

## المتغيرات الاجتماعية والفيزيكية المؤثرة على جودة أداء العاملين دراسة حالة شركة مصر للطيران

[٩]

مصطفى إبراهيم عوض<sup>(١)</sup> - أحمد عبد المنعم<sup>(٢)</sup> - أميره السيد<sup>(٣)</sup> - نرمين توكل  
(١) معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (٢) جامعة الدول العربية  
(٣) شركة مصر للطيران

### المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن المتغيرات الاجتماعية والفيزيكية المؤثرة على جودة أداء العاملين من خلال علاقة كل من نوعية العمل ومستوى التعليم وإختبار دلالة الفروق لدى أفراد عينة البحث في إتباع أساليب مواجهة المتغيرات الاجتماعية والفيزيكية والتي تؤثر على جودة أدائهم ويتعرضون لها أثناء سير العمل، وأعدمت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وهو مناسب لتحقيق هذه الأهداف، بالتطبيق على عينة حجمها (٨٠) مفردة من الذكور بعدد (٢٠) مفردة من كل وظيفة (ضابط بضائع، فني بضائع، منظم تحميل، سائق) من العاملين بشركة مصر للطيران للشحن الجوي وقامت الباحثة بجمع بيانات الدراسة الميدانية باستخدام إستبانة أعدت خصيصا لهذا الغرض وإعداد مسودتها بعد مراجعة عدد من النماذج التي تم استخدامها في دراسات سابقة وفي ضوء الأطر النظرية التي تناولت الموضوع، وقد صممت الإستبانة بحيث توفر بيانات تفصيلية عن العوامل الاجتماعية والفيزيكية التي تؤثر على جودة أداء العاملين مع مراعاة خصوصية مكان الدراسة وهو شركة مصر للطيران، واستعانت الباحثة بالنظريات الفكرية (النسق الأيكولوجي، البنائية الوظيفية، الضغط الاجتماعي أو الضغط البيئي) في تفسير وتحليل نتائج الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن شركة مصر للطيران تولي اهتماما كبيرا بالمتغيرات الاجتماعية والفيزيكية المرتبطة بجودة أداء العاملين بها وهذا يجيب على التساؤل الأول للدراسة والخاص بمدى اهتمام المؤسسة بهذه المتغيرات. وبالتالي يؤكد صحة الغرض القائل بأن هناك اهتماما من شركة مصر للطيران بالمتغيرات الاجتماعية والفيزيكية المؤثرة على جودة أداء العاملين بها غير أن هناك تفاوتاً واضحاً في مدى ودرجة هذا الاهتمام. حسب خصائص العاملين من حيث العمر والنوع والتوصيف الوظيفي والمستوى التعليمي، وأشارت الدراسة إلى وجود آثار إيجابية للمتغيرات التي شملتها الدراسة اجتماعية أو فيزيكية على درجة جودة العاملين في الشركة وخاصة أن إجاباتهم حول التأثيرات السلبية كانت متدنية للغاية وغير معنوية التأثير.

**الكلمات المفتاحية:** متغيرات فيزيكية، جودة أداء العاملين، شركة مصر للطيران

## مقدمة

يعتبر الإهتمام بالعنصر البشري ومدى تحقيق رغباته وآماله من أهم عوامل نجاح المنظمات المعاصرة حيث يعيش العالم اليوم فترة من التحولات الجذرية التي أسهمت في تغيير جميع المفاهيم والأساليب والهياكل الإدارية التقليدية، وأوجدت مناخا جديدا وأوضاعا إقتصادية وسياسية وتكنولوجية مختلفة تماما عما كان سائدا منذ بضع سنوات، وتتميز تلك الأوضاع الجديدة في ذاتها بالحركية والتبدل والتطور بسرعة غير مسبوقه، فضلا عن تداخل تأثيراتها وتفاعلاتها البيئية، الأمر الذي يضاعف من تأثيرها في مجمل الحياة الإنسانية المعاصرة. وبعد نظام الأعمال في العالم من أكثر القطاعات تأثيرا بتلك المتغيرات حيث نشأ في واقع الحال نظام أعمال جديد تلعب فيه التكنولوجيا المتطورة دور أعظم هذا بالإضافة إلى فعالية مكوناته من منظمات الأعمال على إختلاف أنواعها وأحجامها ومجالات نشاطها.

كما تمثل المنافسة العنصر الأكثر تأثيرا في تحديد نجاح أو فشل منظمات الأعمال في الوصول إلى تحقيق أهدافها وإنجاز النتائج التي قامت من أجلها، ولم يعد أمام تلك المنظمات من سبيل الا تنمية قدراتها التنافسية والعمل المستمر على تحسين مركزها التنافسي من الأسواق إعتمادها على ما تستطيع تحقيقه من تطوير في منتجاتها وخدماتها، وتحسين في قدراتها لتحقيق فوائد ومزايا أعلى لعملائها بما يفوق ما يقدمه المنافسون، وفي ضوء تلك الأوضاع الجديدة أتضح حقيقة أساسية هي الأهمية القصوى للعنصر البشري باعتباره الوسيلة الفعالة والمصدر الأساسي لتنمية قدرات المنظمات على التنافس.

إن الإنسان هو المصدر الحقيقي للقدرة الذهنية وللتفكير والإبداع والإبتكار، وهو المصدر للتجديد والتطوير، ومن ثم يزداد العمل على خلق الإبتكار والتطوير بأفضل السبل والآليات لإستثمار طاقته وتوظيف قدراته الذهنية والإبداعية في العمل.

فاستمرار المؤسسات وبقائها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة يكون رهن هذا العنصر البشري لذلك تسعى المنظمات دائما إلى المحافظة على توازنها والتعايش مع بيئتها قدر المستطاع، ولكن قد يعترض مسيرتها بعض المعوقات التي ترجع إلى أسباب بيئية

كالظروف الفيزيائية أو الإجتماعية التي تؤثر على جودة أداء العامل و مردوده لإرتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة بمحيط العمل (علي السلمي، ١٩٩٧).

### مشكلة الدراسة

يعتبر العمل هو كل جهد عضلي لدى الإنسان مصحوب بنشاط خاص هادفا لإشباع الحاجات التي لا تتحقق إلا بالعمل وهو شكل من أشكال الحياة وواجهة بارزة من النشاط والحيوية. لذلك تحرص الإدارات المتقدمة للوحدات الخدمية على توفير الظروف المناسبة لأداء العاملين لعملهم والعناية بهم لزيادة إنتاجهم كما وكيفا، وهي الوسيلة التي تؤدي بنجاح العاملين في أدائهم

لذا تعتبر الملائمة بين العاملين وعملهم من الطرق العلمية التي تعمل على تحقيق الإنتاجية، التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها فهي هدفا جوهريا لا بد من توخيها و توفير له المتطلبات اللازمة لتحقيقه.

ومن خلال موقع عملي بشركة مصر للطيران كأخصائي جودة ومسئولتي نحو إجراء المراجعات الداخلية على نظام وإجراءات العمل داخل الإدارات العامة والمركزية بالشركة وإطلاعي على المشاكل المحيطة في مجال العمل أتضح لي أن هناك مشكلات تخص المعدات وتأثيرها على جودة الأداء فقامت بالبحث من خلال عملي في تقارير المراجعات الداخلية لعام (٢٠١٤، ٢٠١٣) التي تمت على الإدارات المختلفة بالشركة وبالأخص الإدارة العامة للصادرات والتي تختص بتصدير شحنات البضائع إلى خارج البلاد مثل(خضار، فاكهه، بضائع خطرة، مواد مشعة، حيوانات حية، جثثان، وبضائع عامة،... الخ ) على معدات التحميل المخصصة لها مثل (باليتات تحميل PAG, PMC أو علبة تحميل AKE, AKH) على اعتبار أن هذه المعدات هي متغير فيزيقي، وتبين من هذه التقارير أن هناك معدات يتم تخلفها عن موعد الرحلات المقررة لها وذلك لوجود عيوب بها أو تلفيات تمنع تحميلها على الطائرات حيث قد تضرر بسلامة وجودة الطائرات وتلاحظ أيضا أن هذه المعدات التي يتم تخلفها عن الرحلات يقوم العاملون المختصين بإصلاح المعدات بإعادة إصلاح هذه التلفيات إذا كانت بسيطة أو استبدالها بمعدات أخرى صالحة للاستخدام وإعادة تحميلها مرة

أخرى على الرحلة المقررة لها، أو على الرحلة التي تليها بنفس خط السير، حسب الوقت المستغرق في الإصلاح أو الاستبدال، وفي حالة وجود عيوب بهذه المعدات تمنع ترحيلها على الطائرات وتستوجب عمل إصلاح كبير يتم إرسالها إلى شركة مصر للطيران للصناعات المكملة لإعادة الإصلاح واستخدامها مرة أخرى، فهذه العملية تستغرق وقت ومجهود كبير من العاملين قد يؤثر على جودة أدائهم في العمل تحت ضغط العمل، وبحثت أيضا عن وجود أي مشكلات أخرى في بيئة العمل تؤثر على جودة أداء العاملين وشعورهم بالإحباط الذي أراه أحيانا أثناء تواجدي معهم في مواقع العمل المختلفة وقمت بالبحث أيضا سواء كانت هناك مشكلات تتعلق بالبيئة الفيزيائية أو الاجتماعية سعيا للوصول إلى ماهيتها والتعرف على أسبابها والبحث عن أفضل الوسائل لمواجهتها والتعامل معها.

ويسعى هذا البحث لتناول متغيرين من بين الكثير من المتغيرات التي قد تساهم في تحقيق الفعالية داخل المنظمات، وهما المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية المؤثرة على جودة أداء العاملين بشركة مصر للطيران للشحن الجوي.

## أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- الكشف عن المتغيرات الاجتماعية مثل (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الدرجة الوظيفية، المسمى الوظيفي، الموقع الوظيفي) والمتغيرات الفيزيائية مثل (الإضاءة، الضوضاء، الوطأة الحرارية، التهوية) المؤثرة على جودة أداء العاملين من خلال علاقة كل من نوعية العمل ومستوى التعليم.
- 2- التعرف على أساليب مواجهة تلك المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية لدى العاملين ومدى تأثيرها على أدائهم.
- 3- دراسة أثر التفاعل بين متغيرات الدراسة (المؤهل الدراسي، الخبرة، العمر) في أساليب مواجهة المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية لدى أفراد عينة البحث.

٤- إختبار دلالة الفروق لدى أفراد عينة البحث في إتباع أساليب مواجهه للمتغيرات الاجتماعية والفيزيكية والتي ترتبط بجودة أدائهم و يتعرضون لها أثناء سير العمل.

### أهمية الدراسة

- ١- محاولة التعرف على كيفية تحسين المتغيرات الإجتماعية والفيزيكية للعاملين بالشركة ورفع مستوى جودة الأداء .
- ٢- وضع تصور لجوانب تطبيقية ترفع من تبني العاملين للأساليب والإستراتيجيات الإيجابية في مواجهة المتغيرات الفيزيكية التي تواجههم وبالتالي يتم مساعدتهم على التغلب عليها أو التكيف معها.
- ٣- إمكانية الإستفادة من نتائج هذا البحث من خلال التعرف على أهم الأساليب والوسائل التي يتبعها العاملون لمواجهة ما يتعرضون له من متغيرات إجتماعية وفيزيكية أثناء أداء أعمالهم وإتاحة الفرصة لدى المدراء ورؤساء الشركة للعمل على تفعيل وتنمية الأساليب الإيجابية لديهم.

### تساؤلات الدراسة

- ما مدى اهتمام شركة مصر للطيران للشحن الجوي للتعرف على المتغيرات الاجتماعية والفيزيكية، وما هي الوسائل التي قامت بها المؤسسة لمواجهة الاثار السلبية لتلك المتغيرات؟
- هل هناك رؤية علمية يمكن الإستعانة بها لسرعة تحديد تلك المتغيرات ووسائل مواجهه حتى لا يتأثر أداء العاملين بتلك المشكلات؟
- هل توجد علاقة بين المتغيرات الاجتماعية والفيزيكية وبين جودة أداء العاملين؟
- هل هناك تأثيرات إيجابية على أداء العاملين نتيجة مواجهة المتغيرات الإجتماعية والفيزيكية على أداء العاملين؟

## مفاهيم الدراسة

إن المفاهيم لها الأهمية الكبرى في توضيح الخط الفكري الذي نتبعه أثناء البحث في موضوع الدراسة، حيث إنها تساعدنا على فهم الموضوع المطروح للدراسة. وتتعدد المفاهيم الخاصة بالدراسة وسوف يتم عرضها فيما يلي:

### ١ - المتغيرات الاجتماعية:

تعرف البيئة الاجتماعية بأنها: (ذلك الوسط الذي ينشأ فيه الفرد، ويحدد شخصيته وسلوكياته واتجاهاته والقيم التي يؤمن بها) . (أحمد الجلاذ، ١٩٩٨)  
وتعرف أيضا بأنها (مجموع المؤثرات المادية الاجتماعية والفكرية والنفسية التي يتعرض لها الإنسان أثناء ممارسته للحياة . (أحمد عبد الرحمن النجدي، ٢٠٠٢)  
كما يعرف البيئة الاجتماعية بأنها (تفاعل الإنسان مع الوسط الذي ينشأ فيه والذي يحدد شخصيته ومسلكه واتجاهاته والقيم التي يؤمن بها، فالبيئة الاجتماعية التي ينشأ فيها الإنسان لها أثرها الكبير في تشكيل شخصيته) (محمد عبد القادر الفقي، ٢٠٠٣).

### ٢ - مفهوم المتغيرات الفيزيائية ( الإضاءة، الضوضاء، الوطأة الحرارية ):

تعرف البيئة الفيزيائية بأنها «مجموعة الأشياء المادية التي هي من صنع الإنسان، وإقامته في حيز المحيط الحيوي من قرى ومدن ومزارع ومصانع وشبكات ومواصلات وري وصرف، والتي تخضع لسيطرة الإنسان . (أحمد الجلاذ، ١٩٩٨).  
كما تعرف البيئة الفيزيائية أيضا بأنها «المحيط أو المكان وما يتميز به من ظروف يعيش تحتها الكائن وتحيط به . (حاتم عبد المنعم أحمد، ٢٠١٠).  
وتعرف البيئة الفيزيائية أيضا بأنها (البنية الأساسية المادية التي يشيدها الإنسان، وكذلك المؤسسات التي أقامها، بالإضافة إلى المناطق السكنية والصناعية والمراكز والمدارس والطرق والموانئ... وما شابه ذلك). (حسن أحمد شحاته، ٢٠٠٤).

**٣- الإضاءة:** الإضاءة lighting هي إسقاط ضوء على سطوح الأشياء يمكن من رؤيتها بالعين المجردة أو من تبيين شكلها وتسجيل وجودها بوسائل أخرى تتحسس بالضوء تكمن أهمية الإضاءة في أن البشر يلتمسون المعرفة ويحصلون على القسم الأعظم من معلوماتهم عن العالم المحيط بهم بطريق الرؤية أو الإبصار، كما أن الإضاءة تسهم في تحقيق الاستقرار النفسي للإنسان في عمله وفي أوقات راحته إلى جانب إسهامها في المحافظة على صحة الإنسان وسلامته. فعندما تكون الإضاءة حسنة والرؤية جيدة يزداد مردود العمل ويتحسن نوعه وتتناقص إصابات العمل وأخطاؤه، وتتنخفض حوادث الطرق وتحسن أحوال المعيشة (عامر أحمد غازي، ٢٠٠٣).

أما التعريف الإجرائي للدراسة لمصطلح الإضاءة هو مجموعة لمبات الإضاءة بالمكاتب ومجموع كشافات الإضاءة المتواجدة بالمخازن أو الأماكن المفتوحة ( كمهبط الطائرات) بالشركة بالقدر الكافي والذي يساعد على زيادة التركيز والمحافظة على جودة أداء العامل أثناء سير العمل وقد تختلف شدة الإضاءة في مكان العمل وذلك حسب نوع المهمة المطلوبة من العامل تنفيذها فكلما استلزم العمل بدرجة عالية من الدقة كان مستوى الإضاءة المطلوب مرتفع والعكس صحيح.

**٤- الضوضاء:** تعرف الضوضاء في مكان العمل على انه ذلك المكان الذي يصل فيه مستوى الضوضاء إلى ( ٨٠ ) ديسيبل فأكثر، وذلك اعتمادا على قوائم ماك كورمك وكتابات شولتز وقائمة برول وكاجير ولقد أخذ التعرض المهني للضوضاء اهتماما متزايدا منذ سنوات مضت وهذا يرجع إلى عدة عوامل منها:

- انتشار المرض المهني المعروف بالصمم المهني والذي يصنف على أنه إصابة من إصابات العمل.

- تجميع كمية من المعلومات عن الضوضاء وأثرها على العمال.

- تعرض أعداد متزايدة من العمال للضوضاء في بيئة العمل.

- فالضوضاء أصبحت مشكلة في الكثير من الصناعات نذكر منها صناعة النسيج والمحاجر، وصناعة، الإسمنت . (عامر أحمد غازي، ٢٠٠٣)
- أما التعريف الإجرائي للدراسة لمصطلح الضوضاء** هو الضجيج أو الصوت المزعج الناجم عن المركبات والأوناش والجرارات والشوك الكهربائية والمعدات الدافعة للطائرات على أرض المهبط وأيضا الضجيج الصادر عن الطائرات أثناء الإقلاع أو أثناء الهبوط .
- ٤ - الوطأة الحرارية:** هي نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة حرارة ما تصل إليه من الأجسام وتقاس كمية الحرارة بوحدة تسمى الكالوري أو السعر وهي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة حرارة كيلو جرام واحد من الماء درجة واحدة مئوية.
- وهي أن يكون الجسم في حالة أنهاك حرارى عندما تسبب البيئات الحرارية للإنسان ميل إلى ارتفاع مخزون الجسم الحرارى. هناك ستة عوامل أساسية يمكن أن تساهم في الإنهاك الحرارى : درجة حرارة الجو، متوسط الحرارة المشعة، الرطوبة، سرعة الهواء، الخواص الحرارية للملابس ومعدل الأيض (<http://www.safety-eng.com/ventilation.htm>) .
- أما التعريف الإجرائي للدراسة لمصطلح الوطأة الحرارية** هو درجة الحرارة الذي يتعرض لها العامل أثناء العمل سواء في العمل تحت أشعة الشمس على أرض المهبط أو في الثلجات أو الساحة المبردة لحفظ درجات حرارة البضائع التي تحتاج إلى تبريد أو داخل المخازن العامة.
- ٥ - التهوية:** تعتبر التهوية من العوامل الفيزيائية الهامة والضرورية وذلك لان وجود العنصر البشري في حيز مغلق يعرضه لتناقص الهواء النقي المحمل بالأوكسجين وبالتالي لابد من وجود فتحات تعوض الهواء النقي داخل هذا الحيز. كما يجب أن يكون هواء الأمكنة المأهولة صحياً ومستحباً أي أن يكون نقياً خالياً من الجراثيم و الغازات المضرة و ذرات الغبار وكذلك يجب أن يكون غير ممزوج بالدخان المزعج أو بالروائح غير المستحبة . و للحصول على هذه الشروط يجب تجديد هواء الغرفة بشكل مستمر وذلك إما بتزويدها باستمرار بهواء خارجي نظيف كي يعاكس ويقلل من تأثير تلوث الهواء الداخلي أو تصفية قسم من الهواء الداخلي وتنقيته مما فيه من ملوثات وذلك بواسطة مصافي هوائية خاصة



ثم مزجه بهواء خارجي نقي وإدخالهما إلى الغرفة (<http://www.safety-eng.com/ventilation.htm>)

أما التعريف الإجرائي للدراسة لمصطلح التهوية: هو توفير الشركة للهواء بصورة كبيرة للعامل أثناء تأدية عمله وذلك عن طريق النوافذ أو تجديده بواسطة الشفطات، المراوح، التكييفات المركزية حتى يستطع العمل بسعادة وفرح وإرتياح مما يسهم في المحافظة على جودة أدائه في العمل.

