



## The Impact of the internal work Environment on achieving job satisfaction at Sana'a International Airport

Abdulrahman Ahmed Manaa<sup>1,\*</sup>, Abdullah Ali Mohammed Yaser<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. Department of Business Administration Saba University - Yemen

<sup>2</sup>. Department of Business Administration. Faculty of Postgraduate Studies - Saba University -Yemen

\*Corresponding author: [Binmanaa@gmail.com](mailto:Binmanaa@gmail.com)

---

### Keywords

1. Internal work Environment
2. Job satisfaction
3. Sana'a international airport

---

### Abstract:

This research aims to study the impact of the internal work environment represented by the dimensions (organizational structure - organizational culture - leadership - technology and information - training) in achieving job satisfaction at the airport. The research followed the descriptive analytical approach, and data were collected using a questionnaire. The research community represented all administrative leaders in the General Administration of Sana'a International Airport (Director General, Deputy Director General, Department Managers, Heads of Departments). The comprehensive enumeration method was used for the research community, which amounted to (94) individuals, and was distributed to the sample members and retrieved in full. The research concluded with a number of results, the most important of which are: There is a statistically significant impact of the internal work environment in achieving job satisfaction at Sana'a International Airport 0

## أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي

عبد الرحمن أحمد محمد مانع<sup>1\*</sup> عبد الله علي محمد ياسر<sup>2</sup>

1. إدارة الاعمال - كلية العلوم الإدارية والانسانية- جامعة سبأ- اليمن

2. قسم إدارة الاعمال - كلية الدراسات العليا- جامعة سبأ- اليمن

\*المؤلف: [Binmanaa@gmail.com](mailto:Binmanaa@gmail.com)

### الكلمات المفتاحية

3. مطار صنعاء الدولي

1. بيئة العمل الداخلية

2. الرضا الوظيفي

### المخلص:

يهدف هذا البحث الى دراسة أثر لبيئة العمل الداخلية المتمثلة في الأبعاد: (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة، التكنولوجيا والمعلومات، التدريب) في تحقيق الرضا الوظيفي بالمطار، وقد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، وتمثل مجتمع البحث في جميع القيادات الإدارية في الإدارة العامة لمطار صنعاء الدولي (مدير عام، نائب المدير العام، مدراء الإدارات، رؤساء الأقسام) وقد تم استخدام طريقة الحصر الشامل لمجتمع البحث والبالغ (94) مفردة، وتم توزيعها على أفراد العينة واسترجاعها كاملة، وقد خلص البحث إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي .

## 1. مقدمة البحث

يعد الرضا الوظيفي أحد أهم المتغيرات النفسية التي اهتم بها كثير من علماء الادارة والباحثين، لما له من أهمية في الشعور بالاستقرار في أداء العمل، والتوافق الذي ينعكس على الأداء ورفع الروح المعنوية وزيادة دافعية الإنجاز لدى العاملين.

وتعتبر بيئة العمل الداخلية من أهم المرتكزات لنجاح المنظمات الإدارية حيث تسعى المنظمات والإدارات العليا الى بذل جهود كبيرة من اجل تصميم وتحسين بيئة عمل داخلية مشجعة، تهدف إلى الحد من اهدار جهود الافراد والتكلفة العالية؛ حيث تشير العديد من الدراسات أن بيئة العمل الداخلية مهمة بالنسبة لمنظمات الأعمال من حيث نقاط القوة والضعف والمحاسن والمساوي والإيجابيات والسلبيات التي ترتبط ببيئة العمل، وتمثل عنصراً أساسياً في الفكر الأدرى الحديث، ونظراً لما تمثله بيئة العمل الداخلية و الرضا الوظيفي من متغيرات مهمة في منظمات الاعمال واهمية دراسة أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

## 2. مشكلة البحث

تُعدُّ المطارات من أهم المؤسسات التابعة للهيئة العامة للطيران المدني والأرصاد، فهي المسؤولة عن إدارة وتشغيل مطارات الجمهورية اليمنية وفقاً للمعايير والمتطلبات الصادرة من منظمة الطيران المدني الدولي "الايكاو" التي تحدد قواعد قياسية وتوصيات لبيئة العمل الداخلية في المطارات واهمية ذلك في رفع إنتاجية الموظف ورضاه.

وفي ضوء التطوير والتحديث في كافة أنشطة المطار رغم الظروف التي تمر بها بلادنا يبقى الموظفون

ورضاهم من أولويات اهتمام إدارة المطار، وتسعى إدارة المطار الى تخفيف ما يواجه الموظفين والعاملين في مطار صنعاء الدولي بشكل خاص في كل ما يتعلق بظروف وطبيعة عملهم في الجانب الإداري والفني ولا بد أن يتوفر لهم العوامل والظروف الملائمة لنجاح عملهم، ومدى رضا الفرد ما هو إلا انعكاس لمشاعره (سواء الإيجابية أو السلبية) تجاه المتغيرات المادية والمعنوية المحيطة ببيئة عملهم وقد ظهرت مشكلة البحث في كيفية توفير ظروف ملائمة لعمل الموظفين في مطار صنعاء تسهم بصورة مباشرة في تحسين رضاهم الوظيفي في ظل الظروف الصعبة التي يعاني منها الموظفون ووجود لوائح وانظمة جامدة لا تتيح للموظفين مزيداً من الابداع والتمكين في التعامل مع الموظفين في الإدارات الاخرى والعملاء وسير العمل عموماً وعدم الاهتمام بوضع معايير عادلة للتخفيف والترقية وهيكلاً أجور عادلاً .

وقد أظهرت دراسة (حسون، 2023) أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين في المؤسسات التربوية وبين الرضا الوظيفي وبيئة العمل وبين الرضا وعدالة الحوافز المادية والمعنوية وظهرت دراسة (Ozyesil<sup>2</sup> , Vohra<sup>1</sup> , Aktürk<sup>3</sup>: 2022) ان هناك أثر إيجابي لبيئة العمل على الرضا الوظيفي ، ودراسة (Taheri<sup>1</sup>, (2020) Miahi<sup>2</sup>, and Kamaruzzaman التي اظهرت نتائجها أن تأثيرات بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وتقديم أفضل التسهيلات بالمنظمات لا يمكن أن تعمل بشكل صحيح، عندما يعمل الموظفون في بيئة عمل غير ملائمة، وان الوظيفة الأفضل يجب أن تكون في بيئة عمل ذات مستوى رضا مركز .

وترى كذلك دراسة (الشمري،2023) أن أهمية الرضا الوظيفي تكمن في الرضا الوظيفي للفرد نتيجة رضائه عن العمل والاستقرار والأمن الوظيفي وكذا الرضا الوظيفي للمنظمة زيادة درجة ولاء وانتماء الأفراد للمنظمة وزيادة الإنتاجية وتحقيق الكفاءة وانخفاض معدلات التلف والاستهلاك.

و دراسة (Taheri، 2020) التي أظهرت عدد من النتائج من أهمها: تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وأن تقديم أفضل التسهيلات بالمنظمات لا يمكن أن تعمل بشكل صحيح، بينما يعمل الموظفون في بيئة عمل غير ملائمة، وأن الوظيفة الأفضل يجب أن تكون في بيئة عمل ذات مستوى رضا عال.

و دراسة (Raziqa Maul bakhsh، 2014) التي أوضحت أن هناك أثر ايجابي لبيئة العمل على الرضا الوظيفي، ومعرفة طرق التعامل مع البيئة المتغيرة والمتطورة باستمرار لتحقيق النجاح والبقاء في

المنافسة، وإلى معرفة احتياجات الشركة لموظفيها من خلال توفير ظروف عمل جيدة، وكذا تحليل تأثير بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي للموظف وكذا دراسة ( داوود، 2018 ) التي أكدت على أن توفير بيئة

العمل الداخلية المناسبة للعاملين سوف ينعكس مباشرة على تحقيق رضاهم الوظيفي، ويساعد على دعمهم وزيادة اقبالهم على العمل، وتنمي لدى الفرد الثقة بالنفس وتخلق جو من الحب والتوفيق والرضا، مما

استوجب على الباحثين دراسة وتحليل الواقع الحالي لبيئة العمل الداخلية في مطار صنعاء الدولي لمعرفة هل هناك أثر لبيئة العمل الداخلية المتمثلة في الأبعاد: (الهيكل التنظيمي - الثقافة التنظيمية - القيادة -

التكنولوجيا والمعلومات - التدريب) في تحقيق الرضا الوظيفي بالمطار.

