

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الموضوع :

بيئة العمل وأثرها على الأداء داخل المؤسسة
"دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط"

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

من إعداد الطالبتين:

—بن عليّة خيرة

—قدودة صبرين

تحت إشراف:

—أ.بن سليم حسين

السنة الجامعية: 2023م—2024م

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الموضوع :

بيئة العمل وأثرها على الأداء داخل المؤسسة
"دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

من إعداد الطالبتين:

-بن عليّة خيرة

-قدودة صبرين

تحت إشراف:

-أ.بن سليم حسين

السنة الجامعية: 2023م-2024م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کتاب ۱۴۱۷

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

الحمد أولا وأخيرا لله تبارك وتعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، الذي أعاننا على إتمام هذه الدراسة، ويسّر لنا سبل الفهم، وعلمنا ما لم نعلم سبحانه وتعالى

كما نتقدم بعظيم وكبير الشكر والعرفان إلى أستاذنا المشرف (بن سليم حسين) على ما بذله من جهد في تقويم هذه الدراسة وعلى ما قدمه من وقت في توجيهها ومتابعتها حتى تمت بحمد الله وفضله، كما نريد أن نشكره على توجيهنا نحو هذا الموضوع فجزاه الله خير الجزاء

وفي هذا المقام لا يسعنا إلا أن نتوجه بجميل الشكر والعرفان إلى كل من كان عوناً لنا في مسيرتنا الدراسية، وإلى كل من قدم لنا يد المساعدة في إنجاز هذا البحث.

إهداء

بسم الله الأعزّ الأجل الذي خلق الإنسان وسيّره لعبادته والصلاة

والسلام على نبيّ خير خلق الله

إلى التي على بساط الأوجاع ولدتني، ربّتي، ومن المشقّات حملتني " أمّي
" الغالية "

إلى من علّمني الصّبر وزرع في نفسي الثبات والفضيلة إلى من تولّاني
" بالرعاية والعناية " أبي

إلى كلّ أساتذتي وأصدقائي بقسم علم الاجتماع

إل كل من ساعدني في هذا العمل من قريب أو بعيد.

صبرين قدودة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من أمرنا الله ببرهما، إلى من بذلا الكثير وقدموا ما لا يمكن أن يرد، إلى والديّ الكريمين، فقد كنتما النور الذي أكملت به الطريق

كما أهدي هذا العمل إلى عائلتي وأبنائي

إلى إخوتي الأعزاء فقد كنتم دائماً وخير داعمٍ لي

إلى زملائي في قسم العلوم الاجتماعية تخصص تنظيم وعمل

إلى جميع طلبة العلم.

بن علية خيرة

الملخص بالعربية:

تناولت الدراسة موضوع بيئة العمل وأثرها على الأداء داخل المؤسسة من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

حيث إعتمدنا في إشكالتنا على التساؤل الآتي: ما مدى تأثير بيئة العمل على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط؟

وتم صياغة الفرضيات التالية: - للعامل المادي علاقة بأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط، - للعامل المعنوي (العلاقات) علاقة بأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط -لوسائل الإتصال علاقة بأداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

ولمتابعة الدراسة قمنا بالإعتماد على المنهج الوصفي، واعتمدنا على أداة الإستبيان، حيث تم تصميم استبانة مكونة من 25 فقرة حتى تغطي متغيرات الدراسة وتم توزيع 40 استبانة على الموظفين بمؤسسة سونلغاز بالأغواط، وقد استردت 15 استبانة من أصل 40 وتم تحليل 25 استبانة عن طريق SPSS فكانت نتائج الدراسة: لعناصر بيئة العمل دور وتأثير في أداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط، تساهم بيئة العمل في تحسين الأداء داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل، الأداء، البيئة المادية، البيئة المعنوية.

Abstract :

The study dealt with the working environment and its impact on performance within the organization through a field study at the Sonelgas Foundation in Aghout City.

In our problem, we relied on the following question: How much does the working environment affect the performance of the employees of Sonelgas in the city of Aghout?

The following hypotheses were drafted: The material factor is related to the performance of the employees of the Sonelgas Foundation in Agouat City, the moral factor (relations) is related to the performance of the employees of the Sonelgas Foundation in Agouat City.

As a follow-up to the study, we drew on the descriptive curriculum and relied on the questionnaire tool. A 25-paragraph questionnaire was designed to cover the study variables and 40 questionnaires were distributed to staff at Sonlgas Pagut. 15 out of 40 questionnaires were recovered and 25 were analysed through SPSS. The results of the study were: For the elements of the working environment have a role and influence in the performance of employees within the Sonlgas Foundation in Aghouat City, the working environment contributes to improving the performance within the Sonlgas Foundation in Aghouat City.

Keywords: working environment, performance, physical environment, moral environment.

الموضوع	الصفحة
الاهداء	/
شكر وعرهان	/
الملخص	/
فهرس المحتويات	/
قائمة الأشكال	/
قائمة الجداول	/
مقدمة	أ-ب
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
أولاً: أسباب اختيار الموضوع	4
ثانياً: أهمية الدراسة	5
ثالثاً: أهداف الدراسة	5
رابعاً: إشكالية الدراسة	6
خامساً: فرضيات الدراسة	7
سادساً: مفاهيم الدراسة	7
سابعاً: الدراسات السابقة	9
ثامناً: المقاربة النظرية	15
تاسعاً: صعوبات الدراسة	17
عاشراً: نموذج الدراسة	17
الفصل الثاني: بيئة العمل	
تمهيد	20
المبحث الأول: مفهوم ومكونات بيئة العمل	21
المطلب الأول: مفهوم بيئة العمل	21
المطلب الثاني: طبيعة ظروف العمل	23

25	المطلب الثالث: مكونات بيئة العمل
26	المبحث الثاني: أنواع وأهمية بيئة العمل
26	المطلب الأول: أنواع بيئة العمل
30	المطلب الثاني: أنماط بيئة العمل
32	المطلب الثالث: أبعاد بيئة العمل
34	المطلب الرابع: أهمية بيئة العمل
37	خلاصة الفصل
54-39	الفصل الثالث: الأداء وتقييمه
39	تمهيد
40	المبحث الأول: ماهية الأداء
40	المطلب الأول: مفهوم الأداء ومكوناته
42	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء
45	المطلب الثالث: محددات الأداء
49	المبحث الثاني: قياس تقييم الأداء
49	المطلب الأول: قياس الأداء
50	المطلب الثاني: تقييم الأداء
52	المطلب الثالث: طرق تقييم الأداء
54	خلاصة الفصل
92-57	الفصل الرابع: دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط
57	تمهيد
58	المبحث الأول: تعريف ومهام مؤسسة سونلغاز
60	المطلب الأول: التطور التاريخي لمؤسسة الكهرباء والغاز

61	المطلب الثاني: التعريف بمديرية التوزيع بالأغواط
61	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ومهام المؤسسة
63	المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية
63	المطلب الأول: مجتمع الدراسة
63	المطلب الثاني: حدود الدراسة الميدانية
64	المطلب الثالث: أدوات الدراسة
66	المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائي للدراسة
66	المطلب الأول: عرض النتائج ومناقشتها
91	المطلب الثاني: نتائج الدراسة
94	خاتمة
96	قائمة المراجع
100	الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الدراسة	17
02	يوضح العلاقة التبادلية بين البيئة والتنظيم	24
03	يوضح فوائد تحليل البيئة الداخلية	30
04	الهيكل التنظيمي للمديرية سونلغاز بالأغواط	61

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل درجات الإستقرار والتعقيد في البيئة	32
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	66
03	توزيع أفراد العينة حسب العمر	67
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	68
05	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة	69
06	يبيّن مدى ارتياح الموظف في العمل	70
07	يبيّن مستوى الاضواء في مكان العمل	71
08	يبيّن مدى توفر التهوية في مكان العمل	72
09	يبيّن إذا كانت العلاقة مع الزملاء جيدة في مكان العمل	73
10	يبيّن مدى التعاون مع الزملاء في أداء بعض الأعمال	74
11	يبيّن مدى تعرض العمال للمشاكل في مكان العمل	75
12	يبيّن مدى إحترام المدير لعماله	76
13	يبيّن مدى تلبية مطالب العمال	77
14	يبيّن درجة اهتمام المسؤول بقضايا العمال الشخصية	78
15	يبيّن نظام الاتصال في بيئة عملك	79
16	يبيّن مدى مساعدة نظام الاتصال في بيئة العمل على تدفق المعلومات الضرورية للعمل بكافة الاتجاهات	80
17	يبيّن مدى تتوفر وسائل العمل الخاصة في مكان العمل	81
18	يبيّن مدى ملائمة التجهيزات من أثاث غيره في مكان العمل	82
19	يبيّن مدى بذل أفراد العينة للجهد أثناء أداء وظائفهم	83
20	يبيّن مدى ارتفاع دافعية افراد العينة في العمل في بيئة عملهم	84
21	يبيّن مستوى الأداء للموظفين في ظل نظام التهوية والحرارة في بيئة عملهم	85
22	يبيّن مستوى أداء الموظفين في ظل العلاقة مع الرؤساء	86

قائمة الجداول

87	يبيّن مستوى الأداء في ظل العلاقة مع الزملاء في بيئة العمل	23
88	يبيّن مدى التزام وتقييد الموظفين بأوقات العمل	24
89	يبيّن مدى إنجاز الموظفين لوظائفهم في الأوقات المحددة	25
90	يبيّن مدى تدارك الموظفين لأخطائهم المتعلقة بأدائهم في المؤسسة	16

مقدمة

يحيط بالفرد عدة مرافق ومؤسسات وتتنوع هذه الأخيرة بتنوع احتياجات الإنسان، فمنها التعليمية والصحية وأخرى إدارية، وتعد هذه المؤسسات جد ضرورية للفرد، فهي تقدم له خدمات متنوعة، وهذه المؤسسات لا تقوم لها قائمة دون وجود إدارة ذات كفاءة عالية كونها تعمل على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر الطرق، والوصول إلى أعلى مستويات الأداء.

إذ يحتل الأداء مكانة خاصة داخل المؤسسات باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمؤسسة والدولة بصفة عامة، لهذا تهتم المؤسسات بمتابعة الأداء بصفة مستمرة، وتقييمه لكي يتم الوقوف على أوجه القوة والعمل على تعزيزها وأوجه القصور والعمل على تقويمها في الوقت المناسب، لأن الأداء الذي يحظى باستحسان المجتمع يرتقي بالمؤسسة والمجتمع معا.

لذلك بدأت المؤسسات تأخذ بكل ما يساهم في رقي الإدارة وتحسين صورتها لدى أفراد المجتمع، وتعد بيئة العمل واحدة من بين تلك السبل.

ويعتبر توفير بيئة عمل مثالية في هذه المؤسسة الاقتصادية ضرورة لانطلاق القوة الكامنة التي مكنت البشرية من التقدم من عصر الكهوف إلى عصر الذرة والفضاء، فترفع معنويات الإداري والتي تنشر فيه الشعور بالصفاء الذهني وتدفعه إلى العمل وتحسين مستويات أدائه، لأن هذا الأخير يرتبط بمدى إلتزام الإداري في مؤسسته بأداء وظائفه واحترامه للوقت المحدد لها وببذل الجهد من طرفه وبارتفاع دافعيته وشعوره بالارتياح في العمل الذي يعكس الرضا عن بيئة العمل وعناصرها المكونة لها، وبالتالي فإن لبيئة العمل تأثير على مستوى الأداء، حيث قسمنا الدراسة إلى أربع فصول: الفصل الأول تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة ففيه تطرقنا إلى أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، الإشكالية، فرضيات الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، المقاربة النظرية، صعوبات الدراسة، ونموذج الدراسة.

أما الفصل الثاني: فتناولنا فيه بيئة العمل، والذي قسمناه إلى مبحثين المبحث الأول مفهوم ومكونات بيئة العمل، المبحث الثاني: أنواع وأهمية بيئة العمل.

أما الفصل الثالث: بعنوان الأداء وتقييمه، والذي قسمناه إلى مبحثين المبحث الأول: ماهية الأداء، المبحث الثاني: قياس تقييم الأداء.

أما الفصل الرابع: دراسة حالة بمؤسسة الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، تطرقنا في المبحث الأول: إلى تعريف ومهام المؤسسة، أما المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية، وفي المبحث الثالث: المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائي للدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

ثانياً: أهمية الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: إشكالية الدراسة

خامساً: فرضيات الدراسة

سادساً: مفاهيم الدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربة النظرية

تاسعاً: صعوبات الدراسة

عاشراً: نموذج الدراسة

أولاً: أسباب اختيار الموضوع

أ-أسباب ذاتية

- الإهتمام الشخصي بموضوع بيئة العمل والإطلاع على مدى أثرها على الأداء في المؤسسة.
- إعطاء أهمية كبيرة لموضوع بيئة العمل ، مما يتيح لنا ذلك الزيادة المعرفية بالموضوع من خلال هاته الدراسة.
- شغف البحث في موضوع الدراسات السوسيو تنظيمية .

