



The impact of the internal work environment on the performance of employees: A field study on the employees of the National Commercial Bank of Marj-tokra branch

Mohamed Abdel Rahman Saleh Bakar^{1*}, Mourad Abdelkader Abdelmoula², Mohamed Mahmoud Attiya³

¹ Department of Business Administration, Faculty of Economics Al-Marj, University of Benghazi, Libya

² Department of Business Administration, Faculty of Islamic economics and Political Sciences, Mr. Mohammed bin Ali Al-Senussi Islamic University, Libya

³ Administrative Affairs Department, National Commercial Bank, Al Marj Branch, Libya

أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين: دراسة ميدانية على العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرعي المرج - توكرة

محمد عبد الرحمن صالح بكار^{1*}، مراد عبد القادر عبدالمولى²، محمد محمود عطية³

¹ كلية الاقتصاد المرج، جامعة بنغازي، ليبيا

² كلية الاقتصاد الإسلامي والعلوم السياسية، جامعة السيد محمد بن علي السنوسي الإسلامية، ليبيا

³ قسم الشؤون الادارية، المصرف التجاري الوطني، فرع المرج، ليبيا

*Corresponding author: Mohammed.abdulrahman@uob.edu.ly

Received: April 01, 2026

Accepted: June 13, 2026

Published: June 25, 2026

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract:

The study aimed to identify the impact of the internal work environment on the performance of the employees of the National Commercial Bank in the branches of Al-Marj and Toukrah, and to achieve the objectives of the study, the study followed the descriptive-analytical approach, and collected the data of the study through a questionnaire form designed for this purpose, where the researchers followed the comprehensive survey method to study the study population, which consisted of all the leaders and employees of the National Commercial Bank of Al-Marj and Toukrah branches, numbering (30) male and female employees, and to analyze the data of the study, the statistical package program (SPSS) was used and this study reached For a number of results, the most important of which are: The results showed that the level of the internal work environment of the bank under study was moderate. The results showed that the performance level of the employees of the bank under study was moderate. The results showed that there is a positive and very weak correlation at a significance level of less than ($\alpha=0.05$) between the internal work environment and the performance of the employees of the National Commercial Bank in the branches of Al-Marj and Toukrah. The study proved that there is no moral effect of the internal environment of work on the performance of the employees of the National Commercial Bank in the branches of Al-Marj and Toukrah.

Keywords: Internal Work Environment, Employee Performance, National Commercial Bank - Al-Marj, Toukrah, Libya.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني بفرعي المرج وتوكره، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت بيانات الدراسة بواسطة استبانة تم تصميمها لهذا الغرض، حيث اتبع الباحثون أسلوب المسح الشامل لدراسة مجتمع الدراسة والذي تكون من جميع قيادات وموظفي المصرف التجاري الوطني بفرعي المرج وتوكره، البالغ عددهم (30) موظفاً وموظفة، ولتحليل بيانات الدراسة تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) وتوصلت هذه الدراسة لجملة من النتائج أهمها: أظهرت النتائج أن مستوى بيئة العمل الداخلية بالمصرف قيد الدراسة جاءت بدرجة متوسطة. بينت النتائج أن مستوى أداء العاملين بالمصرف قيد الدراسة كان متوسطاً. أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة وضعيفة جداً عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha=0.05$)، بين البيئة الداخلية للعمل وأداء العاملين في المصرف التجاري الوطني بفرعي المرج وتوكره. أثبتت الدراسة عدم وجود أثر معنوي للبيئة الداخلية للعمل على أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني بفرعي المرج وتوكره.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية أداء العاملين، المصرف التجاري الوطني، المرج، توكره، ليبيا.

المقدمة:

يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة مست جوانب الحياة المختلفة، من بينها حياة المنظمة محدثة تغيرات تنظيمية في مختلف جوانبها فتغيرت طرق العمل وأساليب إنجازه، من خلال اعتماد تقنيات معاصرة ووسائل إنتاج جديدة مما جعل العمل أكثر اتقاناً وتقدماً ومثل هذا الوضع ساهم في زيادة حدة التنافس بين معظم المنظمات في الأسواق العالمية والمحلية، وحتى تحظى تلك المنظمات بمكانة مهمة أو على الأقل تحافظ على مكانتها الحالية كان لزاماً عليها إدخال تحديثات وتطويرات على مستواها، خاصة ما يتعلق ببيئة العمل المؤسسي وعلاقتها بتحسين أداء العاملين. (سلامة، 2023).

تعتبر بيئة العمل الداخلية عنصر هام في رفع أداء العاملين في المنظمة حيث أنها تلعب دوراً جوهرياً وكبيراً في أداء وسلوك العاملين وتعتبر عامل مهم يعكس القيم والاتجاهات السائدة بين العاملين ومدى تأثيرها على جميع العمليات الإدارية ومدى فاعلية المنظمة، لذلك فإن المنظمات تحرص على تهيئة البيئة الداخلية من خلال مراجعة الأنماط وتعديل هياكل التنظيم من فترة إلى أخرى وكذلك مراجعة أنماط وأساليب وطرق ممارسة العمل للتقليل من السلبيات والأضرار التي قد تلحق بمعنويات العاملين مما يحثهم على الولاء للمنظمة. (بن جامع، 2024:466).

الدراسات السابقة:

تنطلق عدد من الدراسات السابقة حسب تسلسلها الزمني وهي:

- **دراسة (سويس، 2025)** للتعرف على واقع بيئة العمل الداخلية في جامعة غريان، وبيان مستوى أداء العاملين في الجامعة، ودراسة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين في الجامعة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث ركزت على عينة عشوائية بسيطة قدرت ب (100) من العاملين بالجامعة، من خلال إجاباتهم على أسئلة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود علاقة إيجابية وقوية بين متغيرات بيئة العمل الداخلية وأداء الموظفين، حيث يزيد تحسين بيئة العمل الداخلية على زيادة أداء العاملين، بالإضافة إلى أن العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الموظفين يؤثر على بيئة العمل الداخلية وبالتالي على أدائهم، كما أوصت الدراسة بضرورة تحسين بيئة العمل الداخلية للمؤسسة أو الجامعة وتحديثها باستمرار، وتوفير البرامج التدريبية للعاملين، وتوفير فرص للموظفين للتعبير عن اقتراحاتهم وملاحظاتهم حول بيئة العمل الداخلية والعمل على تنفيذها.
- **دراسة (بن جامع، 2024)** والتي هدفت للتعرف على دور بيئة العمل الداخلية في تحسين أداء العاملين في كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس، كما هدفت إلى معرفة مستوى تقييم العاملين لأدائهم في ظل عناصر بيئة عملهم الداخلية وظل رضائهم أو عدمه، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي كلية الاقتصاد بجامعة طرابلس والبالغ عددهم (73) موظف وموظفة، كما توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها وجود تقييم بدرجة منخفضة حول مستوى أبعاد بيئة العمل الداخلية في المؤسسة قيد الدراسة وذلك من وجهة نظر أفراد العينة، كما أوصت الدراسة بالعمل على مزيد من الاهتمام بتحسين بيئة العمل الداخلية للعاملين وذلك لما لها من أثر إيجابي في تحسين مستوى أداء العاملين، وإعادة النظر في السياسات والإجراءات المتبعة في المؤسسة قيد الدراسة.
- **كما سعت دراسة (كليب والسفياني، 2023)** إلى التعرف على بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في مكتب الصحة وفروعه في محافظة تعز، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المكتب محل الدراسة والبالغ عددهم (180) موظفاً وموظفة، وباستخدام أسلوب المسح الشامل، تم توزيع استبانة على المجتمع المذكور حيث توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن مستوى تحسين ظروف البيئة الداخلية في مكتب الصحة قيد الدراسة كان متوسط، كما أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً ذا دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية في المكتب محل الدراسة على أداء العاملين.
- **في حين هدفت دراسة (جمعة وامبارك، 2021)** للتعرف على دور الالتزام التنظيمي في تعزيز أداء العاملين في مصنع أعلاف البيضاء. حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مصنع أعلاف البيضاء البالغ عددهم 82 مفردة و، وتم استخدام استبيان يحتوي على 30 عبارة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن اتجاهات العاملين في مصنع أعلاف البيضاء تجاه الالتزام التنظيمي كانت إيجابية وذات مستوى عالٍ من الإيجابية، وكذلك الأمر بالنسبة لأداء

العاملين. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية لدور الالتزام التنظيمي في تعزيز أداء العاملين في المصنع محل الدراسة.

- **أما دراسة (أبوحميد، 2020)** فقد هدفت للتعرف على أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء المورد البشري بشركة نسمة القابضة بجدة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكونت عينة البحث من عدد 60 عامل بشركة نسمة القابضة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين بالشركة قيد الدراسة.
- **دراسة (الصومالي وآخرون، 2020)** وهدفت هذه الدراسة للتعرف على دورة القيادة الإبداعية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات الخاصة بمحافظة جدة بالملكة العربية السعودية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثات المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة عشوائية مقدارها (350) من مجتمع الدراسة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية قوية بين القيادة الإبداعية وتحسين أداء العاملين في المستشفيات الخاصة محل الدراسة.
- **دراسة (العبد، 2018)** حيث سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل على أداء العاملين من خلال أبعاد (البيئة المادية والبيئة الاجتماعية) بمديرية التجارة بولاية ورقلة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت مفردة، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود توافر لأبعاد البيئة المادية والاجتماعية في المديرية محل الدراسة بمستوى متوسط.
- **وأخيراً جاءت دراسة (ماضي، 2014)** التي سعت للتعرف على أبعاد بيئة العمل المالية والمعنوية ودورها في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254)، وبلغت عينة الدراسة (344)، وكانت العينة عشوائية طبقية، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) كحزمة إحصائية لإدخال ومعالجة البيانات واختبار الفرضيات. وتوصلت نتائج البحث إلى أن أكثر أبعاد بيئة العمل بحاجة إلى دعم الإدارة العليا هي التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية وخصوصاً فيما يتعلق بجداول وترتيبات العمل المرنة. وأنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كافة أبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية وتحسين كفاءة الأداء الوظيفي، كما أوصى الباحث على ضرورة اهتمام إدارة الجامعات بإسهامات العاملين وتشجيعهم، والاعتناء برفاهيتهم، إضافة إلى مشاركة العاملين في وضع برامج التدريب الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، وتوفير ترتيبات وجداول عمل مرنة في أداء المهام الوظيفية لمختلف الفئات من العاملين.

الفجوة البحثية:

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين، مثل الدراسات التي أجريت في الجامعات والمؤسسات الصحية والقطاعات الصناعية والخدمية، والتي أكدت في مجملها وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل الداخلية وتحسين أداء العاملين، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على قطاعات تعليمية أو صحية أو صناعية، في حين لم تحظ المؤسسات المصرفية الليبية بقدر كافٍ من الدراسة، وخاصة المصرف التجاري الوطني. كما أن الدراسات السابقة اختلفت في البيانات المكانية والزمنية والعينات المستخدمة، الأمر الذي يجعل نتائجها غير قابلة للتعميم بصورة مباشرة على القطاع المصرفي في المنطقة الشرقية من ليبيا. ومن هنا تتمثل الفجوة البحثية في ندرة الدراسات التي تناولت أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في المصارف التجارية الليبية، وبالأخص في فرعي المرح وتوكره بالمصرف التجاري الوطني، الأمر الذي تسعى هذه الدراسة إلى معالجته من خلال التعرف على واقع بيئة العمل الداخلية ومدى تأثيرها على أداء العاملين في هذين الفرعين، بما يساهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المصرفي وتحسين بيئة العمل الداخلية.

مشكلة الدراسة:

في ظل ما يعانيه الاقتصاد الليبي من أزمات متراكمة انعكست بصورة مباشرة على أداء المؤسسات الاقتصادية والخدمية، ومنها القطاع المصرفي، برزت العديد من الإشكاليات المرتبطة بتخبط السياسات الإدارية وضعف الكفاءة التنظيمية داخل المؤسسات. ويُعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات تأثراً بهذه التحديات، نتيجة ما يواجهه من ضغوط تنظيمية وتكنولوجية وإدارية أثرت على بيئة العمل الداخلية ومستوى أداء العاملين. ومن هذا المنطلق تبرز أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية باعتبارها أحد المرتكزات الأساسية لتحسين الأداء الوظيفي ورفع كفاءة العمل المؤسسي داخل المصارف الليبية.

وعلى الرغم من تناول بعض الدراسات السابقة لموضوع الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي الليبي، إلا أن الحاجة ما تزال قائمة لدراسة أثر بيئة العمل الداخلية بأبعادها المختلفة، والمتمثلة في البيئة المادية والتنظيمية والاجتماعية، والمعنوية على أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني في ليبيا، خاصة في ظل ما يشهده الاقتصاد الليبي من اضطرابات إدارية وقصور في الممارسات التنظيمية، الأمر الذي ينعكس سلباً على جودة الخدمات المصرفية وكفاءة الأداء المؤسسي. ومن ثم تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور بيئة العمل الداخلية في الحد من مظاهر القصور الإداري وتحسين أداء العاملين بما يساهم في دعم كفاءة القطاع المصرفي الليبي.

