

أثر بيئة العمل الداخلية علي الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين ببنك الراجحي بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/

مي الطواله

إشراف/

2024

فهرس المحتويات:

الصفحة	الموضوع
	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
4	المقدمة
6	مشكلة الدراسة
8	أهمية الدراسة
11	متغيرات الدراسة
15	أهداف الدراسة
16	تساؤلات الدراسة
18	فروض الدراسة
19	المنطلقات النظرية للبحث
34	منهجية البحث
36	أداة البحث
38	مجتمع وعينة البحث
38	الدراسات السابقة
54	المراجع

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

ثانياً: مشكلة الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: متغيرات الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تساؤلات الدراسة

سابعاً: فروض الدراسة

ثامناً: المنطلقات النظرية للبحث

تاسعاً: منهجية البحث

عاشراً: أداة البحث

أحد عشر: منهجية البحث

ثاني عشر: الدراسات السابقة

أولاً: المقدمة

تعتبر دراسة بيئة العمل الداخلية من الأمور المهمة في المنظمة وذلك لكونها تساعد في اختيار الاستراتيجية الملائمة لها ولما تحقّقه عملية تحليل عوامل البيئة الداخلية في تحديد الإمكانيات المتوفرة لدى المنظمة سواء أكانت مادية أو بشرية بالإضافة إلى تحديد نقاط القوة والضعف في المنظمة، وتساعد أيضاً المنظمة في تقويم قدراتها مع قدرات المنظمات المنافسة لها، كما يساعد تحليل البيئة الداخلية على معرفة موقع المنظمة في السوق والصناعة قياساً بمواقع المنظمات الأخرى، وتساعد المنظمة على كيفية استغلال الفرص الموجودة في البيئة ودرجة تجنب المخاطر والتهديدات المتوقعة وبالتالي تسهم عملية تحليل عامل البيئة الداخلية في الترابط الفعلي مع تحليل عوامل البيئة الخارجية وتمكنها من توفير التكامل لعملية التحليل الاستراتيجي لبيئة المنظمة بمختلف مستوياتها. (عمر، 2019)

إن بيئة العمل التنظيمي في منظمات الأعمال اليوم ونتيجة للتحوّلات في التكنولوجيا المتطورة وكذلك علاقات الأفراد داخل محيط العمل أوجد أنماطاً جديدة في طبيعة وعمل تلك المنظمات، إذ أصبح من الضروري أن تعمل المنظمات على إيجاد بيئة عمل مستقرة خالية من الضغوط والتحديات وتجعل من الفرد يشعر بالرضا تجاه مهام عمله وبالتالي صيرورة علاقة إيجابية بين الفرد ووظيفته، والعكس يؤدي إلى حالة من الضغوط في بيئة العمل التي تشجع على السلوك الجانح أو المنحرف في بيئة العمل التنظيمي. (عبد الخالق، 2022)

ونتيجة للتغيرات السريعة، والتطورات العلمية والتقنية المستمرة، احتدمت المنافسة بين المنظمات؛ الأمر الذي وضع تلك المنظمات أمام تحديات كبيرة، فكان لزاماً على تلك المنظمات البحث عن العوامل كافة التي تضمن لها التفوق، وتحقيق الأهداف المنشودة، وزيادة الإنتاجية، وبما أن العنصر

البشري هو العنصر الأهم، والمورد الاثنان في المنظمة، أصبح من الضروري الاستفادة القصوى منه ؛ وذلك من خلال تلبية احتياجاته النفسية والاجتماعية والمادية ؛ مما ينعكس بشكل إيجابي المهم جدا انتاجيته على رضاه وأدائه ، لهذا نجد أن المنظمات اهتمت في السنوات الأخيرة بخلق بيئة عمل مناسب . (السلمى،2022)

يرى (عمر،2019) بيئة العمل الداخلية على أنها " ومن خلال ما سبق يمكن تعريف بيئة العمل الداخلية بأنها البيئة أو المحيط التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة بدراسة نقاط القوة والضعف وجمع العوامل التي تقع داخل أسوار المنظمة كالثقافة السائدة والهيكل التنظيمي ... الخ." بينما يوضح كل من (محمود،أخرون،2021) البيئة الداخلية للعمل تتمثل في " هى تلك البيئة التى تظهر التفاعل بين ظروف العمل الفيزيائية من إضاءة وحرارة وتهوية ومكان العمل ومدى تأثيرها على النشاط الذى يقوم به الأفراد فى المنظمة والعلاقات ومدى توافر العوامل التكنولوجية والتي تميز المنظمة عن غيرها".

وتعرف (راحلة , 2010) بيئة العمل الداخلية بأنها " الابعاد التنظيمية و الإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية و يميزها عن غيرها من المنظمات" فهذا التعريف يحدد بيئة العمل الداخلية في بعدين اساسين , البعد التنظيمي الداخلي و ما يشمله من نظام داخلي خاص بالمؤسسة و بعد اداري داخلي بما يشمله من مستويات إدارية عليا و متوسطة و تنفيذية و العلاقة القائمة بين هذه المستويات .

وتختلف بيئات العمل المادية باختلاف طبيعة الاعمال ومجالاتها، فبيئة العمل الإداري غير بيئة العمل بالمناجم أو بورشات البناء أو أعمال التطهير والنظافة وغيرها من البيئات الخطيرة التي تنطوي على أعمال شاقة وعمالها معرضون في أي لحظة لحوادث وأمراض مهنية خطيرة، ومع ذلك فالعديد من الباحثين والممارسين يؤكدون على أهمية بيئة العمل المادية بالنسبة للموظفين، أهمية نحاول معرفتها من خلال تعقب أثرها على أدائهم والذي يعد بلا شك من أهم مقومات نجاح الإدارات. (عبد المجيد،2020)

ويعتبر الأداء الوظيفي أحد المفاهيم الهامة في عالم الأعمال، والذي يشير إلى قدرة الموظفين على تحقيق الأهداف المحددة والمتفق عليها مع إدارة الشركة، وذلك من خلال تنفيذ المهام الموكلة إليهم بطريقة فعالة وفي الوقت المحدد. وتعتبر القدرة على تحقيق هذا الأداء الفعال أحد المعايير الأساسية التي يتم من خلالها تقييم أداء الموظفين في الشركات والمؤسسات.

ويمكن تحديد الأداء الوظيفي باعتباره عملية مستمرة لتحليل وتقييم وتحسين أداء الموظفين في العمل، وذلك من خلال تقييم مدى قدرتهم على تنفيذ المهام الموكلة إليهم بطريقة فعالة ودقيقة، وتحسين أدائهم من خلال تزويدهم بالموارد اللازمة والتدريب المستمر.

وتعتبر عملية تحسين الأداء الوظيفي من العوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق نجاح الشركة وتحسين أدائها، حيث يؤدي تحسين أداء الموظفين إلى زيادة إنتاجية الشركة وتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، كما يساهم في تقليل التكاليف المالية وزيادة الأرباح، وتتألف عملية تحسين الأداء الوظيفي من عدة خطوات ومراحل، ومن أهمها: تحديد الأهداف المحددة: يجب تحديد الأهداف المحددة التي تريد الشركة تحقيقها من خلال تحسين أداء الموظفين، وتحديد الإجراءات والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، وتقييم أداء الموظفين: يتم تقييم أداء الموظفين من خلال مراقبة أدائهم وتحديد نقاط القوة والضعف، وتحديد المجالات التي يحتاج الموظفون إلى تحسين أدائهم فيها، وتوفير الموارد اللازمة: يجب توفير الموارد اللازمة للموظفين من خلال تزويدهم بالأدوات والمعدات اللازمة لتنفيذ المهام الموكلة إليهم، وتقديم التدريب المناسب لتحسين مهاراتهم وكفاءتهم، وتحديد الإجراءات اللازمة: يجب تحديد الإجراءات اللازمة لتحسين أداء الموظفين، وتحديد الخطط التي يتم اتباعها لتحسين أدائهم، وتحديد المسؤوليات والوظائف التي يتم تكليفها بهذه الخطط، ومتابعة وتقييم النتائج: يجب متابعة وتقييم النتائج المحققة من خلال تحسين أداء الموظفين، وتقييم مدى تحقيق الأهداف المحددة، وتحديد النقاط الإيجابية والسلبية في العملية، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء في المستقبل.

وبشكل عام، يعد الأداء الوظيفي عاملاً أساسياً في تحقيق نجاح الشركات وتحسين أدائها، ويتطلب تحسين هذا الأداء توفير الموارد اللازمة وتحديد الإجراءات اللازمة وتقييم الأداء بشكل مستمر، وذلك لتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، وزيادة الإنتاجية والأرباح المالية، وتحسين سمعة البنك والحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء والموظفين.

ومن جهة أخرى، تعد قضية تحسين وزيادة الأداء الوظيفي للعاملين بالمنظمات هي الشغل الشاغل والهدف الرئيسي لجميع المدراء في المنظمات المعاصرة، كما يعد الناتج النهائي للحكم على أنشطة المنظمة، وأحد المؤشرات الهامة الدالة على مستوى كفاءة العاملين وبلوغهم لمستوي الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة ولذا تبحث العديد من المنظمات في إيجاد طرق لتحقيق أعلى مستويات ممكنة من أداء الموظفين.(مرزوق،خطاب،2020)

و يعتبر العنصر البشري في الشركات الخاصة من العناصر الحرجة والنادرة التي يجب المحافظة عليها وتحفيزهم باستمرار لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وبما يحقق الكفاءة والفعالية، وأن نجاح الشركات يعتمد اعتماداً كبيراً على أداء العاملين داخل هذه المنشأة .

ويهدف البحث الحالي إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية علي الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين ببنك الراجحي بالمملكة العربية السعودية

ثانياً: مشكلة الدراسة

يمكن أن يكون لبيئة العمل تأثير كبير على الأداء الوظيفي. يمكن أن تؤثر عوامل مثل الضوضاء ودرجة الحرارة والإضاءة وجودة الهواء على قدرة الموظف على التركيز والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، فإن تصميم مساحة العمل، وتوافر المعدات المريحة، والتخطيط العام للمكتب يمكن أن يؤثر أيضاً على الأداء الوظيفي. أظهرت الأبحاث أن الموظفين الذين يعملون في بيئات ذات صوتيات جيدة ودرجات حرارة مريحة وإضاءة مناسبة يميلون إلى أن يكونوا أكثر إنتاجية ويتمتعون برضا وظيفي أعلى من أولئك الذين يعملون في ظروف أقل ملاءمة. ولذلك، من الضروري لأصحاب العمل أن يأخذوا في الاعتبار بيئة العمل عند محاولة تحسين الأداء الوظيفي. تشير البيئة الداخلية للمنظمة إلى العوامل الجسدية والنفسية التي تؤثر على سلوك وأداء موظفيها. يمكن أن يكون لهذه العوامل تأثير كبير على أداء العمل، حيث يمكنها إما أن تدعم أو تعيق قدرة الفرد على إكمال المهام بفعالية.

و يتفاعل الانسان مع الظروف المحيطة وبالتالي فإنه يستطيع أن يُكيف سلوكه طبقاً للظروف التي يعيشها داخل المؤسسة والتي يتأثر بهاء فقد تصبح البيئة عاملاً في تحقيق ذاته ؛ أو تكون سبباً في تدني إنتاجيته خاصة عندما تكون بيئة العمل غير واضحة المعالم (النجار , 2014).

والبيئة هي كل ما يحيط بالإنسان أو المؤسسة من نظم اجتماعية ومجتمعات وطبيعة وعلاقات شخصية فهي الإطار الذي تعمل فيه وكذلك المؤسسات والقوى الطبيعية والاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية الواقعة خارج نطاق السيطرة المباشرة للإدارة (العميان , 2005) وتعني البيئة أيضاً الظروف والأشياء المحيطة بالإنسان والمؤثرة في نمو حياته وتطورها، ويشكل العمل كافة الجهود الواعية والإرادية التي يسعى من خلالها الإنسان إلى إشباع حاجاته عن طريق المساهمة في إنتاج الخدمات والسلع، وتحيط في العمل مجموعة من الظروف والعوامل التي تشجع المفكرين والباحثين على تحليله ودراسته من أجل تحقيق كافة أهداف المؤسسات، والشركات، ومنظمات الأعمال المتنوعة، والمساعدة على توفير حاجات الأفراد المختلفة (مخلف , 2010) و تعمل المؤسسات في بيئات متعددة وهناك تبادل وتفاعل مستمر بينها وبين بيئتها إذ تتكون بيئة المؤسسات من قسمين هما :

البيئة الخارجية : والتي هي كل موجود خارج حدود المؤسسة والتي يمكن أن يؤثر فيها بشكل مباشر وأوضح (العميان , 2005) أن البيئة الخارجية هي التي تقع خارج إطار المؤسسة؛ وتؤثر فيها كالبينة السياسية؛ والاجتماعية؛ والاقتصادية؛ والقانونية؛ أما البيئة الداخلية فهي التي توجد داخل إطار المؤسسة؛ وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية وكذلك الأنظمة والقوانين بما فيها

الهيكل التنظيمي وأنماط الاتصال والحوافز واسلوب القيادة؛ فضلاً عن أن البيئة الداخلية تكون مختلفة من مؤسسة لأخرى وذلك بسبب اختلاف الفلسفة الإدارية؛ وأنماط القيادة.

البيئة الداخلية : والتي هي مجمل العوامل والظروف التي توجد داخل حدود المؤسسة (مساعدة , 2016) و تشمل بيئة العمل على البيئة الداخلية؛ والتي تتضمن العوامل الاجتماعية؛ والمادية؛ والوحدات؛ والوظائف؛ والأفراد؛ والهيكل التنظيمي أما بالنسبة للبيئة الخارجية؛ فإنها تتضمن العوامل الاجتماعية؛ والمادية ذات العلاقة بالمؤسسة ؛ والتي تقع خارج نشاطاتها والتي تشمل العوامل الاقتصادية ؛ والسياسية؛ والتكنولوجية (المعاينة , 2006).

قد أمكن من خلال ما تم استخلاصه من الدراسات السابقة ، ومراجعة أدبيات البحوث ، تحديد مشكلة الدراسة والتي تتمثل في " انخفاض الأداء الوظيفي للعاملين محل الدراسة ، و عدم وضوح العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والالتزام التنظيمي للعاملين ".

وبالتالى يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى التساؤلات التالية:

* ما أثر بيئة العمل الداخلية على رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بها؟

ويتفرع من التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية هي كالتالي:

- ما مستوى البيئة الداخلية في البنك ؟
- ما مستويات الأداء الوظيفي الفعلية للعاملين ؟
- هل هناك تأثير لبيئة العمل الداخلية علي الأداء الوظيفي ؟
- ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي في بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية . وتتفرع منها الأسئلة الآتية :-
- ما مدى تأثير الإشتراك فى إتخاذ القرارات كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين .
- ما مدى تأثير طبيعة وظروف العمل كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.
- ما مدى تأثير التمكين التقنى كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية فى الأداء الوظيفي للعاملين.
- ما مدى تأثير بيئة الموارد البشرية كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.

ثالثاً: أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تبحثه ألا وهو البيئة الداخلية للعمل ورفع مستوى الأداء، حيث تجسد أهمية هذه البيئة وانعكاسها المباشر وغير المباشر على مستوى أداء الموظفين في الشركات الخاصة، وتوجيههم نحو عمليات ابتكارية وتطويرية تحقق لهم الاستمرارية والنجاح في تحقيق الأهداف المرجوة ، وعلى ذلك يمكن إبراز أهمية الدراسة من ناحيتين، إحداهما الأهمية العلمية، والأخرى الأهمية العملية كما يلي:

1/3- الأهمية العلمية : تعتبر الاهتمامات العلمية البحثية من أهم الأمور التي تشغل بال الباحثين والعلماء، فهي تمثل النقطة الأساسية في البحث العلمي وتتطلب الكثير من الجهد والوقت لتحقيقها. ومن خلال هذا المقال سنتعرف على أهم الاهتمامات العلمية البحثية ودورها في تطوير المجتمعات، والاهتمامات العلمية البحثية هي الأمور التي يهتم بها العلماء والباحثون ويعملون على دراستها وفهمها وتطويرها، وتشمل هذه الاهتمامات العديد من المجالات العلمية المختلفة، مثل الطب والهندسة و العلوم البيولوجية والفيزياء والكيمياء والرياضيات و العلوم الاجتماعية والإنسانية والفنون وغيرها، وتعد الاهتمامات العلمية البحثية من العوامل المهمة التي تساعد في تطوير المجتمعات وتحقيق التقدم العلمي والتكنولوجي، فمن خلال دراسة وفهم هذه الاهتمامات يمكن للعلماء والباحثين تطوير تقنيات وأساليب جديدة لحل المشاكل وتحسين الحياة الإنسانية بشكل عام ، ومن أهم الاهتمامات العلمية البحثية، يأتي في مقدمتها الطب، حيث يعمل العلماء والباحثون في هذا المجال على دراسة وفهم الأمراض وطرق علاجها وتطوير الأدوية والعلاجات الجديدة، وهذا يساعد في تحسين صحة الإنسان وتطوير الرعاية الصحية بشكل عام.

● تتمثل في إتباع الباحثة منهجاً علمياً يساهم في تشخيص البيئة الداخلية للعمل ورفع مستوى الأداء، هذا بالإضافة إلى ما تقدمه هذه الدراسة من بيانات ومعلومات قد تساعد الباحثين والدراسيين في التعرف على عناصر بيئة العمل الداخلية وما لهذه العناصر من أهمية تنعكس على رفع مستوى الأداء للعاملين.

● وتتمثل أهمية موضوع بيئة العمل الداخلية من الموضوعات الحديثة التي انتشرت مؤخراً في الدراسات الإدارية؛ إذ تُمثل المستوى التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدد بالتطبيقات الإدارية؛ والتنظيمية للمؤسسة (الزيادين , 2016)، وأوضح (القطامين , 2009) أهمية التوازن في عناصر البيئة الداخلية للمؤسسة لأن الهدف الرئيس لدراسة بيئتها الداخلية هو تحديد العوامل الاستراتيجية فيها والتي تتكون من عوامل القوة والضعف كالبناء التنظيمي؛ والموارد؛ والثقافة التنظيمية؛ والتي تُشكل مطلباً مهماً من مُتطلبات نجاح الإدارة الاستراتيجية؛ والهيكل التنظيمي؛ الذي يُحدد الأنماط الإدارية الخاصة بها والمسؤوليات والصلاحيات؛ وكذلك الثقافة التنظيمية؛ والتي تتكون من مجموعة القواسم

المشاركة بين أعضائها، وتهتم المؤسسات الحديثة بدراسة بيئة العمل الداخلية لتحقيق أهدافها والتي تمتاز بتعدد أغراضها مما تستوجب عليها توسيع امكانياتها المادية؛ والبشرية؛ المتاحة لتستقطب الخبرات والكفاءات للعمل لديها (الصحف , 2015)، كذلك فإن دراسة المؤسسة للبيئة الداخلية» وهي الجزئية الممثلة لها» تساعد على فهم العاملين لديها وزيادة دافعيتهم للعمل» فهي الأساس الدافع للإبداع» وبالتالي السعي لتطوير الأداء؛ والتي تُعد من أهم التحديات التي يجب على كل مؤسسة التركيز عليها وإعداد خطط لمواجهتها من خلال الاستراتيجيات المستقبلية، وأوضح (الصميدعي ويوسف , 2007) أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية على النحو الآتي:

- هدف دراسة البيئة الداخلية التنظيمية إلى إيجاد نوع من التوافق والانسجام مع الظروف والتغيرات التي تتسم فيها البيئة؛ والتي قد تكون مصدر تهديد؛ لوجود المؤسسة.
- تمثل البيئة الداخلية التنظيمية المجال الخصب الذي تولد فيه الفرص والتي تمثل مجال جذب لأنشطة المؤسسة ؛ وأساساً لنموها لتستثمر بالشكل الأمثل.
- توفر دراسة البيئة الداخلية التنظيمية للمؤسسة المعلومات الضرورية؛ التي تعمل على أساسها للتكيف معها.
- كما ذكر (دهان وقرشي , 2017) أن لبيئة العمل الداخلية دور مهم في التأثير على مخرجات العاملين في المؤسسات؛ والتي تقوم ببناء؛ وبلورة السلوك الوظيفي والأخلاقي له من حيث تعديل سلوكهم في مواقع عملهم؛ وفيما يأتي أهمية بيئة العمل الداخلية في المؤسسات:
- تتوقف فاعلية وكفاءة الأداء الفردي والمؤسسي على مدى تأثير المناخ السائد في بيئة العمل الداخلية على اتخاذ القرارات والاتجاهات داخل المؤسسة .
- إن تحديد طبيعة المناخ السائد في بيئة العمل الداخلية لأي مؤسسة يتم في التعرف إلى طبيعة السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات.
- لبيئة العمل الداخلية دوراً مهماً في عملية التطوير التنظيمي؛ فهي مؤشر يمكن من خلاله قياس مدى رضا الأفراد.
- ونتيجة لذلك أصبحت المؤسسات تُبدي اهتمامها ببيئة العمل الداخلية لها وتعطيها الأولوية؛ والتي تُعد أحد المتغيرات المهمة؛ ومن أجل ذلك لا بد أن تجري تحسينات على بيئتها الداخلية وأن تعمل باستمرار على تحسين أوضاعها وتوفير ظروف جيدة تجعلها قادرة مواكبة التغيرات ؛ مما يجعلها قادرة على النمو والبقاء.

