

برنامج مقترح للتخفيف من معوقات بيئة العمل المؤثرة على تحقيق التميز الوظيفي في ضوء العوامل الكبرى الخمسة للشخصية

نشوي أحمد محمد شعبان (1) - أحمد مصطفى العتيق (1) - نهى محمد عبد الرحمن الخطيب (2)
(1) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب انخفاض إنتاجية العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى ودراسة معوقات بيئة العمل المرتبطة برضا العاملين عن عملهم والعلاقة بين بيئة العمل والتميز الوظيفي في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، وقد تم تطبيق برنامج إرشادي معرفي سلوكي بيئي يهدف إلى مواجهة معوقات بيئة العمل، ورفع مستوى التميز الوظيفي للعاملين في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، وخلصت الدراسة إلى أنه توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى، واستجابتهم للبرنامج المعرفي السلوكي البيئي في (الأداء القبلي والتتبعي والبعدي) والمعد من قبل الباحثون لمواجهة معوقات بيئة العمل والمرتبطة برضا العاملين عن عملهم، وانطلاقاً من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها تم الخروج بالعديد من التوصيات والتي تتمثل في توفير فرص التطوير المهني، إنشاء خطط خاصة بالتنمية الفردية، دعم تبادل المعرفة، المرونة والقدرة على إدارة الأولويات، دعم وحث العاملين على التفكير خارج الصندوق والقدرة على توليد الأفكار ولا سيما تقبل الرأي والرأي الآخر والنقد البناء والقدرة على حسن التصرف وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات المهنية والحياتية وتوقع المخاطر والإشكاليات ومساعدة العاملين داخل الإدارات المختلفة في الاستفادة من تطور التكنولوجيا واستخدامها في بيئة العمل بكفاءة عالية والاهتمام بسلامة الموظفين الصحية والبدنية والنفسية.

الكلمات المفتاحية: متغيرات بيئة العمل - الرضا الوظيفي - التميز الوظيفي.

مقدمة الدراسة

أثبتت العديد من الأبحاث أن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية من حالات عدم الاتزان الجسدي والنفسي، بل ينعكس أيضاً على مستوى أدائهم وقدرتهم على العمل مما يؤثر على سير العمل في المنظمات ويعيق تحقيق أهدافه. لذا أصبح من الضروري على كل متخذ قرار أن يحيط بعملية الضغط الإداري ومحدداتها وجوانبها المختلفة وما تمثله من اتجاهات ودوافع ومدركات وقدرات في ظل بيئة متغيرة سريعة الأحداث. ولهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه إلى التعرف على اتجاهات العاملين ومشاعرهم الإيجابية والسلبية، والكشف عن آثارها، بالإضافة إلى مقدرتهم على تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها. وعلى هذا يحتل هذا الموضوع حيزاً ملموساً في فكر الباحثين والهيئات العلمية والأجهزة الحكومية (جمال، 2019، 3)

وقد اهتمت عديد من الدراسات البحثية في العالم في السنوات الأخيرة ببيئة العمل المادية والمعنوية في المصانع والجامعات والمدارس والمنظمات الحكومية وغير الحكومية، تحت أبعاد متعددة وتحديات جديدة متعلقة بالتزام العاملين والمشاركة في تحقيق الأهداف التنظيمية، والعلاقات السائدة بالعمل، والصحة والسلامة المهنية داخل بيئة العمل، مما يؤكد أن إيجاد بيئة عمل سليمة سوف يساهم في تسهيل فرص التدريب للموظفين، ورفع درجة الرضا الوظيفي، وتنمية أداء العاملين جنباً إلى جنب مع تنمية الأداء الكلي للمنظمة وبالتالي الحصول على أداء أفضل (ماضي، 2014، 369).

كذلك أوضحت أدبيات الإدارة التي تناولت دراسة تأثيرات بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي وإنتاجية المنظمات أن تحسين بيئة العمل المادية يعمل على تحسين جودة الأداء الوظيفي للعاملين بهذه المنظمات، كما يعمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقليل معدلات دوران العمالة. وتوصلت هذه الدراسات أيضا إلى أن تكلفة تحسين بيئة العمل المادية سيتم استرجاعها من خلال تحسن إنتاجية المنظمة. (Al Zubeidi, 2012, 2). كما توصل (Chandrasekar, 2011, 1) إلى أن بيئة العمل الداخلية تؤثر على معنويات العاملين وبالتالي تؤثر على مشاركتهم وإنتاجهم وأدائهم سواء بشكل إيجابي أو سلبي.

وفى سياق مشابه، أوضحت دراسة (Bakotic & Babic, 2013, 207) انه رغم أن مفهوم الرضا الوظيفي هو مفهوم معقد ويتأثر بمجموعة من العوامل، إلا أن تأثير بيئة وظروف العمل يظهر بوضوح على الرضا الوظيفي عند تتبع نتائج الدراسات الحديثة في هذا المجال. وهذه النتيجة تتفق مع ما ورد بالدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية (وزارة الخدمة المدنية - المملكة العربية السعودية، 2016، 15) حيث أورد الدليل أن ل جودة مكونات البيئة المادية للمكتب دور كبير في رفع الروح المعنوية للعاملين وتحقيق درجة من الرضاء ومن ثم ارتفاع مستوى الأداء والإنتاجية بمقدار (5 - 10%).

على جانب آخر، يعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية من أحدث النماذج التي فسرت سمات الشخصية وقد لاقى هذا النموذج قبولا واسعا في الفترة الأخيرة، كما أنه يعد من أكثر النماذج اتساقا لما يحاول بلوغه من تكامل ودقة، ويفترض هذا النموذج وجود خمسة عوامل تستطيع أن تفسر نسبة كبيرة من التباين في سمات الشخصية على النطاق الواسع، والعوامل التي يتكون منها هذا النموذج هي (الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، الضمير اليقظ، العصائية، المقبولية) وقد كان ترتيب هذه العوامل غير متفق عليه في الدراسات التي تناولتها بالبحث. (كاظم، 2001، 277).

كما أنه لا يمكن لأي منظمة إدارية النجاح في ظل اتباع سياسة الثبات والجمود، بل لابد من التكيف مع التطورات والأحداث المحيطة بها؛ ومن أهم سمات القيادة الإداري للعمل. (حة الإخلاص في العمل، أي يؤدي القائد عمله على أكمل وجه وينظر إلى جميع الذين يعملون معه على أنهم سواء ولا تفضيل لأحدهم على الآخر بما يقدمه من عمل متقن ولا يحابي أحداً لقرابة أو صداقة؛ وعليه أن يختار القيادات الجديرة بالمنصب إذ أن من أهم أسباب الفساد الإداري أن يُنسب الأمر إلى غير أهله وأن يُسند العمل أو المنصب إلى غير الجدير به، وأن يكون أميئاً في استعمال المال العام والابتعاد عن استغلال النفوذ وأن يكون القائد الإداري مستوعباً لروح العمل ومجالاته ولا يستبد به الروتين أو البيروقراطية لأنها تدمر أسس النجاح في العمل، بل عليه أن يتسم بالرشاقة في العمل وبالرفق مع العاملين، وهنا نقول لابد من التغيير في أسلوب العمل فهو الحل الحتمي للإصلاح الإداري للعمل. (Tamene, 2017, 5).

كما يؤكد التوافق بين الفرد والمنظمة على الانسجام بين الطرفين في الأهداف والقيم ولذلك يعد من أهم الموضوعات حيث أنه يمكن معرفة مدى التوافق بين الفرد والمنظمة وطبيعة العمل الذي يقوم به لتجنب شعور الفرد بالاعتزاز عن المنظمة التابع لها، وكلما ارتفعت درجة التوافق بين الفرد والمنظمة كلما تم تحقيق أهداف المنظمة بطريقة إبداعية ومواجهة التحديات التنافسية المضادة للمنظمة بكفاءة، لذلك فإن الاهتمام بالتوافق المكمل والتوافق الديناميكي يحدث بسهولة عن طريق وجود القيادة الفعالة والرشاقة التنظيمية حتى يمكن الوصول لأهداف المنظمة مع مراعاة العاملين بها. (Simmons, 2014, 3-4).

كذلك أوضحت الدراسات أن الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة إذ تكون المنظمة أطول بقاءً واستقرارًا حين يكون أداء العاملين بها متميزًا وخاصة قيادة المنظمة التي يجب أن ترتقي بأدائها بما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى هذا فالأداء الوظيفي لأي منظمة يعكس أداء العاملين فيها، كما أنه انعكاس لقدرات قادة هذه المنظمة، حيث يحدد الأداء الوظيفي المراحل المختلفة لعمل هذه المنظمة التي تبدأ من مرحلة التكوين والبقاء والاستمرارية والاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز ثم مرحلة الريادة؛ لذلك فإن التحول من مرحلة إلى أخرى يتوقف على الأداء الوظيفي المتميز لقادة وعاملين هذه المنظمة. (إسماعيل، 2019، 5).

وقد أوضحت إحدى الدراسات أن عملية قياس الأداء الوظيفي بمنظمات الأعمال هي أحد الأنشطة الرئيسية التي تضطلع بها إدارات الموارد البشرية لمعرفة المستوى الحالي لأداء العاملين ومحاولة تطويره وتنميته في سبيل تحقيق الأهداف المحددة مسبقًا للمنظمات، وتأتي أهمية قياس الأداء الوظيفي كون الأداء الوظيفي من أهم محاور فعالية الأداء الكلي للمنظمة، حيث يتطلب ذلك ضرورة اهتمام واعتناء كل المديرين بجميع المستويات التنظيمية بتنمية وتطوير أداء المرؤوسين من حيث الكمية وجودة المخرجات فتكون المحصلة النهائية هي فعالية أداء المنظمة ككل. (محمود وآخرون، 2018، 120)

وعلى هذا، تتحرك هذه الدراسة في مسار يهدف إلى دراسة تأثير معوقات بيئة العمل (المادية والمعنوية) على التميز الوظيفي بأوجهه الأربعة (التميز الذهني، التميز الشخصي، التميز الاجتماعي، تميز الأداء والكفاءة العامة) وذلك في ضوء تأثير العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساط، المسابرة، الضمير، العصابية، الانفتاح على الخبرة) هذه العلاقة.

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في تناولها لمتغير مهم من المتغيرات المهنية وهو متغير معوقات بيئة العمل، وقد ذكرت (نقيطي، زيني، 2016، 2) أن إنتاجية الفرد في عمله مرتبطة في المقام الأول بالبيئة المحيطة به، فكلما كان مكان العمل أكثر راحة وجاذبية ومتوافق مع نفسية العامل كلما زاد ذلك من عطائه وزيادة إنتاجه في العمل، إذ أن مساحة العمل اسم على مسمى: فهي المكان الذي يتم فيه إنجاز العمل، وبالتالي يفضل أن يكون على أفضل وجه، فعندما يكونوا الموظفين والعاملين راضون عن مكان عملهم، بالتالي سوف يكونوا أكثر ارتياحاً في وظائفهم وبذلك يقوموا بهذه الوظائف بشكل أفضل.

واستطردت (نقيطي، زيني، 2016، 2) في التأثير الملموس لبيئة العمل فذكرت أن، الألوان والإضاءة، والملبس، والشكل، والمسافة، والكثير من عناصر التصميم تسهم في التأثير سيكولوجياً على الأفراد، فتتكون الصداقات على أساس قرب المسافات بين الأشخاص حتى أن هناك أبحاث ودراسات توصلت إلى أن 39% من أصدقاء عينة من العاملين يبعدون عنهم داخل مكان العمل مسافة 3,5 متر بينما 11% من أصدقائهم يبعد مكان عملهم 10,8 متر، وهكذا مع بعد المسافات تقل احتمالات تكوين الصداقات وبالتالي يقل دورها في تشكيل تأثير فعال في إنتاج عمل بمستوى أفضل وتكوين تفاعل اجتماعي.

كما تطرقت الدراسة إلى استعراض التميز الوظيفي، حيث تحاول الدراسة توضيح الدور المباشر لمعوقات بيئة العمل على مكونات التميز الوظيفي بمكوناته الأربعة، بالإضافة إلى التعرف على تأثير العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (كمتغير وسيط) على العلاقة بين معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي، حيث لم تتعرض الدراسات العربية السابقة - على حد علم الباحثون - إلى التطرق لمثل هذه العلاقات.

أيضاً تتعرض الدراسة الحالية للتعرف على تقييم مستوى إنتاجية العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى وهو المستوى المرتبط بنواحي سلوكية بدأت تظهر وتؤثر على سلوكيات أداء العاملين بالشركة خلال العشر سنوات الماضية مما استلزم ضرورة دراسة المتغيرات الحادثة في بيئة العمل المادية والمعنوية للشركة لبيان مستويات التميز الوظيفي والتنظيمي للعاملين بها.

اعتماداً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في تقييم مستوى أداء العاملين بالشركة ودراسة مقدار ارتباط هذا القصور بنواحي متعلقة ببيئة العمل، ونواحي متعلقة بالسمات الشخصية للعاملين، ومحاولة وضع إطار عام لعلاج القصور في أداء العاملين بما يساهم في تطوير أداء العاملين ومن ثم الأداء الكلي للشركة.

تساؤلات الدراسة

- 1- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة التجريبية؟
- 2- هل توجد فروق في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة التجريبية في الأذنين القبلي والتبعي؟
- 3- هل توجد فروق دالة إحصائياً لدى عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجابتهم لبرنامج معرفي سلوكي في الأذنين القبلي والبعدي؟
- 4- هل توجد فروق دالة إحصائياً لدى عينة الدراسة التجريبية عند استجابتهم لبرنامج إرشادي في الأذنين التبعي والبعدي؟
- 5- هل توجد فروق دالة إحصائياً لدى العينة الضابطة من عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي دون تعرضهم للبرنامج الإرشادي في الأذنين القبلي والبعدي؟
- 6- هل توجد فروق دالة إحصائياً بين المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لدى عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجابة المجموعة التجريبية لبرنامج إرشادي في الأداء البعدي؟
- 7- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين معوقات العمل والتميز الوظيفي، والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة التجريبية من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى؟

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال ما يلي:

- 1- يعتبر مفهوم التميز الوظيفي من المفاهيم المهمة نسبياً في أدبيات إدارة الأعمال خلال الفترة الحالية، وخاصة إذا ما تم الاهتمام به بشكل علمي وعملي في الشركات القابضة.
- 2- تعرض الدراسة الحالية طبيعة العلاقات المتبادلة بين عناصر بيئة العمل المادية والمعنوية وبين التميز الوظيفي للعاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى مما يوفر نموذج استرشادي وبرنامج مقترح يمكن الاستعانة به للتغلب على معوقات بيئة العمل بالشركة في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وذلك لتحقيق التميز الوظيفي.

أهداف الدراسة

- 1- دراسة معوقات بيئة العمل المرتبطة برضا العاملين عن عملهم بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى.
- 2- دراسة العلاقة بين بيئة العمل والتميز الوظيفي في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.
- 3- تطبيق برنامج إرشادي معرفي سلوكي بيئي يهدف إلى مواجهة معوقات بيئة العمل، رفع مستوى التميز الوظيفي للعاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى في ضوء العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.

