

الفصل الأول- الإطار العام للبحث

المقدمة:

تمثل بيئة العمل المادية -الحاضنة- التي يحياها العامل، وكلما كانت مثالية فإن ذلك ينعكس إيجاباً على أداء العامل وإنتاجيته، وعلى العكس، فإذا ما أصابها خطب ما فإن ذلك سيشكل عائقاً هاماً في وجه رفع مستوى الأداء وتحسينه.

نتيجة التغييرات الاجتماعية والتطورات العلمية والتقنية، كان لزاماً على المنظمات أن تبحث عن تلك العوامل التي تضمن لها الاستمرارية وتحقيق التفوق والحفاظ على الميزة التنافسية. ويعد العنصر البشري واحداً من أهم الموارد والأصول الموجودة لديها، لذلك كان لا بد من الاهتمام به وتأمين مقومات نجاح عمله بما ينعكس إيجاباً على أدائه وإنتاجيته. فالقوى العاملة هي التي تصنع الفرق بين النجاح والفشل، كما أن قدرة المنظمات على إدارة تطوير وتحفيز ودمج العاملين لديها هي التي ستمكنها من تحقيق أهدافها.

وبما أن إنجاز الأعمال ونجاحها يتطلب تضافر جهود جماعية ووجود فريق عمل فعال، فإن هناك حاجة ماسة لوجود تواصل وتفاعل بين العاملين، الأمر الذي يتطلب توفير بيئة عمل معدة بشكل جيد بحيث تتوفر فيها الشروط الفيزيائية اللازمة من إضاءة وتهوية وتحديد مساحات وفراغات مناسبة توائم العمل، إضافة لوجود أنظمة السلامة المهنية والحرارة والأثاث.

وتعد بيئة العمل المادية والتعويضات أهم ثلاثة عوامل تؤثر بشكل واسع في قرار الموظف في قبول العمل أو تركه وذلك وفق ماظهرته الجمعية الأمريكية لمصممي الديكور (Asid, 1999) كما أن ازدياد حاجة الفرد للشعور بأهميته الشخصية وحاجته للشعور بالراحة في عمله جعل المنظمات تولي اهتماماً كبيراً لخلق بيئة عمل تلبي حاجات العاملين وتساعدهم على إظهار ما لديهم بشكل أفضل، إذ أن بيئة العمل لها تأثير كبير على تحفيز العاملين ويعطيهم مؤشر عن مدى استمرارية الأفراد لدى المنظمة.

في هذا البحث ستنتم دراسة أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين كدراسة في القطاع العام (مؤسسة الطيران السورية وإدارة الهجرة والجوازات) في سياق برنامج الإصلاح الإداري وإعادة الإعمار، كان لابد من تسليط الضوء على واقع البيئة المادية في القطاع العام لمعرفة نقاط الضعف وتحديد المشكلات التي يعاني منها القطاع العام، وخاصة من وجهة نظر العاملين فيه وذلك لحشد الجهود وتركيزها لإيجاد الحلول المناسبة من أجل تحسين وتطوير بيئة العمل المادية بما ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.

مفاهيم البحث ومصطلحاته:

بيئة العمل المادية أو الظروف الفيزيائية لبيئة العمل: ويقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من: إضاءة، وتهوية، وضوضاء، ونظافة، فضلاً عن التجهيزات الفنية التي تساعد العاملين في إنجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل (عقيلي، 1996، ص482)

الأداء الوظيفي: جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات العاملين وقدراتهم وخبراتهم بمساعدة العوامل الدافعة، وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، وبأقصر وقت ممكن، وأقل تكلفة (بن رحمون، 2014، ص 16).

الدراسات السابقة:

اتجهت الدراسات بالعقود الأخيرة للاهتمام بالبيئة المادية وأثرها على أداء العاملين وتناولت تلك الدراسات أبعاد البيئة المادية وعواملها وتأثيراتها على أداء العاملين. ويأتي بعض هذه الدراسات المعروضة وفق التسلسل الزمني الأقدم إلى الأحدث:

أشارت نتائج بحوث (Kobrick & Fine, 1983) التي تناولت اثر درجات الحرارة في الأداء إلى انخفاض أداء العاملين بشكل واضح عند درجات الحرارة التي تزيد عن 90 أو تقل عن 32 فهرنهايت سواء كان بالعمل اليدوي أو الذهني لفترات طويلة تؤثر في الأداء والإنتاجية بطريقة سلبية بسبب تعب العاملين وشعورهم بالضيق والانزعاج (ريجو 1999.ص581).

وفقا لما ذكر (Carnevale, 1992) فان تحسين بيئة العمل المادية أصبح احد أهم خيارات المنظمات للوصول إلى أفضل مستويات الأداء وأعلى القدرات الإنتاجية كما أن هناك علاقة بين مكان العمل والأداء الوظيفي تتمثل في أن البناء يمكن أن يؤثر بشكل ايجابي في القدرة والدافعية والفرصة.

كما أثبتت دراسة Commission for Architecture and Built Environment (cabe) & British Council Offices, 2004 في لندن لمعرفة اثر التصميم المعماري لمكاتب العمل في أداء العاملين وتبين من خلالها أن مكاتب العمل ذات التصميم الجيد والتي توفر بيئة مادية مريحة من حيث الإضاءة والتهوية والتدفئة والتبريد وعزل للصوت تحسن من أداء العاملين وتزيد من إنتاجيتهم وتعزز روح الفريق والتعاون بينهم كما أنها تقلل من التكاليف الناتجة عن دوران العمل نتيجة أجواء العمل غير المريحة.

لقد أظهرت نتائج المسح التي قام بها (Hughes, 2007) على عينة من (2000) موظف ضمن المنظمات والصناعات المختلفة وضمن مستويات عدة أن تسعة من أصل عشرة عاملين يعتقدون إن جودة العمل تؤثر في سلوك العاملين وتؤدي إلى تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم كما أظهرت الدراسات أن معظم الناس يقضون حوالي 50% من حياتهم داخل بيئة العمل المغلقة التي تؤثر بشكل كبير في سلوكهم وقدراتهم وأدائهم.

وكذلك بينت دراسة (Hameed and Amjad, 2009) التي أجريت على 13 بنكا في الباكستان لإيجاد العلاقة بين تصميم مكاتب الموظفين وإنتاجيتهم بينت أن لتصميم مكاتب الموظفين دورا مهما في تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم وكسب رضاهم فالتصميم الجيد والبيئة المادية المريحة لمكان العمل تحفز الموظفين وترفع من أدائهم بشكل كبير كما ذكرت الدراسة أن الشركات التي ترغب بخفض نفقاتها لا تهتم بتصميم مكاتب موظفيها مما يؤدي إلى عدم رضا موظفيها وانخفاض في إنتاجيتهم مما يجعلهم يبحثون ويسعون للعمل في المكاتب ذات التصميم الجيد.

دراسة (أبو غزالة، 2009)، بعنوان:

بيئة العمل المادية وأثرها في إنتاجية، رضا، والتزام العاملين بمكان العمل دراسة ميدانية.
Workplace Effectiveness, the Impact of Physical Environment on
Employees' Productivity, Satisfaction, and Commitment Empirical Study.

تكونت عينة الدراسة من 250 موظفا يعملون في الأماكن المغلقة ضمن خمسة قطاعات
للأعمال والتجارة والصناعة والخدمات المصرفية والتأمين والبناء والاتصالات.
وتهدف الدراسة إلى دراسة تأثير البيئة المادية في مكان العمل على إنتاجية الموظفين، الرضا
الوظيفي، والالتزام، وذلك لرفع الوعي تجاه البيئة المادية في المنظمات السورية، ولتطوير
الأساليب والأدوات التي ينبغي أن تستخدم في قياس فاعلية وكفاية البيئة المادية داخل المنظمة.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن:

البيئة المادية تصنف في المرتبة الثالثة بنسبة 18% من المعايير الستة لاختيار العمل، وهناك
ارتباط إيجابي بين البيئة المادية للمنظمة وإنتاجية الموظفين والرضا والالتزام، ووفقاً لمقياس
إنتاجية البيئة المادية، فإن إنتاجية البيئة المادية لمكان العمل في حدود المقبول، وعند تنفيذ بيئة
مادية مثالية وفقاً لتفضيلات الموظفين، ستكون هناك زيادة في إنتاجية الموظفين بنسبة 27%،
وزيادة في الرضا بنسبة 21%، وزيادة في الالتزام بنسبة 41%.

وأكدت الأبحاث والدراسات أن الضوضاء تسبب إزعاجاً واضطراباً في البيئة المكتبية وهذا سبب
رئيسي لانخفاض مستوى الأداء والإنتاجية كما أنه سبب بالتوتر والمرض الذي يؤدي إلى غياب
الموظفين عن العمل (Abbot, 2004) كما إن زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استئثار الجهاز
العصبي وزيادة نبضات القلب وارتفاع مستوى ضغط الدم مما يؤثر بصحة العاملين وأدائهم
وإنتاجيتهم (الدوسري .2010.ص26). كما توصلت الدراسات في أمريكا إلى أن إنتاج العاملين
في أوساط شدة الضوضاء فيها 70 ديسبل يزيد مرتين على إنتاج العاملين في أوساط شدة
الضوضاء فيها 100 ديسبل.

دراسة (ThushelJayaweera, 2010) بعنوان:

Impact of Work Environmental Factors on Job Performance, Mediating Role of Work Motivation: A Study of Hotel Sector in England.

أجريت الدراسة على عينة مكونة من (254) عاملاً تم اختيارهم عشوائياً في خمسة وعشرين فندقاً ضمن سلسلة الفنادق في بريستول (إنكلترا)، وهدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين عوامل بيئة العمل المادية والنفسية الاجتماعية والأداء الوظيفي كون التحفيز للعمل وسيطة في هذه العلاقة.

وتوصلت إلى النتائج الآتية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل والأداء الوظيفي، وأن التحفيز للعمل وسيط في هذه العلاقة، كما إن ظروف بيئة العمل تؤثر بشكل كبير في الأداء الوظيفي، وهذا يعني أنه يجب على المديرين والمشرفين النظر في تحسين بيئة العمل المادية والنفسية الاجتماعية؛ لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

كما أثبتت نتائج الدراسة التي قام بها مركز البيئة المبنية بالسويد في مبنى للمكاتب بان الإضاءة الطبيعية والنوافذ المتسعة التي تسمح برؤية المناظر الخارجية تؤدي إلى تحسين نفسية العاملين والاستقرار النفسي فالراحة البصرية النابعة من الإضاءة الطبيعية تنعكس إيجابياً على أحاسيس العاملين وتحسن أدائهم الوظيفي وتقلل نسب تغيبهم عن الدوام (حوراني .حماد. 2011.ص52)

وبينت دراسة الخلف في سوريا (1992) ان الصحة والسلامة المهنية تؤثر في الروح المعنوية للعاملين وعلى الانتاج وتكلفة العمل في المنظمة كما بينت دراسة ديروس واخرين (2009) في ماليزيا ان مستوى الضوضاء العالي يؤثر في انتاجية العاملين وادائهم وعندما ينخفض الصوت تتخفف الاخطاء (زيتون .2011).

دراسة (Naeem et al, 2014) بعنوان:

Interior Design and its Impact on of Employees' Productivity in Telecom Sector, Pakistan.

أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من 200 عامل في قطاع الاتصالات من قسم ساهيوال في البنجاب، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة، والهدف الرئيس من الدراسة، هو:

- دراسة العلاقة بين تصميم المكاتب الداخلية وإنتاجية الموظفين، حيث استخدمت خمسة أبعاد للتصميم الداخلي، وهي: الأثاث، الضوضاء، درجة الحرارة، الإضاءة، والترتيب المكاني.
- تقييم ميزات بيئة المكتب، ومعرفة تأثير التصميم الداخلي للمكاتب في إنتاجية الموظفين. وأظهرت النتائج أن:
التصميم الداخلي للمكتب لديه تأثير كبير في إنتاجية الموظفين، فإذا كانت البيئة المكتبية جيدة يمكن أن يكون أداء الموظفين جيدة، ومعظم أبعاد البيئة المادية لها تأثير في الإنتاجية، لكن الأثاث ودرجة الحرارة والإضاءة لها التأثير الأكبر في أداء الموظف، وبالمقارنة بين الجنسين، تبين أن الإناث أكثر اهتماماً ببيئة العمل من الذكور، والذكور أكثر اهتماماً بدرجة حرارة مكان العمل، وراحة الأثاث بالمقارنة مع الإناث اللواتي كن أكثر اهتماماً بالضوضاء، والترتيب المكاني المرن.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق لبعض الدراسات السابقة نجد أن:

- 1- أغلب الدراسات اشتركت في التعرف إلى أثر البيئة المادية في أداء العاملين، وهذا ما يتفق مع الهدف العام للبحث الحالي.
 - 2- تشابهت معظم الدراسات السابقة مع البحث الحالي في استخدام المنهج الوصفي التحليلي.
 - 3- أغلب الدراسات استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة وهي الأداة المستخدمة نفسها في البحث الحالي.
- أهم ما يميز البحث الحالي من الدراسات السابقة:
- 1- ضمن البحث الحالي تم اختبار أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين في إدارة الهجرة والجوازات ومؤسسة الطيران.
 - 2- ضمن البحث الحالي تم اختيار عدد أكبر من عوامل البيئة المادية لاختبار أثرها في أداء العاملين في إدارة الهجرة والجوازات ومؤسسة الطيران.

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من خلال تقديم مقترحات، وتوصيات إلى القائمين على العمل لمساعدتهم على اتخاذ الإجراءات اللازمة للتغيير، والتحسين المطلوب.

كما يستمد البحث أهميته من كونه يتناول إحدى الموضوعات الحديثة التي استحوذت على اهتمام المنظمات في السنوات الأخيرة.

ويمكن تقسيم أهمية البحث إلى:

-الأهمية العلمية: وتظهر من خلال:

1- ربط العلوم الإدارية كالموارد البشرية والسلوك التنظيمي بالعلوم التطبيقية الأخرى كالهندسة الصناعية والعمارة والديكور.

2- التعرف إلى حجم تأثير أبعاد بيئة العمل المادية وعواملها في الأداء الوظيفي.

-الأهمية العملية: وتظهر من خلال:

تقديم التوصيات والمقترحات التي يخلص إليها البحث؛ وذلك في محاولة لمعالجة المشكلات التي يعاني منها العاملون في بيئة العمل المادية ضمن العمل، ومساعدة المسؤولين في إدارة الهجرة والجوازات ومؤسسة الطيران لمعرفة النواحي الإيجابية والسلبية في بيئة العمل المادية وأثرها في أداء العاملين؛ للعمل على القضاء على السلبيات أو الحد منها، وتعزيز الإيجابيات للوصول إلى مستوى عال من الأداء.

متغيرات البحث:

*المتغير التابع: الأداء الوظيفي للعاملين.

*المتغير المستقل: بيئة العمل المادية متمثلة ببعدين هما:

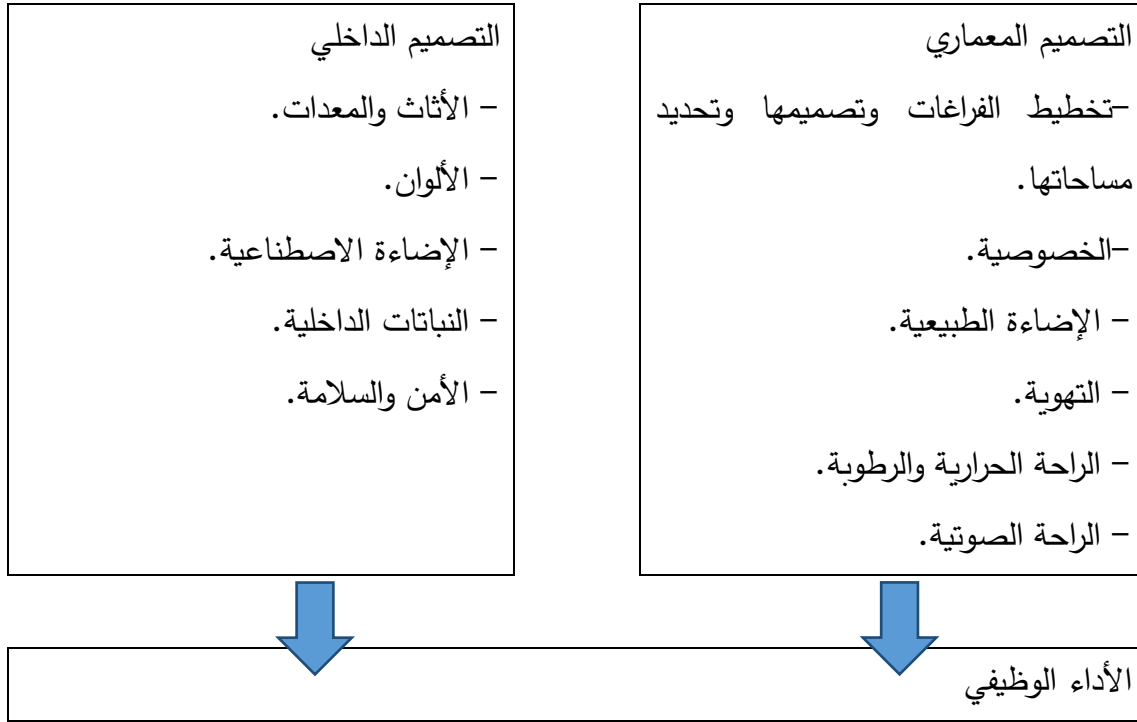
1- التصميم المعماري: ويشمل العوامل الآتية:

تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها، والخصوصية، والإضاءة الطبيعية، والراحة الحرارية والرطوبة، والتهوية، والراحة الصوتية.