٦- مفهوم الأداء: يعرف الأداء بأنه قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلف بها للتأكد من صلاحيتهم لمباشرة مهام وأعباء وظائفهم - فهو عبارة عن سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة من الأفراد يتمثل في أعمال وتصرفات وحركات مقصودة من أجل عمل معين لتحقيق هدف محدد (Langton, S & Jones, R, 2008).

٧- مفهوم جودة الأداء: هي التي ترتبط بشكل مباشر بقدرة السلعة على القيام بالوظيفة المتوقعة منها وهو ما إصطلح على تسميته بدرجة الإعتمادية أو الجدارة كذلك درجة سهولة عملية الصيانة والإصلاح عند الحاجة ومن الملاحظ أن جودة الأداء عادة ماتكون محكومة بجودة التقييم إلى أن يتم تحديدها (مأمون الدرادكة/٢٠٠١).

أما التعريف الإجرائي للدراسة لمصطلح جودة الأداء: هي قدرة الفرد العامل على تحمل المسؤولية من خلال قيامه بأعماله المكلفة اليه وواجباته ومسئولياته على أكمل وجه بإتباع اللوائح والقوانين العاملة بالشركة وبأعلى مستوى محققا لمعايير الأداء التي تم وضعها للوصول إلى المستوى المستهدف في الأداء داخل الشركة بكفاءة مع الإحتفاظ بالعلاقة الجيدة مع زملائه ورؤساءه في العمل.

## الدراسات السابقة

إن الدراسات السابقة تعتبر بمثابة حجر الأساس لأي دراسة في بداية الأمر، كما انها أساس التحليل الذي تنتهي إليه الدراسة ومن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة العربية والأجنبية أتضح أن هناك العديد من الدراسات تتعلق بموضوع الدراسة الحالية ومنها:

## أولاً: الدراسات العربية:

- دراسة نهلة السيد محمد (٢٠١٣): المتغيرات الاجتماعية والفيزيائية المرتبطة بالرضا الوظيفي للقائم بالاتصال. وهدفت هذه الدراسة إلى رصد وتحليل وتفسير رضا القائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية والصحفية والتعرف على مدى رضا القائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية والصحفية -عينة الدراسة- عن كل عامل من العوامل الداخلية المرتبطة بالإطار العام أو الخارجي أو سياق الوظيفة وإعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بشقيه الوصفي والتحليلي بإعتباره جهداً علمياً منظماً يساعد في الحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع الدراسة .

وتم إجراء الدراسة على عينة من وسائل الإعلام المصرية (مؤسسات صحفية -قنوات فضائية ) حيث يتم عمل دراسة على عينة من القائمين بالاتصال في صحيفتي (الأهرام - اليوم السابع) وذلك لصعوبة إجراء الدراسة الميدانية على المجتمع الأصلي للصحف القومية والخاصة بكل الصحف، وكذا على عينة من القائمين بالاتصال في قناتين فضائيتين ( القناة الفضائية المصرية -قناة المحور ) وذلك لصعوبة إجراء الدراسة على المجتمع الأصلي للقنوات الفضائية القومية والخاصة وكانت فترة جمع البيانات التي إستغرقتها الدراسة بشقيها النظري والعملي خلال الفترة من ٢٠١٣/١/١ وحتى ٢٠١٣/٩/٣٠ ونتج عن هذه الدراسة وجود إختلاف دال إحصائياً بين نوع التأثير لرؤساء العمل على القائمين بالاتصال وفقاً لطبيعة العمل وأيضاً بين نوع تأثير التنافس مع الزملاء على القائمين بالاتصال وفقاً لطبيعة المؤسسة الإعلامية ووجود إختلاف دال إحصائيات بين نوع التقدم التقني على القائمين بالاتصال وفقاً لطبيعة المؤسسة الإعلامية ووجود إختلاف دال إحصائيات بين ضعف الإمكانيات المادية على القائمين بالاتصال وفقاً لطبيعة المؤسسة الإعلامية

- دراسة ولاء مصطفى خليل (٢٠١٣): دور المتغيرات الاجتماعية والسلوكية في تنمية مهارات المدافعة البيئية، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور المتغيرات الاجتماعية والسلوكية في تنمية مهارات المدافعة البيئية وكيف يمكن للمتغيرات الاجتماعية والسلوكية أن تؤثر في استجاباتهم للجهود التي تبذل في سبيل حل مشاكل وقضايا البيئة، وكيف

يمكن أن تساهم عملية تنمية مهارات المدافعة البيئية في امتلاك الموظفين لعدد من المهارات والمواقف التي تمكنهم وتشجعهم على تبني سلوكيات مسؤولة عن البيئة وامتلاك الدافع إلى التحليل الموضوعي للقضايا البيئية وأن يشاركوا وبمسئولية في إصدار القرارات التي تؤدي إلى الحفاظ على نوعية البيئة وان يتمكنوا من التصرف بطريقة تؤدي إلى الحفاظ على البيئة . واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والدراسات النظرية المكتبية من خلال الإطلاع على المتاح من المراجع والدوريات المتخصصة العربية والأجنبية وكذلك نتائج الأبحاث والمؤتمرات العلمية، والدراسات السابقة في موضوع البحث وتمت هذه الدراسة الميدانية على قطاع خدمة المجتمع بجامعة عين شمس والقاهرة وحلوان في الفترة من بداية شهر يونيو ٢٠١٣ وحتى سبتمبر ٢٠١٣

ونتج عن هذه الدراسة ان ليس هناك إشباع رغبات الموظفين المعنوية والمادية مما يؤثر دافعية الموظفين لتنمية مهارات المدافعة البيئية بالسلب وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي لديهم ولا يوجد إهتمام أيضا بالثناء والتقدير على الأداء المتميز بطريقة منتظمة وفورية للموظفين ذوي الإنجاز العالي في جهود المدافعة البيئية وأيضا لا يوجد ارتباط لنظم الحوافز بمعايير تقييم الأداء التي تأخذ بالابتكار والإبداع والتجديد في جهود وأنشطة المدافعة البيئية.

- دراسة ياسر أحمد حلمي(٢٠١٣): الخصائص الاجتماعية والفيزيقية لبيئة العمل وأثرها على رضا العاملين، وهدفت هذه الدراسة إلى محاولة البحث عن أثر الخصائص الفيزيقية لبيئة العمل من تهوية وإضاءة ودرجة حرارة وعوامل الأمن والسلامة - شعور العامل بالرضا عن عمله ودعم الروح المعنوية للعاملين كما تهدف إلى محاولة البحث عن أثر الخصائص الاجتماعية لبيئة العمل من علاقة العامل بزملائه وعلاقة العامل بمرؤوسيه المشرفين عليه وعلاقة العامل بالإدارة العليا بالمصنع ومحاولة الوقوف على الفروق بين خصائص بيئتي العمل الفيزيقية والاجتماعية بين القطاعين الحكومي والخاص لمحاولة تفادي هذه الفروق للوصول إلى رضا العاملين. واعتمدت الدراسة على الدراسة وصفية تحليلية معتمدا على المنهج العلمي وذلك من خلال الدراسة الميدانية بتطبيق المسح

الإجتماعي بالعينة باستخدام الإستبيان، وتمثلت الدراسة من خلال عينة من (٥٠٠) عاملا وموظفا وإداريا بمصانع القطاع العام والقطاع الخاص بقطاع الغزل والنسيج بمدينة المحلة الكبرى . ونتج عن هذه الدراسة أن هناك إرتباط دال إحصائيا بين خصائص بيئة العمل الفيزيكية ورضا العاملين عن العمل وخصائص بيئة العمل الإجتماعية ورضا العاملين عن العمل إرتباطا طرديا قوي .

