور الرضا الوظيفي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T المحسوبة	مستوى الدلالة SIG	درجة الموافقة أو الرفض
29	الأعمال والمهام الموكلة إلي واضحة	3.71	0.985	6.102	0.000	قبول مرتفع
30	عدد ساعات العمل في الأسبوع ملائمة	3.19	1.121	1.147	0.146	رفض متوسط
31	عبء العمل اليومي الموكل إلي مقبول جدا	3.35	1.023	2.880	0.005	قبول متوسط
32	هامش الحرية الممنوح لي في العمل مناسب	3.31	0.988	2.625	0.111	رفض متوسط
33	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ماأبذله من جهد	3.19	1.134	1.455	0.150	رفض متوسط
34	يتناسب راتبي مع رواتب الموظفين في البنوك الأخرى	3.06	1.019	0.462	0.645	رفض متوسط
35	المكافآت التي يقدمها البنك عادلة	3.11	1.029	0.917	0.362	رفض متوسط
36	سياسة الترقية في البنك عادلة	2.99	1.157	-0.102	0.919	رفض متوسط
37	علاقتي برئيسي في العمل جيدة	3.86	0.924	7.908	0.000	قبول مرتفع
38	علاقتي بزملائي في العمل جيدة	4.14	0.678	14.259	0.000	قبول مرتفع
39	ظروف العمل بالبنك جيدة	3.60	0.974	5.204	0.000	قبول مرتفع
40	أشعر بالفخر لإنتمائي لهذا البنك	3.82	0.877	7.925	0.000	قبول مرتفع
41	أشعر بالأمان الوظيفي في هذا البنك	3.86	0.909	8.042	0.000	قبول مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات (SPSS)

يوضح الجدول السابق إجابات أفراد العينة حول عبارات المحور الثاني الرضا الوظيفي، حيث جاءت أغلب قيم  $t$  المحسوبة أكبر من قيمة  $t$  الجدولية المقدرة بـ 1.99 مما يدل على دلالتها الإحصائية لأن

مستوى الدلالة أقل من 0.05، وهو ما يعني موافقة أفراد العينة على جميع عبارات هذا البعد بدرجات قبول مختلفة ما عدا العبارات رقم 30 و32 و33 و34 و35 و36 التي ظهرت غير معنوية.

وجاءت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 29 و37 و38 و40 و41 تقدر بـ 3.71 و3.86 و4.14 و3.82 على التوالي، وهي تنتمي للمجال [3.41-4.2]، وهو ما يعني درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، وانحصرت قيم المتوسطات الحسابية للعبارات 30 و31 و32 و33 و34 و35 و36 بين 2.99 و3.35 وهي تنتمي للمجال [2.61-3.4]، وهو ما يعني درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة حول هذه العبارات، ويظهر الجدول السابق أن قيمة  $t$  المحسوبة بلغت 1.147 و1.455 و0.462 و0.917 والقيمة المطلقة -0.102 للعبارات 30 و33 و34 و35 و36 على التوالي وهي أقل من قيمتها الجدولية المقدر بـ 1.99 وأن مستوى الدلالة لهذه العبارات محصور بين 0.111 و0.919 وهو يتجاوز القيمة 0.05، وهذا يعني عدم معنويتها، وعليه فإن أفراد العينة لا يوافقون على هذه العبارة بدرجة متوسطة.

وتؤكد نتائج تحليل هذا البعد على وجود أعمال واضحة موجهة للعاملين، كما أن طبيعة العلاقات بين الرئيس والمرؤسين جيدة قائمة على التعاون والإحترام. فالعاملون راضون عن ظروف العمل في البنك وهذا ما جعلهم يشعرون بالإفتخار للإنتماء لهذه البنوك محل الدراسة إضافة إلى شعورهم بالأمان الوظيفي فيها.

#### المطلب الرابع: النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضيتين الأولى والثانية المتعلقةتين بكل من المتغير المستقل والتابع، كما سيتم اختبار فرضية الأثر وفق نموذج الانحدار البسيط.

#### أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الأولى إحصائياً كما يلي:

H0: لا يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لبيئة العمل الداخلية بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

H1: يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لبيئة العمل الداخلية بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(22): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

مستوى الإدراك	مستوى الدلالة	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
عالي	0.000	9.973	0.732	3.86	البيئة التنظيمية
متوسط	0.001	3.473	0.950	3.39	البيئة الوظيفية
متوسط	0.012	2.587	0.934	3.28	البيئة المادية
عالي	0.000	3.875	0.897	3.41	البيئة التقنية
عالي	0.000	8.747	0.741	3.76	بيئة العمل الداخلية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

يوضح الجدول رقم (22) أن مستويات إدراك أفراد العينة لمحور بيئة العمل الداخلية والعناصر المعبرة عن هذه البيئة، حيث كان مستوى المعنوية لجميع المتغيرات أقل من 0.05 مما يدل على دلالتها الاحصائية، وبلغ المتوسط الحسابي لبعدي بيئة العمل التقنية وبيئة العمل التنظيمية القيمتين 3.41 و3.86 على التوالي، وهما ينتميان إلى المجال [3.41 - 4.20] الذي يقابل فئة الموافقة المرتفعة في سلم ليكرت الخماسي، مما يدل على الإدراك الإيجابي المرتفع لأفراد عينة الدراسة لكل من عناصر البيئة التقنية وبيئة العمل التنظيمية في البنوك محل الدراسة، بينما بلغ المتوسط الحسابي لبعدي بيئة العمل المادية وبيئة العمل الوظيفية 3.28 و3.39 على التوالي، وهما تنتميان إلى المجال [2.61 - 3.4] الذي يقابل الموافقة المتوسطة في سلم ليكرت الخماسي.

وبلغت قيمة t المحسوبة بالنسبة لمحور بيئة العمل الداخلية 8.747 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، أما قيمة المتوسط الحسابي لهذا المتغير فقد بلغت 3.76 وهي تنتمي إلى المجال [3.41 - 4.2] في سلم ليكرت الخماسي، وبلغ مستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة، وتدل قيمة الانحراف المعياري 0.741 التي لم تتجاوز القيمة 1 على وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة.

بناء على ما جاء في هذا التحليل نقبل الفرضية الرئيسية الأولى، حيث أشارت النتائج السابقة إلى وجود إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول عناصر بيئة العمل الداخلية بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

ثانيا- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

يمكن صياغة الفرضية الثانية إحصائيا كما يلي:

H0: لا يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

H1: يوجد إدراك إيجابي لدى أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا الوظيفي بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة	مستوى الإدراك
الرضا الوظيفي	3.78	0.800	8.326	0.000	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات (SPSS)

بلغت قيمة t المحسوبة 8.326 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي للمتغير التابع (الرضا الوظيفي) 3.78 وهي تنتمي إلى المجال [3.41 - 4.2] في سلم ليكرت الخماسي مما يدل على الإدراك المرتفع من طرف أفراد العينة، وكان مستوى المعنوية 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى الدلالة الاحصائية للنتائج السابقة، وتدل قيمة الانحراف المعياري 0.800 التي لم تتجاوز القيمة 1 على وجود تشتت منخفض في إجابات أفراد عينة الدراسة.

بناء على ما جاء في هذا التحليل نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه يوجد إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي السائد بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

ثالثا- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة حسب نموذج الانحدار البسيط:

قبل الشروع في اختبار هذه الفرضية وفرضياتها الفرعية وفق نموذج الانحدار البسيط يجب التأكد من شروط سلامة استخدام هذا النموذج في قياس العلاقة بين متغيرات هذه الدراسة.

1- اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم (24): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

المتغيرات	قيم الالتواء Skewness	الانحراف المعياري	قيم الالتواء / الانحراف المعياري	قيم التفلطح Kurtosis	الانحراف المعياري	قيم التفلطح / الانحراف المعياري
البعد الاول	-0.426	0.283	-1.505	0.762	0.559	1.272
البعد الثاني	-0.384	0.283	-1.356	0.158	0.559	0.282
البعد الثالث	0.001	0.283	0.003	-0.052	0.559	-0.093
البعد الرابع	-0.533	0.283	-1.883	0.074	0.559	0.132
المتغير التابع	-0.383	0.283	-1.353	0.475	0.559	0.849

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة و مخرجات (SPSS)

يوضح الجدول السابق قيم الالتواء والتفطح في بيانات متغيرات الدراسة، وبينت نتائج قسمة قيم الالتواء وقيم التفطح على قيم انحرافاتها المعيارية أنها لم تتجاوز القيمة 1.96 ولم تقل عن القيمة -1.96 وهو ما يعني عدم وجود قيم متطرفة وأن توزيع بيانات الدراسة لا يتضمن وجود إلتواء موجب أو سالب أي أن توزيع هذه البيانات هو توزيع اعتدالي، كما أن توزيعها لا يتضمن وجود تفطح موجب أو سلب، وعليه يمكن القول بنسبة 95 % أن بيانات الدراسة تتوزع توزيعاً طبيعياً.