فروض الدراسة

- الفرض الأول:** توجد فروق دالة إحصائية في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة التجريبية في الأدائين القبلي والتتبعي.
- الفرض الثاني:** توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجاباتهم لبرنامج معرفي سلوكي في الأدائين القبلي والبعدي.
- الفرض الثالث:** توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية عند استجابتهم لبرنامج إرشادي في الأدائين التتبعي والبعدي.
- الفرض الرابع:** لا توجد فروق دالة إحصائية لدى العينة الضابطة من عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي نظراً لعدم تعرضهم للبرنامج الإرشادي في الأدائين القبلي والبعدي.
- الفرض الخامس:** توجد فروق دالة إحصائية بين المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لدى عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجابة المجموعة التجريبية لبرنامج إرشادي في الأداء البعدي.
- الفرض السادس:** توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة التجريبية.
- الفرض السابع:** توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين معوقات العمل والتميز الوظيفي، والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة التجريبية من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى.

مفاهيم الدراسة

أولاً: مفهوم بيئة العمل:

ويهمنا في هذه الدراسة التصنيف الذي صنف البيئة إلى بيئة خارجية تقع خارج المنظمة وتحيط بها وتؤثر فيها (مثل البيئة الاقتصادية، والبيئة السياسية، والبيئة الاجتماعية،.. الخ)، وبيئة داخلية توجد داخل المنشأة وتتمثل في النواحي الفنية والإجرائية لأداء الأعمال داخل المنظمة كطرق العمل والتكنولوجيا المستخدمة، والتنظيم الرسمي وغير رسمي. (أبوسن، 2015، 101).

إن مفهوم بيئة العمل ليس مفهوماً حديثاً، إذ أنه استخدم في بداية الأربعينيات وشاع استخدامه على نطاق أوسع في الستينات من القرن الماضي نتيجة لتطور الفكر التنظيمي في هذا الوقت، وسوف يتم التطرق إلى بعض المفاهيم التي يمكن من خلالها التوصل إلى مفهوم بيئة العمل.

- 1 - مفهوم البيئة: وذكر (محمد، 2016، 134) أن البيئة أو المحيط تمثل المساحة أو الإطار أو المجال الحيوي الذي توجد فيه المنشأة وتعمل من خلاله، وعرف البيئة بأنها "العوامل المحيطة بالتنظيم من عوامل طبيعية ومجتمعات بشرية ونظم وقوانين ومعايير اجتماعية واتصالات وعلاقات شخصية".
- 2 - مفهوم العمل: قامت (بن رحمون، 2014، 31) بتعريف العمل بأنه "إنتاج وتقديم السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد الآخرين في المجتمع".
- 3 - مفهوم بيئة العمل: ذكر (الهورى، 2009، 79) انه يمكن تعريف بيئة العمل بأنها "الوسط المكاني الذي يجب على العمال أن يذهبوا إليه أو أن يكونوا فيه لدواعي عملهم، ويكون تحت إشراف ورقابة صاحب العمل بصورة مباشرة أو غير مباشرة".
- ويرى (Nanzushi, 2015, 2) أن بيئة العمل تشير إلى البيئة التي يعمل فيها الأفراد والتي تشمل على النواحي المادية والمتطلبات الوظيفية والثقافة وظروف السوق".
- وذكرت (نقيطى، زيني، 2016، 3) أن بيئة العمل هي "إطار وعائي يمثل ما يحيط بالفرد في مجال عمله ويؤثر في سلوكياته وأدائه، كما يؤثر في ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها".
- كما أشارت دراسة (السعيدات، 2018، 95) انه يمكن تعريف بيئة العمل بأنها "جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل وتتضمن كل من الظروف المادية والإدارية".
- ومن كل التعاريف السابقة يرى الباحثون أنه يمكن تعريف بيئة العمل بأنها: "مجموعة من العوامل والقوى البيئية المتواجدة في الإطار المحيط بالمنظمة داخلياً وخارجياً وهي تشمل على المكونات المادية والمعنوية والسلوكية والتي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة بأهداف المنظمة، وتؤثر في المنظمة وتتأثر بها من مختلف الجوانب الطبيعية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية والنفسية والتكنولوجية".

ثانياً: الرضا الوظيفي:

- اتخذت التعريفات المرتبطة بالرضا الوظيفي اتجاهات عديدة ومختلفة جعلت الاتفاق على تعريف موحد له أمراً صعباً وذلك بسبب اختلاف النظرة للرضا عن العمل والتي تعود إلى اختلاف العوامل البيئية والظروف والمعتقدات الخاصة بالعامل. (عبد الله، 2015، 143)
- فقد عرف (Mishra, 2013, 73) الرضا الوظيفي بأنه: "الرضا عن مختلف الجوانب المتعلقة بالوظيفة والعمل بشكل عام.
- كما أشار (Robbins & Judge, 2013, 74) إلى أن الرضا الوظيفي "يعبر عن المشاعر الإيجابية نحو الوظيفة والتي تنتج عن تقييم خصائصها".
- كذلك ذكر (الراجحي، 2017، 166) أن الرضا الوظيفي "هو حالة عاطفية سارة ناتجة عن إدراك الفرد أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية المهمة من وجهة نظره والتي تتسجم مع حاجاته".
- إن الرضا الوظيفي يتناول المشاعر الخاصة بالفرد سواء كان يشغل وظيفة إدارية أو فنية إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، وهذه المشاعر لها تأثيرات على الأداء الوظيفي. كما أن الرضا يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للأفراد وزيادة إنتاجيتهم، كما يساعد الإدارة على تصميم بيئة عمل تحفز العاملين على الاستغلال الأمثل

للموارد المتاحة وجهود العاملين بأقل وقت ممكن مما يؤدي إلى تحقيق الكفاءة في الإنتاجية وبالتالي نجاحها وتحقيق أهدافها المنشودة. (كوديل، 2018).

من كل التعريفات السابقة، يرى الباحثون أنه يمكن تعريف الرضا الوظيفي بأنه "المشاعر الإيجابية التي يشعر بها الفرد تجاه المتغيرات المادية والمعنوية المتعلقة بالعمل نفسه والبيئة المحيطة به، والتي ينتج عنها التوافق بين توقعاته تجاه وظيفته وما توفره له بشكل فعلي".

ثالثاً: التميز الوظيفي (المهني):

يعرف التميز المهني بأنه "سلوكيات الموظفين التي تعتبر حاسمة لإنجاز العمل بكفاءة وفعالية من خلال امتلاكه لمجموعة من المعارف، والمواقف، والمهارات ذات الصلة، والتي تؤثر على الأداء الوظيفي من الناحية المالية من أرباح أو إيرادات تنظيمية، والإنتاجية، ومن الناحية غير المالية، أي بزيادة مشاركة الموظف والتطوير الوظيفي له والتي تميزه بالكفاءات والسمات الشخصية أو السلوكيات المطلوبة للأداء الفعال" (Kaliannan and Alam، Puteh، 2016).

وبناءً على ما سبق، فإن كفاءة وتميز الفرد هو مصطلح يستخدم للإشارة إلى قدرة الفرد أو الجماعة على النجاح وفقاً لبعض المعايير الرسمية أو الغير رسمية، والتي يضعها الشخص لنفسه أو لشخص آخر للتعامل مع مواقف معينة أو إنجاز مهمة معينة ويمكن تحديدها من حيث، المهارات الحركية الإدراكية مثل (البراعة)، العوامل المعرفية (أنواع مختلفة من المعرفة والمهارات الفكرية)، العوامل العاطفية (المواقف والقيم والدوافع)، السمات الشخصية (كالثقة بالنفس)، والمهارات الاجتماعية (مثل المهارات التواصلية والتعاونية) (Ellström and Kock، 2008). (أبو عابد محمد عقلة، وآخرون، 2019، 1 - 138)

رابعاً: العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

مفهوم الشخصية: يوصف مفهوم الشخصية بأنه مجموعة السمات التي تكوّن شخصية الأفراد. وتختلف هذه السمات من شخص إلى آخر، حيث يتفرد كل شخص بصفات تميزه عن غيره.

تعريفات علماء الاجتماع للشخصية: عرف كل من أوجبرن ونيمكوف الشخصية على أنها التوافق والتكامل النفسي والاجتماعي للسلوك الإنساني، حيث يُعبّر هذا التوافق عن العادات، والاتجاهات، والآراء، والاستجابات المختلفة لكافة المنبئات.

ويهدف نموذج العوامل الخمسة الكبرى إلى تجميع أشتات السمات المتناثرة في فئات أساسية، وهذه الفئات مهما أضفنا إليها أو حذفنا منها تبقى محافظة على وجودها كقنات أو عوامل، ولا يمكن الاستغناء عنها بأي حال في وصف الشخصية الإنسانية، وبعبارة أخرى يهدف هذا النموذج إلى البحث عن تصنيف محكم لسمات الشخصية. (كاظم: 2002: 18).

ويستند نموذج العوامل الخمسة إلى فكرة الفروق الفردية الدالة على التفاعلات اليومية للأشخاص أحدهم مع الآخر، لتصبح ذات شكل مسجل في اللغات التي يتحدث بها هؤلاء الأشخاص وعلى هذه الفكرة تمت مراجعة معاجم اللغة لإعداد قوائم بالمصطلحات الدالة على سمات الشخصية الإنسانية. (شفقة: 2011: 93).

ومن أشهر النماذج التي تناولت عوامل الشخصية الخمسة نموذج ديجمان Digman، 1990 وجولديبيرج Coldberg، 1981، وكوستا وماكري Costa&McCrae، 1999 ويتضمن هذا التنظيم الهرمي لسمات خمسة أبعاد أو عوامل أساسية هي:

الانبساطية Extraversion، المقبولية Agreeableness، العصابية Neuroticis، يقظة الضمير Conscientiousness، الانفتاح على الخبرة Openness on Experience (Linden, et al., 2010:315). وقد ذكر الأنصاري (1997) أن هذا المقياس قد تمت ترجمته إلى لغات مختلفة في العالم مثل: هولندا، وكندا، فنلندا، بولونيا، ألمانيا واليابان، والبرتغال وفرنسا والصين والسويد والنرويج والفلبين، وقد قام الأنصاري بترجمة المقياس إلى اللغة العربية وتقنيه على البيئة الكويتية، وكان ذلك بداية الانتشار في الأوساط العربية، حيث قام كل من كاظم (2001) والسكري (2006) بتطبيق نفس المقياس على البيئة المصرية، والروبتع بالتقنين على البيئة السعودية (2007) وبذلك أصبحت نظرية العوامل الخمس الكبرى خلال السنوات الأخيرة واحدة من أكثر الأدوات استخداماً لفحص الشخصية. (الروبتع (أ):2007:101).

دراسات سابقة

أولاً: الدراسات الخاصة بمحور معوقات بيئة العمل:

دراسة Tomislav Babic, Danica Bakotic، بعنوان "Relationship between working conditions and job satisfaction: the case of Croatian shipbuilding company" ، 2013.

اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: كرواتيا

هدفت هذه الدراسة إلى الآتي: تحليل تأثير ظروف العمل على الرضا الوظيفي من خلال إجراء بحث تجريبي في عام 2012 في إحدى شركات بناء السفن الكرواتية. واعتمدت الدراسة على الفرضيات التالية:

- الفرضية 1: العمال الذين يعملون في ظروف عمل عادية لديهم مستوى أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالعمال الذين يعملون في ظروف عمل صعبة.
- الفرضية 2: العمال الذين يعملون في ظروف عمل عادية هم أكثر رضا عن ظروف العمل من العمال الذين يعملون في ظل ظروف عمل صعبة.
- الفرضية 3: في حالة العمال الذين يعملون في ظل ظروف عمل صعبة، تعد ظروف العمل عاملاً مهماً في رضاهم الوظيفي بشكل عام.

اعتمدت هذه الدراسة على استقصاء رأي محكم يتناول متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة حيث تم الاعتماد على نتائج تحليل بيانات المستقصي منهم.

أهم نتائج الدراسة: أوضحت نتائج الدراسة انه لا يوجد فرق كبير في الرضا الوظيفي العام بين العمال الذين يعملون في ظروف عمل عادية والعمال الذين يعملون في ظروف عمل صعبة. كما تبين أن الرضا عن ظروف العمل أعلى لدى العاملين الذين يعملون في الإدارة منه لدى العاملين الذين يعملون في ظروف عمل صعبة. وأخيراً، تم اكتشاف أنه في حالة العمال الذين يعملون في ظل ظروف عمل صعبة، فإن ظروف العمل تعد عاملاً مهماً في رضاهم الوظيفي بشكل عام.

واعتماداً على النتيجة السابق، فإن ظروف العمل كعامل من عوامل الرضا الوظيفي، لا تحدد بشكل كبير الرضا الوظيفي العام لإحداث فرق كبير بين العمال الذين يعملون في ظروف عمل عادية والعمال الذين يعملون في ظروف صعبة. ولكن نظراً لأنه تم اكتشاف أن ظروف العمل تشكل عاملاً مهماً في الرضا الوظيفي العام للعاملين الذين يعملون

في ظروف العمل الصعبة، ونظراً لأن هؤلاء العمال أقل رضا عن هذا العمل مقارنة بالموظفين الذين يعملون في ظروف العمل العادية يمكن الاستنتاج أنه من الضروري تحسين ظروف عمل العمال الذين يعملون في ظروف عمل صعبة.

دراسة سمية محمود العاوي، دعاء حبيب حسن، هبه كرم أحمد بعنوان "الاتجاهات الحديثة في تصميم بيئة العمل الإداري"، مجلة التصميم الدولية، الجمعية العلمية للمصممين، جامعة حلوان، 2020:
اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: مصر

- هدفت الدراسة إلى استقراء التغييرات في تصميم بيئة العمل الإداري منذ عام 1950 وحتى عام 2000 وصولاً لدراسة تحليلية لاتجاهات التصميمية الحديثة والمعاصرة وذلك لاستنباط معايير واضحة تحكم العملية التصميمية.
- وخلصت الدراسة بعد دراسة التصميم الداخلي لبيئة العمل الإداري منذ عام 1950 وحتى عام 2000، كمقدمة لدراسة الاتجاهات الحديثة، تم استنباط المعايير التي تحقق هذه الاتجاهات، والتي يمكن استخدامها في عملية تقييم كفاءة بيئات العمل.

- عند تحقيق هذه المعايير ينسب عالية في بيئة العمل يكون المصمم الداخلي قد ساهم في التغلب على سلبيات بيئات العمل، وأحداث التنوع الفراغي لتحقيق التواصل والتفاعل الوظيفي بين العاملين وتحقيق الاستدامة وجعل بيئة العمل قابلة لاستيعاب التغييرات الحالية في القوى العاملة وسوق العمل مع المشاركة الفعالة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة حيث كان غياب هذه المعايير سبباً في عدم إدراك المصمم الداخلي لدوره المحوري في دفع عملية التقدم والمشاركة في تحقيق الاستدامة.

ثانياً: الدراسات الخاصة بمحور الرضا الوظيفي:

دراسة Abdulla Abulgaseem Mohamed Alghalai & Omer M. Othman Domoro بعنوان "The Relationship between transformational leadership and job satisfaction Empirical Study of Police Force in Libya" 2021:

اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: ليبيا

هدفت هذه الدراسة إلى: تحديد درجة العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي في الشرطة الليبية. وأجريت الدراسة لمعالجة الفجوة في الأدبيات من خلال توفير تحليل أكثر تفصيلاً لمدى مساهمة القيادة التحويلية في تبني الرضا الوظيفي داخل منظمة الشرطة الليبية. واختيرت العينة من 289 شرطيّة وشملت جميع رتب قوات الشرطة الليبية من عريف إلى عقيد.