- دراسة مروه سامي السعيد(٢٠١٣): متغيرات البيئة الاجتماعية والفيزيكية المرتبطة بثقافة الانتماء (دراسة ميدانية لبدو شمال سيناء )، وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر المتغيرات الفيزيكية والاجتماعية المرتبطة بثقافة الانتماء في مجتمع محافظة شمال سيناء والكشف عن أثر البيئة الاجتماعية والفيزيكية بمستوى ثقافة الانتماء والتعرف على المشكلات البيئية والاجتماعية المؤثرة على ثقافة البدو في المجتمع السيناوي . وإعتدت هذه الدراسة على الدراسات الوصفية وكان مجتمع شمال سيناء بكامل المجال الجغرافي العام والرحب للبحث أو مجتمع البحث ونظرا لمحدودية الإمكانيات المتاحة للباحثة فقد كان من الصعب أن تغطي الدراسة مجتمع شمال سيناء بالكامل وهو الأمر الذي جعل تطبيق الدراسة يتم على منطقة محافظة شمال سيناء التي تشكل المجال الجغرافي المباشر والمحدد بالبحث حيث تحدد في إختيار حوالي ٥٠ منطقة لإجراء الدراسة الميدانية طبقا لشروط تكفل تمثيل مجتمع شمال سيناء (مجتمع البحث) تمثيلا هذه المناطق في خصائصها البنائية . وتم تطبيق الدراسة خلال الفترة من ٥ يناير ٢٠١١ وحتى ١ يونيو ٢٠١٣ هذا وقد استغرقت الدراسة أكثر من سنتين منذ تاريخ المناقشة لخطة الدراسة حتى الموافقة على المناقشة . وتم التوصل لعدة نتائج ومنها أن انتماء البدو يتألق في المقام الأول لقبيلته التي ينتمي إليها فهو كمواطن تعني له القبيلة الوطن بحدودها الإقليمية والتي يحرص البدوي على التمسك بقوانينها وأعرافها والعمل على عدم تجاوز تلك المحددات العرفية التي سنها القانون القبلي القديم وتبين تأثير العوامل الاجتماعية المختلفة على عملية الانتماء يرجع إلى تماسك الفرد بالأسرة وإدراكه لما يعانيه الولدان في سبيل توفير حياة أمنة مما يجعله يدافع عنها ويتمسك بها وأن هناك ارتباط موجب بين أساليب التنشئة

الاجتماعية والإحساس بالانتماء للأسرة وتبين أيضا أنه لا توجد علاقة بين العمر الزمني وبين مستوى الانتماء للمجتمع وأن الانتماء للمجتمع لا يرتبط بمستوى الدخل وانتماء الإناث للمجتمع المحلي أكثر من الذكور وذلك لحرصهم على الاستقرار وأن الشعور بالانتماء يقضي على الشعور بالإحباط .

- **دراسة هاله محمد عبده محمد (٢٠١٣): المشكلات البيئية والمرضية وانعكاساتها على جودة أداء العاملين،** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المشكلات البيئية والمرضية المرتبطة بمصنع الفوسفات وانعكاساتها على جودة أداء العاملين بالمصنع، من خلال انتشار الأمراض التي تؤثر على أداء العمل للعاملين .وتسعى الدراسة إلى رصد مصادر التلوث البيئي وأهم الأمراض الناتجة عنه والتي تعمل على إعاقة أداء العاملين بمصنع الفوسفات وأجريت هذه الدراسة على عدد (٩٩) مفردة كما استعانت الدراسة بالمنهج الكيفي فقد تم تصميم دليل المقابلة طبق على بعض العاملين على عدد (٥٠) عامل بالمصنع بمجتمع الدراسة بمصنع الفوسفات واعتمدت هذه الدراسة على الدراسات المسحية الوصفية والمنهج المستخدم هو المنهج الكمي والكيفي مما نتج عن ذلك للتوصل إلى أن انتشار التلوث البيئي في مجتمع الدراسة متمثل في عمليات الشحن الخاطئة التي نتج عنها الغبار والأثرية فضلا عن عوادم السيارات التي تتواجد أمام المصنع بكميات كثيرة لتقوم بتعبئة الفوسفات، وإصابة العاملين ببعض الأمراض البيئية التي تؤدي إلى عدد من الأمراض : مرض الصدر - الربو الشعبي -التحجر الرئوي - أمراض العين -حساسية الجلد - مرض الدرن وأوصت الدراسة - تفعيل قانون البيئة رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ والمعدل برقم ٩ لسنة ٢٠٠٩ وسرعة في القضايا البيئية ،نشر الوعي البيئي بين العاملين والعمل على التوعية البيئية لديهم من خلال دورات تدريبية يقدمها المصنع لهم، النظر في القضايا البيئية بصورة مستعجلة كما يجب توقيع العقوبات والتشديد على توقيع الغرامات على المخالفين .

### ثانيا : الدراسات الأجنبية ومنها:

- دراسة خديجة بن طبه ونادية باسم(٢٠١٢): الظروف الفيزيائية وأثرها على أداء العاملين، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى وجود تأثير للظروف الفيزيائية على أداء العمال بمصنع الأجر بتقوت وذلك حسب متغيرات عديدة منها متغير العمر والحالة الاجتماعية و الأقدمية

وكانت الإجراءات المنهجية متركزة على المنهج الوصفي وهو المناسب لتحقيق هذه الأهداف وتم عمل أداة للاستبيان لغرض تحديد مجالات القياس وفقراته وتم بذلك التوصل إلى عدة نتائج أنه لا يوجد تأثير للظروف الفيزيائية على أداء عمال مصنع الأجر بتقوت وأيضا لا يوجد اختلاف في تأثير الظروف الفيزيائية على أداء العاملين تبعا لعامل السن وعامل الخبرة ولكن يوجد اختلاف في تأثير الظروف الفيزيائية تبعا لعامل الحالة الاجتماعية.

- دراسة كحلوش كهينة(٢٠١٥): ظروف العمل الفيزيائية وأثرها على صحة العامل، وهدفت الدراسة إلى التعرف على ظروف العمل الفيزيائية المتمثلة في المحيط الحراري، والضوضاء، والإضاءة والاهتزازات وأثرها على صحة العامل وقد اعتمدت هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي مستعينة بالطريقة الإحصائية التحليلية باستعمال النسب المئوية وإختبار (كا٢) وقد أجريت الدراسة على (١٢٠) عامل من وحدة الإنتاج ( ورشة الخشب، ورشة الألواح وورشة معالجة المساحات (الطلاء )،بالمؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث تابوكرت .

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج حيث تحققت الفرضية الأولى بأن المحيط الحراري في وحدة الإنتاج (ورشة الخشب، ورشة معالجة المساحات (الطلاء) بالمؤسسة الوطنية أثار سلبية على صحة العاملين . وتحققت الفرضية الثانية بأن الضوضاء السائدة بالمؤسسة أثار سلبية على صحة العاملين . ولم تتحقق الفرضية الثالثة بأن الإضاءة السائدة في المؤسسة لها أثار سلبية على صحة العاملين وتحققت الفرضية الرابعة بأن الاهتزازات السائدة في وحدة الإنتاج بالمؤسسة لها أثار سلبية على صحة العاملين .

## الإطار النظري للدراسة

استعانت الباحثة في هذه الدراسة بالنظريات الآتية:

١- **نظرية النسق الأيكولوجي:** يعتبر "النسق الأيكولوجي" مفهومًا جديدًا لتحليل علاقة الإنسان بالبيئة، فيعد «النسق الأيكولوجي» من المفاهيم البيولوجية التي استعارتها الإيكولوجيا البشرية عند تطوير إطارها التصوري المبكر ومؤداه أن كل المجتمعات الطبيعية للكائنات الحية التي تعيش وتتفاعل مع بعضها البعض ترتبط ارتباطاً وثيقاً ببيئاتها، ومن ثم يبدو من الملائم تصور طرفي العلاقة بين العلاقة بين (الكائنات الحية وبيئاتها المختلفة) كما لو كانا يشكلان كلا واحداً ومركباً وهو ما يشير إلى مفهوم النسق الأيكولوجي.

**القواعد العامة للنسق الأيكولوجي:** وهناك مجموعة من القواعد التي تحكم النسق الأيكولوجي أهمها:

أ- قاعدة التوازن الحياتي: تم إبراز قاعدة التوازن الحياتي من خلال دراسة العلوم العضوية التي تقوم على فكرة البناء والوظيفة الحيوية، وعلى سبيل المثال التوازنات المتصلة بتثبيت درجة حرارة الجسم وعمليات الهضم والامتصاص. حيث يشير التوازن على المستويين الفيزيقي والحيوي، إلا أن التحولات التي تسبب الخلل بين مكونات النسق تقابلها تغيرات مضادة تعيد الحال كما كان عليه من قبل. وقد لاقى هذا الفكر اعتراضاً ونقداً من بعض علماء الإيكولوجيا وبرروا ذلك بأنه في حالة الزلازل والبراكين تحدث كارثة تحول دون العودة إلى حالة الاستقرار كما كانت عليه أحياناً.

ب- قاعدة ديناميكية النسق: تعني هذه القاعدة أن النسق الأيكولوجي في حالة تغير وحركة مستمرة سواء من داخل الأنساق الفرعية داخل النسق الأيكولوجي أو من خارج النسق الأيكولوجي.

ج- قاعدة البناء والوظيفة: تعتمد تلك القاعدة على مبدأ الأدوار الوظيفية، فالنسق الأيكولوجي له وظيفتان أساسيتان هما: الوظيفة الداخلية وتتمثل في الحفاظ على العلاقات المتوازنة بين الأجزاء المكونة للنسق، والوظيفة الخارجية وتتمثل في التفاعل بين البيئة وأداء الوظيفة المطلوبة من النسق الأيكولوجي.

د - تبعية واستقلالية النسق الإيكولوجي: ترى مجموعة من العلماء أن النسق الإيكولوجي هو جزء من النسق الاجتماعي باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر البناء الاجتماعي نظراً للتأثيرات والتفاعلات المتبادلة بينهم. بينما يرى آخرون أن النسق الإيكولوجي نسق منفصل عن البناء الاجتماعي، حيث يركز النسق الإيكولوجي على العلاقة بين الإنسان والبيئة، وذلك عكس نسق البناء الاجتماعي الذي يعتمد على دراسة العلاقات الاجتماعية بين الجماعات المختلفة (حاتم عبد المنعم، ٢٠٠٤).