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

السؤال الرئيس: ما أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

(أ) ما أثر الهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي؟

(ب) ما أثر الثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي؟

(ج) ما أثر القيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي؟

(د) ما أثر التكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي؟

(هـ) ما أثر التدريب في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي؟

#### أهداف البحث

الهدف الرئيس للبحث يتمثل في التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، بالإضافة الى الأهداف الفرعية الآتية:

(أ) تحديد أثر الهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

(ب) تحديد أثر الثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

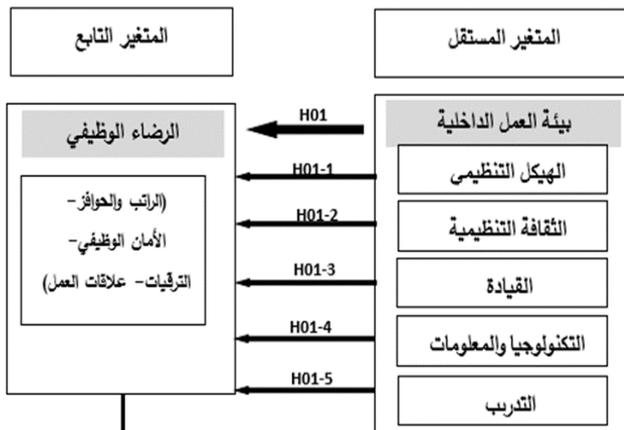
(ج) تحديد أثر القيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

(د) تحديد أثر التكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

(هـ) تحديد أثر التدريب في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

متغيرات البحث بأشكال مختلفة، والتي تناول متغيرين، الأول: (بيئة العمل الداخلية) من الاستعانة بالدراسات السابقة على النحو التالي: (بوخدوني وعقون، 2021)، (نايلي و تواتية، 2021)، (الخير ويعقوب: 2021)، (ناس فُكوردو وموزكان: 2019)، (راجحي: 2019)، (السميران، 2016) (، Ozyesil2 ، Vohra1 ، Aktürk3:2022)، (Ali ، Eltahir: 2022)، (Raziqa1 Maulabakhsh 2:2014)، بوصفه متغير مستقل، وأبعاده: (الهيكل التنظيمي - الثقافة التنظيمية - القيادة - التكنولوجيا والمعلومات - التدريب) والثاني (الرضا الوظيفي) بوصفه متغير تابع، وأبعاده (الراتب والحوافز، الأمان الوظيفي، الترقية، علاقات العمل) من الاستعانة كذلك بالدراسات التالية: (فايد، 2020)، (عطية، وعباس، 2019)، (روية وزهية، 2017)، (العتيبي، 2012)، (Vohra1 ، Ozyesil2 ، Aktürk3:2022)) (Raziqa1 Maulabakhsh2: 2014)، (3Rafia1, Shipon2 and Kamaruzzaman 2020:).

وعليه تم بناء النموذج المعرفي لهذا البحث والعلاقة بين المتغيرات كما هو موضح في الشكل (1):



شكل (1): النموذج المعرفي للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

(و) تقديم التوصيات للإدارة العليا بمطار صنعاء الدولي التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق الرضا الوظيفي في المطار.

### 3. أهمية البحث:

يستمد البحث الحالية أهميته من أهمية الموضوع الذي تناوله، وأهمية الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، ويمكن إبراز أهمية البحث في جانبين:

#### أولاً: من الجانب النظري

- تبرز أهمية البحث في كونه يتطرق إلى موضوع حيوي وهام هو أثر بيئة العمل الداخلية بأبعاده في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.
- يعمل البحث على إبراز الدور الذي تلعبه أبعاد بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

#### ثانياً: من الجانب العملي

1. تبرز أهمية البحث من أهمية المجال الذي ستطبق فيه والمتمثل بمطار صنعاء الدولي الذي يُعد المطار الرئيس للجمهورية اليمنية.
2. تبرز أهمية البحث كونه سيقدم التوصيات والأفكار التي يمكن العمل بها لتحسين بيئة العمل الداخلية لتحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

3. تكمن أهمية هذه البحث في انه سيحدد مستوى الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

4. يقوم هذا البحث بقياس المشكلة بشكل علمي من خلال تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة بشكل يخدم البحث الحالي والدراسات المستقبلية.

5. متغيرات البحث والنموذج المعرفي

في ضوء مشكلة البحث وأسئلته وأهدافه، ومن خلال الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت

## 6. فرضيات البحث

في ضوء مشكلة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، وفي ضوء ما توصلت إليه عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث يمكن وضع الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيس (H01): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، وينبثق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:

● الفرضية الفرعية الأولى (H01.1) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

● الفرضية الفرعية الثانية (H01.2) لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

● الفرضية الفرعية الثالثة (H01.3): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

● الفرضية الفرعية الرابعة (H01.4): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

● الفرضية الفرعية الخامسة (H01.5): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

## 7. حدود البحث

لغرض وضع حدود واضحة لهذا البحث وتحقيق الأهداف بدون الدخول في زوايا قد تقلل من وضوح النتائج، تم وضع الحدود الآتية:

● الحدود البشرية: العاملين بالإدارة العامة لمطار صنعاء الدولي الذين يشغلون مناصب في

المستويات الإدارية التالية: (الإدارة العليا - ومدراء الإدارات - ورؤساء الأقسام بالإدارات) بالإدارات ذات الطابع الفني التشغيلي للمطار.

● الحدود المكانية: مطار صنعاء الدولي - أمانة العاصمة.

● الحدود الزمانية: خلال العام 2023م

● الحدود الموضوعية: تناول البحث موضوع أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الهيكل التنظيمي - الثقافة التنظيمية - القيادة - التكنولوجيا والمعلومات - التدريب) في تحقيق الرضا الوظيفي.

## 8. التعريفات الإجرائية لمصطلحات البحث

1- البيئة العمل الداخلية: هي مجموعة من العوامل داخل بيئة عمل إدارة مطار صنعاء الدولي التي تتكون من القيادة والهيكل التنظيمي وثقافة التنظيمية التي بالمطار والتكنولوجيا والمعلومات المستخدمة وفقاً للتدريب التي يحصل عليه الموظفين.

● الهيكل التنظيمي: هو الإطار والبناء الذي يحدد التركيب الداخلي لإدارة مطار صنعاء الدولي الذي يحدد الإدارات والأقسام الفرعية والعلاقات والسلطات بين المستويات الإدارية المختلفة التي تؤدي إلى إنجاز الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المطار.

● الثقافة التنظيمية: هي مجموعة القيم والمتغيرات السائدة وهي معايير أخلاقية تمثل القيم والمعتقدات السائدة داخل إدارة مطار صنعاء الدولي يكونها الفرد من ثقافة المجتمع أو المجتمعات

● دراسة (السفياني وكليب، 2023م) بعنوان: "أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين دراسة تطبيقية على مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز"، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الأنظمة والإجراءات والتدريب والتطوير الوظيفي وعلاقات العمل وظروف العمل المادية) على أداء العاملين في مكتب الصحة بتعز وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتب وعددهم 180، وكانت أداة الدراسة هي الاستبيان واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وأظهرت النتائج ان مستوى تحين بيئة العمل الداخلية في مكتب الصحة بتعز متوسط ومستوى أداء العاملين مرتفع وان هناك تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في المكتب على أداء العاملين لمتغيري الأنظمة وظروف العمل وبقية المتغيرات ليس لها تأثير.

● دراسة (الحمادي وآخرون، 2023م) بعنوان: "أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك - اليمن)" هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها الثلاثة (القيادة، الموارد المتاحة، مكان العمل) في الأداء الوظيفي بأبعاده الثلاث (الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، الاستقرار الوظيفي) وتمثل مجتمع الدراسة بجميع العاملين في مؤسسة السعيد للسيراميك في محافظة عدن - اليمن، أداة الدراسة هي أسلوب الحصر استخدمت لتحديد عينة الدراسة وتكونت العينة من (72) عميلاً. وأظهرت النتائج أن مستوى توفر

التي عاش فيها، واحتكاكه مع الآخرين وتجاربهم الشخصية.

● القيادة: هي قدرة قيادة إدارة مطار صنعاء على التأثير في شخص او مجموعة من الأشخاص وتوجيههم وإرشادهم من اجل كسب تعاونهم وتحفيزهم على العمل وإبداء آرائهم بمطار صنعاء الدولي بما يحقق الأهداف الموضوعية للمطار.

● التكنولوجيا والمعلومات: هي العوامل التكنولوجية المستخدمة في بيئة العمل الداخلية لإدارة مطار صنعاء الدولي، والتي تمكن الموظفين أداء أعمالهم بسهولة وتعمل على تبسيط إجراءات والتقليل من المجهود البدني الذي قد يحتاجه الموظفين بما يحقق جودة في مخرجات العمل.

● التدريب: عملية منظمة يتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر الموظفين بمطار صنعاء الدولي من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وادائهم، من خلال اكتسابهم مهارات او معارف جديدة تساعده على تحقيق المهام الموكلة إليهم.

2- يعرف الرضا الوظيفي: هو شعور الموظف بمطار صنعاء الدولي بالراحة والسعادة تجاه وظيفته ومدى إشباعها لحاجاته.

