

أثر اليقظة فى مكان العمل على الأداء الوظيفى  
"دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفرالشيخ"

أ. د/ محمد أبو القمصان عبد الوهاب      د/ سامح عبد المقصود محمد

أ/ محمود محمد عبده الشباسبى

## أثر اليقظة في مكان العمل على الأداء الوظيفي

### "دراسة تطبيقية على العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفرالشيخ"

#### الملخص :

يهدف هذا البحث إلي معرفة أثر اليقظة في مكان العمل على الأداء الوظيفي. ولتحقيق هذا الهدف تم سحب عينة عشوائية قدرها (348) مفردة من العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ وتم جمع البيانات الأولية اللازمة من خلال الاستقصاء ، وبلغت نسبة الردود (94.3%). وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط والانحدار. وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي لليقظة في مكان العمل (الإنشغال بمواجهة الفشل ، الإلتزام بالمرونة ، الرجوع لذوى الخبرة) على الأداء الوظيفي ، وكذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين تجاه اليقظة في مكان العمل وفقاً لبعض خصائصهم الديموجرافية ، وأخيراً تم تقديم بعض التوصيات العملية.

#### Abstract :

This research aims to know the effect of the dimensions of workplace mindfulness on job performance. To achieve this goal, a random sample of (348) individuals was drawn from the Employees in The Services Directorates in Kafr El-Sheikh Governorate, and the data was collected through survey, and the response rate reached (94.3%). The collected data were analyzed using some statistical analysis methods such as standard deviation, mean, correlation coefficient, and regression. The results showed that there was a significant effect of workplace mindfulness (preoccupation with failure, commitment to Resilience, Deference to Expertise) on job performance, as well as the results of the study showed that there are statistically significant differences among the employees' opinions about workplace mindfulness according to some of their demographic characteristics. Finally, the study introduces some practical recommendations .

## 1- المقدمة :

تتسم بيئة المنظمات بالعديد من التحديات التي تواجهها وذلك بسبب ضغوط الأعمال المستمرة التي تتعرض لها والاختلافات والصراعات ، وتتطلب إدارة كل هذه التحديات مستويات عالية من الحيادية في الإستجابة لتحديد أسبابها وإتخاذ قرارات بشأنها (Aras, 2015). كما تواجه المنظمات أيضاً العديد من الإضطرابات وحالات عدم الإستقرار التي تتراوح مستوياتها من البسيطة إلى المعقدة ، وإن مدى كفاءة إستجابة المنظمات لهذه الإضطرابات تدل على يقظتها حيث أن تطبيق مفهوم اليقظة يمكن أن تساعد في منع أو معالجة تلك الإضطرابات (Mckinniss, 2015).

هذا بالإضافة إلى أن المنظمات تقوم غالباً بإتخاذ القرارات الجيدة بالإعتماد على المعرفة والخبرات التي تمتلكها، وقيامها بشكل منتظم بمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من إتخاذ قرارات سابقة سواء كانت إختيارات جيدة أو سيئة وذلك لتعزيز وعيها في فهم وتفسير الأحداث المحيطة. لذلك عند توجه منظمة ما بإتخاذ قرارات معقدة فإنها غالباً ما تعتمد على مصادر متعددة من داخل المنظمة وخارجها ، وتعد إحدى الطرق التي يمكن من خلالها فهم الأوضاع المتغيرة بسرعة هي بناء ثقافة اليقظة داخل المنظمة (Ginn, 2014).

ويعد الأداء الوظيفي ذو أهمية كبيرة لأي منظمة ، ليس من أجل نجاحها فقط ، بل تطورها كذلك ، وتحسين أدائها ، حيث أن وضع الأهداف مسبقاً يسير بالمنظمة على أتم وجه وذلك حسب الخطط التي تم رسمها . وتكمن أهمية الأداء الوظيفي أيضاً في أنه يساعد على معرفة ووعي كل فرد بدوره والمهام الخاصة به ، وكذلك اكتساب الخبرة الضرورية من خلال القيام بأعمالهم وأدوارهم والتي تقود المنظمة إلى نجاحات كبيرة (عليما ، 2018).

ومن ناحية أخرى ، يعد قطاع الخدمات من أهم قطاعات النشاط الإقتصادي التي تسهم إسهاماً إيجابياً في تحقيق النمو الإقتصادي والإجتماعي وهو حجر الزاوية والقوة الدافعة لكافة قطاعات النشاط الإقتصادي الأخرى ، وتسعى المنظمات الحكومية إلى تحقيق درجات عالية من الفاعلية والكفاءة في الأداء لذلك أنه ليس من المستغرب أن تهتم الحكومات بتطوير الإدارة الحكومية حتى يتسنى لها النهوض بمسئولياتها في خدمة المجتمع وتقديم الخدمات العامة بدرجة عالية من الفاعلية ترضى العملاء وتحقيق الرضا العام لديهم ، وحتى تقوم الإدارة بمسئولياتها يلزم التنظيم الجيد مع توزيع منضبط للوظائف والإختصاصات والإجراءات وأن تكون الأساليب المتبعة في العمل مبسطة وذات طابع عملي يحقق تقديم الخدمة بأقل تكلفة ويشبع رغبات المسجلين في سهولة الحصول على الخدمة والتقليل من حدة البيروقراطية الإدارية ورفع المعاناة عنهم عند تعاملهم مع الأجهزة الحكومية (إسماعيل ، 2001).

ونظراً لأهمية قطاع الخدمات وخاصة الخدمات التي تقدم للجمهور مثل خدمات الشؤون الصحية والتعليمية وضرورة توفر عامل اليقظة لدى العاملين لكي يتم تقديم هذه الخدمات بمعدل أداء عالي جاءت فكرة البحث لمساعدة المسؤولين في مديريات الخدمات في تنمية اليقظة في مكان العمل من خلال دراسة أثر اليقظة في مكان العمل (الإنشغال بمواجهة الفشل ، الإلتزام بالمرونة ، و الرجوع لذوى الخبرة) على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ.

## 2- مصطلحات البحث :

يشتمل البحث علي مفهوميين وهما: اليقظة في مكان العمل والأداء الوظيفي ، وفيما يلي عرض لمفاهيم البحث علي النحو التالي :

### Workplace Mindfulness

### 1/2 اليقظة في مكان العمل

يعد مصطلح Mindfulness من المفاهيم التي تم التركيز عليها ودرستها خلال العقد الأخير والتي تم توضيحها على مستوى الدراسات العربية بمصطلح اليقظة أو اليقظة الذهنية أو اليقظة العقلية ويعرفها (Brown et al., 2007) بأنها "القدرة على تقييم الظروف الخارجية والداخلية بدقة وواقعية ، وبطريقة أو أسلوب يُسهل بناء الأفكار المهمة" ، ومن أهم أبعادها كما أشارت دراسة (الذبحاوى ، 2017) ما يلي :

### Preoccupation with Failure

### ▪ الإنشغال بمواجهة الفشل

إن هذا الإنشغال يعني أن المنظمة تدرك دائماً ما يمكن أن تتعرض له ، وإبلاغ أعضاء المنظمة عن المخاطر المحتملة بعد إكتشافها (Weick & Sutcliffe, 2001).

### Commitment to Resilience

### ▪ الإلتزام بالمرونة

الإلتزام بالمرونة هو القدرة على تصحيح الأخطاء التي حدثت بسرعة ودقة وقبل أن تتفاقم وتتسبب في أضرار أكثر خطورة وبالتالي فإن المنظمات التي تلتزم بالمرونة تقوم بإتخاذ إجراءات على الفور للتعلم وتصحيح أخطائهم. (Baker, 2007).

### Deference to Expertise

### ▪ الرجوع لذوى الخبرة

يوضحها (Hoy et al., 2006) بأنها مدى تركيز المنظمات بتوافق الخبرات مع مشكلة بغض النظر عن الدرجة الوظيفية.

### Job Performance

### 2/2 الأداء الوظيفي

يعرفه (الخليفة، 2008) على أنه جهد متكامل للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى

مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وخبرات وقدرات الأفراد بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة وأسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة.

### 3- الدراسات السابقة :

تم مراجعة العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث (اليقظة في مكان العمل ، الأداء الوظيفي) ، وذلك بهدف تحديد مشكلة البحث من الناحية النظرية وصياغة الفروض. وتم تقسيم الدراسات السابقة إلي ما يلي :

1/3 دراسات تناولت اليقظة في مكان العمل.

2/3 دراسات تناولت الأداء الوظيفي.

3/3 دراسات ربطت بين اليقظة في مكان العمل والأداء الوظيفي.

### 1/3 الدراسات التي تناولت اليقظة في مكان العمل :

ركزت دراسة (Hoy et al., 2006) على تطبيق مفهوم اليقظة للمدارس وإستكشاف الثقة كأحد المخرجات التي تعزز الأفعال اليقظة وتم إختيار عينة مكونة من 75 مدرسة واستجاب 266 مدرس لأدوات المسح ، كما تم جمع البيانات وتقييمها بإستخدام تحليلات الارتباط والإنحدار والتحليل العاملي . وأظهرت نتائج الدراسة أن اليقظة والثقة تعد ظروف ضرورية لبعضها البعض. ويجب على مدراء المدارس أن يستخدموا طرق يقظة من خلال تشجيع المدرسين على الأفكار لخلق الحداثة في الفصول الدراسية.

سعت دراسة (نورى ، 2012) إلى معرفة أثر أبعاد اليقظة على الإبداع التنظيمي ، وتم جمع البيانات المتعلقة بها عبر تصميم قائمة إستقصاء وُزعت على عينة تكونت من (30) رئيس قسم علمي في عدد من كليات جامعة بغداد ، وجاءت النتائج لتؤكد صحة فروض البحث والتي كانت من أهمها وجود علاقة إرتباط بين اليقظة والإبداع التنظيمي ، فضلاً عن أثر موجب لأبعاد المتغير الأول على المتغير الثاني.

وهدفت دراسة (Benet, 2015) إلى دراسة مدى تأثير اليقظة على إجهاد الموظف وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وبإستخدام نماذج الإنحدار الخطى والارتباط أكمل 97 مشارك قائمة الإستقصاء . وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقات سلبية بين كل من اليقظة والإجهاد واليقظة وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، وعلاقة إيجابية بين الإجهاد وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية ، ومع ذلك ، فإن اليقظة لم تتوسط العلاقة بين الإجهاد وسلوكيات العمل المضادة

للإنتاجية . وتشير النتائج إلى أن اليقظة كأداة محتملة لمكافحة إجهاد الموظف وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية .

واستخدمت دراسة (Wylson,2015) اليقظة بغرض التعامل مع الغموض أثناء التغيير التنظيمي التحويلي ، وفحصت الدراسة كيف قام 19 من قادة التغيير ذوي الخبرة بالتعامل مع الغموض أثناء التغيير التنظيمي التحويلي وما إذا كانت اليقظة تساعدهم على القيام بذلك . وأظهرت نتائج الدراسة أن الممارسين يتفاعلون بطرق مختلفة مع الغموض ويكون الموظفون عموماً ذات رد فعل سلبي ، ويعتمد قادة التغيير على استراتيجيات المواجهة الشخصية والتوجه والدعم المستمرين والنهج المرن والموجه نحو العمل والقيادة الشجاعة والثقة في عملياتهم لإدارة الغموض بأنفسهم ، كما تبدو اليقظة لتعزيز قدرات القادة على التفاعل مع الآخرين والحفاظ على المنظور .

كما سعت دراسة (Aras, 2015) إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي على اليقظة للحد من الإجهاد ، أظهرت الأبحاث أن الذكاء العاطفي واليقظة يمكن أن يتوسطهم الإجهاد ، ولمواجهة الإجهاد الذي يواجه المديرين التنفيذيين بصفة متكررة سعت الدراسة إلى دراسة الإجهاد الموجود لدى المديرين التنفيذيين في العلاقة مع الذكاء العاطفي واليقظة ، وبلغت عينة الدراسة للمديرين التنفيذيين 110 فرد. وأظهرت نتائج الدراسة أن الإجهاد يرتبط سلباً مع كل من الذكاء العاطفي واليقظة ووجود علاقة إيجابية بين كل من الذكاء العاطفي واليقظة ، كما أظهرت النتائج أيضاً أن الذكاء العاطفي واليقظة معاً لا يتفاعلا تجاه تأثيرهما على الإجهاد مما يعني أن المتغير الوسيط (الإجهاد) لم يكن ذات أهمية ، بالإضافة إلى ذلك تشير الدراسة إلى أنه كلما زاد العمر كلما زادت اليقظة.

وهدفت دراسة (الهاشم ، 2017) إلى معرفة درجة توافر اليقظة لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان ، وعلاقتها بدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم . وأسفرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط إيجابي ذات دلالة إحصائية بين درجة توافر اليقظة ودرجة سلوك المواطنة التنظيمية ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس لكل من درجة توافر اليقظة وممارسة سلوك المواطنة التنظيمية في حين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهم وفقاً لمتغير المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة ، بالإضافة إلى أن درجة توافر اليقظة لدى المديرين كانت متوسطة من وجهة نظر .

وهدفت (الذبحاوي ، 2017) إلى معرفة تأثير اليقظة التنظيمية على الأداء الريادي بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس في معهدى الكوفة والنجف ، وبلغت عينة البحث (149) شخص من أعضاء هيئة التدريس ، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استخدام عدد من الوسائل والأساليب الإحصائية لتحليل متغيرات البحث وإختبار الفرضيات وبعد إجراء عملية التحليل

لبيانات البحث وفرضياتها توصلت إلى عدد من النتائج أهمها وجود تأثير ذو دلالة معنوية لليقظة بأبعادها على الأداء الريادي.

### 2/3 الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي :

هدفت دراسة (MOHAMED, 2013) إلى تقييم تأثير تحفيز الموظفين على الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي في تنزانيا ، تم توزيع الاستبيانات على عينة مكونة من 100 شخص من فرع مكتب البريد في تنزانيا والمكتب الرئيسي ، وأظهرت نتائج الدراسة أن زيادة الرواتب والترقية والاعتراف بها كانت عوامل تحفيزية مهمة لموظفي بنك تنزانيا البريدي على أدائهم الوظيفي.

أجريت دراسة (Chen, 2014) من أجل تقييم تأثير تحفيز الموظفين على الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي في تنزانيا ، وتم توزيع الاستبيانات على عينة مكونة من 100 شخص من فرع مكتب البريد في تنزانيا والمكتب الرئيسي ، وأظهرت النتائج أن زيادة الرواتب والترقية والإعتراف بها كانت عوامل تحفيزية مهمة لموظفي بنك تنزانيا البريدي على أدائهم الوظيفي.

وسعت دراسة (الفضلي ، 2015) إلى معرفة تأثير الإحترق الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الخاصة في دولة الكويت ، وتم إختيار عدد (11) مدرسة وبلغت عينة الدراسة (150) مفردة ، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في أبعاد الإحترق الوظيفي وهي (الإرهاك العاطفي - الشعور بالسلبية في العلاقات - تدنى الإنجاز الشخصي) وبين إجمالي متغير كفاءة الأداء الوظيفي ، كما توضح النتائج أن أبعاد الإحترق الوظيفي يفسر 27% من التغير الكلي في كفاءة الأداء الوظيفي.

كما توجهت دراسة (Ugwu, 2017) إلى تحديد العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والأداء الوظيفي لأمناء المكتبات في المكتبات الجامعية في جنوب شرق نيجيريا ، شارك في الدراسة ما مجموعه 100 أمين مكتبة يعملون كمشرفين في مكتبات الجامعة ، وكانت الإستبانة أداة جمع البيانات ، وتم استخدام ANOVA والانحدارات المتعددة لاختبار الفرضيات عند مستويات الاحتمال 0.05 ، وأظهرت نتائج الدراسة عن الأداء الوظيفي العالي لأمناء المكتبات فيما يتعلق بمهمتهم وأدوارهم الإضافية وأظهرت أيضًا أن العمر والتعليم والوظيفة وخبرة العمل فقط هي التي تنبئ بأداء المهام والأداء السياقي لأمين المكتبة حيث تم إعتبار التعليم أهم متغير.

وسعت دراسة (Uchhal & Solkhe, 2017) لمعرفة طبيعة ونمط العلاقة بين الذكاء العاطفي (الكفاءة العاطفية ، الحساسية العاطفية ، النضج العاطفي) والأداء الوظيفي للعاملين في قطاع التصنيع ، حيث أن الذكاء العاطفي هو مفهوم مهم لتحقيق غالبية الأهداف التنظيمية من خلال أداء

وظيفي أفضل للموظفين العاملين في المنظمة. تم استخدام استبيانات تتكون من 15 عنصراً (الذكاء العاطفي) و 14 عنصراً (الأداء الوظيفي). وتكشف نتائج هذه الدراسة أن الأداء الوظيفي في المنظمة يرتبط بالذكاء العاطفي (الكفاءة العاطفية ، الحساسية العاطفية والنضج العاطفي). وهدفت دراسة (العنزي ، 2017) إلى معرفة أثر ممارسات الإستغراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للهيئة العامة لمكافحة الفساد في الكويت ، وتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الهيئة العامة لمكافحة الفساد والبالغ عددهم (176) فرد ، وتم استخدام المنهج الوصفي والميداني والتحليلي لجمع البيانات ، كما تم استخدام برنامج SPSS للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها . وأظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإستغراق الوظيفي في الأداء الوظيفي للهيئة ، وأوصى الباحث بتحسين وتطوير الأنماط القيادية لمديري الأقسام وإتباع الأنماط القيادية الديمقراطية التي تراعى مستويات وحاجات العاملين وقدراتهم ومؤهلاتهم العلمية من أجل زيادة الإستغراق الوظيفي الذي ينعكس بإيجابية على تحسين أدائهم.

سعت دراسة (سند ، 2017) إلى معرفة أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي في مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي ، وتم إستخدام المنهج الوصفي وتم الحصول على البيانات اللازمة من خلال الإستبانة وتم تحليل النتائج بإستخدام برنامج SPSS ، وتوصلت النتائج إلى أن الإلتزام بأخلاقيات العمل تزيد من نسبة الأداء الوظيفي وأن تطبيق نظم وإجراءات العمل من قبل العاملين تعمل على زيادة كفاءة الأداء الوظيفي كما أن إحترام القيم التي أسس عليها مصرف الكريمي للتمويل ينعكس بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي.

وهدفت دراسة (همام ، 2018) إلى قياس وتحليل العلاقة بين كل من ملاءمة الأفراد لمنظمتهم والأداء الوظيفي والمناخ النفسي في المنظمات الخدمية الحكومية في مجال الإتصالات الكهرباء والتعليم والصحة العاملة في محافظة الطائف بالمملكة العربية السعودية. ومعرفة دور المناخ النفسي (المغزى النفسي والسلامة النفسية) كمتغير وسيط في العلاقة بين ملاءمة الأفراد لمنظمتهم والأداء الوظيفي. ولتحقيق ذلك ، تم تصميم وتطوير قائمة إستقصاء لغرض جمع البيانات. وتم جمع البيانات عن طريق المقابلة الشخصية. تكونت عينة الدراسة من (360) مفردة من مديري الإدارات والعاملين السعوديين ، وتم إستخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات قائمة الإستقصاء. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة وأثر موجب ومعنوي لملاءمة الأفراد لمنظمتهم على الأداء الوظيفي ، ووجود علاقة وأثر موجب ومعنوي لبعدي المناخ النفسي على الأداء الوظيفي. وتوصلت النتائج أن بعدى المناخ النفسي لهما دوراً وسيطاً بشكل جزئي في العلاقة بين ملاءمة الأفراد لمنظمتهم والأداء الوظيفي.



كما هدفت دراسة (درويش ، 2018) إلى قياس العلاقة بين رأس المال البشري والأداء الوظيفي بهيئة قناة السويس ، وتم فحص ودراسة مقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري (المحافظة ، صناعة ، استقطاب ، وتنشيط رأس المال الفكري) وتأثيرها على كفاءة وفعالية رأس المال البشري والأداء الوظيفي ، بالإضافة إلى فحص ودراسة علاقة رأس المال البشري بالأداء الوظيفي. وأظهرت النتائج وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لمقومات بناء وتنمية رأس المال الفكري مجتمعة على كفاءة رأس المال البشري والأداء الوظيفي ، ووجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري على الأداء الوظيفي ، وذلك من وجهة نظر (الإدارة العليا ، والعاملين) بهيئة قناة السويس.

