

## علاقة الإحترام في مكان العمل بأداء العاملين: دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة

### Relationship of Respect in the Workplace to Employee Performance

د. بن محمد إيمان

جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، الجزائر

Imane\_benmohamed@yahoo.fr

د. يوسف كمال

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر

Yousfi\_kamal@yahoo.com

Received: 05/02/2019

Accepted: 16/11/2019

Published: 20/09/2020

#### ملخص :

استهدفت الدراسة اختبار العلاقة بين الإحترام في مكان العمل وأداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة، الجزائر؛ ولتحقيق الهدف تم تصميم إستبانة لغرض جمع البيانات، وزعت على عينة عشوائية مكونة من (182) مفردة من العمال والإداريين في مختلف دوائر وأقسام المؤسسة. وقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي إلى جانب الأسلوب التحليلي الذي يوضح العلاقة بين الإحترام في مكان العمل وأداء العاملين، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.v.22) لتحليل بيانات الإستبانة. تم التوصل إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة ذات دلالة إحصائية بين الإحترام في مكان العمل وأداء العاملين، وفي ضوء هذه النتائج تم صياغة جملة من التوصيات أهمها توفير بيئة عمل صحية تعتمد الاحترام في مكان العمل كثقافة تنظيمية ما يسهم في تعزيز الأداء الفردي و التنظيمي بشكل عام. الكلمات المفتاحية: الإحترام، الإحترام في مكان العمل، الأداء، أداء العاملين، مؤسسة ملبنة الحضنة.

#### Abstract:

The study aimed to test the relationship of respect in the workplace (RW) with the employee performance (EP) of the SARL Hodna Lait Foundation in M'sila, Algeria. To achieve the goal, a questionnaire was designed and distributed to a random sample of 182 workers. The descriptive approach, along with the analytical method, was used to analyze the questionnaire data based on the statistical program (SPSS.v.22).

The study found a number of results, the most important of which is the correlation of positive correlation with the statistical significance between respect in the performance of the workplace and the employee. Through these results, a number of recommendations were formulated, the most important of which is to provide a healthy work environment based on respect in the workplace as an organizational culture that contributes to enhancing individual and organizational performance in general.

**Key Words:** Respect, Respect in the Workplace, Performance, Employees Performance, SARL Hodna Lait.

## مقدمة:

في عالم يُسوّدُهُ التَّنَافُسُ، تنظر منظمات الأعمال إلى الموارد البشرية على أنها مصدر مهم للقوة التنافسية، وتسعى باستمرار إلى إيجاد أساليب جديدة لزيادة وتعظيم جهد وأداء العاملين؛ حيث أن المنظمات الناجحة تحتاج إلى عمال يقومون بأكثر من واجبات ومهام العمل المعتادة، وأبعد من حدود وصفهم الوظيفي، ويقدمون أداء يفوق التوقعات؛ ولذلك فإن المنظمات التي تمتلك مثل هؤلاء العاملين ستتفوق على غيرها.

وَلَا شَكَّ أَنَّ مُنْظَمَاتِ الْيَوْمِ فِي أَمْسِ الْحَاجَةِ إِلَى خَلْقِ بِيئَةِ عَمَلٍ صَحِيحَةٍ وَجَذَابِيَةٍ مِنْ خِلَالِ تَلْبِيَةِ حَاجَاتِ الْعَامِلِينَ النَّفْسِيِّ وَالْإِجْتِمَاعِيَةِ وَالْمَادِيَةِ، مِنْ شَأْنِهَا تَوْفِيرَ إِحْسَاسِ الْمَرَحِ وَالسَّعَادَةِ وَالرَّاحَةَ لِلْعَامِلِينَ، وَرَغْبَتَهُمُ الشَّغُوفَةَ فِي الْمَجِيءِ لِلْمُنْظَمَةِ وَالْعَمَلِ بِجِدِّ وَإِخْلَاصٍ وَتَسْخِيرِ كُلِّ كِفَاءٍ أَتَمَّ وَخِرَاتِهِمْ لِلرَّقْيِ بِالْمُنْظَمَةِ، لِتَحْقِيقِ أَهْدَافِهَا وَرِسَالَتِهَا عَلَى أَكْمَلِ وَجْهِهِ، وَلَعَلَّ السَّبَبَ فِي ذَلِكَ هُوَ أَنَّ بِيئَةَ الْعَمَلِ تَعْتَبَرُ أَحَدَ أَهَمِّ الْمَتَغَيِّرَاتِ الَّتِي تَسْهَمُ بِانْعِكَاسَاتِهَا عَلَى أَدَاءِ الْعَامِلِينَ؛ وَبِالتَّالِيِ عَلَى الْكِفَاءَةِ الْإِنْتِاجِيَةِ ثُمَّ عَلَى كِفَاءَةِ وَفَاعِلِيَةِ الْمُنْظَمَةِ.

مِنْ جَانِبٍ آخَرَ؛ يُعَدُّ الْإِحْتِرَامُ فِي مَكَانِ الْعَمَلِ رَكِيزَةً أَسَاسِيَةً وَجَدِيدَةً تَحْتَاجُهَا بِيئَةُ الْعَمَلِ وَثِقَافَةُ الْمُنْظَمَاتِ الْمَعَاوِرَةِ؛ كَوْنَهُ يَعْزِمُ قُوَّةَ أَيِّ مَنُظَمَةٍ فِي تَمَيُّزِهَا عَنِ الْمُنْظَمَاتِ الْآخَرَى، وَمِنْ هَذَا الْمُنْتَلَقِ؛ تَعْمَلُ مَنُظَمَاتُ الْيَوْمِ جَاهِدَةً عَلَى اكْتِشَافِ أَكْثَرِ الطَّرِيقِ فَعَالِيَةٍ لَتَعْزِيزِ وَتَطْوِيرِ طَرِيقِ التَّعَامُلِ بَيْنَ الْعَامِلِينَ فِي بِيئَةِ الْعَمَلِ، وَالْعَمَلِ عَلَى نَشْرِ هَذِهِ الْمَمَارَسَاتِ الْجَيِّدَةِ فِي الْمُنْظَمَاتِ لِخَلْقِ بِيئَةِ عَمَلٍ مَرِيحَةٍ وَمُمْتِيزَةٍ وَمَثْمِرَةٍ، تَحَقِّقُ أَهْدَافَ الْفَرْدِ وَالْمُنْظَمَةِ عَلَى حِدِّ سَوَاءٍ.

وَتَأْتِي الدَّرَاسَةُ الْحَالِيَّةُ لِتَسْلِيْطِ الضَّوْءِ عَلَى مَوْضُوعِ الْإِحْتِرَامِ فِي مَكَانِ الْعَمَلِ كَثِقَافَةً جَدِيدَةً فِي بِيئَةِ الْعَمَلِ، وَعِلَاقَتِهِ بِأَدَاءِ الْعَامِلِينَ، وَالْإِطْلَاعِ عَلَى وَاقِعِهِ فِي مَوْسَمِ مَلْبِنَةِ الْحَضْنَةِ بِالْمَسِيْقَةِ، لِتَحْقِيقِ أَفْضَلِ اسْتِفَادَةٍ مِنَ الْعَامِلِينَ مِنْ خِلَالِ مَا تَتَوَصَّلُ إِلَيْهِ الدَّرَاسَةُ مِنْ نَتَائِجٍ وَمَقْتَرِحَاتٍ.

## أولاً: الجانب المنهجي للدراسة

### مشكلة الدراسة

يُعَدُّ مَوْضُوعُ الْحَالَةِ النَّفْسِيَةِ الْإِجْبَابِيَةِ لِلْعَامِلِينَ مِنَ الْمَوَاضِيْعِ الَّتِي لَاقَتْ الْكَثِيرَ مِنَ الْإِهْتِمَامِ مِنْ قِبَلِ الْبَاحِثِينَ وَالْمَمَارِسِينَ عَلَى حِدِّ سَوَاءٍ؛ وَقَدْ جَسَدَ الْبَاحِثُونَ هَذَا الْمَوْضُوعَ مِنْ خِلَالِ طَرَحِ الْعَدِيدِ مِنَ الْمَفَاهِيمِ الْحَدِيثَةِ ذَاتِ الصَّلَةِ؛ أَحَدُ هَذِهِ الْمَفَاهِيمِ هُوَ مَفْهُومُ الْإِحْتِرَامِ فِي مَكَانِ الْعَمَلِ وَعِلَاقَتِهِ بِأَدَاءِ الْعَامِلِينَ. وَبِغْيَةِ تَوْضِيْحِ الْفِكْرَةِ الْجَوْهَرِيَّةِ لِلْمَشْكَلَةِ فَإِنَّهُ مِنَ الْأَفْضَلِ الْعَمَلِ عَلَى صِيَاغَتِهَا وَفَقِ تَسَاوُلَاتِهَا هَادِفَةً وَمَوْضُوعِيَّةً، وَعَلَى النَحْوِ الْآتِي:

1. ما هي المرتكزات النظرية والفكرية لمفهوم الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين؟.
2. ما طبيعة العلاقة بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين؟
3. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء الباحثين حول محاور الدراسة حسب متغيراتهم الديموغرافية؟.

## أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوع الإحترام في مكان العمل وتداعياته على الأداء الفردي والتنظيمي للعاملين؛ إذ ينتمي هذا الموضوع إلى أحد التيارات البحثية التي لاقت الكثير من الإهتمام من قبل الباحثين ألا وهو مدخل السلوك التنظيمي الإيجابي. كما تلخص أهمية الدراسة فيما سوف تتوصل إليه من نتائج، وما سوف تطرحه من توصيات، ربما تُعزز سبل إدراك وشعور العاملين بالإحترام والتقدير الإيجابي، بما ينعكس بشكل إيجابي على أدائهم و يشجعهم على تأدية مهامهم وواجباتهم بحبوية كاملة دون تدمير أو شكوى . من جانب آخر تعد هذه الدراسة مساهمة جيدة لإغناء المكتبة العربية بموضوع حديث ومتميز مثل موضوع الإحترام في مكان العمل و علاقته بلداء العاملين، التي سيكون لها أثر في إفادة القارئ العربي وتحفيز الباحثين الآخرين للتوسع والاستقصاء والكتابة في هذا الموضوع المهم.

## أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى الإحترام في مكان العمل وانعكاسه على أداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة؛
2. الكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية في آراء المبحوثين حول محاور الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية؛
3. اختبار طبيعة العلاقة بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين؛
4. تقديم التوصيات العملية بناءً على نتائج الدراسة لمتخذي القرار، والتي من شأنها إشاعة الاحترام في مكان العمل بما ينعكس بشكل إيجابي على أداء العاملين، وبالتالي الأداء التنظيمي بشكل عام لمؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة.

## فرضيات الدراسة

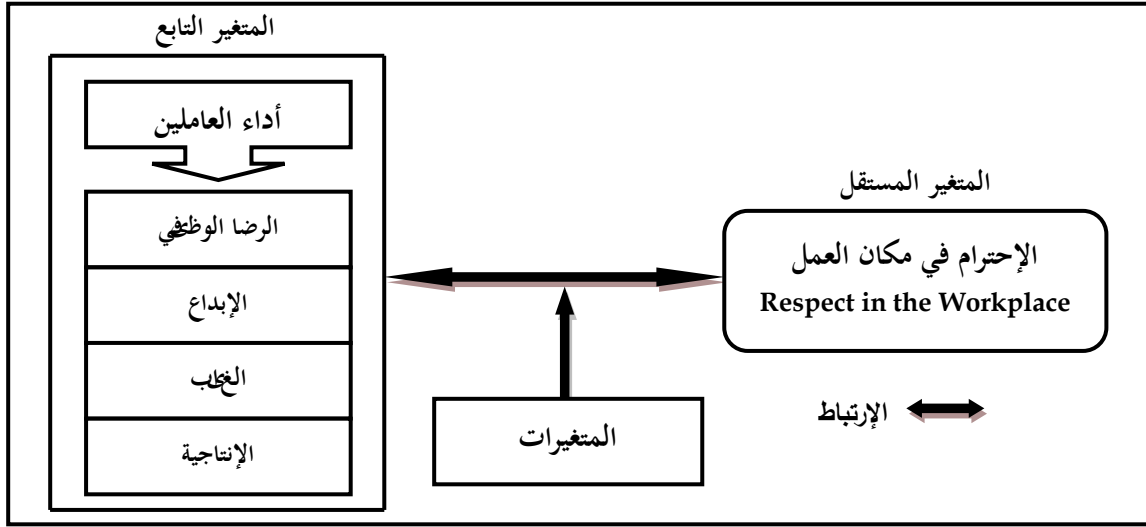
للإجابة عن سؤال الدراسة، تم بناء الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين وأبعاده (الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والغياب، والإبداع) في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة؛
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل التعليمي، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي)؛

## أنموذج الدراسة

استناداً إلى مجموعة من النظريات (نظرية الهوية الاجتماعية، نظرية تصنيف الذات)، بالإضافة إلى المسوحات البحثية في الدراسات الإدارية والتنظيمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة، جرى تطوير أنموذج الدراسة المبين في الشكل (01) أدناه، والذي يظهر أن الإحترام في مكان العمل يمثل (المتغير المستقل)، و أداء العاملين وأبعاده (الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والغضب، والإبداع) تمثل (المتغير التابع).

الشكل (01): أنموذج الدراسة الفرضي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة.
- الحدود البشرية: تتمثل في العمال والإداريين في مختلف دوائر وأقسام مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة.
- الحدود الزمانية: حيث تم إجراء هذه الدراسة في الفترة ما بين (2018/10/27 و 2018/11/25).

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

إن عملية تحديد المفاهيم والمصطلحات أمر مهم في البحث العلمي، وهي نقطة الارتكاز التي تُسهم في إجلاء الغموض والتداخل في الأفكار، إذ أن استخدام المفاهيم والمصطلحات في مختلف الدراسات تُعطي التوضيح للقارئ المختص وغير المختص بما تنطوي عليه هذه المفاهيم من مضامين.

• الإحترام في مكان العمل (Respect in the Workplace):

يُعدُّ الإحترام قيمة أساسية داخل المنظمات؛ ويُعرّف الإحترام في مكان العمل بأنه تقييم الفرد لمكانته ضمن المجموعة، أو كيف يدرك نظرة الآخرين له<sup>[1]</sup>. ويقصد بالإحترام في مكان العمل في هذه الدراسة: تقييم العاملين ونظرتهم لمقامهم ومكانتهم الداخلية في مكان العمل داخل مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة.

• أداء العاملين (Employee Performance):

يُشيرُ أداءُ الأفراد العاملين في المنظمات (الأداء الوظيفي) إلى كافة السلوكيات التي تسهم في إنجاز الأعمال الأساسية في المنظمة؛ مثل: الإنتاج والتسويق<sup>[2]</sup>. ويقصد بأداء العاملين في هذه الدراسة: الجهد الذي يبذله العاملون في مؤسسة ملبنة الحضنة سواءً كان جهداً عقلياً أم بدنياً من أجل إنجاز المهام الموكلة لهم.

ثانياً: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة.

تتناول هذه الفقرة الإطار النظري المتعلق بموضوع الدراسة؛ حيث تم تناول الأدب النظري السابق عن طريق ثلاثة محاور، الأول: يتعلق بالإحترام في مكان العمل من حيث المفهوم، والأهمية، والأنواع. أما المحور الثاني: فتم فيه تناول معنويات العاملين، من حيث المفهوم، و تطور الاهتمام بها، والعوامل المؤثرة فيها، وجاء المحور الثالث حول علاقة الإحترام في مكان العمل بمعنويات العاملين.

## I. الأدبيات النظرية

### 1. الإحترام في مكان العمل:

إحتل مفهوم الإحترام دوراً بارزاً وكبيراً في الفكر البشري تجاه العمل ، ضمن نظريات الهوية الاجتماعية و تصنيف الذات، الإطار الذي نضجت فيه فكرة الاحترام، وفي هذا السياق؛ يشير **Tajfel (1972)** إلى أن الأصل المفاهيمي للهوية الاجتماعية يتضمن بعدي الإدراك والشعور العاطفي، إذ تقدم العملية الإدراكية للهوية الاجتماعية طريقة لمعرفة الأفراد لمكانة أنفسهم والآخرين ضمن مجموعة العمل، بينما الشعور بالعاطفة يقدم الإحساس بالفخر في التبعية لمجموعة العمل، وهو الإطار الذي تعرف فيه المكانة الخارجية للمكانة التنظيمية أو المجموعة في أعين الأطراف الخارجية والتي تعد انعكاس للهوية الاجتماعية للفرد وانعكاس قيم تلك الهوية على أعضاء المجموعة. وركز **Turner (1982)** عند تعريفه للمجموعات الاجتماعية في إطار العمليات الإدراكية من خلال تصنيف الذات بأنها الجزء المكمل لهيكل إدراك مفهوم الذات وأن الاحترام يعبر عن الهوية الشخصية للفرد<sup>[3]</sup>.

ويشكل الإحترام موضوعاً ذو أهمية كبيرة في السلوك التنظيمي الإيجابي ؛ حيث أشارت إلى أهميته العديد من الدراسات الحديثة ضمن إطار مفهوم الإحتكام للمكانة لتأثيره على كل من شعور وسلوك الفرد تجاه مجموعته مثل: (**Schroth & shah,2000; Tyler & Blader,2001**; العنزي والعطوي،2010). مع التأكيد المتزايد على الترويج للحالة النفسية الإيجابية في العمل بدلاً من محاولة منع الحالات النفسية السلبية فقط . وفي أدناه سيتم الإشارة إلى بعض المحاور التي ستساهم في توضيح مفهوم الإحترام في مكان العمل بصورة أدق.