- وتتمثل أهمية للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي مؤسسة لأنه يرتبط بكثير من الجوانب الأكاديمية والإدارية والمالية والأنشطة المختلفة التي تعكس نجاح المؤسسة في تحقيق

أهدافها وقد أشار بعض الباحثين إلى تلك الأهمية ومنهم: (حسن والصباح , 2022) الذين ذهبوا إلى أن أهمية الأداء الوظيفي بشكل عام والتي يمكن بلورتها في النقاط الآتية مع تكيف تلك النقاط بما يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية يعمل على تحديد قدرة المؤسسة على استثمار الطاقات الكامنة في كل العناصر البشرية التي تعمل بمختلف وحداتها و تشجع على توظيف كافة المعارف الموجودة لدى العاملين في إطار الارتقاء بتموحياتهم يؤدي إلى إيجاد ميزة تنافسية من خلال تنمية المهارات الإبداعية لدى موظفيها .

- يسهم في ترشيد استهلاك الموارد المختلفة؛ مع خفض التكلفة واستثمار الوقت يؤدي إلى نجاح الخطط في إطار ثقافة المجتمع؛ وعادات وتقاليده البيئة المحيطة .
- يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين ؛ مع تعزيز الأولى ومعالجة الثانية و يكشف عن مجموعة الفرص التي يمكن أن تستثمرها لصالح تحقيق أهدافها و يكشف عن مجموعة التهديدات؛ أو المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها في الحاضر والمستقبل وكيفية مواجهتها.
- يسهم وبشكل مباشر في تنمية وزيادة الخدمات التي تقدمها يرتبط بدورة حياة المؤسسة ككل بداية من مرحلة الظهور ومروراً بمرحلة البقاء والاستمرار ثم الاستقرار ثم السمعة الطيبة ثم مرحلة التنافس مع المؤسسات المناظرة.

2/3- الأهمية التطبيقية: تتمثل فيما تتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج وما تقدمه من توصيات ومقترحات قد تساعد مسؤولي الشركات فيما بعد على معرفة العوامل السلبية والإيجابية في بيئة العمل الداخلية، وما لهذه البيئة من تأثير على مستوى الأداء ومن ثم محاولة القضاء على السلبيات أو الحد منها على أقل تقدير ، تعزيز الإيجابيات للوصول إلى أعلى مستوى من الأداء.

رابعاً: متغيرات الدراسة

- أبعاد بيئة العمل الداخلية

قسم بعض الباحثين ابعاد بيئة العمل الداخلية كما يلي :

* ظروف العمل:

يقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مثل مستوى الإضاءة؛ درجة الحرارة؛ طريقة تصميم المكتب؛ وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشر على العاملين ومستوى أدائهم وحبهم لعملهم أو النفور منه حيث أن ظروف العمل غير المناسبة تؤدي إلى نقص الرضا عن العمل والنفور منه (نسيم؛ 2012) .

* العمل الجماعي: تهتم منظمات الأعمال بدراسة جماعات العمل لأهمية دورها في أداء الأعمال حيث أن دراسة جماعات العمل والتعرف على أنماط سلوكها المختلفة يعتبر حالياً من الضروريات

للحفاظ على الأداء الجيد والسعي لإيجاد بيئة عمل صحية والحفاظ على سلوك الأفراد بشكل متوازن ومستمر حيث تختلف سلوكياتهم كأعضاء في جماعة العمل وبالتالي فدراسة الجماعة تؤدي لمعرفة أنماط السلوك وأثره على أداء الأفراد في العمل وكذا العمل على توجيهها بشكل سليم لتحقيق أهداف المنظمة المرجوة

* الاتصال الإداري: لاشك أن الاتصال الإداري أحد الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أي مؤسسة؛ فهو الذي يعمل على نقل المعلومات بين الإدارات في المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات بعضها البعض؛ ولا يمكن لأي عمل إداري ينجز إنجازا عمليا سليما دون الاعتماد بشكل أو آخر على المعلومات التي يمكن أن تصل في الوقت المناسب وللشخص المناسب إلا في ظل اتصال إداري ناجح ومخطط له وفق أساليب علمية سليمة؛ لهذا أصبح الاتصال الإداري من إحدى القضايا لاشك أن الاتصال الإداري أحد الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أي مؤسسة؛ فهو الذي يعمل على نقل المعلومات بين الإدارات في المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات بعضها البعض ولا يمكن لأي عمل إداري ينجز إنجازا عمليا سليما دون الاعتماد بشكل أو آخر على المعلومات التي يمكن أن تصل في الوقت المناسب وللشخص المناسب إلا في ظل اتصال إداري ناجح ومخطط له وفق أساليب علمية سليمة؛ لهذا أصبح الاتصال الإداري من إحدى القضايا الإدارية والتنظيمية المهمة في المؤسسات

* لحوافز : الحافز هو فرصة أو وسيلة مثل المكافأة والعلاوة وغيرها من الحوافز يوفره أمام الفرد لتثير بما رغبته وتخلق لديه الدافعية من أجل الحصول عليها. وإشباع حاجة يحسن بهما. ويريد إشباعها وهنا لابد من أجل الحصول على الحافز أو الوسيلة ففي المنظمة مثلا يكون السبيل محصورة في الأداء الجيد والسلوك السليم. وبالتالي ربط الحافز بالعمل شيء أساسي لنجاحه في تحقيق غايته وهذا النجاح لا يتوقف على ذلك بل يتطلب أن يكون الحافز متكامل ومتوافقا مع الحاجة أي أنه قادر على إثارتها وتشكيل الدافع. فالرجل العطش مثلا لا يثير دافعيته للسلوك المرغوب سوى كأس من الماء البارد (رضا , 2010) .

* المشاركة في اتخاذ القرار: تتيح المشاركة في صنع القرارات للعاملين فرص إبداء الرأي والأفكار والاقتراحات والتي من شأنهما أن تؤدي إلى تحسين طرق العمل وتقليص الصراع ورفع الروح المعنوية للأفراد والجماعات فالقرار هو جوهر العملية الإدارية ووسيلتها في تحقيق أهداف المنظمة وتكن الأهمية التي توليها المنظمات المختلفة لمسؤولية اتخاذ القرار في أن النشاطات التي تمارسها المنظمات في ظل السباق العلمي التكنولوجي والحضاري المعاصر يتطلب اعتماد الرؤيا العلمية الواضحة في اتخاذ القرار وإسهام كافة العاملين في المنظمة للمشاركة باتخاذ

* خط التكنولوجيا المستخدمة: هي تطبيق المعارف العلمية والتقنية المحصل عليها استعمال التقنيات؛ المعدات والأساليب اللازمة في تصميم؛ تطوير؛ تصنيع المنتجات والخدمات وتي عمليات التسيير واتخاذ القرارات المناسبة .

* الأمن الوظيفي: هو بقاء الفرد موظف في نفس المنظمة بدون انتقاص من الأقدمية؛ أو الأجراء أو حقوق المعاش؛ مما له أثر إيجابي على الانتاجية؛ فهو محدد مهم لصحة العاملين» ورفاهيتهم الجسدية والنفسية؛ والاحتفاظ بالموظفين؛ والرضا الوظيفي؛ الالتزام التنظيمي ؛ الأداء الوظيفي ويعد الأمن الوظيفي من أهم عوامل النجاح في المؤسسات المختلفة؛ فمستوى الانتاجية يزداد بتحقيق الأمن الوظيفي؛ وتقوم فكرته على رفع مستوى الطمأنينة لدى الموظف على المستقبل مما يؤدي إلى تركيز كامل الطاقة الفكرية له على أعمال الوظيفة.

*تحقيق الذات : وذلك من خلال التمكين والمشاركة في اتخاذ القرار تعرف المشاركة على أنها اشتراك عقلي وانفعالي للفرد داخل الجماعة من خلال موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية وأن يشترك في المسؤولية عنها ويعتبر القرار جوهر العملية الإدارية والوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة؛ وتكمن أهميته في أن النشاطات التي تمارسها المنظمة في ظل السباق العلمي والتكنولوجي والحضارة المعاصرة تتطلب اعتماد الرؤيا العلمية الواضحة في اتخاذ القرار ومشاركة كافة العاملين في اتخاذه؛ مما يزيد التزام الأفراد بتنفيذه (حمدونة , 2010)

* إتاحة الفرصة للترقي والتقدم المهني : الترقية هي إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات مرتب أعلى من وظيفته الحالية؛ وتبعاً لذلك سيتم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد. وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية كذاك يمكن اعتبارها من الحوافز المادية؛ لأن الموظف الذي يتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفية الجديدة ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية؛ أو حسب الكفاءة؛ أو كلاهما (المرنخ , 2004).

- أبعاد الأداء الوظيفي

استخدم (الساعدي وآخرون, 2013) الأداء الوظيفي بوصفه متغيراً تابعاً وتعاملت معه من خلال استخدام فقرات لقياسه دون تحديد لأبعاده وهناك بعض الدراسات التي حددت تلك الأبعاد وعليه فإن التركيز هنا سيكون على الدراسات التي تضمنت ذكراً صريحاً لأبعاد الأداء الوظيفي ومنها دراسة (الشليبي وآخرون, 2017) التي استخدمت عدد من الأبعاد تمثلت في نوعية الأداء الذي وصف مقدرة الموظف على القيام بمهام عمله دون أخطاء وتبسيط العمل أو بعبارة أخرى بساطة ووضوح المهام الوظيفية؛ وحجم الأداء أو مقدار العمل المنجز من قبله وسرعة الإنجاز أو مقدرة

الموظف على انجاز مهامه بأقل ما يمكن من وقت وكفاءة الأداء أو تقليل التكاليف اثناء انجاز المهام.

وفي ذات السياق استخدمت دراسة (الشريف، 2017) مجموعة الأبعاد التالية:

الإنجاز في العمل من خلال تأدية مهام العمل اليومي وتجاوزها إلى تقديم المبادرات؛ ودور العلاقات الرئيس والمرؤوس في الدافعية؛ وقدرات العمل وتقييم الأداء وطبيعة الدور الوظيفي ومسؤولياته ووضوح المسؤولية

وفي حين تمثلت أبعاد الأداء الوظيفي في دراسة (أمين، 2017) في سرعة الإنجاز، والرضا الوظيفي والفاعلية فقد اعتمدت دراسة (بلكرمي؛ 2013) التي أجريت بهدف تحديد أثر الأنماط القيادية في الأداء الوظيفي ثلاثة أبعاد لقياس الأداء الوظيفي وهي الرغبة والمقدرة وفرص التقدم الوظيفي؛ والتي يقصد بها توفر الرغبة لدى الموظف بشكل مستمر للقيام بمهام الدور الوظيفي والمقدرة على ذلك في ظل توفر فرص الترقية والتطور الوظيفي له في المنظمة.

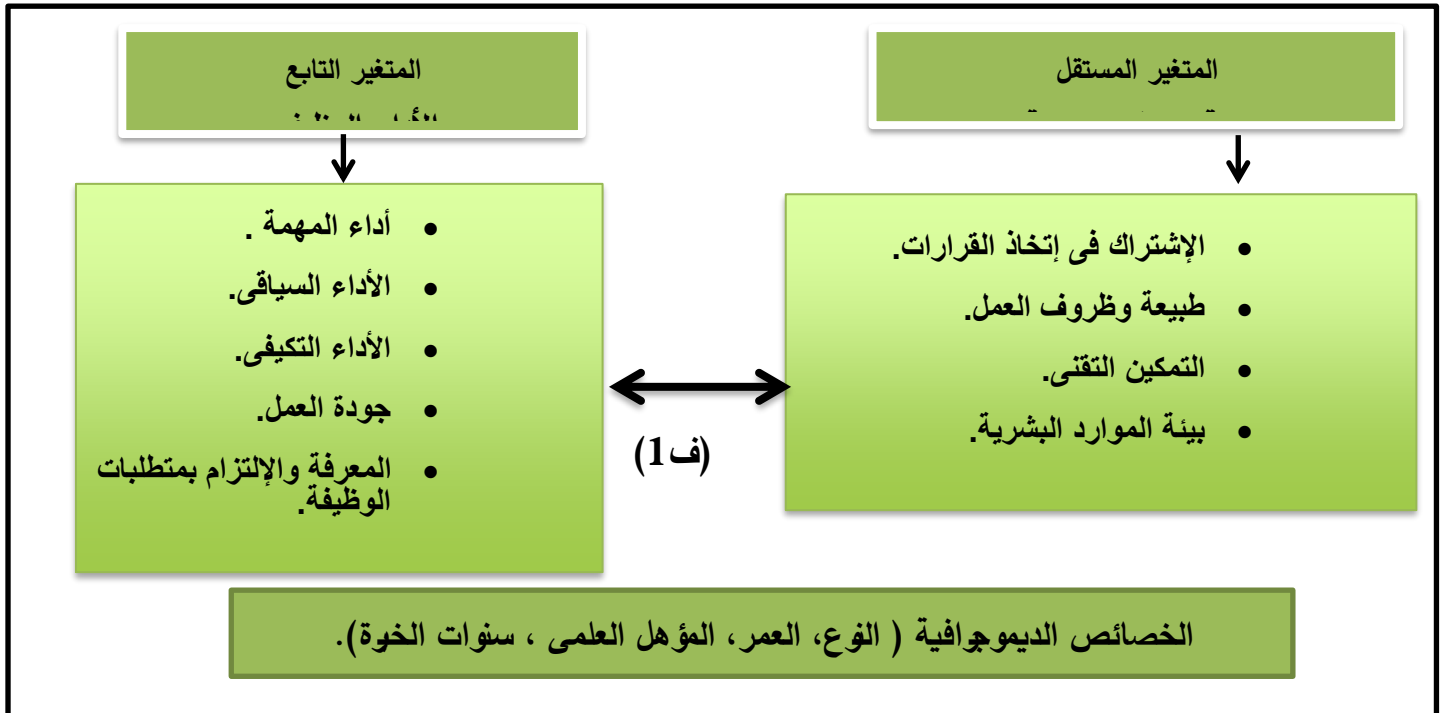
تلخيصاً لما تقدم حول الحديث عن الأداء الوظيفي الذي يجسد المتغير التابع في الدراسة الحالية يمكن القول في سياق تعريف هذا المفهوم أنه يصف المحصلة النهائية لنوعين من المهام التي يقع النوع الأول منها على عاتق جميع العاملين دون استثناء أي أنها مهام اجبارية ومهام أخرى تكون اختيارية يقوم بها بعض العاملين.

ويعرف النوع الأول بأداء المهام ويقصد به أداء المهام التي يتضمنها الوصف الوظيفي للموظف ويشترط لكي يكون أداء الموظف فيها مقبولاً أن يتم تنفيذ تلك المهام بكفاءة ويعرف النوع الثاني بالأداء السياقي وهو المتعلق بأداء مهام إضافية غير مطلوبة من الموظف ولكن قيامه بها يؤدي دوراً مهماً في تحسين بيئة العمل ومن أمثلتها قيام موظف بعد الانتهاء من عمله بمساعدة موظف آخر يحتاج للمساعدة.

وتكمن أهمية الأداء الوظيفي المتميز أنه يساعد على تعزيز مهارات العمل الجماعي وبث روح التعاون بين العاملين والاحساس بالمسؤولية الجماعية؛ بالإضافة إلى ذلك فإن تقييم الأداء الوظيفي يعطي المنظمة فكرة عن حاجة العاملين للتطوير والتدريب ويتأثر الأداء الوظيفي بعدد من العوامل ومنها القيادة الاستراتيجية (القيادة التحويلية والقيادة التبادلية) والانغماس الوظيفي كما بينت بعض الدراسات .

وسوف يعتمد الدراسة الحالية لقياس الأداء الوظيفي على الأبعاد المتمثلة في أداء المهمة ، الأداء السياقي، الأداء الكيفي، جودة العمل، المعرفة والإلتزام بمتطلبات الوظيفة، والتي يمكن توضيحها على النحو التالي: (رفعت، 2017)، (الشيخ، 2009)، (الخطيب، 2011)، (حبيب، 2019)، (مرزوق، خطاب، 2020)

- أداء المهمة : تتمثل فى السلوكيات التي تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحويل المواد الخام إلى سلع أو تلك السلوكيات التي تسهم في توزيع المنتج النهائي أو التي تسهم في تخطيط إنجاز الأنشطة التي من شأنها تحسين كفاءة أداء العمل.
 - الأداء السياقى: يتضمن التعاون ومساعدة الآخرين، وأداء أنشطة ذات دور إضافي طوعاً، والمثابرة بحماس وتصميم إضافي على إكمال المهام بنجاح، والدفاع عن أهداف المنظمة، والالتزام بالسياسات التنظيمية حتى عندما يكون الوضع غير مريح.
 - الأداء الكيفى: يشير إلى قدرة الفرد على تغيير سلوكه لتلبية متطلبات بيئة جديدة، وهذا المفهوم مناسب للشركات التي تواجه ظروف عمل معقدة ومتقلبة بشكل خاص.
 - جودة العمل : ويقصد بها الدقة والإتقان والتمكن الفنى والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وقلة الأخطاء.
 - المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة: وتشمل على المعرفة النظرية والمعرفة الفنية والمهارة المهنية والمعرفة العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
- ويمكن توضيح نموذج الدراسة بالشكل التالى:
- يتمثل النموذج المقترح للدراسة فى المتغيرات الأساسية التى تتناولها الدراسة، ويمكن توضيح النموذج فى الشكل (1/1) التالى :





شكل رقم (1)

المصدر : من إعداد الباحثة

نموذج الدراسة المقترح

خامساً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي وهو التعرف على تأثير بيئة العمل الداخلية في رفع مستوى أداء الموظفين ، وذلك من خلال تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها فيما يلي:
التعرف على تأثير بيئة العمل الداخلية في رفع مستوى أداء الموظفين
ويتحقق الهدف السابق من خلال الأهداف الفرعية التالية :

- التعرف على مظاهر ومكونات البيئة الداخلية .
- التعرف مستويات الأداء الوظيفي الفعلية للموظفين .
- استكشاف العلاقة بين بيئة العمل الداخلية و الأداء الوظيفي .
- تحديد تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي في بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية . وتتفرع منها الأسئلة الآتية :-
- التعرف على مدى تأثير الإشتراك في إتخاذ القرارات كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين .
- التعرف على مدى تأثير طبيعة وظروف العمل كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.
- التعرف على تأثير التمكين التقني كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.
- التعرف على تأثير بيئة الموارد البشرية كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.

سادساً: تساؤلات الدراسة

البحث هو عملية استكشافية تستهدف الحصول على معلومات جديدة أو تحليل الحقائق المعروفة بطريقة أعمق وأوسع. وتتضمن مسائل البحث العديد من العوامل والجوانب المختلفة التي يجب معرفتها وفهمها لتحقيق النتائج المطلوبة.

أحد أهم جوانب البحث هو تحديد الموضوع الذي يرغب الشخص في دراسته. يجب أن يكون الموضوع محددًا وواضحًا للباحث للتركيز على الجوانب الرئيسية وتحقيق الهدف المطلوب. يجب أن يكون الموضوع محددًا بما يكفي لتحديد المشكلة التي يجب حلها أو الفرضية التي يجب إثباتها. ومن أجل تحديد الموضوع المناسب، يمكن للباحثين الاعتماد على العديد من الأدوات والمصادر. يمكن الاستفادة من الإنترنت، والمكتبات، والأرشيفات، والمختبرات، والمقابلات، والمسوحات والدراسات السابقة. وعند البحث عن موضوع معين، يجب أن يتم تقييم جودة ومصداقية المصادر المستخدمة.

بعد تحديد الموضوع والمصادر المناسبة، يجب على الباحثين تحديد الأسئلة الرئيسية التي يريدون الإجابة عليها وتفصيل العوامل ذات الصلة التي يجب التركيز عليها. ومن ثم تعريف الفرضيات والتي يجب إثباتها أو نفيها. وبعد تحديد الأسئلة الرئيسية والتركيز على العوامل ذات الصلة، يجب على الباحثين تحديد منهج البحث الذي يناسب الموضوع والأسئلة المحددة. يمكن استخدام الأساليب الكمية والنوعية، والعرضية، والتجريبية، والاستقرائية، والمرجعية.

وبعد اختيار منهج البحث، يجب على الباحثين تحديد العينة المناسبة التي يجب دراستها. يمكن استخدام العينات المجانية أو العينات المختارة عشوائيًا أو المتحكممة أو العينات المؤكدة. وعند جمع البيانات، يجب تحليلها بدقة باستخدام الأساليب الإحصائية والتحليلية. يجب على الباحثين تحليل البيانات للتحقق من الفرضيات المطروحة وإثباتها أو نفيها.

وأخيرًا، يجب على الباحثين تقديم النتائج والتوصيات المستندة إلى الأدلة العلمية والتي تشير إلى الحلول الممكنة والتحسينات المطلوبة. ومن ثم، يجب على الباحثين تحرير تقرير البحث الذي يعرض النتائج والتوصيات بشكل مفصل وواضح.