### 3/3 دراسات ربطت بين اليقظة في مكان العمل والأداء الوظيفي.

استهدفت دراسة (Dane and Brummel, 2013) إلى فحص اليقظة في مكان العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي والرغبة في ترك العمل ، وتقوم هذه الدراسة على فحص اليقظة في مكان العمل عن إلى أي درجة يكون الأفراد يقظين في وضع عملهم ، وتفترض الدراسة أنه في ظل بيئة عمل ديناميكية فإن اليقظة في مكان العمل ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالأداء الوظيفي وترتبط سلباً بالرغبة في ترك العمل وأن هذه العلاقات تمثل التباين وراء آثار البنات التي تحتل مساحة مفاهيمية مختلفة وهي الأبعاد المكونة لمشاركة العمل (النشاط ، التقاني ، والإستيعاب) . تم جمع البيانات من 102 عامل في سبع سلاسل مطاعم جنوب غرب أمريكا و لقد تم اختيار هذه المطاعم لأن لهم نفس توقعات الأداء العام ومسئوليات الأدوار للعمال وقدم خلالها 18 مدير لهذه المطاعم تقييمات عن الأداء . أظهرت نتائج الدراسة الدعم للعلاقة الإيجابية بين اليقظة في مكان العمل والأداء الوظيفي الذي يكون عند حساب جميع أبعاد مشاركة العمل الثلاثة . كما نجد الدعم للعلاقة السلبية بين اليقظة في مكان العمل والرغبة في ترك العمل ، على الرغم من أن هذه العلاقة تصبح ضئيلة عند حساب أبعاد المشاركة في العمل .

هدفت دراسة (Vaculik et al., 2016) إلى بحث العلاقة بين اليقظة والرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ، والتركيز على الدور الوسيط لليقظة في العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ، وتم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات ، وبلغت عينة الدراسة (241) موظف ، وأظهرت نتائج الدراسة أن ديناميكية الوظيفة والجنس ذات تنبؤات ضعيفة للأداء الوظيفي. وكانت اليقظة ذات تأثير إيجابي ضعيف على الأداء الوظيفي ، أيضاً. ومع ذلك ، فإن اليقظة لم تساعد في تفسير التباين في الأداء الوظيفي بما يتجاوز ديناميكية الوظيفة والجنس. كانت اليقظة أيضاً ليس لها أي علاقة بالرضا الوظيفي. لم نجد علاقة ذات أهمية بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ولم تدعم

النتائج الفرضية القائلة بالدور الوسيط لليقظة كان مشرفاً على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

بحثت دراسة (Zalis et al., 2019) معرفة العلاقة بين سمة اليقظة للمديرين والأداء الوظيفي للمرؤوسين. وتم افتراض أن كلاهما مرتبطان بشكل إيجابي وأن هذا الارتباط موجود عندما يتم التحكم في متغيرات الشخصية. وتم اختبار الفرضيات في عينة مكونة من 40 مديراً تنفيذياً و 487 مرؤوساً يعملون في 40 فريقاً داخل قسم خدمة العملاء في شركة طاقة. وتم استخدام تحليل الانحدار متعدد المستويات لاختبار الفرضيات. وأظهرت نتائج الدراسة أنه لم تدعم النتائج الفرضيات ، فقد كان معامل الانحدار من سمة اليقظة للمديرين إلى الأداء الوظيفي للمرؤوسين قريباً من الصفر وغير ذي أهمية ، كما تشير النتائج إلى أن مساهمة سمة اليقظة في أداء المرؤوسين قد لا تكون موجودة أو قد تعتمد على العوامل السياقية.

وفقاً لما اطلع عليه الباحثون من دراسات سابقة تتعلق بمتغيرات الدراسة اتضح ما يلي :

- انقسمت الدراسات السابقة إلى تناول متغير اليقظة ما بين كثرة وجوده كمتغير مستقل (Bennet, 2015) ، (مخامرة ، 2018) ، وقلة وجوده كمتغير تابع (Aras, 2015) ، (Ginn, 2014).
- هناك إختلاف واضح بين الباحثين في وضع تعريف محدد وشامل لليقظة ، ولكن هناك إتفاق بينهم في تحديد العناصر المكونة لمفهوم اليقظة.
- توجه الدراسات السابقة إلى تناول ما لليقظة في مكان العمل من أهمية وكذلك دورها الكبير في تحقيق المخرجات الإيجابية على مستوى كل من الفرد والمنظمة مثل سلوكيات المواطنة التنظيمية (الهاشم ، 2017) ، الإبداع التنظيمي (مخامرة ، 2018) ، والأداء الريادي (الذبحاوى ، 2017).
- أكدت بعض الدراسات على دور اليقظة في الحد من بعض الإتجاهات السلبية داخل مكان العمل مثل إجهاد الموظف وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية (Bennett, 2015) .
- هناك غزارة علمية وإهتمام واضح من قبل الباحثين الأجانب والعرب بالأداء الوظيفي وعلاقته بالعديد من المتغيرات مثل (سند ، 2017) ، (Mohamedi, 2013) ، (Uchhal et al., 2017).

- من خلال تناول الدراسات السابقة والأدبيات النظرية لها ، أمكن الباحثون من تحديد الفجوة البحثية والتي تتمثل في : قلة الدراسات التي تناولت اليقظة في مكان العمل في البيئة المصرية ، وعدم وجود دراسة عربية تناولت أثر اليقظة في مكان العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على القطاع الخدمي.

#### 4- الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحثون بإجراء دراسة إستطلاعية ميدانية في الجدول (1/1) لتحديد المشكلة في مجال التطبيق وذلك من خلال إجراء مجموعة من المقابلات الموجهة مع عدد 35 مفردة من العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ ، وذلك بهدف إستطلاع آرائهم فيما يخص متغيرات الدراسة وهما : التعرف على مستوى توافر اليقظة في مكان العمل والأداء الوظيفي ، خلال الفترة ما بين 2018/1/7 حتى يوم 2018/1/18 ، واعتمد الباحثون في إجراء المقابلات على قائمة استقصاء مكونة من (8) أسئلة مقسمة كالاتي : (3) أسئلة للتعرف على مدى توافر اليقظة في مكان العمل ، و(5) أسئلة لتحديد مستوى الأداء الوظيفي ، وذلك بعد عرض مفاهيم وأهداف الدراسة للعينة.

#### جدول (1/1)

آراء عينة من العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ حول متغيرات الدراسة

العنصر	نعم	النسبة	لا	النسبة
1- هل تهتم الإدارة بالحصول على كافة المعلومات التي تتعلق بالمشاكل والقضايا التي تواجهها ؟	12	% 34	23	% 66
2- هل لديك القدرة على إستخدام المعلومات المتاحة بأساليب جديدة ؟	14	% 40	21	% 60
3- هل يسهل في المديرية الحصول على مساعدة ذوي الخبرات عند الحاجة إليهم ؟	19	% 54	16	% 46
4- هل تقوم بإنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه؟	17	% 49	18	% 51
5- هل تلتزم بكلفة القوانين والأنظمة عند أداء مهام وظيفتك؟	21	% 60	14	% 40

6- هل تحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطة المحددة ؟	18	51 %	17	49 %
7- هل تعمل بفعالية في تقديم مقترحات ومبادرات لتطوير المديرية ؟	13	37 %	22	63 %
8- هل تستطيع إنجاز المهام المكلف بها والتي تتعدى مسؤولياتك ؟	15	43 %	20	57 %

#### المصدر: إعداد الباحثين

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من الدراسة الإستطلاعية للتعرف على مدى إلمام العاملين بمديريات الخدمات لأبعاد اليقظة في العمل والأداء الوظيفي توصل الباحثون إلى ما يلي:

- ❖ إنخفاض توافر عنصر اليقظة لدى العاملين بمديريات الخدمات في عملهم وذلك بسبب ما يتميز به القطاع الحكومي الخدمي متمثلاً في مديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ من الإعتماد على الروتين اليومي التشغيلي وإفتقارهم إلى المرونة والإبداع وإستخدام طرق جديدة في العمل.
- ❖ تدنى مستوى الأداء الوظيفي نسبياً متمثلاً في إنخفاض مستوى التكيف مع الأوضاع الطارئة بالشكل الملائم داخل المديريات والإكتفاء بالتعامل وفقاً للإجراءات الروتينية المعتادة ، وإنخفاض مستوى الفعالية في تقديم مقترحات ومبادرات لتطوير العمل داخل المديريات.

#### 5- مشكلة وتساؤلات البحث :

في ضوء نتائج الدراسة الإستطلاعية ، اتضح وجود العديد من الظواهر التي تؤثر بشكل أساسي على الأداء الوظيفي ، وإنخفاض إلمام الموظفين المقدمين للخدمة لليقظة في مكان العمل بالإضافة إلى تدنى في مستوى الأداء الوظيفي للمديريات ، وإن ذلك فإنما يدل على تدنى مستوى الإهتمام باليقظة وأبعادها كما أنه على الرغم من إهتمام مديريات الخدمات بتقديم مستوى أداء عالي إلا أنهم لا يتبعون المنهجية العملية في تحسين الأداء الوظيفي.

وفي ضوء ما سبق فإن مشكلة البحث تتمثل في التساؤلات التالية :

- ❖ ما أثر اليقظة في مكان العمل على الأداء الوظيفي بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ ؟

❖ ما درجة الإختلاف بين مفردات العينة حول توافر اليقظة في مكان العمل وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة) ؟

#### 6- أهداف البحث :

يسعى الباحثون في هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي للدراسة وهو معرفة أثر اليقظة في مكان العمل على الأداء الوظيفي بالتطبيق على مديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ ويندرج تحت الهدف الرئيسي للبحث مجموعة من الأهداف الفرعية الأخرى التي تتمثل في :

- 1- التعرف على مدى توافر اليقظة لدى العاملين بمديريات الخدمات محل الدراسة.
- 2- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بمديريات الخدمات محل الدراسة.
- 3- تحديد أثر اليقظة في مكان العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات محل الدراسة.
- 4- التعرف على درجة الإختلاف بين العاملين حول توافر اليقظة في مكان العمل وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة).

