

العنوان:	أثر التصميم الداخلي للمكاتب في تحسين أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط
المصدر:	مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية
الناشر:	جامعة عمان العربية - عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
المؤلف الرئيسي:	الشبول، رنده يوسف أحمد
مؤلفين آخرين:	أبو صالح، محمد صبحي(م. مشارك)
المجلد/العدد:	مج2، ع1
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2018
الصفحات:	169 - 194
رقم MD:	1091949
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	EcoLink
مواضيع:	التصميم الداخلي، القوى العاملة، الرضا الوظيفي، البنوك التجارية
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/1091949

أثر التصميم الداخلي للمكاتب في تحسين أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط

أ.د. محمد أبو صالح

رنده الشبول

جامعة عمان العربية

تاريخ القبول: 2018/1/16

تاريخ الاستلام: 2017/11/5

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر التصميم الداخلي للمكاتب في تحسين أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في البنوك التجارية الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتطوير استبانة تتألف من (51) فقرة، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية الأردنية في محافظات الشمال والبالغ عددهم (523) موظفاً وموظفة، وقام الباحثان بسحب عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بتوزيع (245) استبانة، وكان عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (222) استبانة، ويشكلون ما نسبته (91%) من عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج؛ أبرزها: أثبتت هذه الدراسة أهمية التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحداثة) في تحقيق الرضا، الذي بدوره يؤدي إلى تحسين أداء العاملين بأبعاده (سرعة الأداء، ودقة الأداء، وجودة الأداء) في البنوك التجارية الأردنية. وخرجت الدراسة ببعض التوصيات؛ أبرزها: ضرورة مراعاة البنوك التجارية الأردنية عند التصميم الداخلي للمكاتب توفير الخصوصية اللازمة للعاملين من أجل منحهم الراحة النفسية الكافية؛ مما يؤثر إيجاباً على أداء العاملين فيها.

الكلمات المفتاحية: التصميم الداخلي للمكاتب، الرضا الوظيفي، أداء العاملين، البنوك التجارية الأردنية.

The Impact of Interior Layout of Offices on Improving the Performance of Employees Through Job Satisfaction as a Mediating Variable

Randa Al-Shboul

Prof. Mohammad Abu Saleh

Abstract

This study aims to identify the impact of interior layout of offices on improving the performance of employees through job satisfaction as a mediating variable at Jordanian Commercial Banks in north governates. To achieve the purposes of the study, the researcher developed a questionnaire consisting of (51) items. The population of the study included all employees at Jordanian Commercial Banks in north governates, totalling (523) employees, where the researcher distributed (245)questionnaireand the sample was Stratified and chosenrandomlyfrom the study population. Only (222) questionnaires were valid for analysis, representing a responses rate (91%) of the study sample. The findings showed:This study proved the importance of interior layout of offices with its dimensions (Space, aesthetic, and modernity) in achieving job satisfaction which in turn improves the performance of employees with its dimensions (speed of performance, performance accuracy, quality of performance) at Jordanian Commercial Banks. The study has come up with some recommendations: It is necessary to consider the interior layout of offices in the Jordanian Commercial Banks to provide the necessary privacy for employees to give them adequate psychological comfort, which positively affects the performance of of its employees.

Keywords: Interior Layout of Offices, Job Satisfaction, Employees Performance, Jordanian Commercial Banks.

المقدمة:

أصبحت المنظمات تهتم وبشكل أكبر بجمالية مبانيها ومكاتبها وخاصة تصميمها الداخلي الذي يعكس رؤيتها ورسالتها وهويتها المؤسسية، فأصبحت هذه المنظمات تهتم بالتصميم الداخلي لمبانيها ومكاتبها بدراسة الفراغ والحيز بهدف الاستفادة بالشكل الأمثل من المساحة المتوافرة من أجل توفير الراحة للعاملين، والعمل على إنجاز مهامهم بكل سلاسة ومرونة، وأن حُسن التصميم الداخلي لمكاتب المؤسسات وخاصة القطاع المصرفي منها يمكن أن يشكل نقطة جذب للعملاء، والذي بدوره يؤدي إلى زيادة حصتها السوقية. وبهذا تهتم المنظمات بالعنصر البشري وتبحث فيما يؤثر في كفاءته وإنتاجيته، إذ إن نجاح المنظمات مرتبط براحة العاملين فيها، فتصوّر المنظمات إلى الارتقاء بالعاملين فيها من خلال إخضاعهم للبرامج التدريبية المختلفة، ومنحهم مجموعة من الحوافز، وتوفير جميع سبل الراحة لهم لاستخلاص أفضل أداء منهم. ومن هنا جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائق) في تحسين أداء العاملين بأبعاده (السرعة، والدقة، والجودة) من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في البنوك التجارية الأردنية.

مشكلة الدراسة:

أصبح من الواجب على البنوك الاهتمام في أداء العاملين لديها، من خلال توفير جميع الوسائل والظروف التي من شأنها أن ترفع من درجة رضاهم عن البيئة المحيطة بهم، التي بدورها تؤدي إلى رفع مستوى أدائهم، وبالتالي زيادة إنتاجيتهم. ويمكن النظر إلى التصميم الداخلي لأبنية البنوك وخاصة مكاتبها على أنها إحدى الأساليب المهمة التي من خلالها يمكن توفير سبل الراحة للعاملين وتحقيق رضاهم الوظيفي، من خلال استغلال المساحات بالطريقة المثلى، والذي بدوره يساعد في تسهيل إجراءات العمل بكل سهولة وانسيابية، وقد أشارت العديد من الدراسات التي أجريت سابقاً، ومنها دراسة (Cabe, 2007) بضرورة الاهتمام بالتصميم الداخلي للمكاتب، ومراعاة الراحة للعاملين فيها.

لذا فإن الغرض من هذه الدراسة هو التعرف إلى أثر التصميم الداخلي للمكاتب في تحسين أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في البنوك التجارية الأردنية؟

أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة فيما ستقدمه من إطار نظري حول أثر التصميم الداخلي للمكاتب في تحسين أداء العاملين من خلال الرضا الوظيفي كمتغير وسيط في البنوك التجارية الأردنية، فمن المؤمل أن يتم الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية وتوصياتها في إجراء دراسات مستقبلية. وتأتي الأهمية التطبيقية للدراسة من اختيارها لمجتمع البنوك التجارية الأردنية، فتعدّ هذه الدراسة الميدانية الأولى من نوعها حسب علم الباحثة في المملكة الأردنية الهاشمية، وبالتالي قد تساعد هذه الدراسة القطاع المصرفي الأردني بالاستفادة من نتائجها من أجل تحسين أداء العاملين فيها.