2-التصميم الداخلي: ويشمل العوامل الآتية:

الأثاث والمعدات، والإضاءة الاصطناعية، والألوان، والنباتات الداخلية، والأمن والسلامة.

6- نموذج البحث:



الشكل رقم (1): نموذج البحث

حدود البحث:

✚ الحدود الموضوعية: بسبب ضيق الوقت اقتصر البحث على معرفة أثر بيئة العمل المادية ببعديها (التصميم المعماري والتصميم الداخلي) في أداء العاملين في إدارة الهجرة والجوازات ومؤسسة الطيران. ولم يتم تناول أي جوانب أخرى كسياسات التوظيف أو التدريب أو التعويضات وغيرها من العوامل المؤثرة في الأداء.

✚ الحدود المكانية والبشرية والزمانية: اقتصر البحث على العاملين المتواجدين على رأس عملهم في إدارة الهجرة والجوازات ومؤسسة الطيران وهم الموظفون الذين عايشوا البيئة المادية قبل وأثناء الأزمة ومن المستويات الوظيفية المختلفة، وبلغ عددهم (241) عاملاً.

الفصل الثاني- الإطار النظري للبحث

تمهيد:

مما لا شك فيه أن بيئة العمل المادية تؤثر في رضا العاملين، وكيفية أدائهم لأعمالهم. في هذا الفصل ستقوم الباحثة بتسليط الضوء على بيئة العمل المادية ببعديها (التصميم المعماري والتصميم الداخلي) وعواملها، كما ستلقي الضوء على الأداء ومفهومه، وأهميته، والعوامل المؤثرة في أداء العاملين، ومكونات الأداء ومعاييرها؛ فضلا عن أثر بيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي.

1-2: المبحث الأول- بيئة العمل المادية

1-2: مفهوم بيئة العمل المادية:

1-1-2: بيئة العمل: هي كل ما يحيط بالمنظمة داخليا وخارجيا من المكونات المادية والمعنوية والسلوكية وتأثيراتها وتفاعلاتها المتداخلة والمتشابكة، وتشمل الجوانب الاجتماعية والطبيعية والاقتصادية والسياسية النفسية والتكنولوجية كافة والتفاعلات المشتركة بين هذه الجوانب وغيرها، حيث إن لكل منظمة بيئة عمل داخلية، وأخرى خارجية (العوامل، 2001، ص55-59). ولقد أشار (Armstrong، 2006) في دراسة (المشوط، 2011، ص15-16)، إلى شقين تتكون منهما بيئة العمل، وهما:

1- بيئة العمل المادية: وتشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل: كالتهووية والإضاءة والنظافة وضغط العمل ومساحات العمل والضجيج وعدد ساعات العمل وفترات الراحة.... حيث تنعكس هذه الظروف في سلامة العنصر البشري وصحته، وفي أدائه وفاعليته في العمل.

2- بيئة العمل النفسية والاجتماعية: وتشمل المناخ الاجتماعي والعلاقات والصراعات السائدة بين الأفراد في مكان العمل.

كما قسم (الشمري، 2013، ص24) بيئة العمل الداخلية وفق التصنيف الآتي:

1- البيئة التنظيمية: وتتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات المستخدمة والعلاقات السائدة في بيئة العمل والقيم والاتجاهات السائدة في المنظمة.

2- البيئة الوظيفية: وتتضمن ما يتعلق بالموظفين من أجور ورواتب وحوافز مادية ومعنوية وسياسات إدارة الموارد البشرية.

3- البيئة المادية. وتشمل الظروف الفيزيائية السائدة في مكان العمل كالتهووية والإضاءة والنظافة ومساحات العمل والأثاث والمعدات والضجيج والتي تؤثر في سلامة العاملين وصحتهم وأدائهم في العمل

4- البيئة التقنية. تتضمن التقنيات الحديثة لتسهيل العمل وتسهم في توفير الوقت والجهد

ويمكن تلخيص مفهوم بيئة العمل المادية (الظروف الفيزيائية) بأنها: هي كل ما يحيط بالعامل في مكان عمله من عناصر مهمة تتعلق بالبناء ومساحات الفراغات والإضاءة والحرارة والرطوبة والتهووية والراحة الصوتية وترتيب الأثاث والمعدات واختيار الألوان واستخدام نباتات الزينة ومتطلبات الأمن والسلامة والخصوصية. وسنقتصر بحثنا على دراسة بيئة العمل المادية، وشرح أبعادها، وعواملها.

2-1-2: أبعاد بيئة العمل المادية:

تعددت عوامل بيئة العمل المادية في الأبحاث والدراسات، حيث تم التركيز في معظمها على الضوضاء والإضاءة ودرجة الحرارة والتهووية والألوان، إلا أن عوامل بيئة العمل المادية هي أوسع بكثير من هذه العوامل (نجم، 2012)، وضمن هذا البحث قامت الباحثة بدراسة بعض عوامل بيئة العمل المادية؛ وذلك بتقسيمها إلى بعدين أساسيين، هما:

التصميم الداخلي، ويشمل العوامل الآتية:	التصميم المعماري، ويشمل العوامل الآتية:
<ul style="list-style-type: none"> • الأثاث والمعدات • الألوان • الإضاءة الاصطناعية • النباتات الداخلية • الأمن والسلامة 	<ul style="list-style-type: none"> • تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها • الخصوصية • الإضاءة الطبيعية • التهوية • الراحة الحرارية والرطوبة • الراحة الصوتية

وفيما يأتي سنبحث بالتفصيل في بعدي بيئة العمل المادية وعواملها.

1-2-1-2: البعد الأول- التصميم المعماري:

أ- مفهومه:

يعرف التصميم المعماري بأنه الفن العلمي لإقامة المباني بحيث تتوفر فيها شروط الانتفاع والمتانة والجمال والاقتصاد، وتفي بحاجات الناس المادية والنفسية والروحية الفردية والجماعية (عرار، 2013، ص17)، فالتصميم المعماري الجيد هو الذي يحقق الأهداف الوظيفية له بشكل جيد بما يتناسب مع متطلبات المستخدمين وتمتاز فراغاته الداخلية بالراحة والفائدة (Reich, 2005, P5).

ب- أهمية التصميم المعماري:

إن تصميم الفراغات المعمارية لها أثر في السلوك الإنساني، من خلال توفير المتطلبات الطبيعية للإنسان من إضاءة طبيعية وحرارة وتهوية وراحة صوتية ومناظر خارجية. بينت الدراسات أن كل من التصميم الفاعل لمكان العمل والإدارة الفاعلة تؤديان دوراً رئيسياً في تعزيز إنتاجية الموظفين، وتحسين أدائهم (El -Zeiny, 2013).

ج- عوامل التصميم المعماري:

✓ تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها:

إن الإنسان هو مقياس لكل الأشياء (Neufert, 1996)، ويعد الهدف الرئيس من تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها هو تحقيق الانسجام والتوازن ما بين الإنسان والبيئة المحيطة به.

فتخطيط الفراغات وتصميمها يتم تبعا للوظيفة والأشكال والأنماط الإدارية ونشاط المنظمة، مع مراعاة طبيعة العمل والنشاط. وتشمل هذه الفراغات: (خضر، 2012، ص7).

- فراغات المكاتب.
- فراغات الاجتماعات.
- فراغات الدعم.

✓ الخصوصية:

يجب مراعاة تحقيق الخصوصية للعاملين بما يحقق لهم الخصوصية السمعية والبصرية، وبالوقت نفسه سهولة في التواصل فيما بينهم، حيث إن أماكن العمل المكتظة والتي تحرم الفرد من الخصوصية قد تضر بإنتاجية العمل (ريجيو، 1999، ص594).

ويستخدم في تصميم الفراغات المكتبية الأنماط الآتية:

* نمط المكاتب المفتوحة: وتُزال فيها الحواجز والقواطع والجدران بين الفراغات المعمارية كلها أو بعضها، وتعطي شعورا بالاتساع (عرار، 2013، ص19). كما تساعد على سهولة الإشراف، وإعطاء المراقبين فرصة أكبر؛ لمتابعة العاملين، وزيادة الاتصال والتواصل، مما يشجع على التعاون والإبداع. ورغم أن المكاتب المفتوحة هي أقل تكلفة من المكاتب المغلقة بنسبة 20%، وتعد أكثر فاعلية في التدفئة والتبريد من المكاتب المغلقة، إلا أن فقدان الإنتاجية، وتراجع الأداء بسبب انعدام الخصوصية والتشتت وانعدام التركيز يلغي تلك المكاسب.

* نمط المكاتب المغلقة: ويستخدم هذا النمط في أماكن العمل التي تتطلب الهدوء والتركيز، ويناسب الأعمال التي تتطلب السرية والدقة أو تحتاج إلى هدوء، ويتحدد فيه لكل وظيفة فراغ معماري مستقل عن الفراغات المعمارية الأخرى (عرار، 2013، ص19).

✓ الإضاءة الطبيعية:

تعريفها: وهي الإضاءة التي تأتي من مصادر طبيعية، وتُعد الشمس هي المصدر الرئيس لها، حيث تتبدل الإضاءة الطبيعية باختلاف الوقت والطقس والفصل، وتحقق الراحة النفسية للإنسان، وتعد أفضل أنواع الإضاءة والأكثر ملاءمة فيزيولوجية للإنسان، وذلك لما لها من أثر كبير في وضوح الرؤية والتمييز بين الألوان؛ مما يؤدي إلى أداء العمل بكفاية أفضل (محمود، 2013، ص69).

ولقد بينت الدراسات أن الإضاءة الطبيعية تعطي الفراغات المعمارية شعوراً بالاتساع وإحساساً بالراحة والسرور أكثر من الفراغات المضاءة بشكل صناعي (حوراني، حماد، 2011، ص53)، وتساعد في زيادة الإنتاج، وفعالية العمل من خلال الشعور بالراحة، وتحفيز الطاقة والنشاط (سليم، 2008، ص132). بالإضافة إلى تأمين دخول إضاءة طبيعية إلى الفراغات جميعها مدة لا تقل عن ساعة يومياً (السنباني، وآخرون، 2013، ص563).

✓ الراحة الحرارية والرطوبة:

تعريف الراحة الحرارية: تعتبر الحرارة إحدى أشكال الطاقة وتنتج من مصادر طبيعية، مثل: أشعة الشمس أو صناعية، مثل: الأفران، وغيرها. وعرف واطسون الراحة الحرارية بأنها: حالة عقلية يشعر معها الإنسان بالرضا عن الظروف البيئية المحيطة به، وتعد درجة الحرارة، ونسبة الرطوبة من أهم المؤثرات في راحة الإنسان. (خضر، 2013، ص39).

فدرجة الحرارة غير الملائمة في مكان العمل سواء كانت مرتفعة أو منخفضة تؤثر سلباً في مستوى أدائهم، وتختلف درجات الحرارة المثلى؛ تبعاً لنوع بيئة العمل، وطبيعة العمل نفسه،

والمنطقة الجغرافية، وفصول السنة (طه، 1988، ص228). ويشعر الإنسان بعدم الراحة في حال زادت الحرارة عن 27 درجة أو انخفضت عن 20 درجة (خضر، 2012، ص35). ووفقاً للمركز الوطني للمعلومات بسورية إن أفضل درجة حرارة البيئة العمل هي ما بين 19 إلى 24 درجة مئوية صيفا و17 إلى 22 درجة مئوية شتاء، والرطوبة النسبية 45% (زيتون، 2014، ص 41).

✓ التهوية:

يقصد بالتهوية إدخال الهواء النقي، وإخراج الهواء الفاسد، والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل هو تهيئة الظروف والأحوال المناسبة والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن (بلال، 2011، ص 62).

تعد التهوية من العوامل المهمة التي تؤثر في أداء العاملين وارتياحهم في عملهم، وأن الزيادة أو النقصان عن المعدل الطبيعي لها يسبب إزعاجا للعاملين. وتختلف مستويات التهوية باختلاف المكان، وباختلاف طبيعة العمل. وتوجد عدة أنواع للتهوية هي: (زيتون، 2014، ص 40-41).

- التهوية الطبيعية: وتعتمد على تجديد هواء الغرف.
- التهوية الميكانيكية⁽¹⁾: وتتم باستخدام المراوح؛ وذلك لتجديد، وتغيير الهواء ومروره واستبداله داخل الفراغ بهواء نقي.
- التهوية المشتركة⁽²⁾: وتتم باستخدام التهوية الطبيعية والمراوح.

✓ الراحة الصوتية:

تعريفها: تعرف الراحة الصوتية بأنها مستوى الضجيج الذي لا يؤثر في قدرة الإنسان على إنجاز أعماله، وتتحقق الراحة الصوتية في المباني عندما يتراوح مستوى الضجيج بين (25-40) ديسيبل. (خضر، 2012، ص 41)، وتعرف الموسوعة البريطانية الضوضاء بأنها: "الصوت

¹ - www.hrdiscussion.com/hr23786.html

² - www.hrdiscussion.com/hr23786.html

غير المطلوب"، أما الموسوعة الأمريكية، فعرفت بأنها: "الصوت غير المرغوب" فهي تلك الأصوات غير المرغوب فيها التي تؤدي إلى تشتيت الانتباه، وقد تحول دون قيام الفرد بواجباته بكفاية (ريجيو، 1999، ص 582).

ونتيجة التطورات التكنولوجية السريعة، أصبحت الضوضاء جزءاً من حياة الإنسان سواء ضمن المنزل أو العمل أو الشارع. فالضوضاء عنصر خطير من عناصر البيئة التي لا يجوز للإدارة إغفالها (محمود، 2013، ص 71)، وتعد عاملاً ذا تأثير سيء في العامل وأدائه. فالأصوات المرتفعة تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم تركيزه (بن رحمون، 2014، ص 54). وبالنسبة لأثر الموسيقى، فيمكن أن يكون للموسيقى أثر ملطف في حال كانت الأعمال روتينية، أما إذا كانت الأعمال تتطلب الدقة والتركيز والانتباه، فإن الموسيقى تعد مشتتة للانتباه، وتؤثر سلباً في الأداء والإنتاج⁽³⁾. (ربيع، 2010، ص 180).

*معايير الضوضاء المسموح بها عالمياً:

- 1- في المكاتب الخاصة المغلقة: مستوى الضوضاء المسموح به بين (20-30) ديسبل.
- 2- في المكاتب المفتوحة مستوى الضوضاء المسموح به بين (35-40) ديسبل.

2-2-1-2: البعد الثاني- التصميم الداخلي:

أ- مفهومه: يعرف التصميم الداخلي على أنه فن معالجة الفراغات والمساحات وأبعادها بطريقة تستغل عناصر التصميم جميعها على نحو جمالي يساعد على العمل داخل المبنى. أو هو وضع الحلول المناسبة لكافة الصعوبات في مجال الحركة في الفراغ، وسهولة استخدام ما يشتمل عليه من أثاث وتجهيزات، وجعل هذا الفراغ مريحاً وهادئاً ومميزاً بالشروط والمقاييس الجمالية وأساليب المتعة والبهجة (البياتي، 2005، ص 17).

ب- أهمية التصميم الداخلي لمكان العمل:

ذكرت (El - Zeiny , 2013 , p50) بناء على دراسة (بيكر، 1981) أن التصميم الداخلي المكان العمل هو عامل أساسي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين؛ لهذا فإن المنظمات تقوم بشكل متزايد باستخدام التصميم الداخلي لمكان العمل كأداة مساعدة في جذب والموظفين ذوي الجودة العالية واستبقائهم.