وعليه فإن التساؤل الرئيسي للدراسة يكون كالتالي:

- هل هناك أثر لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرعي المرح وتوكره؟

وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

- ما مستوى أبعاد بيئة العمل الداخلية داخل المصرف التجاري الوطني من وجهة نظر العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرعي المرج وتوكره؟
- ما مستوى أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرعي المرج وتوكره؟
- هل هناك أثر لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرعي المرج وتوكره؟

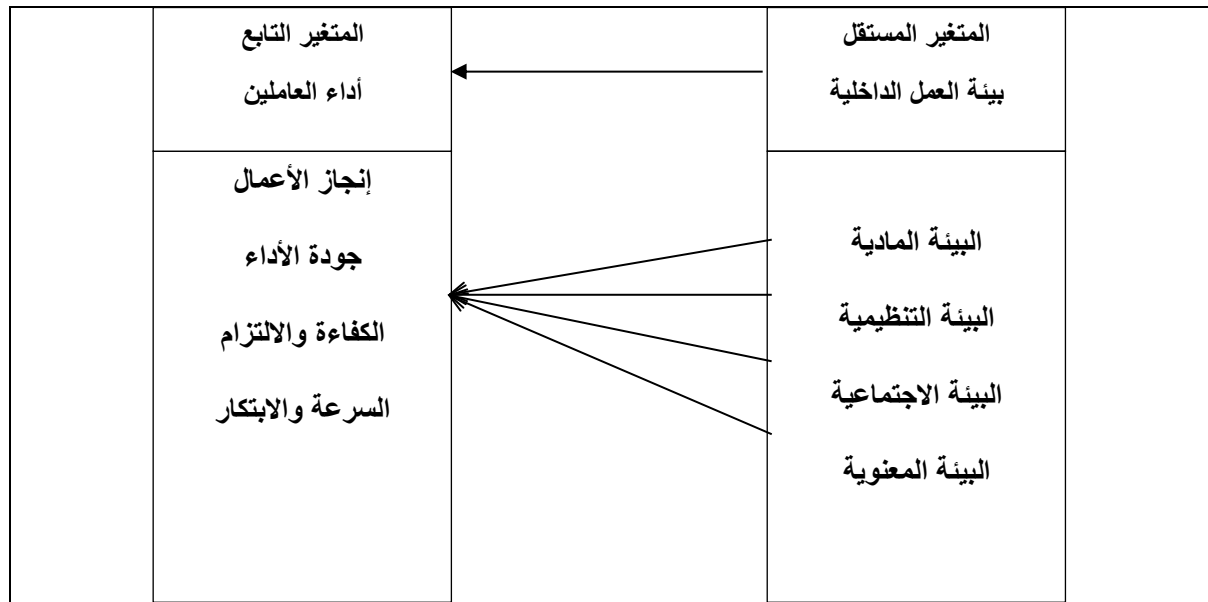
أهمية الدراسة:

1. يمكن للدراسة أن تفيد المجتمع من خلال إسهامها في تحسين أداء العاملين في المصرف التجاري الوطني بفرعيه في مدينتي المرج وتوكره.
2. تستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تجرى على قطاع مهم وحيوي في ليبيا، ألا وهو القطاع المصرفي، لما يبذله هذا القطاع من جهود مؤثرة في التنمية الاقتصادية.
3. تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بموضوع جديد يدرس أثر بيئة العمل المؤسسي في تحسين أداء العاملين والذي من شأنه أن يساعد كل المهتمين بهذه الدراسة حيث يمكن الاستفادة من نتائجها وتوصياتها في إجراء دراسات أعمق وكذلك في تطوير أداء منظماتهم بناءً على نتائج الدراسة.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى بيئة العمل الداخلية بالمصرف التجاري الوطني بفرعي المرج وتوكره.
 2. إيضاح مستوى أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني بفرعي المرج وتوكره.
 3. بيان أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني بفرعي المرج وتوكره.
- حدود الدراسة:**
- **الحدود البشرية:** اقتصرَت الدراسة على جميع القيادات والعاملين بالمصرف التجاري الوطني بمدينتي المرج وتوكره- ليبيا.
 - **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة على المصرف التجاري الوطني بفرعي المرج، وتوكره- ليبيا.
 - **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال شهر مايو من عام 2026م.
 - **الحدود الموضوعية:** اقتصرَت الدراسة على دراسة أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرعي المرج وتوكره.

نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على الدراسات السابقة.

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي عرفه (العمراني، 2013: ص25) بأنه "المنهج الذي يدرس الواقع او الظاهرة موضوع البحث كما هي في واقعها، ويصفها وصفاً دقيقاً من اجل الوصول إلى استنتاجات تسهم في التطوير والتغيير".

مصادر جمع البيانات:

- **المصادر الثانوية:** وتمثلت في الكتب، والدوريات، ورسائل الماجستير والدكتوراه، والتقارير، الدراسات السابقة، وشبكة المعلومات العالمية.
- **المصادر الأولية:** تمثلت في تصميم أداة للدراسة وهي الاستبانة بالاستعانة بالدراسات السابقة وهي الأداة الرئيسية لجمع البيانات.

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- **بيئة العمل الداخلية:** "هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه" (وسام وسارة، 2022: 11).
- **أداء العاملين:** "هو درجة إتقان العامل لنشاط محدد بإمكانه إنجازه ضمن إطار مهاراته وقدراته ومتطلبات وظيفته التي يعمل بها" (جمعة وامبارك، 2021: 170).

الإطار النظري للدراسة:

1. بيئة العمل الداخلية:

تعتبر بيئة العمل مجموعة من العوامل المحيطة بالعاملين في مواقعهم، وتتضمن الجوانب الفيزيائية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على أدائهم ورضاهم. يمكن أن تتنوع هذه البيئة بين تلك التي تتميز بالمرونة والدعم، وتلك التي تتسم بالضغط العالي والمنافسة. وتلعب عوامل مثل الثقافة وأسلوب الإدارة وتوافر الموارد دوراً حيوياً في تعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف المؤسسية (رمضان وأحمد، 2025م).

2. مفهوم بيئة العمل الداخلية:

هي مجموعة العوامل والظروف التي تحيط بالعاملين أثناء أداء مهامهم داخل المؤسسة وتشمل البيئة المادية مثل المساحات المكتبية والإضاءة والأثاث بالإضافة إلى العوامل الاجتماعية وهي التفاعل بين الزملاء وأسلوب التواصل بينهم داخل الفريق أو بيئة العمل كما تشمل البيئة النفسية التي تتعلق بثقافة العمل وأسلوب القيادة والتوازن بين الحياة الشخصية وتؤثر بيئة العمل بشكل كبير على مستوى إنتاجية ورضا الموظفين داخل المؤسسات علاوة على ذلك، أنها ترتبط بثقافة المؤسسة القيم، أسلوب القيادة، ودرجة التقدير والاعتراف بجهود الموظفين. كما تلعب سياسات التوازن بين العمل والحياة الشخصية دوراً يؤثر بشكل حاسماً في تعزيز الشعور بالراحة والانتماء. كما تعتبر بيئة العمل عاملاً محورياً مباشر على مستوى الإنتاجية، بالإضافة إلى دورها الكبير في تعزيز رضا الموظف (البياتي، 2008: 22).

