

أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير (دراسة حالة)

The Influence of the Quality of the Work Environment on the Performance of Employees at the General Organization for Social Insurance (GOSI) in Assir Region (Case Study)

إعداد: الباحثة/ نواف محمد شايع

ماجستير إدارة أعمال تنفيذي، كلية الأعمال، جامعة الملك خالد، أبها، المملكة العربية السعودية.

Email: Nouf607607@gmail.com

الباحثة/ وفاء عيسى مخافه

ماجستير إدارة أعمال تنفيذي، كلية الأعمال، جامعة الملك خالد، أبها، المملكة العربية السعودية.

Email: Wafa_w999w@hotmail.com

الباحثة/ بدور محمد آل داهم

ماجستير إدارة أعمال تنفيذي، كلية الأعمال، جامعة الملك خالد، أبها، المملكة العربية السعودية.

Email: Bdoordahem@gmail.com

ملخص البحث:

هدف الدراسة التعرف على أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (163) من العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير، وتم بناء أداة الدراسة المتمثلة في الاستبانة بأنها أداة جمع البيانات من عينة البحث، وبعد التأكد من صدق وثبات الاستبانة توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير كانت بدرجة كبيرة، وكذلك فإن مستوى أداء العاملين جاء بدرجة كبيرة، وبينت وجود أثر إيجابي لجودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير لأسلوب جودة بيئة العمل كأسلوب إداري وذلك لتطوير أداء العاملين، واعتماد نظام واضح للترقية والتقدم الوظيفي الذي يعتمد على الأقدمية والجدارة في العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير، وضرورة السعي لتحقيق الاستقرار والأمان الوظيفي بين العاملين، وتدريب العاملين على التكيف مع ظروف العمل المتغيرة، وتدريب العاملين والسماح لهم بالتطور المهني، ليصبح هناك مجال للتنافس في العمل والتفوق على بعضهم البعض في مجالات العمل المتنوعة، من خلال وضع برامج تدريبية خاصة بذلك، وتقديم التسهيلات اللازمة لتحقيق التوازن بين الحياة العامة والوظيفية،

وايضاً أوصت الدراسة بأن يتم فتح المجال للعاملين لإبداء آرائهم ومقترحاتهم ومبادراتهم الفعالة لتطوير العمل، والاهتمام بالأجر الذي يتقاضاها العاملون في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير، بحيث يتناسب مع إشباع حاجات ومتطلبات العاملين وأن يتناسب مع طبيعة عملهم.
الكلمات المفتاحية: جودة بيئة العمل، أداء العاملين، المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

The Influence of the Quality of the Work Environment on the Performance of Employees at the General Organization for Social Insurance (GOSI) in Assir Region (Case Study)

Abstract:

The present study aims to identify the influence of the quality of the work environment on the performance of employees at General Organization for Social Insurance (GOSI) in Assir region. The descriptive analytical approach was used, and a simple random sample of (163) was selected from employees at General Organization for Social Insurance (GOSI) in Assir region. The questionnaire was a tool for data collection. The study concluded that the level of quality of the work environment at General Organization for Social Insurance (GOSI) in Assir region was significant, as well as the level of performance of employees was significant. It showed a positive influence of the dimensions of the quality of the work environment on the performance of employees at General Organization for Social Insurance (GOSI) in Assir region.

The study recommended that General Organization for Social Insurance (GOSI) in Assir region should adopt the quality of the work environment as an administrative method in order to develop the performance of employees, Adopting a clear system for promotion and career progression that depends on seniority and merit to work in the General Organization for Social Insurance in Assir Region, And the need to seek stability and job security among workers, Training workers to adapt to changing working conditions, And train workers and allow them professional development, To become there is room for competition at work and superiority over each other in the various fields of work, through the development of special training programs for that, provide the necessary facilities to achieve a balance between public and professional life, The study also recommended that workers be allowed to express their opinions, suggestions and effective initiatives for the development of work, Paying attention to the wages received by workers in the General Organization for Social Insurance in the Assir region,

So that it is commensurate with satisfying the needs and requirements of workers and commensurate with the nature of their work.

Keywords: Quality of work environment, Performance of Employees, General Organization for Social Insurance (GOSI in Assir region).

1.1. مقدمة الدراسة:

تقرض التطورات الحديثة في عالمنا اليوم في ظل عصر المعلوماتية وما تواجهه المنظمات المعاصرة من تحديات وتهديدات، أفرزتها متغيرات كثيرة في عالم متسارع من التغيير على كافة المؤسسات الاهتمام بالحياة الوظيفية داخل المؤسسات، وكيفية تحسينها، وجعلها مصدراً من مصادر قوى هذه المؤسسات، فمكونات بيئة العمل ليست بمنأى عن تلك التحديات، حيث تتأثر بالتغيرات والتحديات والظروف المصاحبة لهذه التحولات، فالعاملون في المنظمات ليسوا بمعزل عن المجتمع، وبالتالي يتأثرون في حياتهم الوظيفية. (بن شميلان، 2019: 2015)

يتفق أغلب الباحثون على أن أحد أهم أسباب نجاح المنظمة يعتمد على بيئة العمل فيها، والتي توفر من خلالها هيكلاً تنظيمياً وثقافياً قادرين على التكيف مع المتغيرات التي تحدث في العمل، وأيضاً ترفع من قدرة وكفاءة العاملين على الاستجابة لحاجات العملاء من خلال المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة ونيل رضاهم، وأن نشاط وكفاءة العاملين في تقديم تلك المنتجات والخدمات يزداد بازدياد مستوى الابتكار في المنظمة. (خليل، 2020: 551)

ظهر وانتشر مصطلح "بيئة العمل" بشكل واسع خلال 1970 عندما أصبحت الحياة العملية مراقبة عن كثب من طرف الحكومات التي أصدرت قوانين للسلامة المهنية، وهي تدابير تهدف للوقاية من الحوادث والأمراض ذات الصلة بالعمل، وقد انتقل مفهوم بيئة العمل من الحد من حوادث العمل وغيرها من المشاكل الصحية المرتبطة بالعمل إلى النظر في الظروف النفسية والاجتماعية التي أصبحت من القضايا التي تركز عليها الأبحاث المعاصرة.

فبيئة العمل تعني كل ما يحيط بالعمل، وفهمها لا يكتمل بالتعامل مع كل عنصر على حدة، بل في تفاعلها مع بعضها البعض لأن لها تأثيراً مشتركاً على الموظف. (سوفي، 2018: 4)

وبذلك يجب توفير ظروف عمل لتحقيق الراحة للعاملين وضمان أجواء عمل ملائمة، وفي حال عدم توفر هذا الظروف سترتب على ذلك خسائر كبيرة للمؤسسة أو المنظمة، وتوفير أسلوب تحفيز ملائم لكسب رضاهم وولائهم للعمل في المنظمة، وذلك لأن جودة الخدمة تعتمد بشكل أساسي على قدراتهم، وينعكس ذلك إيجاباً على تحسين جودة الخدمة. (غانم وآخرون، 2019: 835)

