

SYRIAN ARAB REPUBLIC
MINISTRY OF HIGH EDUCATION AND
SCIENTIFIC RESEARCH
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY
MASTER IN QUALITY MANGEMENT



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة الجودة

أثر جودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة: بطيركية أنطاكية وسائر المشرق للروم الأرثوذكس-دائرة العلاقات المسكونية والتنمية

Impact of work environment quality on improving the job performance

Case Study: Greek Orthodox Patriarchate of Antioch and All the East
Department Of Ecumenical Relations and Development (GOPA_DERD)

مشروع بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة MIQ

S24-2024

إعداد الطالبة:

نور عبد القادر العارف

إشراف الدكتورة:

ناريمان شوكي

الإهداء

إلى أول بطل في حياتي، والقذوة التي أستلهم منها قيم الإصرار والصبر، إلى من كان سنداً في أوقاتي الصعبة ومصدر قوتي عندما شعرت بالضعف، إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا السعادة، إلى عمودي الفقري، إلى من أحمل اسمه ...

أبي: عبد القادر العارف

إلى ينبوع الحنان الذي لا ينضب ، وإلى الحضن الدافئ الذي احتواني في كل لحظة، إلى من منحني أجنحة لتحقيق أحلامي وقلباً يعطيني الأمان، إلى من علمني أن لامستحيل في هذه الحياة..

أمي: آمال خضور

إلى من شاركوني تفاصيل الحياة، وضحكاتهما، وأحلامهما، إلى ملاذي الدائم الذي أعود إليه دائماً والدفء الذي يخفف عني تعب الأيام، إلى من فرحنا سويةً وكفكفوا دموعي، هذا العمل هو لكم جميعاً يا أجمل ما في الدنيا، دمت لي سنداً ومعيناً...

أخوتي: ديماء، محمود، راما

إلى الجذور التي أعطتني القوة لأقف شامخة، والقلوب التي أحتوتني بكل حب ودعم، إلى من كان العون والسند في هذه الرحلة ، لأعمامي أهدى هذا النجاح..

محمد، عبدالله، أحمد، عمار

إلى أخوالي الذين كانوا شموعاً تضيء دربي، والركيزة التي أستندت إليها أحلامي، والأأيادي التي رفعتني في كل مرحلة من مراحل الحياة ...

محمد، جهاد، عماد

إلى خالاتي، الأمهات بروح مختلفة، كل لحظة قضيتها في دعمي، كل كلمة طيبة وهبتني القوة للاستمرار، كانت ولا زالت محفورة في قلبي أهدى هذا التخرج إليكن، لأنكن كنتنّ ملهماتي وسندي في كل خطوة..

ميادة، هناء، غادة، نادين

إلى أخوتي الذين لم تلههم أمي، إلى من وقفوا بجانبني وأعطوني القوة للاستمرار والمضي قدماً وكان لهم أثراً كبيراً في اجتياز التحديات، إلى سندي وعزوتي..

أحمد بيطار، بدر العارف

إلى من كانت الأخت التي اختارها لي القدر، والصديقة التي كانت ملجأً في لحظات ضعفي وشريكة فرحي في لحظات نجاحي، التي اليد التي امتدت في كل لحظة احتجت فيها للدعم ..

رهف رمضان

إلى من كانت نوراً يضيء ظلام الأيام، والحصن المنيع في أوقات ضعفي، وشريكة الطريق، إلى مصدر الطاقة الإيجابية، إلى من آمنت بقدراتي وكانت الدافع والمحفز في كل خطوة ...

دلال عازار

إلى العائلة التي أختارها قلبي، أنتم من جعلتم لكل لحظة طعاماً مختلفاً، ومن منحني الدعم الذي أحته في كل مرحلة، وجودكم في حياتي نعمة أعتز بها، وهذا العمل يحمل جزءاً منكم جميعاً..

(علي، داني، جودي، عادل، وسام، ديما، عبادة، ليلي)

شكر وتقدير

إلى من كانت نبراساً يضيئ طريقي، ومرشداً لي في كل خطوة من خطوات البحث، شكراً لتوجيهاتك السديدة، ولصبرك ولدعمك المستمر، هذا العمل هو ثمرة جهد مشترك، ولم يكن ليكتمل لولا إرشاداتك..

الدكتورة ناريمان شوكي

أتوجه بالشكر إلى المكان الذي أحتضن بحثي، وأتاح لي الفرصة لتحقيق هذا الإنجاز، إلى من كان له أثر كبير في تطويري، إلى دائرة العلاقات المسكونية والتنمية التي فتحت لي أبوابها، ومنحتني الثقة لأثبت نفسي، وأتاحت لي الفرصة لتحقيق حلمي، هذا الإنجاز ثمرة دعمكم، وأخص بالذكر:

قدس الأرشمنديت ملاتيوس شطاحي المدير العام لدائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

الأب مينا س فهوم لك كل الشكر والاحترام، منسق منطقة طرطوس.

الدكتور فادي جريج مدير وحدة البحث والتطوير لدعمه في تحقيق نجاح هذا البحث.

الأستاذ مجد الخوري المحترم، مدير قسم الموارد البشرية في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

والزملاء الأعضاء متطوعي دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

إلى جميع من وسعهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي، لكل من ترك بصمة في رحلتي، وأثر لايمحى، في هذه المرحلة التي أقف فيها على أعتاب التخرج، أنظر بفخر إلى الطريق الذي قطعته، وأدرك أنّ هذا الإنجاز لم يكن ليتحقق لولا وجودكم بجانبني، شكراً لكل من آمن بي، دعم خطواتي، وألهمني لأكون أفضل، أنتم جزء من هذا النجاح.

ملخص البحث

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى جودة بيئة العمل ومستوى الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، والتعرف على أثر جودة بيئة العمل وأبعادها (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين الأداء الوظيفي وكل بعد من أبعاده (الالتزام الوظيفي، الانضباط الوظيفي، إنجاز المهام)، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة تم توزيعها على عينة مكونة من 291/ عامل في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، وتم استرداد 231/ استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، تم تنظيمها وتحليلها عبر برنامج spss27، وقد توصلت النتائج إلى توفر درجة عالية من جودة بيئة العمل، وأداء عالي في المنظمة محل الدراسة كما تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل وأبعادها الأربعة (العلاقات الاجتماعية، الاتصال المفتوح، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين الأداء الوظيفي، بينما لا يوجد أثر معنوي لبعدي (الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين) في تحسين الأداء الوظيفي، كما تبين وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين، ظروف المادية للعمل) في بعد الالتزام الوظيفي، بينما لا يوجد أثر لبعدي (الاتصال المفتوح، الدعم المعنوي) في الالتزام الوظيفي، ووجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد (الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في بعد الانضباط الوظيفي، بينما لا يوجد أثر لبعدي (العلاقات الاجتماعية، الاتصال المفتوح) في الانضباط الوظيفي، وكذلك وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد التالية (الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في بعد إنجاز المهام، بينما لا يوجد أثر لبعدي (العلاقات الاجتماعية) في إنجاز المهام، كما تبين عدم وجود فروقات جوهرية ذات دلالة إحصائية بخصوص تقييم مستوى جودة بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية تعزى لمتغيرات الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة)، وقد قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها: تعزيز جودة بيئة العمل من خلال تحسين العوامل ذات الأثر الإيجابي مثل العلاقات الاجتماعية والاتصال المفتوح، والعمل على تعزيز ثقافة التعاون والعمل الجماعي من خلال ورش عمل تدريبية وبرامج تفاعلية.

الكلمات المفتاحية: جودة بيئة العمل، الأداء الوظيفي، دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

Abstract

This study aimed to determine the level of work environment quality and job performance within the Ecumenical Relations and Development Department. It also sought to identify the impact of **work environment quality** and its dimensions (**social relationships, job security, open communication, employee participation, moral support, and physical work conditions**) on improving **job performance** and its aspects (**job commitment, job discipline, and task completion**).

The study employed a descriptive and analytical approach, using a questionnaire as the main research tool. The questionnaire was distributed to a sample of **291** employees within the department, of which **231** valid responses were retrieved for statistical analysis using **SPSS** version 27.

The results indicated a high level of work environment quality and job performance in the studied organization. A statistically significant impact was found for the work environment quality and four of its dimensions (social relationships, open communication, moral support, and physical work conditions) on improving job performance. However, no significant impact was found for job security and employee participation on job performance.

Additionally, the results revealed a significant positive impact of the dimensions (social relationships, job security, employee participation, and physical work conditions) on job commitment. No significant impact was found for open communication and moral support on job commitment. There was a significant positive impact of the dimensions (job security, employee participation, moral support, and physical work conditions) on job discipline, whereas no impact was found for social relationships and open communication.

Moreover, the study highlighted a significant positive impact of the dimensions (job security, open communication, employee participation, moral support, and physical work conditions) on task completion, while no significant impact was observed for social relationships on task completion.

The study found no statistically significant differences in assessing the level of work environment quality and job performance improvement attributed to demographic variables (gender, age, educational qualification, and years of experience).

The researcher provided several recommendations, the most notable of which included enhancing the quality of the work environment by improving factors with positive effects, such as social relationships and open communication, and promoting a culture of collaboration and teamwork through training workshops and interactive programs.

Keywords: Work environment quality, job performance, Department Of Ecumenical Relations and Development (GOPA_DERD).

فهرس المحتويات

الإهداء.....	أ.....
شكر وتقدير.....	ت.....
ملخص البحث.....	ث.....
Abstract.....	ج.....
فهرس المحتويات.....	ح.....
قائمة الجداول.....	ذ.....
قائمة الأشكال.....	ز.....
الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث.....	1.....
مقدمة:.....	2.....
1-1 الدراسات السابقة:.....	2.....
2-1 مشكلة البحث:.....	7.....
3-1 أهداف البحث:.....	8.....
4-1 أهمية البحث:.....	8.....
5-1 متغيرات البحث:.....	9.....
6-1 نموذج البحث:.....	9.....
7-1 فرضيات البحث:.....	10.....
8-1 منهجية البحث:.....	11.....
9-1 أدوات جمع البيانات:.....	11.....
10-1 مجتمع وعينة البحث:.....	11.....
11-1 حدود البحث:.....	12.....
1-12 محددات البحث:.....	12.....
1-13 مصطلحات البحث:.....	12.....

13	الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث
14	1-2 المبحث الأول: جودة بيئة العمل:
14	1-1-2 مفهوم جودة بيئة العمل:
16	2-1-2 أهمية جودة بيئة العمل:
17	3-1-2 أهداف جودة بيئة العمل:
18	4-1-2 أبعاد جودة بيئة العمل:
23	2-2 المبحث الثاني: الأداء الوظيفي:
23	1-2-2 مفهوم الأداء الوظيفي:
24	2-2-2 أهمية الأداء الوظيفي:
25	3-2-2 أبعاد الأداء الوظيفي:
28	3-2 المبحث الثالث: العلاقة بين جودة بيئة العمل والأداء الوظيفي:
31	الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث
32	1-3 المبحث الأول: الدراسة الإحصائية الوصفية
32	1-1-3 لمحة عن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية (GOPA-DERD):
33	2-1-3 مجتمع وعينة البحث:
33	3-1-3 أداة الدراسة:
33	4-1-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة:
34	5-1-3 اختبار الصدق والثبات:
42	6-1-3 الدراسة الوصفية:
46	7-1-3 تقييم استجابة أفراد العينة لقرات أداة الدراسة:
59	2-3 المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية التحليلية
59	1-2-3 اختبار الفرضيات
70	3-3 المبحث الثالث: النتائج والتوصيات

70..... أولاً: النتائج:

75..... ثانياً: التوصيات:

77..... المراجع:

81..... قائمة الملاحق

81..... الملحق رقم /1/ *: لمحة عن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية

83..... الملحق رقم /2/: أداة الدراسة /الاستبانة/

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
34	جدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية
35	جدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثاني: الأمان الوظيفي
36	جدول رقم (3) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثالث: الاتصال المفتوح
36	جدول رقم (4) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الرابع: مشاركة العاملين
37	جدول رقم (5) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الخامس: الدعم المعنوي
38	جدول رقم (6) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد السادس: الظروف المادية للعمل
38	جدول رقم (7) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الأول: الالتزام الوظيفي
39	جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثاني: الانضباط الوظيفي
39	جدول رقم (9) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثالث: إنجاز المهام
41	جدول رقم (10) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة
42	الجدول رقم (11) توزع أفراد العينة حسب الجنس
43	جدول رقم (12) توزع أفراد العينة حسب العمر
44	جدول رقم (13) توزع أفراد العينة حسب الشهادة العلمية
45	جدول رقم (14) توزع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
46	جدول رقم (15) مقياس ليكرت الخماسي لأسئلة محاور الاستبيان
46	جدول رقم (16) توزيع الفئات
47	جدول رقم (17) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية
48	جدول رقم (18) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثاني: الأمان الوظيفي
49	جدول رقم (19) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثالث: الاتصال المفتوح
51	جدول رقم (20) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الرابع: مشاركة العاملين
52	جدول رقم (21) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الخامس: الدعم المعنوي
54	جدول رقم (22) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد السادس: الظروف المادية للعمل
55	جدول رقم (23) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات تقييم البعد الأول الالتزام الوظيفي
56	جدول رقم (24) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات تقييم البعد الثاني: الانضباط الوظيفي
57	جدول رقم (25) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات تقييم البعد الثالث: إنجاز المهام
60	جدول رقم (26) الدالات الإحصائية للعلاقة بين المتغير المستقل (جودة بيئة العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)
60	جدول رقم (27) تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر (جودة بيئة العمل في الأداء الوظيفي)
60	جدول رقم (28) القيم الإحصائية لمعادلة أثر المتغير المستقل (جودة بيئة العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

61	جدول رقم (29) الدالات الإحصائية للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)
62	جدول رقم (30) تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر (أبعاد جودة بيئة العمل في الأداء الوظيفي)
62	جدول رقم (31) القيم الإحصائية لمعادلة أثر المتغيرات المستقلة (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)
64	جدول رقم (32) نتائج اختبار المعنوية الكلية لنموذج أثر أبعاد المتغير المستقل في أبعاد المتغير التابع
65	جدول رقم /33/ معادلات أثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة
67	جدول رقم (34) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في التقييم تبعاً للجنس
68	جدول رقم (35) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في التقييم تبعاً للفئة العمرية
68	جدول رقم (36) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في التقييم تبعاً للمستوى التعليمي
69	جدول رقم (37) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في تقييم المحاور تبعاً لسنوات الخبرة

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل
9	الشكل رقم /1/ نموذج البحث
42	الشكل رقم /2/ توزيع أفراد العينة حسب الجنس
43	الشكل رقم /3/ توزيع أفراد العينة حسب العمر
44	الشكل رقم /4/ توزيع أفراد العينة حسب الشهادة العلمية
45	الشكل رقم /5/ توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للبحث

مقدمة

- 1-1 الدراسات السابقة.
- 2-1 مشكلة البحث.
- 3-1 أهداف البحث.
- 4-1 أهمية البحث.
- 5-1 متغيرات البحث.
- 6-1 نموذج البحث.
- 7-1 فرضيات البحث.
- 8-1 منهجية البحث.
- 9-1 أدوات جمع البيانات.
- 10-1 مجتمع وعينة البحث.
- 11-1 حدود البحث.
- 12-1 مصطلحات البحث.

❖ مقدمة:

يرتبط تقدم المجتمعات بجودة الأعمال المقدمة في المؤسسات الخدمية والإنتاجية وخاصةً في بيئة مليئة بالتنافسية والتغيرات التكنولوجية والتطورات المتلاحقة والسريعة، إن أهم ما يؤهل المؤسسات للصدارة وما يبقها قوية بالإضافة إلى اعتمادها على الخبرات والكفاءات، هو أنها تسعى إلى إيجاد سياسات واستراتيجيات لتحقيق التميز في الأداء وتوفير معايير محددة لعمليات التطوير والتحسين فيها.

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم المعايير لنجاح المؤسسات واستمراريتها، لإسهامه في تحقيق الأهداف المرسومة، فكل تميز في الأداء الوظيفي يرافقه إنتاج وخدمات أفضل، وتؤثر بيئة العمل في الأداء الوظيفي بشكل واضح كونها تؤثر على العاملين بشكل مباشر حيث أنها تزيد من الولاء الوظيفي على العاملين مما يزيد من الإنتاجية ويدفع في عجلة الاستمرار والتميز.

يعتبر مفهوم جودة بيئة العمل من المفاهيم الحديثة نسبياً، حيث أن بيئة العمل هي الأداة الأساسية لزيادة دافعية الأفراد العاملين لتحقيق أعلى مستويات الجودة والارتقاء بأداء المؤسسة ككل، ولا يتوقف مفهوم بيئة العمل على الحد من حوادث العمل والأمراض المرتبطة بالعمل، بل يشمل كل ما يتعلق بالظروف الاجتماعية والنفسية للعاملين، ومدى توفر الظروف الملائمة للعمل مثل الأمان والتحفيز والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية.

تمثل بيئة العمل الإطار الشامل الذي يؤدي العاملون فيه أنشطتهم ومهامهم، ويشترط في هذا الإطار توفر الهيكل التنظيمي والثقافي الكفيل بالتكيف مع المتغيرات التي تحدث في العمل، وترفع قدرة وكفاءة العاملين على الاستجابة لتحقيق أهداف المنظمة والوصول إلى رضا العملاء.

حيث أن الاهتمام ببيئة العمل الجيدة لا يعد رفاهية، بل هو استثمار في الموارد البشرية، فالموظفين الذين يعملون في بيئات محفزة ومريحة يميلون إلى تقديم أداء أعلى والتحلي بولاء أكبر للمؤسسة، كما تقل لديهم معدلات الغياب والتوتر بالتالي يشعر الموظفون بالراحة مما يساعدهم على الإبتكار والإبداع.

كما تبرز أهمية المؤسسات في سعيها نحو التميز والاستمرارية من خلال التركيز على ما يؤثر بشكل مباشر وأساسي على طبيعة العمل وجودته، حيث تلعب جودة بيئة العمل دوراً حيوياً في تحقيق الأداء الوظيفي المستقر والتميز، وهو ما يترجم في النهاية إلى بيئة عمل محفزة تسهم في تحقيق التميز والابتكار.

1-1 الدراسات السابقة:

1-1-1 الدراسات باللغة العربية:

1-1-1-1 دراسة (شابع، 2023) بعنوان: "أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير - (دراسة حالة)":

هدفت الدراسة للتعرف على أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير (المملكة العربية السعودية)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 163 من العاملين في المؤسسة وزع عليهم استبيان لجمع البيانات، وتحليل هذه البيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي لجودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

1-1-1-2 دراسة (العمرى، 2022) بعنوان: "أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية على موظفي جامعة جدة":

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة بيئة العمل كمتغير مستقل في الأداء الوظيفي من خلال اتباع المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، وتم توزيع استبيان على عينة مكون من 100 من موظفي جامعة جدة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة بيئة العمل على الأداء الوظيفي، عدا بعد العلاقات الاجتماعية لم يكن له أثر ذو دلالة إحصائية على بيئة العمل.

1-1-1-3 دراسة (محمود، 2020) بعنوان: "أثر جودة البيئة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة الشركة السودانية للتوليد الحراري":

هدفت الدراسة إلى إظهار أثر أبعاد جودة البيئة الوظيفية في التميز المؤسسي في الشركة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج، وتم توزيع استبانة على 330 من العاملين في الشركة وبعد تحليل البيانات إحصائياً تم الوصول إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة البيئة الوظيفية في التميز المؤسسي.

1-1-1-4 دراسة (عمران، 2016) بعنوان: "أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة مؤسسة كهرباء إكتريك"

هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في حاسي مسعود (الجزائر)، واستخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي بالاعتماد على توزيع استبانة لتحقيق أهداف الدراسة على العينة المكونة من 41 فرداً من عمال وموظفي المؤسسة ذات المسؤولية المحدودة في حاسي مسعود، وقد وصلت الدراس لمجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

2-1-1 الدراسات الأجنبية:

1-2-1-1 دراسة (Shammout, 2022) بعنوان:

“THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE”

"تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين"

الهدف من هذه الدراسة هو التحقيق أولاً في العلاقة بين أداء الموظف وبيئة العمل وتحديد تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في العمل. تم اختيار شركة العقارات Investo Global (في الأردن) لهذه الدراسة بسبب إمكانية الوصول والجدوى، وكان حجم العينة 92 فرداً وقد تم اختيار منهجية مختلطة لهذه الدراسة، وكان تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال برنامج SPSS، وأظهرت النتائج أن جميع المتغيرات كانت لها علاقة مهمة وإيجابية بأداء الموظفين. وكان المتغير الأكثر هيمنة على الإطلاق هو مزايا الموظفين كما اعتبرها موظفو Investo Global، والتي تؤثر بشكل كبير على أدائهم في العمل.

2-2-1-1 دراسة (Zhenjing, et al, 2022) بعنوان:

“Impact of Employees’ Workplace Environment on Employees’ Performance: A Multi-Mediation Model”

"تأثير بيئة العمل للموظفين على أداء الموظفين: نموذج متعدد الوساطة"

بحثت هذه الدراسة تأثير بيئة العمل على أداء مهام الموظفين في ظل الدور الوسيط لالتزام الموظف والقدرة على السعي إلى الإنجاز، وتم جمع البيانات من أعضاء هيئة التدريس بعدد 420 فرداً تم توزيع الاستبيان عليهم، وأشارت نتائج تحليل البيانات إلى أن بيئة العمل الإيجابية لديها القدرة على تحسين أداء الموظفين. وبالمثل، فإن بيئة العمل الإيجابية تعمل أيضاً على تحسين مستوى التزام الموظف وقدرته على تحقيق الإنجاز بشكل كبير.

1-1-2-3 دراسة (Ahmad, 2017) بعنوان:

“Impact of Work Environment Factors on Employee Performance; Empirical Evidence from Manufacturing Industry of Lahore”

"تأثير عوامل بيئة العمل على أداء الموظفين؛ الأدلة التجريبية من صناعة التصنيع في لاهور"

الغرض من هذه الدراسة هو دراسة تأثير عامل بيئة مكان العمل على أداء الموظفين في صناعة التصنيع، تم اختيار مجتمع الدراسة من قطاع التصنيع في منطقة سوندر الصناعية في لاهور، تم إكمال عملية جمع البيانات من خلال استبيان مُكَيَّف. تم إجراء تحليل كمي لعينة من 352 مستجيباً باستخدام تحليل الارتباط والانحدار من أجل اختبار فرضيات البحث وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع المتغيرات مرتبطة بشكل إيجابي مع بعضها البعض وأن جميع المتغيرات لها تأثير إيجابي على بعضها البعض، كما تبين أن البيئة المادية يمكن أن تؤثر على مستوى أداء الموظفين.

1-1-2-4 دراسة (Al-Omari & Okasheh, 2017) بعنوان:

“The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan”

"تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي: دراسة حالة شركة هندسية في الأردن"

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي، وقد تم أخذ شركة هندسية كدراسة حالة مع حجم عينة يبلغ 85 موظفاً، تم استخدام منهجية كمية تتضمن مسحاً مقطوعياً لتلبية أهداف الدراسة بالإضافة إلى مراجعة الأدبيات، كشفت النتائج أن القيود الظرفية المكونة من عوامل مثل الضوضاء وأثاث المكتب والتهوية والضوء، هي ظروف بيئة العمل الرئيسية التي لها تأثير سلبي على الأداء الوظيفي ويجب أن تحظى بمزيد من الاهتمام، ومن المقترح أن يتخذ أصحاب العمل مبادرات

لتحفيز الموظفين من خلال تحسين بيئة عملهم، مع تحفيز الموظفين سيزداد أداءهم في العمل، وسيحققون النتائج والأهداف المرجوة من الوظيفة، وبالتالي زيادة رضا أصحاب العمل.