3. أبعاد بيئة العمل الداخلية:

تُعد بيئة العمل المؤسسي من العوامل الأساسية المؤثرة في سلوك العاملين ومستوى أدائهم داخل المؤسسات، إذ تضم مجموعة من الظروف والعوامل المادية والتنظيمية والاجتماعية والمعنوية التي تحيط بالعامل أثناء تأدية مهامه الوظيفية. وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن بيئة العمل الإيجابية تساهم في رفع الكفاءة الإنتاجية وتعزيز الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي، وقد تعددت تصنيفات أبعاد بيئة العمل المؤسسي، إلا أن أغلب الدراسات ركزت على أربعة أبعاد رئيسية تتمثل في: البيئة المادية، البيئة التنظيمية، البيئة الاجتماعية، والبيئة المعنوية، وذلك لارتباطها المباشر بأداء العاملين داخل المؤسسة ونشير إليها كما ورد عن (ماضي، 2014) وهي كما يلي:

- **أولاً: البيئة المادية:** ويمثل التصميم الداخلي الذي يشمل ترتيب المساحات وتوزيع المكاتب والإضاءة والأثاث والتهوية وغيرها فإن البيئة التي توفر تصميم وأماكن جيدة للعاملين تساهم في تعزيز من إنتاجهم بشكل أفضل وأيضاً من الخصائص المادية الضوئية فتساعد بيئة العمل الهادئة في تقليل التوتر وزيادة التركيز لدى الموظفين وتساعدهم في تقديم أداء أفضل.

- **ثانياً: البيئة التنظيمية:** يقصد بالبعد التنظيمي أي مجموعة الأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم سير العمل داخل المؤسسة، بما يشمل الهيكل التنظيمي، وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات، ووضوح الأدوار الوظيفية، ونظم الحوافز والترقيات، والاتصال الإداري، والمشاركة في اتخاذ القرار. ويؤدي التنظيم الإداري الفعال إلى تحقيق الانسجام داخل المؤسسة وتحسين مستوى الأداء والإنتاجية.

- **ثالثاً: البيئة الاجتماعية:** يتمثل البعد الاجتماعي في طبيعة العلاقات الإنسانية والتفاعلات الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة، سواء بين العاملين أنفسهم أو بينهم وبين الإدارة، ويشمل التعاون والعمل الجماعي والاحترام المتبادل والدعم الاجتماعي. ويُعد هذا البعد من العوامل المهمة في تعزيز الاستقرار النفسي والوظيفي للعاملين، كما يساهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي قائم على الثقة والتعاون.

- **رابعاً: البيئة المعنوية:** يشير البعد المعنوي إلى مجموعة العوامل النفسية والتحفيزية التي تؤثر في اتجاهات العاملين وسلوكهم داخل المؤسسة، مثل الشعور بالأمان الوظيفي، والتقدير والاعتراف بالجهود، والرضا الوظيفي، والتحفيز، والشعور بالانتماء للمؤسسة. ويُعد هذا البعد من أكثر الأبعاد تأثيراً في رفع مستوى الدافعية وتحسين الأداء الوظيفي.

مفهوم أداء العاملين:

يُعد أداء العاملين من المفاهيم التي حظيت باهتمام واسع في الفكر الإداري، نظراً لما يمثله من أهمية كبيرة في رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمات. ويعكس الأداء بصورة مباشرة الجهود التي يبذلها العاملون أثناء تنفيذهم للمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم، كما يتأثر بمجموعة من العوامل المرتبطة بقدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم الوظيفية.

وقد عُرِف الأداء بأنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، باعتباره مفهوماً يربط بين الأنشطة المختلفة والأهداف التي تهدف المنظمة إلى الوصول إليها (خليفة المطارنة، 2010). كما عُرِف الشريف (2004) أداء العاملين بأنه قيام الفرد بالمهام والأنشطة المرتبطة بوظيفته خلال فترة زمنية محددة. في حين يرى عكاشة (2008) أن أداء العاملين يمثل الأثر الناتج عن جهود الفرد، والتي تعتمد على قدراته وإدراكه لمتطلبات دوره الوظيفي، بما يعكس درجة إنجازه للمهام المكونة لوظيفته.

عناصر أداء العاملين:

- تناولت العديد من الدراسات أبعاد أداء العاملين في مختلف المؤسسات والمنظمات، حيث أشار أبو شرخ (2010) إلى أن عناصر أداء العاملين تتمثل في مجموعة من الجوانب، من أبرزها ما يلي:
- **أولاً: كمية الإنجاز:** وتعني حجم العمل الذي يتمكن الموظف من إنجازه خلال الظروف الطبيعية للعمل، إضافة إلى سرعة إتمام هذا العمل.
- **ثانياً: جودة الأداء:** وتشير إلى مستوى الإتقان والدقة في تنفيذ المهام، وما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات تنظيمية تساعد على أداء عمله دون أخطاء وبكفاءة عالية.
- **ثالثاً: الكفاءة والالتزام:** ويقصد بها قدرة العامل على أداء مهامه الوظيفية بكفاءة وفاعلية باستخدام الموارد المتاحة، إلى جانب التزامه بالأنظمة واللوائح والتعليمات وأوقات العمل. ويعكس هذا البعد مستوى ما يمتلكه العامل من مهارات وخبرات، إضافة إلى درجة انضباطه وامتثاله للتنظيمي، مما يجعله مؤشراً مهماً في تقييم الأداء داخل المؤسسة.
- **رابعاً: السرعة والابتكار:** ويشير هذا البعد إلى قدرة العامل على إنجاز المهام في الوقت المحدد دون تأخير (السرعة)، بالإضافة إلى قدرته على تقديم أفكار وأساليب جديدة تساهم في تطوير العمل وتحسينه (الابتكار). كما يعكس مدى كفاءة إدارة الوقت، والمرونة في أداء المهام، والقدرة على التفكير الإبداعي في مواجهة المشكلات وتحسين أساليب العمل داخل المؤسسة.

الطريقة والإجراءات:

1. مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع قيادات وموظفي مصرف التجاري الوطني بمدينة المرح وتوكره؛ والمتمثلين في مديري الفروع ورؤساء أقسام التمويل والمحاسبة والحسابات الجارية، حيث بلغ عددهم (30) موظفاً وموظفة، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل، حيث تم استبعاد عدد (5) استمارات غير صالحة للتحليل الإحصائي نتيجة النقص في البيانات، وبالتالي تكونت عينة الدراسة من (25) موظفاً وموظفة.