وتعتبر جودة بيئة العمل من المفاهيم الحديثة نسبياً، ومما لا شك فيه أن هذا المفهوم وفي العقود الأخيرة قد حاز على اهتمام كبير من قبل الباحثين والأكاديميين والمهتمين في مجال الإدارة والأعمال، وذلك باعتباره أحد مصادر رضا العاملين والفارق الذي يميز منظمات الأعمال الناجحة عن غيرها من منظمات الأعمال الأخرى، فكلما تميزت بيئة العمل بالانسجام والرضا من العاملين ساهم ذلك في تحسين وتنمية قدرات العاملين في تحقيق مستويات متقدمة من الأداء الوظيفي لدى العاملين، ومن ثم ينعكس على الأداء الكلي للمنظمة. (القواسمة، 2020: 2)

تجد المنظمات والمؤسسات الناجحة أن أهم ما يؤهلها للصدارة وما يبقها قوية هو أنها لا تعتمد كلياً على الخبرة والكفاءة للموظف أو الإداري، وإنهاء المسؤوليات على أكمل وجه وبالشكل الصحيح والأمثل من قبلهم، بل إنها تبحث عن طرقاً أخرى لتبقى في المقدمة ولتزيد الحماس داخل بيئة العمل، لأنها تطمح للتقدم والتطور بالشكل الأعظم، لتتقدم بأفكارها وآرائها وأهدافها أمام نظائرها من المؤسسات، لتكون مبدعة في شتى المجالات، حيث أنه في الآونة الأخيرة قد لقي الاهتمام ببيئة العمل في المؤسسات والمنظمات اهتماماً كبيراً لما له من تأثير مباشر وأساسي على طبيعة العمل وجودة العمل المستخرج، فبيئة العمل هي السبب الأول في طريقة أداء العاملين وزيادة دوافعهم للعمل الذي يقومون بأدائه كل يوم، فبيئة العمل تعد الوسيلة الرئيسية لتحسين قدرات وأداء الموظفين وتطويره وتزويد من كفاءته. (عكر، 2020: 26)

1.1. مشكلة الدراسة:

تناولت الدراسات الأكاديمية الأجنبية والعربية المهتمة بظروف أو بيئة العمل في علاقتها بمتغيرات تنظيمية ومهنية أخرى، في البحث عن أفضل السبل والطرق التي تجعل من العامل ان يشعر بالراحة والأمن النفسي في دلالات على توافقه المهني، مما يدفعه نحو أداء المهام المطلوبة منه على أكمل وجه، فيساهم بدوره في تحقيق أهداف المنظمة مع ضمان فعاليتها واستمرارية وجودها في ظل تنامي شدة التنافس بين المنظمات والمؤسسات باختلاف طبيعة نشاطها. (بويدي، 2019: 259)

وتولي أغلب المنظمات مزيداً من الاهتمام لبيئة عملها، حيث تواجه بيئة متميزة وطلباً متزايداً من المجتمع عموماً وسوق العمل خصوصاً على إمداده بالمنتجات القادرة على تلبية احتياجاته بكفاءة وفعالية، كما أن بيئة العمل التي توفرها المنظمات يجب أن تنعكس على أداء موظفيها والإداريين العاملين فيها، وما يبنى على هذا من سمعة للمؤسسة. (قدادة، 2019: ب)

وكشفت العديد من التقارير الصادرة من مؤسسات حكومية مثل: (صندوق الموارد البشرية التابع لوزارة العمل السعودية)، عن ظهور مؤشرات تؤكد تحسين بيئة العمل في القطاع الخاص السعودي في السنوات الأخيرة، فضلاً عن ارتفاع مستوى جدية العامل السعودي المستجد في السنوات الماضية، وان معدلات التسرب الوظيفي آخذة في الانخفاض، مما يؤكد تحسن بيئة العمل من ناحية، وجدية طالبي العمل من ناحية أخرى. (بن شميلان، 2019: 217)

كما يمكن القول أن أداء المنظمة ككل هو محصلة لمجموع أداء الأفراد العاملين فيها، وبالتالي فإن أداء المنظمة ككل يتوقف على أداء العنصر البشري، وتحسين هذا الأداء سيؤدي إلى تحسين أداء المنظمة ككل، وباعتبار أن المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية منطقة عسير من المؤسسات الخدمية، وبالتالي فإن نجاحها يتوقف على حسن أداء أفرادها.

وتأتي هذه الدراسة في ظل توجه المملكة في رؤية 2030 للتطوير، وتهدف لتهيئة بيئة العمل المناسبة للعاملين، مما يهدف لرفع كفاءة وإنتاجية العاملين في المنظمات، ويؤدي بهم للتطوير في القدرات والإمكانات والخبرات لدى العاملين، والتحسين الذي يمكن أن يحدث في صورة المنظمات من قبل الجمهور والعملاء ومتلقي الخدمات.

وتعتبر المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية من المؤسسات الهامة التي تقدم خدماتها لقطاع كبير من العملاء، وهي بحاجة دائمة لتحسين وتجويد أداء العاملين فيها، بما يضمن تقديم خدمة تليق بمتلقي الخدمة من الجمهور والمواطنين في المملكة، ما يستدعي ذلك توفير كل السبل الممكنة لتحسين أداء العاملين فيها، ومن بين هذه الظروف جودة بيئة العمل، وكون جودة بيئة العمل تؤثر على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير، مما سبق يمكن ان نحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير؟

وينبثق من السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة الفرعية التالي:

1. ما مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير؟
2. ما مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير؟
3. هل يوجد أثر لأبعاد جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير؟

2.1. أهداف الدراسة:

يهدف البحث لما يأتي:

1. التعرف على مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.
2. تحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.
3. الكشف عن أثر أبعاد جودة بيئة العمل (ضغط العمل، الترقية والتقدم الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي) على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

3.1. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث فيما يلي:

• الأهمية العلمية:

1. تتمثل أهمية الدراسة من خلال متغيرات الدراسة المتمثلة في جودة بيئة العمل، كذلك أداء العاملين لما لهما من أثر كبير في المنظمات والمؤسسات خاصة الخدمية منها.
2. كذلك فإن أهمية الدراسة تنبع من أهمية القطاع الذي سنقوم بتطبيق الدراسة فيه، حيث أهمية المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وما تقدمه من خدمات جلية للمواطنين.
3. قد تفيد المكتبة البحثية، وكذلك يستفيد منها الباحثون على الصعيد الأكاديمي.

• الأهمية التطبيقية:

1. يمكن الاستفادة من نتائج البحث في التعرف على مستوى جودة بيئة العمل وذلك من أجل تطويرها لكونها محدد هام من محددات جودة ومستوى الإنتاجية.
2. كما يمكن أن يستفيد منها أصحاب القرار في المؤسسات العاملة من نتائجها في تحسين بيئة العمل وتطويرها بما يحقق الأداء المناسب من العاملين فيها.
3. قد تفيد المدراء في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في وضع تصورات عامة حول جودة بيئة العمل.

4.1. فروض الدراسة:

تتمثل فروض الدراسة فيما يلي:

1. مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير متوسط.
2. مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير متوسط.

