

 مجلة ميدأوشن للبحوث والدراسات	Midocean Journal for Research and Studies https://: e-ISSN:	
--	---	--

بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة حالة على العاملين ببنك الراجحي بالمملكة العربية السعودية

مي سعود بن طواله

0009-0009-2604-6246

قسم إدارة العمليات - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

May.bin.tuwalah@hotmail.com

المخلص

الأهداف: يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في معرفة تأثير البيئة الداخلية للعمل على الأداء الوظيفي.

مكان الدراسة: وذلك بالتطبيق على بنك الراجحي بالمملكة العربية السعودية. **المنهجية:** واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على البيانات الثانوية التي حصل عليها من الشركة محل الدراسة ,على تصميم قائمة الاستقصاء، حيث روعي في تصميم القائمة البساطة والسهولة والوضوح وتجنب الكلمات الإيحائية وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل عوامل الدراسة , وتم تصميم قائمة الاستقصاء موجهة للعاملين محل الدراسة , مكونة من ثلاث أقسام، القسم الأول على بيانات المتغير الأول بالدراسة والذي يتمثل في بيئة العمل الداخلية ، بينما تضمن جزئها الثاني على الأسئلة المرتبطة بالمتغير التابع بالدراسة والذي يتمثل في الأداء الوظيفي، بينما كان القسم الثالث متمثل في الأسئلة الخاصة بالمتغيرات الديموجرافية الخاصة بالعاملين محل الدراسة، كما اعتمدت الباحثة في الحصول على البيانات الخاصة بالدراسة إنشاء وتصميم رابط خاص بقائمة الاستقصاء على شبكة الإنترنت اعتماداً على خدمة جوجل فورم وذلك لتمكن من بعض الفئات المستهدفة الإجابة علي قائمة الاستقصاء. **النتائج:** وفي ضوء اختبارات الفروض توصلت الدراسة لعدة نتائج منها وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات الأساسية من الدراسة (أبعاد البيئة الداخلية للعمل مع أبعاد الأداء الوظيفي ،وكذلك توصلت الدراسة إلى أن البيئة الداخلية للعمل لها

تأثير إيجابي الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية، كما أظهرت النتائج أن وجود فروق بين استجابات المستقضي منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية ، كما توصلت الدراسة أيضا على أنه توجد فروق بين استجابات المستقضي منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي. **التوصيات:** وفي إطار هذه النتائج تم التوصل إلى عدة توصيات من أهمها تحديث الأنظمة المعمول بها في الشركة بما يتلاءم مع احتياجات بيئة العمل الداخلية، كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التزام العاملين في الشركة بتطبيق الأنظمة المعمول بها في الشركة.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية- الأداء الوظيفي - العاملين - بنك الراجحي - المملكة العربية السعودية.

المقدمة:

تساعد على اختيار الاستراتيجية الصحيحة لها وتحليل عوامل البيئية الداخلية تمثل عملية مهمة داخل المنظمة لما يمكن تحقيقه في توضيح الإمكانيات المتاحة للمنظمة سواء كانت مادية أو بشرية ، بالإضافة إلى معرفة نقاط قوة المنظمة ونقاط ضعفها، كما تساعد المنظمة في تقييم وتحديد قدرات منظماتها المتنافسة. وكذلك التحليل البيئي الداخلي يساعد على كشف موقف المنظمة في الصناعة والسوق مقارنة بموقف المنظمات الأخرى ، يساعد المنظمة على كيفية الاستفادة من الفرص البيئية ودرجات تجنب المخاطر والتهديدات المتوقعة، وبالتالي فإن عملية تحليل العوامل البيئية الداخلية تساهم في الترابط الفعال مع تحليل العوامل البيئية الخارجية وتكامل عملية التحليل الاستراتيجي لبيئة المنظمة على مختلف المستويات (عمر ، 2019)

تتغير بيئة العمل التنظيمية لمنظمات الأعمال اليوم نتيجة للتطور التكنولوجي المتقدم والتغيرات في العلاقات الشخصية في بيئة العمل ، مما أدى إلى ظهور أنماط جديدة في طبيعة عمل هذه المنظمات. لقد أصبح من الضروري خلق بيئة عمل مستقرة خالية من الإجهاد والتحديات ، لمساعدة الفرد على الرضا عن عمله ، وبالتالي تعزيز العلاقة الإيجابية بين الفرد وعمله. على العكس من ذلك ، فإن وجود الإجهاد في بيئة العمل يمكن أن يؤدي إلى انحرافات أو سلوك غير مرغوب فيه. (عبد الخالق ، 2022)

في ضوء التغيرات السريعة والتطور المستمر للعلوم والتكنولوجيا ، تزداد المنافسة بين المنظمات ، وتوضع المنظمة أمام تحديات خطيرة. لذلك ، يجب أن تبحث هذه المنظمة عن جميع العوامل التي تضمن تفوقها وتحقيق الأهداف المرجوة وزيادة الإنتاجية. نظرا لأن المكون البشري هو الأكثر أهمية وقيمة في المنظمة ، لتحقيق أقصى استفادة منه ، فإنه يحتاج إلى تحقيق احتياجاته المادية والاجتماعية والنفسية، مثل الإنتاجية والرضا والأداء ، لذلك في السنوات الأخيرة يلحظ علي المنظمات اهتمامها المتزايد لهذه الجوانب.(السلمى ، 2022)

وتعرف (رحالة ، 2010) بيئة العمل الداخلية بأنها " مجموعة الابعاد الادارية والتنظيمية الداخلية للمؤسسة أو للمنظمة التي تحدد الخصائص الداخلية للمنظمة و تميزها عن غيرها من المؤسسات أو المنظمات"

التعريف السابق يوضح البيئة الداخلية العمل في بعدين اساسين، الاول: التنظيمي الداخلي بما يشمله من نظام داخلي خاص بالمؤسسة والثاني: 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 تتطلب على أعمال شاقة وعمالها معرضون في أي لحظة لحوادث وأمراض مهنية خطيرة، ومع ذلك فالكثير 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)

ويمثل الأداء الوظيفي أحد المفاهيم المهمة في عالم الأعمال، والذي يشير إلى قدرة الموظفين على الوصول وتحقيق الأهداف المحددة والمتفق عليها مع إدارة الشركة، وذلك من خلال تنفيذ المهام المكلفين بها بطريقة فعالة وفي الوقت المحدد. وتعتبر القدرة على تحقيق هذا الأداء الفعال معيار رئيسي وأساسي التي يتم من خلاله 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 المكلفين بها بطريقة فعالة ودقيقة، وتحسين أدائهم من خلال تزويدهم بالموارد اللازمة والتدريب المستمر.