### 1.1. مفهوم الإحترام في مكان العمل

إن الإحترام في مكان العمل هو وترجم للمصطلح الإنجليزي (**Respect in the Workplace**)، ويرمز له اختصاراً بـ«**RW**» وحسب قاموس (**Webster**) فإن مفهوم الإحترام يتضمن الإحترام العالي أو الخاص ، بمعنى التقدير الذي يحصل عليه الفرد. أما في اللغة (كما جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة) مصدر احترام، يحترم احتراماً فهو مُحترم، احترام الذات: احترام النفس والشعور بالكرامة، احتراماً له: بدافع الاحترام<sup>[4]</sup>.

وَقَدْ وَرَدَتْ عدة تعريفات للإحترام في مكان العمل التنظيمي نبتدئها بتعريف الفتلاوي وزملاؤه (2015) أين عُرِّفَ الإحترام في مكان العمل بأنه شعور إيجابي أو سلبي يتكون في إدراك الفرد حول تقييم أعضاء المنظمة لهويته الشخصية التي تتجسد بن كائه وسمعته وشخصيته في العمل [5]. كما عُرِّفَ العطوي والعنزي (2010) الإحترام في مكان العمل بأنه الاعتقادات العامة الإيجابية التي تتبلور في ذهن العامل بخصوص هويته الشخصية والتي تتجسد في خمس صور يعتقدونها العامل؛ هي [6]:

— السمعة الجيدة داخل المنظمة؛

— تقدير الآخرين لسماته الفريدة كالذكاء والمهبة؛

— تقييم الآخرين لمقدراته الشخصية؛

— يمتلك شخصية محترمة؛

— يمتلك أفكار و آراء محترمة؛

وَعُرِّفَ الإحترام في مكان العمل أيضاً بأنه تقييم الفرد لمكانته ضمن المجموعة، أو كيف يدرك نظرة الآخرين له [7]، ويقصد بمكانة الفرد هنا المكانة الداخلية المدركة (Perceived internal prestige) [8]؛ حيث أن الفرد يقيم مكانته من خلال تقييم الأفراد ضمن نفس مجموعة العمل لمكانته. في حين يشير كلاً من Tyler & Blader (2003) أن الإحترام يعكس السمعة الذاتية للفرد، والتي تمثل الدافع النفسي للشعور بالهوية الشخصية المرموقة [9]. بمعنى أن الإحترام يعكس مدى استعداد الفرد للتعايش مع المنظمة التي تقبله ولا ترفضه من خلال دمج هويته الذاتية مع هوية المنظمة.

مِمَّا سَبَقُ؛ يتضح أن تلك التعاريف وإن اختلفت صياغتها، إلا أنها متقاربة في المعنى ويكمل بعضها بعضاً. ويمكن أن

نعرف الإحترام في مكان العمل بأنه: توجه عام إيجابي أو سلبي يتكون لدى الفرد لتقييم الآخرين لمكانته داخل المنظمة.

## 2.1. أنواع الإحترام في مكان العمل:

تُشيرُ Rogers (2018) إلى نوعين من الإحترام في مكان العمل؛ هما: [10]

— الإحترام الواجب: وهو منح الإحترام الواجب لجميع أعضاء مجموعة العمل أو المنظمة بالتساوي، وهو يشير إلى الكياسة والأجواء التي تعكس أن كل عضو في المجموعة له قيمة متأصلة، وعلى العكس في البيئات التي توفر مقدار أقل من الإحترام الواجب، تظهر القابلية للانتهاكات وسوء استخدام السلطة والشعور بأن الموظفين قابلين للاستبدال باستمرار.

— الإحترام المكتسب: الإحترام المكتسب يحصل عليه الموظفين أو الأفراد الذين يعرضون صفات أو سلوكيات قيمة. وهو يميز الموظفين الذين تجاوزوا التوقعات، ولا سيما في إعدادات عمل المعرفة، ويؤكد أن كل موظف لديه

نقاط القوة والمواهب الفريدة وهو نوع من المكافأة المعنوية.

## 2. أداء العاملين:

ألقت العديد من الدراسات والنظريات الضوء على مفهوم أداء العاملين في المنظمات أو ما يعرف بالأداء الوظيفي، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على المستويين الفردي والمنظمي. وقد اهتم الكثير من العلماء والباحثين في حقل السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية بدراسة وتحليل أداء العاملين، كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المنظمات، والذي يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه<sup>[11]</sup>.

### 1.2. مفهوم أداء العاملين

ولدت دراسة أداء العاملين في المنظمات عبر السنوات الماضية تشكيلة واسعة النطاق من التعاريف ، وفي ضوء المراجعة للدراسات السابقة وجد بأن هذه التعاريف لا تخرج عن كونه: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد<sup>[12]</sup>.

و يقي Iqbal وزملاؤه (2015) أن أداء العاملين يشير إلى فعالية الإجراءات المحددة للموظف والتي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية، ويتم تعريفه على أنه طريقة لأداء مهام العمل وفقاً لوصف الوظيفة المقررة<sup>[13]</sup>.

و عرّف بلبه الدرجة التي يمارس فيها العاملون السلوك الذي يساهم في إنجاز وتحقيق أهداف الإدارة<sup>[14]</sup>. كما يمكن النظر إليه بأنه السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية والكفاءة في العمل<sup>[15]</sup>.

و عرّف أيضاً بأنه مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الفرد العامل للقيام بعمله والتي تتطلب تمتعه بقدرة وقابلية وكفاءة لإنجاز المهام الموكلة إليه لغرض تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل فيها<sup>[16]</sup>. كما عرّف على أنه التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه؛ من الالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل بها، وتحمله للأعباء والمسؤوليات المسندة على عاتقه<sup>[17]</sup>.

من خلال ما سبق؛ يتضح أن أداء العاملين هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسة هي<sup>[18]</sup>:

— **الدافعية:** وتعني وجوب توفر الدافع نحو العمل لدى الفرد؛

— **مناخ أو بيئة العمل:** وتعني وجوب تهيئة مناخ العمل الذي يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد، والتي هي انعكاس لدافعيته نحو العمل.

— **القدرة:** وتعني توفر قدرة الفرد على أداء العمل المحدد له.

وفي ضوء ما جاء أعلاه يتضح أن الأداء ليس هدفاً في حد ذاته ، وإنما هو وسيلة لتحقيق غاية هي النتائج، ولهذا ينظر إلى الأداء على أنه الترجمة العملية لكافة مراحل التخطيط في المنظمة . وعليه؛ يمكن تعريف أداء العاملين بأنه: الإنجاز

الذي يحققه العامل بعد بذل الجهد المطلوب في العمل والمرتبط بالمهام والواجبات المكلف بها لتحقيق أهداف المنظمة.

### 1.3. عناصر أداء العاملين:

يُحدّد درة (2003) ثلاثة عناصر أو مكونات أساسية للأداء، يمكن توضيحها على النحو الآتي [19]:

- كفايات الموظف: وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.
- متطلبات العمل (الوظيفية): وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال، أو وظيفة من الوظائف.
- بيئة التنظيم: وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء، وهي؛ التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي، والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية.

### 1.4. أبعاد أداء العاملين

من خلال قيام الباحث بمراجعة العديد من الأدبيات والدراسات السابقة حول مفهوم أداء العاملين وجد أن هناك تباين في توجهات الباحثين نحو تحديد أبعاده، وذلك حسب إدراك كل باحث لمفهوم الأداء.

وفي دراسة قام بها **Otuko** وزملاؤه عام (2013) اعتبروا أن أبعاد أداء العاملين تتمثل في: (الرضا الوظيفي، الربحية، الإنتاجية، جودة الخدمة والمنتج، الكفاءة والفعالية)، أما **عبود وحسين** (2016) فقد اعتبروا أن أبعاد أداء العاملين هي: (الرضا الوظيفي، الإنتاجية، الغضب، الإبداع)، في حين أن **أبريكاو، وآخرون** (2018) اعتبروا أن أبعاد أداء العاملين هي: (تخطيط الأعمال، تنفيذ الأعمال، الإبداع، الجهد المبذول). ولغرض هذه الدراسة حدد الباحث أربعة أبعاد سيتم الاعتماد عليها وهي: الرضا الوظيفي، الإبداع، الغياب، الإنتاجية لتمثل أبعاد أداء العاملين، فيما يلي شرح موجز لكل منها:

— **الرضا الوظيفي:** يشير الرضا الوظيفي (**Job Satisfaction**) إلى مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد تجاه الوظيفة، إذ إن هذه المشاعر تعطي الوظيفة قيمة تتمثل برغبة الفرد في العمل وما يحيط به [20]. كما يمثل اتجاهات العاملين نحو وظائفهم والناتجة عن إدراكهم الحسي للوظيفة المستندة إلى عوامل بيئة العمل مثل: أسلوب الإشراف، الإنضمام إلى مجموعة العمل، ظروف العمل، والمزايا المضافة إلى الأجر. [21] وبالنظر إلى مكانة الفرد العامل التي يحتلها في المؤسسة فهو بحاجة إلى كل ما من شأنه أن يرضيه، سواء تعلق الأمر بظروف العمل أو الأجر... الخ.