3. يوجد أثر إيجابي لأبعاد جودة بيئة العمل (ضغط العمل، الترقية والتقدم الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، الاستقرار والأمان الوظيفي) على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

5.1. حدود الدراسة:

تتمثل حدود البحث الحالي فيما يلي:

- الحد الموضوعي: أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين.
- الحد المكاني: المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.
- الحد الزمني: الفصل الدراسي الثاني من العام 1443هـ - 2022م.
- الحد البشري: سيتم تطبيق الدراسة على العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

6.1. مصطلحات الدراسة:

جودة بيئة العمل: تعرف بأنها: "العلاقة بين العامل وبيئته التي يعمل بها، مضافاً لها البعد الإنساني إلى جانب الأبعاد التقنية والاقتصادية التي يكون العمل ضمنها". (القواسمة، 2020: 9)

كما يمكن أن تعرف بأنها: "التي تتمثل في جودة الخصائص التنظيمية والظروف المادية للمنظمة التي يعمل بها الموظف، مثل الأنظمة وإجراءات العمل والرواتب والجزاءات والحوافز المادية والمعنوية والعلاقات السائدة في بيئة العمل ونوع العمل وظروفه". (بوميدي، 2019: 261)

أداء العاملين: يعرف أداء العاملين بأنه: "مساهمة العاملين في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم". (عبد الرحمن ومجيد، 2012: 190)

ويعرفه سوفي (2018: هـ) بأنه قيام الموظفين بأداء المهام (قيام الموظفين بمتطلبات الوظيفة)، والأداء السياقي (قيامهم بأنشطة وسلوكيات ليست جزءاً رسمياً من الوظيفة لكنها تساهم بشكل غير مباشر في الأداء)، والأداء التكيفي (قدرة الموظفين على التعامل مع الوضعيات والمشاكل والمواقف)

2. الدراسات السابقة:

1.2. دراسات تتعلق ببيئة العمل:

1. دراسة القواسمة (2020م) بعنوان: "جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل"

هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل في فلسطين، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية، وقد تم اختيار عينة مكونة من (91) موظف وموظفة، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أهمها أن جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية كانت متوسطة، كما تبين وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل وضغط العمل، كذلك تبين وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل والترقية والتقدم الوظيفي، ووجود علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والمشاركة والقرار،

وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والصحة والسلامة المهنية، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والاستقرار والأمان الوظيفي، وهناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والتدريب والتعليم، وأخيراً هناك علاقة إيجابية مرتفعة بين جودة بيئة العمل والأجور.

2. دراسة بن شميلان (2019م) بعنوان: "كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين"

هدفت الدراسة الى الاستفادة من أفكار العاملين وجعلهم أفراداً فاعلين في علمية التغيير، وبالتالي تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي، والتعرف على تأثير جودة الحياة الوظيفية على أداء القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، والتعرف على المتغيرات الشخصية المؤسسية، ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، كما هدفت إلى التعرف على أفضل الممارسات التي تقوم المؤسسات الحكومية بالمملكة بتطبيقها لتحسين جودة الحياة الوظيفية، وأثر ذلك على أداء العاملين فيها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من ثلاث مؤسسات حكومية سعودية هي وزارة العدل وجامعة الملك فيصل والهيئة الملكية بالجبيل، وقد كانت أداة الدراسة هي الاستبانة، وقد توصلت الدراسة لبعض النتائج منها ان العمل الوظيفي في القطاع الحكومي يعوقه الكثير من المعوقات، وأنه توجد مشكلات خاصة ببيئة العمل تتمثل في سوء الإدارة، وكيفية التعامل مع المرؤوسين، كما بينت نتائج الدراسة أن جودة حياة العمل تؤثر إيجاباً في أداء العاملين.

3. دراسة عاتي (2019م) بعنوان: "أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل"

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب في شركة عبد اللطيف جميل في المملكة العربية السعودية وذلك في ضوء متغيرات بيئة العمل وهي (الهيكل التنظيمي، القيادة الإدارية، التكنولوجيا المستخدمة، الرواتب والحوافز، نية التسرب)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي للتحقق من أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة من (133) موظفاً في شركة عبد اللطيف جميل بمدينة جدة، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات من عينة الدراسة، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها أنه توجد توجهات مرتفعة نحو أبعاد البيئة الداخلية السائدة في شركة عبد اللطيف جميل من وجهة نظر العاملين فيها، ويوجد توجه إيجابي نحو البيئة الداخلية والقيادة الإدارية، والتكنولوجيا، وكانت متوسطة عند الحوافز ونية التسرب، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة عكسية بين أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب.

4. دراسة بوبيدي (2018م) بعنوان: "علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي"

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين جودة بيئة العمل والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة الوادي بالجزائر، وتماشياً مع طبيعة الموضوع المدروس تم استخدام المنهج الوصفي، وأيضاً الاستبانة كأداة لجمع البيانات من الميدان، حيث تم تصميمها من طرف الباحثة بهدف قياس العلاقة بين جودة بيئة العمل وتوافق الأساتذة الجامعيين مهنيًا، فاشتملت أداة الدراسة على (55) بنداً طبقت على عينة عشوائية مكونة من (64) أستاذاً من كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي، ولقد أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين جودة بيئة العمل وتوافق الأساتذة الجامعيين مهنيًا، ونستدل على ذلك بقيمة معامل الارتباط والذي يساوي (0.678)، وهو دال إحصائياً،

ومنه يمكننا القول أن لبيئة العمل الفيزيائية والمادية وللحواجز فضلاً عن الاتصال التنظيمي علاقة ارتباطية بالتوافق المهني الوظيفي لدى العاملين، بالرغم من ذلك لا ننسى أهمية عوامل أخرى مثل (النفسية، الاجتماعية، التنظيمية...) في حياة العامل وممارسته وسلوكياته التنظيمية.

5. دراسة سوفلي (2018م) بعنوان: "أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل بالإدارات العمومية وأثرها على أداء الموظفين بالمصالح الخارجية لوزارة المالية بالجزائر، وكمحصلة لهذا الأثر بحثت في انعكاساته على فعاليتها، مع محاولة إسقاط النتائج النظرية ميدانياً على الإدارات العمومية الجزائرية ممثلة بالمصالح الخارجية لوزارة المالية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي لمناسبتة لطبيعة الدراسة، وقد كانت الاستبانة هي أداة الدراسة المستخدمة، وقد تم تطبيقها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (183) موظفاً، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان من أهمها: اعتبار بيئة عمل هذه المصالح مساعدة (لما لها من خصائص مرغوبة كالاستقلالية في العمل، العلاقات الجيدة بين الموظفين والرؤساء، بساطة وديناميكية العمل التقني) غير أنها بحاجة إلى الاهتمام على وجه الخصوص بتصميم مكان العمل ونظام الاتصال (مع الإدارة العليا)، وقد أظهرت النتائج مستويات عالية من الأداء لدى الموظفين، إذ يتمتعون بقدرة على حل المشاكل والتعامل مع المواقف، والدقة والجودة في العمل، كما أظهرت هذه المصالح درجة عالية من الفعالية لحرصها على تحقيق مطالب الحكومة والإدارة المركزية، وأخيراً أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لبيئة العمل على أداء الموظفين، وكان الأثر الأقوى للمتغيرات الاجتماعية، ثم التنظيمية، فالوظيفية، بينما كانت المتغيرات المادية أقل تأثيراً، وقد انعكس الأداء العالي للموظفين إيجاباً على فعالية هذه المصالح، حيث جاء الأداء السياقي أولاً من حيث القوة والمعنوية، أداء المهمة ثانياً، ثم الأداء التكيفي أخيراً.