تعد عملية تحسين أداء العمل من العوامل الرئيسة التي تساهم في نجاح وأداء الشركة ، لأن تحسين أداء الموظفين يزيد من إنتاجية الشركة ، ويحسن جودة منتجات المنظمة والخدمات المقدمة، ويساهم أيضا في تخفيض التكاليف المالية وزيادة الأرباح.1.تعد عملية تحسين أداء العمل من العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح وأداء الشركة. يتكون من عدة خطوات ومراحل، أهمها: تحديد أهداف محددة: أهداف محددة تريد تحقيقها من خلال تحسين أداء الموظف ، وتحديد الإجراءات والخطط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف ، وتقييم أداء الموظف.: يتم تقييم أداء الموظفين من خلال مراقبة أدائهم، ومعرفة نقاط القوة والضعف ، وتحديد المجالات التي يحتاج فيها العمال أو الموظفون إلى تحسين الأداء، وتوفير الموارد التي يحتاجون إليها. يجب مراقبة وتقييم النتائج المحققة من خلال تحسين أداء الموظفين ، وتقييم مدى تحقيق الأهداف المحددة ، ومعرفة النقاط الإيجابية والسلبية في العملية ، واتخاذ مجموعة من الإجراءات اللازمة لتحسين الأداء في المستقبل.

بشكل عام ، يعد أداء العمل عاملا مهما لتحقيق نجاح الشركة وتحسين أدائها ، ولتحسين هذا الأداء ، من الضروري توفير الموارد اللازمة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة ، وتحسين الإنتاجية والأرباح المالية ، وتحسين سمعة البنك ، والحفاظ على علاقات جيدة مع العملاء والموظفين. يجب عليك تحديد التطبيق وتقييم أدائه باستمرار .

من ناحية أخرى ، فإن مسألة تحسين وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المنظمة هي الشاغل الرئيسي والهدف لمديري المنظمات الحديثة، حيث أنه المنتج النهائي الذي يحدد نشاط المنظمة وهو أحد المؤشرات الرئيسية لتحقيق المستوى المطلوب من الإنجاز وفقا لمستوى كفاءة الموظفين والقدرات المتاحة، لذلك ، تتطلع العديد من المؤسسات إلى إيجاد طرق لتحقيق أعلى مستوى ممكن من أداء الموظفين.(مرزوق ، خطاب ، 2020)

يعد المكون البشري للمؤسسة الخاصة أحد العناصر المهمة والنادرة التي يجب الحفاظ عليها وتحفيزها باستمرار لتقديم الخدمات بجودة عالية، وبطريقة تحقق الكفاءة والفعالية ، ونجاح المؤسسة يعتمد بصورة كبيرة على أداء الموظفين في هذا المرفق أو المنظمة.

مشكلة الدراسة

أن يكون بيئة العمل في أي منظمة يمكن أن يكون لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي. فالضوضاء، ودرجة الحرارة، والإضاءة، وجودة الهواء كلها عوامل يمكن أن تؤثر على قدرة الموظف على التركيز والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، فإن تصميم مساحة العمل، وتوافر المعدات المريحة، والتخطيط العام للمكتب يمكن أن يؤثر أيضًا 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.

أهمية الدراسة

- **الأهمية العلمية :** تعتبر الاهتمامات العلمية والبحثية 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 الإنسانية والعلوم الاجتماعية والفنون وغيرها، وتعد الاهتمامات البحثية العلمية من العوامل المهمة التي تساهم 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.
- **الأهمية التطبيقية:** تتمثل فيما تتوصل إليه هذه الدراسة من نتائج وما تقدمه من التوصيات والمقترحات قد تساعد مسؤولي الشركات فيما بعد على معرفة العوامل الإيجابية والسلبية 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.

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في التعرف على تأثير البيئة الداخلية للعمل في رفع مستوى أداء الموظفين، وذلك من خلال تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها فيما يلي :
- التعرف على تأثير البيئة الداخلية للعمل 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 البيئة الداخلية للعمل و الأداء الوظيفي .

- تحديد تأثير البيئة الداخلية العمل في الأداء الوظيفي في بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية . وتتفرع منها الأسئلة الآتية :-
- التعرف على مدى تأثير الاشتراك في اتخاذ القرارات كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين .
- التعرف على مدى تأثير طبيعة وظروف العمل كأحد عناصر البيئة الداخلية للعمل في الأداء الوظيفي للعاملين.
- التعرف على تأثير التمكين التقني كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.
- التعرف على تأثير بيئة موارد المنظمة البشرية كأحد عناصر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للعاملين.

الأدب النظري للرسالة

تُعطي البيئة الداخلية للمؤسسة ميزة تنافسية تجعلها متفردة في أساليبها وطرق عمل المؤسسة 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 يتجسد اختلاف البيئة الداخلية؛ في مقدرتها في نواحي قوتها أو ضعفها في بيئتها والتي تصبح محدداً أساسياً لاستثمار الفرص (مساعدة , 2017). وعرفها (الزيادين , 2016) بأنها المحاور التنظيمية؛ والإدارية الداخلية للمؤسسة؛ والتي تُحدد خصائصها الداخلية؛ وتميزها عن غيرها من المؤسسات والبيئة الداخلية للعمل 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 أو تفوق المؤسسة في إدارة أعمالها على المعرفة السليمة لطبيعة كما تُعد البيئة الداخلية للعمل من أهم التحديات التي يجب على كل مؤسسة أو منظمة 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 يؤثر 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 حسية او معنوية و تكون المؤسسة دور أساسي في تغييرها او تحسينها كالأثاث و الحرارة و المنظر العام و الاجازات و الحوافز و ما يماثلها .

المنهجية

المنهجية وطرق البحث

تعتبر المنهجية عن الطريقة التي ستقوم الباحثة باتباعها من أجل الوصول لهدف معين، وهي تتكون من مجموعة من الأدوات التي سيقوم الباحثة باستخدامها من أجل أن يقدم الأدلة والبراهين لكي يتأكد من أن النظريات والفرضيات صحيحة أم لا، ويتم تعريف منهجية البحث بأنها عبارة عن هدف من خلاله يتم الكشف عن كافة الحقائق التي تساعد في التحديد والتصحيح والتدقيق للمشاكل التي يمكن معالجتها بالإضافة الى أنها طريقة علمية من أجل الحصول البيانات والتوصل للنتائج المتعلقة بها ، وفي هذا البحث سيتم استخدام المنهجية الكمية >

متغيرات الدراسة:

فى إطار المراجعة الاستطلاعية المكتبية للمرجعيات العلمية، والبحوث والدراسات السابقة، وفى ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلات الدراسة ، تمكنت الباحثة من تحديد متغيرات الدراسة التى تضمنت ما يلى :

المتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية، ويشمل على الابعاد التالية: الاشتراك فى اتخاذ القرارات، وطبيعة وظروف العمل بالمؤسسة، التمكين التقني، بيئة الموارد البشرية.

المتغير التابع: الأداء الوظيفي، ويشمل على الابعاد التالية: أداء المهمة ،الأداء السياقي. الأداء التكيفي، جودة بيئة العمل، المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة.

مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد فى جمع البيانات على المصادر التالية:

- المصادر الأولية: تتمثل فى التقارير السنوية للبنك.

- المصادر الثانوية: تتمثل فى المقالات والكتب والتقارير الصادرة الموثوقة التى لها علاقة بموضوع البحث.

تقديم إستبانه البحث

استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة حيث يتكون الاستبيان من 20 سؤالاً، وتم تقسيمه إلى جزأين:

- الجزء أو القسم الأول: يتكون من عدة أسئلة خاصة بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة مثل: الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي .

- الجزء أو القسم الثانى: خاص بمتغيرات الدراسة والذي قسم إلى محورين:

- المحور الأول والذي يتعلق بالمتغير المستقل المتمثل فى بيئة العمل الداخلية
- المحور الثانى يتمثل فى الاداء الوظيفي.

- أدوات البحث الميدانى

اعتمدت الباحثة على عدد من الأساليب الإحصائية التى تفيد في مثل هذه الدراسات تتمثل في مايلي:

- التكرارات في الاستجابات والنسب المئوية لها 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.

تقييم وقياس الثبات والمصدقية لمقاييس الدراسة

للتحقق من الثبات لمقاييس الدراسة، قامت الباحثة باستخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا، باعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية والثبات (Reliability) الذى يهدف إلى تقييم درجة الاتساق الداخلي لأسئلة قائمة الاستقصاء

والتحقق من ثباتها ، ومدى الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لقائمة الاستقصاء ، ومدى إمكانية تعميم تلك النتائج على مجتمع الدراسة.

وتم استخدام اختبار ألفا كرونباخ Cranach's Alpha، ومن المتعارف عليه إحصائياً أن المقياس يكون مقبولاً إذا كانت قيمة ألفا (تساوى أو أكبر من 60%) ، لكى يتم تعميم نتائج دراسة المستقصي منهم على مجتمع الدراسة، ويتم حساب معامل الصدق عن طريق حساب الجذر التربيعي للنسبة المئوية لمعامل الثبات (قيمة ألف).
(أ) تقييم درجة الثبات /الاعتمادية للمقاييس المستخدمة فى مقياس بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي

جدول رقم (1) قيم معاملات الثبات والصدق لمجاور الإستقصاء.

معامل الصلاحية	العبارات	الأبعاد
0.743	6	x1
0.748	6	x2
0.741	6	x3
0.747	4	x4
0.855	22	x
0.685	9	y1
0.861	13	y2
0.793	8	y3
0.785	5	y4
0.708	5	y5
0.893	40	y
0.906	62	model

وفى ضوء ما سبق، تشير النتيجة المبدئية لتقييم درجة الثبات/ الاعتمادية تعكس أن المقاييس الخاضعة للاختبار يمكن الاعتماد عليها فى قياس أبعاد أو مجاور بيئة العمل الداخلية ، وأبعاد أداء العاملين الوظيفي

التحليل الوصفى لمتغيرات الدراسة

يتناول هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائى الوصفى المتعلق بالخصائص الوصفية لمتغيرات الدراسة المعلمات الإحصائية الرئيسية، والتي توضح خصائص المتغيرات، وتتضمن الخصائص الأساسية كالمتوسط الحسابى والانحراف المعياري، وذلك بالتطبيق على آراء المستقصي منهم، ويوضح الجزء التالى الإحصائات الوصفية وذلك على النحو التالى:

(أ) توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية:

قامت الباحثة بوصف البيانات التى تم الحصول عليها من العاملين بالبنك الخاضعة للدراسة باستخدام قائمة الاستقصاء ويوضح الجدول رقم (2) التالى توزيع مفردات العينة وفقاً للمتغيرات السكانية أو الديموغرافية:

جدول رقم (2) توزيع مفردات مجتمع الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسب المئوية
العمر	أقل من 25 عام	37	9.3%
	تتراوح من 25 إلى أقل من 35 عاما	302	75.5%
	تتراوح من 35 إلى أقل من 45 عاما	61	15.3%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	85	21.3%
	تتراوح من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	165	41.3%
	تتراوح من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	100	25.0%
	15 سنة فأكثر	50	12.5%
النوع	ذكر	137	34.3%
	إنثى	263	65.8%
المستوى التعليمي	تعليم متوسط	58	14.5%
	- تعليم عالي	274	68.5%
	- تعليم فوق الجامعي (ماجستير أو دكتوراة)	68	17.0%

المصدر: نتائج تحليل الدراسة

(ب) المعلومات الإحصائية الرئيسية لمتغيرات الدراسة:

تعرض الباحثة في الجزء التالي الإحصاءات الوصفية لجميع متغيرات الدراسة عدا المتغيرات الديموغرافية، وقد تناولت الدراسة محاور أو أبعاد بيئة العمل الداخلية كمتغير مستقل ، وأبعاد أو محاور الأداء الوظيفي كمتغير تابع.

• التحليل الوصفي لأبعاد بيئة العمل الداخلية

تم تقييم مدى توافر أبعاد بيئة العمل الداخلية من خلال الإجابة عن متغيرات البيئة الداخلية للعمل والمكون 22 عبارة تغطي جميع أبعاد بيئة العمل الداخلية كما هو موضح في الجدول رقم (4/3) التالي:

جدول (3) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة ببيئة العمل الداخلية (المتغير الأول : طبيعة وظروف العمل)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابي)	Std. Deviation (الانحراف المعياري)
---------	----------	---	----------------------	------------------------------------

X11	تصاميم المكاتب توفر الراحة النفسية والبدنية من حيث التهوية والإضاءة والحركة).	400	3.5875	0.89686
X12	توفر الإدارة مقومات سلامة وأمن كافة العاملين.	400	3.5875	0.84209
X13	تسعى الإدارة إلى توفير كافة التسهيلات اللازمة لإنجاز الأعمال.	400	3.2525	0.89484
X14	يتلائم حجم العمل مع قدراتي الشخصية ومؤهلاتي العملية والعلمية.	400	3.7100	0.87625
X15	توفر الوظيفة الحالية الاستقرار والأمن الوظيفي.	400	3.7650	0.84354
X61	يشعر العاملون بالإرتياح بخصوص المكان الذي يتم فيه ممارسة الأعمال.	400	3.8025	0.77782
X1	البعد الأول: طبيعة وظروف العمل	400	3.6175	0.56634

المصدر: نتائج تحليل الدراسة

- أن الوسط الحسابي للبعد الأول (طبيعة وظروف العمل) من ابعاد المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) (3.6175) بإنحراف معياري (0.56634)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (x61) بوسط حسابي (3.8025) وإنحراف معياري (0.77782) مما يدل على أن العاملون يشعرون بالإرتياح بخصوص المكان الذي يتم فيه ممارسة الأعمال.