## 2- تحليل صلاحية النموذج:

يوضح الجدول التالي تحليل صلاحية نموذج الانحدار للعلاقة بين متغيري الدراسة:

الجدول رقم(25): تحليل صلاحية نموذج الدراسة

المتغير التابع	المتغير التابع	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى المعنوية
الرضا الوظيفي	البيئة التنظيمية	الانحدار	8.358	1	8.358	15.788	0.000
		البواقي	37.055	70	0.529		
		الكلي	45.413	72			
	البيئة الوظيفية	الانحدار	12.253	1	12.253	25.866	0.000
		البواقي	33.160	71	0.474		
		الكلي	45.413	72			
	البيئة المادية	الانحدار	4.351	1	4.351	7.418	0.008
		البواقي	41.062	71	0.587		
		الكلي	45.413	72			
	البيئة التقنية	الانحدار	7.789	1	7.789	14.491	0.000
		البواقي	37.654	71	0.537		
		الكلي	45.413	72			
بيئة العمل الداخلية	الانحدار	12.235	1	12.235	25.814	0.000	
	البواقي	33.178	71	0.474			
	الكلي	45.413	72				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج اختبار صلاحية النموذج أن قيمة (F) المحسوبة بالنسبة للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي) تفوق قيمتها الجدولية، كما أن مستوى المعنوية بالنسبة لجميع المتغيرات المستقلة كان أقل من مستوى دلالة الفرضية

الصفريية المقدر بـ 0.05 وهو ما يعني أنها دالة إحصائية، وعليه فإن خط الانحدار يلائم بيانات الدراسة وعليه فنموذج الانحدار البسيط معنوي، مما يسمح لنا باختبار فرضيات الدراسة وفقاً لخط الانحدار البسيط.

### 3- اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة:

بعد التأكد من توفر شروط تطبيق نموذج الانحدار البسيط في توضيح العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع نقوم فيما يلي باختبار هذه العلاقة وفقاً لنفس النموذج. يمكن صياغة الفرضية الرئيسية الثالثة إحصائياً بالشكل التالي:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لأبعاد بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لأبعاد بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار هذه الفرضية:

الجدول رقم (26): اختبار العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي

معامل الارتباط : 0.519		معامل التحديد $R^2$ : 0.296		
قيمة (F) 25.814		مستوى المعنوية: 0.000		عند $\alpha \leq 0.05$
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	
	B	الخطأ المعياري	$\beta$ بيتا	قيمة t
الثابت constant	1.676	0.423		3.964
بيئة العمل الداخلية	0.560	0.110	0.519	5.081

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يظهر الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين التابع والمستقل قد بلغ 0.519 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين كل من عناصر بيئة العمل الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي بالبنوك العمومية محل الدراسة، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد  $R^2$  قيمة 0.296 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) في سلوك المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بنسبة 29.6%، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 70.4% ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.56 مما يؤكد العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 1.676 بمستوى معنوية أقل من 0.05.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لأبعاد بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي بالبنوك محل الدراسة.

### 3-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الأولى إحصائياً بالشكل التالي:

Ha0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

Ha1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل

الجدول رقم(27): اختبار العلاقة بين بيئة العمل التنظيمية والرضا الوظيفي

معامل الارتباط R : 0.429		معامل التحديد R <sup>2</sup> : 0.184			
قيمة (F) : 15.788		مستوى المعنوية: 0.000			
عند $\alpha \leq 0.05$					
معنوية t	قيمة t	معاملات غير موحدة		المتغير	
		معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
		معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
		β بيتا	الخطأ المعياري	B	
0.000	4.269		0.463	1.977	الثابت constant
0.000	3.973	0.429	0.118	0.468	بيئة العمل التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يُظهر الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل التنظيمية) والتابع (الرضا الوظيفي) بلغ 0.429 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين كل من بيئة العمل التنظيمية ومستوى الرضا الوظيفي بالبنوك العمومية محل الدراسة، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> قيمة 0.184 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل التنظيمية) في سلوك المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بنسبة 18.4 %، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 81.6 % ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.468 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 1.977 بمستوى معنوية أقل من 0.05 وهو ما يشير إلى دلالاتها إحصائياً.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل التنظيمية والرضا الوظيفي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل التنظيمية في الرضا الوظيفي في البنوك محل الدراسة.

## 3-2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الثانية إحصائياً بالشكل التالي:

Hb0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل الوظيفية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

Hb1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل الوظيفية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

الجدول رقم(28): اختبار العلاقة بين بيئة العمل الوظيفية والرضا الوظيفي

معامل الارتباط R : 0.519		معامل التحديد R <sup>2</sup> : 0.270			
قيمة (F) : 25.866 مستوى المعنوية: 0.000 عند $\alpha \leq 0.05$					
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة		المتغير	
		معاملات موحدة	معاملات غير موحدة		
		معاملات موحدة	معاملات غير موحدة	B	الخطأ المعياري
0.000	7.617			2.303	0.302
0.000	5.086	2.519	0.086	0.437	0.086

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يُظهر الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل الوظيفية) والتابع (الرضا الوظيفي) قد بلغ 0.519 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط موجب متوسط بين كل من بيئة العمل الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية محل الدراسة، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> قيمة 0.270 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل الوظيفية) في سلوك المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بنسبة 27 %، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 73 % ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.437 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 2.303 بمستوى معنوية أقل من 0.05.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل الوظيفية والرضا الوظيفي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل الوظيفية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.

## 3-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الثالثة إحصائياً بالشكل التالي:

Hc0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل المادية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

Hc1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل المادية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

الجدول رقم(29): اختبار العلاقة بين بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي

معامل الارتباط R : 0.310		معامل التحديد R <sup>2</sup> : 0.096		
قيمة (F) : 7.418		مستوى المعنوية: 0.000		
عند $\alpha \leq 0.05$				
معنوية t	قيمة t	معاملات غير موحدة		المتغير
		معاملات موحدة	الخطأ المعياري	
		B	الخطأ المعياري	
0.000	8.771	0.332	2.914	الثابت constant
0.008	2.724	0.310	0.265	بيئة العمل المادية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل المادية) والتابع (الرضا الوظيفي) قد بلغ 0.310 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط دون المتوسط بين كل من بيئة العمل المادية ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية محل الدراسة، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> قيمة 0.096 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل المادية) في سلوك المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بنسبة 9.6 %، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 90.4 % ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.265 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 2.914 بمستوى معنوية أقل من 0.05.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل المادية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.

### 3-4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يمكن صياغة الفرضية الفرعية الرابعة إحصائياً بالشكل التالي:

Hd0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل التقنية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

Hd1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل التقنية في الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية بولاية جيجل.

الجدول رقم(30): اختبار العلاقة بين بيئة العمل التقنية والرضا الوظيفي

معامل الارتباط R : 0.414					المتغير
معامل التحديد R <sup>2</sup> : 0.172					
قيمة (F) : 14.491		مستوى المعنوية: 0.000		عند $\alpha \leq 0.05$	
معنوية t	قيمة t	معاملات موحدة		B	الثابت constant
		معاملات موحدة	الخطأ المعياري		
0.000	7.392			0.342	2.526
0.000	0.807	0.414	β	0.097	0.369

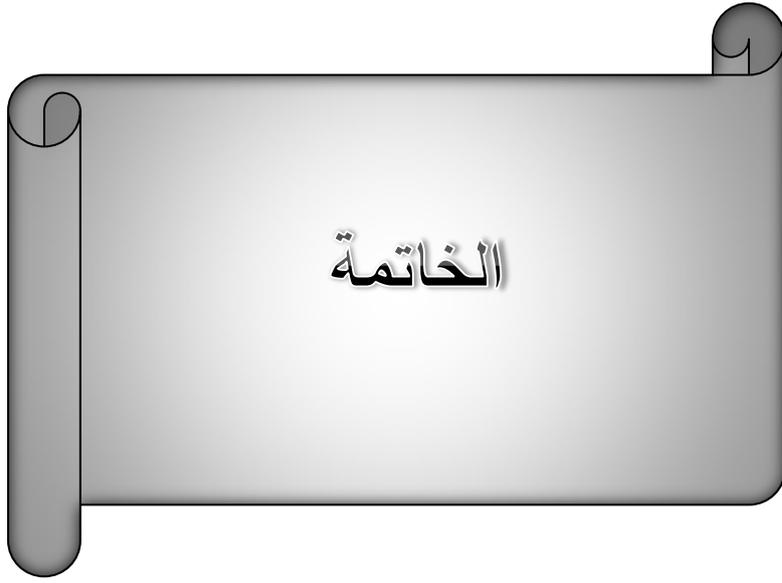
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول السابق أن معامل الارتباط بين المتغيرين المستقل (بيئة العمل التقنية) والتابع (الرضا الوظيفي) قد بلغ 0.414 وهو ما يشير إلى وجود ارتباط متوسط بين كل من بيئة العمل التقنية ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالبنوك العمومية محل الدراسة، وبلغت القدرة التفسيرية لنموذج الانحدار ممثلة في معامل التحديد R<sup>2</sup> قيمة 0.172 وهو ما يشير إلى مساهمة المتغير المستقل (بيئة العمل التقنية) في سلوك المتغير التابع (الرضا الوظيفي) بنسبة 17.2 %، وأن باقي النسبة من التأثير والمقدرة بـ 82.8 % ترجع إلى عوامل أخرى، وتُشير قيمة F التي ظهرت معنوية عند مستوى ثقة 95% إلى ملاءمة خط الانحدار بالنسبة للمتغيرين، في حين بلغت قيمة معلمة الميل (معامل الانحدار) والتي تمثل المتغير المستقل 0.369 مما يؤكد العلاقة الايجابية بين المتغيرين، وسجل مستوى المعنوية قيمة 0.000 وهو أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية ميل الانحدار، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع فقد بلغت قيمتها 2.526 بمستوى معنوية أقل من 0.05.

من خلال هذا التحليل للعلاقة بين بيئة العمل التقنية والرضا الوظيفي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  لبيئة العمل التقنية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.

## الخلاصة:

حاولنا في هذا الفصل تبيان أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في البنوك العمومية بجيجل وذلك من خلال توزيع الإستبانة بإعتبارها من الوسائل المهمة لجمع البيانات وتحليلها عن طريق برنامج SPSS وإستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونسب المئوية، تم التوصل في الأخير إلى أثر لأبعاد بيئة العمل الداخلية (بيئة العمل التنظيمية، بيئة العمل الوظيفية، بيئة العمل المادية، بيئة العمل التقنية) على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.