ب-أسباب موضوعية

- التعرف على دور بيئة العمل في تحسين صورة المؤسسة لدى أفراد المجتمع.
- قلة الدراسات المحلية حول موضوع بيئة العمل والأداء على مستوى الطرح الأكاديمي.
- بيئة العمل جديرة بالدراسة في المؤسسة لما لها من تأثير في الموارد البشرية وأدائهم.
- البحث والتشخيص في موضوع الأداء والوقوف على متطلباته ليتحقق بشكل إيجابي.
- محاولة إفادة المؤسسات الجزائرية بدراسة واقعية تمس بعضا من مشاكلها خاصة في مستويات تذبذب أو تدهور الأداء.
- تحسيس المؤسسات الجزائرية بشتى مجالاتها بأهمية المورد البشري من خلال الإهتمام به، وذلك من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، بحيث تساهم في الرفع من مستوى أدائه الوظيفي.
- توفر الميدان لإجراء الدراسة.

ج-أسباب علمية

-الفضول العلمي للبحث عما إذا كان بيئة العمل دور في رفع الأداء من جهة ومدى نجاح هذه الأخيرة في المؤسسة من جهة أخرى.

- كون موضوع بيئة العمل والاداء ضمن تخصص تنظيم وعمل.

ثانيا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية البحث العلمية في أهمية بيئة العمل الملائمة و تأثيراتها على تحسين الأداء، كما يمكن أن يكون هذا البحث إضافة للمكتبة الجامعية في هذا المجال لما توفره من بيانات ومعلومات يمكن أن تفيد الباحثين ومتخذي القرارات الإدارية في منظمات الأعمال.

أما من الناحية العملية تكمن في إهتمام المؤسسات في الدول بتهيئة بيئة العمل وتحسينها تنعكس إيجابا على أداء العاملين وزيادة ولائهم في المؤسسة التي يعملون فيها.

ثالثا: أهداف الدراسة

-التعرف على تأثير العامل المادي على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز.

-التعرف على تأثير العامل المعنوي (العلاقات الأفقية والعمودية) على أداء العاملين بالمؤسسة.

-التعرف على تأثير وسائل الاتصال على أداء العاملين بالمؤسسة.

رابعاً: إشكالية الدراسة

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء، من خلال إتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوماً أساسياً لنجاح أية مؤسسة، فصناعة بيئة عمل جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء فيها وتحسينه.

وتعتبر مؤسسة الكهرباء والغاز مؤسسة خدمتية تجارية ربحية كغيرها من المنظمات الأخرى، تسعى جاهدة إلى تحقيق أهدافها لخدمة المجتمع من خلال تحقيق مستويات عالية من الأداء لموظفيها بمختلف مستوياتهم الإدارية، والاهتمام بهم كموارد بشرية هامة وتهيئتهم وتنمية قدراتهم واستغلال طاقاتهم وإبداعاتهم، تتكون هذه المؤسسة من هيكل إداري ينظم أعمالها ووظائفها بشكل فعال، هذا الهيكل الذي يتضمن بيئة عمل يعمل فيها الإداريون ويسهرون لأداء من أجل تحقيق الأهداف المرسومة، حيث أن الأداء لهؤلاء مرهون من جهة بقدراتهم ووظائفهم ومهاراتهم وإمكانياتهم ومن جهة أخرى بتوافر بيئة عمل مقبولة وملائمة للعمل وما تتضمنه من عناصر إدارية كالقيادة الإدارية الفعالة، والنظم واللوائح والقواعد المنظمة للعمل واضحة، التخصص العلمي المناسب مع الوظيفة، والرقابة الإدارية الناجعة والاتصال الإداري الانسيابي، والعلاقات الرسمية وغير الرسمية الجيدة، والعناصر المادية من إضاءة جيدة وتهوية وحرارة مناسبة وعناصر معنوية وتجهيزات مكتبية ملائمة.

ومن هنا يبرز تساؤل بحثنا:

— ما مدى تأثير بيئة العمل على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي تساؤلات فرعية هي:

— ما علاقة العامل المادي بأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط؟

— ما علاقة تأثير العامل المعنوي على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط؟

— هل توجد علاقة بين وسائل الاتصال وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط؟

خامسا: فرضيات الدراسة

- للعامل المادي أثر بأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.
- للعامل المعنوي (العلاقات) علاقة بأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.
- لوسائل الإتصال علاقة بأداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

سادسا: مفاهيم الدراسة

يعرف كلوزماير المفهوم بأنه مجموعة الاستدلالات الذهنية المنظمة التي يكونها المتعلم من الأشياء أو الأحداث المتوافرة في البيئة¹.

1-بيئة العمل:

يعرفها الحمامي: بأنها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين، وتحديد إتجاهاتهم نحو العمل².

يعرفها الشنواني: على أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والتي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه³.

وعرف هنري سافال: على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة بسلوكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري،

¹ -سلام جمعة، تعليم و تعلم المفاهيم العلمية مادة علوم الطبيعة و الحياة نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 8 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، جوان 2012م، ص61.

² -خالد رجم، أثر أبعاد بيئة العمل على أداء أعوان الرقابة بمديرية التجارة بولاية ورقلة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد23، المجلد 10، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة ورقلة الجزائر، 2014، ص4.

³ -صلاح الشنواني، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص20.

وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته¹.

-وتعرف بيئة العمل بأنها تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات واللبسة المعدة لذلك، والحماية الجماعية

بتحسين التهمية والاضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن².

-التعريف الإجرائي:

ونقصد ببيئة العمل أنها مجموعة العوامل التي توجد داخل مؤسسة سونلغاز والمتمثلة في العامل المادي والمتمثل في عنصر التهوية والإضاءة.....والعامل المعنوي المتمثل في العلاقات الأفقية والعلاقات العمودية، ووسائل الإتصال المطبقة داخل هاته المؤسسة.

2-الأداء:

-الأداء لغة: يعرف الأداء من صدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أو صله والاسم الأداء، أدى الأمانة الشيء قام به³.

-الاداء في قاموس الموسوعة العالمية هو: إنجاز الاعمال كما يجب أن تنجز، أي أن إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة مرتبط بدرجة تحقيق وإلمام مهام وظيفته، إذن الأداء هو سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المنظمة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المنظمة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب⁴.

¹ - خالد رجم، المرجع السابق، ص4.

² - نفسه ، ص4.

³ -ابن منظور أبو الفضل جمال الدين، لسان العرب، مج14، مؤسسة المعارف، بيروت ، لبنان، ص26.

⁴ -خميسة بن خدوجة، نعيمة شارف، الإدارة الإلكترونية ودورها في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين دراسة ميدانية لدى عينة من الموظفين بمؤسسة إتصالات الجزائر الوادي، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمه لخضر الوادي، 2016-2017، ص14.

- كما يعرفه عاشور أحمد صقر على أنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله¹

التعريف الإجرائي:

الأداء هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي يؤديها الفرد، والتي تعبر عن مستوى كفاءته في إنجاز المهام والواجبات الموكلة له.

3- المؤسسة:

هي وحدة إنتاجية، ومركز توجيه عوائد الإنتاج ، ولكن تعتبر كوحدة اجتماعية تتخذ مجموعة من القرارات من أجل تحقيق مجمل أهدافها².

كما تعرف بأنها: وحدة منظمة مكونة من وسائل مادية، بشرية ومالية المستعملة من أجل إنتاج يسوق إلى السوق سواء كانت سلع أو خدمات³.

التعريف الإجرائي:

عبارة عن مجموعة أنظمة متداخلة فيما بينها تسعى لتقديم مجموع الخدمات للمستفيدين لتحقيق الهدف العام ومجموع الأهداف الاجتماعية.

سابعاً: الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة أحد أهم الاجزاء الذي يحتويها البحث العلمي، إذ لا يمكن للبحث العلمي أن يكون بحثاً علمياً صحيحاً متكاملًا إن لم يحتوي على جزء الدراسات السابقة، ويعود هذا إلى مدى أهمية جزء الدراسات السابقة كمكون رئيسي هام من مكونات البحث.

¹ -عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، ص25.

² - ناصر داددي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، ط1 الجزائر، 1998، ص11.

³ - عرباجي اسماعيل، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1996، ص11.

إن كتابة بحث جيد يضيف على الدراسات السابقة النتائج التي وصل بها الباحث العلمي عند الانتهاء من كتابة بحث يتناول موضوع معين؛ إذ يصبح البحث العلمي المنتج بمثابة مرجع جديد للدراسات والابحاث القادمة .

والمقصود بالدراسات السابقة هي تلك المجموعة البحثية السابقة التي من شأنها أن تحتوي على موضوع الباحث الذي يتناوله في البحث العلمي، فتقوم الدراسات السابقة بدراسة الموضوع الذي يتناوله الباحث العلمي في بحثه ومناقشتها، إذ يعتمد الباحث العلمي على هذه الدراسات؛ وذلك من أجل تحليل محتواها ودراستها¹ .

-الدراسة الأولى: للباحث عبد العزيز إبراهيم التويجري "البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية"، دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي، إشراف محمد بن ناصر البيشي، دراسة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف، الرياض، 2003م. وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالياتها حول ما علاقة البيئة الداخلية للعمل بمستوى الأداء الوظيفي للمراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي؟

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى رضا المراقبين الجمركيين عن:

- بيئة عملهم الداخلية.
- أسلوب الإشراف المتبع.
- الحوافز المادية والمعنوية.
- نوع العمل المنوط بهم.
- البيئة المادية.
- مستوى أدائهم الوظيفي.

¹ -إبراهيم يحياوي، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع1، مج10، جامعة محمد ملين دباغين سطيف، 2 الجزائر، 2021، ص321.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات، وتوصل إلى أهم النتائج:

- المراقبين الجمركيين راضين بدرجة متوسطة عن بيئة عملهم الداخلية.
 - المراقبين الجمركيين راضين بدرجة متوسطة عن أسلوب الإشراف المتبع في عملهم.
 - المراقبين الجمركيين راضين بدرجة متوسطة عن الحوافز المادية والمعنوية.
 - المراقبين الجمركيين راضين بدرجة متوسطة عن نوع العمل المنوط بهم.
 - المراقبين الجمركيين راضين بدرجة عالية عن البيئة المادية للعمل.
 - المراقبين الجمركيين راضين بدرجة عالية عن أدائهم الوظيفي.
- الدراسة الثانية: للباحثة هدى الجندي وآخرون: "أثر بيئة العمل على الأداء الإداري"، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة للبحوث، مصر، 2007م.
- وهي دراسة ميدانية تدور إشكالياتها حول: ما أثر بيئة العمل في الأداء الإداري؟، وتندرج تحت هذا التساؤل أهداف تتمثل في الآتي:
- تحديد بيئة العمل الداخلية السائدة بالفعل ومقارنتها بما يجب أن يسود المنظمة من مفهوم علمي لبيئة العمل الداخلية بهدف سد الثغرة بين ما هو قائم وما يجب أن يكون.
 - تحديد أهم عناصر بيئة العمل الإدارية المؤثرة على أداء العاملين وتهيئة الظروف المناسبة لرفع مستوى الدافعية لديهم.
 - الوصول إلى أهم القيم التنظيمية التي يجب توافرها في بيئة العمل الإدارية والتي تساعد على زيادة القدرة التنافسية من خلال عناصر الموارد البشرية .
 - المساهمة في تطوير وتحسين الأداء الإداري لرفع كفاءة المنظمة وبالتالي الجهاز الإداري ككل.
 - الوصول إلى أهمية وجود مناخ تنظيمي أو ثقافة تنظيمية تساعد على إفراز عاملين لديهم المهارات والقدرات اللازمة لزيادة القدرة التنافسية في الجهاز الإداري.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات البحث العلمي لجمع البيانات وهي الاستمارة، وتوصلت إلى جملة من النتائج وهي كالآتي:

- ضرورة وضوح واجبات ومسئوليات الوظيفة وذلك بإصدار دليل للعمل لكل نشاط من الأنشطة وبالتالي يتحدد دور كل فرد في تحقيق هدف المنظمة

- التركيز على وجود نظام للاقتراحات والشكاوى والتأكيد على أهمية هذا النظام كوسيلة من وسائل الاتصال الجيد بين الأفراد والإدارة خاصة وان هذا النظام يؤدي إلى تنمية ملكة الخلق والابتكار والتخلص من عوامل عدم الرضا.

- إعداد القيادات الإدارية لاستخدام الأسلوب أو النمط القيادي الذي يتناسب مع طبيعة العمل و وفقا للظروف المحيطة بالعمل وحسب قدرات المرؤوسين ومحاولة تطبيق مبدأ الإدارة بالمشاركة مما يشجع العاملين على إظهار ملكات الإبداع والابتكار.

- إرساء مبدأ الثواب والعقاب وتقريب الفوارق بين العاملين في الحوافز والمكافآت للحد من الصراعات المالية بينهم.

- تطبيق أساليب التدريب المتطورة وتطوير البرامج التدريبية بما يتلاءم مع الاحتياجات الفعلية والمتغيرة للعمل.