## 9. الدراسات السابقة

تمت الاستقادة بعدد من الدراسات التي تناولت المتغير المستقل تم التابع ثم المتغيرين معاً محلية وعربية وأجنبية على النحو التالي:

- دراسة (الخير ويعقوب، 2021م) بعنوان: " أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل - دراسة حالة جامعة كردفان، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية (الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي والثقافة التنظيمية) على معدل دوران العمل على معدل دوران العمل (الاختياري والإجباري). واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية لاختيار عينة بلغ حجمها (150) فرداً من مجتمع الدراسة واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. توصلت الدراسة الى ان الهيكل التنظيمي بجامعة كردفان يؤثر على معدل دوران العمل الاختياري تأثير سلبي معنوي عند مستوى معنوية 5 %، وان الهيكل التنظيمي بالجامعة لا يتناسب مع الأهداف الأساسية للجامعة وطبيعتها.
- دراسة (فايد: 2020) بعنوان: " الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر أساتذة معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية". هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين النمط الديمقراطي أو النمط الأوتوقراطي أو النمط الحر ومستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة أساتذة معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية بسيطة لاختيار عينة بلغ حجمها (27) استاذاً من مجتمع الدراسة واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وأظهرت نتائج
- دراسة (نايلي وتوايتية، 2021) بعنوان: " استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية لقياس أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة عينة من موظفي مديرية التربية لولاية تبسة ". هدفت الدراسة معرفة تأثير بيئة العمل الداخلية بمختلف ابعادها على الالتزام التنظيمي عند ادخال في العلاقة الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، لكي تحدد طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل (البيئة الداخلية) والمتغير التابع (الالتزام التنظيمي) التي تعتبر جيدة وقوية من الجانب النظري. وكانت عينة الدراسة موظفي مديرية التربية لولاية تبسة واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (50) مفردة، واستخدمت المنهج الوصفي الاستكشافي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وأظهرت نتائج الدراسة أنه كانت العلاقة قوية في وجود المتغير الوسيط الرضا الوظيفي بين المتغيرين التابع والمستقل فأنا حققنا الالتزام الإداري الذي يقود المؤسسات الى الولاء الوظيفي وتحقيق الابتكار في المستقبل.

دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل، وأظهرت نتائج الدراسة أظهرت نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات محور بيئة العمل الداخلية وان درجة موافقتهم كانت عالية. وهدفت الدراسة إلى دراسة وتحديد أثر بيئة العمل الداخلية وابعادها (الهيكل التنظيمي، القيادة والتكنولوجيا) على نية التسرب الوظيفي في شركة عبد اللطيف جميل على مفهوم نية التسرب الوظيفي والوقوف على أهم أشكال ومظاهر التسرب الوظيفي وآثاره. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (133) موظفاً من مجتمع الدراسة واستخدمت ايضاً المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. كما بينت النتائج موافقة افراد العينة بدرجة عالية على عبارات محور الهيكل التنظيمي حيث أظهرت ان طريقة تقسم العمل تساعد على سرعة انجاز العمل وهناك توافق وتناسق للوظائف مع طبيعة الهيكل التنظيمي، كما توجد درجة كبيرة من الوضوح في طبيعة العلاقات بين الإدارة والموظفين بداخل شركة عبد اللطيف جميل.

• دراسة (كوديل، 2018) بعنوان: " المناخ التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين بمديرية الاشغال العمومية بأم البواقي دراسة ميدانية. هدفت الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين بمديرية الاشغال العمومية بأم البواقي من خلال نمط الإشراف اللامركزي في زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مديرية الاشغال العمومية بأم

الدراسة أنه هناك علاقة ارتباطية بين الأنماط القيادية والرضا الوظيفي لدى أساتذة معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية من وجهة نظر الأساتذة قد تحققت إلى حد بعيد.

• دراسة (ناسوكوردو وموزكان 2019): بعنوان: " دور عوامل البيئة الداخلية في تحسين أداء العاملين دراسة تحليلية لآراء المديرين في منظمة REACH إعادة التأهيل، والتعليم وصحة المجتمع - فرع أربيل". هدفت الدراسة التعرف على دور ابعاد بيئة العمل الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية والقيادة) في تحسين أداء العاملين وبحث واقع الهيكل التنظيمي للمنظمة المبحوثة وكيف يؤثر هذا الواقع سلباً أو إيجاباً على مستوى أداء العاملين في منظمة REACH. عينة الدراسة واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (35) مديراً من مجتمع الدراسة والمنهج المستخدم هو الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: بيان أهمية تبني أبعاد البيئة الداخلية في المنظمة المبحوثة ودورها الإيجابي كقوة داخلية وقاعدة أساسية تساهم في تحسين أداء العاملين، كما بين أنّ الاهتمام بتطوير الهيكل التنظيمي بصفة مستمرة وبشكل متسارع يؤدي إلى سهولة الإجراءات في العمل اليومي.

• دراسة (راجحي، 2019م) بعنوان: " أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي-

الأردنية ". هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الداخلية والخارجية والفرص المتاحة والتهديدات المحتملة التي تؤثر على عمل وزارة الداخلية الأردنية. أداة الدراسة الاستبانة الموزعة على قيادات وزارة الداخلية (عينة الدراسة) واستخدام المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: إن أسلوب القيادة المعمول به في المؤسسة مجال الدراسة وأسلوب تفصيلي اقتصادي فني في معظم جوانب ويتم أكثر بالإنتاج وبتأكيد العمال والمسؤولين، وإن اهتمام لقادة الشد يد بالإنتاج ينفي وجود بعض الاهتمام بالعمال في بعض الأحيان.

• دراسة (روية وزهية، 2017م) بعنوان: " الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي ببعض جامعات الوسط الجزائري - دراسة ميدانية ". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي ومدى وجود علاقة بينهما لدى أساتذة الجامعات في ولايات الوسط الجزائرية (عينة الدراسة) واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (139) استاذاً من مجتمع الدراسة والمنهج المستخدم هو الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وتوصلت الدراسة عدد من النتائج أهمها: إعادة النظر في الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة لأستاذ الجامعي، وإعادة النظر في الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة لتفعيل الالتزام الوظيفي.

• دراسة (السميران: 2016) بعنوان: " أثر البيئة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية

• دراسة (العنبي، 2012م) بعنوان: " دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد ". هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على مستوى الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بشكل عام. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية لاختيار عينة بلغ حجمها (377) شخصاً من مجتمع الدراسة واستخدمت كذلك الوصف التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وأظهرت النتائج أن وجود ان الرضا الوظيفي من العوامل المؤثرة على الكفاءة الخدمية والإنتاجية لعضو هيئة التدريس، وإن تحظى المؤسسات التعليمية بدعم القيادات العليا من خلال الاستثمار المتواصل في تلك

الدراسة (عينة الدراسة). واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (40) موظفاً، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: إن أسلوب القيادة المعمول به في المؤسسة مجال الدراسة وأسلوب تفصيلي اقتصادي فني في معظم جوانب ويتم أكثر بالإنتاج وبتأكيد العمال والمسؤولين، وإن اهتمام لقادة الشد يد بالإنتاج ينفي وجود بعض الاهتمام بالعمال في بعض الأحيان.

• دراسة (روية وزهية، 2017م) بعنوان: " الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي ببعض جامعات الوسط الجزائري - دراسة ميدانية ". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي ومدى وجود علاقة بينهما لدى أساتذة الجامعات في ولايات الوسط الجزائرية (عينة الدراسة) واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (139) استاذاً من مجتمع الدراسة والمنهج المستخدم هو الوصفي التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وتوصلت الدراسة عدد من النتائج أهمها: إعادة النظر في الحوافز المادية والمعنوية الممنوحة لأستاذ الجامعي، وإعادة النظر في الأنظمة والتعليمات المعمول بها في الجامعة لتفعيل الالتزام الوظيفي.

• دراسة (السميران: 2016) بعنوان: " أثر البيئة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية

للموظفين. أداة الدراسة هي الوصف التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وظهرت نتائج الدراسة أن المكافأة والتحفيز يؤثران بشكل إيجابي على أداء الموظف الوظيفي، وأشار تحليل الأبعاد إلى تأثير ضئيل للدافع الداخلي والخارجي على الأداء السياقي، وأن العلاقة بين المكافآت والتحفيز والأداء الوظيفي للموظفين تعتمد على الرضا الوظيفي، وتقدم الدراسة رؤية للإدارة العليا حول كيفية تعزيز الرضا الوظيفي لموظفيهم وأدائهم من خلال اتباع نهج تحفيزية ومكافأة مختلفة في شركات مختلفة الحجم.

