

The Role of the Work Environment in Achieving Career Satisfaction among Workers
A field study of a sample of workers in some shopping centers in the city of Sulaymaniyah

Assist Prof. Dr. Twana Faraidoon Husein
Department of Sociology/College of Humanities Science/University of Sulaimani/Iraq
twana.husein@univsul.edu.iq

DOI: <https://doi.org/10.31973/aj.v1i146.4018>

Abstract

This study focuses on the role of the work environment in achieving career satisfaction among workers. The study questions revolve around the level of career satisfaction among the study sample. What is the position of the study sample members on the factors that affect their level of career satisfaction? Therefore, the factors that affect the level of career satisfaction among the research sample members? The study attempts to answer these questions through the implementation of the field steps and procedures. As for the objectives of the study, it is first to know the level of career satisfaction of the workers, and secondly to know the perceptions of the study sample about the factors affecting the career satisfaction of the workers. Finally, identifying the most influential factors in career satisfaction among the study sample. This study is one of the descriptive studies in which the social survey method was used by the sample method, and a non-probability intended sample was selected from (100) male and female workers in shopping centers in the city of Sulaymaniyah by the social survey method, The researcher also used the five-point Likert scale to measure the extent of career satisfaction and relied on the statistical bag program for social sciences (SPSS) to analyze the items of the scale and discuss the objectives of the study in a scientific way based on descriptive statistics. The results of the study showed that workers have the freedom to express their opinions at work and feel pleasure in implementing them. As for the attitudes of the respondents towards the factors that affect their level of career satisfaction, the results showed that there is a positive perception or perspective among the workers about their careers. The results of the study also showed the existence of an exchange of opinions and suggestions between the workers and their bosses at work, and rewarding the workers by the administrative heads, which is one of the most important factors affecting the position of the study sample with regard to their level of career satisfaction.

Keywords: role, work environment, achieving, career satisfaction.

***The authors has signed the consent form and ethical approval**

دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة ميدانية لعينة من عاملي بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية

أ.م.د. توانا فريدون حسين

قسم علم الاجتماع/ كلية العلوم

الإنسانية/ جامعة السليمانية/العراق

twana.husein@univsul.edu.iq

(مُلخَصُ البَحْث)

تركز هذه الدراسة على دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، يهدف البحث أولاً معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، وثانياً معرفة تصورات أفراد عينة الدراسة عن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين، وأخيراً معرفة العوامل الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، وتدور أسئلة الدراسة حول مدى مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؟ وما هو موقف أفراد عينة الدراسة من العوامل التي تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي؟ ولذلك العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة البحث؟ وتحاول الدراسة الاجابة على هذه الأسئلة من خلال تنفيذ الخطوات والاجراءات الميدانية. وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، أستعملت فيها منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وتم اختيار عينة غير احتمالية مقصودة تكون من (١٠٠) مفردة من العاملين والعاملات في مراكز التسوق في مدينة السليمانية بطريقة المسح الاجتماعي، كما واستخدم الباحث مقياس (ليكرت الخماسي) لقياس مدى الرضا الوظيفي واعتمد على برنامج الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل فقرات المقياس ومناقشة أهداف الدراسة بطريقة علمية مبنية على الاحصاء الوصفي. وأظهرت نتائج الدراسة أن العاملين لديهم حرية في إبداء آرائهم في العمل والشعور بالمتعة في تنفيذها، مما يدل على وجود الرضا لدى العاملين عن وظائفهم وأعمالهم، أما فيما يتعلق بموقف أفراد العينة تجاه العوامل التي تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي أظهرت النتائج بأن هناك تصور أو منظور إيجابي لدى العمال عن وظائفهم، كما وأظهرت نتائج الدراسة وجود تبادل للآراء والمقترحات بين العمال ورؤسائهم في العمل، ومكافأة العمال من قبل الرؤساء الاداريين والتي تعد من أهم العوامل التي تؤثر على موقف أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي لديهم.

الكلمات المفتاحية: دور، بيئة العمل، تحقيق، الرضا الوظيفي.

* وقع المؤلفون على نموذج الموافقة والموافقة الأخلاقية الخاصة بالمساهمة البشرية في

البحث

١. المقدمة

تسعى المنظمات والمؤسسات جاهدة اليوم الى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك تجدها تسعى الى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي، عن طريق إتباع سياسات وإجراءات متباينة وذلك بتوفير الموارد المادية والبشرية. أن وجود بيئة عمل ملائمة ومشجعة تعد ركيزة أساسية لنجاح أي مؤسسة، وتوفير بيئة عمل مناسبة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة فزيادة إنتاجها ومستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه.

ومع ذلك فإن الرضا الوظيفي هو موضوع مهم في مجال علم الاجتماع التنظيمي الذي يركز على الظروف المتوافرة في بيئة العمل لكي يشعر العامل بالرضا عن العمل الذي يقوم به. يعد الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس والاجتماع لان معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل ومن ثم من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودورهم في حياتهم الشخصية والوظيفية.

وتؤثر بيئة العمل في الرضا الوظيفي من خلال تحسين ظروف العمل للأفراد العاملين بحيث تجعلهم يشعرون بانتماء نحو مؤسساتهم ومنظمتهم، ويقدمون كل ما لديهم لها، فتحسين ظروف العمل المادية وتنظيمها من شأنه أن يرفع مستوى الأفراد وزيادة إنتاجيتهم فضلاً عن اسهامها في تطوير المؤسسة، فبيئة العمل الإيجابية ووضوح وفهم السياسات والقواعد والمسؤوليات تساعد الأفراد على تقبل العمل والشعور بالرضا الوظيفي (الشرمان و جعافرة، ٢٠١٤: ٤١١).

تحاول هذه الدراسة تحديد دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، اذن أن بيئة العمل لها دور مؤثر فيما يتعلق برضا العامل عن الوظيفة التي يؤديها لأن بشكل مستمر أثناء العمل اليومي إنه يتصرف تحت تأثير تلك البيئة ويترك تأثيراً عليها. لا شك أن العنصر البشري هو العنصر الأكثر تأثيراً في نجاح العمل، لذلك ينظر العلماء في مجال علم اجتماع التنظيم إلى هذا العنصر المهم وينتهون إلى نجاح العمل التنظيمي.

في السنوات الأخيرة تم إيلاء اهتمام كبير لبيئة العمل في المؤسسات والمنظمات، مما كان له تأثير مباشر وأساسي على طبيعة وجودة العمل، بيئة العمل هي العامل الأساسي في أداء العمال وتزيد من حافزهم للعمل. لذلك فإن بيئة العمل هي الأداة الرئيسية الأولى لتحسين مهارات العمال وتنميتهم وزيادة مهاراتهم في العمل. ومع ذلك فإن النظريات الكلاسيكية للتنظيم وخاصة تلك السائدة في القرن التاسع عشر أقل اهتماماً ببيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.

وبدلاً من ذلك فقد ركزوا على مبادئ المساءلة والمكافآت والعقوبات وإنفاذ قوانين العمل من دون اعتبار للجوانب الإنسانية والعلاقات الإنسانية في مكان العمل إلا أن هذا الرأي بدأ بالتركيز على موضوع الرضا الوظيفي في أوائل القرن العشرين وخاصة من قبل الباحثين في علم النفس والسلوك التنظيمي، حتى أصبح من أهم الموضوعات لأنه يتعامل مع البعد البشري للعنصر البشري، وهو أهم مصدر للتنظيم والتحكم في الموارد المادية والتقنية الأخرى. تغير هذا الرأي أيضاً، لاسيما مع إنشاء مدرسة العلاقات الإنسانية تحت قيادة ألتون مايو في الولايات المتحدة بعد البحث المستمر والمكثف في مجال بيئة عمل المصانع الصناعية تبين أن هناك علاقة مباشرة بين بيئة العمل والحصول على الرضا الوظيفي. أي في زيادة إنتاجية وحماس الموظفين في عملهم.