1-1-3 التعقيب على الدراسات السابقة:

- تتشابه الدراسات السابقة مع بعضها ومع البحث الحالي في اتباع المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي، حيث تم فيها تصميم استبيان مكون من مجموعة من العبارات التي تحدد محاور الاستبيان وتوزيع هذا الاستبيان على عينة الدراسة ضمن المؤسسات المدروسة.
- تتشابه الدراسات السابقة والبحث الحالي في المتغيرات المدروسة المتمثلة ببيئة العمل والأداء الوظيفي.
- تختلف بالنسبة للأبعاد التي تناولت كل من هذه المتغيرات.
- يختلف البحث الحالي والدراسات السابقة في الشركات التي أجري فيها البحث والحالة العملية، وفي المكان الجغرافي والفترة الزمنية.
- استناد البحث الحالي من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري من خلال الاعتماد على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من جودة بيئة العمل والأداء الوظيفي، والمراجع اللازمة لاستكمال البحث.
- يتفق البحث الحالي مع دراسة (العمرى، 2022) من حيث أبعاد المتغيرات حيث:
 - أبعاد جودة بيئة العمل المدروسة في البحث هي: (العلاقات الاجتماعية-الأمان الوظيفي-الاتصال المفتوح-مشاركة العاملين-الدعم المعنوي-الظروف المادية للعمل).
 - أبعاد الأداء الوظيفي المدروسة في البحث هي: (الالتزام الوظيفي-الانضباط الوظيفي-إنجاز المهام).
- أهم ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

تهدف الدراسة إلى تقديم نموذج عملي يمكن أن تستفيد منه المنظمات غير الربحية والإدارية على حد سواء في تطوير سياسات فعالة لإدارة الموارد البشرية وتعزيز التميز المؤسسي، فمن خلال تحليل العوامل المؤثرة في بيئة العمل، وتحديد الممارسات الأكثر فعالية في تعزيز الأداء، يصبح بإمكان المؤسسات أن

توظف هذه النتائج في تحسين استراتيجياتها، مما يمنحها قدرة تنافسية أقوى في مجالها، وهذا ما يؤدي إلى إحداث تأثير عملي يسهم في تطوير بيئات العمل وتعزيز فعاليتها على المدى البعيد.

2-1 مشكلة البحث:

تُعد جودة بيئة العمل أحد العناصر المحورية التي تؤثر على أداء الموظفين في المؤسسات، حيث تسهم البيئة المحفزة في زيادة الالتزام الوظيفي وتعزيز الإنتاجية، وفي هذا السياق، تشهد المؤسسات وخاصة الغير ربحية والعاملة في المجال التنموي والإنساني بيئة تنافسية متسارعة، تدفعها إلى السعي المستمر للتميز، من خلال استقطاب الكفاءات، تحسين بيئة العمل، ورفع كفاءة الأداء لضمان استدامة تأثيرها وتحقيق أهدافها، وبالتالي فإنّ الاهتمام في تعزيز جودة بيئة العمل ضرورة ملحة، وليس فقط خيار إداري وذلك للوصول إلى التميز.

تتبلور مشكلة البحث في سعي القائمين على دائرة العلاقات المسكونية والتنمية لتحقيق التميز في الأداء من خلال توفير مقومات جودة بيئة العمل المناسبة لتطوير وتنمية العاملين وتوجيه سلوكهم ورفع كفاءتهم لتحقيق الأهداف المطلوبة من المنظمة، ومن هنا يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر جودة بيئة العمل على الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟

وستتم الإجابة على مشكلة البحث عبر الإجابة عن مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هو مستوى جودة بيئة العمل ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟
 - ما هو مستوى الأداء الوظيفي في المنظمة؟
 - ما هو أثر جودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟
- ويتفرع منها الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو أثر العلاقات الاجتماعية على الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟
- ما هو أثر الأمان الوظيفي على الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟
- ما هو أثر الاتصال المفتوح على الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟
- ما هو أثر مشاركة العاملين على الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟
- ما هو أثر الدعم المعنوي في تعزيز الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟

- ما هو أثر الأمان الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟
- ما هو أثر الظروف المادية للعمل في الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية؟

3-1 أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- تقييم مستوى جودة بيئة العمل في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- تقييم الأداء الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- معرفة أثر جودة بيئة العمل على الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- التوصل إلى بعض النتائج والتوصيات للاستفادة منها في تطبيق أبعاد جودة بيئة العمل للارتقاء بالأداء.

4-1 أهمية البحث:

1-4-1 الأهمية النظرية:

تكمن أهمية الدراسة النظرية في أنها:

- تتمثل أهمية هذه الدراسة من خلال معرفة أثر جودة بيئة العمل على تحسين الأداء الوظيفي لما لهما من دور كبير في المنظمات والمؤسسات.
- يسلط هذا البحث الضوء على مؤسسة تنموية ذات طابع إنساني، مما يُضيف بعداً جديداً للبحث العلمي.
- إمكانية إضافة مرجع للمكتبات العربية يتضمن موضوعات حول بيئة العمل والأداء الوظيفي.

2-4-1 الأهمية العملية:

تبرز الأهمية العملية من خلال:

من المتوقع أن يسهم البحث في تبني المنظمات لتوجيهات وسياسات تساعد في تحسين ظروف العمل للارتقاء بأداء المنظمات، كما أنها سوف تسهم في تزويد القائمين على إدارة دائرة العلاقات المسكونية والتنمية بأهم النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها من خلال دراسة الأثر الناتج عن جودة بيئة العمل

في تحسين الأداء الوظيفي ضمن المنظمة، بما يساعدهم على تحديد نقاط القوة والضعف، كما يمكن أن تدفع نتائج البحث الباحثين لإجراء أبحاث ودراسات أخرى مماثلة أو متوافقة مع المتغيرات الحالية أو متغيرات جديدة بما يسهم في رفع مستوى الجودة بكافة مجالاتها.

5-1 متغيرات البحث:

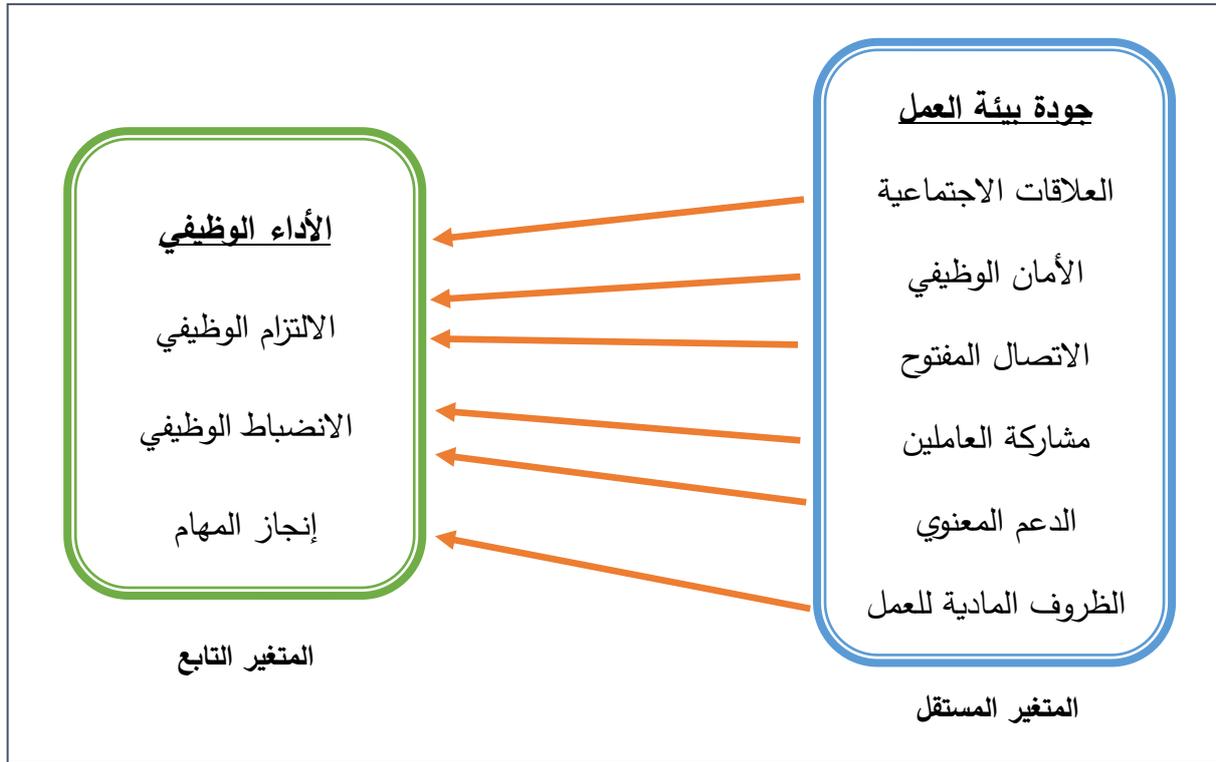
تتكون متغيرات البحث من: (العمرى، 2022، ص 5)

- المتغير المستقل: جودة بيئة العمل بأبعادها (العلاقات الاجتماعية- الأمان الوظيفي- الاتصال المفتوح- مشاركة العاملين- الدعم المعنوي- الظروف المادية للعمل)
- المتغير التابع: الأداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام الوظيفي- الانضباط الوظيفي- إنجاز المهام)

6-1 نموذج البحث:

يمكن تمثيل نموذج البحث وفق المتغيرات كما هو في الشكل أدناه:

الشكل رقم /1/ نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثة، 2024، بالاعتماد على دراسة العمرى، 2022

7-1 فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصال المفتوح في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم المعنوي في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للظروف المادية للعمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة بيئة العمل مجتمعة في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة بيئة العمل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين الالتزام الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة بيئة العمل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين الانضباط الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة بيئة العمل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين إنجاز المهام ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد فروقات جوهرية ذات دلالة إحصائية بخصوص تقييم مستوى جودة بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية تعزى لمتغيرات الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

8-1 منهجية البحث:

من أجل الإجابة على تساؤل البحث الرئيسي والتساؤلات الفرعية تم الاعتماد على المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة أثر جودة بيئة العمل على تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية باتباع دراسة الحالة والاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS.

9-1 أدوات جمع البيانات:

- المصادر الثانوية: وتتمثل في المصادر والدراسات السابقة التي تناولت المفاهيم والعناصر التي تضمنها البحث من حيث جودة بيئة العمل والأداء الوظيفي.

- المصادر الأولية: البيانات المستحصلة من خلال توزيع استبيان تم تصميمه خصيصاً لموضوع البحث باعتباره أداة رئيسية لجمع البيانات حيث يتضمن المحاور التالية:

○ المحور الأول: أسئلة تتعلق بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

○ المحور الثاني: مجموعة من العبارات الخاصة بأبعاد جودة بيئة العمل.

○ المحور الثالث: مجموعة من العبارات المتعلقة بالأداء الوظيفي.

10-1 مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، والبالغ عددهم (1200) متطوع، وتم اختيار عينة عشوائية للدراسة مكونة من (291) مفردة، وذلك بالاعتماد على جدول مورغان.

11-1 حدود البحث:

- الحدود الزمنية: تم إنجاز البحث عام 2024 خلال الأشهر: أيلول وتشرين الأول وتشرين الثاني.
- الحدود المكانية: بطيركية أنطاكية وسائر المشرق للروم الأرثوذكس _ دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- الحدود البشرية: تتمثل بجميع المتطوعين العاملين في المنظمة محل البحث.
- الحدود الموضوعية: معرفة أثر جودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن المنظمة محل البحث.

12-1 محددات البحث:

صعوبة الوصول إلى العدد المطلوب من المتطوعين بسبب تفاوت استجاباتهم، ولكن تم التواصل مع قسم الموارد البشرية لضمان تعزيز المشاركة واستكمال العينة المستهدفة.

13-1 مصطلحات البحث:

جودة بيئة العمل: هي العلاقة بين العامل وبيئته التي يعمل بها، مضافاً إليها البعد الإنساني إلى جانب الأبعاد التقنية والاقتصادية التي يكون العمل ضمنها. (القواسمة، 2020، ص: 9).

الأداء الوظيفي: الناتج النهائي لجهود العاملين من نشاطات وتصرفات واتخاذ قرارات بهدف الوصول إلى أهداف معينة. (الحمادي، وآخرون، 2023، ص: 7).

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل المباحث التالية:

1-2 المبحث الأول: جودة بيئة العمل.

1-1-2 مفهوم جودة بيئة العمل.

2-1-2 أهمية جودة بيئة العمل.

3-1-2 أهداف جودة بيئة العمل.

4-1-2 أبعاد جودة بيئة العمل.

2-2 المبحث الثاني: الأداء الوظيفي.

1-2-2 مفهوم الأداء الوظيفي.

2-2-2 أهمية الأداء الوظيفي.

3-2-2 أبعاد الأداء الوظيفي.

3-2 المبحث الثالث: أثر جودة بيئة العمل في الأداء الوظيفي.

1-2 المبحث الأول: جودة بيئة العمل:

مقدمة:

يعد موضوع جودة بيئة العمل من المحاور الأساسية التي تؤثر في الأداء الوظيفي وتحقق نجاح المؤسسات واستمراريتها، فتوفير بيئة عمل مناسبة يسهم في تحسين إنتاجية الموظفين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على تحقيق الأهداف التنظيمية، وتبرز أهمية هذا الموضوع في الأبحاث الإدارية نظراً لدوره في تطوير السياسات والاستراتيجيات التي تعزز من كفاءة العمل وتطوره.

1-1-2 مفهوم جودة بيئة العمل:

قبل التطرق إلى تعريف **جودة بيئة العمل**، من المهم أن نوضح بشكل دقيق معنى كل من "الجودة" و"بيئة العمل"، حيث يشمل مفهوم الجودة توفير المنتج أو الخدمة بما يتوافق مع توقعات واحتياجات الزبون، ويعد هذا من المبادئ الأساسية في جودة العمل والإنتاج.

مفهوم الجودة:

- تعرف الجودة بأنها التوافق مع احتياجات الزبون ومتطلباته كما ورد في تعريف **ديمينغ** (Deming, 1986) الذي اعتبر أن الجودة هي القدرة على تلبية احتياجات المستهلك.
- بالإضافة إلى ذلك عرف جوران (Juran) الجودة بأنها ملائمة المنتج للاستخدام .
- بينما يعتبر إشيكاوا (Ishikawa) الجودة بمثابة درجة وفاء المنتج لاحتياجات الزبون عند استخدامه .
- كما يعرفها جون سون (John Stone) بأنها: القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له (زين الدين، 1996.ص10).
- وأشار إليها (بومجان، 2018، ص121) بأنها تعني الجودة الجيدة التي تتقضى الرديء، وتتحقق الجودة الصالحة للاستخدام عبر ثلاثة شروط: الوفاء بالمتطلبات، التجرد من العيوب، وتنفيذ العمل بشكل صحيح.
- إن إحدى القضايا الرئيسية التي تعمل المؤسسات على تطويرها هي رفع جودة العمل وذلك لتحسين الانتاجية، ومفهوم الجودة في العمل هو المستوى الذي يلبي أو يتجاوز توقعات العميل أو الشركة، لإتقانه، وتلبيته توقعات الإنجاز (إنديد كارير، 2021).

مفهوم بيئة العمل:

أما **بيئة العمل** فهي تشير إلى الظروف الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة، والتي تؤثر على العاملين بشكل مباشر، وتشمل الظروف المادية والمعنوية.

تشير الدراسات إلى أن بيئة العمل من المحددات المهمة للرضا الوظيفي وهو ما أكده هيرزبيرغ وسبكتور (Herzberg, 1968; Spector, 2008)، اللذان أكدوا أن بيئة العمل تؤثر بشكل أساسي في أداء الموظف ورضاه عن عمله.

إن مكان العمل يؤثر على الأداء الوظيفي، ولتحقيق الراحة والرضا للعاملين لابد من توفير بيئة مادية مناسبة للعمل، فضلاً عن نمط القيادة، والأنظمة والقوانين العادلة.

مصطلح جودة بيئة العمل:

ظهر مصطلح جودة بيئة العمل لأول مرة في الستينيات والسبعينيات من القرن العشرين، بالتزامن مع تنامي الاهتمام بتحسين ظروف العمل للعاملين في المصانع والمكاتب، وكان التركيز في البداية على تحسين ظروف العمل الفيزيائية مثل الإضاءة والتهوية، ولكن مع الوقت، تطور هذا المفهوم ليشمل الجوانب النفسية والاجتماعية أيضاً.

وفي نفس الفترة ظهر مفهومان مهمان كان لهما دور كبير في الدفع نحو تحسين جودة بيئة العمل: نظرية ماسلو للاحتياجات، والتي أبرزت أهمية الحاجات النفسية والاجتماعية للفرد، ونظرية النظافة والتحفيز لفريدريك هيرزبيرغ، حيث قدمت رؤية شاملة لكيفية تأثير بيئة العمل على الحافز الوظيفي. هناك العديد من التعريفات التي قدمها الباحثون حول مفهوم جودة بيئة العمل، ومن أبرزها:

- منظمة الصحة العالمية (WHO):

عرّفت بيئة العمل بأنها "مجموعة من العوامل المادية، الاجتماعية، والنفسية التي تؤثر على الأداء الصحي والجسدي للعاملين، وتؤدي إلى تحسين أو تدهور صحتهم العامة (WHO, 2001)".

- مجلة الموارد البشرية (HR Journal):

عرّفت جودة بيئة العمل بأنها "مجموعة الظروف والعوامل المادية والنفسية التي تؤثر على إنتاجية الموظف ورفاهيته" (HR Journal, 2015).

- باحث إدارة الأعمال جون ن. كودينج (Kodinji, 2010):

عرف جودة بيئة العمل بأنها "الظروف التي يواجهها الأفراد في محيط عملهم والتي تؤثر بشكل مباشر على تحفيزهم وإنتاجيتهم وراحتهم النفسية" (Kodinji, 2010).

-وفي تعريف آخر نجد بأنها: "مجموعة من الخصائص التنظيمية والظروف المادية للمنظمة التي يعمل بها الموظف، مثل الأنظمة وإجراءات العمل والرواتب والجزاءات والحوافز المادية والعنوية والعلاقات السائدة في بيئة العمل ونوع العمل وظروفه". (بويدي، 2019، ص261)

وقد اختلف الكتاب والباحثون وتعددت آرائهم ووجهات نظرهم حول مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of working life)، والذي يطلق عليه اختصاراً (QWL) حيث يترجمه البعض بجودة حياة العمل، ويمكن القول أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يتضمن

تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة والتي بدورها تعكس أهداف أصحاب المال، حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين والنتائج عن مستويات عالية الجودة للحياة الوظيفية يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وتلبية متطلبات العملاء والمجتمع (رزيج، 2016).

كما عرفها (جاد الرب، 2008، ص 84) بأنها مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب والتي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

أما (عارف، 2011، ص 74) فقد عرفها بأنها مدخل أو فلسفة للتطوير التنظيمي يستهدف تحقيق التنمية الشاملة للعاملين سواء تنظيمياً واجتماعياً وصحياً واقتصادياً، ورفع مستوى العاملين مادياً ومعنوياً مما ينعكس ذلك في النهاية على الولاء والإلتزام بالمنظمة والبقاء فيها، وبالتالي تحسين مستوى الأداء والانتاجية والفاعلية التنظيمية للمنظمة.

وهي مجموعة التغييرات التي تقوم بها المنظمة والتي من شأنها تحسين نوعية الحياة لمستخدميها، وهذه التغييرات تؤثر على البحث عن طرق أفضل لجعل بيئة العمل أكثر فائدة، مما يؤدي إلى تخفيف القلق والضغط لدى العاملين. (عبد العزيز، 2005، ص 17).

أما (البربري، 2016، ص 192) فأشار إليها بأنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على الحياة الوظيفية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة.

كما تتمثل جودة الحياة الوظيفية في مجموعة العمليات المترابطة، التي تهدف إلى إكساب العمل درجة عالية من النجاح والفعالية من خلال أبعاد عدة، أبرزها: الرضا الوظيفي، ومشاركة العاملين، والدعم المعنوي (الشميلان، 2019، ص 217).

2-1-2 أهمية جودة بيئة العمل:

تعد جودة بيئة العمل عاملاً جوهرياً في نجاح المنظمات وتعزيز إنتاجيتها، إذ يقضي الأفراد جزءاً كبيراً من يومهم في أماكن العمل، مما يجعل تحسين بيئتها ضرورة استراتيجية لضمان تحقيق الأهداف التنظيمية، وتُعرّف جودة حياة العمل بأنها نهج إداري وأداة للتطوير التنظيمي، حيث تسهم في رفع كفاءة الأداء وتعزيز رضا العاملين، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على معدلات الحضور والالتزام الوظيفي، فضلاً عن تحسين استثمار الموارد البشرية داخل المنظمة (ماضي، 2014، ص 372).

وفي هذا السياق، باتت برامج جودة الحياة الوظيفية، التي تتبناها كبرى المنظمات في الدول المتقدمة، من أهم استراتيجيات الجذب والاحتفاظ بالكفاءات البشرية، نظراً لدورها في تلبية احتياجات العاملين

وتمكينهم من تحقيق تطلعاتهم المهنية، مما يعزز مستويات الولاء والانتماء والمشاركة الفاعلة في بيئة العمل (رزيج، 2016، ص30). كما تسهم هذه البرامج في استقطاب الكفاءات، وتعزيز رأس المال الفكري للمنظمة، وتحفيز العاملين لرفع مستوى الإنتاجية، مما يمنح المنظمة قدرة تنافسية مستدامة، إضافةً إلى ذلك، فإنها تشجع على تبني الأفكار الابتكارية، مما يؤدي إلى تحسين مستمر في الأداء الوظيفي

وقد أظهرت الدراسات أن توفير بيئة عمل داعمة ومريحة يسهم في تطوير مهارات الموظفين واستثمار مواهبهم على نحو أمثل، مما يعزز الإنتاجية وروح الفريق، ويقلل من حدة الصراعات بين العاملين 0. والإدارة، ومن هذا المنطلق، تُعتبر جودة حياة العمل فلسفة إدارية متكاملة، وأحد المرتكزات الأساسية لإدارة الموارد البشرية، حيث تؤثر بشكل مباشر في تحسين الأداء التنظيمي، وتُعد أحد المحددات الرئيسة لرفع كفاءة العمليات داخل المؤسسات.

2-1-3 أهداف جودة بيئة العمل:

تهدف جودة بيئة العمل إلى تحقيق توازن مثالي بين الحياة المهنية والشخصية، وتعزيز مستوى الثقة والاندماج في حل المشكلات، مما يسهم في رفع مستوى الفعالية التنظيمية وزيادة كفاءة الأداء داخل المؤسسات (خوفير، 2018، ص264) وتتمثل الأهداف الرئيسة لجودة بيئة العمل فيما يلي:

- ❖ تحسين سمعة المؤسسة وتعزيز قدرتها على جذب الكفاءات المتميزة
- ❖ رفع مستوى الرضا الوظيفي وزيادة معدلات الولاء المؤسسي
- ❖ تقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي، مما يسهم في استقرار القوى العاملة
- ❖ تعزيز الصحة النفسية والجسدية للموظفين من خلال بيئة عمل داعمة
- ❖ زيادة مستوى الثقة والشفافية في التعاملات داخل بيئة العمل
- ❖ تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام
- ❖ تعزيز التعاون والمرونة التنظيمية، مما يسهل عمليات التكيف مع التغيرات

وبناءً على ذلك، تلعب جودة بيئة العمل دوراً محورياً في تعزيز نجاح المؤسسات، إذ يؤدي توفير بيئة عمل إيجابية ومشجعة إلى تحفيز الإبداع وزيادة الإنتاجية، مما يحقق نتائج إيجابية على المستويين الفردي والجماعي، ولا تقتصر جودة بيئة العمل على توفير الراحة الجسدية فحسب، بل تمتد إلى بناء علاقات مهنية قوية وتعزيز روح التعاون بين أفراد الفريق، مما يجعلها عنصراً أساسياً في تحقيق التطور المؤسسي والاستدامة على المدى الطويل.