ج- عوامل التصميم الداخلي:

❖ الأثاث والمعدات:

مفهومه: يعد الأثاث عاملاً رئيساً ومهماً في تصميم الفراغات الداخلية، فالهدف من وجود الأثاث هو توفير ما يحتاجه الإنسان من متطلبات وظيفية أدائية بالشكل الأمثل ضمن البيئة التي يعيش فيها، لذلك فإن دراسة أعضاء جسم الإنسان من الناحية التركيبية وقياساته وإمكاناته الحركية، ودراسة العلاقة التي تربطه بالبيئة المحيطة به ضمن الفضاءات المختلفة وكيفية التعامل معها، تعد من أبرز المعايير وأهمها التي يجب الأخذ بها، لهذا ظهر علم الهندسة البشرية الذي اهتم بالإنسان وخصائصه وقدراته. فعملت الهندسة البشرية على تهيئة كل ما يحيط بالإنسان في بيئة عمله من معدات وآلات بالشكل الذي يتواءم مع قدراته وإمكاناته، فالبيئة التي يعمل فيها الفرد ليست البيئة المحيطة بالفرد أو المكان الذي يتواجد فيه الفرد فقط؛ بل تشمل الأدوات والمواد ونظم عمله جميعاً، وعلاقتها بطبيعة الإنسان من حيث قدراته وإمكاناته (محمود، 2013، ص40).

وتختلف المصطلحات التي أشار إليها الباحثون في الهندسة البشرية، منها:

Human Factors Engineering	هندسة العوامل البشرية
Engineering Psychology	هندسة علم النفس
Human Engineering	الهندسة البشرية
Ergonomics	الأرجونوميكس
Human Performance Engineering	هندسة الأداء البشري

كلمة أرجونوميكس (Ergonomics) هي اشتقاق من اللفظين اليونانيين Nomos بمعنى القانون، و Ergon بمعنى العمل، وتشير إلى أن الأرجونوميكس هو علم العمل (محمود، 2013، ص39-40).

الهندسة البشرية هي علم يهتم بتحقيق المواءمة بين كل ما يحيط بالإنسان في بيئة العمل من معدات وآليات ومكائن وأجهزة وأثاث وبين قياسات جسم الإنسان وقدراته؛ وذلك لضمان راحته، والحفاظ على صحته، مما يؤثر في تحسين أدائه، ورفع إنتاجيته في عمله؛ لينعكس ذلك إيجابية في مستوى أداء المنظمة.

*عوامل الهندسية البشرية:

التحقيق راحة العاملين، وتحسين أدائهم، وزيادة إنتاجيتهم، لا بد من الأخذ بالحسبان عوامل الهندسة البشرية التي تؤثر في طاقة العامل في العمل، وهي: (نجم، 2012، ص252).

1- العوامل البيولوجية.

2- العوامل النفسية.

3- العوامل المادية.

4- العوامل الاجتماعية والتنظيمية.

❖ الألوان:

المفهوم: يعد اللون أحد عناصر التصميم الداخلي المهمة؛ نظرا لما له من أهمية جمالية من جهة، ولتأثيراته النفسية في الشخص شاغل الفراغ من جهة أخرى.

تؤثر الألوان على النفس، وتحدث أحاسيس ينتج عنها اهتزازات، بعضها يحمل سمات الراحة والاطمئنان، والآخر يحمل صفات الإرهاق والاضطراب؛ لذا نرى أن تأثير الألوان قد ينتج عنه حالة من الفرح والمرح أو الحزن والكآبة (البياتي، 2005، ص110). ويراعى عند اختيار الألوان في أماكن العمل سواء كانت مكاتب أو معامل؛ مستوى النشاط الوظيفي وطبيعة كل مكتب ونوع العمل فيه، وعدد مستخدمي هذا الفراغ ودرجة التركيز الذي يحتاجه العمل الوظيفي، فاختيار

الألوان يختلف بين مكتب يحتاج العمل فيه إلى هدوء وتركيز، وبين مكتب تسوده الحركة والفاعلية.

❖ الإضاءة الاصطناعية:

المفهوم: وتعرف الإضاءة الاصطناعية بأنها الإضاءة الناتجة عن مصادر اصطناعية للحصول على الضوء، مثل: القناديل والمصابيح الكهربائية بأنواعها، وتستخدم عوضاً عن الإضاءة الطبيعية في أثناء الليل أو عندما تكون الإضاءة الطبيعية غير كافية (السنباني، وآخرون، 2013، ص566).

تعد الإضاءة الاصطناعية من العوامل المهمة؛ لتعزيز الأداء الوظيفي، وزيادة الإنتاج، وتوفير بيئة صحية ونفسية مناسبة للعمل، فالإضاءة الجيدة تمكن الفرد من التفاعل مع محيطه من خلال الرؤية. وأكدت إحدى الدراسات التي تناولت (21) عملاً صناعياً ومكتبياً على أن العينين تؤديان أعمالاً مهمة خلال 70% من يوم العمل (نجم، 2012، ص306). ويمكن تصنيفها⁽⁴⁾ إلى:

- الإضاءة العامة.
- الإضاءة الموضوعية.
- الإضاءة المركزة.

ويعد أفضل الأضواء هو الضوء المماثل لضوء النهار، حيث يعطي الألوان الحقيقية والطبيعية للأشياء. ومما لا شك فيه أن الإضاءة تؤثر بشكل كبير في أداء العاملين وتختلف باختلاف نوعية العمل وطبيعته.

كما أشار الدكتور ديجيكمان إلى أن الإنسان يجب ألا يعمل تحت إضاءة تقل عن (1000) لوكس، وتصل إلى (2500) لوكس، وتسمى هذه النسب بالإضاءة الصحية (السنباني، وآخرون، 2013، ص565). وينبغي مراعاة العامل الشخصي في الإضاءة.

⁴ – W/WW.safety-eng.com

❖ النباتات الداخلية:

لا تقتصر فائدة النباتات الداخلية على جمال منظرها؛ بل تعدت ذلك إلى أهمية تواجدها ضمن بيئة العمل، حيث تخفف من إجهاد الموظفين وتعبهم، وحافظ على النشاط، وراحة الأعصاب، كما تعمل على طرد الملل من نفس الموظف (بلال، 2011، ص72).

فضمن بيئة تحتوي على النباتات والأزهار، يمكن أن تتحسن مهارات حل المشاكل، وتزداد إمكانية توليد الأفكار الإبداعية، كما يمكن أن يصبح تفكير كل من الرجال والنساء أكثر ابتكاراً مما كان عليه ضمن بيئة عمل تتضمن عناصر فنية ونحتية.

كما أن النباتات في المكاتب وسيلة غير مكلفة؛ لتحسين نوعية الهواء في المباني، وبينت البحوث الحديثة أن النباتات في الأماكن المغلقة تعمل على⁽⁵⁾: تحسين التركيز في العمل وزيادة الإنتاجية، وتخفيض غياب العاملين، وإعطاء جو من الراحة والسعادة، وتخفيض المشاعر السلبية والتوتر، وتخفيف الإجهاد والتعب لدى العاملين وتحسين الصحة، وتلطيف الجو، وامتصاص الغبار والملوثات، والحد من الضوضاء.

❖ الأمن والسلامة:

وفقاً لتعريف (عباس، 2003) الوارد في دراسة (الهابل، عايش، 2012، ص90) هي النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يزاولونها، ومن أماكن العمل التي قد تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث، ولا بد من السعي لتوفير ظروف العمل الآمنة اللازمة للمحافظة على عناصر الإنتاج الثلاثة، وهي: الإنسان والآلة والمادة، وإحاطتها بسياج من الأمن ضمن إشاعة جو من السلامة والطمأنينة في بيئة العمل.

⁵ – www.ambius.co.nz/office-plants/benefits/index.html

ويعد نظام إدارة السلامة والصحة المهنية OSHA 18001 الذي نُشر في عام 2007 نظاماً متكاملاً تم وضعه؛ وذلك لتمكين المؤسسات من ضبط المخاطر التي يمكن أن تؤثر في الأمن والسلامة مما يؤدي إلى تحسين أداء المنظمات، ويلبي متطلبات العاملين بتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، وتوفير شروط حمايتهم، ومنع وقوع الحوادث وإصابات العمل .

الآثار الناتجة عن عدم توفر أنظمة الأمن والسلامة في مكان العمل:

وتتمثل هذه الآثار في (المشوط، 2011، ص20):

- 1- الأثر الاقتصادي: ويتمثل بالنفقات المالية لعلاج إصابات العمل وأمراضه وتعويضات العجز الدائم وخسارة إنتاجية وقت العمل الضائع، مما يؤثر على ربحية المنظمة واستمراريتها،
- 2- الأثر الإنساني: ويتمثل بالجانب الاجتماعي، حيث أن حوادث العمل وأمراضه، وما ينتج عنها من إعاقة وأمراض تُحدث وفيات، وتُحدث انعكاسات سلبية في الحياة الاجتماعية والأسرية؛ فضلاً عن الجانب المعنوي الذي يتجلى في حالة الخوف؛ مما يسبب أثراً نفسياً غير سليم، كالتوتر والقلق والاكتئاب؛ مما يقلل من تركيزهم، ويخفض مستوى أدائهم.

وبحسب منظمة العمل العالمية / ILO / ومنظمة الصحة العالمية / WHO / فان الصحة والسلامة المهنية تهدف إلى:

✚ الحفاظ على إلى مستويات الراحة الجسدية والذهنية والاجتماعية للإفراد العاملين في مختلف المجالات والعمل على تحسين هذه الراحة.

✚ العمل على تخفيض نسبة ترك الإفراد لعملم بسب أمور تتعلق بتعرضهم لمشاكل صحية أثناء تأديتهم لمهامهم في العمل

✚ العمل على حماية الإفراد من المخاطر التي قد يتعرضون لها أثناء تأديتهم لمهامهم

✚ توظيف الأفراد ضمن مجالات عمل تتناسب مع قدراتهم الجسدية والذهنية وعدم وضعهم في مهام لا تتناسب مع هذه القدرات

وبحسب البرنامج التدريبي المقدم من قبل منظمة العمل العالمية (ILO..2013) تحت عنوان (مدخل إلى الصحة والسلامة المهنية) فان الحوادث والأمراض الناتجة عن

العمل لها تكاليف باهظة ولها آثار مباشرة وغير مباشرة على حياة الأفراد والعاملين وعائلاتهم بالإضافة إلى الوضع المالي للمنظمة نفسها وقد تكون الكلفة كبيرة جدا لذا على المجتمع بشكل عام أن يبدي اهتماما كبيرا لموضوع الصحة والسلامة المهنية ومسؤولية تطوير إجراءات الصحة والسلامة المهنية ليست فقط مسؤولية المنظمات بل – أيضا هي مسؤولية المجتمع ككل.

وهكذا نجد أن أنظمة الأمن والسلامة في المنظمة لم تعد مجرد خدمات؛ لضمان استمرارية العمل والإنتاج؛ وإنما هي استثمار طويل الأمد يُجنب المجتمع والمنظمات الآثار الاقتصادية والاجتماعية والنفسية السلبية الناتجة عن الحوادث والأمراض المهنية.

خلاصة المبحث الأول:

نجد أن بيئة العمل المادية هي إحدى المتطلبات الإنسانية الأساسية التي تمكن الأفراد من أداء أعمالهم بشكل فاعل، وتُعد إحدى العوامل التي تؤثر في قرار الموظف بالبقاء في المنظمة، ويمكن للمنظمات الذكية أن تحسن أداء عاملها من خلال تهيئة بيئة عمل مناسبة وأمنة. كما يتبين أن البيئة الجاذبة هي التي تنمي الثقة بالنفس لدى العاملين وتؤدي إلى خلق جو من التوافق والاحترام المتبادل وترفع من روحهم المعنوية وتزيد من درجة ولائهم وانتمائهم للمنظمة مما يسهم في رفع مستوى كفاية أدائهم وإنتاجيتهم بصفة خاصة وكفاية وأداء المنظمة وإنتاجيتها بصفة عامة، في حين أن البيئة الطاردة هي البيئة المنفرة التي تسبب الإحباط وتعوق الأداء وتوقف نمو العامل الوظيفي والتطور وتضعف الانتماء مما ينعكس سلبا على المنظمة.

2-2: المبحث الثاني- الأداء الوظيفي

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي عامل يؤثر بشكل كبير في ربحية المنظمة (Bevan, 2012)، ونجاح المنظمة مرتبط بتوفر أفراد أكفاء قادرين على إنجاز أعمالهم بدرجة عالية من الجودة؛ لهذا كان من المهم جدا رفع مستوى أداء العاملين. وسنحاول خلال هذا المبحث التعرف إلى الأداء الوظيفي وعناصره ومحدداته ومعاييره.

2-2-1: تعريف الأداء الوظيفي:

هناك تعريفات عدة، منها:

هو القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات؛ وفقاً للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب (الصرايرة، 2011، ص107).

وبرغم اختلاف الباحثين في تعريف الأداء، إلا أنه هناك عوامل تجمع هذه التعريفات، وهي:

- الموظف. وما يمتلكه من معرفه ومهارات وقيم واتجاهات
- الموقف. وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي لنصل إلى الكفاية بالأداء
- ونجد أن البعض يرى أن الأداء الوظيفي سلوك، وآخرون يرون أنه جهد، ومنهم من يرى أنه إنجاز عمل. وهذا ناتج عن تعدد الدراسات في هذا المجال
- ويشير في هذا الصدد (Tomas Gilbert) أنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء، ذلك أن:

- السلوك: هو ما يقوم به الأفراد من تصرفات وأعمال في المنظمة التي يعملون بها.
- الإنجاز: هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل؛ أي إنه مخرجات أو نتاجات.
- الأداء: هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، وهو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً. كما أن الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين أساسيين، هما: الطريقة في استخدام موارد المؤسسة؛ ويقصد بذلك الكفاية، والنتائج المحققة من ذلك الاستخدام ويعني ذلك الفاعلية ..

2-2-2: المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي:

هناك بعض المفاهيم المرتبطة بالأداء ومن بين هذه المفاهيم: (زويش، 2014)، (بن رحمون، 2014).

• الكفاية:

هي العلاقة بين النتائج المتحصل عليها، والوسائل المستخدمة في ذلك، (بن رحمون، 2014، ص70). فالكفاية هي الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وبأقل تكلفة أي إنجاز الأعمال بطريقة صحيحة (زويش، 2014، ص44). وتتمثل بالصيغة الآتية: (بن رحمون، 2014، ص70).

الكفاية = المخرجات (النتيجة المحققة) / المدخلات

• الفاعلية:

هي العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرجوة من قبل نظام ما، فكلما اقتربت النتائج من الأهداف المرجوة كان هذا النظام فاعل، والعكس صحيح، حيث تُقاس فاعلية الفرد أو المنظمة بمدى تحقيق الأهداف (بن رحمون، 2014، ص69). وتتمثل بالصيغة الآتية:

الفاعلية = النتيجة المحققة / الأهداف المتوقعة

• الإنتاجية:

علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (سلع وخدمات)، وقيمة الإنتاج وفقاً لمقياس نقدي أو مادي محدد، فالإنتاجية تتضمن كل من الفاعلية والكفاية، وهي تقاس بمعياري الفاعلية والكفاية، وتتمثل بالصيغة الآتية: (بن رحمون، 2014، ص70).

الإنتاجية = الفاعلية / الكفاية

2-2-3: عناصر الأداء الوظيفي:

ويتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر، أهمها: (صليحة، 2010، ص65)

1- المعرفة بمتطلبات العمل: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والبراعة

والقدرة. وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل.

2- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.

3- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل، وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل، وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله.

فالأداء الفاعل هو نتاج العوامل الآتية:

- كفايات الموظف.
- بيئة التنظيم الداخلية.
- متطلبات العمل أو الوظيفة.
- البيئة الخارجية، بأنظمتها المختلفة.

2-2-4: محددات الأداء الوظيفي:

يُعد الأداء الوظيفي حصيلة تفاعل مجموعة من المحددات، ورأى البعض أن المقدرة والرغبة في العمل يتفاعلان معا لتحديد مستوى الأداء؛ ذلك من خلال المعادلة الآتية: (محمد، 2010، ص93): مستوى الأداء = القدرة على العمل × الرغبة في العمل

وهناك محددات تم الاتفاق عليها من عدد من الباحثين (زويش، 2014، ص48) وهي:

2-2-4-1: الدافعية:

وتعرف بانها: القوى الكامنة داخل الفرد والتي تؤثر أو تحدد مستوى واتجاه واستمرارية الجهد المبذول نحو العمل (بن رحمون، 2014، ص72)، فيرتفع مستوى الأداء بارتفاع الدافعية، وينخفض بانخفاض الدافعية.

2-2-4-2: قدرة الفرد على أداء العمل:

وهي الخصائص الشخصية التي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة أو المهارات وتشمل التدريب والتعليم والخبرات، وهي تحدد فاعلية الجهد المبذول (بن رحمون، 2014، ص72).

2-2-4-3: إدراك الدور:

ويعني تصور الفرد للدور، وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة (بن رحمون، 2014، ص73).

فالأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل كل من الدافعية والقدرات وإدراك الفرد لدوره؛ ويتمثل في المعادلة الآتية: (زويش، 2014، ص48): الأداء الوظيفي = الدافعية × القدرات × إدراك الدور

2-2-4-4: بيئة العمل:

يؤثر مكان العمل في الأداء الوظيفي؛ لتحقيق الراحة والرضا للعاملين من خلال توفير بيئة مادية مناسبة؛ فضلاً عن نمط القيادة والأنظمة والقوانين العادلة (بن رحمون، 2014، ص74). وبذلك يصبح الأداء في المعادلة الآتية: (بن رحمون، 2014، ص75): الأداء الوظيفي = الدافعية × القدرات × إدراك الدور × بيئة العمل

ولتحقيق مستوى أداء وظيفي مرتفع تم تحديد ثلاثة عوامل أساسية، وهي (محمد، 2010، ص88).

- 1- القدرة على الأداء. كتمتع الفرد بالذكاء والصحة وتحسن بالتدريب
- 2- الرغبة أو الدافعية. تتحسن بالتحفيز
- 3- إتاحة الفرصة أمام الأفراد للأداء. وذلك عن طريق قيام المدير بتحليل منظومة التقنية المستخدمة ومنظومات التخطيط واتخاذ القرار وكيفية تحويل الصلاحيات

2-2-5: معايير الأداء الوظيفي:

وهي عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عملاً معيناً، وأهم معايير الأداء، هي:

- الجودة. تعبر عن مستوى أداء العمل
- الكمية. يقصد بها حجم العمل المنجز
- الوقت. هو رأسمال وليس دخلا يحتم استغلاله الصحيح
- الإجراءات. بيان توقعي للخطوات الضرورية الواجب إتباعها

2-2-6: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

إن العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي، هي:

- تحديد أهداف المنظمة.
- مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات.
- الرضا الوظيفي.
- التسبب الإداري.
- التطوير التنظيمي.
- البيئة المادية.
- نطاق الإشراف.
- نظام الحوافز.

ووجد (السلمي، 1980) ضمن دراسة (البلوي، 2008، ص 39) أن العوامل المؤثرة في الأداء يمكن تحديدها ضمن عاملين رئيسيين، هما:

1- عوامل فنية: تشمل التكنولوجيا والمواد الخام والهيكل التنظيمي وأساليب العمل

2- عوامل إنسانية: تشمل القدرة على الأداء تحدد بالمعرفة والخبرة والمهارة الشخصية والرغبة

2-2-7: أهمية الأداء الوظيفي:

تتبعكس أهمية الأداء بالنسبة للعاملين من خلال الآتي: (ميا، وآخرون، 2009).

- يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وأداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، لهذا يجب على كل فرد أن يوجه اهتماماً خاصاً لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي.
- يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله لارتباط ما يتلقاه من أجور ورواتب وحوافز ومكافآت بهذا الأداء.
- يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له؛ وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله، وإثبات ذاته، فاهتمام الفرد بأدائه يساعده على تحقيق أهدافه الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

2-2-8: أسباب ضعف الأداء الوظيفي:

اهتم الباحثون بتحديد أسباب ضعف الأداء، وأوضح (Mitchell) أسباب ضعف الأداء:
(Mitchell, 1982, p428)

- عدم كفاية القدرة العقلية يقضي ذلك على الفهم والتعلم.
- نقص المعلومات عن واجبات الوظيفة ومتطلباتها.
- انخفاض دوافع العمل.
- جماعة العمل السلبية.
- الصراع بين القيم الشخصية واحتياجات الوظيفة.
- بيئة العمل الغير ملائمة لمتطلبات العمل.

2-2-9: العوامل المساعدة في رفع مستوى الأداء الوظيفي:

من العوامل التي تساعد على رفع مستوى الأداء الوظيفي: (مقلد، 1980، ص 414-415).

- البرامج التدريبية لها دور في رفع المستويات الثقافية والتعليمية للأفراد.
- تحسين طريقة الإشراف والرقابة على العاملين.
- ديمومة الصلة بين المستويات التنظيمية.
- تكيف العاملين مع واقع البيئة التي تعمل في ظلها المنظمة
- تحسين ظروف العمل، وخلق الأجواء المساعدة.
- الرضا الوظيفي.

خلاصة المبحث الثاني:

نجد أن الأداء الوظيفي هو الركيزة الأساسية لنجاح عمل أي منظمة ومحو الاهتمام الأساسي لها، لذلك تعمل المنظمات جاهدة على الاهتمام بالعنصر البشري وتلبية احتياجاته وذلك لرفع مستوى أدائه ولتحقيق أهدافها وأهدافه وفق معايير محددة مسبقاً ويتحدد مستوى الأداء من خلال الرغبة والقدرة على العمل، وبما أن التصرفات السلوكية عند الإنسان هي نتيجة لتفاعلاته مع البيئة التي يعيش فيها وإن البيئة المناسبة تخلق مناخاً إيجابياً ينعكس على رضا العاملين حيث أكدت الدراسات وجود علاقة قوية بين الرضا عن بيئة العمل والربحية لأن الإحساس بمستوى جيد من الراحة داخل مكان العمل ينعكس إيجاباً على الأداء مما يرفع الإنتاجية

2-3: المبحث الثالث- أثر بيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي

تمهيد:

البيئة المادية هي المناخ الإيجابي الذي يحث العاملين على الإبداع والابتكار، وأداء أعمالهم بكفاءة عالية. فاهتمام الإدارة بحماية العاملين، والحفاظ على صحتهم الجسدية والنفسية من خلال توفير مكان عمل آمن ومريح، تتوفر فيه كامل الوسائل المادية، سيساعد على الأداء الجيد (عقيلي، 1999، ص313)

2-3-1: أثر عوامل بُعد التصميم المعماري في أداء العاملين:

إن بعد التصميم المعماري يشمل العوامل الآتية: تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها، والإضاءة الطبيعية، والراحة الحرارية والرطوبة، والتهوية، والراحة الصوتية والخصوصية، حيث تؤثر هذه العوامل في أداء العاملين.

2-3-1-1: أثر تخطيط الفراغات وتصميمها وتحديد مساحاتها في أداء العاملين

أظهرت الدراسة أجريت في جامعة University of the West of England أن 60% من الطلبة والموظفين أكدوا على أن التصميم المعماري الجيد للبناء الجامعي والذي حقق الناحية الجمالية للبناء والفراغات الرحبة ذات الإضاءة الجيدة والخصائص الوظيفية، يؤثر إيجابياً على قراراتهم للعمل أو الدراسة في تلك الجامعة، و65% من الموظفين بيّنوا أن جودة البناء له أثر إيجابي على توظيف هيئة التدريس (Cabe, 2005, p7).

كما أكد (Brill, 1992) أن تحسين البيئة المادية للمكاتب قد تؤدي إلى التقليل من شكاوى العاملين، من تغيبهم عن العمل، فضلاً عن تحسن في الأداء، وزيادة في الإنتاجية من 5 إلى 10% (Leblebici, 2012, p39)

2-3-1-2: أثر الإضاءة الطبيعية في أداء العاملين:

كشفت The Commission for Architecture & the Built Environment and the British Council for Offices أن الإضاءة الطبيعية الكافية يمكن أن تقلل معدل الغياب بنسبة 15%، وتزيد الإنتاجية بنسبة تتراوح بين 20-28% (El-Zeiny,2013, p52).

2-3-1-3: أثر الراحة الحرارية والرطوبة في أداء العاملين:

إن كفاية الفرد وقدرته على الأداء تنخفض كلما ارتفعت درجات الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب، فهي تؤثر بشكل سلبي على النواحي الفسيولوجية للعاملين؛ مما يسبب إحساسهم بالضيق؛ وبالتالي تنخفض كفايتهم، وينخفض مستوى أدائهم (طه، 1988، ص 223-223).

في دراسة بحثية أخرى أجريت على عمال في شركة تأمين تم نقلهم إلى بناء جديد يتضمن إمكانية التحكم بدرجات الحرارة ضمن مكان العمل، تبين أن الأداء قد تحسن، وزاد الإنتاج بنسبة 2.8% ويعزى ذلك إلى مكان العمل الجديد (HOK, 2013, P3).

2-3-1-4: أثر الراحة الصوتية في أداء العاملين:

وأكدت الاختبارات الكثيرة على أن زيادة الضوضاء تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية بنسبة تتراوح ما بين (5-20%)، أما في الأعمال الذهنية التي تتطلب تركيزاً شديداً، فيصل الانخفاض في الإنتاجية ما بين (50-60%) (نجم، 2012، ص333).

2-3-1-5: أثر التهوية في أداء العاملين:

ولقد بينت بحوث لجنة التهوية التابعة لولاية نيويورك أن الحرارة المرتفعة والهواء الراكد يُخلان بالعمل البدني (طه، 1988، ص225).

وتشير الدراسات إلى أن التهوية الجيدة في مكان العمل تؤثر بدرجة كبيرة في قوة الجذب التي تربط العامل بعمله، وبدرجة ارتياحه المهني. بينت الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن

توفير مستوى جيد من الهواء الداخلي سيؤدي إلى تخفيض تكاليف الرعاية الصحية، وتحسين أداء العاملين بقيمة تقديرية تتراوح من 10 مليار دولار إلى أكثر من 100 مليار دولار سنوياً⁽⁶⁾.
2-3-1-6: أثر الخصوصية في أداء العاملين:

بينت الإحصاءات أن عدم وجود خصوصية صوتية في المكاتب المفتوحة يمكن أن يقلل الإنتاجية بنسبة تصل إلى 40%، وزيادة الأخطاء بنسبة تصل إلى 27% (El -Zeiny,) (2013 , p51).

2-3-2: أثر عوامل البيئة المادية لبُعد التصميم الداخلي في أداء العاملين:

2-3-1-2: أثر الأثاث والمعدات في أداء العاملين:

أكدت الأبحاث ضمن الولايات المتحدة الأمريكية أن 90% من المدروسين يعتقدون بأن استخدام التصميم الداخلي والتخطيط الأفضل سيؤدي بالنتيجة إلى أداء وظيفي عام أفضل (El-Zeiny,) (2013, p51). وتعد المفروشات المريحة والموائمة (الأرجونوميكس) مهمة جداً في تحسين أداء العاملين.

2-2-3-2: أثر الألوان في أداء العاملين:

للألوان أثر في نفسية العاملين وأدائهم، كما تمكن مدير أحد المصانع الأمريكية من زيادة الإنتاج بنسبة 8% بعد طلاء الجدران باللون الأخضر الفاقع، وانخفض عدد العمال المتمارضين (محسن، 20012، ص13).

إن الاختيار الصحيح للألوان في المصانع والورش يؤثر في أداء العاملين، ويقلل من الشعور بالتعب، وتراجع نسبة الحوادث في أثناء العمل، وتحسن جودة المنتج، وتخفض أمراض العمال، والتغيب عن العمل (الدملخي، 1983).

⁶ – www.sustainablebuildingdesigns.blogspot.com/2013_09_01_archive.html

2-3-2-3: أثر الإضاءة الاصطناعية في أداء العاملين:

الإضاءة الاصطناعية الكافية، تعد كشرط أساسي لأداء العمل والإنتاج، حيث بينت الدراسات أن الإنتاج يزداد مع زيادة شدة الإضاءة، وقد ترتفع الإنتاجية في بعض الأعمال إلى 35% مما كانت عليه، إلا أن شدة الإضاءة لو زادت على حد معين، فإن الإنتاج لا يرتفع (طه، 1988، ص 219-220).

2-3-2-4: أثر النباتات الداخلية في أداء العاملين:

أشارت الأبحاث إلى أن تزيين مكان العمل بالنباتات والزهور يمكن أن يؤدي إلى زيادة إنتاجية العاملين بنسبة 12%، وجعلهم أقل توتراً. (Lohr, et al., 1996). كما أظهرت الأبحاث الحديثة أن النباتات الداخلية تساعد في تحسين البيئة الداخلية، والعمل على تنقية الهواء؛ مما يؤثر إيجاباً في الصحة النفسية والجسدية وزيادة الإنتاجية⁽⁷⁾.

2-3-2-5: أثر الأمن والسلامة في أداء العاملين:

الإنسان هو محور العمل الإنتاجي، ولابد من الاهتمام به كإنسان، فالاهتمام بصحة العامل ينعكس إيجاباً على زيادة إنتاجه، وتقليل النفقات التي تتكبدها المنظمة في حال مرضه أو غيابه عن العمل، وما يتبع ذلك من تعطيل للآلات (القيوتي، 2010، ص 289). هناك تأثيرات كبيرة وسلبية للحوادث المهنية في نفسية العاملين وأدائهم، هذا مما ينعكس على الأداء الكلي للمنظمة، وأن وضع برامج للسلامة المهنية وتطبيقاتها سيكون لها الأثر الإيجابي في تحسين أداء العاملين.

⁷– www.ambius.co.nz/office-plants/benefits/index.html

خلاصة الفصل الثاني:

ضمن الإطار النظري للبحث تم استعراض مفهوم بيئة العمل المادية، حيث تم اختيار بعدين للبيئة المادية هما (التصميم المعماري والتصميم الداخلي)، ويشملان مجموعة من العوامل، كما تم استعراض مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره ومحدداته ومعاييرها والعوامل المؤثرة فيه، وتوضيح أهمية الأداء بالنسبة للعاملين والمنظمة، والوقوف على أسباب ضعف الأداء، والعوامل المساعدة في رفع مستواه، وأخيراً تم استعراض أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين وذلك من خلال ما توصلت إليه البحوث والدراسات، حيث أجريت العديد من الدراسات والبحوث التي اهتمت ببيئة العمل المادية وأثرها في أداء العاملين.

الفصل الثالث: الدراسة العملية

مقدمة

هدفت الدراسة إلى تقييم بيئة العمل المادية والأداء لدى العاملين في مؤسسات الدولة (مؤسسة الطيران العربية السورية، وإدارة الهجرة والجوازات)، وفيما يلي توضيح لمنهجية الدراسة التي تعتبر محوراً رئيسياً يتم من خلاله إيجاز الجزء التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها فيما بعد. سيتم في هذا المطلب تحديد المنهج المتبع، وكذلك عينة الدراسة المختارة.

منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات

1. منهج الدراسة

تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي في جمع البيانات الميدانية، وذلك لتوصيف خصائص المشكلة وتفسيرها وتحديد علاقتها بمختلف المتغيرات المرتبطة بها، ولكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة ليصار إلى تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في حل إشكالية الدراسة وتساؤلاتها أو تسليط الضوء عليها بشكل صحيح.

2. مصادر جمع البيانات

• المصادر الأولية (الأساسية)

اعتمدت الباحثة في جمع البيانات الأولية بشكل أساسي على توزيع الاستبيان الذي تم تطويره بالاعتماد على العديد من الاستبيانات الموجودة في الدراسات السابقة. (خضر، 2012، الروقي، 2002، . مي ابوغزالة، 2009) حيث تم صياغة فقرات الاستبيان بما يلائم تساؤلات الدراسة من أجل الوصول إلى الأهداف المطلوبة، وتم استخدام عدد من الأساليب المناسبة في تحليل البيانات والمعطيات لإيجاد ماهية العلاقة بين المتغيرات بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة

• المصادر الثانوية

اعتمدت الباحثة في معالجة الإطار النظري للبحث على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية والدوريات والمقالات وأبحاث الدراسات السابقة التي تناولت موضوع استقلالية المدقق.

مجتمع وعينة الدراسة

أن المجتمع المستهدف هو " المؤسسات الحكومية " تم تطبيق الدراسة على (مؤسسة الطيران العربية السورية، وإدارة الهجرة والجوازات).

حيث قامت الباحثة باختيار عينة ممن سمح لهم بالإجابة عن الاستبيان وكانوا (300) موظف وتم توزيع استمارات الاستبيان عليهم، بعد أخذ الموافقات من الإدارات المعنية، استرجع منها (241) استمارة بنسبة استرجاع تقدر ب (80%)، وتم اعتمادها جميعها لاستكمالها لشروط ملئها ليصبح مجموع الاستمارات الصالحة للدراسة والقابلة للتحليل الإحصائي (241) استمارة قابلة للتحليل الإحصائي.

2-أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي:

أولاً: أداة الدراسة.

تم الاستفادة من المراجع والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع في بناء الاستبيان وصياغة فقراته بالإضافة إلى استشارة الأستاذ المشرف من أجل تحديد أبعاد الاستبيان وفقراته. تم تحديد المحاور الرئيسية التي شملها الاستبيان والفقرات التي تقع ضمن كل بُعد، وبناءً على ذلك تم تصميم الاستبيان في صورته الأولية ومن ثم عرضه على الدكتور المشرف لتقديم النصائح والتعديلات التي يراها ضرورية لصحة الاستبيان، وفي ضوء ما أشار إليه المشرف تم تعديل بعض فقرات الاستبيان من حذف وإضافة حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية وتم اعتماده لمعرفة تقييم الأبعاد الدراسة.