٢- **نظرية البنائية الوظيفية:** تعتبر البنائية الوظيفية إحدى النظريات الاجتماعية الكبرى التي ظهرت في القرن العشرين، وقد ناهضت البنائية الوظيفية الأفكار والنظريات التي تسعى إلى تقويض النظام الرأسمالي، وتسعى البنائية الوظيفية إلى تأكيد الواقع العلمي وتقف موقفاً مناهضاً من التأمّلات النظرية الميتافيزيقية التي كانت سائدة إبان الفكر الوضعي في بداية القرن التاسع عشر، حيث كانت الوظيفية حركة تسعى إلى تأييد العلم والمنطق التجريبي، وإذا كانت الوظيفية تعود في أساسها إلى الوضعية التي ظهرت في المجتمع الأوروبي بشكل عام والفرنسي بشكل خاص، فإنها أيضاً ترتبط في نشأتها الأولى بالنظرية التي كانت ترى أن الإنسان يشبه المجتمع في مكوناته وأنه يتصف بالنمو وأن هناك نشاطاً في كل مكون من مكونات الجسم يرتبط ويتجانس مع بعضه البعض حتى يحدث التكامل في أداء الوظيفة (شحاته صيام، ٢٠٠٨).

٣- **نظرية الضغط الاجتماعي أو الضغط البيئي:** استخدم هذا المصطلح في البداية في العلوم البيولوجية، ثم استخدمه علماء الاجتماع وعلم النفس خاصة في مجال الصحة المرض، أو في مجال فهم دور العوامل الاجتماعية والثقافية والسيكولوجية في حدوث المرض، ويعرف البرشت "الضغوط الاجتماعية" بأنها الحالة التي تتجاوز فيها احتياجات الفرد المهمة حدود قدراته وإمكانياته وإمكانياته لا تسمح بتلبية هذه الاحتياجات المهمة يمثل هذا الموقف ضغط اجتماعي على الشخص.



**مصادر الضغوط:** تتعدد مصادر الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في الحياة، ولكن يلاحظ أن علماء الاجتماع أنفسهم قسموا هذه الضغوط إلى قسمين، القسم الأول: ويشمل ضغوط البيئة الاجتماعية سواء تلك التي تنشأ من المهنة أو العلاقات الاجتماعية والتغير الثقافي بوجه عام بجانب الضغوط النفسية، القسم الثاني: ويشمل ضغوط البيئة الفيزيائية سواء الناتجة عن المناخ أو الكوارث الطبيعية مثل الفيضانات والزلازل والبراكين وخلافه.

ويرى الباحث أن هذا التقسيم في حد ذاته قد يبدو متناقضاً مع اسم النظرية "الضغوط الاجتماعية" لأنه بهذا التقسيم أصبح الاسم الأنسب هو الضغوط البيئية... لأن مصطلح الضغوط البيئية أشمل ويضم كل من البيئة الاجتماعية والفيزيائية معاً، وهذا في حد ذاته يكاد يتفق لحد كبير مع نظرية الضغوط البيئية الذي يميل بعض علماء النفس لتسميتها بالانعصاب البيئي، وهذا يعني أن أصل النظرية مشتق من العلوم البيولوجية ولذا أخذ عنهم علماء الاجتماع وطورها لتصبح الضغوط الاجتماعية وعلماء النفس طوروها لتصبح الانعصاب البيئي، ولكن الباحث يفضل مصطلح الضغوط البيئية لأنه يجمع وجهات نظر علماء كل من البيولوجي والاجتماع وعلم النفس. (حاتم عبدالمنعم، ٢٠٠٤).

### الإجراءات المنهجية للدراسة

- ١- نوع الدراسة: الدراسة وصفية تحليلية عند تناولنا للجانب النظري للموضوع في حين يتم استعمال أسلوب دراسة الحالة في الدراسة الميدانية لشركة مصر للطيران للشحن الجوي محل الدراسة بمطار القاهرة الدولي معتمدين في ذلك على تقنية الاستمارة لجمع المعطيات من أجل تحليلها إحصائياً لغرض الوصول إلى الإجابة على التساؤلات.
- ٢- منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الذي يهدف إلى فهم وتقويم ظاهرة اجتماعية معينة والتعبير عنها بصورة كمية أو رقمية وذلك بعد جمع المعلومات وإجراء المقارنات لتحديد طبيعة العلاقات بين المتغيرات المشمولة في الدراسة وقوة واتجاهات هذه العلاقات وأخيراً استخلاص النتائج.

٣- أدوات الدراسة: جمعت بيانات الدراسة الميدانية باستخدام استبانة قامت الباحثة بإعداد مسودتها بعد مراجعة عدد من النماذج التي تم استخدامها في دراسات سابقة وفي ضوء الأطر النظرية التي تناولت الموضوع. وقد صممت الإستبانة بحيث توفر بيانات تفصيلية عن العوامل الاجتماعية والفيزيائية التي تؤثر على جودة أداء العاملين مع مراعاة خصوصية مكان الدراسة وهو شركة مصر للطيران.

وقد تضمنت الإستبانة ٤١ سؤالاً موزعة على النحو التالي:

٨ أسئلة عن البيانات الشخصية مثل السن والنوع ومحل الإقامة والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والدرجة الوظيفية والمسمى الوظيفي والموقع الوظيفي، ١٢ سؤالاً لحساب مقياس للمتغيرات البيئية والاجتماعية، ٩ أسئلة لحساب مقياس تقييم جودة الأداء، و ١٢ سؤالاً لحساب مقياس المتغيرات الفيزيائية والبيئية وقد روعيت القواعد التالية عند إعداد الإستبانة.

- وضوح الأسئلة ومراعاة تسلسلها المنطقي.
- أن تكون وثيقة الصلة بالموضوع بوضوح البحث.
- أن تكون إجابتها محددة ولا تحمل أكثر من معنى.
- أن تكون مناسبة للمستوى الثقافي والاجتماعي للأفراد.

وقد تم استعراض أسئلة الإستبانة ومناقشتها مع المشرفين وإدخال التعديلات عليها بناء على ملاحظتهم وتعليقاتهم والتي كان لها أكبر الأثر في مستوى جودتها. وبعد ذلك تم توزيعها على (٤) محكمين من ذوي الخبرة والكفاءة في مجال تصميم الاستبيانات والدراسات الميدانية وتنفيذها واستطلاع آرائهم والتعرف على ملاحظاتهم ومقترحاتهم والتي تم إدخالها وإعداد مسودة ثانية من الإستبانة.

وقد استخدمت هذه المسودة في إجراء تجربة قبلية ميدانية على ٢٠ مبحوثاً في شركة مصر للطيران وذلك للتعرف على آراء ومقترحات المبحوثين ومدى فهمهم للأسئلة ومدى تقبلهم لها. بعد ذلك تمت مراجعة استبيانات التجربة وتقييم نتائجها وإجراء التعديلات اللازمة.

٤- **اختباري الثبات والصدق:** يلزم إجراء اختباري الصدق والثبات لقياس مدى صلاحية الاستبانة في توفير البيانات المطلوبة والتعرف عن مدى اتساقها داخليا وثباتها عند استيفائها من نفس المجموعة في مرتين مختلفتين متباعدتين، وقد نفذ اختبار الثبات بإعادة استيفاء الاستبانة مرة ثانية من المجموعة التي شملتها التجربة القبلية بعد أسبوعين وكانت نتيجة مقارنة إجابات التجربة مع إجابات الإعادة أن هناك تطابق في إجابات ٣٩ سؤالا من إجمالي ٤١ سؤالا وذلك بنسبة تقدر بحوالي ٩٥% وهذه النتيجة تؤكد ارتفاع معدل ثبات الإجابات.

أما بالنسبة لدرجة مستوى الصدق والذي يحدد مدى صلاحية وقدرة الاستبانة على توفير المعلومات المطلوبة، فقد تبين أن ملاحظات السادة المحكمين كانت محدودة للغاية مما يشير إلى جودة وشمول وصلاحية الاستبانة. علاوة على ذلك وقد تم حساب معاملات الارتباط بين المقاييس الثلاثة المجمع ومفرداتها فجاءت معاملات الارتباط كلها معنوية عند مستوى اقل من (٠,٠٥) مما يشير إلى ارتفاع درجة الاتساق الداخلي بين المتغيرات والمقاييس الثلاث التي تم استخدامها.

٥- **المجال البشري:** تكونت عينة الدراسة من (٨٠) مفردة من الذكور بعدد (٢٠) مفردة من كل وظيفة (ضابط بضائع، فني بضائع، منظم تحميل، سائق).

٦- **المجال المكاني:** شركة مصر للطيران للشحن الجوي.

٧- **المجال الزمني:** خلال عام ٢٠١٦.

٨- **شروط العينة:** قد أخذت الباحثة عينة (عشوائية) من العاملين بشركة مصر للطيران للشحن الجوي بعدد (٢٠) مفردة من كل وظيفة من (ضابط بضائع، فني بضائع، منظم تحميل، سائق).

