

## المتغيرات البيئية والنفسية المرتبطة بالأداء الوظيفي لقطاع المحليات دراسة تطبيقية على ديوان عام محافظة القاهرة

إيمان إبراهيم خضر أحمد<sup>(1)</sup> - ليلى أحمد السيد كرم الدين<sup>(2)</sup> - علي سيد علي مسلم<sup>(3)</sup>  
1) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس 2) كلية الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس  
3) كلية خدمة اجتماعية جامعة حلوان

### المستخلص

استهدف البحث الحالي التعرف على المتغيرات البيئية والنفسية التي لها تأثير على الأداء الوظيفي لقطاع المحليات، وتم تصميم الأداة اللازمة وهي استبيان المتغيرات البيئية في بيئة العمل، واستبيان المتغيرات النفسية في بيئة العمل، استبيان الأداء الوظيفي وتم تطبيقها على عينة البحث وهم مجموعة من العاملين بديوان عام محافظة القاهرة، كما اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته مع موضوع البحث، توصل البحث الي العديد من النتائج منها: أن يوجد علاقة ارتباطية عكسية بين المتغيرات البيئية والنفسية وبين الأداء الوظيفي، أي كلما كان المتغيرات البيئية والنفسية ملائمة ومناسبة للعاملين كلما كان أدائهم الوظيفي جيد، والعكس، كما توصل البحث إلي أن المتغيرات البيئية والنفسية لها تأثير إيجابي بنسبة فوق المتوسط على العاملين بديوان عام محافظة القاهرة وبالتالي أثر بشكل إيجابي متوسط علي أدائهم الوظيفي وحجم إنتاجهم في العمل، وقد أوصي الباحثون بضرورة الاهتمام بالمناخ الوظيفي الملائم للعمل، وضرورة الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين، وحسن انتقاء القيادات الإدارية القادرة علي استخدام استراتيجيات القيادة الفعالة والناجحة، وكذلك الجوانب المادية الخاصة بالموظف، وضرورة إعداد دورات تدريبية بشكل دوري للموظفين، لاطلاعهم علي كل جديد في مجال عملهم.  
**الكلمات المفتاحية:** (بيئة العمل - المتغيرات البيئية - المتغيرات النفسية - الأداء الوظيفي).

### مقدمة

يعد القطاع الحكومي من أهم القطاعات العاملة في مصر لما له دور أساسي في تسيير مصالح المواطنين وقد حظي هذا القطاع والعاملين باهتمام الباحثين والدارسين نظرا لأهميته، وقد نال مفهوم "الأداء الوظيفي" نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، ولأن العنصر البشري يعتبر أثمن وأهم مورد لأي منظمة فهو يقوم بأعمال مختلفة، وأصبح من الضروري التركيز عليه والسعي إلي الاستفادة منه عن طريق توفير احتياجاته المادية والنفسية والاجتماعية لينعكس ذلك علي أدائه الوظيفي ورضاه وإنتاجيته، لذا سعت كل المنظمات في الفترة الأخيرة لخلق بيئة عمل مناسبة للعاملين. (الحجاج: 2022، 2)

ومن هنا جاءت فكرة البحث بأن يكون بحث حول المتغيرات البيئية (درجة الحرارة والرطوبة، الضوضاء، الخصوصية، الإضاءة الصناعية والطبيعية، الأثاث والمعدات، تحديد وتصميم الفراغات ومساحاتها، التحفيز المادي والمعنوي، السلامة والصحة المهنية، المكانة الوظيفية وفرص الترقى) والمتغيرات النفسية كالاتي (القلق الوظيفي - الملل الوظيفي - الرضا الوظيفي - الاغتراب الوظيفي - تقدير الذات) المرتبطة بالأداء الوظيفي بقطاع المحليات نظرا لعدم الاهتمام بالعاملين بقطاع المحليات لتتني المرتبات لموظفي المحليات بالمقارنة بالهيئات والوزارات بالتطبيق علي ديوان عام محافظة القاهرة.

## مشكلة البحث

تؤدي المتغيرات البيئية والنفسية دوراً مهماً في البيئة عموماً ولها تأثير ملحوظ على الإنسان سواء سلبياً أو إيجابياً، وبالتالي نجد تلك المتغيرات في بيئة العمل ولها تأثير على العاملين بمختلف القطاعات الحكومية أو الخاصة وبالتالي تؤثر على أدائهم الوظيفي، ومع تطور علم النفس الصناعي أعطيت للبيئة المادية في مكان العمل أهميتها من الدراسات التي فحصت تأثير الإضاءة والحرارة والضوضاء على إنتاجية العمال وبعد تحويل العلماء الانتباه إلى دراسة البيئة النفسية والاجتماعية وأثارها على السلوك التنظيمي مما أدى إلى ظهور علم النفس التنظيمي، ثم عاد الاهتمام مرة أخرى إلى بيئة العمل المادية لأهميتها، وتشمل على الظروف المناخية السائدة داخل مكان العمل كالتهدية والإضاءة والنظافة وضغط العمل ومساحات العمل والضجيج وساعات العمل وانعكاس هذه الظروف على العاملين بالمنظمة وفاعلية أدائهم. (عياض، 365)

ونظراً لأهمية المؤسسات الحكومية في الدولة لما لها دور كبير ومهم لجموع الشعب، حيث إنها مؤسسات خدمية، فكان لابد من الاهتمام بدراسة أهم المتغيرات البيئية، والنفسية التي تواجه العاملين بالمؤسسات الحكومية عموماً، وديوان عام محافظة القاهرة خاصة، وذلك للوقوف على مدى تأثير تلك المتغيرات على الأداء الوظيفي للعاملين، ومحاولة وضع اقتراحات وحلول لبعض المشكلات في حاله تأثيرها بالسلب على العاملين بديوان عام محافظة القاهرة، حيث إن الأثر السلبى لتلك المتغيرات يؤدي إلى شعور العاملين بعدم الرضا الوظيفي عن بيئة عملهم وبالتالي ينخفض مستوى الأداء الوظيفي ويقل إنتاجية العاملين بالمؤسسة فيؤدي لحدوث خلل في تقديم الخدمات المطلوبة للجمهور عاماً.

وتتحدد مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

## أسئلة البحث

- 1- ما مدى أثر المتغيرات البيئية على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة؟
- 2- ما مدى أثر المتغيرات النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة؟

## فروض البحث

- 1- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات البيئية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بديوان عام محافظة القاهرة.
- 2- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات النفسية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بديوان عام محافظة القاهرة.

## أهمية البحث

**الأهمية النظرية:** تتبع أهمية البحث كونه من البحوث القليلة التي تناولت معرفة أهم المتغيرات البيئية والنفسية داخل بيئة العمل والتي لها تأثير على أداء الموظفين بالهيئات الحكومية والتي بدورها تؤثر على الخدمات المقدمة للمواطنين (علي حد علم الباحثون)، كما أن البحث الحالي يسلم الضوء على الإجراءات المتبعة في كيفية تعديل بعض المتغيرات البيئية والنفسية السلبية في بيئة العمل من أجل حماية العاملين بالقطاع الحكومي عاماً وديوان عام محافظة القاهرة خاصة من تأثيرها على أدائهم الوظيفي و كذلك الخدمات المطلوب تقديمها للمواطنين من خلال تلك المؤسسات الخدمية.

**الأهمية التطبيقية:** تتبع الأهمية العملية للبحث في أنه يهدف إلى تحديد أهم المتغيرات البيئية والنفسية في بيئة العمل بديوان عام محافظة القاهرة من أجل كشف القصور - إن وجد - في آلية توفير بيئة عمل متوفر بها كافة سبل الراحة البيئية والنفسية للموظفين بها من أجل الوصول لأداء وظيفي جيد للعاملين وبالتالي يعود بالنفع للمواطنين من خلال الخدمات التي يتلقونها من الموظفين.

**الجهات المستفيدة:** يتحدد موضوع البحث على القطاع الحكومي عاما وديوان عام محافظة القاهرة خاصا، ولذلك فإنه من المأمول أن يعود هذا البحث بالفائدة على المؤسسات الحكومية عاما وديوان عام محافظة القاهرة خاصا وبالتالي على المواطنين.

### أهداف البحث

تتحدد أهداف البحث فيما يلي:

- 1- قياس مدي أثر المتغيرات البيئية على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة
- 2- قياس مدي أثر المتغيرات النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة

### مصطلحات البحث

**بيئة العمل:** هي "كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل". (سهام رحمون: 2014، 13)

عُرفت بيئة العمل بأنها "كافة الظروف السائدة داخل أي منظمة وخارجها ولها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل". (أهناني: 2017، 9)

**المتغيرات البيئية:** هي "الجو الطبيعي والاجتماعي الذي يعيش فيه الإنسان". (دعاء إبراهيم: 2021، 10)، وهي أيضا "المتغيرات التي تحيط بالمؤسسة أو داخل المؤسسة والتي تؤثر على الأداء الوظيفي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة". (ختو أمينة: 2019، 18)

**المتغيرات النفسية:** هي "العوامل العديدة المؤثرة في الفرد في سلوكه وعاداته واتجاهاته والتي يمكن أن يكتسبها بفعل مؤثرات عديده، بحيث تحدد شخصيته ومدى صالحيتها في التعامل مع باقي أفراد المجتمع". (دعاء ابراهيم: 2021، 39)

**جودة الحياة الوظيفية:** هي "مجموعة من السياسات المخطط لها من قبل المنظمة والهادفة لتحسين ظروف العمل وتلبية الاحتياجات المادية والمعنوية للعاملين". (الغول: 2015، 34)

وهي "توفير عوامل البيئة الأمانة بمكان العمل مما يدعم رضا العاملين، توفير نظام للمكافأة وفرص للنمو والترقي". (حميدة محمد: 2017، 227)

**الأداء الوظيفي:** عُرف الأداء الوظيفي بأنه "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويؤدي إلى خدمة المنظمة بشكل فعال". (العوضي: 2008، 116)

كما عُرف بأنه "نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة". (خليفة والمطارنة: 2010، 606)

## الدراسات والبحوث السابقة

**1- دراسة: (ماضي، 2014) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي" (دراسة تطبيقية علي الجامعات الفلسطينية).**

هدفت إلى التعرف علي جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء من خلال عينة بلغت (344) من حجم المجتمع الكلي البالغ (3254)، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، وكانت نتيجة الدراسة وجود علاقة داله بين أداء العاملين ووجود تأثير مهم ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومن أهم تلك الأبعاد تأثيرها في الأداء الوظيفي (فرص الترقى والتقدم الوظيفي) العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرار، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الاجتماعية).