- توثيق الصلات وفتح قنوات الاتصال بين مراكز المعلومات بالوحدات المختلفة بهدف تبادل الخبرات المكتسبة، واستكمال قواعد البيانات في مختلف الوحدات باعتبارها الأساس الذي يقوم عليه نظام المعلومات الكفاء.

- هناك ضرورة لأن تسعى المنظمات المصرية من الآن إلى الاندماج وتكوين تكتلات تستطيع تحمل المنافسة العالمية المتوقعة في السنوات القادمة، ووضع تصور للثقافة التنظيمية المطلوبة لمواجهة التحديات الجديدة ومحاولة تعديل الثقافة الحالية بما يتوافق مع النمط الجديد من الثقافة التنظيمية.

- الدراسة الثالثة: دراسة سهام بن رحمون، أطروحة دكتوراه 2013-2014، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة.

تنطلق الدراسة من إشكالية مفادها: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الاداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي باستخدام أداة الاستبيان، شملت دراسة الباحثة عينة من إداريين من كليات ومعاهد جامعة باتنة، وبلغ عدد العينة 106 فرد، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية المكونة لها، والمتمثلة في: الإضاءة الجيدة، التهوية والحرارة المناسبين، التجهيزات المكتبية الملائمة والمساعدة للعمل.

ومعرفة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي، وكذا معرفة رضا الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية بمعرفة مدى رضاهم عن عناصر المكونة لها الإدارية والمادية، وقد أظهرت نتائج الدراسة إلتزام الإداريين بالقوانين واللوائح المتعلقة بالعمل في بيئة العمل الداخلية هو التزام نسبي بنسبة 51% بشكل دائم ونسبة 35% بشكل متذبذب وهو ما يعكس أن الاداء الوظيفي للعمال الإداريين في ظل ذلك هو أداء نسبي، يبذل الإداريون الجهد في أداء وظائفهم بشكل نسبي بنسبة 76% دائما ونسبة 22% أحيانا وهذا يعكس أن مستوى الاداء الوظيفي للإداريين في ظل الجهد الذي يبذلونه هو أداء نسبي.

-الدراسة الرابعة: دراسة روايح العيد "أثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة" مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017-2018.

انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها: ما مدى أثر بيئة العمل على أداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الأهداف التالية:

- تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل والأداء.
- محاولة التعرف على مدى فهم المديرية عينة الدراسة لموضوع بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين.
- معرفة مدى ارتباط بيئة العمل بأداء العاملين على مستوى المديرية عينة الدراسة.

أما النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أثبتت الدراسة ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي اهمية كبيرة في توفير الادوات و الاجهزة لتسهيل مهام موظفيها.
- على ان الظروف المادية للعمال قد تعرضهم لبعض الامراض من جراء نقص الاضاءة او البرودة الشديدة او الحرارة الشديدة.
- اهتمام المؤسسة بتوفير وسائل النقل لموظفيها لاداء المهام الرقابية خارج المؤسسة اهتمام ضعيف ربما يعو هذا الى تباعد المسافة بين المتعاملين الاقتصاديين وكذلك شساعة الولاية.
- وان اهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسي و ذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عادة الحوادث قليلة جدا وحتى ان وقعت فان تأثيرها على العمال ضعيف جدا وعليه تم اهماله وعدم الاهتمام به. رضى الموظفين على الظروف المادية للعمل ضعيف.
- ان اغلب العمال غير راضين على الاجر الذي يتقاضونه لان المؤسسة تابعة للقطاع العمومي وان سياسة الاجور في هذا القطاع تختلف على المؤسسات الطاع الخاص الذي يتميز بنوع من المرونة في الاجور وان الاجور فيه قابلة لزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي.
- هناك اهتمام الرئيس بمروؤوسه مما يشجع الموظفين على التحمس للأداء المهام المنوطة بهم.
- المؤسسة عينة الدراسة تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين و هذا ما يولد ضغط و ارهاق لدى الموظفين بالمؤسسة.
- اعوان الرقابة يعانون بعض المشاكل من خلال مراقبة المتعاملين الاقتصاديين الذين تربطهم علاقات شخصية و اجتماعية بهم من خلال رفع المخالفات او تحرير محاضر لبعض متعاملين مما يؤثر على العلاقة بين الطرفين.
- كثرة التعامل مع المتعاملين الاقتصاديين بسبب كثرة المخالفات المحررة مما يسبب ضغوط للمؤسسة.
- المؤسسة تحمى المستهلك من المتعاملين الاقتصاديين الذين يضررون بصحة المستهلك و كذلك حماية القدرة الشرائية للمستهلكين وحماية الاقتصاد الوطني بشكل عام من الممارسات التجارية غير الشرعية والغش.

- ان الموظفين لا يعانون من ضغوطات رغم ان طبيعة عملهم المتمثلة في رفع المخالفات و فرض العقوبات على المتعاملين الاقتصاديين
- قلة غياب عمال المؤسسة مما يؤدي الي تسهيل المهام و ادائها وبتالي تجنب ضغط العمل. هناك نوع من الرضى الوظيفي لدى الفئة المستجوبة مما ينعكس ايجابا على اداء الموظفين.
- مناخ العمل الملائم الذي يسود العمل و العلاقات بين الموظفين مما يؤدي الى التعاون بين الموظفين وبتالي اداء المهام بشكل جيد
- ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب الموظفين و تطوير ادائهم .
- ان المؤسسة عينة الدراسة لا تهتم كثيرا بروح الفريق الذي يساعد المؤسسة على اداء اعمالها بشكل جيد و على غرس روح التعاون و المبادرة بين العاملين.
- ان المؤسسة عينة الدراسة لا تهتم بدرجة كبيرة بتحسين اداء عمالها
- ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي اهمية لعملية التحفيز في المؤسسة و الذي من شأنه ان يؤدي الى تحسين اداء
- اثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية اقل من 0.05 بين اجابات العمال و متغير الجنس ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على اجابات العمال.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية اقل من 0.05 بين متغير العمر و اجابات العمال. ومنه متغير العمر للمبحوثين يؤثر على اجابات العمال.

ثامنا: المقاربة النظرية

أكدت البحوث والدراسات في منهج علم الاجتماع على أهمية المقاربة النظرية في إطار البحث الاجتماعي، حيث لا يمكن للباحث أن ينطلق في معالجة إشكالية ما دون تبني نظرية علمية محددة والنظرية الاجتماعية هي مجموعة مفاهيم مترابطة بشكل متناسق، مكونة قضايا نظرية تهتم بشرح قوانين ظاهرة

اجتماعية معينة تمت ملاحظتها بشكل منظم¹ ولهذا قد تبنت الباحثة في هذه الدراسة مقارنة البنائية الوظيفية "و المتمثلة فيما يلي:

غطى الباحثون الذين اتخذوا من تحليل السمات البنائية والعمليات الاجتماعية التي تميز المؤسسات موضوعا لدراساتهم العديد من الجوانب التي أغفلتها الجهود الكلاسيكية.

وكانت البيروقراطية نقطة انطلاق لهذه النظريات حيث جاءت لمواجهة النقص الذي كانت تعاني منه هذه النظرية، ومن رواد هذه النظرية نجد : تالكوت بارسونز ونظريته في النسق الاجتماعي².

وفيما يلي نتعرض لأهم ما قامت عليه هذه النظرية:

النسق الاجتماعي : يعتبر رائد البنائية الوظيفية "بارسونز" ودراساته التي أسهمت في نظرية التنظيم من الرواد الأوائل لهذه النظرية والذي من الأصعب إدراك أرائه ووجه نظره في التنظيم دون العودة لنسقه الفكري، حيث أسقط وطبق نظريته الشهيرة المتمثلة في نسق اجتماعي في دراسة التنظيم³.

وكما يقول "بارسونز" إن أي نسق، وعلى أي مستوى يجب ان يعني بأربعة متطلبات ان كان يريد البقاء وفي كل حالة فإن نسقا فرعيا متخصصا لابد ان يظهر للوفاء بكل متطلب على حدى وهذه المتطلبات الأربعة الوظيفية هي كما يلي:

التكيف ان كل نسق لابد ان يتكيف مع بيئته.

-تحقيق الهدف: لابد لكل نسق من أدوات يحرك بها مصادره كما يحقق أهدافه وبالتالي يصل الى درجة الاشباع.

- التكامل : كل نسق يجب ان يحافظ على التوائم والانسجام بين مكوناته، ووضع طرق لداء الانحراف والتعامل معه، أي لابد له من المحافظة على وحدته وتماسكه.

-المحافظة على النمط: يجعل كل نسق أن يحافظ قدر الإمكان على حالة التوازن فيه⁴.

¹-معين خليل عمر، نظريات معاصرة في علم اجتماع، ط1، دار الشروق، عمان، 2005، ص 19.

²-المرجع نفسه، ص19.

³- نفسه، ص20.

⁴-نفسه، ص20.

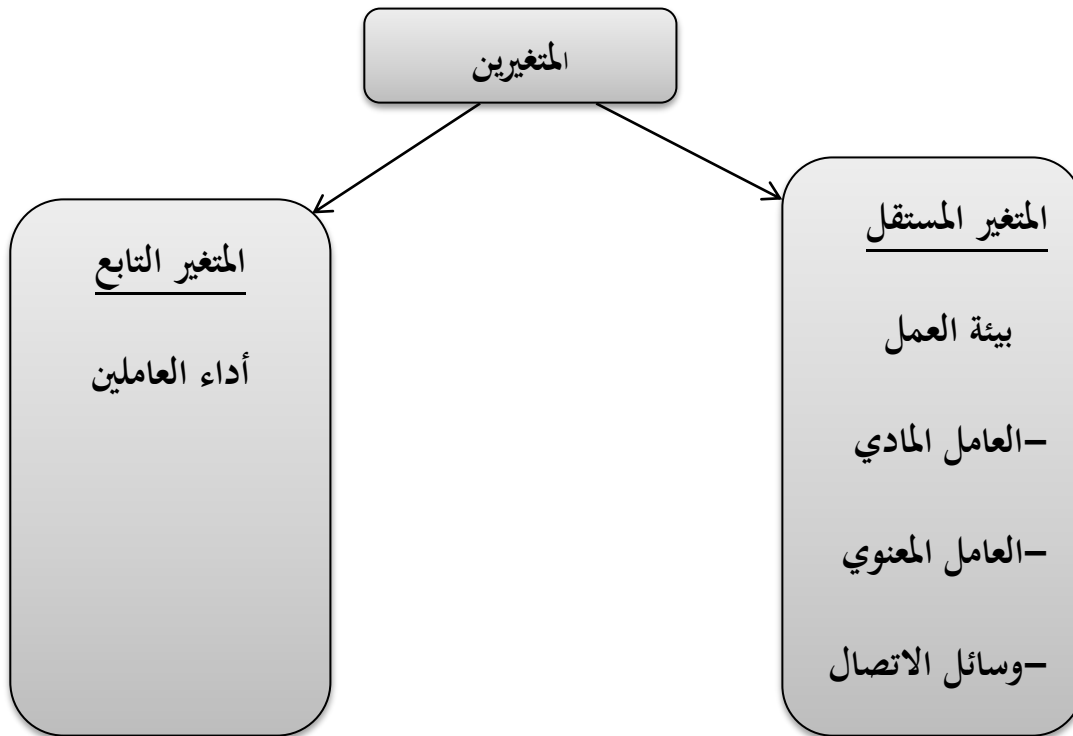
وسنحاول إسقاط هذه المقاربة على الدراسة الحالية حيث يمثل النسق المؤسسة والمؤسسة في الدراسة الحالية هي مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط والبنى التي التحتية التي تقوم عليها المؤسسة تشمل الهياكل التنظيمية السياسات والنظم والإجراءات التنفيذية لأداء مختلف العمليات ولا بد للنسق أن يتكيف مع بيئته وذلك بمسايرة المؤسسة التطورات الحاصلة والتكامل بين الوظائف حيث يقوم كل موظف بوظيفة ما تكمل الوظائف الأخرى وبالتالي التكامل بين مختلف المصالح والأقسام بالمؤسسة كقسم الموارد البشرية وقسم المالية... الخ، من أجل المحافظة على بقاء واستمرار المؤسسة (مؤسسة سونلغاز الأغواط).

تاسعا: صعوبات الدراسة

- تخوف بعض العمال من الإجابات على الأسئلة مما يؤثر سلبا على الدراسة.
- البطء في استرداد الاستبيان.
- ضيق الوقت وكثرة الفصول من المنهجي إلى النظري إلى الميداني.
- تشعب الموضوع.

عاشرا: نموذج الدراسة

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



الجانب النظري للدراصة

الفصل الثاني

بيئة العمل

تمهيد

المبحث الأول: مفهوم ومكونات بيئة العمل

المبحث الثاني: أنواع وأهمية بيئة العمل

خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر بيئة العمل الحيز والمحيط الذي يعمل فيها الإداري داخل المؤسسة، وهي تعتبر عاملاً مهماً في تحقيق طموحاته وأهدافه، خاصة إذا كانت واضحة المعالم والحدود حيث يحدث فيها التفاعل والإحتكاك بالآخرين، فهي تؤثر في الإداري خاصة في كمية الجهد الذي يبذله وفي قوة دافعيته وفي روحه المعنوية وفي مستوى ارتياحه ورضاه وإتتمائه لمؤسسته فسوف تنمي فيه قيم الإلتزام وتحمل المسؤولية، لذا سنتطرق في هذا الفصل لمعنى بيئة العمل وأنواعها وعناصرها وأهميتها.