• دراسة (Taheri1, Miah2, and (2020))

Kamaruzzaman

" Impact of Working Environment on Job Satisfaction "

عنوان الدراسة: " أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي". هدفت الدراسة إلى معرفة إنتاجية الموظفين من خلال توفير بيئة العمل المختلفة. هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وقياس أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (422) شخصاً من مجتمع الدراسة والمنهج المستخدم الوصف التحليلي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وظهرت نتائج الدراسة أن تأثيرات بيئة العمل على الرضا الوظيفي، وإن تقديم أفضل التسهيلات بالمنظمات لا يمكن أن تعمل بشكل صحيح، بينما يعمل الموظفون في بيئة عمل غير ملائمة، وإن الوظيفة الأفضل يجب أن تكون في بيئة عمل ذات مستوى رضا مركز.

المؤسسات، إن الرضا عن نوع العمل يحقق الرضا الوظيفي.

• دراسة بعنوان Vohra1, Ozzyesil2, (2022 Aktürk3K

" Impact of Working Environment On Job Satisfaction".

" أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي ". هدفت الدراسة إلى معرفة الصعوبات التي تواجهها الشركة في تلبية احتياجات موظفيها للتكيف مع الديناميكية البيئية، وتحقيق الأهداف، للحفاظ على المنافسة. واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (210) شخصاً من مجتمع الدراسة وكانت الاستبانة الكترونية (قولل فورم) واستخدمت الوصف التحليلي الاستكشافي للتحقق من أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وظهرت الدراسة عدد من النتائج أهمها: إن هناك علاقة بين الرضا الوظيفي وبيئة الشركة، وتوصلت الدراسة إلى تقديم بعض الاقتراحات التي تتضمن أهمية إدراك المؤسسات لفوائد البيئة الصحية في تحسين رضا الموظفين.

• دراسة (Abbas4,2022 (Kumari 1, :)

3Ali 2, Khan

" Examining the Role of Motivation and Reward in Employees' Job Performance through Mediating Effect of Job Satisfaction: An Empirical Evidence"

عنوان الدراسة: " فحص دور الدافع والمكافأة في الأداء الوظيفي للموظفين من خلال التأثير الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية". هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية تأثير الدافع والمكافآت على الأداء الوظيفي

• دراسة (Maulabakhsh, 2014 بعنوان: " Impact of Working Environment on Job Satisfaction Raziqa1"

عنوان الدراسة: " أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي"، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم اختيار عينة بلغ حجمها (210) شخصاً من مجتمع الدراسة واستخدمت المنهج المسحي لمجتمع الدراسة وظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل ورضا الموظف الوظيفي، وإدراك أهمية بيئة العمل الجيدة لتعظيم مستوى الرضا الوظيفي، وتشجيع الناس على المساهمة بشكل أكبر في وظائفهم والتي تساعد في نموهم الشخصي وتطورهم، وضرورة قيام المنظمة بتحفيز موظفيها للعمل لتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية.

التعليق على الدراسات السابقة

أوجه التشابه بين البحث الحالي والدراسات السابقة هدف البحث الحالي: إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي، وقد تشابه في الهدف مع دراسة كل من: كدراسة (راجحي: 2019) ودراسة Maulabakhsh 2014 ودراسة (نايلي وتوايتية، 2021)

المتغير المستقل: المتغير المستقل لهذا البحث هو (بيئة العمل الداخلية) وقد تشابه مع دراسة كل من: كدراسة (راجحي: 2019) دراسة (الحمادي وآخرون، 2023م) ودراسة (السفياني وكليب، 2023م) المتغير التابع: المتغير التابع لهذا البحث هو (الرضا الوظيفي) وقد تشابه مع دراسة كل من كدراسة العتيبي: 2012م، وآخرون. (روية وزهية، 2017م) (كوديل: 2018)

المتغير التابع والمستقل معاً: اعتمد البحث على المتغيرين التابع (الرضا الوظيفي) والمستقل (بيئة العمل الداخلية)، وقد تشابه مع الدراسات السابقة التي تناولت نفس المتغيرين معاً وهي دراسة كل من (Ali، Taheri1، Miah2، (2020). (2022). Eltahir: and Kamaruzzaman( Maulabakhsh :320 14 Vohra1، Ozzyes.il2، Aktürk (2022) (نايلي وتوايتية، 2021) الرضا متغير وسيط مع البيئة الداخلية.

أوجه الاختلاف بين البحث الحالي والدراسات السابقة مجتمع البحث: تم إجراء هذه البحث في مطار صنعاء الدولي ولم يتوافق هذا المجال مع أي من مجالات الدراسات السابقة -على حد علم الباحثين- حيث اختلف مجتمع هذا البحث عن مجتمع الدراسات السابقة (روية وزهية، 2017م)، (العتيبي، 2012م)، (Eltahir :2022) في مؤسسات وجامعات تعليمية، ومجتمع الدراسة لكل من دراسة: (كوديل، 2018) بمديرية الأشغال العمومية بأم البواقي.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

1. بيئة العمل الداخلية

مفهوم بيئة العمل الداخلية

تعني بيئة العمل كل ما يحيط بالعمل، وفهمها لا يكتمل بالتعامل مع كل عنصر على حدة بل في تفاعلها مع بعضها البعض لان لها تأثيراً مشتركاً اعلى الموظف. يمكن تعريف بيئة العمل على أنها: مجمل القوى، والإجراءات والعوامل المؤثرة حالياً، او يحتمل ان تؤثر في أداء الموظف، وتتكون من ثلاثة بيئات فرعية: بيئة تقنية، وتشمل: المعدات والأدوات، التكنولوجيا، البنية التحتية والعناصر المادية الأخرى،

2021، ص 56) ان بيئة العمل الداخلية تتكون من عدة أنواع هي:

(أ) بيئة العمل المادية (الظروف الفيزيائية): وتشتمل على الظروف البيئية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتهووية، الإضاءة، النظافة، الحرارة فضلا عن التجهيزات الفنية التي تساعد العاملين في إنجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل.

(ب) البيئة الوظيفية: تتضمن ن كل ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب وجزارات، وحوافز مادية ومعنوية؛ وسياسات إدارة الموارد البشرية من استقطاب، اختيار وتعيين بالإضافة إلى وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفه ا.

(ج) البيئة التنظيمية: وتتضمن الأنظمة، الإجراءات، أنماط القيادة، الاتصالات، التقنية المستخدمة، العلاقات السائدة في بيئة العمل، القيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية وضغوط العمل؛

(د) البيئة التقنية: تتضمن التقنيات والتكنولوجيات الحديثة التي تيسر أداء العمل في المؤسسات وتسهم في توفير الوقت والجهد.

## 2. الرضا الوظيفي

عُرف الرضا الوظيفي بأنه: عبارة عن ظاهرة معقدة ناتجة عن تقييم الموظف لمنصبه كأداة لإشباع حاجاته بمختلف أنواعها، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة تجعل الفرد راضيا عن عمله ومحققا لطموحاته ورغباته ومنتاسبا مع ما يريده من عملة وبين ما يحصل عليه في الواقع او يفوق توقعاته (العتيبي، 2012ص123).

وبيئة تنظيمية، وتشمل: النظم والإجراءات والممارسات والقيم والفلسفات، وبيئة بشرية، وتشمل: العلاقات التفاعلية بين الموظفين، القيادة والإدارة (301 Taiwan,2010 p).

### أهمية بيئة العمل الداخلية

يمكن إبراز أهمية البيئة الداخلية في عدة أمور من أهمها ما يلي: (السفياي واخرون، 2023، ص49):

- معرفة طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها المنظمة تقديم وتحقيق الأداء العالي.

- معرفة التطور الحاصل في موارد المنظمة بطريقة منهجية منظمة وبالتالي تتيح الفرصة امام الإدارة العليا للتركيز على المواد الأساسية والتي تشكل القاعدة الأساسية لها في المنافسة وتحقيق النتائج.

- تستطيع إدارة المنظمة تحقيق مزايا تنافسية لها، من خلال التركيز على القوة الدافعة والتي قد تكون عناصر قوة في بعض مفردات البيئة الداخلية كالثقافة والمهارات والمعرفة الضمنية للموارد البشرية.

- المساهمة في تقييم القدرات والامكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة للمنظمة.

- تكمن أهميتها في القدرة على تحديد نقاط الضعف حتى يمكن التغلب عليها ومعالجتها.

