

## دور القدرات المؤسسية في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي

د. هيفاء الدخيل

عضو هيئة تدريس

سجي عبدالرحمن الراجحي

باحثة

قسم الإدارة العامة  
كلية العلوم الإدارية  
جامعة الملك سعود  
المملكة العربية السعودية

### الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور القدرات المؤسسية في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي ولتحقيق أهدافها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واتبعت مقياسين هما: «مقياس القدرات المؤسسية»، المتمثل في المتغير المستقل بأبعاده (البُعد المعرفي، البُعد الوجداني، البُعد السلوكي)، و«مقياس جودة العمل»، المتمثل في المتغير التابع. وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) لتحليل البيانات من خلال أسئلة الدراسة وفرضياتها، وبلغت عينة الدراسة (166) موظف وموظفة. وأظهرت النتائج أن هناك دور للقدرات المؤسسية في تحقيق جودة العمل، وتبين وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد المعرفي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي، وعدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد الوجداني في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي، وعدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد السلوكي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي. كما تبين النتائج عدم وجود فروق عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تحقيق جودة العمل يُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة)، وهذا يدل على أن هناك قدرة فائقة على انتقاء الموظفين فهم يتمتعون جميعاً بدرجة عالية من الجودة في العمل. وأوصت الدراسة بأهمية إجراء المزيد من الدراسات حول القدرات المؤسسية في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي وفي العديد من المؤسسات العمومية والقطاعات الاقتصادية والصحية والاجتماعية، والاهتمام بتطبيق هذه الدراسة على القطاعات المختلفة التي من الممكن أن يُستفاد منها مستقبلاً.

الكلمات المفتاحية: القدرات المؤسسية، جودة العمل، صندوق النقد الدولي.

### المقدمة

تُعبر القدرات المؤسسية عن مجموعة من المعارف والمهارات والكفاءات والموارد التي يجب توفرها في الإدارات كعامل يعطي المزيد من الدقة والمعياري لنشاط الهيئات والمؤسسات العامة بشكل عام، حيث يجب على هذه المنظمات بناء وتطوير هذه القدرات والتي تعتبر من أهم محاور تطوير العمل الهادف التي تسعى إلى تحسين الكفاءة الإنتاجية للمؤسسات (مريم وسعدان، 2019).

وهذا يتطلب من كافة القطاعات وأهمها صندوق النقد الدولي الاهتمام بجودة العمل وآليات تطويرها وجعلها من أهم العناصر بالمؤسسة، فإن العمليات الوظيفية تتأثر بالتغيرات البيئية المتسارعة حيث إن العاملين مندمجين مع المجتمع ويواجهون التحديات ويؤثرون ويتأثرون في ثقافة وبيئة العمل أو ما يُسمى الحياة الوظيفية (بن شميلان، 2019).



## الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً- القدرات المؤسسية

#### 1- مستويات القدرات المؤسسية

- هناك عدة مستويات للقدرات المؤسسية أهمها ما يلي: (الليموني، 2015)؛ (المناور والعلبان، 2018)
- القدرات على المستوى البشري.
  - القدرات على المستوى التنظيمي.
  - القدرات على المستوى المؤسسي.

#### 2- متطلبات واستراتيجيات بناء القدرات المؤسسية

- هناك مجموعة من المتطلبات والاحتياجات لبناء القدرة المؤسسية للإدارات العامة على النحو التالي، هللو (2016):
- متطلبات بناء القدرات التدريبية للمؤسسة.
  - متطلبات بناء القدرات للتخطيط الاستراتيجي.
  - متطلبات بناء القدرات التمويلية للمؤسسة.
  - متطلبات بناء القدرة الاتصالية والمعلوماتية للمؤسسة.

#### 3- أبعاد القدرات المؤسسية

- تتمثل أبعاد القدرات المؤسسية في ثلاثة أبعاد كما يلي، سلطاني (2017)، الشطري (2013):
- البُعد المعرفي.
  - البُعد الوجداني.
  - البُعد السلوكي.

### ثانياً- جودة العمل

#### 1- أهمية جودة العمل

- هناك أهمية بالغة لجودة العمل تنعكس على الأفراد العاملين في المؤسسة كالتالي، السراج (2017):
- توظيف الكفاءات والاستفادة من خبراتهم.
  - تحقيق رضا العاملين الذي بدوره يحقق أهداف العمل والمؤسسة.
  - إيجاد نقاط مشتركة بين الأهداف الشخصية للعاملين وربطها مع أهداف المؤسسة.
  - الأمان الوظيفي وبيئة العمل التي تناسب جميع العاملين لتحقيق الزيادة في الإنتاجية.
  - رضا العاملين والذي بدوره سيؤدي إلى غياب معدلات دورات العمل.

#### 2- عناصر جودة العمل

- تركز الدراسة الحالية على عناصر مهمة لتحقيق جودة العمل وسيتم ذكرها كالاتي، (جرينبيرج، 2014)، (الزهراني، 2016)؛ (ماضي، 2016)، (الهبايل وعائش، 2012):
- ظروف العمل المادية.
  - الأجور والمكافآت.
  - التوازن بين العمل والحياة.
  - العدل والمساواة.
  - المشاركة في صنع القرارات.

### ثالثاً- صندوق النقد الدولي

#### 1- دور صندوق النقد الدولي

- يطمح إلى وظائف أساسية، (سعودي، 2019):
- الرقابة الاقتصادية.
  - تنمية القدرات والمساعدات الفنية.

#### 2- آليات صندوق النقد الدولي

- هذه النقطة تكون أولاً بالتعرف إلى الهيكل التنظيمي من خلال إبراز الأجهزة التي تديره، وثانياً بتحديد أهمية نظام التصويت فيه وأساسه القانوني، (سعودي، 2019).

### 3- الهيكل التنظيمي لصندوق النقد الدولي

يمارس صندوق النقد الدولي نشاطه القانوني من خلال هيكل تنظيمي إداري تتجسد فيه اتفاقية تأسيسه، حيث تتكون الهيئة التنظيمية لصندوق النقد الدولي من مجلس المحافظين، وهو المشرف الأعلى عليهما، والمجلس التنفيذي الذي يمثل الدول الأعضاء، بالإضافة إلى المدير العام، سيتم التعامل مع الموظفين الإداريين والإدارات والمكاتب التنفيذية، وكذلك اللجان الاستشارية (سعودي، 2019).