#### 7- فروض البحث :

تحقيقاً لأهداف الدراسة الحالية فإن يمكن وضع الفروض التالية :

الفرض الرئيسي الأول : تؤثر اليقظة في مكان العمل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات.

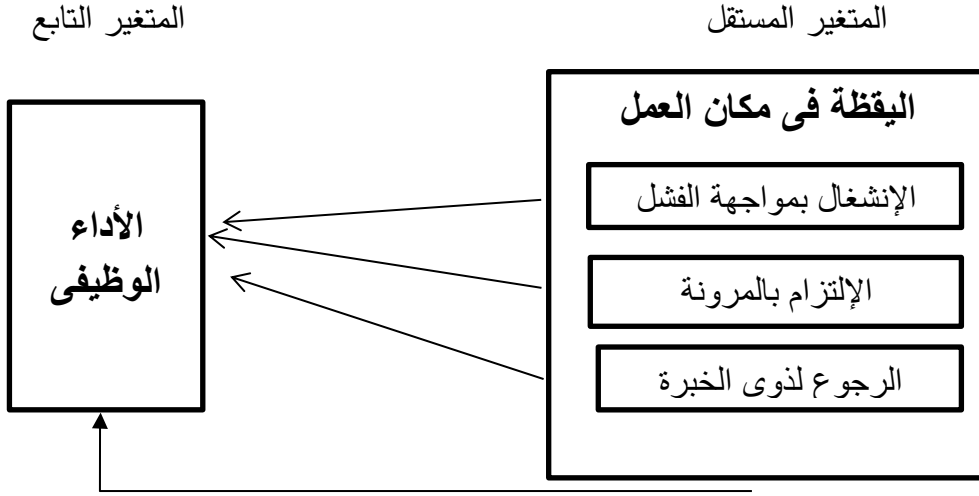
ويندرج من الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية تتمثل فيما يلي :

- 1- يؤثر الإنشغال بمواجهة الفشل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات.
- 2- يؤثر الإلتزام بالمرونة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات .
- 3- يؤثر الرجوع لذوى الخبرة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات .

الفرض الرئيسي الثانى : توجد إختلافات معنوية بين العاملين بمديريات الخدمات حول توافر اليقظة في مكان العمل وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة) .

وفي ضوء ما سبق يمكن صياغة فروض البحث من خلال الشكل التالى (1/1) في نموذج مقترح للبحث لتوضيح العلاقة بين متغيرات البحث:

يوضح الشكل التالي ، شكل رقم (1/1) النموذج المفاهيمي للبحث :



المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على نتائج الدراسات السابقة

#### 8- أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث على المستويات العلمية والعملية كما يلي :

##### ❖ الأهمية العلمية :

(1) وجود قصور نسبي في الدراسات العربية التي تناولت مفهوم اليقظة في مكان العمل وأبعادها وبالتالي كان لزاماً السعى إلى تقليل الفجوة بين الدراسات الاجنبية التي تتسم بالغزارة ونظيرتها العربية التي تتسم بالندرة.

(2) أن هذا البحث جاء تكملة لما جاءت به الدراسات السابقة في هذا المجال الحيوى والحديث نسبياً في إدارة الأعمال حيث أن المكتبة العربية في حاجة إلى مزيد من جهود الباحثين في هذا المجال.

(3) التاصيل العلمي لمفهوم اليقظة في مكان العمل وأبعادها والأداء الوظيفي وتسعى الدراسة إلى تأصيلها من طابع خاص ألا وهو مديريات الخدمات ، بالإضافة إلى دراسة الآثار المترتبة على تطبيقها في هذه البيئة.

##### ❖ الأهمية العملية :

1- تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على أثر اليقظة في مكان العمل داخل المديريات محل الدراسة على الأداء الوظيفي وكذلك التعرف على الأبعاد الأكثر تأثيراً.

2- نظراً لأهمية وحيوية بيئة الدراسة ، ضرورة لفت إنتباه القائمين على ضرورة تبني مفهوم اليقظة في مكان العمل كأحد المداخل الحديثة في مجال السلوك التنظيمي التي تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

3- يعد تدنى مستوى الأداء الوظيفي المقدم من مديريات الخدمات محل الدراسة بصفة خاصة والقطاع الحكومي بصفة عامة في الوقت الحالي ذات تأثير هام وسلبى على متلقى الخدمات وبالتالي تساهم هذه الدراسة في الحد من المشكلات التي تعوق من رفع كفاءة العاملين وتحقيق النتائج التنظيمية المطلوبة.

## 9- منهجية البحث :

### 1/9 مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية في جميع العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ، ووفقاً للبيانات الواردة من إدارات شؤون العاملين بالمديريات محل الدراسة ، فقد بلغ إجمالي عدد العاملين بمديريات الخدمات (3704) عامل ، ويوضح الجدول رقم (2/1) إجمالي عدد العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ.

#### الجدول رقم (2/1)

إجمالي عدد العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ

حجم المجتمع (مفردة)	بيان بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ
751	الديوان العام
99	مديرية التنظيم والإدارة
150	مديرية التضامن الإجتماعي
218	مديرية الشباب والرياضة
246	مديرية الإسكان والمرافق
458	مديرية الشؤون الصحية
345	مديرية الطب البيطري
289	مديرية الزراعة
212	مديرية التموين والتجارة الداخلية
730	مديرية التربية والتعليم

بيان بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ	حجم المجتمع (مفردة)
مديرية القوى العاملة	49
مديرية الطرق والنقل	157
الإجمالي	3704

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد علي البيانات الواردة من إدارات شئون العاملين بالمديريات  
محل الدراسة يناير 2020

- نوع العينة : تم الإعتماد في سحب عينة الدراسة علي العينة العشوائية الطبقية نظراً لتباين مفردات مجتمع البحث بحيث تمثل العينة جميع طبقات مجتمع البحث.
- حجم العينة : قام الباحثون بالإعتماد علي أسلوب المعاينة الإحصائية وإختيار عينة من المجتمع بإستخدام معادلة ستيفين ثامبسون Steven K.Thompson وهي كالاتي (Thompson,2012):

$$n = \frac{NP(1 - P)}{(N - 1) \left( \frac{d^2}{z^2} \right) + P(1 - P)}$$

حيث أن :

N : حجم مجتمع الدراسة

n : حجم العينة

Z : حدود الخطأ المعياري وهي تساوي 1.96 وذلك عند درجة ثقة 95%

P : نسبة عدد المفردات في المجتمع التي تتوافر فيها الخاصية المطلوبة للدراسة وهي 0.50

d : خطأ العينة المسموح به في تقدير النسبة وهو 0.05

وبالتعويض في المعادلة السابقة يكون حجم العينة الكلية = 348 مفردة. في ضوء معامل ثقة 95% ومستوى معنوي 5%.

وتم الإعتماد علي طريقة السحب العشوائي من كل مديرية ، ويبين جدول رقم (3/1) توزيع مفردات العينة .



جدول رقم (3/1)

توزيع مفردات العينة

المديريات	العدد	النسبة %	توزيع حجم العينة
الديوان العام	751	20.3 %	71
مديرية التنظيم والإدارة	99	2.7 %	9
مديرية التضامن الإجتماعى	150	4.0 %	14
مديرية الشباب والرياضة	218	5.9 %	20
مديرية الإسكان والمرافق	246	6.6 %	23
مديرية الشؤون الصحية	458	12.4 %	43
مديرية الطب البيطرى	345	9.3 %	32
مديرية الزراعة	289	7.8 %	27
مديرية التموين والتجارة الداخلية	212	5.7 %	20
مديرية التربية والتعليم	730	19.7 %	69
مديرية القوى العاملة	49	1.3 %	5
مديرية الطرق والنقل	157	4.2 %	15
الإجمالى	3704	100.0 %	348

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد علي البيانات الواردة من إدارات شئون العاملين بالمديريات

محل الدراسة يناير 2020

## 2/9 أنواع ومصادر البيانات :

اعتمد الباحثون على نوعين من البيانات وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة وهما :

### ❖ البيانات الثانوية :

إعتمد الباحثون على مجموعة من البيانات الثانوية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وتشمل بيانات عن : اليقظة فى مكان العمل والأداء الوظيفى ، حيث تم الحصول عليها من خلال الكتب والمراجع والدوريات العلمية المنشورة وغير المنشورة، وكذلك الإطلاع على السجلات والنشرات والإحصائيات الخاصة بالقطاع محل الدراسة وشبكة الإنترنت بهدف اختيار عينة الدراسة وبناء الإطار النظري للدراسة.

❖ البيانات الأولية :

تتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء الموزعة علي العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ ، وتفرغها وتحليلها لاختبار صحة أو خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

**3/9 متغيرات البحث وأساليب القياس:**

تشمل الدراسة الحالية متغيرين رئيسيين هما : اليقظة في مكان العمل والأداء الوظيفي ، وقد تم الإعتماد على مقياس ليكترت Likert الخماسي الذي يتكون من خمس درجات ، حيث يشير الرقم (5) إلى درجة الموافقة التامة على العبارة ، بينما يشير الرقم (1) إلى درجة عدم الموافقة المطلقة على العبارة ، مع وجود درجة حيادية في المنتصف ، كما تم تعديل بعض عبارات المقياس بما يتوافق مع مجال تطبيق الدراسة.

- المتغير المستقل : اليقظة في مكان العمل وهم (الإنشغال بمواجهة الفشل ، الإلتزام بالمرونة ، الرجوع لذوى الخبرة) ، حيث تتكون من عدد 21 عبارة (عدد 7 عبارات لكل بعد من الأبعاد الثلاثة لمتغير اليقظة) ، وقد تم الإعتماد على مقياس (الذبحاوى ، 2017) لقياس أبعاد اليقظة الثلاثة.

- المتغير التابع : الأداء الوظيفي : يتكون من عدد 15 عبارة للمتغير ، وقد تم الإعتماد على مقياس (متولى ، 2013) لقياس الأداء الوظيفي.

وفى ضوء ما سبق يمكن تلخيص متغيرات الدراسة وكيفية قياسها كما هو موضح فى جدول رقم (4/1).