### أنواع بيئة العمل الداخلية

تعددت تقسيمات بيئة العمل الداخلية إلى عدة أصناف إلا أن اغلب الدراسات تشير إلى تقسيمها إلى نوعين: بيئة خارجية وأخرى داخلية، وإن التفاعل بين هاتين البيئتين يحدد قدرة المؤسسة على نجاحها واستمرار نشاطها وتطورها، ويرى الباحث (بوخدوني واخرون،

## أهمية الرضا الوظيفي:

تظهر أهمية الرضا الوظيفي أولاً لكونه يرتبط بالعنصر البشري في المنظمة من دونه لا وجود للمنظمة، وثانياً لا يمكن لأي منظمة خدمات أن تنفذ أي من أهدافها بدون إرضاء الموظفين فيها أولاً. كذلك يعد الرضا الوظيفي من أهم الظواهر التي حظيت بأهمية بالغة من قبل المفكرين والعلماء كونه هو هدف كل فرد بحد ذاته فهو يطمح أن يكون راضياً من أجل أن ينعكس ذلك في جديته في العمل والمنظمة، وعليه يرى الباحثين (عطية، عباس، 2019 ص6)، بأن أهمية الرضا الوظيفي تتجلى بالآتي: -

## أبعاد الرضا الوظيفي

حيث يقاس الرضا من خلال عدة أبعاد كالآتي:

### المكافأة والأجور

• مفهوم المكافأة والأجور: يرى (فايد، 2020 ص25) أن المكافأة والأجور تسهم شعور الفرد بعدالة ما يتلقاه من أجور وحوافز في زيادة التزامه بالمهام الموكلة الية واعباء العمل وتتجلى في: المواظبة في الحضور وعدم التأخر بخلاف شعور الفرد بعدم اشباع أو كفاية راتبه الشهري هذا ما يؤدي الى عدم التزامه بالقواعد والاورام.

### علاقات العمل

• مفهوم علاقات العمل: وتشمل العلاقات بالأخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل والجمهور، الاشراف على الافراد والعلاقة مع الرؤساء: ويتعلق بالألية المتبعة للإشراف على العمل والافراد (موظفين وعاملين) وعلاقة رب العمل بالموظفين العاملين بأمرته، والانسجام والتفاعل فيما بين العاملين والتعاملات التبادلية فيما بينهم (أبو فارس 2016 ص75).

## فرص الترقية المتاحة (الترقيات)

• مفهوم فرص الترقية المتاحة (الترقيات): إن وجود فرص ترقية عبر مسارات وظيفية يساعد الفرد على اشباع حاجاته ورفع مستوى التزامه للمنظمة في حين ان غياب الترقيات يؤدي الى عدم الاهتمام بالعمل (فايد، 2020 ص33)

## الأمان الوظيفي

• مفهوم الأمان الوظيفي: هو حصول الموظف على الوظيفة التي تضمن له العيش الكريم والمنصب الذي يلائم مستواه ومهاراته والشعور بالطمأنينة والراحة اثناء أداء مهامه في ضمن بيئة عمل ملائمة تضمن له الاستقرار الوظيفي، وعدم شعورة بالخوف والتهديد من فقدان وظيفته او التوتر والقلق حول مستقبله الوظيفي في المؤسسة (حسون، 2023 ص79).

## ثالثاً: منهجية البحث وإجراءاته

### 1. منهج البحث

بناء على طبيعة البحث ولتحقيق أهدافه اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي؛ كونه أكثر المناهج استخداماً في الدراسات الإدارية والإنسانية، وقد تم اعتماد هذا المنهج نتيجة لطبيعة البحث وأهدافه، وهو المنهج الذي يتم من خلاله جمع البيانات من مجتمع البحث أو عينه منهم؛ من أجل وصف الظاهرة موضوع البحث، من حيث طبيعتها، ودرجة وجودها، وواقعها، وتفسيرها، للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح (العريقي والنشمي، 2016، ص160)

### 2. مجتمع البحث

وبناء على مشكلة البحث وأهدافه، فقد تم تحديد عينة ومجتمع البحث من العاملين بالإدارة العامة

والعاملين في المستويات الإشراقية في مطار صنعاء، لتتعرف على أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، وتم توزيع استبانة البحث على القيادات والعاملين في المستويات الإشراقية في الإدارة العامة للمطار، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

### ثانياً: المصادر الثانوية

تم جمع البيانات والمعلومات من خلال البحث والقراءة المنظمة والتحليل من عدد من المصادر منها (الكتب، والأطروحات، والأبحاث العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات العلمية المحكمة والمؤتمرات ومواقع الأنترنت المتاحة للبحث العلمي) ذات العلاقة بموضوع البحث.

### 5. أداة البحث وخطوات بنائه

اعتمد البحث لتحقيق أهدافه على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لهذا البحث، كونها من أنسب أدوات البحث العلمي التي تحقق أهداف البحث الميدانية للحصول على معلومات، وحقائق مرتبطة بواقع البحث.

### 6. وحدة التحليل

تمثل المنظمة (المطار) أساس وحدة التحليل لهذا البحث؛ كون المتغيرات "بيئة العمل الداخلية، والرضا الوظيفي" تقاس على مستوى المنظمة.

### 7. مقياس أداة البحث

اعتمدت الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات، حيث أعطى الرقم (5) للبدل أوافق بشدة، والرقم (4) للبدل أوافق، والرقم

لمطار صنعاء الدولي الذين يشغلون الوظائف القيادية والإشرافية والمتمثلة بـ (مدير عام/ نائب مدير عام، ومدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام) والبالغ عددهم (94) موظفاً، والجدول (1) يوضح مجتمع البحث، (1) يوضح توزيع مجتمع البحث:

جدول (1): توزيع مجتمع البحث بحسب الدرجات الوظيفية

م	التصنيف	حجم المجتمع	النسبة إلى حجم المجتمع
1	مدير عام	1	1.063%
2	نائب مدير عام	4	4.255%
3	مديرو إدارات	23	24.468%
4	رؤساء اقسام	66	70.212%
الإجمالي		94	100%

### 3. عينة البحث واستجابته

ونظراً لمحدودية مجتمع البحث الممثل في جميع القيادات المتمثلة بـ (مدير عام/ نائب، مدراء إدارات، رؤساء الأقسام) في الإدارة العامة لمطار صنعاء الدولي، فقد تم استخدام طريقة الحصر الشامل لمجتمع البحث، والبالغ عددهم (94) مفردة.

وتم توزيع (94) استبانة، وتم استرجاعها كاملة (94)، أي ما نسبته (100%) من مجموع الاستبانات الموزعة، وكانت جميعاً صالحة لأغراض التحليل الإحصائي.

### 4. مصادر جمع البيانات

اعتمد البحث على مصدرين أساسيين لجمع البيانات هما:

### أولاً: المصادر الأولية

تم إعداد استبانة لأغراض استكمال متطلبات البحث بما يتناسب مع متغيراته، وتم تطويره بما يتناسب مع البحث الحالي لجمع البيانات من القيادات

(3) للبدليل محايد، والرقم (2) للبدليل لا أوافق، والرقم (1) للبدليل لا أوافق بشدة.

### 8. اختبار صدق وثبات أداة البحث

#### صدق أداة البحث

يعرف صدق أداة البحث على أنه مدى تمكن أداة جمع البيانات أو إجراءات القياس من قياس المطلوب قياسه، ويعني ذلك أنه إذا تمكنت أداة جمع البيانات من قياس الغرض الذي صممت لقياسه، فإنها بذلك تكون صادقة. كما يقصد بالصدق: شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (العريقي والنشمي، 2016، ص160) وقد تم التأكد من صدق الأداة ودقة فقرات القياس، وتناسقها للبعد الذي أدرجت فيه، وملاءمتها لموضوع البحث، ووضوحها ومدى صلاحيتها لغويًا، فقد تم التأكد من صدق أداة جمع البيانات بالطرق الآتية:

#### الصدق الظاهري (صدق المحتوى)

##### 1) صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى ارتباط درجة كل بند من بنود الاختبار بالدرجة الكلية للاختبار، ويستخدم كمعيار داخل لقياس صلاحية البنود، وقياسها لما يقبسه الاختبار (المحمودي، 2019 ص135). وللتأكد من عدم وجود فقرات في أداة البحث يمكن أن تضعف القدرة التفسيرية للنتائج، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (R) بين كل فقرة والبعاد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وعلى مستوى جميع فقرات الاستبانة، ويمكن توضيح نتيجة هذا الاختبار فيما يأتي:

### أولاً: نتائج الاتساق الداخلي للمتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية:

كانت جميع فقرات المتغير المستقل بيئة العمل الداخلية جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) ودرجة الارتباط تتراوح بين 0.508 و0.884، ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصادقية لهذه الأبعاد، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق البحث الحالي، وبذلك تعتبر أبعاد وفقرات المتغير المستقل صادقة لما وضعت لقياسه.

### ثانياً: نتائج الاتساق الداخلي للمتغير التابع الرضا الوظيفي:

كانت جميع فقرات المتغير التابع الرضا الوظيفي جاءت مرتبطة بمحورها بدرجة ارتباط موجبة وقوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) ودرجة الارتباط تتراوح بين 0.607 و0.813، ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصادقية لهذا المحور، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق مرتفعة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق البحث الحالي، وبذلك تعتبر فقرات المتغير التابع صادقة لما وضعت لقياسه.