بعد تسليط الضوء على موضوع بيئة العمل الداخلية وأثرها على الرضا الوظيفي، وإسقاطه على البنوك العمومية لمعالجة إشكالية تأثير بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي يتضح أن لبيئة العمل الداخلية دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي، وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل داخلية جيدة وملائمة تخلق جوا يساعد العاملين على القيام بالمهام الموكلة لهم بأفضل طريقة ممكنة. ومن أجل الوصول لبيئة عمل داخلية مناسبة وجب الأخذ بعين الاعتبار كل عناصرها ومكوناتها وأنواعها المتمثلة في البيئة التنظيمية التي تشمل كل الأنظمة وأنماط القيادة والإتصالات والعلاقات السائدة، والبيئة الوظيفية التي تتمثل في كل ما يتعلق بالعاملين من أجور ورواتب وحوافز، والبيئة المادية التي تشمل كل المكونات المادية المؤثرة على العاملين كالحرارة والضوضاء والإضاءة، وأخيرا البيئة التقنية المتمثلة في التكنولوجيا والتقنيات الحديثة التي تسهل أداء العاملين، وجعل كل هذه المكونات تتوافق مع متطلبات العاملين فيها.

بناء على ما تقدم ومن خلال محاولتنا لدراسة أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي في البنوك العمومية بجيجل، إستخلصنا مجموعة من النتائج والتوصيات نستعرضها فيما يلي :

### أولاً: النتائج

بناء على ما تقدم يمكن تقسيم النتائج التي توصلنا إليها إلى مجموعتين الأولى تخص الجانب النظري والثانية خاصة بالجانب التطبيقي، وذلك كما يلي:

#### ➤ النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

- ✓ يقصد ببيئة العمل الداخلية كل ما يحيط بالفرد في مكان عمله من ظروف طبيعية أو مادية.
- ✓ تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع من بينها: البيئة التنظيمية، البيئة الوظيفية، البيئة المادية، البيئة التقنية.
- ✓ توجد العديد من عناصر بيئة العمل الداخلية، ويمكن تقسيمها إلى نوعين عناصر مادية وعناصر إدارية تتمثل العناصر المادية في : الضوضاء، الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، النظافة. أما النوع الثاني المتمثل في العناصر الإدارية فقد اختلف الباحثون فيها، ولكن من أكثرها تداولاً نجد: الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة الإدارية... الخ
- ✓ تعددت المفاهيم الخاصة بالرضا الوظيفي، حيث اختلف الباحثين في تعريفه بسبب تعدد المجالات العلمية التي قامت بدراسته وإرتباطه بالموارد البشري جعل درجته تختلف من فرد لآخر.

- ✓ يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل التي تساعد على زيادة الطموح لدى العاملين ورفع الأداء، وبالتالي إنخفاض معدلات الغياب ودوران العمل.
- ✓ توجد طريقتين لقياس الرضا الوظيفي تتمثل الطريقة الأولى في الطريقة الموضوعية التي تقيسه من خلال الآثار السلوكية له مثل: معدل الغياب، معدل دوران العمل، معدل الإنتاج المرفوض...إلخ. أما الطريقة الثانية فهي الطريقة الذاتية، التي تقيسه بأساليب تقديرية الذاتية كتقسيم الحاجات، التدرج التجميعي ليكارث...إلخ. وتعتبر الطريقة الثانية الأكثر قبولاً وإستخداماً بين الباحثين لأنها أكثر دقة في تشخيص أسباب الرضا وعدم الرضا.

#### ➤ النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي:

- ✓ تبنى علاقات العمل بين إدارة البنوك والعاملين فيه على الثقة والإحترام المتبادل.
- ✓ تراعي إدارة البنك عند سن القوانين الداخلية قيم وإتجاهات العاملين.
- ✓ تضع إدارة البنوك مجموعة من النظم واللوائح تمكن من في التحكم مسارات العمل.
- ✓ لا تمنح إدارة البنوك للعاملين الإستقلالية في إتخاذ القرارات المتعلقة بالأعمال والمهام الموكلة للعاملين.
- ✓ تقوم إدارة البنوك بتقديم وصف وظيفي يساعد العاملين في أداء مهامهم.
- ✓ يوجد نظام للأجور والحوافز بالبنوك محل الدراسة يحفز على أداء المهام.
- ✓ تقوم إدارة البنوك على إستقطاب الموارد البشرية ذات كفاءات عالية.
- ✓ يتم تقييم أداء العاملين من قبل إدارة البنوك بشكل دوري.
- ✓ لاتوجد فرص للترقية في إدارة البنوك في حالة الأداء العالي.
- ✓ لا توفر إدارة البنوك فرص لتطوير المسار الوظيفي للعاملين فيها.
- ✓ توفر الظروف الملائمة للعمل داخل البنوك من تهوية وإضاءة وتجهيزات تكييف وتدفئة وكل متطلبات الأمن والسلامة المهنية.
- ✓ وجود هيكله وتصميم في البنوك يساعد العاملين على أداء مهامهم بشكل أفضل.
- ✓ غياب مكان خاص بالخدمات الصحية في البنوك محل الدراسة.
- ✓ تتوفر البنوك على كل الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة التي تساعد العاملين على أداء مهامهم بشكل أفضل.
- ✓ تتوفر البنوك على كل وسائل الإتصال الضرورية لأداء المهام.

- ✓ لا تعتمد إدارة البنوك على الشبكة الداخلية الأنترنت في الإتصال بين الأقسام المختلفة.
- ✓ غياب تغطية جيدة لخدمات الأنترنت في البنوك محل الدراسة.
- ✓ لا تحرص إدارة البنوك على مواكبة التغييرات التكنولوجية الحاصلة في عملها.
- ✓ أغلب أفراد عينة الدراسة غير راضين عن نظام المكافآت لأنه غير عادل في البنوك محل الدراسة.
- ✓ أغلب أفراد عينة الدراسة غير راضين عن عدد ساعات عملهم.
- ✓ لا يوجد هامش حرية للعاملين في اتخاذ القرارات التي تخص عملهم بالبنوك محل الدراسة.
- ✓ لا يتناسب الأجر الذي يتقاضاه العاملون في البنوك مع الجهد الذي يبذلونه.
- ✓ وجود علاقات قوية وحيدة بين العاملين في البنوك محل الدراسة، فكلما كانت هذه العلاقات مستقرة وجيدة كلما ساهمت في إرتباط العاملين بمكان عملهم .
- ✓ وجود إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول بيئة العمل الداخلية بالبنوك.
- ✓ يوجد إدراك إيجابي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة حول مستوى الرضا الوظيفي السائد بالبنوك.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل الداخلية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة الوظيفية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.
- ✓ وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التقنية في الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك محل الدراسة.

### ثانياً: التوصيات

في ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات للبنوك العمومية محل الدراسة بجيل:

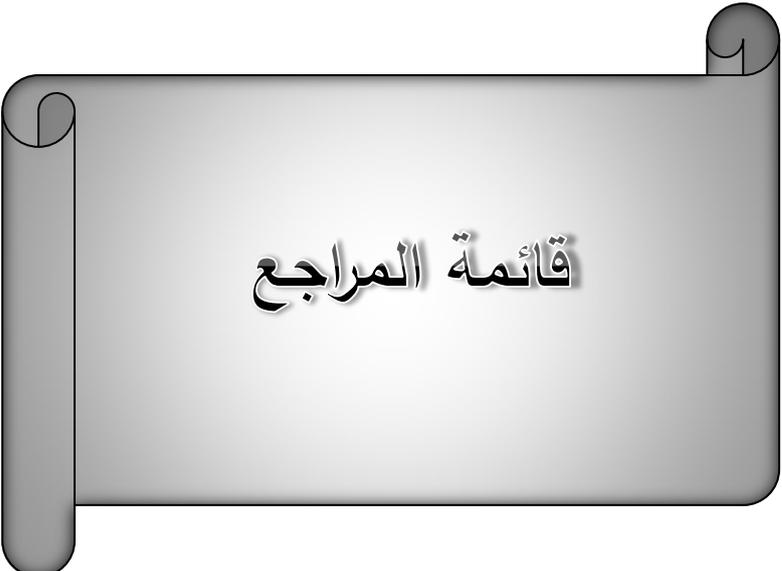
- ✓ ضرورة منح الإستقلالية للعاملين وذلك بالإعتماد على آرائهم واقتراحاتهم عن طريق إشراكهم في عمليات إتخاذ القرارات المتعلقة بمهامهم.
- ✓ ضرورة إتباع أسس واضحة لترقية العاملين ومنح مكافآت تكون فيه الأولوية للعاملين ذوي الأداء المتميز منهم إضافة على عاملي الخبرة والأقدمية.

- ✓ توفير فرص لتطوير المسار الوظيفي للعاملين ونقلهم من موقع وظيفي إلى آخر من أجل إكسابهم المزيد من المعارف والمهارات وإتاحة فرص أكبر لتطويرهم داخل العمل وخارجه.
- ✓ توفير فضاء للخدمات الصحية في البنوك العمومية محل الدراسة.
- ✓ الإعتماد في عمليات الاتصالات بين الأقسام على الشبكة الداخلية الأنترنت، وضرورة توفير تغطية جيدة لخدمات الأنترنت.
- ✓ الإهتمام بالتغيرات التكنولوجية الحاصلة، وإقتناء الآليات الحديثة والأجهزة والمعدات التي تساعد على أداء المهام بسرعة وكفاءة.
- ✓ توسيع هامش الحرية والمشاركة للعاملين في البنوك بما يتناسب مع المتطلبات الوظيفية والمتطلبات الشخصية.
- ✓ مراجعة أجور العاملين بالبنوك محل الدراسة وتحسينها لتتناسب مع الجهود المبذولة.
- ✓ الإستمرار في توطيد العلاقات مابين الرؤساء والمرؤوسين لما في ذلك من أثر كبير في ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي وذلك عن طريق اللقاءات المفتوحة والندوات التي تساعد في تكوين العلاقات الاجتماعية.