فرضيات الدراسة:

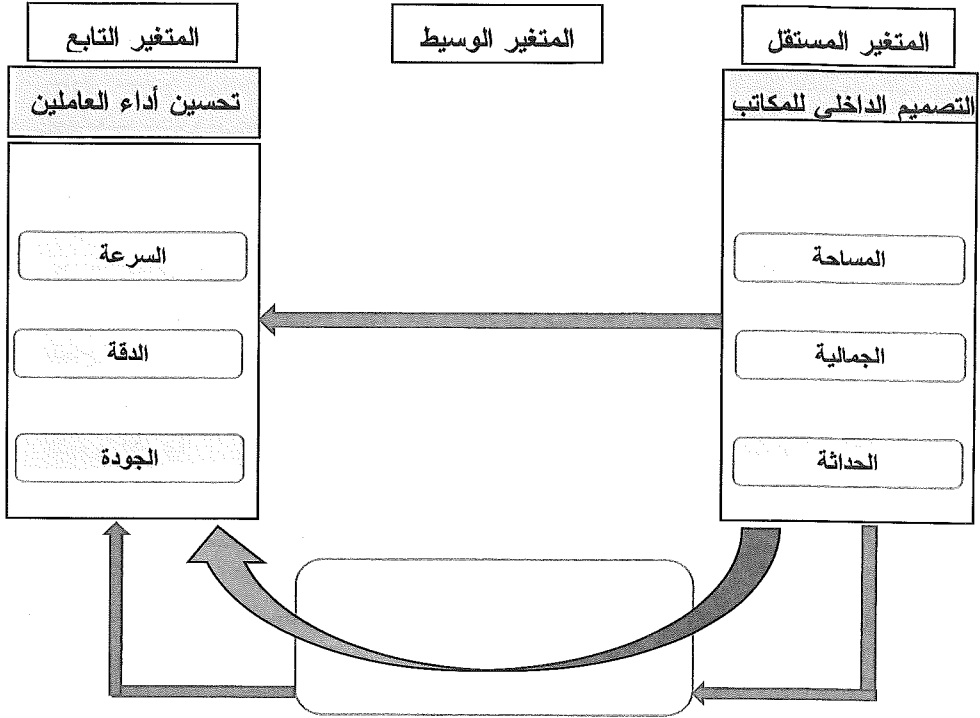
استناداً إلى مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: **H01**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائق) في تحسين أداء العاملين بأبعاده (السرعة، والدقة، والجودة) في البنوك التجارية الأردنية. وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:

- H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
- H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
- H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
- الفرضية الرئيسية الثانية: **H02**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: **H03**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين بأبعاده (السرعة، والدقة، والجودة) في البنوك التجارية الأردنية. وتتفرع عنها الفرضيات الآتية:
- H03-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
- H03-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
- H03-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
- الفرضية الرئيسية الرابعة: **H04**: الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي كمتغير وسيط في تحسين أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

أنموذج الدراسة:

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في تحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع من خلال المتغير الوسيط، فقد قامت الباحثة بتطوير نموذج خاص بالدراسة. والشكل رقم (1) يوضح أنموذج الدراسة.



الشكل (1): أنموذج الدراسة

التعريفات الإجرائية:

قامت الباحثة بتحديد المعاني الإجرائية لمتغيرات الدراسة وأبعادها، وهي على النحو الآتي:

- التصميم الداخلي للمكاتب (المتغير المستقل): هو وضع مخطط متكامل يبين ترتيب أماكن الموظفين والأثاث المكتبي داخل المكاتب في البنوك التجارية الأردنية مع مراعاة تهيئة الظروف المناسبة المحيطة بالعمل، وضمان راحة الموظفين نفسياً وصحياً، من خلال التوزيع السليم للتهوية والتدفئة والإضاءة والألات والأدوات المكتبية، وتكوين انطباع جيد في نفوس العاملين والعملاء عن حسن الترتيب والتنسيق في المكتب.
- بُعد المساحة: توزيع المساحات والفراغات بطريقة مناسبة جداً وبعيداً عن الهدر، إذ تتناسب مع طبيعة العمل ومكانه، وممرات الحركة للحفاظ على انسيابية العمل في البنوك التجارية الأردنية.
- بُعد الجمالية: هي إرضاء متطلبات سيكولوجية الفرد في الاستمتاع بالوجود، من خلال منحه قيمة، ومعنى وجوياً حسياً بحسن التنسيق للأثاث المكتبي، وتناسق الألوان والديكورات الداخلية في البنوك التجارية الأردنية.
- بُعد الحدائثة: يُقصد به مدى عصرية وانسجام التصميم الداخلي لمكاتب البنوك التجارية الأردنية، وبما تتصف به من بساطة، وما تحتويه من دلالة تمثل الهوية المؤسسة للبنك المعبر عنه.
- الرضا الوظيفي (المتغير الوسيط): هو عبارة عن حالة من الشعور بالارتياح تجاه الوظيفة التي يشغلها الفرد الناتج عن إشباع حاجاته المادية أو المعنوية.

- أداء العاملين (المتغير التابع): هو عبارة عن الجهد المبذول لقيام العامل بإنجاز متطلبات الوظيفة الموكلة إليه في البنوك التجارية الأردنية، التي تشمل سرعة إنجاز الموظف للمهام الموكلة إليه، ومدى دقتها وجودتها، وعدد المعاملات المنجزة من قبله.
 - بُعد سرعة الأداء: هو عبارة عن الزمن المستهلك لإنجاز المهام المطلوبة من العاملين، بهدف تقديم الخدمات المصرفية لعملاء البنوك التجارية الأردنية.
 - بُعد دقة الأداء: وهي مجموعة الخطوات التي يجب اتباعها لتنفيذ المسؤوليات الوظيفية دون الوقوع في الخطأ من خلال تطبيق الأنظمة والتعليمات، ومراجعة الأعمال بصورة دقيقة، وفهم الواجبات، والتركيز عليها وتنفيذها بنجاح.
 - بُعد جودة الأداء: هي مطابقة نتائج الأداء الفعلية لمعايير ومواصفات تم تحديدها مسبقاً من قبل إدارة البنوك التجارية الأردنية.
- الدراسات السابقة:

فيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات التي تمت في البيئتين العربية والأجنبية مرتبة من الأقدم إلى الأحدث حسب الفترة الزمنية.

Cabe (2007): The Impact of Office Design on Business Performance.

سعت هذه الدراسة للتعرف إلى أثر التصميم الداخلي للمكاتب على أداء العاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي في إطاره التطبيقي من خلال إجراء مقابلات للتعرف إلى آراء عينة من موظفي مكاتب القنصلية البريطانية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: وجود علاقة ما بين التصميم الداخلي الجيد وأداء العاملين؛ إذ إن مكتب العمل ذا التصميم الجيد يساهم في زيادة إنتاجية العاملين. وقد أوصت الدراسة بضرورة مراعاة الراحة، واستغلال المساحات عند التصميم بما يؤدي إلى انسيابية العمل، وسرعة الإنجاز.

كسار (2007): دور تصميم الفراغ الداخلي في تعزيز التصميم المعماري.

تهدف الدراسة إلى إثبات فرضية أن التصميم الداخلي يعدّ جزءاً لا يتجزأ من التصميم الكلي للمبنى، وليس مستقلاً بحد ذاته، وإنما يتماشى مع التصميم ككل، وأن تصميم "عمارة جيدة" يعني تطور نوعية الحياة للمستخدم. وقد خلصت الباحثة بعدة توصيات؛ أهمها: ضرورة تدريب المعماريين الجدد وتثقيفهم حول التعامل مع فن التصميم المعماري بشمولية، إضافة إلى ضرورة رفع مستوى الوعي لدى عامة الناس بأهمية التصميم الداخلي في رفع المستوى المعيشي مع تثقيفهم بطرح حلول ملائمة اقتصادياً.

معابرة (2014): التمكين وأثره على أداء العاملين في شركة كهرباء إربد المساهمة العامة المحدودة – من وجهة نظر العاملين فيها.

سعت الدراسة إلى معرفة مستوى التمكين وأثره على مستوى أداء العاملين في شركة كهرباء إربد، فتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، فوزعت استبانة الدراسة على عينة مكونة من (275). وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، كان من أبرزها: جاء مستوى أداء العاملين في الشركة المبحوثة بدرجة تقييم مرتفعة للأبعاد

(الجودة، والحجم، والدقة، والسرعة). وقد أوصت الدراسة: بأهمية توفير البرامج التدريبية بشكل مستمر في الشركة المبحوثة من أجل رفع سوية كفاءة أداء العاملين فيها.

الصر (2016): الرضا الوظيفي وعلاقته بإستراتيجيات مواجهة الضغوط.