٢. الفصل الأول/ الجانب النظري

عناصر البحث وتعريف المصطلحات

المبحث الأول/ عناصر البحث

١.١. مشكلة البحث Research problem

تحظى مسألة الرضا المهني بأهمية كبيرة في الوقت الحاضر لأنها تعتمد على بيئة العمل التي يؤدي فيها العمال وظائهم، لذلك يتم إجراء بحث مستمر حول الرضا الوظيفي لتحديد العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي لدى العاملين والعكس بالعكس للتعرف على الأسباب السلبية لعدم الرضا الوظيفي، لأن هذا المتغير يعتمد على عدد من المتغيرات الأخرى أهمها بيئة العمل والتي ستلعب دوراً مباشراً في الحصول أو عدم الحصول على الرضا المهني بين العاملين، وهنا تكمن مشكلة البحث في محاولة تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية، ثم حدد العوامل التي تدخل في تحديد هذه المستويات من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية :

- ١- ما مدى رضا أفراد عينة البحث عن وظيفتهم؟
- ٢- ما هو موقف أفراد عينة البحث من العوامل التي تؤثر على مستوى رضاهم؟
- ٣- ما هي العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؟

٢.١. أهمية البحث The importance of research

بالطبع كل بحث يتم إجراؤه له أهميته العلمية الخاصة ويخدم مجالاً أكاديمياً محدداً، وتتبع أهمية هذا البحث في جانبين:

أولاً/ الأهمية النظرية: جميع التحليلات النظرية التي أجريت في هذه الدراسة تخدم علم الاجتماع، ولاسيما علم اجتماع التنظيم لأن البحث عن الرضا المهني هو موضوع رئيس في علم الاجتماع التنظيمي، فضلاً عن التركيز على بيئة العمل، مما يدل على أهمية

الدراسة، لأن هذه الدراسة تقدم عددًا من التعريفات النظرية والموضوعات التي ستفيد الباحثين الذين سيجرون أبحاثًا في هذا المجال في المستقبل وسيستفيدون من المصادر.

ثانياً/ الأهمية الميدانية: تنعكس أهمية الجانب الميداني للبحث في حقيقة أن الحكومة والمنظمات يمكن أن تتعامل معه كمورد علمي حول كيفية المعاملة مع الموظفين والعاملين في مكان العمل وذلك من خلال توفير بيئة ملائمة للعمل لهم لتحقيق الرضا الوظيفي وزيادة إنتاجية عملهم، توضح هذه الدراسة جميع العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي، بحيث يمكن لمؤسسات العمل استخدام الدراسة في ضوء النتائج لنجاح عملهم.

٣.١. أهداف البحث Research aims

يعد تحديد هدف البحث خطوة مهمة في تعزيز أسس البحث العلمي لأنه يعكس هدف الباحث في البحث، لذلك قبل أن نحدد الأهداف الرئيس للبحث يجب أن نتساءل ما الذي يمكن عمله لجعل بيئة العمل عاملاً في تحقيق الرضا الوظيفي؟ ما هي الآليات التي يتم من خلالها الحصول على الرضا الوظيفي؟ كيف يمكن جعل العاملين يحبون وظائفهم ويقومون بها بأمانة؟ يهدف البحث الحالي التعرف إلى:

- ١- محاولة التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.
- ٢- التعرف على تصورات أفراد عينة البحث تجاه العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.
- ٣- التعرف على العوامل الأكثر تأثيراً على الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.

المبحث الثاني/تعريف المصطلحات

١.١ الدور The role

لغويًا: الدور هو مجموعة طرق الحركة في مجتمع ما التي تسم بطابعها سلوك الأفراد في ممارسة وظيفة خاصة (الاسود، ١٩٩٠: ١٢٣) أما اصطلاحاً فالدور لا يرتبط بمجال معين إذ يتحدد من دون غيره ويدخل في اختصاصات مختلفة اقتصادية وسياسية واجتماعية وطبيعية، وذلك ضمن عملية تحديد النتائج الخاصة بطبيعة العلاقات الارتباطية بين جزئيات ظاهرة ما، أو بين مجموعات محددة من الظواهر، وحتى في نطاق المجال الواحد يمكن إن يظهر التنوع في معنى الدور، وبالتالي في تعريفه، وإذا ما نظرنا في إطار حقل العلوم السياسية نجد إن له أكثر من تعريف، إذ يعرف في المصطلحات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بأنه موقف أو سلوك أو وظيفة لشخص داخل مجموعة (ال عبدال، ٢٠٠٦: ١).

فقد عرف "أحمد زكي بدوي" الدور في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه "السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الدينامي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز، ويتحدد سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الآخرين منه، وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد

والآخرين للحقوق والواجبات المرتبطة بمركزه الاجتماعي، وحدود الدور تتضمن تلك الأفعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة (بدوي، ١٩٩٣: ٣٩٥)، في حين يذهب "محمد عاطف غيث" إلى تعريف الدور في قاموس علم الاجتماع، بأنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات، ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين، ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون كما يعتنقها الفرد نفسه، وقد نظر "محمد عاطف غيث" إلى مفهوم الدور من زوايا مختلفة نذكر أهمها : -متطلبات الدور، وهي توقعات الآخرين بشأن أداء شخص لدور معين في موقف ما. توقعات الدور، وهي السلوك المتوقع والمرغوب الذي يرتبط بدور معين. أداء الدور، وهو طريقة قيام الشخص بدوره في موقف معين (غيث، ١٩٩٧: ٣٩٠-٣٩٣).

التعريف الإجرائي للدور: في هذه الدراسة تشير كلمة دور إلى دور بيئة العمل في الحصول على الرضا الوظيفي لدى العاملين في بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية.

٢.١ بيئة العمل work environment

يشير مصطلح بيئة العمل إلى الموقع الذي يتم فيه إكمال مهمة معينة، وتشمل بيئة العمل الموقع الفعلي للعمل، إلى جانب المحيط الحالي، مثل: موقع البناء، أو مبنى المكتب، كما تشمل عوامل أخرى تتعلق بالمكان، مثل: جودة الهواء، ومستوى الضوضاء، بالإضافة إلى توافر مميزات إضافية، مثل: الرعاية المجانية للأطفال، أو توفر القهوة باستمرار، أو مواقف كافية للسيارات. (www.businessdictionary.com, 2018)

وهي التي تشمل كل الحوافز والزيادات والمكافآت والظروف الاجمالية داخل نطاق العمل وهو ايضا المكان الذي يتم فيه المشاركة في تنفيذ القرارات والتعليمات والاورامر المختصة بالموظفين والعمالية الوظيفية(عكر، ٢٠٢٠: ٢٨)، يقصد بها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل (الدهان، ١٩٩٢: ٢٣).

يعرف Lopierre Jozee وآخرون بيئة العمل بأنها كل ما يحيط بالعاملين في المنظمة من مكونات معنوية وسلوكية ومادية، وتأثيراتها وتفاعلاتها المتداخلة وجوانبها الاجتماعية والادارية والثقافية والاقتصادية والتكنولوجية، أيضا بيئة العمل هي الموقع الذي يستعمل لأداء مهمة معينة حتى الانتهاء منها، وتشمل بيئة العمل المكان الجغرافي والمناطق التي تحيط بالعمل، وهناك من يعرف بيئة العمل بأنها المكان الذي يستعمله الناس للعمل مثل المؤسسة أو المصنع أو المكتب (أحمد، ٢٠٢١: ٣٩).