وخلصت بيانات هذه الدراسة إلى: أظهر اختبار "T" والتحليل الوصفي لنتائج استقصاءات عينة الدراسة عدم وجود استجابة متحيزة بين الردود المقدمة من المشاركين، كما أوضح تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي العام.

دراسة فاطمة صلاح صبرة "علاقة نظام الترقية في ظل قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 والرضا الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 2021:

اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: مصر

هدفت الدراسة إلى: تحليل علاقة نظام الترقية في ظل قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 والرضا الوظيفي للعاملين في وحدات الحكم المحلي في محافظتي القاهرة والإسماعيلية وذلك من خلال دراسة العلاقة بين تقييم نصوص نظام الترقية والالتزام الوظيفي وعلاقات العمل.

وخلصت الدراسة إلى: وجود علاقة إيجابية معنوية متوسطة بين المتغير المستقل (نظام الترقية وفقاً لقانون الخدمة المدنية الجديد وأبعاده من متغيرات فرعية) وبين الرضا الوظيفي. حيث تم التوصل إلى أن المعايير المختلفة التي تم تطبيقها للترقية سواء معيار الأقدمية للوظائف المتدنية أو الترقية طبقاً لمعيار الكفاءة للوظائف التخصصية والقيادية لهم مردود إيجابي لدى المستقضي منهم. كما قدم القانون أيضاً بالاعتماد على تقييم أداء العاملين من خلال إدارة الموارد البشرية خلال فترات زمنية محددة ومعلن عنها مبادئ المساواة في اختياره للعاملين وذلك من خلال معيار الكفاءة.

ثالثاً: الدراسات الخاصة بالتميز الوظيفي:

دراسة ياسر السيد على "أثر التغيير التنظيمي في التميز المؤسسي: تحليل الدور الوسيط لاستراتيجية التدريب والتنمية - دراسة تطبيقية مقارنة على البنوك التجارية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 2021: اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: مصر
هدفت الدراسة إلى: التعرف على مدى توافر التغيير وواقع التمييز وكذلك التدريب في البنوك التجارية العامة والخاصة محل البحث.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إثبات وجود أثر إيجابي للتغيير على التدريب والتنمية جزئياً حيث تبين التأثير الإيجابي والمعنوي لكل من إدارة التغيير والتغيير في الهيكل التنظيمي على التدريب والتنمية. وبشكل أكثر تحديداً، يعتبر التغيير في الهيكل صاحب التأثير الإيجابي الأعلى على التدريب والتنمية، يليه إدارة التغيير، كما أظهرت النتائج عدم معنوية تأثير كل من التغيير في الثقافة، والتغيير في التكنولوجيا على التدريب والتنمية ولا يمكن القول إن هذا يعني خروج التغيير في الثقافة، والتغيير في التكنولوجيا من النموذج، ولكن يمكن القول بان تأثير كلا منهما متوسط ويجب إعادة النظر بهما مما يساعد على زيادة انتماء الفرد للبنك.
- إثبات وجود تأثير إيجابي للتدريب والتنمية على التميز حيث أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي للتدريب والتنمية على التميز جزئياً، حيث تبين التأثير الإيجابي للتدريب والتنمية على كل من التميز في تقديم الخدمة والتميز في المعرفة، كما أظهرت النتائج عدم معنوية تأثير التدريب والتنمية على التميز القيادي، هذا الأمر يؤكد أن لأنشطة الموارد البشرية ومنها التدريب تأثير إيجابي على التميز.

دراسة بلواضح أحمد سيف الدين، جلولي محمد، مهدي عمر "أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2021: اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: الجزائر

هدفت الدراسة إلى: التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي المتميز، واستكشاف أثر جودة الحياة الوظيفية إضافة إلى أبعادها (ظروف العمل، فرص الترقية والتقدم، نظام الحوافز والأجور، الاستقرار والأمن الوظيفي، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة على الأداء الوظيفي المتميز .

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توفر متطلبات جودة الحياة الوظيفية يساهم في تحسين الأداء الوظيفي المتميز من خلال توجيه تركيز العاملين على أداء المهام الموكلة إليهم وزيادة مستوى الرضا الوظيفي.

- أكثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تفسيراً للأداء الوظيفي المتميز هو بعد ظروف العمل إلى جانب بعد نظام الحوافز والأجور.

- لا يوجد أثر لكل من بعد الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة.

وقد أوصت الدراسة بالآتي:

- ضرورة الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المؤسسات محل الدراسة والمؤسسات الجزائرية عامة، وإدراك أن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية سينعكس حتماً على الأداء الكلي للمؤسسة ويعزز مكانتها التنافسية.
- مراجعة نظام الترقية والتقدم ورفع حظوظ الترقية للموظفين الأكثر تميزاً
- مراجعة سياسة الاحتفاظ بالموظفين بما يشكل حافزاً نحو التميز في الأداء الوظيفي
- منح صلاحيات أكبر للموظفين المتميزين وذلك في إطار تصميم الوظائف "مدافع نحو التميز في أداء المهام.
- منح امتياز أداء بعض المهام في المنزل للموظفين المتميزين في وظائفهم في إطار توظيف "التوازن بين العمل والحياة الخاصة" كدافع نحو التميز في الأداء الوظيفي.
- الحرص على تحقيق التوازن بين إمكانيات الموظف والوظيفة التي يشغلها بناءً على عملية تقييم الأداء.
- السعي نحو توطيد ثقافة جودة العمل وثقافة التميز في الأداء الوظيفي.

رابعاً: الدراسات الخاصة بالعوامل الكبرى الخمسة للشخصية:

دراسة De Caroli, M. E. & Sagone, E. بعنوان "Creative Thinking and Big Five Factors of Personality Measured in Italian School children" 2009:

اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: إيطاليا

هدفت الدراسة إلى: التعرف على العلاقة بين التفكير الإبداعي والعوامل الخمسة الكبرى في الشخصية في المدارس الإيطالية.

وتكونت عينة الدراسة من (112) مفحوصاً 52 طالباً، و52 طالبة تتراوح أعمارهم ما بين 8 و10 سنوات.

وتوصلت الدراسة إلى أن: الطلبة في عمر 8 سنوات حصلوا على درجات أعلى بشكل دال إحصائياً في الإسهاب بالتفاصيل، وإنتاج العناوين من الطلبة في عمر 10 سنوات، كذلك حصلت الإناث على درجات أعلى من الذكور بشكل دال إحصائياً على مهارات الأصالة، والإسهاب بالتفاصيل. كذلك أشارت النتائج إلى وجود ارتباط متوسط، وسلبى بين المرونة وبقظة الضمير، وبين إنتاج العناوين، وعدم الاستقرار الانفعالي، ودعمت هذه النتائج الحاجة إلى استكشاف العلاقة بين مهارات الإبداع، والشخصية في المراحل النمائية المختلفة.

دراسة هالة عبد اللطيف رمضان "تقييم العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: مقارنة الخصائص السيكومترية لقائمة العوامل الخمسة للشخصية وقائمة الخمس الكبرى لدى طلاب الجامعة"، مجلة كلية التربية مج30، ع4، 2018:

اسم الدولة التي أنجزت فيها الدراسة: مصر

هدفت الدراسة إلى: تقييم العوامل الخمسة الكبرى للشخصية باستخدام أداتين من أدوات قياسها: قائمة العوامل الخمسة للشخصية، وقائمة الخمس الكبرى، وكذلك دراسة الخصائص السيكومترية للقائمتين لدى طلاب الجامعة.

وتوصلت الدراسة إلى أنه: على الرغم من الارتباط الكبير بين قائمتي العوامل الخمسة الكبرى، وقائمة الخمس الكبرى إلا أنهما غير متطابقتين، وأن هناك اختلافاً بينهما في المحتوى وهو ما قد يسبب اختلاف بينهما في بعد الضمير.

الإطار النظري للدراسة

النظريات العلمية المفسرة لبيئة العمل والرضا الوظيفي:

أولاً: نظريات المحتوى

أ- نظرية التسلسل الهرمي للحاجات

ب- نظرية العاملين "الدافع والوقائي"

ج- نظرية الإنجاز

ثانياً: النظريات التي تحكم العمليات

أ- نظرية التوقع

ب- نظرية العدالة

ج- نموذج بورتر ولولر في الدوافع والأداء والرضا الوظيفي.

نظرية التسلسل الهرمي للحاجات (ماسلو) 1943: Maslow's Theory For Needs

الحاجات من إحدى النظريات المهمة والمفسرة Maslow تعتبر نظرية ماسلو للرضا الوظيفي، وهي من أكثر النظريات شيوعاً، وتركز هذه النظرية على درجة إشباع حاجات الفرد الأساسية بحسب ترتيبها في سلم هرمي مقسم إلى خمس فئات هي: الحاجات الفسيولوجية أو الوظيفية: وهي الحاجات الأساسية التي تساعد في بقاء الفرد واستمراره كالحاجة إلى الجوع والعطش والمأوى والجنس أي بقاء النوع وغيرها من الحاجات.

وأشارت العيدروس أن هذه الحاجات أكثرها قوة حيث يجب إشباعها بدرجة ما قبل أن تتبعث الحاجات الأخرى وإذا بقيت حاجة منها بدون تحقيق أو إشباع فإنها تسود وتسطير على جميع الحاجات المتبقية وإذا ما أشبعت هذه الحاجات بشكل معقول تظهر الحاجات التالية كمحرك أو كدافع وتصبح الحاجات المشبعة وهي الفسيولوجية غير محركة أو دافعة للسلوك ويلبها الحاجة إلى الشعور بالأمن وهي التي تشمل الحاجة إلى الشعور بالأمان والاطمئنان والاستقرار والبعد عما يهدد سلامة الإنسان سواء أكان بدنياً أو مادياً أو نفسياً.

إن هذه النظرية بُنيت على أساس أنه لا يتم الرضا الوظيفي إلا إذا تم إشباع الحاجات الدنيا والخاصة بالأمن والأجر الذي ينقضاءه الموظف |، ويرى دوجلاس أن شعور العامل بالأمن يقتضي ثلاث نواحي:

- شعوره الداخلي بأن عمله يرضي رؤسائه والمشرفين عليه وأنه موضع تقدير واحترام من جانبهم

- معرفته لواجباته ومسؤولياته في عمله.

- ثبات النظم التي يعمل في ظلها.

- ثم حاجات الحب والشعور بالانتماء: وهي تتعلق برغبة الفرد بأن يكون مقبولاً بين زملائه وأصدقائه.

فقد أشار زيدان (١٩٨٤ م) إلى أن الحاجة للحب تظهر في رغبة الفرد إلى تكوين علاقات التعاطف مع الأفراد

الآخرين بوجه عام وفي وسط الجماعة التي يعيش فيها بوجه خاص، كما تظهر قوة هذه الحاجة لدى الفرد حينما يشعر بغياب الأصدقاء. ثم حاجات الاحترام والتقدير: وهي رغبة الفرد في تقدير واحترام الآخرين له واعترافهم به

- أن تجاهل الإدارة للعوامل الصحية أو الوقائية سيؤدي إلى مشكلات تنظيمية واجتماعية تؤثر على أعمال ونشاطات المنظمة كما أن هذه العوامل ليست عوامل محفزة بحيث تؤدي إلى زيادة في الأداء، وإنما هي عوامل وقائية للاحتفاظ

بالإنتاج إلى مستواه العادي والحد من تدهوره إلى درجة تؤدي بالمنظمة إلى الفشل والإخفاق في تحقيق أهدافها.

نظرية العاملين "الدافع، والوقائي" (هيرزبيرغ) ١٩٦٦

- تعبر الدافعية المهنية في المؤسسات المهنية عن وضع وخلق بيئات مهنية تمكن الموظفين من تقديم أفضل أداء مهني يعكس كل ما لدي الموظف من مهارات مهنية وقدرات.
- وقد اهتمت النظريات بعملية الدافعية المهنية لأنها تنتج عن تأثير التحفيزات المهنية التي تقدمها الإدارة المهنية للموظفين وتمثل النظريات التي فسرت الدافعية المهنية للموظفين في العمل المهني، وتركز هذه النظرية على تحديد العوامل المسببة للرضا أو عدم الرضا الوظيفي، فهو يرى أن هناك عاملين يرتبطان بالرضا الوظيفي هما:
1-العوامل الدافعة الداخلية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حال وجودها تشبع حاجات العاملين للنماء النفسي، وهذه غالباً ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة في داخله، والتي في حال توافرها في موقف العمل وبشكل ملائم وإيجابي تؤدي بالضرورة إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملاءمتها لا يؤدي بالضرورة إلى الشعور بالتبرم، ويمكن حصر العوامل الدافعة هذه في ستة وهي:
الإنتاج، والتقدير، والعمل نفسه أي كونه مثيراً أو لا ومتنوعاً أو رتيباً، والمسؤولية، والترقي، أي فرص الترقية وتغيير المكانة واحتمالية النماء فجميع هذه العوامل تعتبر عوامل داخلية لها أثرها على الدافعية وعلى الإحساس بالرضا والقناعة في العمل.

- 2-العوامل الصحية أو الخارجية:** وهذه العوامل هي التي تتعلق ببيئة العمل مثل: سياسة وأنظمة المنظمة، والإشراف والعلاقة بين الرؤساء والزملاء والرواتب وظروف العمل، والمكانة، والأمن الوظيفي والحالة الاجتماعية. ويرى الطويل (٢٠٠١ م) أن في حالة عدم توافر هذه العوامل أو عدم ملاءمتها في الوسط الوظيفي فإنها تسبب شعوراً بعدم قناعة وعدم رضا، ولكن توافرها بشكل عام لا يشكل بالضرورة إحساساً أو شعوراً بالرضا والقناعة.
ويذكر العديلي (1996) أنه وفقاً لهذه النظرية فإن العوامل الدافعة تدفع الفرد وتقوده للعمل، أما العوامل الصحية فإنها تحمي وتصون العامل فقط ولا تقوده إلى العمل.

أن تجاهل الإدارة للعوامل الصحية أو الوقائية سيؤدي إلى مشكلات تنظيمية واجتماعية تؤثر على أعمال ونشاطات المنظمة، كما أن هذه العوامل ليست عوامل محفزة بحيث تؤدي إلى زيادة في الأداء، وإنما هي عوامل وقائية للاحتفاظ بالإنتاج إلى مستواه العادي والحد من تدهوره إلى درجة تؤدي بالمنظمة إلى الفشل والإخفاق في تحقيق أهدافها.
ومن فرضيات النظرية أيضاً:

- أنه أشار إلى الحوافز وتأثيرها في العمل الوظيفي وإن وجودها يقود إلى الشعور بالرضا والإشباع والعكس صحيح، ولكي يتحقق الإشباع من الوظيفة لابد من أخذ الحوافز، وأن عوامل الوقاية لا تشكل عوامل تحفيزية في المؤسسات أي أن وجودها يقود إلى الشعور بعدم الرضا.