المبحث الأول: مفهوم ومكونات بيئة العمل

تركز المنظمات في سعيها لتحقيق أهدافها، على دراسة بيئة العمل للمنظمة بهدف زيادة إنتاجية وفعالية العاملين فيها، وضمان ولائهم لها، وتتميز المنظمات الحديثة بتعددية أهدافها وأغراضها، ويرجع ذلك إلى إمكانية توسيع الطاقات البشرية والمادية المتاحة لديها لتحقيق أغراض متعددة، وأنشطة متنوعة، مما يجعلها تستقطب خيرة الكفاءات للعمل فيها، والمحافظة على هذه الكفاءات¹.

المطلب الأول: مفهوم بيئة العمل

إن منظمات الأعمال لا توجد في فراغ، بل هي تعمل ضمن بيئات متنوعة ومتعددة الاشكال والمكونات وان هناك عمليات تبادل وتفاعل وتكامل مستمرة تجري يوميا بين المنظمة وبيئتها، ورغم ان مفهوم البيئة عموما بشكل كبير في دراسات الادارة والأعمال منذ الخمسينات من القرن الماضي، الا انه لا يوجد اتفاق عام بين الكتاب والباحثين حول مفهوم محدد للبيئة، وربما هذا يرجع الى تعقد وتراكب هذا المفهوم وتداخل مكوناتها، بالإضافة الى الخطأ الحاصل في رؤية الادارة لطبيعة الاحداث والتفاعلات التي تجري في وسطها كما ان محاولة لوضع تعريف محدد للبيئة انما يعكس في الواقع وجهة نظر القائم بالتحليل والدراسة، وهنا ينشأ الجدل والخلاف بين الكتاب والباحثين حول مفهوم موحد للبيئة ويمكن وضع بعض المحاولات لتعريف البيئة حيث:²

يرى فيهلو "Fihlo" فيرى ان البيئة التي تعمل فيها اي منظمة تنطوي على ثلاثة مجموعات رئيسية من المتغيرات، المجموعة الاولى تنطوي على متغيرات على المستوى القومي كالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، اما المجموعة الثانية فهي متغيرات تشغيلية خاصة بكل منظمة ترتبط بمجموعة من اطراف

¹ -حدة متلف، بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين دراسة ميدانية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، ع1، مج16، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، 2022، ص3.

² -أحمد دروم، أهمية بيئة العمل الداخلية وأثرها على فعالية القيادة الإدارية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2015-2016، ص33.

التعامل معها ومن امثلتها الاجهزة والتنظيمات الحكومية والمستهلكين وتجار الجملة والتجزئة ، وتنطوي المجموعة الثالثة على متغيرات خاصة ببيئة التعامل الداخلي بالمنظمة والتي تتكون من العمال والمديرين وغيرهم وهناك من يعرفها بكل القوى والعوامل الفاعلة والمؤثرة داخليا وخارجيا في المؤسسات ونشاطاتها

وفي ضوء اسهامات امري وترست " Trist & Emery " نجد ان البيئة هي مجموعة من القيود التي تحدد سلوك المنظمة ، كما ان البيئة تحدد نماذج أو طرق التصرف اللازمة لنجاح وبقاء المنظمة او تحقيق اهدافها¹.

وقد خضع مفهوم البيئة الى تطورات كثيرة سواء على صعيد مكوناته وابعاده من جانب وكذلك تعقد هذه الابعاد والمكونات وزيادة تفاعلها وظهور مكونات اخرى افرزتها طبيعة التطور التكنولوجي والسياسي والمعلوماتي والمعرفي من جانب اخر.

ويرى مينتزبرغ " Mintzberg " ان بيئة المؤسسة هي كل الثوابت والمتغيرات الموجودة خارج المؤسسة وذات علاقة حالية أو محتملة بالمؤسسة ، اي ان البيئة هي كل شيء عد المؤسسة.

وهناك تقريبا تعريفا مشابها لروبرت مايلز " Miles Robert " يعرف البيئة بانها مجموع الكون مطروحا منه النظام الفرعي الذي يمثل المؤسسة ، فيكون الباقي هو البيئة².

مما سبق يمكن الوقوف على تعريف بيئة العمل للمؤسسة على أنه كل ما يحيط بمكان العمل من عوامل مادية وبشرية بما يخلق في العاملين شعور أو تصورات أو مواقف تجاه مؤسستهم تؤثر بدرجة كبيرة على أدائهم في العمل³.

¹ - أحمد دروم، المرجع السابق، ص33.

² - نفسه، ص33.

³ - نفسه، ص34.

المطلب الثاني: طبيعة ظروف العمل

و يقصد بها الوظيفة التي يؤديها العام و الواجبات التي تتكون منها، ومسؤوليتها و موقعها على الهيكل التنظيمي و علاقتها بالوظائف الاخرى وأهميتها لها، والسلطات و الصلاحيات التي يملكها شاغل الوظيفة، والشروط و المؤهلات و المهارات الواجب توافرها في شاغلها، والمعدات والأدوات وطرق الأعمال المستخدمة في أدائها.

و قد اعتبرها العالم هيرزيخ في نظريته "العوامل المزدوجة" من العوامل الدافعة الرئيسية التي إذا توافرت بالقدر المطلوب تسبب للفرد رضا ذاتيا و قد أكد على أن واجب الادارة هو أن تسند للأفراد الأعمال التي تناسبهم، والتي توفر لهم فرص الانجاز و النمو و التطوير بقدر معقول

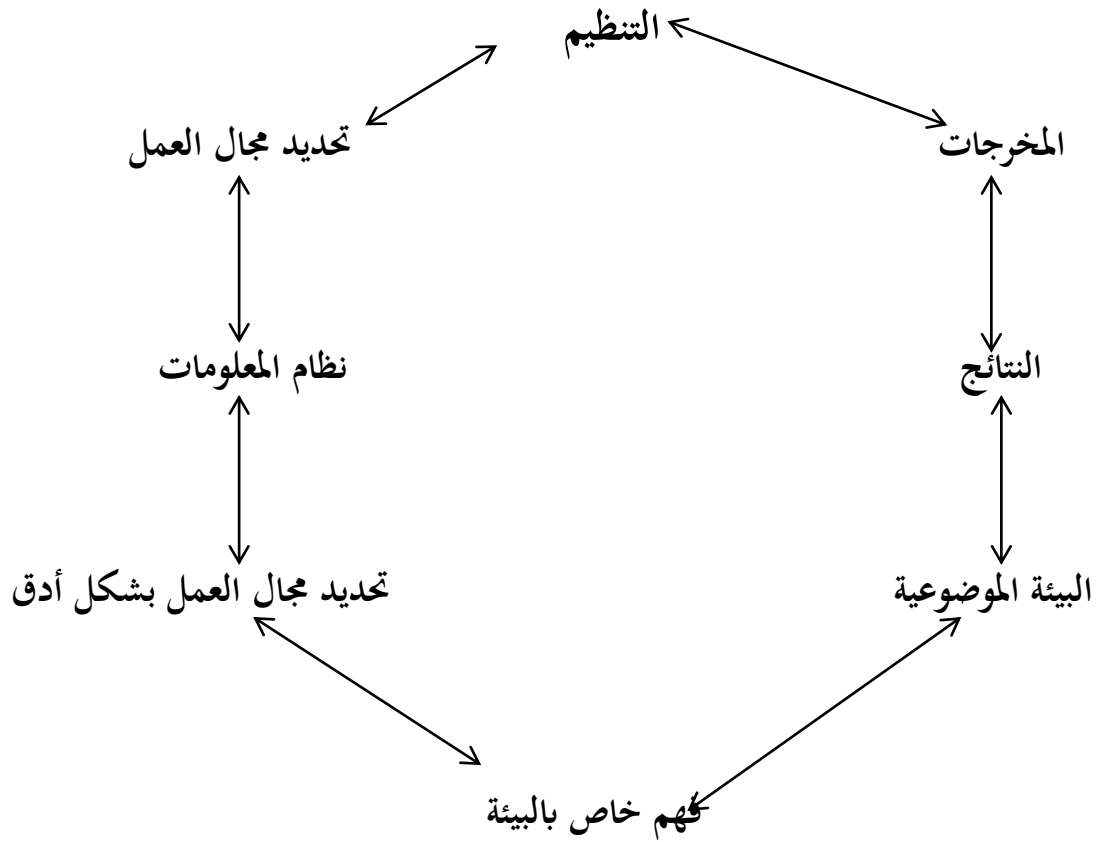
وتجدر الإشارة هنا الى أن طبيعة العمل تمتاز بدوافع الافراد و طموحاتهم و خصائصهم الشخصية، والفرد الذي ترتفع عنده حاجة إثبات الذات يرغب في الأعمال التي بها نوعا من التحدي و درجة معينة من الصعوبة بينها الفرد الذي يتميز بضعف الطموح أو عدم الرغبة في التعلم و التطوير فإنه يفضل العمل الروتيني البعيد عن التجديد¹.

ولطبيعة و تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله دورا حيويا في التأثير على درجة رضاه الوظيفي، وهناك عدد من المتغيرات التي لها علاقة مباشرة في التأثير على رضا عن عمله ومن أهمها²:

¹ - نجاح أهناي، علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال دراسة ميدانية على عمال شركة صابونيات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمه لخضر بالوادي، 2016-2017، ص21.

² - نفسه، ص21.

الشكل رقم 02: يوضح العلاقة التبادلية بين البيئة والتنظيم



المصدر: نجاح أهناي، المرجع السابق، ص21.

أ_ درجة تنوع المهام:

يمكن القول بأنه كلما تنوع مهام الوظيفة كلما قل الملل النفسي الناشئ عن تكرار أداء كل مهمة وبالتالي زادت درجة الرضا عن العمل والعكس صحيح.

ب_ درجة السيطرة الذاتي المتاحة للفرد:

كلما زادت درجة حرية الفرد في اختيار طريقة أداء العمل و السرعة التي يؤدي بها العامل زادت درجة رضاه عن العمل¹

¹ - نجاح أهناي، المرجع السابق، ص21.

جـ- درجة استخدام الفرد لقدراته

والمقصود هنا أنه كلما تصور الفرد بأن العمل الذي يزاوله يستنفذ كامل طاقاته و قدراته فإن ذلك سيزيد من درجة رضاه عن العمل

د- إن أثر خبرات النجاح و الفشل على الرضا عن العمل توقف على مدى اعتزاز الفرد بنفسه وتقديره لذاته، فكلما كان تقدير و وإعتزاز الفرد بذاته عاليا كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا، فكلما تصور الفرد أن عمله يتطلب القدرات و المهارات بها ادى لزيادة أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه¹.

المطلب الثالث: مكونات بيئة العمل

1-بيئة عمل مادية: وهي كل شيء يوجد داخل غرفة الوظيفة ملموس ومادية، كالإضاءة والتهوية والنظافة وضغط العمل ومساحة الغرفة، والضجيج، وعدد ساعات العمل المحددة، وفترات الراحة، لأن كل هذه المحددات والعوامل المادية لها مدى تأثير كبير على طبيعة المادة الوظيفية المقدمة آخر كل شهر ربما تزيد من المستوى الوظيفي وربما تعيق به أرضا².

2-بيئة عمل نفسية ومعنوية: هي كل ما يؤثر على نفسية الموظف من علاقات اجتماعية من قبل اصحاب العمل والزملاء، حيث سوف يخلق مناخ ملائم لراحة نفسية اكبر اثناء تأدية المهام الوظيفية³.

¹ - نجاح أهناي، المرجع السابق، ص22.

² - منى خالد عطر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ع11، مج1، سبتمبر 2020، ص12.

³ - نفسه، ص12.

المبحث الثاني: أنواع وأهمية بيئة العمل

توجد عدة مقومات من شأنها خلق جو من الثقة والتعاون المشترك بين العاملين وبينهم وبين الإدارة بما يكفل في نهاية الأمر تحسين علاقات العمل بالمؤسسة ورفع معنويات العمال بما ينعكس أثره على تحسين أدائهم.