التعريف الاجرائي لبيئة العمل: في هذه الدراسة تشير بيئة العمل إلى بعض مراكز التسوق التي يعمل فيها العاملين في السليمانية، أي المكان الذي يعملون فيه لعدة ساعات في اليوم ويتفاعلون مع بعضهم البعض ومع المواطنين.

٣.١ التحقيق Achieving

مأخوذ من حققت الأمر، إذا تيقنته أو جعلته ثابتاً لازماً، وحقيقة الشيء منتهاه وأصله المشتمل عليه (الفيومي، ١٩١٢: ٣٩).

التعريف الإجرائي للتحقيق: في هذه الدراسة يشير هذا المصطلح الى تحقيق الرضا الوظيفي بسبب دور بيئة العمل.

٤.١ الرضا الوظيفي Career satisfaction

لغة: من رضا ورضوان ومرضاة بمعنى زال استيائه واستعاد هدوءه ورضي بعهد أن قبض إكرامية أي راضي جمع رضات قنع بالشيء غير مشتكي بما هو فيه مثلاً راض عن عمله (بن الحاج، ١٩٩١: ٣٩١).

اصطلاحاً: الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله أو وظيفته والتي تعبر عن مدى الاشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد (الطفي، ١٩٩٣: ١٣٤).

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناول بها العلماء المختلفون والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي وهناك العديد من المحاولات التي بذلت لتحديد معنى محدد للرضا الوظيفي وعلى سبيل المثال: إن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل، مع التقوى الولاء والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة وفي تعريف آخر يشير بلوك الى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه، يعد محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته (عمر، ٢٠١٥: ٨). الرضا الوظيفي عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، إذ تتولد هذه المشاعر عن ادراكهم لما تقدمه هذه الوظائف ولما ينبغي ان يحصلوا عليها منها، فكلما كان هناك تقارب بين الادراكين كلما ارتفعت درجة الرضا (شاويش، ١٩٩٦: ١١٠). مع ذلك الفويجيري عرفه بأنه عبارة عن موقع الشخص تجاه عمله ويكون نتيجة لإدراكه له ولذا فهو ينشأ عن عناصر ونواح وظيفية متعددة تشمل الراتب وفرص الترقية والعلاقة مع الرؤساء والعلاقة مع الزملاء وإجراءات العمل ومحيطه (الفويجيري، ١٩٨٨: ٣٨). إذا الرضا الوظيفي تقبل العامل لعمله من جميع وجوهه أي لنوع هذا العمل ومتطلباته

وظروفه الفيزيائية ومكانته الاجتماعية والاقتصادية وما يغشاه من علاقات إنسانية بين الرؤوساء والزملاء والمرؤوسين (عوض، ١٩٧٦: ٤٦).

التعريف الاجرائي للرضا الوظيفي: هو إرضاء العاملين الذين يعملون في بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية من حيث رغبتهم في العمل وحبهم لعملهم والدخل الذي يكسبونه.

٣. العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي

بالطبع من العوامل المؤثرة التي تلعب دوراً في الرضا الوظيفي هي بيئة العمل، ولكن هناك عوامل أخرى عدة يجب ذكرها في هذه الدراسة وهي (المنصور، ٢٠٠٨: ١٣):

١- الرضا عن الأجر: وجد العديد من الباحثين أن هناك علاقة طردية بين مستوى الدخل، وبين الرضا الوظيفي للفرد.

٢- الرضا عن محتوى العمل: توصل عدد الباحثين إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيس للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين . ويمكن إيراد عدة متغيرات متصلة بمحتوى العمل:

أ. درجة تنوع مهام العمل: اذا ما تنوعت مهام العمل لن يحدث للموظف في المدى القصير أي ملل من العمل ، وسيشعره اكثر برضا أكبر

ب. درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: كلما أعطي للموظف الحرية في اختيار طرق أداء العمل كلما إزدادت سرعة أداء العمل وذلك لأنه قادر على اتخاذ الطريقة التي يشعر انها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه .

ج. استخدام الفرد لقدراته: كلما قام الموظف بتطبيق مهاراته وخبراته وقدراته في العمل كلما إزداد رضاه عن العمل

٣. الرضا عن فرص الترقية: كلما شعر الموظف أن ما يقوم به من أعمال هي محل شكر وتقدير وانه لا بد وسيحصل على ترقية تمكنه من تحسين وضعه ، كلما أصبح راضياً أكثر عن عمله ، ومن ثم ارتفعت كفاءته في العمل .

٤. الرضا عن الإشراف: كلما تواجد مشرفين قادرين على استيعاب مرؤوسيهم ، كلما كان لدى هؤلاء المرؤوسين رضا كافياً عن أعمالهم ، بالتالي يستطيعون أن يؤديوا مهامهم من دون توقع أي مفاجآت من مشرفيهم .

٥. الرضا عن جماعة العمل: اذا تواجد الموظف في بيئة يرتاح لها ، ومع موظفين يستطيع التفاهم معهم، فإنه لا بد وسيرضى عن عمله ، وربما يصبح هذا العامل مؤشراً قوياً في رضاه عن العمل .

٦. الرضا عن ساعات العمل: كلما توافقت ساعات العمل مع وقت راحة الموظف كلما ارتفع رضا الموظف عن عمله ، والعكس صحيح.

٧. الرضا عن ظروف العمل: تؤثر ظروف العمل المادية مثل (درجة الحرارة ، التهوية، الرطوبة والنظافة) على درجة رضا الموظف على بيئة العمل . وتشير الدراسات إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية تؤثر على قوة الجذب التي تربط الموظف بعمله .

لذلك يمكن تحديد أهم العوامل التي تلعب دوراً في الرضا الوظيفي لدى العاملين فيما يتعلق ببيئة العمل ومنها: تقسيم الواجبات على أساس الخبرة ومراعاة المكافآت والعقوبات من دون تمييز بين العاملين، والمساءلة والمتابعة المستمرة من خلال الرئيس التنفيذي، وجود علاقة قوية بين الرئيس والعاملين على أساس المشاعر الإنسانية وفهم مشاكلهم لبناء المزيد من الثقة بينهم.

٤. أهمية الرضا الوظيفي

من الواضح إن الرضا المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية ويخفض نسبة الغياب ويرفع معنويات العاملين، فالموظفون الذين يستمتعون بالرضا الوظيفي ينعمون بصحة بدنية ونفسية سليمة. كما إنهم يتعلمون الواجبات الجديدة بسرعة إلى جانب ذلك فإن نسبة الحوادث والتظلمات تقل وتشيع بينهم روح التكامل الاجتماعي مثل مساعدة زملائهم والتعاون فيما بينهم. في حين إن شعور السخط والاستياء يتطور في السلوك العام ومن بعض دلالاته عدم التعاون إذ يطلب بذل المزيد من الجهود والتردد في التطوع بالأعمال الإضافية والوصول المتأخر إلى العمل أو المغادرة باكراً وتعطيل العمل دون ذكر الأسباب والإهمال الناتج عن عدم الامتثال للإرشادات والأوامر (اللوزي، ١٩٩٩: ١١٧). لذلك فإن الرضا الوظيفي هو قضية مهمة للغاية في جميع أماكن العمل لأنه عامل لراحة العامل من ناحية وكذلك نجاح وتطوير مكان العمل الذي يعمل فيه العاملين. إذن تتمثل أهمية الرضا الوظيفي في النقاط الآتية (الزبدان، ٢٠١٤: ٣٦):

- ١- التقليل من الضغوط المتراكمة على الفرد نتيجة للزيادة في تعقيدات الحياة
- ٢- أظهر أهمية الرضا الوظيفي العلاقة الوثيقة بين الإنتاج والعمل، كلما كان الرضا والقناعة بالعمل موجودة كلما أدى ذلك إلى زيادة الكفاية الإنتاجية.
- ٣- ارتفاع درجة الرضا الوظيفي تعطي انخفاض في نسبة غياب الموظفين في المؤسسة.
- ٤- أن العاملين الذين يشعرون برضا كبير في عملهم يتعرضون بنسبة قليلة جداً للحوادث الذي تنتج عن العمل.
- ٥- الدراسات السابقة:

دراسة عبدالرحمن و مجيد (٢٠١٢) وهي بعنوان "بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية" وهي تهدف الى قياس مدى اسعمال الشركة المبحوثة لقواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية للوصول الى الاستعمال الفاعل والأمن لأداء العاملين. وتوصلت الى وجود ارتباط وتأثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق لقواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية (عبدالرحمن و مجيد، ٢٠١٢: ١٨٤، ١٨٥).