### الدراسات السابقة

#### الدراسات العربية

**دراسة (خيطان، 2022)**، وتناولت أثر استراتيجية الأعمال في الأداء المؤسسي من خلال إدارة الجودة الشاملة وهي دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأغذية في المملكة الأردنية الهاشمية. بلغ عدد المصانع التي تنفذ استراتيجية قيادة التكلفة (91) مصنعاً في حين بلغت المصانع التي تتبع استراتيجية التمايز (54) شركة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأظهرت النتائج أن هناك اهتمام ووعي من قبل الإدارات العليا بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وإدراكهم لأهميتها في رفع مستوى الأداء المؤسسي.

**دراسة (علي، 2022)**، وأكدت على أثر ممارسات مشاركة وتمكين العاملين على مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العامة. حيث بلغ عدد العينة (850) عاملاً، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستنتاجي، وبيّنت النتائج أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة الدراسة حول الأسئلة المطروحة عليهم.

**دراسة (عمر، 2021)**، وهدفت إلى التعرف على الأساليب المؤسسية المستخدمة في العمليات التنظيمية داخل إدارة العلاقات العامة في ضوء معايير التطوير المؤسسي. تكونت عينة الدراسة (104) عضواً من عدد من المؤسسات الحكومية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، كما أوضحت النتائج أن العمليات التنظيمية للعلاقات العامة ومعاييرها في تطوير العمل المؤسسي داخل المؤسسات ما هي إلا نوع من التطوير الإداري يشمل الأداء الوظيفي الداخلي والتخطيط السليم.

**دراسة (الموايضة والجعفرية، 2021)**، وأوردت أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء، بلغ عدد العينة (125). ولخصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين نوعية الحياة العملية (الاستقرار والأمن الوظيفي، والتوازن بين جودة الحياة العملية والوظيفية، ونمط القيادة والإشراف) والأداء المؤسسي.

**دراسة (تيسير وأخرون، 2020)**، وأوضحت دور إدارة التدريب في تحسين الأداء المؤسسي، وهي دراسة تطبيقية على إدارة التدريب بمصلحة الضرائب المصرية. تكونت عينة الدراسة من (60) فرد، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وأهم النتائج التي أظهرتها الدراسة أن التدريب يلعب دوراً فعالاً في عملية التطوير الذاتي للأفراد العاملين في مصلحة الضرائب.

**دراسة (النور، 2019)**، وأوردت القيادة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية، وهي دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل، حيث تم توزيع قائمة الاستقصاء على عينة مكونة من مائة واثني عشر (112) موضوعاً. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، ولخصت الدراسة أهم النتائج إلى وجود فروق بين البُعدين تُعزى لمتغيري (الجنس والأقدمية في العمل)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البُعدين بسبب متغير (العمر والمستوى الأكاديمي والمستوى الوظيفي).

#### الدراسات الأجنبية

**دراسة (Gil & Park, 2023)**، هدفت إلى فحص آثار جودة الخدمة التعليمية لمؤسسات التعليم مدى الحياة على سلوك التحضير الوظيفي للمتعلمين البالغين، واقتراح العوامل المهمة التي تعزز سلوك التحضير الوظيفي للمتعلمين البالغين وطرق تحسين جودة الخدمة التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من (260) متعلماً بالغا. أظهرت نتائج الدراسة إلى أن الرضا التعليمي وفعالية البحث عن عمل من المتغيرات المهمة للمتعلمين البالغين الذين يستخدمون مؤسسات التعليم مدى الحياة، وتوفر بيانات أساسية عن المتغيرات اللازمة لزيادة فعاليتهم الوظيفية في بيئة عمل سريعة التغير.

**دراسة (Hammond et al., 2023)**، فحصت هذه الدراسة تأثير جودة الحياة العملية على الرضا الوظيفي بين العاملين في محطة معالجة الغاز. تم استخدام تصميم تحليلي وصفي ونهج التعداد لتقييم (200) موظف، وأظهرت نتائج البحث أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي للموظف والمكونات الأربعة لجودة الحياة العملية: بيئات العمل الآمنة، والتوازن بين العمل والحياة، والتنمية الشخصية، والرفاهية العاطفية على مستويات كبيرة.

**دراسة (Neagu et al., 2023)**، تقترح الدراسة تحليلاً لتأثير التنمية الاقتصادية والمالية والعمولة على فجوة الدخل في (11) دولة من دول وسط وشرق أوروبا؛ (بلغاريا، كرواتيا، التشيك، إستونيا، لاتفيا، ليتوانيا، بولندا، رومانيا، سلوفاكيا، سلوفينيا) للفترة من 1996 إلى 2019 مع مراعاة العوامل المؤسسية، تحلل الدراسة المتغيرات التالية: معامل الانتقال كمؤشر لفجوة الدخل، الناتج المحلي الإجمالي للفرد، مؤشر العمولة المالية KOF، مؤشر التنمية المالية، والمؤشرات المؤسسية للبنك الدولي في منهجية لوحة المناهج، وتقدير معادلات FMOLS وDOLS. تُظهر نتائج الدراسة أن جميع العوامل المدروسة لها مساهمة كبيرة في فجوة الدخل في الفترة الزمنية التي تم فحصها. ترتبط التنمية الاقتصادية والمالية فضلاً عن الجودة المؤسسية بشكل إيجابي بسد فجوة الدخل، في حين أن العمولة لها تأثير سلبي. كما تم الكشف عن اتجاه العلاقة السببية بين المتغيرات المدروسة: من التنمية الاقتصادية والمالية، والعمولة والجودة المؤسسية إلى فجوة الدخل.

**دراسة (Gupta et al., 2020)**، تستكشف توجه الشركة في تبني الصناعة (4.0) وسلسلة التوريد الرقمية، وتستخدم النظرية المؤسسية ونظرية عرض القدرات الديناميكية لشرح الإطار النظري، علاوة على ذلك يتم اختبار إذا كان هناك أي ضغط مؤسسي يخفف من علاقة التوجه بقصد تبني الصناعة (4.0) وسلسلة التوريد الرقمية. وتكونت عينة الدراسة (256) مستجيباً، يعملون في شركات التصنيع الهندية لاختبار الإطار النظري. يشير تحليل البيانات إلى أنه فيما يتعلق بالضغط المؤسسية، فإن الضغط القسري فقط يخفف من علاقة توجه الاستكشاف والاستغلال بنوايا تبني الصناعة (4.0) وسلسلة التوريد الرقمية.

#### ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات

- من حيث الموضوع: تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور القدرات المؤسساتية في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي؛ حيث سيسهم في رفد المكتبة العربية بهذه الأبحاث، والاستفادة منها لتقديم حلول ابتكارية للمشكلات والتحديات التي تجعل صندوق النقد الدولي قادر على تحقيق أهدافه بفاعلية.
- من حيث الأهداف: ركزت الدراسة إلى التعرف على دور القدرات المؤسساتية (المتغير المستقل) بأبعادها في تحقيق جودة العمل (المتغير التابع)، وبذلك تتميز عن غيرها من الدراسات.
- من حيث البيئة المكانية والحدود: عند النظر إلى الدراسة الحالية ومقارنتها بالدراسات السابقة نجد أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث عينة الدراسة، إذ تم تطبيق الدراسة الحالية في بيئة عربية هي (السعودية)، وبالتحديد في صندوق النقد الدولي، وتم اختيار صندوق النقد الدولي حيث قامت الإدارة العليا بدورها في توزيعها على موظفيها وقامت الباحثة بزيارتهم والتحدث مع بعض المدراء عن أهمية جودة العمل، في حين أجريت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة لكل منها خصوصيتها واهتماماتها.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها

يوجد مشكلة في جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي، وهناك نقص في إشباع حاجات ورغبات الدول المتنامية والمتغيرة باستمرار، لذلك فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة عن السؤال الرئيسي التالي: «ما دور القدرات المؤسساتية في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي؟».

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى أهمية دور البُعد المعرفي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي؟
- ما مدى قدرة البُعد الوجداني في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي؟
- كيف يعكس البُعد السلوكي تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي؟
- هل يوجد اختلاف في العلاقة على جودة العمل يُعزى للمتغيرات الديموغرافية داخل صندوق النقد الدولي من وجهة نظر العاملين داخل صندوق النقد الدولي؟

## أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1- التحقق من مدى صحة وجود علاقة بين القدرات المؤسساتية وجودة العمل.
- 2- دراسة واقع وأهمية أبعاد القدرات المؤسساتية التي تتمثل في البُعد المعرفي، البُعد الوجداني، البُعد السلوكي داخل صندوق النقد الدولي.
- 3- التعرف على مدى علاقة ودلالة ارتباط وتأثير كل بُعد من أبعاد القدرات المؤسساتية محل اهتمام الدراسة على جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

## أهمية الدراسة

**الجانب النظري، ويتلخص فيما يلي:**

تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية العينة التي تتناولها وهي العاملين داخل صندوق النقد الدولي، حيث تعد فئة مهمة لأن ذلك يساعدهم بالنهوض بأنفسهم ومجتمعاتهم إلى أعلى درجات الرقي والتقدم، فهم بحاجة إلى المساندة ليتمكنوا من تحقيق ذواتهم وتنمية شخصياتهم وتحقيق التقدم لمجتمعاتهم.

**الجانب التطبيقي، ويتلخص فيما يلي:**

تسهم الدراسة الحالية في مساعدة المهتمين على بناء استراتيجيات وبرامج التوعية لتحسين مستوى القدرات المؤسسية وجودة العمل لدى عينة الدراسة. تسهم نتائج الدراسة في مساعدة المهتمين في إقامة دورات تدريبية وتوجيهية، تساعد على تحسين مستوى جودة العمل ورفع مستوى القدرات المؤسساتية داخل صندوق النقد الدولي.

## مصطلحات الدراسة

- القدرات المؤسساتية: مجموعة المعارف والمهارات والكفاءات والموارد التي يجب أن تمتلكها المنظمة لأداء وظائفها أو مهامها المرغوبة، (بارويز، 2017).
- جودة العمل: فلسفة أو مجموعة من المبادئ والقيم تقوم على أساس أن العاملين في المنظمة هم الأساس ورأس المال البشري فيها، (غنيم، 2021).

## فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة بعد الرجوع إلى الأدب السابق وكان هناك دور كبير لدراسة: (Hammond et al., 2023):  
النور، 2019؛ علي، 2022؛ خيطان، 2022)، لصياغة الفرضيات على النحو الآتي:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقدرات المؤسساتية بأبعادها (البُعد المعرفي، البُعد الوجداني، البُعد السلوكي) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد المعرفي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.
- 2- من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد الوجداني في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.
- 3- من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد السلوكي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

الفرضية الرئيسية الثانية: من المتوقع ألا يوجد اختلاف في العلاقة لتحقيق جودة العمل يُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة) عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## تصميم الدراسة

### منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاختبار الفرضيات والتحقق من الأهداف التي وضعتها الباحثة والتي ترى أن هذا المنهج هو الأنسب مع الدراسة الحالية، حيث تم إعداد قائمة الاستقصاء بصيغتها الأولية وتم تنقيحها بصورة نهائية لتطبيقها على عينة الدراسة التي بلغ حجمها (166) موظف، واعتمدت قائمة الاستقصاء على مقياسين يتمثل الأول في المتغير المستقل وهو القدرات المؤسساتية، ويتمثل الثاني في المتغير التابع وهو جودة العمل وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية (Spss)؛ للحصول على إجابات عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، ومن أجل بناء تأصيل علمي نظري حول دور القدرات المؤسساتية في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي. تعتمد الدراسة على الدراسة النظرية بالاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال دراسة العديد من الكتب والدوريات، ومختلف المصادر العلمية المتخصصة العربية والأجنبية وذلك بهدف مناقشة وتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والتعرف على العلاقات والتأثير المتبادل بين عناصر الدراسة.

### مجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في صندوق النقد الدولي، وفيما يخص عينة الدراسة تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (200) قائمة استقصاء واسترجع منها (166) صالحة للتحليل الإحصائي، فقد تكونت عينة الدراسة (166) موظف وموظفة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية.