جدول (4) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة ببيئة العمل الداخلية (المتغير الثاني : إتخاذ القرارات)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابي)	Std. Deviation (الإنحراف المعياري)
X21	الفرصة متاحة لمشاركة العاملين في تحليل المشكلات وإتخاذ القرارات.	400	3.7500	0.85985

X22	نظام الاتصالات يسمح ويساعد بانسياب المعلومات اللازمة الضرورية، والكافية لاتخاذ القرار إلى المستويات الدنيا.	400	3.5125	0.93382
X23	أشعر بأن لدى قدرأ كافياً من السلطات تمكننى من أداء عملى بالكيفية المطلوبة.	400	3.8150	0.85592
X24	تفوض الصلاحيات اللازمة للمستويات الدنيا عند إتخاذ القرارات الروتينية.	400	3.6825	0.79893
X25	يلجأ متخذو القرار إلى التشاور قبل إتخاذ القرارات لمعرفة نتائجها وأثارها.	400	3.6050	0.85487
X26	تقوم الإدارة بمشاركة العاملين فى عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالقسم الذى يعملون به.	400	3.4425	0.90761
X2	البعد الثانى: اتخاذ القرارات	400	3.6346	0.57832

المصدر: نتائج تحليل الدراسة

- أن الوسط الحسابى للبعد الثانى (إتخاذ القرار) من ابعاد المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) (3.6346) بإنحراف معيارى (0.57832)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابى فى العبارات كان للعبارة (X23) بوسط حسابى (3.8150) وإنحراف معيارى (0.85592) مما يدل على أن أشعر بأن العامل لديه قدرأ كافياً من السلطات تمكننى من أداء عملى بالكيفية المطلوبة.

جدول (5) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة ببيئة العمل الداخلية (المتغير الثالث : التمكين التقنى)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابى)	Std. Deviation (الإنحراف المعيارى)
X31	يواكب البنك التطور التقني التي ترتبط بأعمالها.	400	3.4925	0.88141
X32	يملك البنك خطة لتوظيف التقنية الحديثة فى العمل.	400	3.3100	0.81889
X33	توفر التقنية المستخدمة بالبنك الجهد والوقت معاً.	400	3.3559	0.90707
X34	تقوم البنك بالتقنية المعاصرة فى تحقيق مستويات أفضل من الأداء.	400	3.8375	0.77304

X35	يقوم البنك بشكل دوري ومستمر بتحديد الاحتياجات من التقنية.	400	3.7550	0.84662
X36	يملك البنك كوادر بشرية تمتلك مؤهلات ذات مهارة عالية فى تحسين الاستخدامات التكنولوجية.	400	3.8475	2.12616
X3	البعد الثالث التمكين التقنى	400	3.6000	0.64068

المصدر: نتائج تحليل الدراسة

- أن الوسط الحسابي للبعد الثالث (التمكين التقني) من محاور أو ابعاد المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية (3.6000) بانحراف معياري (0.64068)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابي فى العبارات كان للعبارة (x36) بوسط حسابي (3.8475) وانحراف معياري (2.12616) مما يدل على أن تمتلك البنك كوادر بشرية تمتلك مؤهلات ذات مهارة عالية فى تحسين الاستخدامات التكنولوجية.

جدول (6) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة ببيئة العمل الداخلية (المتغير الرابع : تنمية الموارد البشرية)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابى)	Std. Deviation (الانحراف المعياري)
X41	حجم العمل المنجز يتناسب يوميا مع قدراتى وإمكانياتى.	400	3.9800	0.79447
X42	تقوم البنك بدورات تدريبية من أجل تحسين مستوى أداء الأعمال.	400	3.7550	0.90389
X43	العمل فى فريق يساعد فى تخفيف الجهد المبذول .	400	3.5825	1.00285
X44	تعمل إدارة البنك على تشجيع المناقشات الجماعية لاساليب العمل.	400	3.8075	0.91517
X4	البعد الرابع: تنمية الموارد البشرية	400	3.7813	0.68388

المصدر: نتائج تحليل الدراسة

- أن الوسط الحسابي للبعد الرابع (تنمية الموارد البشرية) من ابعاد المتغير المستقل (بيئة العمل الداخلية) (3.7813) بانحراف معياري (0.68388)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (x41) بوسط حسابي (3.9800) وانحراف معياري (0.79447) وهذا يدل على أن حجم العمل المنجز يتناسب يوميا مع قدراتي وإمكانياتي.

جدول رقم (7) التحليل الوصفي للمتغير المستقل: بيئة العمل الداخلية (مجمع)

الترتيب	الانحراف	الوسط	المتغيرات	
3	0.56634	3.6175	طبيعة وظروف العمل	X1
2	0.57832	3.6346	إتخاذ القرارات	X2
4	0.64068	3.6000	التمكن التقنى	X3
1	0.68388	3.7813	تنمية الموارد البشرية	X4
	0.48111	3.6583	بيئة العمل الداخلية	X

المصدر: نتائج تحليل الدراسة

يتضح من الجدول السابق مايلي:

- أن الوسط الحسابي للمقياس العام بيئة العمل الداخلية (3.6583) بإنحراف معياري (0.48111) ، وكان البعد الأول (x4) هو صاحب أكبر وسط حسابي من بين الأبعاد الأربعة بيئة العمل الداخلية ، بينما كان البعد الثالث (3x) هو صاحب أقل وسط حسابي من بين الأبعاد الأربعة بئية العمل الداخلية.

• التحليل الوصفي لأبعاد الأداء الوظيفي

تم تقييم الأداء الوظيفي من خلال الإجابة عن متغيرات مقياس الأداء الوظيفي والمكون من 40 عبارة تغطي أبعاد الأداء الوظيفي الخمس، ويمكن توضيح ذلك في الجدول رقم (3/9) التالي:

جدول (8) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالأداء الوظيفي (البعد الأول : أداء المهمة)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابي)	Std. Deviation (الانحراف المعياري)
Y11	أحرص على أداء مهام وظيفتي بدقة.	400	3.3345	0.95326
Y12	أحرص على أداء واجباتي في العمل وفق المعدلات المطلوبة.	400	3.3725	0.90598
Y13	أتمكن من إنجاز المهام المطلوبة منى فى الوقت المحدد.	400	3.5000	0.88428

Y14	أحرص على الالتزام بمواعيد العمل الرسمية.	400	3.3225	0.84277
Y15	أسعى لمعرفة كل المستجدات التي تطرأ على وظيفتي باستمرار.	400	3.4675	0.83107
Y16	أؤدي الأعمال الإضافية التي تطلب مني.	400	3.4150	0.95397
Y17	أقوم باستغلال وقت العمل بشكل جيد.	400	3.6200	0.98388
Y18	أقوم باستخدام موارد البنك بشكل جيد.	400	3.6000	1.72988
Y19	أقوم بإنجاز المهام التي تساعد في تحقيق أهداف البنك.	400	3.3900	0.93814
Y1	البعد الأول: أداء المهمة	400	3.4497	0.60345

المصدر: إعداد الباحثة

- يتضح من الجدول السابق مايلي:

- أن الوسط الحسابي للبعد الأول (أداء المهمة) من ابعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) (3.4497) بإنحراف معياري (0.60345)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (Y17) بوسط حسابي (3.6200) وإنحراف معياري (0.98388) مما يدل أقوم باستغلال وقت العمل بشكل جيد.