2-1-4- أبعاد جودة بيئة العمل:

تتضمن جودة بيئة العمل مجموعة من الأبعاد التي تسهم في تحقيق بيئة عمل متوازنة وداعمة، وقد تنوعت آراء الباحثين حول الأبعاد الأساسية لجودة بيئة العمل، حيث ركز بعضهم على العوامل الفيزيائية والتنظيمية، في حين اهتم آخرون بالجوانب النفسية والاجتماعية ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي.

في هذا السياق يرى (جاد الرب، 2008، ص75) أن جودة الحياة الوظيفية تتجسد في عدة أبعاد رئيسية، من أبرزها المشاركة في اتخاذ القرار، توفير بيئة عمل صحية وآمنة، إشراك النقابات العمالية، إتاحة فرص الترقى والتطور الوظيفي، وتحقيق التوازن والانسجام بين الحياة المهنية والأسرية. من ناحية أخرى يقترح (عوض، 2012، ص16)، أن قياس جودة الحياة الوظيفية يعتمد على أربعة أبعاد أساسية:

1. طبيعة العمل: تشمل طبيعة المهام الموكلة للموظف، ودرجة الاستقلالية في أداء العمل.
2. المحتوى الفيزيائي للعمل: يتضمن العوامل البيئية مثل درجة الحرارة، نسبة الرطوبة، الضوضاء، الإضاءة، والروائح، والتي تؤثر على راحة الموظفين وكفاءتهم.
3. المحتوى النفسي والاجتماعي للعمل: يتمثل في مستوى الدعم الاجتماعي والعاطفي، طبيعة القيادة، والاحترام المتبادل بين العاملين والإدارة.
4. المحتوى التنظيمي: يشمل عوامل مثل مدى فاعلية التخطيط، توفر برامج التدريب، ومستوى الدعم الفني المقدم للموظفين.

ومن بين الأبعاد الرئيسية التي تم تحديدها لدراساتها:

2-1-4-1 البعد الأول: العلاقات الاجتماعية Social relations:

وجد الباحثون سابقاً أن العوامل البيئية هي محدد مهم للرضا الوظيفي، كمستوى الراتب والترقية ونظام التقييم، وإدارة المناخ والعلاقة مع الزملاء إذ تعد من أهم العوامل الحيوية (Lambert et al., 2001.p233)، كما أن العمل كفريق له تأثير كبير على مستوى الرضا الوظيفي لأنه يؤثر على أدائهم، فمن الضروري إدراك أهمية هذه العوامل لتعزيز مستوى الرضا في القوة العاملة، حيث وجد الباحثون أن العوامل مثل الأجر والترقية والرضا عن زملاء العمل تؤثر على شعور الموظف تجاه الرضا الوظيفي (Schermerhorn et al., 2005. 9th ed).

وزعم Padilla-Velez (1993) إنه يمكن تحسين الأداء وتقليل الغياب بمساعدة التنشئة الاجتماعية والتفاعل بين الموظفين.

إن علاقات العمل الناجحة تقوم على الاحترام المتبادل والتقدير بين الزملاء والإدارة، بعيداً عن التتمر والإحباط، وهذا ما يزيد من الثقة ويسهل العمل الجماعي، ولا تعني العلاقات الجيدة أن تكون صديقاً مقرباً من الجميع، بل يكفي أن يكون الشخص مهذب وداعم. هذا ما يسهم في ارتفاع مستوى الدافعية والرضا الوظيفي، وإنشاء بيئة عمل داعمة وفعالة بعيدة عن مصادر التوتر والصراعات مما ينعكس إيجابياً على الجميع.

2-4-1-2 البعد الثاني: الأمان الوظيفي Job security:

إن العوامل المهمة مثل انخفاض الأمان الوظيفي، وظروف وطبيعة العمل، والأجور المنخفضة ونقص الترقية، وانخفاض استقلالية العمل لها تأثير سلبي على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين (Guest, 2004; Silla et al., 2005).

حيث أجرى العديد من الباحثين دراسات ووجدوا أن عدم الرضا الوظيفي هو نتيجة لانعدام الأمان الوظيفي بين الموظفين (Ashford et al., 1989; Davy et al., 1991). ووجد Abegglen (1958) أثناء دراسة قام بها على عمال يابانيين أن ترتيبات التوظيف مثل: نظام التوظيف، مدى الحياة، الأقدمية، والأمان الوظيفي يؤدي إلى التزام كبير من قبل العمال. وخلص Bolt (1983), Mooney (1984), Rosow and Zager (1985) إلى أن الأداء الوظيفي ينخفض بسبب انعدام الأمان الوظيفي، كما زعم Morris et al. (1993) إلى أن الأمان الوظيفي له تأثير كبير على الالتزام التنظيمي.

إن التمتع بالأمان الوظيفي الجيد يجعل الناس أكثر سعادة في وظائفهم، فيقلل من الضغوط النفسية التي يتعرض لها الموظف ويخلق بيئة عمل مريحة ومتناغمة ومستقرة ومحفزة، ويقلل من معدل الدوران الوظيفي، مما يعني أنه من الممكن العمل على تحقيق أهداف طويلة الأمد وزيادة الأداء الوظيفي.

2-4-1-3 البعد الثالث: الاتصال المفتوح Open communication:

يعرف الاتصال في بيئة العمل بأنه: تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من جهة الإدارة إلى المرؤوسين، وتلقي المعلومات والبيانات الضرورية منهم في صورة تقارير وأبحاث ومذكرات واقتراحات وشكاوي واستفتاءات وغيرها، وذلك بقصد اتخاذ قرار معين أو تنفيذه (العلاق، 2008، ص298).

أما الاتصال المفتوح داخل المنظمات فهو مفهوم يعكس نهجاً شفافاً وشاملاً للتواصل، حيث يُسهم في تعزيز بيئة عمل تدعم الحوار المفتوح والمشاركة الفعالة بين جميع مستويات الموظفين، ويتسم هذا النوع من الاتصال بالشفافية والانفتاح، مما يُعزز الثقة ويزيل الحواجز التقليدية، وبالتالي يُسهم في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة.

ومن أهم الأمثلة على تعريفات التواصل المفتوح:

تم تناول مفهوم الاتصال المفتوح من خلال عدة تعريفات تبرز أبعاده المختلفة وأهميته التنظيمية، ومن أبرز هذه التعريفات:

-التواصل الشفاف: عرّف (Gilsdorf,1998, p4) التواصل المفتوح على إنه "نهج تواصل يتيح التدفق الحر للمعلومات بين جميع الأطراف المعنية داخل المنظمة بطريقة تقلل من التوتر وتعزز من الثقة بين الموظفين والإدارة"، ويهدف هذا النوع من الاتصال إلى إزالة الغموض حول العمليات والسياسات، مما يُتيح للجميع فهم ما يحدث داخل المنظمة وتأثير القرارات الإدارية على مختلف المستويات.

-التغذية الراجعة المتبادلة: أشار Tourish إلى أن الاتصال المفتوح يمثل "عملية تتيح للموظفين في جميع المستويات التفاعل مع قرارات الإدارة وتقديم آرائهم بحرية، مما يخلق بيئة تشجع على الحوار المستمر والتحسين"، يشمل هذا النوع من الاتصال تقديم تغذية راجعة مستمرة، حيث يتمكن الموظفون من التعبير عن آرائهم واقتراح حلول للمشكلات، مما يجعلهم جزءاً من عملية صنع القرار (Tourish, 2005, p475).

-إزالة الحواجز التنظيمية: وفقاً ل (Argyris,1977, p.115) يُركز الاتصال المفتوح على إزالة الحواجز التنظيمية وتعزيز التواصل عبر جميع المستويات الإدارية، ويُشير إلى أن هذا النهج يُسهم في تقليل البيروقراطية وزيادة المرونة التنظيمية، مما يُسهل تدفق المعلومات بشكل أسرع ويُعزز من اتخاذ قرارات قائمة على معلومات دقيقة .

أهمية الاتصال المفتوح في بيئة العمل:

- الاتصال المفتوح يُمثل أحد الركائز الأساسية في بناء بيئة عمل متماسكة وفعالة، من أبرز فوائده:
1. تعزيز الشفافية والثقة: يُتيح الاتصال المفتوح للموظفين من جميع المستويات أن يكونوا على إطلاع دائم بما يحدث داخل المنظمة، مما يُعزز شعورهم بالانتماء والثقة في الإدارة.
 2. تشجيع الإبداع والابتكار: يُتيح الاتصال المفتوح الفرصة للجميع لتقديم الأفكار والاقتراحات، مما يُسهم في تحسين العمليات وطرح حلول مبتكرة.
 3. الكشف السريع عن المشكلات ومعالجتها: عندما يشعر الموظفون بالحرية في التعبير عن آرائهم، يكون من السهل الكشف عن المشكلات بسرعة ومعالجتها بفعالية.
 4. تعزيز الولاء الوظيفي: يشعر الموظفون بأن أصواتهم مسموعة، مما يُعزز من ارتباطهم بالمؤسسة ويسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

لكن على الرغم من فوائد الاتصال المفتوح العديدة، إلا أنه قد يُواجه بعض التحديات، مثل مقاومة البعض للانفتاح أو التخوف من مشاركة المعلومات بشكل زائد، وهنا يظهر دور المنظمة في تحقيق

التوازن بين الشفافية وخصوصية المعلومات، ويتطلب ذلك تطوير ثقافة تنظيمية تُشجع الانفتاح مع مراعاة الحساسيات المرتبطة بطبيعة العمل.

إن الاتصال المفتوح ليس مجرد وسيلة لتبادل المعلومات، بل هو ثقافة تنظيمية تُعزز من انتماء الموظفين وتحفزهم على المساهمة في تحقيق أهداف المنظمة، من خلال تطبيق هذا النهج، يُمكن تعزيز بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية، حيث تُصبح الشفافية والثقة أُسساً تُساهم في تحقيق النجاح التنظيمي على المستويات كافة.

2-1-4-1 البعد الرابع: مشاركة العاملين Employee participation:

المشاركة: «هي إشراك الأفراد والمجموعات في نشاطات نفسية واجتماعية، كما تعني اشتراك الأفراد في صناعة واتخاذ القرارات حتى يكون هناك تحفيز وتشجيع على العمل وزيادة الانتاج مما يحقق الأهداف المرجوة» (محمد والنعمة .2010،ص10).

وهي عملية إشراك الموظف المصممة لتزويد الموظفين بفرصة التأثير والمشاركة عند الاقتضاء في صنع القرار بشأن الأمور التي تؤثر عليهم، فالمشاركة المباشرة للموظفين تساعد المنظمة على تحقيق مهمتها وتحقيق أهدافها من خلال تطبيق أفكارهم وخبراتهم وجهودهم تجاه حل المشكلات واتخاذ القرارات. (Butali & Njoroge, 2018. P478).

وتعد مشاركة العاملين عامل مهم بتحضر الموظفين وتعزيز الابتكار، حيث يمكن لكل موظف تقديم وجهة نظر مختلفة، كما يعمل على تحسين الأداء والجودة فيعمل الموظف على تقديم أفضل مآلديه لتحقيق النجاح الجماعي ويعمل على تقوية الانتماء، مما يزيد من ولائهم ويقلل من نسبة دوران الموظفين.

2-1-4-2 البعد الخامس: الدعم المعنوي Moral support:

يعد الدعم المعنوي عامل هام جداً في شعور الموظفين بالأمان الوظيفي وتعزيز روح الفريق، فعندما يشعر الموظف بأن جهوده مقدرة حتى في أبسط الأمور يتولد لديه حافز إضافي للاستمرار والتفوق، فهو يساهم في تقليل الضغوط النفسية ويجعل الموظفين قادرين على التعامل مع ضغوط العمل بشكل أفضل.

وأشار (Yen and McKinney, 1992.15-36) "إن الاعتراف بالإنجازات من قبل المشرفين يؤدي إلى الرضا الوظيفي وهو مفيد لحل المشاكل".

كما إن الدعم المعنوي يعكس اهتمام المنظمة بصحة ورفاهية موظفيها، فهو ليس مجرد كلمات، بل هو جزء من ثقافة العمل التي تجعل الموظفين يشعرون بأنهم جزء من فريق يقدر جهودهم وأنهم ليسوا مجرد أرقام، بل أفراد يُعتمد عليهم ويُحترمون.

2-1-4-6 البعد السادس: الظروف المادية Physical conditions:

تعرف ظروف العمل بأنها "تلك التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيائية، تنظيمية، واجتماعية، فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمل، أي أنها مجموعة العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل" (citeau, 2002, p168).

تشمل الظروف المادية جميع جوانب العمل الملموسة مثل المرافق والتجهيزات حيث أن تحسين الظروف المادية للموظفين يمكن أن يزيد من رضاهم ويعزز إنتاجيتهم، ومن الضروري أن تشمل الظروف المادية أيضاً السلامة المهنية، فالإصابات التي يتعرض لها الموظفون تكبد المؤسسة تكاليف إضافية سواءً من ناحية التأمين أو من ناحية انخفاض الإنتاجية.

كما يقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل، مثل: مستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة والخدمات المساندة، ووسائل الصحة، والوقاية من احتمال التعرض إلى مخاطر أو أمراض مهنية وطريقة تصميم المكتب، وغيرها من العوامل التي يكون لها تأثير مباشر على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه، إذ إن ظروف العمل غير المناسبة تؤدي إلى نقص الرضا عن العمل والنفور منه، كما يتولد عنها ضغوط بمستويات مختلفة لدى العاملين، وتؤدي في النهاية إلى قلة الإنتاج أو ضعف كفاءته أو الاثنين معاً (نسيم، 2012، 84).

(Ceylan, 1998) and (2005), Silla et al. (2004), Guest خلصوا إلى أن ظروف العمل تؤثر على رضا الموظفين، وتشمل هذه الظروف العمل المريح، والمساحات المكتبية المناسبة، ودرجة الحرارة، والإضاءة، والتهوية وما إلى ذلك.

كما يمكن جعل بيئة العمل ممتعة من خلال التحكم في الضوضاء والتلوث ودرجة الحرارة والإضاءة وتحسين المرافق لتقليل المخاطر الجسدية، وفقاً لـ (Yesufu, 1984, p22) من أجل تعزيز إنتاج الموظفين، فإن بيئة العمل المناسبة هو أمر حيوي، فإذا كانت بيئة المنظمة صاخبة وملوثة وسيئة التهوية بشكل مفرط، هذا سيجعل أداء الموظفين ينخفض.

قد تكون الظروف في بيئة العمل مواتية أو غير مواتية للموظفين، ففي الظروف المواتية، يميل الموظفون إلى مشاركة تجاربهم الممتعة والتعبير عن مواقفهم الحقيقية، ويميل الموظفون المهملون للتحويل إلى أولئك الذين يشعرون بإحساس بالمساءلة، أما في الظروف غير المواتية، فمن المرجح أن يشارك الموظفون تجاربهم غير السارة وهنا في هذه البيئة، يميل الموظفون الذين لديهم شعور بالمساءلة أو العقلانية إلى التحول لموظفين غير مسؤولين وغير عقلانيين.

فالنظرية الأكثر شهرة هي أنه عندما تكون بيئة العمل مناسبة للموظفين، فإنهم يظهرون أداءً أفضل في المنظمة، عندها يساهم الموظفون بمدخلات أفضل، وهذا سيجعل إنتاجيتهم تزداد وفقاً لذلك، كما تتحسن إنتاجية الموظفين.

2-2 المبحث الثاني: الأداء الوظيفي :

1-2-2 مفهوم الأداء الوظيفي Concept of job performance:

يُعرّف الأداء الوظيفي بأنه مستوى كفاءة الموظف في تنفيذ المهام والواجبات الموكلة إليه وفقاً لمعايير محددة، حيث يعكس مدى التزامه وانضباطه في العمل، بالإضافة إلى قدرته على تحقيق الأهداف المطلوبة بفعالية، وقد أشار (Ramawickrama & et al.2017.P66) إلى أن الأداء الوظيفي هو النتيجة السلوكية للموظف التي تعكس مدى التزامه واتجاهاته الإيجابية تجاه مؤسسته.

كما يرى (Raha & Ariffin,2017.P18) أن الأداء الوظيفي يتمثل في قدرة الموظف على إنجاز مهامه باستخدام الأساليب الصحيحة وفي الوقت المناسب لتحقيق أهداف العمل، ويؤكد (Jamal,1985.P409) أن الأداء الوظيفي يُعد مؤشراً رئيسياً على نجاح الموظف في دوره الوظيفي، حيث يرتبط بمدى قدرته على تحقيق الأهداف المحددة له مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة كما أشار (Suhartini.1995. p16) إلى أن الأداء الجيد هو نتاج تكامل الجهد المبذول، والقدرات، والإدراك الوظيفي، مما يجعله عاملاً أساسياً في تحقيق الأهداف المؤسسية.

من ناحية أخرى، يُعرّف الأداء الوظيفي وفقاً ل(سعيدة،2022،ص314) بأنه "كمية ونوعية الإنجازات الوظيفية التي يحقق بها الفرد المهام المكونة لوظيفته ومتطلباتها، وذلك بما يتوافق مع مهاراته"، فنجاح المؤسسات الحديثة في تحقيق أهدافها يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية مواردها البشرية، مما يجعل تحسين وكفاءة أداء الموارد البشرية أمراً ملحاً، بينما يرى (Prasetya & Kato, 2011) أن الأداء هو النتيجة المحققة للأفعال التي يقوم بها الموظفون بمهارات معينة في بعض المواقف.

وبالنسبة ل(عزيز،2022،ص48) فقد عرّفه بأنه درجة تحقيق الفرد للمهام الموكلة إليه داخل المؤسسة انطلاقاً من القدرات والمهارات التي يمتلكها وإدراكه لطبيعة المهام التي يؤديها . يُعدُّ أداء الموظف محصلة متكاملة لمستوى الجهد المبذول، والقدرات الفردية، ومدى إدراكه لمهامه الوظيفية، حيث يُمثل الأداء الجيد خطوة أساسية نحو تحقيق الأهداف المؤسسية لذا، فإن تعزيز الأداء يتطلب استثماراً مستمراً في تطوير مهارات الموظفين وتحفيزهم لرفع كفاءتهم.

وقد تناولت الأدبيات الإدارية أداء الموظفين من عدة زوايا، حيث يرى بعض الباحثين أن تمكين الموظفين وتعزيز إحساسهم بالمسؤولية يسهم في زيادة رضاهم الوظيفي، مما يؤدي إلى تحسين معدلات الاحتفاظ بهم وتقليل تكاليف دوران العمالة، كما أن الموظف المتحمس والملتزم بوظيفته يكون أكثر ميلاً للبقاء داخل المؤسسة، ويحقق مستويات إنتاجية أعلى مقارنة بمن يفترق إلى التحفيز في بيئة العمل.

2-2-2 أهمية الأداء الوظيفي :The importance of job performance

يعد الأداء الوظيفي أحد العناصر الأساسية التي تحدد نجاح المؤسسات وقدرتها على المنافسة في بيئة الأعمال المتغيرة، وقد أشار (Ramawickrama & et al.2017.p60) إلى أن الأداء الوظيفي يمثل ظاهرة تنظيمية حرجة نظراً لأهميته في تحقيق الأهداف المؤسسية وتعزيز الإنتاجية، حيث يُنظر إليه على أنه أحد الركائز الجوهرية في علم النفس الصناعي والتنظيمي، مما جعله موضوعاً محورياً للبحث والدراسة على نطاق واسع.

وتكمن أهمية الأداء الوظيفي في عدة جوانب، من بينها:

- دوره الحيوي في تعزيز إنتاجية المؤسسات وزيادة أرباحها، إذ يمثل الموظفون الواجهة الأساسية للمنظمة في التعامل مع العملاء والفئات المستهدفة.

- تأثير الأداء الفردي على الأداء الكلي للمؤسسة، حيث تسهم القوى العاملة الماهرة والمؤهلة في تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة.

- اعتباره عنصراً أساسياً لتعزيز القدرة التنافسية، حيث يرى (Brightman & Moran.2000.p70) أن الأداء الوظيفي الفعال يساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها بسرعة وكفاءة، مما يجعل الأداء العالي استراتيجية أساسية للتميز في السوق العالمية.

وفي ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، تسعى المنظمات للحفاظ على مكانتها في السوق عبر تطوير رأس المال البشري باعتباره المورد الأكثر قيمة، وفقاً ل (Jabbar Othman et al, 2021) لم يعد تركيز المؤسسات مقتصرًا على تحسين الإنتاجية وتمييز المنتجات والخدمات، بل امتد إلى الاستثمار في مواردها البشرية باعتبارها عاملاً أساسياً لتحقيق الاستدامة والتفوق التنافسي.

علاوة على ذلك، يرتبط الأداء الوظيفي ارتباطاً وثيقاً بالرضا الوظيفي، حيث تشير الدراسات إلى أن الموظفين الأكثر رضا يكونون أكثر إنتاجية، مما ينعكس إيجابياً على الأداء المؤسسي العام، فقد أكد (Currall et al., 2005) أن سوق العمل يشهد طلباً متزايداً على الموظفين ذوي المهارات العالية، إذ يتم تقييم الإنتاجية في أي منظمة بناءً على أداء مواردها البشرية.

كما وجد (Sousa-Poza and Sousa-Poza, 2000)، أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى تحسن الأداء الوظيفي، مما يدعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

من جانب آخر، أجرى كلاً من (Nanda and Brown 1977) دراسة حول مؤشرات الأداء الوظيفي في مرحلة التوظيف، واستنتج أن مستوى الرضا الوظيفي والدافعية لهما تأثير مباشر على إنتاجية الموظفين، كما أشار (Sumita, 2004)، إلى أن أصحاب الأداء العالي يسعون للحصول على عروض عمل جذابة، مما يجعل من الصعب على خبراء الموارد البشرية الاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءة العالية.

وفي المقابل، يؤثر انخفاض مستوى الرضا الوظيفي سلباً على التزام الموظفين بأعمالهم، مما ينعكس على تحقيق الأهداف التنظيمية، كما أكد ذلك (Meyer,1999.270) عند دراسته للعلاقة بين الالتزام الوظيفي ومستويات الأداء المؤسسي.

ولتحقيق مستوى أداء وظيفي مرتفع تم تحديد ثلاثة عوامل أساسية وهي: (محمد، 2010، ص88)

- القدرة على الأداء: تتأثر بعوامل مثل الذكاء والصحة البدنية، كما تتحسن بالتدريب والتطوير المستمر..

- الدافعية أو الرغبة في الأداء: يمكن تعزيزها من خلال التحفيز المادي والمعنوي، مما يسهم في رفع كفاءة الأداء

- إتاحة الفرصة أمام الأفراد للأداء، ويتحقق ذلك عبر تحسين الأنظمة التقنية المستخدمة، وتعزيز آليات التخطيط واتخاذ القرار، إضافةً إلى توفير بيئة عمل داعمة تمكن الموظفين من تحقيق أفضل أداء ممكن.

تلعب جودة الأداء الوظيفي دوراً محورياً في تحسين كفاءة العمليات داخل المؤسسة، حيث يؤدي الموظفون الأكفاء مهامهم بفعالية، مما يقلل من الأخطاء التشغيلية ويسهم في توفير الوقت والموارد، كما أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير أداء موظفيها تتمتع بمزايا تنافسية قوية، مما يعزز استدامتها وقدرتها على التكيف مع تحديات السوق المتغيرة.

2-2-3 أبعاد الأداء الوظيفي Dimensions of job performance:

تشمل أبعاد الأداء الوظيفي :

2-2-3-1. البعد الأول: الالتزام الوظيفي Job commitment:

يشير الالتزام الوظيفي إلى مدى ارتباط الفرد بعمله، وولائه للمؤسسة، حيث أن الالتزام العالي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي ويقلل من معدل الدوران الوظيفي.

يُعرف بأنه ذلك الارتباط النفسي الذي يشعر به الفرد اتجاه منظمته، ويعكس درجة تبنيه لاتجاهات وقيم المنظمة.