أما دراسة العبيدي (٢٠١٣) وهي بعنوان "دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات" يهدف هذا البحث إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات وماهي العوامل التي تؤثر على هذا الرضا سلبا أو إيجابا من خلال فرضيتين رئيسيتين حول علاقة الارتباط والتأثير بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين . ويضم مجتمع البحث العاملين في المصنع إذ اختيرت عينة منهم بلغ أفرادها (٦٥) فرداً. وأظهرت النتائج إن هناك رضا وظيفي الى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث (العبيدي، ٢٠١٢: ١٨٤، ١٨٥).

وتضمنت دراسة الخضر (٢٠١٦) عن "العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بإدارة المرافق الجامعية بجامعة قطر" تهدف هذه الدراسة الى التعرف على العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة المرافق الجامعية بجامعة قطر والتعرف على العوامل الاكثر تأثيراً في تحديد مستويات الرضا الوظيفي. وأظهرت النتائج أن العوامل الاجتماعية دور كبير في ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي لدى العاملين بإدارة المرافق الجامعية وكذلك العوامل التنظيمية مثل اسلوب الاشراف والرقابة الذاتية (الخضر، ٢٠١٦: ٧، ١٥).

وتضمنت دراسة عكر (٢٠٢٠) عن " أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي " تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أهمية بيئة العمل بالنسبة للموظفين والعاملين داخل المؤسسة الوظيفية وعلى زيادة وتطوير الابداع الوظيفي في العمل. المؤسسات والمنظمات لها التأثير الاكبر على مستوى ابتكار وابداع الموظفين والعاملين اذا كانت بيئة العمل مبنية على الجمود والقيود فإن العاملين سوف يتهربون من الوظيفة في أي وقت سمح لهم بذلك، على خلاف اذا كانت بيئة مرحة ومتجددة لا تتسم بالروتين الممل فإنها سوف تسهم في جعلهم يبتكرون ويبدعون (عكر، ٢٠٢٠: ٢٥، ٣٣).

أما دراسة أحمد (٢٠٢١) وهي بعنوان " تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والحيزة" وهي تهدف الى معرفة تأثير أدوات العمل (مثل: الأدوات الكتابية والهاتف والفاكس والتصوير والحاسب الآلي والإنترنت...) على درجة الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسات

الحكومية. وتوصلت الى ان علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية (أحمد، ٢٠٢١: ٤٨، ٣٧).

٦. الفصل الثاني/ طرق وإجراءات البحث

المبحث الاول: الخطوات الميدانية للبحث

١.١. منهجية البحث Research Methodology

يختار الباحث العلمي منهجية البحث العلمي من أجل الحصول على المعلومات الدقيقة من العديد من المصادر والمراجع التي لها صلة بموضوع البحث العلمي الذي يتناوله الباحث. لذا يمكن القول، إن منهجية البحث العلمي توسع مدارك الباحث في التنبؤ حول ما سيحدث في المستقبل فيما يتعلق بمشكلة البحث العلمي وذلك بناءً على المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر مختلفة ونتيجة خبرته في مشكلة البحث (عمار، ٢٠١٩: ٩).

٢.١ المنهج الوصفي Descriptive method

طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها (المحمودي، ٢٠١٩: ٤٦).

٣.١ منهج المسح الاجتماعي Social Survey Method

يعرف المسح بأنه عبارة عن دراسة عامة لظاهرة موجودة في جماعة معينة وفي مكان معين وفي الوقت الحاضر، دون الخوض في تأثير الماضي و التعمق في هذا الماضي، كما انها تدرس الظواهر كما هي من دون تدخل الباحث فيها و التأثير على مجرياتها. وفي المسح الاجتماعي يتم جمع بيانات مقننة من مجتمع البحث، وتعد الاستبيان والمقابلات المقننة أكثر الأساليب استعمالاً في تنفيذ المسوح الاجتماعية، ويتمثل الغرض الرئيس من اجراء المسح في إنتاج بيانات تشكل أساساً للتعميم حول مجتمع المسح أو الجماعات المستهدفة (الزيباري، ٢٠١١: ٦٧-٦٨). في هذه الدراسة استخدمت منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة لغرض جمع المعلومات اللازمة حول العاملين الذين يعملون في بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية على وفق اهداف البحث.

٤.١ مجتمع البحث: يشمل مجتمع هذه الدراسة كلاً من ماجدى مول و فاملي مول في مدينة السليمانية.

٥.١ عينة البحث: عينة هذه الدراسة وهي عينة غير احتمالية مقصودة، لأن الباحث يرى أن هذه العينة تحقق أهداف الدراسة، لذلك عمد الباحث الى توظيف عدد من عاملي بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية لمعرفة دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي.

٦.١ أدوات جمع البيانات

الاستبيان: الاستبيان الاحصائي عبارة عن صحيفة أو كشف يتضمن عدداً من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أية ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو اجتماعي أو فني أو ثقافي. ومن مجموع الاجابات عن الاسئلة نحصل على المعطيات الاحصائية التي نحن بصدد جمعها (البلداوي، ٢٠٠٧: ٢٢). في صياغة المقياس لقد استفادت الباحثة دراسة بشرى عبدالعزيز العبيدي بعنوان "دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات".

٧.١ مجالات البحث

أ- المجال المكاني: يغطي نطاق هذه الدراسة بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية وشملت (ماجدي مول و فاملي مول).

ب- المجال البشري: عاملي كل من ماجدي مول و فاملي مول.

ج- المجال الزمني: هي المدة التي أجريت فيها الدراسة من ٢٠٢٢/١٢/١ الى ٢٠٢٣/١/٥

٨.١ أدوات إحصائية: استخدمت الباحثة برنامج SPSS الإحصائية والاستعانة بالأساليب الاحصائية.

المبحث الثاني: نتائج البحث الميداني

١- الجنس

جدول (١) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات
ذكر	50
انثى	50
المجموع	100

الجدول اعلاه يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، وكما يظهر بأن نسبة الذكور يساوي نسبة الاناث و يساوي (50) بما أن عينة الدراسة مقصودة، فإن عدد الوحدات متساو بشكل مقصود من حيث الجنس.

٢- العمر

جدول (٢) يوضح توزيع العينة حسب العمر

التكرارات	العمر
16	اقل من ٢٠ سنوات
35	20-25
33	26-31
10	32-37
6	38-43
100	المجموع

الجدول اعلاه يوضح توزيع عينة الدراسة حسب العمر، وكما يظهر في الجدول بان أكبر نسبة يساوي ((35% للفئة العمرية (20-25) في حين اقل نسبة يساوي (6%) للفئة العمرية (38-43)، ومن الواضح أيضًا أن عاملي مراكز التسوق مختلفون من حيث العم، لذلك حاولنا أخذ العينة من جميع الأعمار المختلفة لتعكس رأي الجميع، كما تبين تتراوح الأعمار من ١٦ سنة كحد أدنى إلى ٤٣ سنة كحد أقصى.

