شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم

HANAA ALY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

HANAA ALY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات

يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار

HANAA ALY

تقييم علاقة بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية بالأداء الوظيفي لعينة من العاملين بالجهاز الإداري للدولة (نموذج مقترح)

رسالة مقدمة من الطالب

إيهاب سعد أبو الحلقان صديق

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ــ جامعة القاهرة ــ ٢٠١٠

ماجستير إدارة الأعمال ـ كلية العلوم الإدارية ـ أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ــ ٢٠١٥

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٢٠٢١

صفحة الموافقة علي الرسالة

تقييم علاقة بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية بالأداء الوظيفي لعينة من العاملين بالجهاز الإداري للدولة

(نموذج مقترح)

رسالة مقدمة من الطالب

إيهاب سعد أبو الحلقان صديق

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ــ جامعة القاهرة ــ ٢٠١٠

ماجستير إدارة الأعمال ـ كلية العلوم الإدارية ـ أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ــ ٢٠١٥

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة: التوقيع

١- ا.د/ محمود محمد عبد الهادى صبح

أستاذ التمويل والإدارة المالية ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- ا.د/نهى محمد عبد الرحمن الخطيب

أستاذ الإدارة العامة وعميد كلية العلوم الإدارية الأسبق

أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

٣- ا.د/عبير فرحات علي

أستاذ الاقتصاد ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٤- د./ماجد محمد يسري الخربوطلي

أستاذ الاقتصاد المساعد ــ معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

٢٠٢١

تقييم علاقة بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية بالأداء الوظيفي
لعينة من العاملين بالجهاز الإداري للدولة
(نموذج مقترح)

رسالة مقدمة من الطالب

إيهاب سعد أبو الحلقان صديق

بكالوريوس تجارة ــ كلية التجارة ــ جامعة القاهرة ــ ٢٠١٠

ماجستير إدارة الأعمال ـ كلية العلوم الإدارية ـ أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ــ ٢٠١٥

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١- ا.د/محمود محمد عبد الهادى صبح

أستاذ التمويل والإدارة المالية ــ كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- د./ماجد محمد يسري الخربوطلي

مدرس الاقتصاد ــ معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / / ٢٠٢

موافقة مجلس المعهد / /٢٠٢١ موافقة الجامعة / /٢٠٢١

٢٠٢١

إهـــداء

إلى كل الذين يقاسون في حياتهم

مرارة ألم كبير ....

والذين هم من هذا الألم

يصنعون طريقهم للنجاح

شكر وتقدير

بدايةً، يطيب لي أن أتقدم بأسمى آيات الشكر إلى الفاضل الأستاذ الدكتور/ **محمود محمد صبح** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس على تشريفه لي بقبوله الإشراف على الرسالة، فقد كان بحق نعم المعلم والمرشد جزاه الله عنى خير جزاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى صاحب الايدى الكريمة، أستاذي الدكتور/ **ماجد الخربوطلى** أستاذ مساعد الاقتصاد والمالية العامة بمعهد مصر العالي للتجارة والحاسبات على تشريفه لي بقبوله المشاركة في الإشراف على الرسالة، إذ أسهم بعلمه الوافر، ووقته الثمين وعونه الصادق في مساعدة الباحث فقدم لي دعم علمي ومعنوي كان له عظيم الأثر في خروج هذه الرسالة. وعلى الرغم من أعبائه العلمية الكثيرة، فقد أفسح للباحث كثيراً من وقته وجهده وعونه الصادق، مما كان له أكبر الأثر في إخراج البحث على هذه الصورة.

كذلك يسرنى أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الفاضلة الأستاذة الدكتورة / **نهى الخطيب** أستاذ الإدارة العامة وعميد كلية العلوم الإدارية الأسبق بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية على تكرمها وتفضلها بقبول المشاركة فى المناقشة، مما ساهم بقدر كبير في إثراء البحث وإغناءه بالملاحظات العلمية، أسأل الله أن يحفظها ويسدد خطاها.