**2-دراسة: (الشيخ خليل وشيرير، 2008) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدي الموظفين"**

هدفت الدراسة الي معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات (الديموغرافية) لدي الموظفين (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المرحلة الدراسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من (360) معلما ومعلمة، وقد أخذها بطريقة عشوائية عنقودية من (18) مدرسة (بنون وبنات) وقد أعد الباحثان استبانة لقياس الرضا الوظيفي ككل لصالح الإناث وحملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، بينما لم توجد فروق في الرضا عن المادة، وبالنسبة لتحقيق المهنة للذات فكانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، وبالنسبة لطبيعة العمل وظروفه، والعلاقة بالمسؤولين كانت الفروق لصالح الإناث، حملة الدبلوم المتوسط والمرحلة الأساسية الدنيا، أما سنوات الخبرة فلا يوجد لها أي أثر علي الرضا الوظيفي.

**3-دراسة: (مها بنت جميل، 2018) بعنوان "جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبد العزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين".**

هدفت الدراسة البحث إلي كشف مستوى جودة الحياة الوظيفية لدي أعضاء هيئة التدريس والإداريين في جامعة الملك عبد العزيز بجدة واستخدمت الباحثة من مداخل منهج البحث الوصفي التحليلي هما: المدخل الوثائقي ومدخل المسح الاجتماعي بالعينة، وأعدت الباحثة استبانة لقياس مستوى جودة الوظيفة غطت ستة أبعاد من مكونات الحياة الوظيفية، ثم وضعت أداة البحث علي موقعها الإلكتروني وبعد ثلاثة شهور حصلت الباحثة علي 215 استمارة مكتملة البيانات، وتوصل البحث إلي نتائج التالية:

- المستوي المرتفع لجودة الحياة الوظيفية لدي أعضاء هيئة التدريس والإداريين بجامعة الملك عبد العزيز .
- الإسهامات المرتفعة لمكونات الحياة الوظيفية في جودتها من منظور عينة البحث.
- وجدت فروق دالة إحصائية عدد مستوي (0.05) فأقل في استجابات عينة البحث لصالح الذكور، ولصالح الأساتذة المشاركين ومديري الإدارات، ولصالح من لديهم خبرة في العمل الجامعي تتراوح ما بين (5-15) سنة ولصالح الذين شاركوا في ثلاث دورات تدريبية فأكثر .

#### 4-دراسة: (سوفي، 2018) بعنوان"أثر بيئة العمل علي أداء الموظفين وانعكاساته علي فعالية الإدارات العمومية

##### الجزائرية - دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية"

هدفت الدراسة إلي معرفة واقع بيئة العمل بالإدارات العمومية وأثرها علي أداء الموظفين بالمصالح الخارجية لوزارة المالية بالجزائر، وقد تم استخدام المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة الدراسة، وقد كانت الاستبانة هي أداة الدراسة المستخدمة وقد تم تطبيقها علي عينة عشوائية بسيطة مكونة من (183) موظفا وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أهمها: اعتبار بيئة عمل هذه المصالح مساعدة (لما لها من خصائص مرغوبة كالاستقلالية في العمل، العلاقات الجيدة بين الموظفين والرؤساء، بساطة وديناميكية العمل التقني) غير إنه بحاجة إلي الاهتمام علي وجه الخصوص بتصميم مكان العمل ونظام الاتصال (مع الإدارة العليا)، وقد ظهرت النتائج مستويات عالية من الأداء لدي الموظفين، إذ يتمتعون بقدرة علي حل المشاكل والتعامل مع المواقف، والدقة والجودة في العمل، وأخيرا أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لبيئة العمل علي أداء الموظفين، وكان الأثر الأقوى للمتغيرات الاجتماعية، ثم التنظيمية، فالوظيفية، بينما كانت المتغيرات المادية أقل تأثيرا، وقد انعكس الأداء العالي للموظفين إيجابيا علي فعالية هذه المصالح.

#### 5-دراسة (Thangavelu Ramesh Babu.Komalanathan Vimalanathan,2014)

##### بعنوان " The Effect of indoor office Environment on the work Performance, Health and Well-Being of Office Workers"

هدفت الدراسة إلي تحسين صحة الأتسان وسلامته وتحسين أدائه، وذلك من خلال دراسة العوامل البيئية مثل: درجة الحرارة في الأماكن المغلقة، الإضاءة في ثلاثة مستويات ، وتم استخدام الاختبار السلوكي العصبي NBT لتقييم أداء العاملين في المكتب ضمن مختبر ميداني أنشئ لمحاكاة العمل، وتوصلت الدراسة للنتائج التالية : هناك تأثير مستقل ومتفاعل بين درجة الحرارة وتفاعل العاملين بالمكتب ، تأثير درجة الحرارة أكبر من تأثير الإضاءة في الغرف المغلقة.

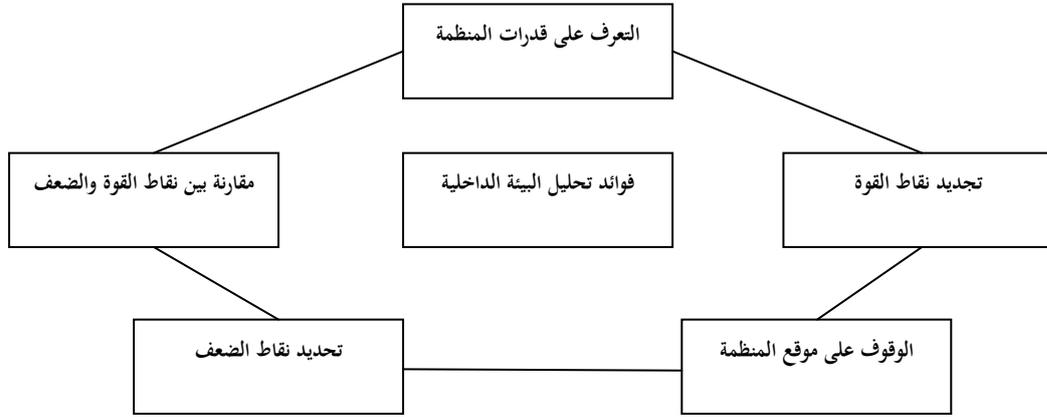
#### 6-دراسة (Hamid Zare et al, 2014)

بعنوان: "Identification the components of quality of work life and Measuring Them in FDacultyMembers of Tehran University Iranian"Journal of Management studies ,(ijMS),Vol.7 No.january.

هدفت الدراسة إلي التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، من خلال دراسة وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس. ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس ودراسة وقياس العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة لأعضاء هيئة التدريس من خلال تطبيق الدراسة علي جامعة طهران الإيرانية بعينة تبلغ (184) عضواً من هيئة التدريس من أصل مجتمع الدراسة البالغ (235) عضواً، حيث تم استخدام أسلوب الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي تم استرداد عدد (177) استبانة صحيحة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج: من أهمها عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية المتبعة في الجامعة، وعن الرعاية الصحية وكذلك الأمن الوظيفي، وكانت هناك درجة موافقة محايدة حول تحقيق التوازن بين العمل والحياة. وكذلك أظهرت النتائج أعلى درجات الموافقة علي أهمية العوامل الاجتماعية لمجتمع العمل.

## الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم بيئة العمل: هي "مجموعة من العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المؤسسة الداخلية، حيث إن البيئة الداخلية لأي مؤسسة تضم بين جناحيها عناصر القوة والضعف وتحليل هذه العناصر هو الذي يضع الأرضية القوية لانطلاق المؤسسة. (طمين السعيد: 2019-2020، 10).



### شكل رقم (1) فوائد تحليل البيئة الداخلية

متغيرات بيئة العمل: تتضمن بيئة العمل مجموعة من العناصر، نحاول عرض بعض منها بما يخدم البحث الحالي ومنها المتغيرات المادية (البيئية) وغير مادية (النفسية)

ذكر أن بيئة العمل هي "كل شيء يوجد داخل غرفة الوظيفة ملموسة ومادية كالإضاءة والتهوية ومساحة الغرفة والضوضاء، عدد ساعات العمل لأن كل هذه المحددات المادية لها تأثير مادي كبير على مؤسسة العمل، ربما تزيد من مستوى الأداء الوظيفي وربما تهبط من أداء العاملين. (عقيلي: 2005، 16)

تعريف إجرائي لبيئة العمل: "هي بعض المتغيرات البيئية والنفسية والاجتماعية التي لها تأثير على الأداء الوظيفي سواء سلباً أو إيجاباً."

إن من أهم العناصر المادية لبيئة العمل (الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، الأثاث، المعدات). (عويضة: 1996، ص144-145)

أولاً: المتغيرات البيئية لها عدة عناصر أهمها:

1- الإضاءة: الإضاءة هي "كمية الضوء الساقطة على مسافة معينة مثل ما كان العمل وهي عبارة عن موجة تنتشر بسرعة فائقة تبلغ 300.000 كلم/ثانية". (عاشور علوطي: 2016، 133)

وذكر أيضاً أن للإضاءة دوراً هاماً في حياتنا، إذ تتيح لنا رؤية الأشياء وتمييزها، فالرؤية الجيدة تنتج عن عاملين أساسيين هما الحس البصري السليم من قبل المتلقي. (حسن: 2018، 130)

تعريف إجرائي للإضاءة: "هي حصيلة تجميع مصادر ضوئية مناسبة نستطيع من خلالها رؤية الأشياء وتمييزها."