سعت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى العاملين في مستشفى الملك سلمان في مدينة الرياض، فتم توزيع استبانة الدراسة على (114) موظفاً وموظفة بالتساوي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ كان من أبرزها: وجود علاقة طردية بين إستراتيجية مواجهة الضغوط والرضا الوظيفي للأفراد المبحوثين. وأوصت هذه الدراسة بضرورة تنمية إستراتيجيات مواجهة الضغوط الإيجابية لدى العاملين، وذلك من خلال عقد دورات وورشات تدريب مستمرة في مكان العمل.

الإطار النظري:

أولاً: التصميم الداخلي للمكاتب:

لم يعد التصميم الداخلي للمكاتب ثانوياً كما كان بالماضي، بل أصبحت كل المؤسسات تولى اهتماماً خاصاً بالصورة التي تعكسها على زوارها وبالأجواء التي توفرها لموظفيها، حيث أضحت من المهم فحص ودراسة الأسس والاتجاهات التصميمية للمباني الإدارية باعتبارها فراغات حيوية تعج بالحركة والنشاط، حيث أن التصميم الداخلي للمكاتب له تأثير على أداء العاملين فهو إما يكون محفزاً وإما يكون محبطاً. (Yedeg et al, 2016).

عرّف سامون وتويز (Simon & Toups, 2014) التصميم الداخلي على أنه فن معالجة الفضاء أو المساحة وكافة أبعادها بطريقة تلبى حاجات الإنسان داخل المكتب، عن طريق دراسة وظيفة وبيئة المكان، وإيجاد الحلول للمشكلات الوظيفية، بحيث يتم وضع اللمسات الجمالية بهدف التوصل إلى تصميم للمكتب يخدم شاغل المكان.

وتعرفه الجمعية الأمريكية للتصميم الداخلي (American Society of Inreior Design: ASID) التصميم الداخلي بأنه تخصص متعدد الأوجه يقوم على بنية تجمع ما بين الإبداع والحلول التقنية بهدف تحقيق بيئة لفرغ داخلي، تكون هذه الحلول وظيفية وتهدف إلى تحسين نوع الحياة والثقافة لشاغلي هذا الفراغ، كما تكون هذه الحلول جمالية وجذابة. (محاسيس، 2014).

وترى الباحثة من خلال التعريفات والمفاهيم السابقة أن مفهوم التصميم الداخلي للمكاتب هو عبارة عن فن وضع مخطط متكامل يبين ترتيب أماكن الموظفين والأثاث المكتبي داخل المكاتب لضمان راحة الموظفين وإنسيابية الحركة.

أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب:

تعددت الأبعاد التي تناولت أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب، ولكن بما يتناسب مع مجتمع الدراسة المبحوث سيتم في هذه الدراسة تناول الأبعاد التالية:

المساحة: هي بيان لحركة الخطفي اتجاه مخالف لاتجاهه الذاتي، ويشكل الخط مساحة والمساحة لها طول وعرض وليس له اعماق ، وقد تكون مساحة أولية لأشكال هندسية منتظمة كالمربع أو المثلث المتساوي الأضلاع أو الدائرة. والمساحات المتعددة في العمل الفني المصمم تختلف عن بعضها في عدة نواحي هي: (أحمد، 2016).

عدها: أي عدد المساحات التي تدخل في حدود التصميم.

حجمها: صغر أو كبر المساحات بالنسبة لبعضها البعض وبالنسبة للمساحات الكلية للعمل الفني.

موقعها: أي موقع المساحات بالنسبة لحدود إطار العمل الفني وموقعها بالنسبة لغيرها.

شكلها: أي شكل المساحات فالمساحة قد تكون مربعا أو مثلثا أو أي شكل هندسي آخر مفرد، وقد تكون نتيجة لدمج أكثر من شكل هندسي مع أجزاء بعض التجريب والتعديل والحذف والإضافة لإنتاج مساحة ذات طابع خاص. الجمالية: الجمال في مجال التصميم الداخلي هو الغبطة أو المتعة التي تحصل من التعرف على وظائف المبنى ومدى ملائمته لها، وعموما يمكن تقسيم الجمال في مجال التصميم الداخلي للمكاتب إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي: (أبو زعور، 2013).

الجمال الحسي: وهو الجمال الآتي من الإحساس المادي المباشر، عن طريق الحواس الخمس، فكل إنسان تؤثر فيه الألوان وتدرجاتها، والأشكال والإيقاعات.

الجمال العاطفي: وهو الجمال الذي يتم إدراكه من خلال العاطفة، ومن خلال ما يرتبط به التصميم الداخلي من رموز ومعان ودلالات، توظف في الإنسان إنفعالات تستدعي حالة إعجاب وسرور بالنظر إليها. الجمال الفكري: وهو الجمال الناتج عن التفكير، ويمثل حالة متقدمة تتجاوز المفهوم الفردي للجمال المرتبط بالمحتوى الفكري للتصميم الداخلي ومدلولاته.

الحدثة: لقد اعتقد بعض المصممين أن الإهتمام بالجانب الجمالي هو الأساس لكن تبين بعد ذلك أن هذا الاعتقاد فهم خاطئ لمهمة المصمم، حيث أن الإهتمام بالجانب الجمالي مسألة نسبية فإنما يراه آخرون جميلا قد يراه البعض غير ذلك. (الفاضل، 2014). الحدثة في التصميم الداخلي أصبح لها معنى مغاير مما كان عليه سالفاً ، لقد أصبح يفهم على أنه ليس مجرد تنسيق قطعاً لاثاث أو توزيع الإضاءة اللون... الخ. بل أصبح منظومة تتفاعل مع المصمم نفسه ومايحيط به من عوامل وجغرافية ومناخية واجتماعية، حيث أن علاقة الإنسان بالفراغ من الأسس الهامة في مجال التصميم الداخلي كما أن الإحتياجات الخاصة لها أثر سيكولوجي على مستخدمي المكاتب والكنب أو مكتبا فلا بد للتصميم الداخلي أن يتماشى واحتياجات الفرد مع مراعاة "روح العصر". (عبد الرحمن والإمام، 2009).

ثانياً: أداء العاملين:

يعتبر الأداء الوظيفي الوسيلة الوحيدة لتحقيق نتائج العمل، وتبحث جميع المنظمات بشكل دائم عن قيادات جديدة لإعادة تصميم هيكلها ومحاولاتها المستمرة إشراك العاملين فيها وإستحداث أنظمة وإجراءات ووضع حوافز

للجهود الفردية والجماعية وأساليب أخرى عديدة هدفها تحقيق غاية واحدة وهي تحسين أداء العاملين في المنظمات.
(القرني، 2016).

أشار دافت (Daft, 2015) إلى أن الأداء هو قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها عن طريق إستخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفاعلة ، بالتالي هو تعبير عن المخرجات التي يتم الحصول عليها من المنتجات والعمليات.

هذا وإعتبر كل من ميلر وجروبي (Miller & Grobe, 2012) أن أداء العاملين هو مجموعة السلوكيات المُعبّرة عن أداء الفرد لمهامه ومسؤولياته، والإلتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الإستجابة لها بكل حرص وكفاءة.

وترى الباحثة ان أداء العاملين هو مفهوم يعبر عن قيام الموظف بجميع الأعمال المطلوبة منه وإنجاز مهام وظيفته بالمستوى المرجو منه، إذ أنه مفهوم يشمل القيام بالأعمال وإنجاز المهام بالوقت والجهد المناسب لها وبالشكل المطلوب دون الخروج عن لائحة الأنظمة والقوانين الموضوعه من قبل المنظمة.

أبعاد الأداء:

تناولت هذه الدراسة مجموعة من الأبعاد، حيث تمثلت بما يلي:

سرعة الأداء: يقصد به متى يتم تنفيذ متطلبات ومسؤوليات العمل، ويشمل توزيع المهام الوظيفية بشكل صحيح وإحترام أوقات الدوام الرسمي وإستغلالها بالعمل وليس بالأعمال الشخصية والزيارات والمكالمات وتحديد الأولويات.(معايرة، 2014).