وبالنهاية، يجب على الباحثين أن يكونوا على دراية تامة بالمسائل البحثية والتقنيات اللازمة لتحقيق النتائج المطلوبة. كما يجب أن يكونوا على استعداد لتحليل وتفسير البيانات بدقة وإعداد تقرير البحث الذي يعرض النتائج بشكل واضح وشامل.

ويتمثل التسؤل الرئيسي للدراسة في التعرف على أثر البيئة الداخلية على الأداء الوظيفي في بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية، ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية والتي تتمثل فيما يلي:

- ماهي أهم مظاهر ومكونات البيئة الداخلية ؟
- ماهي مستويات الأداء الوظيفي الفعلية للموظفين ؟
- ماهي طبيعة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية و الأداء الوظيفي ؟
- ما مستوي البيئة الداخلية في البنك ؟
- ما مستويات الأداء الوظيفي الفعلية للعاملين ؟
- هل هناك تأثير لبيئة العمل الداخلية علي الأداء الوظيفي؟
- ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي في بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية ما مدى تأثير الإستراك في إتخاذ القرارات كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين .
- ما مدى تأثير طبيعة وظروف العمل كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.
- ما مدى تأثير التمكين التقني كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.
- ما مدى تأثير بيئة الموارد البشرية كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.

سابعاً: فروض الدراسة

فروض الدراسة هي جزء أساسي من التعليم، حيث تتيح للطلاب فرصة للتعلم والتطبيق العملي للمفاهيم والمعلومات التي تم تعليمها في الفصل. وبالتالي، فإن أداء الفروض الدراسية يمثل جزءاً هاماً من النجاح الأكاديمي للطلاب.

تختلف الفروض الدراسية من مدرسة إلى أخرى ومن مادة إلى أخرى، وتشمل الأسئلة المتعددة الخيارات، والأسئلة المفتوحة، والتعليقات على الفصل، والأوراق البحثية، والمشاريع، والتقارير، والعروض التقديمية، وغيرها. وغالبًا ما تمنح الفروض الدراسية درجاتًا تساعد في تحديد النجاح الأكاديمي للطلاب، وهذا يؤثر في تقييم الأداء العام للطلاب في المادة.

يمكن أن يعزى الهدف العام للفروض الدراسية إلى مساعدة الطلاب على تحسين مهاراتهم في البحث والتحليل، وتطوير قدراتهم في التعلم الذاتي والإبداع، وتحسين ثقافتهم العامة وتوسيع معرفتهم في مواضيع محددة. وبالإضافة إلى ذلك، تشكل الفروض الدراسية فرصة للمعلمين لتقييم مدى فهم الطلاب للمفاهيم التي تم تعليمها ولتحديد المناطق التي يحتاج الطلاب إلى تحسينها.

وأحد أهم النصائح للطلاب لتحسين أدائهم في الفروض الدراسية هو التحضير جيدًا لها. يجب على الطلاب قراءة المواد التي تم تعليمها في الفصل والبحث عن المعلومات الإضافية من مصادر متعددة، وإعداد خطة لإنجاز الفرض في الوقت المحدد. ويجب على الطلاب أيضًا تأكيد فهمهم للأسئلة والمتطلبات المطلوبة في الفرض والتأكد من تنفيذها بشكل صحيح.

ومن المهم أيضًا أن يتمتع الطلاب بمهارات تنظيمية جيدة، مثل إدارة الوقت والتخطيط الجيد، وذلك لتحسين أدائهم في الفروض الدراسية. يمكن أن يساعد التحضير المبكر والتنظيم الجيد في تقليل الضغط التي يمكن أن يشعر بها الطلاب وتحسين نوعية العمل الذي ينتج عنهم.

وفي النهاية، يمكن القول إن الفروض الدراسية هي فرصة للطلاب لتعزيز مهاراتهم الأكاديمية وتطويرها. وبالتالي، فإن أداء الفروض الدراسية يمثل جزءًا هامًا من النجاح الأكاديمي للطلاب. ومن أجل تحقيق النجاح في الفروض الدراسية، يجب على الطلاب التحضير بشكل جيد وإظهار مهارات التنظيم وإدارة الوقت لتحقيق أفضل النتائج.

اعتمد الباحثة عند صياغة فروض الدراسة على نتائج الدراسة الاستطلاعية والدراسات السابقة التي تم تناولها ، والمقابلات الشخصية التي تم مقابلتها مع بعض العاملين ، وفى ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها ، تم صياغة فروض الدراسة فى ضوء الفرض العدم لإختبار الفرضيات التالية:

- **الفرض الأول:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية و مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.
- **الفرض الثاني:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل الداخلية على أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين .
- **الفرض الثالث:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين تبعاً للعوامل الديموغرافية (الحالة الاجتماعية، النوع، المؤهل الدراسي، مجال التخصص، مدة سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).
- **الفرض الرابع:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات العاملين بالبنك محل الدراسة للأبعاد الخاصة ببيئة العمل وفقاً للمتغيرات الديموغرافية التالية (الحالة الاجتماعية، النوع، المؤهل الدراسي، مجال التخصص، مدة سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).

ثامناً: المنطلقات النظرية للبحث

1/8- المنطلقات النظرية للمتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية)

- مفهوم بيئة العمل الداخلية

تُعطي البيئة الداخلية للمؤسسة ميزة تنافسية تجعلها منفردة في أساليبها وطرق عملها وبالتالي في أدائها لتحقيق أهدافها فهي تتمثل بمجموعة المكونات؛ والعوامل؛ والمتغيرات المادية؛ والمعرفية؛ والتنظيمية؛ إذ تُمثل المستوى البيئي التنظيمي الداخلي بشكل دقيق بالتطبيقات الإدارية؛ والتنظيمية؛ لذلك فإن اختلاف البيئة الداخلية؛ يتجسد في مقدرتها في نواحي قوتها أو ضعفها في بيئتها والتي تصبح محدداً أساسياً لاستثمار الفرص (مساعدة , 2017).

وعرفها (الزيادين , 2016) بأنها الأبعاد التنظيمية؛ والإدارية الداخلية للمؤسسة؛ والتي تُحدد خصائصها الداخلية؛ وتميزها عن غيرها من المؤسسات وبيئة العمل الداخلية تشمل المكونات والعناصر داخل المؤسسة؛ والتي أصبحت هدفاً أساسياً تسعى إليه لتحقيق من خلاله التحسين المطلوب؛ وبالتالي الوصول إلى ميزة تنافسية بين المؤسسات (أبورمان , 2017) , ويتوقف نجاح المؤسسة في إدارة أعمالها على المعرفة السليمة لطبيعة

كما تُعد بيئة العمل الداخلية من أهم التحديات التي يجب على كل مؤسسة التركيز عليها وإعداد الخطط لمواجهتها مما ينعكس إيجاباً على تحسينها وبالتالي يزداد تفاعل العاملين معها إذ أن عدم التركيز على تطوير بيئة العمل الداخلية وتحسينها يسبب انخفاضاً في الفاعلية التنظيمية نتيجة لشعورهم بالإحباط داخلها التي لا تشجع على العطاء والإبداع مما يُؤثر في التزامهم نحو المؤسسة بطريقة سلبية (أبو قمر , 2015).

و مما سبق يتضح لنا ان تعريف البيئة الداخلية هو كل ما يحيط الموظف من أشياء حسيه او معنويه و تكون المؤسسة دور أساسي في تغييرها او تحسينها كالأثاث و الحرارة و المنظر العام و الاجازات و الحوافز و ما يماثلها .

- أنواع بيئة العمل الداخلية

تنقسم بيئة العمل الداخلية إلى عدة أنواع كما أوضحها (دهان وقريشي , 2017) كالآتي:

1. البيئة التنظيمية: وتشمل الأنظمة؛ والإجراءات ؛ وأنماط القيادة والعلاقات السائدة؛ والقيم والاتجاهات داخل التنظيمات الإدارية وكذلك ضغوط العمل.
2. البيئة الوظيفية: وتشمل كل ما يتعلق بالعاملين من أجور وحوافز وسياسات إدارة الموارد البشرية؛ من تعيين ووصف للوظائف؛ وتصنيفها.
3. البيئة المادية: وتشمل المكونات المادية المؤثرة في بيئة العمل الداخلية كالضوضاء؛ ودرجة الحرارة؛ وتصميم المكاتب؛ والأدوات المكتبية.
4. البيئة التقنية: وتشمل التقنيات والتكنولوجيا الحديثة التي تسر أداء العمل في المؤسسات.

وقد أضاف (منصور, 2014) أن بيئة العمل الداخلية تشمل في مضمونها الآتي:

1. البيئة التنظيمية: وهي تعبر عن الموقف الاجتماعي الذي تتم العلاقات فيه بين الأفراد والقواعد التنظيمية في المؤسسة؛ وكذلك الممارسات؛ والاتصالات.
 2. البيئة الوظيفية: وهي تعبر عن مدى مشاركة الأفراد في تقرير أهداف المؤسسة؛ ومدى مناسبة برامج تخطيط القوى العاملة وتحديد الوظائف والمسؤوليات.
- ومن وجهة النظر الإدارية يتكون البناء الداخلي للمؤسسة من الأبعاد الآتية: كما ذكرها (الجعافرة , 2003) وهي كالآتي:**

- 1 . التنظيم الرسمي: ويشمل البناء التنظيمي للمؤسسة؛ والقوانين وخطوط الاتصال؛ ومراقبة أداء العمل؛ وتقويمه.
 2. أساليب الإدارة: فهي توجه الجهود نحو تحقيق الهدف؛ وكذلك الإشراف على أداء العمل والتي تُعد جزءاً من التنظيم الرسمي داخل المؤسسة لرسم سياساتها.
 3. البيئة التكنولوجية والتقنية: وتشمل طرق العمل؛ والجوانب الفنية داخل المؤسسة.
 4. الموارد البشرية: وتشمل العاملين مع بعضهم بعضاً والجماعات؛ ويكون أساسها العلاقات الشخصية؛ وكذلك إشباع الاحتياجات الاجتماعية للعاملين .
- كما يمكن تصنيف بيئة العمل الداخلية وفقاً لخطوط انسياب السلطة ودرجة المركزية والنمط القيادي والثقافة التنظيمية السائدة كما أشار إليها (دهان وقريشي , 2017) كالآتي:**

1. البيئة الجامدة: وهي البيئة التي تتسم بقلّة تفويض السلطة والاتصال من أعلى إلى أسفل في الهيكل التنظيمي الهرمي التقليدي وهذه البيئة تقلل الإبداع.

2. البيئة المرنة: وهي البيئة التي تشجع على الإبداع والتوسع في تفويض السلطة والاعتماد على اللامركزية وسريان خطوط السلطة والاتصال من جميع الاتجاهات في الهيكل التنظيمي المصفوفي .

- أهمية بيئة العمل الداخلية

يُعد موضوع بيئة العمل الداخلية من الموضوعات الحديثة التي انتشرت مؤخراً في الدراسات الإدارية؛ إذ تُمثل المستوى التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدد بالتطبيقات الإدارية؛ والتنظيمية للمؤسسة (الزيادين , 2016).

وأوضح (القطامين , 2009) أهمية التوازن في عناصر البيئة الداخلية للمؤسسة لأن الهدف الرئيس لدراسة بيئتها الداخلية هو تحديد العوامل الاستراتيجية فيها والتي تتكون من عوامل القوة والضعف كالبناء التنظيمي؛ والموارد؛ والثقافة التنظيمية؛ والتي تُشكل مطلباً مهماً من مُتطلبات نجاح الإدارة الاستراتيجية؛ والهيكل التنظيمي؛ الذي يُحدد الأنماط الإدارية الخاصة بها والمسؤوليات والصلاحيات؛ وكذلك الثقافة التنظيمية؛ والتي تتكون من مجموعة القواسم المشتركة بين أعضائها.

تهتم المؤسسات الحديثة بدراسة بيئة العمل الداخلية لتحقيق أهدافها والتي تمتاز بتعدد أغراضها مما تستوجب عليها توسيع امكانياتها المادية؛ والبشرية؛ المتاحة لتستقطب الخبرات والكفاءات للعمل لديها (الصحن , 2015).

كذلك فإن دراسة المؤسسة للبيئة الداخلية» وهي الجزئية الممثلة لها تُساعد على فهم العاملين لديها وزيادة دافعيتهم للعمل» فهي الأساس الدافع للإبداع» وبالتالي السعي لتطوير الأداء؛ والتي تُعد من أهم التحديات التي يجب على كل مؤسسة التركيز عليها وإعداد خطط لمواجهةها من خلال الاستراتيجيات المستقبلية.

وأوضح (الصميدعي ويوسف , 2007) أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية على النحو الآتي:

1. تهدف دراسة البيئة الداخلية التنظيمية إلى إيجاد نوع من التوافق والانسجام مع الظروف والتغيرات التي تنسم فيها البيئة؛ والتي قد تكون مصدر تهديد؛ لوجود المؤسسة.
 2. تمثل البيئة الداخلية التنظيمية المجال الخصب الذي تولد فيه الفرص والتي تمثل مجال جذب لأنشطة المؤسسة ؛ وأساساً لنموها لتستثمر بالشكل الأمثل.
 3. توفر دراسة البيئة الداخلية التنظيمية للمؤسسة المعلومات الضرورية؛ التي تعمل على أساسها للتكيف معها.
- كما ذكر (دهان وقرشي , 2017) أن لبيئة العمل الداخلية دور مهم في التأثير على مخرجات العاملين في المؤسسات؛ والتي تقوم ببناء؛ وبلورة السلوك الوظيفي والأخلاقي له من حيث تعديل سلوكهم في مواقع عملهم؛ وفيما يأتي أهمية بيئة العمل الداخلية في المؤسسات:

1. تتوقف فاعلية وكفاءة الأداء الفردي والمؤسسي على مدى تأثير المناخ السائد في بيئة العمل الداخلية على اتخاذ القرارات والاتجاهات داخل المؤسسة .

2. إن تحديد طبيعة المناخ السائد في بيئة العمل الداخلية لأي مؤسسة يتم في التعرف إلى طبيعة السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات.

3. لبيئة العمل الداخلية دوراً مهماً في عملية التطوير التنظيمي؛ فهي مؤشر يمكن من خلاله قياس مدى رضا الأفراد.

ونتيجة لذلك أصبحت المؤسسات تُبدي اهتمامها ببيئة العمل الداخلية لها وتعطيها الأولوية؛ والتي تُعد أحد المتغيرات المهمة؛ ومن أجل ذلك لا بد أن تجري تحسينات على بيئتها الداخلية وأن تعمل باستمرار على تحسين أوضاعها وتوفير ظروف جيدة تجعلها قادرة مواكبة التغيرات؛ مما يجعلها قادرة على النمو والبقاء

- عناصر بيئة العمل الداخلية

يجب أن تُبنى البيئة الداخلية على أساس سلوكي؛ والتي من ضمنها العوامل الثقافية والاجتماعية داخل المؤسسة؛ والتي تأخذ بعين الاعتبار وضع الخطط الاستراتيجية؛ واتخاذ القرارات؛ فمنهم من يحددها كالبنا التنظيمي؛ والتكنولوجيا والثقافة التنظيمية (المعاينة، 2006).

وأوضح (القطامين , 2009) أن لتحقيق التوازن في عناصر البيئة الداخلية للمؤسسة ؛ كان لا بد من دراسة البيئة الداخلية ؛ لتحديد العوامل الاستراتيجية فيها والتي ستشكل مطلباً مهماً لنجاح الإدارة الاستراتيجية فيها لأن نجاحها في إدارتها الاستراتيجية يعتمد على تعظيم نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف في هيكلها التنظيمي؛ وثقافتها التنظيمية السائدة؛ وفي الإمكانيات المتاحة ومواردها في بيئتها الداخلية؛ والتي تشكل عوامل القوة وعوامل الضعف في عناصرها.

وينظر إلى عناصر بيئة العمل الداخلية من عدة زوايا طبقاً لاختلاف البيئات التي يتم البحث حولها فمنهم من يرى عناصر بيئة العمل الداخلية تتمثل في أسلوب الإشراف والحوافز ومنهم من يراها من خلال الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية السائدة؛ والقيم؛ والمعتقدات؛ والموارد المادية والبشرية؛ والمالية والتكنولوجية المستخدمة (الزيادين , 2016).

و يمكن تقسيم عناصر البيئة الداخلية الي الاتي :

1. الهيكل التنظيمي :

يُعرف الهيكل التنظيمي بأنه الآلية الرسمية التي يتم من خلالها إدارة المؤسسة عبر تحديد خطوط السلطة؛ والاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين وبيّن الوحدات الإدارية المختلفة؛ التي تعمل معاً على تحقيق أهدافها ويحتوي على تقسيمات تنظيمية؛ ووحدات مختلفة ووجود مهمات محددة؛ وكذلك نطاق الإشراف وخطوط السلطة؛ والمسؤولية ومواقع اتخاذ القرار (العميان , 2005).

وعرفة (حريم , 2010) بأنه إطار يوضح أدوار الأفراد والجماعات والمسؤول الذي يتبع له الفرد؛ وما يتمتع به من سلطة اتخاذ قرار والربط بين مختلف الأفراد والجماعات؛ لتعمل معاً في وحدة متكاملة؛ لتحقيق أهداف المؤسسة ويُحدد الهيكل التنظيمي الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية فيها كما يُحدد المسؤوليات؛ والصلاحيات وينظمها بحيث تتوجه الجهود لتحقيق أهداف المؤسسة؛ والذي يُعد عامل متغير بناءً على متطلبات

الاستراتيجية ويجب أن يكون متوافقاً معها الا أنه من الممكن وضعها في ثلاثة أشكال رئيسة ذكرها (القطامين, 2009) كالآتي:

أ. الهيكل التنظيمي البسيط :

يتكون الهيكل التنظيمي البسيط من مستويين إداريين فقط فالمدير العام يشغل مستوى الإدارة العليا بينما يرتبط العاملان به مباشرة؛ وهذا الشكل من الهياكل التنظيمية يناسب المؤسسات الهيكل التنظيمي البسيط.

ب. الهيكل التنظيمي حسب الوظائف :

يعتمد الهيكل التنظيمي حسب الوظائف على تقسيم العمل في المؤسسة على أسس تخصصية؛ إذ يتم إضافة مستوى إداري جديد بين المدير العام والعاملين فضلاً عن أن العمل يُدار عليه مباشرة من قبل مستوى من المدراء المتخصصين؛ الذين يرتبطون مباشرة بالمدير العام؛ وهذا الشكل من التنظيم المؤسسي يناسب المؤسسات الكبيرة نسبياً؛ فهو يتطلب جهوداً كبيرة من قبل الإدارة.

ج. الهيكل التنظيمي حسب وحدات العمل الاستراتيجية :

يناسب هذا الشكل من الهياكل التنظيمية المؤسسات متعددة المنتجات؛ وعلى أساس وحدات العمل الاستراتيجية؛ وكل وحدة عمل استراتيجية لديها مديراً مسؤولاً عن إدارتها يرتبط به مباشرة مدراء متخصصين وتعمل جميع الوحدات الإدارية تحت مظلة الإدارة العليا إذ تتصف العملية الإدارية فيها بالتعقيد وهذه المؤسسات بيئة مناسبة لتبني الإدارة الاستراتيجية .

- أبعاد بيئة العمل الداخلية

قسم بعض الباحثين ابعاد بيئة العمل الداخلية كما يلي :

1. ظروف العمل:

يقصد بها الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مثل مستوى الإضاءة؛ درجة الحرارة؛ طريقة تصميم المكتب؛ وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشر على العاملين ومستوى أدائهم وحجم عملهم أو النفور منه حيث أن ظروف العمل غير المناسبة تؤدي إلى نقص الرضا عن العمل والنفور منه (نسيم؛ 2012) .

2. العمل الجماعي: تهتم منظمات الأعمال بدراسة جماعات العمل لأهمية دورها في أداء الأعمال حيث أن دراسة جماعات العمل والتعرف على أنماط سلوكها المختلفة يعتبر حالياً من الضروريات للحفاظ على الأداء الجيد والسعي لإيجاد بيئة عمل صحية والحفاظ على سلوك الأفراد بشكل متوازن ومستمر حيث تختلف سلوكياتهم كأعضاء في جماعة العمل وبالتالي فدراسة الجماعة تؤدي لمعرفة أنماط السلوك وأثره على أداء الأفراد في العمل وكذا العمل على توجيهها بشكل سليم لتحقيق أهداف المنظمة المرجوة

3. الاتصال الإداري: لاشك أن الاتصال الإداري أحد الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أي مؤسسة؛ فهو الذي يعمل على نقل المعلومات بين الإدارات في المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات بعضها البعض؛ ولا يمكن لأي عمل إداري ينجز إنجازاً عملياً سليماً دون الاعتماد بشكل أو آخر على المعلومات التي يمكن أن تصل في الوقت المناسب وللشخص المناسب إلا في ظل اتصال إداري ناجح ومخطط له وفق أساليب علمية سليمة؛ لهذا أصبح الاتصال الإداري من إحدى القضايا

لاشك أن الاتصال الإداري أحد الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أي مؤسسة؛ فهو الذي يعمل على نقل المعلومات بين الإدارات في المؤسسة الواحدة وبين المؤسسات بعضها البعض ولا يمكن لأي عمل إداري ينجز إنجازا عمليا سليما دون الاعتماد بشكل أو آخر على المعلومات التي يمكن أن تصل في الوقت المناسب وللشخص المناسب إلا في ظل اتصال إداري ناجح ومخطط له وفق أساليب علمي سليمة؛ لهذا أصبح الاتصال الإداري من إحدى القضايا الإدارية والتنظيمية المهمة في المؤسسات

4. الحوافز : الحافز هو فرصة أو وسيلة مثل المكافأة والعلاوة وغيرها من الحوافز توفره أمام الفرد لتثير بما رغبته وتخلق لديه الدافعية من أجل الحصول عليها. وإشباع حاجة يحسن بهما. ويريد إشباعها وهنا لابد من أجل الحصول على الحافز أو الوسيلة ففي المنظمة مثلا يكون السبيل محصورة في الأداء الجيد والسلوك السليم. وبالتالي ربط الحافز بالعمل شيء أساسي لنجاحه في تحقيق غايته وهذا النجاح لا يتوقف على ذلك بل يتطلب أن يكون الحافز متكاملًا ومتوافقًا مع الحاجة أي أنه قادر على إثارتها وتشكيل الدافع. فالرجل العطش مثلا لا يثير دافعيته للسلوك المرغوب سوى كأس من الماء البارد (رضا , 2010) .