2. أداة الدراسة:

تمثلت الأداة الرئيسية لجمع البيانات في الاستبانة وتكونت من ثلاث أجزاء يتعلق الجزء الأول منها بالبيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، ويغطي الجزء الثاني المتغير المستقل بيئة العمل المؤسسي بأبعاده (البيئة المادية، البيئة التنظيمية، البيئة الاجتماعية، البيئة المعنوية)، والمتغير التابع والمتمثل في إنتاجية العاملين بأبعاده (كمية الإنجاز، جودة الأداء، الكفاءة والالتزام، السرعة والابتكار)، واعتمد الباحث في إعداد فقرات الاستبيان بالاستناد على الدراسات السابقة.

3. ثبات وصدق مقاييس الدراسة:

لمعرفة إمكانية الاعتماد على مقاييس الدراسة، ثم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات متغيرات الدراسة، كما تم احتساب معامل الصدق لمعرفة مدى صدق المقياس في قياس ما صمم لأجله، والجدول (1) يؤكد على أن أداة الدراسة تمتلك ثبات عال وأن الفقرات متسقة ودرجة التماسك بينها قوية والمصادقية عالية مما يعزز الثقة في دقة المقاييس.

جدول رقم (1): اختبار الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
متغير بيئة العمل الداخلية	20	0.989	0.994
متغير أداء العاملين	20	0.987	0.993
كامل أداة الدراسة	40	0.972	0.985

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

استخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

- الجداول التكرارية لعدد المبحوثين ونسبهم المئوية، وفقاً لخصائصهم الشخصية والوظيفية.
- مقاييس النزعة المركزية المتمثلة في المتوسطات الحسابية، كذلك مقاييس التشتت مثل الانحراف المعياري، بالإضافة إلى توضيح الأهمية النسبية لكل عبارة من العبارات.
- ثبات أداة الدراسة (Reliability): استخدم اختبار (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات وصدق معاملات مقياس الدراسة الحالية.
- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات (normal distribution data): لتحديد نوع الاختبارات الإحصائية المناسبة.

- اختبار الانحدار البسيط (Sample Linear Regression): وتم استخدامه للتأكد وجود أثر ذا دلالة إحصائية لمتغير بيئة العمل الداخلية على متغير أداء العاملين في المصرف التجاري الوطني بمدينة المرح وتوكره.

اختبار التوزيع الطبيعي:

تم استخدام كل من اختبار (Kolmogorov-Smirnov^a Test)، واختبار (Shapiro-Wilk)، لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، ويظهر من خلال النتائج الموضحة في جدول رقم (2) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لأبعاد الدراسة ومتغيراتها كانت كلها أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، بالتالي فإن توزيع البيانات لأداة الدراسة يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه سيتم استخدام الاختبارات المعملية للإجابة عن فرضيات الدراسة.

جدول رقم (2): تحليل التوزيع الطبيعي للأبعاد الدراسة ومتغيراتها

Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			البيان
Sig.	df	Statistic	Sig.	df	Statistic	
.175	25	.943	.200*	25	.140	بعد البيئة المادية
.164	25	.942	.066	25	.168	بعد البيئة التنظيمية
.157	25	.941	.066	25	.168	بعد البيئة الاجتماعية
.112	25	.935	.103	25	.159	بعد البيئة المعنوية
.148	25	.940	.035	25	.180	متغير بيئة العمل الداخلية
.433	25	.961	.200*	25	.134	بعد كمية الإنجاز
.869	25	.979	.200*	25	.090	بعد جودة الأداء
.663	25	.971	.200*	25	.070	بعد الكفاءة والالتزام
.749	25	.974	.200*	25	.131	بعد السرعة والابتكار
.778	25	.975	.200*	25	.088	متغير أداء العاملين

أولاً: عرض وتحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة:

جدول رقم (3) الخصائص الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	النوع
% 88.0	22	ذكر	
% 12.0	3	أنثى	
100.0	25	المجموع	العمر
% 56.0	14	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
% 28.0	7	من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة	
% 16.0	4	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	
100.0	25	المجموع	
% 84.0	21	بكالوريوس وما يعادله	المؤهل العلمي
% 16.0	4	ماجستير	
100.0	25	المجموع	
% 20.0	5	من 6 إلى 10 سنوات	الخبرة
% 20.0	5	من 11 إلى 15 سنة	
% 60.0	15	أكثر من 15 سنة	
100.0	25	المجموع	

من الجدول (3)، يتضح أن أغلب العاملين في المصرف التجاري الوطني بمدينة المرح من الذكور ونسبتهم (88%)، في حين بلغت نسبة الإناث (12%) فقط، كما يتضح من الجدول أيضاً، أن أكثر فئة عمرية للعاملين في مصرف التجاري الوطني هي فئة (من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة) بنسبة تبلغ (56%)، يليها جاءت فئة (من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة) بنسبة تبلغ (28%)، وأخيراً فئة (من 45 إلى أقل من 55 سنة) بنسبة (16%). كما يوضح الجدول (3)، إن ما نسبته (84%) من الباحثين هم من حملة البكالوريوس، بينما كانت نسبة حملة الماجستير (16%)، وهذه النسبة قد تؤكد على اعتماد المصرف التجاري الوطني على أصحاب المؤهلات العليا في شغل المناصب بالمصرف، كما تبين أيضاً أن ما نسبته (60%) من العاملين تبلغ مدة خبرتهم في المصرف التجاري الوطني (أكثر من 15 سنة)، ويليهما جاءت مدة الخدمة فنتي (من 6 سنوات إلى 10 سنوات)، (من 11 سنة إلى 15 سنة)، بنسبة متساوية تبلغ (20%) لكل منهما، وهذه النسب قد تشير إلى اعتماد إدارة المصرف التجاري الوطني على ذوي الخبرة في تسيير أعمالها.

ثانياً: عرض وتحليل إجابات المشاركين بالدراسة حول متغير بيئة العمل الداخلية:

سيتم هنا تناول أبعاد وفقرات المتغير المستقل المتمثل في بيئة العمل الداخلية؛ ويتم ذلك عن طريق عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية ومستوى الموافقة لكل بعد من الأبعاد التي تقيس أحد متغيرات الدراسة، ذلك كما يلي:

يلاحظ من خلال الجدول (4) أن (بُعد البيئة التنظيمية)، قد احتل المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد متغير بيئة العمل الداخلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.1760)، وانحراف معياري قدره (1.17377)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاء (بُعد البيئة المادية) ثانياً، ثم (بُعد البيئة الاجتماعية) ثالثاً، بينما جاء (بُعد البيئة المعنوية) في المرتبة الأخيرة لأبعاد متغير بيئة العمل الداخلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.1040)، والانحراف المعياري (1.21260)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص بأبعاد متغير بيئة العمل المؤسسي بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (3.13)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.16225).