— **الإبداع:** يمثل الإبداع (**Creativity**) عمليّة إنتاج أفكار جديدة ومفيدة [22]، و ينظر إليه بأنهم المقدرة أو البراعة الفردية أو الجماعية في إنشاء أفكار أو مفاهيم جديدة أو اكتشاف سبل جديدة بهدف تطوير أفكار جاهزة [23].



- وحتى يبدع الفرد يجب أن توفر المؤسسة بيئة تتقبل الإبداعات على أنواعها، إذ لا يمكن أن يبدع المرء في بيئة ترفض الجديد، وحتى تصبح الهيئة إبداعية، يجب على المؤسسة الاقتناع بإمكانات العاملين لديها في الإبداع والابتكار.
- **الغياب:** يعتبر الغياب عن العمل (**Absenteeism**) هو من ردود الفعل التي تعبر عن إستياء العامل من ظروف العمل و الذي يقل في حدته عن الاستقالة أو ترك الوظيفة<sup>[24]</sup>. كما يعبر عن إشارة موضوعية لعدم تكيف الفرد العامل مع محيط عمله، كما أنه م وشر يساعد في تقصي حالات التوتر والاستياء لدى العامل، فلا جدال في أن زيادة معدل الغياب يتوافق وحالات الضعف الفردية الناتجة عن كراهية العامل للمؤسسة التي يزاول نشاطه فيها<sup>[25]</sup>.
- **الإنتاجية:** وتعتبر الإنتاجية (**Productivity**) مؤشراً مهماً يوضح قدرة عناصر الإنتاج المختلفة على تحقيق مستوى معين من الإنتاج من خلال قيمة معينة من مدخلات الإنتاج<sup>[26]</sup>، فلإنتاجية لا تعني فقط السعي لتحقيق الكفاءة (**Effectiveness**) بل تعني أيضاً تحقيق الفاعلية (**Efficiency**). ومن أجل تحسين الإنتاجية، قد تلجأ المنظمة إلى الضغط على العمال وإجبارهم على العمل بمشقة، أو ربما تلجأ إلى التخلص من البعض منهم لتخفيض نفقات الإنتاج.

## II. الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية:

### 1. الدراسات السابقة

- تتناول هذه الفقرة عرضاً للدراسات السابقة المرتبطة بمتغيري الدراسة، حيث تم إلقاء الضوء عليها من خلال عرض هدف وعينة كل دراسة والنتائج التي توصلت إليها، وتم ترتيبها وفقاً لتسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم، وفي ختامها يتم التطرق إلى ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.
- دراسة **Abid., et al (2018):** هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاحترام الداخلي المدرك على نجاح الموظف بتوسيط كل من الهوية التنظيمية و الطاقة التنظيمية، وشملت عينة الدراسة (250) موظف يعملون في القطاعات الصناعية المختلفة في مدينة لاهور بباكستان، استخدمت الدراسة الإستبانة أداة لها. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير بين الاحترام الداخلي ونجاح الموظف، كما أن الهوية التنظيمية و الطاقة التنظيمية يتوسطان هذه العلاقة.
- دراسة **الفتلاوي (2016):** هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحترام الداخلي المدرك والتماثل التنظيمي، وشملت عينة الدراسة (203) حضرو من الهيلة التدريسية في كلياه جامعة كربلاء بالعراق، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير للاحترام الداخلي المدرك في التماثل التنظيمي.
- دراسة **Walker (2014):** هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الاحترام التنظيمي والثقافة التنظيمية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الاستطلاعي، توصلت الدراسة إلى أن نجاح المنظمات يعتمد على التوفيق بين

قيم الموظف والقيم التنظيمية، والتي يمكن فحصها من خلال أداء وسلوكيات الموظف التي تتأثر بشدة بالاحترام، والذي بدوره يؤثر على الثقافة التنظيمية.

– دراسة **Saeed (2013)**: هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على أداء الموظفين بالقطاع المصرفي في باكستان، وشملت عينة الدراسة (200) موظف، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. توصلت الدراسة إلى أن أداء الموظفين في المصرف يتأثر بخمسة عوامل هي: موقف المدير، الثقافة التنظيمية، والمشاكل الشخصية، ومحتوى العمل والمكافآت المالية.

– دراسة **العنزي والعطوي (2011)**: هدفت الدراسة إلى استكشاف علاقات التفاعل والتأثير بين الاحترام للمكانة والتوجه للفردية-الجماعية والدمج التنظيمي مستنداً على مزج اختلاف القيم الشخصية مع أفكار نظرية الهوية الاجتماعية، وشملت عينة الدراسة (112) فرد يعمل في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كربلاء في العراق، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. توصلت الدراسة إلى أن الأفراد الذين يتصفون بالجماعية يزداد اندماجهم بالمنظمة عندما يدركون المكانة الخارجية، في حين أن الأفراد الذين يتصفون بالفردية يزداد اندماجهم عندما يشعرون بالاحترام الداخلي.

– دراسة **العطوي (2010)**: هدفت الدراسة إختبار العلاقة التفاعلية بين اختراق العقد النفسي والتهكم التنظيمي من خلال الدور الوسيط لمشاعر الانتهاك، وشملت عينة الدراسة (104) فرد يعمل في معمل إسمنت المثني بالعراق، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. توصلت الدراسة إلى أن الاحترام الداخلي يؤثر سلباً على العلاقة بين اختراق العقد وانتهاكه.

– دراسة **Westerman & Simmon (2007)**: هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير بيئة العمل الداخلية في الشخصية وسمات الأداء الاجتماعية، وشملت عينة الدراسة (115) مفردة من العاملين في مصانع الصلب والحديد في الولايات المتحدة الأمريكية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الإستبانة أداة لها. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والسمات الشخصية للعاملين، وتأثير بيئة العمل بشكل إيجابي في أداء العاملين الاجتماعي، وقيم الالتزام والأداء في المصانع.

## 2. ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

بَعْدَ مُرَاجَعَةِ واستعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة تبين أن الدراسة الحالية تشترك مع أغلب الدراسات السابقة من حيث الإعداد والمنهجية والأداة المستخدمة في الدراسة، إلا أنه توجد ندرة في الأبحاث التي درست العلاقة بين الاحترام في مكان العمل و أداء العاملين في المؤسسات سواء العامة أو الخاصة، ومن هنا نجد أن الدراسة الحالية تميزت عن الدراسات السابقة بأنها تناولت علاقة الاحترام في مكان العمل بأداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية، و تتميز الدراسة الحالية أيضا

بأنها من أحدث الدراسات على المستوى الوطني، إضافة إلى أنها ستقدم نتائج وتوصيات يمكن أن تستند عليها دراسات وأبحاث مستقبلية أخرى.

### ثالثاً: الجانب التطبيقي للدراسة.

#### I. الطريقة والإجراءات؛

تتناول هذه الفقرة وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بناءها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها؛ وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

#### 1. منهجية الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة من خلال مراجعة الدراسات والبحوث المنشورة، ومن ثم جمع البيانات من خلال الإستبانة التي تم إعدادها خصيصاً لهذه الدراسة، ومن ثم تحليل البيانات من أجل اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى استنتاجات وتوصيات لإدارة وعمال مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة.

#### 2. مجتمع وعينة الدراسة

شمل المجتمع الدراسة جميع الإداريين والعاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة، حيث بلغ مجموع الموظفين العاملين في هذه المؤسسة حسب قسم الموارد البشرية (593) موظف؛ وقام بإختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة لكامل المجتمع حيث قام باستخدام المعادلات الإحصائية لتحديد حدها الأدنى (مدخل رابطة التربية الأمريكية)، وقد بلغ الحد الأدنى الممثل لمجتمع هذه الدراسة (177) مفردة، وذلك بدرجة ثقة (95%) وخطأ في تقدير النسبة يساوي (0.05)؛ ولضمان الوصول إلى هذه العينة، تم توزيع عدد أكبر من الإستبانات، في النهاية تم استرداد (182) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، والجدول رقم (01) يبين تفاصيل عينة الدراسة.

الجدول 01: توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	163	89.56
	أنثى	19	10.44
المؤهل العلمي	أقل من الثانوي	21	11.54
	ثانوي	57	31.32
	جامعي	93	51.10
	دراسات عليا	11	06.04
المستوى الوظيفي	عامل	139	73.37
	إداري	43	23.63
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	92	50.55
	من 5 إلى 10 سنوات	58	31.87
	أكثر من 10 سنوات	32	17.58

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على إستبانة الدراسة.

3. أداة الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، والمنهج المتبع، والوقت المسموح به، وجد الباحث أن الأداة الأكثر ملاءمةً لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي (الإستبانة). وقد أُعتمد على الإستبانة لأنها الآن الأكثر شيوعاً في دراسات تقييم العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والمواقف المتعلقة بعملهم في المنظمات.