دقة الأداء: مجموعة الخطوات التي يجب إتباعها لتنفيذ المسؤوليات الوظيفية دون الوقوع في الخطأ وتطبيق الأنظمة والتعليمات ومراجعة الأعمال بصورة دقيقة وفهم الواجبات والتركيز عليها وتنفيذها بنجاح.(المراشدة، 2015).

جودة الأداء: هي مواصفات ومقاييس الجودة الموضوعه مسبقاً من قبل المنظمة للخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء، مع التأكيد على إستخدام الموارد والإمكانيات المتاحة بالشكل الأمثل، بتطبيق العديد من البرامج لرفع جودة الخدمة والمنتج المقدم والتعامل مع العملاء بكل لباقة. (الدحلة، 2001).

ثالثاً: الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم النفس التنظيمي غموضاً، وذلك لأنه حاله إنفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعيه، حيث يؤثر الرضا الوظيفي في سلوك العمال كالأداء والتغيب والإتصال الرسمي والغير رسمي، وأحياناً أخرى يتأثر بالراتب ونظام المنح والمكافآت وهيكل السلطة ونظام إتخاذ القرارات وغير ذلك من المواضيع والمتغيرات النفسية والإجتماعيه والماديه المتعلقة بموضوع الرضا الوظيفي في محيط العمل بأبعاده المختلفه.

عرف (Robbins, 1997) الرضا الوظيفي على أنه الشعور العام للفرد نحو وظيفته، بحيث أن الفرد الذي يشعر بدرجة عالية من الرضا ستنعكس إتجاهاته ومواقفه الإيجابية نحو الوظيفة، بينما الفرد الذي لا يشعر برضا عن وظيفته سوف يتخذ موقفاً سلبياً منها.

وحسب الهاجري (2017) فالرضا الوظيفي هو " مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الي يشغله، وهذه المشاعر إما أن تكون سلبية أو إيجابية تعكس مستوى الإشباع المتحقق للفرد من عمله ووظيفته، بحيث تزداد الروح المعنوية للفرد بقدر مستوى الإشباع المتحصل ومدى شعوره بالأمان الوظيفي للمستقبل".

هذا وقد خلصت الباحثة من خلال المفاهيم والتعريفات السابقة على أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن السعادة الروحية والشعور الجيد الذي يرافق الموظف من جراء حصوله على درجة معينة من الإشباع لحاجاته المادية والمعنوية سواء داخل الوظيفة أو خارجها والتي تدفعه إلى القيام بأعماله الموكلة إليه بجد وإخلاص وترفع قابليته للتطور والنمو.

الطريقة والإجراءات:

مجتمع الدراسة:

ستخدم الباحثان في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي، فتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية التي يبلغ عدد فروعها (5) فروع، فأكثر من البنوك التجارية العاملة في محافظات الشمال ممثلة بالبنوك التالية: (بنك القاهرة عمان، وبنك الأردن، وبنك العربي، وبنك الإسكان)، أما وحدة المعاينة فستتكون من جميع الموظفين في الوظائف التالية: (المديرين الإقليميين، ومديري الفروع، وروؤساء الأقسام، وموظفي الفروع) في تلك البنوك، وقد بلغ عدد العاملين الذين يحققون وحدة المعاينة في هذه البنوك الأربعة (523) موظفاً وموظفة. ويوضح جدول رقم (1) أعداد الموظفين ووحدة المعاينة والتحليل.

جدول (1)
أعداد الموظفين ووحدة المعاينة والتحليل

اسم البنك	عدد المديرين الإقليميين	عدد مديري الفروع	عدد رؤساء الأقسام	الموظفين	المجموع الكلي للموظفين	عدد الاستبيانات الموزعة
بنك القاهرة	1	16	32	102	151	71
البنك العربي	1	6	12	49	68	32
بنك الإسكان	1	18	36	123	178	83
بنك الأردن	1	12	24	89	126	59
العدد الإجمالي						245
					523	

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على كشوف دائرة الموارد البشرية في البنوك المبحوثة.

عينة الدراسة:

بلغ حجم العينة (245) موظفاً وموظفة في البنوك التجارية الأردنية حسب معادلة حجم العينة المطلوبة (Sekaran, 2006). وأخذت العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، وبهذا تم توزيع (245) استبانة على أفراد عينة الدراسة، واسترد منها (229) استبانة، وكان عدد الصالح منها للتحليل (222) استبانة، ما نسبته (91%) من عينة الدراسة.

وصف خصائص عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة الحالية من (222) موظفاً في البنوك التجارية الأردنية في محافظات الشمال، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، والجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية والديموغرافية.

جدول (2)
توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية (ن=222)

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	107	48.2
	أنثى	115	51.8
	المجموع	222	100
العمر	أقل من 30 سنة	70	31.5
	من 30- أقل من 40 سنة	101	45.5
	من 40- أقل من 50 سنة	17	7.7
	50 سنة فأكثر	34	15.3
	المجموع	222	100
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط فأقل	13	5.9
	بكالوريوس	197	88.7
	دراسات عليا	12	5.4
	المجموع	222	100
المسمى الوظيفي	مدير إقليمي	4	1.8
	مدير فرع	29	13.1
	رئيس قسم	45	20.2
	موظف	144	64.9
	المجموع	222	100
عدد سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	61	27.4
	من 5 - أقل من 15 سنة	119	53.6
	من 15- أقل من 25 سنة	19	8.6
	25 سنة فأكثر	23	10.4
	المجموع	222	100

يظهر من الجدول رقم (2) ما يلي:

1. بلغ عدد الذكور في العينة (107) بنسبة مئوية (48.2%)، بينما بلغ عدد الإناث (115) بنسبة مئوية (51.8%). وتشير هذه النسب إلى أن البنوك التجارية الأردنية تقوم بتوظيف كلا الجنسين (ذكور/إناث) دون تمييز، نظراً لما يتمتع به كلا الجنسين من خبرات ومعارف كافية للعمل في القطاع المصرفي.
2. بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر (45.5%) للفئة العمرية (من 30- أقل من 40 سنة) وبينما بلغت أدنى نسبة مئوية للفئة العمرية (من 40- أقل من 50 سنة) بنسبة مئوية (7.7%). وتشير هذه النسب إلى أن أغلب العاملين في البنوك التجارية الأردنية من الشباب.
3. بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (88.7%) للمؤهل العلمي (بكالوريوس)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (5.4%) للمؤهل العلمي (دراسات عليا). وتشير هذه النسب إلى أن أغلب العاملين في البنوك التجارية الأردنية من المؤهلين علمياً والحاصلين على الشهادات الجامعية.

4. بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (64.9%) للمسمى الوظيفي (موظف)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (1.8%) للمسمى الوظيفي (مدير إقليمي). وتشير هذه النسب إلى اتساع نطاق الإشراف في البنوك التجارية الأردنية.
5. بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة (53.6%) لعدد سنوات الخبرة (من 5- أقل من 15 سنة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (8.6%) لعدد سنوات الخبرة (من 15- أقل من 25 سنة). وتشير هذه النسب إلى الاستقرار الوظيفي الذي يتمتع به العاملون في البنوك التجارية الأردنية.

أداة الدراسة:

قام الباحثان بتطوير استبانة الدراسة، وذلك بالاعتماد على عدد من الدراسات السابقة، وقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) ذي التدرج الخماسي لدرجات الموافقة، على النحو التالي: موافق بشدة (5) درجات، ووافق (4) درجات، ووافق بدرجة متوسطة (3) درجات، وغير موافق درجتان، وغير موافق بشدة درجة واحدة. وللتأكد من صدق استبانة الدراسة، قام الباحثان بإطلاعهما على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص من هيئة التدريس في الجامعات المختلفة، للحكم على مدى صدقها وصلاحياتها.

