

جامعة عين شمس
معهد الدراسات والبحوث البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تقييم علاقة بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية بالأداء الوظيفي لعينة من العاملين
بالجهاز الإداري للدولة
"تمودج مقترح"

الباحث
إيهاب سعد أبو الحلقان صديق

تحت إشراف

د/ ماجد الخربوطلى
مدرس الاقتصاد بمعهد مصر العالى
للتجارة و الحاسبات

أ. د/ محمود محمد صبيح
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة
عين شمس

٢٠٢٠

١٠٦٥

المستخلص

يهدف البحث إلى اختبار العلاقة بين بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وبين الأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة وذلك من خلال عناصر بيئة العمل (بيئة العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات الاجتماعية) وأيضاً من خلال عناصر المسئولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة ISO 26000 وهي: (التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء).

اعتمد البحث على الجمع بين المنهج التحليلي والمنهج التطبيقي بالإضافة إلى الاستعانة بالدراسة الميدانية بهدف اختبار الفروض البحثية.

توصل البحث إلى العديد من النتائج أهمها:

- ١ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.
- ٢ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

١ - التمهيد ومشكلة البحث:

يحثل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لجميع أنشطتها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، حيث تكون المنظمة أطول بقاءً واستقراراً حين يكون أداء العاملين بها متميزاً وخاصة قيادة المنظمة التي يجب أن ترتقي بأدائها بما يفوق اهتمام العاملين بها. وعلى هذا فالأداء الوظيفي لأي منظمة يعكس أداء العاملين فيها كما أنه انعكاس لقدرات قادة هذه المنظمة، حيث يحدد الأداء الوظيفي المراحل المختلفة لعمل هذه المنظمة التي تبدأ من مرحلة التكوين والبقاء والاستمرارية والاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز ثم مرحلة الريادة. لذلك فإن التحول من مرحلة إلى أخرى يتوقف على الأداء الوظيفي المتميز لقادة وعاملين هذه المنظمة. (إسماعيل، ٢٠١٩، ص ٥)

كما أوضح (Trivellas, et al., 2018, PP. 2-3) أن قياس المسئولية الاجتماعية للشركات أمر صعب ليس فقط بسبب التوقعات الاقتصادية والقانونية والأخلاقية التي تتغير بمرور الوقت، ولكن أيضاً لأن التوقعات التقديرية ذاتها تتغير بشكل أكبر. أدت هذه الصعوبة في قياس المسئولية الاجتماعية

للمنظمات إلى استخدام تدابير أكثر موضوعية، مثل تلك التي تتعلق بالعاملين والإدارة العليا وغيرهم. ثم تطورت فكرة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لتشمل أيضا أصحاب المصلحة، بدلاً من رعاية المساهمين فقط. عند مناقشة ما يتعلق بأصحاب المصلحة، يجب أن تأخذ المنظمات بعين الاعتبار النظر في مجموعات مختلفة من الأفراد التي تؤثر وتتأثر بأعمالهم، مثل العملاء والمستثمرين والموردين والمجتمعات المحلية والوطنية أو حتى الدولية بالإضافة إلى العاملين بهذه المنظمات أنفسهم.

على جانب آخر، أوضح (مشعل، ربيع، ٢٠١٧، ص ٥٦) أن رضا المتعاملين مع الخدمات الحكومية المقدمة من القطاع الحكومي بمصر لا يزال منخفضاً في أكثر من قطاع مثل خدمات قطاع التعليم، خدمات قطاع الصحة، والعديد من الخدمات التي لا تهدف إلى الربح والتي تتطلب تحسين الأداء في القطاع الحكومي بشكل ممنهج ومنظم لتحقيق الأهداف الإستراتيجية لكل جهة حكومية. أدى عدم الرضا السابق ذكره إلى تولد حاجة شديدة لوجود معلومات واقية عن أنشطة قياس الأداء في القطاع الحكومي وأهمية الوقوف على الوضع الحالي للأداء بهدف تحسينه ورفع جودته بما يعود في النهاية على رفع جودة الخدمات الحكومية وارتفاع مستوى رضا المنتفعين من هذه الخدمات. من ثم تضمنت إستراتيجية التنمية المستدامة بمصر ٢٠٣٠ في بعدها الاقتصادي محور "الشفافية وكفاءة المؤسسات الحكومية".

اعتماداً على ما سبق، يتضح لنا أهمية الوصول لنموذج لقياس اثر بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية على الأداء الوظيفي بما يعمل على رفع كفاءة العاملين بالجهاز الإداري وبالتالي يزيد من جودة الخدمات الحكومية وهذا المؤشر هو متطلب رئيسي لتحقيق البعد الاقتصادي لإستراتيجية التنمية المستدامة بمصر ٢٠٣٠.

لذلك يرى الباحث انه يمكن صياغة المشكلة في تساولين رئيسيين هما:

- هل توجد علاقة بين أبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) بوحدات الجهاز الإداري للدولة على الأداء الوظيفي للعاملين به؟
- هل توجد علاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بوحدات الجهاز الإداري للدولة وفقاً للمواصفة ISO 26000 على الأداء الوظيفي لهم؟

٢ - أهمية البحث:

تبرز أهمية البحث في أن هناك ضرورة لدراسة تأثير عناصر بيئة العمل المادية والمعنوية وتأثير تطبيق متطلبات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وفقاً للمواصفة الدولية ISO 26000 على الأداء الوظيفي الذي هو مطلب هام لضمان الوصول بالخدمات الحكومية إلى مستوى الجودة المخطط له وفقاً لرؤية البرنامج الحكومي للأعوام القادمة بما يضمن تحقيق هدف مهم من الأهداف الإستراتيجية لرؤية مصر ٢٠٣٠.

٣ - أهداف البحث:

- أ - التعرف إلى درجة تطبيق أبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بوحدات الجهاز الإداري للدولة بالإضافة إلى التعرف على جودة عناصر بيئة العمل المحيطة بالعاملين.
- ب - اختبار العلاقة بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين والأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة.

٤ - فروض البحث:

الفرض الرئيسي الأول

ف١ / لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

و يتفرع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:

ف١ / أ - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعدها بيئة العمل المادية بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ف١ / ب - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعدها التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ف / ١ - ج لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء العلاقات الاجتماعية بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

الفرض الرئيسي الثاني

ف / ٢ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

و يتفرع من هذا الفرض أربعة فروض فرعية:

ف / ٢ - أ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء التوظيف بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ف / ٢ - ب لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء التدريب والتطوير بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ف / ٢ - ج لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء نظام الأجور والحوافز بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ف / ٢ - د لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء تقييم الأداء بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

الفرض الرئيسي الثالث

ف / ٣ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

و يتفرع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:

ف/ ٣- أ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والرضا الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ف/ ٣- ب لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والانخراط الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ف/ ٣- ج لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والالتزام التنظيمي للعاملين بهذه الوحدات.