3. نظريات الإنجاز) ديفيد مكلياند Mc Clelland Theory :

يقوم تصور مكلياند للدافعية للإنجاز في ضوء تفسيره لحالة السعادة أو المتعة بالحاجة للإنجاز، فإذا كانت مواقف الإنجاز أولية إيجابية بالنسبة للفرد، فإنه يميل للأداء والالتهاك في السلوكيات المنجزة، أما إذا حدث نوع من الفشل وتكونت خبرات سلبية فهذا سوف ينشأ دافعاً لتحاشي الفشل، وقد أوضح كورمان أن تصور مكلياند في الدافعية للإنجاز أهمية كبيرة لسببين

- **السبب الأول:** قدم أساسا نظريا يمكن من خلاله مناقشة وتفسير نمو الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد فإذا كان العائد إيجابيا ارتفعت الدافعية، أما إذا كان سلبيا انخفضت الدافعية، ومن خلال هذا التصور تمكن من قياس الدافعية للإنجاز لدى الأفراد.
- **السبب الثاني:** استخدام الفروض التجريبية أساسية لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي في علاقته بالحاجة للإنجاز في بعض المجتمعات، والمنطق الأساسي خلف هذا الجانب أمكن تحديده كالتالي:
 - هناك اختلاف بين الأفراد فيما يحققه الإنجاز من خبرات مرضية بالنسبة لهم.
 - يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للإنجاز إلى العمل بدرجة كبيرة مقارنة بالأفراد المنخفضين في هذه الحاجة وخاصة في كل من:
 - مواقف المخاطرة المتوسطة.
 - المواقف التي تتوفر فيها المعرفة بالنتائج أو العائد من الأداء.
 - المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤول عن أدائه
 - فيما يتعلق بخصائص الفرد: حيث قسم مكلياند نمطان من الأفراد يعملان بطريقة مختلفة في مجال التوجه نحو الإنجاز
- **العامل الأول:** الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الحاجة للإنجاز بدرجة كبيرة من الخوف من الفشل.
- **العامل الثاني:** الأشخاص الذين يتسمون بارتفاع الخوف بالمقارنة بالحاجة للإنجاز.
 - فيما يتعلق بخصائص المهمة: بالإضافة إلى هذين العاملين للشخصية هناك أيضا موقفان أو متغيران يتعلقان بالمهمة يجب أخذهما في الاعتبار هما:
 - **العامل الأول:** احتمالية النجاح وتشير إلى الصعوبة المدركة للمهمة، وهي أحد محددات المخاطرة.
 - **العامل الثاني:** الباعث للنجاح في المهمة يتأثر الأداء في مهمة ما بالباعث للنجاح في هذه المهمة، ويقصد بالباعث للنجاح الاهتمام الداخلي أو الذاتي لأي مهمة بالنسبة لشخص.
 - رغم الإسهامات التي قدمتها دراسة الدافعية في ظل منحى التوقع - القيمة إلا أن هذا النموذج لم يخل من أوجه القصور منها:
 - ركزت نظرية مكلياند على مواقف المخاطرة في الجانب الاقتصادي، في حين أنه توجد مجالات أخرى فيها إنجاز كالآداب والفنون وغيرها.
 - غموض مفهوم القيمة ومعناها والفروق التي تتزايد فيها قيمة شيء معين وكذا العمليات النفسية القائمة وراء ذلك.
 - اقتصار مكلياند على المهام ذات المخاطرة والتي تتطلب بذل الجهد والكفاءة.
- **ثانياً: النظريات التي تحكم العمليات ((Process Theories وتشمل النظريات التالية:**
 - **نظرية التوقع**
 - **نظرية العدالة**
 - **نموذج بورتر ولولر في الدوافع والأداء والرضا الوظيفي.**
- وتحاول النظريات التي تحكم العمليات المتعلقة بالدوافع توضيح تفاعل المتغيرات التي تؤثر على الحافز والرضا، وأحد افتراضات النظرية الإجرائية "أن الفرد يقوم باتخاذ القرارات المنطقية بشأن تصرفاته، وحاجاته وقيمه، وتوقعاته نحو عمله" (السرطان، 1998)

1- نظرية التوقع لفروم (vroom 1964) تقوم هذه النظرية على أن أداء الموظفين يتحدد بمقدار التوقع لديهم في

الحصول على المكافآت في إطار معادلة سلوكية تحقق علاقة طردية بين الأداء العالي والمكافآت، وهذا يعني أن الرضا الوظيفي ينعكس بالإنتاج بالجهد وبالمكافآت وبالأهداف الذاتية للموظفين والعاملين بالمنظمات. أن هذه النظرية تتلخص في أن سلوك الإنسان يتحدد أساساً عن طريق ما يسمى " بالمنفعة الشخصية " التي تعود عليه في عدد من البدائل المتاحة، حيث أن عملية اختيار الفرد لسلوك معين من بين البدائل المتاحة ثم تحديده لمقدار الجهد الذي سيبدله في فعل هذا السلوك، وأخيراً اتخاذ قرار القيام لفعل هذا السلوك من عدمه كل ذلك يتركز أساساً على توقعاته حيال المنفعة الشخصية التي سيجنيها من النشاط المراد تنفيذه. والفرد يمر بحالة الرضا المتوقع بأدائه الوظيفي، لكونه يتوقع عائداً مناسباً لما يبذله من جهد نحو تحقيق الهدف وفقاً لأمر بدائل سلوكية الأداء، ويبقى الموظف في مرحلة الرضا المتوقع حتى يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا العقلي إن كان الذي توقعه من عوائد مكافئاً لما يبذله من مجهود لتحقيق الهدف من أداء معين.

وبناءً على هذه النظرية فإن الأفراد يختارون طريقة ما للعمل لأنهم يتوقعون نتائج أو عوائد معينة فيه، ويسعون جاهدين لتحقيق هذه التوقعات، فإذا أتاح العمل للفرد تحقيق توقعاته بدرجة كافية فسوف يشعر بالرضا وإن لم يتح له تحقيق توقعاته فسوف يشعر بعدم الرضا. وتشير هذه النظرية إلى أن الحوافز المادية والمعنوية بما فيها من الرواتب والعلاوات والترقيات إذا كانت تسير وفق نظام معين ووفق ما هو متوقع لدى الفرد فإن ذلك سيؤدي به إلى الرضا الوظيفي، أما إذا كانت تسير خلاف ما كان يتوقعه فإن ذلك سيؤدي إلى عدم الرضا، لذا ينبغي على المنظمة أن تضع شروطاً لنظام الحوافز والأجور والعلاوات والترقيات .

2- نظرية العدالة والمساواة لآدمز ١٩٦٣: تلقي هذه النظرية الضوء على العلاقة بين الرضا الوظيفي والمساواة وتفترض

هذه النظرية كما يشير بدر ١٩٨٨ م أن الفرد مدفوع إلى أن يوجد توازناً بين ما يعطيه للمنظمة من وقت وجهد وخبرة، وبين ما يحصل عليه في شكل راتب واعتراف وعلاقة مع الآخرين، وهذا التوازن يتحقق إذا شعر الفرد أن مدخلاته تعادل مدخلات الأشخاص الذين ينبغي أن يتعادل معهم، فإذا شعر الفرد بعدم المساواة فسوف يحدث عنده توتر ويتحرك لإنقاذه بمحاولة تغيير مدخلاته أو إنتاجيته داخل المنظمة.

إن ملخص هذه النظرية هو: أن العدالة والمساواة أو عدم العدالة والمساواة هما المحددان الرئيسيان لأداء الأفراد وجهودهم في أعمالهم الوظيفية ومدى رضاهم عنها. ويشير ريجيو (١٩٩٠ م) إلى أن هذه النظرية تنظر إلى العاملين كما لو كانوا مدفوعين برغبة في الحصول على معاملة عادلة ومنصفة أي إذا شعروا بإنصاف في المعاملة، فإنهم سيظهرون دافعية عالية وأداء متميز أثناء مزاولتهم العمل.

وبذلك فإن هناك ثلاثة عناصر أساسية تقوم عليها النظرية هي:

- الشخص الذي شعر بعدم وجود المساواة.
- مجموعة المقارنة للتأكد من وجود المساواة أو انعدامها.
- المدخلات المتمثلة في خصائص الفرد وما يقدمه للمنظمة والمستوى العلمي والخبرات والمهارات الجسمي والفكري والوقت والمخرجات أو الأشياء التي يحصل عليها الشخص من عمله كفرص الترقيّة والتقدم الوظيفي، والدخل المادي، والمعنوي والمسئوليات.

3. نظرية نموذج بورتر ولولر: Porter and Lawler Models تقوم نظرية بورتر ولولر على أن استمرار أداء العاملين وفعالية الدوافع لديهم ترتكز على مدى رضاهم وقناعتهم ومدى إدراكهم الإيجابي بين المكافأة التي يحصلون عليها وبين ما يدركونه من أنهم يستحقوا أن يحصلوا عليه نتيجة لعملهم.، واعتمد بورتر ولولر نموذجا لتفسير أداء العاملين، حيث افترضا بأن الأداء والإنجاز ينتجان عوائد ومكافآت داخلية وخارجية. وهذه العوائد الداخلية والخارجية تعود على الرضا عن العمل. فالعوائد الداخلية أو الذاتية هي تلك العوائد الناجمة عن شعور الفرد بالفخر عندما يؤدي عمله بكفاءة، وعندما يكون على مواصفات وأهمية ترضي رغبات الأفراد. أما العوائد الخارجية فهي تلك التي تمنحها المنظمة للفرد لإشباع حاجاته الدنيا، وتتمثل بالأجر والأمان والحاجات الاجتماعية، كما تتضمن عنصرا آخر، وهو إدراك الفرد لعادلة العوائد التي يستلمها من المنظمة.

وقد قدمت هذه النظرية مفهوماً جديداً عن الرضا والإنتاجية، وهو أنها هي التي تؤثر في الرضا الوظيفي وليس العكس، بينما ما كان سائداً في النظريات التي سبقتها الافتراض بأن الرضا هو الذي يؤثر في الإنتاجية مما يعني أنها جعلت الإنتاجية متغيراً مستقلاً، وجعلت الرضا الوظيفي متغيراً تابعاً. وتأثير الإنتاجية على الرضا الوظيفي يتحدد في ضوء مجموعة من العوامل المتشابكة، والتي نوجزها فيما يلي:

المكافآت وقيمتها وطريقة دفعها، والجهد والطاقة المبذولة من قبل الفرد، والقدرات والإمكانات ومدى استغلالها، والأداء المقدم هي حسيبة التفاعل بين القدرة والرغبة، فالرضا يعتمد على مدى إدراك الشخص لمكافآته التي يحصل عليها، porter, (lawler,1968) (الشهري، 2002، ص 54)

ولعل من أبرز ما أضافه نموذج بورتر ولولر إلى نظرية فروم هو المفهوم الذي تشتمل عليه نظريتهما، وهو أن استمرارية الأداء تعتمد على قناعة العامل ورضاه، وأن القناعة والرضا تتحدد بمدى التقارب بين المكافآت التي يتم الحصول عليها، وما يعتقد العامل بأنه يستحقه.

ويمكن القول بأن نظريات الدوافع السابق ذكرها نظريات مكملة بدرجة كبيرة، فلكي يتم وضع نظام دوافع للعاملين أو للأفراد، ويكون هذا النظام سليماً، يلزم أن تكون الحوافز مهمة وذات قيمة في نظر الأفراد.

وفي رأي ماسلو وهيرزبيرغ ومكولاند أن حوافز الترقيّة والتقدم والإنجاز واعتراف الآخرين بدور الفرد وانشغال الفرد بوظيفة ذات مسؤوليات تقدر بواسطة الأفراد تعتبر من الحوافز المهمة أو ذات القيمة للأفراد، لأنها حاجات غير مشبعة بالكامل. وينبغي أن تكون هذه الحوافز عادلة في نظر الأفراد، لأن غياب العدالة يؤثر على مقدار دافعية الفرد.

كما أن هذه الحوافز المهمة العادلة يجب أن تكون مشروطة بأداء عمل معين، ويتمكن الأفراد من أن يصلوا إلى هذا الأداء باستخدام قدراتهم، وبالعامل في ظل قيادة وهيكل تنظيمي، وسياسات معينة للمنظمة (السرطان، 1998).

ولقد وضع نموذج بورتر ولولر العوائد كحلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا، ومتى كانت العوائد الفعلية متقاربة أو تزيد عن العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع الجهد المبذول يتحقق الرضا، مما يدفع الفرد لتكرار هذا الجهد، أي أن الرضا يعتمد على مدى إدراك الشخص لمكافآته التي يتسلمها، وبعبارة أخرى فإن افتراضهم مؤداه أن رضا الفرد يكون نتيجة للعوائد التي يحصل عليها والتي هي بدورها نتيجة للإنجاز.

من أهم النظريات البارزة نظريات مدرسة العلاقات الإنسانية التي حازت على قبول واسع الانتشار والتي تناولت الرضا الوظيفي، أو قدمت تفسيراً لفهم الرضا الوظيفي:

1- نظرية الفلسفة الإدارية (دوجلاس مكريكور): تستند هذه النظرية على افتراض أي عمل أو تصرف إداري في المنظمة يرتكز في إطاره العام على نظرية معينة أي (أن التصرفات لكل مستوى إداري تقوم على فلسفة إدارية معينة تؤثر في سلوك ذلك المستوى) ففي كتابه (الجانب الإنساني للمنظمة) والذي صدر عام 1964 وضع دوكلاس نظريتين حول نظرة المدراء لسلوك العاملين، فيرى أن الاتجاه السلوكي للمدراء يعتمد على المبادئ والأطر الفلسفية والفكرية للمدير، فسلوك الأفراد والمنظمة بشكل عام بطبيعة هذه الفلسفة التي يؤمن بها المدير في المستوى الأعلى وقد تناولت كلا من الدراسات الكلاسيكية والإنسانية بالبحث والدراسة وذلك من خلال تعرضه للجوانب الافتراضية للفكر الكلاسيكي في نظرية X والتصورات الفكرية لمدرسة العلاقات الإنسانية من خلال نظرية Y التي يؤمن بها.

حيث أوضح بأن نظرية (X) السلبية تفترض أن الأفراد العاملين يكرهون العمل وهذا شيء متصل بتكوينهم ومن ثم يؤثر في سلوكهم، ونظراً لكرهيتهم للعمل فإنه يتم إجبارهم عليه وهذا يحتاج إلى الرقابة والتوجيه وربما إلى التهديد بالعقاب، وانهم دائمي التهرب من المسؤولية وانهم يبحثون على الاستقرار المادي فقط لأنهم بحاجة لتأمين معيشتهم.

أما نظرية (Y) الإيجابية فأنها تنظر للأفراد بأنهم يحبون عملهم ويعتبرون جهدهم بمثابة اللهو ومن ثم فهم لا يحتاجون إلى الإجبار على العمل والرقابة، بل هناك رقابة ذاتية لها الأثر الأكبر، ودائماً يتجنبون السلوك الذي ينجم عنه الفشل، بل يكررون السلوك الذي يشبع حاجاتهم الذاتية وطموحاتهم باستثمار جوانب الخلق والابتكار والإبداع في حل مشاكلهم، ويمكن الاعتماد عليهم في إنجاز الأعمال وأيضاً إشراكهم في صنع القرارات التي تخص عملهم.