كما يسعدنى أن أتوجه بجزيل الشكر والتقدير والإمتنان إلى أستاذتى الفاضلة، الأستاذة الدكتورة/ **عبير فرحات** أستاذ الإقتصاد بكلية التجارة جامعة عين شمس على تفضلها بقبول مناقشة هذا البحث، الأمر الذى زاد من إثراء وصقل هذا البحث أسأل الله أن يعطيها وافر الصحة والعافية.

أيضاً يتطلب واجب العرفان بالجميل أن أسجل بكل اعتزاز شكري وتقديري لمعالي الوزير الأستاذ الدكتور/ **صالح الشيخ** رئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة على دعمه الكبير للباحث في الدراسة الميدانية وفى الفصل الخاص بالأداء الوظيفي، فعلى الرغم من مشاغله الجسام فقد أتاح للباحث شرف طلب العلم على يديه الكريمتين حيث كان عالماً مرشداً جزاه الله عنى خير جزاء.

وأخيراً، ربما لا تسعفني الكلمات في قول كلمة الحق فيكم، بل إن الكلمات تتزاحم والحروف تتسابق لكي ترسم بالحب أجمل عبارات الشكر لشركاء النجاح الداعمين لمسيرة أعوام مضت من الدراسة والبحث العلمي، أسرتي العظيمة جزيل شكري لكم على ما تحملتموه معي، وها هي ثمرة النجاح نقتسمها معاً مثلما اقتسمنا الحلم طوال الأعوام الماضية.

الباحث

المستخلص

إستهدفت هذه الدراسة إستجلاء الوضع الراهن لبيئة العمل بالجهاز الإدارى للدولة، ومقدار توافر عناصر المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين بالجهاز الادارى وفقاُ للمواصفة ISO 26000، وإختبار العلاقة بين بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وبين الأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة وذلك من خلال عناصر بيئة العمل (بيئة العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات الاجتماعية) وأيضاً من خلال عناصر المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وفقاً للمواصفة ISO 26000 وهي: (التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء).

وإعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى للوصول إلى أهدافها المحددة من قبل الباحث، وقد بنى هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية للوصول إلى إطار فعال يربطها بعضها البعض. قام الباحث بعمل قائمة إستقصاء رأى تطلبتها طبيعة الدراسة لخدمة أهداف هذه الدراسة، وتم توزيعها على عينة عشوائية من العاملين بالجهاز الإدارى للدولة وبلغت ٣٨٤ مفردة، وقد كانت قوائم الاستقصاء جميعها صالحة للقيام بتحليل نتائج الاجابات الواردة بها إحصائياً. وقد أظهرت النتائج العامة للدراسة صدق وصحة وفعالية نموذج الدراسة المقترح بما أكد على أن جودة بيئة العمل ومراعاة نواحى المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين له تأثير إيجابى على الأداء العام لهم.

من أهم النتائج التى توصلت اليها هذه الدراسة، أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل المادية والمعنوية بوحدات الجهاز الإدارى للدولة على الأداء الوظيفى للعاملين بهذه الوحدات، كما أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وفقاً للمواصفة الدولية ISO 26000 بوحدات الحهاز الإدارى للدولة على الأداء الوظيفى للعاملين بهذه الوحدات.

وكانت اهم توصيات الدراسة إعداد دليل لبيئة العمل المادية أسوة بالأدلة المماثلة المعمول بها في دواوين الخدمة المدنية ببعض الدول العربية، تفعيل المادة رقم (٤٥) من قانون الخدمة المدنية التي تهدف إلى إلزام السلطة المختصة بكل وحدة إدارية بإعداد نظام للرعاية الاجتماعية والثقافية والرياضية للعاملين بها، والمتابعة الدورية لرد فعل العاملين تجاه أبعاد بيئة العمل، وأبعاد المسئولية الاجتماعية التي يدركونها، وتجاه مكونات الأداء الوظيفي الخاص بهم (الرضا الوظيفي، الانخراط الوظيفي، الالتزام التنظيمي) بهدف الوقوف بشكل مستمر على تأثير التطوير التنظيمي والإجرائي الذي تقوم به الجهة على مكونات الأداء الوظيفي للعاملين بها.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل المادية، بيئة العمل المعنوية، المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين، المواصفة الدولية للمسئولية الاجتماعية ISO 26000، الرضا الوظيفى، الإنخراط الوظيفى، الإلتزام التنظيمى.