المطلب الأول: أنواع بيئة العمل

قسم علماء الإدارة بيئة العمل في المنظمات والمؤسسات إلى أنواع مختلفة وتحديد أنواعها يساعد على توضيح العلاقة القائمة بين كل بيئة وأخرى والذي بدوره يسهم في تبيان العناصر التي تتضمنها كل بيئة على حدا ويمكن تحديدها في الآتي:

1- بيئة العمل العامة:

نعني بالبيئة العامة تلك التي تتكون من الأبعاد المختلفة والمحيطية بالتنظيم أو المؤسسة والتي يمكن لها أن تؤثر على أنشطتها، وهذه العناصر ليس بالضرورة أن ترتبط بطريقة مباشرة بعناصر في المنظمة ومن أمثلة هذا النوع من البيئة البيئة الطبيعية كالطبيعة ومناخها، البيئة الاقتصادية كالنظم الاقتصادية، البيئة التكنولوجية كالمعرفة والتقدم، البيئة الاجتماعية كالأدوار الاجتماعية والطبقات الاجتماعية، البيئة الثقافية كالعادات والتقاليد،.....) نستخلص أن البيئة العامة هي الإطار العام الذي تعمل فيه جميع المنظمات والمؤسسات سواء الصناعية الإنتاجية والخدمية حيث يقع تأثير هذه البيئة على كافة المنظمات والمؤسسات، والبيئة العامة تشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم فرعية سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية يكون تأثيرها على جميع المنظمات ماثلا لحد كبير¹.

2- بيئة العمل الخاصة:

هي البيئة التي تعيش فيها المنظمة بمفردها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها كالأنظمة الداخلية للمنظمة وأسلوب إدارة الأعمال فيها ، ويتم النظر إلى بيئة العمل من خلال هذا المنظور نظرا لأن بيئة العمل تعتبر نظاما مفتوحا كسائر المنظمات الاجتماعية الأخرى، ويقصد ببيئة العمل الخاصة الأبعاد السياسية

¹ -سهام بن رحمون، المرجع السابق، ص33.

والاقتصادية والاجتماعية والتعاونية وحتى المناخية والطبيعية التي تؤثر مباشرة على منظمة بعينها أو على قطاع بذاته دون غيره .

العلاقة بين بيئة العمل العامة وبيئة العمل الخاصة هي أن البيئة الأولى تعني الإطار الذي تعمل فيه جميع المنظمات ويقع تأثير هذه البيئة على كافة المنظمات والمؤسسات، أما البيئة الخاصة فهي التي تعيش فيها المنظمة أو المؤسسة بمفردها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها، كالأنظمة الداخلية للمنظمة وأسلوب إدارة العمل فيها، وهنا تصبح الحدود بين هذين النوعين من البيئة غير واضحة المعالم نظرا للتداخل فيما بينها من ناحية التأثير والتأثر.

كما يمكن التمييز بين البيئة العامة والخاصة من خلال درجة العلاقة، ومتغيرات بيئة العمل، بمعنى مدى الترابط والاعتماد بين ما تأخذه المنظمة من بيئتها أو ما تعطيه لها سواء الطاقات البشرية أو المادية أو في الخدمات حسب طبيعة عملها¹.

3-بيئة العمل الخارجية:

تعرف بيئة العمل الخارجية بأنها : كل ما يقع خارج حدود التنظيم، وهي أيضا: كل القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة وتقع خارج حدودها فالتعريف الأول قدم صورة شاملة لبيئة العمل الخارجية ولم يحدد وظيفتها ولا أدوارها، أما التعريف الثاني بين أن لبيئة العمل الخارجية سمة ودور أساسي وهو التأثير على المنظمة أو المؤسسة من خلال النظم الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية...، فبيئة

العمل الخارجية للتنظيم هي عبارة عن مختلف المؤثرات والمكونات والجوانب التي تحيط بالمنظمة وتتفاعل معها كنظم مفتوحة ومترابطة وبذلك فبيئة العمل الخارجية تشمل جملة من العوامل حسب أشوك شاندا وشلبا كوبرا وهي: العوامل الاقتصادية والعوامل الاجتماعية والعوامل التكنولوجية.

حيث تشمل هذه العوامل الوضع الاقتصادي في الوقت الحاضر والمستقبل وكذا قيم واتجاهات العاملين والعملاء والأدوات والتقنيات التي تؤدي إلى التغير التكنولوجي بالمنظمة ليست موجودة في فراغ بل هي ضمن هذه العوامل تؤثر فيها وتتأثر بها².

¹ - سهام بن رحون، المرجع السابق، ص33.

² - نفسه، ص34.

4- بيئة العمل الداخلية:

فهذا النوع من البيئة، بيئة العمل الداخلية سوف ينصب عليه تركيز الباحثة لكونه المتغير المستقل لهذه الدراسة وإبراز علاقته بالأداء الوظيفي، وهناك عدة تعريفات لبيئة العمل الداخلية إلا أنه سيتم عرض بعضا منها والتي تفيد الدراسة كالاتي:

تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها: عبارة عن الأفراد والجماعات والتقنيات والتشريعات والنظم التي تعمل داخل المنظمة وتعمل المنظمة بموجبها، كما يعرفها في نفس السياق حسين حريم بأنها: البيئة الجزئية تمثل المنظمة نفسها وتضم رسالة المنظمة وأهدافها وثقافتها، والعاملين فيها والموارد والسياسات والتقنيات والإجراءات، وعمليات الإنتاج والمنتجات والخدمات فمن خلال هذين التعريفين نستنتج أن بيئة العمل الداخلية هي ذلك الكل الجزء أي المنظمة وما تشمله بداخلها من أفراد وأهداف وسياسات وثقافة العاملين بها والتقنيات وكذا الأدوات والإجراءات وعمليات الإنتاج والخدمات، حيث ركز التعريفين على الجانب المادي والمعنوي ، لأن مما لا شك فيه أن جميع هذه العناصر والمتغيرات تشكل وضعاً أو جواً عاماً يؤثر في سلوكيات وتصرفات وعلاقات الأفراد العاملين في المؤسسة أو التنظيم¹.

وتعرف أيضا بأنها : الانطباع العام المتكون لدى أعضاء المؤسسة والمتضمن متغيرات عديدة كأسلوب معاملة المديرين لمروؤسيهم، وفلسفة الإدارة العليا وجو العمل وظروف ونوعية الأهداف الذي تبغي المؤسسة تحقيقها"، ويعرفها في سياق آخر الشنواني بأنها: "كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها وللإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه"

فالتعريف الأول يصور بيئة العمل الداخلية في كل ما يشعر به العامل في مكان عمله نتيجة علاقاته وطبيعة أهداف المؤسسة وفلسفة تسييرها، أما التعريف الثاني جعل بيئة العمل الداخلية المحيط الذي يعمل فيه الفرد وما له من تأثير في سلوكياته وميولاته².

وفي سياق آخر أيضا تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها ليست المحيط والحيز الذي يعمل فيه الفرد فحسب، بل تشمل جميع المكنات والآلات وطرق العمل والتنظيم الذي يعمل فيه مع الأفراد الآخرين ولها علاقة مباشرة بالفرد من حيث قدراته وقابليته" وتعرف أيضا بأنها: "مجموعة الخصائص المميزة لبيئة العمل الخاصة

¹ - خالد زحراح، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين، جامعة البليدة2، ص4.

² -نفسه، ص5.

بمنظمة بعينها، والتي يكون لها تأثير على أداء ودرجة رضا ومظاهر السلوك الوظيفي الأخرى الخاصة بأعضاء هذه المنظمة أو المؤسسة

وتعتبر بيئة العمل الداخلية الميدان الإداري الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل، بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل بإنتاجية ويتعاون مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية.

وتكمن العلاقة بين بيئة العمل الخارجية والداخلية في كون الأولى متغير أساسي ينبغي أن تراعيه بيئة العمل الداخلية عند تصميم البناء التنظيمي للمؤسسة، وإتباع النمط الأكثر انسجاما وملائمة للبيئة الخارجية، لأن أي بيئة مؤسسة هي من صنع مؤسسات أخرى مثلما تسهم في صناعة مؤسسات ومنظمات أخرى.

هي وهناك من يطلق على المتغيرات الداخلية للتنظيمات بالمناخ التنظيمي أو أنه يقارن هذا الأخير ويترادف ببيئة العمل الداخلية ولكن هناك فرق يتحدد في الآتي¹:

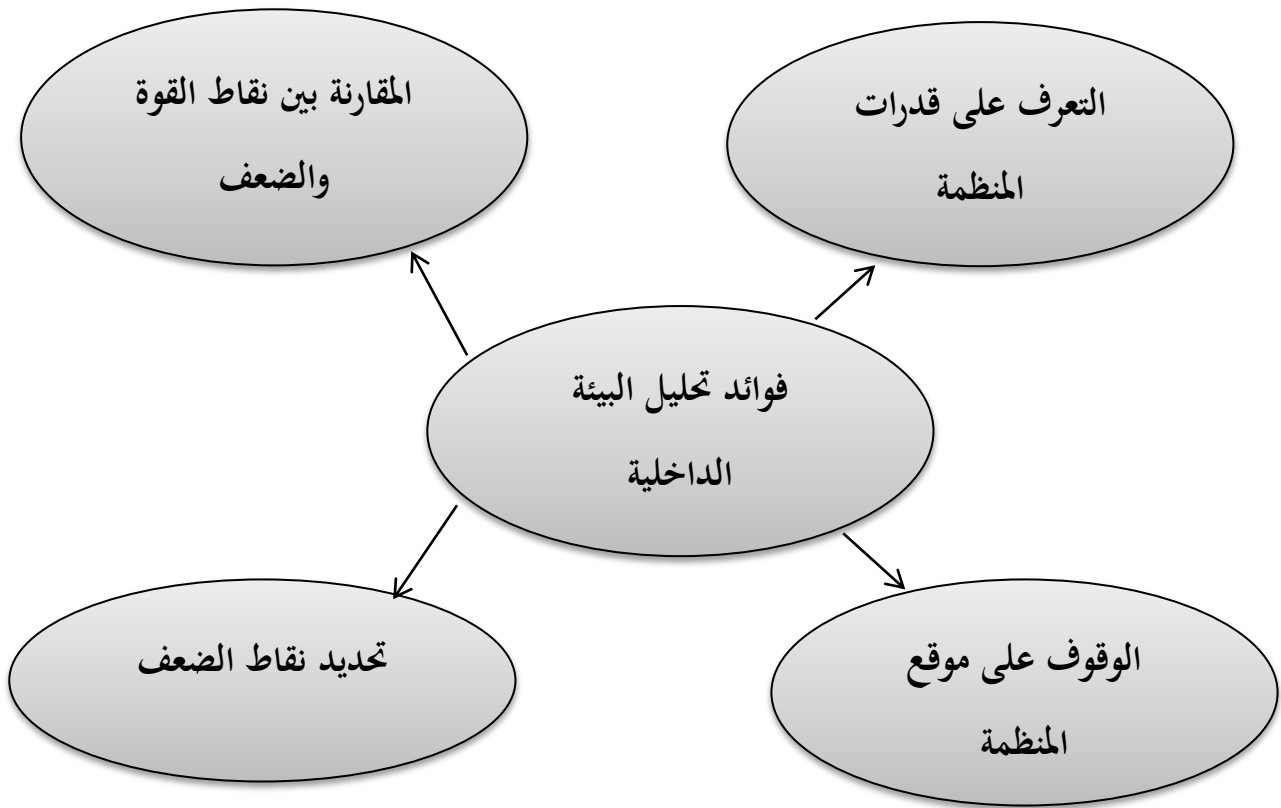
فالمناخ التنظيمي هو: الشعور أو الشخصية والطابع المميز لبيئة المؤسسة"، وهو أيضا "الأجواء التي تعكس خصائص البيئة الداخلية في وعي الأفراد العاملين بالمنظمة وفي لا وعيهم وطريقة إدراكهم وتفسيرهم لها وتأثير ذلك على سلوكهم وأدائهم" فالتعريف الأول للمناخ التنظيمي يركز على الخصائص المميزة لبيئة المؤسسة بصفة عامة، أما التعريف الثاني يركز على الجوانب النفسية والقدرات الفردية في الإدراك والوعي والتفسير لمكونات المحيط والحيز الذي يعملون فيه، والمواقف والسلوكيات التي تترتب عن كل ذلك، فالمناخ التنظيمي يعبر عن الخصائص التي تتميز بها البيئة الداخلية للعمل، وبالتالي يمكن أن نستنتج الآتي:

بيئة العمل الداخلية هي ذلك الحيز والمحيط الداخلي للعمل وما تتضمنه من تنظيم وأدوات وآلات وعلاقات بين الأفراد وأساليب العمل وغيرها².

¹ - خالد زحراح، المرجع السابق، ص 6.

² - نفسه، ص 6.

الشكل رقم 03: يوضح فوائد تحليل البيئة الداخلية



المصدر: سهام بن رحمون، المرجع السابق، ص36.

المطلب الثاني: أنماط بيئة العمل

هنالك تصنيفات كثيرة لبيئة العمل ترجع طبيعتها إلى نوع الخصائص الموجودة في المؤسسة، فقد توصف مؤسسة بأنها تتمتع ببيئة مستقرة وأخرى تتمتع ببيئة متغيرة، كما قد تكون البيئة التنظيمية في إحدى المؤسسات مريحة للعاملين ودافعا لهم لزيادة إنتاجهم، وفي مؤسسة أخرى قد يكون متعبا للعاملين بحيث لا يعمل على تحفيزهم ودفعهم لمزيد من العمل¹

بصفة عامة فإنه لا يوجد هناك بيئة تنظيمية مثالية تلائم كافة المؤسسات في جميع الأوقات ، فالبيئة التنظيمية التي تلائم مؤسسة معينة قد لا تلائم مؤسسة أخرى تعمل في صناعة أخرى أو حتى في نفس

¹ - أحمد دروم، المرجع السابق، ص36.