##### 2) الصدق البنائي:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات البحث بالدرجة الكلية لفقرات المجال، وقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من ذلك والنتائج في معاملات الارتباط في أبعاد ومحاور الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات البحث بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة،

فأكثر، فإذا جاءت أقل من ذلك يتم إعادة توزيع الاستبانة على عينة أكثر انسجاماً مع موضوع البحث (الفئة المستهدفة من البحث) وكلما اقترب الرقم من (الواحد الصحيح) دل ذلك على انسجام آراء العينة، وأن لهم رأياً شبه موحد فيما يتعلق بالمشكلة التي تناقشها الاستبانة، وبالتالي يعد معياراً للتأكد من أن رأي العينة منسجم، ويمكن الاعتماد على النتائج المتحصلة منها في تعميمها على مجتمع البحث (Taber, 2018, 1278) حيث كانت قيمة معامل الثبات (الفا كرونباخ) مرتفعة لكل بعد من أبعاد بيئة العمل الداخلية حيث تراوحت بين (0.802 و 0.891) وبدرجة مصداقية تتراوح بين (0.896 و 0.944) بينما بلغت قيمة معامل الثبات لإجمالي محور بيئة العمل الداخلية (0.950)، وبدرجة مصداقية (0.975)، فيما جاءت قيمة معامل الثبات (الفا كرونباخ) مرتفعة لإجمالي محور الرضا الوظيفي (0.914)، وبدرجة مصداقية (0.956). وبشكل عام بلغت قيمة الثبات (الفا كرونباخ) لأداة جمع البيانات (0.965) وبدرجة مصداقية (0.982). وهذا يعني أنها جاء بنسبة ثبات مرتفعة جداً، ودرجة مصداقية مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفاعلة لهذا البحث، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع البحث بدرجة مرتفعة.

#### 10. اختبار التوزيع الطبيعي

لغرض التأكد من اتباع متغيرات وأبعاد الاستبانة للتوزيع الطبيعي تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي لاحتساب قيمة الالتواء والتقلطح (Skewness & Kurtosis) لجميع الأبعاد، ووفقاً لـ (Hair et al., 2010, 70, 72) إذا جاءت قيمة كلٍ من الالتواء

وبذلك تعتبر جميع أبعاد ومحاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (2) معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد البحث والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة

م	الأبعاد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
1	الهيكل التنظيمي	.797**	.000
2	الثقافة التنظيمية	.782**	.000
3	القيادة	.863**	.000
4	التكنولوجيا والمعلومات	.788**	.000
5	التدريب	.859**	.000
6	بيئة العمل الداخلية	.960**	.000
7	الرضا الوظيفي	.967**	.000

(\*\*) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $p \leq 0.01$ )

#### 9. اختبار ثبات الأداة

يقصد بمقياس الثبات أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط (Bougie, & Sekrana, 2016, 224).

وقد تم استخدام الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) لاختبار ثبات متغيرات البحث ومصداقية إجابات مجتمع البحث لفقرات جميع الأبعاد وذلك لأنه مقياس شائع الاستخدام لسهولة ووضوح دلالاته، حيث يدل معامل الفا كرونباخ (Cronbach Alpha) على الموثوقية الداخلية والارتباط الايجابي بين أسئلة الاستبانة (Bougie, & Sekrana, 2016, 289)، ويتراوح معامل ألفا من (0) إلى (1) وعندما تكون قيمة ألفا قريبة من (1) يكون معامل الثبات عالياً ويقل من تأثير خطأ القياس على درجات الاختبار (Streiner et al., 2015, 9). والحد الأدنى للقول بثبات الاستبانة هو أن تكون درجة الثبات (0.640)

أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وتم تصنيف إجابات المستهدفين بالبحث بحسب ومتوسطاتها الحسابية، بغرض الوصف إلى (منخفضة جداً، منخفضة، متوسطة، مرتفعة، مرتفعة جداً).

وقد تم تحديد المحك المعتمد في البحث؛ عن طريق تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (5/4 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لكل الخلية.

## 12. اختبار فرضيات البحث

### اختبار فرضيات البحث

#### اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص هذه الفرضية على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، القيادة، التكنولوجيا والمعلومات، التدريب) في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، واختبار هذه الفرضية استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد كما في الجدول (3).

والتفطح محصورة بين (+1.96) و (-1.96) عند مستوى دلالة (0.05)، تعتبر البيانات موزعة طبيعياً) وقد تم اختبار التوزيع الطبيعي وجاءت قيم الالتواء لجميع فقرات الاستبانة تراوحت بين (-0.939) و (-0.028)، كما تراوحت جميع قيم التفطح لجميع فقرات الاستبانة بين (-0.925) و (+0.724) أي أنه لا يوجد بُعد يتجاوز فيها قيمة الالتواء أو التفطح عن (+1.96) و (-1.96)، وهذا يشير إلى أن جميع فقرات الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي وأن العينة التي تم جمع البيانات الأولية من خلالها تعد ممثلة لمجتمع البحث.

وجميع قيم الالتواء لجميع المتغيرات تراوحت بين (-0.694) و (-0.361) كما تراوحت جميع قيم التفطح لجميع الأبعاد بين (-0.324) و (+0.977) أي أنه لا يوجد بُعد يتجاوز فيها قيمة الالتواء أو التفطح عن (+1.96) و (-1.96)، وهذا يشير إلى أن جميع متغيرات وأبعاد الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي وأن العينة التي تم جمع البيانات الأولية من خلالها تعد ممثلة لمجتمع البحث.

## 11. المحك المعياري للإجابات (كيفية تفسير قيم النتائج الإحصائية)

من أهداف البحث دراسة أثر ابعاد بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، وقد استخدم البحث مقياس ليكرت الخماسي لأخذ آراء العينة حول أبعاد البحث المختلفة في الاستبانة، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة (أوافق بشدة،

جدول (3): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

R	معامل الارتباط	معامل التحديد R Square	تعديل R Square	قيمة F	مستوى الدلالة
0.875	0.766	0.752	57.480	0.000	

الأولى للدراسة بصورتها العدمية (0H) ونقبل الفرضية (1H)، التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن تحقيق الرضا الوظيفي يتطلب وجود بيئة عمل داخلية جيدة وصحية، لما لها من دور في تحقيق الرضا الوظيفي، وأنها تمثل عاملاً مهماً من عوامل تحقيق الرضا الوظيفي.

وقد تشابهت نتيجة هذه الفرضية مع نتائج الدراسات السابقة ( Taheri1, (2020). (2022). Ali , Eltahir: (2022). Miah2, and Kamaruzzaman( Maulabakhsh (2022 :320 14 Vohra1, Ozyesil2, Aktürk

اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية:

تم اختبار الفرضيات الفرعية باستخدام الانحدار الخطي المتعدد Multiple Regression Analysis كما يلي:

جدول (4) نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية:

مستوى الدلالة Sig.	قيمة T	Beta	الخطأ المعياري	معامل الانحدار B	نص الفرضية الفرعية
0.116	1.589	0.128	0.078	0.123	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي
0.651	0.454	0.038	0.081	0.037	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي
*0.000	4.403	0.389	0.080	0.353	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي
0.281	1.085	0.086	0.074	0.081	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي
*0.000	4.069	0.355	0.081	0.329	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي

(\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(p \geq 0.05)$ )

إن معامل الارتباط R البالغة (0.875) تبين وجود علاقة ارتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية وتحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، كما أن قيمة (F) التي بلغت (57.480) ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) تشير إلى أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، وتشير أيضاً قيمة معامل التحديد  $R^2$  البالغة (0.766)، إلى أن بيئة العمل الداخلية بأبعادها فسرت ما نسبته (76.60%) من الرضا الوظيفي المتحقق بمطار صنعاء الدولي، وهذه النتيجة تعني أن نسبة (23.40%) من التغيرات التي تحدث في مستوى الرضا الوظيفي تعود إلى عوامل أخرى غير الرضا الوظيفي لم يتم الإشارة إليها في نموذج البحث، وبالتالي فإننا نثبت وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، ولذلك فإننا نرفض الفرضية الرئيسية

الإدارية، وهذا يختلف مع نتائج دراسة (الخير والخنساء، 2021) ودراسة (ناس وُكورديو وموزكان:2019) ودراسة (راجحي، 2019).

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، حيث كانت قيمة  $T$  (0.454) غير دالة احصائياً، فمستوى الدلالة (.Sig) المقابلة لها بلغت (0.651) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، كما كانت قيمة معامل الانحدار  $\beta$  صغيرة حيث بلغت (0.037)، وهذا يشير الى أن الثقافة التنظيمية ليس لها تأثير في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الثانية للدراسة بصورتها العدمية (OH) التي تنص على أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

ويمكن تفسير عدم وجود أثر للثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، بأن إدارة المطار لا تستثمر الثقافة التنظيمية في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين حيث إن الاهتمام الفائق باحتياجات الأفراد مرهون بدراسة سلوكيات الأفراد وتحليلها والعمل على جعل الثقافة التنظيمية مراعية لتلك الاحتياجات، والثقافة التنظيمية الكفوة هي التي تتيح الحرية في الأفكار وتحقيق الاتصالات الفعالة والعمل المشترك والتوافق والانسجام بين الفرد والعمل حيث لا يشعر الفرد أن أهداف المنظمة معارضة لأهدافه.