جدول رقم (4): اتجاهات المبحوثين حول الفقرات الخاصة بأبعاد متغير بيئة العمل الداخلية.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
بُعد البيئة المادية	3.1200	1.17898	2	متوسطة
بُعد البيئة التنظيمية	3.1760	1.17377	1	متوسطة
بُعد البيئة الاجتماعية	3.1200	1.18462	3	متوسطة
بُعد البيئة المعنوية	3.1040	1.21260	4	متوسطة
المتوسط الحسابي العام لأبعاد بيئة العمل الداخلية	3.1300	1.16225		متوسطة

جدول رقم (5): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بُعد البيئة المادية لمتغير بيئة العمل الداخلية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
تتوفر في مكان العمل تجهيزات مكتبية حديثة.	3.00	1.414	5	متوسطة
يتمتع مكان العمل بالإضاءة والتهوية المناسبة.	3.20	1.354	1	متوسطة
توفر بيئة العمل الراحة الجسدية أثناء أداء المهام.	3.16	1.344	3	متوسطة
يتم صيانة المعدات والأجهزة بشكل دوري.	3.08	1.152	4	متوسطة
تتناسب مساحة العمل مع طبيعة المهام المطلوبة.	3.16	1.106	2	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبُعد البيئة المادية	3.1200	1.17898		متوسطة

يلاحظ من خلال الجدول (5) أن فقرة (يتمتع مكان العمل بالإضاءة والتهوية المناسبة)، قد احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بُعد البيئة المادية لمتغير بيئة العمل الداخلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.20)، وانحراف معياري قدره (1.354)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت فقرة (تتوفر في مكان العمل تجهيزات مكتبية حديثة) في المرتبة الأخيرة لفقرات بُعد البيئة المادية لمتغير بيئة العمل الداخلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.00)، والانحراف المعياري (1.414)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببُعد البيئة المادية لمتغير بيئة العمل المؤسسي بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (3.12)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.17898).

جدول رقم (6): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بُعد البيئة التنظيمية لمتغير بيئة العمل الداخلية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
يتم توزيع المهام والمسؤوليات بوضوح داخل المصرف.	3.20	1.354	3	متوسطة
توجد سياسات وإجراءات عمل واضحة ومفهومة.	3.24	1.268	2	متوسطة
يتم اتخاذ القرارات الإدارية بطريقة واضحة وموضوعية.	3.24	1.268	1	متوسطة
يسود النظام والانضباط في بيئة العمل.	3.12	1.201	4	متوسطة
يتم تقييم الأداء وفق معايير واضحة ومحددة.	3.08	1.256	5	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبُعد البيئة التنظيمية	3.1760	1.17377		متوسطة

يلاحظ من خلال الجدول (6) أن فقرتي (توجد سياسات وإجراءات عمل واضحة ومفهومة)، (يتم اتخاذ القرارات الإدارية بطريقة واضحة وموضوعية)؛ جاءت كل منهما في المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بُعد البيئة التنظيمية لمتغير بيئة العمل المؤسسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.24)، وانحراف معياري قدره (1.268)، وبدرجة موافقة متوسطة،

في حين جاءت فقرة (يتم تقييم الأداء وفق معايير واضحة ومحددة) في المرتبة الأخيرة لفقرات بعد البيئة التنظيمية لمتغير بيئة العمل المؤسسي، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.08)، والانحراف المعياري (1.256)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببيئة التنظيمية لمتغير بيئة العمل المؤسسي بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (3.176)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.17377).

جدول رقم (7): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بعد البيئة الاجتماعية لمتغير بيئة العمل الداخلية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
تسود روح التعاون بين الموظفين في المصرف	3.00	1.384	4	متوسطة
توجد علاقات احترام متبادل بين الموظفين	2.92	1.352	5	متوسطة
أشعر بالدعم من زملائي في العمل عند الحاجة	3.12	1.201	3	متوسطة
يتم التعامل مع الخلافات بطريقة إيجابية	3.20	1.291	2	متوسطة
تسهم بيئة العمل في تعزيز روح الفريق الواحد	3.36	1.150	1	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبيئة العمل الاجتماعية	3.1200	1.18462		متوسطة

يلاحظ من خلال الجدول (7) أن فقرة (تسهم بيئة العمل في تعزيز روح الفريق الواحد)، قد احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بعد البيئة الاجتماعية لمتغير بيئة العمل الداخلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.36)، وانحراف معياري قدره (1.150)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت فقرة (توجد علاقات احترام متبادل بين الموظفين) في المرتبة الأخيرة لفقرات بعد البيئة الاجتماعية لمتغير بيئة العمل الداخلية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.92)، والانحراف المعياري (1.352)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببيئة الاجتماعية لمتغير بيئة العمل المؤسسي بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (3.12)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.18462).

جدول رقم (8): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بعد البيئة المعنوية لمتغير بيئة العمل الداخلية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
أشعر بالرضا عن بيئة العمل داخل المصرف	3.08	1.222	3	متوسطة
يتم تقدير جهودي من قبل إدارة المصرف	3.08	1.222	2	متوسطة
أشعر بالأمان الوظيفي في عملي	3.08	1.382	5	متوسطة
تتوفر فرص للتعزيز والتشجيع المستمر	3.16	1.491	1	متوسطة
بيئة العمل تعزز روح الانتماء للمصرف	3.12	1.166	2	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبيئة العمل المعنوية	3.1040	1.21260		متوسطة

يلاحظ من خلال الجدول (8) أن فقرة (تتوفر فرص للتعزيز والتشجيع المستمر)، قد احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بعد البيئة المعنوية لمتغير بيئة العمل المؤسسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.16)، وانحراف معياري قدره (1.491)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت فقرة (أشعر بالأمان الوظيفي في عملي) في المرتبة الأخيرة لفقرات بعد البيئة المعنوية لمتغير بيئة العمل المؤسسي، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.08)، والانحراف المعياري (1.382)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببيئة المعنوية لمتغير بيئة العمل المؤسسي بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (3.104)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.21260).

ثالثاً: عرض وتحليل إجابات المشاركين بالدراسة حول متغير أداء العاملين:

سيتم هنا تناول أبعاد وفقرات المتغير التابع المتمثل في إنتاجية العاملين؛ ويتم ذلك عن طريق عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الأهمية ومستوى الموافقة لكل بعد من الأبعاد التي تقيس أحد متغيرات الدراسة، ذلك كما يلي:

يلاحظ من خلال الجدول (9) أن (بُعد السرعة والابتكار)، قد احتل المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد متغير إنتاجية العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.9760)، وانحراف معياري قدره (1.03814)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاء (بُعد جودة الأداء) ثانياً، ثم (بُعد كمية الانجاز) ثالثاً، بينما جاء (بُعد الكفاءة والالتزام) في المرتبة الأخيرة لأبعاد متغير إنتاجية العاملين، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.8080)، والانحراف المعياري (1.09160)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص بأبعاد متغير إنتاجية العاملين بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (2.896)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.04641).