### ثالثا: آفاق الدراسة

في ختام هذه الدراسة، ولمزيد من الإثراء والتجديد نقترح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون بحوث مستقبلية تكمل الموضوع الذي تم تناوله وهي:

- ✓ دور بيئة العمل الداخلية في الإبداع الإداري.
- ✓ بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين.
- ✓ علاقة بيئة العمل الداخلية بالولاء التنظيمي.



قائمة المراجع

## أولاً: المراجع باللغة العربية

## أ- الكتب

1. أبو العساف المرعي، علي مؤيد موسى، هيثم عبد ذيب. (2019). *التطبيقات العلمية في إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات العامة والخاصة*. عمان: دار المنهل.
2. أبو النصر مدحت محمد. (2009). *تنمية الموارد البشرية مناهج واتجاهات وممارسات*. القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
3. أبو النصر مدحت محمد. (2012). *الإدارة بالحوافز أساليب التحفيز الوظيفي الفعال*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب.
4. أبو بدر سليمان حسن، سرحان باسم. (2019). *إستخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الاجتماعية*. بيروت: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
5. أبو بكر مصطفى محمود. (2003). *التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
6. باهي مصطفى حسين، سعيد محمد محمد، سالم أحمد عبد الفتاح. (2018). *المرجع في الإحصاء التطبيقي نظري علمي*. القاهرة: مصر مكتبة الانجلو المصرية.
7. بدوي محمد، دوة محمد. (2016). *الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية*. عمان: دار اليازوري العلمية.
8. برقايي وفاء برهان. (2013). *إدارة الموارد البشرية المفهوم والوظائف والإستراتيجيات*. عمان: دار اليازوري.
9. البرنوطي سعاد نايف. (2007). *إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد*. عمان: دار وائل.
10. بن حبتور عبد العزيز صالح. (2007). *الإدارة الإستراتيجية إدارة جديدة في عالم متغير*. عمان: دار المسيرة.
11. بهنسي فايزة محمد رجب. (2011). *الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية*. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
12. تشاندا أشوك، كابرا شلبا. (2002). *إستراتيجية الموارد البشرية*. القاهرة: دار الفجر.

13. التميمي جاسم، مالك داوود وسام. (2017). الإحصاء الحيوي بإستخدام برنامج SPSS. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
14. جيرينبرغ جيرالد، بارون روبرت. (2004). إدارة السلوك في المنظمات. الرياض: دار المريخ.
15. الحريري محمد سرور. (2016). ثقافة العلاقات الإستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة. عمان: دار الأكاديمون.
16. حريم حسين. (2003). إدارة المنظمات منظور كلي. عمان: دار حامد.
17. حريم حسين. (2004). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار حامد.
18. حسيبن رجب عبد الحميد. (2020). إدارة التغيير في مؤسسات المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع
19. حمود الفريجات خضير كاظم، سلامة اللوزي موسى، والشهابي أنعام. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
20. خبراء المجموعة العربية. (2013). تخطيط المسار الوظيفي. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
21. الخفاف إيمان عباس. (2013). النزكاء الإنفعالي. عمان: دار المنهل.
22. دودين أحمد يوسف. (2014). منظمات الأعمال المعاصرة الوظائف والإدارة. عمان: دار الأكاديميون.
23. السامراني مهدي صالح مهدي. (2021). الفكر الإداري والقيادي الحديث. عمان: دار اليازوري.
24. سلمان زيد. (2014). إدارة إختيار الموظفين الموظف المناسب في المكان المناسب. الجيزة: مصر.
25. شبلي مسلم علاوي. (2018). التوجهات والمفاهيم الحديثة في الإدارة. عمان: دار اليازوري.
26. شعبان فرح. (2009). الإتصالات الإدارية. عمان: دار أسامة.
27. صابرين عطية مرسال. (2014). الإتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية. الإسكندرية: دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر.

28. الصيرفي محمد. (2007). السلوك الإداري العلاقات الإنسانية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
29. طه طارق. (2007). السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
30. عاشور أحمد صقر. (1983). إدارة القوى العاملة. بيروت: كدار النهضة العربية.
31. عباس علي. (2004). أساسيات علم الإدارة. عمان: دار المسيرة.
32. عبد الباقي صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية: دار الجامعة.
33. عبد الكريم أحمد جميل. (2015). إدارة الموارد البشرية. عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع.
34. العتيبي صبحي جبر. (2005). تطور الفكر والأساليب في الإدارة. عمان: دار حامد.
35. العريفي منصور محمد إسماعيل. (2013). السلوك التنظيمي. صنعاء: دار الكتاب الجامعي.
36. علاء محمد سيد قنديل. (2010). القيادة الإدارية وإدارة الابتكار. عمان: دار الفكر.
37. عمر عصام عبد اللطيف. (2015). الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل. القاهرة: نيولينك لنشر والتدريب.
38. العميان محمود سلمان. (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل.
39. الفاعوري محمد عيسى. (2008). الإدارة بالرقابة. عمان: دار كنوز المعرفة.
40. القريوتي محمد قاسم. (2010). نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل.
41. القريوتي محمد قاسم. (2012). السلوك التنظيمي. عمان: دار وائل.
42. الكبيسي حامد جهاد. (2014). مناهج البحث في العلوم الإدارية. عمان: دار المنهل.
43. لكحل منيف. (2018). تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي مفاهيم ونظريات. باتنة: المتقف للنشر والتوزيع.
44. ماجد عبد المهدي مساعدة. (2015). إدارة المنظمات منظور كلي. عمان: دار المسيرة.
45. محمد أحمد، وهب سوسن عبد الفتاح. (2012). الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال. عمان: زمزم ناشرون وموزعون.
46. محمد إسماعيل علي. (2018). التحفيز الوظيفي. القاهرة: مؤسسة طيبة.

47. محمد إسماعيل. (2005). *السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق*. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
48. محمد مصطفى. (2018). *الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء*. عمان : دار ابن النفيس.
49. المدو آلاء عبد الكريم. (2020). *التوازن التنظيمي كأداة لنجاح المنظمات*. عمان: دار المناهج.
50. مرفت مهدي، عبد الجواد محمد قايد، و الفقي إسماعيل. (2012). *التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام SPSS-WIN*. الرياض: العبيكان للنشر.
51. المصري إيهاب عيسى، وعامر طارق عبد الرؤوف. (2014). *الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني*. الجيزة: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
52. نوري منير. (2014). *تسيير الموارد البشرية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية*.

## ب- المقالات:

1. براهيم براهيم ، و قرين العيد. (2017). مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي في ضوء العوامل الخاصة بالأستاذ، بالعمل وبيئة العمل. *مجلة الدراسات في علوم التربية، 1(2)*، 63-94.
2. بلكرمي وداد. (2021). أثر بعض مكونات البيئة الداخلية في الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. *مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية وعلوم التسيير، 7(2)*، 064-043.
3. بن العائب محمد . (2020). تأثير محددات الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية بالإدرسية. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، 6(1)*، 346-329.
4. حاجي كريمة، و دولي سعاد. (2022). أثر القيادة التحويلية على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة حالة شركة الكهرباء والغاز ببشار. *مجلة الإبتكار والتسويق، 7(1)*، 53-38.
5. حسابو حسابو أحمد . (2021). تأثير بيئة العمل الداخلية على تحسين أداء العاملين بشركة السكر السودانية. *4(2)*، 023-08.

6. دهان محمد ، و قريشي هاجر . (2017). متغيرات بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بضغط العمل في المؤسسة. مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، 5، 5361-2392.
7. زحراح خالد، و العيشاوي وهيبه. (2020). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين بمؤسسة سونلغاز. مجلة آفاق علمية، 12(3)، 155-137.
8. شيخي مليكة ، دحو خضرة، و سعدي عامر برزوق. (2020). تأثير التمكين النفسي على الأداء الوظيفي بوجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة القطاع المصرفي بسعيدة. مجلة التنظيم والعمل، 8(3)، 60-42.
9. عبد الرحمان ياسر ، بوغرزة رضا ، و حديد يوسف. (2021). أثر الرضا الوظيفي في تعزيز الإنغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة الجزائرية. مجلة الشامل للعلوم التربوية، 4(2)، 47-30.
10. عساف عبد المعطي ، الصوالحة أيوب، و الفواعير مؤيد. (2013). دور متغيرات بيئة العمل الداخلية على الرضا العاملين في شركات الأدوية الأردنية. دراسات وأبحاث، 5(11)، 11-6.
11. علي يونس ميا، و علا محسن داوود. (2018). دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في مديرية مالية اللاذقية. مجلة جامعة طرطوس للبحوث والدراسات العلمية، 2(4)، 51-29.
12. عمارة محمد علي عامر ، و يعقوب آدم حامد الخنساء . (2021). أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل دراسة حالة جامعة كردفان. مجلة دراسات في الإقتصاد وإدارة الأعمال، 4(2)، 18-01.
13. قرزيز محمود، و يحيياوي مريم. (2017). دور التغيير التنظيمي في الرضا الوظيفي لدى العمال في المؤسسة الصناعية. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، 47(4)، 150-129.
14. لعمور رميلة. (2019). إتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع دراسة حالة في مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية. المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال، 6(3)، 846-864.