٥ - منهجية البحث:

اعتمد البحث على الجمع بين المنهج التحليلي والمنهج التطبيقي بالإضافة إلى الاستعانة بالدراسة الميدانية بهدف اختبار صحة الفروض البحثية. ولما كان البحث يهدف إلى تقييم مجموعة من الظواهر تطبيقاً على العاملين بالجهاز الإداري للدولة، تم اللجوء إلى العينة العشوائية الطبقية التي تم الحصول عليها من خلال تقسيم المجتمع الأصلي (العاملين بالجهاز الإداري للدولة) الذين يبلغ عددهم ٥,٧٥٣,٥٧٣ موظف (وفقاً لأخر إحصائية رسمية منشورة عن إجمالي الوظائف المشغولة بالقطاع الحكومي على الموقع الإلكتروني للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة) إلى طبقات وفقاً للتقسيم الاقتصادي (الجهاز الإداري، الإدارة المحلية، الهيئات الخدمية، الهيئات الاقتصادية) - نلا ذلك أخذ عينة عشوائية بسيطة من كل طبقة تتناسب وحجم هذه الطبقة.

٦ - خطة البحث:

تمهيد: الإطار العام للدراسة.

الفصل الأول: بيئة العمل.

الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وفقاً للروى والنماذج الدولية.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية.

خاتمة: نتائج وتوصيات الدراسة.

أولاً: المفاهيم الأساسية للدراسة (الإطار النظري).

أ - بيئة العمل

مجموعة العوامل والقوى البيئية الموجودة في الإطار المحيط بالمنظمة داخلياً وخارجياً وهي تشمل على مكونات مادية ومعنوية وسلوكية لها صلات مباشرة وغير مباشرة بأهداف المنظمة، تؤثر في المنظمة وتتأثر بها من مختلف الجوانب الطبيعية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية والنفسية والتكنولوجية.

تشتمل بيئة العمل المادية على أربعة عناصر:

- تصميم المبنى والصيانة الدورية
- الإضاءة والراحة الحرارية والتحكم بالضوضاء
- الأثاث المكتبي ووسائل العمل الالكترونية
- السلامة والصحة المهنية

وتتضمن بيئة العمل المعنوية مكونان: (التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، والعلاقات الاجتماعية).

كما تتضمن بيئة العمل التنظيمية العناصر التالية:

- الهيكل التنظيمي
- المناخ التنظيمي
- الثقافة والقيم التنظيمية
- أنظمة وإجراءات وسياسات العمل

ب - المسؤولية الاجتماعية

مبادرات طوعية تقوم بها المنظمات تجاه المجتمع الذي تعمل به تخدم مصالحها ومصالح أصحاب المصلحة في نفس الوقت بما يحسن من مستوى رفاهية المجتمع ويحد من الآثار السلبية لأنشطتها على البيئة والمجتمع.

وفي سياق تركيز المواصفة ISO 26000 على التزامات المنشآت تجاه العنصر البشري العامل لديها من خلال عناصر البند ٤.٦ الخاص بممارسات العمل، قامت المواصفة بعرض هذه الالتزامات من خلال طرحها لخمس قضايا هي:

- قضية التوظيف وعلاقات العمل.
- قضية ظروف العمل والحماية المجتمعية.
- قضية الحوار المجتمعي.
- قضية الصحة والسلامة في العمل.
- قضية التنمية البشرية والتدريب في مكان العمل.

ج - الأداء الوظيفي

مجموعة من الأنشطة والسلوكيات الوظيفية التي تعبر عن حجم الانجاز الفعلي الذي يحققه الموظف في العمل في سبيله لإتمام مهام وظيفته تحقيقاً لنتائج محددة مسبقاً، ومتفقة مع الأهداف التنظيمية للمنظمة، بما يعكس مدى قدرة الموظف على أداء العمل وانجازه.

أوضحت العديد من الدراسات أن هناك إيجابيات ومكاسب عديدة نتحصل عليها المنظمة جراء اهتمامها بالأداء الوظيفي منها:

- المساهمة في تحديد نقاط القوة والضعف لدى العنصر البشري بالمنظمة.
- المساعدة في بناء نظم الترقيات والمكافآت والأجور والحوافز.
- المساعدة في تحقيق أهداف المنظمة وإشباع حاجات الأفراد العاملين بها.

د - الرضا الوظيفي

المشاعر الإيجابية التي يشعر بها الفرد نحو المتغيرات المادية والمعنوية المتعلقة بالعمل نفسه والبيئة المحيطة به والتي ينتج عنها توافق بين توقعاته تجاه وظيفته وما توفره له بشكل فعلي.

هـ - الانخراط الوظيفي

درجة الارتباط النفسي بالعمل التي تجعل العامل منغمساً في عمله ومنتجاً فيه بدرجة كبيرة إلى حد الانغماس بما يجعله يؤدي مختلف المهام والأنشطة التي يتضمنها هذا العمل بنشاط واندفاع، وهذا الارتباط الايجابي يؤدي بالعامل إلى تحقيق وتقدير ذاته.

و - الالتزام التنظيمي

شعور ايجابي متولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل بها مبنى على إيمانه القوي بالمنظمة وأهدافها واستعداده لبذل أقصى جهد ممكن في سبيل خدمتها، يخلق هذا الشعور الايجابي ولاء قوي تجاه المنظمة واقتدار بعمله فيها.

وتشير العديد من الدراسات أن هناك تأثيرات واضحة متبادلة بين السلوكيات التنظيمية التي تتحكم في الأداء الوظيفي (الانخراط الوظيفي، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي)، كما أن هناك علاقة بين هذه المتغيرات والأداء الوظيفي.

ثانياً: الدراسات السابقة

١ - تناولت دراسة (Duru & Shimawua, 2017) العلاقة بين ظروف العمل وإنتاجية العاملين بخدمة النقل بمدينة إيدو النيجيرية من خلال عرض تأثير بيئة العمل على المعنويات وعلى العلاقة بين العاملين والعلاقة مع العملاء، وتوصلت الدراسة إلى أنه إذا تم توفير بيئة مكتبية جيدة للعاملين، فإن هذا سيؤدي إلى تعزيز معنوياتهم وأدائهم. كذلك إذا كانت المكاتب أنيقة ومرتبّة بشكل صحيح وجيدة الإضاءة والتهوية سيُشعر العاملون بالانتماء وهذا الشعور سيجعلهم يعمنون بكفاءة وفعالية. كما أن بيئة العمل المادية الجيدة تلهم العمال لقضاء المزيد من الوقت في عملهم ونقل من تغييبهم عن العمل.