٩- **ويتكون المقياس من بعدين هما:**

أ- البعد الأول: المتغيرات الاجتماعية والفيزيقية

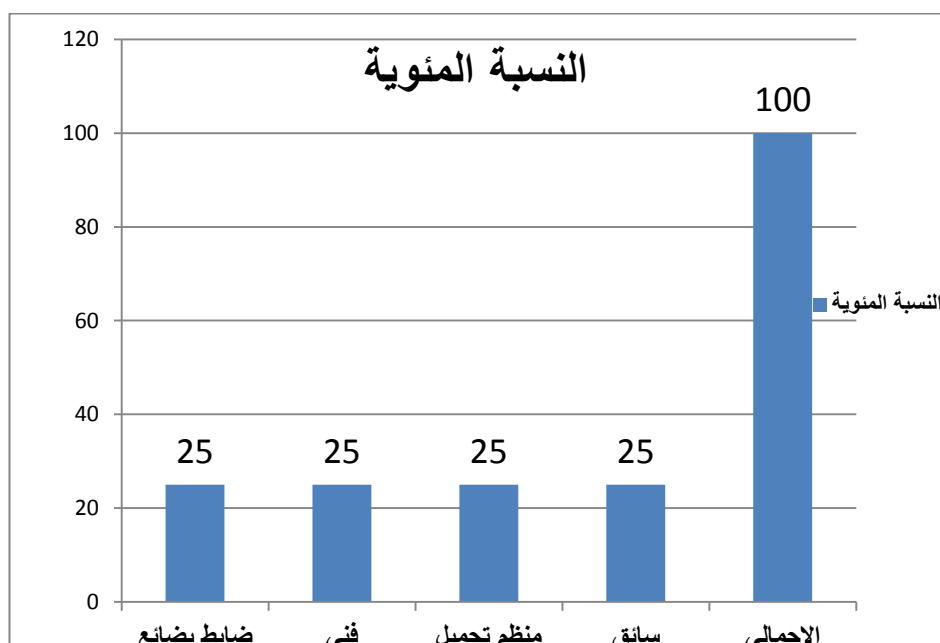
ب- البعد الثاني: جودة الأداء

### عرض تحليلي للبيانات الإحصائية

١- الخصائص العامة لأفراد العينة: أوضحت بيانات الجدول رقم (١) والشكل (١) أن عينة الدراسة تضمنت ٨٠ فردا ربعهم من ضباط البضائع والربع الثاني فنيين والربع الثالث منظم تحميل بينما كان الربع الأخير من السائقين.

جدول (١): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
ضابط بضائع	٢٠	٢٥
فني	٢٠	٢٥
منظم تحميل	٢٠	٢٥
سائق	٢٠	٢٥
الإجمالي	٨٠	١٠٠

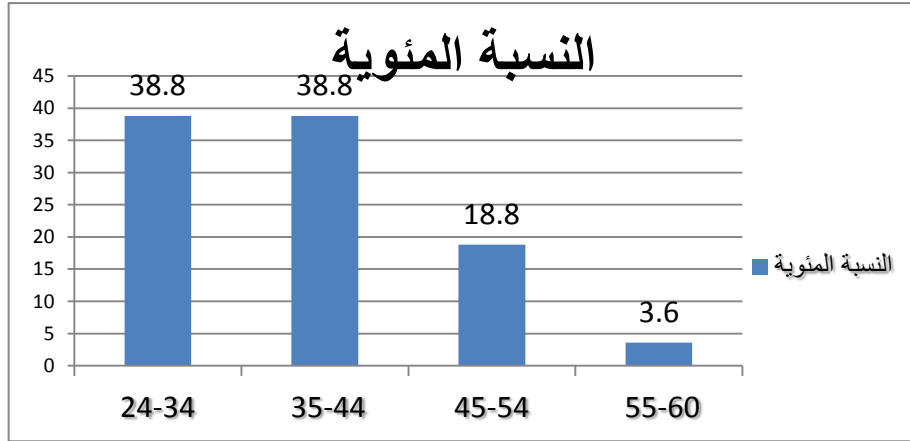


شكل (١): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

أما بالنسبة للتوزيع العمري فقد كان حوالي ٣٩% دون سن الخامسة والثلاثين وحوالي ٣٩% تراوحت أعمارهم بين سن ٣٥ و٤٤ سنة أما بقية العاملين المبحوثين فقد تراوحت أعمارهم بين الخامسة والأربعين والستين كما يوضحه جدول (٢) والشكل (٢).

جدول(٢): توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
من ٢٤-٣٤	٣١	٣٨,٨
من ٣٥-٤٤	٣١	٣٨,٨
من ٤٥-٥٤	١٥	١٨,٨
من ٥٥-٦٠	٣	٣,٦
الإجمالي	٨٠	١٠٠,٠

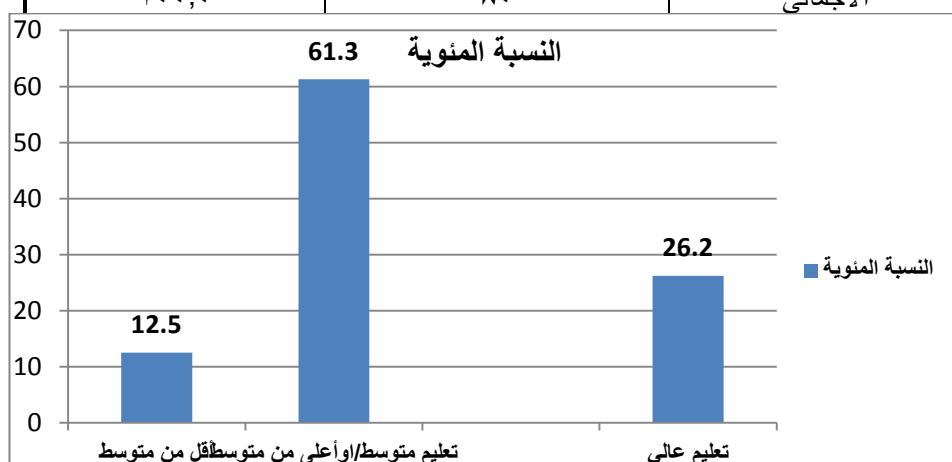


شكل(٢): توزيع أفراد العينة حسب العمر

وكان غالبية أفراد العينة من الذكور حيث لم تتضمن العينة سوى سيدتين فقط. ويوضح جدول ٣ أن حوالي ٦٨% متزوجين مقابل ٢٢% عزاب و٨ حالات فقط بين مطلق أو أرمل.

جدول (٣): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
٢١,٣	١٧	أعزب
٦٧,٥	٥٤	متزوج
١١,٢	٩	مطلق وأرمل
١٠٠,٠	٨٠	الاجمالي



شكل (٣): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

وحول المستوى التعليمي فيشير جدول (٤) إلى ان حوالي ١٣% من ذوي التعليم دون

المتوسط وحوالي ٦١% حاصلين على مؤهلات عليا. شكل (٤)

جدول (٤): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليم

النسبة المئوية	العدد	مستوى التعليم
١٢,٥	١٠	أقل من متوسط
٦١,٣	٤٩	تعليم متوسط/أعلى من متوسط
٢٦,٢	٢١	تعليم عالي
١٠٠,٠	٨٠	الاجمالي

أما عن حالتهم الوظيفية فقد تبين أنه بالنسبة للدرجة الوظيفية فإن النسبة الأكبر والتي تبلغ حوالي ٤٩% كانت من شاغلي الدرجة الثالثة يليها الدرجات الأدنى (الرابعة والخامسة والسادسة) بنسبة حوالي ٢٤% وحوالي ١٨% من شاغلي الدرجة الأعلى (كبير وأولى وثانية) كما في الجدول (٥).

جدول (٥): توزيع أفراد العينة حسب الدرجة الوظيفية

الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية
كبير / الأولى	٩	١١,٢
الثانية	١٣	١٦,٣
الثالثة	٣٩	٤٨,٧
الرابعة / الخامسة	١٩	٢٣,٨
الإجمالي	٨٠	١٠٠,٠

وبخصوص الموقع الوظيفي تبين أن حوالي ٨٤% يشغلون وظيفة من غير وظائف الإدارة العليا مقابل ١٤% في وظيفة رئيس قسم وحوالي ٢٠% في وظيفة مدير إدارة (جدول ٦).

جدول (٦): توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة

نوع الوظيفة	العدد	النسبة المئوية
موظف	٦٧	٨٣,٨
رئيس قسم	١١	١٣,٨
مدير إدارة	٢	٢,٤
الإجمالي	٨٠	١٠٠,٠

٢- متغيرات البيئة الاجتماعية: تضمنت هذه المتغيرات ١٢ عبارة، بلغت نسب الموافقة التامة عليها أقصاها لعبارة "إبراز المهارة أثناء العمل" حيث بلغت حوالي ٧٤% يليها في الترتيب "حسب سماع عبارات الشكر والتقدير من رئيس العمل" يليها عبارة "أقوم بانجاز الأعمال الموكلة بدون تأخير" بنسبة ٦٥% ثم "الرضا عن الخدمات الصحية المقدمة للعاملين" بنسبة ٥٥% ثم "مناسبة الخدمات التي تقدمها رابطة العاملين للشخص" بنسبة ٥٤%.

أما العبارات الست الأخرى فقد تراوحت نسب الموافقة الصريحة عليها بين ٢٧% و ٤٨% كما في الجدول ٧.