15. مرياح أحمد تقي الدين. (2022). بيئى العمل الداخلية وعلاقتها بمستوى الضغط النفسى لدى عينة من أساتذة التعليم الإبتدائي بمدينة الأغواط. *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية*، 7(1)، 1100-1115.

16. هيشر سميرة ، و عطية حليلة . (2019). تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين دراسة حالة موظفي كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. *ملفات الأبحاث في الإقتصاد والتسيير* (7)، 288-310.

### ج- الأطروحات والرسائل الجامعية:

1. ابن عيسى صابر. (2019). الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية: دراسة ميدانية على مستوى ثانويات ولاية بسكرة. *أطروحة دكتوراة*. جامعة محمد خيضر، بسكرة.

2. أبو رحمة أحمد يوسف. (2017). أثر عوامل البيئة الداخلية للمنظمة على مستوى دافعية الإنجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات: وكالة الغوث الدولية الأونرا. *رسالة ماجستير*. الجامعة الإسلامية، غزة.

3. آل جمعان سيف بني مبارك. (2014). بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

4. برو هشام. (2019). أثر النمط القيادي لرؤساء الأقسام على الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين المباشرين بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة وحدة العصير والمصبرات الغذائية نقاوس. *أطروحة دكتوراة*. جامعة محمد خيضر، بسكرة.

5. بلل عبد الحق علي إبراهيم. (2015). دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم. *أطروحة دكتوراة*. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

6. بن رحمون سهام. (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة. *أطروحة دكتوراة*. جامعة محمد خيضر، بسكرة.

7. بونن نبيلة.(2007).محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية ماكيلاند للدافعية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونا ريك-وحدة فرجيوة-رسالة ماجستير،جامعة محمود منتوري قسنطينة،قسنطينة.
8. بوقال نسيم. (2012). أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين-دراسة حالة. رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.
9. سبتي سيد أحمد.(2016). محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الإلتزام الوظيفي والنية في ترك العمل:دراسة إمبريقية لدى عينة من موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة. أطروحة دكتوراة.جامعة الدكتور مولاي الطاهر،سعيدة.
10. شاطر شفيق.(2010).أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية:دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-رسالة ماجستير.جامعة أمجد بوقرة،بومرداس.
11. صوفي نبيل.(2018).أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وإنعكاساته على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية.أطروحة دكتوراة.جامعة محمد بوضياف،المسيلة.
12. عزيزو عبد الرحمان.(2015).الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص:دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر بيئر خادم ومركب حليب الحضنة بالمسيلة.رسالة ماجستير.جامعة محمد خيضر،بسكرة.
13. عزيون زهية.(2007).التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية:دراسة حالة وحدة نوميديا بقسنطينة. رسالة ماجستير.جامعة 20 أوث 1995،سكيكدة.
14. محمد،وعثمان محمود الأمين.(2016).العوامل ذات العلاقة بالرضا الوظيفي للعاملين بقطاع البنوك سودانية:دراسة حالة بنوك ولاية الجزيرة.أطروحة دكتوراة.جامعة الجزيرة،السودان.
15. مرفت خضر السيد المرنيخ. (2004). تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وأدائهم لأعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة-دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
16. معروف هواري.(2017).الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية: دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي.أطروحة دكتوراة .جامعة وهران2،وهران.

17. نبيل علي مبخوت حسن الحمادي.(2018).بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري:دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية الأهلية.رسالة ماجستير.جامعة الأندلس للعلوم والتقنية،اليمن.
18. هندأوي سامر ستان محمود.(2016).العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين في بلدية الخليل من وجهة نظر الموظفين.رسالة ماجستير.جامعة القدس،فلسطين.

### ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

#### A. Books

1. Bal, S. (2014). *Quality of work life of job satissfaction and job performane*. canada: canadian academic publishing.
2. Colin p, S. (2005). *Organizational psychology in cross cultural perspective*. new york: Nyu Press.
3. H.C, G. (1994). *Job Satisfaction Scales Effective Management Manual For Mandagers And Social Scientists*. New delhi: Concept Publishing Company.
4. Uma, S., & Roger, B. (2016). *Research Methods For Business Skill Building Approach*. British: John Wiley& Sons.

#### B. Articles

1. Edward, T. (2014). The Impact Of Working Environment Towards Employee Job Satisfaction. *Ibuss Management*, 2(1), 1-5.
2. Fouad, M. (2019). Impact of leadership style on employee job satisfaction in the hospitality industry. *international journal of heritage tourism and hospitality*, 13(1), 1-12.
3. George, K. A., Isaac, S. O., Mabel, H., & Yaw, B. (2017). The Effect Of Work Environment on Job Satisfaction evidence from the banking sector in Ghana. *Journal Of Human Resource Management*, 5(1), 12-18.
4. Gupreet, R., & Neha, C. (2019). Factors influencing Job Satisfaction of Agri Warehouse Employees. *prajnan*, 47(4), 342-359.
5. Hary, P. P. (2015). Job Satisfaction of employees in commercial banks. *Journal of Nepalese Business studies*, 9(1), 63-76.
6. Iqbal , N. C., Ali, M. J., Tnia, M., Hakim, A. M., & Zakia, G. (2017). Impact of Working Environment and Training & Development on Organization Performance through Mediating Role of Employee Engagement and Job Satisfaction. *European Journal Of Training And Developmennt Studies*, 4(2), 33-48.

7. Lineo, R. R., & Sule, E. T. (2019). The relationship of the demensions of job satisfaction to job performance: A case study of a multinational company in Lesotho. *Journal Of Research In Emerging Markets*, 1(3), 8-19.
8. Oyebamiji , F. F., Kareem, T. s., & Ayeni, G. o. (2013). Impact of job satisfaction dimensions on job performance in a small and medium enterprise in ibadan, south western, Negeria. *Institue Of Interdisciplinary Business Resarch*, 4(11), 509-521.
9. Rafia , H. T., Mohammed, S. M., & Mohammed, K. (2020). Impact Of Working Environment On Jop Satisfaction. *European Journal of Business And Management Research*, 5(6), 1-4.
10. Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economis And Finance*, 23, 717-725.
11. Syela, T. (2018). The Impact of Work Environment toward Job Satisfaction at Post. *Procedia Economis And Finance*, 6(2), 1174-2303.
12. Yahya, A. (2016). Impact of application of the internal marketing on job satisfaction for the employees in the islamic banks, a case study of Jordan. *International Journal Of Managerial Studies And Research*, 4(6), 33-45.
13. yusuf, c. (2009). The effects of servant leadership behaviours of school principals on teachers job satisfaction. *Education Management Administration &Leadership*, 37(5), 600-623.



الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للإستبانة

الجامعة	الكلية	الأستاذ	الرقم
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	نبيل سوفي	01
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	بلال كرامش	02
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	حنان بوفروم	03
جامعة جيجل	كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	عمر بلجازية	04

الملحق رقم(02) : الإستبانة في شكلها النهائي



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

استبانة بحث

اسم البنك:

الأخ الفاضل، الأخت الفاضلة

تحية طيبة، أما بعد

في إطار إعدادنا لمذكرة التخرج ماستر إدارة الموارد البشرية بعنوان: "أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي - دراسة حالة العاملين في البنوك العمومية بولاية جيجل -" فإننا نضع بين أيديكم هذه الإستبانة، لذلك نرجو منكم قراءة جميع عباراته بدقة والإجابة عليها بموضوعية، كون صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم،، ونؤكد لكم بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير .

**ملاحظة:** يرجى التأكد من الإجابة على كافة العبارات.

تحت إشراف الأستاذة

وداد عزيزي

إعداد الطالبتين

- بشرى سالمى
- مروة زعيمى

السنة الجامعية 2021/2022

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- العمر:

أقل من 30 سنة  من 30 إلى أقل من 40 سنة   
من 40 إلى 50 سنة  أكثر من 50 سنة

3- الشهادة التعليمية

تقني  تقني سامي  الدراسات الجامعية التطبيقية   
ليسانس  ماستر  مهندس   
ماجستير  دكتوراه

4- عدد سنوات الخدمة

أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات   
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

5- الراتب الشهري:

من 20.000 إلى أقل من 30.000  من 30.000 إلى أقل من 40.000   
من 40.000 إلى أقل من 50.000  من 50.000 إلى أقل من 60.000   
من 60.000 إلى أقل من 70.000  من 70.000 فأكثر

المحور الثاني: بيئة العمل الداخلية

درجة الموافقة					العبارات	رقم العبارة	الأبعاد
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
					علاقات العمل بين إدارة البنك والموظفين مبنية على الثقة والاحترام المتبادل	1	البيئة التنظيمية
					يتقبل الموظفون قرارات البنك ويلتزمون بتنفيذها	2	
					يمكن نظام الاتصالات الرسمية من انسياب المعلومات والبيانات والتوجيهات والأوامر اللازمة لأداء عملي	3	
					تراعي إدارة البنك قيم واتجاهات الموظفين عند سن القوانين الداخلية.	4	
					تمكن مجموعة النظم واللوائح والإجراءات التي وضعتها إدارة البنك من التحكم في مسارات العمل	5	
					تمنحني إدارة البنك الاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي	6	
					تشاركني إدارة البنك في حل المشكلات المتعلقة بالعمل	7	
					تقدم لي إدارة البنك وصفا وظيفيا دقيقا يساعدي في أداء مهامي	8	البيئة الوظيفية
					يحفزني نظام الأجور والحوافز بالبنك على أداء عملي	9	
					تحرص إدارة البنك على استقطاب موارد بشرية ذات كفاءات عالية	10	
					تقوم إدارة البنك بتقييم أداء الموظفين بشكل دوري	11	
					تقوم إدارة البنك بتصميم برامج التكوين بناء على نتائج عملية تقييم أداء الموظفين	12	