٢ - تناولت دراسة (العمرى والياقي، ٢٠١٧) أثر عناصر جودة الحياة الوظيفية (بيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، تقييم الأداء، الرضا الوظيفي، وعلاقة الموظف مع رؤسائه) على أداء موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية

- ومعنوية بين عناصر جودة الحياة الوظيفية وأداء موظفي الخدمة المدنية والتمثلة في (بيئة العمل، الحوافز المادية والمعنوية، تقييم الأداء، الرضا الوظيفي، وعلاقة الموظف مع رؤسائه).
- ٣ - كما تناولت دراسة (Trivellas, et al., 2018) توضيح دور القيم الأخلاقية للمنظمات في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والنتائج المتعلقة بسلوكيات العمل (الالتزام التنظيمي، سلوك المواطنة التنظيمية، والأداء الوظيفي) بالتطبيق على منظمة إدارة الخدمات اللوجستية بميناء اليونان، وانتهت الدراسة إلى بناء إطار مفاهيمي أكد على العلاقة بين أبعاد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وبين كلاً من القيم الأخلاقية للمنظمة وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ٤ - وعرضت دراسة (Tsourvakas & Yfantido, 2018) تأثير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على الانخراط الوظيفي، التحفيز، والرضا الوظيفي بالتطبيق على فريقين عمل شركتين عالميتين في اليونان هما Procter & Gamble و Uniliver، و توصلت الدراسة إلى إثبات أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات تحسن من الالتزام التنظيمي والانخراط الوظيفي للعاملين بهذه المنظمات بشكل عام حتى في أوقات الأزمات.
- ٥ - في حين تناولت دراسة (العبد اللطيف والقرني، ٢٠١٨) علاقة الارتباط ذات الدلالة الإحصائية بين مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمدينة بريدة بالمملكة العربية السعودية ومستوى الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين بالمدرسة، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة القيمة عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين مستوى الدعم التنظيمي بأبعاده الأربعة (العدالة التنظيمية، سلوك القادة لمساندة المرؤوسين، دعم وتأكيد الذات للعاملين، والمشاركة في اتخاذ القرار) كما يدركه المعلمون وبين الاستغراق الوظيفي لديهم.
- ٦ - كما عرضت دراسة (جمال، ٢٠١٩) العلاقة بين طبيعة الوظيفة وبين مستوى ضغوط العمل، والعلاقة بين ضغوط العمل وبين مستوى إنتاجية العاملين من جانب وبين مستوى جودة الأداء الوظيفي من جانب آخر وذلك تطبيقاً على العاملين بالخطوط الجوية السودانية، وتوصلت الدراسة إلى انه توجد علاقة طردية بين طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد وبين مستوى ضغوط العمل، كما أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وزيادة معدلات إنتاجية العاملين.

ثالثاً: الدراسة الميدانية

إجراءات الدراسة

اعتمد الباحث علي قوائم الاستقصاء بعد أن قام بقياس معدلات الصدق والثبات لهذه القوائم، وكل قائمة استقصاء تحتوي علي عدد من العبارات، ويتم تحديد الإجابة عليها تبعاً لمقياس ليكرت المتدرج من خمس استجابات من موافق جداً=5 الي غير موافق على الإطلاق=1 و قد تم تقسيم قائمة الاستقصاء إلى قسمين كالتالي:

القسم الأول:

يحتوي على مجموعة من العبارات التي تهدف إلى التعرف على البيانات الديموجرافية لعينة الدراسة من العاملين بالجهاز الإداري للدولة.

القسم الثاني:

يحتوي على مجموعة من العبارات التي تهدف إلى قياس متغيرات الدراسة (بيئة العمل، المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين، الأداء الوظيفي)

وقد استند الباحث في تحديد العبارات والتي تمثلها المتغيرات المستقلة والتابعة على عدد من الدراسات السابقة بعد إجراء اختبارات الصلاحية والثبات، وإدخال بعض التعديلات عليها لتلائم طبيعة العاملين بالجهاز الإداري للدولة (مجتمع الدراسة).

تم تفرغ البيانات على البرنامج الاحصائي المعروف ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences SPSS V. 25 وبعد تفرغ البيانات تم إجراء الاختبارات التالية:

- التحليل الوصفي باستخدام الجداول التكرارية والنسب المئوية، حيث تم توصيف عينة الدراسة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية.
- اختبارات الصدق والثبات للمقياس المستخدم في الدراسة.
- المتوسط المرجح والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.
- نماذج الانحدار الخطي، واختبار الارتباط التوافقي (الكانوني) بغرض اختبار صحة فروض.

١ - توصيف عينة الدراسة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية

١ / أ توصيف عينة الدراسة وفقاً للتبعية التنظيمية (التقسيم الاقتصادي) لجهة العمل:
جدول (١) توصيف عينة الدراسة وفقاً للتبعية التنظيمية*

النسبة المئوية	العدد	الفئات	الخاصية
٣١,٠٠%	١١٩	جهاز إداري	التبعية التنظيمية لجهة العمل
٥١,٨٠%	١٩٩	وحدات إدارة محلية	
١٠,٩٠%	٤٢	هيئات عامة خدمية	
٦,٣٠%	٢٤	هيئات عامة اقتصادية	

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يعرض الجدول رقم (١) توزيع العينة على فئات الدراسة حسب التبعية التنظيمية (التقسيم الاقتصادي) لجهة العمل، ويتضح من الجدول أن نسبة ٣١,٠٠% من عينة الدراسة يعملون بوحدات الجهاز الإداري، نسبة ٥١,٨٠% من عينة الدراسة يعملون بوحدات الإدارة المحلية، نسبة ١٠,٩٠% من عينة الدراسة يعملون بوحدات الهيئات العامة الخدمية، ونسبة ٦,٣٠% من عينة الدراسة يعملون بوحدات الهيئات العامة الاقتصادية (وذلك وفقاً للعينة العشوائية الطبقية التي تم الإشارة إليها سابقاً في الإطار العام للدراسة).