**جدول رقم (4/1)**

**تلخيص متغيرات الدراسة وكيفية قياسها**

المصدر	أرقام العبارات	الأبعاد	المتغير
(الذبحاوى ، 2017)	1 (7 - 1)	الإنشغال بمواجهة الفشل	المتغير المستقل : أبعد اليقظة في مكان العمل
	2 (7 - 1)	الإلتزام بالمرونة	
	3 (7 - 1)	الرجوع لذوى الخبرة	
(متولى ، 2013)	15 - 1	الأداء الوظيفي (إجمالاً)	المتغير التابع : الأداء الوظيفي

#### 4/9 أداة البحث وطريقة جمع البيانات :

إستند الباحثون عند تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية إلي قائمة إستقصاء قام بإعدادها لهذا الغرض، وتم مراعاة البساطة والوضوح في تصميمها وترتيب الأسئلة والعبارات حسب تسلسل متغيرات الدراسة، وإشتملت القائمة على أربع صفحات بالإضافة إلى صفحة الغلاف (الملحق رقم 1) ، حيث تم تخصيص صفحة الغلاف لتقديم الدراسة والهدف منها وطلب التعاون من مفردات العينة في إستيفاء بيانات الإستقصاء، أما الصفحات الأخرى فقد إشتملت على ثلاثة أسئلة رئيسية بحيث يختص السؤال الأول بقياس مدى توافر اليقظة في مكان العمل موضع الدراسة (21 عبارة) بمعدل (7 عبارات) لكل بعد ، والسؤال الثاني يركز على قياس الأداء الوظيفي (15 عبارة) ، في حين يختص السؤال الثالث بالمتغيرات الديموغرافية والتي تم قياسها من خلال أربعة عوامل تمثل الخصائص الديموغرافية للمستقصي منهم وهي: الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة ، وتجدر الإشارة هنا إلى أنه تم جمع البيانات الخاصة بالإستقصاء عن طريق المقابلة الشخصية المباشرة بغرض شرح أهداف الدراسة للمستقصي منهم أولاً، ثم تم توزيع قوائم الإستقصاء بعد ذلك.

تم الحصول على البيانات الأولية من العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ محل الدراسة عن طريق قائمة الإستقصاء حيث تم توزيع عدد 348 قائمة ، وبلغت القوائم المستردة 336 قائمة ، وبلغت القوائم غير المستردة 12 قائمة ، وتبين وجود قوائم غير مستوفاة بعدد 8 قوائم ، وبالتالي أصبح عدد القوائم المستوفاة الصالحة للإستخدام 328 بنسبة 94.3%.

#### 5/9 أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض :

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها ونوعية بيانات الدراسة تم الإعتماد على عدة أساليب إحصائية تتمثل فيما يلي :

- ❖ إختبار الثبات بطريقة معامل ألفا كرونباخ: وذلك بهدف قياس درجة الثبات والصدق لكل من متغيرات الدراسة.
- ❖ التحليل الإحصائي الوصفي: تم إستخدام الوسط الحسابي والإنحراف المعياري.
- ❖ إختبار كالمجروف سمير نوف (Kolmogorov-Smirnov): للتحقق من مدي تابعة البيانات للتوزيع الطبيعي.
- ❖ تحليل الإنحدار البسيط: وذلك لقياس درجة أثر اليقظة في مكان العمل علي الأداء الوظيفي.

- ❖ تحليل التباين في اتجاه واحد: وتم الإستعانة به لقياس درجة التباين بين آراء العاملين في مديريات الخدمات تجاه اليقظة وفقاً للفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، وعدد سنوات الخبرة.
- ❖ إختبار T-test لعينتين مستقلتين: تم إستخدامه في الدراسة الحالية لتحديد الفروق المعنوية بين متوسطات آراء العاملين تجاه اليقظة وفقاً للجنس.

### 6/9 تقييم صدق وثبات مقاييس البحث :

#### 1- إختبار الصدق : Test Validity

يعبر الصدق عن مدى تحقيق المقياس للغرض الذي صمم من أجله، ويُستخدم إختبار الصدق لبيان مدى صدق عبارات قائمة الإستقصاء في قياس ما صممت من أجله، والتأكيد علي أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي يقصده الباحثون ، فتم الإعتماد علي صدق المحتوى والصدق الذاتي لإختبار الصدق كما يلي:

#### 1/1- صدق المحتوى : Content Validity

قام الباحثون بعرض قائمة الإستقصاء الخاصة بالدراسة في صورتها الأولية علي السادة المشرفين أولاً، ثم بعد ذلك تم عرضها علي بعض المحكمين من أساتذة إدارة الموارد البشرية وذلك للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، وقد أبدى هؤلاء المحكمون مجموعه من الملاحظات علي العبارات الواردة بقائمة الإستقصاء وبناءً علي ذلك تم تعديل القائمة وفقاً لهذه الملاحظات، ومن ثم تم تجميع بيانات الدراسة الميدانية.

#### 1/2- الصدق الذاتي : Self-Validity

قام الباحثون بإستخدام الصدق الذاتي للتأكيد علي صدق المحتوى، وقد تم حسابه عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ كما هو موضح في جدول رقم (5/1) :

جدول رقم (5/1)

نتائج اختبار الصدق والثبات لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا (الثبات)	معامل الصدق
	اليقظة في مكان العمل	21	0.911	0.954
1	اليقظة في مكان العمل	7	0.819	0.904
4		7	0.82	0.905
5		7	0.656	0.809
	الأداء الوظيفي	15	0.871	0.933

المصدر : إعداد الباحثون اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

ومن خلال الجدول تبين أن قيمة ألفا كرونباخ تتراوح ما بين (0.656-0.911) وتعد هذه القيم مقبولة بالشكل الذي يعكس توافر الاعتمادية والثقة لمتغيرات البحث وتؤكد صلاحيتها لمراحل التحليل التالية ، حيث يرى (إدريس ، 2012) أن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في العلوم الاجتماعية على أن معامل ألفا لتقييم الثقة والثبات يجب أن يتراوح ما بين (0.5-0.6).

10- نتائج الدراسة الميدانية

1/10 الاحصاء الوصفي لمتغيرات البحث :

لتتعرف علي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لليقظة موضع الدراسة ، ويبين جدول رقم (6/1) نتائج التحليل الوصفي :

جدول رقم (6/1)

نتائج التحليل الوصفي لليقظة في مكان العمل

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	اليقظة في مكان العمل	3.319	0.461
2	الإنشغال بمواجهة الفشل	3.155	0.662
3	الإلتزام بالمرونة	3.199	0.647
4	الرجوع لذوى الخبرة	3.278	0.576

المصدر : إعداد الباحثين بالاعتماد علي برنامج (spss)

يوضح الجدول ما يلي :

- بلغ المتوسط الحسابي لليقظة (3.319) وبإنحراف معياري (0.461) ، وهذا يعني أن متوسط المتغير المستقل (اليقظة) في منتصف المقياس ، وهذا يدل على توافر عامل اليقظة بين العاملين في مديريات الخدمات محل الدراسة بدرجة متوسطة.
- بلغ المتوسط الحسابي للإنشغال بمواجهة الفشل (3.155) وبإنحراف معياري (0.662) ، وهذا يعني أن متوسط البعد الأول في منتصف المقياس ، وهذا يدل على إلمام العاملين لدرجة توافر عامل الإنشغال بمواجهة الفشل في مديريات الخدمات محل الدراسة بدرجة متوسطة.
- بلغ المتوسط الحسابي للإلتزام بالمرونة (3.199) وبإنحراف معياري (0.647) ، وهذا يعني أن متوسط البعد الثاني في منتصف المقياس ، وهذا يدل على إلمام العاملين لدرجة توافر عامل الإلتزام بالمرونة في مديريات الخدمات محل الدراسة بدرجة متوسطة.
- بلغ المتوسط الحسابي للرجوع لذوى الخبرة (3.278) وبإنحراف معياري (0.576) ، وهذا يعني أن متوسط البعد الثالث في متوسط المقياس ، ويعنى تلك النتيجة أنه يتوافر لدى العاملين بدرجة متوسطة عامل الرجوع لذوى الخبرة في مديريات الخدمات محل الدراسة.

## 2- التحليل الوصفي للمتغير التابع (الأداء الوظيفي) :

للتعرف علي المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لمتغير الأداء الوظيفي موضع الدراسة إستعان الباحثون ببعض الأساليب الإحصائية المناسبة والواردة في برنامج SPSS V18 ، ويبين جدول رقم (7/1) نتائج التحليل الوصفي :

### جدول رقم (7/1)

#### نتائج التحليل الوصفي للأداء الوظيفي

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المتغير التابع (الأداء الوظيفي)	2.95	0.830

المصدر : إعداد الباحثون بالاعتماد علي برنامج (SPSS)

يوضح الجدول ما يلي :

- بلغ المتوسط الحسابي للمتغير التابع (الأداء الوظيفي) مأخوذ بشكل إجمالي (2.95) وبإنحراف معياري (0.830) ، وهذا يعني أن المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي في متوسط المقياس ، وتعنى تلك النتيجة أن العاملين يدركون بدرجة متوسطة توافر الأداء الوظيفي في مديريات الخدمات محل الدراسة.

وتم الإستعانة بأسلوب معامل الارتباط بيرسون للتعرف على قوة واتجاه العلاقة بين متغيرات الدراسة ، فكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة الارتباط بين المتغيرين ، في حين أنه تدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية ، وتدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية بين متغيرات الدراسة ويبين جدول رقم (8/1) نتائج هذا الأسلوب على النحو التالي:

جدول رقم (8/1)  
معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

معاملات الارتباط (R)					المتغير	م
الأداء الوظيفي	الرجوع لذوى الخبرة	الإلتزام بالمرونة	الإنشغال بمواجهة الفشل	اليقظة		
				1	اليقظة	1
			1	**0.719	الإنشغال بمواجهة الفشل	2
		1	**0.623	**0.658	الإلتزام بالمرونة	5
	1	**0.401	**0.650	**0.858	الرجوع لذوى الخبرة	6
1	**0.598	**0.671	**0.765	**0.704	الأداء الوظيفي	7

\*\* معنوية عند مستوي 0.01 المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

وفي ضوء جدول رقم (8/1) يمكن إستنتاج ما يلي :

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين اليقظة في مكان العمل مأخوذة بشكل إجمالي والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية (0.01) بمعامل إرتباط (0.704). وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اليقظة في مكان العمل والأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ مأخوذة بشكل إجمالي ."

- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإنشغال بمواجهة الفشل والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية (0.01) بمعامل ارتباط (0.765). وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإنشغال بمواجهة الفشل والأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات".
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بعد الإلتزام بالمرونة والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية (0.01) بمعامل ارتباط (0.671). وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإلتزام بالمرونة والأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات".
- وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بعد الرجوع لذوى الخبرة والأداء الوظيفي عند مستوى معنوية (0.01) بمعامل ارتباط (0.598). وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرجوع لذوى الخبرة والأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات".

### 2/10 نتائج اختبار فروض الدراسة:

للتحقق من صحة/أو عدم صحة الفرض الرئيسى الأول للدراسة والذي ينص علي أنه "تؤثر اليقظة في مكان العمل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ مأخوذة بشكل إجمالي وكل بعد من أبعادها وفقاً لآراء العاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ"، وينقسم هذا الفرض إلي الفروض الفرعية التالية :

1/1 يؤثر الإنشغال بمواجهة الفشل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات.

2/1 يؤثر الإلتزام بالمرونة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات .

3/1 يؤثر الرجوع لذوى الخبرة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات.

ولإختبار صحة/أو عدم صحة الفرض الرئيسى الأول وفروضه الفرعية تم الإستعانة بأسلوب الإلتزام البسيط على النحو التالى :

- إختبار الفرض الرئيسى الذى ينص على أنه "تؤثر اليقظة في مكان العمل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ مأخوذة بشكل إجمالي" ويوضح الجدول التالى رقم (9/1) نتائج اختبار هذا الفرض :



جدول رقم(9/1)

نتائج تحليل الانحدار البسيط

الدلالة	Sig	F	R <sup>2</sup>	Beta	المتغير التابع	المتغير المستقل
معنوي	**0.000	319.841	0.495	0.704	الأداء الوظيفي	اليقظة في مكان العمل

- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لليقظة في مكان العمل علي الأداء الوظيفي مأخوذة بشكل إجمالي عند مستوي معنوية (0.01) ودرجه حرية(2) ، إذ بلغت قيمة معامل (B) (0.704) ، وقيمة (F) المحسوبة بلغت(319.841) ، مما يدل علي معنوية الفرض، أما معامل تفسير(R<sup>2</sup>) بلغت قيمته (49.5) بمعني أن اليقظة في مكان العمل تفسرها ما نسبته (49.5%) من التغيرات المؤثرة علي الأداء الوظيفي ، أما النسبة المتبقية والبالغة(51.5%) فتعود إلي متغيرات أخرى.
- وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول صحة الفرض الرئيسي والذي ينص علي أنه "تؤثر اليقظة في مكان العمل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ مأخوذة بشكل إجمالي" وذلك عند مستوي معنوية 1% ومعامل ثقة 99%
- إختبار الفرض الفرعي الأول الذى ينص على أنه " يؤثر الإنشغال بمواجهة الفشل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات". ويوضح جدول رقم(10/1)
- نتائج اختبار هذا الفرض على النحو التالي :

جدول رقم(10/1)

نتائج تحليل الانحدار البسيط

الدلالة	Sig	F	R <sup>2</sup>	Beta	المتغير التابع	المتغير المستقل
معنوي	**0.000	459.39	0.585	0.765	الأداء الوظيفي	الإنشغال بمواجهة الفشل

- المصدر : برنامج التحليل الإحصائي عند مستوى معنوية 0.01 درجة حرية 2
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للإنشغال بمواجهة الفشل علي الأداء الوظيفي عند مستوي معنوية (0.01) ودرجه حرية(2) ، إذ بلغت قيمة معامل (B) (0.765) ، وقيمة (F) المحسوبة بلغت(459.39%) ، مما يدل علي معنوية الفرض ، أما معامل تفسير(R<sup>2</sup>) بلغت قيمته (58.5%) بمعني بُعد الإنشغال بمواجهة الفشل تفسره ما نسبته (58.5%) من التغيرات

المؤثرة علي الأداء الوظيفي ، أما النسبة المتبقية والبالغة (41.5%) فتعود إلي متغيرات أخرى، وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول صحة الفرض الأول والذي ينص علي أنه " يؤثر الإنشغال بمواجهة الفشل إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات" وذلك عند مستوي معنوية 1% ومعامل ثقة 99%.

▪ إختبار الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على أنه "يؤثر الإلتزام بالمرونة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات". ويوضح الجدول رقم (11/1) نتائج إختبار هذا الفرض على النحو التالي :

### جدول (11/1)

#### نتائج تحليل الانحدار البسيط

المتغير المستقل	المتغير التابع	Beta	R <sup>2</sup>	F	Sig	الدلالة
الإلتزام بالمرونة	الأداء الوظيفي	0.671	0.450	266.67	**0.000	معنوي

المصدر : برنامج التحليل الإحصائي عند مستوى معنوية 0.01 درجة حرية 2

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للإلتزام بالمرونة علي الأداء الوظيفي مأخوذة بشكل إجمالي عند مستوي معنوية (0.01) ودرجه حرية(2) ، إذ بلغت قيمة معامل (B) (0.671) ، وقيمة (F) المحسوبة بلغت(266.67%) ، مما يدل علي معنوية الفرض، أما معامل تفسير(R<sup>2</sup>) بلغت قيمته(45%) بمعني أن الإلتزام بالمرونة تفسر ما نسبته (45%) من التغيرات المؤثرة علي الأداء الوظيفي ، أما النسبة المتبقية والبالغة(55%) فتعود إلي متغيرات أخرى.

وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول صحة الفرض الثاني والذي ينص علي أنه "يؤثر الإلتزام بالمرونة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات". وذلك عند مستوي معنوية 1% ومعامل ثقة 99%.

▪ إختبار الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على أنه "يؤثر الرجوع لذوى الخبرة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات". ويوضح الجدول رقم (12/1) نتائج إختبار هذا الفرض على النحو التالي :

جدول (12/1)

نتائج تحليل الانحدار البسيط

الدالة	Sig	F	R <sup>2</sup>	Beta	المتغير التابع	المتغير المستقل
معنوي	*0.000 *	181.43 2	0.358	0.598	الأداء الوظيفي	الرجوع لذوى الخبرة

المصدر : برنامج التحليل الإحصائي عند مستوى معنوية 0.01 درجة حرية 2

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للرجوع لذوى الخبرة علي الأداء الوظيفي مأخوذة بشكل إجمالي عند مستوي معنوية (0.01) ودرجه حرية(2) ، إذ بلغت قيمة معامل (B) (0.598) ، وقيمة (F) المحسوبة بلغت(181.43%) مما يدل علي معنوية الفرض، أما معامل تفسير (R<sup>2</sup>) بلغت قيمته(35.8%) بمعني أن الرجوع لذوى الخبرة تفسرها ما نسبته (35.8%) من التغيرات المؤثرة علي الأداء الوظيفي ، أما النسبة المتبقية والبالغة(64.2%) فتعود إلي متغيرات أخرى غير موجودة في متغيرات الدراسة الحالية.

وفي ضوء النتائج السابقة يمكن قبول صحة الفرض الثالث والذي ينص علي أنه "يؤثر الرجوع لذوى الخبرة إيجابياً ومعنوياً على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات". وذلك عند مستوي معنوية 1% ومعامل ثقة 99%.

مما سبق يمكن للباحث الاعتماد علي الانحدار المتعدد (طريقة stepwise) لترتيب ابعاد اليقظة الأكثر تأثيراً علي الأداء الوظيفي علي النحو التالي في جدول رقم (13/1):

جدول رقم(13/1)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد طريقة (Enter)

طريقة (Stepwise)				المتغيرات المستقلة
الترتيب	Sig	T	Beta	
الأول	0.000	9.11	0.451	الإشغال بمواجهة الفشل
الثاني	0.000	7.75	0.319	الإلتزام بالمرونة
الثالث	0.000	4.17	0.177	الرجوع لذوى الخبرة
214.151				F
0.665				R <sup>2</sup>
0.000				Sig

المصدر :برنامج التحليل الإحصائي SPSS

تبين من خلال طريقة **Enter** معنوية النموذج حيث بلغت قيمة (F) هي (214.151) عند مستوى معنوية 0.01 ، وتبين أن ترتيب الأبعاد الثلاثة وفقاً للأكثر تأثيراً هو (الإنشغال بمواجهة الفشل ، الإلتزام بالمرونة ، الرجوع لذوى الخبرة).

- إختبار الفرض الرئيسى الثانى الذى ينص على أنه "توجد إختلافات معنوية بين العاملين بمديريات الخدمات حول توافر اليقظة في مكان العمل وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمى ، عدد سنوات الخبرة)" وللتحقق من صحة أو/عدم صحة الفرض الثانى قام الباحثون بإستخدام الإختبارات والتحليل الإحصائية المناسبة وذلك على النحو التالى :

#### 1- تأثير الجنس علي اليقظة في مكان العمل :

تم إستخدام إختبار (T-test) لعينتين مستقلين لإختبار معنوية الفروق بين آراء العاملين تجاه متغير اليقظة وفقاً للجنس (ذكور/إناث)، وذلك على النحو الذى يوضحه الجدول رقم (14/1) :

#### جدول رقم (14/1)

#### نتائج إختبار تأثير الجنس على آراء العاملين تجاه اليقظة

القرار	Sig	درجات الحرية	إحصاء الاختبار	انحراف معياري	وسط حسابي	النوع	المتغيرات
معنوي	0.002	322.34	0.037	0.514	3.21	ذكر	اليقظة في مكان العمل
				0.545	3.20	أنثى	

المصدر : نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول ما يلي :

- وجود فروق ذات دلالة معنوية بين آراء العاملين تجاه اليقظة في مكان العمل وفقاً للجنس عند مستوى معنوية 0.01 ، حيث أن قيمة مستوي الدلالة بلغت 0.002 وهو أقل من مستوى المعنوية ، وهذا يعني أن آراء العاملين تجاه نحو متغير اليقظة يختلف بإختلاف الجنس (ذكر/أنثى). ويرجع هذا الاختلاف الي الذكور حيث بلغ متوسط الذكور 3.21 وهو اكبر من متوسط الإناث الذي بلغ 3.20.
- وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الفرعي الأول والذي ينص على أنه "توجد إختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مديريات الخدمات تجاه متغير اليقظة في مكان العمل وفقاً للجنس".