				توفر لي إدارة البنك فرصا للترقية في حالة الأداء العالي	13	
				توفر لي إدارة البنك فرصا لتطوير مساري الوظيفي	14	
				يتوفر مكان عملي على شروط التهوية المناسبة	15	البيئة المادية
				يتوفر مكان عملي على شروط الإضاءة المناسبة	16	
				يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكييف	17	
				يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة	18	
				يتوفر مكان عملي على متطلبات الأمن والسلامة المهنية	19	
				يساعدني تصميم وهيكله مكان عملي على أداء مهامي بشكل أفضل	20	
				يتوفر مكان العمل على فضاء للخدمات الصحية	21	
				توفر لي إدارة البنك الأدوات والتجهيزات المكتبية الحديثة التي تسهل من أداء مهامي	22	البيئة التقنية
				توفر لي إدارة البنك وسائل الاتصال الضرورية لأداء مهامي	23	
				تحرص إدارة البنك على تكوين الموظفين من أجل التعامل مع البرامج والتطبيقات الحديثة	24	
				تتوافق التكنولوجيا المستخدمة في العمل مع مؤهلات الموظفين	25	
				تعتمد إدارة البنك في الاتصال بين الأقسام على شبكة الأنترنت	26	
				يتوفر مكان عملي على تغطية جيدة لخدمات الأنترنت	27	
				تحرص إدارة البنك على مواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة في مجال عملها	28	

المحور الثالث: الرضا الوظيفي

درجة الموافقة					العبارة	رقم العبارة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
					الأعمال والمهام الموكلة إلي واضحة	29
					عدد ساعات العمل في الأسبوع ملائمة	30
					عبء العمل اليومي الموكل إلي مقبول جدا	31
					هامش الحرية الممنوح لي في العمل مناسب	32
					يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبذله من جهد	33
					يتناسب راتبي مع رواتب الموظفين في البنوك الأخرى	34
					المكافآت التي يقدمها البنك عادلة	35
					سياسة الترقية في البنك عادلة	36
					علاقتي برئيسي في العمل جيدة	37
					علاقتي بزملائي في العمل جيدة	38
					ظروف العمل بالبنك جيدة	39
					أشعر بالفخر لإنتمائي لهذا البنك	40
					أشعر بالأمان الوظيفي في هذا البنك	41

الصدق الداخلي لبعء بيئة العمل التنظيمية

		العبارة رقم 01	العبارة رقم 02	العبارة رقم 03	العبارة رقم 04	العبارة رقم 05	العبارة رقم 06	العبارة رقم 07	البيئة التنظيمية
العبارة رقم 01	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 72	.754 72 0,000	.486 72 0,000	.440 72 0,000	.283 72 0,016	0,204 72 0,086	.439 72 0,000	.769 72 0,000
العبارة رقم 02	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.754 72 0,000	1 72 0,000	.553 72 0,000	.422 72 0,000	.541 72 0,000	.249 72 0,035	.338 72 0,004	.584 72 0,000
العبارة رقم 03	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.486 72 0,000	.553 72 0,000	1 72 0,000	.525 72 0,000	.536 72 0,000	.259 72 0,028	0,160 72 0,179	.636 72 0,004
العبارة رقم 04	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.440 72 0,000	.422 72 0,000	.525 72 0,000	1 72 0,000	.295 72 0,012	.319 72 0,006	.395 72 0,001	.682 72 0,000
العبارة رقم 05	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.283 72 0,016	.541 72 0,000	.536 72 0,000	.295 72 0,012	1 72 0,000	0,107 72 0,371	-0,107 72 0,372	0,053 72 0,009
العبارة رقم 06	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	0,204 72 0,086	.249 72 0,035	.259 72 0,028	.319 72 0,006	0,107 72 0,371	1 72 0,000	.451 72 0,000	.714 72 0,000
العبارة رقم 07	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.439 72 0,000	.338 72 0,004	0,160 72 0,179	.395 72 0,001	-0,107 72 0,372	.451 72 0,000	1 72 0,000	.912 72 0,000
البيئة_ التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.769 72 0,000	.584 72 0,000	.636 72 0,004	.682 72 0,000	0,053 72 0,009	.714 72 0,000	.912 72 0,000	1 72 0,000

الصدق الداخلي لبعء بيئة العمل الوظيفية

		العبارة رقم 08	العبارة رقم 09	العبارة رقم 10	العبارة رقم 11	العبارة رقم 12	العبارة رقم 13	العبارة رقم 14	البيئة الوظيفية
العبارة رقم 08	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 72	.334 0,004 72	.549 0,000 72	.529 0,000 72	.308 0,008 72	.336 0,004 72	.455 0,000 72	.829 0,000 72
العبارة رقم 09	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.334 0,004 72	1 0,004 72	.435 0,000 72	.408 0,000 72	.376 0,001 72	.480 0,000 72	.338 0,004 72	.694 0,001 72
العبارة رقم 10	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.549 0,000 72	.435 0,000 72	1 0,000 72	.659 0,000 72	.446 0,000 72	.584 0,000 72	.534 0,000 72	.634 0,000 72
العبارة رقم 11	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.529 0,000 72	.408 0,000 72	.659 0,000 72	1 0,000 72	.605 0,000 72	.443 0,000 72	.513 0,000 72	.610 0,000 72
العبارة رقم 12	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.308 0,008 72	.376 0,001 72	.446 0,000 72	.605 0,000 72	1 0,000 72	.561 0,000 72	.452 0,000 72	.645 0,000 72
العبارة رقم 13	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.336 0,004 72	.480 0,000 72	.584 0,000 72	.443 0,000 72	.561 0,000 72	1 0,000 72	.667 0,000 72	.601 0,000 72
العبارة رقم 14	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.455 0,000 72	.338 0,004 72	.534 0,000 72	.513 0,000 72	.452 0,000 72	.667 0,000 72	1 0,000 72	.875 0,000 72
البيئة الوظيفية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.829 0,000 72	.694 0,001 72	.634 0,000 72	.610 0,000 72	.645 0,000 72	.601 0,000 72	.875 0,000 72	1 0,000 72

الصدق الداخلي لبيئة العمل المادية

		العبارة رقم 15	العبارة رقم 16	العبارة رقم 17	العبارة رقم 18	العبارة رقم 19	العبارة رقم 20	العبارة رقم 21	البيئة المادية
العبارة رقم 15	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  72	.723**  0,000 72	.330**  0,005 72	.423**  0,000 72	.544**  0,000 72	.619**  0,000 72	0,106  0,376 72	.719**  0,000 72
العبارة رقم 16	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.723**  0,000 72	1  72	.483**  0,000 72	.538**  0,000 72	.749**  0,000 72	.644**  0,000 72	0,052  0,663 72	.503**  0,000 72
العبارة رقم 17	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.330**  0,005 72	.483**  0,000 72	1  72	.794**  0,000 72	.407**  0,000 72	.526**  0,000 72	.324**  0,005 72	.640**  0,000 72
العبارة رقم 18	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.423**  0,000 72	.538**  0,000 72	.794**  0,000 72	1  72	.561**  0,000 72	.622**  0,000 72	.326**  0,005 72	.501**  0,000 72
العبارة رقم 19	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.544**  0,000 72	.749**  0,000 72	.407**  0,000 72	.561**  0,000 72	1  72	.628**  0,000 72	0,174  0,145 72	.673**  0,000 72
العبارة رقم 20	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.619**  0,000 72	.644**  0,000 72	.526**  0,000 72	.622**  0,000 72	.628**  0,000 72	1  72	.321**  0,006 72	.624**  0,000 72
العبارة رقم 21	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	0,106  0,376 72	0,052  0,663 72	.324**  0,005 72	.326**  0,005 72	0,174  0,145 72	.321**  0,006 72	1  72	.767**  0,000 72
البيئة_ المادية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.719**  0,000 72	.503**  0,000 72	.640**  0,000 72	.501**  0,000 72	.673**  0,000 72	.624**  0,000 72	.767**  0,000 72	1  72

الصدق الداخلي لبعء بيئة العمل التقنية

		العبارء رقم 22	العبارء رقم 23	العبارء رقم 24	العبارء رقم 25	العبارء رقم 26	العبارء رقم 27	العبارء رقم 28	البيئة التقنية
العبارء رقم 22	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1  72	.717  0,000  72	.329  0,005  72	.551  0,000  72	.292  0,013  72	.407  0,000  72	.293  0,013  72	.785  0,000  72
العبارء رقم 23	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.717  0,000  72	1  72	.476  0,000  72	.539  0,000  72	.415  0,000  72	.422  0,000  72	.350  0,003  72	.654  0,000  72
العبارء رقم 24	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.329  0,005  72	.476  0,000  72	1  72	.546  0,000  72	.367  0,002  72	.386  0,001  72	.500  0,000  72	.520  0,000  72
العبارء رقم 25	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.551  0,000  72	.539  0,000  72	.546  0,000  72	1  72	.278  0,018  72	.333  0,004  72	.386  0,001  72	.578  0,000  72
العبارء رقم 26	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.292  0,013  72	.415  0,000  72	.367  0,002  72	.278  0,018  72	1  72	.499  0,000  72	.431  0,000  72	.453  0,000  72
العبارء رقم 27	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.407  0,000  72	.422  0,000  72	.386  0,001  72	.333  0,004  72	.499  0,000  72	1  72	.804  0,000  72	.763  0,000  72
العبارء رقم 28	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.293  0,013  72	.350  0,003  72	.500  0,000  72	.386  0,001  72	.431  0,000  72	.804  0,000  72	1  72	.822  0,000  72
البيئة التقنية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.785  0,000  72	.654  0,000  72	.520  0,000  72	.578  0,000  72	.453  0,000  72	.763  0,000  72	.822  0,000  72	1  72