١ / ب توصيف عينة الدراسة وفقاً للنوع :

يعرض الجدول رقم (٢) توزيع العينة على فئات الدراسة حسب النوع، ويتضح من الجدول أن نسبة ٥٦,٥٠% من عينة الدراسة من الذكور، بينما نسبة ٤٣,٥٠% من عينة الدراسة من الإناث.

جدول (٢) توصيف عينة الدراسة وفقاً للنوع*

النسبة المئوية	العدد	الفئات	الخاصية
٥٦,٥٠%	٢١٧	ذكر	النوع
٤٣,٥٠%	١٦٧	أنثى	

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

١ / ج توصيف عينة الدراسة وفقاً للعمر:

يعرض الجدول رقم (٣) توزيع العينة على فئات الدراسة حسب العمر، ويتضح من الجدول أن نسبة ٤٢,٢٠% من عينة الدراسة عمرهم أقل من ٣٠ سنة، نسبة ٢٣,٢٠% من عينة الدراسة يتراوح عمرهم بين ٣٠ لأقل من ٤٥ سنة، ونسبة ٣٤,٦٠% من عينة الدراسة يتراوح عمرهم بين ٤٥ حتى ٦٠ سنة.

جدول (٣) توصيف عينة الدراسة وفقاً للعمر*

النسبة المئوية	العدد	الفئات	التفاصيل
٤٢,٢٠%	١٦٢	أقل من ٣٠ سنة	العمر
٢٣,٢٠%	٨٩	من ٣٠ لأقل من ٤٥ سنة	
٣٤,٦٠%	١٣٣	من ٤٥ حتى ٦٠ سنة	

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

٢ - اختبارات الصدق والثبات للمقياس المستخدم في الدراسة

يعرض الجدول رقم (٤) قيمة معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة، حيث تشير قيم معامل الثبات ومعامل الصدق الذاتي لكل متغير على حدي إلى أن قائمة الاستقصاء تتمتع بثبات عالي إذ تراوحت قيم معامل ألفا كرونباخ بين ٠,٨٣٨ و٠,٧٧٠، بينما بلغ معامل ألفا للمتغيرين المستقلين معاً ٠,٨٧٢، وللثلاث متغيرات (المتغيرين المستقلين والمتغير التابع) معاً ٠,٩٢٣ وهذه النتائج تؤكد أن ثبات قائمة الاستقصاء مرتفع ودال إحصائياً.

جدول (٤) نتائج حساب معاملات الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة*

معامل الصدق الذاتي**	معامل الثبات (Alpha)	البيان	متغيرات الدراسة
٠,٨٧٧	٠,٧٧٠	بيئة العمل (المادية والمعنوية)	المتغير المستقل الأول
٠,٨٨٧	٠,٧٨٧	المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين	المتغير المستقل الثاني

٠,٩٣٤	٠,٨٧٢	بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين	المتغيرين المستقلين معاً
٠,٩١٥	٠,٨٣٨	الأداء الوظيفي	المتغير التابع
٠,٩٦١	٠,٩٢٣	بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين والأداء الوظيفي	المتغيرين المستقلين مع المتغير التابع (متغيرات الدراسة كلها)

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

**معامل الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ

٣ - المتوسط المرجح والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

أوضحت نتائج التحليل الوصفي لبيانات الدراسة أنه يمكن ترتيب المؤشرات الفرعية المكونة للمتغيرات المستقلة ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط المرجح على النحو التالي: (التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء، العلاقات الاجتماعية، التوظيف، بيئة العمل المادية) كما ورد بالجدول رقم (٥)، كما يمكن ترتيب المؤشرات الفرعية المكونة للمتغير التابع ترتيباً تنازلياً وفقاً للمتوسط المرجح على النحو التالي: (الرضا الوظيفي عن نظام الأجور والحوافز، الرضا الوظيفي عن سياسات المنظمة وبيئة العمل، الالتزام المعياري، الرضا الوظيفي عن فرص التدريب والتأهيل، الالتزام الاستمراري، الانخراط الشعوري، الانخراط الجسدي، الانخراط المعرفي، الالتزام العاطفي) كما ورد بالجدول رقم (٦).

جدول (٥) ترتيب المؤشرات الفرعية المكونة للمتغيرات المستقلة ترتيباً تنازلياً*

الترتيب	المؤشر الفرعي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	٣,٤٩	٠,٦٩	%١٩,٧٧
٢	التدريب والتطوير	٣,٤٨	٠,٦٩	%١٩,٧٧
٣	نظام الأجور والحوافز	٣,٤٧	٠,٨١	%٢٣,٢٦

٤	تقييم الأداء	٣,٤٦	٠,٧٥	%٢١,٧١
٥	العلاقات الاجتماعية	٣,٤٥	٠,٧٤	%٢١,٥٧
٦	التوظيف	٣,٤٥	٠,٧٢	%٢٠,٨٠
٧	بيئة العمل المادية	٣,٤٢	٠,٦٦	%١٩,١٨

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

جدول (٦) ترتيب المؤشرات الفرعية المكونة للمتغير التابع ترتيباً تنازلياً*

الترتيب	المؤشر الفرعي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية للاختلاف
١	الرضا الوظيفي عن نظام الأجر والحوافز	٣,٥٠	٠,٨٠	%٢٢,٧٨
٢	الرضا الوظيفي عن سياسات المنظمة وبيئة العمل	٣,٤٧	٠,٧٣	%٢١,١٤
٣	الالتزام المعياري	٣,٤٧	٠,٧٩	%٢٢,٧٢
٤	الرضا الوظيفي عن فرص التدريب والتأهيل	٣,٤٧	٠,٨١	%٢٣,٣٦
٥	الالتزام الاستمراري	٣,٤٧	٠,٨٣	%٢٤,٠٣
٦	الانخراط الشعوري	٣,٤٥	٠,٨٢	%٢٣,٨١
٧	الانخراط الجسدي	٣,٤٥	٠,٨١	%٢٣,٦١
٨	الانخراط المعرفي	٣,٤٥	٠,٧٩	%٢٢,٨٠
٩	الالتزام العاطفي	٣,٤٣	٠,٨٢	%٢٣,٨٥

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

٤ - نماذج الانحدار الخطي، واختبار الارتباط التوافقي (الكائوني) بغرض اختبار صحة فروض