5. المشاركة في اتخاذ القرار: تتيح المشاركة في صنع القرارات للعاملين فرص إبداء الرأي والأفكار والاقتراحات والتي من شأنهما أن تؤدي إلى تحسين طرق العمل وتقليص الصراع ورفع الروح المعنوية للأفراد والجماعات فالقرار هو جوهر العملية الإدارية ووسيلتها في تحقيق أهداف المنظمة وتكن الأهمية التي توليها المنظمات المختلفة لمسؤولية اتخاذ القرار في أن النشاطات التي تمارسها المنظمات في ظل السباق العلمي التكنولوجي والحضاري المعاصر يتطلب اعتماد الرؤيا العلمية الواضحة في اتخاذ القرار وإسهام كافة العاملين في المنظمة للمشاركة باتخاذ

6. خط التكنولوجيا المستخدمة: هي تطبيق المعارف العلمية والتقنية المحصل عليها استعمال التقنيات؛ المعدات والأساليب اللازمة في تصميم؛ تطوير؛ تصنيع المنتجات والخدمات وتي عمليات التسيير واتخاذ القرارات المناسبة .

7. الأمن الوظيفي: هو بقاء الفرد موظف في نفس المنظمة بدون انتقاص من الأقدمية؛ أو الأجراء أو حقوق المعاش؛ مما له أثر إيجابي على الانتاجية؛ فهو محدد مهم لصحة العاملين» ورفاهيتهم الجسدية والنفسية؛ والاحتفاظ بالموظفين؛ والرضا الوظيفي؛ الالتزام التنظيمي ؛ الأداء الوظيفي ويعد الأمن الوظيفي من أهم عوامل النجاح في المؤسسات المختلفة؛ فمستوى الانتاجية يزداد بتحقيق الأمن الوظيفي؛ وتقوم فكرته على رفع مستوى الطمأنينة لدى الموظف على المستقبل مما يؤدي إلى تركيز كامل الطاقة الفكرية له على أعمال الوظيفة.

8. تحقيق الذات : وذلك من خلال التمكين والمشاركة في اتخاذ القرار تعرف المشاركة على أنها اشتراك عقلي وانفعالي للفرد داخل الجماعة من خلال موقف جماعي يشجعه على المشاركة والمساهمة في الأهداف الجماعية وأن يشترك في المسؤولية عنها ويعتبر القرار جوهر العملية الإدارية والوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف المنظمة؛ وتكمن أهميته في أن النشاطات التي تمارسها المنظمة في ظل السباق العلمي والتكنولوجي والحضارة المعاصرة تتطلب اعتماد الرؤيا العلمية الواضحة في اتخاذ القرار ومشاركة كافة العاملين في اتخاذه؛ مما يزيد التزام الأفراد بتنفيذه (حمدونة , 2010)

9. إتاحة الفرصة للتقدم المهني : الترقية هي إعادة تعيين الفرد في وظيفة ذات مرتب أعلى من وظيفته الحالية؛ وتبعاً لذلك سيتم إعادة تحديد واجبات ومسؤوليات الفرد. وتعتبر الترقية من الحوافز المعنوية كذاك يمكن اعتبارها من الحوافز المادية؛ لأن الموظف الذي يتم ترقيته غالباً ما يزداد راتبه بسبب شغله الوظيفية الجديدة ويمكن أن يرقى الفرد حسب الأقدمية؛ أو حسب الكفاءة؛ أو كلاهما (المرنخ , 2004).

و هناك بعض الباحثين قسم ابعاد البيئة بمفهومها المادي البحت حيث قسمها الي بعدين أساسيا كما يلي :

البعد الاول التصميم المعماري

1. مفهوم التصميم المعماري : يعرف التصميم المعماري بأنه الفن العلمي لإقامة المباني بحيث تتوفر فيها شروط الانتفاع والمتانة والجمال والاقتصاد؛ وتفي بحاجات الناس المادية والنفسية والروحية الفردية والجماعية (عرار؛ 2013)؛ فالتصميم المعماري الجيد هو الذي يحقق الأهداف الوظيفية له بشكل جيد بما يتناسب مع متطلبات المستخدمين وتمتاز فراغاته الداخلية بالراحة والفائدة

2. أهمية التصميم المعماري : إن تصميم الفراغات المعمارية لها أثر في السلوك الإنساني؛ من خلال توفير المتطلبات الطبيعية للإنسان من إضاءة طبيعية وحرارة وتهوية وراحة صوتية ومناظر خارجية بينت الدراسات أن كل من التصميم الفاعل لمكان العمل والإدارة الفاعلة تؤديان دوراً رئيسياً في تعزيز إنتاجية الموظفين وتحسين أدائهم

3. عوامل التصميم المعماري : تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها إن الإنسان هو مقياس لكل الأشياء ؛ ويعد الهدف الرئيس من تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها هو تحقيق الانسجام والتوازن ما بين الإنسان والبيئة المحيطة به فتخطيط الفراغات وتصميمها يتم تبعاً للوظيفة والأشكال والأنماط الإدارية ونشاط المنظمة؛ مع مراعاة طبيعة العمل والنشاط. وتشمل هذه الفراغات فراغات المكاتب , فراغات الاجتماعات , الخصوصية و يجب مراعاة تحقيق الخصوصية للعاملين بما يحقق لهم الخصوصية السمعية والبصرية؛ وبالوقت نفسه سهولة في التواصل فيما بينهم؛ حيث إن أماكن العمل المكتظة والتي تحرم الفرد من الخصوصية قد تضر بإنتاجية العمل (ريجيو؛ 1999) ويستخدم في تصميم الفراغات المكتبية الأنماط الآتية :

أ. نمط المكاتب المفتوحة: وتُزال فيها الحواجز والقواطع والجدران بين الفراغات المعمارية كلها أو بعضها وتعطي شعوراً بالاتساع (عرار؛ 2013). كما تساعد على سهولة الإشراف؛ وإعطاء المراقبين فرصة أكبر؛ لمتابعة العاملين؛ وزيادة الاتصال والتواصل؛ مما يشجع على التعاون والإبداع ورغم أن المكاتب المفتوحة هي أقل تكلفة من المكاتب المغلقة وتعد أكثر فاعلية في التدفئة والتبريد من المكاتب المغلقة؛ إلا أن فقدان الإنتاجية؛ وتراجع الأداء بسبب انعدام الخصوصية والتشتت وانعدام التركيز يلغي تلك المكاسب

ب. نمط المكاتب المغلقة: ويستخدم هذا النمط في أماكن العمل التي تتطلب الهدوء والتركيز ويناسب الأعمال التي تتطلب السرية والدقة أو تحتاج إلى هدوء؛ ويتحدد فيه لكل وظيفة فراغ معماري مستقل عن الفراغات المعمارية الأخرى (عرار, 2013)

البعد الثاني التصميم الداخلي

1. مفهومه: يعرف التصميم الداخلي على أنه فن معالجة الفراغات والمساحات وأبعادها بطريقة تستغل عناصر التصميم جميعها على نحو جمالي يساعد على العمل داخل المبنى أو هو وضع الحلول المناسبة لكافة الصعوبات في مجال الحركة في الفراغ وسهولة استخدام ما يشتمل عليه من أثاث وتجهيزات وجعل هذا الفراغ مريحاً وهادئاً ومميزاً بالشروط والمقاييس الجمالية وأساليب المتعة والبهجة (البياتي, 2005)

2. أهمية التصميم الداخلي لمكان العمل : بناء على دراسة (بيكر « 1981) أن التصميم الداخلي لمكان العمل هو عامل أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين؛ لهذا فإن المنظمات تقوم بشكل متزايد باستخدام التصميم الداخلي لمكان العمل كأداة مساعدة في جذب والموظفين ذوي الجودة العالية واستبقائهم

3. عوامل التصميم الداخلي:

أ. الأثاث : يعد الأثاث عاملاً رئيساً ومهماً في تصميم الفراغات الداخلية؛ فالهدف من وجود الأثاث هو توفير ما يحتاجه الإنسان من متطلبات وظيفية أدائية بالشكل الأمثل ضمن البيئة التي يعيش فيها لذلك فإن دراسة أعضاء جسم الإنسان من الناحية التركيبية وقياساته وإمكاناته الحركية ودراسة العلاقة التي تربطه بالبيئة المحيطة به ضمن الفضاءات المختلفة وكيفية التعامل معها تعد من أبرز المعايير وأهمها التي يجب الأخذ بها لهذا ظهر علم الهندسة البشرية الذي اهتم بالإنسان وخصائصه وقدراته فعملت الهندسة البشرية على تهيئة كل ما يحيط بالإنسان في بيئة عمله من معدات وآلات بالشكل الذي يوائم مع قدراته وإمكاناته؛ فالبيئة التي يعمل فيها الفرد ليست البيئة المحيطة بالفرد أو المكان الذي يتواجد فيه الفرد فقط؛ بل تشمل الأدوات والمواد ونظم عمله جميعاً؛ وعلاقتها بطبيعة الإنسان من حيث قدراته وإمكاناته (محمود؛ 2013) وتختلف المصطلحات التي أشار إليها الباحثون في الهندسة البشرية؛ منها هندسة العوامل البشرية , هندسة علم النفس , الهندسة البشرية , هندسة الأداء البشري

فالهندسة البشرية هي علم يهتم بتحقيق المواءمة بين كل ما يحيط بالإنسان في بيئة العمل من معدات وآليات ومكانن وأجهزة وأثاث وبين قياسات جسم الإنسان وقدراته وذلك لضمان راحته؛ والحفاظ على صحته؛ مما يؤثر في تحسين أدائه ورفع إنتاجيته في عمله لينعكس ذلك إيجابية في مستوى أداء المنظمة

ب. الإضاءة الطبيعية : وهي الإضاءة التي تأتي من مصادر طبيعية؛ وتعد الشمس هي المصدر الرئيس لها حيث تتبدل الإضاءة الطبيعية باختلاف الوقت والطقس والفصل وتحقق الراحة النفسية للإنسان وتعد أفضل أنواع الإضاءة والأكثر ملاءمة فيزيولوجية للإنسان؛ وذلك لما لها من أثر كبير في وضوح الرؤية والتمييز بين الألوان؛ مما يؤدي إلى أداء العمل بكفاءة أفضل (محمود, 2013) ولقد بينت الدراسات أن الإضاءة الطبيعية تعطي الفراغات المعمارية شعوراً بالاتساع وإحساساً بالراحة والسرور أكثر من الفراغات المضاءة بشكل صناعي (حوراني , حماد 2011,) وتساعد في زيادة الإنتاج؛ وفاعلية العمل من خلال الشعور بالراحة؛ وتحفيز الطاقة والنشاط (سليم, 2008) . بالإضافة إلى تأمين دخول إضاءة طبيعية إلى الفراغات جميعها مدة لا تقل عن ساعة يومياً (السنباني؛ وآخرون, 2013)

ت. الراحة الحرارية والرطوبة : تعتبر الحرارة إحدى أشكال الطاقة وتنتج من مصادر طبيعية؛ مثل أشعة الشمس أو صناعية مثل: الأفران وغيرها وعرف واطسون الراحة الحرارية بأنها:

حالة عقلية يشعر معها الإنسان بالرضا عن الظروف البيئية المحيطة به؛ وتعد درجة الحرارة؛ ونسبة الرطوبة من أهم المؤثرات في راحة الإنسان. (خضر، 2013) فدرجة الحرارة غير الملائمة في مكان العمل سواء كانت مرتفعة أو منخفضة تؤثر ملبياً في مستوى أدائهم وتختلف درجات الحرارة المثلى؛ تبعاً لنوع بيئة العمل وطبيعة العمل نفسه والمنطقة الجغرافية؛ وفصول السنة ويشعر الإنسان بعدم الراحة في حال زادت الحرارة عن 27 درجة أو انخفضت عن 20 درجة ووفقاً للمركز الوطني للمعلومات بسورية إن أفضل درجة حرارة البيئة العمل هي ما بين 19 إلى 24 درجة مئوية صيفاً و 17 إلى 22 درجة مئوية شتاءً والرطوبة .

ث. النسبية التهوية يقصد بالتهوية إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد؛ والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل هو تهئية الظروف والأحوال المناسبة والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن (بلال، 2011) وتعد التهوية من العوامل المهمة التي تؤثر في أداء العاملين وارتياحهم في عملهم؛ وأن الزيادة أو النقصان عن المعدل الطبيعي لها يسبب إزعاجاً للعاملين وتختلف مستويات التهوية باختلاف المكان وباختلاف طبيعة العمل وتوجد عدة أنواع للتهوية هي

1. التهوية الطبيعية: وتعتمد على تجديد هواء الغرف

2. التهوية الميكانيكية : وتتم باستخدام المراوح؛ وذلك لتجديد؛ وتغيير الهواء ومرور واستبداله داخل الفراغ بهواء نقي

3. التهوية المشتركة : وتتم باستخدام التهوية الطبيعية والمراوح

ح. الراحة الصوتية : تعرف الراحة الصوتية بأنها مستوى الضجيج الذي لا يؤثر في قدرة الإنسان على إنجاز أعماله؛ وتحقق الراحة الصوتية في المباني عندما يتراوح مستوى الضجيج بين 40 - 25 ديسبل ونتيجة التطورات التكنولوجية السريعة؛ أصبحت الضوضاء جزءاً من حياة الإنسان سواء ضمن المنزل أو العمل أو الشارع فالضوضاء عنصر خطير من عناصر البيئة التي لا يجوز للإدارة إغفالها (محمود؛ 2013 ص71)؛ وتعد عاملاً ذا تأثير سيء في العامل وأدائه. فالأصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم تركيزه (بن رحمون؛ 2014 ص54). وبالنسبة لأثر الموسيقى؛ فيمكن أن يكون للموسيقى أثر ملطف في حال كانت الأعمال روتينية؛ أما إذا كانت الأعمال تتطلب الدقة والتركيز والانتباه؛ فإن الموسيقى تعد مشتتة للانتباه؛ وتؤثر سلباً في الأداء

حيث ان معايير الضوضاء المسموح بها عالمياً في المكاتب الخاصة المغلقة مستوى الضوضاء المسموح به بين (20-30) ديسبل اما في المكاتب المفتوحة مستوى الضوضاء المسموح به بين (35-40) ديسبل

خ. الألوان : يعد اللون أحد عناصر التصميم الداخلي المهمة نظراً لما له من أهمية جمالية من جهة ولتأثيراته النفسية في الشخص شاغل الفراغ من جهة أخرى تؤثر الألوان على النفس وتحدث أحاسيس ينتج عنها اهتزازات بعضها يحمل سمات الراحة والاطمئنان والآخر يحمل صفات الإرهاق والاضطراب؛ لذا نرى أن تأثير الألوان قد ينتج عنه حالة من الفرح والمرح أو الحزن والكآبة (البياتي ، 2005) ، ويراعى عند اختيار الألوان في أماكن العمل سواء كانت مكاتب أو معامل مستوى النشاط الوظيفي وطبيعة كل مكتب ونوع العمل فيه؛ وعدد مستخدمي هذا الفراغ

ودرجة التركيز الذي يحتاجه العمل الوظيفي فاخترت الألوان يختلف بين مكتب يحتاج العمل فيه إلى هدوء وتركيز وبين مكتب تسوده الحركة والفاعلية .

ج . الإضاءة الاصطناعية : وتعرف الإضاءة الاصطناعية بأنها الإضاءة الناتجة عن مصادر اصطناعية للحصول على الضوء؛ مثل: القناديل والمصابيح الكهربائية بأنواعها وتستخدم عوضاً عن الإضاءة الطبيعية في أثناء الليل أو عندما تكون الإضاءة الطبيعية غير كافية تعد الإضاءة الاصطناعية من العوامل المهمة؛ لتعزيز الأداء الوظيفي؛ وزيادة الإنتاج؛ وتوفير بيئة صحية ونفسية مناسبة للعمل؛ فالإضاءة الجيدة تمكن الفرد من التفاعل مع محيطه من خلال الرؤية. وأكدت إحدى الدراسات التي تناولت (21) عملاً صناعياً ومكتبياً على أن العينين تؤديان أعمالاً مهمة خلال يوم العمل (نجم , 2012) ويمكن تصنيفها إلى الإضاءة العامة , الإضاءة الموضعية , الإضاءة المركزة ويعد أفضل الأضواء هو الضوء المماثل لضوء النهار حيث يعطي الألوان الحقيقية والطبيعية للأشياء ومما لا شك فيه أن الإضاءة تؤثر بشكل كبير في أداء العاملين وتختلف باختلاف نوعية العمل وطبيعته .

س. النباتات الداخلية : لا تقتصر فائدة النباتات الداخلية على جمال منظرها؛ بل تعدت ذلك إلى أهمية تواجدها ضمن بيئة العمل حيث تخفف من إجهاد الموظفين وتعبهم؛ وحافز على النشاط وراحة الأعصاب كما تعمل على طرد الملل من نفس الموظف (بلال , 2011) فضمن بيئة تحتوي على النباتات والأزهار؛ يمكن أن تتحسن مهارات حل المشاكل؛ وتزداد إمكانية توليد الأفكار الإبداعية؛ كما يمكن أن يصبح تفكير كل من الرجال والنساء أكثر ابتكاراً مما كان عليه ضمن بيئة عمل تتضمن عناصر فنية ونحتية كما أن النباتات في المكاتب وسيلة غير مكلفة؛ لتحسين نوعية الهواء في المباني

وبينت البحوث الحديثة أن النباتات في الأماكن المغلقة تعمل على تحسين التركيز في العمل وزيادة الإنتاجية وتخفيض غياب العاملين وإعطاء جو من الراحة والسعادة؛ وتخفيض المشاعر السلبية والتوتر وتخفيف الإجهاد والتعب لدى العاملين وتحسين الصحة وتلطيف الجو

- و سيعتمد الباحثة بشكل علي أساسي دراسة البيئة الداخلية من حيث ابعاد التصميم الداخلي من اثاث و تهوية و اضاءة و وضوء و كذا ظروف العمل و الحوافز و الامن الوظيفي

المنطلقات النظرية للمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

- مفهوم الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء لغوياً :

الأداء لغة: تسديد أو دفع ما هو واجب ومُستحق والأداء: فعلُ الشيء في وقته. ويرادفه أداء الصلاة بفعل ركعة فأكثر في وقتها والأداء: إيصال الشيء على ما يجب فيه ومنه أداء الدين؛ وفلان حسن الأداء لما يسمع؛ وحسن الأداء للقراءة

مفهوم الأداء اصطلاحاً :

والأداء اصطلاحاً: هو قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالمؤسسة إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة (الشهري والشهراني, 2020)

لقد حظي مفهوم الأداء الوظيفي باهتمام كثير من الباحثين في ميادين علم النفس؛ والعلوم الإنسانية والاجتماعية؛ وقد تناولت العديد من الدراسات هذا المفهوم وتفسيره؛ فظهرت العديد من التعاريف؛ لكنها وإن اختلفت في الألفاظ والعبارات إلا أنها متقاربة من حيث المعاني والدلالات

- تعريف الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو: درجة تحقيق الفرد للمهام الموكلة إليه؛ من حيث؛ الجُهد والجودة» والنوعية المحققة مع العمل وتخفيض تكاليف الموارد المستخدمة.