واعتمدت الباحثة على المقابلة في إجراء الدراسة حيث التقت أكثر من 35 العاملين القائمين على رأس عملهم في مختلف المستويات الوظيفية حيث تم الحصول على فهم أوسع وأكثر شمولية لواقع بيئة العمل المادية والأبعاد الأكثر تأثيراً في أداء العاملين في الجهات المدروسة (إدارة الهجرة والجوازات ومؤسسة الطيران)

تم تقسيم الاستبيان كالآتي:

الجزء الأول: اشتمل على معلومات ديموغرافية شخصية عن العاملين في المؤسساتتين.

الجزء الثاني: اشتمل على ما يلي:

(1): بيئة العمل المادية:

1. البعد الأول: التصميم المعماري وتم تقسيمه إلى الأبعاد التالية:

- (1) تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها وعدد العبارات 25 عبارة
- (2) الإضاءة الطبيعية وعدد العبارات 2 عبارة
- (3) الحرارة والرطوبة وعدد العبارات 4 عبارة
- (4) التهوية وعدد العبارات 3 عبارة
- (5) الراحة الصوتية وعدد العبارات 4 عبارة
- (6) الخصوصية وعدد العبارات 1 عبارة

2. البعد الثاني: التصميم الداخلي وتم تقسيمه إلى الأبعاد التالية:

- (1) الأثاث والمعدات وعدد العبارات 9 عبارة
- (2) الألوان والنباتات والإضاءة الاصطناعية وعدد العبارات 3 عبارة
- (3) الأمن والسلامة وعدد العبارات 8 عبارة

(2) أداء العاملين وعدد العبارات 17 عبارة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة الممثلة للمؤسساتتين لفقرات الاستبانة و تم تحديد طول الفئات في مقياس ليكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=5-1) (أكبر قيمة في تدرج المقياس - أقل قيمة في تدرج المقياس) ، وطول الفئة = المدى ÷ عدد فئات المقياس) أي $0.80=5/4$ ، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس بداية المقياس وهي واحد صحيح (وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، ويصبح التوزيع كما هو موضح في الجدول التالي(1).

الجدول (1) طول الفئات في مقياس ليكرت

مدى	الوزن النسبي المقابل له	طول الفئة
-----	-------------------------	-----------

التقييم/التوفر/الاعتماد		
د		
منخفضة جداً	من 20 % - 36 %	من 1-1.79
منخفضة	أكبر من 36 % - 52 %	أكبر من 1.80 - 2.59
متوسطة	أكبر من 52 % - 68 %	أكبر من 2.60 - 3.39
عالية	أكبر من 68 % - 84 %	أكبر من 3.40 - 4.19
عالية جداً	أكبر من 84 - 100 %	أكبر من 4.20 - 5

وفضلاً عما قدّمه الإحصاء الوصفي من أوساط حسابية وانحرافات معنوية ودلالة الفروق للأوساط الحسابية لمتغيرات الدراسة، وكذلك تأثير وعلاقات المتغيرات المستقلة بالتابع من حيث طبيعة التأثيرات والعلاقات ودرجات المعنوية، فقد تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التحليلية الاستدلالية لتحقيق أهداف الدراسة.

ثالثاً: أدوات التحليل الإحصائي

بعد أن تم تبويب البيانات وإدخالها إلى الحاسب، تم استخدام برنامج (SPSS) إصدار (24) وتم الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل العملي وقامت الباحثة بالدراسة الإحصائية لعبارة ومحاور الدراسة والإجابة على التساؤلات بعد تحديد درجة القياس لآراء عينة الدراسة التي تم ذكرها سابقاً.

- ثبات وصدق أداة الدراسة (الاستبيان)

أولاً: الثبات /معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient:

استخدمت الباحثة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، حيث يعبر عن متوسط الارتباط الداخلي بين العبارات التي يقيسها وتتراوح قيمته ما بين (0 - 1) وتعتبر القيمة المقبولة له (0.60) فأكثر وكلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح كلما ارتفعت درجة ثبات الأداة وصلاحياتها للاستخدام وكانت النتائج للاستبانة كالآتي:

جدول (2) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

معامل ألفا كورنباخ	عدد العبارات	البعد
0.914	25	تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها
0.828	4	الحرارة والرطوبة
0.801	3	التهوية
0.840	4	الراحة ل صوتية
0.841	9	الاثاث والمعدات
0.848	8	الأمن والسلامة
0.971	17	أداء العاملين

بناءً على ما سبق (كافة المحاور أكثر من 60 %) يمكن القول بأن الاستبيانات تتمتع بالثبات والمصدقية ويمكن الاعتماد عليها في تحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

وللحكم على صدق أداة الدراسة قامت الباحثة باعتماد الأساليب التالية:

أولاً: صدق الصدق الظاهري: عرضت الباحثة الاستبانة الخاصة بالبحث على المشرف لأخذ ملاحظاته، وقد أجريت التعديلات اللازمة في ضوء المقترحات المقدمة من المشرف لتصبح بشكلها الحالي.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity" للتحكم على صدق الاستبيانات وثباتها، تم توزيع عينة استطلاعية حجمها /30/ استبانته وتم احتساب قيم معامل الصدق البنائي من خلال دراسة مدى اتساق كل عبارة من عبارات محاور المقياس (الاستبيان)، والدرجة الكلية للمحور نفسه وكامل الاستبانة،

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحاور بيئة العمل المادية

جدول (3) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحتها) والدرجة الكلية للبعد

تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحتها	المعاملات الإحصائية	العبرة	
.704**	Correlation Coefficient	التصميم المعماري لمكان العمل جميل وراق	Spearman's rho
0.000	Sig. (2-tailed)		
.861**	Correlation Coefficient	يوجد في مكان العمل موقف خاص مظلل للسيارات	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.797**	Correlation Coefficient	يوجد في مكان العمل مدخل مريح للعاملين	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.854**	Correlation Coefficient	يوجد في مكان العمل أماكن للأنشطة الترفيهية	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.902**	Correlation Coefficient	يوجد في مكان العمل كافتريا راقية	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.764**	Correlation Coefficient	يوجد في مكان العمل مكان مخصص للعبادة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.927**	Correlation Coefficient	يوجد في مكان العمل أماكن للاستراحة والاجتماع مع الزملاء	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.877**	Correlation Coefficient	يوجد في مكان العمل مكتبة مزودة بالتقنيات الحديثة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.850**	Correlation Coefficient	يوجد أماكن مخصصة للتدخين في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.730**	Correlation Coefficient	يوجد قاعات مجهزة للاجتماعات والعمل الجماعي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.829**	Correlation Coefficient	يوجد مستوصف مجهز لتقييم لخدمات الصحية	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.826**	Correlation Coefficient	يوجد حدائق خارجية ومناظر خضراء	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.813**	Correlation Coefficient	يوجد روضة لرعاية أطفال العاملين	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.835**	Correlation Coefficient	يوجد أماكن كافية للتخزين	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.842**	Correlation Coefficient	يوجد عدد من دورات المياه يتناسب مع احتياجات الموظفين	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.686**	Correlation Coefficient	مساحة العمل الخاصة بي كافية لانجاز عملي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.581**	Correlation Coefficient	تتوفر مساحة كافية لسهولة الحركة في مكان العمل	
0.001	Sig. (2-tailed)		
.766**	Correlation Coefficient	تتناسب مساحة مكان العمل مع عدد الأشخاص العاملين فيه	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.704**	Correlation Coefficient	تتوفر في مكان العمل مساحة للتنقل ذوي الاحتياجات الخاصة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.761**	Correlation Coefficient	تتوفر في مكان العمل توصيلات صحية جيدة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.609**	Correlation Coefficient	تتوفر في مكان العمل توصيلات كهربائية جيدة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.692**	Correlation Coefficient	تتوفر في مكان العمل مجموعة توليد كهربائي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.688**	Correlation Coefficient	هناك سهولة في التنقل بين طوابق ومكاتب بناء العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.752**	Correlation Coefficient	تتنصف خامات كساء البناء بالمتانة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.870**	Correlation Coefficient	تتنصف خامات كساء البناء بالجمال	
0.000	Sig. (2-tailed)		

يوضح الجدول (3) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.58 و0.87 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له.

جدول (4) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (الإضاءة الطبيعية) والدرجة الكلية للبُعد

الإضاءة الطبيعية	المعاملات الإحصائية	العبارة	Spearman's rho
.782**	Correlation Coefficient	الإضاءة الطبيعية في مكان العمل جيدة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.810**	Correlation Coefficient	تتوفر في مكان العمل إطلالة جميلة على الحدائق المنسقة	
0.000	Sig. (2-tailed)		

يوضح الجدول (4) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الإضاءة الطبيعية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.78 و0.81 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له .

جدول (5) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (الحرارة والرطوبة) والدرجة الكلية للبُعد

الحرارة والرطوبة	المعاملات الإحصائية	العبارة	Spearman's rho
.881**	Correlation Coefficient	درجة الحرارة في مكان العمل مناسبة صيفاً وشتاءً	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.832**	Correlation Coefficient	مستوى الرطوبة ملائم في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.680**	Correlation Coefficient	يشكل ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل عائقاً لانجاز العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.783**	Correlation Coefficient	تستخدم مواد عازلة للحرارة في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		

يوضح الجدول (5) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الحرارة والرطوبة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.68 و0.88 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له .

جدول (6) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (الحرارة والرطوبة) والدرجة الكلية للبُعد

التهوية	المعاملات الإحصائية	العبارة	Spearman's rho
.799**	Correlation Coefficient	تمتاز مساحة العمل الخاصة بتهوية صحية نقية	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.929**	Correlation Coefficient	هناك عدد كافٍ من النوافذ لدخول الهواء النقي	
0.000	Sig. (2-tailed)		

.773**	Correlation Coefficient	التهوية في مكان العمل غير ملائمة	
0.000	Sig. (2-tailed)	صحياً	

يوضح الجدول (6) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الحرارة والرطوبة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.68 و 0.88 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له .

جدول (7) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (الحرارة والرطوبة)والدرجة الكلية للبعد

الراحة الصوتية	المعاملات الإحصائية	العبارة	Spearman's rho
.746**	Correlation Coefficient	مستوى الضجيج في مكان العمل محتمل ولا يؤثر على أدائي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.811**	Correlation Coefficient	تستخدم عوازل الصوت في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.823**	Correlation Coefficient	لا يوجد ضجيج في مكان العمل يعيق تواصلتي مع الزملاء	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.900**	Correlation Coefficient	لا يؤثر مستوى الضجيج في مكان العمل على مستوى التركيز	
0.000	Sig. (2-tailed)		

يوضح الجدول (7) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الحرارة والرطوبة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.68 و 0.88 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له .

جدول (8) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (الحرارة والرطوبة)والدرجة الكلية للبعد

الأثاث والمعدات	المعاملات الإحصائية	العبارة	Spearman's rho
.838**	Correlation Coefficient	يتلاءم الأثاث والمعدات في مكان العمل مع طبيعة عملي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.757**	Correlation Coefficient	تتم صيانة المعدات والتجهيزات في مكان العمل بشكل دوري	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.734**	Correlation Coefficient	تتوفر الأدوات والمواد اللازمة لانجاز العمل بشكل سهل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.761**	Correlation Coefficient	ترتيب الأثاث في مكان العمل مريح وأنيق	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.783**	Correlation Coefficient	ترتيب شبكة للانترنت في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.650**	Correlation Coefficient	تتوفر في مكان العمل شبكة انترنت لاسلكي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.782**	Correlation Coefficient	توجد تغطية لشبكة الهاتف النقل داخل مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
0.479	Correlation Coefficient	يتوفر جهاز للهاتف في مكان عملي	
0.036	Sig. (2-tailed)		
.369*	Correlation Coefficient	تتوفر في مكان عملي دروج مكتبية خاصة بي	
0.045	Sig. (2-tailed)		

يوضح الجدول (8) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الحرارة والرطوبة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.36 و 0.83 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له .

جدول (9) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (الأمن والسلامة)والدرجة الكلية للبعد

الأمن والسلامة	المعاملات الإحصائية	العبارة	Spearman's rho
.656**	Correlation Coefficient	مكان عملي نظيف وصحي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.703**	Correlation Coefficient	مستوى نظافة المرافق الصحية في مكان عملي متدني	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.696**	Correlation Coefficient	توجد ملابس خاصة للعمل الذي أقوم به	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.521**	Correlation Coefficient	توجد أنظمة إنذار جيدة للحرائق في مكان عملي	
0.003	Sig. (2-tailed)		
.654**	Correlation Coefficient	تتم صيانة أجهزة إطفاء الحريق باستمرار في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.767**	Correlation Coefficient	توجد مخارج وسلالم للنجاة في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.803**	Correlation Coefficient	توجد لافتات إرشادية لمخارج النجاة في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.694**	Correlation Coefficient	توجد لجنة للصحة والسلامة المهنية في مكان العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		

يوضح الجدول (9) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات الأمن والسلامة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.52 و 0.88 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له .

- الاتساق الداخلي لعبارات تقييم الأداء

جدول (10) معامل الارتباط بين عبارات بُعد (أداء العاملين) والدرجة الكلية للبعد

أداء العاملين	المعاملات الإحصائية	العبارة	Spearman's rho
.762**	Correlation Coefficient	انجازي للأعمال المطلوبة فاعلية العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.840**	Correlation Coefficient	استخدامي لأقل وقت واقل موارد في انجاز العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.746**	Correlation Coefficient	الاعتماد على الذات في انجاز العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.705**	Correlation Coefficient	التقيد بالأنظمة في انجاز العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.762**	Correlation Coefficient	الجهد المبذول في انجاز العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.780**	Correlation Coefficient	القدرة على خلق انطباع لدى رؤسائي في العمل	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.551**	Correlation Coefficient	التعاون مع الزملاء	
0.002	Sig. (2-tailed)		
.624**	Correlation Coefficient	تنظيم أعباء العمل اليومية	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.707**	Correlation Coefficient	الالتزام بالمحافظة على أوقات الدوام الرسمي	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.802**	Correlation Coefficient	انجاز العمل في الوقت المحدد	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.600**	Correlation Coefficient	القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.811**	Correlation Coefficient	القدرة على الحوار والنقاش	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.811**	Correlation Coefficient	القدرة على القيام بأعمال إضافية يتم تكليفي بها	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.709**	Correlation Coefficient	القدرة على التنسيق مع الآخرين	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.881**	Correlation Coefficient	أدائي بالعمل مقارنة مع أدائي زملائي للعمل نفسه	
0.000	Sig. (2-tailed)		
.808**	Correlation Coefficient	التخطيط لأداء العمل	

0.000	Sig. (2-tailed)	الاهتمام بشؤون المرؤوسين
.566**	Correlation Coefficient	
0.001	Sig. (2-tailed)	

يوضح الجدول (10) أن معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات أداء العاملين دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05) حيث تراوحت قيمه بين 0.55 و 0.88 وبذلك تعتبر الأبعاد صادقة لما وضعت له .

- التحليل الوصفي لسمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (مؤسسة الطيران العربية السورية، وإدارة الهجرة والجوازات):
- حسب الجنس:

جدول (11) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس والمؤسسة التي يعمل بها

المكان						الجنس
Total		مؤسسة الطيران العربية السورية		ادارة الهجرة والجوازات		
%	العدد	%	العدد	%	العدد	
71.4%	172	37.4%	37	95.1%	135	ذكر
28.6%	69	62.6%	62	4.9%	7	أنثى
100.0%	241	100.0%	99	100.0%	142	Total

يبين الجدول توزيع عينة الدراسة حسب المؤسسة والجنس حيث نسبة الذكور في إدارة الهجرة والجوازات 95.1 % ذكور و 4.9 % إناث، بينما في مؤسسة الطيران العربية السورية 37.4 % ذكور و 62.6 % إناث وهي الأعلى.

- حسب الفئة العمرية:

جدول (12) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية والمؤسسة التي يعمل بها

المكان							العمر
Total		مؤسسة الطيران العربية السورية		إدارة الهجرة والجوازات			
%	العدد	%	العدد	%	العدد		
10.4%	25	5.1%	5	14.1%	20	من 25-20 سنة	
19.1%	46	5.1%	5	28.9%	41	من 30-26 سنة	
27.4%	66	14.1%	14	36.6%	52	من 35-31 سنة	
19.1%	46	24.2%	24	15.5%	22	من 40-36 سنة	
15.8%	38	33.3%	33	3.5%	5	من 50-41 سنة	
8.3%	20	18.2%	18	1.4%	2	من 60-51 سنة	
100.0%	241	100.0%	99	100.0%	142	Total	

يبين الجدول توزيع عينة الدراسة حسب المؤسسة والفئة العمرية

ففي إدارة الهجرة والجوازات نجد النسبة الأعلى للفئة من 35-31 سنة بنسبة 36.6 %

وفي مؤسسة الطيران العربية السورية نجد النسبة الأعلى للفئة من 35-31 سنة

- حسب التحصيل العلمي:

جدول (13) التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب التحصيل العلمي والمؤسسة التي يعمل بها

المكان							التحصيل العملي
Total		مؤسسة الطيران العربية السورية		ادارة الهجرة والجوازات			
%	العدد	%	العدد	%	العدد		
61.8%	149	40.4%	40	76.8%	109	أقل من شهادة جامعية	
34.0%	82	54.5%	54	19.7%	28	شهادة جامعية	
4.1%	10	5.1%	5	3.5%	5	دراسات عليا	
100.0%	241	100.0%	99	100.0%	142	Total	

يبين الجدول توزيع عينة الدراسة حسب المؤسسة والشهادة. ففي إدارة الهجرة والجوازات نجد

النسبة الأعلى أقل من شهادة جامعية بنسبة 76.8 %، و 19.7 % شهادة جامعية و 3.5 %

دراسات عليا، وهذا يعود إلى وجود العديد من العسكريين والمجندين وصف ضباط يخدمون في

إدارة الهجرة والجوازات وهم غير حاصلين على شهادات عليا.