وَقَدْ تَضَمَّنَتْ استبانة الدراسة جزئين؛ كما يأتي:

أ - الجزء الأول: هذا الجزء خاص بالبيانات الديموغرافية الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، و يضم تضمن (4) عبارات ممثلة في: (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة) وذلك لغرض وصف عينة الدراسة.

ب - الجزء الثاني: متعلق بمحاو (متغيرات) الدراسة، ويضم (21) عبارة موزعة على محورين، وعلى النحو التالي:

● المحور الأول: يقيس مستوى إدراك الإحترام في مكان العمل من وجهة نظر العاملين؛ اشتمل على (5) عبارات،

حيث رجع الباحث للمقياس الذي استخدمه (العنزي والعطوي، 2010) في دراستهما، و الإحترام في مكان

العمل في هذه الدراسة متغير أحادي البعد (Unidimensional).

● المحور الثاني: يقيس مستوى أداء العاملين في المؤسسة المبحوثة؛ وقد اشتمل على (16) عبارة، واستفاد الباحث

من دراسات كل من (المعشر، 2009)؛ (Saeed et al., 2013)؛ (عبود وحسين، 2016) لإعداد المقياس،

وذلك بعد تكييفه ليتلاءم مع طبيعة وأهداف هذه الدراسة، وأداء العاملين في هذه الدراسة متغير متعدد الأبعاد،

وقد تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد هي: (الرضا الوظيفي، الإنتاجية، الغ طلب، الإبداع). كل بعد يشتمل على 4

### عبارات

تُجَدُّرُ الإِشَارَةُ إِلَى أَنَّ جَمِيعَ عِبَارَاتِ إِسْتِبَانَةِ الدِّرَاسَةِ هِيَ مِنَ الشَّكْلِ المَغْلُقِ (Closed Questionnaire) الذي يحدّد الإِستِجَابَاتِ المَحْتَمَلَةَ لِكُلِّ سَؤَالٍ، كَمَا تَبَنَّتِ الإِسْتِبَانَةُ إِسْتِخْدَامَ مِقْيَاسِ لِيكِرْتِ (Likert) الخَمَاسِي لِلإِجَابَةِ عَلَى عِبَارَاتِ الإِسْطِطْبَةِ وَفَقاً لِلتَّالِي: (لا أَتَّفَقُ تَمَاماً = 1؛ لا أَتَّفَقُ = 2؛ مَحَايِدُ = 3؛ أَتَّفَقُ = 4؛ أَتَّفَقُ تَمَاماً = 5). وَقد تَمَّ حِسَابُ طُولِ الخَلِيَةِ فِي المِقْيَاسِ وَذَلِكَ بِحِسَابِ المَدَى بَيْنَ دَرَجَاتِ المِقْيَاسِ، وَالحُدُودِ العُلْيَا وَالدُنْيَا لِلفَنَاتِ (5-1=4)، ثُمَّ تَقْسِيمَهُ عَلَى (3) لِيَصْبِحَ طُولُ الخَلِيَةِ الصَّحِيحَ (  $1.33=3\div 4$  ) وَبَعْدَ ذَلِكَ يَتِمُّ إِضَافَةُ هَذِهِ القِيَمَةِ إِلَى أَقْلِ قِيَمَةِ فِي مِقْيَاسِ لِيكِرْتِ الخَمَاسِي (بِدَايَةِ المِقْيَاسِ وَهُوَ الوَاحِدُ الصَّحِيحِ)، بِحَسَبِ مَا هُوَ مَوْضِعٌ فِي الجَدُولِ رَقْمِ (02) أَذِنَاهُ.

الجدول رقم (02): سلم الحكم على المتوسط الحسابي ودرجة الموافقة

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1 إلى 2.33	منخفض
من 2.34 إلى 3.67	متوسط
من 3.68 إلى 5	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث.

### 3.1. صدق أداة الدراسة

تَسْتَخْدِمُ إِخْتِبَارَاتِ المَصْدَاقِيَةِ لِلتَّأَكُّدِ مِنْ أَنَّ أَدَاةَ القِيَاسِ المُسْتِخْدَمَةَ فِي الدِّرَاسَةِ تَقْيَسُ فِعْلاً مَا يَنْبَغِي قِيَاسَهُ [27]، وَتَمَّ التَّحَقُّقُ مِنْ صَدَقِ أَدَاةِ الدِّرَاسَةِ مِنْ خِلَالِ نَوْعَيْنِ مِنَ الصَّدَقِ هُمَا:

- أ - **الصدق الظاهري (Face Validity):** يهدف هذا الإختبار للتأكد من أن عبارات الواردة في أداة الدراسة تقيس فعلاً ما وضعت لقياسه، ولتحقيق ذلك قام الباحث بعرض الإستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين والمختصين في هذا المجال للتحقق من مدى ملاءمتها لأسئلة الدراسة وأهدافها ومقدرتها على قياس متغيراتها، وبناءً على مقترحاتهم تم إجراء التعديلات المطلوبة بشكل دقيق لتأخذ الإستبانة شكلها النهائي.
- ب - **الصدق البنائي (Construct Validity):** للتأكد من الصدق البنائي للأداة قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لعبارات أداة الدراسة وكل محور من محاورها، ومدى ارتباط هذه العبارات المكونة لها بعضها مع بعض، والتأكد من عدم التداخل بينها، ويتضح من الجدول (03) أن معاملات الارتباط لأداة الدراسة جاءت مرتفعة، ويدل ذلك على قوة التماسك الداخلي لعبارات أداة الدراسة جميعها، وكذلك في كل محور من محاورها.

الجدول رقم (03): الصدق البنائي لأداة الدراسة

المتغير	البعد	العبرة	ارتباط العبارات بالمحور	ارتباط العبارات بالبعد
الإحترام في مكان العمل Respect in the Workplace (RW)	(أحادي البعد) (Unidimensional)	RW <sub>1</sub>	.768**	-
		RW <sub>2</sub>	.736**	-
		RW <sub>3</sub>	.759**	-
		RW <sub>4</sub>	.731**	-
		RW <sub>5</sub>	.801**	-
أداء العاملين Employee Performance (EP)	الرضا الوظيفي Job Satisfaction (JS)	JS <sub>1</sub>	.876**	.765**
		JS <sub>2</sub>	.885**	.698**
		JS <sub>3</sub>	.923**	.786**
		JS <sub>4</sub>	.782**	.773**
	الإنتاجية Productivity (P)	P <sub>1</sub>	.943**	.871**
		P <sub>2</sub>	.808**	.699**
		P <sub>3</sub>	.760**	.672**
		P <sub>4</sub>	.924**	.861**
	الغياب Absenteeism (A)	A <sub>1</sub>	.715**	.394**
		A <sub>2</sub>	.773**	.701**
		A <sub>3</sub>	.591**	.522**
		A <sub>4</sub>	.726**	.654**
الإبداع Creativity (C)	C <sub>1</sub>	.815**	.788**	
	C <sub>2</sub>	.803**	.769**	
	C <sub>3</sub>	.847**	.811**	
	C <sub>4</sub>	.872**	.783**	

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22). \*\*الارتباط دال إحصائياً عن مستوى دلالة ( $\alpha=0,01$ )

### 3.2. ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)، بحيث يكون مقبولاً إذا كانت قيمته مساوية أو أكبر من (0.70) حسب ما إقترح (Hair et al,2010)<sup>[28]</sup>، وبالإطلاع على نتائج الإختبار الإحصائي تبين أن معامل الثبات العام للاستبانة عالٍ، حيث بلغ (0.88)، وهو ما يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ والجدول رقم (04) يوضح ذلك.

الجدول رقم (04): معاملات ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة

الفا كرونباخ للعبارة	عدد العبارات	البيد
.872	5	المحور الأول: الإحترام في مكان العمل
.899	16	المحور الثاني: أداء العاملين
.863	4	الرضا الوظيفي
.887	4	الإنتاجية
.891	4	الغياب
.902	4	الإبداع
.881		معدل الثبات العام

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22). N=182

#### 4. أساليب المعالجة الإحصائية

- إعتمدَ الباحثُ على مجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات إحصائياً والتوصل إلى الإستنتاجات والموجودة في برنامج (SpssV.22)، بعد التأكد من توافر شروطها وبخاصة الأساليب والإختبارات الإحصائية المعلمية (Parametric Tests)، وفيما يلي مجموعة الأساليب المستخدمة:
- الإحصاء الوصفي: وتضمن المتوسطات الحسابية، والتكرارات والنسب المئوية، والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتحديد الأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة تجاه محاور أداة الدراسة؛
  - معامل ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha) للتحقق من ثبات أداة الدراسة؛
  - معامل الارتباط بيرسون: (Pearson Correlation) لمعرفة مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرين أو أكثر، كما استخدم في حساب الارتباط لتقدير صدق أداة الدراسة (الصدق البنائي)؛
  - إختبار (T) في حالة عينتين (Independent Samples T-Test): لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة؛
  - إختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA): لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات؛
- II. تحليل ومناقشة النتائج.