الصناعة، وكذلك فإن البيئة التنظيمية التي تلائم مؤسسة معينة في وقت من الأوقات قد لا يلائمها في وقت آخر¹.

إن عدم وجود بيئة تنظيمية مثالية صالحة لكل المؤسسات وفي جميع الأوقات يرجع بالدرجة الأولى إلى الفروقات الفردية في ادراكات العاملين في المؤسسة حيث يختلف الأفراد في طريقة إدراكهم وأسلوب تفكيرهم وقد يتم التمييز بين خاصيتين هما درجة الاستقرار ودرجة التعقيد في البيئة، حيث أن درجة الاستقرار تبين معدل التغير في عوامل البيئة الخارجية للمؤسسة، أما درجة التعقيد فهي تعدد العوامل البيئية الداخلية وبناءً على هاتين الخاصيتين يمكن تحديد أربعة أنماط من البيئات التي تعمل فيها المؤسسات وهي:

أ- البيئة البسيطة المستقرة : وهذه البيئة تمتاز بأن العوامل البيئية المؤثرة بسيطة، وعددها قليل.

ب- البيئة البسيطة المتغيرة: وتتميز بقلّة عدد العوامل البيئية وبساطتها ، ولكنها تتغير من فترة لأخرى

ج- البيئة المعقدة المستقرة: وتتميز بكثرة عدد العوامل البيئية ، ولكنها بسيطة لا تتغير من فترة لأخرى لذلك فهي واضحة الى حد ما

د- البيئة المعقدة المتغيرة: وهي من أصعب الأنماط ، العوامل البيئية كثيرة وصعبة وغير واضحة ، وهي تتغير من فترة لأخرى.²

¹ - أحمد دروم، المرجع السابق، ص 37.

² - نفسه، ص 37.

الجدول رقم 01: يمثل درجات الإستقرار والتعقيد في البيئة

درجة التغير			
البيئة المستقرة		البيئة الغير مستقرة	
درجة التعقيد	البيئة البسيطة	1-بيئة بسيطة مستقرة -بيئة معروفة ومستقرة -مكونات بيئية محدودة -لا نحتاج إلى معلومات معقدة	2-بيئة بسيطة ديناميكية -بيئة متقلبة وغير مؤكدة -مكونات بيئية محدودة -حاجة إلى معلومات محددة.
	البيئة المعقدة	2-بيئة معقدة مستقرة -بيئة معروفة ومستقرة -مكونات بيئية كثيرة -مكونات غير متشابهة لدرجة بسيطة -حاجة إلى معلومات كثيرة ومتخصصة مثال: شركات المنتجات الغذائية، جامعات، مستشفيات، دوائر حكومية.	مثال: بيئة معقدة ديناميكية -بيئة متقلبة وغير معروفة -متغيرات بيئية كثيرة -مكونات غير متشابهة ومتغيرة دائما -حاجة إلى معلومات كثيرة ومتخصصة. مثال: شركات الطيران التجارية، شركات التلفونات، المحلات التجارية الكبيرة.

المصدر: أحمد دروم، المرجع السابق، ص 37.

المطلب الثالث: أبعاد بيئة العمل

1-البعد الإقتصادي: البعد الإقتصادي ليس على مستوى الشركة او المنظمة فقط بل على مستوى البلاد ككل ، كلما زادت كفاءة العاملين كلما ارتقى الاقتصاد في المجتمع والدول ، ويتجسد ذلك من خلال التكلفة ، عادة ما تكون جميع تكاليف العمل على حساب المنظمة نفسها كإصابات العمل والرواتب والأجور والتعويضات ، وحل مشكالت العجز المؤقت والدائم ¹ .

¹ - منى خالد عطر، المرجع السابق، ص 30.

والاقتصاد الوطني للدول يتمثل في كلما قدمت ودفعت المنظمة نفقات كبيرة على الحوادث والاصابات ، يؤثر ذلك سلبيًا على اقتصاد الدول لأنها تنفق معظم نفقاتها على تصحيح وعالج وليس على عمل المنظمة الأساسي الذي سوف يقد مخرجات للمجتمع ، بس كافة نفقاتها سوف تذهب لإرضاء واشباع بيئة العمل كي تكون قادرة على المزيد من العطاء .

2- البعد الانساني : حيث عندما يصاحب احد العاملين في المنظمة او الشركة فإنه قد اعاق العملية الاخراجية بشكل عام، وايضا اثر ذلك على حياته الشخصية فهو قد يكون اصيب بعجز لم يعد قادرا على العمل لينفق على أسرته وهذا قد يؤدي به الى الاحباط حتى وان تعافى مستقبل فلم يعد يريد العمل ان لم تتدخل الشركة المسؤولة عنه وتعيد أسرته او حتى تصرف له نصف راتب ، لرفع معنوياته وتشجيعه على الشفاء بأسرع وقت ، وهكذا لن تخسر الشركة كثيرا من النفقات¹

3- بيئة العمل الصحية : لكي تضمن ان بيئة عمل شركتك صحية توفر ما يلي :

- التطوير الدائم للمنظمة او الشركة بما يتواءم مع العصر خاصة في اجراء الوقاية والسلامة للموظفين .
- مراجعة العملية الخراجية وعملية الانتاج للتأكد انها سليمة ولا تحدث ضرر وتفقدتها على مدار الشهر لتصحيح الاعطاب بشكل مستمر ، للتقليل من حوادث واصابات العمل ايضا ولزيادة الانتاج وبشكل اسرع وبدون أي عائق.
- اذا وجدت اجهزة مريحة وآمنة أكثر من الموجودة حاليا ، يفضل ان تقوم بشرائها حتى توفر اقصى سبل الامان والراحة للعاملين.
- تدريب وتأهيل العاملين والموظفين ألي مخاطر قد تحدث مستقبلا ، وكيفية التعامل معها واعطائهم دورات في الاسعافات الأولية، حتى يهتم الموظفون بشل اكبر في اتباع الوقاية واجراءات السلامة حين استخدام الالات والمعدات.²

¹ - منى خالد عطر، المرجع السابق، ص30.

² - نفسه، ص31.

المطلب الرابع: أهمية بيئة العمل

لا شك أن وجود بيئة عمل مثالية و مشجعة للعمل تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أي مؤسسة في القرن الحادي والعشرين، و فيما يلي بعض النقاط التي تبرز أهمية وجود بيئة عمل فعالة في عدة أمور أهمها ما يلي:

1- القدرة على بناء ميزة تنافسية:

اما أن تكون طرفا فاعلا في عالم الأعمال المنفتح و اما ستعاني المؤسسة كثيرا ، فقد اصبحت التنافسية من اهم التحديات التي تواجه أي ادارة في القرن الحادي والعشرين في ظل الانفتاح العالمي، الذي جعل أي شركة تحت ضغط المنافسة الشرسة من الشركات المحلية و الأجنبية على حد سواء، وقد رفعت المنافسة الشرسة التي نراها اليوم شعارا لا يستطيع أحد التملص منه وإلا هلك ألا و هو (البقاء للأصلح) ، فلكي تبقى الشركة في الواقع وتنمو لابد أن يكون لديها القدرة على الاستمرار في المنافسة و انما يكون ذلك من خلال بناء ميزة تنافسية لها، ولكن الأهم أن نتعرف على الميزة التنافسية¹ و التي يعرفها الدكتور على السلمي بأنها المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة انتاجا قيما و منافع للعملاء، تزيد عما يقدمه لهم المنافسون و يؤكد تميزها و اختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف و التميز حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون و ايجاد تلك الميزة التنافسية ينبنى على أساس هام و هو ضرورة تنظيم المؤسسة و ايضاح كيفية أداء أنشطتها، كما يمكن أن تكون تلك الميزة التنافسية ميزة مستمرة للمنظمة، بحيث تميز المنظمة في فترة زمنية أطول، لا يستطيع خلالها أي من المنافسين تقليد أو محاكاة تلك الميزة ، و يعد العنصر البشري في هذا الصدد هو أكثر موارد المنظمة امكانية لتحقيق ميزة تنافسية مستمرة و ذلك اذا ما تمت الادارة الفعالة له بشكل مستمر و متكامل².

¹ - مغربي السعيد، بيئة العمل في المنظمات "دراسة تحليلية"، مجلة الإقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، ع2، مج5، جامعة تيسمسيلت الجزائر، ديسمبر 2022، ص4.

² - نفسه، ص4.

2- الاستثمار الأعظم هو الاستثمار في البشر:

يقول الدكتور ماهر: لا يمكنك أن تدير منظمة بدون ناس، هذه حقيقة لا يمكن أن تغيب عن أي صاحب عمل أو مدير ، فمادام هناك عمل وأهداف مطلوب انجازها فلا بد أن يتم ذلك من خلال آخرين ، حتى اذا تم العمل من خلال أجهزة وآلات ، فإن الناس هم الذين يشغلونها).

وليس ذلك فحسب، بل إن حقل الموارد البشرية قد شهد في الآونة الأخيرة اهتماما ملحوظا بشكل عام ، وخاصة في الاتفاق الكبير على عمليات التنمية والتطوير و انما يرجع ذلك للقناعة الشديدة من الادارة بأن المنظمة لا يمكن أن تحقق أهدافها ¹.

من خلال أصولها المادية دون تركيز جزء من اهتمامه على الأصول البشرية و يكون هذا الاهتمام من خلال سياسات و استراتيجيات تتصف بالكفاءة و الفعالية في كل وظائف ادارة الموارد البشرية مثل : التدريب ، تخطيط القوى العاملة ، الاستقطاب و الاختبار و التعيين ، تقييم الوظائف تحليل العمل ، تقييم الأداء.

بل اصبح لهذا المورد البشري أثر فعال ، حيث أصبح يمثل جزءا هاما من رأس المال الفكري ، حيث تمثل المعرفة و المهارات والقدرات التي يتمتع بها الأفراد و رأس المال البشري عادة ما ينعكس من خلال تعليم و خبرة الأفراد ، وكذلك ينعكس من خلال مهارات محددة يكتسبها الأفراد ².

3- زيادات العائد المادي للشركة:

حيث أثبتت العديد من الدراسات العالمية وجود علاقة ارتباطية وثيقة بين العائد المادي للشركات ومدى الرضى الوظيفي لموظفيها ، لذا ينبغي أن يكون الهدف الأسمى هو توفير بيئة عمل مثالية تهدف بشكل رئيسي ، لزيادة انتاجية الموظفين مما يساهم بدوره في رفع مستوى رضى عملاء المنشأة ، مما يؤدي إلى تحقيق أفضل العوائد المالية و غير المادية فالكامل مشاركون في الربح .

4- بيئة العمل هي مرآة الشركة الحقيقية:

يقول لاييل سوسمان مخاطبا مسؤولي الشركات الست في حاجة إلى دليل لتدرك أن الناس يحبون التعامل مع المؤسسات التي يحترمونها ، وحين تتم ترجمة هذا الارتباط العاطفي إلى أرقام و حسابات ، يطلق عليه اسم

¹ - مغربي السعيد، المرجع السابق، ص4.

² - نفسه، ص5.

السمعة الطيبة ، و عندما تتم مراجعة حسابات الشركات ، لمعرفة قيمتها في السوق ، تكون السمعة الطيبة احدى العوامل لتقييم ذلك)¹ .

بل ان غراهام داولينج ليؤكد ذلك المعنى بقوله : " ان بيئة العمل هي بمثابة مرآة للشركة فكلما أن اللسان يستدل بها على الشركة و طريقتها في التعامل مع العملاء أو الموظفين اذ ان تحقيق التغيير الهام في الطريقة التي يفكر بها الناس حيال الشركة ، يتطلب عادة اجراء تغييرات في أنشطة المؤسسة الأساسية مثل: ممارسات موظفي الخط الأمامي ، وجودة المنتج أو الخدمة، وثقافة المؤسسة)² .

لذا فان بيئة العمل المثالية و الفعالة هي عامل أساسي ، لبناء خبرات فنية وادارية ومسيرة بناء العمل الفعالة هي مسيرة لا بد أن يؤمن بها جميع العاملين في الشركة مدراء وموظفين على حد سواء، كما أنها لا تتوقف عنده ، بل هي مسيرة متكاملة من التطوير المستمر³ .

5- رفع الانتاجية وتحسين الجودة:

يعد مشاركة الموظفين في صناعة القرار و ما يؤديه من رفع الانتاجية و تحسين الجودة من أهم العناصر التي تساهم في بيئة العمل الفعالة في ايجادها و في هذا الصدد يقول كيز بلانشادر : (لقد اكتشف المدبرون الأمريكيون بسرعة أن حجر الزاوية في العديد من برامج العمل اليابانية هو منهج السلطة للموظفين لاتخاذ القرارات التي تتعلق بأعمالهم ، فعلى سبيل المثال : أصبحت دوائر الجودة ، مجموعات من الموظفين تجتمع بانتظام للتوصل إلى بعض الطرق لتحسين أداء الشركة، فصارت أسلوبا يابانيا شائعا للمشاركة في صناعة القرار ، و تتمتع القرارات التي تتخذها دوائر الجودة باهتمام الادارة العليا و تقديرها)⁴ .