ملخص الدراسة

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أى منظمة إذ تكون المنظمة أطول بقاءً واستقراراً حين يكون أداء العاملين بها متميزاً وخاصة قيادة المنظمة التي يجب أن ترتقي بأدائها بما يفوق اهتمام العاملين بها. وعلى هذا فالأداء الوظيفي لأي منظمة يعكس أداء العاملين فيها كما انه انعكاس لقدرات قادة هذه المنظمة، حيث يحدد الأداء الوظيفي المراحل المختلفة لعمل هذه المنظمة التي تبدأ من مرحلة التكوين والبقاء والاستمرارية، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز ثم مرحلة الريادة. لذلك فان التحول من مرحلة إلى أخرى يتوقف على الأداء الوظيفي المتميز لقادة وعاملين هذه المنظمة.

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

على جانب أخر، أوضحت بعض الدراسات أن رضا المتعاملين عن الخدمات الحكومية المقدمة من القطاع الحكومي بمصر لا يزال منخفضاً في أكثر من قطاع مثل خدمات قطاع التعليم، خدمات قطاع الصحة، والعديد من الخدمات التي لا تهدف إلى الربح والتي تتطلب تحسين الأداء في القطاع الحكومي بشكل ممنهج ومنظم لتحقيق الأهداف الإستراتيجية لكل جهة حكومية. أدى عدم الرضا السابق ذكره إلى تولد حاجة شديدة لوجود معلومات وافية عن أنشطة قياس الأداء في القطاع الحكومي وأهمية الوقوف على الوضع الحالي للأداء بهدف تحسينه ورفع جودته بما يعود في النهاية على رفع جودة الخدمات الحكومية وارتفاع مستوى رضا المنتفعين من هذه الخدمات.

وعلى هذا، تتحرك هذه الدراسة في مسار متسق مع متطلبات إستراتيجية التنمية المستدامة من حيث دراسة العوامل التي تؤثر على أبعاد الأداء الوظيفي للجهاز الإداري للدولة بما يضمن الوصول إلى معدلات الكفاءة والفعالية التي تتطلبها المؤشرات الكمية المُحققة لأهداف البعد الاقتصادي لإستراتيجية التنمية المستدامة، وذلك من خلال دراسة تأثير عناصر بيئة العمل (المادية والمعنوية) والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين بالجهاز الإداري للدولة بعناصرها (التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء) على الأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة وذلك وفقاً لما تضمنته المواصفة الدولية للمسئولية الاجتماعية ISO 26000 فيما يتعلق بالمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين.

١ – مشكلة الدراسة:

على الرغم من أن ممارسات المسئولية الاجتماعية لاقت اهتماماً واسعاً من أطراف متنوعة في القرن الحادي والعشرون وخاصة في المنظمات القائمة على المعرفة والمورد البشرى، إلا أن هناك عدداً من أوجه القصور التي ترتبط بتحديد وقياس وتوفير أبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين مع عناصر بيئة العمل في بعض من وحدات الجهاز الإداري للدولة، الأمر الذي يحد من قدرة هذه الوحدات على تطوير أداء العاملين لديها ومن ثم الأداء الكلى لها.

وإذا خرجنا من نطاق الدراسات التي تعلقت ببحث جودة الأداء وتقييمه، ومقومات بيئة العمل في وحدات بعينها من وحدات الجهاز الإداري للدولة، واستعرضنا رؤية أشمل لجانبين مهمين متعلقين بمتغيرات الدراسة الحالية وهى الطفرة التي ستشهدها بيئة عمل الجهاز الإداري بشقيها (المادي والمعنوي) من خلال الانتهاء في القريب العاجل من نقل الوزارات والهيئات والوحدات التي كان مخطط لنقلها إلى العاصمة الإدارية الجديدة، بالإضافة إلى التغيير الشامل في مقومات المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين بوحدات الجهاز الإداري للدولة نتيجة البدء في تطبيق نظام تقويم الأداء في شكله الجديد، سنجد أننا في حاجة إلى تقييم الوضع الحالي ومتغيراته قبل التغيير المزمع في بيئة العمل وممارسات المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين خلال الفترة القادمة لدراسة التأثير الفعلي لهذه التغييرات على الأداء الوظيفي للعاملين.