ويعرف أيضاً بأنه قدرة فرد ما على إنتاج نتائج بناءً على هدف محدد مسبقاً مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف لأداء مهامه وتحمل المسؤولية والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية لدرجة تحقيق واتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق، أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة مجموعة من السلوكيات المعبرة عن قيام الفرد بعمله وتتطلب جودة أدائه وحسن تنفيذ المهام الموكلة إليه وتفاعله واتصاله مع زملائه بالمؤسسة؛ وخبرته الفنية ومدى التزامه بالتعليمات والقوانين المنظمة للعمل إنتاجية وفاعلية وكفاءة ونوعية الخدمة التي يقدمها الموظف للقيام بمتطلبات وظيفته عبارة عن القيام بأعباء وظيفية تتضمن مجموعة من المسؤوليات والواجبات؛ من قبل موظف كفء حاصل على التدريب المناسب

الأداء الوظيفي هو: إجمالي المهام التي يقوم بها الموظف والطرق التي يتم القيام بها ونتائجها مع الأخذ بعين الاعتبار أهداف المنظمة وغاياتها

الأداء الوظيفي لمنتسبي الجامعات فهو: المنظومة المتكاملة لنتائج المهام والأعمال المنوطة بالجامعات؛ والذي يؤدي إلى تفوقها وتميزها وتفرداها في العمل ويضاعف من قدرتها على إنجاز تلك المهام والأعمال بكفاءة وفاعلية عالية وتسهم في تحقيق الأهداف الشاملة التي تسعى إليها المؤسسة من خلال تحقيق الأهداف الفرعية.

- أهمية الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي مؤسسة لأنه يرتبط بكثير من الجوانب الأكاديمية والإدارية والمالية والأنشطة المختلفة التي تعكس نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها وقد أشار بعض الباحثين إلى تلك الأهمية ومنهم: (حسن والصباح , 2022) الذين ذهبوا إلى أن أهمية الأداء الوظيفي بشكل عام والتي يمكن بلورتها في النقاط الآتية مع تكييف تلك النقاط بما يتناسب مع طبيعة الدراسة الحالية يعمل على تحديد قدرة المؤسسة على استثمار الطاقات الكامنة في كل العناصر البشرية التي تعمل بمختلف وحداتها وتشجع على توظيف كافة المعارف الموجودة لدى العاملين في إطار الارتقاء بطموحاتهم يؤدي إلى إيجاد ميزة تنافسية من خلال تنمية المهارات الإبداعية لدى موظفيها .

1. يسهم في ترشيد استهلاك الموارد المختلفة؛ مع خفض التكلفة واستثمار الوقت يؤدي إلى نجاح الخطط في إطار ثقافة المجتمع؛ وعادات وتقاليد البيئة المحيطة .

2. يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين ؛ مع تعزيز الأولى ومعالجة الثانية و يكشف عن مجموعة الفرص التي يمكن أن تستثمرها لصالح تحقيق أهدافها و يكشف عن مجموعة التهديدات؛ أو المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها في الحاضر والمستقبل وكيفية مواجهتها.

3. يسهم وبشكل مباشر في تنمية وزيادة الخدمات التي تقدمها يرتبط بدورة حياة المؤسسة ككل بداية من مرحلة الظهور ومروراً بمرحلة البقاء والاستمرار ثم الاستقرار ثم السمعة الطيبة ثم مرحلة التنافس مع المؤسسات المناظرة.

- أنواع الأداء الوظيفي

قسم بعض الباحثين الأداء الوظيفي إلى أنواع عديدة؛ وكل تقسيم منها مبني وفق معيار معين؛ وأبرز تلك المعايير , معيار مصدر الأداء؛ ومعيار الشمولية , والمعيار الوظيفي وفيما يأتي بيان ذلك:

• 1/3- تقسيم الأداء الوظيفي على حسب معيار مصدر الأداء, وتم تقسيمه وفق هذا المعيار إلى خمسة أنواع هي

1. الأداء الداخلي: ويعني التركيز على كل ما تمتلكه المؤسسة من موارد بشرية وتقنية ومادية وغيرها.

2. الأداء البشري: ويعني محصلة أداء العاملين بمختلف مستويات المؤسسة ووحداتها.

3. الأداء التقني: ويعني حسن التوظيف واستثمارها للموارد التقنية أو التكنولوجيا المتاحة لها من أجل سرعة إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها.

4. الأداء المالي: ويعني حسن استخدام المؤسسة لمواردها المالية وتوجيهها في الإطار الذي يخدم مصالحها.

5. الأداء الخارجي: ويعني الاهتمام بإقامة علاقات طيبة مع مؤسسات المجتمع الذي تنتمي إليه بشكل عام و على اعتبار أن ثقافة المنافسة قائمة بينها وبين المؤسسات مع مراعاة ظروف المجتمع ومستجداته.

• 2/3- تقسيم الأداء الوظيفي على حسب معيار الشمولية , وينقسم وفق هذا المعيار إلى نوعين هما:

1/2/3- الأداء الكلي: ويعني محصلة أداء المؤسسة ككل ويتجسد في الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر أو الأنظمة الفرعية للجامعة في تحقيقها ولا يمكن اقتصار ذلك الإنجاز على عنصر دون آخر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة

2/2/3- الأداء الجزئي: ويعني أداء وحدة معينة أو أداء بعض الوظائف داخل المؤسسة ذاتها مع الأخذ في الاعتبار ربط الأداء الجزئي بالأداء الكلي؛ حيث أن الكل يُعبّر عن المؤسسة ووظائفها مجتمعة

• 3/3- تقسيم الأداء الوظيفي على حسب المعيار الوظيفي, وينقسم وفق هذا المعيار إلى أربعة أنواع هي

• أداء الوظيفة المالية: ويعني قدرة المؤسسة على بناء هيكل مالي فعال؛ وتحقيق المردود الاقتصادي الذي يخدم مصالحها ويحقق أهدافها.

• أداء وظيفة العاملين: ويعني توجيه جهود كافة العناصر البشرية التي تعمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها بأفضل الأساليب الحديثة؛ مع توظيف التقنية الحديثة.

- أداء وظيفة الإنتاج: ويعني توجيه اهتمام المؤسسة نحو تحسين مخرجاتها وتنميتها باستمرار؛ لمواجهة متطلبات المجتمع الذي تنتمي إليه سواء على المستوى المحلي أم الإقليمي أم العالمي.
- أداء وظيفة التسويق: ويعني توجيه اهتمام المؤسسة نحو تسويق خدماتها سواء على المستوى الداخلي أم الخارجي: (العاملين بهاء المجتمع المحلي الذي تنتمي إليه؛ وتمتد جهودها لتسويق خدماتها إقليمياً وعالمياً).

4/3- أنواع الأداء الوظيفي حسب مصدر الأداء حسب شمولية الأداء حسب المعيار الوظيفي

1. الأداء الداخلي أداء الوظيفة
2. الأداء الكلى
3. الأداء البشرى أداء وظيفة
4. الأداء التقني الأداء الجزئي أداء وظيفة الإنتاج
5. الأداء المالي أداء وظيفة التسويق الأداء الخارجي الشكل

- مؤشرات الأداء الوظيفي

المقصود بمؤشرات الأداء المؤشرات الإحصائية ذات الدلالة المعنوية التي تسهم في تشخيص الأداء الوظيفي في ضوء بعض الممارسات المحددة بما يساعد في ضمان جودة الأداء وتطويره (العجمي والسعيد، 2020).

وتصنف مؤشرات الأداء في ضوء حجم ونوعية النظام التعليمي إلى قسمين (أبوسالم، 2019):

1. مؤشرات إحصائية كمية: وهي مؤشرات تدل على الأحجام والكميات ومن ثم تكون على شكل أرقام أو نسب؛ بحيث تختزل الكثير من التعقيد الموجود في الظاهرة التربوية
 - ب- مؤشرات نوعية: وهي مؤشرات تدل على النوعية وطبيعة الحالة ومستواها وهي تعبر عن حالة في عبارات محددة تمكنا من إصدار أحكام نوعية باستخدام مقياس متدرج ومن خلال هذه المؤشرات يمكن استنتاج بعض خصائص العمل؛ ومدى جودته.
- و هناك علامات أو قيم تدل على فاعلية أداء الموظفين من خلال مجموعة من المؤشرات؛ ومن أبرزها (الغامدي، 2020):

1. الفاعلية: وهي الوصول إلى تحقيق الأهداف في الوقت المناسب وعلى أكمل صورة وبأسلوب علمي متقدم ووفقاً لهذا المفهوم فإن الفاعلية تقاس من خلال نسبة الأهداف التي تم تحقيقها فعلياً إلى الأهداف المخطط لها مسبقاً.
2. الكفاءة: وتشير إلى القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف أو إنجاز الموظف عمله بأقل تكلفة من الوقت والجهد والمال.

- أبعاد الأداء الوظيفي

استخدم (الساعدي وآخرون, 2013) الأداء الوظيفي بوصفه متغيراً تابعاً وتعاملت معه من خلال استخدام فقرات لقياسه دون تحديد لأبعاده وهناك بعض الدراسات التي حددت تلك الأبعاد وعليه فإن التركيز هنا سيكون على الدراسات التي تضمنت ذكراً صريحاً لأبعاد الأداء الوظيفي ومنها دراسة (الشليبي وآخرون, 2017) التي استخدمت عدد من الأبعاد تمثلت في نوعية الأداء الذي وصف مقدرة الموظف على القيام بمهام عمله دون أخطاء وتبسيط العمل أو بعبارة أخرى بساطة ووضوح المهام الوظيفية؛ وحجم الأداء أو مقدار العمل المنجز من قبله وسرعة الإنجاز أو مقدرة الموظف على انجاز مهامه بأقل ما يمكن من وقت وكفاءة الأداء أو تقليل التكاليف اثناء انجاز المهام.

وفي ذات السياق استخدمت دراسة (الشريف, 2017) مجموعة الأبعاد التالية:

الإنجاز في العمل من خلال تأدية مهام العمل اليومي وتجاوزها إلى تقديم المبادرات؛ ودور العلاقات الرئيس والمرؤوس في الدافعية؛ وقدرات العمل وتقويم الأداء وطبيعة الدور الوظيفي ومسؤولياته ووضوح المسؤولية

وفي حين تمثلت أبعاد الأداء الوظيفي في دراسة (أمين, 2017) في سرعة الإنجاز، والرضا الوظيفي والفاعلية فقد اعتمدت دراسة (بلكرمي؛ 2013) التي أجريت بهدف تحديد أثر الأنماط القيادية في الأداء الوظيفي ثلاثة أبعاد لقياس الأداء الوظيفي وهي الرغبة والمقدرة وفرص التقدم الوظيفي؛ والتي يقصد بها توفر الرغبة لدى الموظف بشكل مستمر للقيام بمهام الدور الوظيفي والمقدرة على ذلك في ظل توفر فرص الترقية والتطور الوظيفي له في المنظمة.

تلخيصاً لما تقدم حول الحديث عن الأداء الوظيفي الذي يجسد المتغير التابع في الدراسة الحالية يمكن القول في سياق تعريف هذا المفهوم أنه يصف المحصلة النهائية لنوعين من المهام التي يقع النوع الأول منها على عاتق جميع العاملين دون استثناء أي أنها مهام اجبارية ومهام أخرى تكون اختيارية يقوم بها بعض العاملين.

ويعرف النوع الأول بأداء المهام ويقصد به أداء المهام التي يتضمنها الوصف الوظيفي للموظف ويشترط لكي يكون أداء الموظف فيها مقبولاً أن يتم تنفيذ تلك المهام بكفاءة ويعرف النوع الثاني بالأداء السياقي وهو المتعلق بأداء مهام إضافية غير مطلوبة من الموظف ولكن قيامه بها يؤدي دوراً مهماً في تحسين بيئة العمل ومن أمثلتها قيام موظف بعد الانتهاء من عمله بمساعدة موظف آخر يحتاج للمساعدة.

وتكمن أهمية الأداء الوظيفي المتميز أنه يساعد على تعزيز مهارات العمل الجماعي وبث روح التعاون بين العاملين والاحساس بالمسؤولية الجماعية؛ بالإضافة إلى ذلك فإن تقييم الأداء الوظيفي يعطي المنظمة فكرة عن حاجة العاملين للتطوير والتدريب ويتأثر الأداء الوظيفي بعدد من العوامل ومنها القيادة الاستراتيجية (القيادة التحويلية والقيادة التبادلية) والانغماس الوظيفي كما بينت بعض الدراسات .

محددات الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي المرغوب فيه معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى وماهية التفاعل بينهما وهذا أمر ليس بالسهل وذلك لتعدد هذه العوامل من جهة إضافة إلى أن دور كل عامل من هذه العوامل في علاقته بمستوى الأداء غير معروف وليس هذا كل ما بالأمر بل إن ظاهرة الأداء تزداد تعقيداً نظراً لتضارب النتائج التي توصل إليها الباحثون. وفي هذا الجانب

يرى "غربي وآخرون" أن أداء الفرد يقرن بالجهد الذي يبذله سواء تعلق الأمر بالإنتاجية؛ أو الحركية؛ أو القدرة التنافسية؛ أو إنجاز المهام المطلوبة؛ ويمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاث معايير (الملائمة؛ الفعالية؛ الكفاية) (محمود، 2014 م)

بينما يحصر بعض الباحثين أهم معايير الأداء فيما يلي: (بو كطف، 2014م).

1. الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج؛ لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة؛ وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرووسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة؛ فضلا عن الإتقان على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.

2. الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعداها وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء؛ مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة؛ لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات؛ تدريب وتسهيلات.

3. الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد؛ أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل؛ مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة؛ لأنه يتضاءل على الدوام وبمضي إلى غير رجعة؛ فهو لا يقدر بثمن؛ وبعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي: (المواد المعلومات؛ الأفراد؛ الموارد المادية؛ والوقت) الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل؛ فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل لذلك يراعى الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعى كمية العمل المطلوب القيام به ، عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

4. الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بهاء لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح به؛ والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرووسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل؛ سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين؛ وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين؛ ولكن الاتفاق والتفاهم علي ما يريد المرووسين تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل؛ ولضمان اتفائه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين.

تاسعاً: منهجية البحث

اعتمدت الباحثة على مجموعة من الأساليب البحثية والمتمثلة فيما يلي:

1/10 حسب الهدف من الدراسة: قام الباحثة بتحديد المشكلة ، ثم علاجها وبالتالي فإن الأسلوب المتبع

في هذه الدراسة هو الأسلوب الاستطلاعي ، حيث يهدف إلى تحديد مشكلة الدراسة ، وتحديد متغيراتها ، وصياغة

الفروض ، ثم استخدام الأسلوب الاستنتاجي والذي يهدف إلى معالجة المشكلة وتقديم الإقتراحات المناسبة لعلاجها، حيث يهدف إلى توصيف ظواهر ومتغيرات الدراسة وتحليل العلاقات والاختلافات بين متغيرات موضوع الدراسة ومشكلته، حتى يتم تحقيق المعالجة المتكاملة لتلك المشكلة (إبراهيم ، 2012).

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى معرفة أثر بيئة العمل الداخلية في إبداع العاملين استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لتوافق هذا المنهج مع طبيعة الدراسة ، إضافة إلى أنه يقدم بيانات ومعلومات واضحة ودقيقة عن المشكلة قيد الدراسة . ثم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

حسب نوع البيانات : اعتمد الباحثة على الجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي من أجل الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، ويمكن تحقيق ذلك على النحو التالي:

- **البيانات الثانوية :** تُعرف البيانات الثانوية أنها تلك البيانات التي تم جمعها من قبل بواسطة آخرين لأهداف أخرى ، ولكن يمكن الإستفادة بها لأغراض الدراسة الحالية (أوبكر ، اللحلح، 2019).

البيانات الثانوية هي البيانات التي تم جمعها من مصادر أخرى وتستخدم لأغراض غير الغرض الأصلي للجمع. وعادة ما تكون هذه البيانات متاحة للجمهور عبر مصادر مثل المسوحات والتقارير والدراسات الأخرى. وتستخدم البيانات الثانوية للبحث والتحليل واتخاذ القرارات في مجالات مختلفة مثل الأعمال والتسويق والعلوم والطب وغيرها.

وقد اعتمد الباحثة على مجموعة من البيانات الثانوية والتي تتمثل في مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع بيئة العمل الداخلية و الإلتزام الوظيفي ، بالإضافة إلى الدوريات و المجلات العلمية و الكتب العربية أو الأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جوانبه.

-**البيانات الأولية :** تُعرف البيانات الأولية أنها البيانات التي تُجمع من الميدان لأول مرة عن طريق الاستقصاء (إدريس ، 2012).

وتعد بيانات خام (Raw Data) أحد المصطلحات الأساسية في عالم التكنولوجيا والبرمجة وتعني البيانات التي لم تتم معالجتها بأي شكل من الأشكال، وتعتبر هذه البيانات هامة جداً في عملية الحصول على معلومات مفيدة وقيمة.

يمكن اعتبار البيانات الخام هي النتيجة المباشرة للعمليات المختلفة، ويمكن أن تكون هذه العمليات متعددة ومتنوعة، مثل القياسات العلمية والتجارية والاجتماعية والتعليمية وغيرها. وعندما تتم معالجة البيانات الخام، يتم تحويلها إلى شكل يمكن فهمه واستخدامه بشكل أكبر.

تتميز البيانات الخام بأنها تحتاج إلى معالجة وتحليل لتصبح مفيدة، وذلك يتطلب الكثير من الوقت والجهد، وقد يتطلب أيضاً مهارات تقنية متقدمة. ولكن عندما تتم معالجة البيانات الخام بشكل جيد، يمكن الحصول على معلومات قيمة ومفيدة تساعد في تحسين العمليات واتخاذ القرارات الصحيحة.

تتيح البيانات الخام للمستخدمين الحصول على معلومات أكثر دقة وشمولية، حيث يتم جمع البيانات بشكل أساسي من مصادر متعددة، وعندما تتم معالجتها بشكل صحيح، يمكن استخدامها لتحديد الاتجاهات والإحصائيات والتوجهات في الأسواق والصناعات المختلفة.

على سبيل المثال، يمكن استخدام البيانات الخام في مجال الصناعة لتحسين عمليات الإنتاج وتحسين الجودة والكفاءة، حيث يتم جمع البيانات الخام من مراقبة العمليات وتحليلها بشكل دقيق لتحديد العمليات الفعالة وتحسين العمليات المعيبة.

وقد قام الباحث بجمع بيانات أولية التي تم تجميعها من مفردات الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء والتي تم الحصول عليها من خلال العاملين في البنك الخاضع للدراسة .

وأعتمد الباحثة هنا على أسلوب الدراسة الميدانية في جمع البيانات الأولية حول متغيرات الدراسة من خلال قائمة الاستقصاء التي تم توجيهها إلى العاملين بالبنك الخاضعة للدراسة.

عاشراً: أداة البحث

سوف يتم استخدام تقنية الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة حيث يتكون الاستبيان من 20 سؤال، وتم تقسيمه إلى جزأين:

- الجزء الأول: وسوف تتكون من عدة أسئلة تتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

- الجزء الثاني: خاص بمتغيرات الدراسة والذي قسم إلى محورين:

- المحور الأول والذي يتعلق بالمتغير المستقل المتمثل في بيئة العمل الداخلية
- المحور الثاني يتمثل في الأداء الوظيفي.

وسوف يتم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، وتم تحديد مقياس الإجابة عن فقرات الدراسة كما هو مبين بالجدول التالي:

جدول رقم (2) قياس ليكارت الخماسي

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

سوف يتم تفسير المتوسطات الحسابية وفقا لمقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- متوسط أكثر من 3.6 يشير إلى موافق بشدة أو تسهم بدرجة مرتفعة جدا.
- متوسط يتراوح بين أكثر من 6.2 إلى 3.6 يشير إلى موافق أو تسهم بدرجة مرتفعة.
- متوسط يتراوح بين أكثر من 0.3 إلى 6.2 يشير إلى محايد أو تسهم بدرجة متوسطة.
- متوسط يتراوح بين أكثر من 8.0 إلى 0.3 يشير إلى غير موافق أو تسهم بدرجة ضعيفة.
- متوسط يتراوح بين 0 إلى 8.0 يشير إلى غير موافق بشدة أو لا تسهم إطلاقا .

الأساليب الإحصائية التي تفيد في مثل هذه الدراسات تتمثل في مايلي:

- التكرارات والنسب المئوية من أجل معرفة مدى استجابة أفراد عينة الدراسة نحو فقرات ومحاور ومجالات الدراسة ومن أجل وصف خصائص عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة والقيام بترتيبها حسب درجة الموافقة.

- معامل الارتباط بيرسون لبيان علاقة الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع.
- الانحدار البسيط لتحديد شكل واتجاه العلاقة.

- المعالجة الإحصائية:

سوف تعتمد منهجية معالجة البحث الحالية على بعض أساليب التحليل المتقدم للمتغيرات المتعددة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وفي ضوء طبيعة متغيرات الدراسة من ناحية ، وأغراض التحليل واختبار الفروض من ناحية أخرى، سوف يتم الإعتماد على مايلي:

- اختبار الإعتدالية والثقة باستخدام معامل ثبات ألفا، وسيتم إستخدامه لتحديد مصداقية ومدى درجة الإعتماد على المقاييس المستخدمة فى الدراسة ودرجة الإتساق الداخلى لأسئلة الإستقصاء.
- أساليب إحصائية وصفية مثل : المتوسطات و الانحراف المعيارى لمتغيرات الدراسة، والجداول التكرارية (نسبة تكرار المقياس) التى تساعد على عرض البيانات فى صورة أكثر وضوحاً
- أسلوب تحليل التباين أحادى الاتجاه (On Way ANOVA): ويعتبر أحد الأساليب الإحصائية التى يمكن إستخدامها فى تحديد الفروق بين متوسطات المجتمعات المختلفة، وتم إستخدامه بغرض تحديد درجة التشابه أو الاختلاف بين آراء المستقصى .