ويعرفه (المصاروة والخفاجي، 2015، ص48) بأنه الحالة النفسية التي تربط الفرد بالمنظمة، وهو يتعلق بدرجة اندماجه بالمنظمة واهتمامه بالاستمرار فيها.

كما أنه حالة غير ملموسة تتجسد في ولاء العاملين واستعدادهم لبذل أقصى جهد ممكن لصالح منظماتهم، وقبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية والإيمان بها، من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء، ويتأثر الالتزام الوظيفي بمجموعة من الصفات الشخصية والعوامل التنظيمية والظروف الخارجية المحيطة بالعمل (مشتي وخطار، 2020، ص43-52).

ويمثل الالتزام الوظيفي أحد المؤشرات الأساسية لتقدير العديد من النواحي السلوكية خاصة معدل دوران العمل، فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين يكونوا أطول بقاء بالمنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة (عبد الباقي، 2004، ص138).

ويساعد الالتزام الوظيفي في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخر عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي (زروقي خولة، ص20).

يمتد تأثير الالتزام الوظيفي ليشمل بيئة العمل ككل، حيث يساهم في خلق جو من الثقة بين الموظفين، ويعزز من روح الفريق، فالموظفون الملتزمون يشعرون بالانتماء للمؤسسة، ويكون لديهم دافع أكبر لتحقيق النجاح، مما يزيد من استقرار القوى العاملة، ويعزز الابتكار والإبداع، حيث يسعى الموظفون لتطوير مهاراتهم والمساهمة في العمليات داخل المؤسسة.

لذلك لا يقتصر دور الالتزام الوظيفي على تحسين الأفراد بل يمتد ليؤثر على ثقافة عمل ككل، مما يخلق بيئة مستقرة ومتطورة، وقادرة على تحقيق التميز المؤسسي.

2-3-2-2. البعد الثاني: الانضباط الوظيفي Job discipline:

يمثل الالتزام بالقوانين واللوائح الداخلية للمؤسسة، وهو حجر الأساس في نجاحها، فالمؤسسات التي تتمتع بمستوى عالٍ من الانضباط، تتميز بقدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر، كما أنها تكتسب سمعة احترافية أقوى، مما يجعلها أكثر جذباً للعملاء والشركاء، ويعزز من مكانتها في السوق. وفقاً ل(رفيقة، 2015، ص218) فإن الانضباط الوظيفي يشمل الالتزام بقواعد السلوك والعمل أو ضبط النفس عن عمل يخالف القواعد المرسومة سواء داخل بيئة العمل أو خارجها، ويعني أيضاً الالتزام بالنظام.

كما أشار (عقلان، 2006، ص112) إلى أن الانضباط الوظيفي يتطلب وضوح وعدالة التعليمات، ويمتد ليشمل الالتزام بالسلوكيات المقبولة مهنيًا وأخلاقياً، سواء كانت تلك السلوكيات مفروضة من الإدارة لمنع الإخلال بالسلوك وقواعد الأداء أو نابعة من الانضباط الذاتي للموظفين مما يُبرز أهمية الجمع بين الحوافز والعقوبات في بناء نظام انضباطي فعال يُحفز الموظفين على الامتثال، ويتحقق الانضباط الشخصي من خلال:

- وضوح التعليمات والإجراءات التنظيمية.
- وجود معايير واضحة للسلوك المقبول داخل المؤسسة .
- استخدام نظام عقوبات وحوافز عادل.

2-2-3-3. البعد الثالث: إنجاز المهام Accomplishing tasks:

يشير مفهوم إنجاز المهام إلى أنشطة أداء العمل التي تساهم في الطبيعة الفنية للمؤسسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر.

وهي كافة السلوكيات التي تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ أعمال المؤسسة، مثل الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل ذلك الإنجاز، أو السلوك المطلوب لتحويل الفرد من حالة النزاع إلى مناخ تنافسي، أو يمكن أن يكون السلوك جهداً محفزاً لخلق ذلك المناخ (عائشة ب، 2022). وقد حدد Iu وآخرون أنه " قدرة الأفراد على الاضطلاع بالأنشطة الفنية الأساسية لعملهم، أي تلك المرتبطة بواجباتهم الإدارية المحددة.

وفقاً لما حدده (solkhe & uchhal.2017.p18)، فهو السلوك الذي يساهم في أنشطة الصيانة والتحويلات الأولية للمؤسسة والتي تعكس القدرة على تحقيق الأهداف المحددة بفعالية، فالأداء العالي في إنجاز المهام يشير إلى كفاءة العمل وفعالية إدارة الوقت.

لا يقتصر تأثير إنجاز المهام على الجانب الفردي فقط، بل يمتد ليشمل الأداء الجماعي، إذ يؤدي الالتزام بتنفيذ المسؤوليات وفق الخطط الموضوعة إلى تحسين التناسق بين الفرق المختلفة، وتعزيز روح التعاون داخل بيئة العمل، ويمنع تراكم العمل الذي قد يؤدي إلى ضغوط إضافية على الموظفين. لذا يعد إنجاز المهام عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات، فهو لا يؤثر فقط على الأداء الداخلي، إنما يساهم في تعزيز الثقة بالمؤسسة، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة واستدامة.

يجب على المنظمات أن تبحث في أسس الأداء العالي حيث لا يمكن لأي منظمة أن تتقدم بجهود فرد أو فردين، بل هو الجهد المشترك لجميع أعضاء المنظمة، فالأداء هو مفهوم رئيسي متعدد الأبعاد يهدف إلى تحقيق النتائج وله ارتباط قوي بالأهداف الاستراتيجية للمنظمة، ويؤثر على أدائها، ومع ذلك، فإن العمل الممتاز للقوى العاملة على جميع مستويات المنظمة له تأثير كبير على أداء المنظمة، وعلى تحقيق أهدافها.

2-3 المبحث الثالث: العلاقة بين جودة بيئة العمل والأداء الوظيفي

تعد جودة بيئة العمل من العوامل الرئيسية في تحديد مستوى الأداء الوظيفي للموظفين حيث تؤثر بشكل مباشر على إنتاجيتهم، ورضاهم الوظيفي، ومستوى تحفيزهم، فضلاً عن تأثيرها في معدلات الاحتفاظ بالموظفين وتقليل معدل الدوران الوظيفي، وتتنوع عناصر بيئة العمل المؤثرة على الأداء بين العوامل المادية مثل: مكان العمل، والضوء، والتهوية، ومستوى الضوضاء، وبين العوامل النفسية والاجتماعية مثل: الدعم الإداري، والتفاعل بين الموظفين، وفرص التطور والتدريب.

2-3-1 تأثير العوامل المادية في بيئة العمل:

تشير دراسات عدة إلى أن جودة البيئة المادية تلعب دوراً كبيراً في تحسين الأداء الوظيفي، على سبيل المثال، بيئة العمل النظيفة والمجهزة بأثاث مريح يمكن أن تقلل من الإجهاد الجسدي والتوتر، وتزيد من التركيز، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة.

وفقاً لدراسة أجراها (Raziq and Maulabakhsh 2015.P12) تشير أن التحسينات المادية في بيئة العمل بما في ذلك الإضاءة الطبيعية وتوفير أثاث مريح، ووجود مساحات مفتوحة تسهم في تحسين الرضا الوظيفي وزيادة مستويات الإنتاجية.

لذا، فإن الاستثمار في تحسين بيئة العمل المادية يُعد من الخطوات الأساسية لرفع مستوى الأداء الوظيفي.

2-3-2 الأثر النفسي والاجتماعي:

لا تعتمد جودة بيئة العمل فقط على العوامل المادية، بل تشمل أيضاً العوامل النفسية والاجتماعية، حيث أن توفر الدعم من الإدارة والزملاء يُعد عاملاً أساسياً لتحسين الأمان النفسي والانتماء الوظيفي، مما يساهم في خفض معدلات التوتر والاحتراق الوظيفي، وزيادة كفاءة الأداء، كما أظهرت دراسة (Bakotić 2016.P118) إن العاملين في بيئات داعمة نفسياً واجتماعياً يتمتعون بقدرة أكبر على التركيز وإنجاز المهام بكفاءة أعلى، كما أن توفير قنوات اتصال فعالة بين الموظفين والإدارة يساهم في تعزيز الشعور بالمشاركة والرضا، مما يؤدي إلى تحسين الأداء على المدى الطويل.

وبالتالي الاهتمام بالبيئة الداعمة نفسياً واجتماعياً ليست فقط حاجة بل هي ضرورة ملحة لبناء بيئة عمل أكثر استقراراً وإنتاجية.

2-3-3 العلاقة بين بيئة العمل والتحفيز:

من أحد العوامل الأساسية والتي تؤثر على الأداء الوظيفي هي التحفيز، ويصنف إلى نوعين رئيسيين: **التحفيز الداخلي**: وهو الدافع الذاتي لدى الموظف لإنجاز المهام، والذي يتأثر بجودة بيئة العمل من حيث التقدير المعنوي وإشراك الموظفين في اتخاذ القرارات، وإتاحة الفرص للنمو المهني.

التحفيز الخارجي: ويشمل الحوافز المادية مثل الرواتب والمكافآت، إضافة إلى الامتيازات التي توفرها المؤسسة مثل بيئة عمل مرنة، وفرص للتقدم الوظيفي.

تُظهر الأبحاث أن بيئة العمل الإيجابية تُسهم في تعزيز التحفيز الداخلي والخارجي للموظفين، فعند شعور الموظف بالتقدير والاحترام، يكون على استعداد للتفاني في أداء مهامه بشكل أفضل، وذلك وفقاً لدراسة نُشرت في *Journal of Workplace Learning*، فإن التحفيز المتولد من بيئة العمل الجيدة يشجع الموظفين على تقديم أقصى أداء لديهم، مما ينعكس إيجابياً على الإنتاجية، وتقليل معدلات الاستقالة.

2-3-4 التدريب والتطوير في بيئة العمل:

تُعد الفرص التدريبية والتطويرية جزءاً لا يتجزأ من تحسين بيئة العمل، حيث أنّ توفير برامج تدريب مستمرة يُعزز من مهارات الموظفين ويُحسن من أدائهم، مما يقلل من معدلات الدوران الوظيفي ويُزيد من رضاهم الوظيفي.

دراسة أجرتها (Saks and Burke (2012.P16 أشارت إلى أن بيئة العمل التي تُركز على التطوير المهني تُحقق معدلات أداء أعلى بين موظفيها، وتقلل من معدل الدوران الوظيفي، هذا يؤكد أهمية الاستثمار في تدريب الموظفين كاستراتيجية أساسية لتحسين الكفاءة والفعالية داخل المؤسسة.

2-3-5 التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

أصبح التوازن بين العمل والحياة الشخصية من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في الأدبيات الحديثة. وفقاً لدراسة (Johnson et al. (2018، فإن بيئة العمل التي تدعم هذا التوازن تسهم في تقليل الإرهاق وتعزيز الالتزام الوظيفي.

حيث يشعر الموظفون في بيئة عمل تُراعي احتياجاتهم الشخصية بمزيد من الانتماء والاستعداد للبقاء في المؤسسة لفترات أطول، لذا يجب تبني سياسات مرنة تدعم هذا التوازن يسهم في تحسين الإنتاجية والحد من الضغوط النفسية.

2-3-6 الرضا الوظيفي وعلاقته بالأداء :

يرتبط الرضا الوظيفي الناتج عن بيئة عمل إيجابية ارتباطاً وثيقاً بالأداء الوظيفي، حيث أشار Locke.E.A.(1976.P129) إلى أن الموظفين الذين يعملون في بيئات عمل مريحة ومحفزة يُحققون أهدافهم بسهولة أكبر، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم المهني والنفسي.

وعندما يشعر العاملون بالرضا عن وظائفهم، فإنهم يميلون إلى زيادة إنتاجيتهم وابتكارهم في العمل، وهذا يتجلى في تحسين جودة الأداء وتقليل الأخطاء.

تُظهر هذه النتائج أهمية تعزيز بيئة العمل كعامل حاسم لتحقيق رضا وظيفي أعلى، والذي ينعكس بدوره على الأداء الفردي والجماعي، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل.

تؤكد هذه الدراسات أن العلاقة بين جودة بيئة العمل والأداء الوظيفي هي علاقة قوية ومرتبطة، وتوفير بيئة عمل متوازنة تشمل ظروفاً مادية مناسبة، دعماً نفسياً وإدارياً، وفرصاً للتطوير المهني، يساهم في تحقيق أداء وظيفي أكثر كفاءة، وبناءً عليه، فإن الاستثمار في تحسين بيئة العمل هو استراتيجية لتعزيز الأداء المؤسسي وضمان استدامته، لذا يجب أن تعتمد المؤسسات سياسات تهدف إلى خلق بيئة عمل أكثر تحفيزاً، مما سينعكس إيجابياً على الإنتاجية والنجاح التنظيمي على المدى الطويل.

الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث

3-1-1 المبحث الأول: الدراسة الإحصائية الوصفية

3-1-1-1 لمحة عن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية (GOPA-DERD).

3-1-1-2 مجتمع وعينة البحث.

3-1-1-3 أداة الدراسة.

3-1-1-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة.

3-1-1-5 اختبار الصدق والثبات.

3-1-1-6 الدراسة الوصفية.

3-1-1-7 تقييم استجابة أفراد العينة لفقرات أداة الدراسة.

3-2-1 المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية التحليلية

3-2-1-1 اختبار الفرضيات.

3-1-1 المبحث الثالث: النتائج والتوصيات

3-1-1- المبحث الأول: الدراسة الإحصائية الوصفية

3-1-1-1- لمحة عن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية (GOPA-DERD):

تُعد دائرة العلاقات المسكونية والتنمية كذراع إنساني وتنموي لبطيركية أنطاكية وسائر المشرق للروم الأرثوذكس ، وتعتبر من أبرز المؤسسات الخيرية في سوريا، تأسست عام 1994 ومع مرور الوقت أصبحت المنظمة الكنسية الأكبر في البلاد، ومصنفة على أنها منخفضة المخاطر، حيث تلتزم بتقديم الخدمات الإنسانية والتنمية بغض النظر عن الدين أو العرق، مع التركيز على مبادئ الكرامة والإنسانية والحيادية.

تعمل الدائرة ضمن إطار قيم الرحمة والتضامن لمواجهة التحديات الإنسانية والتنمية التي تواجه المجتمعات المحلية في سوريا والمنطقة، مستفيدة من خبرتها الطويلة في التعامل مع الأزمات. عبر مكاتب ومراكز الخدمة الموزعة على كامل الجغرافية السورية، ينفذ فريق من المتطوعين والفرق الجواله مجموعةً شاملةً من البرامج في المحافظات الأربع عشرة، تلبية جميع احتياجات المتضررين والنازحين واللاجئين العائدين.

بعد تبوءها مكاناً بارزاً، والاعتراف بها من قبل الإعلام العالمي، ومن خلال الاتفاقيات الثنائية مع المنظمات الدولية الشريكة، تصل دائرة العلاقات المسكونية والتنمية سنوياً لأكثر عدد من المستفيدين بوتيرة متصاعدة مع توالي الأعوام.

في ظل الأزمات الإنسانية المتعددة التي مرت بها سوريا، برزت دائرة العلاقات المسكونية والتنمية (GOPA-DERD) كمنارة أمل تسهم في تخفيف المعاناة وتعزيز التنمية المستدامة. وبفضل التزامها بالقيم الإنسانية وتفاني فرقها العاملة، أصبحت الدائرة نموذجاً يُحتذى به في الجمع بين الإغاثة الفورية والتنمية طويلة الأمد، حيث يمثل عملها المستمر شهادة حية على أهمية التضامن الإنساني ودوره في بناء مستقبل أفضل.*

*ملحق رقم(1)

3-1-2 مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من متطوعي دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، والعاملين في جميع المحافظات السورية، تم توزيع الاستبيان على عينة مؤلفة من 291 متطوع، وبلغت عدد الاستبيانات المحصلة والقبالة للتحليل 231 مفردة.

3-1-3 أداة الدراسة:

تتمثل الأداة الرئيسية للبحث استبانة تم تصميمها بالاعتماد على الدراسات السابقة وبما يتناسب مع متغيرات وأهداف الدراسة، وقد تضمن الاستبانة المحاور التالية:

- **المحور الأول:** أسئلة تتعلق بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، التحصيل العلمي، عدد سنوات الخبرة).
- **المحور الثاني:** جودة بيئة العمل وتتضمن /32/ عبارة وذلك باستخدام /4/ عبارات لبعده العلاقات الاجتماعية، و/6/ عبارات لبعده الأمان الوظيفي، و/5/ عبارات لبعده الاتصال المفتوح، و/5/ عبارات لبعده مشاركة العاملين، و/7/ عبارات لبعده الدعم المعنوي، و/5/ عبارات لبعده الظروف المادية للعمل.
- **المحور الثالث:** الأداء الوظيفي، وتتضمن /13/ عبارة وذلك باستخدام /5/ عبارات لبعده الالتزام الوظيفي، و /4/ عبارات لبعده الانضباط الوظيفي، و /4/ عبارات لبعده إنجاز المهام.

3-1-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية لتحليل البيانات:

1. معامل الثبات (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
2. معامل الارتباط بيرسون للتأكد من الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة.
3. الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الديموغرافية من خلال التوزيعات التكرارية والنسب المئوية.
4. المتوسط الحسابي: للحصول على متوسط الإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة.
5. الانحراف المعياري: الذي يمكن من معرفة مدى التشتت المطلق بين أوساطها الحسابية.
6. اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر جودة بيئة العمل على الأداء الوظيفي.
7. اختبار الانحدار الخطي المتعدد لدراسة أثر أبعاد جودة بيئة العمل على الأداء الوظيفي.

8. اختبار (Parameter Estimates –Multivariate Tests) لدراسة أثر أبعاد جودة بيئة العمل على أبعاد الأداء الوظيفي.

9. اختبار Independent Samples T Test لمقارنة الفروق تبعاً في تقييم محاور الدراسة تبعاً للجنس.

10. اختبار One Way Anova لمقارنة الفروق تبعاً في تقييم محاور الدراسة تبعاً للعمر والمؤهل العلمي والخبرة.

3-1-5 اختبار الصدق والثبات:

3-1-5-1 صدق الأداة الظاهري:

تم عرض الاستبيان على الدكتورة المشرفة وذلك للتأكد من ملائمة الأداة، والحكم على مدى قدرة الأداة على قياس ما صممت من أجله ومدى ملائمة الفقرات لمحاورها، وعليه تم إجراء اللازم من حذف وتعديل وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

3-1-5-2 صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات المحور التابعة له، والصدق هو أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه أي تقيس فعلاً الوظيفة التي يفترض أن تقيسها وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وذلك كما يلي:

أولاً: الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: جودة بيئة العمل:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لكل فقرة من فقرات محور التسويق الداخلي مع الدرجة الكلية للبعد التابعة له، وذلك كما يلي:

1. الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية:

جدول رقم (1) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية	
231	.000	.834**	يسهم زملائي في خلق بيئة تعاونية تعزز العمل الجماعي والانتماء للفريق	1
231	.000	.732**	توفر المنظمة أنشطة اجتماعية تساعد في تعزيز العلاقات بين الموظفين	2

231	.000	.890**	بيئة العمل تشجع على حل النزاعات بين الزملاء بشكل إيجابي يضمن تماسك الفريق
231	.000	.848**	تدعم بيئة العمل التواصل الجماعي بين الزملاء وتحد من التكتلات التي تعيق العمل الجماعي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج (SPSS27)

يوضح الجدول رقم (1) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد العلاقات الاجتماعية والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000 وقد تراوحت بين /0.732/ و/0.890/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارة هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد العلاقات الاجتماعية صادق لما وضع لقياسه.

2. الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني: الأمان الوظيفي:

جدول رقم (2) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثاني: الأمان الوظيفي

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الثاني: الأمان الوظيفي
231	.000	.817**	النظام الوظيفي يراعي تطلعات الموظفين للتقدم والتطوير المهني
231	.000	.833**	تطبيق المنظمة سياسات تضمن تكافؤ الفرص بين جميع الموظفين
231	.000	.536**	مهاراتي تتناسب مع متطلبات العمل مما يعزز استقرار الوظيفي
231	.000	.825**	تتبع المنظمة نظاماً واضحاً لتقييم الأداء بناءً على معايير عادلة وشفافة
231	.000	.797**	السياسات والإجراءات المتبعة ضمن المنظمة تضمن حقوق الموظفين وتحقق الأمان الوظيفي
231	.000	.776**	تطبيق الإدارة سياسات تهدف إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي والنفسي للحد من دوران الموظفين

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج (SPSS27)

يوضح الجدول رقم (2) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الأمان الوظيفي والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت

بين /0.536/ و/0.833/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد الأمان الوظيفي صادق لما وضع لقياسه.

3. الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث: الاتصال المفتوح

جدول رقم (3) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثالث: الاتصال المفتوح:

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الثالث: الاتصال المفتوح
231	.000	.759**	1 تتم عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بكافة الاتجاهات (التواصل مع الإدارة متاح ويسير)
231	.000	.869**	2 أستطيع التعبير عن أفكار بحرية
231	.000	.872**	3 أستطيع تقديم شكوى دون خوف أو تردد
231	.000	.866**	4 يتم التعامل مع الشكوى بسرية وفعالية وأتلقى تغذية راجعة
231	.000	.831**	5 أستطيع إخبار مديري في حال صادفتني مشكلة دون خوف أو تردد

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم (3) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الاتصال المفتوح والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت بين /0.759/ و/0.872/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد الاتصال المفتوح صادق لما وضع لقياسه.

4. الصدق الداخلي لفقرات البعد الرابع: مشاركة العاملين

جدول رقم (4) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الرابع: مشاركة العاملين

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الرابع: مشاركة العاملين
231	.000	.843**	1 أتبادل الآراء ووجهات النظر مع مديري فيما يتعلق بقضايا العمل
231	.000	.880**	2 تشجع الإدارة على مشاركة الأفكار والمقترحات وتأخذ بها
231	.000	.876**	3 لدي الفرصة لمشاركة أفكار بحرية دون الخوف من الانتقاد
231	.000	.799**	4 يسهم تبادل المعلومات ما بين العاملين في تحسين التفاعل فيما بينهم ويعزز من روح الفريق

231	.000	.871**	تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات والتوصيات بشكل مستمر	5
-----	------	--------	---	---

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم (4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد مشاركة العاملين والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت بين /0.799/ و/0.880/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارة هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد مشاركة العاملين صادق لما وضع لقياسه.

5. الصدق الداخلي لفقرات البعد الخامس: الدعم المعنوي

جدول رقم (5) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الخامس: الدعم المعنوي

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الخامس: الدعم المعنوي	
231	.000	.809**	أنتقى الدعم المعنوي والتقدير الذي أحتمه من قبل مديري المباشر	1
231	.000	.773**	أنتقى الدعم المعنوي والتقدير الذي أحتمه من قبل زملاء العمل	2
231	.000	.877**	يتم تقدير الإنجازات الشخصية والمهنية في العمل	3
231	.000	.865**	يتم الاهتمام براحتي النفسية في بيئة العمل	4
231	.000	.902**	أنتقى تغذية راجعة بشكل إيجابي وهادف ويتم توجيهي ودعمي لتعزيز أدائي في العمل	5
231	.000	.614**	الحوافز والتقدير المقدمان يحفزان الموظفين على بذل جهد إضافي	6
231	.000	.826**	يتم تكريم إنجازات الموظفين وتقديرها بشكل منتظم	7

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم (5) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الدعم المعنوي والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت بين /0.614/ و/0.902/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارة هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد الدعم المعنوي صادق لما وضع لقياسه.