تتناول هذه الفقرة عرضاً لنتائج التحليل الإحصائي وإختبار الفرضيات، حيث تم استخدام برنامج (SpssV.22) لإجراء التحليل الإحصائي على البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبانات التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة.

## 1. الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

للتعرُّف على مستوى كلاً من الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين بأبعاده (الرضا الوظيفي، الإنتاجية، الغياب، الإبداع) في مؤسسة ملبنة الحضنة ميدان الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات إستبانة الدراسة؛ والجدول رقم (05) يوضح ذلك.

الجدول رقم (05): الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المستوى
4	الرضا الوظيفي	3.773	75.46	.632	مرتفع
1	الإنتاجية	4.029	80.58	.646	مرتفع
3	الغياب	3.838	76.76	.719	مرتفع
2	الإبداع	3.991	79.82	.676	مرتفع
	المستوى العام لأداء العاملين	3.921	78.42	.695	مرتفع
	المستوى العام للإحترام في مكان العمل	4.106	82.12	.503	مرتفع
		** دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$ * دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ N=182			

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22). N=182

- يُبين الجدول (05) أن المستوى العام لأداء العاملين في المؤسسة المبحوثة كان مرتفعاً وبنسبة (78.42%)؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.921) وانحراف معياري (0.695)، ويدل الانحراف المعياري على عدم وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين، حيث أن قيم الانحرافات المعيارية كانت أقل من الواحد الصحيح.
- كما يتضح من الجدول (05) أن بعد الإنتاجية جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.029) وانحراف معياري قدره (0.646) وبدرجة مرتفعة، وقد نال أعلى متوسط حسابي وبنسبة (80.58%)، وأتى بعد الإبداع في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.991) وانحراف معياري قدره (0.676) وبدرجة مرتفعة وبنسبة (79.82%)، و حلّ ثالثاً بعد الغياب بمتوسط حسابي (3.838) وانحراف معياري قدره (0.719) وبدرجة مرتفعة وبنسبة (76.76%)، وأخيراً حل بعد الرضا الوظيفي بمتوسط حسابي (3.773) وانحراف معياري قدره (0.632) وبدرجة مرتفعة وبنسبة (75.46%).
- وِعزُّو البَاحِثُ هذه النتيجة (المرتفعة) لمستوى أداء العاملين إلى اهتمام المؤسسة المبحوثة بتوفير بيئة عمل إيجابية للعاملين، من خلال تبني القيم المؤسسية الإيجابية، وهو ما انعكس على إنتاجيتهم بصورة إيجابية وبالدرجة الأولى، وعزز من مستويات الإبداع لديهم، وهذا بدوره خلق علاقات عمل قللت من معدلات الغياب لديهم، ورفعت مستوى رضاهم عن العمل داخل المؤسسة.
- كما يُبين الجدول (05) أن المستوى العام للإحترام في مكان العمل في المؤسسة المبحوثة كان مرتفعاً وبنسبة (82.12%)؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.106) وانحراف معياري (0.503)، ويدل الانحراف المعياري على عدم وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين، حيث أن قيم الانحرافات المعيارية كانت أقل من الواحد الصحيح.



– وَيَعْتَرُو البَاحِثُ هذه النتيجة ( المرتفعة ) إلى أن العاملين في المؤسسة المبحوثة يشعرون أن لهم مكانة بين زملاء العمل يقدرون ويحترمون سماتهم وقابلياتهم لما يمتلكون من مواهب كالذكاء والجادبية، إضافة إلى إدراكهم للسمعة التي يتمتعون بها داخل هذه المؤسسة، ويظهر ذلك من خلال إتاحة الفرصة لهم في اتخاذ القرارات أو حسن العلاقات الإجتماعية بينهم وبين أعضاء المؤسسة الآخرين . كل هذا سينعكس بشكل مباشر -دون أدنى شك- على مستوى الأداء الذي يقدمونه.

## 2. اختبار فرضيات الدراسة

### 2.1. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

• تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.01)$  بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين لبُعاده (الرضا الوظيفي، الإنتاجية، الغطب، الإبداع) في المؤسسة المبحوثة. ولإختبار هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط بيرسون؛ وكانت النتائج كما بالجدول رقم (06) أدناه. لا بد من الإشارة قبل البدء في إختبار هذه الفرضية أنه سوف يعتمد في الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Choudhury, 2009)، كما يلي:

- علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط بين (0.10 و 0.30)؛
- علاقة الارتباط متوسطة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط بين (0.31 و 0.50)؛
- علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط بين (0.51 و 1.0)؛

الجدول رقم (06): مصفوفة معاملات الارتباط بين الاحترام في مكان العمل و أبعاد أداء العاملين

أداء العاملين	الإبداع	الغياب	الإنتاجية	الرضا الوظيفي	الاحترام في مكان العمل	المتغيرات
					1	الاحترام في مكان العمل
				1	** .533	الرضا الوظيفي
			1	** .438	** .751	الإنتاجية
		1	** .453-	** .394-	* .560-	الغياب
	1	** .403	** .347	** .209	** .668	الإبداع
1	** .681	* .509-	** .642	** .555	** .774	أداء العاملين
		N=182			** دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$ * دالة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$	

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج (Spss V.22).

– يُبيِّن الجدول رقم (06) وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين الاحترام في مكان العمل و أداء العاملين وأبعاده عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.01)$ ؛ و تبين هذه النتيجة بأنه عندما يزداد مستوى الاحترام في مكان العمل داخل

المؤسسة المبحوثة سوف يزداد مستوى أداء العاملين لديها.

- و يُبينُ أن معامل الارتباط بين الاحترام في مكان العمل وبعد الغياب كان (-560). وهو دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية و سالبة، و تبين هذه النتيجة بأنه عندما يزداد مستوى الاحترام في مكان العمل داخل المؤسسة المبحوثة سوف يقل معدل غياب العاملين لديها عن العمل.
  - كما يُبينُ أن معامل الارتباط بين بقية الأبعاد الأخرى (الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والإبداع) دال إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.01$ )، إذ بلغت قيم معاملات الارتباط بين هذه الإبعاد على الترتيب (  $R=0.668; R=0.751; R=0.533$  )، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة و تبين هذه النتيجة بأنه عندما يزداد مستوى الاحترام في مكان العمل داخل المؤسسة المبحوثة سوف يزداد مستوى كلاً من (الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والإبداع) للعاملين لديها.
- وَعَلَيْهِ؛ فَإِنَّ النَتَائِجَ الإِحْصَائِيَّةَ السَّابِقَةَ تَدْعُمُ صَحَّةَ الفِرْضِيَّةِ الرَّئِيسَةِ الأُولَى.

## 2.2. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

- تنص الفرضية الرئيسية ال ثانية على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل التعليمي، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي)؛
- وَلَاخْتِبَارِ هَذِهِ الفُرْضِيَّةِ تم استخدام اختبار (T) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test)، وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات؛ كذلك تم استخدام اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.
- تَجَدُّرُ الإِشَارَةُ إِلَى أَنَّهُ قَدْ تم استبعاد متغير الجنس من المتغيرات الديموغرافية، وذلك نظراً لعدم وجود عينة كافية تمثل الإناث العاملات في المؤسسة المبحوثة، حيث تم الحصول على (19) إستبانة فقط، وتم الاكتفاء بأداء العاملين الذكور، وبالتالي فلا توجد ضرورة لتحليل الإحصائي لهذا المتغير.
- وَيُمْكِنُ تَوْضِيحُ ذَلِكَ من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

- أ - الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي (أقل من الثانوي، ثانوي، جامعي، دراسات عليا). ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام إختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق (ANOVA)، والجدول رقم (07) يوضح ذلك.

الجدول رقم (07): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (.Sig)
الإحترام في مكان العمل	بين المجموعات	20.631	3	2.292	5.077	.000**
	داخل المجموعات	17.516	179	.609		
	المجموع	138.147	182	-		
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	11.265	3	1.229	5.394	.000**
	داخل المجموعات	50.538	179	.557		
	المجموع	169.227	182	-		
الإنتاجية	بين المجموعات	15.189	3	1.893	3.765	.000**
	داخل المجموعات	21.013	179	.577		
	المجموع	127.364	182	-		
الغياب	بين المجموعات	20.980	3	2.019	6.171	.000*
	داخل المجموعات	18.103	179	.723		
	المجموع	146.007	182	-		
الإبداع	بين المجموعات	37.745	3	5.241	3.777	.000**
	داخل المجموعات	108.147	179	1.388		
	المجموع	164.109	182	-		
أداء العاملين	بين المجموعات	33.958	3	3.773	5.414	.000**
	داخل المجموعات	134.493	179	1.205		
	المجموع	168.451	182	-		

\*\* دالة عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.01$  \* دالة عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  N=182

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

- يُبين الجدول (07) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية (معنوية) عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) وذلك حسب نتائج قيم (F) المحسوبة والتي تم مقارنتها بشكل مباشر مع نتائج (F) الجدولية في البرنامج الإحصائي (SpssV.22)، وكما يظهر في حقل مستوى الدلالة (.Sig). وبذلك يمكن إستنتاج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول علاقة الإحترام في مكان العمل بالأداء وفقاً لمتغير المؤهل العلمي. ويعزو الباحث ذلك إلى أنه بغض النظر عن المؤهل التعليمي، إلا أنه لديهم نفس القدرة على تحليل عبارات محاور الدراسة.
- ب – الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الإحترام في مكان العمل وأداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي (عامل، إداري). ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) للعينات المستقلة (Independent Samples T-Test)، والجدول (08) يوضح ذلك.