• شروط تصميم الإضاءة هناك ثلاث شروط لا بد من توافرها عند تصميم الإضاءة وهي:

أ- شدة الإضاءة

ب- تهيئة الإضاءة

ت- الأثار المترتبة على شدة الإضاءة

**2- الراحة الحرارية والرطوبة** الراحة الحرارية والرطوبة هي "حالة عقلية يشعر فيها الإنسان بالرضا عن البيئة المحيطة به ومن أهم المؤثرات في الراحة الحرارية هي درجة الحرارة والرطوبة" ودرجة الحرارة دور كبير في كفاءة العاملين وطريقة أدائهم، فتؤثر درجة الحرارة بالسلب علي العاملين في تأدية عملهم سواء مرتفعة أو منخفضة مما يزيد من عدم راحتهم النفسية وانخفاض معدل الإنتاج وفي حالة ازدياد درجة الحرارة عن 27 درجة أو انخفاض عن 20 درجة يشعر بعدم الراحة. (خضر: 2012، 32)

**تعريف إجرائي للراحة الحرارية** "هي شعور الفرد بالرضا عن بيئة العمل المحيطة به نتيجة لدرجة الحرارة والرطوبة المناسبة في المكان"

**3- الضوضاء:** هي "جملة الأصوات نوعًا وكَمًّا وأنها غير مألوفة وتسبب إثارة الأعصاب ولها تأثير فسيولوجي مضايق للإنسان". (محاسنه: 1991، 61)

كما عُرفت الضوضاء بأنها أصوات تُعتبر غير مرغوب فيها تسبب إزعاجًا لسامعها، حيث إنها غير متناسقة ومنظمة لكنها تتداخل الأصوات مع بعضها. (موسى: 2000، 279)

**تعريف إجرائي للضوضاء:** "هو تلك الأصوات التي لا يستسيغها الإنسان ولا يتقبلها عند سماعه لها، حيث تكون لها ترددات عالية، وغير منتظمة وتؤدي الي اهتزاز طبلة الأذن بشدة، وأصواتها ليس لها نغمة".

**أن هناك عوامل مساعدة للضوضاء في تأثيرها على العاملين وهي:**

أ- شدة الضوضاء.

ب- المسافة الفاصلة بين العامل ومصدر الضوضاء.

ت- العامل الوراثي.

ث- مساحة المكان.

ج- طبيعة الموجة.

ح- مدة التعرض للضوضاء.

خ- عوامل شخصية كالسن.

**ومن مصادر الضوضاء:**

أ- ضوضاء محيطية بالمؤسسة: وهي خارج المؤسسة تعتبر عنصرًا مقلقًا للعامل كحركة المرور وأصوات المارة.

ب- ضوضاء المكاتب وهذا النوع من مصادر الضوضاء هو محور بحثنا الحالي حيث إن البحث على العاملين بديوان عام محافظة القاهرة فمصدر الضوضاء (من جهاز هاتف، أو تلفاز خاص بترتيب صفوف الزائرين لتوضيح رقم التذكرة ورقم الشباك، أجهزة الطابعات، وحديث الزملاء مع بعضهم بأصوات عالية، ويكون هذا النوع من الضوضاء له تأثير مزعج على العاملين إذا كان العمل يتطلب الهدوء والتركيز. (حكمة جبل: 1980، 25-27)

**4- الأثاث والمعدات:** أن الأثاث يُعد عاملاً رئيسيًا في تصميم الفراغات الداخلية والمستخدمين، حيث إن الهدف من الأثاث هو توفير ما يحتاجه الإنسان من متطلبات وظيفية أدائية بالشكل الأمثل ضمن البيئة التي يعيش فيها. (محمود: 2013، 39-40)

**تعريف إجرائي للأثاث والمعدات:** "هو كل ما تحتاجه بيئة العمل من كافة التجهيزات من أثاث مكتبي وإلكترونيات، وذلك حتى تكون بيئة العمل مناسبة للموظفين لتأدية مهامهم بكفاءة".

وهناك نوعان من تصميم الفراغات المكتبية:

أ- نمط المكاتب المفتوحة

ب- نمط المكاتب المغلقة

**5- الخصوصية:** لكل فرد له الحق في حماية حرمة حياته الشخصية وقد حرصت الشريعة الإسلامية على عدم القيام بتتبع أحوال الغير بغير علمهم، وذلك حفاظاً على حرمة الحياة الخاصة بالأفراد.

عند تصميم الفراغات والمساحات المكتبية يجب مراعاة تحقيق الخصوصية للعاملين حيث تتحقق لهم الخصوصية السمعية والبصرية وفي نفس الوقت يسهل لهم التواصل مع زملائهم في العمل، حيث إن أماكن العمل المكتظة والتي لا يوجد بها خصوصية للموظفين قد تؤدي إلى ضعف إنتاجه في العمل. (رجيو: 1999، 549)

تعريف إجرائي للخصوصية: "هي حق الموظف بوضع حواجز تمنع الآخرين من التدخل في أموره الشخصية وأن يكون له مساحة في الحرية الشخصية، أي يكون له وقت راحة، وألا يطلع أحد على مكالماته الشخصية أو بريده الإلكتروني"

**6- تحديد وتصميم الفراغات:** يُعتبر تخطيط الفراغات في مكان العمل وتصميمها وتحديد أقسام البناء من الأمور الهامة في تحقيق راحة العاملين ورضاهم عن العمل حيث يساعدهم على إنجاز أعمالهم بشكل جيد وكفاءة وفاعلية.

تعريف إجرائي لتحديد وتصميم الفراغات: "هو تخطيط للفراغات وتصميمها وتحديد مساحتها لتحقيق الانسجام والتوازن بين الموظف وبيئة العمل المحيطة به، وذلك لتحسين أدائه الوظيفي."

**7- التحفيز المادي والمعنوي:** إن الحوافز هي العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال المطلوبة منه على خير وجه عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية. (الكلاهد: 2011، 119)

تعريف إجرائي للتحفيز المادي والمعنوي: "هي كل المثيرات الخارجية كالحافز المادي الذي يشبع احتياجات الموظف المادية، وكذلك احتياجاته المعنوية كالترقية وأتاحه الفرصة له في اتخاذ القرارات في بيئة العمل، وكل ذلك يثير الفرد ويدفعه لأداء أعماله الوظيفية بكفاءة وفاعلية."

**للحوافز نوعان:**

1- حوافز مادية: حافز مادي إلى جانب الأجور والمرتببات.

2- حوافز معنوية: وهي التي تخاطب حاجة الفرد النفسية والاجتماعية والذهنية.

(نوري وكورتال: 2011، 271)

**8- السلامة والصحة المهنية:** هي "الإدارة التي تقع عليها مسؤوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت ووضع قواعد وتعليمات فنية لضمان سلامة العاملين والممتلكات والبيئة ووضع إستراتيجيات سواء في برامج التدريب أو التنقيف والوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين". (عبد الغني: 2001، 66)

تعريف إجرائي للسلامة والصحة المهنية: "هي توفير بيئة عمل آمنة خالية من أي مسببات للخطر على العاملين داخل بيئة العمل وذلك عن طريق وضع بعض القواعد والنظم والقوانين التي تلزم مؤسسة العمل على تنفيذها بهدف الحفاظ على الموظف والمؤسسة من خطر الإصابة أو التلثف."

**ومن أهداف السلامة والصحة المهنية**

أ- حماية العنصر البشري (الموظف أو العامل داخل المنشأة).

ب- رفع المستوى الفني للعاملين وذلك بالتدريب المستمر.

ت- تحديد طرق الأداء وتسييرها بأقل المخاطر والمجهود.

ث- خلق الوعي والطرق الآمنة لدى العاملين في أداء عملهم. (ماضي، الخطيب: 2010، 93)

**9- المكانة الوظيفية وفرص الترقى:** تعتبر قرارات الترقية ومكانة الموظف قرارات تحفيزية تشجع العاملين على الاهتمام بعملهم وتحسين أدائهم الوظيفي.

هي "رفع الموظف من وظيفته الحالية إلى وظيفة أخرى ذات مستوى أعلى في السلطة والمسؤولية وذلك بعد استيفائه لاشتراطات شغل الوظيفة المراد الترقية لها". (عبد الغني بسيوني: 2003، 324)

**تعريف إجرائي للمكانة الوظيفية وفرص الترقى:** "هي انتقال الموظف من رتبة أو درجة مالية إلى الدرجة الأعلى مع تحمله مسؤوليات جديدة للوظيفة أو الدرجة الوظيفية التي ترقى إليها مع زيادة راتبه الوظيفي."

**ومن أهداف الترقية:**

أ- إيجاد حافز لدى الموظفين لبذل أقصى جهد أملاً في الترقية.

ب- استقطاب أفضل الكفاءات الموجودة لشغل الوظائف الحكومية.

ت- خلق الشعور بالأمان والاستقرار لدى العاملين نتيجة استمرارهم في مستواهم الوظيفي مع زيادة دخلهم.

ث- رفع الروح المعنوية للموظفين وتحسين طرق عملهم عن طريق ضمان الترقية.

(يوسف المعداوي: 1988، 70)

**ثانياً:- المتغيرات النفسية لبيئة العمل**

**تعريف المتغيرات النفسية:** هي "العوامل العديدة والمؤثرة في الفرد في سلوكه وعاداته واتجاهاته التي يمكن أن يكتسبها بفعل مؤثرات عديدة بحيث تحدد شخصيته ومدى صلاحيتها في التعامل مع باقي أفراد المجتمع".

(عبد المنعم الحفني: 2003، 41)

كما عُرِفَت المتغيرات النفسية بأنها "هي الجو الطبيعي النفسي والاجتماعي المتمثلة في الأسرة والعائلة والجيران والمستوي التعليمي والثقافي والاجتماعي والاقتصادي ومدى التوافق مع البيئة".

(دعاء إبراهيم: 2021، 94)

**تعريف إجرائي للمتغيرات النفسية:** "هي العوامل التي تحيط بالفرد والمتمثلة في الأسرة والعائلة والجيران والوضع الاقتصادي ولها تأثير على سلوكه وعاداته واتجاهاته".

**عناصر المتغيرات النفسية في بيئة العمل**

(القلق الوظيفي - الملل الوظيفي - الاغتراب الوظيفي - تقدير الذات - الرضا الوظيفي)

**1-القلق الوظيفي:** إن القلق الوظيفي مشكلة متكررة ومتعددة وكذلك مشكلة إكلينيكية لها تأثير سلبي مباشر على الأداء والاندماج في العمل، حيث تسهم في التغيب عن العمل، السعي في الحصول علي إجازات مرضية.

(price,Monson,callahanf: 2006, 662)

كما عُرِفَ بأنه "شعور بعدم الرضا الوظيفي، والذي يرجع لأكثر من سبب ومنها: الإحباط الذي يعترى الفرد لعدم الاهتمام به وبإنتاجه أو تطوير مهاراته، تخطي الفرد في الترقية أو في البعثات الخارجية". (الخولي: 2006، 351)

**تعريف إجرائي للقلق الوظيفي:** "هو شعور الموظف بعدم الرضا عن بيئة عمله وشعوره دائماً بالإحباط وتغيبه الدائم عن العمل".

• العوامل المثيرة للقلق الوظيفي

أ- الفشل في إنجاز المهام المطلوبة: أشار إن كل موقف في مكان العمل له مطالب يجب إنجازها، وهذا يتضمن دائما احتمال للفشل وتجربة الفشل أو فقدان القدرة علي التعامل مع مواقف العمل تكون مثيرات غير مشروطة للقلق، حيث إن الشخص في هذه الحالة يكون لديه قصور في الكفاءة ولكنه لا يستطيع تخيل ذلك، فيكون ذلك سببا في القلق.