جدول (٧): آراء عينة الدراسة في متغيرات البيئة الاجتماعية

م	العبارة	أوافق ٣ %	أوافق الى حد ما ٢ %	غير موافق ١ %	غير مطابق %
٩	هناك دعم نفسي من الإدارة له تأثير على جودة أدائك	٤٨,٣	٣٨,٨	١٢,٥	
١٠	الخدمات التي تقدمها رابطة العاملين مناسبة لك	٥٣,٨	٣٣,٨	١٢,٥	
١١	هناك رضاء عن الخدمات الصحية المقدمة للعاملين	٥٥	٣٥	٦,٣	٣,٨
١٢	هناك رضاء عن الخدمات النقابية المقدمة من نقابة العاملين	٣٣,٨	٥٦,٣	٧,٥	٢,٥
١٣	تكليفك بالعديد من المهام يقلل من أدائك في العمل	٣٥,١	٣١,٣	٣١,٣	٢,٥
١٤	تقوم بإنجاز الأعمال الموكلة لك دون تأخير	٦٥	٣٢,٥		٢,٥
١٥	تبرز مهارتك أثناء العمل	٧٣,٨	١٨,٨	٣,٨	٣,٨
١٦	تحب ان تسمع من رئيسك عبارات الشكر والتقدير	٧١,٣	١٣,٨	١٣,٨	١,٣
١٧	المشاكل الأسرية تؤثر على أدائك في العمل	٣٠	٢٠	٤٥	٥
١٨	طبيعة العمل تؤثر على حياتك الأسرية (سفر/ العمل بالنوبات)	٢٧	٢٠	٤٣,٨	٢,٥
١٩	عدد ساعات العمل يؤثر على أدائك في العمل	٤٢	٣٣,٨	١٣,٨	
٢٠	الزي الرسمي مناسب لطبيعة العمل	٦٣,٨	٢٠	١٥	١,٣

وقد بلغ المتوسط العام لمقياس المتغيرات الاجتماعية حوالي ٢٧ نقطة من إجمالي ٣٦ نقطة بنسبة تقدر بحوالي ٧٥%.

### ٣- متغيرات جودة الأداء: يعرض جدول (٨) إجابات المبحوثين عن العبارات التسع التي

وردت في القائمة حيث عبارات تصدرت نسبة الموافقة الصريحة عليها عبارة "يجب الاحتفاظ بعلاقات جيدة مع زملاء العمل" بنسبة تقدر بحوالي ٩٦% عبارة " يجب الاحتفاظ بعلاقة جيدة مع رؤساء العمل" بنسبة ٩٠% ثم عبارات "وجوب الحضور في مواعيد العمل الرسمية بانتظام" و"اجتياز الدورات التدريبية بنجاح" و "حسن التصرف عند



التعرض لمواقف صعبة في العمل" بنسب متساوية قدرها ٨٧,٥% ثم "فهم ما يطلبه المدير من أول مرة" بنسبة ٨٠% ثم "الشعور بتقييم وتقدير لمسئوليتك في العمل" بنسبة ٦٨,٨%. وتبلغ نسبة الموافقة الصريحة أديها لعبارة "الشعور بتأدية العمل بجودة عالية" بنسبة ٥٢,٥% وهي نسب مرتفعة بصفة عامة. مما يعكس الإجماع عليها من قبل العاملين حيث بلغ متوسط المقياس حوالي ٢٥,١ نقطة من إجمالي ٢٧ نقطة.

ولتحديد مدى جودة أداء العاملين بصورة أخرى فقد تم تقسيم العاملين إلى مجموعتين حسب درجة الموافقة (قيمة مقياس الجودة) المجموعة الأولى تضم من بلغ مقياس الجودة الخاص بهم أقل من ٢٤ نقطة أي بنسبة أقل ٨٩% باعتبارهم أقل جودة وبقية العاملين والتي يبلغ المقياس الخاص بهم ٢٤ نقطة فأكثر. وأظهرت البيانات أن المجموعة الأولى بلغ حجمها ٢٠% من العاملين وهذا يؤكد أيضا ارتفاع مستوى جودة أداء العاملين إذ أن حوالي ٨٠% يصلون إلى درجة الامتياز في أدائهم الوظيفي ونظرا لارتفاع مستوى جودة أداء العاملين فلم تظهر الاختبارات الإحصائية وجود أي اختلافات بين العاملين إلا في حالة المستوى الوظيفي فقط حيث تلاحظ وجود فروق ذات دلالة معنوية (كأقل من ٥%). وذلك لارتباط ذلك بمدى المسؤولية الإدارية والوظيفية.

#### جدول (٨): آراء عينة الدراسة في متغيرات جودة الأداء

م	العبارة	أوافق ٣ %	أوافق إلى حد %	غير موافق ١ %	غير مطابق %
٢١	تشعر بتقييم وتقدير لمسئوليتك في العمل	٦٨,٨	٢٢,٥	٧,٥	١,٣
٢٢	يجب أن تتصرف تصرفا حسنا عندما تتعرض لمواقف صعبة في العمل	٨٧,٥	١٢,٥		
٢٣	تشعر بأنك تؤدي عملك بجودة أداء عالية	٥٢,٥	٤٥	٢,٥	
٢٤	يجب أن توفر الشركة لك التدريب الجيد والمناسب لوظيفتك	٨٦,٣	١٣,٨		
٢٥	يجب أن تجتاز جميع الدورات التدريبية التي توفرها الشركة بنجاح	٨٧,٥	١١,٣	١,٣	
٢٦	يجب أن تتفهم من أول مرة ما يطلبه منك المدير أو الرئيس المباشر	٨٠	١٥	٣,٨	١,٣
٢٧	يجب أن تحتفظ بعلاقة جيدة مع رؤسائك في العمل	٩٠	١٠		
٢٨	يجب أن تحتفظ بعلاقة جيدة مع زملائك في العمل	٩٦,٣	٣,٨		
٢٩	يجب الحضور في مواعيد العمل الرسمية بانتظام	٨٧,٥	١٢,٥		

#### ٤- مقياس المتغيرات الفيزيائية: تضمنت هذه القائمة ١٢ سؤالاً، بلغت نسب الإجابة

عليها بنعم أقصاها بالنسبة لتأثير استخدامه معدات بها عيوب على جودة أداء العمل والتي قدرت بحوالي ٩٦%، تلاها السؤال الخاص باستخدام معدات بها عيوب نظراً لندرة المعدات بنسبة ٩٥% ثم تلاها كفاءة الإضاءة بنسبة ٨٦,٣%. وكانت النسبة الأقل هي بشأن تكرار استخدام المعدات المعيبة.

وبصورة إجمالية فإن إجمالي النقاط للمقياس المجمع هي ٢٤ بواقع نقطتين للإجابة بنعم على كل سؤال وصفر في حالة الإجابة بلا وبالتالي فإن قيمة مقياس العوامل الفيزيائية تتراوح بين صفر في حالة الإجابة بلا على جميع الأسئلة و ٢٤ في حالة الإجابة بنعم على جميع الأسئلة كما سبق توضيح ذلك. وقد بلغت القيمة المتوسطة لهذا المقياس حوالي ١٦ نقطة أي بنسبة تقدر بحوالي ٦٧% وحول كيفية تأثير العوامل الفيزيائية على جودة الأداء للعاملين في مصر للطيران أوضحت إجابات العاملين وبنسب قليلة جداً أن هناك تأثيرات سلبية مثل عدم التركيز حوالي (٤%)، الشعور بالضيق (١,٣%) وإمكانية التعرض للحوادث (١,٣%) وتشتيت الانتباه (٢,٥%).

وهذه النسب المتدنية ترجع أساساً إلى طبيعة العمل في مصر للطيران وهي من الجهات المميزة والتي يحصل فيها العامل على حوافز إيجابية كثيرة نتيجة ارتفاع الكفاءة وزيادة جودة الأداء في العمل مما يساعد على خلق بيئة تنافسية تدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد والسعي دائماً نحو تطوير الأداء واحترام قوانين وقواعد العمل. وهذا ما عكسته بشكل واضح نتائج الدراسة الميدانية حول تأثير العوامل الفيزيائية. كما هو مبين في الجدول (٩) والشكل (٤).

جدول (٩): توزيع أفراد العينة حسب رأيهم حول متغيرات البيئة الفيزيائية

العدد	لا	نعم	المتغير
٨٠	١٣,٧	٨٦,٣	- الإضاءة كافية
٨٠	١٧,٥	٨٢,٥	- الإضاءة مؤثرة على جودة العمل
٨٠	٢٠,٠	٨٠,٠	- التهوية جيدة في مكان العمل
٨٠	٣١,٢	٦٨,٨	- التهوية تؤثر على جودة العمل
٨٠	٣٢,٩	٦٧,١	- يوجد ضوءاء في مكان العمل
٨٠	٢٨,٧	٧١,٣	- وجود الضوءاء يؤثر على جودة العمل
٨٠	٧١,٤	٢٨,٦	- الشعور بالحرارة الشديدة
٨٠	٧٠,٠	٣٠,٠	- الحرارة الزائدة تؤثر على جودة العمل
٨٠	١٥	٨٥	- توفر الشركة وسائل مواصلات مناسبة
٨٠	٥,٠	٩٥,٠	- ندرة المعدات تؤدي إلى استخدام معدات معيبة
٨٠	٧٠,٣٨	٦١,٣	- يتكرر استخدام المعدات المعيبة
٨٠	٣,٧	٩٦,٣	- استخدام المعدات المعيبة يؤثر على جودة العمل

٦-الاختبارات الإحصائية: يتناول هذا القسم عرضاً لنتائج مقياس كاً لاختبار مدى وضوح قوة العلاقة بين العوامل المختلفة المؤثرة على جودة أداء العاملين حسب خصائصهم المختلفة.

أ- التوصيف الوظيفي: أوضحت التحليل الإحصائية أن هناك علاقة بين العوامل الفيزيائية المؤثرة في أداء العاملين وبين التوصيف الوظيفي لهؤلاء العاملين وذلك على النحو التالي:

- توجد فروق إحصائية معنوية بين فئات التوصيف الوظيفي وبين العوامل الفيزيائية المؤثرة على أداء العاملين وبمستويات دلالة مختلفة من عامل لآخر حيث يصل مستوى هذه الدلالة (٢%) بالنسبة لتأثير الإضاءة (٩ في الألف) لتأثير التهوية (١ في الألف) لتأثير كل من الضوءاء والحرارة ٩% لتأثير استخدام معدات معيبة.