2.2. دراسات تتعلق بأداء العاملين:

1. دراسة الزهيري وآخرون (2021م) بعنوان: "تحسين أداء العاملين بإدارة الشؤون القانونية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال سيناء في ضوء مدخل القيادة الأخلاقية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية لتحسين أداء العاملين في المؤسسات التعليمية، وتحديد الإطار الفكري لاستخدام مدخل القيادة الأخلاقية في تحسين أداء العاملين بإدارة الشؤون القانونية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال سيناء، واقتراح تصور مقترح لتحسين أداء العاملين بإدارة الشؤون القانونية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال سيناء في ضوء مدخل القيادة الأخلاقية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لتطبيقها على عينة الدراسة من العاملين بإدارة الشؤون القانونية بمديرية التربية والتعليم والإدارات التعليمية الست التابعة لها، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج كان من أهمها وجود معايير لتقويم أداء العاملين وفق مقومات معينة كالجوانب المعرفية والمهارات والسمات الشخصية وطبيعة ومستوى الأداء.

2. دراسة العتيبي (2020م) بعنوان: "ضغوط العمل المباشرة وغير المباشرة وانعكاساتها على أداء العاملين دراسة ميدانية على عينة من العسكريين والمدنيين من منسوبي جناح التدريب بقاعدة الرياض الجوية بالقطاع الأوسط"

هدفت الدراسة إلى التعرف بشكل عام على طبيعة العلاقة بين بعض المتغيرات الديمغرافية وضغوط العمل المباشرة وغير المباشرة وكذلك التعرف على إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين العسكريين والمدنيين في ضغوط العمل المباشرة

وغير المباشرة، وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل (المباشرة وغير المباشرة) ومستوى أداء العاملين وفقاً لتقارير رؤسائهم، كذلك التعرف على أهم المقترحات التي تحد من ضغوط العمل من وجهة نظر عينة الدراسة من العسكريين والمدنيين، وأجريت الدراسة على منسوبي جناح التدريب بقاعدة الرياض الجوية بالقطاع الأوسط، وتوصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها وجود علاقة دالة إحصائية في الضغوط المباشرة تعزى لمتغير العمر، وجود علاقة دالة إحصائية بين سنوات الخبرة والضغوط غير المباشرة، وكذلك وجود علاقة موجبة غير دالة بين متغير المستوى التعليمي والضغوط المباشرة، وعلاقة سالبة غير دالة بين الضغوط ومستوى أداء العاملين وفقاً لتقييم رؤسائهم.

3. دراسة مخصيد (2019م) بعنوان: "قياس أثر التدريب في أداء العاملين دراسة ميدانية على القطاع الإداري في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت"

تهدف الدراسة لمعرفة أثر التدريب في أداء العاملين، والتعرف على مواطن الضعف والقوة المؤثرة في رفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين في القطاع الإداري للعاملين في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وقد قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد بلغت عينة الدراسة (84) من العاملين في القطاع الإداري في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دولة الكويت تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم تطبيق الاستبانة وهي أداة الدراسة على عينة الدراسة، وكانت أهم نتائج الدراسة كان مستوى أداء العاملين في عينة الدراسة مرتفعاً، كما بينت النتائج وجود تأثير دال إحصائياً على الأداء حيث بلغ حجم الأثر للتدريب في أداء العاملين 29.54%.

4. دراسة الأخرس وخليل (2018م) بعنوان: "أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية"

يهدف البحث الى إلقاء الضوء على مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وأبعادها ومعوقات تطبيقها بالشركات السياحية حيث أن جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها سيؤدي لزيادة الإنتاجية والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال، وقد اعتمدت الدراسة الميدانية على توزيع استمارات استقصاء على عينة من العاملين بشركات السياحة المصرية فئة (أ) في القاهرة، وقد تبين من خلال نتائج البحث أن هناك معتقدات خاطئة لدى الإدارة العليا والعاملين في مدى إدراكهم لمفهوم جودة الحياة الوظيفية، وكذلك كان هناك تأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية محط الدراسة.

5. دراسة الخوالده (2017م) بعنوان: "أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن"

هدفت الدراسة الى معرفة مدى توفر مقومات تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وتحديد مدى الارتباط بين المتغيرات المستقلة الخاصة باستراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية (التدريب، التعليم التنظيمي، التحفيز) والمتغير التابع أداء العاملين، بالإضافة للتأكد من وجود تأثير معنوي بين استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية وأداء العاملين في مدينة الحسن الصناعية، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (13) مصنعاً وشركة، وكانت عينة الدراسة مكونة من (131) موظفاً ممثلة من جميع العاملين في كل إدارة وقسم من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة لتوفر مقومات تطبيق استراتيجيات التدريب واستراتيجيات التعلم التنظيمي، بينما لا تتوفر مقومات تطبيق استراتيجية التحفيز،

ويوجد اعتمادية بين كلاً من استراتيجية التدريب واستراتيجية التحفيز وأداء العاملين بينما لا توجد اعتمادية بين استراتيجية التعلم التنظيمي وأداء العاملين، كما بينت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين كل من استراتيجيات التدريب واستراتيجية التحفيز وأداء العاملين، بينما لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين استراتيجية التعلم التنظيمي والمتغير التابع أداء العاملين.

تعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	أوجه التميز
استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، واستخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تختلف الدراسة الحالية عن بعض الدراسات السابقة في مكان تطبيق الدراسة، فبعضها طبق في الجزائر، فلسطين، مصر، الكويت، الأردن	تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها متغير جودة بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين، وهذا ما لا يتوفر في الدراسات السابقة.
تشابهت بعض الدراسات السابقة في تناولها المتغير المستقل وهو جودة بيئة العمل، وبعضها الآخر تناول المتغير التابع وهو أداء العاملين.	تختلف بعض الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في الأساليب الإحصائية التي المستخدمة لقياس أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.	تميزت الدراسة بالعينة التي تطبق عليها الدراسة وهو العاملين بالمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير، فقد طبقت الدراسات السابقة في بيئات أخرى.

3. الإطار النظري:

أولاً: بيئة العمل:

المؤسسات والمنظمات الناجحة تجد أن أهم ما يؤهلها للصدارة وما يبقها قوية هو أنها لا تعتمد الاعتماد الكلي على الخبرة والكفاءة للموظف أو الإداري، وإنهاء المسؤوليات على أكمل وجه وبالشكل المناسب، بل إنها تبحث عن طرقاً جديدة لتبقى في المقدمة، وتلهب حماس العاملين داخل بيئة العمل، فهي دائمة الطموح للتقدم والتطوير، ولتتقدم بالأفكار الخاصة بها وأهدافها مقابل المؤسسات الأخرى. (عكر، 2020: 27)

وتعتبر جودة بيئة العمل من المفاهيم الحديثة نسبياً، ومما لا شك فيه أن هذا المفهوم وفي العقود الأخيرة قد حاز على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمهتمين في مجال الإدارة، وذلك باعتباره أحد مصادر رضا العاملين، والفارق الذي يميز منظمات الأعمال الناجحة عن غيرها من المنظمات، فكلما تميزت بيئة العمل بالانسجام والرضا من العاملين ساهم ذلك في تحسين وتنمية قدرات العاملين في تحقيق مزيد من مستويات الإبداع الإداري بطرق وأشكال متنوعة. (السيد، 2019: 3)

مفهوم بيئة العمل:

تتعدد التعريفات المذكورة والواردة من الباحثين لبيئة العمل، فقد يتم تعريفها بأنها: "العوامل والخصائص الداخلية والخارجية المحيطة بالموظف والتي يعمل بها الموظف، مثل القوانين والتشريعات والإجراءات والراتب، والجزاءات والحوافز، والعلاقات السائدة داخل المنظمة، ونوع العمل وظروفه الخاصة به". (بويدي، 2019: 261)

ويرى (عكر، 2020: 29) أن بيئة العمل هي: مجموعة متغيرات وأحداث قد تتكون داخل المؤسسة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى، وهي كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق، ويستطيع المدير العام التحكم في أداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال أسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يشير بها.