(Muschalla: 2009، 46)

ب- مخاطر فقدان الرزق: إن عدد كبير من الناس لا يوجد لهم مصدر رزق سوي مكان عملهم وبالتالي فإن فقدانهم لعملهم يعرض وجودهم للخطر وبالتالي من الممكن أن يؤدي لضغوط نفسية لهم. (Muschalla: 2008)

• بعض النظريات المفسرة للقلق: تعددت النظريات التي فسرت القلق الوظيفي، وقد يرجع هذا التعدد أو الاختلاف إلى التوجيهات النظرية المتنوعة التي تهتم بتفسير هذا الاضطراب، فيرى بعض علماء تلك النظريات أن اضطراب القلق يرجع إلى عوامل وراثية ويرى البعض الآخر أن اضطراب القلق يرجع لبث الرغبات في اللاشعور. بينما يذهب فريق ثالث إلى أن اضطراب القلق يرجع إلى أنه تعلم خاطئ ويجب علاجه باعتباره سلوكاً مضطرباً وبناء على ذلك سوف يعرض الباحثون نظرية اهتمت بالقلق الوظيفي:

مدرسة التحليل النفسي: أشار كان فرويد Freud من أوائل علماء النفس الذين لفتوا الانتباه إلى أهمية القلق، وحاول أن يصل إلى تفسير اضطراب القلق. ومن خلال اهتمامه ببحث ظاهرة القلق التي كان يشاهدها في معظم الحالات العصابية التي كان يعالجها، فقد ميز فرويد بين نوعين من القلق هما: القلق الموضوعي والقلق العصابي.

2- الاغتراب الوظيفي

تعريف الاغتراب الوظيفي: هو "ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوي الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنياً". (Vandenberghe: 2002, 33)

عُرف بأنه "شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة والإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية" (Kanungo: 1992, 144)

تعريف إجرائي للاغتراب الوظيفي: "شعور الفرد بانفصاله عن عمله ووظيفته ويكون لديه شعور بالعجز والميل للعزلة الاجتماعية وإنه ليس لديه القدرة على تحقيق أهدافه وطموحاته والتكيف مع ثقافة مجتمعه المفروضة عليه ولا يستطيع التغيير فيها".

• نظريات الاغتراب: هناك نظريات عديدة وسيتم عرض واحدة من أهمها:

نظرية كارل ماركس كان ماركس توجهه حول الاغتراب في العمل في قوله: "إن العامل يزداد اغترابا كلما ازدادت الثروة التي ينتجها، وكلما ازداد إنتاجه قوة ودرجة يصبح العامل سلعة أكثر رخصا كلما ازداد عدد السلع التي يخلقها فمع القيمة المتزايدة لعالم الأشياء ينطلق في تناسب عكسي انخفاض قيمة عالم البشر والعمل لا ينتج سلعا فحسب وإنما هو ينتج ذاته وينتج العامل كسلعة وهو يفعل ذلك بنفس النسبة التي ينتج بها السلع عموماً.

ويرى ماركس أنه في سبيل القضاء على مشكلة الاغتراب يجب تغيير البناء الاجتماعي في المجتمع ككل. (نادية أحمد: 2016، 191)

### • العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي

- خلل في تقارير كفاية الإنتاج
- العمل في مواقع منفصلة
- ضعف الفاعلية الإدارية
- ضعف نظام الحوافز

3- **الرضا الوظيفي** هو " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها، ويمكن تسميه الفرد حينئذ بالشخص المتكامل. (حصه صادق أنيسه وآخرون:2003،107)

هو " الشعور النفسي بالقناعة والارتياح لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه وبيئة العمل والثقة والولاء والانتماء للعمل مع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية".

(وناس:2008:113)

**تعريف إجرائي للرضا الوظيفي:** "مجموعة من المشاعر الإيجابية للفرد تجاه عمله أو بيئة عمله، وشعوره بالقناعة والارتياح النفسي تجاه عمله، حيث إن عمله يوفر له كل سبل الراحة من الناحية النفسية والاجتماعية والمادية، وبذلك شعوره بالانتماء والولاء تجاه عمله".

### - أبعاد الرضا الوظيفي

- بيئة العمل: وهي محور البحث الحالي، لما لها من تأثير قوي على العاملين بها وعلى أدائهم الوظيفي.
- التحفيز
- النمو الوظيفي
- المهام الوظيفية

**نظريات الرضا الوظيفي:** اهتم الدارسون لتفسير الرضا الوظيفي وصمموها مهارات لتحسين أساليب العمل في التعامل مع العنصر البشري الذي هو أهم الموارد وأثرت دراستهم بعدد من النظريات أهمها:

**نظرية الحاجات:** نظرية سلم الحاجات لأبراهام ماسلو، ويتبين منها إن للعامل حاجات متعددة لأنه يطلب المزيد، ويتشكل هذه الحاجات على شكل هرم، تشكل قاعدته حاجات طبيعية وهي كالآتي:

فالعامل يريد يأكل ليعيش ويضمن استمرار ذلك ويمثل طلب الخبز دافعا وضابطا لسلوكه حتى يتوقف الجوع، ثم يبدأ بالتفكير بحاجة أخرى وهي حاجة الأمن والاطمئنان وهي من أهم الحاجات في حياة العاملين، حيث إن تصرف الإدارة في التميز والمحابة في توزيع الفرص تقف عائقا في إشباع هذه الحاجة، ثم الحاجة الاجتماعية في سلم حاجات ماسلو وهي حاجة العائدية للجماعة وللصداقة والحب والتنظيم الاجتماعي ثم حاجة التقدير والاحترام من قبل الآخرين وأخيرا تحقيق الذات.

**الأداء الوظيفي:** الأداء الوظيفي هو "تجاه الفرد لتوقعات الدور وفقا لمتطلبات المكانة الوظيفية التي يشغلها".

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي. (احمد صقر:1983،17)

"هو مجموعة سلوكيات الفرد سواء كان إيجابيا أو سلبيا تجاه عمله، من حيث كمية الأعمال المنجزة وجودتها، وكفاءته في الأداء، ودقته في العمل".

• **أهمية الأداء الوظيفي:** تتحدد أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي:

أ) يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المنظمة ومدى سلامة برامجها التي تقدمها وتستخدمها المنظمة.

ب) كما يساهم الأداء في تحديد مدى قوة المنظمة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدي العاملين.

ت) كما يساهم في رفع مستوى جودة مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.

ث) ويساهم أيضا في تحديد نقاط القوة والضعف لدي العاملين.

ج) يساعد المسؤولين في إيجاد نظم ترقيات ومكافآت وأجور وحوافز تتناسب مع مستويات الأداء المختلفة في المنظمة.  
(ماضي:2014،63)، (خميس:2018،24)

• **أهداف الأداء الوظيفي** يري كل من درة والصباح أن الأهداف من عملية تقييم الأداء الوظيفي تتمثل فيما يلي:

1- تزويد متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات على مستوى أداء الموظفين.

2- اقتراح الإجراءات اللازمة لتحسين أداء الموظفين عن طريق التدريب داخل المنظمة أو خارجها.

3- الحكم علي مدى إسهام الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة.

4- اقتراح المكافآت المالية والحوافز المناسبة للموظفين على ضوء المعلومات المتوفرة من عملية التقييم.

5- الكشف عن قدرات الموظفين.

6- التخطيط للقوي البشرية بالمنظمة.

7- تزويد المسؤولين عن إدارة القوي البشرية بمعلومات حقيقية عن أداء أوضاع الموظفين.

8- عملية التقييم تمثل أّصال بين الموظفين ورؤسائهم وتسهم في تحسين الفهم المشترك بين الطرفين.

(السكران، 2004: 71)

• **مكونات الأداء الوظيفي:** إن الأداء الوظيفي يتكون من عناصر مختلفة وهي:

أ) المعرفة بمتطلبات الوظيفة

ب) نوعية العمل

ت) كمية العمل المنجز

ث) المتابعة والوثوق

(هاجر احمد:2013،145)، (عبد الله عبد الرحمن:2002،39)

• **قياس الأداء الوظيفي**

**هناك طرق حديثة لتقييم الأداء**

1- **طريقة الاختيار الإجباري Forced Choice:** تقوم على عدد من العبارات التي تصف أداء العمل، حيث يتم توزيع

هذه العبارات في مجموعات، عادة ما تكون عبارات ثنائية تعبر عن نواحي إيجابية وأخرى سلبية

2- **طريقة الأحداث الحرجة Critical Incidents:** تقوم هذه الطريقة على تحديد المتطلبات الأساسية لكل وظيفته، ويقوم

الرئيس بتتبع الأحداث والوقائع الهامة، التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل من جانب مرؤوسيه، ومقابلته بالمتطلبات

الأساسية السابق تحديدها، وتعرف هذه الطريقة ببرنامج سجل الأداء Program Performance – Record حيث يتم

إعداد سجل لكل مرؤوس، ويقوم الرئيس بتسجيل الأحداث الهامة تباعا، وفقا لطبيعتها سواء كانت إيجابية أو سلبية.

• **أهمية تقييم الأداء الوظيفي**

1- تنمية وتطوير أداء الموظفين

2- زيادة الإحساس بالمسؤولية

3- تحقيق الفاعلية التنظيمية

4- الموضوعية في قرار الموارد البشرية

• **العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:** إن أداء الفرد في عمله يتأثر بالعديد من العوامل منها:

1- أنماط القيادة السائدة بالمنظمة وأدوارها المختلفة وتوجهاتها.

2- الظروف الاقتصادية والشخصية التي يعيشها الفرد ويتأثر بها.

3- العدالة التنظيمية وسلوكياتها التي يمارسها الأفراد.

4- النظم والسياسات التي تتبعها المنظمة والخاصة بسياسات الموارد البشرية وأساليب التحفيز ونظم الأجور وإجراءات ولوائح العمل.

5- مدى التزام الفرد في عمله والمعلومات المتوافرة لأدائه للعمل.