٤ - ١ نتائج اختبار الفرض الأول

جدول (٧) نتائج تقديرات نموذج انحدار الأداء الوظيفي على بيئة العمل*

Sig	المتغيرات		F (Sig.)	معامل	معامل	المتغيرات المستقلة
	t	β		التحديد (R ²)	الارتباط (R)	
٠,٠٠٠	١٥,١٢٧	١,٥٤٥	٣٦٤,٨٠٢	٠,٤٨٨	٠,٦٩٩	بيئة العمل المادية
٠,٠٠٠	١٩,١٠٠	٠,٥٦٠	٠,٠٠٠			
٠,٠٠٠	١٦,٥٥٤	١,٧٧٨	٢٥٤,٩٧٢	٠,٤٠٠	٠,٦٣٣	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
٠,٠٠٠	١٥,٩٦٨	٠,٤٨٢	٠,٠٠٠			
٠,٠٠٠	١٩,٦١١	٢,٠٠٨	٢١٠,٤٨٩	٠,٣٥٥	٠,٥٩٦	العلاقات الاجتماعية
٠,٠٠٠	١٤,٥٠٨	٠,٤٢١	٠,٠٠٠			

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يوضح جدول رقم (٧) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين متغيرات بيئة العمل بوحدة الجهاز الإداري للدولة (بيئة العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات الاجتماعية) والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات، وقد كانت معاملات الارتباط للمتغيرات الفرعية الثلاثة على الترتيب هي: ٠,٦٩٩، ٠,٦٣٣، ٠,٥٩٦ وهي دالة إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح أنه كلما ازداد الاهتمام ببيئة العمل بوحدة الجهاز الإداري للدولة كلما تحسن الأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات، وكلما انخفضت الأولى تنخفض الثانية.

من ثم يتم رفض الفرض الرئيسي الأول من فروض الدراسة (فرض العدم) والفروض المنقرعة منه وقبول الفروض البديلة وهي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

وينتفع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:

- ١ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعده بيئة العمل المادية بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.
- ٢ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعده التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.
- ٣ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعده العلاقات الاجتماعية بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

٤ - ب نتائج اختبار الفرض الثاني

جدول (٨) نتائج تقديرات نموذج انحدار الأداء الوظيفي على المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين*

التقديرات	F		معامل الارتباط (R ²)	معامل الارتباط (R)	المتغيرات المستقلة
	β	σ			
التوظيف	١٨,٤٦١	١,٩٦٤	٢٠٦,٣٩٤	٠,٣٥١	٠,٥٩٢
	١٤,٣٦٦	٠,٤٣٤	٠,٠٠٠		
التدريب والتطوير	١٦,٤٢٠	١,٧٢٢	٢٨٥,٢٨٥	٠,٤٢٨	٠,٦٥٤
	١٦,٨٩٠	٠,٥٠٠	٠,٠٠٠		
نظام الأجور والحوافز	٢٢,٢٠١	٢,١٢٩	٢٠٣,٣٩٢	٠,٣٤٧	٠,٥٨٩
	١٤,٢٦٢	٠,٣٨٤	٠,٠٠٠		
تقييم الأداء	١٩,٧٩٤	٢,٠٠٧	٢١٥,٢٢٩	٠,٣٦٠	٠,٦٠٠
	١٤,٦٧١	٠,٤٢٠	٠,٠٠٠		

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يوضح جدول رقم (٨) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين متغيرات المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بوحدة الجهاز الإداري للدولة وفقاً للمواصفة ISO 26000

(التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء) والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات، وقد كانت معاملات الارتباط للمتغيرات الفرعية الأربعة على الترتيب هي: ٠,٠٥٩٢، ٠,٠٦٥٤، ٠,٠٥٨٩، ٠,٦٠٠ وهى دالة إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة توضح انه كلما ازداد الاهتمام بأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بوحدة الجهاز الإداري للدولة كلما تحسن الأداء الوظيفي لهم، وكلما انخفضت الأولى تنخفض الثانية.

من ثم يتم رفض الفرض الرئيسي الثاني من فروض الدراسة (فرض العدم) والفروض المنفردة منه

وقبول الفروض البديلة وهى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ويتفرع من هذا الفرض أربعة فروض فرعية:

١ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء التوظيف بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

٢ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء التدريب والتطوير بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

٣ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء نظام الأجور والحوافز بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

٤ - لتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعء تقييم الأداء بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

٤ - ج نتائج اختبار الفرض الثالث

جدول (٩) نتائج تقديرات نموذج انحدار المتغيرات الفرعية الخاصة بالأداء الوظيفي على بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين *

التقديرات	F (Sig.)	معامل الارتباط المحدد (R ²)	معامل الارتباط (R)	العلاقات المتوقعة	التقديرات	
					α	Sig
علاقة بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين بالرضا الوظيفي	٤٦٨,٩٨٦	٠,٥٥١	٠,٧٤٢		٠,٦٠٠	٠,٠٠٠
	٤,٤٦٦				٠,٠٠٠	
علاقة بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين بالانخراط الوظيفي	٤٣٩,٧٣٣	٠,٥٣٥	٠,٧٣٢		٠,٥٥٠	٠,٠٠٠
	٣,٩٣٤				٠,٠٠٠	
علاقة بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين بالالتزام التنظيمي	٤٥٥,١٦٧	٠,٥٤٤	٠,٧٣٧		٠,٥١١	٠,٠٠٠
	٣,٦٦٣				٠,٠٠٠	
	٢١,٣٣٥				٠,٨٥١	٠,٠٠٠

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يوضح جدول رقم (٩) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ بين متغيرات بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين بوحدة الجهاز الإداري للدولة وفقاً للمواصفة ISO 26000 و المتغيرات الفرعية المكونة للمتغير التابع الأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات (الرضا الوظيفي، الانخراط الوظيفي، الالتزام التنظيمي، وقد كانت معاملات الارتباط للمتغيرات الفرعية الثلاثة على الترتيب هي: ٠,٧٤٢، ٠,٧٣٢، ٠,٧٣٧ وهي دالة إحصائياً على وجود علاقة طردية معنوية موجبة

توضح انه كلما أزداد الاهتمام ببيئة العمل وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين بوحدة الجهاز الإداري للدولة كلما تحسنت السلوكيات المرتبطة بالأداء الوظيفي والمؤثرة فيه (الرضا الوظيفي، الانخراط الوظيفي، الالتزام التنظيمي) ، وكلما انخفضت الأولى تنخفض الثانية.

من ثم يتم رفض الفرض الرئيسي الثالث من فروض الدراسة (فرض العدم) والفروض المتفرعة منه وقبول الفروض البديلة وهي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

و يتفرع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:

١ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والرضا الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

٢ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والانخراط الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

٣ - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدة الجهاز الإداري للدولة والالتزام التنظيمي للعاملين بهذه الوحدات.