جدول (9) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالأداء الوظيفي (البعد الثاني : الأداء السياقي)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابي)	Std. Deviation (الإنحراف المعياري)
Y21	أتعامل مع مهام العمل الصعبة دون مشكلات.	400	3.5775	0.93605
Y22	ألتزم بالمسؤوليات حتى وإن كانت شاقة.	400	3.2550	0.93657
Y23	أنتطوع لأداء العمل الإضافي بصدق ورحب.	400	3.4750	0.95481

Y24	أصبر على تخطى العوائق لإتمام المهام المكلف بها.	400	3.5075	0.95510
Y25	يطلب زملائي في العمل نصيحتي بشكل مستمر في المواقف الصعبة.	400	3.3475	0.95867
Y26	أخذ زمام المبادرة لحل مشكلات العمل.	400	3.5225	0.99598
Y27	أمتثل للتعليمات داخل بيئة العمل حتى في ظل عدم وجود المشرف.	400	3.8500	0.94059
Y28	أدافع عن قرارات المشرف.	400	3.5075	0.92849
Y29	تتبع الإجراءات السليمة وأتجنب غير المصرح بها.	400	3.3175	0.88807
Y210	تعاون مع الآخرين في فريق العمل.	400	3.3350	0.88018
Y211	أطوع لمساعدة الآخرين بشكل أكثر مما تطلب وظيفتي.	400	3.4600	0.87482
Y212	يعتمد على زملائي داخل القسم لوضع حلول جديدة للمشكلات.	400	2.9775	1.13588
Y213	أدعم وأشجع زملاء العمل عند مواجهة المشكلات	400	2.6675	1.09999
Y2	البعد الثاني: الأداء السياقي	400	3.3692	0.58916

المصدر: إعداد الباحثة

- من الجدول رقم (9) السابق يتضح ما يلي:

- أن الوسط الحسابي للبعد الثاني (الأداء السياقي) من ابعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) (3.3692) بإنحراف معياري (0.58916)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (Y23) بوسط حسابي (3.8500) وإنحراف معياري (0.94059) مما يدل أمتثل للتعليمات داخل بيئة العمل حتى في ظل عدم وجود المشرف.

جدول (10) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالأداء الوظيفي (البعد الثالث : الأداء التكيفي)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابي)	Std. Deviation (الانحراف المعياري)
Y31	أتكيف بسهولة مع التغيرات في العمل.	400	2.8700	1.07517
Y32	أتعامل بمرونة عندما أواجه مشكلات غير متوقعة أو طارئة في العمل.	400	3.4225	1.16292
Y33	أستطيع التكيف جيدا مع المواقف الصعبة التي أواجهها في العمل.	400	3.5200	1.03066
Y34	أتعافي بسرعة بعد المواقف الصعبة وأواصل عملي مجددا.	400	3.3500	0.95382
Y35	أحرص على التعلم ومواصلة التدريب بانتظام لتنمية قدرتي.	400	3.4300	0.86137
Y36	أطور طرق وأدوات جديدة لحل المشكلات الجديدة.	400	3.4850	0.96025
Y37	الاطلاع على أحدث الابتكارات والابداعات في مجال عملي لتحسين طريقة أدائي للأعمال.	400	3.1800	1.07959
Y38	أبحث عن حلول للمشكلات عن طريق المناقشة الهادئة مع زملائي.	400	3.4100	0.96396
Y3	البعد الثالث: الأداء التكيفي	400	3.3334	0.64891

المصدر: إعداد الباحثة

- يتضح من الجدول مايلي:

- أن الوسط الحسابي للبعد الثالث (الأداء التكيفي) من ابعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفي) (3.3334) بانحراف معياري (0.64891)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (Y33) بوسط حسابي (3.5200) وانحراف معياري (1.03066) مما يدل ان أستطيع التكيف جيدا مع المواقف الصعبة التي أواجهها في العمل.

جدول (11) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالأداء الوظيفي (البعد الرابع : جودة العمل)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابي)	Std. Deviation (الانحراف المعياري)
---------	----------	---	----------------------	------------------------------------

Y41	معدل أخطاءى فى العمل الناتج عن عدم الدقة يعتبر محدود مقارنة مع زملائى.	400	3.1700	0.96614
Y42	لا أحتاج إلى وقت إضافى حتى أضمن مستوى عالى من الدقة فى إنجاز مهامى.	400	2.9975	0.98992
Y43	عندما أبذل جهود إضافية لا أتلقى التقدير من مديرى المباشر.	400	3.2025	1.01690
Y44	مديرى المباشر يوجه النقد لأدائى أمام زملائى بالعمل.	400	3.2200	0.92669
Y45	تتكرر أخطاءى فى أداء المهام الموكلة لى.	400	3.2125	0.97196
Y4	البعد الرابع: جودة العمل	400	3.1605	0.71443

المصدر: إعداد الباحثة

- يتضح من الجدول السابق مايلى:

- أن الوسط الحسابى للبعد الرابع (جودة العمل) من ابعاد المتغير التابع (الأداء الوظيفى) (3.1605) بإنحراف معيارى (0.71443)، ومن الملاحظ ان أكبر وسط حسابى فى العبارات كان للعبارة (y44) بوسط حسابى (3.2200) وإنحراف معيارى (0.92669) مما يدل يتم مديرى المباشر يوجه النقد لأدائى أمام زملائى بالعمل.

جدول (12) الإحصاءات الوصفية الأساسية لمتغيرات الدراسة الخاصة بالأداء الوظيفى (البعد الخامس : المعرفة والإلتزام بمتطلبات الوظيفة)

المتغير	العبارات	N	Mean (الوسط الحسابى)	Std. Deviation (الإنحراف المعيارى)
Y51	يحدد نظام تقييم أداء العاملين بشكل فعال نقاط القوة والضعف لدينا كعاملين بالبنك.	400	3.0725	1.07942
Y52	أستغل قدراتى ومهاراتى بشكل كبير فى العمل.	400	3.8300	0.78909

Y53	أقوم بتقييم أدائي باستمرار للكشف عن نقاط القوة والضعف لدي.	400	3.7825	0.84379
Y54	أعمل باستمرار على تنفيذ التعليمات والأنظمة المتعلقة بعملي.	400	3.6200	1.05517
Y55	أتمتع بالقدرة على حل المشكلات التي تتعرض أداء أعمالي بكل ثقة.	400	3.0125	1.13824
Y5	البعد الخامس: المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة	400	3.4635	0.54000

المصدر: إعداد الباحثة

- يتضح من الجدول السابق مايلي:

- أن الوسط الحسابي للمحور أو البعد الخامس (المعرفة والالتزام بمتطلبات أداء الوظيفة) من محاور أو أبعاد المتغير التابع الأداء الوظيفي (3.4635) بإنحراف معياري (0.54000)، ومن الملاحظ أن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (y52) بوسط حسابي (3.8300) وإنحراف معياري (0.78909) مما يدل أستغل قدراتي ومهاراتي بشكل كبير في العمل.