٣- المؤهل العلمي

جدول (٣) يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

التكرارات	المؤهل العلمي
36	مرحلة الاساس
41	الاعدادية
23	بكالوريوس
0	التعليم العالي
100	المجموع

الجدول اعلاه يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، وكما يظهر في الجدول بان اكبر نسبة يساوي ((41% (الاعدادية) في حين اقل نسبة يساوي (٠%) (التعليم العالي). تعد معرفة مستوى مؤهلات عاملي مراكز التسوق متغيرًا مهمًا في هذه الدراسة لأنها تعكس فهمهم لموضوع الدراسة ومستوى تفكيرهم وثقافتهم.

٤ - سنوات العمل

جدول (٤) يوضح توزيع العينة حسب سنوات العمل

التكرارات	سنوات العمل
48	أقل من ٥
39	5—10
13	أكثر من ١٠
100	المجموع

الجدول اعلاه يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل، وكما يظهر في الجدول بان اكبر نسبة يساوي (48%) (أقل من ٥ سنوات) في حين اقل نسبة يساوي ((13% (أكثر من 10) سنوات. كما تبين أن عينة الدراسة تختلف من حيث سنوات الخدمة، تكمن أهمية هذا في حقيقة أنه كلما زادت خدمة العمل عند العاملين زاد وعيهم بالرضا الوظيفي.

الصدق والثبات / الصدق الداخلي

حساب الاتساق الداخلي للاستبانة: وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه. فاذا كان معامل الارتباط قوى ومعنوي احصائياً دل على صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.

جدول (٥) معاملات الارتباط بين كل فقرة و الدرجة الكلية

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة
0.013	0.394	الفقرة ٢٢	0.022	0.229	الفقرة ١
0.014	0.368	الفقرة ٢٣	0.018	0.371	الفقرة ٢
0.015	0.360	الفقرة ٢٤	0.001	0.318	الفقرة ٣
0.033	0.338	الفقرة ٢٥	0.000	0.635	الفقرة ٤
0.001	0.342	الفقرة ٢٦	0.017	0.239	الفقرة ٥
0.000	0.644	الفقرة ٢٧	0.001	0.325	الفقرة ٦
0.011	0.288	الفقرة ٢٨	0.011	0.296	الفقرة ٧
0.000	0.365	الفقرة ٢٩	0.025	0.364	الفقرة ٨
0.019	0.306	الفقرة ٣٠	0.032	0.214	الفقرة ٩
0.026	0.254	الفقرة ٣١	0.035	0.337	الفقرة ١٠
0.016	0.241	الفقرة ٣٢	0.000	0.387	الفقرة ١١

0.000	0.334	الفقرة ٣٣	0.002	0.305	الفقرة ١٢
0.036	0.320	الفقرة ٣٤	0.012	0.249	الفقرة ١٣
0.025	0.355	الفقرة ٣٥	0.000	0.505	الفقرة ١٤
0.018	0.236	الفقرة ٣٦	0.018	0.237	الفقرة ١٥
0.019	0.395	الفقرة ٣٧	0.014	0.355	الفقرة ١٦
0.048	0.274	الفقرة ٣٨	0.024	0.226	الفقرة ١٧
0.013	0.247	الفقرة ٣٩	0.016	0.349	الفقرة ١٨
0.021	0.231	الفقرة ٤٠	0.102	0.364	الفقرة ١٩
0.008	0.266	الفقرة ٤١	0.038	0.308	الفقرة ٢٠
0.017	0.311	الفقرة ٤٢	0.036	0.388	الفقرة ٢١

الجدول اعلاه عبارة عن معامل ارتباط بيرسون بين جميع الفقرات و الدرجة الكلية للمقياس، بما ان جميع قيم المعاملات معنوية (لان جميع القيم الاحتمالية اقل من ٠.٠٥) دل ذلك على صدق الاتساق الداخلي للاستبانة.
معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية

$$r_{SB} = \frac{2 \times r}{1+r}$$

معامل ارتباط سبيرمان براون

يتم تقسيم أسئلة الاختبار (الاستبان) الى نصفين، النصف الاول يكون الاسئلة الفردية و النصف الثاني يكون الاسئلة الزوجية.

عدد الفقرات	تصحيح المعامل بمعادلة سبيرمان - براون	معامل الارتباط قبل التصحيح
42	0.913	0.883

معامل ثبات باستخدام طريق الفاكرونباخ

جدول (٦) يوضح معامل الثبات الفاكرونباخ

الثبات		
المستوى	معامل الثبات الفاكرونباخ	عدد الفقرات
جيد	0.82	42

الجدول اعلاه عبارة عن معامل الثبات (الفاكرونباخ) لكل الفقرات مع (الاستبانة) ويساوي (٠.٧٥) و هذا يدل على ان الاستبان تتمتع بدرجة جيدة (اي مقبولة) من الثبات، وذلك يمكن للباحث ان يستعملها في الدراسة.

مستوى الرضا الوظيفي للعاملين

جدول (٧) مستوى الرضا الوظيفي للعاملين حسب ترتيب الفقرات تنازلياً

الفقرة	ابداً	نادراً	الى حد ما	غالباً	دائماً	الوسط الحسابي	مستوى الرضا %	مستوى الرضا
الفقرة ١٦	0	0	0	46	54	4.54	100%	ممتاز
الفقرة ١٨	0	0	0	38	62	4.62	100%	ممتاز
الفقرة ٢٨	0	0	0	33	67	4.67	100%	ممتاز
الفقرة ٣٥	0	0	0	31	69	4.69	100%	ممتاز
الفقرة ٢٣	0	0	1	24	75	4.74	99%	ممتاز
الفقرة ٢٢	0	0	2	26	72	4.7	98%	ممتاز
الفقرة ٢١	0	0	3	50	47	4.44	97%	ممتاز
الفقرة ١٥	0	0	5	37	58	4.53	95%	ممتاز
الفقرة ٢٥	0	0	5	40	55	4.5	95%	ممتاز
الفقرة ٣	0	0	7	45	48	4.41	93%	ممتاز
الفقرة ٦	0	0	8	40	52	4.44	92%	ممتاز
الفقرة ٢٦	0	0	8	52	40	4.32	92%	ممتاز
الفقرة ٣١	0	0	9	49	42	4.33	91%	ممتاز
الفقرة ٢	0	0	10	34	56	4.46	90%	ممتاز
الفقرة ١٣	0	0	10	36	54	4.44	90%	ممتاز
الفقرة ٥	0	0	11	39	50	4.39	89%	جيد جداً
الفقرة ٢٤	0	0	11	33	56	4.45	89%	جيد جداً
الفقرة ٤٢	0	0	12	40	48	4.36	88%	جيد جداً
الفقرة ١٧	0	0	14	42	44	4.3	86%	جيد جداً
الفقرة ١٩	0	0	14	42	44	4.3	86%	جيد جداً
الفقرة ٢٠	0	0	14	38	48	4.34	86%	جيد جداً
الفقرة ٤٠	0	0	16	35	49	4.33	84%	جيد جداً
الفقرة ٤١	0	0	17	34	49	4.32	83%	جيد جداً
الفقرة ٣٦	0	0	18	44	38	4.2	82%	جيد جداً
الفقرة ١	0	2	17	40	41	4.2	81%	جيد جداً
الفقرة ٣٧	0	4	15	42	39	4.16	81%	جيد جداً
الفقرة ١٤	0	0	20	40	40	4.2	80%	جيد جداً