ثبات أداة الدراسة:

يقصد بالثبات لاستبانة الدراسة استقرار النتائج إذا طبقت أكثر من مرة في ظروف مماثلة، حسب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ويبين ذلك الجدول رقم (3)، ويدل ارتفاع قيم كرونباخ ألفا على ارتفاع مستوى الثبات، وتتراوح قيمه بين (0-1)، فتكون هذه القيم مقبولة عند نسبة معامل الثبات (0.70) فما فوق. (Amir & Sonderpandian, 2002).

جدول (3)
معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا) لمجالات أداة الدراسة

المجال	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات
تصميم المكاتب	المساحة	7	0.93
	الجمالية	7	0.81
	الحدائث	8	0.98
أداء العاملين	تصميم المكاتب ككل	22	0.92
	سرعة الأداء	7	0.89
	دقة الأداء	5	0.91
	جودة الأداء	5	0.89
	أداء العاملين ككل	17	0.88
	الرضا الوظيفي	12	0.98

يظهر من الجدول رقم (3) أن معاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا لمجالات المقياس تراوحت ما بين

(0.81-0.98)، وجميعها قيم مرتفعة ومقبولة لأغراض التطبيق أيضاً.

عرض النتائج ومناقشتها

أولاً: النتائج المتعلقة بمجال التصميم الداخلي للمكاتب:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال التصميم الداخلي للمكاتب في البنوك التجارية الأردنية بأبعاده (بُعد المساحة، وُبعد الجمالية، وُبعد الحدائثة)، بالجدول رقم (4).

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال التصميم الداخلي للمكاتب في البنوك التجارية الأردنية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	1	المساحة	3.80	0.94	مرتفعة
2	3	الحدائثة	3.66	1.08	متوسطة
3	2	الجمالية	3.55	0.98	متوسطة
مجال " التصميم الداخلي للمكاتب " ككل					
			3.67		متوسطة

يظهر من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على الأبعاد المتعلقة بتقييم مستوى مجال التصميم الداخلي للمكاتب في البنوك التجارية الأردنية تراوحت بين (3.55- 3.80)، جاء في المرتبة الأولى بُعد "المساحة" بمتوسط حسابي (3.80) بدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "الحدائثة" بمتوسط حسابي (3.66) بدرجة تقييم متوسطة، ثم جاء في المرتبة الثالثة بُعد "الجمالية" بمتوسط حسابي (3.55) بدرجة تقييم متوسطة. وبلغ المتوسط الحسابي لمجال التصميم الداخلي للمكاتب ككل (3.67) بدرجة تقييم متوسطة. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة (Cabe, 2014).

ثانياً: النتائج المتعلقة بمجال أداء العاملين:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية بأبعاده (بُعد سرعة الأداء، وُبعد دقة الأداء، وُبعد جودة الأداء)، وهو مُبين بالجدول رقم (5).

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
1	2	دقة الأداء	3.83	0.90	مرتفعة
2	3	جودة الأداء	3.73	0.78	مرتفعة
3	1	سرعة الأداء	3.65	0.95	متوسطة
مجال "أداء العاملين " ككل					
			3.73		مرتفعة

يظهر من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة على الأبعاد المتعلقة بتقييم مستوى أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية تراوحت بين (3.65- 3.83)، جاء في المرتبة الأولى بُعد "دقة الأداء" بمتوسط حسابي (3.83) بدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "جودة الأداء" بمتوسط حسابي (3.73) بدرجة تقييم مرتفعة، جاء في المرتبة الثالثة بُعد "سرعة الأداء" بمتوسط حسابي (3.65) بدرجة تقييم متوسطة، وبلغ

المتوسط الحسابي لمجال أداء العاملين ككل (3.73) بدرجة تقييم مرتفعة. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة معابرة (2014).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بمجال الرضا الوظيفي:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن فقرات مجال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية، وهو مُبين بالجدول رقم (6).

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الأفراد المبحوثين عن مجال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية مرتبة تنازلياً

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقييم
الرضا الوظيفي	3.44	0.88	متوسطة

يظهر من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن فقرات مجال "الرضا الوظيفي" بلغت (3.44) بدرجة تقييم متوسطة. وتتفق هذه النتيجة مع ما جاءت به دراسة الصقر (2016).

رابعاً: النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى: H_01 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في تحسين أداء العاملين بأبعاده (السرعة، والدقة، والجودة) في البنوك التجارية الأردنية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) لدراسة أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) على تحسين أداء العاملين ككل في البنوك التجارية الأردنية، والجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على أداء العاملين ككل

البعد	B	Std. Error	T	الدلالة الإحصائية	R	R ²	F	الدلالة الإحصائية	Tolerance	VIF
المساحة	-0.03	0.06	-0.50	0.63	0.76	0.57	96.19	0.00	0.44	2.30
الجمالية	0.20	0.09	2.22	0.03	0.76	0.57	96.19	0.00	0.16	4.29
الحدائث	0.41	0.07	5.86	0.00	0.76	0.57	96.19	0.00	0.24	4.23

يظهر من جدول (7) ما يلي:

1. قيم اختبار معامل تضخم التباين (VIF) لجميع أبعاد المتغير المستقل كانت أقل من (5)، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع الأبعاد أكبر من (0.05)، الأمر الذي يعني أنه لا يوجد ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل، وبالتالي تدخل كل هذه العوامل في التحليل.

2. بلغت قيمة معامل الارتباط المجمع (R) (0.76)، وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.57)، وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة تصميم الداخلي للمكاتب على أداء العاملين ككل، أي أن أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب تفسر ما قيمته (57%) من التغير الحاصل في أداء العاملين ككل وهذا يعني أن النموذج جيد، وبلغت قيمة الاختبار (F) (96.19) بدلالة إحصائية (0.00)، وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع، بالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الأولى لتصبح " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في تحسين أداء العاملين بأبعاده (السرعة، والدقة، والجودة) في البنوك التجارية الأردنية".

3. وجود أثر غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعده المساحة على أداء العاملين ككل، فكانت قيمة (B=-0.03) وقيمة (T=0.50-) ومستوى المعنوية (0.63)، وهو أكبر من (0.05).
4. وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعدي (الحدائث، والجمالية) على أداء العاملين ككل، بالنسبة لبعده الجمالية كانت قيمة (B=0.20) وقيمة (T=2.22) ومستوى المعنوية (0.03)، وهو أصغر من (0.05). أما بالنسبة لبعده الحدائث فكانت قيمة (B=0.41) وقيمة (T=5.86) ومستوى المعنوية (0.00)، وهو أصغر من (0.05).

ويشتق من الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

H01-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

للتحقق من هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد مجال التصميم الداخلي للمكاتب على سرعة الأداء، وجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8): نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على سرعة الأداء

الدالة الإحصائية	F	R ²	R	الدالة الإحصائية	T	Std. Error	B	البعده
0.00	82.41	0.53	0.73	0.29	1.07-	0.07	-0.08	المساحة
				0.01	2.66	0.12	0.33	الجمالية
				0.00	4.28	0.08	0.43	الحدائث

يظهر من جدول (8) ما يلي:

1. بلغت قيمة معامل الارتباط المجمع (R) (0.73)، وهي قيمة دالة إحصائياً، وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.53)، وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر قدرة تصميم الداخلي للمكاتب على سرعة الأداء ككل، بمعنى أن أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب تفسر ما قيمته (53%) من التغير الحاصل في سرعة الأداء ككل، وبلغت قيمة الاختبار (F) (82.41) بدلالة إحصائية (0.00)، وهي قيمة دالة إحصائياً تدل على قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع، بالتالي

ترفض الفرضية الفرعية الأولى لتصبح " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية".
2. وجود أثر غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لبعد (المساحة) على سرعة الأداء ككل، فكانت قيمة ($B = -0.08$) وقيمة ($T = 1.07$) ومستوى المعنوية (0.29)، وهو أكبر من (0.05).

3. وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لبعدي (الحدائثة، الجمالية) على سرعة الأداء ككل، بالنسبة لبُعد الجمالية كانت قيمة ($B = 0.33$) وقيمة ($T = 2.66$) ومستوى المعنوية (0.01)، وهو أصغر من (0.05). أما بالنسبة لبُعد الحدائثة فكانت قيمة ($B = 0.43$) وقيمة ($T = 4.28$) ومستوى المعنوية (0.00)، وهو أصغر من (0.05).

H01-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد مجال التصميم الداخلي للمكاتب على دقة الأداء، وجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9)
نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على دقة الأداء

الدلالة الإحصائية	F	R ²	R	الدلالة الإحصائية	T	Std. Error	B	البعد
0.00	82.41	0.53	0.73	0.40	-0.84	0.07	-0.05	المساحة
				0.06	1.91	0.11	0.20	الجمالية
				0.00	5.92	0.08	0.47	الحدائثة

يظهر من جدول (9) ما يلي:

1. بلغت قيمة معامل الارتباط المجمع (R) (0.73)، وهي قيمة دالة إحصائية، وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.53)، وهي قيمة دالة إحصائية تفسر قدرة تصميم الداخلي للمكاتب على دقة الأداء ككل، بمعنى أن أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب تفسر ما قيمته (53%) من التغير الحاصل في دقة الأداء ككل، وبلغت قيمة الاختبار (F) (82.41) بدلالة إحصائية (0.00)، وهي قيمة دالة إحصائية تدل على قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع، بالتالي ترفض الفرضية الفرعية الثانية لتصبح " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية".

2. وجود أثر غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لبعدي (المساحة، الجمالية) على دقة الأداء، حيث بالنسبة لبُعد المساحة كانت قيمة ($B = -0.05$) وقيمة ($T = -0.84$) ومستوى المعنوية (0.40)، وهو أكبر من (0.05)، أما بالنسبة لبُعد الجمالية كانت قيمة ($B = 0.20$) وقيمة ($T = 1.91$) ومستوى المعنوية (0.06)، وهو أكبر من (0.05).

3. وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لبعد (الحدائثة) على دقة الأداء، فكانت قيمة ($B=0.47$) وقيمة ($T=5.92$) ومستوى المعنوية (0.00)، وهو أصغر من (0.05).

H01-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

للتحقق من هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد مجال التصميم الداخلي للمكاتب على جودة الأداء ككل، وجدول (10) يوضح ذلك.

جدول (10)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على جودة الأداء

الدالة الإحصائية	F	R ²	R	الدالة الإحصائية	T	Std. Error	B	البعد
0.00	55.82	0.43	0.66	0.24	1.17	0.06	0.08	المساحة
				0.74	0.34	0.10	0.03	الجمالية
				0.00	5.39	0.08	0.41	الحدائثة

يظهر من جدول (10) ما يلي:

1. بلغت قيمة معامل الارتباط المجمع (R) (0.66)، وهي قيمة دالة إحصائية، وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R -square) (0.43)، وهي قيمة دالة إحصائية تفسر قدرة تصميم الداخلي للمكاتب على جودة الأداء ككل، بمعنى أن أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب تفسر ما قيمته (43%) من التغير الحاصل في جودة الأداء، وبلغت قيمة الاختبار (F) (55.82) بدلالة إحصائية (0.00)، وهي قيمة دالة إحصائية تدل على قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع، بالتالي ترفض الفرضية الفرعية الثالثة لتصبح " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية".

2. وجود أثر غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لبعد (المساحة، والجمالية) على جودة الأداء، حيث بالنسبة لبُعد المساحة كانت قيم ($B=0.08$) وقيمة ($T=1.17$) ومستوى المعنوية (0.24) وهو أكبر من (0.05)، أما بالنسبة لبُعد الجمالية كانت قيمة ($B=0.03$) وقيمة ($T=0.34$) ومستوى المعنوية (0.74)، وهو أكبر من (0.05).

3. وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) لبعد (الحدائثة) على جودة الأداء، فكانت قيمة ($B=0.41$) وقيمة ($T=5.39$) ومستوى المعنوية (0.00)، وهو أصغر من (0.05).

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية.

لاختبار الفرضية الرئيسية الثانية تم تطبيق معادلة الانحدار المتعدد (Multiple Linear Regression) لدراسة أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) على الرضا الوظيفي ككل في البنوك التجارية الأردنية، والجدول (11) يوضح ذلك.

جدول (11)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على الرضا الوظيفي ككل

الدلالة الإحصائية	F	R ²	R	الدلالة الإحصائية	T	Std. Error	B	البعد
0.00	131.61	0.64	0.8	0.07	2.00-	0.05	-0.11	المساحة
				0.03	2.20	0.09	0.22	الجمالية
				0.00	7.70	0.07	0.67	الحدائثة

يظهر من جدول (11) ما يلي:

1. بلغت قيمة معامل الارتباط المجمع (R) (0.80)، وهي قيمة دالة إحصائية، وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وبلغت قيمة (R-square) (0.64)، وهي قيمة دالة إحصائية تفسر قدرة تصميم الداخلي للمكاتب على الرضا الوظيفي ككل، بمعنى أن أبعاد التصميم الداخلي للمكاتب تفسر ما قيمته (64%) من التغير الحاصل في الرضا الوظيفي ككل، وبلغت قيمة الاختبار (F) (131.61) بدلالة إحصائية (0.00)، وهي قيمة دالة إحصائية تدل على قدرة المتغيرات المستقلة على التأثير في المتغير التابع، بالتالي ترفض الفرضية الرئيسية الثانية لتصبح " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للتصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية".
2. وجود أثر غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعد (المساحة) على الرضا الوظيفي ككل، فكانت قيمة (B=-0.11) وقيمة (T=2.00-) ومستوى المعنوية (0.07)، وهو أكبر من (0.05).
3. وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لبعدي (الجمالية، والحدائثة) على الرضا الوظيفي ككل، بالنسبة لبُعد الجمالية كانت قيمة (B=0.22) وقيمة (T=2.20) ومستوى المعنوية (0.03)، وهو أصغر من (0.05). أما بالنسبة لبُعد الحدائثة كانت قيمة (B=0.67) وقيمة (T=7.70) ومستوى المعنوية (0.00)، وهو أصغر من (0.05).

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) للرضا الوظيفي في تحسين أداء العاملين بأبعاده (السرعة، والدقة، والجودة) في البنوك التجارية الأردنية.

وللتحقق من الفرضية الرئيسية الثالثة تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين ككل في البنوك التجارية الأردنية، والجدول (12) يوضح ذلك.

جدول (12)

نتائج معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي في الأداء ككل في البنوك التجارية الأردنية

الدالة الإحصائية	T	القوة التفسيرية (R ²)	الارتباط (R)	الفرضية
0.00	16.32	0.55	0.74	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في الأداء ككل في البنوك التجارية الأردنية.

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يظهر من الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.74)، وهي قيمة دالة إحصائية، وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائية بين مجالين (رضا الوظيفي، والأداء ككل)، وبلغت قيمة (R-square) (55%)، وهذا يفسر ما نسبته (55%) من التباين الحاصل في متغير الأداء ككل، في حين (45%) من الاختلافات ناتجة من عوامل أخرى لم يتم أخذها في عين الاعتبار في هذا النموذج، وبلغت قيمة (T) (16.32)، وهي قيمة إيجابية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على أثر إيجابي ودال إحصائياً لرضا الوظيفي على الأداء ككل في البنوك التجارية الأردنية.