- أسلوب تحليل الارتباط والانحدار المتعدد يعتبر ذلك الأسلوب من أساليب التحليل التى تتعامل مع المتغيرات المتعددة ، وغالباً ما يتم إستخدام هذين الأسلوبين معاً وذلك بغرض الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة ، حيث يساعد أسلوب تحليل الانحدار المتعدد على التحقق من وجود علاقة بين المتغير التابع وعدد من المتغيرات المستقلة، كما يستخدم مع

هذا الأسلوب فى التحليل أسلوب تحليل الارتباط المتعدد وذلك لتحديد قوة العلاقة بين هذين النوعين من المتغيرات.

- إختبار T- Test وإختبار F-Test الملازمين لأسلوب تحليل الانحدار المتعدد وذلك من أجل التحقق من مستوى المعنوية والدلالة الإحصائية لنوع وقوة العلاقة بين المتغيرات موضع الدراسة ولإختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة.

- معامل كروبناج إلغا لإختبار ثبات أداة الدراسة .

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة .

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية . ولتحديد طول مقياس ليكرت الخماسي الحدود الدنيا والعليا " تم حساب المدى ($5-1=4$) ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح ، أي أداة الدراسة $5/4=0.80$ ، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية. وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي :

* متوسط من 1 إلى 1.80 يعني بدرجة ضعيفة جدا

* متوسط من 1.81 إلى 2.60 يعني بدرجة ضعيفة .

* متوسط من 2.61 إلى 3.40 يعني بدرجة متوسطة .

* متوسط من 3.41 إلى 4.20 يعني بدرجة كبيرة .

* متوسط من 4.21 إلى 5 يعني بدرجة كبيرة جدا .

أحد عشر: مجتمع وعينة البحث

1/9- مجتمع البحث:

تم تضمين كافة العاملين في بنك الراجحي بالمملكة العربية السعودية ، حيث انه يحتوي على 988 موظف وتم معرفة عدد الموظفين بناء على الموقع الرسمي للبنك.

2/9- عينة البحث

تم تحديد حجم العينة عن طريق استخدام برنامج "Rasoft" ، وذلك من خلال تحديد المجتمع الأصلي الخاص في الدراسة والذي بلغ عددهم 988 موظف وتمت عملية الاتباع للعينة العشوائية وبلغت حجم العينة 380 موظف.

ثاني عشر: الدراسات السابقة

سو يتم تناول الدراسات السابقة على النحو التالي:

- الدراسات السابقة المتعلقة ببيئة العمل الداخلية.

- الدراسات السابقة المتعلقة بالالتزام الوظيفي.

• المجموعة الاولى : الدراسات المتعلقة ببيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل)

تناولت دراسة (عباس، 2023) معرفة أثر بيئة العمل المادية بأبعادها المختلفة (التصميم المعماري والتصميم الداخلي) في أداء العاملين في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى مركز الجامعة المؤقت وبعده. استخدم الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمد على الاستبانة في الحصول على البيانات اللازمة. وقد استخدم الباحثة طريقة الحصر الشامل اذ وزع الاستبانة على العاملين الإداريين كلهم في الجامعة البالغ عددهم (85) عاملاً، واستعيد منها (73) استبانة بنسبة (85.88%)، وقد تضمنت الاستبانة (75) فقرة، فضلاً عن المعلومات الديموغرافية التي أعدها الباحثة موزعةً على خمس رتب راوحت بين موافق بشدة وغير موافق بشدة، ومن ثم حُللت باستخدام برنامج "المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)".

بينما تناولت دراسة كل من (نور الدين، آخرون، 2022) قياس الدور الوسيط للصمت التنظيمي وسلوك إخفاء المعرفة في العلاقة بين النبذ في مكان العمل ونية ترك العمل بمنظمات الملابس الجاهزة بالمنطقة الحرة العامة ببورسعيد، وتم الاعتماد على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، باستخدام (342) مشاركا، وتم اختبار فروض البحث باستخدام نموذج المعدلات الهيكلية، بواسطة برنامج 25AMOS V. كشفت النتائج عن وجود تأثير معنوي إيجابي (طردى) للنبذ في مكان العمل على سلوك إخفاء المعرفة، ووجود تأثير معنوي إيجابي (طردى) للنبذ في مكان العمل على الصمت التنظيمي، ووجود تأثير معنوي إيجابي (طردى) للصمت التنظيمي على نية ترك العمل، ووجود تأثير معنوي إيجابي لسلوك إخفاء المعرفة على نية ترك العمل، ودعمت النتائج أيضًا وجود تأثير معنوي إيجابي (طردى) للنبذ في مكان العمل على نية ترك العمل. كما توصلت النتائج أيضًا إلى وجود تأثير وسيط (غير مباشر) للنبذ في مكان العمل على نية ترك العمل من خلال الصمت التنظيمي؛ الأمر الذي يشير إلى أن الصمت التنظيمي زاد من تأثير النبذ في مكان العمل على نية ترك العمل. كما أوضحت النتائج وجود تأثير وسيط (الغير مباشر) للنبذ في مكان العمل على نية ترك العمل من خلال سلوك إخفاء المعرفة؛ الأمر الذي يشير أيضا إلى أن سلوك إخفاء المعرفة زاد من تأثير النبذ في مكان العمل على نية ترك العمل؛ وبالتالي يجب على الإدارة القضاء على النبذ في مكان العمل وتهيئة بيئة العمل لخلق وتعزيز روح التعاون وزيادة الأنشطة الاجتماعية التي من شأنها أن تشجع على التفاعل الاجتماعي، وإتاحة الفرصة لسماع آراء الجميع للقضاء على الصمت التنظيمي، وأيضا العمل على تشجيع مشاركة المعرفة.

وإستهدفت دراسة (العمرى، 2022) الى التعرف على أثر جودة بيئة العمل كمتغير مستقل بأبعاده (الدعم المعنوي، العلاقات الاجتماعية، مشاركة العاملين، الامان الوظيفي، الاتصال المفتوح، والظروف المادية للعمل) على الاداء الوظيفي بأبعاده (الالتزام التنظيمي، الانضباط الوظيفي، انجاز المهام) كمتغير تابع على موظفي جامعة جدة. كما اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي من خلال توزيع الاستبانة على عينة من موظفي جامعة جدة تكونت من اداريين واكاديميين، اذ تم توزيع الاستبانات إلكترونيا على موظفي وموظفات جامعة جدة وعددها (100) استبانة وقد ورد بها (62) استبانة صالحة للتحليل، كما تم تفرغ الاستبانات ثم ترميز وإدخال البيانات الى الحاسب الآلي باستخدام برنامج (spss) حيث تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والأوساط

الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف اتجاهات مفردات الدراسة نحو متغيرات الدراسة و اظهرت نتائج الدراسة على وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين المتغير المستقل (جودة بيئة العمل) وبين المتغير التابع (الأداء الوظيفي) يؤكد وجود أثر إيجابي ذو دلالة احصائية لجودة بيئة العمل على الاداء الوظيفي بأبعاده. فيما عدا العلاقات الاجتماعية حيث أنها ليس لها أثر إيجابي ذو دلالة احصائية لجودة بيئة العمل.

وتناولت دراسة (عبدالرؤوف،2022) تهدف الدراسة إلى الوقوف على أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على وظائف التنظيم غير الرسمي: (الوظيفة النفسية، الوظيفة الاجتماعية، الوظيفة التنظيمية) في بيئة العمل. وقد تمّ استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتطوير استبانة أسهمت في جمع بيانات أولية حول ظاهرة الدراسة، حيث تم اختيار عينة قصدية تكوّنت من (400) موظفا من الإداريين العاملين في الجامعات الأردنية الرسمية في جنوب الأردن : (مؤتة ، الطفيلة التقنية وجامعة الحسين بن طلال)، تم توزيعها اليكترونيا ، في النصف الثاني من عام 2020 وتم استرداد (348) استبانة صالحة للتحليل ، بنسبة استرداد (70%)، وقد أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائيا لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على وظائف التنظيم غير الرسمي:(الوظيفة النفسية، الوظيفة الاجتماعية، الوظيفة التنظيمية) في بيئة العمل في الجامعات الرسمية الأردنية . الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي ، التنظيم غير الرسمي ، بيئة العمل ، الجامعات الأردنية ، وظائف التنظيم غيرالرسمي .

بينما استهدفت دراسة (المطيري،2022) إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرض حول وظيفته وذلك من جوانب إدارية، تنظيمية، مالية، مادية، معنوية وأسرية ومحاولة ربطها بأدائه في بيئة عمله، حيث تكمن مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على مستوى رضا لكادر التمريضي السعوديين ذكورا وإناثا في مستشفى الملك خالد بالمجموعة بحسب فئاتهم، سواء فني أو إحصائي. وبالتالي سوف يتم التعرف على تأثير البعد المالي، التطور الذاتي والوظيفي، المستقبل الوظيفي، وعلاقات العمل على بيئة عمل المرضيين. الدراسة استخدمت المنهج الكمي في منهجية البحث من خلال التركيز على التحليل الكمي للإجابات التي تم الحصول عليها من الاستبيان الذي تم توزيعه على 78 عامل فني صحي بمختلف الفئات (إحصائي -فني) من الذكور والإناث في مستشفى الملك خالد في المجموعة في السعودية. النتائج الرئيسية من هذه الدراسة أظهرت أن أعلى

درجة رضا الكادر التمريضي عن علاقات العمل والتي كانت في المرتبة الأولى من الرضا كما أتى عامل المستقبل الوظيفي في المرتبة الثانية، في حين أتى عامل الدخل المادي والحوافز المالية في المرتبة الثالثة، بينما أتى عامل التطوير الذاتي والوظيفي في المرتبة الرابعة والأخيرة من الرضا. بالإضافة إلى أن أغلب الممرضين الذين كانت نسبتهم 64.2% راضين عن وظيفتهم، كما أن نسبة 18.3% من الممرضين محايد، 17.5% من الممرضين غير راضي عن وظيفته. وفي ضوء نتائج البحث، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات لزيادة معدل رضا الكادر التمريضي في المستشفيات. بناءً على نتائج الدراسة، قدم الباحثة بعض التوصيات على النحو التالي: الاهتمام بالدورات التدريبية في مجال العمل لتطوير وتدريب الممرضين، الاهتمام بالمكافآت والحوافز المالية، وربط أداء الممرض بالحوافز والعوائد التي تعطى له، الاهتمام ببند المزايا الأخرى بخلاف الراتب، كبذل المخاطرة للمهن الفنية الصحية التي تتطلب ذلك.

تناولت دراسة (المجدادى، 2022) قياس أثر بيئة العمل الخضراء على أداء العاملين في المصارف التجارية العراقية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية في العراق والبالغ عددها (22) بنكاً. وقد تمثلت وحدة المعاينة من الإدارات الوسطى والمتمثلة بمدراء الدوائر، ورؤساء الأقسام، وموظفي الدوائر الإدارية المختلفة في الإدارات الرئيسية للبنوك التجارية العراقية وعددهم (400). وتم استخدام طريقة المسح الشامل لعينة الدراسة. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج وكان من أهمها وجود أثر لجميع أبعاد بيئة العمل الخضراء (استراتيجيات العمل الأخضر، وسياسات العمل الخضراء، وإجراءات العمل الخضراء، وظروف العمل الخضراء) في أداء العاملين بأبعادها (سرعة أداء العاملين، وجودة أداء العاملين، ودقة أداء العاملين، والمعرفة بمتطلبات العمل). وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد مفهوم بيئة العمل الخضراء بإبعاده لدى المصارف العراقية التجارية كجزء لا يتجزأ من رؤيتها ورسالتها تجاه العاملين والعملاء المستفيدين من خدماتها المصرفية لما له من أثر في تحسين أداء العاملين بما يحقق أهداف المصارف الاستثمارية. الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الخضراء، أداء العاملين، البنوك التجارية العراقية.

بينما استهدفت دراسة (خليل، 2021) التعرف على مستوى التمر الإداري، والعوامل التي تساهم في ظهور سلوكيات التمر، وأثار التمر على أعضاء هيئة التدريس وبيئة العمل في الجامعات بمنطقة الرياض، ولتحقيق هدف الدراسة، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات الحكومية بمنطقة الرياض، وتم استخدام المعاينة العنقودية العشوائية متعددة المراحل، أولاً، تم اختيار أربع جامعات عشوائياً ومن ثم اختيار عينة عشوائية بسيطة من أعضاء هيئة التدريس من الجامعات المختارة، وبلغ حجم العينة 350 مفردة، ولقد تمت الاستعانة بالأساليب الإحصائية، كالمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري ومعامل بيرسون، ومعامل الفا كرونباخ، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها: أن سلوكيات التمر تمارس في الجامعات المدروسة مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية ومعنوية بين أبعاد

التنمر الإداري، أيضاً، توصلت الدراسة إلى أن هناك عدد من العوامل المتشابكة والمتداخلة ساهمت في ظهور سلوكيات التنمر ، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل الشخصية والاجتماعية والتنظيمية. كما بينت النتائج أن التنمر الإداري يؤثر وبدرجة مرتفعة على مستوى الرضا الوظيفي والصحة النفسية لأعضاء هيئة التدريس، وعلى بيئة العمل فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية وإداء المنظمة، كما أوضحت نتائج هذه الدراسة بأنه لا يوجد تأثير معنوي إحصائياً للمتغيرات الديمغرافية على مستوى التنمر في الجامعات في عينة الدراسة، كما قدمت الدراسة عدداً من التوصيات ومنها استحداث نظام حوكمة شامل داخل الجامعات للتأكد من أداء المسؤولين وأداء المؤسسة، وضمان حقوق أعضاء هيئة التدريس، ومساءلة المدراء المتنمرين، وضمان ممارسة السلوكيات المهنية والأخلاقية.

وإستهدفت دراسة (ال دراوي، 2021) إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية في تحقيق النجاح الاستراتيجي في وزارة الصحة الفلسطينية – قطاع غزة، حيث تم تناول المتغير المستقل بيئة العمل الداخلية بأبعاده التالية: (أسلوب القيادة، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، والحوافز والترقيات)، هذا بجانب دراسة المتغير التابع تحقيق النجاح الاستراتيجي. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتفسير ظاهرة الدراسة. وقد بلغت عينة الدراسة الكلية (250) مفردة من الموظفين الإداريين في وزارة الصحة في قطاع غزة، في حين بلغت عدد الاستبانات المستردة (237) استبانة أي ما نسبته (94.8 %) من العينة المختارة. وقد تم استخدام نموذج الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية وتحليلها بواسطة برنامج SPSS الإحصائي. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أنه يوجد أثر دال إحصائياً لكل ممن أسلوب القيادة، الهيكل التنظيمي، والثقافة التنظيمية على تحقيق النجاح الاستراتيجي في وزارة الصحة الفلسطينية – قطاع غزة. في حين أنه تبين أنه لا يوجد أثر دال إحصائياً للحوافز والترقيات على تحقيق النجاح الاستراتيجي في وزارة الصحة الفلسطينية – قطاع غزة. وقد تم تقديم مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج التي تم الحصول عليها ومن أهمها: زيادة الاهتمام ببيئة العمل الداخلية والعمل على تطوير مجالاتها المختلفة لكي تصبح بيئة مناسبة لنأدية الأنشطة والمهام الوظيفية المحددة، كذلك نوصي ان تعمل وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة على زيادة الاهتمام ببيئة العمل الداخلية، باعتبارها أحد العناصر الرئيسية والأساسية التي تؤثر إيجاباً أو سلباً في تحقيق النجاح الاستراتيجي.

وشملت دراسة كل من (على، عامر، 2021) تحديد الدور الذي يؤديه الضغط المهني في التأثير على السلوك الجانح في البيئة التنظيمية عينة البحث، وقد بلغ حجم العينة (105) فرداً ، ولأجل تحقيق هدف الدراسة صيغت فرضيتين رئيسيتين جرى التحقق منهما من خلال عدد من الوسائل الإحصائية كالوسط الحسابي الموزون، والانحراف المعياري، والأهمية النسبية، ومعامل الارتباط ومعادلة الانحدار، وبعد تحليل البيانات التي جرى جمعها بواسطة استمارة الاستبيان التي عُدت بالاعتماد على مقياس (Johnson et al., 2005) للضغط المهني ومقياس (Wan, 2012:43) لمتغير السلوك الجانح، توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات لعل من أبرزها وجود إدراك واضح لدى عينة البحث حول مفاهيم الدراسة الرئيسة والفرعية وان زيادة تأثير الضغط المهني في بيئة العمل له دلالات واضحة في إيجاد السلوكيات الجانحة أو المنحرفة. وانتهت الدراسة بعدد

من التوصيات كان من أهمها ضرورة سعي المنظمات المبحوثة إلى تسخير كافة إمكانياتها لتقليل الضغط على العاملين في المنظمة للقضاء على ظهور السلوك السلبي في بيئة العمل الداخلية.

وهدفت دراسة كل من (محمود ، آخرون، 2021) الى التعرف على أثر رأس المال الفكرى وبيئة العمل الداخلية فى التفكير الاستراتيجى بجامعة أسيوط والتعرف على أبعاد كمتغير مستقل متمثلا فى رأس المال البشرى و بيئة العمل الداخلي متغير مستقل ايضا متمثلا فى البيئة الفيزيكية ولاظهار مدى تأثيرهم على المتغير التابع التفكير الاستراتيجى . وقد تكون مجتمع الدراسة من القيادات العليا بجامعة أسيوط حصر شامل وهم (عميد كلية - وكيل كلية - مدير عام) و قد تم توزيع 157 استبانة استرجع منها 150 استبانة صالحة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج كان اهمها أن لبعدي رأس المال البشرى و البيئة الفيزيكية تأثير موجب دال احصائيا فى المتغير التابع التفكير الاستراتيجى (الأبداع الإدارى) للقيادات العليا بجامعة أسيوط .كما أن يؤثر التفاعل المشترك بين رأس المال الفكرى وبيئة العمل الداخلية تأثير موجب دال احصائيا على التفكير الاستراتيجى للقيادات العليا بالجامعة وهذا يدل على اهتمام الجامعة برأس مالها الفكرى.

وتناولت دراسة (عبدالمجيد ، 2020) التعرف على أثر أبعاد الضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل لدى فئة الموظفين بالمؤسسات العمومية الخدمانية، وقد تم اختيار عينة عشوائية ممثلة في 83 موظفاً موزعة على ثلاث مؤسسات عمومية خدمانية (الضمان الاجتماعي، بريد الجزائر، مديرية النقل بمدينة الجلفة)، وقد تم تصميم مقياس يحوي مجموع الأبعاد المعتمدة في الدراسة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن الموظفين بالمؤسسات العمومية الخدمانية يعانون من مستويات متوسطة من الضغوط المهنية ومستوى متوسط من العلاقات الاجتماعية السلبية في بيئة العمل، كما بينت الدراسة أن للضغوط المهنية أثراً سلبياً على العلاقات في العمل، وبالأخص بعدي غموض الدور وصراع الدور، لتخرج الدراسة في الأخير بمجموعة من التوصيات.

بينما هدفت دراسة (زحراح , 2020) إلى معرفة دور بيئة العمل الداخلية في رفع وتعزيز مستوى الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز لولاية الأغواط، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كونه يتلاءم مع موضوع الدراسة، واستخدم الباحثة الاستبيان وطبق على عينة مكونة من 124 موظف العاملين بمؤسسة بولاية الأغواط وقد أوضحت النتائج المتوصل إليها: أن جميع الفرضيات تحققت بالنسبة لعمال مؤسسة سونلغاز لولاية الأغواط تلعب بيئة العمل الداخلية بأبعادها (الظروف المادية والمعنوية) دوراً في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز لولاية الأغواط. الظروف المادية المناسبة (الأجر، المكافآت) تعتبر من المتطلبات المهمة التي تسهم في ارتفاع مستوى الولاء التنظيمي، الظروف المعنوية الملائمة (العلاقات داخل المؤسسة، المشاركة في اتخاذ القرار) تساهم في تعزيز الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز لولاية الأغواط .

وتناولت دراسة (الرويلي , 2019) التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات الصحية بمستشفى طريف العام بالمملكة العربية السعودية. حيث تكونت عينة الدراسة من (220) فرد من العاملين الطبيين بمستشفى طريف العام، وتم إجراء التحليل لعدد (183) استبانة قابلة للتحليل. توصلت الدراسة إلى أن تقدير عينة الدراسة كان مرتفعاً في بعد ظروف

العمل (3.64). وكان تقدير عينة الدراسة متوسطا في بعد التعويضات (3.32). وكان تقدير عينة الدراسة مرتفعا في بعد العلاقة مع زملاء العمل (3.62). وكان تقدير عينة الدراسة منخفضا في بعد النمو المهني (2.39). كما بينت النتائج أن مستوى الاحتفاظ بالكفاءات الصحية كان متوسطا لدى عينة الدراسة (2.75). وبناء على نتائج الدراسة، قدم الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة تهيئة الجو المناسب للعاملين بالمستشفيات، اهتمام المستشفى بتوفير الظروف المناسبة للعاملين بها من حيث الجوانب المادية والمعنوية لبناء التوافق المهني لدى العاملين، وكذلك إجراء دورات تدريبية ومحاضرات تعليمية للعاملين في المستشفيات في كيفية مواجهة ضغوط العمل .