6- توافق متطلبات العمل مع قدرات وإمكانات الفرد. (العوضي: 2008، 124)

• **العوامل المؤثرة في تحسين الأداء الوظيفي**

1- **التدريب:** هو عملية مستمرة محورها الفرد، تهدف لاستخدام مجموعة من الأسس والمفاهيم والأساليب التي تحدث تغييرات محددة وسلوكية وفنية ومعلوماتية وذهنية يتطلبها الفرد أو الجماعة أو المنظمة تزيد من معدلات أداء الفرد والجماعة لأعمالهم، وعندما تزداد كمية أو نوعية المعارف والمهارات اللازمة لأداء الأدوار بالمنظمة لدي أعضاء المنظمة فإن كفاءة أداء الدور تزداد. (لمياء سعد: 2012، 71)

2- **تحسين المناخ المادي للعمل:** تعمل المنظمة على توفير الشروط المناخية المناسبة (إضاءة جيدة، تهوية مناسبة، حرارة معتدلة، مكاتب مناسبة للعاملين) التي تساعد العاملين على أداء أعمالهم، حيث إن هناك علاقة بين المناخ المادي الجيد والقدرة على أداء العمل. (محمود موسي وزهير الصايغ: 1990، 28)

3- **تحقيق التعاون:** من خلال العمل الجماعي المتمسح بروح الفريق الواحد سوف يسود التعاون والذي يحفز العاملين على تنفيذ أعمالهم بشكل فعال.

4- **محل الإقامة:** هو المكان الحالي الذي يعيش فيه العامل سواء كان نفس المجتمع المحلي أو مجتمع محلي آخر. (لمياء سعد: مرجع سابق، 72).

## منهج وإجراءات البحث

**منهج البحث:** يُعد هذا البحث من البحوث الوصفية، والتي تصف ظاهرة محددة مُتمثلة في (تأثير المتغيرات البيئية والنفسية على الأداء الوظيفي للعاملين)، ولذلك أستعان الباحثون بأسلوب المنهج الوصفي التحليلي، بما في ذلك الكتب والدوريات والرسائل العلمية ذات العلاقة المباشرة ببيئة العمل، أيضا التحليل للبيانات التي يقوم الباحثون بجمعها من خلال (الاستبيان) من عينة البحث، وتحليل هذه النتائج في محاولة للخروج بالعديد من التحليلات والنتائج التي توضح العلاقة حول المتغيرات البيئية والنفسية والأداء الوظيفي.

**أداة البحث:** أداة البحث تعتبر هي الوسيلة التي يمكن عن طريقها الحصول على البيانات والمعلومات التي تكون عادة مرتبطة بموضوع البحث، وأيضا متوافقة مع المنهج المستخدم لرصد بيانات الظاهرة محل البحث، ومن أجل ذلك فقد قام الباحثون بتصميم الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة والذي تكون من ثلاث استبيانات، الاستبيان الأول تناول (المتغيرات البيئية في بيئة العمل) وأبعاده هي (درجة الحرارة والرطوبة- الإضاءة الطبيعية والصناعية- الضوضاء - الأثاث والمعدات - الخصوصية - تحديد وتصميم الفراغات - التحفيز المادي والمعنوي - السلامة والصحة المهنية - المكانة الوظيفية والترقي) وشملت عدد عبارات الاستبيان (51) موزعة على أبعاده التسع.

أما المقياس الثاني، تناول (المتغيرات النفسية في بيئة العمل) وأبعاده هي (القلق الوظيفي - الملل الوظيفي - الاغتراب الوظيفي - تقدير الذات - الرضا الوظيفي) وشملت عدد عباراته (44) عبارة موزعة على خمس أبعاد، أما المقياس الثالث تناول (الأداء الوظيفي) وأبعاده (معرفة الموظف بمهام العمل - المبادرة وحل المشكلات - حجم الإنتاج في العمل - الإبداع والابتكار) وشملت عدد عباراته (25) عبارة موزعة على أربع أبعاد.

**مجتمع وعينة البحث:** يتحدد مجتمع البحث في المؤسسات الحكومية (قطاع المحليات) وبالتحديد (ديوان عام محافظة القاهرة)، ولذلك شملت عينة البحث كل الموظفين العاملين بالإدارات المختلفة داخل ديوان عام محافظة القاهرة وقد شملت العينة (200) من الموظفين ذكورا وإناثا بالتساوي وتتراوح أعمارهم من 30 الي 50 عاما بمختلف الدرجات الوظيفية.

### مجالات البحث:

تمثلت مجالات البحث الحالي في الآتي:

- 1-المجال الموضوعي: اقتصر البحث الحالي على التعرف على أهم المتغيرات البيئية والنفسية في بيئة العمل ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة
- 2-المجال البشري: تمثل المجال البشري في تطبيق البحث الميداني على عينة من الموظفين بديوان عام محافظة القاهرة.
- 3-المجال المكاني: تمثل المجال المكاني في تطبيق البحث الميداني على ديوان عام محافظة القاهرة.
- 3-المجال الزمني: يتمثل المجال الزمني لتطبيق البحث في ديوان عام محافظة القاهرة خلال الفترة ما بين (1 يناير 2024) إلى (30 مايو 2024)

**ثبات أداة البحث:** قام الباحثون باستخدام الصدق الذاتي من خلال تمرير الاستبيان على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، حيث يشير معامل الثبات للصدق الذاتي للثبات هنا إلى مدى الحصول على النتائج ذاتها فيما لو تم إعادة تكرار هذا البحث في ظل ظروف مشابهة عن طريق استخدام ذات الأداة، وقد تم التحقق من ثبات أداة البحث كما يلي:

**جدول (1): مقاييس الثبات (Reliability) لمحاور استبيان المتغيرات البيئية في بيئة العمل**

أبعاد المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات Alfa	معامل الصدق
الراحة الحرارية والرطوبة	4	0.609	0.780
الضوضاء	6	0.691	0.831
الخصوصية	6	0.643	0.802
الإضاءة الاصطناعية والطبيعية	3	0.635	0.797
الأثاث والمعدات	4	0.651	0.807
تحديد وتصميم الفراغات ومساحتها	7	0.764	0.874
أ- الظروف البيئية في بيئة العمل	30	0.728	0.853
ب- التحفيز المادي والمعنوي	11	0.566	0.752
ج- السلامة والصحة المهنية	5	0.530	0.728
د- المكانة الوظيفية وفرص الترقى	4	0.545	0.738
الدرجة الكلية لمقياس المتغيرات البيئية	50	0.728	0.853

(\* معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ويقصد به الصدق البنائي Structure Validity

اتضح من الجدول السابق (1) أن (معامل الثبات) قيمة ألفا (كرونباخ ألفا) قد بلغت (0.728) لمحاور استمارة الاستبيان، والذي انعكس بدوره على مُعامل الصدق حيث بلغت (0.728)، (0.853) لتلك المحاور على التوالي، مما يدل على ثبات استجابات عينة البحث، وإمكانية تعميم نتائج البحث على مجتمع البحث.

**جدول (2): مقاييس الثبات (Reliability) لمحاور استبيان المتغيرات النفسية في بيئة العمل**

أبعاد المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات Alfa	معامل الصدق
القلق الوظيفي	8	0.928	0.963
الملل الوظيفي	7	0.779	0.883
الاعتراب الوظيفي	10	0.672	0.820
تقدير الذات	9	0.718	0.847
الرضا الوظيفي	10	0.759	0.871
الدرجة الكلية لمقياس المتغيرات النفسية	44	0.716	0.846

اتضح من الجدول السابق (2) أن (معامل الثبات) قيمة ألفا (كرونباخ ألفا) قد بلغت (0.716) لمحاور استمارة الاستبيان، والذي انعكس بدوره على مُعامل الصدق حيث بلغت (0.820)، (0.963) لتلك المحاور على التوالي، مما يدل على ثبات استجابات عينة البحث، وإمكانية تعميم نتائج البحث على مجتمع البحث.

**جدول (3) مقاييس الثبات (Reliability) لمحاور استبيان الأداء الوظيفي**

أبعاد المقياس	عدد العبارات	معامل الثبات Alfa	معامل الصدق
معرفة الموظف بمهام العمل	7	0.763	0.873
المبادرة وحل المشكلات	6	0.766	0.875
حجم الإنتاج في العمل	7	0.712	0.844
الأبداع والابتكار	5	0.683	0.826
الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي	25	0.830	0.911

اتضح من الجدول السابق (3) أن (معامل الثبات) قيمة ألفا (كرونباخ ألفا) قد بلغت (0.830) لمحاور استمارة الاستبيان، والذي انعكس بدوره على مُعامل الصدق حيث بلغت (0.826)، (0.875) لتلك المحاور على التوالي، مما يدل على ثبات استجابات عينة البحث، وإمكانية تعميم نتائج البحث على مجتمع البحث.

## نتائج البحث ومناقشتها

التحليل الإحصائي لأداة البحث:

جدول (4): النتائج الوصفية لمقياس المتغيرات البيئية في بيئة العمل

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
5	67.00	0.83	8.04	الراحة الحرارية والرطوبة
4	67.19	2.39	12.10	الضوضاء
1	84.89	2.34	15.28	الخصوصية
2	83.67	1.63	7.53	الإضاءة الصناعية والطبيعية
3	82.46	1.86	9.90	الأثاث والمعدات
6	59.88	3.48	12.58	تحديد وتصميم الفراغات ومساحتها
الثالث	72.68	6.45	65.42	أ- الظروف البيئية في بيئة العمل
الرابع	71.47	2.53	23.59	ب- التحفيز المادي والمعنوي
الثاني	72.83	2.31	10.93	ج- السلامة والصحة المهنية
الأول	74.17	1.12	8.90	د- المكانة الوظيفية وفرص الترقى
	72.55	9.47	108.83	الدرجة الكلية لمقياس المتغيرات البيئية