الفقرة ٢٧	0	0	20	40	40	4.2	80%	جيد جداً
الفقرة ٤	0	4	17	37	42	4.17	79%	جيد
الفقرة ٨	0	10	12	46	32	4	78%	جيد
الفقرة ٩	5	5	13	43	34	3.96	77%	جيد
الفقرة ٣٣	0	0	26	42	32	4.06	74%	جيد
الفقرة ٣٨	0	11	15	29	45	4.08	74%	جيد
الفقرة ٣٤	0	0	28	36	36	4.08	72%	جيد
الفقرة ١١	0	10	25	44	21	3.76	65%	متوسط
الفقرة ١٢	0	3	33	43	21	3.82	64%	متوسط
الفقرة ٣٩	4	4	28	38	26	3.78	64%	متوسط
الفقرة ٧	6	13	20	44	17	3.53	61%	متوسط
الفقرة ٣٢	0	1	47	44	8	3.59	52%	متوسط
الفقرة ١٠	8	26	21	33	12	3.15	45%	ضعيف
الفقرة ٢٩	0	60	28	8	4	2.56	12%	ضعيف
الفقرة ٣٠	0	48	41	10	1	2.64	11%	ضعيف
الرضا الكلي %								جيد

حساب رضا العاملين

لحساب ذلك، تُدرج فقط الاستجابات لعدد ٤ "راضٍ" و ٥ "راضٍ جداً" في الحساب، حيث ثبت أن استخدام أعلى قيمتين في الاستبيانات هو أكثر المؤشرات دقة للاحتفاظ بالعملاء.

أبداً	نادراً	الى حد ما	غالباً	دائماً
1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5

جدول (٨)

التباين الكلي

Rotation Sums of Squared Loadings			Extraction Sums of Squared Loadings			Initial Eigenvalues			Component
Cumulative %	% of Variance	Total	Cumulative %	% of Variance	Total	Cumulative %	% of Variance	Total	
8.885	8.885	3.732	12.574	12.574	5.281	12.574	12.574	5.281	1
17.182	8.298	3.485	24.579	12.005	5.042	24.579	12.005	5.042	2
25.409	8.227	3.455	34.230	9.651	4.053	34.230	9.651	4.053	3
33.570	8.161	3.428	42.859	8.629	3.624	42.859	8.629	3.624	4
41.503	7.932	3.332	50.362	7.503	3.151	50.362	7.503	3.151	5
48.012	6.509	2.734	56.552	6.190	2.600	56.552	6.190	2.600	6
53.511	5.499	2.310	61.713	5.161	2.167	61.713	5.161	2.167	7
58.968	5.457	2.292	66.202	4.489	1.886	66.202	4.489	1.886	8
64.233	5.265	2.211	70.140	3.938	1.654	70.140	3.938	1.654	9
68.856	4.623	1.942	73.554	3.415	1.434	73.554	3.415	1.434	10
73.468	4.611	1.937	76.577	3.022	1.269	76.577	3.022	1.269	11
77.960	4.492	1.887	79.542	2.965	1.245	79.542	2.965	1.245	12
82.111	4.152	1.744	82.111	2.570	1.079	82.111	2.570	1.079	13
						84.181	2.070	0.869	14

						86.025	1.844	0.775	15
						87.525	1.500	0.630	16
						88.754	1.229	0.516	17
						89.901	1.147	0.482	18
						91.000	1.099	0.461	19
						91.904	0.904	0.380	20
						92.726	0.822	0.345	21
						93.483	0.757	0.318	22
						94.139	0.656	0.275	23
						94.757	0.618	0.260	24
						95.343	0.586	0.246	25
						95.863	0.520	0.219	26
						96.320	0.457	0.192	27
						96.756	0.436	0.183	28
						97.178	0.422	0.177	29
						97.552	0.375	0.157	30
						97.911	0.359	0.151	31
						98.216	0.305	0.128	32

						98.504	0.287	0.121	33
						98.756	0.253	0.106	34
						98.981	0.225	0.095	35
						99.187	0.206	0.086	36
						99.379	0.192	0.080	37
						99.544	0.165	0.069	38
						99.708	0.165	0.069	39
						99.843	0.134	0.056	40
						99.935	0.093	0.039	41
						100.000	0.065	0.027	42

من خلال مصفوفة تشبعات العوامل المبينة في جدول (٨) ومقدار الأهمية النسبية لكل عامل يتضح لنا ما يلي:

العامل الأول: هذا العامل هو الأكثر أهمية في الرضا الوظيفي، فنجد ان الأهمية النسبية له من مجمل تأثير العوامل هي (٨.٨٨٥%) ويضم هذا العامل فقرات (٤,٣٠,٤٠,٩,١٨) بتشبعات (٠.٨٦٧, ٠.٨٠٧, ٠.٧٩١, ٠.٨٣٩, ٠.٨٦٧) على التوالي، ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل حرية العاملين في اتخاذ الرأي في العمل.

العامل الثاني: يساهم هذا العامل بنسبة (٨.٢٩٨%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل اربعة فقرات، (٥,٤١,٢٠,١٣) بتشبعات (٠.٨٤٤, ٠.٨٢٤, ٠.٨٣٩, ٠.٧٦١) على التوالي. ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل شعور المتعة عند العاملين في تنفيذ الأعمال. العامل الثالث: يساهم هذا العامل بنسبة (٨.٢٢٧%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل ستة فقرات، (٢٤,٢٩,٣٩,٣٢,٢٣,١٦) بتشبعات (0.738, 0.741, 0.843, 0.676, 0.808, 0.820) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل شعور العاملين بالفخر في امكانيات بيئة عمل المادية.

العامل الرابع: يساهم هذا العامل بنسبة (٨.١٦١%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل اربعة فقرات (١٠,١,٣٤,١٩) بتشبعات (٠.٨١٢, ٠.٨٥٣, ٠.٨٣٨, ٠.٨٣٧) على التوالي، ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل اعلام رئيس العمل للعاملين بالمستجدات في مجال العمل.

العامل الخامس: يساهم هذا العامل بنسبة (٧.٩٣٢%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل سبعة فقرات (٣٨,١٧,١١,١٢,١٤,٢٦,٣٣) بتشبعات (٠.٨٤٨, ٠.٨٩٥, ٠.٨٣٩, ٠.٨٦٥, ٠.٨٣٥, ٠.٨٣٠, ٠.٩١٨) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل وجود تبادل الآراء والمقترحات بين العاملين ورئيس العمل.

العامل السادس: يساهم هذا العامل بنسبة (٦.٥٠٩%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل اربعة فقرات (٢٨,٢٧,٧,٣٧) بتشبعات (0.865, 0.854, 0.770, ٠.٧٩٦) على التوالي، ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل توفير المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية. العامل السابع: يساهم هذا العامل بنسبة (٥.٤٩٩%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل فقرتان (٢١,٢٥) بتشبعات (0.818, 0.789) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل مكافأة الإدارة للعاملين تجاه عملهم.

العامل الثامن: يساهم هذا العامل بنسبة (٥.٤٥٧%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل فقرتان (٣٦,٦) بتشبعات (٠.٧٦١, ٠.٨٠٢) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل مراعاة رئيس العمل المرؤوسين عند توزيع المسؤوليات.