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، حيث بلغت قيمة

يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، حيث كانت قيمة  $T$  (1.589) غير دالة احصائياً، فمستوى الدلالة (.Sig) المقابلة لها بلغت (0.116) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05)، كما كانت قيمة معامل الانحدار  $\beta$  صغيرة (0.123)، وهذا يشير الى أن الهيكل التنظيمي ليس له تأثير في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، وبالتالي نقبل الفرضية الفرعية الاولى للدراسة بصورتها العدمية (OH) التي تنص على أنه:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

ويمكن تفسير عدم وجود أثر للهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي ما يعني ويمكن تفسير عدم وجود أثر للهيكل التنظيمي أن عمليات إدارة المطار لا تعتمد على الهيكل التنظيمي، فقد يكون هناك تجاوزات فيما يتعلق بتقسيم المهام وخطوط الاتصال وغيرها، أو يمكن تفسير ذلك أن الموظفين أنفسهم لا يعولون على الهيكل التنظيمي في إدارة أعمالهم، وحيث أن الهيكل التنظيمي المناسب يسهم بفاعلية في الاستفادة من الموارد المختلفة وتعزيز الاتصال الفعال والعمل بروح الفريق ومنع الازدواجية في تنفيذ المهام والحد من النزاعات الإدارية والطريقة التي يتم بها تقسيم العمل والتخصص وتحديد الأدوار وتكوين الوحدات التنظيمية وتفويض السلطة كلها تؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على سلوك الفرد والجماعة والمنظمة ككل ويوضح طبيعة العلاقات القائمة بين الرؤساء والمرؤوسين بوضوح ويزيد من معدلات الرضا الوظيفي، ويوضح خطوط السلطة فيه، بين الوحدات

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي. ويمكن تفسير عدم وجود أثر للتكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي بوجود متغيرات بيئية أخرى تمنع وجود أثر للتكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي، مثل ضغوط العمل وعدم اهتمام إدارة المطار بتطوير مهارات العاملين في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة وتوعيتهم بذلك.

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار  $\beta$  (0.329) وكانت قيمة  $T$  (4.069) دالة احصائياً عند مستوى دلالة اقل أو يساوي (0.05) وهذا يشير الى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة ستؤدي الزيادة بنسبة (100%) في مستوى الاهتمام بالتدريب إلى زيادة بمقدار (32.90%) في مستوى الرضا الوظيفي في مطار صنعاء الدولي، وبالتالي نرفض الفرضية الفرعية الخامسة للدراسة بصورتها العدمية (OH) وقبول الفرضية البديلة (IH)، التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

ويمكن تفسير وجود أثر للتدريب في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، إلى أن التدريب مهم لجميع العاملين لاكتسابهم أنماط واتجاهات سلوكية جديدة تتسجم مع الحاجات التي يتطلبها تطوير العمل في المنظمات التي يعملون بها، إضافة إلى أنه يصقل مهارات الأفراد ويزيد من قدراتهم في أداء أعمالهم، وهذا يرفع من الروح المعنوية والرضا عن الأداء وعن

معامل الانحدار  $\beta$  (0.353) وكانت قيمة  $T$  (4.403) دالة احصائياً عند مستوى دلالة اقل أو يساوي (0.05) وهذا يشير الى أنه بافتراض تحييد أثر أي متغيرات أخرى لم تخضع للدراسة فإن الزيادة بنسبة (100%) في مستوى ممارسة سلوكيات القيادة سيؤدي إلى زيادة بمقدار (35.30%) في مستوى الرضا الوظيفي في مطار صنعاء الدولي، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة بصورتها العدمية (OH) ونقبل الفرضية البديلة (IH) التي تنص على أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للقيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

ويمكن تفسير وجود أثر للقيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، إلى أن القيادة هي حجر أساس نجاح المنظمات لجميع المنظمات بلا استثناء، كونها تسهم في توسيع اهتمامات المرؤوسين وتنشيطها، وتعميق مستوى إدراكهم، وقبولهم لرؤية المنظمة وأهدافها، كما أن الأفراد غالباً يتأثرون بأسلوب تعامل القيادة معهم. وبالتالي فالقيادة لها تأثير في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي.

كما يتضح من البيانات الواردة في الجدول (4) عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا والمعلومات في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، حيث كانت قيمة  $T$  (1.085) غير دالة احصائياً، فمستوى الدلالة (.Sig) المقابلة لها بلغت (0.281) وهي أكبر من مستوى دلالة (0.05) كما كانت قيمة معامل الانحدار  $\beta$  صغيرة حيث بلغت (0.081) وهذا يشير الى أن التكنولوجيا والمعلومات ليس لها تأثير في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة بصورتها العدمية (OH) التي تنص على أنه:

العمل، وبالتالي فالتدريب عامل مهم له تأثير في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي. وعند مقارنة هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة اتضح أنها لا تتفق مع نتائج بعض الدراسات، مثل دراسة (المسعودي والدوعان، 2018) التي بينت نتائجها وجود أثر للهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية والتكنولوجيا والمعلومات والقيادة في تحقيق الرضا الوظيفي بمطار صنعاء الدولي، كما تتفق نتائج هذا البحث مع دراسة (أسهمان والطاهر، 2020) التي أظهرت أن هناك تأثير لبيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال القيادة واختلفت معها في بعد الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية.

### الاستنتاجات والتوصيات

#### الاستنتاجات

تقتصر الاستنتاجات بناء على نتائج فرضيات البحث التي تم التوصل إليها بعد التحليل الإحصائي للبيانات الأولية، يمكن تقديم الاستنتاجات الآتية:

1. هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل الداخلية وتحقيق الرضا الوظيفي في مطار صنعاء، حيث أن بيئة العمل الداخلية بأبعادها مجتمعة تفسر أكثر من (76%) من الرضا الوظيفي.
2. يتفاوت أثر أبعاد بيئة العمل الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي في مطار صنعاء الدولي حيث تبين وجود أثر ذو دلالة احصائية لكل من بعدي (القيادة والتدريب) بينما ابعاد (التكنولوجيا، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي) ليس لها دلالة احصائية على الرضا الوظيفي).

3. لا تولي إدارة مطار صنعاء الدولي اهتماماً بالهيكل التنظيمي، ولا تحرص على بناءه بطريقة موضوعية، ليتناسب مع طبيعة العمل، بحيث يوضح طبيعة العلاقات القائمة بين الرؤساء والمرؤوسين بوضوح، وخطوط السلطة فيه، وعدم وتداخل الاختصاصات بين الوحدات الإدارية، إضافة إلى مرونة الهيكل التنظيمي للمطار لضمان الاستجابة السريعة للمتغيرات المتسارعة في بيئة العمل، والتكيف معها.
4. لا يمتلك مطار صنعاء الدولي ثقافة تنظيمية فاعلة، ولا تحرص قيادات المطار على ترسيخ هذه الثقافة وتعزيزها، من خلال تشجيع العاملين على العمل بروح الفريق الجماعي، تعزيز الولاء والانتماء التنظيمي لدى الموظفين.
5. تولي إدارة مطار صنعاء الدولي اهتماماً متوسطاً بممارسة النمط القيادي الذي يعتمد على تقدير وتشجيع وتفويض بعض الصلاحيات للعاملين، وتحفيزهم، وتراعي الظروف الشخصية الخاصة بالموظفين قبل اتخاذ القرارات المتعلقة بهم، وتكافئ الموظفين المبرزين في أداء أعمالهم.
6. لا تولي إدارة المطار اهتماماً ولا تشجع الموظفين الذين يقدمون أفكاراً ابداعية في تطور أساليب العمل وهذا يعني ان العمل الروتيني هو المسيطر على العمل في المطار.
7. هناك انخفاض بالاهتمام بمواكبة التكنولوجيا الحديثة في مطار صنعاء الدولي، من خلال متابعة وتحديث نظم معلومات وتجهيزاتها في تقديم الخدمات، ولتنسجم التكنولوجيا المستخدمة في المطار مع متطلبات العمل وكذلك تأهيل

3- إعطاء المزيد من الاهتمام بالثقافة التنظيمية والحرص على تشجيع العاملين على المشاركة في صنع القرارات الملائمة، من خلال عقد ندوات ولقاءات مع الموظفين لتعزيز أخلاقيات العم، حيث أن الثقافة التنظيمية المرنة تسمح بإجراء تغييرات إيجابية في أساليب مواجهة المشكلات والعقبات والتقليل من مقاومة التغيير وإدخال قيم تساعد في تفعيل الأفكار الجديدة.