أهداف جودة بيئة العمل:

تتوزع مسؤوليات تحقيق أهداف جودة بيئة العمل بين الموارد البشرية والمؤسسية التي يعملون فيها وكل منها أهدافه، فالاهتمام المتزايد بالموظفين والإدارة الجيدة للحياة الوظيفية لهم، وإتاحة الفرصة للموارد البشرية للتقدم الوظيفي سيقود إلى تكوين قوة بشرية منتجة وراغبة في العمل، ومن أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات من خلال جودة بيئة العمل ما يأتي:

(القواسمة، 2020: 17)

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين، والمساعدة على زيادة انتماء العاملين إلى المنظمة، وعدم ترك المنظمات لصالح منظمات أخرى.
 - زيادة الولاء الوظيفي لدى العاملين تجاه المنظمة، وتحقيق التكامل بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها.
 - المساهمة في تعزيز الجودة، التعلم، والإبداع.
 - تقلد وظائف تتناسب مع مؤهلات العاملين العلمية والعملية، وتنمية مواهبهم، وخبراتهم ومهاراتهم.
 - الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات.
 - الحصول على مستوى ملائم من الأجور والحوافز.
 - إشباع الحاجات الإنسانية والأمنية والاجتماعية، وحاجة المكانة والتقدير وتحقيق الذات.
- ويرى (جنيدابي والبدري، 2017: 159) أن أهداف جودة بيئة العمل تتمثل فيما يلي:
- حدوث تغيير في جودة الأداء.
 - تطوير أساليب العمل.
 - الرفع من مهارات العاملين وقدراتهم.
 - تحسين بيئة العمل.
 - الحرص على بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية.
 - تقوية الولاء للعمل والمؤسسة.
 - تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكلفة.

أبعاد بيئة العمل:

تتضمن بيئة العمل مجموعة من العناصر، وعدة أبعاد منها ما ذكره القواسمة (2020: 18) فيما يلي:

- ضغط العمل: وهي تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر، أو القلق أو الإحباط أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وهناك مصدران لها، الأول ظروف بيئة العمل، والثاني متعلق بالفرد نفسه.
- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات: حيث يحظى اتخاذ القرار بأهمية كبيرة بالنسبة لإدارة منظمات الأعمال، ويشكل القرار الاستراتيجي المرتكز الأساسي لنجاح الأعمال أو فشلها، وتعتبر عملية اتخاذ القرارات نتائج العديد من الجهود المشتركة من الآراء والأفكار.
- نظم الترقية والتقدم الوظيفي: وتعتبر الترقية إحدى مهام إدارة الموارد البشرية التي بالحصول عليها يزداد ولاء الموظف لمؤسسته، والترقية التي يحصل عليها الموظف هي نتائج طبيعية لجهده في خدمة المنظمة، وحصوله عليها يعزز ثقته بنفسه ويجعله مواكباً لأقرانه في المجال.
- الاستقرار والأمان الوظيفي: ويعد الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهمية هذا البند بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دوراً محورياً في المنظمة، فالإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي لشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وتحسين مستوى الأداء.
- برنامج التدريب والتعلم: وهو أداة للتنمية ووسيلة لها، كما أنه الأداة التي لو استغلت بشكل صحيح تمكنت من تحقيق الكفاءة والكفاية في الأداء والإنتاج.
- الصحة والسلامة المهنية: حيث أن الاهتمام بها يساهم في حماية كل العاملين في المنظمة بغض النظر عن نوعية الأعمال وطبيعتها التي يقوم بها العاملين.
- الأجور: وهي أهم النظم وأكثرها تأثيراً على استقرار الفرد واندماجه في عمله، وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فتقوم الأجور والرواتب التي يحصل عليها العاملين بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا للعامل، مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المنظمة مثل الاستقرار بالعمل وتقلل الغايات والانتظام في العمل.

ثانياً: أداء العاملين:

تولي إدارات المؤسسات المختلفة العنصر البشري اهتماماً كبيراً، من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في إنتاجية وكفاءة العاملين، حيث يسعى المسؤولون إلى أن يصل العاملون في إنتاجياتهم إلى أقصى كفاءة ممكنة، ولتحقيق هذا الهدف تعمل الإدارات على توفير العمالة الجيدة والمؤهلة وإكسابهم المهارات المطلوبة للقيام بأعمالهم، إلا أن المقدره وحدها غير كافية لكي يعمل العامل بأقصى كفاءة ممكنة إذا لم يكن دافع يدفعه للعمل، حيث أن كفاءة الفرد تتوقف على عنصرين أساسيين هما المقدره على العمل، والرغبة فيه، وتتمثل المقدره على العمل فيما يمتلكه الفرد من مهارات ومعارف وقدرات بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي للفرد والقدرات التي ينميها التعليم والتدريب، أما الرغبة في العمل فتتمثل في التحفيز الذي يدفع سلوك الفرد في الاتجاه الذي يحقق أهداف المؤسسة، وتتمثل عملية التحفيز في العوامل والمؤثرات الخارجية التي تشجع الفرد على زيادة أدائه.

(الحلايبة، 2013: 15)

مفهوم أداء العاملين:

الأداء هو: " محصلة النتائج والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من طرفه، سواء كان عضلياً أم فكرياً بقيامه بالمهام والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه". (عطايا، 2015: 127)

اهتم الباحثون في علم الإدارة بأداء العاملين خاصة بعد زيادة سعي المنظمات وراء تحقيق المزايا التنافسية من خلال التأكيد على النشاطات والمخرجات المرتبطة بأداء العاملين، إضافة إلى أنه يعد أحد أهم المؤشرات التي يتبين من خلالها مدى كفاءة العاملين وفعاليتهم في بلوغ الأهداف المحددة في ضوء الإمكانيات المتوفرة، ما دفع المؤسسات وراء تحسين أداء العاملين والعاملين للقدرة على النجاح والديمومة في بيئة العمل. (الحسن وحسين، 2017: 8)

وعرف بن مارني (2019: 125) **أداء العاملين** بأنه: " ما يقدمه ويضيفه العاملون من مخرجات عمل، ونوعية علاقاتهم بالآخرين، وانضباطهم والتزامهم بالأنظمة وتعليمات العمل".