### أدوات الدراسة

تم إعداد قائمة الاستقصاء بصيغتها الأولية وتم تنقيحها بصورة نهائية لتطبيقها على عينة الدراسة، وتم إعداد قائمة الاستقصاء بناءً على خبراتها وبالرجوع إلى الدراسات السابقة وتم تحديد محاور وعناصر القائمة استقصاء. وكانت صياغة القائمة استقصاء بجزأين: الجزء الأول خصائص العينة طبقاً للمعلومات الديموغرافية، أما الجزء الثاني فهو المتعلق بأهداف الدراسة وتضمن محورين (المحور الأول القدرات المؤسساتية بالاعتماد على (علي، 2022؛ العتيبي، 2022؛ قديان وبوعزي، 2021؛ النور، 2019؛ سلطاني، 2017؛ مريم وسعدان، 2016)، واشتمل على ثلاث مجالات المجال المعرفي والوجداني والسلوكي)، أما المحور الثاني فقط تضمن جودة العمل بالاعتماد على (السراج، 2017؛ أبوحميد، 2017؛ تيسير وآخرون، 2020؛ حافظ ومثني، 2016). وتم الاعتماد في تصميم القائمة استقصاء بإعطاء لكل فقرة وزناً مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي، وذلك باستخدام العبارات التالية: أوافق بشدة (5 درجات)، أوافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، لا أوافق (2 درجة)، لا أوافق بشدة (1 درجة).

### اختبار ثبات أداة الدراسة

تم اختبار مدى ثبات الأداة المستخدمة في قياس المتغيرات التي تشتمل عليها باستخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient)، والجدول (2) يوضح ذلك، ويظهر من الجدول أن جميع معاملات ثبات أداة الدراسة مقبولة لأغراض تطبيقها.

### جدول رقم (1)

التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات الدراسة (ن=166)

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	145	87.3
	أنثى	21	12.7
	المجموع	166	100.0
العمر	25-35 سنة	8	4.8
	36-45 سنة	62	37.3
	46-59 سنة	82	49.4
	60 سنة فأكثر	14	8.4
	المجموع	166	100.0
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	39	23.5
	دبلوم	70	42.2
	بكالوريوس	46	27.7
	دراسات عليا	11	6.6
	المجموع	166	100.0
المستوى الوظيفي	موظف	60	36.1
	مساعد إداري	71	42.8
	مدير	35	21.1
	المجموع	166	100.0
	سنة إلى ثلاث سنوات	67	40.4
الخبرة	سنوات أربعة إلى خمس سنوات	90	54.2
	خمس سنوات فأكثر	9	5.4
	المجموع	166	100.0

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

### جدول رقم (2)

معامل كرونباخ ألفا

المحور	معامل كرونباخ ألفا
جودة العمل	0.91
البُعد المعرفي	0.815
البُعد الوجداني	0.808
البُعد السلوكي	0.806

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

1- مقياس جودة العمل

جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس جودة العمل (ن=166)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10	1	يهتم صندوق النقد الدولي بتوفير بيئة عمل مريحة ومناسبة لجميع العاملين	2.77	1.30	متوسط
8	2	برنامج العمل الخاص بمهامي مرن	3.01	1.27	متوسط
12	3	أشعر بأن مديري يشجع روح التعاون بين فريق العمل .	2.61	1.27	متوسط
9	4	أتوقع أن أحصل على مستقبل وظيفي أفضل.	2.86	1.37	متوسط
7	5	أحصل على تأمين صحي عن طريق وظيفتي.	3.08	1.43	متوسط
5	6	يعتمد صندوق النقد الدولي نظام ترقية بناءً على أسس ومعايير إدارية واضحة	3.22	1.39	متوسط
3	7	يوفر الصندوق إجازات كافية وعادلة لكل الموظفين.	3.32	1.51	متوسط
11	8	أشعر أن رؤية صندوق النقد الدولي لا تسهم في التغيير الإداري نحو الوضع المطلوب.	2.66	1.32	متوسط
4	9	تتصف رسالة صندوق النقد الدولي بأنها تقوم برفع وكفاءة العاملين	3.31	1.35	متوسط
2	10	يحتوي الصندوق على ثقافة صياغة الأهداف التي تحقق جودة العمل	3.30	1.41	متوسط
1	11	يسعى صندوق النقد الدولي إلى تحسين عملياته باستمرار	3.39	1.39	مرتفع
6	12	ينظر العاملون في صندوق النقد الدولي إلى بعضهم كعملاء داخليين.	3.13	1.46	متوسط
		جودة العمل ككل	3.06	0.95	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

أظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي بلغ (3.39) والذي عُبر عنه بالفقرة التي تنص على أنه «يسعى صندوق النقد الدولي إلى تحسين عملياته باستمرار»، وبلغ أدنى متوسط حسابي (2.61) للفقرة التي تنص على «أشعر بأن مديري يشجع روح التعاون بين فريق العمل»، بينما بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.06) وهي قيمة مرتفعة وتدل على أن جودة العمل كانت مرتفعة.

2- مقياس القدرات المؤسسية

أ- البُعد المعرفي

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس القدرات المؤسسية (البُعد المعرفي) (ن=166)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10	1	لدي القدرة بإقناع المسؤول عن تغيير الهيكل التنظيمي لصندوق النقد بما يتناسب مع معارف العاملين وتخصصاتهم	2.81	1.36	متوسط
8	2	يمنحني صندوق النقد الدولي تدريبات تصقل مهاراتي	3.23	1.28	متوسط
7	3	أشعر أن الثقافة المؤسسية لصندوق النقد الدولي تتواءم مع قدراتي في العمل	3.28	1.38	متوسط
5	4	أعمل بكفاءة وفاعلية بما يحقق أهداف صندوق النقد الدولي	3.66	1.32	متوسط
3	5	أشارك زملائي المعلومات التي أعرفها حين سؤالهم عنها	3.86	1.30	مرتفع
2	6	أمتلك قدرات معرفية تجعلني أساهم في وضع السياسات والإجراءات المؤسسية في صندوق النقد الدولي	3.92	1.30	مرتفع
4	7	أشارك في عمل عرض تقديمي كل فترة عن اتباع أساليب عمل تساهم في تحقيق رؤية صندوق النقد الدولي	3.79	1.27	مرتفع
9	8	أحتك بزملائي الذين لديهم معارف وخبرات كبيرة في مجال العمل	3.17	1.47	متوسط
1	9	أشعر أن خبراتي غير كافية للمساهمة في اتخاذ القرارات	4.04	1.15	مرتفع
6	10	أكسب المعلومات من خلال وجهة نظر العملاء.	3.36	1.40	متوسط
		البُعد المعرفي ككل	3.51	0.81	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

أظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي بلغ (4.04) والذي عُبر عنه بالفقرة التي تنص على أنه «أشعر أن خبراتي غير كافية للمساهمة في اتخاذ القرارات»، وبلغ أدنى متوسط حسابي (2.81) للفقرة التي تنص على «لدي القدرة بإقناع المسؤول عن تغيير الهيكل التنظيمي لصندوق النقد بما يتناسب مع معارف العاملين وتخصصاتهم»، بينما بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.51) وهي قيمة مرتفعة وتدل على أن البُعد المعرفي كان مرتفعاً.