الجدول رقم (08): نتائج إختبار (T) للكشف عن دلالة الفروق وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

المتغيرات	المسمى الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig.)
الاحترام في مكان العمل	عامل	3.89	.67	1.03	.541
	إداري	3.71	.54		
الرضا الوظيفي	عامل	3.97	.74	.88	.223
	إداري	3.69	.63		
الإنتاجية	عامل	3.75	.49	1.84	.604
	إداري	3.81	.55		
الغياب	عامل	3.94	.79	.99	.549
	إداري	3.86	.72		
الإبداع	عامل	3.92	.66	.95	.397
	إداري	3.97	.78		
أداء العاملين	عامل	3.76	.53	1.12	.338
	إداري	3.50	.47		

\*\* دالة عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.01$  \* دالة عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  N=182

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss V.22). N=182

– يتَّضح من النتائج الواردة في الجدول (08) أن القيمة الاحتمالية المرتبطة بقيمة (T) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) لكل المتغيرات؛ وبذلك يمكن إستنتاج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول علاقة الاحترام في مكان العمل بالأداء وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي. ويعزو الباحث ذلك إلى أنه بغض النظر عن المستوى الوظيفي، إلا أنهم يتفوقون على عبارات محاور الدراسة.

ج – الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الإحترام في مكان العمل وأداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة وفقاً لمتغير مدة الخدمة (أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات). وإختبار هذه الفرضية تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق (ANOVA)، والجدول رقم (09) أدناه يوضح ذلك.

– يُبين الجدول (09) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ )، وذلك حسب نتائج قيم (F) المحسوبة والتي تم مقارنتها بشكل مباشر مع نتائج (F) الجدولية في البرنامج الإحصائي (Spss V.22)، وكما يظهر في حقل مستوى الدلالة (Sig.) وبذلك يمكن إستنتاج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول علاقة الاحترام في مكان العمل بالأداء وفقاً لمتغير مدة الخدمة. ويعزو الباحث ذلك إلى قدرة العاملين الذين لديهم سنوات خدمة طويلة على إدراك مستوى الاحترام، وكذلك حديثي الخدمة، كما أن الجميع يعمل بذات بيئة العمل وما تشمله من لوائح وقوانين وعلاقات عمل، مما يقلل الفروق بينهم حول علاقة الاحترام في مكان العمل

بالأداء.

الجدول رقم (09): نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للكشف عن دلالة الفروق وفقاً لمتغير مدة الخدمة

المتغيرات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (.Sig)
الإحترام في مكان العمل	بين المجموعات	49.137	3	3.357	5.713	.000**
	داخل المجموعات	144.165	179	.872		
	المجموع	177.541	182	-		
الرضا الوظيفي	بين المجموعات	19.399	3	5.197	3.766	.000**
	داخل المجموعات	73.301	179	1.331		
	المجموع	157.119	182	-		
الإنتاجية	بين المجموعات	13.297	3	2.019	3.494	.000**
	داخل المجموعات	86.238	179	.831		
	المجموع	147.210	182	-		
الغياب	بين المجموعات	38.198	3	3.115	5.752	.000*
	داخل المجموعات	24.111	179	.594		
	المجموع	159.349	182	-		
الإبداع	بين المجموعات	64.297	3	4.332	4.397	.000**
	داخل المجموعات	117.304	179	1.597		
	المجموع	155.989	182	-		
أداء العاملين	بين المجموعات	26.328	3	5.791	5.118	.000**
	داخل المجموعات	137.031	179	.993		
	المجموع	179.207	182	-		

\*\* دالة عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.01$  \* دالة عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  N=182

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

– يتَّضح من النتائج الواردة في الجداول (07)؛(08)؛(09) لإختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسة الثانية أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) في العلاقة بين الإحترام في مكان العمل وأداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة وفقاً للمتغيرات (المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة)؛ وَعَلَيْهِ؛ فَإِنَّ النتائج الإحصائية السابقة لا تدعم صحة الفرضية الرئيسة الثانية؛

رابعاً: النتائج والتوصيات.

1. نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها في النقاط التالية:

– توصلت الدراسة من خلال النتائج النظرية إلى أن الإحترام في مكان العمل هو آلية ردود فعل هامة ومحفزة للأداء، فالشعور بالاحترام في مكان العمل يثبت صحة سلوكيات المؤسسة، مما يساعد العاملين على الارتياح في العمل فيبادلون ذلك من خلال زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة وأهدافها، ويتعاونون بشكل أكبر مع الآخرين، ويؤدون

أداءً أفضل وأكثر إبداعاً؛ وهو ما سينعكس على أداء المنظمة بتحسين الأداء العام التنظيمي.

– بيّنت نتائج الدراسة أنّ المستوى العام للإحترام في مكان العمل في المؤسسة المبحوثة كان مرتفعاً ونسبة (82.12%)؛ ويرجع هذا إلى أن العاملين يشعرون أن لهم مكانة بين زملاء العمل يقدرهم ويحترمهم سماتهم وقبلياتهم لما يمتلكون من مواهب كالذكاء والجاهزية، إضافة إلى إدراكهم للسمعة التي يتمتعون بها داخل هذه المؤسسة، ويظهر ذلك من خلال إتاحة الفرصة لهم في اتخاذ القرارات أو حسن العلاقات الإجتماعية بينهم وبين أعضاء المؤسسة الآخرين.

– بيّنت نتائج الدراسة أنّ المستوى العام لأداء العاملين في المؤسسة المبحوثة كان مرتفعاً ونسبة (78.42%)، حيث أن بعد الإنتاجية جاء بالمرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، ونسبة (80.58%)، وأتى بعد الإبداع في المرتبة الثانية وبدرجة مرتفعة ونسبة (79.82%)، فيما حلّ ثالثاً بعد الغياب وبدرجة مرتفعة ونسبة (76.76%)، وأخيراً حل بعد الرضا الوظيفي وبدرجة مرتفعة ونسبة (75.46%). ويرجع هذا إلى اهتمام المؤسسة المبحوثة بتوفير بيئة عمل إيجابية للعاملين، من خلال تبني القيم المؤسسية الإيجابية، وهو ما انعكس على إنتاجيتهم بصورة إيجابية وبالدرجة الأولى، وعزز من مستويات الإبداع لديهم، وهذا بدوره خلق علاقات عمل قللت من معدلات الغياب لديهم، ورفعت مستوى رضاهم عن العمل داخل المؤسسة.

– توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين وأبعاده (الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والإبداع) عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ )، وعلاقة ارتباط قوية وسالبة مع بعد الغياب عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في المؤسسة المبحوثة، ويرجع هذا إلى أن شعور وإدراك العاملين للإحترام في مكان العمل سيزيد من مستوى كلاً من الرضا الوظيفي، والإنتاجية، والإبداع لديهم إضافة إلى زيادة الرغبة لديهم بالحضور إلى العمل؛

أ – بيّنت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الإحترام في مكان العمل و أداء العاملين في مؤسسة ملبنة الحضنة بولاية المسيلة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل التعليمي، مدة الخدمة، المستوى الوظيفي)؛

## 2. توصيات الدراسة: في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- ضرورة توفير بيئة عمل صحية، مريحة و متميزة تعتمد الإحترام في مكان العمل كثقافة تنظيمية ما يسهم في تعزيز الأداء الفردي و التنظيمي بشكل عام.
- ضرورة اهتمام المؤسسة المبحوثة بموضوع الإحترام في مكان العمل لما له من أهمية كبيرة في رفع مستوى الأداء في العمل، إضافة إلى عقد الندوات وبرامج التدريب لترسيخ مفاهيم الإحترام في مكان العمل وإبراز أهميته؛

- رَفَعُ مستوى العلاقات الإنسانية الجيدة بين العاملين في المؤسسة المبحوثة وبين أعضاء المؤسسة الآخرين؛
- إِعْتِمَادُ هيكل تنظيمي يسمح بإبراز الهوية الشخصية والعلاقات الإيجابية، والابتعاد عن البيروقراطية والإجراءات الروتينية وفسح المجال أمام الأفكار الخلاقة.
- مَنَحُ العاملين صلاحيات كافية تتلاءم مع المؤهلات الحاصلين عليها، والتي تؤدي إلى تعزيز شعور العاملين بالإحترام في مكان العمل وانعكاس بالضرورة على الأداء الخاص.
- العَمَلُ على بناء العلاقات فيما بين الإدارة والمسؤولين المباشرين والعاملين على الثقة والصراحة وإتاحة الفرصة للاتصالات الرسمية وغير الرسمية بما يزيد من تفاعل العاملين، وشعورهم بالإحترام والتقدير الإيجابي لخصائصهم الشخصية ومهاراتهم.
- فِيمَا يَتَعَلَّقُ بالدراسات المستقبلية؛ توصي الدراسة الباحثين بإجراء المزيد من البحوث والدراسات بإضافة المتغيرات الوسيطة كالعوامل الديمغرافية للعاملين، كما توصي الدراسة الباحثين المهتمين بدراسة الإحترام في مكان العمل بضرورة ربطه بمتغيرات أخرى كالصورة التنظيمية والدمج التنظيمي والهوية الاجتماعية وسلوك العمل المنحرف وغيرها من المتغيرات السلوكية الأخرى، وفي مجتمعات بحثية أخرى كالبنوك والشركات والمؤسسات العمومية.