### الصدق الداخلي لأبعاد المحور الأول

		البيئة التنظيمية	البيئة الوظيفية	البيئة المادية	البيئة التقنية	محور بيئة العمل الداخلية
البيئة_التنظيمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 72	.443 72	.409 72	.388 72	.613 72
البيئة_الوظيفية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.443 0,000 72	1 72	.377 72	.521 72	.677 72
البيئة_المادية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.409 0,000 72	.377 0,001 72	1 72	.514 0,000 72	.673 0,001 72
البيئة_التقنية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.388 0,001 72	.521 0,000 72	.514 0,000 72	1 72	.815 0,000 72
محور_بيئة_العمل_الداخلية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.613 0,000 72	.677 0,000 72	.673 0,001 72	.815 0,000 72	1 72

## الصدق الداخلي لعبارات الرضا الوظيفي

العبارة رقم	العبارة رقم 29	العبارة رقم 30	العبارة رقم 31	العبارة رقم 32	العبارة رقم 33	العبارة رقم 34	العبارة رقم 35	العبارة رقم 36	العبارة رقم 37	العبارة رقم 38	العبارة رقم 39	العبارة رقم 40	العبارة رقم 41	محور الرضا الوظيفي	
العبارة رقم 29	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 0,006 72	.320 0,006 72	.242 0,041 72	0,223 0,060 72	.329 0,005 72	.395 0,001 72	.311 0,008 72	0,207 0,082 72	.295 0,012 72	.294 0,012 72	.551 0,000 72	.541 0,000 72	.426 0,000 72	.858 0,000 72
العبارة رقم 30	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.320 0,006 72	1 0,000 72	.616 0,000 72	.594 0,000 72	.302 0,010 72	0,212 0,074 72	.396 0,001 72	.436 0,000 72	0,040 0,739 72	0,168 0,159 72	.447 0,000 72	.394 0,001 72	.331 0,005 72	.638 0,001 72
العبارة رقم 31	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.242 0,041 72	.616 0,000 72	1 0,000 72	.604 0,000 72	.366 0,002 72	.278 0,018 72	.405 0,000 72	.361 0,002 72	0,082 0,496 72	0,173 0,146 72	.425 0,000 72	.338 0,004 72	.340 0,003 72	.634 0,003 72
العبارة رقم 32	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	0,223 0,060 72	.594 0,000 72	.604 0,000 72	1 0,000 72	0,198 0,096 72	0,207 0,081 72	0,230 0,052 72	.337 0,004 72	0,109 0,363 72	0,188 0,113 72	.437 0,000 72	.357 0,002 72	.378 0,001 72	.635 0,002 72
العبارة رقم 33	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.329 0,005 72	.302 0,010 72	.366 0,002 72	0,198 0,096 72	1 0,000 72	.575 0,000 72	.561 0,000 72	.528 0,000 72	0,187 0,115 72	0,203 0,088 72	.391 0,001 72	.390 0,001 72	0,232 0,050 72	.633 0,004 72
العبارة رقم 34	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.395 0,001 72	0,212 0,074 72	.278 0,018 72	0,207 0,081 72	.575 0,000 72	1 0,000 72	.478 0,000 72	.526 0,000 72	0,173 0,147 72	.254 0,032 72	.264 0,025 72	.279 0,018 72	0,161 0,178 72	.633 0,004 72
العبارة رقم 35	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.311 0,008 72	.396 0,001 72	.405 0,000 72	0,230 0,052 72	.561 0,000 72	.478 0,000 72	1 0,000 72	.546 0,000 72	.268 0,023 72	.260 0,027 72	.453 0,000 72	.382 0,001 72	.243 0,040 72	.533 0,005 72
العبارة رقم 36	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	0,207 0,082 72	.436 0,000 72	.361 0,002 72	.337 0,004 72	.528 0,000 72	.526 0,000 72	.546 0,000 72	1 0,000 72	.288 0,014 72	.344 0,003 72	.420 0,000 72	.344 0,003 72	.293 0,013 72	.529 0,012 72
العبارة رقم 37	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.295 0,012 72	0,040 0,739 72	0,082 0,496 72	0,109 0,363 72	0,187 0,115 72	0,173 0,147 72	.268 0,023 72	.288 0,014 72	1 0,000 72	.729 0,000 72	.516 0,000 72	.438 0,000 72	.430 0,000 72	.643 0,000 72
العبارة رقم 38	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.294 0,012 72	0,168 0,159 72	0,173 0,146 72	0,188 0,113 72	0,203 0,088 72	.254 0,032 72	.260 0,027 72	.344 0,003 72	.729 0,000 72	1 0,000 72	.470 0,000 72	.517 0,000 72	.489 0,000 72	.646 0,000 72
العبارة رقم 39	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.551 0,000 72	.447 0,000 72	.425 0,000 72	.437 0,000 72	.391 0,001 72	.264 0,025 72	.453 0,000 72	.420 0,000 72	.516 0,000 72	.470 0,000 72	1 0,000 72	.606 0,000 72	.541 0,000 72	.647 0,000 72
العبارة رقم 40	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.541 0,000 72	.394 0,001 72	.338 0,004 72	.357 0,002 72	.390 0,001 72	.279 0,018 72	.382 0,001 72	.344 0,003 72	.438 0,000 72	.517 0,000 72	.606 0,000 72	1 0,000 72	.693 0,000 72	.727 0,000 72
العبارة رقم 41	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.426 0,000 72	.331 0,005 72	.340 0,003 72	.378 0,001 72	0,232 0,050 72	0,161 0,178 72	.243 0,040 72	.293 0,013 72	.430 0,000 72	.489 0,000 72	.541 0,000 72	.693 0,000 72	1 0,000 72	.831 0,000 72
محور الرضا الوظيفي	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	.858 0,000 72	.638 0,001 72	.634 0,003 72	.635 0,002 72	.633 0,004 72	.633 0,004 72	.533 0,005 72	.529 0,012 72	.643 0,000 72	.646 0,000 72	.647 0,000 72	.727 0,000 72	.831 0,000 72	1 0,000 72

معامل ثبات محور بيئة  
العمل الداخلية

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,935	28

معامل ثبات محور الرضا الوظيفي

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,879	13

معامل ثبات أداة الدراسة

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,953	41

الملحق رقم (05): نتائج توزيع البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	34	47,2	47,2	47,2
Valide أنثى	38	52,8	52,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	6	8,3	8,3	8,3
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	40	55,6	55,6	63,9
Valide من 40 سنة إلى 50 سنة	16	22,2	22,2	86,1
أكثر من 50 سنة	10	13,9	13,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

الشهادة التعليمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
تقني	5	6,9	6,9	6,9
تقني سامي	9	12,5	12,5	19,4
الدراسات الجامعية التطبيقية	6	8,3	8,3	27,8
Valide ليسانس	41	56,9	56,9	84,7
ماستر	8	11,1	11,1	95,8
مهندس	1	1,4	1,4	97,2
ماجستير	1	1,4	1,4	98,6
دكتوراه	1	1,4	1,4	100,0
Total	72	100,0	100,0	

عدد سنوات الخدمة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	14	19,4	19,4	19,4
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	16	22,2	22,2	41,7
Validه من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	19	26,4	26,4	68,1
15 سنة فأكثر	23	31,9	31,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

الراتب الشهري

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 20.000 دج إلى أقل من 30.000 دج	1	1,4	1,4	1,4
من 40.000 دج إلى أقل من 50.000 دج	8	11,1	11,1	12,5
Validه من 50.000 دج إلى أقل من 60.000 دج	12	16,7	16,7	29,2
من 60.000 دج إلى أقل من 70.000 دج	25	34,7	34,7	63,9
من 70.000 دج فأكثر	26	36,1	36,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

الملحق رقم (06): نتائج إختبار T Test لأبعاد الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
علاقات العمل بين إدارة البنك والموظفين مبنية على الثقة والاحترام المتبادل	72	4,32	0,668	0,079
يتقبل الموظفون قرارات البنك ويلتزمون بتنفيذها	72	4,28	0,716	0,084
يمكن نظام الإتصالات الرسمية من انسياب المعلومات والبيانات والتوجيهات والأوامر اللازمة لأداء عملي	72	3,75	1,031	0,122
تراعي إدارة البنك قيم واتجاهات الموظفين عند سن القوانين الداخلية	72	3,54	1,034	0,122
تمكن مجموعة النظم واللوائح والإجراءات التي وضعتها إدارة البنك من التحكم في مسارات العمل	72	3,75	0,727	0,086
تمنحني إدارة البنك الاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي	72	3,04	1,041	0,123
تشركني إدارة البنك في حل المشكلات المتعلقة بالعمل	72	3,40	1,044	0,123

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
علاقات العمل بين إدارة البنك والموظفين مبنية على الثقة والاحترام المتبادل	16,768	71	0,000	1,319	1,16	1,48
يتقبل الموظفون قرارات البنك ويلتزمون بتنفيذها	15,133	71	0,000	1,278	1,11	1,45
يمكن نظام الإتصالات الرسمية من انسياب المعلومات والبيانات والتوجيهات والأوامر اللازمة لأداء عملي	6,171	71	0,000	0,750	0,51	0,99
تراعي إدارة البنك قيم واتجاهات الموظفين عند سن القوانين الداخلية	4,446	71	0,000	0,542	0,30	0,78
تمكن مجموعة النظم واللوائح والإجراءات التي وضعتها إدارة البنك من التحكم في مسارات العمل	8,757	71	0,000	0,750	0,58	0,92
تمنحني إدارة البنك الاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملي	0,340	71	0,735	0,042	-0,20	0,29
تشركني إدارة البنك في حل المشكلات المتعلقة بالعمل	3,275	71	0,002	0,403	0,16	0,65