2- تأثير الفئة العمرية علي اليقظة في مكان العمل :

تم استخدام تحليل التباين في إتجاه واحد عند مستوي معنوية (0.05،0.01)، حيث إن هذا الإختبار معلمي يصلح لمقارنة ثلاث متوسطات أو أكثر، وتم إستخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك إختلافات ذات دلالة معنوية حول آراء العاملين لليقظة وفقاً للفئة العمرية ، وذلك علي النحو الذي يوضحه جدول رقم (15/1) :

جدول رقم (15/1)

نتائج تحليل التباين لليقظة في مكان العمل وفقاً للفئة العمرية

القرار	Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغيرات
معنوي	0.003	3.077	1.650	2	3.301	بين المجموعات	آراء العاملين تجاه اليقظة وفقاً للفئة العمرية
			0.272	325	88.260	داخل المجموعات	
				327	91.561	الكلي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتضح من الجدول ما يلي :

▪ أن القيمة (sig) لمستوي إمام العاملين نحو متغير اليقظة وفقاً للعمر عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0.01$  ، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد إختلافات ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وهذا يعني أن إمام العاملين نحو متغير اليقظة يختلف باختلاف عمر العاملين.

▪ وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني والذي ينص على أنه "توجد إختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مديريات الخدمات تجاه متغير اليقظة في مكان العمل وفقاً للفئة العمرية".

3- تأثير المؤهل العلمي علي اليقظة في مكان العمل :

تم استخدام تحليل التباين في إتجاه واحد ، حيث إن هذا الإختبار معلمي يصلح لمقارنة ثلاث متوسطات أو أكثر ، وتم استخدامه لمعرفة ما إذا كان هناك إختلافات ذات دلالة معنوية حول إمام العاملين لليقظة وفقاً للمؤهل العلمي، وذلك علي النحو الذي يوضحه جدول رقم (16/1) :

جدول رقم (16/1)

نتائج تحليل التباين لليقظة في مكان العمل وفقاً للمؤهل العلمي

القرار	Sig	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المتغيرات
غير معنوي	0.000	9.206	2.454	2	4.909	بين المجموعات	آراء العاملين تجاه اليقظة وفقاً للمؤهل العلمي
			0.267	325	86.652	داخل المجموعات	
				327	91.561	الكلي	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

▪ أن القيمة (sig) لمستوي إمام العاملين نحو متغير اليقظة وفقاً للمؤهل العلمي عند مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0.05$  ، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد إختلافات ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وهذا يعني أن إمام العاملين نحو متغير اليقظة يختلف باختلاف المؤهل العلمي للعاملين.

▪ وفي ضوء النتائج السابقة يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث والذي ينص على أنه "توجد إختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مديريات الخدمات تجاه متغير اليقظة في مكان العمل وفقاً للمؤهل العلمي".

3- تأثير عدد سنوات الخبرة علي اليقظة في مكان العمل :

تم استخدام تحليل التباين في إتجاه واحد لمعرفة ما إذا كان هناك إختلافات ذات دلالة معنوية حول إمام العاملين لليقظة وفقاً للمؤهل العلمي، وذلك علي النحو الذي يوضحه جدول رقم (17/1) :

جدول رقم (17/1)

نتائج تحليل التباين لليقظة في مكان العمل وفقاً لعدد سنوات الخبرة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	Sig	القرار
آراء العاملين تجاه اليقظة وفقاً لعدد سنوات الخبرة	بين المجموعات	0.973	4	0.243	0.868	0.484	غير معنوي
	داخل المجموعات	90.588	323	0.280			
	الكلية	91.561	327				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

- أن القيمة (sig) لمستوي إمام العاملين نحو متغير اليقظة وفقاً لعدد سنوات الخبرة أكبر من مستوى المعنوية  $\alpha \geq 0.05$  ، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد إختلافات ذات دلالة معنوية بين متوسط تقديرات العينة. وهذا يعني أن إمام العاملين نحو متغير اليقظة لا يختلف بإختلاف عدد سنوات الخبرة للعاملين.
- وفي ضوء النتائج السابقة يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الرابع والذي ينص على أنه " توجد إختلافات معنوية ذات دلالة إحصائية بين العاملين في مديريات الخدمات تجاه متغير اليقظة في مكان العمل وفقاً لعدد سنوات الخبرة".

### 11- مناقشة النتائج والتوصيات :

اختبرت الدراسة الحالية اثنين من الفروض الرئيسية : تناول الفرض الرئيسي الأول أثر اليقظة في مكان العمل على الأداء الوظيفي ، وتناول الفرض الرئيسي الثاني الإختلافات المعنوية ، وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من (348) مفردة من العاملين في مديريات الخدمات بمحافظة كفر الشيخ ، وفيما يلي عرض نتائج الفروض ومناقشتها كما يلي :

- توصلت النتائج إلى صحة الفرض الأول حيث وضحت أنه يوجد تأثير معنوي لبعد الإنشغال بمواجهة الفشل على الأداء الوظيفي للعاملين بمديريات الخدمات ، وهذه النتيجة تعنى كلما زاد إدراك العاملين بمديريات الخدمات لما يمكن أن تتعرض له المديريات من تهديدات والإبلاغ عن المخاطر المحتملة بعد اكتشافها كلما زاد الأداء الوظيفي.

- توصلت النتائج إلى صحة الفرض الثاني حيث وضحت أنه يوجد تأثير معنوي لبُعد الإلتزام بالمرونة على الأداء الوظيفي ، وهذه النتيجة تعنى أنه القدرة على تصحيح الأخطاء التي حدثت بسرعة ودقة وقبل أن تتفاقم وتتسبب في أضرار أكثر خطورة وبالتالي إتخاذ إجراءات على الفور للتعلم وتصحيح الأخطاء زاد الأداء الوظيفي.

- توصلت النتائج إلى صحة الفرض الثالث حيث وضحت أنه يوجد تأثير معنوي لبُعد الرجوع لذوى الخبرة على الأداء الوظيفي ، وهذه النتيجة تعنى مدى التركيز على توافق الخبرات مع مشكلة بغض النظر عن الدرجة الوظيفية كلما زاد الأداء الوظيفي.

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي قبول الفرض الرابع جزئياً والذي ينص على "توجد إختلافات معنوية بين العاملين بمديريات الخدمات حول توافر اليقظة في مكان العمل وفقاً لخصائصهم الديموجرافية (الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، عدد سنوات الخبرة)" ، وذلك بناءً على النتائج التالية:

1- توصلت النتائج إلى وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين العاملين وفقاً لمتغير الجنس تجاه اليقظة في مكان العمل ، ويرجع ذلك إلى أن المهام والتعليمات التي يقوم بها العاملون في مديريات الخدمات تختلف بإختلاف الجنس ، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حمد ، 2016) التي أظهرت وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس ، وربما يرجع هذا الإختلاف إلى طبيعة المهام التي يقوم بها كل من الجنسين وإختلاف التعليمات الموجهة إليهم.

2- توصلت النتائج إلى وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين العاملين وفقاً لمتغير الفئة العمرية تجاه اليقظة في مكان العمل ، ويرجع ذلك إلى أنه مع زيادة عمر العاملين في مديريات الخدمات تزداد درجة اليقظة لديهم ويتناسب ذلك مع زيادة درجة الإدراك والوعى لديهم ، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Aras, 2015) التي أظهرت وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية.

3- توصلت النتائج إلى عدم وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين العاملين وفقاً لمتغير المؤهل العلمي تجاه اليقظة في مكان العمل ، ويرجع ذلك إلى سهولة تطبيق العاملين لليقظة داخل مديريات الخدمات ولا يرتبط ذلك بالمؤهل العلمي ، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الهاشم ، 2017) ودراسة (مخامرة ، 2018) التي أظهرت وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية وربما يرجع ذلك إلى طبيعة بيئة العمل وإختلاف المهام والتعليمات المسندة.

4- توصلت النتائج إلى عدم وجود إختلافات ذات دلالة إحصائية بين العاملين وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة تجاه اليقظة في مكان العمل ، ويرجع ذلك إلى سهولة إلمام العاملين لليقظة داخل محيط العمل وعدم وجود إختلافات وفقاً للخبرة ، واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الذبحاوى، 2017)



التي أظهرت عدم وجود إختلافات وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة ، واختلف مع دراسة (مخامرة ، 2018).

### 2/11 توصيات البحث :

- في ضوء ما توصل إليه الباحثون من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات كما يلي :
- تولى مراكز التدريب إعداد برامج تدريبية متخصصة حول موضوع اليقظة وأهمية تطبيقها محاكاة بمراكز التدريب الأجنبية في إعداد برامج تدريبية خاصة بها بهدف توضيح أساليب اليقظة وأهدافها وأهميتها في إدارة الأحداث المحيطة بفعالية.
  - حرص إدارة كل مديرية على تحديث إجراءات العمل بما يتوافق مع طبيعة عملها والمشكلات التي تواجهها والعمل على تصحيح الأخطاء وحل المشكلات بما يزيد من فرصة المديرية في تحقيق أهدافها.
  - تسجيل وتوثيق الأخطاء والمشكلات التي لها تأثيرات هامة وما يترتب عليها من الإستفادة من التجارب السابقة في رؤية الصورة الكاملة للأحداث الحالية.
  - حرص إدارة الموارد البشرية بمديريات الخدمات على تفعيل نظام مميز لمكافأة العاملين عند الكشف عن أخطاء ومشكلات العمل التي لها تأثيرات هامة.
  - التأكيد على إعطاء الحرية الكاملة لجميع العاملين حول التحدث عن قضايا ومشكلات العمل التي يواجهونها.
  - ضرورة قيام الإدارة بالالتزام بالمرونة عند الإستجابة للأحداث المحيطة من خلال التكيف والإستجابة للتغيرات وسرعة تلافى الأخطاء والمشكلات لتجنب العواقب السلبية.
  - ضرورة قيام الإدارة في مديريات الخدمات على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، والإعتماد على الأشخاص ذوي الخبرات والكفاءات اللازمة في عملية إتخاذ القرارات المناسبة تجنباً لحدوث مشكلات تنظيمية وتحقيق الأهداف المطلوبة.