وفي مؤسسة الطيران العربية السورية نجد النسبة الأعلى لحملة الشهادة الجامعية بنسبة 54.5 % ثم أقل من شهادة جامعية (معاهد) 40.4 % و 5.1 % دراسات عليا، سابقا كانت تعتمد مؤسسة الطيران على تعيين النسبة الأعلى من خرجي المعاهد التابعة لمؤسسة الطيران.

- تحليل وتقييم العبارات وتقييم تساؤلات الدراسة:

- تحليل وتقييم عبارات المحور (بيئة العمل المادية)

الهدف من قياسه معرفة مدى تقييم بيئة العمل المادية، وقد تم قياسه من خلال مجموعة من الأبعاد (التصميم المعماري، التصميم الداخلي) تبرز هذه التقييم والتي يعزى إليها الموافقة على تقييم أفراد عينة الدراسة لأهمية هذه الأبعاد وذلك من خلال استخراج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية ومستوى التقييم، واتجاه التقييم سلبى أم إيجابى حسب (الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبى أم إيجابى).

1- تقييم البعد الأول: التصميم المعماري:

وهنا يمكن الإجابة على التساؤل التالي ما مدى تقييم بيئة العمل المادية من حيث التصميم المعماري لدى العاملين في (مؤسسة الطيران العربية السورية وإدارة الهجرة والجوازات) عينة الدراسة

1) تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها

جدول (14) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها

العبارات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدالة الإحصائية
التصميم المعماري لمكان العمل جميل وراق	241	2.43	2.26	-3.91	49	0.000
يوجد في مكان العمل موقف خاص مظلل للسيارات	241	1.91	0.87	-19.32	38	0.000

0.000	51	-4.02	1.65	2.57	241	يوجد في مكان العمل مدخل مريح للعاملين
0.000	37	-22.01	0.83	1.83	241	يوجد في مكان العمل أماكن للأنشطة الترفيهية
0.000	37	-21.10	0.84	1.86	241	يوجد في مكان العمل كافتريا راقية
0.000	39	-18.83	0.85	1.97	241	يوجد في مكان العمل مكان مخصص للعبادة
0.000	41	-15.64	0.96	2.03	241	يوجد في مكان العمل أماكن للاستراحة والاجتماع مع الزملاء
0.000	39	-13.24	1.23	1.95	241	يوجد في مكان العمل مكتبة مزودة بالتقنيات الحديثة
0.000	43	-13.19	1.02	2.13	241	يوجد أماكن مخصصة للتدخين في مكان العمل
0.000	50	-7.29	1.10	2.49	241	يوجد قاعات مجهزة للاجتماعات والعمل الجماعي
0.000	43	-12.53	1.05	2.15	241	يوجد مستوصف مجهز لتقييم لخدمات الصحية
0.000	38	-18.22	0.92	1.92	241	يوجد حدائق خارجية ومناظر خضراء
0.000	38	-18.10	0.93	1.92	241	يوجد روضة لرعاية أطفال العاملين
0.000	48	-8.21	1.12	2.41	241	يوجد أماكن كافية للتخزين
0.000	47	-8.76	1.13	2.36	241	يوجد عدد من دورات المياه يتناسب مع احتياجات الموظفين
0.000	54	-4.10	1.13	2.70	241	مساحة العمل الخاصة بي كافية لانجاز عملي
0.000	54	-4.49	1.10	2.68	241	تتوفر مساحة كافية لسهولة الحركة في مكان العمل
0.000	53	-5.13	1.13	2.63	241	تناسب مساحة مكان العمل مع عدد الأشخاص العاملين فيه
0.000	42	-15.28	0.93	2.08	241	تتوفر في مكان العمل مساحة لنقل ذوي الاحتياجات الخاصة
0.000	46	-10.22	1.03	2.32	241	تتوفر في مكان العمل توصيلات صحية جيدة
0.013	55	-2.49	1.68	2.73	241	تتوفر في مكان العمل توصيلات كهربائية جيدة
0.129	62	1.52	1.18	3.12	241	تتوفر في مكان العمل مجموعة توليد كهربائي

0.703	59	-0.38	1.69	2.96	241	هناك سهولة في التنقل بين طوابق ومكاتب بناء العمل
0.000	51	-6.21	1.12	2.55	241	تتصف خامات كساء البناء بالمتانة
0.000	44	-12.42	0.97	2.22	241	تتصف خامات كساء البناء بالجمال
0.000	45	-15.71	0.73	2.26	241	تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها

يبين الجدول رقم (14) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها)، كأحد أبعاد التصميم المعماري المتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.26 وبانحراف معياري 0.73 وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 45 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر منخفض مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها، حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها بأن مضمون العبارات جميعها ضعيفة التقييم لكون غالبية العبارات جاءت ضمن مدى (منخفض)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً. (حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي أم إيجابي).

احتلت المرتبة الأولى في تقييم تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها عبارة (تتوفر في مكان العمل مجموعة توليد كهربائي) حيث بلغ متوسط التقييم 3.13 وبالمقارنة مع المتوسط المفترض 3 نجد أن التقييم يميل نحو الحياد (لا يوجد اختلاف عن درجة الموافقة المتوسطة) والوزن النسبي للتقييم 62 % وهو تقييم بمستوى متوسط ومستوى الدلالة 0.129 وهو أكبر من 0.05 فالتقييم غير دال إحصائياً. يليه عبارة (هناك سهولة في التنقل بين طوابق ومكاتب بناء العمل) بوزن نسبي 59 % تقييم الحياد، وفي المرتبة الثالثة (تتوفر في مكان العمل توصيلات كهربائية جيدة) بوزن نسبي 55% متوسطة التقييم.

أما العبارات التي احتلت التقييم المنخفض والمنخفض جداً فهي العبارات التالية (يوجد قاعات مجهزة للاجتماعات والعمل الجماعي) بوزن نسبي 50 تقييم منخفض وهي المرتبة (التاسعة) ،

يليهما عبارة (يوجد أماكن مخصصة للتدخين في مكان العمل) بوزن نسبي 43 % ويلاحظ في هذا التقييم أن الانحراف المعياري كبير 1.02 وهذا يدل على عدم إجماع أفراد عينة الدراسة حول متوسط إجاباتهم حول هذه العبارات فالعديد من الأفراد لا يدخنون لذلك كان هناك تشتت في الإجابة ، والمرتبة الثالثة والعشرون في عبارة (يوجد في مكان العمل موقف خاص مخصص للسيارات) بوزن تقييم سلبي منخفض 38 % ، ثم عبارة (يوجد في مكان العمل كافيتريا راقية) بوزن نسبي 37%.

يلاحظ من خلال تقييم العبارات أن هناك تقييم ضعيف لتخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها فأغلب الغرف التي يتواجد بها العاملين صغيرة وعدد العاملين فيها لا يتناسب مع مساحتها ويوجد العيد من المساحات غير مستثمرة بالشكل الأمثل للتناسب وبيئة العمل كوجود اثاث قديم وكبير الحجم ولا يوجد مساحات واسعة وكافية للمراجعين مما يسبب الفوضى والضجيج الذي يؤدي للتشتت وعدم التركيز وكثرة المقاطعات التي تهدر الوقت

1) الإضاءة الطبيعية

جدول (15) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الإضاءة الطبيعية

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
الإضاءة الطبيعية في مكان العمل جيدة	241	2.65	1.69	-3.21	53	0.002
تتوفر في مكان العمل إضاءة جميلة على الحدائق المنسقة	241	1.96	1.57	-10.32	39	0.000
الإضاءة الطبيعية	241	2.30	1.22	-8.85	46	0.000

يبين الجدول رقم () قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الإضاءة الطبيعية)، كأحد أبعاد التصميم المعماري المتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.30 وبانحراف معياري 1.22 (تشتت في التقييم بين أفراد عينة الدراسة، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 46 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر منخفض مما يعكس حالة التقييم السلبي

لتقييم الإضاءة الطبيعية ، حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها بأن مضمون العبارات جميعها متدنية التقييم لكون غالبية العبارات جاءت ضمن مدى (منخفض)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً وهو تقييم سلبي، (حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي).

واحتلت المرتبة الأولى عبارة (الإضاءة الطبيعية في مكان العمل جيدة) بمتوسط حسابي 2.65 ووزن نسبي 53 % وهو تقييم سلبي. احتلت المرتبة الثانية في تقييم (الإضاءة الطبيعية) كعنصر من بُعدالتصميم المعماري المتعلق ببيئة العمل المادية عبارة (تتوفر في مكان العمل إطلالة جميلة على الحدائق المنسقة) حيث بلغ متوسط التقييم 1.57 وبالمقارنة مع المتوسط المفترض 3 نجد أن التقييم يميل نحو التقييم السلبي والوزن النسبي للتقييم 39 % وهو تقييم بمستوى ضعيف سلبي.

يلاحظ من خلال تقييم العبارات أن هناك تقييم ضعيف للإضاءة الطبيعية فلا يوجد إطلالة جميلة لمكان العمل ولا توجد نوافذ واسعة وإذا وجدت تكون غير موزعة بشكل جيد ولا تسمح بمرور الضوء الى جميع أ نحاء المكتب وكذلك نرى أن الأبنية المجاورة تحجب الضوء عن المكاتب وبالتالي ا لإضاءة ستكون منخفضة وهذا ينعكس على أداء العاملين حسب آراء العاملين هناك

3-الحرارة والرطوبة

جدول (16) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة تقييم الحرارة والرطوبة

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
درجة الحرارة في مكان العمل مناسبة صيفاً وشتاءً	241	2.74	1.18	-3.40	55	0.001
مستوى الرطوبة ملائم في مكان العمل	241	2.69	1.06	-4.48	54	0.000
يشكل ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل عائقاً لانجاز العمل	241	2.68	1.18	-4.21	54	0.000
تستخدم مواد عازلة للحرارة في مكان العمل	241	2.42	1.05	-8.62	48	0.000
الحرارة والرطوبة	241	2.63	0.83	-6.88	53	0.000

يبين الجدول رقم (16) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الحرارة والرطوبة)، كأحد أبعاد التصميم المعماري المتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.63 وبانحراف معياري 0.83 ، وان قيمة

الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 53 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر متوسط مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم الحرارة والرطوبة (حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي).

احتلت المراتب الأولى في تقييم التصميم المعماري من حيث (الحرارة والرطوبة) والمتعلق ببيئة العمل المادية عبارة (درجة الحرارة في مكان العمل مناسبة صيفا وشتاءً) وعبارة (مستوى الرطوبة ملائم في مكان العمل) وعبارة (يشكل ارتفاع درجة الحرارة في مكان العمل عائقاً لإنجاز العمل) حيث التقييم سلبي يتجه نحو مستوى الحياد، ويلاحظ ارتفاع في الانحراف المعياري حول هذه العبارة مما يعكس الاختلاف في تقييم درجة الحرارة في مكان العمل ربما عائد للاختلاف في إحساس أفراد العينة في الشعور بالحرارة.

بينما عبارة (تستخدم مواد عازلة للحرارة في مكان العمل) بمتوسط حسابي 2.42 ووزن نسبي 48 % وهو تقييم سلبي يميل نحو مدى توفر منخفض بوزن نسبي 48 % مدى التوفر ضعيف.

يلاحظ من خلال تقييم العبارات أن هناك تقييم متوسط للحرارة والرطوبة حيث تنتشر الرطوبة على الجدران في بعض الغرف لعدم وجود مواد عازلة للرطوبة وإهمال كبير بالصيانة والترميم للحد من عوامل انتشار الرطوبة وخاصة في الطوابق السفلية بالإضافة الى تقادم البناء وتهاكبه

(2) التهوية

جدول (17) الاحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم التهوية

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الاحصائية
تمتاز مساحة العمل الخاصة بتهوية صحية نقية	241	2.29	1.02	-10.71	46	0.000
هناك عدد كاف من النوافذ لدخول الهواء النقي	241	2.46	1.23	-6.75	49	0.000
التهوية في مكان العمل غير ملائمة صحياً	241	2.52	1.19	-6.28	50	0.000
التهوية	241	2.42	0.89	-9.98	48	0.000

يبين الجدول رقم (17) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (التهوية)، كأحد أبعاد التصميم المعماري المتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.42 وبانحراف معياري 0.89 ، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 48 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي حسب

الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي فنجد ان قيمة $T = -9.98$ وهي سلبية بمستوى توفر منخفض مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم التهوية ، حيث تم التوصل الى نتيجة مفادها بأن مضمون العبارات ضمن مدى (ضعيف)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً، حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي. احتلت المرتبة الأولى في تقييم التصميم المعماري من حيث (التهوية) والمتعلق ببيئة العمل المادية عبارة (التهوية في مكان العمل غير ملائمة صحياً) حيث بلغ متوسط التقييم 2.52 وبالمقارنة مع المتوسط المفترض 3 نجد أن التقييم يميل نحو التقييم السلبي والوزن النسبي للتقييم 50 % ومدى توفر هذه العبارة ضعيف ومستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

واحتلت المرتبة الثانية عبارة (هناك عدد كاف من النوافذ لدخول الهواء النقي) بمتوسط حسابي 2.46 ووزن نسبي 49 % وهو تقييم سلبي يميل نحو مدى توفر ضعيف ويلبها عبارة (تمتاز مساحة العمل الخاصة بتهوية صحية نقية) بوزن 46 % وتقييم توفرها ضعيف.

يلاحظ من خلال تقييم العبارات أن هناك تقييم ضعيف للتهوية فلا يوجد نوافذ واسعة وكثيرة في المبنى ولا وسائط تهوية ولاحدائق محيطية أو نباتات داخلية يمكن أن تحسن التهوية والتي تتعكس على أداء العاملين سلبا

(3) الراحة الصوتية

جدول (18) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الراحة الصوتية

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
مستوى الضجيج في مكان العمل محتمل ولا يؤثر على أدائي	241	2.67	1.08	-4.79	53	0.000
تستخدم عوازل الصوت في مكان العمل	241	2.22	1.54	-12.51	44	0.013
لا يوجد ضجيج في مكان العمل يعيق تواصلتي مع الزملاء	241	2.55	1.09	-6.40	51	0.000
لا يؤثر مستوى الضجيج في مكان العمل على مستوى التركيز	241	2.61	1.15	-5.34	52	0.000
الراحة الصوتية	241	2.56	1.32	-5.12	51	0.000

يبين الجدول رقم (18) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الراحة الصوتية)، كأحد أبعاد التصميم المعماري المتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.56 وبانحراف معياري 1.32 تشتت في تقييم العبارات ، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 51 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر ضعيف مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم الراحة الصوتية ، حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها بأن مضمون العبارات جميعها سلبي التقييم لكون غالبية العبارات جاءت ضمن مدى توفر (ضعيف)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم التصميم المعماري من حيث (الراحة الصوتية) والمتعلق ببيئة العمل المادية عبارة (مستوى الضجيج في مكان العمل محتمل ولا يؤثر على أدائي) حيث بلغ متوسط التقييم 2.67 وبالمقارنة مع المتوسط المفترض 3 نجد أن التقييم يميل نحو التقييم السلبي والوزن النسبي للتقييم 53 % ومدى التقييم توفر هذه العبارة متوسط ومستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

واحتلت المرتبة الثانية عبارة (لا يؤثر مستوى الضجيج في مكان العمل على مستوى التركيز) بمتوسط حسابي 2.61 ووزن نسبي 52 % وهو تقييم سلبي يميل نحو مدى توفر متوسط ويليهما عبارة (لا يوجد ضجيج في مكان العمل يعيق تواصلتي مع الزملاء) بمدى توفر ضعيف، وفي المرتبة الأخيرة عبارة (تستخدم عوازل الصوت في مكان العمل) بوزن نسبي 44 % مدى التوفر ضعيف.