ويمكن القول أن مشكلة الدراسة هى التعرض لأوجه القصور التي ترتبط بتحديد وقياس أبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وعناصر بيئة العمل في بعض من وحدات الجهاز الإداري للدولة، ومحاولة وضع إطار عام لعلاج هذا القصور بما يساهم فى تطوير أداء العاملين لديها ومن ثم الأداء الكلى بها.

٢ – فروض الدراسة:

الفرض الرئيسي الأول

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ويتفرع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:

أ– لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد بيئة العمل المادية بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ب– لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ج- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد العلاقات الاجتماعية بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

الفرض الرئيسي الثاني

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ويتفرع من هذا الفرض أربعة فروض فرعية:

أ- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد التوظيف بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ب- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد التدريب والتطوير بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ج- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد نظام الأجور والحوافز بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

د- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبعد تقييم الأداء بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

الفرض الرئيسي الثالث

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والأداء الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ويتفرع من هذا الفرض ثلاثة فروض فرعية:

أ- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والرضا الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ب- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والانخراط الوظيفي للعاملين بهذه الوحدات.

ج- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد بيئة العمل (المادية والمعنوية) وأبعاد المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين (وفقاً للمواصفة ISO 26000) بوحدات الجهاز الإداري للدولة والالتزام التنظيمي للعاملين بهذه الوحدات.

٣ - أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في استجلاء الوضع الراهن لبيئة العمل، ولبيان مقدار توافر عناصر المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وفقاً للمواصفة ISO 26000، واختبار العلاقة بين بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وبين الأداء الوظيفي للعاملين بالجهاز الإداري للدولة وذلك من خلال عناصر بيئة العمل (بيئة العمل المادية، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية، العلاقات الاجتماعية) وأيضاً من خلال عناصر المسئولية الاجتماعية وفقاً للمواصفة وهي: (التوظيف، التدريب والتطوير، نظام الأجور والحوافز، تقييم الأداء). وبشكل عام تهدف الدراسة الحالية إلى:

- إختبار صحة أو عدم صحة فروض الدراسة.
- تقديم توصيات لحل مشكلة الدراسة بما يعنى تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل بوحدات الجهاز الإدارى للدولة، وتوصيات لتفعيل مبادرات المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين، وتوصيات لرفع جودة أداء العاملين بوحدات الجهاز الإدارى للدولة.

٤ - أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم الهامة نسبياً في أدبيات إدارة الأعمال خلال الفترة الحالية، وخاصة إذا ما تم الاهتمام به بشكل علمي وعملي في وحدات الجهاز الإداري للدولة.
- تعرض الدراسة الحالية طبيعة العلاقات المتبادلة بين بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية للمنظمات تجاه العاملين لديها بما يساعد على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

الأهمية التطبيقية:

جاء الملخص التنفيذي لبرنامج عمل الحكومة خلال الفترة من عام ٢٠١٨/٢٠١٩ إلى عام ٢٠٢١/٢٠٢٢ في مطلع شهر يوليو ٢٠١٨ تحت عنوان "مصر تنطلق" ليؤكد على ضرورة تطوير الجهاز الإداري للدولة من حيث ميكنة الخدمات ورقمنتها بالتوازي مع تطوير ورفع قدرات العاملين بالجهاز الإداري للدولة.