¹ - مغربي السعيد، المرجع السابق، ص4.

² - نفسه، ص5.

³ - نفسه، ص5.

⁴ - أحمد بونقيب، أهمية بيئة العمل السعيدة في تحسين الأداء التنظيمي-دراسة تحليلية لأفضل أماكن العمل في العالم لعام 2018م-مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مج12، ع02، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج، الجزائر 2019م، ص399.

خلاصة الفصل:

تعرضنا في هذا الفصل لتعريف بيئة العمل، وهي المحيط والحيز الذي يشمل المشروع أو المؤسسة بحيث تؤثر فيه وتتأثر به وهي كافة الظروف السائدة داخل المنظمة والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل، كما تطرقنا أيضا إلى أنواع بيئة العمل، فهناك بيئة عامة وبيئة خاصة وبيئة خارجية وبيئة داخلية، كذلك تتنوع أبعاد بيئة العمل بين البعد الاقتصادي والبعد الإنساني والبعد الصحي.

الفصل الثالث

الأداء وتقييمه

تمهيد

المبحث الأول: ماهية الأداء

المبحث الثاني: قياس تقييم الأداء

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن تنافسية المؤسسة وموقعها يحكمها أدائها فيه، والذي تعكسه مجموعة من العوامل أهمها أداء الفرد العامل بها، ولكي تقيس أداءها وتقييمه عليها أن تقيس وتقيم أداء عاملها قبل كل شيء. إن أداء الفرد ليس أمرا اعتباطيا وإنما هو نتاج عوامل متعددة، وتراكم سلوكيات ومشاعر مختلفة وبالتالي إن دل على شيء فهو يدل على محصلة هذه العوامل والمشاعر. وسنحاول في هذا الفصل التعرض لهذا المصطلح بشيء من الشرح بالإضافة إلى تحديد العوامل سالفه الذكر ومختلف العلاقات والترابطات التي تقيده.

المبحث الأول: ماهية الأداء

إن مصطلح الأداء يعتبر من بين المصطلحات الأكثر تداولاً في ميدان الإدارة ويركز في مدلوله على القيمة دون النظر إلى المسببات والعوامل المؤثرة فيه وسنحاول بعون الله الوقوف عند كل هذا من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الأداء ومكوناته

1- مفهوم الأداء

كغيره من المصطلحات المتعلقة بسلوك الفرد فإن مفهوم الأداء لم يعطى في أي شكل أو نسق موحد بل تعددت التعاريف واختلفت في الطرح واتفقت في المضمون وفيما يلي نورد بعضها من أجل استخلاص مفهوم موحد للأداء.

التعريف الأول: الأداء عبارة عن تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات وهو لا يعكس قدرات الفرد لوحده وإنما يعكس قدرات المؤسسة أيضاً¹.

التعريف الثاني: الأداء هو تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد أو الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات وظيفته².

التعريف الثالث: نغني بأداء الفرد للعمل، قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله³.

ما يلاحظ أن التعريفات السابقة تطرقت إلى مفهوم الأداء من كل زاوية معينة فالتعريف الأول أضفى عليه صفة العملية المتعلقة بتحويل مدخلات التنظيم إلى مخرجات وفقاً لقدرات الفرد والمؤسسة والتعريف الثاني عبر على أنه على أساس أنه طريقة، والثالث وصفه بأنه سلوك الفرد في قيامه بمهامه وعليه يمكن أن نقول أن الأداء هو:

¹-راوية محمد حسن، سلوك التنظيمي والآراء، دار الجامعات، مصر، ص14.

²-حنفي محمد سليمان، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، مصر، ط 1999، ص 125.

³-أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط 1983، ص50.

محصلة مجموعة من العوامل في مقدمتها قدرات الفرد ودوافعه تليها أهداف المؤسسة وقدراتها وآلية تسييرها هذه المحصلة تتجلى في سلوك الفرد داخل المنظمة أثناء قيامه بمهامه وتتقوى فعالية هذا الأداء شيئاً نسبياً لكل مؤسسة تحدد في الغالب بمدى مطابقة أداء الفرد لما هو مطلوب منه سواء على البعدين التقني والنفسي.

2- مكونات الأداء

إن للأداء ثلاث مكونات أساسية والتي تعبر عن الأبعاد الجزئية التي يمكن أن يقاس عليها أداء الفرد وهي¹:

- كمية الجهد: إن كمية الجهد تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية والعقلانية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، حيث أن هناك حد أدنى من العمل، على كل فرد أن يقوم به مقابل ما يتقاضاه من أجر.

- نوعية الجهد: نعني بنوعية الجهد مستوى الدقة والجرأة في إنجاز العمل، بحيث يجب أن يكون هذا الجهد مطابقاً للمقاييس ومواصفات هذا العمل ومتطلبات الوظيفة ومؤهلات الفرد، ففي بعض أنواع الأعمال قد لا تهم كثيراً سرعة الأداء أو كميته، بقدر ما يهم نوع وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تحدد درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات، والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء ودرجة الابتكار والإبداع والمهارة.

- نمط الإنجاز: المقصود بنمط الإنجاز الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلاً قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في القيام بحركات أو أنشطة معينة، ومزيج هذه الأخيرة إذا كان العمل جسمانياً بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضاً قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل مشكلة ما أو اتخاذ قرار بخصوصها².

¹ - جهاد أحمد عبدالرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع46، 2022م، ص15.

² - نفسه، ص16.

إن المكونات السابقة يمكن أن تكون المحاور التي تشتق منها معايير ومقاييس فعالية الأداء وبالطبع فإنه حسب طبيعة العمل وحسب أبعاد الفعالية فيه تتخذ أهمية كل من العناصر السابقة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء

إن هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الفرد تكون أحيانا خارج سيطرته أو بالأحرى يكون غير قادر على التحكم بها هذه العوامل إما تتعلق به أو بالوظيفة التي يستغلها وهذا التقييم هو الذي اعتمدناه كمعيار لتبيان هذه العوامل.

1- العوامل المتعلقة بالفرد

ونقصد بها تلك التي تخص الفرد دون النظر إلى البيئة المحيطة به وهي:

-الدافعية:

يقول فردريك هرزبرج " لقد أثبتت الطبيعة السيكلوجية صعوبة تصنيفها"¹.

لطالما شكل موضوع الدافعية الكثير من علماء النفس التنظيميين لأنه يعتبرون أن دوافع الفرد هي منطلق لإنجاز أي فعل مهما كان وأن أي تعارض لدوافع الفرد والعمل المنجز يؤدي حتما إلى انحرافات تعيق السير الحسن للأداء والدوافع هي مجموع الطاقات الدفينة داخل الفرد تعبر عن مجموعة من الرغبات والحاجات التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها وإشباعها، فإذا كان العمل المطلوب مؤديا إلى هذا الإشباع فإن الأداء سيكون حتما حسنا هذا دائما باعتبار بقية المؤثرات ثابتة وإيجابية والعكس.

-المعرفة

يمكن أن نقول أن المعرفة هي مجموع المعلومات والحقائق المتراكمة لدى الفرد، وهذا ينطبق على المعلومات المتعلقة بالوظيفة والمؤسسة والبيئة على حد سواء، فالفرد الذي لديه معرفة واسعة باختصاصه وبآلية عمل المنظمة والبيئة التي تنشط لها سيكون حتما ذا مستوى من الأداء أعلى من الذي يملك معرفة محدودة².

¹ - أحمد صقر عاشور، المرجع السابق، ص 51.

² - نفسه، ص 51.

-المهارة

لطالما كانت المعرفة والمهارة الوسيلتان المتكاملتان لأداء أي عمل ونعني بالعمل آلية تطبيق المعلومات المتوافرة لدى الفرد في الميدان العلمي وعليه فإن وجود المعرفة لا يعني وجوب ظهور أداء مرتفع ولكن يجب وجود آلية تطبيق تضع المعلومات في سياقها الصحيح عمليا وإذا كانت المعرفة تعبر عن الجانب العلمي في الأداء فإن المهارة تعني الجانب الفني فيه.

2- العوامل المتعلقة بالمؤسسة

إن هناك عوامل تؤثر على أداء الفرد تسببها المؤسسة بحد ذاتها وأهمها:

-الظروف المادية: إن الظروف المادية غير المرغوب بها مثل الضوضاء ودرجات الحرارة غير العادية والفوضى..... إلخ من شأنها التأثير سلبا على أداء الفرد والعكس صحيح أي أن الظروف المادية الجيدة تؤثر بشكل إيجابي على مردودية العامل وفعاليته¹.

-الاغتراب الوظيفي: منذ أوائل القرن 19 بدأ الاهتمام بظاهرة الاغتراب الوظيفي أما من ناحية الدراسة والبحث والتحليل المنظم لهذه الظاهرة فقد بدأ الاهتمام بها في أوائل العقد الرابع من القرن العشرين.

إن اغتراب العامل اصطلاح يشير إلى انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه أو اكتراثه به، بمعنى أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به بلا معنى ولا قيمة .

ويمكن إرجاع ظاهرة الاغتراب إلى عدة أسباب:

- عدم وجود أنشطة تتلاءم مع قدرات الفرد.
- انعدام التكامل في أنساق التنظيم.
- فقدان السيطرة والقدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات.

¹ - حسين حمادة، العلوم السلوكية، حوار مع الفكر الإداري، مكتبة عين شمس، مصر، القاهرة، 1988، ص151.

– التسلط¹.

– عدم التوافق بين الوسيلة والهدف.

– فقدان الاعتقاد بالقيم الأخلاقية.

– الشعور بفقدان الدليل أو الهدف.

– تكرار الأعمال بشكل روتيني.

إن وجود ظاهرة الاغتراب ليس بالأمر المستتر وإنما هناك مظاهر أو نتائج مترتبة عنها تظهرها للعيان وهي:².

– المجارة اللاشعورية لما يحدث وكذلك المجارة القهرية.

– القلق الدائم وفقدان الثقة في النفس والعبر.

– قتل التفكير الابتكاري وعنصر المبادأة

– المراوغة والانسحاب والعزلة.

إن الملاحظ لهذه المظاهر والنتائج يخلص بنتيجة وهي أن ظاهرة الاغتراب تقلص من فعالية الأداء لدى الأفراد وتقضي على بواعث الابتكار المبادأة لذا على كل مؤسسة أن تتخذ تدابير تكون وقائية وليس علاجية للحيلولة دون تفشي هذه الظاهرة داخل بيئتها الداخلية.

-النزاع التنظيمي: النزاع أو الصراع يعتبر ظاهرة سلوكية إنسانية، تأتي نتيجة بعض العلاقات التي تسود تجمع الجماعات في العمل، وينتج كصدى لاختلاف وجهات النظر أو صراع الأدوار والحاجات والرغبات أو البحث عن السلطة أو السيطرة، ولاشك في أن الضغوط البيئية تلعب دورا رئيسيا في إيجاد الصراع والنزاع بين الأفراد، سواء منها الضغوط الاجتماعية أو الاقتصادية لأنها تقود بدورها إلى الضغط النفسي الذي ينتج عنه عاملين رئيسيين وهما:

¹ – حسين حمادة، المرجع السابق، ص151.

² – عبد السلام أبو قحف، التنافسية وتغير قواعد اللغة، مطبعة الإشعاع، الإسكندرية، مصر، 1997، ص130.

المسؤوليات والرقابة المرنة¹.

- آلية تنسيق العمل بين الجماعات: ويقصد بالتنسيق هنا تحديد المهام وتوضيح الأدوار وتحديد المسؤوليات والرقابة المرنة.

- أنظمة الرقابة التنظيمية: نقصد بالرقابة آلية التحكم في أداء الجماعة وتوزيع الموارد، وهنا تتداخل المصالح وتتشابك وتتعارض، فينتج عن هذا كله نزاع داخل الجماعة وبين الجماعات والأقسام.

- الثقافة التنظيمية: تعرف الثقافة التنظيمية على أنها تركيبة من العناصر المترابطة والتي تتفاعل كل يوم لتشكل ثقافة المنظمة².

ويمكن القول أن الثقافة التنظيمية تعكس التطور التاريخي لقيم ومبادئ ومعتقدات المنظمة وأيضا التطور التاريخي لحركة النمو والتقدم للمنظمة أي أنها حضارة المنظمة ومن خلالها ترسي قواعد وأسس للعمل وتوضع تقاليد معينة تصبح بالتقادم تلقائية في التعامل بها .

إن لثقافة المنظمة تأثيرا فعالا على أداء الأفراد لأنها تمدهم برؤيا واضحة وفهم أعمق للطريقة التي تؤدي بها الأشياء.

كما أن الإطار الثقافي المناسب للمنظمة يوفر الاستقرار في العمالة وينمي الإحساس بالانتماء لدى العاملين ويضيق الفجوة بين معتقدات الأفراد وأفعالهم³ ويؤكد هذا **CROSBY** صاحب مؤسسة الألبسة الشهيرة حينما يقول إن الجودة هي النتيجة الواضحة للتشييد والتأسيس الواضح لثقافة المنظمة.