بينما هدفت دراسة (عباس، 2019) إلى التعرف على بيئة العمل الداخلية للقيادات الإدارية في الجامعات ، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين أبعاد بيئة العمل ، كذلك التعرف على أبعاد بيئة العمل، وكانت أهم نتائج الدراسة تتمثل أن محاولة القيادة الإدارية بوضع اقتراحات لخدمة الهيكل التنظيمي وبتشجيع الاتصالات بكافة أنواعها ومساعدة رؤساء الأقسام بمنح كافة أنواع الحوافز.

وتناولت دراسة (خالد، 2019) دراسة أثر أبعاد بيئة العمل (البيئة المادية والبيئة الاجتماعية) على أداء أعوان مديرية التجارة بورقلة، إذ اعتمدنا في الدراسة على أداة الاستبيان مكون من 28 فقرة حيث تم توزيعه على عينة قدرها 70 عون بالمديرية، وقد تم استرجاع 60 استبيان، وقد تم تحليله بالاعتماد على برنامج spss، وقد توصلنا الى أن المؤسسة توفر عناصر البيئة المادية والبيئة الاجتماعية و لكن بمستوى متوسط أي ان الأعوان غير راضون عنها خاصة بما يتعلق بحوادث العمل و كذا التعرض للأمراض المهنية بسبب غياب شروط الصحة والسلامة المهنية، بالإضافة الى نقص الأدوات اللازمة (خاصة وسائل النقل) لأداء العوان مهامه أثناء الرقابة على الأنشطة التجارية، اما بالنسبة للبيئة الاجتماعية فالأعوان يقرون ان هناك علاقات اجتماعية قوية بين العمال و الرؤساء مما يساعدهم على أداء المهام، عكس علاقتهم بالمتعاملين الاقتصاديين الذين يسببون لهم ضغوط بسبب عملية تحرير المخالفات وكذا العلاقات الاجتماعية الخارجية. الكلمات المفتاح: بيئة العمل؛ بيئة مادية؛ بيئة اجتماعية؛ أداء وظيفي.

بينما هدفت دراسة (المولى، 2019) إلى محاولة الربط بين هذين المتغيرين وإثارة الإهتمام بتعزيز الانتماء الجامعي من خلال توفر عناصر بيئة العمل السعيدة ، تمحورت مشكلة البحث حول مدى إمكانية عد الجامعة المستنصرية بيئة عمل سعيدة بالشكل الذي يجعل الأستاذ الجامعي يشعر بالانتماء لهذه الجامعة ، وفي هذا الإطار طرحت عدد من التساؤلات التطبيقية لبيان المشكلة المحددة . وتمثل مجتمع البحث بالتدريسيين في (5) كليات من الكليات التابعة للجامعة المستنصرية ، وقد حددت العينة بـ (280) تدريسياً وتدرسية ، وتم صياغة فرضيتين رئيسيتين تفرعت منها فرضيات ثانوية تم اختبارها بعدد من الأدوات الإحصائية المناسبة ، وأستخدمت الإستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة. أظهرت النتائج صحة الفرضيات ، حيث أثبتت نتائج التحليل من خلال المؤشرات الموضوعية دور بيئة العمل السعيدة في الانتماء الجامعي، وفي ضوء النتائج تمت صياغة مجموعة من الإستنتاجات أهمها ضعف العلاقة نوعاً ما بين التدريسيين و رؤساء أقسامهم النابع من ضعف العدالة في التعامل الأمر الذي أثر سلباً في حرصهم على مشاركتهم في الإجتماعات والمناقشات وتبادل الأفكار ، وهذا بدوره له تأثير سلبي على مساهماتهم التي تعزز عمل الجامعة .

بينما إستهدفت دراسة (عمور، 2019) إلى التعرف على اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية (مركزية القرارات، الثقافة التنظيمية السائدة، الاتصالات، التدريب، القيادة الإدارية، نظام الحوافز والمكافآت) على الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية بولاية غرداية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان مكون من 42 فقرة لجمع البيانات الأولية من عينة الدراسة والمكونة من 82 مشاهدة، وقد اعتمدت الدراسة في تحليل بيانات الاستبيان على برنامج (SPSS)، واستخدام عدد من الأساليب الإحصائية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: • وجود علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية. • وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمركزية القرارات والثقافة التنظيمية والقيادة الإدارية على الإبداع الإداري. • عدم وجود فروق بين متوسطات الإجابات لأفراد العينة حول بيئة العمل الداخلية ومستوى الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية تعزى لمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع، العمر، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

وتناولت دراسة (عيسى، 2019) التعرف على فاعلية بيئة العمل الداخلية في تطوير الأداء المهني بالصحف الفلسطينية اليومية، وهي دراسة وصفية استخدمت المنهج المسحي، من خلال أسلوب مسح أساليب الممارسة وتم توزيع صحيفة الاستقصاء على عينة بلغت 141 من القائمين بالاتصال في الصحف، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن علاقات التفاهم والانسجام تسود بين الصحفيين بنسبة 83.6%، حيث يرون أن الأنظمة واللوائح واضحة ومعلنة للجميع بنسبة 66.1%، وتتوفر ظروف عمل مادية جيدة داخل مقرات الصحف بنسبة 73%، ومن معوقات بيئة العمل الداخلية نمط ملكية الصحيفة والسياسات التحريرية بنسبة 34%، وضعف الأمان الوظيفي والحوافز والمكافآت ولوائح الترقى، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة.

بينما تناولت دراسة كل من دراسة (Babu , Vimalanathan , 2014) إلى تحسين صحة الإنسان وسلامته وتحسين أدائه، وذلك من خلال دراسة العوامل البيئية، مثل: درجة الحرارة في الأماكن المغلقة، والإضاءة في ثلاثة مستويات، ضمن مختبر ميداني أنشئ لمحاكاة مكتب العمل. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية هناك تأثير مستقل ومتفاعل بين درجة الحرارة والإضاءة في أداء العاملين في المكتب، وتأثير درجة الحرارة في الغرف المغلقة أكبر من تأثير الإضاءة، حيث تؤثر درجة الحرارة في الأماكن المغلقة بنسبة 38 ٪ في الأداء، والمستويات المثلى من درجة الحرارة في الأماكن المغلقة، هي 21 درجة مئوية، وشدة الإضاءة المناسبة 1000 لوكس حيث تعمل على تحسين أداء العمل، وصحة العاملين في المكتب .

أجريت دراسة كل من (اخطر , علي , 2014) على عينة مؤلفة من 200 عامل في قطاع الاتصالات من قسم سلاهيوال في البنجاب، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة و تهدف الي دراسة العلاقة بين تصميم المكاتب الداخلية و انتاجية الموظفين حيث استخدمت خمسة أبعاد التصميم الداخلي وهي الاثاث، الضوضاء، درجة الحرارة، الإضاءة ، والترتيب المكاني و أظهرت النتائج ان التصميم الداخلي للمكتب لديه تأثير كبير في إنتاجية الموظفين، فإذا كانت البيئة المكتبية جيدة يمكن أن يكون أداء الموظفين جيداً، ومعظم أبعاد البيئة المادية لها تأثير في الإنتاجية، لكن الاثاث ودرجة الحرارة والإضاءة لها التأثير الأكبر في أداء الموظف وبالمقارنة بين الجنسين، تبين ان الاناث اكثر اهتماما ببيئة العمل من الذكور، والذكور أكثر اهتماما بدرجة

حرارة مكان العمل، و راحة الاثاث بالمقارنة مع الإناث اللواتي كن أكثر اهتماماً بالضوضاء، والترتيب المكاني المرن .

وتناولت دراسة (الزين , 2013) فهم العلاقة بين أداء الموظفين وبيئة العمل ، وركزت الدراسة على تسعة عوامل للتصميم الداخلي لمكان العمل مع الاخذ بالحسبان أن هذه العوامل ليست هي العوامل الوحيدة المؤثرة في الاداء، وهي الاثاث، الضوضاء، درجة الحرارة، الإضاءة، الترتيب المكاني، اللون، المناظر الخارجية، ووجود النباتات والأزهار وبينت نتائج الدراسة أن التصميم الداخلي لمكان العمل له أثر كبير في أداء الموظفين، والاثاث يؤثر في أدائهم انتاجيتهم ، كما بينت أن غالبية المدروسين أعطوا قيمة لوجود النباتات، وأن الموظفين الاناث أكثر اهتماماً بالتصميمات الداخلي لمكان العمل، وأن الذكور كانوا أكثر تأثرً بدرجات الحرارة، والإناث أكثر تأثرً بالخصوصية .

وتناولت دراسة (عبدالرحمن , مجيد,2012) إلى قياس مدى استخدام الشركة العامة للصناعات الكهربائية لقواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل للوصول إلى الاستخدام الفاعل والأمن أداء العاملين بيان العلاقة بين متغيرات الدراسة (بيئة العمل وأداء العاملين)، حيث تم إجمال قواعد الهندسة البشرية المتعلقة ببيئة العمل ب: تصاميم محطات العمل وأسطحه وكراسيه، العدد والادوات اليدوية، وتحركات العاملين وآليات المناولة والرفع والتحميل، والترتيب الداخلي للمعدات والأجهزة و المساحات وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود ارتباط وتأثير معنوي لبيئة العمل المادية في تحسين أداء العاملين، من خلال تطبيق قواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية .

بينما إستهدفت دراسة (Ladisma, Ismail,2010) إلى تحديد العلاقة بين بيئة العمل (مستوى الراحة ودرجة الحرارة) و انتاجية موظفي الخدمة المدنية في وزارة الشباب والرياضة وتوصلت الدراسة إلى ان وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل (مستوى الراحة، ودرجة الحرارة) انتاجية موظفي الخدمة المدنية ، ان توفير مستويات الراحة، مثل: درجة الإضاءة الكافية، ودرجة الحرارة المناسبة، هي ضرورة المحافظة على مستوى إنتاجية كل موظف و ان سوء ظروف العمل المادية، مثل: سوء الإضاءة، ودرجات الحرارة العالية قد تسبب في ضعف إنتاجية الموظف .

● المجموعة الثانية : دراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي

إستهدفت دراسة (عبدالرحيم،2023) إلى التعرف على متطلبات إدارة المعرفة في المصرف التجاري الوطني وتأثيرها على الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على المصرف التجاري الوطني الليبي). تم استخدام طريقة العينة الطبقية النسبية في اختيار عينة الدراسة. كما تم توزيع عدد (235) استبانة وكان عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (195)، وقد تم استخدام معامل بيرسون الإحصائي وتحليل الانحدار لقياس تأثير متطلبات إدارة المعرفة (المتغير المستقل) على الأداء الوظيفي (المتغير التابع). تشير نتائج الدراسة إلى أن المصرف يعمل في إطار بيئة تنظيمية تتضمن العديد من العناصر والمتغيرات والتي تساعد في تطبيق إدارة المعرفة، وأن متطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي)، ومستوى تطبيقها في المصرف محل الدراسة كان مرتفعاً ولها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي.

كما بينت أيضاً الدراسة ان أداء العاملين بالمصرف محل الدراسة لم يكن مرتفع، وأظهرت نتائج اختبار للفرضية الرئيسية وما تفرع عنها من فرضيات وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية، تكنولوجيا المعلومات، القيادة الإدارية، الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني محل الدراسة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$). وقد أوصت الدراسة على استثمار العلاقة الإيجابية بين متغيرات الدراسة، لوجود علاقة ارتباط بينهما، والتأثير الإيجابي لمتطلبات إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي بالمصرف، والتي سوف تنعكس إيجابيا في تحسين أداء المصرف بشكل عام، حيث ينبغي المحافظة على إيجابية هذه العلاقة وأجراء التحسينات بما يتلاءم مع التغيرات البيئية. الكلمات المفتاحية: متطلبات إدارة المعرفة، الأداء الوظيفي، المصرف التجاري الوطني.

بينما استهدفت دراسة (الطيب، 2023) إلى معرفة أثر الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي ، وهذا من خلال معرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية بالمؤسسة. وقد تم تناول إدارة الموارد البشرية الالكترونية من حيث ثلاث متغيرات، وهي: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الموارد البشرية ومعوقات التطبيق. وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها توفر مقومات تطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية في المؤسسة، غير انه يوجد تباين في أهميتها إذ اعطيت الأولوية لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أكدت الدراسة وجود معوقات في تطبيقها، خاصة نقص الإمكانيات المالية اللازمة. وقد اثبتت الدراسة وجود أثر معنوي لإدارة الموارد البشرية الالكترونية على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي كانت أكبر مساهم في تحسين الأداء الوظيفي. بينما لا يوجد أثر معنوي للمعوقات على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

وتناولت دراسة (صالح، 2023) التعرف على مدى تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي دراسة حالة (جامعة الشرقية) في سلطنة عمان، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة، وسوف تسهم الدراسة في هذا المجال من خلال توفير الأساس النظري والأدلة العملية التي تبين كيف يمكن أن تؤثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى الكشف عن أهم المعوقات والتحديات التي تواجه وتؤثر على تنفيذ استراتيجيات إدارة الموارد البشرية من استراتيجية التوظيف، استراتيجية التدريب والتطوير واستراتيجية التعويضات على الأداء الوظيفي. وقد أظهرت الدراسة عدداً من النتائج، من أهمها وجود أثر ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والأداء الوظيفي و كانت أهم التوصيات: التركيز على تنفيذ وتطبيق سياسة ابتعاث موظفي الجامعة للمشاركة في الدورات التدريبية الخارجية لما لها من أهمية وتأثير على الأداء الوظيفي، ضرورة الاستمرار في تعزيز ومراجعة استراتيجية التدريب والتطوير للموظفين في جامعة الشرقية بما تناسب مع الدرجة العلمية والوظيفية، وأيضاً قياس أثر هذا التدريب على الأداء الوظيفي من خلال المعايير المحددة، وكذلك لا بد من مراجعة سياسة الحوافز المالية التي تتناسب مع الدرجة العلمية والوظيفية لدى الموظفين في الجامعة لما له من تأثير على الأداء الوظيفي والاستقرار الوظيفي، والتركيز على وضع سياسة تربط الأداء الوظيفي مع الحوافز المادية والترقيات، كما أنصح بإجراء دراسات أخرى حول أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على

الأداء الوظيفي بشكل عام في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في سلطنة عمان. الكلمات المفتاحية: استراتيجية إدارة الموارد البشرية، استراتيجية التوظيف، استراتيجية التدريب والتطوير، استراتيجية التعويضات، الأداء الوظيفي.

وتناولت دراسة كل من (عبدالخالق، أحمد، 2023) الى بيان مدى تأثير القيادة التحويلية على مستوى الابداع في الأداء الوظيفي في دائرة شؤون الأقاليم والمحافظات في وزارة الشباب والرياضة، اذ قام الباحثان ببناء مقياسي احدهما للقيادة التحويلية واخر للإبداع في الأداء الوظيفي، ولتحقيق الاهداف اعتمد الباحثان المنهج الوصفي بالطريقة المسحية على عينة البحث التي تم اختيارها بالطريقة العمدية لملائمتها مع اهداف البحث والتي شملت (300) موظفاً في دائرة الأقاليم والمحافظات في وزارة الشباب والرياضة، ليتم بعدها بناء واعداد مقياسي للقيادة التحويلية وللإبداع في الأداء الوظيفي من خلال توزيع استبانات على الخبراء واختيار المجالات والفقرات الأنسب للمقياس، واجراء الاسس الخاصة في بناء وتعديل المقاييس من صدق وثبات وموضوعية وبعد توزيعها على افراد عينة البحث وجمعها واجراء العمليات الاحصائية وإخراج العلاقات الارتباطية ومن ثم تحليل النتائج التي حصل عليها الباحثان في الحقبة الإحصائية للتعرف على العلاقة بين المتغيرات المراد دراستها من قبل الباحثان، حيث أظهرت النتائج ان هنالك علاقة طردية بين المتغيرين وان هنالك تأثير معنوي للقيادة التحويلية على الابداع في الأداء الوظيفي، وأوصى الباحثان الاعتماد على القيادة التحويلية بشكل اكبر في إدارة شؤون الدائرة وباقي دوائر الوزارة.

وإستهدفت دراسة (فتحي، 2022) إلى دراسة الواقع الحالي للسعادة الوظيفية للعاملين في وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بدولة الكويت والأداء المؤسسي لها، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين السعادة الوظيفية والأداء المؤسسي لوزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بدولة الكويت ، إلى جانب الدراسة الميدانية لجمع وتحليل البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم إعداد قائمة استقصاء، اشتملت على ثلاثة مجموعات رئيسة تمثلت في السعادة الوظيفية، الأداء المؤسسي، إلى جانب المتغيرات الديموجرافية لمفردات عينة الدراسة، وقد تم تجميع البيانات الخاصة بالدراسة من (355) مفردة من العاملين في وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بدولة الكويت الحكومية والخاصة محل الدراسة، وتم تحليل تلك البيانات باستخدام عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع السعادة الوظيفية متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى الأداء المؤسسي كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده ، وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد السعادة الوظيفية وأبعاد الأداء المؤسسي ، وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوي السعادة الوظيفية باختلاف عدد سنوات الخبرة ، ووجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوي السعادة الوظيفية باختلاف النوع والفئة العمرية ، وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوي الأداء المؤسسي باختلاف العمر وعدد سنوات الخبرة ، ووجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوي الأداء المؤسسي باختلاف النوع ، وتوصل الباحثان إلى مجموعة

من التوصيات لتدعيم الأداء المؤسسي لوزارة الأوقاف والشئون الإسلامية بدولة الكويت من خلال الإهتمام بالسعادة الوظيفية.

بينما تناولت دراسة (فتحي، 2022) دراسة الواقع الحالي لممارسة القيادات في مؤسسات النفط الكويتية للقيادة المستدامة والأداء المؤسسي لها، وتحديد نوع وقوة العلاقة بين القيادة المستدامة والأداء المؤسسي لمؤسسات النفط الكويتية ، إلى جانب الدراسة الميدانية لجمع وتحليل البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، حيث تم إعداد قائمة استقصاء، اشتملت على ثلاثة مجموعات رئيسية تمثلت في القيادة المستدامة، الأداء المؤسسي، إلى جانب المتغيرات الديموجرافية لمفردات عينة الدراسة، وقد تم تجميع البيانات الخاصة بالدراسة من (360) مفردة من العاملين في مؤسسات النفط الكويتية ، وتم تحليل تلك البيانات باستخدام عدد من المقاييس والاختبارات الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع القيادة المستدامة متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده، ووجد أن مستوى الأداء المؤسسي كان متوسطاً على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده ، وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين أبعاد القيادة المستدامة وأبعاد الأداء المؤسسي ، وتوصل الباحثة إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم الأداء المؤسسي لمؤسسات النفط الكويتية من خلال الإهتمام بالقيادة المستدامة.

وتمثل الهدف الرئيسي في دراسة (عبد الحميد، السيد، 2022) في البحث إلى تحديد أثر تحسين الأداء التنظيمي للمستشفيات من خلال تطبيق استراتيجية التبسيط، مع تحليل أثر تحسين الأداء التنظيمي والمتمثل في (الأداء التشغيلي ، الأداء المالي)، للمستشفيات من خلال تطبيق استراتيجية التبسيط والمتمثلة في (القيمة المضافة من وجهة نظر العميل، التخلص من الهدر)، تقديم النتائج والتوصيات لمتخذي القرار بمستشفيات جامعة القاهرة التي تنتهج فكر تحسين الأداء التنظيمي من خلال تطبيق الاستراتيجية، وتمثلت المشكلة البحثية في وجود قصور في تحسين الأداء التنظيمي للمستشفيات من خلال تطبيق استراتيجية التبسيط، مع تحديد معوقات التنفيذ، وتضمنت العينة (281) مفردة من العاملين، والمتمثلين في (الاطباء، التمريض، الإداريين) بالمستشفيات. وتوصلت النتائج إلى ان المستشفيات تضع في اعتبارها حرصها على سلامة العاملين من العدوى، كما توازن بين ما يدفعه العميل ومستوى الخدمة المقدمة، بالإضافة إلى تقديم الخدمة بما يتناسب مع توقعات العميل، تحديد الهدر في النقل والحركة غير الضرورية للتخلص منه، وتجنب هدر الموارد البشرية في غير الوظيفة الملائمة لها من خلال ثقافة الابداع والابتكار، لتتمكن الإدارة من تقليل مراحل المستهلكات من خلال إعادة تدوير المخلفات مرة أخرى، واوصى الباحثة أن يهتم العاملون بالمستشفيات بالعميل وجعله من أول اهتماماتهم، كما يجب أن يحرص العاملين بالمستشفيات على أخذ العميل الخدمة المقدمة ومستوى الأداء، بالإضافة إلى الحرص على أخذ رأى العميل تجاة الخدمة المقدمة، وضرورة أن تحقق الإدارة بالمستشفى التوازن بين الخدمة والزمن المخطط لتجنب التشغيل الزائد للعاملين.