و في المجمل يتضح أن الوسط الحسابي للمقياس العام للمتغير التابع المتمثل في الأداء الوظيفي (3.3553) بإنحراف معياري (0.46719) ، وكان البعد الخامس (y5) هو صاحب أكبر وسط حسابي من بين الأبعاد، بينما كان البعد الرابع (y4) هو صاحب أقل وسط حسابي من بين أبعاد الأداء الوظيفي.

خامساً: اختبار تبعية متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي

هذا الاختبار يعد ضرورياً لتحديد درجة صلاحية متغيرات البحث للتحليل الإحصائي من خلال الأدوات المعلمية، وتم الإعتماد على إختبار كولموجوروف سميرونوف (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) لتحديد مدى تبعية بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي، ومايترب عليه من إختبار الإختيارات الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الدراسة، ويمكن توضيح نتائج إختبار كولموجوروف سميرونوف من خلال الجدول رقم (3/17) التالي

ويتضح أن مستوى الدلالة لقيمة Z معنوية بقيمة أقل من (0.05)، فإن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي. من ناحية أخرى ، ستعتمد الباحثة على الاختبارات اللامعلمية لإثبات صحة الفرضيات وتحقيق نتائج أكثر دقة.

سادساً: تحليل نتائج إختبارات الفروض

يعرض الباحثة فيما يلي أهم نتائج إختبار فروض الدراسة مع إجراء تحليل ومناقشة لهذه النتائج، وتم تقسيمها إلى ثلاثة مجموعات رئيسية، كل واحدة منها حُصصت لإختبار صحة فرض من فروض الدراسة الأربعة، وذلك على النحو التالي:

تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بصحة الفرض الأول:

ينص الفرض الأول للدراسة على : " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة الداخلية للعمل و مستوى الأداء العاملين الوظيفي بالبنك محل الدراسة.". لإختبار الفرضية السابقة سيتم إستخدام معامل سبيرمان لتحليل الارتباط .

جدول رقم (15) معاملات مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الأساسية بيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل) و الأداء الوظيفي (المتغير التابع)

المتغيرات الأساسية	إحصائيات	بيئة العمل الداخلية (المتغير المستقل) (X)
الأداء الوظيفي (المتغير التابع) (Y)	معامل الارتباط	0.520
	مستوى المعنوية	0.000

المصدر : نتائج تحليل الدراسة

يتضح من الجدول السابق مايلي:

الارتباط الإيجابي القوى بين المتغيرات الأساسية (بيئة العمل الداخلية) و(الأداء الوظيفي) للدراسة الحالية ، حيث أن معامل الارتباط هو(0.520**) حسب إرتباط بيرسون وعند مستوى معنوى (0.01)، ويلاحظ أيضاً أن هناك تأكيداً متعلقاً بصلاحية البيانات التي يمكن إستخدامها لقياس متغيرات الدراسة، وبالتالي فإن متغيرات الدراسة الأساسية مرتبطة حقاً.

جدول رقم (16) قيم مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الفرعية للدراسة (أبعاد بيئة العمل الداخلية مع أبعاد الأداء الوظيفي)

أبعاد بيئة العمل الداخلية						
بيئة العمل الداخلية (x)	البعد الرابع : تنمية الموارد البشرية (x4)	البعد الثالث : التمكين التقنى (x3)	البعد الثانى : إتخاذ القرارات (x2)	البعد الأول : ظروف بيئة العمل (x1)		
					أبعاد الأداء الوظيفى	
.433**	.267**	.441**	.361**	.371**	قيمة معامل الارتباط	البعد الأول: أداء المهمة (y1)
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية	
.407**	.219**	.421**	.310**	.467**	قيمة معامل الارتباط	البعد الثانى: الأداء السياقى (y2)
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية	
.404**	.268**	.340**	.317**	.452**	قيمة معامل الارتباط	البعد الثالث: الأداء التكيفى (y3)
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية	

البعد الرابع: جودة العمل (y4)	قيمة معامل الارتباط	.437**	.342**	.388**	.136**	.369**
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.006	0.000
البعد الخامس: المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة (y5)	قيمة معامل الارتباط	0.097	.322**	.211**	.326**	.312**
	مستوى المعنوية	0.054	0.000	0.000	0.000	0.000
الأداء الوظيفي (Y)	قيمة معامل الارتباط	.503**	.443**	.476**	.316**	.520**
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

المصدر: نتائج تحليل الدراسة

ويتضح من الجدول السابق مايلي:

- يفسر معامل الارتباط مع النجمتين (***) التعبير عن العلاقة القوية لمستوى الدلالة عند (0.01) ، مثل الكثير من المتغيرات على سبيل المثال :

وتجدر الإشارة إلى أن جميع العلاقات السابقة هي ارتباط إيجابي.

لذلك نستنتج أن: هناك علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات الأساسية من الدراسة (أبعاد بيئة العمل الداخلية مع أبعاد الأداء الوظيفي).

نتيجة للتفسير السابق، يمكننا رفض الفرضية الأولى: H1: " لا توجد علاقة دلالة إحصائية بين أبعاد بيئة العمل الداخلية وأبعاد الأداء الوظيفي لدى العاملين بالبنك محل الدراسة".

ثانياً: تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بصحة الفرض الثاني:

لا يوجد أثر دال إحصائياً لأبعاد البيئة الداخلية للعمل على أبعاد الأداء الوظيفي لدى العاملين " .

حيث يتضح أن

- دلالة النموذج في اختبار أهم المتغيرات التي تؤثر على البعد الأول المتغير التابع الأداء الوظيفي (بعد

أداء المهمة)، حيث اختبار (F) هو (31.414) و مستوى المعنوية هو (0.000) مما يوضح أن النموذج صالح للتنبؤ بقيمة (Y1) (البعد أداء المهمة) ، والنتائج لها ذات دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.000) أقل من (5%) مما يساعدنا في اتخاذ القرار، علاوة على ذلك ، فإن عامل تضخم التباين (VIF) لكل متغير هو أقل من (10)، مما يعني عدم وجود علاقة خطية متعددة بين المتغيرات التوضيحية لذلك يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج.

- دلالة النموذج في اختبار أهم المتغيرات التي تؤثر على البعد الثاني المتغير التابع الأداء الوظيفي (بعد

الأداء السياقي)، ويكشف معامل التحديد (R2) أن المتغيرات التوضيحية تساهم لتوضيح 38% من الاختلاف في المتغير التابع (Y2) (الأداء السياقي).