ب- العمر: تظهر الاختبارات الإحصائية عدم وجود فروق معنوية بين العمر والعوامل الفيزيائية حيث تراوحت مستويات الدلالة بين ٦% و ٩% وهذا متوقع حيث أن الجميع في سن العمل والذي يتراوح بين ٢٤ و ٦٠ سنة.

ج- الحالة الاجتماعية: وقد تلاحظ عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية والمتغيرات الفيزيائية.

**د- مستوى التعليم:** تفاوت مستوى الدلالة الإحصائية للعلاقة بين مستوى التعليم والعوامل الفيزيكية المؤثرة على الأداء حيث تلاحظ وجود دلالة إحصائية معنوية بالنسبة لتأثير الضوضاء والحرارة (٢ في الألف) لكل منهما ولا توجد أي دلالة إحصائية معنوية بالنسبة لباقي العوامل.

#### من العرض السابق للبيانات الإحصائية وتحليلاتها يتبين أن:

- شركة مصر للطيران تولي اهتماما كبيرا بالمتغيرات الاجتماعية والفيزيكية المرتبطة بجودة أداء العاملين بها وهذا يجيب على التساؤل الأول للدراسة والخاص بمدى اهتمام المؤسسة بهذه المتغيرات. وبالتالي يؤكد صحة الغرض القائل بأن هناك اهتماما من شركة مصر للطيران بالمتغيرات الاجتماعية والفيزيكية المؤثرة على جودة أداء العاملين بها غير أن هناك تفاوتاً واضحاً في مدى ودرجة هذا الاهتمام. حسب خصائص العاملين من حيث العمر والنوع والتوصيف الوظيفي والمستوى التعليمي.
- أظهرت الاختبارات الإحصائية عدم وجود فروق معنوية بين العمر والعوامل الفيزيكية وهذا متوقع حيث أن الجميع في سن العمل والذي يتراوح بين ٢٤ و ٦٠ سنة.
- تبين من الدراسة عدم وجود أي علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية والمتغيرات الفيزيكية.
- تبين من خلال التحليل الإحصائي تأثير سلبي للعوامل الفيزيكية بنسب قليلة على جودة الأداء للعاملين في مصر للطيران مثل عدم التركيز حوالي (٤%)، الشعور بالضيق (٣،١%) وإمكانية التعرض للحوادث (٣،١%) وتشتت الانتباه (٥،٢%).
- كما أوضحت الدراسة تفاوت مستوى الدلالة الإحصائية للعلاقة بين مستوى التعليم والعوامل الفيزيكية المؤثرة على الأداء حيث تلاحظ وجود دلالة إحصائية معنوية بالنسبة لتأثير الضوضاء والحرارة (٢ في الألف) لكل منهما ولا توجد أي دلالة إحصائية معنوية بالنسبة لباقي العوامل.
- كما تبين أيضاً بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين التوصيف الوظيفي والعوامل الفيزيكية أما العمر والحالة الاجتماعية فلم يلاحظ وجود أي فروق.

- وأوضحت الدراسة إرتفاع مستوى جودة أداء العاملين فلم تظهر الاختبارات الإحصائية وجود أي اختلافات بين العاملين إلا في حالة المستوى الوظيفي فقط حيث تلاحظ وجود فروق ذات دلالة معنوية ( كا<sup>2</sup> أقل من ٥%). وذلك لارتباط ذلك بمدى المسئولية الإدارية والوظيفية.
- وأوضحت الدراسة الميدانية أن هناك علاقة بين المتغيرات الاجتماعية والفيزيكية وجودة أداء العاملين غير أن هذه العلاقة ليست بنفس الدرجة حيث كانت درجة العلاقة أقوى بالنسبة للمتغيرات الاجتماعية منها بالنسبة للمتغيرات الفيزيكية.
- أتضح أن الشركة محل التطبيق إنها من الجهات المميزة والتي يحصل فيها العامل على حوافز إيجابية كثيرة نتيجة ارتفاع الكفاءة وزيادة جودة الأداء في العمل مما يساعد على خلق بيئة تنافسية تدفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد والسعي دائما نحو تطوير الأداء واحترام قوانين وقواعد العمل.
- أشارت الدراسة إلى وجود آثار إيجابية للمتغيرات التي شملتها الدراسة اجتماعية أو فيزيكية على درجة جودة العاملين في الشركة وخاصة أن إجاباتهم حول التأثيرات السلبية كانت متدنية للغاية وغير معنوية التأثير.

### توصيات الدراسة

- ١- زيادة الدورات التدريبية التخصصية في مجال العمل لكل فرد عامل بالشركة حسب المسمى الوظيفي له والأعمال الموكلة اليه.
- ٢- ضرورة الإهتمام بتوفير المعدات المناسبة للإستخدام لتحقيق الأهداف المخطط لها بالكفاءة المطلوبة.
- ٣- توفير المتابعة والصيانة اللازمة للمعدات حتى لا يحدث عجز فيها يؤثر على كفاءة الأداء.
- ٤- تعزيز قدرات وكفاءة العاملين الخاصة بالطرق السليمة لاستخدام المعدات للحفاظ عليها من خلال ورشات العمل التدريبية.
- ٥- الصيانة الدورية لضمان كفاءة التشغيل واستغلال المعدات المتوفرة أفضل استخدام.

- ٦- تفعيل مشاركة العاملين في زيادة كفاءة التشغيل من خلال التقارير التطوعية.  
٧- استمرار إجراء الدراسات الخاصة بتحقيق جودة الأداء والاستفادة من النتائج التي تنتهي إليها.

## المراجع

- أحمد الجلال (١٩٩٨): البيئة المصرية وقضايا التنمية - عالم الكتب - القاهرة..  
أحمد عبد الرحمن النجدي. وآخرون (٢٠٠٢): الدراسات الاجتماعية ومواجهة قضايا البيئة - دار الكتب المصرية- القاهرة-.  
حاتم عبد المنعم (٢٠٠٤) الاتجاهات النظرية والمنهجية الحديثة في سبسيولوجيا البيئة، دار النصر للنشر والتوزيع، القاهرة ،.  
حاتم عبد المنعم أحمد (٢٠١٠) مقدمة في علم الاجتماع البيئي - القاهرة- دار النصر للتوزيع والنشر .  
حسن أحمد شحاته (١٩٩٨) التلوث البيئي فيروس العصر، طبعة أولى، دار النهضة العربية  
حسن أحمد شحاته (٢٠٠٤) البيئة والمشكلة السكانية - مكتبة الدار العربية للكتاب- القاهرة -  
س  
شادية فناوي (٢٠٠٠) سبسيولوجيا المشكلات الاجتماعية وأزمة علم الاجتماع، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.  
شحاتة صيام (٢٠٠٨) النظرية الاجتماعية من المرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة- مصر العربية للنشر والتوزيع- القاهرة.  
على السلمى (١٩٩٧) إدارة الموارد البشرية، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر، مكتبة الإدارة الجديده ،القاهره ،.  
علي محمد عبد الوهاب (٢٠٠٥) وآخرون، إدارة الموارد البشرية، القاهرة، الحريري للطباعة،.  
محمد عبد القادر الفقي (٢٠٠٣) البيئة مشاكلها وقضاياها وحمايتها من التلوث - مكتبة ابن سينا - القاهرة.  
Langton. S .& Jones. R. the Convergence of university public and community services and collaboration Governments. Working Discs paper. March 2008. florida.p.11.

<http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Impact-of-material-and-moral-incentives-to-improve-the-performance-of-employees.pdf>

<http://www.safety-eng.com/ventilation.htm>

[http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master\\_663.pdf](http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_663.pdf)

## **SOCIAL AND PHYSICAL VARIABLES THAT AFFECT THE QUALITY OF EMPLOYEES' PERFORMANCE CASE STUDY OF EGYPT AIR COMPANY**

[9]

**Awaad, M. I.<sup>(1)</sup>; Abd Elmoneam, A.<sup>(2)</sup>; Elsayed, Amira<sup>(3)</sup>  
and Tawakol, Nirmeen**

1) Institute of Environmental Studies and Research, Ain Shams University. 2) League of Arab States 3) Egypt Air Company

### **ABSTRACT**

This study aims to reveal the social variables and physical affecting the quality of the performance of employees through the relationship of each of the quality of work and level of education and test significance of differences among a sample search to follow the methods of the face of social and physical variables that affect the quality of their performance and they are exposed during the course of work members . Adopted researcher in this study on the descriptive approach is suitable to achieve these objectives. The application on a sample consisting were (80) an employee of the male. were divided into (20) employees of each function (cargo officer. Cargo technical. organizer upload. driver) of the employees of Egypt Air Cargo using a questionnaire prepared specifically for this purpose . The researcher used the intellectual theories (Layout ecological. functional structural. social or environmental stress pressure) in the interpretation and analysis of the

results of the study. the study concluded several results. the most important this that EgyptAir pays great attention to social variables and physical related to employee performance quality by this answer The first question of the study and the question of how the institution of these variables interesting. Thereby confirming the validity of the view that there is an interest from EgyptAir social and physical variables affecting the quality of the performance of its employees is that there is a clear variation in the extent and the degree of attention to this purpose. According to the characteristics of workers in terms of age. gender. job description and educational level . The study indicated the presence of positive effects of the variables covered in social studies or physical on the degree of the quality of workers in the company and in particular to their answers about the negative effects were very low and no significant impact.

**Key words:** physical variables. The Quality Of Employees' Performance EgyptAir