يلحظ من خلال تقييم العبارات أن هناك تقييم ضعيف للراحة الصوتية حسب آراء العاملين وهذا يعكس أن العاملين لديهم عدم راحة لانتشار الأصوات والضجيج في مكان عملهم والذي يضعف التركيز في أداء المهام الموكلة لهم وذلك لصغر مساحة المكاتب وكثرة عدد الموظفين في المكتب الواحد وعدم وجود عوازل صوتية وكثرة عدد المراجعين وعدم وجود مساحات خاصة بهم بالإضافة إلى انتشار المكاتب بالقرب من الممرات والسلالم

(4) الخصوصية

جدول (19) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الخصوصية

العبارات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
اشعر بالرضا عن مستوى الراحة والخصوصية في مكان العمل (الخصوصية)	241	2.62	1.12	-5.31	52	0.000

يبين الجدول رقم (19) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الخصوصية)، كأحد أبعاد التصميم المعماري المتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.62 وبانحراف معياري 1.12 تشتت في تقييم العبارات فهناك اختلافات في تقييم الخصوصية وربما عائد لمكان تواجد الموظف في الغرفة ربما يكون موجود شخص واحد او اثنين في الغرفة وربما يكون عدد كبير منهم في نفس الغرفة، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 52 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر متوسط مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم الخصوصية(حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالنتيجة دال إحصائياً.

لايوجد رضا عن مستوى الخصوصية في مكان العمل لدى أفراد عينة الدراسة لان العديد من المكاتب تحوي عدد كبير من العاملين يزيد عن العدد المخصص للعمل وهناك تنوع بطبيعة العمل بين العاملين بالمكتب الواحد.

- تقييم البعد الثاني: التصميم الداخلي:

وهنا يمكن الإجابة على التساؤل التالي ما مدى تقييم بيئة العمل المادية من حيث التصميم الداخلي لدى العاملين في (مؤسسة الطيران العربية السورية وإدارة الهجرة والجوازات) عينة الدراسة

(1) الأثاث والمعدات

جدول (20) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الأثاث والمعدات

العبارات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
يتلاءم الأثاث والمعدات في مكان العمل مع طبيعة عملي	241	2.77	1.69	-2.10	55	0.037

0.000	53	-4.79	1.14	2.65	241	تتم صيانة المعدات والتجهيزات في مكان العمل بشكل دوري
0.000	54	-4.09	1.10	2.71	241	تتوفر الأدوات والمواد اللازمة لانجاز العمل بشكل سهل
0.000	50	-7.54	1.08	2.48	241	ترتيب الأثاث في مكان العمل مريح وأنيق
0.000	54	-3.91	1.13	2.71	241	ترتيب شبكة للانترنت في مكان العمل
0.004	51	-2.92	1.09	2.55	241	تتوفر في مكان العمل شبكة انترنت لاسلكي
0.001	65	3.31	1.09	3.23	241	توجد تغطية لشبكة الهاتف النقل داخل مكان العمل
0.462	61	0.74	1.22	3.06	241	يتوفر جهاز للهاتف في مكان عملي
0.003	55	-2.95	1.26	2.76	241	تتوفر في مكان عملي درج مكتبية خاصة بي
0.001	56	-3.50	0.88	2.80	241	الأثاث والمعدات

يبين الجدول رقم (20) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الأثاث والمعدات)، كأحد أبعاد التصميم الداخلي والمتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.80 وبانحراف معياري 0.88، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 56 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي(حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي -50.3) بمستوى توفر متوسط مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم الأثاث والمعدات ، حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها بأن مضمون العبارات جميعها متوسطة التقييم لكون غالبية العبارات جاءت ضمن مدى توفر (متوسط)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم التصميم الداخلي من حيث (الأثاث والمعدات) والمتعلق ببيئة العمل المادية عبارة (توجد تغطية لشبكة الهاتف النقل داخل مكان العمل) حيث بلغ متوسط التقييم 3.23 وبالمقارنة مع المتوسط المفترض 3 نجد أن التقييم يميل نحو التقييم عالي والوزن النسبي للتقييم 65 % ومدى تقييم توفر هذه العبارة متوسط ومستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

واحتلت المرتبة الثانية عبارة (يتوفر جهاز للهاتف في مكان عملي) بمتوسط حسابي 3.06 ووزن نسبي 61 % وهو تقييم ايجابي يميل نحو مدى توفر متوسط ويليهما عبارة (ترتيب

شبكة الانترنت في مكان العمل) بمدى توفر متوسط، وفي المرتبة الأخيرة عبارة (ترتيب الأثاث في مكان العمل مريح وأنيق) بوزن نسبي 50 % مدى التوفر ضعيف.

ومن ملاحظة الباحثة عن الأثاث وتقييم العاملين أيضا أنه يتوفر العديد من الأثاث والمعدات في مكان العمل لكن هذه المعدات حسب المشاهدة والتقييم قديمة وغير مريحة ولا تصلح ولا تتناسب مع حاجات العاملين في مكان عملهم أو طبيعة عملهم فالعديد من العاملين لا يتوفر لديهم هواتف بجانب مكان عملهم ولا يوجد شبكة انترنت لاسلكية، حتى أن توزيع الأثاث يحتاج إلى إعادة تقييم في معظم غرف وصلات العمل

(2) الإضاءة الاصطناعية

جدول (21) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الإضاءة الاصطناعية

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
توفر إضاءة اصطناعية كافية ومناسبة لطبيعة العمل (الإضاءة الاصطناعية)	241	2.71	0.85	-3.78	54	0.000

يبين الجدول رقم () قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الإضاءة الاصطناعية)، كأحد أبعاد التصميم الداخلي والمتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.71 وبانحراف معياري 0.85، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 54 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي فنجد ان قيمة $T=-3.78$ وهي سلبية بمستوى توفر متوسط مما يعكس حالة التقييم لمدى توفر الإضاءة الاصطناعية حيث كانت في مستوى (متوسط)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

من ملاحظة الباحثة أن العديد من المكاتب تكون الإضاءة فيها غير مناسبة ولا تحوي على إضاءة اصطناعية تساعد العاملين في أداء أعمالهم و وجود أعطال في الكهرباء، ومصادر التحكم بها قديمة وطريقة توزيعها لاتناسب طبيعة العمل بالمكتب

(3) الألوان

جدول (22) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الألوان

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
الألوان في مكان العمل مريحة وتجعل مكان العمل محبباً (الألوان)	241	2.54	1.21	-5.87	51	0.000

يبين الجدول رقم (22) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الألوان)، كأحد أبعاد التصميم الداخلي والمتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.54 وانحراف معياري 1.21 (عدم تجانس في تقييم العبارة)، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 51 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر منخفض مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم مدى توفر الألوان حيث كانت في مستوى (منخفض)، ، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

يغلب على أماكن العمل اللون الأبيض لكن يوجد تقادم في هذا اللون نتيجة عدم القيام بأعمال الدهان والتنظيف للمكاتب والصالات فاغلب الجدران مصفرة من التلوث أو مخضرة من الرطوبة ولايوجد صيانة لمعالجة الجدران أو طلائها

(4) النباتات

جدول (23) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم النباتات

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
توجد نباتات في الفراغات الداخلية لمكان العمل (النباتات)	241	1.92	0.89	-18.85	38	0.000

يبين الجدول رقم (23) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (النباتات)، كأحد أبعاد التصميم الداخلي والمتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.54 وانحراف معياري 0.89 ، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 38 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر منخفض جداً مما يعكس حالة التقييم السلبي حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه

التقييم سلبي فنجد أن قيمة $T = -18.85$ وهي سلبية لتقييم مدى توفر النباتات حيث كانت في مستوى (منخفض جداً)، ، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً. لا يوجد في أي صالة من صالات العمل أو المكاتب أو الممرات أي نباتات تعطي لمكان العمل منظر جميل او تساعد في تنقية الجو من الهواء الفاسد (حسب مشاهدات الباحثة لبيئة العمل)

(1) الأمن والسلامة

جدول (24) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الأمن والسلامة

العبارة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الوزن النسبي	الدلالة الإحصائية
مكان عملي نظيف وصحي	241	2.48	1.06	-7.62	50	0.000
مستوى نظافة المرافق الصحية في مكان عملي متدني	241	2.80	2.27	-1.33	56	0.184
توجد ملابس خاصة للعمل الذي أقوم به	241	2.63	1.14	-5.03	53	0.000
توجد أنظمة إنذار جيدة للحرائق في مكان عملي	241	2.87	1.19	-1.73	57	0.085
تتم صيانة أجهزة إطفاء الحريق باستمرار في مكان العمل	241	2.75	1.21	-3.25	55	0.001
توجد مخارج وسلالم للنجاة في مكان العمل	241	2.18	0.97	-13.08	44	0.000
توجد لافتات إرشادية لمخارج النجاة في مكان العمل	241	2.17	0.94	-13.68	43	0.000
توجد لجنة للصحة والسلامة المهنية في مكان العمل	241	2.10	0.95	-14.72	42	0.000
الأمن والسلامة	241	2.50	0.76	-10.24	50	0.000

يبين الجدول رقم (24) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (الأمن والسلامة)، كأحد أبعاد التصميم الداخلي والمتعلق ببيئة العمل المادية ، حيث بلغت 2.50 وبانحراف معياري 0.76، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 50 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم سلبي بمستوى توفر ضعيف مما يعكس حالة التقييم السلبي لتقييم الأمن والسلامة ، حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها بأن مضمون العبارات جميعها متوسطة التقييم لكون غالبية العبارات جاءت ضمن مدبتوفر (ضعيف)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً. (حسب الدالة الإحصائية T والتي تعطي اتجاه التقييم سلبي فنجد أن قيمة $T = -10.24$ وهي سلبية)

يلاحظ أن أفضل تقييم التصميم الداخلي من حيث (الأمن والسلامة) والمتعلق ببيئة العمل المادية عبارة (توجد أنظمة إنذار جيدة للحرائق في مكان عملي) حيث بلغ متوسط التقييم

2.87 وبالمقارنة مع المتوسط المفترض 3 نجد أن التقييم يميل نحو التقييم المتوسط والوزن النسبي للتقييم 57 % ومدى التقييم توفر هذه العبارة متوسط ومستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالنتيجة دال إحصائياً.

وكذلك الأمر لعبارة (مستوى نظافة المرافق الصحية في مكان عملي متدني) بمتوسط حسابي 2.80 ووزن نسبي 56 % ومدى توفر متوسط ويليها عبارة (تتم صيانة أجهزة إطفاء الحريق باستمرار في مكانا لعمل) بمدى توفر متوسط، ثم عبارة (توجد ملابس خاصة للعمل الذي أقوم به) بوزن نسبي 55% مدى توفر متوسط،

واحتلت المراتب الأخيرة عبارات (توجد مخارج وسلالم للنجاة في مكان العمل) متوسط 2.18 توفر ضعيف ثم (توجد لافتات إرشادية لمخارج النجاة في مكان العمل) أيضا ضعيف وفي المرتبة الأخيرة عبارة (توجد لجنة للصحة والسلامة المهنية في مكان العمل) بوزن نسبي 42 % مدى التوفر ضعيف.

من السابق وحسب مشاهدات الباحثة لا تتوفر في مكان العمل مخارج للطوارئ أو سلالم للنجاة في حالة الحريق، ولا يوجد ملابس خاصة أيضا للعاملين، وضعف كبير في صيانة وإصلاح المرافق الصحية من حمامات ومغاسل في اغلب طوابق البناء وهذا ما انعكس على التقييم الضعيف للعاملين لمحور الأمن والسلامة

- تقييم الأداء:

وهنا يمكن الإجابة على التساؤل التالي ما مدى تقييم الأداء لدى العاملين في (مؤسسة الطيران العربية السورية وإدارة الهجرة والجوازات) عينة الدراسة

جدول (25) الإحصاءات الوصفية على مستوى العبارات المتعلقة بتقييم الأداء للعاملين في المؤسستين

الدلالة الإحصائية	الوزن النسبي	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العبارة
0.000	78	4.88	2.78	3.88	241	انجازي للإعمال المطلوبة فاعلية العمل
0.000	73	10.13	1.01	3.66	241	استخدامي لأقل وقت وأقل موارد في انجاز العمل
0.000	72	9.89	0.96	3.61	241	الاعتماد على الذات في انجاز العمل
0.000	74	11.17	1.00	3.72	241	التقيد بالأنظمة في انجاز العمل
0.000	74	10.67	1.03	3.71	241	الجهد المبذول في انجاز العمل
0.000	74	10.98	0.97	3.69	241	القدرة على خلق انطباق لدى رؤسائي في العمل
0.000	75	12.20	0.96	3.75	241	التعاون مع الزملاء
0.000	73	9.81	1.01	3.64	241	تنظيم أعباء العمل اليومية
0.000	74	10.74	0.98	3.68	241	الالتزام بالمحافظة على أوقات الدوام الرسمي
0.000	78	4.83	2.82	3.88	241	انجاز العمل في الوقت المحدد
0.000	71	7.28	1.19	3.56	241	القدرة على العمل والتكيف مع الحالات الطارئة
0.000	71	8.15	1.06	3.56	241	القدرة على الحوار والنقاش
0.000	71	7.52	1.09	3.53	241	القدرة على القيام بأعمال إضافية يتم تكليفي بها
0.000	72	9.62	1.00	3.62	241	القدرة على التنسيق مع الآخرين
0.000	71	8.65	0.98	3.55	241	أدائي بالعمل مقارنة مع أدائي زملائي للعمل نفسه
0.000	71	8.02	1.04	3.54	241	التخطيط لأداء العمل
0.000	70	7.56	1.06	3.51	241	الاهتمام بشؤون المرؤوسين
0.000	73	11.17	0.90	3.65	241	أداء العاملين

يبين الجدول رقم (25) قيمة المتوسط الحسابي لتقييم (أداء العاملين)، حيث بلغت 3.65 وبانحراف معياري 0.90، وان قيمة الوزن النسبي لتقييم أفراد العينة حول هذا العامل تبلغ 73 % وهي قيمة تتجه نحو تقييم ايجابي بمستوى تقييم عالي يعكس حالة التقييم الايجابي لتقييم أداء العاملين ، حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها بأن مضمون العبارات جميعها متوسطة التقييم لكون غالبية

العبارات جاءت ضمن مدى تقييم الأداء (عالي)، ومستوى الدلالة 0.000 وهو أقل من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

احتلت المرتبة الأولى في تقييم الأداء لدى العاملين في عينة الدراسة عبارة (انجاز للأعمال المطلوبة فاعلية العمل) حيث بلغ متوسط التقييم 3.88 وبالمقارنة مع المتوسط المفترض 3 نجد أن التقييم يميل نحو التقييم العالي والوزن النسبي للتقييم 78 % ومدى التقييم لهذه العبارة عالي ومستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من 0.05 فالتقييم دال إحصائياً.

واحتلت المرتبة الثانية عبارة (انجاز العمل في الوقت المحدد) بمتوسط حسابي 3.88 ووزن نسبي 78 % وهو تقييم ايجابي يميل نحو الموافقة، ويلبها عبارة (التعاون مع الزملاء) بمدى اعتماد عالي، ثم عبارة (التقيد بالأنظمة في انجاز العمل) بوزن نسبي 74% مدى اعتماد عالي ، واحتلت المراتب الأخيرة عبارات (التخطيط لأداء العمل) متوسط 3.54 اعتماد عالي أيضا ثم (القدرة على القيام بأعمال إضافية يتم تكليفها بها) أيضا عالي وفي المرتبة الأخيرة عبارة (الاهتمام بشؤون المرؤوسين) بوزن نسبي 70 % مدى الاعتماد عالي.

إن التقييم العالي للأداء من قبل الموظفين عائد لشخصية العامل فقد وجد فرصة عمل وتأقلم معها والتزم بالقوانين والأنظمة مما ساهم في رفع من أدائه لكن هذا لا يمنع من أن تتوفر بيئة عمل تساعده في رفع أدائه نحو الأفضل. لان الدراسة أظهرت ان بعض عوامل البيئة المادية كان لها اثر واضح على أداء العاملين

ترتيب تقييم بيئة العمل من خلال أبعاد (التصميم المعماري)

جدول (26) ترتيب أبعاد التصميم المعماري لدى المؤسستين

مستوى التقييم	الوزن النسبي للتقييم	المتوسط الحسابي	العدد	
متوسط	53	2.63	241	الحرارة والرطوبة
ضعيف	52	2.62	241	الخصوصية
ضعيف	51	2.56	241	الراحة الصوتية
ضعيف	48	2.42	241	التهوية
ضعيف	46	2.30	241	الإضاءة الطبيعية
ضعيف جداً	45	2.26	241	تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها

يبين الجدول تقييم أبعاد التصميم المعماري كعنصر من عناصر بيئة العمل حيث نجد أن التقييم الأفضل إلى حد ما الحرارة والرطوبة وتقييمها متوسط، وبينما بعد الخصوصية فتقييمها ضعيف حسب آراء عينة الدراسة والمرتبة الثانية، يليها المرتبة الثالثة الراحة الصوتية بتقييم 51 % تقييم ضعيف، ثم التهوية تقييمها ضعيف أيضاً، والمرتبة الخامسة (الإضاءة الطبيعية) تقييمها ضعيف أيضاً وأخيراً (تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها) تقييم بوزن نسبي 45 % ضعيف ترى الباحثة أن التقييم الضعيف للفراغات ومساحات العمل سببه أن مباني العمل غير مصممة بالشكل الأمثل ولا تتسع أعداد الموظفين والمراجعين، كما لا يوجد إضاءة طبيعية في المباني فالنوافذ غير واسعة وتصميمها يحجب الإضاءة الطبيعية (بعضها نوافذ خشبية قديمة) كما أن مكان المباني متقاربة من بعضها ولا تشرف على حدائق أو شوارع واسعة مما يضعف التهوية.