جدول رقم (9): اتجاهات المبحوثين حول الفقرات الخاصة بأبعاد متغير أداء العاملين

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
بعد كمية الانجاز	2.8720	1.09982	3	متوسطة
بعد جودة الأداء	2.9280	1.05811	2	متوسطة
بعد الكفاءة والالتزام	2.8080	1.09160	4	متوسطة
بعد السرعة والابتكار	2.9760	1.03814	1	متوسطة
المتوسط الحسابي العام لأبعاد إنتاجية العاملين	2.8960	1.04641		متوسطة

جدول رقم (10): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بعد كمية الانجاز لمتغير أداء العاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
أنجز حجم كبير من العمل خلال وقت الدوام	3.04	1.098	1	متوسطة
أتمكن من إنجاز المهام المطلوبة مني يومياً	3.04	1.207	2	متوسطة
استغل وقت العمل لإنجاز أكبر قدر ممكن من المهام	2.80	1.258	4	متوسطة
أتعامل مع ضغط العمل بكفاءة	2.60	1.225	5	متوسطة
أحافظ على مستوى مرتفع من الإنتاج بشكل مستمر	2.88	1.201	3	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبعد كمية الانجاز	2.8720	1.09982		متوسطة

يلاحظ من خلال الجدول (10) أن فقرة (أنجز حجم كبير من العمل خلال وقت الدوام)، قد احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بعد كمية الانجاز لمتغير أداء العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.04)، وانحراف معياري قدره (1.098)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت فقرة (أتعامل مع ضغط العمل بكفاءة) في المرتبة الأخيرة لفقرات بُعد كمية الانجاز لمتغير أداء العاملين، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.60)، والانحراف المعياري (1.225)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببعد كمية الانجاز لمتغير أداء العاملين بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (2.872)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.09982).

جدول رقم (11): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بعد جودة الأداء لمتغير أداء العاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
أحرص على إنجاز عملي بدقة وقلة أخطاء	2.88	1.013	4	متوسطة
ألتزم بمعايير الجودة في العمل المصرفي	3.00	1.225	2	متوسطة
أراجع عملي قبل تسليمه	2.80	1.190	5	متوسطة
أسعى لتحسين جودة أدائي باستمرار	2.96	1.172	3	متوسطة
أحقق مستوى من الأداء يرضي الإدارة والعلاء	3.00	1.080	1	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبعد جودة الأداء	2.9280	1.05811		متوسطة

يلاحظ من خلال الجدول (11) أن فقرة (أحقق مستوى من الأداء يرضي الإدارة والعلاء)، قد احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بعد جودة الأداء لمتغير أداء العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.00)، وانحراف معياري قدره (1.180)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت فقرة (أراجع عملي قبل تسليمه) في المرتبة الأخيرة لفقرات بُعد جودة الأداء لمتغير أداء العاملين، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.80)، والانحراف المعياري (1.190)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببعد جودة الأداء لمتغير أداء العاملين بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (2.928)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.05811).

جدول رقم (12): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بُعد الكفاءة والالتزام لمتغير أداء العاملين.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
استخدم وقت العمل بكفاءة	2.88	1.130	2	متوسطة
ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف	2.64	1.186	5	متوسطة
أنفذ المهام وفق التعليمات المحددة	2.88	1.130	1	متوسطة
أنجز العمل بأقل جهد ممكن وبأفضل نتيجة	2.76	1.268	4	متوسطة
أتحمل مسؤولية إنجاز المهام الموكلة لي	2.88	1.201	3	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبُعد كمية الانجاز	2.8080	1.09160	متوسطة	

يلاحظ من خلال الجدول (12) أن فقرة (أنفذ المهام وفق التعليمات المحددة)، قد احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بُعد الكفاءة والالتزام لمتغير أداء العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.88)، وانحراف معياري قدره (1.130)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت فقرة (ألتزم بمواعيد الحضور والانصراف) في المرتبة الأخيرة لفقرات بُعد الكفاءة والالتزام لمتغير أداء العاملين، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.64)، والانحراف المعياري (1.186)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببُعد الكفاءة والالتزام لمتغير أداء العاملين بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (2.808)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.09160).

جدول رقم (13): اتجاهات المبحوثين حول فقرات بُعد السرعة والابتكار لمتغير أداء العاملين

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	مستوى الموافقة
أنجز المهام في الوقت المحدد	2.96	1.241	2	متوسطة
أتمكن من إنجاز العمل بسرعة دون التأثير على الجودة	2.92	1.038	3	متوسطة
أقدم أفكارا جديدة لتحسين العمل	2.88	1.201	4	متوسطة
أسعى لتطوير أساليب أدائي بشكل مستمر	2.80	1.041	5	متوسطة
أتكيف بسهولة مع التغييرات في العمل	3.32	1.145	1	متوسطة
المتوسط المرجح العام لبُعد السرعة والابتكار	2.9760	1.03814	متوسطة	

يلاحظ من خلال الجدول (13) أن فقرة (أتكيف بسهولة مع التغييرات في العمل)، قد احتلت المرتبة الأولى في ترتيب فقرات بُعد السرعة والابتكار لمتغير أداء العاملين، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.32)، وانحراف معياري قدره (1.145)، وبدرجة موافقة متوسطة، في حين جاءت فقرة (أسعى لتطوير أساليب أدائي بشكل مستمر) في المرتبة الأخيرة لفقرات بُعد السرعة والابتكار لمتغير أداء العاملين، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.80)، والانحراف المعياري (1.041)، وبدرجة موافقة متوسطة، وعليه كانت نتيجة المتوسط العام الخاص ببُعد السرعة والابتكار لمتغير أداء العاملين بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ إجمالي قيمة المتوسط الحسابي (2.9760)، وإجمالي الانحراف المعياري (1.03814).

رابعاً: الإجابة عن تساؤل الدراسة:

- نص التساؤل على الآتي: "هل يوجد أثر لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في المصرف التجاري الوطني بمدينة المرسى وتوكره؟
وتم استخدام اختبار الانحدار البسيط بإتباع طريقة (Enter)، وذلك للوقوف على مدى أثر بيئة العمل المؤسسي على أداء الموظفين، وكانت نتائج الاختبار كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (14): معامل الانحدار البسيط بين بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F	دلالة F	قيمة T	دلالة T
المقدار الثابت	2.377					3.867	0.001
بيئة العمل الداخلية	0.166	0.184	0.0304	0.893	0.378	0.899	0.378

ومن خلال الجدول (14) يمكن استنتاج ما يلي:

1. يبين نموذج الانحدار البسيط باتباع طريقة (Enter) أن المتغير التابع الذي يتمثل في أداء العاملين لا يتأثر بصورة جوهرية وليس ذا دلالة إحصائية بالمتغير المستقل المتمثل في بيئة العمل الداخلية، حيث بلغت قيمة (F) ما يقارب من (0.809) وبقيمة احتمالية (0.378) وهي أكبر من مستوى المعنوية 5%، كما يوضح النموذج أن قيمة معامل الارتباط (R) تبلغ (0.184) وذا يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة جداً بين كل من متغير بيئة العمل الداخلية ومتغير أداء العاملين.
2. أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل التحديد (R^2) تساوي (0.034)، وهذا يعني أن 3.04% فقط من التغير في أداء العاملين في المصرف التجاري الوطني يعود إلى أثر بيئة العمل الداخلية، بينما النسبة المتبقية والتي تبلغ (96.96%) قد تعود إلى عوامل أخرى قد تؤثر على المتغير التابع (أداء العاملين).
3. وتوضح النتائج أيضاً أنه في حالة زيادة قيمة المتغير المستقل بيئة العمل الداخلية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى زيادة قيمة المتغير التابع أداء العاملين بمقدار (0.166)، وعليه يمكن صياغة معادلة الانحدار كما يلي:
أداء العاملين (المتوقع) = (2.377) المقدار الثابت + (0.621) بيئة العمل الداخلية + خطأ التقدير.