كما تناولت دراسة (سعيد، 2022) التعرف على تأثير التدريب عن بُعد على تحسين الأداء الوظيفي. انتهت الدراسة إلى إبراز أهمية التدريب عن بُعد في تعزيز جودة التدريب وتخفيض تكاليفه، وتحسين الأداء الوظيفي، وقدرته على نقل المعارف والمهارات إلى بيئة العمل ضمن

سياق التكيف مع واقع الأعمال الجديد، وكحل لتجاوز قيود الحالات والأزمات الطارئة. كما بينت النتائج تأثير الثقافة والبنية التنظيمية بشكل واضح على عملية النقل الإيجابي للمهارات المكتسبة إلى بيئة العمل. وبالمقابل، فإنه وعلى الرغم من المزايا المتعددة للتدريب عن بُعد، إلا أنه لا يزال يُنظر إليه على أنه أقل أهمية من التدريب الاعتيادي. ولا تزال بنية المحتوى التدريبي الإلكتروني تخضع لاجتهادات فردية ولم تصل بعد إلى المستوى المرجو خاصة في المنطقة العربية. وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات التي من بينها الدعوة إلى تعزيز ثقافة التدريب عن بُعد، من خلال جعل التعلم المستمر جزءاً أساسياً من ثقافة العمل.

وتناولت دراسة (حسين، 2022) تحديد أثر أنماط اتخاذ القرار السائدة لدى القيادات الإدارية بجامعة صنعاء، على الأداء الوظيفي للمرووسين، وكذا تحديد العلاقة بين أنماط اتخاذ القرار من وجهة نظر القيادات أنفسهم، ومن وجهة نظر مرووسيه، اعتمد الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق قوائم الاستقصاء الخاص بقياس مستوى الأداء الوظيفي للمرووسين، على عينة من القيادات الإدارية (مدراء عموم) بلغ عددهم (30) مديراً، ومن المرووسين (60) موظفاً، وكان من نتائج الدراسة: وجود تأثير جوهري لأنماط اتخاذ القرار الخاصة بالقيادات الإدارية في جامعة صنعاء على الأداء الوظيفي لمرووسيه، وأن تأثير النمط الأوتقراطي وشبه الاستشاري سلبياً على مستويات الأداء الوظيفي للمرووسين، ووجود علاقة معنوية بين أنماط اتخاذ القرار من وجهة نظر القيادات الإدارية أنفسهم ومن وجهة نظر مرووسيه.

وتناولت دراسة (أحمد، 2022) التعرف أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين بشركة النيل للأسمنت بمدينة ربك (السودان)، كما إفترضت هذه الورقة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية (تماسك الثقافة التنظيمية، القيم السائدة في المنطقة والأنماط السلوكية) والأداء الوظيفي للعاملين بالشركة. إستخدم الباحثة المنهج الوصفي والمنهج التاريخي فضلاً عن الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات ومعلومات الدراسة الميدانية. خلصت الورقة إلى العديد من النتائج من أبرزها تعمل إدارة الشركة على توسيع دائرة العلاقات الاجتماعية بين العاملين، تتبنى إدارة الشركة ثقافة الإلتزام الأخلاقي لتحقيق الأهداف المخططة وتسهم الثقافة السائدة في المصنع في زيادة معدلات تماسك العاملين، على ضوء النتائج أوصى الباحثة بتوصيات عديدة من ضمنها: ضرورة مكافأة العاملين ذوى الأداء والسلوك المتميز لخلق روح المنافسة بينهم في العمل، الإهتمام بتدريب العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية مع التركيز على المهندسين والتقنيين لمواكبة التطور في تقنيات صناعة الأسمنت على المستوى العالمي والإهتمام بالجودة والتطوير للعاملين لكسب رضاهم وولائهم للشركة.

وإستهدفت دراسة (السنوسي، 2021) التعرف على الإدارة الرشيقة وإنعكاسها على تحسين جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية .، إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي بإسلوب الدراسات المسحية ،وذلك لملائمته لتحقيق هدف البحث ومناسبته لطبيعة إجراءاته بوصف ما هو كائن وتحليله وإستخلاص الحقائق منه .يتمثل مجتمع البحث في العاملين باللجنة الأولمبية المصرية وأعضاء الجمعية العمومية والأجهزة الفنية والإدارية للمنتخبات القومية والبالغ عددهم (182) مائة وإثنان وثمانون فرد ، وقامت الباحثة بإختيار العينة بالطريقة الطبقيّة العشوائية من مجتمع البحث بلغ قوامها (85) خمسة وثمانون فرد بنسبة مئوية قدرها (47%) من مجتمع البحث

، وقد قامت الباحثة بإختيار عدد (30) ثلاثون فرد للعينه الإستطلاعية ومن خارج عينة البحث الأساسية. إستخدمت الباحثة عدد (2) إثنان إستبيان الأول يهدف إلى التعرف على مستوى تبني الإدارة الرشيفة باللجنة الأولمبية المصرية ، والثاني يهدف إلى التعرف على مدى توافر جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية ، وجميعها من إعداد الباحثة .كان من أهم النتائج ضعف مستوى تبني اللجنة الأولمبية المصرية للإدارة الرشيفة ، ضعف مستوى جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية ، وجود علاقة إرتباطيه طردية دالة إحصائياً بين جميع محاور الإدارة الرشيفة وكذلك درجته الكلية وبين جودة الأداء الوظيفي باللجنة الأولمبية المصرية . كان من أهم التوصيات زيادة الاهتمام والتوسع في إستخدام أدوات الإدارة الرشيفة لما لها من أثر واضح في تحقيق عناصر الإبداع بالتركيز على الأدوات التي لها التأثير الأكبر على تحسين مستوى جودة الأداء الوظيفي ، نشر ثقافة تقليل الهدر والضائع والتالف بين العاملين من خلال أنشطة التحسين المستمر لنشاطات اللجنة حتى لو لم توجد مشاكل لتعظيم قيمة الخدمات المقدمة للعاملين والعملاء .

هدفت دراسة (الخضيرى , 2020) إلى التعريف بمفهوم وأهمية الالتزام الوظيفي والأداء الوظيفي وتحديد مستوى الالتزام الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي السائد في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير، بالإضافة إلى كشف طبيعة العلاقة بين الالتزام الوظيفي والأداء الوظيفي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الدراسة على مؤشرات قياس موضوعية، وخلصت للعديد من النتائج أهمها: حقق فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير تحسناً ملحوظاً في معدلات نمو مؤشرات الأداء والالتزام الوظيفي في خلال الفترة (1424-1439) حيث إن مؤشرات الأداء الوظيفي في فرع وزارة الشؤون الإسلامية في منطقة عسير للفترة (1424- 1439 هجري) حققت معدلات نمو موجبة في المتوسط، أما معدلات نمو مؤشرات الالتزام الوظيفي فقد حققت بعضها مؤشرات نمو سالبة في المتوسط وهي (عدد أيام الحضور - عدد أيام الغياب - عدد الموظفين - معدل دوران المنقولين) أما مؤشر معدل دوران الانضمام وعدد المعينين وعدد المنقولين فحققت معدلات نمو موجبة. كما أظهرت النتائج وجود تأثير لمؤشرات الالتزام الوظيفي ممثلاً بـ (عدد أيام الحضور - عدد أيام الغياب - عدد الموظفين - عدد المعينين - عدد المنقولين - معدل دوران المنقولين - معدل دوران الانضمام) في الأداء الوظيفي ممثلاً بعدد البرامج التدريبية للعاملين في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير.

بينما إستهدفت دراسة (غريبة،2020) إلى قياس أثر الإلتزام التنظيمي (كمتغير وسيط) في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية (عدالة التوزيعات ، عدالة الإجراءات ، وعدالة التفاعلات) وبين الأداء الوظيفي . وقد طبقت الدراسة على عينة من العاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة قوامها 319 مفردة. وتم تطوير إستمارة إستقصاء لتجميع البيانات الميدانية اللازمة لإجراء الدراسة ، وقد تم إجراء إختبار الثبات والصدق للمقاييس التي إستخدمت في الدراسة باستخدام معامل الفا كرونباخ. وتوصلت الدراسة الى أن هناك تأثير معنوى إيجابى لأبعاد العدالة التنظيمية فى الإلتزام التنظيمى وكذلك وجود تأثير معنوى إيجابى للإلتزام التنظيمى فى الأداء الوظيفى ، كما أكدت الدراسة على أن وجود الإلتزام التنظيمى (كمتغير وسيط) فى

العلاقة بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي ترتب عليه زيادة قوة تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في الأداء الوظيفي ، وقد جاء التأثير الأكبر في العلاقة بين عدالة التعاملات والأداء الوظيفي.

بينما تناولت دراسة (Jayaweera,2015) اختبار العلاقة بين عوامل مناخ العمل (المادية والنفسية الاجتماعية) والأداء الوظيفي كون التحفيز للعمل وسيطاً في هذه العلاقة وتوصلت إلى النتائج الآتية هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل مناخ العمل والأداء الوظيفي أن التحفيز للعمل وسيط في هذه العلاقة، كما إن ظروف مناخ العمل تؤثر بشكل كبير في الأداء الوظيفي وهذا يعني أنه يجلب على المديرين والمشرفين النظر في تحسين مناخ العمل المحيط والنفسية الاجتماعية لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين .

وهدفت دراسة (أبو غزالة ، 2009) إلى دراسة تأثير بيئة العمل في مكان العمل على إنتاجية الموظفين، الرضا الوظيفي، والتزام، وذلك لرفع الوعي تجاه المناخ في المنظمات ، ولتطوير أساليب والادوات التي ينبغي أن تستخدم في قياس فاعلية وكفاية البيئة المادية داخل المنظمة وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن بيئة العمل يصنف في المرتبة الثالثة بنسبة 18 % من المعايير الستة العمل، وهناك ارتباط بين بيئة العمل للمنظمة و إنتاجية الموظفين والرضا والتزام، ووفقاً لمقياس إنتاجية إيجابي ، فإن إنتاجية بيئة العمل لمكان العمل في حدود المقبول، وعند تنفيذ مناخ مثالي وفقاً لتفضيلات الموظفين، ستكون هناك زيادة في إنتاجية الموظفين بنسبة 27 % وزيادة في الرضا بنسبة 21% وزيادة في الالتزام بنسبة 41%.

تعقيب الباحثة على الدراسات السابقة

من خلال تناول الدراسات السابقة في جوانبها المختلفة، يمكن تلخيص أهم نتائج

الدراسات السابقة و استنتاج الفجوة البحثية على النحو التالي:

- توصلت بعض الدراسات إلى وجود تأثير لبيئة العمل الداخلية على جودة بيئة العمل .
- وتوصلت بعض الدراسات ايضا إلى عدم وجود تأثير لبيئة العمل الداخلي على جودة بيئة العمل في العلاقات الاجتماعية حيث أنها ليس لها أثر إيجابي ذو دلالة احصائية لجودة بيئة العمل.
- كما بينت النتائج للدراسات السابقة أن التتمر الإداري يؤثر وبدرجة مرتفعة على مستوى الرضا الوظيفي والصحة النفسية لأعضاء المنظمة ، وعلى بيئة العمل فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية وأداء المنظمة.
- وتوصلت الدراسات السابقة إلى أن هناك تأثير للتفاعل المشترك بين رأس المال الفكري وبيئة العمل الداخلية على التفكير الاستراتيجي للقيادات العليا بالمنظمات.

- وأيضاً توصلت الدراسات السابقة لوجود علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الداخلية والإبداع الإداري في المنظمات .
- وكشفت النتائج للدراسات السابقة أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد السعادة الوظيفية وأبعاد الأداء المؤسسي.
- كما توصلت الدراسات السابقة إلى وجود تأثير جوهري لأنماط اتخاذ القرار الخاصة بالقيادات الإدارية على الأداء الوظيفي لمرووسيتهم، وأن تأثير النمط الأوتقراطى وشبه الاستشارى سلبياً على مستويات الأداء الوظيفى للمرووسين.

وبناءً على ماسبق:

- استفاد الباحثة من الدراسات السابقة التى تناولت بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفى في تكوين الخلفية النظرية للدراسة.
- اهتمت معظم الدراسات السابقة والتي تناولت بيئة العمل الداخلية بدراسة علاقتها ببعض المتغيرات مثل تحقيق النجاح الاستراتيجي ،و تحديد الدور الذي يؤديه الضغط المهني في التأثير على السلوك الجانح في البيئة التنظيمية ،و أثر رأس المال الفكرى وبيئة العمل الداخلية فى التفكير الأستراتيجى ،و أثر أبعاد الضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل ،و دور بيئة العمل الداخلية في رفع وتعزيز مستوى الولاء التنظيمي ،و أثر بيئة العمل الداخلية على الاحتفاظ بالكفاءات ،والتعرف على اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية ،و فاعلية بيئة العمل الداخلية في تطوير الأداء المهني ،ولاء العميل ، رد فعل العملاء، اتجاهات المستهلكين ، سلوك العملاء.
- ركز العديد من الدراسات السابقة التى تناولت الإلتزام التنظيمى إلى دعم عدد من المتغيرات الإيجابية منها أثر الإدارة الالكترونية للموارد البشرية على الأداء الوظيفي ، و التعرف على مدى تأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على الأداء الوظيفي ، وبيان مدى تأثير القيادة التحويلية على مستوى الابداع في الأداء الوظيفي ، وتحديد أثر تحسين الأداء التنظيمي ، والتعرف على تأثير التدريب عن بُعد على تحسين الأداء الوظيفي ، وبيان أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين ، والتعرف على الإدارة الرشيقة وإنعكاسها على تحسين جودة الأداء الوظيفي ،المسؤولية الاجتماعية ، العلاقات العامة ، رضا العميل.

- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فى تحديد المجال التطبيقى بحيث يكون مختلف عن مجالات تطبيق الدراسات السابقة.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فى تحديد وصياغة مشكلة الدراسة.
- استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فى تحديد متغيرات الدراسة وأساليب قياسها.
- اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق، حيث إن تطبيق الدراسة الحالية على علي العاملين بشركة شارك اند شرمب ، فى حين تناولت الدراسات السابقة موضوع بيئة العمل الداخلية فى مجالات تطبيق مختلفة.
- وفى ضوء ما سبق ، فإن الفجوة البحثية التى استندت اليها الدراسة الحالية والتى تسعى الدراسة الحالية فى تغطيتها تتمثل فى : نقص (ندرة) فى الدراسات التى جمعت بين بيئة العمل الداخلية والإلتزام التنظيمى ، بالإضافة إلى عدم إجراء أى دراسة سابقة على علي العاملين ببنك الراجحى بالمملكة العربية السعودية فيما تخص بيئة العمل الداخلية (كمتغير مستقل) ، والإلتزام التنظيمى (كمتمغير تابع).

المراجع

1 - المراجع العربية :

- أبو غزالة، مي ، (2009) ، "بيئة العمل وأثرها في إنتاجية، رضا، والتزام العاملين بـمكان العمل/ دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سوريا .
- البلوي، محمد سليمان،(2008)، "التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه- المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم"، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- البياتي، نـمير قاسـم خلف،(2005) ، " ألف باء التصميم الداخلي"، بغداد: جامعة ديالى.
- التـوجـري، عبد العزيز إبراهيم ،(2003)، " البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية: دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك (2010) ، " ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الروقي، سعد بن معتاد (2002) ، "الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي/ دراسة مسحية على ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها"، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- الزياـدي، عادل رمضان، (2001) ، "الإدارة المكتبية الحديثة"، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- السكران، ناصر محمد إبراهيم، (2004)، " المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- السهلي، محمد بن سلطان (2009)، " التوازن بين العمل والحياة"، مجلة الاقتصادية الإلكترونية، العدد 5572، السعودية.
- الشمري، عايد رحيل عيادة، (2013)، "دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- الصرايرة، خالد احمد (2011)، "الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الردينية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 (1+2).
- الطروانة، محمد (2002)، "إدارة الوقت والأداء الوظيفي، دراسة تحليلية مقارنة، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، جامعة مؤتة المجلد 17 (1).

- العامري، صالح مهدي والغالي، طاهر محسن (2008)، "الإدارة والأعمال"، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- بن رحمون، سهام ، (2014) ، "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة"، رسالة دكتوراة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- حسين، أحمد علي، (2009)، " إدارة السلامة والصحة المهنية وانتاجية العاملين: العلاقة والأثر دراسة ميدانية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة للمصافي الشمالية مصفى بيجي محافظة صلاّح الدين"، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 5 (16) ، ص (70 - 93)
- خضر، رنيم يحيى (2012)، " مرونة التصميم المعماري في الأبنية الإدارية، حالة دارسة"، مدينة اللاذقية، رسالة ماجستير.
- دبس وزيت، حسام، ومعاد، عبد الرازق، (2008)، " البعد الوظيفي والجمالي للألوان في التصميم الداخلي المعاصر"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد 24 (2) .
- ربيع، محمد شحاته (2010)، " علم النفس الصناعي والمهني"، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، رسالة ماجستير، جامعة أمحمد بوقره بومرداس، الجزائر.
- زويش، سامية (2014)، "محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة : دراسة حالة ثانوية أمزيل أمحمد"، مجلة الدراسات الأدبية ، جامعة أم القرى، المجلد 1، العدد 31.
- زويش، سامية (2014)، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، دراسة حالة ثانوية امزيل أمحمد بحيرز، رسالة ماجستير منشورة، أكلي اولحاج البويرة، الجزائر.
- زيتون، بشار حسن (2014)، "بيئة العمل وعلاقتها بإنتاجية العامل وارتياحه المهني: دراسة ميدانية لدى عينة من العاملين في عدد من المعامل التابعة لوزارة الصناعة في محافظتي حمص وحماة" رسالة دكتوراة، جامعة دمشق، سوريا .
- صليحة، شامي (2010) ، "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة"، جامعة أمحمد بوقره بومرداس.
- عاشور، أحمد صقر (1983) إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- متولى، متولى السيد (2006)، السلوك التنظيمي: المبادئ والمفاهيم ومجالات التطبيق، القاهرة: مكتبة عين شمس .

- محمد، ثائر سعودن (2016)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، جامعة ديالى، العراق، ط1.

بن مانع، محمد علي (2006) تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء: دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

السنباني، علي علوي محمد، العابد، عبدالله ، ومحمود، سلمان (2013) الاعتبارات البصرية وأسس دراسة الإضاءة عند تصميم المباني السكنية على مثال: اليمن. مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد 29 (1) ، ص (561 – 578)

2 - المراجع الأجنبية :

Abbot, D. (2004). Calming the Office Cacophony. The Safety and Health Practitioner, Vol. 22(1), pp: 34- 36.

Akhtar, N., Ali, S., Salman, M., Rehman, A. U., & Ijaz, A. (2014). Interior Design and its Impact on of Employees' Productivity in Telecom Sector, Pakistan. Journal of Asian Business Strategy, Vol. 4(6), pp: 74- 82.

ASID (American Society of Interior Designers). (1999). Recruiting and Retaining Qualified Employees by Design. USA.

Berry, C. (2008). A Guide to Office Safety and Health. NCDOL, N.C. Department of Labor. USA.

Bevan, S. (2012). Good Work: High Performance and Productivity. The Work Foundation. London.

Cabe (Commission for Architecture and the Built Environment). (2005). Design with Distinction: The Value of Good Building Design in Higher Education. London.

Chandrasekar, K. (2011). Workplace Environment and its Impact on Organisational Performance in Public Sector Organisations. International Journal of Enterprise Computing and Business Systems, Vol. 1(1).

Cooke, F. L. (2000). Human Resource Strategy to Improve Organizational Performance: A Route for British Firms? Working Paper No.9. Economic

and Social Research Council Future of Work Programme. Swindon: ESRC.

Design and Quality Standards. (2007). Affordable Homes Strong Communities. Housing Corporation. London.

El-Zeiny, R. (2013). Interior Design of Workplace and Performance Relationship: Private Sector Corporations in Egypt. *Asian Journal of Environment-Behaviour Studies*, Vol. 4(11), pp: 50- 61.

Fjeld, T., Veiersted, B., Sandvik, L., Riise, G., & Levy, F. (1998). The Effect of Indoor Foliage Plants on Health and Discomfort Symptoms among Office Workers. *Indoor Built Environment*, Vol. 7(4), pp: 204-209.

GSA (U.S.General Services Administration). (2006). Innovative Workplaces: Benefits and Best Practices. Washington. www.gsa.gov.

Hameed, A., & Amjad, S. (2009). Impact of Office Design on Employees' Productivity: A Case Study of Banking Organizations of Abbottabad, Pakistan. *Journal of Public Affairs, Administration and Management*, Vol. 3(1), pp: 1- 13.

Heerwagen, J. H. (1998). Design, Productivity and Well Being: What are the Links? Paper Presented at: the American Institute of Architects Conference on Highly Effective Facilities Cincinnati, Ohio.

HOK. (2013). Workplace Strategies that Enhance Performance, Health and Wellness. USA. www.hok.com.

Ikonne, C. N., & Yacob, H. (2014). Influence of Spatial Comfort and Environmental Workplace Ergonomics on Job Satisfaction of Librarians in the Federal and State University Libraries in Southern Nigeria. *Open Access Library Journal*, Vol. 1(e814).