وأخيراً نلاحظ بأن دوكلاس يؤكد على الجوانب المتعلقة بدور المشاركة الفاعلة للأفراد لتحقيق أهدافهم ومنظماتهم وأهمية القيادة، وبذلك تكون هذه النظرية من الرائدات في الإدارة والتي ركزت على عنصر الإنتاج الأهم في المنظمة وهو (الإنسان)

2 - نظرية التناقض بين الفرد والمنظمة: توصل كرس راجيرس إلى تفسير سلوك الفرد داخل المنظمة من خلال دراسة مسألة التناقض بين حاجات الفرد وحاجات المنظمة، واعتبر أن أساس المشكلات في المنظمة هو التنظيم الهرمي التقليدي الذي تبنته المدرسة الكلاسيكية، فوفق هذا التنظيم فإن الفرصة محدودة للفرد للتطور والإبداع والمشاركة فالتنظيم الرسمي التقليدي يحاصر شخصية الفرد ولا يستطيع إشباع حاجاته هنا يحدث التناقض بين أهداف الفرد التي يسعى لتحقيقها والتي تصدم مع أهداف المنظمة التي تسعى أيضاً لتحقيقها من خلال التنظيم الهرمي.

ويرى راجيرس بان المنظمات التقليدية فشلت في تحقيق إشباع حاجات الإنسان وخاصة حاجة تحقيق الذات وذلك بسبب نظرتها للفرد كآلة. لذلك يرفض راجيرس التنظيم الرسمي لان تطبيقه يؤدي إلى:

1- إن الفرد لا يملك من امر نفسه شيئاً، فالتنظيم الرسمي يلغي دور الفرد وأهميته، حيث إن قيادة التنظيم هي التي تحدد وتنظم الأمور مسبقاً.

2- إن الفرد يتحول إلى إنسان سلبي مطيع يعتمد على المنظمة في كل أموره فبطبيعة التنظيم الرسمي تحدد للفرد دوراً معيناً هو الإذعان والخنوع دون نقاش أو اعتراض وبالتالي تميل قدرات الفرد غير المستغلة في المنظمة إلى الضعف والانهايار.

3- تؤدي طرق العمل في التنظيم الرسمي إلى تعقيد وفشل الفرد نفسياً.

ويضيف ارجيرس الى إن التنظيم الرسمي يقود الى الصراع بين أجزاء المنظمة ويخلق حالة من التنافس القائم على لعبة النصر والهزيمة وحالة عدم الثقة، فتجعل الأفراد يبحثون عن السلامة بأسهل الأساليب وأقلها مخاطرة، والمبالغة في إظهار النجاح وإخفاء المخاطر، فيرى ارجيرس أن هذه الحالة لا تتناسب مع طبيعة الشخصية الإنسانية والتي تقود الفرد الى عدم التكيف مع هذه الظروف وبالتالي اللجوء الى واحد أو أكثر من الأساليب الأتية:

- ترك المنظمة نهائياً.
- الاستهتار واللامبالاة في المنظمة.
- استخدام وسائل دفاعية لحماية شخصيته كالتبرير، العدوانية وغيرها...
- الانخراط في التنظيمات والجماعات غير الرسمية.
- تسلق السلم التنظيمي ومحاولة الوصول الى مركز إداري متقدم للتخلص من ضغوط التنظيم الرسمي.
- المطالبة بالمزايا الاقتصادية.
- تقييد الإنتاج وتقليل الجهد المبذول في العمل.

وللتخلص من هذه الحالة التي يعيشها الفرد والتي يسببها التنظيم الرسمي، اقترح ارجيرس إعادة تصميم - الهيكل التنظيمي للمنظمة ليصبح أكثر تجاوباً مع حاجات الفرد وحاجات المنظمة ولغرض التقليل من التناقض بين الفرد والمنظمة اقترح نموذجاً اسماه النموذج المختلط حدد فيه الخصائص التنظيمية الإيجابية وما يقابلها من خصائص تنظيمية سلبية، وحدد الاستراتيجية التي يمكن للمنظمة اتباعها للتخلص من الخصائص السلبية من خلال ما يلي:

1- تطبيق نمط قيادة تهتم بالعاملين ومشاكلهم.

2- توسيع العمل وإشراك جميع العاملين.

3- تصميم هيكل تنظيمي يحقق الرقابة الذاتية ويزيد من الدافعية للعمل.

4- خلق جو من الانفتاح والثقة بين الأفراد العاملين في المنظمة.

المنهج وإجراءات الدراسة

أولاً: منهج الدراسة وإجراءاتها:

أ- **المنهج:** اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المنهج التجريبي ذي المجموعتين التجريبية والضابطة، وكذلك على المنهج الوصفي الارتباطي، وقد تم القياس القبلي والتتبعي والبعدي وذلك لدراسة وتحليل وتفعيل برنامج معرفي سلوكي بيئي لمواجهة معوقات بيئة العمل المرتبطة برضا العاملين عن عملهم وعلاقتها بالتميز الوظيفي في ضوء العوامل الكبرى الخمسة للشخصية، على افتراض أساسي مؤداه أنه إذا كانت هناك فروق أو تغيرات تظهر على أفراد العينة بعد إدخال المتغير المستقل (البرنامج) يكون السبب في هذه التغيرات هو المتغير المستقل، ويسمى السلوك الناتج عن التغير المستقل بالمتغير التابع.

ب- **التصميم التجريبي:** اتبع الباحثون عدة خطوات في الإجراءات التجريبية لهذه الدراسة كالتالي:

- تم اختيار عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى.
- تم تقسيم العينة عشوائياً إلى مجموعتين تجريبية وضابطة مع محاولة التحقق من التكافؤ بين المجموعتين.
- تم تطبيق (القياس القبلي) على العينتين التجريبية والضابطة، وذلك بتطبيق:
- مقياس لقياس معوقات بيئة العمل المادية والمعنوية (من إعداد الباحثين)

- مقياس للتمييز الوظيفي (من إعداد الباحثين)
- مقياس الرضا الوظيفي (من إعداد الباحثين)
- مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (إعداد McCrae & Costa تعريب بدر محمد الأنصاري)
- وقد قام الباحثون بإعداد ثلاثة مقاييس للتعرف على معوقات بيئة العمل المادية والمعنوية ومقياسين لتحقيق التميز الوظيفي والرضا الوظيفي.
- تم إعداد برنامج معرفي سلوكي بيئي يهدف إلى مواجهة معوقات بيئة العمل المرتبطة برضا العاملين عن عملهم أستغرق تطبيقه على عينة البحث شهرين (من أغسطس 2023 حتى منتصف أكتوبر 2023) وقد تم التدخل التجريبي من خلال تطبيق البرنامج على المجموعة التجريبية من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى، واستخدام الاستراتيجيات والفنيات الإرشادية التي تستند على مبادئ النظرية المعرفية السلوكية وتعديل الأفكار المشوهة والتدريب على أنماط السلوك المقبولة لتطبيقه على عينة الدراسة.
- **ثانياً: عينة الدراسة: اختار الباحثون عينة الدراسة بطريقة عمدية قصدية في إطار المحددات الآتية:**
- 1- **حجم العينة:** بلغ حجم عينة الدراسة (40) فرداً مقسمين لمجموعتين (20) فرداً للمجموعة التجريبية من الذكور والإناث، و (20) فرداً للمجموعة الضابطة من الذكور والإناث من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى.
- 2- **شروط اختيار العينة:** تم تحديد الشروط الآتية عند اختيار العينة لتحقيق أهداف الدراسة:
 - تم اختيار عينة عمدية قصدية بناءً على المعرفة المسبقة للباحثين عن المجتمع المستهدف، وحرصت الباحثون على أن تكون مواصفات المجموعة التجريبية نفس مواصفات المجموعة الضابطة.
 - أن يكون الفرد لديه الاستعداد للمشاركة في البرنامج بعد إعلامه به نصاً.
 - السن من ٣٠ حتى ٣٥ عام.
 - الحالة الاجتماعية للعينة: 29 أعزب وعزباء، 11 متزوجين.
 - نوع العينة: 20 إناث، 20 ذكور
 - وجميعهم المجموعة النوعية.. (إدارية)
 - الدرجة الوظيفية.. (الثالثة)
 - لا يوجد بعينة المستهدفة أفراد يعانون من أمراض مزمنة أو أي نوع من أنواع الإعاقات.
 - جميعهم في قطاع واحد (قطاع تنمية الموارد البشرية والإدارية)
 - عدد ساعات العمل لا تقل عن ٨ ساعات يومية
 - المرتب الشهري واحد (للدرجة الثالثة بقطاع دعم وتنمية الموارد البشرية والإدارية)
 - لا يوجد بعينة البحث شخص يعاني من أمراض نفسية وعصبية وتتص لائحة الشركة أن من يعاني مرضاً يقدم ما يثبت ذلك ويتم عرضه على لجنة خماسية وإن ثبت ذلك يتم إعطاء الموظف راتبه كاملاً وإعطائه إجازة (دائمة – مؤقتة) على حسب الحالة.

أولاً: ثبات مقاييس الدراسة:

- قام الباحثون بتطبيق المقاييس على عينة قوامها (40) فرداً مقسمين على مجموعتين (ضابطة / تجريبية) كل مجموعة قوامها (20) فرداً، قام الباحثون بتطبيق القياس القبلي، ثم بعد مرور شهر لتطبيق البرنامج تم تطبيق (القياس التبعي) وقياس التشوهات المعرفية للتأكد من فاعلية البرنامج على المجموعة التجريبية التي تم عرضها للبرنامج المعرفي السلوكي البيئي فقط لتحديد الاستمرار في تطبيق البرنامج كما هو أو التعديل أو التوقف.
- كما قام الباحثون بتطبيق القياس القبلي والتبعي والبعدي على المجموعة الضابطة التي لم تتعرض للبرنامج.
- ثبات مقياس معوقات بيئة العمل: تم حساب ثبات المقياس بطريقة الاتساق الداخلي Consistency Internal حيث قام الباحثون بإيجاد معاملات الفا كرونباخ للمقياس، حيث بلغت قيمة ألفا 0,765 وتلك القيمة تدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من التماسك الداخلي
- جدول رقم (1): ثبات مقياس معوقات بيئة العمل

| Reliability Statistics | |
|------------------------|--------------|
| Cronbach's Alpha | عدد العبارات |
| 0,765 | 17 |

ثبات مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: تم حساب ثبات المقياس بطريقة الاتساق الداخلي Consistency Internal حيث قام الباحثون بإيجاد معاملات الفا كرونباخ للمقياس، حيث بلغت قيمة ألفا 0,837 وتلك القيمة تدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من التماسك الداخلي.

جدول رقم (2): ثبات مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

| Reliability Statistics | |
|------------------------|--------------|
| Cronbach's Alpha | عدد العبارات |
| 0,837 | 56 |

ثبات مقياس التميز الوظيفي: تم حساب ثبات المقياس بطريقة الاتساق الداخلي Internal consistency حيث قام الباحثون بإيجاد معاملات الفا كرونباخ للمقياس، حيث بلغت قيمة ألفا 0,867 وتلك القيمة تدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من التماسك الداخلي

جدول رقم (3): ثبات مقياس التميز الوظيفي

| Reliability Statistics | |
|------------------------|--------------|
| Cronbach's Alpha | عدد العبارات |
| 0,867 | 30 |

- تم تفرغ البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي المعروف برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Sciences Social For Package Statistical وتم التحليل الإحصائي باستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS V.25، وتعد هذه الخطوة - تفرغ البيانات - خطوة تمهيدية لتبويب البيانات وتحليلها، ومن خلاله تم عمل الآتي:

- 1- اختبار الثبات من خلال معاملات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's لإختبار ثبات المقياس.
- 2- اختبار صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد المقياس وإجمالي المقياس.
- 3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

4- الإحصاءات الوصفية للبيانات الأولية من خلال جدولة البيانات في صورة جداول (الأعداد، والنسب المئوية) لمتغيرات الدراسة.

5- اختبار "ويلكوكسون" لإثبات فروض الدراسة .

6- اختبار "مان ويتني" لإثبات فروض الدراسة.

ثانياً الأدوات: (التصميم - التقنين)

أدوات الدراسة:

1- برنامج معرفي سلوكي بيئي (إعداد الباحثين)

يعتمد البرنامج على القيام بجلسات إرشادية وتدريبية للتعرف على الأفكار اللاعقلانية وتعديلها وبناء وإعداد برنامج لمواجهة معوقات بيئة العمل والتي تؤثر على تحقيق التميز الوظيفي في ضوء العوامل الكبرى الخمسة للشخصية لدى عينة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى وذلك من خلال الاطلاع على الأدب النفسي وما يتضمن في جوانبه من دراسات وأبحاث ومراجع ذات صلة بالموضوع.

- وقد تم إعداد البرنامج وعرضه بصورة مبدئية على السادة المشرفين: وقام الباحثون بعرض الصورة المبدئية على ستة من المختصين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع وعلوم الإدارة وذلك بهدف إبداء الرأي في البرنامج المعرفي السلوكي البيئي، وهم:

أ - الأستاذة الدكتورة / ريهام رفعت محمد عبد العال عميد كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية - جامعة عين شمس.

ب- الأستاذ الدكتور / مصطفى إبراهيم عوض أستاذ علم الاجتماع والأنثروبولوجيا، قسم العلوم الإنسانية البيئية - كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

ج- الأستاذ الدكتور/ أحمد فخري هاني أستاذ علم النفس البيئي ورئيس قسم علم النفس البيئي - كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية.

د- الأستاذ الدكتور/ جمال شفيق أحمد رئيس قسم الدراسات النفسية - كلية الدراسات العليا للطفولة - جامعة عين شمس.

هـ - الأستاذ الدكتور/ حاتم عبد المنعم أستاذ علم الاجتماع البيئي - كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية - جامعة عين شمس.

و- الأستاذة الدكتورة / ناهد عرنوس رئيس الإدارة المركزية للتدريب - الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

تم تطبيق البرنامج المعرفي السلوكي في مركز التدريب الإقليمي التابع لشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى على عينة من العاملين بالشركة على مدار (20) جلسة وهي عدد جلسات البرنامج وكانت هذه الجلسات بمعدل جلستين أسبوعياً مدة الجلسة (60) دقيقة.

٢- مقياس التميز الوظيفي - والرضا الوظيفي ومعوقات بيئة العمل (إعداد الباحثين)

3- قام الباحثون بدراسة النظريات العلمية المفسرة لبيئة العمل والرضا الوظيفي

محددات الدراسة

المحددات الجغرافية: تم تطبيق جلسات البرنامج المعرفي السلوكي وعددها عشرون جلسة على عينة من العاملين من شركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى وذلك بواقع (20) جلسة هي عدد جلسات البرنامج بمعدل جلستين أسبوعياً مدة الجلسة 60 دقيقة.

المحددات البشرية: قام الباحثون بتطبيق المقاييس على عينة قوامها (40) فرداً مقسمين على مجموعتين (ضابطة / تجريبية) كل مجموعة قوامها (20) فرداً، قام الباحثون بتطبيق القياس القبلي، ثم بعد مرور شهر لتطبيق البرنامج تم تطبيق (القياس التبعي) وقياس التشوهات المعرفية للتأكد من فاعلية البرنامج على المجموعة التجريبية التي تم عرضها للبرنامج المعرفي السلوكي البيئي فقط لتحديد الاستمرار في تطبيق البرنامج كما هو أو التعديل أو التوقف.

المحددات الزمنية:

المحدد الزمني: شهرين ونصف.

- تم تطبيق جلسات البرنامج المعرفي السلوكي البيئي لمدة شهرين ونصف بداية من 2023/08/02 حتى 2023/10/11 بواقع جلستين أسبوعياً بإجمالي عدد جلسات (20) جلسة، مدة كل جلسة (60) دقيقة.