نتائج الدراسة:

- وفق أهداف الدراسة وتساؤلاتها فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، ويمكن إجمالها في الآتي:
1. كشفت نتائج الدراسة أن مستوى بيئة العمل الداخلية في المصرف التجاري الوطني جاء متوسطاً، حيث جاء ترتيب أبعاد متغير بيئة العمل الداخلية حسب درجة الموافقة والأهمية، على النحو التالي:
 - المرتبة الأولى جاء بُعد البيئة التنظيمية بمستوى موافقة متوسطة من قبل المبحوثين.
 - المرتبة الثانية جاء بُعد البيئة المادية بمستوى موافقة متوسطة من قبل المبحوثين.
 - المرتبة الثالثة جاء بُعد البيئة الاجتماعية بمستوى موافقة متوسطة من قبل المبحوثين.
 - المرتبة الرابعة جاء بُعد البيئة المعنوية بمستوى موافقة مرتفعة من قبل المبحوثين.
 2. بينت نتائج الدراسة أن مستوى أداء العاملين في المصرف التجاري الوطني كان متوسطاً، ووفقاً لأراء واتجاهات المبحوثين جاء ترتيب أبعاد متغير أداء العاملين حسب درجة الموافقة والأهمية، على النحو التالي:
 - المرتبة الأولى جاء بُعد السرعة والابتكار بمستوى موافقة متوسطة من قبل المبحوثين.
 - المرتبة الثانية جاء بُعد جودة الأداء بمستوى موافقة متوسطة من قبل المبحوثين.
 - المرتبة الثالثة جاء بُعد كمية الانجاز بمستوى موافقة متوسطة من قبل المبحوثين.
 - المرتبة الرابعة جاء بُعد الكفاءة والالتزام بمستوى موافقة مرتفعة من قبل المبحوثين.
 3. وضحت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة وضعيفة جداً عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha=0.05$)، بين بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين في المصرف التجاري الوطني.
 4. بينت الدراسة عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير "بيئة العمل الداخلية" على متغير "أداء العاملين" لدى العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرعي المرج وتوكره.

التوصيات:

- اعتماداً على نتائج الدراسة، يمكن تقديم التوصيات التالية:
- تعزيز الجهود المبذولة في المحافظة على البيئة المادية من قبل المصرف التجاري الوطني، مع مراعاة ضرورة صيانة المعدات والأجهزة بشكل دوري.
 - العمل على تأييد السياسات والإجراءات التي تضمن اتخاذ القرارات بشكل عادل وموضوعي، وهنا يجب الإشارة إلى وجوب مراجعة معايير تقييم أداء العاملين داخل المصرف التجاري الوطني.
 - تعزيز دور البيئة الاجتماعية في الحفاظ على روح الفريق الواحد في المصرف التجاري الوطني، مع وضع كافة الضوابط التي تؤدي إلى زيادة الاحترام المتبادل بين كافة العاملين.
 - دعم الأساليب المستخدمة في التحفيز والتشجيع المستمر للعاملين في المصرف التجاري الوطني، مع الحرص بشكل أكبر على الاهتمام بتقدير جهود العاملين المتميزين باستمرار.
 - تعزيز الطرق والسبل التي تضمن انجاز حجم كبير من العمل خلال وقت الدوام الرسمي في المصرف التجاري الوطني، ويجب هنا العمل على تمكين العاملين على التعامل مع ضغط العمل بكفاءة أكثر.
 - المحافظة على مستوى الأداء الذي يرضي كل من إدارة المصرف وعملائها، مع مراعاة ضرورة مراجعة أعمال مختلف الموظفين قبل تسليمها.
 - الحرص على أن يقوم كافة العاملين بتحمل مسؤولية المهام الموكلين بها، وهنا يجب التأكيد بشكل يومي على الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف.
 - وضع البرامج التدريبية التي من شأنها تعزيز قدرة العاملين في التكيف مع أي تغييرات في العمل، مع ضرورة التأكيد هنا على ضمان قيام هذه البرامج التدريبية بتطوير أداء العاملين بشكل مستمر.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

1. البياتي، إسماعيل (2008). كتاب العوامل المساعدة في الإبداع الوظيفي: سلسلة الثقافة الوظيفية، إلمن. **ثانياً: المقالات والرسائل العلمية:**
1. أبو حيمد، محمد (2020). أثر الحوافز المادية والمعنوية على أداء العاملين، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد (2) العدد (21)، 631-654.
2. أبوشرخ، نادر حامد (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
3. بن جامع، نبيلة (2024). دور بيئة العمل الداخلية في تحسين أداء العاملين، Journal of humanities and Applied sciences، المجلد (9) العدد (5)، 465-481.
4. جمعة، سليمان وامبارك، المبروك (2021). الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين، مجلة البيان العلمية، المجلد (0) العدد (9)، 172-201.
5. خليفات، عبد الفتاح، والمطارنة، شيرين. (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق، 26(1-2)، 605-648.
6. رمضان، عياد وأحمد، خولة (2025). بيئة العمل ودورها في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (4) العدد (2)، 476-492.
7. سلامة، السعدية (2023). بيئة العمل وعلاقتها بتحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
8. سويس، نرجس (2025). أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين، المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (4) العدد (4)، 200-231.
9. الشريف، طلال (2004). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
10. الصومالي، صباح، باجنيد، أريج، وزكي، خديجة (2020). دور القيادة الإبداعية في تحسين أداء العاملين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (28) العدد (3)، 234-261.
11. عكاشة، أسعد أحمد (2008). أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
12. العبد، روابح (2018). أثر بيئة العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
13. كليب، جلال والسفياني، عبد الرحمن (2023). أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين، مجلة جامعة السعيد للعلوم الإنسانية، المجلد (6) العدد (5)، 241-271.
14. ماضي، خليل (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.
15. وسام، بوفوره وسارة، صديقي، (2022). بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بشير الإبراهيمي، الجزائر.