- يظهر الجدول السابق رقم (4) **الدرجة الكلية لمقياس المتغيرات البيئية**: بلغت قيمة الوزن النسبي المئوي (72.55%) مما يشير لموافقة عينة البحث على مقياس المتغيرات البيئية ككل، أي إن للمتغيرات البيئية (متغيرات البحث الحالي: درجة الحرارة والرطوبة- الضوضاء - الإضاءة الطبيعية والصناعية- الأثاث والمعدات- التحفيز المادي والمعنوي- السلامة والصحة المهنية- المكانة الوظيفية وفرص الترقى) لها تأثير إيجابي متوسط علي عدد كبير من العاملين بديوان عام محافظة القاهرة وكذلك علي أدائهم الوظيفي، وإن كان لها تأثير سلبي طفيف علي البعض الآخر من العينة.
- جاء بُعدي (الخصوصية، المكانة الوظيفية وفرص الترقى) في المرتبة الأولى بوزن نسبي (84.89%، 74.17%) مما يشير الي أهمية الخصوصية ومكانة الوظيفية والترقية للعاملين، وتبين أيضا إن عينة البحث يتمتعوا بالخصوصية في العمل وكذلك حصلوا على مكانتهم الوظيفية والترقية التي يستحقوها.
  - جاء بُعدي (الإضاءة الطبيعية والصناعية، السلامة والصحة المهنية) في المرتبة الثانية، بوزن نسبي (83.67%، 72.68%) مما يشير لأهمية الإضاءة بالنسبة للعاملين لسهولة تأدية أعمالهم، وكذلك اهتمامهم بضرورة توفير عنصر الأمان في بيئة العمل، وتبين إن عينة البحث لا توجد لديهم مشكلة في الإضاءة الطبيعية أو الصناعية وكذلك توافر الأمان من المخاطر في بيئة العمل.
  - جاء بُعد (الظروف البيئية في بيئة العمل) في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (72.19%) مما يشير لموافقة عدد كبير من عينة البحث على البُعد وعباراته، لما لها من أهمية قصوى في بيئة العمل.
  - جاء بُعدي (الضوضاء، التحفيز المادي والمعنوي) في المرتبة الرابعة بوزن نسبي (71.47%، 67.19%) وكان عبارات (بُعد الضوضاء) سلبية، لذلك كانت النتيجة سلبية حيث تبين أن عدد كبير من العينة يعانون من الضوضاء وبالتالي أثر على أدائهم الوظيفي.
  - أما بُعد (التحفيز المادي والمعنوي) كانت عباراته إيجابية فكانت النتيجة إن عدد متوسط من العينة لا توجد لديهم مشكلة كبيرة في العائد المادي والمعنوي، وإن كان يوجد البعض الآخر يعانون منها وتؤثر على أدائهم الوظيفي
  - وجاء بُعد (الحرارة والرطوبة) في المرتبة الخامسة بوزن نسبي مئوي (67%) مما يشير إلى أهمية درجة الحرارة بالنسبة للعاملين عينة البحث، وتبين أن درجة الحرارة مناسبة نسبياً لعدد بسيط من عينة البحث، ولا تؤثر على أدائهم الوظيفي.

- أما بُعد (الأثاث والمعدات) جاء في المرتبة السادسة بوزن نسبي (59.88%) وتبين أن عدد متوسط من العينة يشعر بالراحة، الأثاث المكتبي والمعدات ملائمة ومناسبة لهم.

#### جدول (5) يوضح النتائج الوصفية لعبارات مقياس المتغيرات النفسية في بيئة العمل

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
5	56.93	3.18	11.96	الملل الوظيفي
2	70.52	2.14	21.16	الاغتراب الوظيفي
1	84.69	2.60	22.87	تقدير الذات
3	69.37	4.26	20.81	الرضا الوظيفي
	69.27	7.98	91.44	المتغيرات النفسية

تبين من الجدول رقم (5) بلغت قيمة الوزن النسبي المئوي (69.27%) أي أن هناك متغيرات نفسية مثل: (القلق الوظيفي - الملل الوظيفي - الرضا الوظيفي - الاغتراب الوظيفي - تقدير الذات) متواجدة في بيئة العمل ولها تأثير إيجابي متوسط على أدائهم الوظيفي، وجاءت النتائج معبره عما تهدف إليه البحث.

جاء في المرتبة الأولى بُعد (تقدير الذات) بوزن نسبي (84.69%) لما له أهمية قصوى لأي إنسان وخاصة للعاملين، وكانت النتيجة تشير إلى أن عدد كبير من أفراد العينة لا يوجد لديهم مشكلة في تقدير مرؤوسهم لهم أو زملائهم في العمل وبالتالي أثر بشكل إيجابي على أدائهم الوظيفي.

جاء في المرتبة الثانية بُعد (الاغتراب الوظيفي) بوزن نسبي (70.52%) تبين أن نسبة كبيرة من عينة البحث يعانون من الاغتراب الوظيفي، حيث يشعروا بالرتابة والروتين في عملهم، كذلك شعورهم الدائم بعدم تحقيق طموحاتهم من خلال عملهم، وبالتالي أثر بالسلب على أدائهم الوظيفي.

جاء في المرتبة الثالثة بُعد (الرضا الوظيفي) بوزن نسبي (69.37%) فقد كانت نسبة الاغتراب الوظيفي أعلى من نسبة الرضا الوظيفي، فقد تبين أن نسبة بسيطة من أفراد العينة هم ما يشعروا بالرضا الوظيفي فمن الممكن أن تكون درجته الوظيفية أعلى وبالتالي حصوله على مكافأة وحوافز أو أي عائد مادي أعلى من غيره لذا نجد أنه لا يوجد لديه مشكله وبالتالي يشعر بالرضا الوظيفي.

جاء في المرتبة الرابعة (القلق الوظيفي) بوزن نسبي (61.06%) كانت النتيجة أن يوجد عدد متوسط يشعر بالقلق من ناحية وظيفتهم لما يعانون من مضايقات في بيئة العمل من رؤسائهم، أو زملائهم، وتواجههم صعوبات في العمل، وبالتالي تؤثر على أدائهم الوظيفي.

جاء في المرتبة الخامسة (الملل الوظيفي) بوزن نسبي (56.93%)، حيث تبين أن عدد متوسط من العينة يشعروا بالملل الوظيفي والروتين في العمل، ولا يستطيعوا اتخاذ أي قرارات في العمل، وأحياناً يفكرون في الانتحار بسبب ضغوط العمل، وكانت النتيجة سلبية على أداء الموظفين في بيئة العمل.

#### جدول رقم (6): جدول الإحصاء الوصفي لأبعاد مقياس الأداء الوظيفي

الترتيب	الوزن النسبي المئوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
1	92.02	1.67	19.33	معرفة الموظف بمهام العمل
3	84.08	2.05	15.14	المبادرة وحل المشكلات
4	80.05	2.14	16.81	حجم الإنتاج في العمل
2	86.20	1.70	12.93	الأبداع والابتكار
	85.60	6.05	64.20	الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي

تبين من الجدول رقم (6) بلغت قيمة الوزن النسبي المئوي (85.6%) مما يشير لموافقة كبيرة من عينة البحث على مقياس الأداء الوظيفي ككل.

مما يدل على مدى توافر مستوى نسبة الأداء الوظيفي لدي الموظفين بديوان عام محافظة القاهرة التي تزيد من مستوي الرضا الوظيفي لديهم.

جاء بُعد (معرفة الموظف بمهام عمله) في المرتبة الأولى بوزن نسبي (92.02%) أي أنه لا يواجه موظفي العينة أية مشاكل تجاه مهام عملهم من حيث (إسهامهم في تطوير نظم وإجراءات العمل) كذلك يستطيعوا تطبيق المهارات التي اكتسبوها من الدورات التدريبية ولديهم القدرة على استيعاب التطور التكنولوجي الذي طرأ على بيئة العمل وكذلك العمل تحت ضغط والحصول على أية معلومات تخص عملهم، مما يشير إلى أداء وظيفي جيد.

جاء بُعد (المبادرة وحل المشكلات) في الترتيب الثاني بوزن نسبي مئوي (84.08%) مما يشير إلى أن نسبة كبيرة من عينة البحث لا يوجد لديهم مشاكل تجاه عبارات البُعد من حيث (يستطيعوا إيجاد حلول غير تقليدية للمشكلات التي تطرأ على بيئة العمل، كذلك يتحملوا مسؤولية الأعمال الموكلة إليهم، وتحليلهم بالصبر في معالجته المشكلات التي تطرأ في العمل) مما يشير إلى أن أدائهم الوظيفي جيد.

جاء بُعد (الإبداع والابتكار) في الترتيب الثالث بوزن نسبي مئوي (86.2%) مما يشير إلى أن نسبة كبيرة من عينة البحث لا تواجه مشاكل تجاه عبارات بُعد الإبداع والابتكار حيث (تتيح لهم بيئة العمل طرح اقتراحاتهم، التطوير من أسلوب عملهم، كذلك لديهم القدرة على معالجة المشاكل التي تواجههم في العمل والاستفادة من الأدوات المتاحة لأداء مهام عملهم) مما يؤدي ذلك إلى أداء وظيفي جيد.

جاء بُعد (حجم الإنتاج في العمل) في الترتيب الرابع بوزن نسبي مئوي (80.05%) مما يشير إلى أن نسبة كبيرة من عينة البحث لا يوجد عندهم مشاكل تجاه حجم إنتاجهم حيث يفوق المعدل المطلوب منهم، وبالتالي مؤشر أدائهم الوظيفي جيد.

**الفرض الأول:** توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات البيئية والأداء الوظيفي لدي الموظفين بديوان عام محافظة القاهرة.

**جدول رقم (7): العلاقة الارتباطية بين المتغيرات البيئية والأداء الوظيفي**

الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي	الإبداع والابتكار	حجم الإنتاج في العمل	المبادرة وحل المشكلات	معرفة الموظف بمهام العمل	المتغيرات
0.057-	0.027	*0.158-	*0.157	**0.224-	الراحة الحرارية والرطوبة
0.1-	*0.163-	0.058-	0.008-	0.112-	الضوضاء
0.013-	*0.159	0.042-	0.028-	0.122-	الخصوصية
0.032-	0.095-	0.037-	0.04-	0.077	الإضاءة الطبيعية والصناعية
0.109-	0.106	**0.252-	0.068-	0.096-	الأثاث والمعدات
**0.268-	0.057-	**0.356-	**0.188-	**0.225-	تحديد وتصميم الفراغات ومساحتها
**0.233-	0.024-	**0.331-	0.124-	**244.-	أ- الظروف البيئية في بيئة العمل
0.113-	0.096	**0.256-	0.083-	0.077-	ب- التحفيز المادي والمعنوي
**0.187-	0.051-	**0.353-	*0.143-	0.002	ج- السلامة والصحة المهنية
0.056	**0.194	0.017	0.047	0.076-	د- المكانة الوظيفية وفرص الترقى
**0.228-	0.02	**0.378-	0.136-	**0.195-	المتغيرات البيئية

\*\* دال عند مستوى معنوية (0.01)

يتبين من الجدول السابق رقم (7) تحقق الفرض الأول حيث انه دال إحصائياً عند مستوي 0,01 بنسبة 99%، حيث وجدت علاقة ارتباطية عكسية بين المتغيرات البيئية والأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة، بمعنى أن كلما كانت المتغيرات البيئية في بيئة العمل ملائمة للعاملين ولطبيعة العمل كلما كان تأثير تلك المتغيرات إيجابياً علي العاملين وبالتالي علي أدائهم الوظيفي، وتحقيق النتائج المرجوة وتقديم خدمة أفضل للمواطنين، والعكس، كلما كان المتغيرات البيئية غير ملائمة للعاملين في بيئة العمل وغير مناسبة لطبيعة العمل كلما كان تأثيرها سلبى علي العاملين وكذلك علي مستوي أدائهم الوظيفي. في ضوء ما تقدم يمكننا أن نفسر نتائج هذا التساؤل في ضوء عرض نتائج الدراسات السابقة المعنية بدراسة ظروف بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

وعن الدراسات السابقة ونتائجها، فقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة ماضي (2014)، دراسة Daud (2010)، دراسة المغربي (2004)، دراسة فيروز (2010).