ب- البُعد الوجداني

جدول رقم (5)  
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس القدرات المؤسساتية  
(البُعد الوجداني) (ن=166)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	أناقش مع زملائي في العمل الأخطاء التي أقوم بها وتعلم منها	3.90	1.08	مرتفع
4	2	أقيّم القدرات المؤسساتية بعيداً عن رأي الشخصي	3.82	0.94	مرتفع
5	3	أقوم بعمل المهام الموكولة إليّ بما يحقق مصلحة المنظمة	3.80	1.06	مرتفع
7	4	أشعر أن اتجاهات الآخرين مختلفة عن اتجاهتي في العمل	3.66	1.12	متوسط
2	5	لدى المدير دافعية كبيرة تجاه إرضاء العاملين	3.85	0.96	مرتفع
6	6	أعطي ثقة عمياء لجميع زملائي في العمل	3.74	0.90	مرتفع
3	7	تساوي الإدارة بيني وبين زملائي في العمل بعدالة	3.83	1.03	مرتفع
9	8	تقدّر الإدارة الجهود التي أبذلها في عملي	3.43	1.02	متوسط
5	9	تمنح الإدارة الحوافز المادية والمعنوية لمن يتم عمله بكفاءة وفاعلية	3.80	1.00	مرتفع
8	10	أعمل وفق مبادئ وأخلاقيات العمل التي أنشئت عليها في عائلتي.	3.58	0.92	متوسط
		البُعد الوجداني ككل	3.74	0.61	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

أظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي بلغ (3.90) والذي عُبر عنه بالفقرة التي تنص على أنه «أناقش مع زملائي في العمل الأخطاء التي أقوم بها وتعلم منها»، وبلغ أدنى متوسط حسابي (3.43) للفقرة التي تنص على «تقدّر الإدارة الجهود التي أبذلها في عملي»، بينما بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.74) وهي قيمة مرتفعة وتدل على أن البُعد الوجداني كان مرتفعاً.

ج- البُعد السلوكي

أظهرت النتائج أن أعلى متوسط حسابي بلغ (3.96) والذي عُبر عنه بالفقرة التي تنص على أنه «يعمل صندوق النقد الدولي بمقارنة سلوكيات الموظفين مع سلوكيات العاملين في مؤسسات أخرى»، وبلغ أدنى متوسط حسابي (3.43) للفقرة التي تنص على «تتواءم الخطة الاستراتيجية مع سلوكيات العمل بشكل كبير»، بينما بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.69) وهي قيمة مرتفعة وتدل على أن البُعد السلوكي كان مرتفعاً.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس القدرات المؤسساتية (البُعد السلوكي) (ن=166)

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
8	1	أشعر أن قيم صندوق النقد الدولي ترشد العاملين.	3.57	1.16	متوسط
9	2	أتبع قواعد السلوك التي وضعها صندوق النقد الدولي داخل عملي	3.51	0.98	متوسط
7	3	تقوم الإدارة بتعريض العاملين لعدة مواقف للتأكد من سلوكياتهم المؤسساتية	3.65	1.06	متوسط
6	4	تجعلني ثقافة صندوق النقد الدولي أن أقوم بالمراقبة الذاتية لأداء مهامي	3.68	1.11	مرتفع
3	5	لدي القدرة على استغلال الموارد المتاحة بمستوى معين بكفاءة وفاعلية	3.85	1.04	مرتفع
5	6	أستطيع التأثير على جميع العاملين في صندوق النقد الدولي	3.66	0.93	متوسط
4	7	يوفر صندوق النقد الدولي خطوط اتصال مرنة تسهم في معالجة السلوكيات غير المرغوبة بسرعة كبيرة	3.71	1.19	مرتفع
10	8	تتواءم الخطة الاستراتيجية مع سلوكيات العمل بشكل كبير	3.43	1.17	متوسط
1	9	يعمل صندوق النقد الدولي بمقارنة سلوكيات الموظفين مع سلوكيات العاملين في مؤسسات أخرى.	3.96	1.06	مرتفع
2	10	يقوم مسؤولي المباشر بمتابعة عملي وتوجيهي لما هو أفضل.	3.88	0.99	مرتفع
		البُعد السلوكي ككل	3.69	0.65	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

جدول رقم (7)

نتائج اختبار (regression)

ليبيان وجود علاقة للقدرات

المؤسساتية بأبعادها ككل (البُعد المعرفي، البُعد الوجداني، البُعد السلوكي) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي

Sig	T	RSquare	R
0.001	3.398	0.066	0.256

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى: من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية عند  $(\alpha \leq 0.05)$  للقدرات المؤسساتية بأبعادها ككل (البُعد المعرفي، البُعد الوجداني، البُعد السلوكي) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

تبيّن أن قيم (R) و (R2) بلغت (0.256، 0.066) على التوالي بدلالة إحصائية (0.001)، وبلغت قيمة (T) (3.398) وهي قيمة دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة للقدرات المؤسساتية بأبعادها ككل (البُعد المعرفي، البُعد الوجداني، البُعد السلوكي) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.



جدول رقم (8)

نتائج اختبار (regression) لبيان وجود علاقة للقدرات المؤسساتية بأبعادها ككلّ (البُعد المعرفي) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي

Sig t	قيمة			R	
	T	Beta	B	Square	R
0.000	4.047	0.301	0.354	102.	319a.