4- العمل على توفير بيئة عمل داخلية مساعدة ومشجعة لعملية الإبداع والابتكار، من خلال تحفز الموظفين لتقديم الأفكار الإبداعية التي تطور أساليب العمل.

5- الاهتمام أكثر بممارسات سلوكيات النمط القيادي الذي تعتمد على خلق الإبداع وتطوير العمل.

6- الاهتمام بتوفير شبكات تكنولوجيا في مختلف الأقسام داخل مرافق العمل، لربط جميع المرافق مع بعضها وتسهيل عملية تواصل الموظفين فيما بينهم، وكذا الاستفادة من التكنولوجيا والمعلومات في تقليل الجهد وتوفير الوقت وتحسين جودة الخدمات بالشكل المطلوب منها.

7- إعطاء المزيد من الاهتمام بالاتصالات الداخلية وذلك من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على إزالة ما يعيق تدفق المعلومات والاتصالات بين جميع المستويات الإدارية وفي جميع الاتجاهات.

8- إيلاء المزيد من الاهتمام بشكل أكبر بالتكنولوجيا والمعلومات من قبل إدارة المطار مع ضرورة توفير تجهيزات تكنولوجيا تواكب المتطلبات الدولية المطلوبة في المطارات الدولية، كونها أصبحت اليوم العنصر الفعال في نجاح أداء

الموظفون بالمعرفة اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا والتقنيات الحديثة بإدارة المطار.

8. وجود قصور في حرص إدارة المطار على توفير شبكات تكنولوجيا المعلومات لربط جميع مرافق العمل مع بعضها وتسهيل عملية تواصل الموظفين فيما بينهم نظرا للظروف الحالية التي تمر بها بلادنا في الفترة الأخير والحصار على البلاد.

9. تحرص إدارة مطار صنعاء الدولي على تدريب وتأهيل العاملين، وإكسابهم مهارات جديدة في أعمالهم، واهتمامها بتدريب العاملين بشكل يتناسب مع احتياجاتهم الوظيفية، لرفع قدراتهم في أداء الأعمال وحل المشكلات التي قد تواجههم في العمل، إضافة إلى حرص إدارة المطار على تدريب الموظفين في مختلف الإدارات والتخصصات المطار، واهتمامها بتنوع البرامج التدريبية لموظفيها داخليا وخارجيا بحسب متطلبات العمل.

### التوصيات

بناء على تفسير نتائج اختبار الفرضيات فإن أهم التوصيات يمكن أن تتمثل في:

1- العمل على جودة بيئة العمل الداخلية في مطار صنعاء الدولي، كونها تعد حجر الأساس الذي تستند عليه في تحقيق الاهداف المرجوة.

2- ضرورة الاهتمام بالهيكل التنظيمي في مطار صنعاء، لا سيما وهو يعتبر الأساس في توضيح العلاقات والحد من النزاعات الادارية وتداخل الاختصاصات في وظائف المطار ويؤدى الرضا الوظيفي.

- [5] الخير، عمارة والخنساء، يعقوب: 2021 "أثر بيئة العمل الداخلية على معدل دوران العمل -دراسة حالة جامعة كردفان"، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04 العدد 02
- [6] راجحي، عاتي محمد: 2019م " أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي - دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل"، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد العاشر، أغسطس 2019م.
- [7] روية، مشتي وزهية، خطار: 2017 " الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي (دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري)"، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 6(1)، جامعة الوادي، الجزائر.
- [8] السفيناني، عبد الرحمن محمد وكليب، جلال مصطفى: 2023 "أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين (دراسة تطبيقية على مكتب الصحة وفروعه - محافظة تعز)" مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، مجلد 6 العدد 5.
- [9] السمران، فيصل: 2016 " أثر البيئة على اتخاذ القرارات في وزارة الداخلية الأردنية"، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 34، العدد 2.
- [10] الشرماني، عبد الكريم علي سعيد: 2023م أثر بيئة العمل الداخلية في الإبداع الإداري دراسة ميدانية لعينة من العاملين في مركز الهيئة العامة للبريد بأمانة العاصمة، دراسة ماجستير منشورة مركز الإدارة العامة، جامعة صنعاء، اليمن.
- [11] عبده، توفيق عبد الله 2021: "أثر بيئة العمل الداخلية في تطوير راس المال البشري من خلال إدارة المعرفة في الجامعات الاهلية اليمنية" رسالة دكتوراه - كلية العلوم الإدارية - جامعة العلوم والتكنولوجيا - صنعاء.
- [12] عبد الرحمن، أبو فارس 2016 " البيئة الداخلية مدخل لتطبيق ثقافة الجودة في المؤسسات التعليمية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 27 ديسمبر.
- [13] العتيبي، ضرار عبد الحميد التوم 2012م " دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي

المؤسسات، في ظل التطور التكنولوجي الهائل والتحديات والتغيرات المستمرة في البيئة المحيطة.

9- الاستمرار في الاهتمام بالتدريب بشكل أكبر وتوفير كافة المقومات اللازمة لنجاحه، والعمل على تحقيق مبدأ تكافؤ الفرص في التدريب الداخلي والخارجي أمام الموظفين.

10- الاهتمام بأجراء المزيد من الدراسات ذات العلاقة ببيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي في جميع قطاعات الهيئة العامة للطيران المدني والارصاد.

## المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

- [1] احمد وموزكان، إبراهيم ناسو كوردو: 2019 " دور عوامل البيئة الداخلية في تحسين أداء العاملين دراسة تحليلية لأراء المديرين في منظمة REACH إعادة التأهيل، والتعليم وصحة المجتمع -فرع أربيل"، المجلة العلمية دورية المحكمة الصادرة عن الجامعة اللبنانية الفرنسية، اربيل، كوردستان، العراق، المجلد 4، العدد 4.
- [2] بوخدوني، لقمان وعقون، شراف 2022 " أثر البيئة الداخلية للعمل على الالتزام التنظيمي لدى موظفي السلك الخاص في مديرية التجارة جيجل"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 8، العدد 10، مارس.
- [3] حسون، محمد: 2023 " الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء في المناطق التربوية، المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، تشرين اول.
- [4] الحمادي، بشير محمد والعامري، عمار محمد وسعيد، عبد الله عادل والخضر، عاتق الخضر وبللفية، عبد الرحمن أبو بكر: 2023 "أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك - اليمن)" مجلة الاندلس للعلوم الإنسانية الاجتماعية، المجلد 10 العدد 85.

- [2] Vohra1 , Özyeşil2 , Aktürk3: (2022), Impact Of Working Environment On Job Satisfaction, Journal Of Positive School Psychology 2022, Vol. 6, No. 6, 3496-3505.
- [3] Kumari 1, Ali 2, Khan3, Abbas4: (2021) Examining The Role Of Motivation And Reward In Employees' Job Performance Through Mediating Effect Of Job Satisfaction: An Empirical Evidence
- [4] Taheri1, Miah2, And Kamaruzzaman3: (2020) Impact Of Working Environment On Job Satisfaction
- [5] Raziqal , Maulabakhsh2: (2014) Impact Of Working Environment On Job Satisfaction

لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد التاسع، 2012م.

- [14] العريقي، منصور والنشمي مراد 2019: مناهج البحث العلمي، الأمين للطباعة والنشر اليمن صنعاء .
- [15] عطية، راغب وعباس، أسامة: 2019م "الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء بحث تطبيقي على عينة من العاملين بالمجلس الاتحادي للمراجعة العليا"، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، المؤتمر الوطني الرابع لطلبة الدراسات العليا. مصر .
- [16] فايد، عبد الرزاق: 2020 " الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر أساتذة معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية"، مجلة آفاق علمية، مجلد12، العدد 20، 2020م.
- [17] كوديل، سعيدة: 2018 " المناخ التنظيمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين دراسة ميدانية بمديرية الاشغال العمومية بأم البواقي"، دراسة ماجستير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- [18] المسعودي، أنغام والضوعان، حامد: مايو 2018 م " أثر البيئة الداخلية على التشارك المعرفي، دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في جامعة جدة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، العدد الثامن، المجلد الثاني، مايو.
- [19] نايلي، إسمهان وتوايتية، الطاهر: 2021 "استخدام النمذجة بالمعادلات البنائية لقياس أثر بيئة العمل الداخلية على الالتزام التنظيمي مع وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط دراسة حالة عينة من موظفي مديرية التربية لولاية تبسة" مجلة الابتكار والهندسة المالية، جامعة أم البواقي.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

- [1] Kumari 1, Ali 2, Khan3, Abbas4: (2021), Examining The Role of Motivation And Reward In Employees' Job Performance Through Mediating Effect Of Job Satisfaction: An Empirical Evidence, International Journal Of Organizational Leadership 10(2021) 401-420.