ويشتق من الفرضية الرئيسية الثالثة الفرضيات الفرعية التالية:

H03-1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي على سرعة الأداء، ويوضح جدول (13) نتائج أثر الرضا الوظيفي في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

جدول (13)

نتائج معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية

الدالة الإحصائية	T	القوة التفسيرية (R ²)	الارتباط (R)	الفرضية
0.00	14.01	0.47	0.69	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يظهر من الجدول رقم (13) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.69)، وهي قيمة دالة إحصائية، وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائية بين مجالين (رضا الوظيفي، وسرعة الأداء)، وبلغت قيمة (R-square) (47%)، وهذا يفسر ما نسبته (47%) من التباين الحاصل في متغير فاعلية سرعة الأداء، في حين (53%) من الاختلافات ناتجة من عوامل أخرى لم يتم أخذها في عين الاعتبار في هذا النموذج، وبلغت قيمة (T) (14.01)، وهي قيمة إيجابية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على أثر إيجابي ودال إحصائياً لرضا الوظيفي على

سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية. ومما سبق تقبل الفرضية بصيغتها المثبتة التي تنص " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية".

H03-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي على دقة الأداء، ويوضح جدول (14) نتائج معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

جدول (14)
نتائج معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية

الدلالة الإحصائية	T	القوة التفسيرية (R^2)	الارتباط (R)	الفرضية
0.00	11.83	0.39	0.62	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يظهر من الجدول رقم (14) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.62)، وهي قيمة دالة إحصائية، وتدلل على درجة ارتباط دالة إحصائية بين مجالين (رضا الوظيفي، دقة الأداء)، وبلغت قيمة (R-square) (39%)، وهذا يفسر ما نسبته (39%) من التباين الحاصل في متغير دقة الأداء، في حين (61%) من الاختلافات ناتجة من عوامل أخرى لم يتم أخذها في عين الاعتبار في هذا النموذج، وبلغت قيمة (T) (11.83)، وهي قيمة إيجابية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على أثر إيجابي ودال إحصائياً لرضا الوظيفي على دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية. ومما سبق تقبل الفرضية بصيغتها المثبتة التي تنص " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية".

H03-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي على جودة الأداء، والجدول (15) يوضح أثر الرضا الوظيفي في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

جدول (15)

نتائج معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر الرضا الوظيفي في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية

الدالة الإحصائية	T	القوة التفسيرية (R ²)	الارتباط (R)	الفرضية
0.00	15.41	0.5	0.72	لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

يظهر من الجدول رقم (15) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.72)، وهي قيمة دالة إحصائية، وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائية بين مجالين (رضا الوظيفي، وجودة الأداء)، وبلغت قيمة (R-square) (50%)، وهذا يفسر ما نسبته (50%) من التباين الحاصل في متغير جودة الأداء، في حين (50%) من الاختلافات ناتجة من عوامل أخرى لم يتم أخذها في عين الاعتبار في هذا النموذج، وبلغت قيمة (T) (15.41) وهي قيمة إيجابية ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على أثر إيجابي ودال إحصائياً لرضا الوظيفي على جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية. ومما سبق تقبل الفرضية بصيغتها المثبتة التي تنص " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية ".

H04: الفرضية الرئيسية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي كمتغير وسيط في تحسين أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار الأحادي الهرمي لدراسة أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في جودة الأداء من خلال الرضا الوظيفي، والجدول رقم (16) يوضح ذلك.

جدول (16)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد الهرمي لأثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائث) في تحسين الأداء من خلال الرضا الوظيفي

الخطوة	المتغير المستقل	(B)	قيمة (t)	Sig	(R)	(R ²)	(R ²) Change	قيمة (F)	قيمة (F) Change	Sig
الخطوة الأولى	(Constant)	1.6		0.16	0.66	0.43	0.43	55.82	55.82	0.00
	المساحة	-0.027	-0.477	0.63						
	الجمالية	0.199	2.18	0.03						
	الحدائث	0.415	6.06	0.00						
الخطوة الثانية	(Constant)	1.21		0.17	0.74	0.55	0.11	54.04	65.56	0.00
	المساحة	0.01	0.16	0.87						
	الجمالية	0.16	1.49	0.14						
	الحدائث	0.30	3.05	0.00						
	الرضا الوظيفي	0.39	5.50	0.00						

المتغير التابع: تحسين الأداء.

يظهر من الجدول رقم (16) أن قيمة معامل الارتباط بين التصميم الداخلي وتحسين الأداء قد ازداد من (0.66) إلى (0.74)، وذلك بعد أن تم إدخال متغير الرضا الوظيفي لبيان أثره كمتغير وسيط في نموذج الانحدار، ويظهر من الجدول رقم (24) أيضاً أن قيمة معامل التحديد (R-square) للتصميم الداخلي قد بلغ (0.43)، وأن التغير في معامل التحديد (R-square Change/ R2 Change) للرضا الوظيفي قد بلغ (0.11)، وأن قيمة (F Change) قد بلغت (65.56) عند مستوى ثقة (0.000)؛ مما يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، الأمر الذي يعني أن الرضا الوظيفي قد ساهم في تحسين أثر التصميم الداخلي على تحسين الأداء، إذ أضاف من التفسير ما مقداره (0.11) من التباين في تحسين الأداء.

ويظهر من الجدول رقم (16) كذلك أن قيمة (F) للنموذج الأول قد بلغت (55.82) عند مستوى ثقة (Sig= 0.000)؛ مما يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha = 0.05$)، وعند خمس درجات حرية (df=5). ويظهر من الجدول رقم (24) أن قيمة (F) للنموذج الثاني قد بلغت (54.04) عند مستوى ثقة (Sig= 0.000)؛ الأمر الذي يؤكد أيضاً على معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha = 0.05$)، وعند درجة حرية (df=1).

ويظهر من الجدول (16) بأنه لا يوجد تأثير للمتغير الوسيط (الرضا الوظيفي) في تأثير المساحة على تحسين الأداء إذ أظهرت النتائج أن بُعد المساحة غير معنوي (مع أو دون) الرضا الوظيفي. ويوجد تأثير جزئي للمتغير الوسيط (الرضا الوظيفي) في تأثير الجمالية على تحسين الأداء، إذ إن الجمالية معنوية بدون الرضا الوظيفي وبقية معنوية مع الرضا الوظيفي. وأشارت النتائج إلى وجود تأثير جزئي للمتغير الوسيط (الرضا الوظيفي) في تأثير الحدثة على تحسين الأداء، إذ إن الحدثة معنوية دون الرضا الوظيفي، وأصبحت معنوية مع الرضا الوظيفي.

ومما سبق تقبل الفرضية بصيغتها المثبتة التي تنص " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للرضا الوظيفي في أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدثة) في تحسين الأداء في البنوك التجارية الأردنية "

ملخص النتائج:

توصلت هذه الدراسة للنتائج التالية:

1. أظهرت النتائج أن مجال التصميم الداخلي للمكاتب في البنوك التجارية الأردنية قد جاء بدرجة تقييم متوسطة، فكان في المرتبة الأولى بُعد " المساحة " بدرجة تقييم مرتفعة، ثم جاء بالمرتبة الثانية بُعد " الحدثة " بدرجة تقييم متوسطة، وفي المرتبة الثالثة جاء بُعد "الجمالية" بدرجة تقييم متوسطة.
2. أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن مجال أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية قد جاء بدرجة تقييم مرتفعة، فكان في المرتبة الأولى بُعد "دقة الأداء" بدرجة تقييم مرتفعة، وجاء بالمرتبة الثانية بُعد "جودة الأداء" بدرجة تقييم مرتفعة، وأخيراً جاء بُعد "سرعة الأداء" بدرجة تقييم متوسطة. وأظهرت النتائج أن مجال الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية قد جاء بدرجة تقييم متوسطة.