ملحق رقم (1) قائمة الاستقصاء

أولاً : أسئلة خاصة بمتغيرات البحث :

الرجاء ضع علامة (√) أمام الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك علي كل من العبارات التالية:

درجة الموافقة					العبارات	م
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
<b>أولاً : اليقظة في مكان العمل</b>						
<b>(1) الإنشغال بمواجهة الفشل :</b>						
					1- تحرص الإدارة على تحديث إجراءات العمل عند حدوث أى مشكلات.	
					2- أعمل على تصحيح الأخطاء والمشاكل التي تحدث أثناء العمل.	
					3- أبذل قصارى جهدى لتجنب الأخطاء في العمل أياً كان نوعها.	
					4- أسعى إلى توثيق أخطاء العمل التي لها تأثيرات هامة.	
					5- تهتم الإدارة بالحصول على كافة المعلومات حتى وإن كانت تتعلق بالمشاكل والقضايا التي تواجهها.	
					6- أشعر بالحرية في التحدث عن مشكلات وقضايا العمل مع رؤسائي.	
					7- تقوم الإدارة بمكافأة العاملين عند الكشف عن أخطاء ومشكلات العمل.	
<b>(2) الإلتزام بالمرونة :</b>						
					1- يتم توفير الموارد باستمرار في المديرية	

					لتدريب وتأهيل العاملين لزيادة خبراتهم.
					2- يستطيع الأفراد العاملون في المديرية الإعتماد على بعضهم البعض.
					3- لدى الأفراد العاملين في المديرية القدرة على إستخدام المعلومات بأساليب جديدة.
					4- يوجد إهتمام في المديرية لبناء قدرات الأفراد العاملين في مختلف الأدوار لحل مشاكل العمل.
					5- يعتمد الأفراد العاملون في المديرية على الإتصالات غير الرسمية بينهم لحل مشاكل العمل.
					6- عادة ما يتعلم الأفراد العاملين في المديرية من أخطاء العمل.
					7- يمتلك الأفراد العاملون الخبرات المطلوبة للعمل في المواقع الإدارية المختلفة.
<b>(3) الرجوع لذوى الخبرة :</b>					
					1- أمتك المؤهلات اللازمة لإتخاذ القرارات في الحالات الطارئة.
					2- يحترم الأفراد العاملون طبيعة عمل أحدهما للآخر.
					3- يتم وضع الأفراد العاملين في المديرية بالمواقع الإدارية بناءً على الخبرة والإحترافية.
					4- يمتلك أغلب الأفراد العاملين في المديرية المؤهلات والخبرات اللازمة في العمل.
					5- يسهل في المديرية الحصول على ذوى الخبرات في حال إحتياجهم.
					6- يلتزم الأفراد العاملون في المديرية بأداء عملهم بشكل جيد.

					يمتلك الأفراد العاملون الإحترافية في الإستجابة للتعامل مع إجراءات العمل.	-7
<b>ثانياً : الأداء الوظيفي</b>						
					أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمديرية من خلال أداء واجباتي الوظيفية.	-1
					يتم إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد لإنجازه.	-2
					لدى القدرة على تحمل مسئولية الأعباء الوظيفية.	-3
					ألتزم بكلفة القوانين والأنظمة عند ممارستي لمهام وظيفتي.	-4
					أستطيع التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل.	-5
					تتوافر درجة عالية من التنسيق والتعاون مع كافة الأطراف الأخرى.	-6
					أحرص على تنفيذ العمل وفقاً للخطط والبرامج المحددة.	-7
					لدى القدرة على الإبداع والتطوير في أداء العمل.	-8
					أدرك جيداً كافة الأنشطة والقوانين المنظمة للعمل بالمديرية.	-9
					أستطيع التغلب على أى مشكلات أو أخطاء عند قيامي بالعمل.	-10
					أحافظ على الإلتزام بأوقات العمل الرسمية.	-11
					أحرص على تنمية معارفى ومهاراتى باستمرار .	-12
					لدى المعرفة الكاملة بكافة متطلبات وواجبات وظيفتي.	-13

					14- أبذل الجهد المطلوب لإنجاز مهام عملي على أكمل وجه.
					15- أتعاون بصدق مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة.

ثانياً : أسئلة خاصة بالمتغيرات الشخصية

1- الجنس :

( ) أنثى

( ) ذكر

2- الفئة العمرية :

( ) من 30 إلى أقل من 40 سنة

( ) من 20 إلى أقل من 30 سنة

( ) من 50 فأكثر

( ) من 40 إلى أقل من 50 سنة

3- المؤهل الجامعي :

( ) تعليم فوق الجامعي

( ) تعليم جامعي

( ) تعليم أقل من جامعي

4- عدد سنوات الخبرة :

( ) من 5 إلى أقل من 10 سنة

( ) أقل من 5 سنوات

( ) من 15 إلى أقل من 20 سنة

( ) من 10 إلى أقل من 15 سنة

( ) من 20 سنة فأكثر

قائمة المراجع :

- المراجع العربية :

- العنزى ، محمد (2017) "أثر ممارسات الإستغراق الوظيفي فى الأداء الوظيفي للهيئة العامة لمكافحة الفساد فى الكويت".
- الذبحاوى ، دجلة (2017) "تأثير اليقظة الذهنية التنظيمية فى الأداء الريادى : دراسة إستطلاعية لأراء التدريسيين فى معهدى الكوفة والنجف جامعة الفرات الأوسط التقنية" ، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية ، ع4.
- الهاشم ، أمانى عبدالله (2017) : درجة توافر اليقظة الذهنية لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية فى محافظة عدن وعلاقتها بدرجة ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم ، دار المنظومة.
- الخليفة ، زياد سعيد (2008) : الثقافة التنظيمية ودورها فى رفع مستوى الأداء : دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية ، ص34.
- الفضلى ، خلف (2015) "تأثير الإحتراق الوظيفي على كفاءة الأداء الوظيفي لمعلمي ومعلمات التربية الخاصة فى دولة الكويت" ، مجلة القراءة والمعرفة ، ع164.
- إسماعيل ، منال أحمدى (2001) "تبسيط إجراءات العمل فى جهاز الخدمات العامة بالتطبيق على مصلحتي الشهر العقارى والتوثيق" درجة العضوية فى العلوم الإدارية ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- درويش ، عيد محمد (2018). العلاقة بين رأس المال البشرى والأداء الوظيفي : دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بهيئة قناة السويس ، مج9 ، ع3.
- سند ، عبد الرازق (2017) "أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي فى مصرف الكرمي للتمويل الأصغر الإسلامى وفروعه باليمن للفترة من 2004-2016م.
- عليما ، عالية (2018) "إعادة هندسة العمليات الإدارية للموارد البشرية وأثرها فى الأداء الوظيفي فى المؤسسات المالية الحكومية الأردنية".
- مخامرة ، مرام (2018). "اليقظة الذهنية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي لدى موظفي مديريات التربية والتعليم العالى فى محافظتى الخليل وبيت لحم".
- نورى ، أسماء (2012) أثر أبعاد اليقظة الذهنية فى الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية فى عدد من كليات جامعة بغداد ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية ، مج18 ، ع68.
- همام ، أشرف يوسف (2018). "أثر ملاءمة الأفراد لمنظماتهم على الأداء الوظيفي : تحليل الدور الوسيط للمناخ النفسى ، مج9 ، ع2.

- المراجع الأجنبية :

- Aras, B., (2015) Mitigation of Stress: The Impact of Emotional Intelligence on Mindfulness.
- Brown ,k.w,Ryan.M.& Creswell,J.D(2007) Mindfulness : Theoretical foundation and evidence for its salutary effects . Psychological Inquiry , 18(4).
- Baker (2007) THE RELATIONSHIP BETWEEN MINDFULNESS, STRATEGIC DECISION PROCESS AND SMALL BUSINESS PERFORMANCE.
- Bennett C M., (2015) The Effects of Mindfulness on Employee Stress and Counterproductive Work Behaviors.
- Chen, C.F. (2014), "The influences of university interns' job characteristics, work value, and job performance", Revista de Cercetare si Interventie Sociala, Vol. 47 No. 1.
- Dane E. & Brummel B. (2013) Examining workplace mindfulness and its relations to job performance and turnover intention, Human Relations 67(1).
- Ginn C. (2014) THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST AND PERCEPTION OF MINDFULNESS: AN EXPLORATION OF HIGH SCHOOL ATHLETIC DEPARTMENTS.
- Hoy, W. K., Gage, C. Q., & Tarter, C. J. (2006). School mindfulness and faculty trust: Necessary conditions for each other? Educational Administration Quarterly, 42(2).
- MOHAMEDI (2013) "IMPACT OF EMPLOYEE MOTIVATION ON JOB PERFORMANCE IN TANZANIA BANKING SECTOR. A CASE STUDY OF TANZANIA POSTAL BANK HEAD OFFICE AND METROPOLITAN BRANCH".
- Sean A. Mckinniss (2015), M.A. Case Studies of Organizational Mindfulness and Shared Governance.
- Thompson,S.K.(2012)."Sampling" *Third Edition*.

- Ugwu, M. E. (2017). Demographic variables and job performance of librarians in university libraries in South East Nigeria.
- Uchhal, Devender Singh; Solkhe, Ajay. (2017). An empirical investigation of relationship between emotional intelligence and job performance in indian manufacturing sector clear. International Journal of Research in Commerce & Management. 8(7).
- Vaculik, M., Vytaskova, J., Prochazka, J. & Zalis, L. (2016). Mindfulness, job satisfaction and job performance: Mutual relationships and moderation effect. In I. Simberova, F. Milichovsky & O. Zizlavsky (Eds.), Smart and Efficient Economy: Preparation for the Future Innovative Economy.
- Wylson A., (2015). THE USE OF MINDFULNESS IN DEALING WITH AMBIGUITY DURING TRANSFORMATIONAL ORGANIZATIONAL CHANGE.
- Zalis, L., Prochazka, J., & Vaculik, M. (2019). Mind the Silver Bullet Thinking: A Multilevel Study on the Impact of Manager Trait Mindfulness on Subordinate Objective Job Performance. Frontiers in Psychology.