أهمية أداء العاملين:

يحتل موضوع أداء العاملين موقعاً متقدماً من حيث الأهمية لدى إدارات المنظمة ومسؤوليها بمستوياتهم المختلفة، حيث يمثل الإدارة أو الوسيلة التي يمكن من خلالها تستطيع المنظمات من تحقيق أهدافها سواء كانت خدمية أو إنتاجية، بعبارة واضحة، فإن أداء المنظمات هو حصيصة تفاعل مجموعة الجهود المبذولة من قبل العاملين ومستوى تمتعهم بالكفاءة في أداء المهام الموكلة لهم. (أبو جليدة، 2018: 38)

وترجع أهمية أداء العاملين في رأي المؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة، وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرار، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المؤسسة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها. (ناصر، 2010: 53-52)

لذا يعتبر الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً للمنظمات كافة، فهو المرآة التي تعكس وضع المنظمات أو الأفراد العاملين فيها، بمعنى أدق هو التفاعل بين السلوك والإنجاز لإنتاج مخرجات ذات قيمة تساعد على بقاء المنظمة وعاملها ضمن البيئة التنافسية في سوق العمل. (Jery & Souai, 2014: 285)

كما يرى كلاً من وويلين وهانغر (Wheelen & Hunger, 2002: 243) أن أداء العاملين هو النتيجة النهائية للنشاط. ولأداء العاملين أهمية كبيرة داخل أية منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتبار الناتج والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين متميزاً. (فاضل، 2016: 46)

وتعد عملية تقييم أداء العاملين لتحديد كفاءة الفرد إحدى سياسات إدارة الأفراد، التي لا غنى عنها، نظراً للفوائد التي تعود من وراء تطبيقها على أسس سليمة، تتوافر فيها الموضوعية قد الإمكان، وبعيدة عن التمييز والمحسوبية. (عطايا، 2015: 115)

4. منهجية البحث وإجراءاته:**1.4. منهجية البحث:**

تعتمد الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنه المنهج الذي يتناول دراسة أحداث وظواهر وممارسات قائمة موجودة ومتاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل الباحثون في مجرياتها ويستطيع الباحثون أن يتفاعل معها فيصنفها ويحللها.

2.4. أسلوب جمع البيانات:

لجمع البيانات تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:

– المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحثون في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة.

– المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحثون إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، كما تم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام برنامج: "Statistical Package for the Social Sciences, SPSS"

3.4. مجتمع البحث:

يشتمل مجتمع الدراسة على كافة العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

4.4. عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية من بلغ حجمها (163) عامل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بعسير.

خصائص عينة البحث:

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد الدراسة متمثلة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)، وكانت مواصفات العينة على النحو التالي:

جدول (1) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
79.1%	129	ذكر
20.9%	34	أنثى
100.0%	163	المجموع

تبين من خلال نتائج الجدول (1.3) أن ما نسبته 79.1% من أفراد العينة ذكور وأن ما نسبته 20.9% منهم إناث.

جدول (2) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير العمر

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
6.7%	11	أقل من 30 سنة
63.2%	103	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة

من 40 سنة فأكثر	49	30.1%
المجموع	163	100.0%

تبين من خلال نتائج الجدول (2.3) أن ما نسبته 6.7% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 30 سنة، وأن ما نسبته 63.2% من أفراد العينة أعمارهم من 30-40 سنة، والباقي أعمارهم أكثر من 40 سنة بنسبة 30.1%.

جدول (3) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية%
دبلوم فأقل	14	8.6%
بكالوريوس	96	58.9%
دراسات عليا	53	32.5%
المجموع	163	100.0%

تبين من خلال نتائج الجدول (3.3) أن ما نسبته 8.6% من أفراد العينة مؤهلهم دبلوم فأقل، وأن ما نسبته 58.9% من أفراد العينة مؤهلهم بكالوريوس، وأن ما نسبته 32.5% مؤهلهم العلمي دراسات عليا.

جدول (4) توزيع عينة الدراسة بناءً على متغير سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 5 سنوات	4	2.5%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	79	48.5%
من 10 سنة فأكثر	80	49.1%
المجموع	163	100.0%

تبين من خلال نتائج الجدول (4.3) أن ما نسبته 2.5% من أفراد العينة سنوات الخدمة لديهم أقل من 5 سنوات، وأن ما نسبته 48.5% من أفراد العينة سنوات الخدمة لديهم من 5-10 سنوات، والباقي بنسبة 49.1% سنوات الخبرة لديهم من 10 سنة فأكثر.

5.4. أداة وطريقة جمع البيانات:

تكونت أداة الدراسة من قسمين:

- القسم الأول: البيانات الشخصية: (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)

- القسم الثاني: فقرات متغيرات الدراسة:

المحور الأول: جودة بيئة العمل، وهو عبارة عن (21) فقرة.

المحور الثاني: أداء العاملين، وهو عبارة عن (19) فقرة.

6.4. أسلوب تحليل البيانات:

1. صدق الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقام الباحثون بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

جدول (5) معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمحور بيئة العمل

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	**0.630	دالة عند 0.01	12	** 0.771	دالة عند 0.01
2	** 0.736	دالة عند 0.01	13	** 0.778	دالة عند 0.01
3	**0.566	دالة عند 0.01	14	** 0.786	دالة عند 0.01
4	**0.693	دالة عند 0.01	15	**0.627	دالة عند 0.01
5	** 0.563	دالة عند 0.01	16	** 0.538	دالة عند 0.01
6	**0.586	دالة عند 0.01	17	** 0.579	دالة عند 0.01
7	**0.601	دالة عند 0.01	18	** 0.831	دالة عند 0.01
8	**0.633	دالة عند 0.01	19	**0.684	دالة عند 0.01
9	** 0.821	دالة عند 0.01	20	** 0.726	دالة عند 0.01
10	** 0.678	دالة عند 0.01	21	** 0.649	دالة عند 0.01
11	** 0.781	دالة عند 0.01			

جدول (6) معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمحور أداء العاملين

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	** 0.745	دالة عند 0.01	11	** 0.657	دالة عند 0.01
2	** 0.691	دالة عند 0.01	12	** 0.688	دالة عند 0.01
3	** 0.749	دالة عند 0.01	13	** 0.719	دالة عند 0.01
4	** 0.781	دالة عند 0.01	14	** 0.597	دالة عند 0.01
5	** 0.811	دالة عند 0.01	15	** 0.772	دالة عند 0.01
6	** 0.822	دالة عند 0.01	16	** 0.644	دالة عند 0.01
7	** 0.743	دالة عند 0.01	17	** 0.740	دالة عند 0.01
8	** 0.689	دالة عند 0.01	18	** 0.668	دالة عند 0.01
9	** 0.817	دالة عند 0.01	19	** 0.598	دالة عند 0.01
10	** 0.592	دالة عند 0.01			

* * قيمة معامل الارتباط الجدولية دالة عند مستوى دلالة (0.01)

يتضح من جدول (5) و جدول (6) أن جميع الفقرات في المقياس مرتبطة مع الدرجة الكلية للبعد الخاص بها ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل أن المقياس يتسم بصدق الاتساق الداخلي

2. ثبات الاستبانة: وتم باستخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة حيث تبين أن معاملات ثبات المجالات التي تكونت منها الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

تم تقدير ثبات الاستبانة، وذلك باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (7) معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل الفا	محاور الاستبانة
0.966	المحور الأول: جودة بيئة العمل
0.954	المحور الثاني: أداء العاملين
0.944	جميع محاور الاستبانة

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول (7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل محور من محاور الاستبانة، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة كانت عالية، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع، وتكون الاستبانة في صورتها النهائية.

وبذلك قد تم التأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

5. نتائج البحث ومناقشتها:

نتيجة السؤال الأول: ما مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير؟

للإجابة على هذا السؤال تم فرض الفرضية التالية: مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير متوسط.