تقييم البرنامج: يتم تقييم البرنامج من خلال الطرق الآتية:

التقييم المبدئي: يتمثل في عرض البرنامج على عدد من السادة المحكمين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع.
التقييم البنائي: يتمثل بالتقويم المصاحب لعملية بناء البرنامج الإرشادي عقب انتهاء كل جلسة من خلال استمارة تقويم الجلسات (من إعداد الباحثين).

التقييم النهائي: وذلك بعد الانتهاء من تطبيق البرنامج الإرشادي ككل للتعرف على مدى فاعليته في تحقيق أهدافه وذلك بتطبيق مقياس بيئة العمل المادية والمعنوية ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس التميز الوظيفي ومقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لتسجيل القياس البعدي.

التقييم التبعي: وذلك بإعادة تطبيق مقياس بيئة العمل المادية والمعنوية ومقياس الرضا الوظيفي ومقياس التميز الوظيفي ومقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية على أفراد المجموعة التجريبية بعد انتهاء جلسات البرنامج بشهر (فترة المتابعة) للتعرف على استمرارية فاعلية البرنامج الإرشادي وبيان فاعلية البرنامج في أفكار وسلوكيات المشاركين.

مراحل تطبيق البرنامج: يمر تطبيق البرنامج بعده مراحل وهي على النحو الآتي:

✓ مرحلة البدء

✓ مرحلة الانتقال

✓ مرحلة العمل والبناء

✓ مرحلة الإنهاء

المحدد الزمني:

- تم تطبيق جلسات البرنامج المعرفي السلوكي البيئي لمدة شهرين ونصف بداية من 2022/08/02 حتى 2022/10/11 بواقع جلستين أسبوعياً بإجمالي عدد جلسات (20) جلسة، مدة كل جلسة (60) دقيقة.

توصيف عينة الدراسة طبقاً للمتغيرات الديموجرافية:

البيانات الأولية لمجتمع الدراسة:

جدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع

| المجموعة الضابطة | | المجموعة التجريبية | | النوع |
|------------------|-------|--------------------|-------|----------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| %35 | 7 | %40 | 8 | ذكور |
| %65 | 13 | %60 | 12 | إناث |
| %100 | 20 | %100 | 20 | الإجمالي |

اتضح من الجدول السابق لوصف عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع ما يلي:

- عينة الدراسة من المجموعة التجريبية كان عدد (الذكور) (8) مفردة بنسبة (40%) وعدد الإناث (12) مفردة بنسبة (60%).
- عينة الدراسة من المجموعة الضابطة كان عدد (الذكور) (7) مفردة بنسبة (35%) وعدد الإناث (13) مفردة بنسبة (65%).

جدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

| المجموعة الضابطة | | المجموعة التجريبية | | النوع |
|------------------|-------|--------------------|-------|------------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| %25 | 5 | %30 | 6 | من 30 إلى 32 سنة |
| %45 | 9 | %35 | 7 | من 33 إلى 35 سنة |
| %30 | 6 | %35 | 7 | من 36 إلى 38 سنة |
| %100 | 20 | %100 | 20 | الإجمالي |

اتضح من الجدول السابق لوصف عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر أن إعمار العينة الكلية تتراوح بين (30 - وبعد تقسيمهم إلى مجموعة تجريبية ومجموعة ضابطة بلغ متوسط أعمار كل مجموعة من المجموعتين 34 سنة تقريباً.

جدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

| المجموعة الضابطة | | المجموعة التجريبية | | النوع |
|------------------|-------|--------------------|-------|-------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| %95 | 19 | %90 | 18 | مؤهل عالي |
| %5 | 1 | %10 | 2 | دراسات عليا |
| %100 | 20 | %100 | 20 | الإجمالي |

اتضح من الجدول السابق لوصف عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي أن المستوى التعليمي للعينة الكلية مرتفع حيث بلغت سبة الحاصلين على مؤهلات عليا في المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة (96%)، (98%) على الترتيب وباقي النسبة هي للحاصلين على دراسات عليا.

جدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير مدة الخدمة بالشركة

| المجموعة الضابطة | | المجموعة التجريبية | | النوع |
|------------------|-------|--------------------|-------|--------------------|
| النسبة | العدد | النسبة | العدد | |
| %35 | 7 | %45 | 9 | من سنة إلى 3 سنوات |
| %40 | 8 | %35 | 7 | من 4 إلى 6 سنوات |
| %25 | 5 | %20 | 4 | من 7 إلى 9 سنوات |
| %100 | 20 | %100 | 20 | الإجمالي |

اتضح من الجدول السابق لوصف عينة الدراسة تبعاً لمتغير مدة الخبرة بالشركة ما يلي: عينة الدراسة من المجموعة التجريبية كانت النسبة الأكبر للعاملين الذين تتراوح مدة خدمتهم بالشركة من (سنة الى 3 سنوات)، عينة الدراسة من المجموعة الضابطة كانت النسبة الأكبر للعاملين الذين تتراوح مدة خدمتهم بالشركة من (4 الى 6 سنوات) .

نتائج اختبار فروض الدراسة

التحليل الإحصائي: تم تفرغ البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي المعروف برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Sciences Social For Package Statistical وتم التحليل الإحصائي باستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامج الحزم الإحصائية SPSS V.25، وتعد هذه الخطوة - تفرغ البيانات - خطوة تمهيدية لتبويب البيانات وتحليلها، ومن خلاله تم عمل الآتي:

- 1- اختبار الثبات من خلال معاملات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach's لاختبار ثبات المقياس.
- 2- اختبار صدق الاتساق الداخلي من خلال معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد المقياس وإجمالي المقياس.
- 3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- 4- الإحصاءات الوصفية للبيانات الأولية من خلال جدولة البيانات في صورة جداول (الأعداد، والنسب المئوية) لمتغيرات الدراسة.
- 5- اختبار "ويلكوسون" لإثبات فروض الدراسة
- 6- اختبار "مان ويتني" لإثبات فروض الدراسة.

نتائج فروض الدراسة:

- **الفرض الأول:** توجد فروق دالة إحصائية في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة التجريبية في الأداء القبلي والتتبعي.

جدول رقم (8): نتائج اختبار (ويلكوسون) لحساب الفروق بين درجات عينة الدراسة التجريبية في الأداء القبلي والتتبعي لمقياس معوقات بيئة العمل.

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|----------------------------|---------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|------------------|
| معوقات بيئة العمل | القبلي | 20 | 32,35 | 4,15 | 10,00 | 190,00 | -3,86 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 34,65 | 4,01 | 0,00 | 0,00 | | |
| معوقات بيئة العمل المادية | القبلي | 20 | 18,10 | 2,46 | 5,00 | 45,00 | -3,00 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 18,55 | 2,35 | 0,00 | 0,00 | | |
| معوقات بيئة العمل المعنوية | القبلي | 20 | 14,25 | 2,29 | 10,00 | 190,00 | -3,88 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 16,20 | 2,21 | 0,00 | 0,00 | | |

- اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس معوقات بيئة العمل أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس معوقات بيئة العمل حيث بلغت قيمة (Z) -3,86 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (32,35)، متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (34,65) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعني انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل لدى العينة التجريبية في الأداء التتبعي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل.

- كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس معوقات بيئة العمل المادية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي حيث بلغت قيمة (z) -3,00 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (18,10)، متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (18,55) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى العينة التجريبية في الأداء التتبعي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل المادية لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

- كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس سلوك معوقات بيئة العمل المعنوية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي حيث بلغت قيمة (z) -3,88 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (14,25)، متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (16,20) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى العينة التجريبية في الأداء التتبعي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

جدول رقم (9): نتائج اختبار (ويلكوسون) لحساب الفروق بين درجات عينة الدراسة التجريبية في الأداء القبلي والتتبعي لمقياس التميز الوظيفي.

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|----------------------------------|---------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|------------------|
| التميز الوظيفي | القبلي | 20 | 74,00 | 4,23 | 10,50 | 210,00 | -3,94 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 66,90 | 3,72 | 0,00 | 0,00 | | |
| التميز الذهني | القبلي | 20 | 20,75 | 1,99 | 8,50 | 136,00 | -3,66 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 19,70 | 1,78 | 0,00 | 0,00 | | |
| التميز الشخصي | القبلي | 20 | 18,45 | 1,70 | 7,00 | 91,00 | -3,50 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 17,75 | 1,65 | 0,00 | 0,00 | | |
| التميز الاجتماعي | القبلي | 20 | 17,90 | 2,04 | 10,50 | 210,00 | -3,95 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 15,10 | 1,77 | 0,00 | 0,00 | | |
| التميز في الأداء والكفاءة العامة | القبلي | 20 | 16,90 | 2,77 | 10,50 | 210,00 | -3,97 | 0,000 دالة |
| | التتبعي | 20 | 14,80 | 2,60 | 0,00 | 0,00 | | |

- اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس التميز الوظيفي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس التميز الوظيفي حيث بلغت قيمة (z) -3,94 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (74,00)، متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (66,90) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء التتبعي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.

- كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس التميز الذهني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في

- الأداء القبلي والأداء التتبعي حيث كان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (20,75)، ومتوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (19,70) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء القبلي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس التميز الشخصي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي حيث كان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (18,45)، ومتوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (17,90) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء التتبعي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس التميز الاجتماعي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي حيث بلغت قيمة (Z) -3,95 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (17,90)، متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (15,10) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الاجتماعي لدى العينة التجريبية في الأداء التتبعي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الاجتماعي لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.
- كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي لمقياس التميز في الأداء والكفاءة العامة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء التتبعي حيث بلغت قيمة (Z) -3,97 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (16,90)، متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (14,80) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز في الأداء والكفاءة العامة لدى العينة التجريبية في الأداء التتبعي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز في الأداء والكفاءة العامة لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.
- مما سبق تحقق صحة الفرض الأول: توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجابتهم لبرنامج إرشادي قائم على تنمية التميز الوظيفي لخفض معوقات بيئة العمل في الأداء القبلي والتتبعي.

الفرض الثاني: توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجاباتهم لبرنامج معرفي سلوكي في الأداء القبلي والبعدي.

جدول رقم (10): نتائج اختبار (ويلكوكسون) لحساب الفروق بين درجات عينة الدراسة في الأداء القبلي والبعدي لمقياس معوقات بيئة العمل.

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدالة المعنوية |
|----------------------------|--------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|-----------------|
| معوقات بيئة العمل | القبلي | 20 | 32,35 | 4,15 | 10,50 | 210,00 | -3,93 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 38,60 | 4,45 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| معوقات بيئة العمل المادية | القبلي | 20 | 18,10 | 2,46 | 10,50 | 210,00 | -4,05 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 20,15 | 2,30 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| معوقات بيئة العمل المعنوية | القبلي | 20 | 14,25 | 2,29 | 10,00 | 190,00 | -3,84 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 18,45 | 2,50 | 0,00 | 0,00 | | دالة |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل حيث بلغت قيمة (Z) -3,93 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (32,35)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (38,60) لصالح الأداء البعدي وهو ما يعني انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس سلوك معوقات بيئة العمل المادية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي حيث بلغت قيمة (Z) -4,05 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (18,10)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (20,15) لصالح الأداء البعدي وهو ما يعني انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل المادية لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس سلوك معوقات بيئة العمل المعنوية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي حيث بلغت قيمة (Z) -3,84 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (14,25)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (18,25) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعني انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

مما سبق يتضح أنه توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية في مستوى معوقات بيئة العمل عند استجاباتهم للبرنامج الإرشادي في الأداء القبلي والبعدي، وهو ما يعنى أن العلاقة بين القياسين القبلي والبعدي تدل على فاعلية البرنامج في خفض معوقات بيئة العمل.

جدول رقم (11): نتائج اختبار (ويلكوكسون) لحساب الفروق بين درجات عينة الدراسة في الأداء القبلي والبعدى لمقياس التميز الوظيفي

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|----------------------------------|--------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|------------------|
| التميز الوظيفي | القبلي | 20 | 74,00 | 4,23 | 10,50 | 210,00 | -3,92 | 0,000 |
| | البعدى | 20 | 58,05 | 2,74 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز الذهني | القبلي | 20 | 20,75 | 1,99 | 10,50 | 210,00 | -3,99 | 0,000 |
| | البعدى | 20 | 17,15 | 2,20 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز الشخصي | القبلي | 20 | 18,45 | 1,70 | 10,50 | 210,00 | -3,97 | 0,000 |
| | البعدى | 20 | 15,55 | 1,53 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز الاجتماعي | القبلي | 20 | 17,90 | 2,04 | 10,50 | 210,00 | -3,93 | 0,000 |
| | البعدى | 20 | 12,30 | 1,08 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز في الأداء والكفاءة العامة | القبلي | 20 | 16,90 | 2,77 | 10,50 | 210,00 | -3,95 | 0,000 |
| | البعدى | 20 | 13,05 | 2,11 | 0,00 | 0,00 | | دالة |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى لمقياس التميز الوظيفي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى لمقياس التميز الوظيفي حيث بلغت قيمة (Z) -3,92 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (74,00)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدى (58,05) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء البعدى والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى لمقياس التميز الذهني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى حيث كان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (20,75)، ومتوسط العينة التجريبية للأداء البعدى (17,15) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء البعدى والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى لمقياس التميز الشخصي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى حيث كان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (18,45)، ومتوسط العينة التجريبية للأداء البعدى (15,55) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء البعدى والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى لمقياس التميز الاجتماعي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدى حيث بلغت قيمة (Z) -3,93 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (17,90)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدى (12,30) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الاجتماعي لدى العينة التجريبية في الأداء البعدى والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الاجتماعي لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس التميز في الأداء والكفاءة العامة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي حيث بلغت قيمة (z) -3,95 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء القبلي (16,90)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (13,05) لصالح الأداء القبلي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز في الأداء والكفاءة العامة لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز في الأداء والكفاءة العامة لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

مما سبق تحقق صحة الفرض الثاني: توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجابتهم لبرنامج إرشادي قائم على تنمية التميز الوظيفي لخفض معوقات بيئة العمل في الأداء القبلي والبعدي.

الفرض الثالث: توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية عند استجابتهم لبرنامج إرشادي في الأداء التتبعي والبعدي.

جدول رقم (12): نتائج اختبار (ويلكوكسون) لحساب دلالة الفروق بين درجات عينة الدراسة في الأداء التتبعي والبعدي لمقياس معوقات بيئة العمل

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|----------------------------|---------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|------------------|
| معوقات بيئة العمل | التتبعي | 20 | 34,65 | 4,15 | 10,50 | 210,00 | -3,95 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 38,60 | 4,45 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| معوقات بيئة العمل المادية | التتبعي | 20 | 18,55 | 2,35 | 10,00 | 190,00 | -3,93 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 20,15 | 2,30 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| معوقات بيئة العمل المعنوية | التتبعي | 20 | 16,20 | 2,21 | 9,50 | 171,00 | -3,75 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 18,45 | 2,50 | 0,00 | 0,00 | | دالة |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل حيث بلغت قيمة (z) -3,95 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (34,65)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (38,60) لصالح الأداء البعدي وهو ما يعنى انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس سلوك معوقات بيئة العمل المادية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي حيث بلغت قيمة (z) -3,93 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (18,55)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (20,15) لصالح الأداء البعدي وهو ما يعنى انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل المادية لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي

والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل المادية لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس سلوك معوقات بيئة العمل المعنوية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي حيث بلغت قيمة (Z) -3,75 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (16,20)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (18,45) لصالح الأداء البعدي وهو ما يعنى انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض مستوى معوقات بيئة العمل المعنوية لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

مما سبق يتضح أنه توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية في مستوى معوقات بيئة العمل عند استجاباتهم للبرنامج الإرشادي في الأداء التتبعي والبعدي.