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

جدول رقم (9)

نتائج اختبار (regression) لبيان وجود علاقة للقدرات المؤسساتية بأبعادها ككلّ (البُعد الوجداني) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي

Sig t	قيمة			R	
	T	Beta	B	Square	R
0.163	1.402	0.108	0.169	0.011	0.106

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

جدول رقم (10)

نتائج اختبار (regression) لبيان وجود علاقة للقدرات المؤسساتية (البُعد السلوكي) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي

Sig t	قيمة			R	
	T	Beta	B	Square	R
0.993	0.009	0.001	0.001	0.001	0.036

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

جدول رقم (11)

اختبار (3way Anova) للتحقق من وجود فروق عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تحقيق جودة العمل يُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

المتغير	مجموع المربعات	Df	متوسط المربعات	F	Sig.
الجنس	3.337	40	.083	1.335	.352
العمر	25.198	40	.630	.720	.769
المؤهل العلمي	32.198	40	.805	.805	.699
المستوى الوظيفي	14.817	40	.370	1.482	.290
سنوات الخبرة	1.719	2	.860	.886	.416
الخطأ	138.642	148	.937		
المجموع المعدل	150.339	165			

a. R Squared = .078 (Adjusted R Squared = -.028-)

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج التحليلي الإحصائي (spss)

الفرضية الفرعية الأولى: من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد المعرفي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

تبيّن أن قيم (R) و (R2) بلغت (0.319، 0.102) على التوالي بدلالة إحصائية (0.000)، وبلغت قيمة (T) (4.047) وهي قيمة دالة إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد المعرفي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

الفرضية الفرعية الثانية: من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد الوجداني في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

تبيّن أن قيم (R) و (R2) بلغت (0.106، 0.011) على التوالي بدلالة إحصائية (0.163)، وبلغت قيمة (T) (1.42) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد الوجداني في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

الفرضية الفرعية الثالثة: من المتوقع ألا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد السلوكي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

تبيّن أن قيم (R) و (R2) بلغت (0.036، 0.001) على التوالي بدلالة إحصائية (0.993)، وبلغت قيمة (T) (0.009) وهي قيمة غير دالة إحصائياً، وهذا يدل على عدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للبُعد السلوكي في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.

الفرضية الرئيسية الثانية: من المتوقع ألا يوجد فروق عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تحقيق جودة العمل يُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة).

تبيّن النتائج عدم وجود فروق عند مستوى الدلالة الإحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تحقيق جودة العمل يُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة) وهذا يدل على أن هناك قدرة فائقة على انتقاء الموظفين فهم يتمتعون جميعاً بدرجة عالية من الجودة في العمل.

مناقشة النتائج

- بينت النتائج أن جودة العمل مرتفعة وهذا يدل على اهتمام صندوق النقد الدولي دائماً بمواكبة التغيرات والاهتمام برضا الموظفين.
- أظهرت النتائج أن صندوق النقد الدولي يتم اختيار الموظفين لديهم ممن يمتلكون معارف وخبرات سابقة في مجال العمل.

- كما أوضحت النتائج أن العالمين في صندوق النقد الدولي لديهم روح التعاون والمشاركة مع زملائهم ويتعلمون من أخطاء بعضهم البعض .
- وأشارت نتائج متعلقة بالبُعد السلوكي أن صندوق النقد الدولي يحرص على مقارنة سلوكيات العاملين بالصندوق مع سلوكيات العاملين بمؤسسات أخرى لتحقيق قيمة مرتفعة ونظام تسوده سلوكيات مفضلة لدى الصندوق.
- وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية وذلك بوجود علاقة للقدرات المؤسساتية بأبعادها ككلّ (البُعد المعرفي، البُعد الوجداني، البُعد السلوكي) في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي.
- وبينت النتائج عدم وجود فروق في تحقيق جودة العمل تُعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة) وهذا يدل أن هناك قدرة فائقة على انتقاء الموظفين فهم يتمتعون جميعاً بدرجة عالية من الجودة في العمل.

### توصيات الدراسة

- 1- إجراء المزيد من الدراسات حول المؤسساتية وجودة العمل في ضوء عدة متغيرات مثل: الذكاء العاطفي، الثقافة المؤسسية.
- 2- تحسين مستوى القدرات المؤسساتية وجودة العمل من الجوانب النفسية والسلوكية التي تهتم بشؤون صندوق النقد الدولي من خلال إعداد برامج إرشادية ووقائية ونشاطات حوارية وجماعية تساهم في رفع كفاءات العاملين.
- 3- الاهتمام بالمعلومات والمعرفة في تحديد وجهات النظر المختلفة؛ لمساهمتها في رفع القدرات المؤسساتية في صندوق النقد الدولي، وذلك من خلال إيجاد واستقطاب العمال الماهرين أصحاب الخبرات المتنوعة الذين يُلبّون تطلعات صندوق النقد الدولي الاستراتيجية والتي تتواءم مع جودة العمل.
- 4- الاهتمام بتطبيق هذه الدراسة على البنوك المختلفة وأي قطاع ممكن أن يستفيد منها مستقبلاً

### محددات الدراسة

واجهت الباحثة بعض العراقيل في توفير المراجع التي تحتوي على متغيرات الدراسة في دراسة واحدة، وخاصة ما تتفق مع عينة الدراسة، ولكن تم التغلب على ذلك بعدة محاولات وربط ما هو موجود بالدراسات السابقة مع ما تم الخروج إليه من نتائج لبناء خلفية علمية مناسبة.