على الرغم من أن نماذج الانحدار أعطت توصيف لطبيعة وشكل تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، إلا أن هذه النماذج - لأنها نماذج ثنائية - اهتمت بتأثير متغير واحد مستقل على المتغير التابع في ظل ثبات باقي المتغيرات، أما تحليل الارتباط التوافقي فهو يعطى صورة شاملة توضح المتغيرات الفرعية المستقلة ذات التأثير الأكبر على مجموعة المتغيرات الفرعية التابعة من خلال قياس المساهمة النسبية لكل متغير بدوال التوافق.

معاملات الارتباط التوافقي المعيارية:

يوضح الجدول رقم (١٠) معاملات الارتباط التوافقي المعيارية الخاصة بالمتغيرات الفرعية للمتغيرات الرئيسية المستقلة والمتغير الرئيسي التابع من خلال دالة التوافق رقم ١، ومن خلال هذه المعاملات يمكن لنا تكوين معادلة الارتباط بين مجموعتي المتغيرات.

جدول (١٠) معاملات الارتباط التوافقي المعيارية*

معامل الارتباط التوافقي المعيارية	المتغير الفرعي	المتغير الرئيسي	
٠,٢٨٧-	بيئة العمل المادية	المتغير المستقل الأول بيئة العمل (المادية والمعنوية)	
٠,٢١٣-	التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية		
٠,١٥٣-	العلاقات الاجتماعية		
٠,١٢١-	التوظيف		
٠,٢٢٢-	التدريب والتطوير		
٠,١٧٠-	نظام الأجور والحوافز		
٠,١٧٤-	تقييم الأداء		
٠,٤٠٢-	الرضا الوظيفي	المتغير المستقل الثاني المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وفقاً للمواصفة ISO26000	
٠,٣٨٢-	الانخراط الوظيفي		
٠,٣٦٣-	الالتزام التنظيمي		
		التربية الخفية للمتغير التابع	المتغير التابع الأداء الوظيفي

*المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

فتكون معادلة الارتباط التوافقي اعتماداً على معاملات الارتباط التوافقي الواردة بالجدول رقم (١٠)

هي:

- ٢٨٧، بيئة العمل المادية - ٢١٣، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية -
١٥٣، العلاقات الاجتماعية - ١٢١، التوظيف - ٢٢٢، التدريب والتطوير - ١٧٠،
نظام الأجور والحوافز - ١٧٤، تقييم الأداء = - ٤٠٢، الرضا الوظيفي - ٣٨٢، الانخراط
الوظيفي - ٣٦٣، الالتزام التنظيمي.

و يلاحظ أن إشارات معاملات الارتباط التوافقي جميعها سالبة أي أن جميع الأحمال العابرة في مجموعة المتغيرات المستقلة وجميع الأحمال العابرة في مجموعة المتغيرات التابعة قوية وسالبة وبذلك على أن مجموعة المتغيرات المستقلة ترتبط ارتباطاً قوياً طردياً مع المتغير التابع، ولأن طرفي المعادلة لهم إشارات سالبة فهذا يشير إلى أن التغير في طرف بالزيادة أو النقصان يقابله تغير متناسب معه في الطرف الآخر. ومنشأ الإشارة السالبة هو علاقة التوليفة الخطية للمتغير المستقل والتابع بالمتغيرات الفرعية المكونة لهما. ولا تشير الإشارات هنا إلى شكل العلاقة طردية أو عكسية.

رابعاً: النتائج والتوصيات

أهم النتائج:

- أوضحت نتائج اختبارات صدق وثبات قائمة الاستقصاء التي تم استخدامها في الدراسة الحالية مستوى عالي من الصدق والثبات.
- أوضحت نتائج الإحصاء الوصفي ارتفاع قيمة المتوسط المرجح لمؤشرات قياس متغيرات الدراسة حيث أكدت نتائج هذه الاختبارات اتفاق عينة الدراسة في مقدار استجابتها لأسئلة قائمة الاستقصاء المعبرة عن متغيرات الدراسة، وقد كانت الإجابات جميعها ذات استجابة مرتفعة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي أي أنها في المستوى بين (٣،٤٠ إلى ٤،١٩) الذي يعنى مستوى إجابة (موافق).
- أوضحت نتائج نماذج الانحدار الخطى عدم صحة فروض الدراسة الرئيسية الثلاثة بما تضمنته من فروض فرعية وبالتالي قبول الفروض البديلة التي أكدت على وجود علاقات ارتباط طردية قوية بين بيئة العمل والمسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين وبين الأداء الوظيفي.

أهم التوصيات:

- ❑ إعداد دليل لبيئة العمل المادية أسوة بالأدلة المماثلة المعمول بها في دولوين الخدمة المدنية ببعض الدول العربية مثل (الدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية الصادر عن وزارة الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية) بحيث يتضمن هذا الدليل معايير خاصة بعناصر بيئة العمل المادية.
- ❑ تفعيل مسار مخطط للنشاط التدريبي يتضمن تحديد دقيق للاحتياجات التدريبية وينتهي إلى توصيف واضح لأثر النشاط التدريبي على المتدرب وعلى جهة عمله.
- ❑ الاعتماد على مقياس واقعي يعمل على قياس جودة المهام المنجزة من خلال تقييم مقدار كفاءتها وفعاليتها، بحيث تمثل نتائج هذا النظام مدخلات نظام الحوافز ومكافآت الأداء.
- ❑ المتابعة الدورية لرد فعل العاملين تجاه أبعاد بيئة العمل، وأبعاد المسؤولية الاجتماعية التي يدركونها، وتجاه مكونات الأداء الوظيفي الخاص بهم (الرضا الوظيفي، الانخراط الوظيفي، الالتزام التنظيمي) بهدف الوقوف بشكل مستمر على تأثير التطوير التنظيمي والإجرائي الذي تقوم به الجهة على مكونات الأداء الوظيفي للعاملين بها.