6. الصدق الداخلي لفقرات البعد السادس: الظروف المادية للعمل

جدول رقم (6) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد السادس: الظروف المادية للعمل

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد السادس: الظروف المادية للعمل
231	.000	.815**	1 تتوفر تجهيزات في مكان العمل لتحقيق وسائل الراحة مثل التكييف والتدفئة
231	.000	.600**	2 أرى أن راتبي يتناسب مع حجم مهامي ومسؤولياتي
231	.000	.826**	3 البيئة المحيطة بالمكتب تدعم الرفاهية الصحية والنفسية للموظفين
231	.000	.763**	4 توفر المنظمة وسائل وأدوات الامان والسلامة اللازمة للقيام بالعمل
231	.000	.760**	5 الأثاث المكتبي مريح والمساحة المكتبية كافية للعمل بكفاءة

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم (6) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الظروف المادية للعمل والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت بين /0.600/ و/0.826/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد الظروف المادية للعمل صادق لما وضع لقياسه.

ثانياً: الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الأداء الوظيفي

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي لكل فقرة من فقرات محور التسويق الداخلي مع الدرجة الكلية للبعد التابعة له، وذلك كما يلي:

1. الصدق الداخلي لفقرات البعد الأول: الالتزام الوظيفي

جدول رقم (7) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الأول: الالتزام الوظيفي

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الأول: الالتزام الوظيفي
231	.000	.389**	1 أبذل قصارى جهدي لإنجاز مهام وظيفتي
231	.000	.474**	2 أدرك تماماً رؤية ورسالة وأهداف المنظمة وأقوم بالالتزام بجميع القيم والمبادئ المتبعة داخل المنظمة
231	.000	.233**	3 ألاحظ أن هناك نسبة عالية من الدوران الوظيفي في المنظمة

231	.000	.544**	ألتزم بالبقاء في المنظمة ولو توفرت لي فرصة العمل في مكان آخر براتب أعلى	4
231	.000	.517**	أقبل المهام الاضافية الموكلة إلي وأقوم بإنجازها	5

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم (7) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت بين /0.233/ و/0.544/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارة هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد الالتزام الوظيفي صادق لما وضع لقياسه.

2. الصدق الداخلي لفقرات البعد الثاني: الانضباط الوظيفي:

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثاني: الانضباط الوظيفي

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الثاني: الانضباط الوظيفي	
231	.000	.409**	ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي	1
231	.000	.416**	ألتزم بتقديم تقاريري وأداء واجباتي المهنية بانتظام	2
231	.000	.416**	ألتزم بتطبيق الأنظمة ومدونة السلوك الخاصة بالمنظمة	3
231	.000	.435**	ألتزم بتطبيق جميع سياسات الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل	4

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم (8) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد الانضباط الوظيفي والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت بين /0.416/ و/0.435/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارة هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد الانضباط الوظيفي صادق لما وضع لقياسه.

3. الصدق الداخلي لفقرات البعد الثالث: إنجاز المهام:

جدول رقم (9) معاملات ارتباط بيرسون لفقرات البعد الثالث: إنجاز المهام

حجم العينة	مستوى الدلالة p	معامل الارتباط	عبارات البعد الثالث: إنجاز المهام	
231	.000	.396**	أقوم بإنجاز المهام بدقة عالية وأقل نسبة من الأخطاء ودون تأخير	1

231	.000	.387**	2	أستطيع تخطي الصعوبات التي تواجهني أثناء إنجاز المهام بفعالية
231	.000	.399**	3	أقوم بمراجعة أعمالي للتأكد من دقتها قبل تقديمها
231	.000	.416**	4	أحاول دائماً تحسين جودة عملي وتقديم نتائج تفوق توقعات الإدارة

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم (9) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بعد إنجاز المهام والدرجة الكلية للبعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط لكافة الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.000، وقد تراوحت بين /0.387/ و /0.416/، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لعبارات هذا البعد، وبذلك يعتبر بعد إنجاز المهام صادق لما وضع لقياسه.

3-1-5-3 الثبات (معامل ألفا كرونباخ):

استخدم الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين (0-1) وتعتبر القيمة المقبولة له (0.60) فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج للاستبانة كالاتي:

جدول رقم (10) نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

المحور أو البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
محور جودة بيئة العمل	32	0.963
العلاقات الاجتماعية	4	0.843
الأمان الوظيفي	6	0.862
الاتصال المفتوح	5	0.896
مشاركة العاملين	5	0.907
الدعم المعنوي	7	0.910
الظروف المادية للعمل	5	0.803
محور الأداء الوظيفي	13	0.845
الالتزام الوظيفي	5	0.615
الانضباط الوظيفي	4	0.861
إنجاز المهام	4	0.862
الإجمالي	45	0.964

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

بناءً على الجدول رقم (10) (كافة المحاور أكثر من 60 %) يمكن القول بأن الاستبانة تتمتع بالثبات والمصدقية ويمكن الاعتماد عليها في تحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3-1-6 الدراسة الوصفية:

توزع أفراد عينة البحث وفق المتغيرات الديموغرافية:

1. توزع أفراد العينة حسب الجنس:

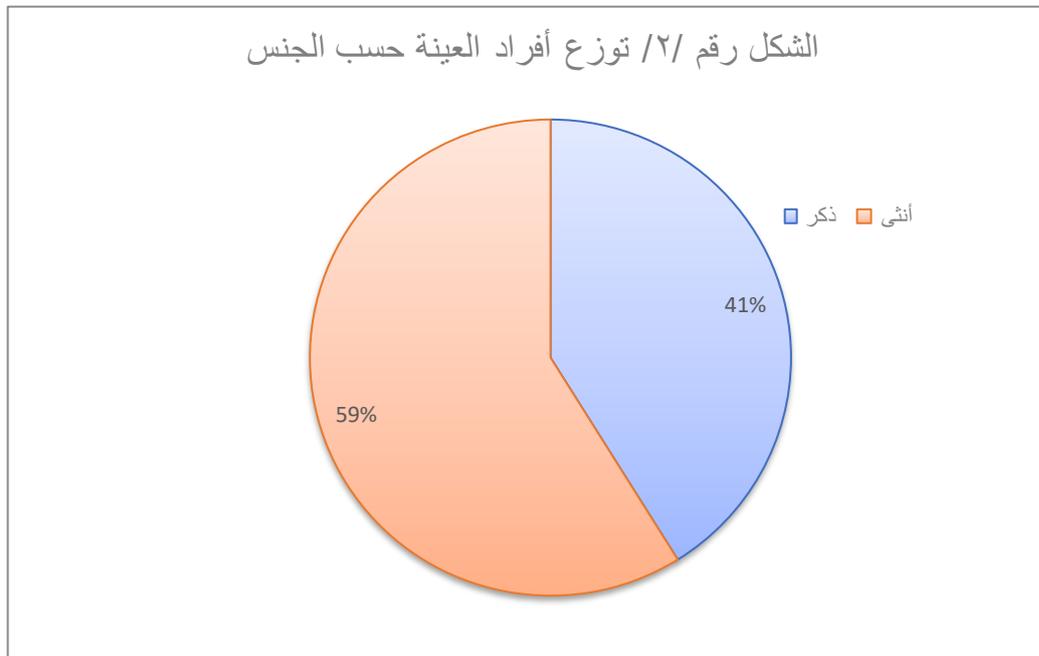
الجدول رقم (11) توزع أفراد العينة حسب الجنس

الفئة	العدد	النسبة المئوية
ذكر	95	41.1%
أنثى	136	58.9%
الإجمالي	231	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يتضح من الجدول رقم (11) توزع أفراد عينة الدراسة حسب النوع حيث بلغ عدد الذكور /95/ بنسبة /41.1%/ من أفراد العينة، بينما بلغ عدد الإناث /136/ بنسبة /58.9%/، ونلاحظ أن عدد الإناث كان أكبر في عينة الدراسة.

ويوضح الشكل رقم /2/ توزع أفراد العينة حسب الجنس:



المصدر: من إعداد الباحثة

2. توزيع أفراد العينة حسب العمر:

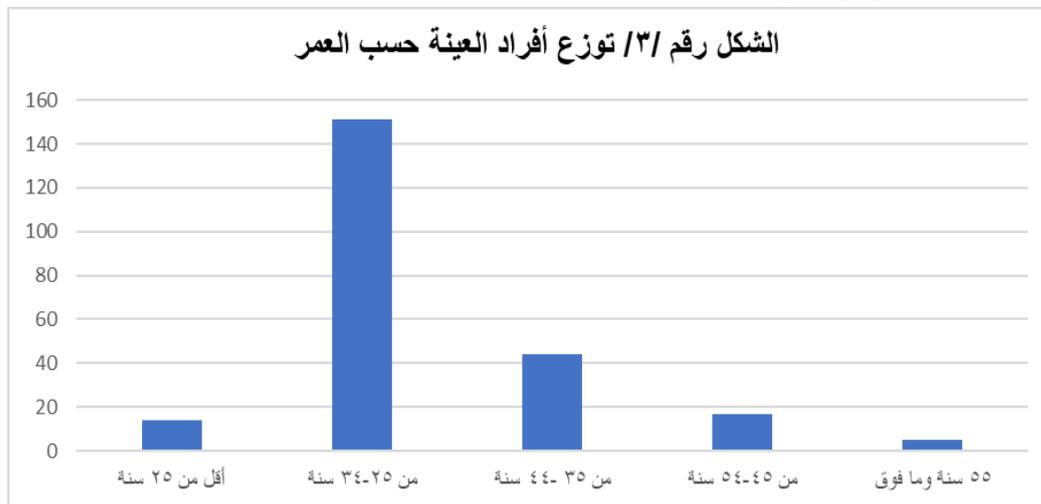
الجدول رقم (12) توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة المئوية	العدد	الفئة
6.1%	14	أقل من 25 سنة
65.4%	151	من 25-34 سنة
19%	44	من 35-44 سنة
7.4%	17	من 45-54 سنة
2.2%	5	55 سنة وما فوق
100%	231	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يتضح من الجدول رقم (12) أن النسبة الأعلى من أفراد العينة من الفئة الشابة والتي تتراوح أعمارها بين الـ 25-34 سنة حيث بلغت 65.4%، وذلك لأن عماد العمل التطوعي هو الفئة الشبابية، بينما بلغت الفئة الأقل (55 سنة وما فوق) 2.2%.

ويخلص الشكل رقم /3/ توزيع أفراد العينة حسب العمر:



المصدر: من إعداد الباحثة

3. توزيع أفراد العينة حسب الشهادة العلمية:

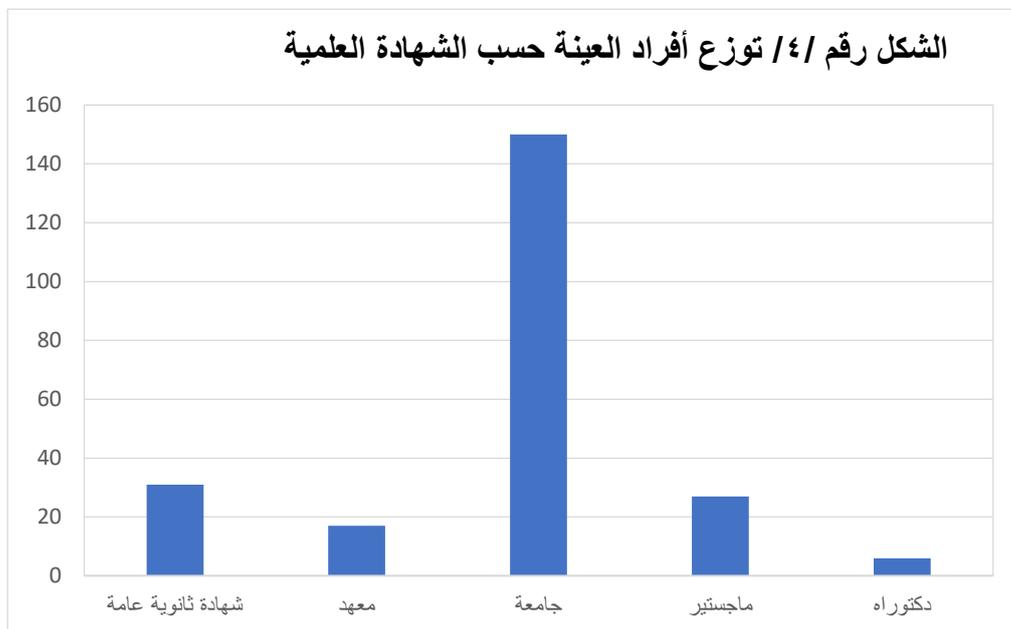
الجدول رقم (13) توزيع أفراد العينة حسب الشهادة العلمية

النسبة المئوية	العدد	الفئة
13.4%	31	شهادة ثانوية عامة
7.4%	17	معهد
64.9%	150	جامعة
11.7%	27	ماجستير
2.6%	6	دكتوراه
100%	231	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يتضح من الجدول رقم (13) نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة من الجامعيين بنسبة 64% وذلك لأن العديد من الأدوار الوظيفية تتطلب شهادات جامعية بمجالات مختلفة.

ويبين الشكل رقم/4/ توزيع أفراد العينة بحسب الشهادة العلمية:



المصدر: من إعداد الباحثة

4. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

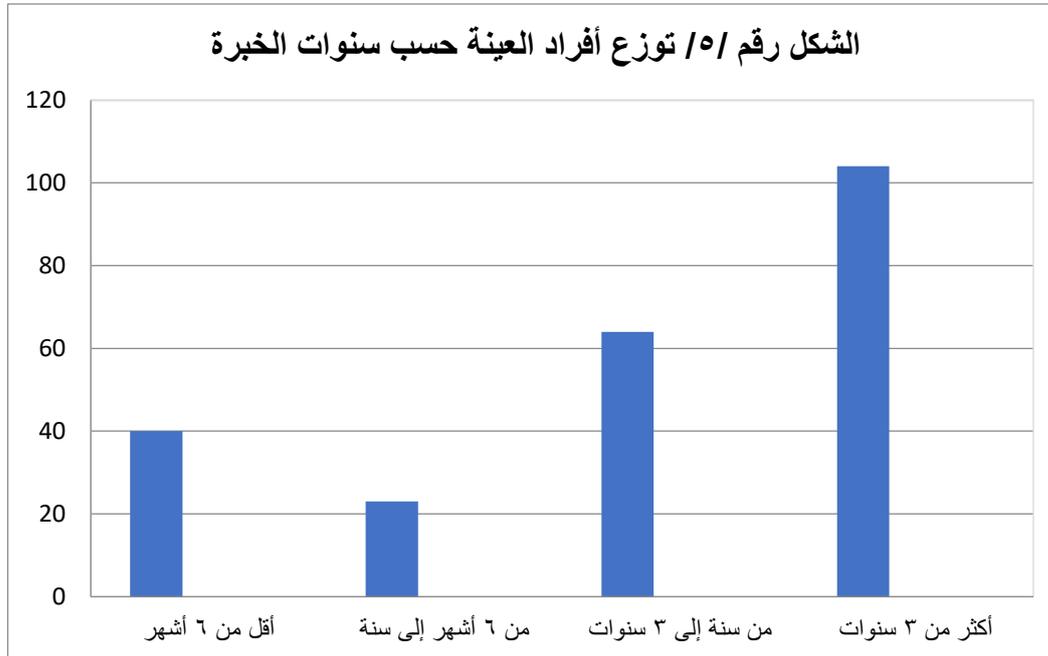
الجدول رقم (14) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	الفئة
17.3%	40	أقل من 6 أشهر
10%	23	من 6 أشهر إلى سنة
27.7%	64	من سنة إلى 3 سنوات
45%	104	أكثر من 3 سنوات
100%	231	الإجمالي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يتضح من الجدول رقم (14) أن هناك 45% من الأفراد بلغت مدة العمل أكثر من 3 سنوات، و27.7% كانت المدة من سنة إلى ثلاث سنوات، بينما 17.3% كانت أقل من 6 أشهر، و10% من 6 أشهر إلى سنة.

ويبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب هذا المعيار:



المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

3-1-7 تقييم استجابة أفراد العينة لفقرات أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة وأعطت لكل إجابة وزن من أجل إدخالها لبرنامج SPSS وتحليلها كالتالي:

جدول رقم 15/ مقياس ليكرت الخماسي لأسئلة محاور الاستبيان

مستويات الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجات الموافقة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثة

وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5)، ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (0.8=4/5)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية المقياس وهي واحد صحيح (وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية)، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول رقم (16):

جدول رقم (16) توزيع الفئات

الفئة	طول الفئة	النتيجة
الأولى	1-1.8	منخفضة جداً
الثانية	1.81-2.6	منخفضة
الثالثة	2.61-3.4	متوسطة
الرابعة	3.41-4.2	مرتفعة
الخامسة	4.21-5	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة

تم حساب متوسطات الإجابات على الاستبانة والانحراف المعياري باستخدام برنامج spss، لمعرفة مدى تقييم واقع جودة بيئة العمل ودرجة الأداء الوظيفي كما يلي:

أولاً: تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات المحور الأول جودة بيئة العمل:

بلغ المتوسط الحسابي لمجموع محور جودة بيئة العمل /3.93/ وهذه درجة تقييم مرتفعة حسب الجدول رقم /16/، مما يشير إلى أن أفراد العينة يجدون توفر درجة عالية من جودة بيئة العمل في مجتمع الدراسة، وذلك عند انحراف معياري /0.39/ مما يشير إلى اتفاق أفراد العينة وتقارب آراءهم، وفيما يلي المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد وكل عبارة في هذا المحور:

1. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية:

جدول رقم (17) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية

مستوى التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الأول: العلاقات الاجتماعية
مرتفعة	0.88	4.09	يسهم زملائي في خلق بيئة تعاونية تعزز العمل الجماعي والانتماء للفريق.
مرتفعة	1.00	3.77	توفر المنظمة أنشطة اجتماعية تساعد في تعزيز العلاقات بين الموظفين.
مرتفعة	0.97	3.86	بيئة العمل تشجع على حل النزاعات بين الزملاء بشكل إيجابي. يضمن تماسك الفريق.
مرتفعة	0.98	3.80	تدعم بيئة العمل التواصل الجماعي بين الزملاء وتحد من التكتلات التي تعيق العمل الجماعي.
مرتفعة	0.79	3.88	إجمالي البعد الأول: العلاقات الاجتماعية

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (17) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى العلاقات الاجتماعية في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.88) وانحراف معياري (0.79)، مما يشير إلى وجود علاقات اجتماعية جيدة في الدائرة من وجهة نظر أفراد العينة، وتراوح المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (3.77-4.09).

وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة "يسهم زملائي في خلق بيئة تعاونية تعزز العمل الجماعي والانتماء للفريق" بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.88)، مما يعكس رأياً إيجابياً من غالبية الأفراد حول قدرة بيئة العمل على تعزيز العمل الجماعي والانتماء وأن ثقافة التعاون موجودة بالفعل بين الزملاء.

أما المرتبة الثانية كانت لعبارة "بيئة العمل تشجع على حل النزاعات بين الزملاء بشكل إيجابي يضمن تماسك الفريق" بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.97) مما يدل على بيئة العمل في الدائرة تعزز التعاون الإيجابي والفعال بين العاملين بشكل يزيد من تماسك فرق العمل.

وفي المرتبة الثالثة عبارة "تدعم بيئة العمل التواصل الجماعي بين الزملاء وتحد من التكتلات التي تعيق العمل الجماعي" بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.98) مما يعكس قدرة الدائرة على الحد من أي تجمعات أو اتفاقات بين العاملين تهدف إلى إعاقة سير العمل أو الحد منه.

أما العبارة الأقل قيمة فكانت "توفر المنظمة أنشطة اجتماعية تساعد في تعزيز العلاقات بين الموظفين"، بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (1.00)، وهذا يظهر ضعف نسبي في اهتمام المنظمة بالأنشطة الاجتماعية الداخلية والتي تهدف لتعزيز العلاقات غير الرسمية بين الموظفين.

2. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات البعد الثاني: الأمان الوظيفي:

جدول رقم (18) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الثاني: الأمان الوظيفي

مستوى التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الثاني: الأمان الوظيفي
مرتفعة	0.95	3.81	النظام الوظيفي يراعي تطلعات الموظفين للترقي والتطوير المهني.
مرتفعة	0.97	3.84	تطبق المنظمة سياسات تضمن تكافؤ الفرص بين جميع الموظفين.
مرتفعة	0.69	4.35	مهاراتي تتناسب مع متطلبات العمل مما يعزز استقرار الوظيفي.
مرتفعة	0.97	4.09	تتبع المنظمة نظاماً واضحاً لتقييم الأداء بناءً على معايير عادلة وشفافة.
مرتفعة	0.81	4.21	السياسات والإجراءات المتبعة ضمن المنظمة تضمن حقوق الموظفين وتحقق الأمان الوظيفي.
مرتفعة	0.82	3.97	تطبق الإدارة سياسات تهدف إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي والنفسي للحد من دوران الموظفين..
مرتفعة	0.67	4.05	إجمالي البعد الثاني: الأمان الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (18) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى الأمان الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.05) وانحراف معياري (0.67)، مما يشير إلى وجود رضا مرتفع نسبياً بين الموظفين حول الأمان الوظيفي وهو مؤشر إيجابي جداً وتراوح المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (3.81-4.35). وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة "مهاراتي تتناسب مع متطلبات العمل مما يعزز استقرار الوظيفي" بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (0.69)، وهذا يعني أن أفراد العينة يشعرون بأن مهاراتهم تتناسب مع متطلبات وظائفهم، وهذا بدوره يعزز إحساسهم بالاستقرار الوظيفي.

وفي المرتبة التالية عبارة "السياسات والإجراءات المتبعة ضمن المنظمة تضمن حقوق الموظفين وتحقق الأمان الوظيفي" بمتوسط حسابي (4.21) وانحراف معياري (0.81)، مما يشير أن أفراد العينة يعتقدون أن السياسات والإجراءات في المنظمة توفر ضمانات لحقوقهم، وهذا يعزز شعورهم بالأمان الوظيفي، ويدل على أن وجود سياسات واضحة لحماية حقوق الموظفين يساهم بشكل كبير في توفير بيئة آمنة ومستقرة لهم.

يليها عبارة "تتبع المنظمة نظاماً واضحاً لتقييم الأداء بناءً على معايير عادلة وشفافة" بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.97)، مما يشير إلى أن وجود نظام عادل وشفاف لتقييم الأداء في المنظمة يعزز من أمان الموظفين الوظيفي، حيث يشعر أفراد العينة بأنه يتم تقييمهم بناءً على معايير موضوعية وعادلة.

وفي المرتبة الرابعة عبارة "تطبق الإدارة سياسات تهدف إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي والنفسي للحد من دوران الموظفين" بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.82)، مما يدل إلى أن الإدارة تسعى من خلال سياساتها لتحقيق الاستقرار الوظيفي والنفسي للموظفين.

أما المرتبة الخامسة عبارة "تطبق المنظمة سياسات تضمن تكافؤ الفرص بين جميع الموظفين" بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.97)، مما يعكس تقييماً مرتفعاً ولكنه أقل قليلاً من باقي العبارات الأخرى، وهذا يشير إلى أن أفراد العينة يعتقدون أن سياسات المنظمة في توفير فرص متساوية هي عامل هام في تعزيز الأمان الوظيفي، ولكن قد توجد بعض التحفظات أو المجالات التي يمكن تحسينها.

أما العبارة الأقل قيمة فكانت "النظام الوظيفي يراعي تطلعات الموظفين للتقني والتطوير المهني" بمتوسط حسابي (3.81) وانحراف معياري (0.95)، على الرغم من أن المتوسط الحسابي لهذه العبارة مرتفع، إلا أنه الأقل في القائمة، وهذا يشير إلى أن أفراد العينة قد يشعرون ببعض القلق أو عدم اليقين حول مدى اهتمام النظام الوظيفي بتطلعاتهم للترقية والتطوير المهني.

3. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارة البعد الثالث: الاتصال المفتوح:

جدول رقم (19) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة البعد الثالث: الاتصال المفتوح

مستوى التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الثالث: الاتصال المفتوح	
مرتفعة	0.74	4.38	تتم عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بكافة الاتجاهات (التواصل مع الإدارة متاح ويسير).	1

مرتفعة	0.94	4.01	أستطيع التعبير عن أفكارى بحرية.	2
مرتفعة	0.95	4.12	أستطيع تقديم شكوى دون خوف أو تردد.	3
مرتفعة	0.89	4.19	يتم التعامل مع الشكوى بسرية وفعالية وأتلقى تغذية راجعة.	4
مرتفعة	0.89	4.35	أستطيع إخبار مديري في حال صادفتني مشكلة دون خوف أو تردد.	5
مرتفعة	0.74	4.21	إجمالي البعد الثالث: الاتصال المفتوح	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (19) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى الاتصال المفتوح في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.21) وانحراف معياري (0.74)، مما يشير إلى أن الاتصال المفتوح داخل المنظمة يتم تقييمه بشكل إيجابي من قبل الموظفين، وهذا يدل على وجود بيئة عمل شفافة تشجع التفاعل والتواصل، وتراوحت المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (4.01 - 4.38).

وقد جاءت في المرتبة الأولى عبارة "تتم عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بكافة الاتجاهات (التواصل مع الإدارة متاح ويسير)" بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري (0.74) مما يعكس مدى فعالية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، ويدل على وجود قنوات تواصل واضحة ومفتوحة تعزز التفاعل الإيجابي داخل المنظمة.

وفي المرتبة الثانية عبارة "أستطيع إخبار مديري في حال صادفتني مشكلة دون خوف أو تردد" بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (0.89) مما يشير إلى أن أفراد العينة يشعرون بالراحة في التواصل مع مديريهم عند مواجهة المشكلات، وهذا يعزز بيئة الثقة داخل المنظمة.

وفي المرتبة الثالثة عبارة "يتم التعامل مع الشكوى بسرية وفعالية وأتلقى تغذية راجعة" بمتوسط حسابي (4.19) وانحراف معياري (0.89) وهذا يعكس رضا أفراد العينة عن آليات التعامل مع الشكاوى، مما يشير إلى اهتمام الإدارة بالتحسين المستمر وتقديم التغذية الراجعة.

وفي المرتبة الرابعة عبارة "أستطيع تقديم شكوى دون خوف أو تردد" بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.95) ويشير ذلك إلى أن أفراد العينة لديهم حرية في تقديم الشكاوى دون تردد، مما يعزز شعورهم بالأمان الوظيفي.

أما العبارة الأقل قيمة فكانت (أستطيع التعبير عن أفكارى بحرية)، بمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري (0.94)، وهذا يشير إلى حرية التعبير عن الأفكار داخل المنظمة، وهو مؤشر إيجابي على تشجيع الإبداع والابتكار.

4. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات البعد الرابع: مشاركة العاملين:

جدول رقم (20) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد الرابع: مشاركة العاملين

مستوى التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الرابع: مشاركة العاملين
مرتفعة	0.80	4.36	1 أ تبادل الآراء ووجهات النظر مع مديري فيما يتعلق بقضايا العمل.
مرتفعة	0.83	4.23	2 تشجع الإدارة على مشاركة الأفكار والمقترحات وتأخذ بها.
مرتفعة	0.86	4.17	3 لدي الفرصة لمشاركة أفكاري بحرية دون الخوف من الانتقاد.
مرتفعة	0.81	4.24	4 يسهم تبادل المعلومات ما بين العاملين في تحسين التفاعل فيما بينهم ويعزز من روح الفريق.
مرتفعة	0.82	4.13	5 تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات والتوصيات بشكل مستمر.
مرتفعة	0.70	4.22	إجمالي البعد الرابع: مشاركة العاملين

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (20) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى مشاركة العاملين في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.22) وانحراف معياري (0.70)، ويعكس هذا المتوسط تقيماً مرتفعاً لمشاركة العاملين في المنظمة، حيث يشعر أفراد العينة بأن لديهم فرصاً كافية للمشاركة في الأفكار والاقتراحات، وأن هناك دعماً من قبل الإدارة لتفعيل هذه المشاركة، وتراوحت المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (4.13-4.36).

وقد جاءت في المرتبة الأولى عبارة "أ تبادل الآراء ووجهات النظر مع مديري فيما يتعلق بقضايا العمل" بمتوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.80)، مما يشير إلى أن أفراد العينة يشعرون بتواصل فعال مع المديرين حول قضايا العمل، هذا يدل على أهمية مشاركة الآراء والحوارات المستمرة بين الموظفين والمديرين لتعزيز مشاركة العاملين.

وفي المرتبة الثانية عبارة "يسهم تبادل المعلومات ما بين العاملين في تحسين التفاعل فيما بينهم ويعزز من روح الفريق" بمتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.81)، مما يعكس أن تبادل المعلومات بين الموظفين يسهم بشكل كبير في تعزيز التفاعل وروح الفريق، وهذا التفاعل الإيجابي يعزز شعور الموظفين بالانتماء والمشاركة الجماعية في العمل.

وفي المرتبة الثالثة "تشجع الإدارة على مشاركة الأفكار والمقترحات وتأخذ بها" بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري (0.83)، مما يشير إلى أن أفراد العينة يقدرون السياسات الإدارية التي تشجع على المشاركة في الأفكار والمقترحات، وهذا يعزز من إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات وتحقيق أهداف المنظمة.

وفي المرتبة الرابعة عبارة "لدي الفرصة لمشاركة أفكارى بحرية دون الخوف من الانتقاد" بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.86)، مما يشير إلى أن معظم أفراد العينة يشعرون بأن لديهم حرية في التعبير عن أفكارهم دون الخوف من الانتقاد، ومع ذلك، قد يكون هناك بعض التحديات البسيطة التي قد تمنع بعض الموظفين من الشعور بهذه الحرية بشكل كامل.

أما العبارة الأقل قيمة فكانت "تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات والتوصيات بشكل مستمر"، بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.82)، وهذا يشير إلى وجود قصور نسبي في تشجيع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات والتوصيات بشكل مستمر.

5. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارة البعد الخامس: الدعم المعنوي

جدول رقم (21) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارة البعد الخامس: الدعم المعنوي

مستوى التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الخامس: الدعم المعنوي
مرتفعة	1.02	4.00	ألتقى الدعم المعنوي والتقدير الذي أحسنه من قبل مديري المباشر.
مرتفعة	0.96	3.94	ألتقى الدعم المعنوي والتقدير الذي أحسنه من قبل زملاء العمل.
مرتفعة	1.00	3.83	يتم تقدير الإنجازات الشخصية والمهنية في العمل.
مرتفعة	1.06	3.60	يتم الاهتمام براحتي النفسية في بيئة العمل.
مرتفعة	0.98	3.84	ألتقى تغذية راجعة بشكل إيجابي وهادف ويتم توجيهي ودعمي لتعزيز أدائي في العمل.
مرتفعة	1.10	3.85	الحوافز والتقدير المقدمان يحفزان الموظفين على بذل جهد إضافي.
متوسطة	1.10	3.35	يتم تكريم إنجازات الموظفين وتقديرها بشكل منتظم.
مرتفعة	0.83	3.78	إجمالي البعد الخامس: الدعم المعنوي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (21) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى الدعم المعنوي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.78) وانحراف معياري (0.83)، مما يدل أن مستوى الدعم المعنوي المقدم في المنظمة جيد بشكل عام، وتراوحت المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (3.35- 4.00).

وقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة "أتلقي الدعم المعنوي والتقدير الذي أحتاجه من قبل مديري المباشر" بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (1.02)، مما يشير إلى رضا أفراد العينة عن مستوى الدعم والتقدير الذي يتلقونه من المدراء المباشرين، ويشير الانحراف المعياري إلى تباين ملحوظ بين الموظفين في هذا الجانب.

وفي المرتبة الثانية عبارة "أتلقي الدعم المعنوي والتقدير الذي أحتاجه من قبل زملاء العمل" بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.96) مما يُظهر أن أفراد العينة يشعرون بأن زملاء العمل يقدمون دعماً معنوياً جيداً، وهذا يعزز التعاون والتفاعل الإيجابي في بيئة العمل.

تليها عبارة "الحوافز والتقدير المقدمان يحفزان الموظفين على بذل جهد إضافي" بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (1.10)، مما يدل أن أفراد العينة يعتقدون أن الحوافز المقدمة تحفزهم على أداء أفضل، ومع ذلك، يشير الانحراف المعياري الأعلى نسبياً إلى وجود تباين في وجهات النظر حول فاعلية الحوافز.

تليها عبارة "يتم تقدير الإنجازات الشخصية والمهنية في العمل" بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (1.00) مما يظهر شعور أفراد العينة بتقدير إنجازاتهم إلى حد كبير، ولكن هناك مجال لتحسين هذه النقطة لجعلها أكثر شمولية وتكراراً.

وفي المرتبة التالية عبارة "أتلقي تغذية راجعة بشكل إيجابي وهادف ويتم توجيهي ودعمني لتعزيز أدائي في العمل" بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.98)، مما يشير إلى تقدير أفراد العينة للتغذية الراجعة الإيجابية التي تعزز أدائهم، ويشير الانحراف المعياري إلى أن هذه التجربة ليست متساوية بين الجميع.

ثم عبارة "يتم الاهتمام براحتي النفسية في بيئة العمل" بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (1.06) مما يدل أن أفراد العينة يشعرون بتحسن في هذا الجانب، ولكن ليس بالشكل المطلوب.

أما العبارة الأقل قيمة فكانت "يتم تكريم إنجازات الموظفين وتقديرها بشكل منتظم"، بمتوسط حسابي (3.35) وانحراف معياري (1.10)، وهذا يظهر ضعف ملحوظ في تكريم إنجازات الموظفين وتقديرها بشكل منتظم، ويشير الانحراف المعياري المرتفع إلى اختلاف كبير في آراء الموظفين حول هذا الموضوع.

6. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات البعد السادس: الظروف المادية للعمل

جدول رقم (22) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات البعد السادس: الظروف المادية للعمل

مستوى التقييم	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد السادس: الظروف المادية للعمل
مرتفعة	1.10	3.50	1 تتوفر تجهيزات في مكان العمل لتحقيق وسائل الراحة مثل التكييف والتدفئة.
متوسطة	1.11	2.73	2 أرى أن راتبي يتناسب مع حجم مهامي ومسؤولياتي.
مرتفعة	1.03	3.42	3 البيئة المحيطة بالمكتب تدعم الرفاهية الصحية والنفسية للموظفين.
مرتفعة	0.87	3.99	4 توفر المنظمة وسائل وأدوات الأمان والسلامة اللازمة للقيام بالعمل.
مرتفعة	0.98	3.68	5 الأثاث المكتبي مريح والمساحة المكتبية كافية للعمل بكفاءة.
مرتفعة	0.77	3.46	إجمالي البعد السادس: الظروف المادية للعمل

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (22) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى الظروف المادية للعمل في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.46) وانحراف معياري (0.77)، مما يشير إلى تقييم متوسط للظروف المادية في مكان العمل، فالموظفون يشعرون بتوافر وسائل الأمان والتجهيزات الأساسية، لكن هناك حاجة لتحسين الجوانب المتعلقة بالرواتب والرفاهية الصحية والنفسية، وتراوح المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (2.73- 3.99).

وقد جاءت في المرتبة الأولى عبارة "توفر المنظمة وسائل وأدوات الأمان والسلامة اللازمة للقيام بالعمل" بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.87)، مما يشير إلى وجود رضا مرتفع نسبياً حول توافر وسائل الأمان والسلامة داخل بيئة العمل، وهي من العوامل الأساسية التي تعزز الشعور بالثقة والأمان أثناء أداء المهام.

وفي المرتبة الثانية عبارة "الأثاث المكتبي مريح والمساحة المكتبية كافية للعمل بكفاءة" بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.98)، مما يشير إلى رضا الموظفين عن الأثاث المكتبي والمساحة المتوفرة للعمل، وهذا يساهم في تحقيق الإنتاجية وراحة الموظفين.

وفي المرتبة الثالثة عبارة "تتوفر تجهيزات في مكان العمل لتحقيق وسائل الراحة مثل التكييف والتدفئة" بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (1.10)، مما يشير إلى أن التجهيزات المادية في مكان العمل تُعتبر مرضية، ولكن الانحراف المعياري العالي يشير إلى تفاوت في التقييمات بين الموظفين. وفي المرتبة الرابعة عبارة "البيئة المحيطة بالمكتب تدعم الرفاهية الصحية والنفسية للموظفين" بمتوسط الحسابي (3.42) وانحراف معياري (1.03)، مما يعكس تقديراً إيجابياً للبيئة المحيطة بالمكتب، ولكن هناك فرصة لتحسين العوامل التي تدعم الرفاهية الصحية والنفسية. أما العبارة الأقل قيمة فكانت "أرى أن راتبي يتناسب مع حجم مهامي ومسؤولياتي"، بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (1.11)، وهذا يظهر تقيماً منخفضاً يعكس شعور الموظفين بعدم الرضا عن الرواتب الحالية مقارنة بمهامهم ومسؤولياتهم.

ثانياً: تقييم محور الأداء الوظيفي:

بلغ المتوسط الحسابي لمجموع محور الأداء الوظيفي/4.49/ وذلك عند انحراف معياري/0.384/، وهذه درجة تقييم مرتفعة جداً حسب الجدول رقم /16/، مما يشير إلى أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى أداء عالي، وفي ما يلي المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل بعد وعبارة من هذا المحور:

1. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات البعد الأول: الالتزام الوظيفي:

جدول رقم (23) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات تقييم البعد الأول الالتزام الوظيفي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الأول: الالتزام الوظيفي
مرتفعة جداً	0.58	4.66	أبدل قصارى جهدي لإنجاز مهام وظيفتي.
مرتفعة جداً	0.52	4.69	أدرك تماماً رؤية ورسالة وأهداف المنظمة وأقوم بالالتزام بجميع القيم والمبادئ المتبعة داخل المنظمة.
مرتفعة جداً	0.86	3.59	ألاحظ أن هناك نسبة عالية من الدوران الوظيفي في المنظمة.
مرتفعة جداً	1.07	3.90	ألتزم بالبقاء في المنظمة ولو توفرت لي فرصة العمل في مكان آخر براتب أعلى.
مرتفعة جداً	0.52	4.62	أقبل المهام الإضافية الموكلة إلي وأقوم بإنجازها.
مرتفعة جداً	0.46	4.29	إجمالي البعد الأول: الالتزام الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (23) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى الالتزام الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.29) وانحراف معياري (0.46)، مما يعكس التزاماً وظيفياً عالياً جداً بين الموظفين، وهو ما يشير إلى وجود بيئة عمل تعزز الالتزام من خلال وضوح الرؤية والمبادئ، وتراوحت المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (3.59-4.69).

وقد جاءت في المرتبة الأولى عبارة "أدرك تماماً رؤية ورسالة وأهداف المنظمة وأقوم بالالتزام بجميع القيم والمبادئ المتبعة داخل المنظمة" بمتوسط حسابي (4.69) وانحراف معياري (0.52)، مما يظهر أن الموظفين لديهم وعي كبير برؤية المنظمة وأهدافها، ويلتزمون بشكل واضح بالقيم والمبادئ التنظيمية وهذا يشير إلى أن إدارة المنظمة نجحت في توضيح الرؤية والرسالة للموظفين.

وفي المرتبة الثانية عبارة "أبذل قصارى جهدي لإنجاز مهام وظيفتي" بمتوسط حسابي (4.66) وانحراف معياري (0.58)، مما يظهر التزام الموظفين بتقديم أفضل أداء في مهامهم اليومية، والانحراف المعياري المنخفض يعكس اتفاقاً واسعاً حول هذا الجانب.

وفي المرتبة الثالثة عبارة "أقبل المهام الإضافية الموكلة إلي وأقوم بإنجازها" بمتوسط حسابي (4.62) وانحراف معياري (0.52) وهذا يشير إلى استعداد الموظفين لتحمل المسؤوليات الإضافية، مما يعكس التزاماً قوياً نحو أهداف المنظمة.

وفي المرتبة الرابعة عبارة "ألتزم بالبقاء في المنظمة ولو توفرت لي فرصة العمل في مكان آخر براتب أعلى" بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (1.07)، مما يعكس رغبة الموظفين في البقاء في المنظمة، ولكن الانحراف المعياري المرتفع يشير إلى تفاوت في مواقف الموظفين، مما قد يعني وجود عوامل أخرى تؤثر على هذا الالتزام.

أما العبارة الأقل قيمة فكانت "ألاحظ أن هناك نسبة عالية من الدوران الوظيفي في المنظمة"، بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.86)، وهذا يشير إلى ملاحظة الموظفين لوجود نسب دوران وظيفي أعلى من المتوقع، وهو أمر قد يؤثر على استقرار العمل واستمرارية الالتزام الوظيفي.

2. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات البعد الثاني: الانضباط الوظيفي:

جدول رقم (24) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات تقييم البعد الثاني: الانضباط الوظيفي

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الثاني: الانضباط الوظيفي	
مرتفعة جداً	0.59	4.64	ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي.	1
مرتفعة جداً	0.49	4.69	ألتزم بتقديم تقاريري وأداء واجباتي المهنية بانتظام.	2

مرتفعة جداً	0.46	4.77	ألتزم بتطبيق الأنظمة ومدونة السلوك الخاصة بالمنظمة.	3
مرتفعة جداً	0.48	4.73	ألتزم بتطبيق جميع سياسات الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل.	4
مرتفعة جداً	0.43	4.71	إجمالي البعد الثاني: الانضباط الوظيفي	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (24) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى الانضباط الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.71) وانحراف معياري (0.43)، مما يشير إلى مستوى عالٍ جداً من الانضباط الوظيفي بين الموظفين، وهذا يعكس بيئة عمل ملتزمة ومنظمة، وتراوحت المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (4.64- 4.77).

وقد جاءت في المرتبة الأولى عبارة "ألتزم بتطبيق الأنظمة ومدونة السلوك الخاصة بالمنظمة" بمتوسط حسابي (4.77) وانحراف معياري (0.46)، مما يشير إلى أن الموظفين لديهم وعي عالي بأهمية الالتزام بالأنظمة ومدونة السلوك، وهذا يدل على وجود تنظيم إداري فعال وثقافة مؤسسية قائمة على الالتزام والشفافية.

وفي المرتبة التالية عبارة "ألتزم بتطبيق جميع سياسات الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل" بمتوسط حسابي (4.73) وانحراف معياري (0.48)، مما يشير إلى حرص الموظفين على تطبيق سياسات الصحة والسلامة، وهذا يساهم في بيئة عمل آمنة ومنضبطة.

وتليها عبارة "ألتزم بتقديم تقاريري وأداء واجباتي المهنية بانتظام" بمتوسط حسابي (4.69) وانحراف معياري (0.49)، مما يعكس التزام الموظفين بتقديم التقارير وأداء الواجبات بشكل منظم، وهذا يعزز الإنتاجية والتنظيم في العمل.

أما العبارة الأقل قيمة ضمن محور الانضباط الوظيفي فكانت "ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي"، بمتوسط حسابي (4.64) وانحراف معياري (0.59) مما يشير إلى احترام الموظفين لمواعيد الدوام الرسمية، وهو مؤشر مهم للانضباط الوظيفي، رغم أن الانحراف المعياري الأكبر قليلاً يشير إلى اختلاف طفيف بين آراء الموظفين.

3. تقييم استجابة أفراد العينة لعبارات البعد الثالث: إنجاز المهام:

جدول رقم (25) استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات تقييم البعد الثالث: إنجاز المهام

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات البعد الثالث: إنجاز المهام
---------	-------------------	-----------------	----------------------------------

1	أقوم بإنجاز المهام بدقة عالية وأقل نسبة من الأخطاء ودون تأخير.	4.52	0.60	مرتفعة جداً
2	أستطيع تخطي الصعوبات التي تواجهني أثناء إنجاز المهام بفعالية.	4.45	0.56	مرتفعة جداً
3	أقوم بمراجعة أعمالي للتأكد من دقتها قبل تقديمها.	4.58	0.56	مرتفعة جداً
4	أحاول دائماً تحسين جودة عملي وتقديم نتائج تفوق توقعات الإدارة.	4.58	0.54	مرتفعة جداً
	إجمالي البعد الثالث: إنجاز المهام	4.26	0.43	مرتفعة جداً

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (25) آراء أفراد عينة الدراسة في جميع الفقرات الخاصة بمدى إنجاز المهام في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية على درجة مرتفعة من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.26) وانحراف معياري (0.43)، مما يشير إلى مستوى مرتفع جداً من الالتزام والدقة في إنجاز المهام، وهذا يدل على أن الموظفين يتمتعون بمستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية، وتراوحت المتوسطات الحسابية لكل العبارات بين (4.26- 4.58).

وقد جاءت في المرتبة الأولى عبارتي "أقوم بمراجعة أعمالي للتأكد من دقتها قبل تقديمها" و"أحاول دائماً تحسين جودة عملي وتقديم نتائج تفوق توقعات الإدارة" بمتوسط حسابي (4.58) وانحراف معياري (0.54)، مما يعكس اهتمام الموظفين بمراجعة أعمالهم لضمان دقتها قبل تقديمها، وهذا يدل على حرصهم على الجودة العالية، كما يبين وجود رغبة قوية لدى الموظفين في التفوق في أداء مهامهم وتحسين الجودة، وهو مؤشر إيجابي للغاية على الطموح والالتزام.

وفي المرتبة التالية عبارة "أقوم بإنجاز المهام بدقة عالية وأقل نسبة من الأخطاء ودون تأخير" بمتوسط حسابي (4.52) وانحراف معياري (0.60) مما يشير إلى أن أفراد العينة يهتمون بالدقة في إنجاز الأعمال مع تقليل الأخطاء والالتزام بالمواعيد.

أما العبارة الأقل قيمة ضمن محور إنجاز المهام فكانت "أستطيع تخطي الصعوبات التي تواجهني أثناء إنجاز المهام بفعالية"، بمتوسط حسابي (4.45) وانحراف معياري (0.56)، وهذا يشير إلى قدرة الموظفين على مواجهة التحديات بفعالية أثناء إنجاز المهام، مما يدل على مهاراتهم في حل المشكلات.

3-2- المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية التحليلية

3-2-1 اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصال المفتوح في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم المعنوي في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
6. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للظروف المادية للعمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

سيتم اختبار الفرضية الرئيسية ومن ثم الانتقال إلى اختبار الفرضيات الفرعية كما يلي:

حيث سيتم استخدام الانحدار الخطي البسيط لتوضيح أثر المتغير المستقل جودة بيئة العمل بشكل كلي على المتغير التابع الأداء الوظيفي، ومن ثم الانحدار الخطي المتعدد لبيان أثر أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

اختبار الفرضية الرئيسية:

لإيجاد أثر جودة بيئة العمل ككل في الأداء الوظيفي تم حساب الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (جودة بيئة العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (26) الدالات الإحصائية للعلاقة بين المتغير المستقل (جودة بيئة العمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.444	.46874

a. Predictors: (Constant), جودة بيئة العمل

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

من خلال الجدول رقم (26) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط R تساوي /0.688/ وأن معامل التفسير هو /0.446/ أي أن جودة بيئة العمل تفسر 44.6% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

جدول رقم (27) تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر (جودة بيئة العمل في الأداء الوظيفي)

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.502	1	40.502	184.339	.000 ^b
	Residual	50.315	229	.220		
	Total	90.817	230			

a. Predictors: (Constant), جودة بيئة العمل
b. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يُظهر الجدول رقم (27) أن قيمة $f=184.339$ والتي تشير لتفسير نموذج الانحدار الخطي أي أن جزء كبير من البيانات يُفسر بهذا النموذج وأن الاختلافات العشوائية قليلة وأن هناك دلالة إحصائية لمعنوية العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل.