## المراجع

### أولاً- مراجع باللغة العربية:

- أبو حميد، هاشم. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، (رسالة ماجستير غير منشورة). فلسطين. غزة.
- باوزير، نجاة. (2017). تصور مقترح لبناء القدرات المؤسسية في جامعة الملك عبد العزيز في الضوء نظرية الذكاءات المتعددة، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة العملية*، 6 (2)، 61-67.
- بن شميلان، عبد الوهاب. (2019). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. *المجلة العربية للإدارة*، 39 (2)، 215-236.
- تيسير، دنيا؛ عازي، محمد؛ ومحمد، السيد. (2020). دور إدارة التدريب في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على إدارة التدريب بمصلحة الضرائب المصرية. *معهد الدراسات والبحوث البيئية*، 10 (1)، 216-225.
- جرينبرج، بارون. (2014). *إدارة السلوك في المنظمات*. دار المريخ للنشر.
- حافظ، عبد الناصر؛ ومنى، مازن. (2016). تحسين جودة العمل المؤسسي. *مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية*، 22 (90)، 123-123.
- خيطان، هادي. (2022). أثر استراتيجية الأعمال في الأداء المؤسسي من خلال إدارة الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأغذية في المملكة الأردنية الهاشمية. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 30 (2)، 161-192.
- الزهراني، عيبر. (2016). دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على موظفي أمانة محافظة جدة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك عبد العزيز. المملكة العربية السعودية.
- السراج، آلاء. (2017). القيادة الاستراتيجية وأثرها في تحسين جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر بغزة.
- سعودي، سهير. (2019). صندوق النقد الدولي.. آثار الاقتراض منه على الأنظمة القانونية للدول، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجزائر.
- سلطاني، آسيا. (2017). العلاقات العامة وأهميتها في تحسين الصورة المؤسسية، (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر.
- الشطري، حامد. (2013). *الإعلان التلفزيوني ودوره في تكوين الصورة الأهلية*. دار أسامة النشر والتوزيع.
- العتيبي، فالح. (2022). جودة الخدمة التعليمية كمتغير وسيط في العلاقة بين التدريب الإلكتروني والأداء المؤسسي. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 13 (6)، 814-829.
- علي، محمد. (2022). أثر ممارسات مشاركة وتمكين العاملين على مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العامة. *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*، 23 (1)، 205-255.
- عمر، مها. (2021). الأساليب المؤسسية المستخدمة للعمليات التنظيمية داخل العلاقات العامة في ضوء معايير العمل المؤسسي: دراسة مسحية على المؤسسات الحكومية. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 5 (3)، 47-67.
- غنيم، منال. (2021). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة السلوك التنمري: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية في مدينة السادات. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 9 (1)، 227-258.
- قديان، ياسمين؛ وبوعزي، بشرى. (2021). دور الاتصال التنظيمي في ترسيخ الثقافة المؤسسية لدى الموظفين: دراسة ميدانية على عينة من موظفي جامعة الجليلي بونعامة- خميس مليانة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجزائر.
- الليموني، رمضان. (2015). *سم العولمة: رؤية لوقف الضرر عبر تنمية القدرات*. E-kutub.Ltd.

- ماضي، خليل. (2016). دور متطلبات المنظمة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري: دراسة تطبيقية على المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، *مجلة ائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)*، (ع)، 1-52.
- مريم، حليلة؛ وسعدان، أميرة. (2019). تقييم القدرات المؤسساتية للإدارات العمومية: دراسة حالة ولاية قالم، *(رسالة ماجستير غير منشورة)*. الجزائر.
- المناور، فيصل؛ والعبان، منى. (2018). بناء القدرات المؤسسية للوحدات المحلية. *المعهد العربي للتخطيط بالكويت*، (57)، 9-39.
- الموايضة، يوسف؛ والجعفره، عامر. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء. *مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث*، 7، 169-203.
- النور، موسى. (2019). القيادة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات المؤسساتية: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية جن جن بولاية جيجل. *مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع*، 2 (3)، 144-120.
- الهابيل، وسيم؛ وعائش، علاء. (2012). تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين: دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية للدراسات*، 20 (2)، 83-143.
- هلولو، إيهاب. (2016). تصور مقترح لتطوير بناء القدرات المؤسسية في منظمات المجتمع بقطاع غزة، *(رسالة ماجستير غير منشورة)*، غزة، فلسطين.

#### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Gil, M. J. & Park, J. W. (2023). A study on the effects of educational service quality of lifelong education institutions on job preparation behavior of adult learners, *Journal of Korean Society for Quality Management*, 51(1), 79-96.
- Gupta, S.; Modgil, S.; Gunasekaran, A. & Bag, S. (2020, July). Dynamic capabilities and institutional theories for industry 4.0 and digital supply chain. In: *Supply Chain Forum: An International Journal*, (Vol. 21, No. 3, pp. 139-157). Taylor & Francis.
- Hammond, M.; Owusu, N. O.; Nunoo, E. K.; Boampong, G.; Osman, A.; Panin, A. & Essen, B. (2023). How quality of work-life influence employee job satisfaction in a gas processing plant in Ghana. *Discover Sustainability*, 4 (1), 10.
- Neagu, O.; Porumbăcean, T. & Anghelina, A. M. (2023). Does financial development, globalisation and institutional quality drive the income convergence in the Central and Eastern European Union Countries?. *Studia Universitatis Vasile Goldiș Arad, Seria Științe Economice*, 33 (1), 88-108.

## الملحق

أعزائي العاملين في صندوق النقد الدولي داخل المملكة العربية السعودية، تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان «دور القدرات المؤسسية في تحقيق جودة العمل داخل صندوق النقد الدولي»، استكمالاً لمتطلبات مقرر المؤسساتية والكفاءة التنظيمية في الحوكمة والسياسات العامة. ويضع بين يديك مقياسين هما: مقياس «القدرات المؤسسية» ومقياس «جودة العمل».

لذلك يرجى منك قراءة الفقرات الآتية بتمعن والإجابة عليها بكل موضوعية من خلال وضع علامة (x) في إحدى الخانات الخمس بما يتناسب ودرجة انطباقها عليك، علماً بأن إجابتك ستحاط بالسرية التامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. وقد تستغرق منك الإجابة على الاستبانة ما يقارب الخمس عشرة دقيقة، وأن بإمكانك الانسحاب في حال رغبت في ذلك.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

وإليك المثل التالي يوضح كيفية الإجابة:

الرقم	الفقرة	أو اوافق بشدة	أو اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
1	يمنحني صندوق النقد الدولي تدريبات تصقل مهاراتي		X			

كما أرجو منك التكرم بتعبئة البيانات الشخصية أدناه بوضع إشارة (x) داخل الخيار المناسب

### البيانات الشخصية

- الجنس  ذكر  أنثى
- المؤهل العلمي  ثانوية عامة  دبلوم  بكالوريوس  دراسات عليا
- العمر  25-35 سنة  36-45 سنة  46-59 سنة  60 سنة فأكثر
- المستوى الوظيفي  مدير مساعد  إداري موظف
- سنوات الخبرة  1-3 سنوات  4-5 سنوات  أكثر من 5 سنوات