وللإجابة عن الفرضية تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات كل محور من محاور الدراسة.

جدول (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور جودة بيئة العمل

رقم الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتبة
1	3.939	0.858	%78.78	14
2	4.079	0.728	%81.58	3
3	3.914	0.841	%78.28	16
4	4.110	0.785	%82.20	1
5	3.988	0.801	%79.76	10

رقم الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
6	3.877	0.901	%77.54	20
7	3.994	0.789	%79.88	8
8	3.847	0.758	%76.94	21
9	3.908	0.792	%78.16	17
10	4.086	0.731	%81.72	2
11	3.957	0.696	%79.14	11
12	4.074	0.749	%81.48	4
13	4.061	0.691	%81.22	5
14	3.939	0.700	%78.78	14
15	3.969	0.715	%79.38	9
16	4.031	0.819	%80.62	6
17	3.951	0.726	%79.02	13
18	3.957	0.788	%79.14	11
19	4.025	0.736	%80.50	7
20	3.896	0.782	%77.92	18
21	3.896	0.742	%77.92	18
درجة المحور	3.976	0.477	%79.52	

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير جاءت كبيرة حيث حصل على نسبة 79.52%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لمحور جودة بيئة العمل المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير موافق على المحور.

وبذلك يتم رفض الفرضية التي تنص على: مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير متوسط.

ويتم قبول الفرضية التي تنص على: مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير عالٍ.

نتيجة السؤال الثاني: ما مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير؟

للإجابة على هذا السؤال تم فرض الفرضية التالية: مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير متوسط.

وللإجابة عن الفرضية تم حساب النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات كل محور من محاور الدراسة.

جدول (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمحور أداء العاملين

رقم الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
.1	4.264	0.646	%85.28	1
.2	4.166	0.640	%83.32	2
.3	4.055	0.687	%81.10	9
.4	4.098	0.713	%81.96	5
.5	3.951	0.718	%79.02	19
.6	4.012	0.719	%80.24	14
.7	4.049	0.683	%80.98	10
.8	3.987	0.618	%79.74	18
.9	4.000	0.684	%80.00	16
.10	4.068	0.658	%81.36	8
.11	4.123	0.691	%82.46	3
.12	4.037	0.719	%80.74	12
.13	4.117	0.661	%82.34	4
.14	4.018	0.661	%80.36	13
.15	3.889	0.745	%77.78	17
.16	4.012	0.638	%80.24	14
.17	4.039	0.607	%80.78	11
.18	4.098	0.677	%81.96	5
.19	4.086	0.679	%81.72	7
درجة المحور	4.056	0.410	%81.12	

أشارت النتائج إلى أن مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات محور أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير جاءت كبيرة حيث حصل على نسبة 81.12%، وبذلك تعطي الدرجة الكلية لمحور أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير موافق على المحور.

وبالتالي يتم رفض الفرضية التي تنص على: مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير متوسط.

ويتم قبول الفرضية التي تنص على: مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير عالٍ.

نتيجة السؤال الثالث: هل يوجد أثر لأبعاد جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير؟

للإجابة هذا السؤال تم فرض الفرضية التالية: يوجد أثر إيجابي لأبعاد جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

ولاختبار الفرضية تم استخدام اختبار خط الانحدار البسيط

جدول رقم (10) نتائج اختبار تحليل الانحدار للفرضية أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين

مستوى الدلالة	معامل الانحدار	قيمة اختبار F	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	البيان
0.014	3.402	6.146	0.037	0.192	أثر جودة بيئة العمل على أداء العاملين

يوضح الجدول (8) أن معامل ارتباط بيرسون r أن قوة العلاقة بين المتغيرين تساوي 0.192 وهي علاقة طردية، من قيمة مربع الارتباط R Square أي أن المتغير المستقل (جودة بيئة العمل) يفسر ما نسبته قيمة (3.7%) من المتغير التابع (أداء العاملين)، أما ما نسبة (96.3%) من تأثير يرجع الى متغيرات أخرى.

كما بينت النتائج أن قيمة F المحسوبة تساوي 6.146، ومستوى دلالة 0.014 وهي أقل من 0.05، ومن قيمة اختبار معامل الارتباط وقيمة F المحسوبة يتضح أنه يوجد أثر لجودة بيئة العمل على أداء العاملين، كما أن معامل معادلة خط الانحدار كانت 3.402، وهذا يعني أن زيادة جودة العمل بوحدة واحدة فإن أداء العاملين يتحسن بمقدار 3.407.

من نتائج اختبار العلاقة واختبار التباين يتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لجودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد أثر إيجابي لأبعاد جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

6. ملخص النتائج:

يمكن استخلاص النتائج التالية من خلال التحليل الاحصائي:

1. مستوى جودة بيئة العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير جاءت بدرجة كبيرة حيث حصل على نسبة 79.52%.
2. مستوى أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير جاءت بدرجة كبيرة، حيث حصل على نسبة 81.12%.
3. يوجد أثر إيجابي لأبعاد جودة بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.

7. التوصيات:

في ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي:

1. ضرورة قيام المدراء بتفويض العاملين، واستخدام أساليب إدارية تشاركية في اتخاذ القرارات.
2. اعتماد نظام واضح للترقية والتقدم الوظيفي يعتمد على الأقدمية والجدارة في العمل في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير.
3. الاهتمام بالأجر الذي يتقاضاه العاملون في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير، بحيث يتناسب مع إشباع حاجات ومتطلبات العاملين وأن يتناسب مع طبيعة عملهم.
4. أن يتم فتح المجال للعاملين لإبداء آرائهم ومقترحاتهم ومبادراتهم الفعالة لتطوير العمل.
5. تدريب العاملين والسماح لهم بالتطور المهني، ليصبح هناك مجال للتنافس في العمل والتفوق على بعضهم البعض في مجالات العمل المتنوعة.
6. تدريب العاملين على التكيف مع ظروف العمل المتغيرة، وذلك من خلال وضع برامج تدريبية خاصة بذلك.

8. المراجع:**1.8. المراجع العربية:**

- أبو جليلة، سعيد (2018). أثر استراتيجية إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الأخرس، هبة الله و خليل، رشا (2018). أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تحسين أداء العاملين في الشركات السياحية، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، 12(2/1)، 358-384.
- بن شميلان، عبد الوهاب (2019). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين، المجلة العربية للإدارة، 39(2)، 215-235.
- بن مارني، نور (2019). أثر الحوافز على أداء العاملين في القطاع الصحي في إمارة أبو ظبي، المجلة العربية للنشر العلمي، 12(1)، 117-140.
- بويدي، لامية (2019). علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 3(5)، 257-287.
- جنيدابي، ثريا والبدري، سميرة (2017). أثر برنامج تدريبي حاسوب قائم على مفاهيم التربية الوجدانية في مهارات إدارة جودة بيئة العمل لدى المشرفات في دور الأيتام بمدينة الطائف، المجلة التربوية جامعة سوهاج، ع (5)، 150-172.
- الحلايبة، غازي. (2013). أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن"، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