جدول رقم (28): القيم الإحصائية لمعادلة أثر المتغير المستقل (جودة بيئة العمل) والمتغير

التابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.984	.191		5.142	.000

	جودة بيئة العمل	.652	.048	.668	13.577	.000
a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي						

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يشير الجدول رقم (28) إلى أن جودة بيئة العمل تأثرها دال إحصائياً حيث قيمة $t=13.577$ عند مستوى دلالة إحصائية $/0.000/$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد $/0.005/$ ، وثابت الانحدار $/0.984/$ ومعامل الانحدار الذي يعبر عن تأثير جودة بيئة العمل في الأداء الوظيفي $/0.652/$ ، وبالتالي نرفض فرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة "يوجد أثر لجودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي" وذلك وفق المعادلة التالية:

$$y = 0.984 + 0.652x$$

حيث: y : الأداء الوظيفي x : جودة بيئة العمل

اختبار الفرضيات الفرعية:

تم حساب الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد محور جودة بيئة العمل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) والأداء الوظيفي، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (29) الدالات الإحصائية للعلاقة بين المتغيرات المستقلة (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.499	.485	.45083
a. Predictors: (Constant), العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل				

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يبين الجدول رقم (29) أن قيمة معامل الارتباط بلغت $/0.706/$ ، بينما بلغ معامل التفسير R^2 $/0.499/$ ، مما يعني بأن المتغيرات المستقلة (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) استطاعت أن تفسر (49.9%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

جدول رقم(30) تحليل التباين لنموذج الانحدار المقدر (أبعاد جودة بيئة العمل في الأداء الوظيفي)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.289	6	7.548	37.138	.000 ^b
	Residual	45.527	224	.203		
	Total	90.817	230			

a. Predictors: (Constant) ,
العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل)
b. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يفسر الجدول رقم (30) المعنوية الكلية للنموذج حيث أن قيمة $f=37.138$ ودلالاتها المعنوية 0.000 أي ان النموذج معنوي وواحد على الأقل من أبعاد جودة بيئة العمل يؤثر في الأداء الوظيفي.

جدول رقم (31) القيم الإحصائية لمعادلة أثر المتغيرات المستقلة (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.179	.202		5.830	.000
	العلاقات الاجتماعية	.267	.027	.551	9.987	.000
	الأمان الوظيفي	.092	.070	.100	1.329	.185
	الاتصال المفتوح	.290	.028	.563	10.309	.000
	مشاركة العاملين	.118	.077	.132	1.546	.123
	الدعم المعنوي	.242	.064	.321	3.788	.000
	الظروف المادية للعمل	.275	.056	.335	4.947	.000

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يبين الجدول رقم (31) العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ولفهم هذه العلاقة ننظر لقيمة B لكل متغير والقيمة الإحصائية المقابلة لها، فإذا كانت القيمة الإحصائية أقل من مستوى الدلالة 0.05 كان يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل على المتغير التابع، أما إذا كانت أكبر فلا يوجد تأثير للمتغير المستقل.

ومن خلال الجدول نلاحظ أنه يوجد تأثير معنوي للأبعاد الأربعة (العلاقات الاجتماعية، الاتصال المفتوح، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين الأداء الوظيفي من وجهة نظر أفراد العينة، وذلك وفق المعادلة التالية :

$$y = 1.179 + 0.267x_1 + 0.290x_2 + 0.242x_3 + 0.275x_4$$

حيث: y : الأداء الوظيفي - x_1 : العلاقات الاجتماعية -

x_2 : الاتصال المفتوح - x_3 : الدعم المعنوي - x_4 : ظروف المادية للعمل

كما تبين أنه لا يوجد تأثير معنوي لبعدي (الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين) في تحسين الأداء الوظيفي.

الفرضية الرئيسية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد جودة بيئة العمل مجتمعة في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة بيئة العمل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين الالتزام الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة بيئة العمل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين الانضباط الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة بيئة العمل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في تحسين إنجاز المهام ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

لاختبار هذه الفرضيات تم استخدام اختبار (Parameter Estimates –Multivariate Tests) وبيان أثر كل بعد من أبعاد المتغير المستقل (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) على كل بعد من أبعاد المتغير التابع (الالتزام الوظيفي، الانضباط الوظيفي، إنجاز المهام)، وأظهرت النتائج ما يلي:

جدول رقم(32) نتائج اختبار المعنوية الكلية لنموذج أثر أبعاد المتغير المستقل في أبعاد المتغير التابع

Multivariate Tests ^a						
	Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.717	187.122 ^b	3.000	222.000	.000
	Wilks' Lambda	.283	187.122 ^b	3.000	222.000	.000
	Hotelling's Trace	2.529	187.122 ^b	3.000	222.000	.000
	Roy's Largest Root	2.529	187.122 ^b	3.000	222.000	.000
العلاقات الاجتماعية	Pillai's Trace	.085	7.996 ^b	3.000	222.000	.000
	Wilks' Lambda	.915	7.996 ^b	3.000	222.000	.000
	Hotelling's Trace	.093	7.996 ^b	3.000	222.000	.000
	Roy's Largest Root	.093	7.996 ^b	3.000	222.000	.000
الأمان الوظيفي	Pillai's Trace	.064	5.041 ^b	3.000	222.000	.002
	Wilks' Lambda	.936	5.041 ^b	3.000	222.000	.002
	Hotelling's Trace	.068	5.041 ^b	3.000	222.000	.002
	Roy's Largest Root	.068	5.041 ^b	3.000	222.000	.002
الاتصال المفتوح	Pillai's Trace	.069	6.348 ^b	3.000	222.000	.000
	Wilks' Lambda	.931	6.348 ^b	3.000	222.000	.000
	Hotelling's Trace	.074	6.348 ^b	3.000	222.000	.000
	Roy's Largest Root	.074	6.348 ^b	3.000	222.000	.000
مشاركة العاملين	Pillai's Trace	.049	3.808 ^b	3.000	222.000	.011
	Wilks' Lambda	.951	3.808 ^b	3.000	222.000	.011
	Hotelling's Trace	.051	3.808 ^b	3.000	222.000	.011
	Roy's Largest Root	.051	3.808 ^b	3.000	222.000	.011
الدعم المعنوي	Pillai's Trace	.330	42.298 ^b	3.000	222.000	.000
	Wilks' Lambda	.670	42.298 ^b	3.000	222.000	.000
	Hotelling's Trace	.493	42.298 ^b	3.000	222.000	.000
	Roy's Largest Root	.493	42.298 ^b	3.000	222.000	.000

الظروف	Pillai's Trace	.163	16.682 ^b	3.000	222.000	.000
المادية	Wilks' Lambda	.837	16.682 ^b	3.000	222.000	.000
للعمل	Hotelling's Trace	.195	16.682 ^b	3.000	222.000	.000
	Roy's Largest Root	.195	16.682 ^b	3.000	222.000	.000
a. Design: Intercept + العلاقات الاجتماعية + الأمان الوظيفي + الاتصال المفتوح + مشاركة العاملين + الظروف المادية للعمل + الدعم المعنوي						
b. Exact statistic						

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يوضح الجدول رقم /32/ المعنوية الكلية للنموذج بالنسبة لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل، ويتبين أن قيمة f لجميع الاختبارات كانت ذات دلالة إحصائية حيث كانت قيمة sig أقل من مستوى الدلالة 0.05، مما يشير أن كل بعد من الأبعاد المستقلة له تأثير معنوي على واحد على الأقل من المتغيرات التابعة، وسيتم تحديد هذا الأثر من خلال الجدول التالي:

جدول رقم /33/ معادلات أثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة

Parameter Estimates					
Dependent Variable	Parameter	B	Std. Error	t	Sig.
الالتزام الوظيفي	Intercept	2.344	.160	14.619	.000
	العلاقات الاجتماعية	.406	.074	5.462	.000
	الأمان الوظيفي	.163	.055	2.962	.003
	الاتصال المفتوح	.005	.057	.092	.927
	مشاركة العاملين	.145	.061	2.395	.017
	الدعم المعنوي	.084	.051	1.665	.097
	الظروف المادية للعمل	.450	.080	5.655	.000
الانضباط الوظيفي	Intercept	3.166	.163	19.451	.000
	العلاقات الاجتماعية	.048	.047	1.017	.310
	الأمان الوظيفي	.195	.056	3.480	.001
	الاتصال المفتوح	.020	.057	.343	.732
	مشاركة العاملين	.178	.062	2.894	.004
	الدعم المعنوي	.141	.060	2.371	.018
	الظروف المادية للعمل	.404	.066	6.129	.000
إنجاز المهام	Intercept	3.277	.179	18.273	.000

	العلاقات الاجتماعية	.044	.052	.845	.399
	الأمان الوظيفي	.284	.073	3.888	.000
	الاتصال المفتوح	.188	.049	3.860	.000
	مشاركة العاملين	.413	.061	6.778	.000
	الدعم المعنوي	.418	.078	5.340	.000
	الظروف المادية للعمل	.183	.056	3.258	.001

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج (SPSS27)

يتبين من خلال الجدول رقم /33/ أثر المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة، وقد تبين ما يلي:

- وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد التالية (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين، ظروف المادية للعمل) في بعد الالتزام الوظيفي، حيث بلغت قيمة sig المقابلة للمتغيرات الأربعة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. ويمكن توضيح هذا الأثر من خلال المعادلة التالية:

$$y_1 = 2.344 + 0.406x_1 + 0.163x_2 + 0.145x_4 + 0.450x_6$$

بينما لا يوجد أثر لبعدي (الاتصال المفتوح، الدعم المعنوي) في الالتزام الوظيفي حيث بلغت قيمة sig المقابلة للبعدين أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

- وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد التالية (الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في بعد الانضباط الوظيفي، حيث بلغت قيمة sig المقابلة للمتغيرات الأربعة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، ويمكن توضيح هذا الأثر من خلال المعادلة التالية:

$$y_2 = 3.166 + 0.195x_2 + 0.178x_4 + 0.141x_5 + 0.404x_6$$

بينما لا يوجد أثر لبعدي (العلاقات الاجتماعية، الاتصال المفتوح) في الانضباط الوظيفي حيث بلغت قيمة sig المقابلة للبعدين أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

- وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد التالية (الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في بعد إنجاز المهام، حيث بلغت قيمة sig المقابلة للمتغيرات الخمسة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. ويمكن توضيح هذا الأثر من خلال المعادلة التالية:

$$y_3 = 3.277 + 0.284x_2 + 0.049x_3 + 0.061x_4 + 0.078x_5 + 0.056x_6$$

بينما لا يوجد أثر لبعدي (العلاقات الاجتماعية) في إنجاز المهام حيث بلغت قيمة sig المقابلة لهذا البعد أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

حيث: y_1 : الالتزام الوظيفي - y_2 : الانضباط الوظيفي - y_3 : إنجاز المهام
 x_1 : العلاقات الاجتماعية - x_2 : الأمان الوظيفي - x_3 : الاتصال المفتوح
 x_4 : مشاركة العاملين - x_5 : الدعم المعنوي - x_6 : ظروف المادية للعمل

الفرضية الرئيسية الثالثة:

لا يوجد فروقات جوهرية ذات دلالة إحصائية بخصوص تقييم مستوى جودة بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية تعزى لمتغيرات الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

تم اختبار هذه الفرضيات باستخدام اختبارين:

- اختبار **Independent Samples T Test** : وهو اختبار يستخدم لمقارنة متوسط عينتين مستقلتين، أي لمعرفة فيما إذا كان تقييم المجموعتين مختلف تجاه موضوع ما.
- اختبار **One Way Anova**: وهو اختبار يستخدم للمقارنة بين المتوسطات أو التوصل لقرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروق بين متوسطات الآراء عند المجموعات التي تزيد عن مجموعتين وتعرضت لمعالجات مختلفة بهدف التوصل إلى العوامل التي تجعل متوسط ما يختلف عن بقية المتوسطات.

وكانت نتائج الاختبارين كما يلي:

أ- من حيث الجنس:

قامت الباحثة باختبار INDEPENDENT T TEST لمقارنة الفروق في تقييم متغيرات الدراسة تبعاً للجنس وفق ما يلي:

جدول رقم (34) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في التقييم تبعاً للجنس

المحور	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	t	f	Sig
جودة بيئة العمل	ذكر	95	4.0299	.66983	1.954	.272	.603
	أنثى	136	3.8628	.61757	1.926		
الأداء الوظيفي	ذكر	95	4.5296	.35639	1.116	1.891	.170
	أنثى	136	4.4723	.40186	1.140		

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يبين الجدول رقم (34) أن قيمة الدالة الإحصائية sig المقابلة لجميع المحاور أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق في تقييم أفراد العينة لمتغيرات الدراسة تبعاً للجنس.

ب- من حيث الفئة العمرية :

قامت الباحثة بإجراء اختبار One Way Anova لمقارنة الفروق في التقييم تبعاً للفئة العمرية كالتالي

جدول رقم (35) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في التقييم تبعاً للفئة العمرية

Sig	F	Mean square	df	Sum of squares		
.979	.111	.047	4	.187	Between Groups	جودة بيئة العمل
		.421	226	95.039	Within Groups	
			230	95.226	Total	
.307	1.212	.178	4	.712	Between Groups	الأداء الوظيفي
		.147	226	33.211	Within Groups	
			230	33.924	Total	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يبين الجدول رقم (35) أن قيمة الدالة الإحصائية sig لجميع المحاور أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق في تقييم أفراد العينة لمتغيرات الدراسة تبعاً للفئة العمرية.

ت- من حيث المؤهل العلمي:

قامت الباحثة بإجراء اختبار One Way Anova لمقارنة الفروق في التقييم تبعاً للمؤهل العلمي كما

يلي:

جدول رقم (36) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في التقييم تبعاً للمستوى التعليمي

Sig	F	Mean square	df	Sum of squares		
.118	1.863	1.155	4	4.619	Between Groups	جودة بيئة العمل
		.620	226	140.085	Within Groups	
			230	144.705	Total	
.143	1.735	.787	4	3.147	Between Groups	الأداء الوظيفي
		.454	226	102.497	Within Groups	
			230	105.644	Total	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يبين الجدول رقم (36) أن قيمة الدالة الإحصائية sig لجميع المحاور أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق في تقييم أفراد العينة لمتغيرات الدراسة تبعاً للمستوى التعليمي.

ث- من حيث سنوات الخبرة:

قامت الباحثة بإجراء اختبار One Way Anova لمقارنة الفروق في التقييم تبعاً لسنوات الخبرة كما يلي:

جدول رقم (37) الدالات الإحصائية لاختبار الفروق في تقييم المحاور تبعاً لسنوات الخبرة

Sig	F	Mean square	df	Sum of squares		
.260	1.347	.555	3	1.665	Between Groups	جودة بيئة العمل
		.412	227	93.561	Within Groups	
			230	95.226	Total	
.437	.909	.134	3	.403	Between Groups	الأداء الوظيفي
		.148	227	33.521	Within Groups	
			230	33.924	Total	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج برنامج SPSS(27)

يبين الجدول رقم (37) أن قيمة الدالة الإحصائية sig المقابلة لجميع المحاور أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وبالتالي لا يوجد فروق في تقييم أفراد العينة لمتغيرات الدراسة تبعاً لسنوات الخبرة.

3-3 المبحث الثالث: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

توصلت الباحثة من خلال التحليل الإحصائي للاستبانات إلى النتائج التالية:

نتائج تحليل الاستبيان:

- تبين أن عدد الإناث كان أكبر في عينة الدراسة، ويعزى ذلك لهجرة العديد من الشباب.
- النسبة الأعلى من أفراد العينة من الفئة الشابة والتي تتراوح أعمارها بين ال 25-34 سنة وذلك لأن عماد العمل التطوعي هو الفئة الشبابية.
- أن النسبة الأكبر من أفراد العينة من الجامعيين، وذلك لأن العديد من الأدوار الوظيفية تتطلب شهادات جامعية بمجالات مختلفة.
- النسبة الأعلى من أفراد العينة بلغت مدة العمل أكثر من 3 سنوات.
- أفراد العينة يجدون توفر درجة عالية من جودة بيئة العمل في مجتمع الدراسة.
- وجود علاقات اجتماعية جيدة في الدائرة من وجهة نظر أفراد العينة، حيث ظهر رأي إيجابي من غالبية الأفراد حول قدرة بيئة العمل على تعزيز العمل الجماعي والانتماء وأن ثقافة التعاون موجودة بالفعل بين الزملاء.
- بيئة العمل في الدائرة تعزز التعاون الإيجابي والفعال بين العاملين بشكل يزيد من تماسك فرق العمل، وتتوفر القدرة لدى الدائرة على الحد من أي تجمعات أو اتفاقات بين العاملين تهدف إلى إعاقة سير العمل أو الحد منه.
- ضعف نسبي في اهتمام المنظمة بالأنشطة الاجتماعية الداخلية والتي تهدف لتعزيز العلاقات غير الرسمية بين الموظفين.
- وجود رضا مرتفع نسبياً بين الموظفين حول الأمان الوظيفي، حيث أن أفراد العينة يشعرون بأن مهاراتهم تتناسب مع متطلبات وظائفهم، وهذا بدوره يعزز إحساسهم بالاستقرار الوظيفي.
- أن أفراد العينة يعتقدون أن السياسات والإجراءات في المنظمة توفر ضمانات لحقوقهم، مما يعزز شعورهم بالأمان الوظيفي.
- وجود نظام عادل وشفاف لتقييم الأداء في المنظمة يعزز من أمان الموظفين الوظيفي، حيث يشعرون بأنهم يتم تقويمهم بناءً على معايير موضوعية وعادلة، كما أن الإدارة تسعى من خلال سياساتها لتحقيق الاستقرار الوظيفي والنفسي للموظفين.

- أفراد العينة يعتقدون أن سياسات المنظمة في توفير فرص متساوية هي عامل هام في تعزيز الأمان الوظيفي، ولكن قد توجد بعض التحفظات أو المجالات التي يمكن تحسينها، حيث أن أفراد العينة قد يشعرون ببعض القلق أو عدم اليقين حول مدى اهتمام النظام الوظيفي بتطلعاتهم للترقية والتطوير المهني.
- الاتصال المفتوح داخل المنظمة يتم تقييمه بشكل إيجابي من قبل الموظفين، مما يدل على وجود بيئة عمل شفافة تشجع التفاعل والتواصل، مما يعكس مدى فعالية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، وهذا يدل على وجود قنوات تواصل واضحة ومفتوحة تعزز التفاعل الإيجابي داخل المنظمة.
- أفراد العينة يشعرون بالراحة في التواصل مع مديريهم عند مواجهة المشكلات، مما يعزز بيئة الثقة داخل المنظمة.
- رضا أفراد العينة عن آليات التعامل مع الشكاوى، مما يشير إلى اهتمام الإدارة بالتحسين المستمر وتقديم تغذية راجعة، كما تتوفر لديهم حرية في تقديم الشكاوى دون تردد، وهذا يعزز شعورهم بالأمان الوظيفي.
- يوجد تقييم مرتفع لمشاركة العاملين في المنظمة، حيث أن أفراد العينة يشعرون بأن لديهم فرصاً كافية للمشاركة في الأفكار والاقتراحات، وأن هناك دعماً من الإدارة لتفعيل هذه المشاركة.
- أفراد العينة يشعرون بتواصل فعال مع المديرين حول قضايا العمل، هذا يدل على أهمية مشاركة الآراء والحوارات المستمرة بين الموظفين والمديرين لتعزيز مشاركة العاملين.
- أن تبادل المعلومات بين الموظفين يسهم بشكل كبير في تعزيز التفاعل وروح الفريق، هذا التفاعل الإيجابي يعزز شعور الموظفين بالانتماء والمشاركة الجماعية في العمل.
- أفراد العينة يقدرون السياسات الإدارية التي تشجع على المشاركة في الأفكار والمقترحات، وهذا يعزز من إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات وتحقيق أهداف المنظمة.
- أن معظم أفراد العينة يشعرون بأن لديهم حرية في التعبير عن أفكارهم دون الخوف من الانتقاد، ومع ذلك، قد يكون هناك بعض التحديات البسيطة التي قد تمنع بعض الموظفين من الشعور بهذه الحرية بشكل كامل.
- وجود قصور نسبي في تشجيع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات والتوصيات بشكل مستمر.

- مستوى الدعم المعنوي المقدم في المنظمة جيد بشكل عام، حيث تبين رضا أفراد العينة عن مستوى الدعم والتقدير الذي يتلقونه من المدراء المباشرين.
- أفراد العينة يشعرون بأن زملاء العمل يقدمون دعماً معنوياً جيداً، مما يعزز التعاون والتفاعل الإيجابي في بيئة العمل.
- أفراد العينة يعتقدون أن الحوافز المقدمة تحفزهم على أداء أفضل، ويشعرون بتقدير إنجازاتهم إلى حد كبير، ولكن هناك مجال لتحسين هذه النقطة لجعلها أكثر شمولية وتكراراً.
- تقييم أقرب للمتوسط للظروف المادية في مكان العمل، فالموظفون يشعرون بتوافر وسائل الأمان والتجهيزات الأساسية، لكن هناك حاجة لتحسين الجوانب المتعلقة بالرواتب والرفاهية الصحية والنفسية.
- وجود رضا مرتفع نسبياً حول توافر وسائل الأمان والسلامة داخل بيئة العمل، وهي من العوامل الأساسية التي تعزز الشعور بالثقة والأمان أثناء أداء المهام.
- رضا الموظفين عن الأثاث المكتبي والمساحة المتوفرة للعمل، مما يساهم في تحقيق الإنتاجية وراحة الموظفين، كما أن التجهيزات المادية في مكان العمل تُعتبر مرضية.
- شعور الموظفين بعدم الرضا عن الرواتب الحالية مقارنة بمهامهم ومسؤولياتهم.
- أفراد العينة يتمتعون بمستوى أداء عالي من وجهة نظرهم.
- يتوفر التزام وظيفي عالي جداً بين الموظفين، مما يشير إلى وجود بيئة عمل تعزز الالتزام من خلال وضوح الرؤية والمبادئ، حيث أن الموظفين لديهم وعي كبير برؤية المنظمة وأهدافها، ويلتزمون بشكل واضح بالقيم والمبادئ التنظيمية، وهذا يشير إلى أن إدارة المنظمة نجحت في توضيح الرؤية والرسالة للموظفين.
- التزام الموظفين بتقديم أفضل أداء في مهامهم اليومية، واستعدادهم لتحمل المسؤوليات الإضافية، مما يعكس التزاماً قوياً نحو أهداف المنظمة.
- وجود نسب دوران وظيفي أعلى من المتوقع، وهو أمر قد يؤثر على استقرار العمل واستمرارية الالتزام الوظيفي.
- مستوى عالٍ جداً من الانضباط الوظيفي بين الموظفين، مما يعكس بيئة عمل ملتزمة ومنظمة.
- أن الموظفين لديهم وعي عالي بأهمية الالتزام بالأنظمة ومدونة السلوك، مما يشير إلى وجود تنظيم إداري فعال وثقافة مؤسسية قائمة على الالتزام والشفافية.

- التزام الموظفين بتقديم التقارير وأداء الواجبات بشكل منتظم، مما يعزز الإنتاجية والتنظيم في العمل.
- مستوى مرتفع جداً من الالتزام والدقة في إنجاز المهام، مما يدل على أن الموظفين يتمتعون بمستوى عالٍ من الكفاءة والفعالية.
- اهتمام الموظفين بمراجعة أعمالهم لضمان دقتها قبل تقديمها، مما يدل على حرصهم على الجودة العالية، كما يبين وجود رغبة قوية لدى الموظفين في التفوق في أداء مهامهم وتحسين الجودة، وهو مؤشر إيجابي للغاية على الطموح والالتزام.
- أفراد العينة يهتمون بالدقة في إنجاز الأعمال مع تقليل الأخطاء والالتزام بالمواعيد، كما تتوفر القدرة لدى الموظفين على مواجهة التحديات بفعالية أثناء إنجاز المهام، مما يدل على مهاراتهم في حل المشكلات.

نتائج اختبار الفرضيات:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الاجتماعية في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصال المفتوح في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمشاركة العاملين في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للدعم المعنوي في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للظروف المادية للعمل في تحسين الأداء الوظيفي ضمن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية.

- وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد التالية (العلاقات الاجتماعية، الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين، ظروف المادية للعمل) في بعد الالتزام الوظيفي، بينما لا يوجد أثر لبعدي (الاتصال المفتوح، الدعم المعنوي) في الالتزام الوظيفي.
- وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد التالية (الأمان الوظيفي، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في بعد الانضباط الوظيفي، بينما لا يوجد أثر لبعدي (العلاقات الاجتماعية، الاتصال المفتوح) في الانضباط الوظيفي
- وجود أثر معنوي إيجابي للأبعاد التالية (الأمان الوظيفي، الاتصال المفتوح، مشاركة العاملين، الدعم المعنوي، ظروف المادية للعمل) في بعد إنجاز المهام، بينما لا يوجد أثر لبعدي (العلاقات الاجتماعية) في إنجاز المهام
- لا يوجد فروقات جوهرية ذات دلالة إحصائية بخصوص تقييم مستوى جودة بيئة العمل وتحسين الأداء الوظيفي في دائرة العلاقات المسكونية والتنمية تعزى لمتغيرات الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

ثانياً: التوصيات:

من خلال النظر في الدراسة الميدانية والنتائج التي تم توصل إليها، قدمت الباحثة عدد من التوصيات من وجهة نظرها:

1. تعزيز جودة بيئة العمل من خلال تحسين العوامل ذات الأثر الإيجابي على الأداء الوظيفي مثل العلاقات الاجتماعية والاتصال المفتوح.
2. مراجعة السياسات المتعلقة بالأبعاد التي لم تظهر تأثيراً دالاً إحصائياً على الأداء الوظيفي، مثل الدعم المعنوي وظروف العمل، لتحسينها بما يتلاءم مع احتياجات الموظفين.
3. زيادة التركيز على تعزيز العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة، مثل تنظيم فعاليات اجتماعية وأنشطة تعزز العمل الجماعي والتفاعل الإيجابي.
4. مراجعة إجراءات الترقية والتطوير الوظيفي لضمان تناسبها مع تطلعات الموظفين، مما يعزز استقرارهم النفسي والوظيفي.
5. تنظيم اجتماعات دورية مع الموظفين لتبادل الآراء والأفكار وضمان وضوح الأهداف المشتركة.
6. التركيز على تحسين الدعم المعنوي من خلال التقدير العلني لإنجازات الموظفين وتقديم التغذية الراجعة البناءة، وتعزيز دور القادة والمدبرين في تقديم الدعم المعنوي المستمر للموظفين، خصوصاً خلال أوقات الضغط.
7. تحسين السياسات المتعلقة بالحوافز المادية والمعنوية لجعلها أكثر شمولية وتكراراً، بحيث تعكس التقدير الحقيقي لجهود الموظفين وتلبي تطلعاتهم.
8. توفير المزيد من التدريب والتطوير المهني بما يعزز شعور الموظفين بالفرص المتاحة لهم للنمو والتقدم داخل المنظمة.
9. مراجعة السياسات الحالية لتوفير ضمانات أفضل لتطلعات الموظفين في الترقية والتطوير المهني، بما يخفف القلق ويعزز الأمان الوظيفي.
10. الحفاظ على نظام تقييم أداء عادل وشفاف، مع تحسين الآليات لضمان استمرار المصداقية والعدالة.
11. توفير برامج تشجع الموظفين على تقديم اقتراحات وتوصيات جديدة بشكل مستمر مع مكافأة المساهمات المميزة.

12. زيادة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات ذات الصلة بأعمالهم لتعزيز الإحساس بالملكية والانتماء للمنظمة.
13. مراقبة نسب الدوران الوظيفي ووضع خطط للتقليل منها عن طريق تقديم بيئة عمل مستقرة وجاذبة.
14. تطوير الرواتب والاهتمام بالرفاهية الصحية والنفسية للموظفين لتحسين مستوى الرضا الوظيفي.
15. إجراء تحسينات في ظروف العمل المادية، بما في ذلك توفير تجهيزات وأثاث مكثبي أكثر ملاءمة ورفع مستويات السلامة المهنية.
16. توضيح الرؤية والرسالة التنظيمية بشكل مستمر للموظفين، وضمان التزام الجميع بأهداف المنظمة المشتركة.

المراجع:

أولاً المراجع باللغة العربية:

الرسائل الجامعية والدكتوراه:

1. البربري، مروان حسن. (2016) دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، فلسطين.
2. الفواسمة، مسلم. (2020) جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
3. بوعلالة، عائشة. (2022) دور الهوية التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر. أطروحة دكتوراه، جامعة أحمد دراية، أدرار.
4. رزيح، رعد جاسم. (2016) جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة المنتجات العراقية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
5. عارف، محمد. (2011) جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
6. عبد العزيز، أحمد زكي. (2005) دور النقابات العمالية في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
7. عقلائن، مأمون علي. (2006) العلاقة بين الانضباط في العمل وبين إدراك السلوك الأخلاقي وبعض المتغيرات التنظيمية والديموغرافية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أسيوط، مصر.
8. عوض، حسن منصور السيد. (2012) تقييم جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعات الفلسطينية.
9. نسيم، يوقال (2012). أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين: دراسة حالة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة.

المقالات العلمية والأكاديمية:

10. العمري. (2022) أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية على موظفي جامعة جدة. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، الإصدار 27.
11. أنيد كارير (2021). ما هي جودة العمل؟
12. بن الشميلان. (2019) كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. المجلة العربية للإدارة، (2)39، 215-235.
13. بويدي، لامية. (2019) علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 3(5)، 257-287.
14. بوخالفة، رفيقة (2015). الانضباط الوظيفي للعمال في ظل الثقافة التسييرية بالمؤسسة الجزائرية. جامعة الجزائر 2 بوزريعة، ص 218.
15. تلخوخ سعيدة. علاقة التمكين الإداري بالأداء الوظيفي. مجلة المستقبل الاقتصادي، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، ص 314.
16. خوفير (2018). جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبد العزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين. جامعة طنطا، كلية التربية.
17. زروقي، خولة. إدراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لممرضتي المستشفى. ص 20.

18. شايع، نوف. (2023) أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، الإصدار 42.
19. عادل بومجان وآخرون (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، المجلد 18، العدد 2.
20. عبد العزيز خبار وقود عزيز. (2022) دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي للمورد البشري: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح، المجلد 14، العدد 04، ص 48.
21. لروية مشتي، وزهية خطار. (2020) الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي. مجلة العلوم النفسية والتربوية.
22. ماضي خليل (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر.
23. محمد، منيرة ضي النور، والنعمة، أميرة محمد (2010). أثر مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات على الأداء في المؤسسات الحكومية. جامعة أم درمان الإسلامية.
24. محمود، نجوى. (2020) أثر جودة البيئة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة الشركة السودانية للتوليد الحراري. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(4)، 1-19.

الكتب الأكاديمية:

25. بشير العلاق. (2008) الإدارة الحديثة (نظريات ومفاهيم). دار اليازوي للنشر والتوزيع، عمان، ص 298.
26. جاد الرب، سيد محمد. (2008) جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية. دار الكتاب المصرية للنشر، القاهرة، مصر.
27. صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2004) السلوك التنظيمي الفعال. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص 138.
28. علي محمد أحمد المصاروة، نعمة عباس الخفاجي ' إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي دار الايام للنشر والتوزيع، عمان.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

Journal Articles & Research Papers:

1. Abegglen JC (1958). *The Japanese Factory. Aspects of Its Social Organization*. Free Press. Glencoe. IL.
2. Argyris, C. (1977). *Double Loop Learning in Organizations*. Harvard Business Review, p. 115.
3. Ashford, S, Lee, C & Bobko, P. (1989). *Content, causes, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test*. Acad. Manage. J., 32: 803-829.
4. Aziz, H. M., Othman, B. J., Gardi, B., Ahmed, S. A., Sabir, B. Y., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Sorguli, S., Ali, B. J., Anwar, G. (2021). *Employee Commitment: The Relationship between Employee Commitment and Job Satisfaction*. Journal of Humanities and Education Development, 3(3), 54-66.
5. Bakotić, D. (2016). *Relationship between job satisfaction and organisational performance*. Economic Research-Ekonomska Istraživanja, 29(1), 118-130.
6. Bolt JF (1983). *Job security: its time has come*. Harvard Business Review, 61(6): 115-123.
7. Butali, P. & Njoroge, D. (2018). *Effect of employee participation on organization performance with organizational commitment as a moderator*. International Journal of Scientific Research and Management, 6(06), 478-485.
8. Currall SC, Towler AJ, Judge, TA, Kohn (2005). *Pay satisfaction and organizational outcomes*. Personnel Psychol., 58: 613-640.
9. Davy J, Kinicki A, Scheck C (1991). *Developing and testing a model of survivor responses to layoffs*. J. Vocat. Behav., 38: 302-317.
10. Gilsdorf, J. W. (1998). *Organizational Communication and the Effects of Communication Climates on Job Satisfaction*.

11. Guest DE (2004). *Flexible employment contracts, the psychological contract and employee outcomes*. Int. J. Manage. Rev., 5/6 (1): 1-19.
12. Herzberg F (1968). *One more time. How do you motivate employees?* Harvard Business Review, 46(1): 53-62.
13. Jamal, M (1985). *Relationship of job performance: a study of managers and blue-collar workers*. Human Relations, 38(5): 409-424.
14. Jean Pierre Citeau (2002). *Gestion des Ressources Humaines, 4ème édition*. Dalloz, Paris, p. 168.
15. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). *Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population*. American Journal of Public Health, 78(10), 1336-1342.
16. Lambert EG, Hogan NL, Barton SM (2001). *The impact of job satisfaction on turnover intent: A test of structural measurement model using a national sample of workers*. Soc. Sci. J., 38: 233-251.
17. Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1297-1343).
18. Lu, Benjiang; Guo, Xunhua; Luo, Nianlong; Chen, Guoqing (2015). *Corporate Blogging and Job Performance: Effects of Work-related and Nonwork-related Participation*. Journal of Management Information Systems, 32(4), p 295.
19. Mooney M (1984). *Let's use job security as a productivity builder*. Personnel Admin., 29(1): 38-44.
20. Moran J and Brightman B (2000). *Leading organizational change*. Journal of Workplace Learning, 12(2), p 70.
21. Morris T, Lydka H, O'Creevy MF (1993). *Can commitment be managed? A longitudinal analysis of employee commitment and human resource policies*. Hum. Res. Manage. J., 3(3): 21-42.
22. Nadeem, K., & Ahmad, A. (2017). *Impact of the Work Environment on Employee Performance Factors, Empirical Evidence from the Manufacturing Industry in Lahore*. Journal of Managerial Science, 11, 422-436.
23. Nanda R, Browne JJ (1977). *Hours of work, job satisfaction and productivity*. Public Productivity Rev., 2(3): 46-56.
24. Padilla-Velez D (1993). *Job satisfaction of vocational teachers in Puerto Rico*. The Ohio State University.
25. Rai Sumita (2004). *Motivational Theories and Incentives Approaches*. IBM Management Review.
26. Ramawickrama, J., Opatha, H. H. D. N. P., & PushpaKumari, M. D. (2017). *A synthesis towards the construct of job performance*. International Business Research, 10(10), 66-81.
27. Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). *Impact of Working Environment on Job Satisfaction*. Procedia Economics and Finance, 23, 717-725.
28. Rosow JM, Zager R (1985). *The case for employment security*. Across Board, 22: 34-41.
29. Saks, A. M., & Burke, L. A. (2012). *An investigation into the relationship between training evaluation and the transfer of training*. International Journal of Training and Development, 16(2), 118-127.
30. Shammout, 2022. *The Impact of Work Environment on Employees Performance, International Journal of Current Research in Science Engineering & Technology, 03(11)*.
31. Silla I, Gracia F, Peiro JM (2005). *Job insecurity and health-related outcomes among different types of temporary workers*. Econ. Ind. Democracy, 26: 89-117.
32. Sousa-Poza A (2000). *Well-being at work: A cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction*. J. Socio-Econ., 29(6): 538-517.
33. *The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan*, Khaled Al-Omari and Haneen Okasheh, Department of Architecture, University of Jordan, Amman, Jordan.
34. Tourish, D., & Hargie, O. (2009). *Communication in Management*, p. 205.
35. Uchhal, Devender Singh; Solkhe, Ajay (2017). *An empirical investigation of relationship between emotional intelligence and job performance in Indian manufacturing sector*. International Journal of Research in Commerce & Management, 7, p 18-21.
36. Yen, T., & McKinney, W. (1992). *The relationship between compensation satisfaction and job characteristic: A comparative study of public and private leisure service professionals*. Journal of Park and Recreation Administration, 10(4), 15-36.
37. Yesufu, T. M. (1984). *The dynamics of industrial relations: The Nigerian experience*. Ibadan University Press.
38. Zhenjing G, Chupradit S, Ku KY, Nassani AA, and Haffar M (2022). *Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model*. Front. Public Health.

Books & Reports

39. Deming, W. Edwards (1986). *Out of the Crisis. MIT Center for Advanced Engineering Study.*
40. Juran, J. M. et al. (2000). *How to think about Quality (Juran's Quality Handbook, International ed.), Singapore: McGraw-Hill.*
41. Kanji, K. G. & Yui, H. (1997). *Total Quality Culture.*
42. MA Hassan, LN Yee, PL Yee, H Ariffin, AR Raha, Y Shirai, K Sudesh *Biomass and bioenergy 50,1-9*
43. Meyer M (1999). *Managing Human Resources Development: An Approach. Durban - Outcomes-based Butterworth Publishers (Pvt) Ltd.*
44. Schermerhorn J, Hunt J, Osborn R (2005). *Organizational Behavior (9th ed.). John Wiley & Sons, New York, NY.*
45. Spector P (2008). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice (5th ed.), John Wiley & Sons, New York, NY..*

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1/ *: لمحة عن دائرة العلاقات المسكونية والتنمية

أهداف دائرة العلاقات المسكونية والتنمية (GOPA-DERD):

- الحد من الفقر.
- الحفاظ على كرامة الإنسان.
- الحفاظ على المساواة بين الجنسين.
- توفير منصة لبناء السلام من خلال التماسك الاجتماعي.
- معالجة أزمة المناخ من خلال ربط المعرفة بالعمل المناخي.

القيم :

- نقدر حياة الأشخاص الأكثر ضعفاً وتضمن تمهيد طريقهم نحو مستقبل أكثر إشراقاً.
- نترجم شعاراتنا أفعالاً ونحقق أهدافنا على أساس التفاهم المتبادل.
- نخطط ونصمم وننفذ ونحول الأفكار إلى واقع.
- نتصرف وفق للمعايير الأخلاقية، سواء كأفراد أو كمنظمة.
- نسعى جاهدين لتحقيق التميز لأننا ككتبيين لكل مانقوم به.

الرؤية:

الإيمان بالأعمال.

البرامج التي تقدمها دائرة العلاقات المسكونية والتنمية (GOPA-DERD):

- برامج الحماية.
- برامج سبل العيش.
- البرنامج التعليمي.
- البرنامج الصحي.
- برنامج منح الجمعيات والمنظمات الأهلية.
- برنامج ترميم مراكز الإيواء والشقق السكنية.
- برامج المياه والإصحاح.
- برنامج التوزيعات.
- برنامج المساعدة بالإيجار.
- برنامج المبادرات المجتمعية.

الإجازات البارزة:

❖ عضوية التحالف الدولية:

أصبحت **DERD _GOPA** أول منظمة سورية تنضم إلى تحالف المنظمات الكنسي العالمي (**ACT Alliance**)، ويضم هذا التحالف أكثر من 140 عضواً، يعملون في أكثر من 120 دولة على المساعدة الإنسانية، العدالة الجنسية والمناخية، الهجرة والنزوح، والسلام والأمن لدعم المجتمعات المحلية، مما يوفر للدائرة منصات تعاون دولية لتعزيز مواردها وتوسيع نطاق شراكاتها.

❖ إعادة الإعمار:

تمكنت الدائرة من ترميم العديد من الوحدات السكنية والبنى التحتية المتضررة في سوريا، خاصة في حمص وريف دمشق، مما ساهم في عودة الآلاف إلى مناطقهم.

❖ الإغاثة والتأثير المحلي:

قدمت مساعدات إلى مئات الآلاف من السوريين المتضررين من الأزمة، سواء كانوا نازحين داخلياً أو لاجئين عائدين، إلى جانب توفير سبل عيش بديلة، وعمدت إلى الاستجابة السريعة للأزمات الطارئة. كما كان لدائرة العلاقات المسكونية والتنمية استجابة هامة لكارثة الزلزال، حيث قدمت العديد من الخدمات الإغاثية، فقامت بإنشاء مطابخ لتوفير الطعام بمراكز الإيواء، وتأمين الملابس والبطانيات والعديد من المستلزمات الضرورية، بالإضافة لجلسات الإسعاف النفسي الأولي بعد الحدث الصادم، وتوزيع سلال غذائية تلبي احتياجات الأفراد، بالإضافة لمساهمة فريق دائرة العلاقات المسكونية والتنمية بترميم بعض المدارس المتضررة ومساعدة الأفراد في الفاقد التعليمي لمتابعة علمهم.

تمثل دائرة العلاقات المسكونية والتنمية (**GOPA-DERD**) نموذجاً رائداً في العمل الإنساني والتنموي، حيث تجمع بين الاستجابة الطارئة والمشاريع التنموية المستدامة، مما يعزز قدرتها على مواجهة التحديات الإنسانية المتجددة، من خلال التزامها بالحياد والكرامة الإنسانية، استطاعت الدائرة أن تترك بصمة واضحة في حياة آلاف المستفيدين، مؤكدةً على أهمية الشراكات الفعالة والعمل الجماعي في تحقيق الأثر الإيجابي طويل الأمد، ومع استمرارها في توسيع نطاق برامجها وتعزيز استجابتها للأزمات، تظل الدائرة فاعلاً أساسياً في دعم المجتمعات المتضررة وبناء مستقبل أكثر استقراراً وعدالة للجميع.

قائمة الملاحق

الملحق رقم /2/: أداة الدراسة /الاستبانة/



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة الجودة

سيدي، سيدتي: تحية طيبة وبعد،

يسعى البحث العلمي إلى إيجاد حلول للمشاكل في الواقع العملي، فلا قيمة للبحث العلمي إن كان في معزل عن الحياة الاقتصادية الفعلية، وفي هذا الإطار أنا بصدد التحضير لمشروع بحث لنيل شهادة ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة بعنوان:

"أثر جودة بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي"

دراسة حالة: بطيركية أنطاكية وسائر المشرق للروم الأرثوذكس-دائرة العلاقات المسكونية والتنمية" لذلك سوف أقدم لكم استبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة وأرجو أن تتعاونوا معي وأن تكون إجاباتكم صادقة وموضوعية، حتى تكون النتائج التي سنحصل عليها موضوعية ويمكن أن تؤخذ كأساس لاتخاذ القرارات، و وأود أن أحيط سيادتكم المحترمة علماً أن كل ما تدلون به من بيانات سيكون موضع السر، ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، وأشكركم على حسن تعاونكم ولكم فائق الاحترام والتقدير.

البعد الثاني: الأمان الوظيفي					
				5	النظام الوظيفي يراعي تطلعات الموظفين للتقدم والتطوير المهني
				6	تطبق المنظمة سياسات تضمن تكافؤ الفرص بين جميع الموظفين
				7	مهاراتي تتناسب مع متطلبات العمل مما يعزز استقرار الوظيفي
				8	تتبع المنظمة نظاماً واضحاً لتقييم الأداء بناءً على معايير عادلة وشفافة
				9	السياسات والإجراءات المتبعة ضمن المنظمة تضمن حقوق الموظفين وتحقق الأمان الوظيفي
				10	تطبق الإدارة سياسات تهدف إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي والنفسي للحد من دوران الموظفين
البعد الثالث: الاتصال المفتوح					
				11	تتم عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين بكافة الاتجاهات (التواصل مع الإدارة متاح ويسير)
				12	أستطيع التعبير عن أفكاري بحرية
				13	أستطيع تقديم شكوى دون خوف أو تردد
				14	يتم التعامل مع الشكوى بسرية وفعالية وأتلقى تغذية راجعة
				15	أستطيع إخبار مديري في حال صادفتني مشكلة دون خوف أو تردد
البعد الرابع: مشاركة العاملين					
				16	أتبادل الآراء ووجهات النظر مع مديري فيما يتعلق بقضايا العمل
				17	تشجع الإدارة على مشاركة الأفكار والمقترحات وتأخذ بها
				18	لدي الفرصة لمشاركة أفكاري بحرية دون الخوف من الانتقاد
				19	يسهم تبادل المعلومات ما بين العاملين في تحسين التفاعل فيما بينهم ويعزز من روح الفريق

					20	تشجع بيئة العمل على تقديم الاقتراحات والتوصيات بشكل مستمر
						البعد الخامس: الدعم المعنوي
					21	أُتلقى الدعم المعنوي والتقدير الذي أحتاجه من قبل مديري المباشر
					22	أُتلقى الدعم المعنوي والتقدير الذي أحتاجه من قبل زملاء العمل
					23	يتم تقدير الإنجازات الشخصية والمهنية في العمل
					24	يتم الاهتمام براحتي النفسية في بيئة العمل
					25	أُتلقى تغذية راجعة بشكل إيجابي وهادف ويتم توجيهي ودعمي لتعزيز أدائي في العمل
					26	الحوافز والتقدير المقدمان يحفزان الموظفين على بذل جهد إضافي
					27	يتم تكريم إنجازات الموظفين وتقديرها بشكل منتظم
						البعد السادس: الظروف المادية للعمل
					28	تتوفر تجهيزات في مكان العمل لتحقيق وسائل الراحة مثل التكييف والتدفئة
					29	أرى أن راتبي يتناسب مع حجم مهامي ومسؤولياتي
					30	البيئة المحيطة بالمكتب تدعم الرفاهية الصحية والنفسية للموظفين
					31	توفر المنظمة وسائل وأدوات الامان والسلامة اللازمة للقيام بالعمل
					32	الأثاث المكتبي مريح والمساحة المكتبية كافية للعمل بكفاءة
						المحور الثالث : الأداء الوظيفي
						البعد الأول: الالتزام الوظيفي
					1	أبدل قصارى جهدي لإنجاز مهام وظيفتي
					2	أدرك تماماً رؤية ورسالة وأهداف المنظمة وأقوم بالالتزام بجميع القيم والمبادئ المتبعة داخل المنظمة

					ألاحظ أن هناك نسبة عالية من الدوران الوظيفي في المنظمة	3
					ألتزم بالبقاء في المنظمة ولو توفرت لي فرصة العمل في مكان آخر براتب أعلى	4
					أقبل المهام الاضافية الموكلة إلي وأقوم بإنجازها	5
					البعد الثاني: الانضباط الوظيفي	
					ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف للدوام الرسمي	6
					ألتزم بتقديم تقاريري وأداء واجباتي المهنية بانتظام	7
					ألتزم بتطبيق الأنظمة ومدونة السلوك الخاصة بالمنظمة	8
					ألتزم بتطبيق جميع سياسات الصحة والسلامة المهنية في مكان العمل	9
					البعد الثالث: إنجاز المهام	
					أقوم بإنجاز المهام بدقة عالية وأقل نسبة من الأخطاء ودون تأخير	10
					أستطيع تخطي الصعوبات التي تواجهني أثناء إنجاز المهام بفعالية	11
					أقوم بمراجعة أعمالي للتأكد من دقتها قبل تقديمها	12
					أحاول دائماً تحسين جودة عملي وتقديم نتائج تفوق توقعات الإدارة	13

انتهت الأسئلة

شكراً لتعاونكم

SYRIAN ARAB REBUBLIC

MINISTARY OF HIGH EDUCATION AND SCIENTIFIC RESEARCH

SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

MASTER IN QUALITY MANGEMENT



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

Impact of work environment quality on improving the job performance

**Case Study: Greek Orthodox Patriarchate of Antioch and All
the East Department Of Ecumenical Relations and
Development (GOPA_DERD)**

**Research project submitted for obtaining a Master's degree in
Qualification and Specialization in Quality (MIQ)**

S24-2024

Prepared by:

Nour Abd AlKader AlAref

Supervised by:

Dr. Nareman Shouki