ترتيب تقييم بيئة العمل من خلال أبعاد (التصميم الداخلي)

جدول (27) ترتيب أبعاد التصميم الداخلي لدى المؤسسات

مستوى التقييم	الوزن النسبي للتقييم	المتوسط الحسابي	العدد	
متوسط	56	2.80	241	الأثاث والمعدات
متوسط	54	2.71	241	الإضاءة الاصطناعية
ضعيف	51	2.54	241	الألوان
ضعيف	50	2.50	241	الأمن والسلامة
ضعيف جداً	38	1.92	241	نباتات

يبين الجدول تقييم أبعاد التصميم الداخلي كعنصر من عناصر بيئة العمل حيث نجد أن التقييم الأفضل إلى حد ما الأثاث والمعدات وتقييمها متوسط، ثم بعد الإضاءة الاصطناعية فتقييمها متوسط أيضاً حسب آراء عينة الدراسة والمرتبة الثانية، يليها المرتبة الثالثة الألوان بتقييم 51 % تقييم ضعيف، ثم الأمن والسلامة تقييم ضعيف أيضاً، وأخيراً (نباتات) تقييم بوزن نسبي 38 % ضعيف جداً.

من خلال السابق يلاحظ عدم اهتمام في موضوع التصميم الداخلي للمباني العمل فلاتتوفر نباتات في الممرات أو بجانب المباني، وضعف شديد في صيانة المرافق الصحية للمباني وتقدم في الدهان والأرضيات في المباني.

- دراسة الاختلاف في تقييم الأبعاد بيئة العمل (التصميم المعماري) بين المؤسستين (إدارة الهجرة والجوازات، مؤسسة الطيران العربية السورية)

قامت الباحثة بإجراء اختبار الفروق في تقييم أبعاد (التصميم المعماري) بين المؤسستين باستخدام (Independent t test) وكانت النتائج التالية

جدول (28) الدالات الإحصائية لاختبار تقييم أبعاد (التصميم المعماري) بين المؤسستين

نتيجة التقييم	الدالة الحسابية للفروق	درجة الحرية	t الدالة	المتوسط الحسابي	العدد	المكان
لا يوجد فروق دالة إحصائية	0.080	239	1.76	2.33	142	إدارة الهجرة والجوازات
				2.16	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
يوجد فروق دالة إحصائية	0.001	239	3.37	2.52	142	إدارة الهجرة والجوازات
				1.99	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
لا يوجد فروق دالة إحصائية	0.154	239	-1.43	2.57	142	إدارة الهجرة والجوازات
				2.72	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
يوجد فروق دالة إحصائية	0.000	239	3.55	2.59	142	إدارة الهجرة والجوازات
				2.19	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
لا يوجد فروق دالة إحصائية	0.826	239	-0.22	2.55	142	إدارة الهجرة والجوازات
				2.59	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
لا يوجد فروق دالة إحصائية	0.427	239	-0.80	2.57	142	إدارة الهجرة والجوازات
				2.68	99	مؤسسة الطيران العربية السورية

يبين الجدول أن الأبعاد (الإضاءة الطبيعية، التهوية) يوجد فروق في تقييمها بين المؤسستين ويلاحظ أن إدارة الهجرة والجوازات تقييمها أفضل من المؤسسة الطيران العربية السورية.

بينما الأبعاد (الراحة الصوتية، الخصوصية، الحرارة والرطوبة، تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها) لا يوجد فروق في التقييم بين المؤسستين

- دراسة الاختلاف في تقييم الأبعاد بيئة العمل (التصميم الداخلي) بين المؤسستين (إدارة الهجرة والجوازات، مؤسسة الطيران العربية السورية)

قامت الباحثة بإجراء اختبار الفروق في تقييم أبعاد (التصميم الداخلي) بين المؤسستين باستخدام (Independent t test) وكانت النتائج التالية

جدول (29) الدالات الإحصائية لاختبار تقييم إبعاد (التصميم الداخلي) بين المؤسستين

نتيجة التقييم	الدلالة الحسابية للفروق	درجة الحرية	الدالة t	المتوسط الحسابي	العدد	المكان
يوجد فروق دالة إحصائية	0.000	239	-3.65	2.63	142	إدارة الهجرة والجوازات
				3.04	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
يوجد فروق دالة إحصائية	0.001	239	-3.45	2.49	142	إدارة الهجرة والجوازات
				3.02	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
لا يوجد فروق دالة إحصائية	0.376	239	-0.89	2.49	142	إدارة الهجرة والجوازات
				2.63	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
يوجد فروق دالة إحصائية	0.000	239	3.82	2.10	142	إدارة الهجرة والجوازات
				1.67	99	مؤسسة الطيران العربية السورية
يوجد فروق دالة إحصائية	0.021	239	2.32	2.59	142	إدارة الهجرة والجوازات
				2.36	99	مؤسسة الطيران العربية السورية

يبين الجدول أن الأبعاد (الأثاث والمعدات، الإضاءة الاصطناعية، نباتات، الأمن والسلامة) يوجد فروق في تقييمها بين المؤسستين ويلاحظ أن المؤسسة الطيران العربية السورية أفضل من إدارة الهجرة والجوازات في التقييم.

بينما بُعد (الألوان) لا يوجد فروق في التقييم بين المؤسستين

- دراسة الاختلاف في تقييم (الأداء) بين المؤسستين (إدارة الهجرة والجوازات، مؤسسة الطيران العربية السورية)

جدول (30) الدالات الإحصائية لاختبار تقييم (الأداء) بين المؤسستين

الدالة الحسابية للفروق	درجة الحرية	t الدالة	المتوسط الحسابي	العدد	المكان
0.088	239	1.715	3.73	142	إدارة الهجرة والجوازات
			3.53	99	مؤسسة الطيران العربية السورية

يبين الجدول أن تقييم الأداء بين المؤسستين لا يوجد اختلاف في تقييمهما والنتيجة لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم الأداء لدى العاملين في (مؤسسة الطيران العربية السورية، وإدارة الهجرة والجوازات) والتقييم بشكل عام عالي وإيجابي الاتجاه

- دراسة العلاقة بين تقييم بيئة العمل وتقييم الأداء لدى عينة الدراسة:

قامت الباحثة بإجراء اختبار الانحدار البسيط لمعرفة أثر تقييم بيئة العمل على أداء العاملين.

تم إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين المستقل والتابع كما يلي:

جدول (31) دالات علاقات الارتباط والتفسير بين المتغير المستقل (بيئة العمل) والتابع (أداء العاملين)

Model Summary				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.879	0.056	0.060	.245 ^a	1

a. Predictors: (Constant), تقييم بيئة العمل المادية,

لدينا المقياس R وهو معامل الارتباط قيمته 24.5% وأيضا لدينا المقياس معامل التفسير والذي قيمته 6.0% أي أن المتغير المستقل في هذا النموذج له تأثير بمقدار 6.0% على المتغير التابع (أداء العاملين) مما يعني أن المتغير المستقل (بيئة العمل) استطاع أن يفسر 6.0% فقط من التغيرات الحاصلة في التابع (أداء العاملين) (Y) والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

جدول (32) تحليل التباين لنموذج الدراسة (بيئة العمل) و (أداء العاملين)

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000 ^b	15.297	11.811	1	11.811	Regression
		0.772	239	184.545	Residual
			240	196.356	Total
a. Dependent Variable: أداء العاملين					
b. Predictors: (Constant), تقييم بيئة العمل المادية					

ويظهر الجدول قيم تحليل التباين، حيث يمكن من خلاله التعرف على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية $F=15.2$ و معنوية الدلالة الحسابية ($Sig=0.000$) وهي أصغر من المعنوية الدلالة القياسية $sig=0.05$. مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار من الناحية الإحصائية دالة إحصائياً.

الجدول (33) يبين قيمة الثابت ومعاملات الانحدار ودلالاتها الإحصائية للمتغير المستقل بيئة العمل على المتغير التابع الأداء

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	12.097		0.230	2.780	(Constant)
0.000	3.911	0.245	0.090	0.351	تقييم بيئة العمل المادية
a. Dependent Variable: أداء العاملين					

ومن خلال الجدول نجد أن بعد المتغير المستقل بيئة العمل في هذا النموذج حسب نموذج $t=3.9$ والدالة المعنوية $Sig<0.05$ حيث قيمتها $Sig=0.000$ دالة إحصائياً يوجد أثر لتقييم بيئة العمل إيجابياً.

ويمكن وضع معادلة الانحدار المقدرة هي:

$$\text{بيئة العمل المادية} = 2.78 + (0.35) \text{الأداء}$$

تدل المعادلة السابقة أن كل زيادة في تقييم البيئة العمل المادية بمقدار وحدة واحدة يقابله تزايد بمقدار 0.35 على تحقيق الأداء.

نتيجة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم بيئة العمل على الأداء لدى العاملين في مؤسسة الطيران العربية السورية وإدارة الهجرة والجوازات

ترى الباحثة أن التقييم الضعيف لكثير من عوامل (التصميم المعماري والداخلي) سببه أن مباني العمل قديمه وغير مصممة بالشكل الأمثل لأداء العمل المطلوب ولا تتسع لأعداد العاملين والمراجعين إلا أن بعضها كان بتقييم متوسط ليحقق الحد الأدنى من بيئة العمل

ولكن من خلال المقابلة التي أجريت مع العديد من العاملين بمختلف المستويات الوظيفية وحسب رأيهم أكدوا أن عملهم يزداد فاعلية ويرتفع أدائهم بسبب اعتدال درجات الحرارة وبالذوام المسائي

(المناوبات) عندما يكون عدد العاملين محدودا يسود الهدوء مما يجعل العاملين أكثر تركيزا بالعمل وأكثر انجازا هذا له دلالة بان سلوك العامل يتأثر بالخصوصية وبالراحة الصوتية

وان المقاطعات و الضجيج الناتج عن العاملين والمراجعين يسبب التشتت وفقدان التركيز

وبالتالي يؤثر سلبا على الأداء

ونلاحظ أن البيئة المادية الجيدة تخلق مناخ ايجابي للإبداع والابتكار وأداء الأعمال بكفاية عالية وان البيئة الملائمة لها اثر مباشر على الأداء والإنتاجية والرضا الوظيفي والالتزام واستقطاب القوى العاملة عالية الجودة واستبقائهم لانها تحقق شروط الصحة والسلامة

النتائج :

1. أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم عوامل التصميم المعماري من حيث (الحرارة والرطوبة) ذات تقييم متوسط، بينما بعد الخصوصية، الراحة الصوتية، التهوية، الإضاءة الطبيعية، تخطيط الفراغات وتصميمها ومساحاتها) تقييمها ضعيف لدى مؤسستي الطيران العربية السورية وإدارة الهجرة والجوازات. ونلاحظ أن الذكور أكثر تأثراً بالحرارة من الإناث اللواتي كن أكثر اهتمام بالترتيب المكاني وأكثر تأثراً بالضوضاء
2. أظهرت نتائج الدراسة أن تقييم عوامل التصميم الداخلي كبعد من أبعاد بيئة العمل من حيث (الأثاث والمعدات، الإضاءة الاصطناعية) كان متوسطاً، بينما (الألوان، الأمن والسلامة، نباتات) كان تقييمها ضعيف جداً لدى مؤسستي الطيران العربية السورية وإدارة الهجرة والجوازات ، نرى بأن الإناث أكثر اهتماماً بالديكور والألوان والنباتات من الذكور الذين أظهروا اهتماماً أكبر براحة الأثاث وموائمته للعمل .
3. يوجد أثر ذا دلالة إحصائية لتقييم بيئة العمل على الأداء لدى العاملين في مؤسسة الطيران العربية السورية وإدارة الهجرة والجوازات .
4. أظهر نتائج الدراسة أن بعض من عوامل البيئة المادية كان لها أثر واضح ومباشر (الحرارة والرطوبة والخصوصية والراحة الصوتية) في أداء العاملين وأن تقييم الأداء العالي والإيجابي مرتبط بهذه العوامل لذلك أي تحسن في هذه العوامل ينعكس إيجاباً على أداء العاملين وإنتاجيتهم .

التوصيات والمقترحات

بناءً على ما تقدم من تحليلات ونتائج، فإن الدراسة توصي وتقترح ما يلي:

1. رفع الوعي اتجاه البيئة المادية بالمنظمات السورية وإعطاء أهمية لبيئة العمل وعدم إهمالها والعمل على تحسينها وصيانتها بشكل مستمر للحفاظ على مستوى أداء جيد ومميز .
2. إحداث قسم للموارد البشرية من أجل تغيير وتطوير إمكانيات الموارد البشرية من خلال إعادة تأهيل الأفراد وظيفياً بما يتناسب مع متطلبات الوظيفة، واستقطاب ما يلزم من الكوادر الجديدة المؤهلة، بالإضافة إلى نشر ثقافة تقديم الخدمة بأعلى مستويات الجودة والمهنية.
3. إنشاء مدخل جميل وراق وحدائق محيطية بالمبنى لتعكس الوجه الحضاري وموقف للسيارات خاص بالموظفين وآخر للمراجعين
4. توزيع المكاتب بشكل فعال وعملي يسهل التنقل بين الأقسام وإن تكون مضاءة وواسعة بما يتناسب مع عدد الموظفين ومجهزة بكافة الأثاث المريح والمعدات اللازمة للعمل وإن يكون هناك تخصص بالمكاتب يتناسب مع طبيعة العمل
5. توفير مساحات واسعة للمراجعين لمنع الازدحام وانتشار الفوضى والضجيج ونشر كاميرات داخل المبنى لمراقبة نزاهة العمل
6. أن يكون هناك سلالم خاصة لحالات الطوارئ والحريق وتوزيع لوحات إرشادية بكل الممرات تدل على المخارج بكل طابق
7. توفير مصاعد خاصة للموظفين وأخرى للمراجعين وتوفير دورات مياه تتناسب مع أعداد الموظفين وإحداث مكتب للصيانة المستمرة والفورية
8. إحداث مكتب خاص مرتبط بدوائر الدولة لإنجاز المعاملات المطلوبة ومكتب خاص لرجال الأعمال والمستثمرين لأن سوريا في مرحلة اعمار ولا بد من التسهيلات
9. وجود مكاتب خارجية قد تكون من ضمن البناء أو مسبقاً الصنع لاستلام المعاملات من المواطنين وإنجازها داخل المبنى عن طريق مندوبين خارجيين أو موظفين من ضمن الملاك لمنع الفوضى والحفاظ على وجه حضاري بالعمل وإنجاز المعاملات .

10. إنشاء بوابات الكترونية لانجاز المعاملات البسيطة الواضحة على وجه السرعة أما المعاملات المعقدة يتم انجازها داخل المبنى
11. إحداث مكاتب مخصصة لرجال الأعمال والمستثمرين لان سوريا في مرحلة إعمار ولا بد من التسهيل
12. إحداث مكاتب خاصة للمعوقين وأماكن للمدخنين وأماكن للعبادة
13. توفير صالة اجتماعات للموظفين وكافتريا راقية وأخرى للمراجعين مع مكتبة مجهزة بتقانة لتلبية حاجاتهم من الطباعة والأوراق اللازمة للمع

إضافةً إلى ما سبق من توصيات مرتبطة ببيئة العمل المادية، ومن خلال المناقشات والمقابلات مع المعنيين، توصي الدراسة بضرورة ديمومة الصلة بين المستويات الوظيفية، كما توصي بدعم الإدارة العليا للموظفين من أجل رفع معنوياتهم وتحفيزهم لانجاز الأهداف المرجوة مع ضرورة مراعاة المنصب للمؤهل العلمي لتفادي الوقوع في إشكالية وجود موظفين بمؤهلات علمية أعلى أو أدنى من المطلوب لان الأداء يختلف باختلاف المؤهل العلمي. إضافةً على ذلك، توصي الدراسة باستعمال بطاقات الكترونية خاصة بالموظفين لتأكيد ساعات العمل، وأيضاً نشر اللوائح التنظيمية بكل قسم ليكون الموظف على علم بالسياسات والقوانين المتبعة والمستجدات وتفعيل الرقابة وتقييم العمل بشكل دوري، وتطوير سياسات وإجراءات الصحة والسلامة المهنية وتفعيلها وتطوير وتفعيل البرامج التدريبية بشكل مستمر لرفع المستوى الثقافي والتعليمي للعاملين لأنه ينعكس إيجاباً على الأداء.