وهو ما يعنى أن العلاقة بين القياسين التتبعي والبعدي تدل على استمرارية حسن سير البرنامج واستمرار فاعليته.

جدول رقم (13): نتائج اختبار (ويلكوكسون) لحساب الفروق بين درجات عينة الدراسة في الأداء التتبعي والبعدي لمقياس التميز الوظيفي

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|----------------------------------|---------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|------------------|
| التميز الوظيفي | التتبعي | 20 | 66,90 | 3,72 | 10,50 | 210,00 | -3,93 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 58,05 | 2,74 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز الذهني | التتبعي | 20 | 19,70 | 1,78 | 10,50 | 210,00 | -4,01 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 17,15 | 2,20 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز الشخصي | التتبعي | 20 | 17,75 | 1,65 | 10,50 | 210,00 | -4,03 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 15,55 | 1,53 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز الاجتماعي | التتبعي | 20 | 15,10 | 1,77 | 10,00 | 190,00 | -3,86 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 12,30 | 1,08 | 0,00 | 0,00 | | دالة |
| التميز في الأداء والكفاءة العامة | التتبعي | 20 | 14,80 | 2,60 | 10,50 | 210,00 | -3,98 | 0,000 |
| | البعدي | 20 | 13,05 | 2,11 | 0,00 | 0,00 | | دالة |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس التميز الوظيفي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس التميز الوظيفي حيث بلغت قيمة (Z) -3,93 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (66,90)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (58,05) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس التميز الذهني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي حيث كان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (19,70)، ومتوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (17,15) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الذهني لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس التمييز الشخصي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي حيث كان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (17,75)، ومتوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (15,55) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التمييز الوظيفي لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التمييز الوظيفي لدى عينة الدراسة.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس التمييز الاجتماعي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي حيث بلغت قيمة (Z) -3,86 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (15,10)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (12,30) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التمييز الاجتماعي لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التمييز الاجتماعي لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

كما اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي لمقياس التمييز في الأداء والكفاءة العامة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة التجريبية في الأداء التتبعي والأداء البعدي حيث بلغت قيمة (Z) -3,98 وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط العينة التجريبية للأداء التتبعي (14,80)، متوسط العينة التجريبية للأداء البعدي (13,05) لصالح الأداء التتبعي وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التمييز في الأداء والكفاءة العامة لدى العينة التجريبية في الأداء البعدي والذي يعنى فاعلية البرنامج الإرشادي في رفع مستوى التمييز في الأداء والكفاءة العامة لدى عينة الدراسة بسبب التعرض للبرنامج الإرشادي.

مما سبق تحقق صحة الفرض الثالث: توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية في معوقات بيئة العمل والتمييز الوظيفي عند استجابتهم لبرنامج إرشادي قائم على تنمية التمييز الوظيفي لخفض معوقات بيئة العمل في الأداء التتبعي والبعدي.

الفرض الرابع: لا توجد فروق دالة إحصائية لدى العينة الضابطة من عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتمييز الوظيفي نتيجة عدم تعرضهم للبرنامج الإرشادي في الأداء القبلي والبعدي.

جدول رقم (14): نتائج اختبار (ويلكوكسون) لحساب الفروق بين درجات العينة الضابطة في الأداء القبلي والبعدي

لمقياس معوقات بيئة العمل

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|-------------------|--------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|------|------------------|
| معوقات بيئة العمل | القبلي | 20 | 37,25 | 4,45 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | غير دالة |
| | البعدي | 20 | 37,25 | 4,45 | 0,00 | 0,00 | | |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة الضابطة في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة الضابطة في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل حيث بلغت قيمة (Z) 0,000 وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط عينة الأداء القبلي (37,25)، ومتوسط عينة الأداء البعدي (37,25)، وهو ما يعنى

عدم تغيير درجات معوقات بيئة العمل لدى المجموعة الضابطة وذلك لعدم تعرضهم للبرنامج المعرفي السلوكي الذي يهدف إلى خفض مستوى معوقات بيئة العمل لدى عينة الدراسة.

جدول رقم (15): نتائج اختبار (ويلكوكسون) لحساب الفروق بين درجات العينة الضابطة في الأداء القبلي والبعدي

لمقياس التميز الوظيفي

| المقياس | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|----------------|--------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|-------------------|
| التميز الوظيفي | القبلي | 20 | 73,80 | 8,06 | 0,00 | 0,00 | 0,000 | 1,000 غير دالة |
| | البعدي | 20 | 73,80 | 8,06 | 0,00 | 0,00 | | |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة الضابطة في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس التميز الوظيفي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة الضابطة في الأداء القبلي والأداء البعدي لمقياس التميز الوظيفي حيث بلغت قيمة (Z) 0,000 وهي قيمة غير دالة عند مستوى معنوية (0.05)، وكان متوسط عينة الأداء القبلي (73,80)، ومتوسط عينة الأداء البعدي (73,80)، وهو ما يعنى عدم تغيير درجات التميز الوظيفي لدى المجموعة الضابطة وذلك نتيجة عدم تعرضهم للبرنامج الإرشادي الذي يهدف إلى رفع مستوى التميز الوظيفي لدى عينة الدراسة مما يؤثر على خفض مستوى معوقات بيئة العمل.

مما سبق تحقق صحة الفرض الرابع: لا توجد فروق دالة إحصائية لدى العينة الضابطة من عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي نتيجة عدم تعرضهم للبرنامج الإرشادي في الأداء القبلي والبعدي.

الفرض الخامس: توجد فروق دالة إحصائية بين المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية لدى عينة الدراسة في معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي عند استجابة المجموعة التجريبية لبرنامج إرشادي في الأداء البعدي.

جدول رقم (16): نتائج اختبار (مان ويتني) لحساب الفروق بين درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية

في الأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل

| المقياس | العينة | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|-------------------|-----------|--------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|-------|--------------------|
| معوقات بيئة العمل | التجريبية | البعدي | 20 | 38,60 | 4,45 | 22,63 | 452,50 | -1,17 | 00,239 غير دالة |
| | الضابطة | البعدي | 20 | 37,25 | 5,58 | 18,38 | 367,50 | | |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في الأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في الأداء البعدي لمقياس معوقات بيئة العمل حيث بلغت قيمة (Z) -1,17 وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط المجموعة الضابطة 37,25، ومتوسط المجموعة التجريبية 38,60 لصالح المجموعة التجريبية وهو ما يعنى انخفاض مستوى معوقات بيئة العمل لدى المجموعة التجريبية نتيجة التعرض للبرنامج الإرشادي. ويمكن تفسير الفرق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في الاختبارات البعدية إلى فاعلية البرنامج الإرشادي المستخدم في الدراسة ودوره المؤثر من خلال المعلومات والأنشطة التي تضمنها البرنامج والتي نجحت في إحداث تغييرات في تفكير عينة الدراسة وتحولهم من الأفكار اللاعقلانية إلى الأفكار العقلانية من خلال تقييم المواقف وعدم التعميم في إصدار الأحكام والتحكم في ردود الأفعال الغاضبة وتحمل المسؤولية ومواجهة المشكلات كأحد أهم الاتجاهات التداخلية المعرفية لمواجهة الأفكار الخاطئة أو اللاعقلانية.

جدول رقم (17): نتائج اختبار (مان ويتي) لحساب الفروق بين درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في الأداء البعدي لمقياس التميز الوظيفي

| المقياس | العينة | الأداء | العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | متوسط الرتب | مجموع الرتب | (Z) | الدلالة المعنوية |
|----------------|-----------|--------|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------------|------|------------------|
| التميز الوظيفي | التجريبية | البعدي | 20 | 58,05 | 2,74 | 11,63 | 232,50 | - | 00,000 دالة |
| | الضابطة | البعدي | 20 | 73,80 | 1,48 | 29,38 | 587,50 | 4,81 | |

اتضح من الجدول السابق لحساب دلالة الفروق بين درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في الأداء البعدي لمقياس التميز الوظيفي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في الأداء البعدي لمقياس التميز الوظيفي حيث بلغت قيمة (Z) (-4,81) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,000)، وكان متوسط المجموعة الضابطة (73,80)، ومتوسط المجموعة التجريبية (58,50) لصالح المجموعة الضابطة وهو ما يعنى ارتفاع مستوى التميز الوظيفي لدى المجموعة التجريبية نتيجة التعرض للبرنامج الإرشادي.

وربما يعود ذلك أيضاً إلى جملة المميزات التي يتصف بها التوجيه والتدخل الإرشادي والذي اتبع أساليب معرفية سلوكية كالتدريب على الاسترخاء العضلي وتغيير الأفكار اللاعقلانية للتركيز على أفكاره ومشاعره وانفعالاته وسلوكياته الاجتماعية وتفسيرها مما يؤدي بالتالي إلى تكوين أبنية معرفية جديدة، فتحل الأفكار الجديدة محل القديمة.

كما ترجع المؤشرات الإيجابية لنتائج الدراسة الحالية أيضاً إلى الإهتمام بالعديد من النواحي الاجتماعية والسلوكية والتي تم تقديمها من خلال البرنامج الإرشادي والتي احتوت على جلسات متتالية خاصة بتنمية النواحي المعرفية (الأفكار والمعتقدات اللاعقلانية - الأفكار اللاعقلانية- التعامل مع الأفكار اللاعقلانية واستبدالها بأفكار عقلانية)

وقد كان للتكتيكات المستعملة خلال التدريب على هذه المهارات دور هام في فاعلية البرنامج كالمناقشة والحوار، والتعزيز الإيجابي، والنمذجة، ولعب الأدوار، وإعادة البناء المعرفي، والواجبات المنزلية. الفرض السادس: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة التجريبية.

للتحقق من هذا الفرض قام الباحثون بتطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة كل على حدة، وتم الحصول على معامل ارتباط بيرسون من الدرجات الخام مباشرة، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (18): العلاقة بين معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة من عينة الدراسة

| المتغيرات | العينة | معوقات بيئة العمل |
|---------------------------------|-----------|-------------------|
| التميز الوظيفي مستوى الدلالة | التجريبية | 0,248- |
| | | 0,291 |

يتبين من الجدول السابق أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (291)، وهي درجة بين (26، -49)، مما يعنى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة لدى عينة الدراسة بين معوقات بيئة العمل والتميز الوظيفي.

الفرض السابع: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين معوقات العمل والتميز الوظيفي، والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة التجريبية من فقراء الريف والحضر.

للتحقق من هذا الفرض قام الباحثون بتطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة كل على حدة، وتم الحصول على معاملات ارتباط بيرسون من الدرجات الخام مباشرة، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (19): العلاقة بين معوقات العمل والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى

| أبعاد العوامل الخمسة الكبرى للشخصية | | | | | العينة | المتغيرات |
|-------------------------------------|----------|------------|-------------|--------|-----------|---------------|
| الانفتاح على الخبرة | العصابية | الانبساطية | الضمير الحي | الطيبة | | |
| 0,019- | 0,060 | 0,66- | 0,046 | 0,080- | التجريبية | معوقات العمل |
| 0,05 | 0,01 | 0,01 | | | | مستوى الدلالة |

يتبين من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى بين معوقات العمل والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية حيث وجدت علاقة ارتباطية طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى 0,01 بين معوقات العمل والعصابية. كما وجدت علاقة ارتباطية عكسية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 بين معوقات العمل والانفتاح على الخبرة. كما وجدت علاقة ارتباطية عكسية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى 0,01 بين معوقات العمل والانبساطية، مما يعبر عن تحقق هذا الفرض من فروض الدراسة.

جدول رقم (20): العلاقة بين التميز الوظيفي والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى

| أبعاد العوامل الخمسة الكبرى للشخصية | | | | | العينة | المتغيرات |
|-------------------------------------|----------|------------|-------------|-----------|-----------|----------------|
| الانفتاح على الخبرة | العصابية | الانبساطية | الضمير الحي | المقبولية | | |
| 0,018 | 0,037- | 0,098- | 0,241 | 0,074- | التجريبية | التميز الوظيفي |
| 0,05 | 0,05 | | | | | مستوى الدلالة |

يتبين من الجدول السابق أن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى بين معوقات العمل والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية حيث وجدت علاقة ارتباطية طردية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 بين التميز الوظيفي والانفتاح على الخبرة. كما وجدت علاقة ارتباطية عكسية سالبة دالة إحصائياً عند مستوى 0,05 بين التميز الوظيفي والعصابية، مما يعبر عن تحقق هذا الفرض من فروض الدراسة.

الفرض السابع: تسهم العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في التنبؤ بمعوقات العمل والتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة التجريبية من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى

وللتحقق من صحة هذا الفرض من عدمه قام الباحثون باستخدام تحليل الانحدار المتعدد multiple regression بطريقة stepwise وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (21): تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بمعوقات العمل من خلال العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى

| الدالة | ت ودالاتها | بيتا | R2 | R | ف | م. التابع | م. المستقل |
|---------------|------------|--------|-------|-------|-------|--------------|------------|
| | 0,004 | 0,001 | 0,512 | 0,705 | 0,108 | معوقات العمل | الطبية |
| | 0,301 | 0,079 | | | | | الضمير |
| | 0,304- | 0,085- | | | | | الانبساط |
| دالة عند 0,05 | 4,132 | 3,137 | | | | | العصابية |
| | 0,476 | 0,102 | | | | | التفتح |

يتبين من الجدول السابق ما يلي: توجد دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 لمعامل انحدار العصابية، وكانت قيمة بيتا 0,137 وكانت $R^2 = 0,512$ وهذا يعني أن العصابية تفسر 51,2% من التباين في معوقات العمل مما يعبر عن تحقق صحة الفرض حيث تبين أن عاملاً من العوامل الخمسة الكبرى للشخصية يعد منبئاً جيداً لمعوقات العمل لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى

جدول رقم (22): يوضح تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بالتميز الوظيفي من خلال العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى

| الدالة | ت ودالاتها | بيتا | R2 | R | ف | م. التابع | م. المستقل |
|---------------|------------|--------|-------|-------|-------|----------------|------------|
| | 0,004 | 0,001 | 0,481 | 0,694 | 0,108 | التميز الوظيفي | الطبية |
| | 0,301 | 0,053 | | | | | الضمير |
| | 0,304- | 0,085- | | | | | الانبساط |
| | 0,132 | 0,037 | | | | | العصابية |
| دالة عند 0,05 | 4,454 | 3,092 | | | | | التفتح |

اتضح من الجدول السابق ما يلي: توجد دلالة إحصائية عند مستوى 0,05 لمعامل انحدار التفتح، وكانت قيمة بيتا 3,092، وكانت $R^2 = 0,481$ وهذا يعني أن عامل التفتح يفسر 48,1% من التباين في التميز الوظيفي مما يعبر عن تحقق صحة الفرض حيث تبين أن عاملاً من العوامل الخمسة الكبرى للشخصية يعد منبئاً جيداً للتميز الوظيفي لدى عينة الدراسة من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى، ونجد في النهاية أنه:

توجد فروق دالة إحصائية لدى عينة الدراسة التجريبية من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى والمشار إليهم، واستجابتهم للبرنامج المعرفي السلوكي البيئي في (الأداء القبلي والتبعي والبعدي) والمعد من قبل الباحثون لمواجهة معوقات بيئة العمل والمرتبطة برضا العاملين عن عملهم.

تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

مدى الاتساق أو عدم الاتساق مع الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Tomislav Babic, Danica Bakotic، 2013) التي أوضحت أن العمال الذين يعملون في ظل ظروف عمل صعبة، تعد ظروف العمل عاملاً مهماً في رضاهم الوظيفي بشكل عام. وكذا مع دراسة (دراسة ملاك حسن الله جابو محمود، فاطمة الزهراء محمد الأمين البصير، 2019) التي أوضحت دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين حيث أكدت على ضرورة توفير الأدوات والأجهزة المناسبة والكافية لإنهاء مهام العمل. واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Talal S. Almutairi، 2020) التي أوضحت أن أساليب الإشراف والتعاون

مع الزملاء وطبيعة العمل نفسه والترقيات كان لها تأثير إيجابي على مستوى الرضا لدى المعلمين. أيضاً اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (عبد الناصر محمد احمد، 2024) التي أثبتت أن هناك علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين خصائص أدوات العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية، وأن هناك علاقة طردية إيجابية دالة إحصائياً بين الجوانب المادية لحجرة العمل ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية. في حين اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (بلواضح أحمد سيف الدين، جلولي محمد، مهدي عمر، 2021) التي أوضحت أنه لا يوجد أثر لكل من بعد الاستقرار والأمن الوظيفي، فرص الترقية والتقدم، تصميم الوظائف، التوازن بين العمل والحياة الخاصة على الأداء الوظيفي المتميز في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة. كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (برياح وآخرون، 2017) التي أوضحت أن الموظف نتيجة لشعوره بنقص في إشباع حاجاته ورغباته في العمل فإنه يحاول سد هذه المشكلة ومعالجتها من خلال الأداء آملاً أن رفع الأداء سيقود إلى تحقيق هذه الرغبات والحاجات ومن ثمة الرضا عن العمل.

الخلاصة

الرضا الوظيفي جانب مهم ورئيسي في أي قطاع أو شركة ويؤثر بصورة كبيرة على عقلية الموظف، فالرضا الوظيفي يقرر منح الموظف في تعامله مع وظيفته والطريقة المقرر تطبيقها معه داخل بيئة العمل. ومن الضروري الاعتراف بحقيقة أساسية وواضحة وهي (أن الموظفين السعداء سيساعدون الشركة علي تحقيق رؤيتها ورسالتها واستراتيجيتها المعدة من قبل الشركة).

لذلك سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب انخفاض إنتاجية العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى وعلى ضوء ذلك أعد الباحثون برنامج معرفي سلوكي بيئي يهدف إلى مواجهة معوقات بيئة العمل المرتبطة برضا العاملين عن عملهم وجوانب القصور في ذلك والسعي في محاولة تطوير أداء العاملين ومن ثم الأداء الكلي للشركة، جاء ذلك من خلال الجلسات المطبقة عليهم واستخدام الاستراتيجيات والفنيات الإرشادية التي تستند على مبادئ النظرية المعرفية السلوكية وتعديل الأفكار المشوهة و التدريب على أنماط السلوك المقبولة لتطبيقه على عينة الدراسة والبالغ عددها أربعين شخصاً وقد تم تقسيمهم لمجموعتين متساويتين كل مجموعة عشرين شخصاً، إحداهما مجموعة تجريبية وتم تطبيق برنامج معرفي سلوكي بيئي عليها والأخرى مجموعة ضابطة، بالاعتماد على الأدوات المستخدمة في الدراسة "مقياس معوقات بيئة العمل، مقياس التميز الوظيفي، ومقياس الرضا الوظيفي، ومقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية"، وخلصت الدراسة إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً لدى عينة الدراسة التجريبية من العاملين بشركة الصرف الصحي للقاهرة الكبرى والمشار إليهم، واستجابتهم للبرنامج المعرفي السلوكي البيئي في (الأداء القبلي والتتبعي والبعدي) والمعد من قبل الباحثون لمواجهة معوقات بيئة العمل والمرتبطة برضا العاملين عن عملهم.

توصيات الدراسة

وقد أوصي الباحثون بالتالي: انطلاقاً من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في الجانب النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الانتهاء إليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات تم الخروج بالتوصيات التالية:

1- توفير فرص التطوير المهني

2- إنشاء خطط خاصة بالتنمية الفردية

3- دعم تبادل المعرفة

- 4- المرونة والقدرة على إدارة الأولويات
- 5- دعم وحث العاملين على التفكير خارج الصندوق والقدرة على توليد الأفكار ولا سيما تقبل الرأي والرأي الآخر والنقد البناء
- 6- القدرة على حسن التصرف وإيجاد الحلول المناسبة للمشكلات المهنية والحياتية وتوقع المخاطر والإشكاليات
- 7- مساعدة العاملين داخل الإدارات المختلفة في الاستفادة من تطور التكنولوجيا واستخدامها في بيئة العمل بكفاءة عالية.
- 8- الاهتمام بسلامة الموظفين الصحية والبدنية والنفسية

المراجع

- أحمد، عبد الناصر (2024)، تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج44، ع1.
- الأنصاري، بدر (2002)، المرجع في مقاييس الشخصية - تقنين على المجتمع الكويتي ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة .
- الرويتع، عبد الله (2007)، مقياس العوامل الخمس الكبرى في الشخصية،المجلة التربوية، مجلد 21، العدد 83 .
- السرطان، محمد صالح (1998)، الرضا الوظيفي لدى معلمي و معلمات المرحلة الأساسية في مديرية التربية و التعليم للواء البادية الشمالية، أطروحة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- الراجحي، مناور (2017)، الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الصحفية الكويتية، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، عمادة البحث العلمي بالجامعة الأردنية، مجلد 10، العدد 2.
- السعيدات، حسن (2018)، تحليل بيئة العمل للعاملين في سلطة إقليم البتراء التنموي السياحي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث بغزة - فلسطين، العدد 2.
- إسماعيل، زكي (2005)، السلوك التنظيمي. منشورات جامعة السودان المفتوحة، الخرطوم.
- الهورى، أحمد إبراهيم (2009)، الحماية القانونية لبيئة العمل: دراسة مقارنة، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، العدد 495.
- السيد، هالة (2020) " تقييم العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: مقارنة الخصائص السيكومترية لقائمة العوامل الخمسة للشخصية وقائمة الخمس الكبرى لدى طلاب الجامعة"، مجلة كلية التربية، جامعة الإسكندرية، مج30، ع4.
- أبو سن، عبد الحق (2015)، دور السلوك التنظيمي في أداء منظمات الأعمال: بيئة المنظمة الداخلية كمتغير معدل- دراسة على عينة من البنوك التجارية في ولاية الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- المواقع الالكترونية والنشرات والتقارير الدورية
- السعودية، الدليل الإرشادي لبيئة العمل المادية في الأجهزة الحكومية، بتاريخ 2022/3/1.
- بلواضح، سيف الدين (2021)، أثر جودة الحياة الوظيفية على التميز في الأداء الوظيفي: دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، مجلد 8، ع2.

بن رحمون، سهام (2014)، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة الجزائر.

جمال، عائشة (2019)، ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد 66.

حسن، سميرة وآخرون (2020)، الاتجاهات الحديثة في تصميم بيئة العمل الإداري، مجلة التصميم الدولية، الجمعية العلمية للمصممين، مج 10، ع 1، جامعة حلوان، مصر.

شحاته، ياسر (2021)، أثر التغيير التنظيمي في التميز المؤسسي: تحليل الدور الوسيط لاستراتيجية التدريب والتنمية - دراسة تطبيقية مقارنة على البنوك التجارية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، مج 2، ع 2.

شقيقة، عطا (2011)، الاتجاهات السياسية وعلاقتها بالانتماء السياسي والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى الشباب الجامعي في قطاع غزة، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد البحوث والدراسات العربية، قسم الدراسات التربوية، علم النفس، جامعة الدول العربية.

صلاح الدين، صفاء (2021)، تأثير الرضا الوظيفي على الولاء لدى العاملين بالمنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية على العاملين بالشركات العامة للمستلزمات والمعدات الطبية بجمهورية مصر العربية في الفترة من 1 أكتوبر 2016 م. إلى 1 سبتمبر 2019 م، مجلة بحوث الشرق الأوسط، مركز بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، ع 59.

عقلة، أبو عابد وآخرون (2019)، أثر الرضا الوظيفي على تحقيق التميز المهني في شركات الاتصالات الأردنية، رسالة ماجستير جامعة عمان العربية كلية الأعمال الأردن.

كاظم، مهدي (2001)، "نموذج العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية: مؤشرات سايكومترية من البيئة العربية"، المجلة المصرية للدراسات النفسية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، مج 11، عدد 30.

صبيرة، فاطمة (2021)، علاقة نظام الترقية في ظل قانون الخدمة المدنية رقم 81 لسنة 2016 والرضا الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مج 12، ع 1.

كوديل، سعيدة (2018)، المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي للموظفين، دراسة ميدانية بمديرية الأشغال العمومية بأم البواقي، الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

ماضي، إسماعيل (2014)، أبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية ودورها في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، العدد 1.

محمود، ماهر (2018)، قياس الأداء الوظيفي للأخصائيين الرياضيين بجامعة دمياط، المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، العدد 32.

محمد، إيهاب (2016)، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد 1.

نقيطي، سعيد (2016)، تأثير سيكولوجية التصميم الداخلي على إنتاجية الأفراد في العمل، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، الجمعية العربية للحضارة والفنون الإسلامية، العدد 3.

واضح، فاطمة (2021)، الالتزام بضمان السلامة المعنوية في بيئة العمل، مجلة القانون الدولي والتنمية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - كلية الحقوق والعلوم السياسية - مخبر القانون الدولي للتنمية المستدامة، مج 9، ع 1، الجزائر.

- Abdulla Abulgasem Mohamed Alghalai, Omer M. Othman Domoro, (2021). The Relationship between transformational leadership and job satisfaction Empirical Study of Police Force in Libya, Economic Studies Journal (ESJ), Faculty of Economics, Sirte University (Vol.4, No.4).
- Al-Zubeidi, Shahd Tayseer, (2012). “The impact of the quality of physical environment on employee satisfaction in the Jordanian textile sector”, (M. thesis, University of Jordan, School of Graduate Studies.
- Alkaisieh ,N. and Al-Azzam ,Z. (2016). The Impact of Ideal Employee Award on the Retention of Distinctive Competencies in Public Sector Organizations in the Hashemite Kingdom of Jordan: A Field Study of Public Sector Employees Who Obtained the Ideal Employee Award Civil Service Bureau. International Journal of Business and Social Science 7 (3) 34.
- Bakotic, Danica, & Babic, Tomislav (2013). “Relationship between working conditions and job satisfaction: the case of Croatian shipbuilding company”, International Journal of Business and Social Science, USA, Vol. 4, No. 2.
- Chandrasekar, K., (2011) “Workplace environment and its impact on organizational performance in public sector organizations”, International Journal of Enterprise Computing and Business Systems, International Institute of Organized Research, Miami University, USA, Vol. 1, No. 1.
- De Caroli, M. E. & Sagone, E. (2009). Creative Thinking and Big Five Factors of Personality Measured in Italian School children. Psychological Reports, 105(3).
- Ellström. P. and Kock H. (2008). Competence Development in the Workplace: Concepts , Strategies and Effects. Asia Pacific Education Review 9.
- Jovicic A., Milanovic. T., Todorovic M. and Vujicic. D. (2011). The Importance of Fitting Personality Dimensions and Job Characteristics in Employees in Hotel Management. TURIZAM 15(3).
- John F. Simmons. (2014) Person-Organizational Fit and perceived organizational Support Effects of Job Outcomes, Walden University, Pro-Quest Dissertations Publishing.
- Mishra, P. K., (2013). “Job satisfaction”, Journal of Humanities and Social Science, Vol. 14, Issue. 5,
- Nanzushi, Cynthia, (2015). “The effect of workplace environment on employee performance: in the mobile telecommunication firms in Nairobi city country”, (M Sc. thesis, University of Nairobi).
- Puteh, F., Kaliannan, M. & Alam, N., (2016). “Outstanding core employees and organizational excellence: An interpretive analysis”, Journal of Modern Science Studies 2(1), 45-55.
- Robbins S. P. & Judge T. A. (2013) “Organizational Behavior” , (N.Y.: Prentice – Hall International Inc.
- Simmons, O. S. (2013). The Corporate Immune System: Governance from the Inside Out. University of Illinois Law Review, Forthcoming

- Saucier, G. (2002). Orthogonal Marker for Orthogonal Factor: The Case of the Big Five, *Journal of Research in Personality*. 36, 1-31.
- Tessema M., Ready Kand Embaye (2013). The Effects of Employee Recognition ‘Pay ‘and Benefits on Job Satisfaction: Cross Country Evidence. *Journal of Business and Economics*‘
- Tamene, Menna (2017). The Relationship of Cultural Intelligence, Transformational Leadership Style, and Team Performance in Culturally Diverse Student Leaders in Christian Higher Education, Biola University, Pro-Quest Dissertations Publishing
- Talal S. Almutairi, (2020). Assessment of Job Satisfaction among Teachers and Its Relationship with Demographic Variables, *Educational Sciences Journal*, Graduate School of Education, Cairo University, Volume 28, Issue 3.
- Tessema M., Ready Kand Embaye A. (2013). The Effects of Employee Recognition ‘Pay ‘and Benefits on Job Satisfaction: Cross Country Evidence. *Journal of Business and Economics* ‘4.
- Vadivel, Sumathi, & Velmurugan, Ramaswamy, (2017). “Quality of work life of employees in private companies with reference to Coimbatore”, *Internati*

A PROPOSED PROGRAM TO ALLEVIATE THE OBSTACLES IN THE WORK ENVIRONMENT AFFECTING THE ACHIEVEMENT OF JOB EXCELLENCE IN LIGHT OF THE FIVE MAJOR PERSONALITY FACTORS

Nashwa A. M. Shaaban ⁽¹⁾; Ahmed M. Al-Ateeq ⁽¹⁾; Noha M. A. Al-Khatib ⁽²⁾

- 1) Faculty of Graduate Studies and Environmental Research, Ain Shams University
2) Sadat Academy for Administrative Sciences

ABSTRACT

The study aimed to identify the reasons for the low productivity of employees in the Greater Cairo Sanitation Company and to try to develop a general framework and program to treat this deficiency in a way that contributes to developing the performance of employees and then the overall performance of the company. The study attempted to link the five major factors of personality. The sample consisted of forty people who were divided into For two equal groups, each group had twenty people, one of them was an experimental group and an environmental cognitive-behavioral program was applied to it, and the other was a control group, based on the tools used in the study, “the scale of work environment obstacles, the scale of job excellence, the scale of job satisfaction, and the scale of the five major personality factors.” The study concluded. There are statistically significant differences among the sample of the pilot study of workers at the Greater Cairo Sanitation Company referred to, and their response to the environmental cognitive-

behavioral program (pre-, follow-up, and post-performance) prepared by the researcher to confront the obstacles of the work environment that are linked to workers' satisfaction with their work.

Keywords: work environment variables - job satisfaction - job excellence.