3. أظهرت هذه الدراسة أهمية التصميم الداخلي للمكاتب في تحسين أداء العاملين في البنوك التجاري الأردنية، فأشارت النتائج إلى وجود أثر غير دال إحصائياً لبعد المساحة على أداء العاملين، وإلى وجود أثر دال إحصائياً لبعدي (الحدائثة، والجمالية) على أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية.
4. بيّنت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على سرعة الأداء، إذ أشارت إلى وجود أثر غير دال إحصائياً لبعدي (المساحة) على سرعة الأداء، وإلى وجود أثر دال إحصائياً لبعدي (الحدائثة، والجمالية) على سرعة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
5. بيّنت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على دقة الأداء، إذ أشارت إلى وجود أثر غير دال إحصائياً لبعدي (المساحة، والجمالية) على سرعة الأداء، وإلى وجود أثر دال إحصائياً لبعدي (الحدائثة) على دقة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
6. بيّنت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على جودة الأداء، فأشارت إلى وجود أثر غير دال إحصائياً لبعدي (المساحة، والجمالية) على سرعة الأداء، وإلى وجود أثر دال إحصائياً لبعدي (الحدائثة) على جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
7. أشارت النتائج إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد التصميم الداخلي للمكاتب على الرضا الوظيفي، فأشارت إلى وجود أثر غير دال إحصائياً لبعدي (المساحة) على الرضا الوظيفي، وإلى وجود أثر دال إحصائياً لبعدي (الجمالية، والحدائثة) على الرضا الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية الأردنية.
8. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي ودال إحصائياً للرضا الوظيفي على أبعاد أداء العاملين (سرعة الأداء، ودقة الأداء، وجودة الأداء) في البنوك التجارية الأردنية.
9. أثبتت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في تحسين أثر التصميم الداخلي للمكاتب بأبعاده (المساحة، والجمالية، والحدائثة) في جودة الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة، فإن الباحثين يوصيان بالتالي:

- أولاً: ضرورة أن تتم مراعاة البُعد الجمالي عند تصميم المكاتب في البنوك التجارية الأردنية، بحيث يمتاز الأثاث المكتبي بالأناقة، مع مراعاة أن يعبر هذا التصميم عن الهوية المؤسسية للبنك.
- ثانياً: ضرورة مراعاة عند التصميم الداخلي للمكاتب في البنوك التجارية الأردنية توفير الخصوصية اللازمة للعاملين من أجل منعم الراحة النفسية الكافية؛ مما يؤثر إيجاباً على أداء العاملين فيها.
- ثالثاً: توعية العاملين في البنوك التجارية الأردنية بمتطلبات العمل، والتأكيد على أهمية استغلال الوقت للأمر المتعلقة بالوظيفة دون هدره بالأمر الشخصية، لإنجاز المهام بالسرعة والدقة والجودة ضمن المعايير المطلوبة.
- رابعاً: ضرورة إخضاع العاملين في البنوك التجارية الأردنية لمزيد من البرامج التدريبية، وخاصة فيما يتعلق بأداء مهامهم الوظيفية، وذلك من أجل زيادة خبرتهم ومعرفتهم بمتطلبات العمل؛ مما يؤثر إيجاباً على سرعة ودقة وجودة إنجاز المهام المطلوبة.

خامساً: ضرورة العمل على تناسب الرواتب في البنوك التجارية الأردنية مع الدرجة العلمية التي يحملها العاملون فيها، فيتبنى نظام أجور والرواتب حتى يكون واضحاً، يمتاز بالعدالة والشفافية عند الترقية، وبعيداً عن الوساطة والمحسوبية.

سادساً: إجراء العديد من الدراسات المستقبلية التي سوف تتناول أثر أبعاد أخرى للتصميم الداخلي للمكاتب في تحسين أداء العاملين من خلال دراسة أبعاد محددة للرضا الوظيفي.

المراجع:

- أحمد، نادر محمد (2016). دور التصميم الداخلي في ترقية البيئة الداخلية لمستشفيات الامراض النفسية والعصبية في السودان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- داود، سلفا بن محمد (2014). رؤى مستقبلية للتصميم الداخلي للمكاتب للمسكن المعاصر في ظل مفاهيم الأنظمة الذكية ، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- الدحة، فيصل عبدالرزاق (2001). تكنولوجيا الأداء البشري "المفهوم وأساليب القياس والنماذج، عمان: دائرة المكتبة الوطنية.
- أبو زعرور، روند (2013). أثر التصميم الداخلي في إنجاح محتوى الفضاءات المعمارية الداخلية والخارجية "المباني السكنية المنفصلة (الفلل) في نابلس نموذجاً"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، السلطة الوطنية الفلسطينية.
- الصقر، ريم بنت عبد العزيز (2016). الرضا الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- عبد الرحمن، أسيل والإمام، علاء الدين (2009). التصميم الداخلي بين الذاتية والموضوعية، مجلة الأكاديمي، العدد (5)، ص ص 149-168.
- الفاضل، أحمد (2014). دور التصميم الداخلي في تحسين مراسم التصميم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- القرني، محمد (2016). واقع تطبيق الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في شرطة منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.
- كسار، رانيا هاني (2007). دور تصميم الفراغ الداخلي في تعزيز التصميم المعماري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

محاسيس، خالد ارشيد (2014). الأخشاب المصنعة وأثرها على التصميم الداخلي - دراسة حالة: شركات تصنيع الأخشاب في عمان- الأردن (2000-2014)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

المراشدة، صهيب (2015). أثر عوامل الأمن الوظيفي على أداء العاملين في الشركات الصناعية (دراسة تطبيقية في مدينة الحسن الصناعية - إربد)، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن.

معايرة، فايز (2014). التمكين وأثره على أداء العاملين في شركة كهرباء اربد المساهمة العامة المحدودة من وجهة نظر العاملين فيها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة جدارا، الأردن.

الهاجري، صالح (2017). القيادة الأمنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية على القيادات بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

- Amir, D. & Souderpandian, J. (2002). Complete Business Statistics, (1), MC Graw- Hill.
- Cabe, (2007), The impact of office design on business performance, British Council for Offices, UK.
- Daft, R, (2015). Organization Theory and Design, (12th edition), Cengage Learning.
- Gholamreza Jandaghi, Ali Mokhles and Hamid Bahrami, (2011). The Impact of job Security on Employees, Commitment and job Satisfaction in Qom Municipalities. African Journal of Business Management, Vol.5, No.16, pp. 6853-6858.
- Karaaslan, T. & Yazıcıoğlu, D. (2015). Enhancement of the Designer Performance in Office Interior Design, Social Science Research Journal, Vol.1, No.1, PP 139-146.
- Miller, Patrick C & Grobe, William J, (2012). The Collaborative Project: Principals' perceptions related to the development and implementation of a teacher performance incentive initiative, sagepub.com/journals Permissions.nav, Vol. 97, No. 1, PP 78-100.
- Robbins, Stephen, (1997). Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications, (7th edition), Prentice Hall of India.
- Sekaran, U. (2006). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach, (6th Ed), New York: John Wiley & Sons.
- Simon, M. & Toups, L (2014). Innovation in Deep Space Habitat Interior Design: Lessons Learned from Small Space Design in Terrestrial Architecture, AIAA SPACE 2014 Conference and Exposition, AIAA SPACE Forum, (AIAA 2014-4474).
- Yedeg, E. & Wadbro, E. & Berggren, M. (2016). Interior layout topology optimization of a reactive muffler, Structural and Multidisciplinary Optimization, Vol. 53, No. 4, PP 645-656.