- الحسن، العليش وحسين، وسام (2017). الحوافز ودورها في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية في مصرف الشرق الأوسط للاستثمار ببغداد، ورقة بحثية، جامعة النيلين، السودان.
- خليل، جيهان (2020). أثر جودة بيئة العمل الابتكارية على تحسين الإنتاجية وزيادة القدرة التنافسية " دراسة ميدانية بشركات البترول"، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 50(3)، 547-608.
- الخوالده، فالح (2017). أثر تطبيق استراتيجيات تنمية وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، 37(2)، 126-154.
- الزهري، إبراهيم (2021). تحسين أداء العاملين بإدارة الشؤون القانونية بمديرية التربية والتعليم بمحافظة شمال سيناء في ضوء مدخل القيادة الأخلاقية، *مجلة كلية التربية جامعة العريش*، 9(6)، 203-260.
- سوفي، نبيل (2018). أثر بيئة العمل على أداء الموظفين وانعكاساته على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية-، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*. جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- السيد، محمود (2019). تأثير بيئة العمل على أداء الكادر الطبي خلال مسيرات العودة الكبرى في قسم الاستقبال والطوارئ - مجمع الشفاء الطبي قطاع غزة - فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- عاتي، محمد (2019). أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي دراسة ميدانية في شركة عبد اللطيف جميل، *المجلة العلمية للنشر العلمي*، ع (10)، 1-50.
- العتيبي، بدر (2020). ضغوط العمل المباشرة وغير المباشرة وانعكاساتها على أداء العاملين دراسة ميدانية على عينة من العسكريين والمدنيين من منسوبي جناح التدريب بقاعدة الرياض الجوية بالقطاع الأوسط، *الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة*، ع (222)، 115-151.
- عطايا، نهى. (2015). الحوافز وعلاقتها بالولاء التنظيمي والأداء المهني، دراسة ميدانية لدى عينة من العاملين في شركتي الاتصالات الخلوية في مدينة دمشق، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*. جامعة دمشق، سوريا.
- عكر، منى (2020). أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، *المجلة الدولية لنشر الأبحاث والدراسات*، 1(11)، 25-34.
- غانم، أمنية وآخرون (2019). أثر بيئة العمل والتسويق الداخلي على جودة الخدمة التعليمية دراسة ميدانية على المعاهد العليا بالإسكندرية، *مجلة الدراسات والأبحاث البيئية*، 9(4)، 835-846.
- قدارة، إكرام (2019). أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- القواسمة، مسلم (2020). جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الخليل، فلسطين.
- فاضل، سمية (2016). الولاء التنظيمي وتأثيره على أداء العاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " دكتور صالح زرداني"، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

- مخيصد، هيثم (2019). قياس أثر التدريب في أداء العاملين دراسة ميدانية على القطاع الإداري في كلية التربية الأساسية في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، 33(1)، 1-38.
- ناصر، حسن. (2010). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.

2.8. المراجع الأجنبية:

- Jery, H., & Souai, S. (2014). Strategic Human Resource Management and Performance: The Contingency Approach Case of Tunisia, *International Journal of Humanities and Social Science*, 4(6), 282-291.
- Wheelen. L. & Humger, J. (2002). *Strategic Management and Business Policy*, 8th Ed, Prentice Hall, USA.

أداة البحث:

أولاً: بيانات عامة:

الاسم (اختياري):

الجنس: () ذكر () أنثى

العمر: () أقل من 30 سنة () 30-40 سنة () أكثر من 40 سنة

المؤهل العلمي: () دبلوم فأقل () بكالوريوس () دراسات عليا

سنوات الخدمة: () أقل من 5 سنوات () 5-10 سنوات () أكثر من 10 سنوات

ثانياً: محاور الاستبانة

المحور الأول: جودة بيئة العمل

م	الفقرة	درجة الموافقة			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
1	تقدم المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير التسهيلات اللازمة لتحقيق التوازن بين الحياة العامة والوظيفية				
2	يتوفر لدى المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير جداول عمل مرنة لأداء المهام خارج ساعات العمل				

م	الفقرة	درجة الموافقة			
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة جداً
3	توفر المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير جميع الخدمات للحد من ضغط العمل				
4	يوجد نظام واضح للترقية والتقدم الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير				
5	تمنح المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير فرص الترقية والتقدم الوظيفي على أسس عادلة				
6	يعتمد نظام الترقية على أقدمية العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير				
7	يوجد رغبة قوية لدى العاملين في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير في اتخاذ القرارات				
8	يقوم المدير بتفويض الصلاحيات للعاملين				
9	يساهم العاملون في المشاركة في اتخاذ القرارات				
10	توفر المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير عناصر الصحة والسلامة المهنية من الأخطار في مكان العمل				
11	تهتم المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير بصحة وسلامة العاملين				
12	تعمل المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير على التوعية وفق اللوائح المعمول بها في مجال الصحة والسلامة المهنية فيها				
13	يشعر العاملون بالاستقرار والأمان الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير				

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
14	يمتاز مناخ المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير بالاستقرار والأمان الوظيفي بين العاملين فيها					
15	توفر المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير تأمين ومعاشات جيدة تتناسب مع تطلعاتهم ورغباتهم					
16	يعتبر تدريب وتعليم العاملين أولوية بالنسبة المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير					
17	تتبع المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير سياسة التدريب والاحتفاظ بالعاملين المهرة					
18	توفر المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية بمنطقة عسير الدورات التدريبية والبرامج التدريبية المناسبة للعاملين					
19	تعتبر الأجور مناسبة وملائمة للوضع الاقتصادي					
20	يكفي الأجر لإشباع حاجات ومتطلبات العاملين					
21	يناسب الأجر طبيعة ومهام العمل الذي يقوم به العاملون					

المحور الثاني: أداء العاملين

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		بشدة موافق	موافق	محايد	موافق غير	بشدة موافق غير
1	أساعد زملائي في إنجاز أعمالهم					
2	أعمل ضمن فريق لتحقيق الأداء المطلوب					
3	أتعامل مع زملائي بلطف أثناء أداء عملي					
4	اتخذ الإجراءات المناسبة لحل مشاكل العمل					
5	أقدم مقترحات ومبادرات فعالة لتطوير العمل					

م	الفقرة	درجة الموافقة				
		بشدة موافق غير	محايد	موافق	بشدة موافق غير	
6	أحرص على إبراز نقاط القوة للمنظمة التي أعمل بها					
7	أستطيع إنجاز المهام المكلف بها والتي تتعدى مسؤولياتي					
8	أتفوق على زملائي في العمل بشكل فعال					
9	أمتلك القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة بشكل مناسب					
10	أستطيع إنجاز أهداف العمل الموكلة لي بفاعلية					
11	أحضر في وقت الدوام الرسمي وأغادر عند انتهاء الوقت الرسمي للدوام					
12	أحرص على إنجاز مهام عملي بشكل مثالي					
13	أتجنب ارتكاب الأخطاء والوقوع فيها					
14	أنسق مع زملائي في العمل بشكل فعال					
15	أستطيع التكيف مع ظروف العمل المتغيرة					
16	أمتلك القدرة على حل المشاكل التي تواجهني في عملي					
17	أشارك في الدورات التدريبية التي تساهم في تحسين أدائي					
18	أعمل على اكتساب المهارات والخبرات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه					
19	أقوم بإنجاز أعمالي بأسرع وقت ممكن					

Doi: doi.org/10.52133/ijrsp.v4.42.2