أما تفسير نتائج هذا التساؤل في ضوء نظريات الاتجاهات، فيمكننا أن نوضح أن اكتساب اتجاهات العاملين نحو متغيرات البيئة من خلال بيئة العمل التي يتفاعل معها.

المحدد الرئيسي في تكوين الاتجاهات يتم عن طريق الترابطات التي يعيشها الفرد لموضوع الاتجاه، وذلك من خلال

عرض نظريات التعلم Learning theory، نظرية الاتساق الداخلي The cognitive consistency.

تذكر سماح ماضي (2008، 120) إن أصحاب هذه النظريات يروا أن الفرد يتأثر في سلوكه بالنظام الإدراكي والمعرفي الذي كونه العالم المحيط به فالأفراد ينظمون إدراكهم ومعتقداتهم في أشكال ذات معنى أو مغزى ويدركون ويفسرون في إطاره العالم الخارجي وبالتالي يأتي متأثراً بهذه المعاني التي يكونها الفرد عن الأشياء المحيطة به. (إيمان إبراهيم: 2012، 217)

**الفرض الثاني:** توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المتغيرات النفسية والأداء الوظيفي لدي الموظفين بديوان عام محافظة القاهرة.

**جدول (8): العلاقة الارتباطية بين المتغيرات النفسية والأداء الوظيفي**

الدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي	الأبداع والابتكار	حجم الإنتاج في العمل	المبادرة وحل المشكلات	معرفة الموظف بمهام العمل	المتغيرات
0.128-	0.066-	0.116-	0.013	**0.263-	القلق الوظيفي
**0.219-	*0.171-	0.097-	0.138-	**0.323-	الملل الوظيفي
0.086-	0.085-	0.051-	0.027	**0.191-	الاغتراب الوظيفي
0.076	**0.250	0.069	0.09	*0.176-	تقدير الذات
**0.245	**0.285	0.115	**0.292	0.093	الرضا الوظيفي
**0.249-	0.101	0.042-	*0.146	**0.354-	المتغيرات النفسية

\*\* دال عند مستوى معنوية (0.01)

يتبين من الجدول السابق رقم (8) تحقق الفرض الأول حيث إنه دال إحصائياً عند مستوي 0,01 بنسبة 99%، حيث وجدت علاقة ارتباطية عكسية بين المتغيرات النفسية والأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة، بمعنى أن كلما كانت المتغيرات النفسية في بيئة العمل ملائمة للعاملين ولطبيعة العمل كلما كان تأثير تلك المتغيرات إيجابياً علي العاملين وبالتالي علي أدائهم الوظيفي، وتحقيق النتائج المرجوة وتقديم خدمة أفضل للمواطنين، والعكس، كلما كان المتغيرات النفسية

غير ملائمة للعاملين في بيئة العمل وغير مناسبة لطبيعة العمل كلما كان تأثيرها سلبى على العاملين وكذلك على مستوى أدائهم الوظيفي.

ومن الممكن عرض النتائج التي أشارت إليها الدراسات السابقة المعنية بدراسة المتغيرات النفسية في بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي، فقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد الوهاب بن شهاب (2019)، ماضي (2014)، دراسة Daud (2010)، دراسة المغربي (2004)، دراسة فيروز (2010).

ومن الممكن تفسير نتائج هذا التساؤل من خلال تفسير نتائج بعض المتغيرات النفسية كالآتي:  
تفسير نتائج (متغير الاعتراب الوظيفي) في ضوء نظريات الاعتراب، فيمكننا أن نوضح أن الاعتراب سمة متأصلة في وجود الذات وفي حياة الإنسان وذلك من خلال عرض نظرية فرويد في الاعتراب.

ذكر أن فرويد يؤيد الاعتراب باعتباره سمة متأصلة في وجود الذات وفي حياة الإنسان ولقد تأثر بهذه القضية التي نشرها هيجل في تحليله للخصائص الرئيسية للأنسنة والذي اعتبره وسيطاً بين اللهو والعالم الخارجي الذي تنحصر خصائصه في أنه يقوم بسلطة الإشراف على الحركة اللاإرادية وذلك نتيجة للعلاقة التي تكونت من قبل الإدراك الحسي والحركة الحسية. (سيد شتا: 1984، 53)

ويمكننا تفسير نتائج (الرضا الوظيفي) في ضوء نظريات الرضا الوظيفي.

يُذكر أن الرضا عن العمل يعكس درجة إدراك الفرد للعمل وظروفه، كما أنه يرتبط بمشاعر الفرد وإحساسه تجاه العمل والتي يعبر عنها بمدى إشباع العمل لحاجات الفرد. (إناث عباد: 2021)

ويمكن تعريفه بأنه إحساس نفسي بالسعادة والارتياح، كذلك إشباع الرغبات والحاجات وتوقعات الأشخاص من العمل والبيئة المتعلقة بالعمل، إضافة إلى الشعور بالانتماء والولاء للمهنة.

ويمكن تفسيرها من خلال نظرية فروم وتسمى أيضاً نظرية "التوقع" وهي الأكثر حداثة في الظهور حيث فسرت الرضا الوظيفي على أساس المقارنة التي يجريها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وهذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لاختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل، مادياً ومعنوياً.

مما سبق يتضح أن المتغيرات النفسية لها تأثير إيجابي متوسط على الأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة.

### ملخص نتائج البحث

أسفرت نتائج البحث على ما يلي:

• توجد علاقة ارتباطية عكسية بين المتغيرات البيئية في بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة، أي كلما كانت المتغيرات البيئية في بيئة العمل ملائمة للعاملين ولطبيعة العمل كلما كان تأثير تلك المتغيرات إيجابياً على العاملين وبالتالي على أدائهم الوظيفي، وتحقيق النتائج المرجوة وتقديم خدمة أفضل للمواطنين، والعكس، كلما كان المتغيرات البيئية غير ملائمة للعاملين في بيئة العمل وغير مناسبة لطبيعة العمل كلما كان تأثيرها سلبى على العاملين وكذلك على مستوى أدائهم الوظيفي.

• توجد علاقة ارتباطية عكسية بين المتغيرات النفسية في بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين بديوان عام محافظة القاهرة، أي كلما كانت المتغيرات النفسية في بيئة العمل ملائمة للعاملين ولطبيعة العمل كلما كان تأثير تلك المتغيرات إيجابياً على العاملين وبالتالي على أدائهم الوظيفي، وتحقيق النتائج المرجوة وتقديم خدمة أفضل للمواطنين، والعكس، كلما كان

المتغيرات النفسية غير ملائمة للعاملين في بيئة العمل وغير مناسبة لطبيعة العمل كلما كان تأثيرها سلبي على العاملين وكذلك على مستوي أدائهم الوظيفي.

• المتغيرات البيئية والنفسية في ديوان عام محافظة القاهرة لها تأثير إيجابي متوسط على العاملين وبالتالي لهم تأثير إيجابي على أدائهم الوظيفي، وتحقق هدف المؤسسة في تلبية وإنجاز مصالح المواطنين.

**الخلاصة:** تعتبر بيئة العمل بمتغيراتها البيئية والنفسية من أهم العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في المؤسسات الحكومية عامًا وديوان عام محافظة القاهرة خاصةً

لذلك تم تصميم الأداة اللازمة وتطبيقها علي عينة من الموظفين العاملين بديوان عام محافظة القاهرة، وتوصل البحث إلى أن المتغيرات البيئية والنفسية في ديوان عام محافظة القاهرة لها تأثير إيجابي متوسط علي العاملين عينة البحث وبالتالي علي أدائهم الوظيفي، ومستوي الخدمة المقدمة للمواطنين في ديوان عام محافظة القاهرة، وان كان هناك بعض السلبيات الطفيفة في عدم الرضا من بعض الموظفين علي (المكافأة والماديات) التي يتقاضوها مقابل الأعمال الموكلة إليهم، وكذلك بعض العاملين يعانون من الملل الوظيفي نتيجة تعرضهم لشعور أن ليس لهم مستقبل في الوظيفة الحالية، ويواجهوا مشاكل في اتخاذ قرارهم في العمل، وأحيانا يفكروا في الانتحار نتيجة ضغوطات العمل، وكذلك لا يوجد ثقة لديهم مع زملائهم، وبالتالي يؤثر ذلك علي أدائهم الوظيفي.

### توصيات البحث

بناء على ما توصل إليه الباحثون من نتائج يقدم الباحثون بعض التوصيات التي من الممكن أن تسهم في تحسين المتغيرات البيئية والنفسية داخل بيئة العمل وبدورها تؤثر بالإيجاب على أداء العاملين.