### المقياس الأول- مقياس ضغوط العاملين

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
<b>البُعد الأول: البُعد المعرفي.</b>						
1	لدي القدرة بإقناع المسؤول عن تغيير الهيكل التنظيمي لصندوق النقد بما يتناسب مع معارف العاملين وتخصصاتهم					
2	يمنحني صندوق النقد الدولي تدريبات تصقل مهاراتي					
3	أشعر أن الثقافة المؤسسية لصندوق النقد الدولي تتواءم مع قدراتي في العمل					
4	أعمل بكفاءة وفاعلية بما يحقق أهداف صندوق النقد الدولي					
5	أشارك زملائي المعلومات التي أعرفها حين سؤلهم عنها					
6	أمتلك قدرات معرفية تجعلني أساهم في وضع السياسات والإجراءات المؤسسية في صندوق النقد الدولي					
7	أشارك في عمل عرض تقديمي كل فترة عن اتباع أساليب عمل تساهم في تحقيق رؤية صندوق النقد الدولي					
8	أحتك بزملائي الذين لديهم معارف وخبرات كبيرة في مجال العمل					
9	أشعر أن خبراتي غير كافية للمساهمة في اتخاذ القرارات.					
10	أكسب المعلومات من خلال وجهة نظر العملاء.					
<b>البُعد الثاني: البُعد الوجداني.</b>						
11	أناقش مع زملائي في العمل الأخطاء التي أقوم بها وتعلم منها.					
12	أقيم القدرات المؤسسية بعيداً عن رأي الشخصي.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة
13	أقوم بعمل المهام الموكولة إليّ بما يحقق مصلحة المنظمة.					
14	أشعر أن اتجاهات الآخرين مختلفة عن اتجاهتي في العمل.					
15	لدى المدير دافعية كبيرة تجاه إرضاء العاملين.					
16	أعطي ثقة عمياء لجميع زملائي في العمل.					
17	تساوي الإدارة بيني وبين زملائي في العمل بعدالة.					
18	تُقدّر الإدارة الجهود التي أبذلها في عملي.					
19	تمنح الإدارة الحوافز المادية والمعنوية لمن يتم عمله بكفاءة وفاعلية.					
20	أعمل وفق مبادئ وأخلاقيات العمل التي أنشئت عليها في عائلتي.					
	<b>البُعد الثالث: التبعد السلوكي.</b>					
21	أشعر أن قيم صندوق النقد الدولي ترشد العاملين.					
22	أتبع قواعد السلوك التي وضعها صندوق النقد الدولي داخل عملي.					
23	تقوم الإدارة بتعريض العاملين لعدة مواقف للتأكد من سلوكياتهم المؤسسية.					
24	تجعلني ثقافة صندوق النقد الدولي أن أقوم بالمراقبة الذاتية لأداء مهامي.					
25	لدي القدرة على استغلال الموارد المتاحة بمستوى معين بكفاءة وفاعلية.					
26	أستطيع التأثير على جميع العاملين في صندوق النقد الدولي.					
27	يوفر صندوق النقد الدولي خطوط اتصال مرنة تسهم في معالجة السلوكيات غير المرغوبة بسرعة كبيرة.					
28	تتواءم الخطة الاستراتيجية مع سلوكيات العمل بشكل كبير.					
29	يعمل صندوق النقد الدولي بمقارنة سلوكيات الموظفين مع سلوكيات العاملين في مؤسسات أخرى.					
30	يقوم مسؤولي المباشر بمتابعة عملي وتوجيهي لما هو أفضل.					

### المقياس الثاني: جودة العمل

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا بشدة
1	يهتم صندوق النقد الدولي بتوفير بيئة عمل مريحة ومناسبة لجميع العاملين.					
2	برنامج العمل الخاص بمهامي مرن.					
3	أشعر بأن مديري يشجع روح التعاون بين فريق العمل.					
4	أتوقع أن أحصل على مستقبل وظيفي أفضل.					
5	أحصل على تأمين صحي عن طريق وظيفتي.					
6	يعتمد صندوق النقد الدولي نظام ترقيات بناءً على أسس ومعايير إدارية واضحة.					
7	يوفر الصندوق إجازات كافية وعادلة لكل الموظفين.					
8	أشعر أن رؤية صندوق النقد الدولي لا تسهم في التغيير الإداري نحو الوضع المطلوب.					
9	تنصف رسالة صندوق النقد الدولي بأنها تقوم برفع كفاءة العاملين.					
10	يحتوي الصندوق على ثقافة صياغة الأهداف التي تحقق جودة العمل.					
11	يسعى صندوق النقد الدولي إلى تحسين عملياته باستمرار.					
12	ينظر العاملون في صندوق النقد الدولي إلى بعضهم كعملاء داخليين.					

## The Role of Institutional Capabilities In Achieving Work Quality within the International Monetary Fund

**Dr. Hiafa Aldakheel**

King Saud University

haldakheel@ksu.edu.sa

**Saja Abdulrahman AL-Rajhi**

King Saud University

sajaaalrajhi@gmail.com

### ABSTRACT

The study aimed to identify the role of institutional capabilities in achieving the quality of work within the International Monetary Fund and to achieve its objectives it used the descriptive analytical approach, and it followed two measures the first one is the measure of institutional capabilities represented by the independent variable with its dimensions (the cognitive dimension, the emotional dimension, the behavioral dimension), and the second one is the measure of work quality represented by the dependent variable.

The statistical analysis program (spss) was used to analyze the data through the study's questions and hypotheses, and the study sample was included of (166) male and female employees.

The results showed that there is a role for institutional capabilities in achieving the quality of work, It was found that there was a statistically significant relationship at the level of statistical significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) for the cognitive dimension in achieving quality work within the International Monetary Fund, and there was no statistically significant relationship at the level of statistical significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) for the emotional dimension in achieving quality work within the Monetary Fund. There is no statistically significant relationship at the level of statistical significance ( $0.05 \geq \alpha$ ) for the behavioral dimension in achieving work quality within the International Monetary Fund.

The results show that there are no differences at the level of statistical significance at ( $0.05 \geq \alpha$ ) in achieving work quality due to demographic variables ( gender, age, educational qualification, job level, years of experience) and this indicates that there is a great ability to select employees, as they all enjoy a high degree of quality at work, and the study recommended the importance of conducting more studies on institutional capabilities in achieving the quality of work within the International Monetary Fund and in many public institutions and the economic, health and social sectors, and the interest in applying this study to the various sectors that can benefit from it in the future.

**Keywords:** *Institutional Capacity, Quality of Work, International Monetary Fun.*