و قد تم صياغة البرنامج في خمسة محاور رئيسية هي خمسة أهداف إستراتيجية يتفرع منها برامج رئيسية وفرعية لتحقيق هذه الأهداف، وقد كانت الأهداف الإستراتيجية الخمسة هي:

- حماية الأمن القومي وسياسة مصر الخارجية.
- بناء الإنسان المصري.
- التنمية الاقتصادية ورفع كفاءة الأداء الحكومي.
- النهوض بمستويات التشغيل.
- تحسين مستوى معيشة المواطن المصري.

ورؤية الهدف الاستراتيجي الثالث (التنمية الاقتصادية ورفع كفاءة الأداء الحكومي) هي "الوصول بمعدل النمو الاقتصادي الحقيقي إلى ٨%"، وفى سبيل تحقيق هذه الرؤية تم صياغة سبعة برامج رئيسية هي مكونات الهدف الاستراتيجي وهى:

- البرنامج الرئيسي الأول: توفير الموارد التمويلية اللازمة لتنفيذ البرنامج.
- البرنامج الرئيسي الثاني: تحسين إدارة المالية العامة للدولة.
- البرنامج الرئيسي الثالث: تنمية القطاعات الرائدة المحركة للنمو الاقتصادي.
- البرنامج الرئيسي الرابع: التنمية السياحية والموانئ الجوية.
- البرنامج الرئيسي الخامس: تحسين بيئة الأعمال.
- البرنامج الرئيسي السادس: تنمية القدرات التصديرية.
- البرنامج الرئيسي السابع: تطوير الأداء الحكومي والمؤسسي ومواجهة الفساد.

وترتبط هذه الدراسة ارتباطاً وثيقاً بالبرنامج الرئيسي السابع (تطوير الأداء الحكومي والمؤسسي ومواجهة الفساد) الذي يتكون بدوره من سبعة برامج فرعية. ومن كل ما سبق يتضح أن دراسة تأثير عناصر بيئة العمل المادية والمعنوية وتأثير تطبيق متطلبات المسئولية الاجتماعية تجاه العاملين وفقاً للمواصفة الدولية ISO 26000 على الأداء الوظيفي هو متطلب هام لضمان الوصول بالخدمات الحكومية إلى مستوى الجودة المخطط له وفقاً لرؤية البرنامج الحكومي للأعوام القادمة بما يضمن تحقيق هدف مهم من الأهداف الإستراتيجية الخمسة المشار إليها سابقاً.

٥ – منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في أعداد هذه الدراسة علي الجمع بين الجانبين النظري التطبيقي والاستنباطي كما يلى:

الدراسة المكتبية: بالاعتماد علي هذه المصادر للبيانات

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الدوريات والنشرات والمقالات.
- الأبحاث المنشورة وغير المنشورة.
- مطبوعات المؤتمرات.
- شبكة المعلومات العامة (الإنترنت).
- مصادر آخري من نشرات وبحوث الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة.

المنهج التحليلي

تبرز أهميته في تناول الظواهر والبيانات المختلفة بالتحليل من كافة جوانبها مع الربط واستخلاص ما قد يكون علاقات قد تكشف عن حقائق محددة ما كان يمكن الوصول إليها بغير استخدام هذا المنهج.

المنهج التطبيقي

قام الباحث بدراسة البرامج والسياسات العلمية التطبيقية المستحدثة والتي تهدف إلي تحسين بيئة العمل بالجهاز الإداري بما يحسن من مستوى رضا العاملين بوحدات الجهاز الإداري للدولة الأمر الذي ينعكس على جودة الخدمات الحكومية المقدمة وهى غاية برامج التنمية المستدامة المتضمنة في إستراتيجية ٢٠٣٠.

حدود الدراسة المكانية

تتعلق هذه الدراسة بدراسة تأثير بيئة العمل والمسئولية الاجتماعية تجاه العاملين (في ضوء المواصفة الدولية للمسئولية الاجتماعية ISO 26000) على الأداء الوظيفي للعاملين، تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية من العاملين ببعض وحدات الجهاز الإداري للدولة بمحافظات القاهرة الكبرى (القاهرة، الجيزة، والقليوبية) على مستوى التقسيمات الاقتصادية الرئيسية (الجهاز الإداري، الهيئات العامة، الهيئات الاقتصادية، وحدات الإدارة المحلية).