العامل التاسع: يساهم هذا العامل بنسبة (٥.٢٦٥%) من مجمل العوامل، ويضم هذا العامل فقرتان (٤٢,٣) بتشبعات (٠.٨٠٤, ٠.٨٢١) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل فرصة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

العامل العاشر: يساهم هذا العامل بنسبة (٤.٦٢٣%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل فقرة واحدة (١٥) بتشبعات (٠.٨٥١) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل تمتع العاملين بالاستقلالية في اداء الاعمال من دون ضغوطات.

العامل أحد عشر: يساهم هذا العامل بنسبة (٤.٦١١%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل ثلاثة فقرات (٣١,٨,٢) بتشبعات (٠.٨٣٣, ٠.٨٢٩, ٠.٨٩٠) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل وجود خبرة عالية من جانب رئيس العمل في مجال عمله.

العامل اثني عشر: يساهم هذا العامل بنسبة (٤.٤٩٢%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل فقرة واحدة (٣٥) بتشبعات (٠.٧٥٧) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل شعور العاملين بالمسؤولية تجاه مركز التسوق التي يعمل فيهم.

العامل ثلاثة عشر: يساهم هذا العامل بنسبة (٤.١٥٢%) من مجمل العوامل ويضم هذا العامل فقرة واحدة (٢٢) بتشبعات (٠.٨١٢) على التوالي ويمكن ان نسمي هذا العامل بعامل محاولة احداث التغييرات من جانب مراكز التسوق بغرض التطوير.

جدول (9)

العوامل	اسم العامل	عدد الفقرات	الفقرات	التشبعات
1	حرية العاملين في اتخاذ الرأي في العمل	5	4	0.867
			30	0.807
			40	0.791
			9	0.839
			18	0.867
2	شعور المتعة عند العاملين في تنفيذ الأعمال	4	5	0.761
			41	0.839
			20	0.824
			13	0.844
3	شعور العاملين بالفخر في امكانيات بيئة عمل المادية	6	24	0.738
			29	0.820
			39	0.808
			32	0.676
			23	0.843
			16	0.741

0.812	10	4	اعلام رئيس العمل للعاملين بالمستجدات في مجال العمل	4
0.853	1			
0.838	34			
0.837	19			
0.918	38	7	وجود تبادل الآراء والمقترحات بين العاملين ورئيس العمل	5
0.830	17			
0.835	11			
0.865	12			
0.839	14			
0.895	26			
0.848	33	4	توفير المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية	6
0.796	28			
0.865	27			
0.854	7			
0.770	37	2	مكافأة الإدارة للعاملين تجاه عملهم	7
0.818	21			
0.789	25	2	مراعاة رئيس العمل المرؤوسين عند توزيع المسؤوليات	8
0.761	36			
0.802	6	2	فرصة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل	9
0.804	42			
0.821	3	1	تمتع العاملين بالاستقلالية في اداء الاعمال دون ضغوطات	10
0.851	15			
0.833	31	3	وجود خبرة عالية من جانب رئيس العمل في مجال عمله	11
0.829	8			
0.890	2			
0.757	35	1	شعور العاملين بالمسؤولية تجاه مركز التسوق التي يعمل فيهم	12
0.812	22	1	محاولة احداث التغييرات من جانب مراكز التسوق بغرض التطوير	13

نتائج الدراسة:

- يمكن عرض نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي
- ١- الفقرات (16,18,28,35,23,22,21,15,25,3,6,26,31,2,13) مستوى رضاهم الوظيفي عند العاملين وهو بدرجة ممتاز اي ما بين (٩٠%-١٠٠%).
 - ٢- الفقرات (٥,٢٤,٤٢,١٧,١٩,٢٠,٤٠,٤١,٣٦,١,٣٧,١٤,٢٧) مستوى رضاهم الوظيفي عند العاملين وهو بدرجة جيد جداً اي ما بين (٨٠%-٨٩%).
 - ٣- الفقرات (٤,٨,٩,٣٣,٣٨,٣٤) مستوى رضاهم الوظيفي عند العاملين وهو بدرجة جيد اي ما بين (٧٢%-٧٩%).
 - ٤- الفقرات (١١,١٢,٣٩,٧,٣٢) مستوى رضاهم الوظيفي عند العاملين وهو بدرجة متوسط اي ما بين (٥٢%-٦٥%).
 - ٥- الفقرات (١٠,٢٩,٣٠) مستوى رضاهم الوظيفي عند العاملين وهو بدرجة ضعيف اي ما بين (١١%-٤٥%).

استنتاجات الدراسة:

- ١- حرية العاملين في اتخاذ الرأي في العمل.
- ٢- شعور المتعة عند العاملين في تنفيذ الأعمال.
- ٣- شعور العاملين بالفخر في امكانيات بيئة عمل المادية.
- ٤- اعلام رئيس العمل للعاملين بالمستجدات في مجال العمل.
- ٥- وجود تبادل الآراء والمقترحات بين العاملين ورئيس العمل.
- ٦- توفير المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية.
- ٧- وجود مكافأة الادارة للعاملين تجاه عملهم.
- ٨- مراعاة رئيس العمل المرؤوسين عند توزيع المسؤوليات.
- ٩- فرصة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.
- ١٠- تمتع العاملين بالاستقلالية في اداء الاعمال دون ضغوطات.
- ١١- وجود خبرة عالية من جانب رئيس العمل في مجال عمله.
- ١٢- شعور العاملين بالمسؤولية تجاه مركز التسوق التي يعمل فيهم.
- ١٣- محاولة احداث التغييرات من جانب مراكز التسوق بغرض التطوير.

التوصيات:

- ١- إجراء المزيد من الأبحاث من خلال باحثي وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لمعرفة دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

٢- على منظمات العمل تزويد العاملين بالدورات المهنية الخاصة بعملهم بالتعاون مع وزارة العمل و الشؤون الاجتماعية.

٣- تنظيم أكثر للمورد البشري في مراكز التسوق من خلال الحكومة مع مراعاة الفوارق الشخصية والثقافية والاجتماعية فيما بينهم.

المقترحات:

١- على مراكز التسوق اتخاذ بعض اجراءات مثلاً توفير خطوط لنقل العاملين من المنزل الى موقع العمل.

٢- احترام العمال وعدم الاستهانة بموقفهم الوظيفي من جهة مراكز التسوق.

٣- يجب أن يكون هناك مجال للابتكار في عمل الموظفين من قبل ادارة مراكز التسوق حتى لا يشعروا بالملل من عملهم.

٤- يجب على المدير دائماً مراعاة الظروف الخاصة للعاملين ومساعدتهم في حل مشكلاتهم.

المصادر

١. الشрман، منيرة و جعافرة، صفا(٢٠١٤)، درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤنه وعلاقته بمستوى أدائهم الوظيفي، مجلد ٢٠، مجلة المنارة للبحوث، الأردن.
٢. الأسود، صادق(١٩٩٠)، علم الاجتماع السياسي (أسسه وأبعاده)، مطبعة دار الحكمة، جامعة بغداد.
٣. ال عبدال، أعياد عبدالرضا(٢٠٠٦)، دور مصر في النظام الشرق أوسطي وأفاقه المستقبلية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية (أبن رشد)، جامعة بغداد.
٤. بدوي، أحمد زكي(١٩٩٣)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت.
٥. غيث، محمد عاطف(١٩٩٧)، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
٦. "Work Environment" www.businessdictionary.com, Retrieved 16-4-2018.

Edited

٧. عكر، منى خالد(٢٠٢٠)، أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الأول، العدد الحادي عشر، (2018, www.businessdictionary.com).
٨. الدهان، أميمة(١٩٩٢)، نظريات منظمة الأعمال، مطبعة الصفدي، عمان.
٩. أحمد، عبد الناصر محمد سيد(٢٠٢١)، تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤٤، مصر.
١٠. الفيومي، أحمد محمد(١٩١٢)، قاموس اللغة كتاب المصباح المنير، الجزء الثاني، المطبعة الاميرية، مصر.
١١. بن الحاج، علي بن هادية الجيلاني(١٩٩١)، القاموس الجديد للطلاب: معجم عربي مدرسي ألبائني، الشركة التونسية للتوزيع، تونس.
١٢. لطفي، طلعت ابراهيم(١٩٩٣)، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة.