- دلالة النموذج في اختبار أهم المتغيرات التي تؤثر على البعد الثالث المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

(بعد الأداء التكيفي)، حيث اختبار (F) هو (31.070) و مستوى المعنوية هو (0.000) مما يوضح أن النموذج صالح للتنبؤ بقيمة (Y3) (الأداء التكيفي) ، والنتائج لها دلالة إحصائية حيث أن مستوى الدلالة (0.000) أقل من (5%) مما يساعدنا في اتخاذ القرار، علاوة على ذلك ، فإن عامل تضخم

التباين (VIF) لكل متغير هو أقل من (10)، مما يعني عدم وجود علاقة خطية متعددة بين المتغيرات التوضيحية لذلك يمكن للباحث الاعتماد على نتائج هذا النموذج.

■ يمكن تقييم دقة تحليل الانحدار من خلال الارتباط العالي (0.489) بين المتغيرات المستقلة في الجدول السابق والمتغير التابع (Y2: الأداء التكيفي) .

■ ومعامل التحديد يكشف (R2) أن المتغيرات التوضيحية تساهم لتوضيح 23% من الاختلاف في المتغير التابع (Y2) (الأداء التكيفي).

معامل التحديد (R2) أن المتغيرات التوضيحية تساهم لتوضيح 24% من نسبة الاختلاف في المتغير التابع (Y4) (جودة العمل).

معامل التحديد (R2) أن المتغيرات التوضيحية تساهم لتوضيح 15% من نسبة الاختلاف في المتغير التابع (5Y) (المعرفة والالتزام بمتطلبات الوظيفة).

معامل التحديد (R2) أن المتغيرات التوضيحية تساهم لتوضيح 35% من نسبة الاختلاف في المتغير التابع (Y) (صورة إجمالية).

بناءً على ما سبق، أظهرت النتائج أن المتغيرات الفرعية (بيئة العمل الداخلية) لها تأثير إيجابي على المتغيرات الفرعية للمتغير التابع (الأداء الوظيفي) عند مستوى معنوية، لذلك، يمكننا رفض الفرض الثاني: H2: "لا يوجد أثر دلالي إحصائي لأبعاد بيئة العمل الداخلية على أبعاد الأداء الوظيفي لدى العاملين.

ثالثاً: تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بصحة الفرض الثالث:

يناقش هذا الفرض مدى وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين بالبنك محل الدراسة حول أبعاد أو محاور بيئة العمل الداخلية .

ليتضح لنا جلياً انه هناك وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للعمر، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية (x1, 2x, x3, x4) أقل من (0.05).

وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للخبرة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية (x1, 2x, x3, x4) أقل من (0.05).

وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للمستوى التعليمي، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية (x1,x2,x3,x4) أقل من (0.05).

وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للنوع، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية (x1,x2,x3,x4) أقل من (0.05).

يتضح مما سبق، أن النتائج أظهرت أن وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية، لذلك، يمكننا رفض الفرضية الثالثة: H3: "لا يوجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين بالبنك محل الدراسة حول أبعاد بيئة العمل الداخلية .

رابعاً: تحليل ومناقشة النتائج الخاصة بصحة الفرض الرابع:

يناقش هذا الفرض مدى وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين بالبنك محل الدراسة حول أبعاد الأداء الوظيفي إعتدت الدراسة الحالية على إختبار كيرسكال ويلز (Kruskal- Wallis) لإختبار مدى

صحة الفرض ، إذ يهدف هذا الأسلوب إلى إختبار معنوية الفروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وذلك وفقاً للمتغيرات السكانية او الديموغرافية (الوظيفة، مدة الخبرة ، المستوى التعليمي).

وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وفقاً للوظيفة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (y1,y2,y3,y4,y5) أقل من (0.05).

وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وفقاً للوظيفة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (y1,y2,y3,y4,y5) أقل من (0.05).

وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وفقاً للوظيفة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (y1,y2,y3,y4,y5) أقل من (0.05).

وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وفقاً للوظيفة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (y1,y2,y3,y4,y5) أقل من (0.05).

يتضح مما سبق ، أن النتائج تشير إلي وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي، لذلك ، يمكننا رفض الفرضية الرابعة: H4: " لا يوجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات العاملين حول أبعاد الأداء الوظيفي.

الخاتمة ومناقشة النتائج والتوصيات

توصل الباحثة إلى مجموعة من النتائج التي ترتبط بقطاع الدراسة، وتتلخص أهم النتائج فيما يلي:

نتائج التحليل الوصفي بيئة العمل الداخلية

- أن الوسط الحسابي للمقياس العام بيئة العمل الداخلية (3.6583) بإنحراف معياري (0.48111) ، وكان البعد الأول (4x) هو صاحب أكبر وسط حسابي من بين الأبعاد الأربعة بيئة العمل الداخلية ، بينما كان البعد الثالث (3x) هو صاحب أقل وسط حسابي من بين الأبعاد الأربعة بئية العمل الداخلية. إن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (61x) بوسط حسابي (3.8025) وإنحراف معياري (0.77782) مما يدل على أن العاملون يشعرون بالإرتياح بخصوص المكان الذي يتم فيه ممارسة الأعمال.

- إن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (x) 23 بوسط حسابي (3.8150) وإنحراف معياري (0.85592) مما يدل على أن أشعر بأن العامل لديه قدرأ كافياً من السلطات تمكنني من أداء عملي بالكيفية المطلوبة.

- إن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (36x) بوسط حسابي (3.8475) وإنحراف معياري (2.12616) مما يدل على أن تمتلك البنك كوادر بشرية مؤهلة ذات مهارة عالية في تحسين الإستخدامات التكنولوجية.

- إن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (41x) بوسط حسابي (3.9800) وإنحراف معياري (0.79447) وهذا يدل على أن حجم العمل المنجز يتناسب يوميا مع قدراتي وإمكانياتي.

نتائج التحليل الوصفي الأداء الوظيفي

- أن الوسط الحسابي للمقياس العام للمتغير التابع المتمثل في الأداء الوظيفي (3.3553) بإنحراف معياري (0.46719) ، وكان البعد الخامس (5y) هو صاحب أكبر وسط حسابي من بين الأبعاد، بينما كان البعد الرابع (4y) هو صاحب أقل وسط حسابي من بين أبعاد الأداء الوظيفي.
- أن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (17y) بوسط حسابي (3.6200) وإنحراف معياري (0.98388) مما يدل أقوم باستغلال وقت العمل بشكل جيد.
- أن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (23y) بوسط حسابي (3.8500) وإنحراف معياري (0.94059) مما يدل تنفيذ التعليمات الخاصة بالعمل حتى وإن كان المشرف غائب.
- أن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (33y) بوسط حسابي (3.5200) وإنحراف معياري (1.03066) مما يدل أن أستطيع التكيف جيدا مع المواقف الصعبة التي أواجهها في العمل.
- أن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (44y) بوسط حسابي (3.2200) وإنحراف معياري (0.92669) مما يدل يتم مديري المباشر يوجه النقد لأدائي أمام زملائي بالعمل.
- أن أكبر وسط حسابي في العبارات كان للعبارة (52y) بوسط حسابي (3.8300) وإنحراف معياري (0.78909) مما يدل أستغل قدراتي ومهاراتي بشكل كبير في العمل.