إختبار T لبعء البيئة الوظيفية

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
تقدم لي إدارة البنك وصفاً وظيفياً دقيقاً يساعدني في أداء مهامي	72	3,54	1,034	0,122
يحفزني نظام الأجور والحوافز بالبنك على أداء عملي	72	3,61	1,069	0,126
تحرص إدارة البنك على استقطاب موارد بشرية ذات كفاءات عالية	72	3,36	1,214	0,143
تقوم إدارة البنك بتقييم أداء الموظفين بشكل دوري	72	3,44	1,047	0,123
تقوم إدارة البنك بتصميم برامج التكوين بناء على نتائج عملية تقييم أداء الموظفين	72	3,32	1,085	0,128
توفر لي إدارة البنك فرصاً للترقية في حالة الأداء العالي	72	3,24	1,169	0,138
توفر لي إدارة البنك فرصاً لتطوير مساري الوظيفي	72	3,24	1,193	0,141

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
تقدم لي إدارة البنك وصفاً وظيفياً دقيقاً يساعدني في أداء مهامي	4,446	71	0,000	0,542	0,30	0,78
يحفزني نظام الأجور والحوافز بالبنك على أداء عملي	4,851	71	0,000	0,611	0,36	0,86
تحرص إدارة البنك على استقطاب موارد بشرية ذات كفاءات عالية	2,524	71	0,014	0,361	0,08	0,65
تقوم إدارة البنك بتقييم أداء الموظفين بشكل دوري	3,603	71	0,001	0,444	0,20	0,69
تقوم إدارة البنك بتصميم برامج التكوين بناء على نتائج عملية تقييم أداء الموظفين	2,497	71	0,015	0,319	0,06	0,57
توفر لي إدارة البنك فرصاً للترقية في حالة الأداء العالي	1,714	71	0,091	0,236	-0,04	0,51
توفر لي إدارة البنك فرصاً لتطوير مساري الوظيفي	1,680	71	0,097	0,236	-0,04	0,52

## إختبار T لبعء البيئة المادية

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
يتوفر مكان عملي على شروط التهوية المناسبة	72	3,61	1,205	0,142
يتوفر مكان عملي على شروط الإضاءة المناسبة	72	3,81	0,914	0,108
يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكيف	72	3,85	1,016	0,120
يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة	72	3,68	1,161	0,137
يتوفر مكان عملي على متطلبات الأمن والسلامة المهنية	72	3,86	0,969	0,114
يساعدني تصميم وهيكلة مكان عملي على أداء مهامي بشكل أفضل	72	3,36	1,079	0,127
يتوفر مكان العمل على فضاء للخدمات الصحية	72	2,96	1,305	0,154

### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
يتوفر مكان عملي على شروط التهوية المناسبة	4,303	71	0,000	0,611	0,33	0,89
يتوفر مكان عملي على شروط الإضاءة المناسبة	7,481	71	0,000	0,806	0,59	1,02
يتوفر مكان عملي على تجهيزات التكيف	7,074	71	0,000	0,847	0,61	1,09
يتوفر مكان عملي على تجهيزات التدفئة	4,975	71	0,000	0,681	0,41	0,95
يتوفر مكان عملي على متطلبات الأمن والسلامة المهنية	7,544	71	0,000	0,861	0,63	1,09
يساعدني تصميم وهيكلة مكان عملي على أداء مهامي بشكل أفضل	2,841	71	0,006	0,361	0,11	0,61
يتوفر مكان العمل على فضاء للخدمات الصحية	-	71	0,787	-0,042	-0,35	0,26
	0,271					



## إختبار T لمحور الرضا الوظيفي

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenn e	Ecart type	Moyenne erreur standard
الأعمال والمهام الموكلة إلي واضحة	72	3,71	0,985	0,116
عدد ساعات العمل في الأسبوع ملائمة	72	3,19	1,121	0,132
عبء العمل اليومي الموكل إلي مقبول جدا	72	3,35	1,023	0,121
هامش الحرية الممنوح لي في العمل مناسب	72	3,31	0,988	0,116
يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبذله من جهد	72	3,19	1,134	0,134
يتناسب راتبي مع رواتب الموظفين في البنوك الأخرى	72	3,06	1,019	0,120
المكافآت التي يقدمها البنك عادلة	72	3,11	1,029	0,121
سياسة الترقية في البنك عادلة	72	2,99	1,157	0,136
علاقتي برئيسي في العمل جيدة	72	3,86	0,924	0,109
علاقتي بزملائي في العمل جيدة	72	4,14	0,678	0,080
ظروف العمل بالبنك جيدة	72	3,60	0,974	0,115
أشعر بالفخر لانتمائي لهذا البنك	72	3,82	0,877	0,103
أشعر بالأمان الوظيفي في هذا البنك	72	3,86	0,909	0,107

### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الأعمال والمهام الموكلة إلي واضحة	6,102	71	0,000	0,708	0,48	0,94
عدد ساعات العمل في الأسبوع ملائمة	1,471	71	0,146	0,194	-0,07	0,46
عبء العمل اليومي الموكل إلي مقبول جدا	2,880	71	0,005	0,347	0,11	0,59
هامش الحرية الممنوح لي في العمل مناسب	2,625	71	0,011	0,306	0,07	0,54
يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع ما أبذله من جهد	1,455	71	0,150	0,194	-0,07	0,46
يتناسب راتبي مع رواتب الموظفين في البنوك الأخرى	0,462	71	0,645	0,056	-0,18	0,30
المكافآت التي يقدمها البنك عادلة	0,917	71	0,362	0,111	-0,13	0,35
سياسة الترقية في البنك عادلة	-0,102	71	0,919	-0,014	-0,29	0,26
علاقتي برئيسي في العمل جيدة	7,908	71	0,000	0,861	0,64	1,08
علاقتي بزملائي في العمل جيدة	14,259	71	0,000	1,139	0,98	1,30
ظروف العمل بالبنك جيدة	5,204	71	0,000	0,597	0,37	0,83
أشعر بالفخر لانتمائي لهذا البنك	7,925	71	0,000	0,819	0,61	1,03
أشعر بالأمان الوظيفي في هذا البنك	8,042	71	0,000	0,861	0,65	1,07

نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
البيئة التنظيمية	72	3,8611	0,73265	0,08634
البيئة الوظيفية	72	3,39	0,950	0,112
البيئة المادية	72	3,28	0,934	0,110
البيئة التقنية	72	3,41	0,897	0,106
محور بيئة العمل الداخلية	72	3,76	0,741	0,087

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
البيئة التنظيمية	9,973	71	0,000	0,86111	0,6889	1,0333
البيئة الوظيفية	3,473	71	0,001	0,389	0,17	0,61
البيئة المادية	2,587	71	0,012	0,285	0,07	0,50
البيئة التقنية	3,875	71	0,000	0,410	0,20	0,62
محور بيئة العمل الداخلية	8,747	71	0,000	0,764	0,59	0,94

نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور الرضا الوظيفي	72	3,78	0,800	0,094

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور الرضا الوظيفي	8,326	71	0,000	0,785	0,60	0,97

نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

Statistics

	البيئة التنظيمية	البيئة الوظيفية	البيئة المادية	البيئة التقنية	محور الرضا الوظيفي
N Valid	72	72	72	72	72
Missing	0	0	0	0	0
Skewness	-0,426	-0,384	0,001	-0,533	-0,383
Std. Error of Skewness	0,283	0,283	0,283	0,283	0,283
Kurtosis	0,762	0,158	-0,052	0,074	0,475
Std. Error of Kurtosis	0,559	0,559	0,559	0,559	0,559

**Model Summary<sup>d</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,429 <sup>a</sup>	0,184	0,172	0,728

a. Predictors: (Constant), البيئة التنظيمية

b. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,358	1	8,358	15,788	,000 <sup>b</sup>
	Residual	37,055	70	0,529		
	Total	45,413	71			

a. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

b. Predictors: (Constant), البيئة التنظيمية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,977	0,463		4,269	0,000		
	البيئة التنظيمية	0,468	0,118	0,429	3,973	0,000	1,000	1,000

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,310 <sup>a</sup>	0,096	0,083	0,766

a. Predictors: (Constant), البيئة المادية

b. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,351	1	4,351	7,418	,008 <sup>b</sup>
	Residual	41,062	70	0,587		
	Total	45,413	71			

a. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

b. Predictors: (Constant), البيئة المادية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,914	0,332		8,771	0,000		
	البيئة المادية	0,265	0,097	0,310	2,724	0,008	1,000	1,000

a. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,414 <sup>a</sup>	0,172	0,160	0,733

a. Predictors: (Constant), البيئة التقنية

b. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

a. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

**Model Summary<sup>d</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,519 <sup>a</sup>	0,270	0,259	0,688

a. Predictors: (Constant), البيئة الوظيفية

b. Dependent Variable: محور\_الرضا\_الوظيفي

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12,253	1	12,253	25,866	,000 <sup>b</sup>
Residual	33,160	70	0,474		
Total	45,413	71			

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), البيئة الوظيفية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,303	0,302		7,617	0,000		
البيئة الوظيفية	0,437	0,086	0,519	5,086	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	7,789	1	7,789	14,491	,000 <sup>b</sup>
Residual	37,624	70	0,537		
Total	45,413	71			

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), البيئة التقنية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,526	0,342		7,392	0,000		
البيئة التقنية	0,369	0,097	0,414	3,807	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

**Model Summary<sup>d</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,519 <sup>a</sup>	0,269	0,259	0,688

a. Predictors: (Constant), محور بيئة العمل الداخلية

b. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	12,235	1	12,235	25,814	,000 <sup>b</sup>
Residual	33,178	70	0,474		
Total	45,413	71			

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي

b. Predictors: (Constant), محور بيئة العمل الداخلية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1,676	0,423		3,964	0,000		
محور بيئة العمل الداخلية	0,560	0,110	0,519	5,081	0,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: محور الرضا الوظيفي