#### الهوامش والمراجع:

1. Coyne, Erin E., Reputation as information; A multilevel Approach to reputation in organization, presented in partial of the requirements for the degree doctor of philosophy in the Graduate school of the Ohio state university, 2010, p.10.
2. Michael, Gibbs, Kenneth, A. Merchant & Mark, E. Vargus., Performance Measure Properties and Incentives, Institute for the Study of Labor (IZA), Research Paper Series, No.(1356), 2004, p16. Available at : [www.econstor.eu/bitstream.pdf](http://www.econstor.eu/bitstream.pdf)
3. ميثاق هاتف الفتلاوي وآخرون، دور الإحترام الداخلي المدر ك في التماثل التنظيمي: بحث تحليلي في كليّة جامعة كربلاء، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 3، العدد 11، جامعة كربلاء، العراق، 2015، ص44.
4. أحمد مختار عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، مصر، 2008، ص481.
5. ميثاق هاتف الفتلاوي وآخرون، مرجع سابق، ص45.
6. عامر علي حسين العطوي، تفسير ظاهرة التهكم التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والإحترام الداخلي: دراسة تحليلية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 14، العدد 2، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القادسية، العراق، 2012، ص17
7. Coyne, Erin E., Reputation as information; A multilevel Approach to reputation in organization, presented in partial of the requirements for the degree doctor of philosophy in the Graduate school of the Ohio state university, 2010, p.10.
8. Bartels, J., Organizational Identification And Communication: Employees evaluations of internal communication and its effect on identification at different organizational levels, university of twente, 2006, p.71.
9. عامر علي حسين العطوي، مرجع سابق، ص17.
10. إسلام محمود، الإحترام في العمل.. أهميته وكيفية تحقيق التوازن بين أنواعه وطرق ترسيخه 2018، اطلع عليه بتاريخ: 2018/11/24 بتصرف. <https://www.rrajol.com/content/>
11. الغالي طاهر و إدريس وائل، الإدارة الإستراتيجية: منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2007، ص476.

12. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، ط1، دار الجامعة الجديدة للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2003، ص219.
13. Aliya Iqbal, Maiya Ijaz, Farah Latif, Hina Mushtaq., **Factors Affecting the Employee's Performance: A case study of banking sector in Pakistan**, European Journal of Business and Social Sciences, Vol. 4, No. 08, November 2015, P.310
14. Siljanen, Mikael., **An Employee Perspective to Performance Measurement & Management: A Public Sector Case Study**, Bachelor's Thesis, Lappeenranta University of Technology, Russia, 2010, p.5.
15. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2009، ص32.
16. زينب عبد الرزاق، و عبود ظفر ناصر حسين، أسباب الصمت التنظيمي وأثره في أداء العاملين، مجلة جامعة بابل-العلوم الصرفة والتطبيقية، المجلد، 24، العدد 1، بغداد، العراق، 2016، ص241.
17. العنزي، مبارك، التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مسحية على العاملين بإدارة مرور الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004، ص32.
18. محمد الجماسي، العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 2016، ص31.
19. درة، عبد الباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المؤسسات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المؤسسة العربية للتنمية الإداري، عمان، الأردن، 2003، ص96.
20. عباس، سهيلة، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط 1، دار واقل للنشر، عمان، 2003، ص175.
21. Gibson, J., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., & Konopask, R., **Organization: Behavior structure process**, 11<sup>th</sup> Edition, Mc Graw Hill Company, Inc., New York, 2003, p.105.
22. Tang Tai, Y., Hua Chang, Ch., **Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity**, African journal of Business Management, vol.4, n.6, 2010, P.873
23. محمد رشدي، سلطاني، المعارف الجماعية و أثرها على نشاط الإبداع في المؤسسة، ملحق أبحاث إقتصادية وإدارية جامعة محمد خيضر-بسكرة، العدد 11، الجزائر، 2012، ص144
24. محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003، ص488.
25. عزيزون زهية ، التحفيز و أثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة ماجستير، جامعة سكيكدة، 2006، ص115.
26. عبد الكرم حسين، دراسة إحصائية لإنتاجية العامل في شركات المؤسسات العامة للصناعات الغذائية السورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد الأول، 2011، ص30.
27. Sekaran, S., and Bougie, R., **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach**, 6<sup>th</sup> ed, John Wiley and Sons Ltd, United Kingdom, 2013, p57.
28. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E., **Multivariate data analysis**, 7<sup>th</sup> ed, Pearson Prentice Hall, New York, 2010, p.642.

### الملاحق: استبانة الدراسة

#### الجزء الأول: البيانات الأولية

يهدف هذا الجزء إلى تقديم معلومات أولية عن العاملين؛ الرجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة التي تناسبك.

1. الجنس:  ذكر  أنثى
2. المؤهل العلمي: أقل من الثانوي  ثانوي  جامعي  دراسات عليا
3. المسمى الوظيفي:  عامل  إداري



4. مدة الخدمة: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: الإحترام في مكان العمل

العبارة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
1					
أعتقد بان لدي سمعة جيدة في المؤسسة.					
2					
أدرك بلب الآخريين داخل المؤسسة يقدرون سماتي الفريدة (ذكائي جاذبتي موهبتي.. الخ)					
3					
يقيم الآخرون في المؤسسة مقدراتي الشخصية.					
4					
اعتقد بلني شخص محترم في هذه المؤسسة					
5					
يحترم الآخرون آرائي و أفكاري.					

المحور الثاني: أداء العاملين

العبارة	أتفق تماماً	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماماً
<b>البعد الأول: الرضا الوظيفي</b>					
1					
يمنحك عملك شعور بالثقة بالنفس.					
2					
يدفعني رضاي عن العمل لإنجازه والقيام بواجبي حتى لو كنت متعباً.					
3					
أرتاح للطريقة التي يديها رئيسي لحل المشاكل العاملين ذات العلاقة بأدائهم.					
4					
تنصف بطهات الإدارة في المؤسسة برعاية العاملين في جميع المستويات لتنظفهم.					
<b>البعد الثاني: الإنتاجية</b>					
5					
كثرة الخلافات وعدم قدرة الإدارة على حلها يضعف أدائي و يقلل من إنتاجي					
6					
ممارسة تخصصي في العمل يسهم في زطدة إنتاجي.					
7					
زطدة المهارات والمعارف من خلال إشراكي في دورات تدريبية في مجال عملي من شأنه زيادة إنتاجي					
8					
قلة الأجور والامتيازات التي أنحصل عليها تجعلني لا أبذل جهداً كبيراً لزيادة الإنتاج.					
<b>البعد الثالث: الغياب</b>					
9					
ضعف اهتمام المؤسسة بتلبية متطلبات العاملين يحد أحد الأسباب وراء غيابك عن العمل.					
10					
الفرق بين ما أتقاضاه من أجر وامتيازات وما أبذله من جهد يدفعني إلى الغياب عن العمل.					
11					
لدي مشاكل صحية وعائلية تمنعني من الحضور إلى العمل.					
12					
سوء علاقات العمل تدفعني إلى الغياب عن العمل.					
<b>البعد الرابع: الإبداع</b>					
13					
لدي القدرة على تفسير الاتصالات الواردة من الأقسام ومراكز المعلومات الأخرى بالمؤسسة.					
14					
أستطيع البت في المواقف التي تواجهني بفترة قياسية حتى في حالة ندرة المعلومات المتاحة.					
15					
لدي الدافع للمشاركة في الندوات والدورات التدريبية سعياً لإحداث التطوير والتقدم.					
16					
امتلك روح محارفة تثير حماسي لتقديم آراء جديدة ومبدعة تفيد المؤسسة.					