نتائج تحليل المتغيرات الديموغرافية

- يوجد إختلافات ذات دلالة إحصائية بين إتجاهات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً لإختلاف النوع ، لإنخفاض مستوى المعنوية عن 5%.
- (1X) (ظروف بيئة العمل (مع (y) الأداء الوظيفي) ، وهي (0.531**) ، وهو ما يمثل ارتباطاً إيجابياً ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01)
- (2X) (إتخاذ القرارات) مع (y) 1 (أداء المهمة) وهي (0.389**) ، وهو ما يمثل ارتباطاً إيجابياً ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01)
- (x - 2) (إتخاذ القرارات) مع (y) 2 (الأداء السياقي) وهي (0.349**) ، وهو ما يمثل ارتباطاً إيجابياً ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01)
- (x - 2) (إتخاذ القرارات) مع (y) (الأداء الوظيفي) وهي (0.412**) ، وهو ما يمثل ارتباطاً إيجابياً ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01)
- (3x) (التمكين التقني) مع (1y) (أداء المهمة) وهي (0.545**) ، وهو ما يمثل ارتباطاً إيجابياً ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى معنوية (0.01).
- وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للعمر ، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية (x3x, x2, 1x) أقل من (0.05).
- وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للخبرة ، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية (x3x, x2, 1x) ، أقل من (0.05).

- وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للمستوى التعليمي ، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية (4,x3,x2,x1x) أقل من (0.05).

- وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد بيئة العمل الداخلية وفقاً للنوع، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد بيئة العمل الداخلية الرقمية (4,x3,x2,x1x) أقل من (0.05).

- وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وفقاً للوظيفة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (5,y4,y3,y2,y1y) أقل من (0.05).

- وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وفقاً للوظيفة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (5,y4,y3,y2,y1y) أقل من (0.05).

- وجود فروق بين إستجابات المستقصى منهم حول إدراكهم لأبعاد الأداء الوظيفي وفقاً للوظيفة، حيث أن مستوى المعنوية لجميع أبعاد الأداء الوظيفي (5,y4,y3,y2,y1y) أقل من (0.05).

وتتلخص أهم النتائج التي توصل إليها الباحثة من خلال نتائج الدراسة الميدانية في الجدول رقم (1/5) التالي ، كما يمكن الربط بين تلك النتائج للدراسة وبين كل من تساؤلات وفروض الدراسة وأهداف الدراسة على النحو التالي

توصيات الدراسة

تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات في ضوء ما اسفرت عنه نتائج الدراسة :

- ضرورة عمل دورات تثقيفية وتعليمية للعاملين الهادفة إلى تدريب العاملين على التقنية الحديثة .
- الشجيع المستمر للعاملين على الحضور للعمل مع ربط أداء بعض المهام بالمكافآت والحوافز المعنوية والمادية.
- وجود مراجعة دورية لمتابعة التزام العاملين.
- تحديث الوصف الوظيفي للعاملين بما يتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم الحالية.
- وضع نظم خاصة بالحوافز والمكافآت التشجيعية لحضور الدورات التأهيلية والتدريبية وربطها بلجان تقييم مخصصة وربطها بلجان خاصة بالترقيات داخل البنك.
- عمل إجتماعات دورية بين الإدارة والعاملين والسماع لشكاوهم ومقترحاتهم والعمل على حلها.
- عقد الحفلات السنوية للإحتفال بتحقيق الأرباح السنوية لتعزيز العلاقات الإجتماعية بين العاملين.
- مكافاة العاملين ذوي الأداء والسلوك المتميز لخلق روح المنافسة بينهم في العمل.
- تبني الأفكار الإبداعية لإبتكار أساليب جديدة مواكبة تتوافق مع القيم السائدة

الإهتمام بغرس الثقة فى نفوس العاملين بالبنك

إهتمت الدراسة بدراسة دور بيئة العمل الداخلية واثرها على الأداء الوظيفى وذلك بالتطبيق على البنك الخاضع للدراسة ،وفى ضوء نتائج تلك الدراسة يمكن تقديم بعض المقترحات لمجالات بحثية أخرى ومنها:

- علاقة بيئة العمل الداخلية بالالتزام التنظيمى للعاملين .
- علاقة بيئة العمل الداخلية بتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء .
- دراسة أثر الذكاء الاصطناعى فى بيئة العمل الداخلية .

المراجع

1 - المراجع العربية :

- أبو غزالة، مي (2009) بيئة العمل وأثرها في إنتاجية، رضا، والتزام العاملين بمكان العمل/ دراسة ميدانية رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، دمشق، سوريا .
- محمد، ثائر سعودن (2016)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، مركز رماح لتطوير الموارد البشرية والأبحاث، جامعة ديالى، العراق، ط1.
- 1متولى، متولى السيد (2006)، السلوك التنظيمي: المبادئ والمفاهيم ومجالات التطبيق، القاهرة: مكتبة عين شمس .
- العامري، صالح مهدي والغالى، طاهر محسن (2008)، الإدارة والأعمال، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الصريرة، خالد احمد (2011)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 (1+2).
- زويش، سامية (2014)، محددات الرضا الوظيفي وأثرها على أداء الموظفين في المؤسسة، دراسة حالة ثانوية امزيل أمحمد بحيرز، رسالة ماجستير منشورة، أكلى اولحاج البويرة، الجزائر .
- عاشور، أحمد صقر (1983) إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر .
- 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.
- الزيايدي، عادل رمضان (2001) الإدارة المكتبية الحديثة. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- السنباني، علي علوي محمد، العابد، عبدالله، ومحمود، سلمان (2013) الاعتبار البصرية وأسس دراسة الإضاءة عند تصميم المباني السكنية على مثال: اليمن .مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، المجلد 29 (1) ، ص (561 - 578)
- 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.
- 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 .
- 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.
- جودة، محفوظ أحمد (2010) إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل.

حسين، أحمد علي (2009) إدارة السلامة والصحة المهنية وإنتاجية العاملين: العلاقة والأثر دراسة ميدانية لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة للمصافي الشمالية مصطفى بيجي محافظة صلاح الدين .مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 5 (16) ، ص (70 – 93)

خضر، رنيم يحيى (2012) مرونة التصميم المعماري في الأبنية الإدارية، حالة دراسة: مدينة اللاذقية، رسالة ماجستير .

دبس وزيت، حسام، ومعاد، عبد الرزاق (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

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 .