أهم المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١ - الساكت، لبنى زياد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي: "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية - الأردن، ٢٠١٤.
- ٢ - حمدان، شذى نظام، العلاقة بين بيئة العمل ومستوى الإبداع الإداري لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الهاشمية - الأردن، ٢٠١٦.
- ٣ - سليمان، ساعد، أثر المسؤولية الاجتماعية تجاه العاملين على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة المجمع الصناعي للأسمنت الجزائر وحدة تجارية بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، ٢٠١٧.
- ٤ - علي، محمد جاد الكريم، أنماط القيادة الإدارية وعلاقتها بالاستغراق الوظيفي لدى العاملين بإدارات رعاية الشباب بجامعة أسيوط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، ٢٠١٧.
- ٥ - ماضي، خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس - الإسماعيلية، ٢٠١٤.
- ٦ - ابن بوقرين، عبد الباقي، دراسة تحليلية ونقدية لبيئة العمل النفسية الاجتماعية وفق نموذج dis Karasek، مجلة دراسات، جامعة عمار تليجي بالأغواط - الجزائر، العدد ٤٧، ٢٠١٦.
- ٧ - أبو غنيم، أزهار نعمة، عجبل، سامية هاني، برامج جودة حياة العمل وأثرها في تقييم أداء المنظمة التعليمية - دراسة تحليلية لأراء القيادات الإدارية في عينة من كليات جامعة الكوفة، مجلة آداب الكوفة، كلية الآداب، جامعة الكوفة، مج ٢، العدد ٣٧، ٢٠١٨.

- ٨ - احمد، على يونس، علاقة الخصائص الديموجرافية للعاملين بالالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين بالجهاز الإداري بجامعة المنصورة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مج ٣٧، العدد ١، ٢٠١٣.
- ٩ - إسماعيل، محمد عوض، القيادة الإدارية الفاعلة وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الدراسات المستدامة، مؤسسة الدراسات المستدامة، مج ١، العدد ١، ٢٠١٩.
- ١٠ - السعيدات، حسن سلمان، تحليل بيئة العمل للعاملين في سلطة إقليم البتراء التنموي السياحي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث بغزة - فلسطين، العدد ٢، ٢٠١٨.
- ١١ - الطيرة، خالد خليل، اثر إدراك العاملين للمسئولية الاجتماعية للمنظمة على الفعالية التنظيمية: بالتطبيق على المنظمات الصناعية الليبية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد ٤، ٢٠١١.
- ١٢ - العبد اللطيف، ثامر بن عبدالله، القرني، صالح بن. على، مستوى الدعم التنظيمي المدرك بالمدارس الثانوية بمدينة بريدة وعلاقته بسلوك الاستغراق الوظيفي لدى المعلمين، مجلة كلية التربية، كلية التربية، جامعة اسيوط، مج ٣٤، العدد ٤، ٢٠١٨.
- ١٣ - العطار، محمد عصمت، مبارك، لبنى محمود، الجميلي، زينب حسن، المنهجية الحالية لتقييم المباني المستدامة في مصر بين الإمكانيات والعقبات، مجلة العلوم الهندسية، كلية الهندسة، جامعة اسيوط، مج ٤٦، العدد ٢، ٢٠١٨.
- ١٤ - العمري، محمد بن سعيد، واليافي، رندة سلامة، اثر عناصر جودة الحياة الوظيفية على أداء الموظف العام: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمة المدنية في المملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، أمانة البحث العلمي بالجامعة الأردنية، مج ١٣، العدد ١، ٢٠١٧.
- ١٥ - النجار، عماد عبد العزيز، دور عوامل بيئة العمل الداخلية في تنمية الاستغراق الوظيفي، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج ٥، العدد ٢، ٢٠١٤.
- ١٦ - الهواري، أحمد إبراهيم، الحماية القانونية لبيئة العمل: دراسة مقارنة، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، العدد ٤٩٥، ٢٠٠٩.

- ١٧ - جمال، عائشة عبد الله، ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد ٦٦، ٢٠١٩.
- ١٨ - حليجل، مصطفى صباح، جودة حياة العمل وأثرها في تعزيز مستوى الالتزام التنظيمي- دراسة تطبيقية في وزارة التربية المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة، مجلة واسط للعلوم الإنسانية، كلية العلوم، جامعة واسط- العراق، العدد ٤٠، ٢٠١٨.
- ١٩ - خليفة، مسعودة على، المساءلة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج ٨، ملحق، ٢٠١٧.
- ٢٠ - خليفة، هاني عبد المنعم، السعيد، هاني محمد، الكنتي، محسن على، مدخل مقترح لاستخدام الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية بالتطبيق على الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي في جمهورية مصر العربية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج ٣، العدد ١، ٢٠١٢.
- ٢١ - مشعل، أحمد عبد اللطيف، ربيع، رفعت محمد، قياس الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي المصري: أدوات وطرق القياس وتقييمها، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، العدد ١٤٨، ٢٠١٧.
- ٢٢ - موقع وزارة الدولة للتخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري، بتاريخ ٢٠/٥/٢٠٢٠، <http://www.mpmar.gov.eg>
- ٢٣ - موقع الجهاز المركزي للتتظـيم والإدارة، بتاريخ ٢٠/٥/٢٠٢٠، www.caoa.gov.eg/WebForms/Statistic.aspx

English references:

- 1 - Nanzushi, Cynthia, "The effect of work place environment on employee performance: in the mobile telecommunication firms in Nairobi city country", (M. thesis, University of Nairobi, 2015).
- 2 - Kohoutková, Dagmar, "The responsibility of a firm towards its employees", (M. thesis, Masaryk University, 2015).
- 3 - Abdallah, Ayman, & Obeidat, Bader, & Aqqad, Noor, & Al Janini, Marwa, Dahiyat, Samer, "An Integrated Model of Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment: A Structural Analysis in Jordan's Banking Sector", **Communications and Network Journal**, Vol. 9, No. 2, 2017.
- 4 - Cavazotte, Flavia, & Chang, Nicolas, "Internal Corporate social responsibility and performance: a study of publicly traded companies", **Brazilian administration review**, Vol. 13, No. 4, 2016.
- 5 - Chandrasekar, K., "Workplace environment and its impact on organizational performance in public sector organizations", **International Journal of Enterprise Computing and Business Systems**, International Institute of Organized Research, Miami University, USA, Vol. 1, No. 1, 2011.
- 6 - De Zoysa, Anura, & Takaoka, Nobuyuki, "Corporate social responsibility performance of small and medium enterprises in regional Japan: an empirical examination", **Social responsibility journal**, Vol. 1, 2019.
- 7 - Duru, Chika, & Shimawua, Dominic, "The effect of work environment on employee productivity: A case study of Edo city transport services Benin city- Edo state Nigeria", **European Journal of Business and Innovation Research**, Vol. 5, No. 5, 2017.
- 8 - El Abboudi, Manal, & Cornet, Annie, "Towards a dynamic stakeholder management framework for CSR certifications", **International journal of business and social science**, Vol. 3, No. 4, 2012.
- 9 - Inuwa, Mohammed, "Job satisfaction and employee performance: an empirical approach", **The Millennium university Journal**, Vol. 1, No. 1, 2016.
- 10 - Lanin, Dasman, & Hermanto, Nailuredha, "The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia", **International Journal of Social Economics**, Vol. 46 No. 3, 2019.