١٣. عمر، عصام عبداللطيف (٢٠١٥)، الرضا الوظيفي ومهارة ادارة ضغوط العمل، الطبعة الاولى، نيو لينك للنشر والتدريب القاهرة.
١٤. شوايش، مصطفى (١٩٩٦)، ادارة الموارد البشري، الطبعة الاولى، دار الشروق، عمان.
١٥. الفويجري، محمد ابراهيم (١٩٨٨)، المواقف الوظيفية والرضا الوظيفي للعاملين من السعوديين وغير السعوديين في الشركات متعددة الجنسية، دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة، العدد ٨، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان.
١٦. عوض، عباس (١٩٧٦)، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الاسكندرية.
١٧. المنصور، كاسر (٢٠٠٨)، الرضا عن العمل، جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية.
١٨. اللوزي، موسى (١٩٩٩)، التطور التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، ط ١، دار وائل للنشر، الأردن.
١٩. الزيدان، خالد بن زيدان (٢٠١٤)، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الذات لدى معلمي التربية الخاصة بمراحل التعليم بمنطقة حائل (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
٢٠. عبدالرحمن، فؤاد يوسف و سمية، عباس مجيد (٢٠١٢)، بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، مجلة الادارة والاقتصاد، السنة الخامسة والثلاثون، العدد واحد وتسعون، العراق.
٢١. العبيدي، بشرى عبدالعزيز (٢٠١٣)، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد السادس والثلاثون، العراق.
٢٢. الخضر، أيمن يسن فضل المولى (٢٠١٦)، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بإدارة المرافق الجامعية بجامعة قطر، جامعة الجزيرة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، قسم إدارة الأعمال، السودان.
٢٣. عكر، منى خالد (٢٠٢٠)، أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الاول، العدد الحادي عشر، لبنان.
٢٤. أحمد، عبدالناصر محمد سيد (٢٠٢١)، تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة، المجلة العربية للإدارة، مجلد ٤، مصر.
٢٥. عمار، بوحوش (٢٠١٩)، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، برلين.
٢٦. المحمودي، محمد سرحان علي (٢٠١٩)، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، دار الكتب، اليمن.
٢٧. الزيباري، طاهر حسو (٢٠١١)، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع، الطبعة الاولى، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت.
٢٨. البلداوي، عبد الحميد عبد المجيد (٢٠٠٧)، أساليب البحث العلمي والتحليل الاحصائي، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان



جامعة السلیمانیة
كلية العلوم الانسانیة
قسم علم الاجتماع

ملحق (١)

استمارة جمع المعلومات

دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين
دراسة ميدانية لعينة من عاملي بعض مراكز التسوق في مدينة السلیمانیة

عزيزي العامل/ عزيزتي العاملة

تقوم الباحث بإجراء بحث علمي بعنوان (دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين). تم إعداد مقياس ليكرت لهذا الغرض، نرجو الإجابة على الأسئلة بأمانة وموضوعية لخدمة العلم وتحقيق أهداف البحث.

ملاحظة: عدم كتابة الاسم رجاءاً.

مع التحية

- ١- الجنس: ذكر () انثى ()
- ٢-العمر: أقل من ٢٠ () ٢٠-٢٥ () ٢٦-٣١ () ٣٢-٣٧ () ٣٨-
- ٣ () فأكثر من ٤٤ سنة () .
- ٣- المؤهل العلمي: مرحلة الأساس () الإعدادية () بكالوريوس () التعليم العالي ()
- ٤- سنوات العمل: أقل من ٥ سنوات () ٥-١٠ سنوات () ١١-١٥ سنوات () ١٦-
- ٢٠ سنوات ()

ت	الفقرات	دائماً	غالباً	الى حد ما	نادراً	أبداً
1	يسعى رئيسي بصورة مستمرة لإعلامي بالمستجدات في مجال العمل.					
2	يتمتع رئيسي بخبرة عالية في مجال العمل.					
3	يمنحني رئيسي فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.					
4	اجد تجاوبا من رئيسي عندما اقدم له اقتراحا في مجال العمل.					
5	يفوضني رئيسي بعضا من الصلاحيات في كثير من الأحيان.					
6	يراعي رئيسي قدرات المرؤوسين عند توزيع المسؤوليات.					
7	ينفذ رئيسي اللوائح التنظيمية بمرونة كافية دائماً.					
8	يشجع رئيسي العاملين على المشاركة الجماعية لتوفير جو ودي بينهم.					
9	يكون هناك تعاون وانسجام بين مجموعة العمل.					
10	تتفق طبيعة عملي مع تخصصي.					
11	تسمح طبيعة عملي بالتجديد والابتكار.					
12	يكون هناك وضوح في المسؤولية المناطة بي تسهل علي انجاز العمل.					
13	اشعر بالمتعة في تنفيذ العمل .					
14	يتلاءم طبيعة عملي مع قدراتي الشخصية.					
15	اتمتع بالاستقلالية في اداء عملي دون ضغوطات.					

				16	توجد تقنيات معلومات متطورة تساعد في انجاز العمل.
				17	هناك قواعد بيانات ونظم معلومات تتناسب مع نوعية العمل.
				18	يتمتع العامل بحرية في إبداء رأيه بالعمل.
				19	تكون هناك لقاءات دورية بين المديرين والعاملين لتبادل وجهات النظر حول العمل.
				20	تكون هناك حالة عدالة وموضوعية في تقييم الاداء السنوي للعامل.
				21	يتم مكافأة الإدارة للعامل المجد في عمله.
				22	تسعى مراكز التسوق دائما إلى إحداث التغييرات في سياستها وفقاً للمستجدات في مجال العمل بهدف تطويرها.
				23	الشعور بالفخر كلما تأملت إمكانيات بيئة عملي المادية.
				24	الخدمات الصحية جيدة في مكان العمل .
				25	مكان مخصص للصلاة.
				26	مكان مخصص لاستراحة العاملين.
				27	المتطلبات الخاصة بالسلامة المهنية متوفرة.
				28	تتوفر المتطلبات الخاصة بأمن العاملين.
				29	تتوفر خطوط لنقل الموظفين من المنزل الى موقع العمل.
				30	لقد حصولي على مكانة اجتماعية بسبب مهنتي.
				31	الشعور بوجود العدالة في تقييم الاداء الوظيفي.
				32	قرب المسافة بين مكان سكني ومكان

					عملي.
					33 حقق لي عملي رغباتي الشخصية.
					34 تجهيزات مكتبي تساعدني في انجاز عملي بكفاءة.
					35 أشعر بالمسؤولية تجاه مركز التسوق التي اعمل فيه.
					36 أشارك في اتخاذ القرارات خاصة بسياسة العمل.
					37 الأسلوب المتبع في تفاعل رئيسي معي مناسبة .
					38 استعداد رئيسي في العمل للاستماع إلى آرائي ومقترحاتي متعلقة بالعمل.
					39 يتناسب راتبي الشهري مع مؤهلاتي وخبراتي وطبيعة عملي.
					40 يتناسب طريقة احتساب و صرف المكافآت والحوافز مع مؤهلاتي العلمية.
					41 اهتمام الإدارة العليا بحل مشكلاتي المتعلقة بالعمل.
					42 احترامي وتقديري من قبل زملائي في العمل.