- 1- ضرورة الاهتمام بالجوانب النفسية للعاملين في القطاع الحكومي، مما له أثر جيد علي أدائهم الوظيفي.
- 2- إعداد دورات تدريبية للعاملين في القطاع الحكومي والتي تخدم طبيعة عملهم لتحسين أدائهم الوظيفي
- 3- انتقاء القيادات الإدارية القادرة على استخدام إستراتيجيات القيادة الفعالة والناجحة، لتكون عنصر فعال للموظفين في القطاع الحكومي

- 4- إعطاء المساحة للعاملين للأداء بأرائهم واقتراحاتهم في العمل ليزيد من انتماء العاملين لمكان العمل والحفاظ عليه.
- 5- الاهتمام بالجوانب المادية كي تغطي احتياجات العاملين حتى يتفرغ لأداء عمله كما يجب أن يكون.
- 6- الاهتمام ببيئة العمل لتكون متلائمة وطبيعية العمل حتى يصل العامل لدرجة الرضا الوظيفي ويزداد إنتاجه في العمل.
- 7- إثابة الموظف المثالي في مجال عمله ليصبح قدوة لزملائه.
- 8- تدريب القيادات وتأهيلهم لاطلاعهم على أنسب الطرق الإدارية الحديثة.
- 9- المساواة بين العاملين نفس الدرجة الوظيفية في (الحوافز - المكافأة - تقديرهم)

**البحوث المستقبلية المقترحة:** في ضوء ما تم استعراضه ومناقشته من دراسات سابقة وفي ضوء ما أفضى إليه البحث الحالي من نتائج فإنه يمكن اقتراح عدة دراسات مستقبلية نصغها على النحو التالي:

- 1- أثر المتغيرات البيئية والنفسية في الحي الحكومي بالعاصمة الإدارية الجديدة على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة مقارنة بين بيئة العمل السابقة والحالية).
- 2- أثر المتغيرات البيئية والنفسية في سكن العاملين المنقلين للعاصمة الإدارية الجديدة على الحالة النفسية لهم وأسرههم.

## المراجع

- أحمد، إيمان إبراهيم خضر. (2012). "الاتجاهات البيئية لدي عينة من العاملين بمجال السياحة" رسالة ماجستير، كلية الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.
- اهنانى، ن. (2017). "علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي" دراسة حالة عمال شركة جاببوات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي.
- الحجاج، محمد مصطفى علي. (2022). "البيئة المادية وأثرها على أداء الموظفين" دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع الزهراء ووكالة قرجي - ليبيا، مجلة دراسات الناس والمجتمع.
- الحفني، عبد المنعم. (2003). "الموسوعة النفسية، علم النفس والطب النفسي في حياتنا، مكتبة مدبولي، القاهرة.
- السعيد، طمين. (2020). "دور تحليل البيئة الخارجية في تحقيق التوجه الريادي" دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة - بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- السيد، دعاء إبراهيم. (2021). "المتغيرات البيئية والنفسية المرتبطة باضطرابات الكلام الوظيفية عند الأطفال" دراسة ميدانية على المضطربين لغويًا لأسباب نفسية واجتماعية - رسالة دكتوراه - قسم العلوم الإنسانية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس.
- الشريف، هاجر أحمد محمد. (2013). "المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس الأملين بمؤسسات التعليم العالي العامة بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير - كلية الاقتصاد - ليبيا - جامعة بنغازي.
- الشيخ خليل، جواد محمد وعزيرة، عبد الله شريرة. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد السادسة عشر، العدد الأول الصايغ، محمود موسي وزهير. (1990). "إدارة الأداء، الرياض، معهد الإدارة العامة.
- جبل، حكمت. (1980). "الضوضاء وأثارها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد
- العززي، سعد علي محمود. (1985). "الرضا الوظيفي والأداء في شركة التأمين الوطنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد
- العوضي، أحمد عبد الخالق. (2008). "أثر الحكومة الإلكترونية على الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي" رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية التجارة / قسم إدارة أعمال
- العياض، عبد الحكيم ورايح برباخ. واقع بيئة العمل لدي العاملين بمعاهد وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، جامعة المسيلة
- فهيم، شيماء سمير. (2021). "دور تقنيات التصميم الداخلي الذكية في تجهيز فراغ سكني آمن لكبار السن" مجلة العمارة والفنون والعلوم
- الكلادة، طاهر محمود. (2011). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، البازوري، عمان، الأردن، ط1.
- المطارنة، خليفان، شرين محمد وعبد الفتاح صالح. (2010). "أثر العمل في الأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن" مجلة جامعة دمشق المجلد 62 العدد (2+1).
- النجار، حميدة محمد. (2017). "تأثير جودة الحياة الوظيفية على الارتباط الوظيفي - دراسة تطبيقية، (مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي - جامعة الأزهر
- النضراوي، نادية احمد (2016) " فلسفة فوريادج بين المادية والإنسانية " دار الرافدين، ط 1 ص 191.
- النميان، عبد الله عبد الرحمن. (2002). "الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية" رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية
- جميل، مها. (2018). "جودة الحياة الوظيفية في جامعة الملك عبد العزيز من منظور أعضاء هيئة التدريس والإداريين، كلية البنات جامعة الملك - جامعة الملك عبد العزيز - جدة، مجلد 69، العدد الأول.
- ختو، أمينة. (2019). "بيئة المؤسسة وأثارها على الأداء الوظيفي" مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق والعلوم السياسية.
- خضر، رنيم يحي. (2012). مرونة التصميم المعماري في الأبنية الإدارية، حالة دراسة: مدينة اللاذقية، رسالة ماجستير، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا.
- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي. (2014) جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.

- رحمون، سهام. (2014). "بيئة العمل الداخلية وآثارها على الأداء الوظيفي للإداريين"، دراسة ميدانية بكليات جامعة باتنة - جامعة سكرة.
- ريجيو، ي. رونالد. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي التنظيمي (فراس حلمي، مترجم) عمان، دار الشروق.
- سوفي. (2018). "أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فاعلية الإدارات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية.
- عاشور، أحمد صقر. (1983). "إدارة القوي العاملة"، دار النهضة العربية، بيروت.
- عبد الله، عبد الغنى بسيوني. (2003). النظرية العامة في القانون الإداري، بدون طبعة، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- عقيلي، عمر وصفي. (2005). إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- علوطي، عاشور. (2015). "الأبعاد النفسية للصحة والسلامة المهنية لدى العامل داخل المؤسسة" مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- علي، السيد شتا. (1984). نظرية الاغتراب من منظور علم الاجتماع.
- عمر، عبد المجيد. (1999). قضايا البيئة من منظور إسلامي، مركز البحوث والدراسات، ط1.
- عويضة، ك. م. (1996). علم النفس الصناعي. لبنان: دار الكتب العلمية.
- ماضي، خليل إسماعيل إبراهيم. (2014) "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوي الأداء الوظيفي للعاملين" دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة قناة السويس.
- متولي، سماح ماضي. (2008). "الصورة الإعلامية للمعلم في الصحف المصرية وعلاقتها بتكوين الاتجاهات لدى عينة من المراهقين نحو المعلم، دكتوراه، قسم الإعلام التربوي، كلية التربية النوعية".
- محمد، لمياء سعد. (2002). "دراسة بعض العوامل المرتبطة والمحددة للتنسيق بين المنظمات الاجتماعية والريفية في بعض القرى محافظة كفر الشيخ".
- نوري، منير، فريد، كورنل. (2010). إدارة الموارد البشرية، المجتمع العربي، عمان، الأردن، ط1
- هلال، محمد عبد الغني. (1996). "مهارات الإدارة والأداء" القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- وناس، سوسن عبد الأمير. (2008)، تأثير الشفافية المنظمة في الرضا الوظيفي تحليل آراء عينة من العاملين في ديوان هيئة التعليم التقني، أطروحة دكتوراه، فلسفة في الإدارة العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- Hamid Zare, Zolfa Haghgooyan and Zahra Karimi.(2014):" Identification the components of quality of work life and Measuring Them in FDaculty Members of Tehran University Iranian" Journal of Management studies ,(ijMS),Vol.7 No.january
- Kanungo, R, N. (1992). Alination and Empowermeny, some Ethicel Imperatives in Business, Journal of Musiness Echies Vol, 11pp, 413 -422.
- Monson, C.M, price, J.L., &Ranslow, E. (2005). Treating Comnbat PTSD through Cognitive processing therapy. Federal practitioner, 22, 75-83.
- Muschalla, B, Linden, M., & Olbrich, D. (2010). The relationship between job-anxiety and trait-anxiety—A differential diagnostic investigation with the Job-Anxiety-Scale and the State-Trait-Anxiety Inventory. Journal of anxiety disorders, 24(3), 366-371.
- Sirgy., M., Efraty, D.,Siegel,P.,& Lee,D.(2001): A new Measure of Quality of work life Based on need.Satisfaction and spillover theories, Social Indicators Researsh (55), 243-302.
- Thangavelu Ramesh Babu, Komalanathan Vimalanathan. (2014):" The Effect of indoor office Environment on the work Performance, Health and Well-Being of Office Workers"
- Vandenbergh, f. (2002): Working out Marx: Maxism and the end of the work sociery theie Eleven No 69 pp.21 -46.
- Vanra L Hurber. (1993)." An Analysis of Performance Appraisal practices in the puplic sector: A Review and Recommendation ", Public personnel Management Journal, vol 12, no 3, Newyork, PP 241-272.

# ENVIRONMENTAL AND PSYCHOLOGICAL VARIABLES ASSOCIATED WITH JOB PERFORMANCE IN THE NEWSILIPALITS AN APPLIED STUDY ON CAIRO GOVERNMENT

**Eman I. Kh. Ahmed<sup>(1)</sup>; Laila A. A. Karam Al-Din<sup>(2)</sup>; Ali S. A. Muslim<sup>(3)</sup>**

1) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University  
2) Department of Psychology, Faculty of Postgraduate Studies of Childhood, Ain Shams University. 3) Department of Sociology, Faculty of Social Service, Helwan University

## ABSTRACT

The current research aimed to identify the environmental and psychological variables that have an impact on the job performance of the local sector. The necessary tool was designed and applied to the research sample, a group of employees in the General Office of Cairo Governorate, which is a questionnaire for environmental variables in the work environment, a questionnaire for psychological variables in the work environment, and a performance questionnaire. The researchers also relied on the descriptive analytical approach to suit it with the research topic. The research reached many results, including That there is an inverse correlation between the environmental and psychological variables and job performance, that is, the more the environmental and psychological variables are appropriate and suitable for the workers, the better their job performance will be, and vice versa. The research also found that the environmental and psychological variables have a positive impact with an above average percentage on the workers in the General Office of Cairo Governorate. Consequently, it had a moderate positive impact on their job performance and the volume of their production at work. The researchers recommended the need to pay attention to the appropriate job climate for work, the need to pay attention to the psychological aspects of employees, and the proper selection of administrative leaders capable of using effective and successful leadership strategies, as well as the physical aspects of the employee, and the need to prepare training courses. Periodic training for employees, to inform them of everything new in their field of work.

**Keywords:** work environment - environmental variables -psychological variables - job performance