- 11 - Mishra, P. K., "Job satisfaction", *Journal of Humanities And Social Science*, Vol. 14, Issue. 5, 2013.
- 12 - Mory, Linda, & Wirtz, Brend W., & Gattel, Vincent, "Corporate social responsibility strategies and their impact on employees commitment", *journal of strategy and management*, Vol. 9, No. 2, 2016.
- 13 - Mulville, Mark, & Callaghan, Nicola, & Isaac, David, "The impact of the ambient environment and building configuration on occupant productivity in open-plan commercial offices", *Journal of Corporate Real Estate*, Vol. 18, No. 3, 2016.
- 14 - Rahman, Shafiqur, & Haski-Leventhal, Debbie; & Pournader, Mehrdokht, "The effect of employee CSR attitudes on job satisfaction and organizational commitment: evidence from the Bangladeshi banking industry", *Social Responsibility Journal*, Vol. 12, 2016
- 15 - Remišová, Anna & Búciová, Zuzana, "Measuring corporate social responsibility towards employees", *Journal for East European Management Studies*, Vol. 17, No. 3, 2012.
- 16 - Saxena, Sonal, & Saxena, R., "Impact of job involvement and organizational commitment on organizational citizenship behavior", *International Journal of Management and Business Research*, Vol. 5, 2015.
- 17 - Ting, Shueh-Chin, "The effect of internal marketing on organizational commitment: job involvement and job satisfaction as mediators", *Educational Administration Quarterly*, Vol. 47, No. 2, 2011.
- 18 - Trivellas, Panagiotis, & Rafailidis, Apostolos, & Polychroiu, Panagiotis, & Dekoulou, Paraskevi, "Corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences on job performance: the influence of corporate ethical values", *International journal of Quality and service sciences*, Vol. 1, 2018.
- 19 - Tsurvakas, Georgios, & Yfantidou, Ioanna, "Corporate social responsibility influences employee engagement", *Social responsibility journal*, Vol. 14, No. 1, 2018.
- 20 - Vadivel, Sumathi, & Velmurugan, Ramaswamy, "Quality of work life of employees in private companies with reference to Coimbatore", *International Journal of Multidisciplinary Research and Development*, Vol. 4, No. 5, 2017.

English summary

This study aims to test the effect of the work environment and social responsibility towards workers on the job performance of a sample of public servants at the government administrative apparatus. To achieve this goal, the researcher has formulated three basic hypotheses from which some sub-hypotheses are branched out looking at the extent of a relationship between the work environment and social responsibility towards workers and job performance. These hypotheses are:

The first main hypothesis:

H - 1 There is no statistically significant effect of the dimensions of the work environment (physical and moral) in the government administrative apparatus on the performance of the employees.

This hypothesis is divided into three sub-hypotheses::

H - 1 - A There is no statistically significant effect of the physical work environment in the working environment of the government administrative apparatus on the job performance of its employees.

H - 1 - B There is no statistically significant effect of the balance between the personal life and the functional life of the government administrative apparatus on the job performance of its employees.

H - 1 - C There is no statistically significant effect of the dimension of social relations in the government administrative apparatus on the job performance of its employees.

The second main hypothesis:

H - 2 There is no statistically significant effect of the dimensions of social responsibility at the government administrative apparatus in accordance on the job performance of public servants.

This hypothesis is divided into four sub-hypotheses::

H-2-A There is no statistically significant effect of the employment dimension in the government administrative apparatus on the job performance of its employees.

H-2-B There is no statistically significant effect of the training and development dimension in the government administrative apparatus on the job performance of its employees.

H-2-C There is no statistically significant effect of the wage and incentive system in the government administrative apparatus on the job performance of its employees.

H-2-D There is no statistically significant effect of the performance evaluation in the government administrative apparatus on the job performance of its employees.

The third main hypothesis:

H-3 There is no statistically significant relationship to the dimensions of the work environment (physical and moral) and the dimensions of social responsibility towards workers (according to ISO 26000) with the units of the state administrative apparatus and the job performance of its employees.

This hypothesis is divided into three sub-hypotheses:

H-3-A There is no statistically significant relationship to the dimensions of the work environment (physical and moral) and the dimensions of social responsibility towards workers (according to ISO 26000) with the units of the state administrative apparatus and the job satisfaction of its employees.

H-3-B There is no statistically significant relationship to the dimensions of the work environment (physical and moral) and the dimensions of social responsibility towards workers (according to ISO 26000) with the units of the state administrative apparatus and the Job engagement of its employees.

H-3-C There is no statistically significant relationship to the dimensions of the work environment (physical and moral) and the dimensions of social responsibility towards workers (according to ISO 26000) with the units of the state administrative apparatus and the organizational commitment of its employees.

These hypotheses were tested on a sample size of 384 individual employees of the state's administrative apparatus, who numbered them according to the latest official statistic of 5,753,573 employees. The sample has been chosen from workers in entities located in the Greater Cairo governorates (Cairo, Giza, and Qalyubia).

The results of the statistical analysis of these hypotheses resulted in the incorrectness of the three main study hypotheses and the sub-hypotheses branching from them and the acceptance of alternative hypotheses, which means that the study confirms the existence of a positive direct relationship between the work environment and social responsibility towards workers and the job performance of workers in the state administrative apparatus.

The results of the study also indicated that: Every change of the capacity of one unit in the work environment and social responsibility towards workers in the units of the administrative apparatus of the state leads to an increase in the level of job satisfaction for employees of these units by 0.88 units, and to a high level of job engagement for workers in these units by 0.839 units, as well It leads to a higher level of organizational commitment for workers in these units by 0,851 units.

Among the most important recommendations that the study concluded:

- Preparing a guide for the material work environment, similar to the applicable evidence in civil service bureaus in some Arab countries.
- Activating a planned course for the training activity that includes an accurate identification of the training needs and ends with a clear description of the impact of the training activity on the trainee and his work authority.
- Dependence on a realistic scale that measures the quality of the tasks performed by assessing the amount of their efficiency and effectiveness, so that the results of this system represent the inputs to the incentives and performance rewards system.
- Regular follow-up of workers' reaction to the dimensions of the work environment, the dimensions of social responsibility that they perceive, and towards the components of their job performance (job satisfaction, job engagement, organizational commitment).