المطلب الثالث: محددات الأداء

1- الرغبة

تعرف الرغبة على أنها ما يود الفرد الحصول عليه ماديا أو معنويا، وهي شيء نسبي يختلف من فرد إلى آخر، إلا أن هذا لا يعني عدم الاتفاق بين الأفراد على مجموعة من الرغبات، فهناك رغبات مشتركة

¹ - عبد السلام أبو قحف، المرجع السابق، ص 130.

² - نفسه، ص 130.

³ - نفسه، ص 131.

يسعى كل الناس لإشباعها، والرغبة في الحقيقة هي مجموع الدوافع الكامنة بذات الفرد والتي تحكم سلوكه وأدائه.

لقد تعددت النظريات التي تقدم تفسيرات للدافعية عند الإنسان، ولقد تباينت أهميتها حسب الافتراضات التي تستند إليها كعوامل دافعية يؤدي وجودها إلى مزيد من الرضى وبالتالي مزيد من الجهد المبذول والرفع من أداء العاملين، فنظريات الدوافع وهي تشكل جزءا هاما من نظريات السلوك الإداري تقوم على فكرة أساسية انه من الممكن تغير سلوك الآخرين بحيث تقوى الرغبة في تكرار السلوك المرغوب وتضعف الرغبة في تكرار السلوك غير المقبول ومن أهم هذه النظريات شيوعا نأتي على ذكر ما يلي:

-نظريات الحاجات:

-نظرية السلم الهرمي للحاجات: يعتبر أبراهام ماسلو من رواد هذه النظرية التي تنظم حاجات الإنسان تنظيما هرميا ذلك وفق ضرورة الحاجة وأهميتها.

فالحاجات الفسيولوجية مثلا كالحاجة إلى الأكل والشرب أولى من الحاجة إلى احترام الذات، يرتب ماسلو الحاجات إلى خمسة أنواع وذلك حسب التسلسل الذي يبينه الشكل الهرمي التالي¹:

- الحاجات الفيزيولوجية: وتتمثل في الحاجات الأساسية الضرورية للإنسان وتشبع هذه الحاجات بالغذاء والماء والنوم وغير ذلك.

- حاجات الأمن: وتتمثل في حاجة الإنسان إلى جو من الطمأنينة والسكينة لضمان حياة خالية من الأخطار المهددة لحياه أو استقراره وتأتي هذه الحاجة - حسب " ماسلو -" في الدرجة الثانية بعد الحاجات الفسيولوجية.

- حاجات الحب: وتتمثل في رغبة الفرد أن يكون محبوبا من طرف الأشخاص المحيطين به، سواء كان ذلك في محيط العمل أو الأسرة أو المجتمع بصفة عامة².

¹ - عبد السلام أبو قحف، المرجع السابق، ص131.

² - نفسه، ص131.

- حاجات احترام الذات : تبدو هذه الحاجة في رغبة الفرد بالشعور بالأهمية والمكانة البارزة في السلم التنظيمي أو بين الأفراد و بقدرته على تحمل المسؤولية والتنفيذ والإنجاز بالإضافة إلى العمل، على تنمية الذات باكتساب المهارات وإضافة المعلومات.

- حاجات تحقيق الذات :وتتمثل هذه الحاجات التي تشغل أعلى الهرم في تحقيق الفرد ما يصبوا إليه بحيث يحقق إشباعا لرغباته وحاجاته السابقة ولا يمكن أن يتحقق هذا المستوى من الإشباع إلا بعد إشباع كل الحاجات السابقة والوصول إلى مستوى عال من الوعي بالذات.

2-القدرة:

نعني بالقدرة إجمالي الصفات العقلية والجسمية التي يتصف بها الفرد، هذه القدرة تؤهله لمزاولة نشاطه وقف المعايير المشتركة في المؤسسة، وهي تتفاوت من فرد لآخر، وهي تعكس مجموع المعارف والخبرات العلمية والفنية الفطرية والمكتسبة .

3-الإدراك

يخضع الفرد في المنظمة لعدد من المؤثرات التي توجه سلوكه¹، فهو يتلقى مثلاً توجيهات من رئيسه في العمل، ويتلقى منه أيضاً أوامر وردود أفعال بشأن عمله، وهو يتلقى أجراً ومكافآت وهو يخضع لقوانين ولوائح المنظمة، وهو يتعامل مع زملائه في أمور تتعلق بالعمل وأمور أخرى شخصية. إن ما يتلقاه الفرد من معلومات، يمثل مدخلات يقوم بالانتقاء بينها، وتفسيرها وتنظيمها، بطريقة الخاصة متأثراً بدوافعه وخياراته السابقة، ومتأثراً أيضاً بطبيعة هذه المعلومات وخصائصها².

إذن الأفراد يختلفون في فهمهم وإدراكهم للظروف وللواقع الذي يتعاملون معه، ورغم تشابه الواقع الذي يتعامل معه عدد من الأفراد فإننا نجد أن إدراك كل منهم لهذا الواقع فإننا نجد أن إدراك قد يكون مختلفاً اختلافاً بيناً، فالتوجيه الذي يجيء لمؤسس من رئيسه، قد يعتبره فرد تدخلاً لا لزوم له في العمل، في حين يعتبره آخر مساعدة وتسيير الفرد من قبل الرئيس، والكلمة التي يتلقاها فرد لكي تعني تودداً

¹ -أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 69.

² -نفسه، ص 69.

وألفة ومرحاً، قد يعتبرها آخر تبسّطاً زائداً يصل إلى حد الإهانة، والمكافأة التي يحصل عليها الفرد، يعتبرها مقابلاً لكفاءته وجدارته ودليل موضوعية الإدارة، قد ينظر إليها آخر بأنها محاباة ومظهر من مظاهر تحيز الإدارة.

إن الإدراك يبقى أحد المتغيرات التي يصعب التحكم بها، لأنه ذاتي ومستتر وقد نال الكثير من الاهتمام من أجل الوصول إلى تحديد معنى واضح له وتفسيره وفيما يلي نعطي بعض المفاهيم. يرى جيمس ميكونيل أن الإدراك هو عملية مزاجية بين الإحساس، ولتدرك يعني ذلك تجريب شيء ما في أسلوب ذي معنى أو تميز ذلك الشيء¹.

- يعرف علي أحمد علي الإدراك بأنه عملية اختبار معنى معين لإحساساتنا ويتوقف هذا الإدراك على خبرة الفرد وتعلمه ومستوى ذكائه، لذا يختلف الأفراد في إدراكهم لإحساسات واحدة تنقل إليهم عن طريق حواسهم².

- يرى انتصار يونس أن عملية إدراك تبدأ حسياً بإعطاء معنى للمتغيرات المختلفة³.

ويعتقد ميكونيل أننا عندما نذكر شيئاً ما يعني ذلك ما يلي:

- تذكر القرينة الماضية التي جعلت هذا الشيء يظهر .

- تجريب شيء له معنى للفرد.

- إيجاد توقعات أكيدة نحو هذا الشيء وما سيكون عليه في المستقبل.

وهذا يعني أن الإدراك عملية مركبة يقوم بها الإنسان بمشاركة حواسه المتعددة، وتبدأ العملية باكتشاف المثير والشعور به ثم تفسير وتصنيف هذا الشعور أو المشاعر بطريقة لها معنى، وتتوقف هذه العملية الأخيرة على أنواع المعلومات والمعاني المخزنة في ذاكرة الإنسان الجديدة.

¹ - أحمد صقر عاشور، مرجع سابق، ص 69..

² - علي أحمد علي، أساسيات سلوك الإنسان، مكتبة عين شمس، 1979 مصر، ص 52.

³ - إنتصار يونس، السلوك الإنساني، دار المعارف، مصر، 1979، ص 12.

المبحث الثاني: قياس تقييم الأداء

لقد تطرقنا فيما مضى إلى مفهوم الأداء ومحدداته الثلاث وهي الرغبة والقدرة والإدراك ولكن يبقى الإشكال في آلية الربط بين هاته المحددات ومدى صحة هذا الربط ومدى فعاليته ويبقى قياس وتقييم الأداء الطريقة الأكثر نجاعة لحل هذا الإشكال أو على الأقل كشف الخلل ومسبباته وهي تعتبر وسيلة من وسائل الرقابة الإدارية التي تبقى ضمن محاولة التحكم في السير الحسن للأداء نحو تحقيق أهدافها . وسنتطرق الى مفهومي قياس الأداء وتقييم الأداء كل على حدا

المطلب الأول: قياس الأداء

1- مفهوم قياس الأداء:

إن مضمون عملية قياس الأداء يشير إلى الحصول على حقائق وبيانات محددة عن أداء الفرد، بحيث أنها تساعد على تحليل وفهم وتقدير مستوى الأداء المنفذ وإعطاء قيمة معينة مقارنة مع ما هو مطلوب تنفيذه، أي تحديد نسبة الأداء المنجز¹.

2- معايير قياس الأداء:

- إن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية القياس وهي تعد مسبقا، ويشترط في المعيار مهما كانت نوعيته أن يكون دقيقا في التعبير عن الأداء المراد قياسه وتتمثل هذه المعايير فيما يلي:
- **الصدق في القياس**: ونقصد هنا حتمية تعبير العوامل الداخلة في القياس عن الخصائص التي يتطلبها أداء العامل دون زيادة أو نقصان.
- **الثبات في المقياس**: يجب أن تكون المقاييس المستعملة ثابتة أي أن المقياس يعطي نفس النتائج تقريبا إن استعمل أكثر من مرة في نفس الظروف².
- **التمييز في القياس**: ويقصد بالتمييز قدرة المقياس على التفرقة بين مستويات مختلفة للأداء، أي يحدد الفروقات الموجودة بين أداءات الأفراد حتى وإن كانت ضئيلة.

¹ -عمر وصفي عقيلي، الإدارة والموارد البشرية، جامعة عمان الأهلية، 1985، ص 121.

² -نفسه، ص 121.

- سهولة الاستخدام في القياس: يجب أن تكون أداة القياس سهلة الفهم والتطبيق وواضحة ولا يستلزم استخدامها وقتاً طويلاً.

- الموضوعية في القياس: يجب أن تكون المقاييس المعتمدة بعيدة عن كل ما هو ذاتي أي الاعتماد على الموضوعية في القياس كي لا تقع انحرافات ومن أجل إعطاء أكثر فرص للتمييز.

المطلب الثاني: تقييم الأداء

1- مفهوم تقييم الأداء:

يمكن تعريف تقييم الأداء بأنه عملية مستمرة ومنتظمة يتم بموجبها ملاحظة أداء الفرد خلال فترة زمنية محددة، بهدف تقدير جهده ونشاطه وكفاءته وسلوكه في العمل بشكل موضوعي دون تحيز، لتجري مكافأته بقدر ما يعمل وينتج، ولتحديد نقاط الضعف في أدائه للعمل من أجل تفاديها مستقبلاً ويتم التقييم على ضوء معايير محددة يتم مقارنة الأداء بها¹.

تقييم الأداء جزء أساسي من عمل إدارة الموارد البشرية وهو عملية مستمرة تحدث طول الوقت² عملية تقييم الأداء تتطلب وجود معايير ومعدلات أداء تكون بمثابة الوسيلة التي يقارن على أساسها أداء الفرد وبالتالي الحكم على مستواهم وسلوكهم أثناء أدائهم للعمل.

عملية التقييم لا تقتصر على الحكم بشأن استحقاقات الفرد من ترقية العلاوة ... إلخ وإنما تتعدى إلى تحديد نقاط القوة والضعف في أداء العمال والعمل على علاجها وهذا طبعاً راجع لكون عملية التقييم ليس هدفاً بحد ذاتها وإنما هي وسيلة أو أداة من أدوات مراقبة التسيير.

يجب خضوع جميع العمال لعملية التقييم وذلك إعطائها صفة المصداقية والنزاهة هذا من شأنه أن يعزز ثقة العمال في الإدارة ويدفعهم إلى تحسين أدائهم لشعورهم بأن تقديمهم مرهون بتفوقهم في أداء أعمالهم.

¹ -علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مكتبة غريب، مصر، 1985، ص 327.

² - جاري ديسلر، ترجمة محمد سيد أحمد عبد المتعال، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2003، ص 322.

2- أهمية تقييم الأداء:

إن أهمية تقييم الأداء تكمن أساساً في الأسباب التي تدفعها للقيام بهذه العملية ويمكن تلخيص هذه الأسباب فيما يلي¹:

- تقييم الأداء يوفر المعلومات التي على أساسها تتخذ العديد من القرارات.
- تقييم الأداء ينتج الفرصة لمراجعة وإعادة النظر في سلوك المرؤوسين.
- تقييم الأداء جزء من عملية تنظيمية مهمة، من خلالها يمكن مراجعة خطط ونظم العمل.

3- خطوات التقييم ودور المشرف في العملية:

يمر تقييم الأداء بثلاث خطوات هي:

- **تحديد الوظيفة:** وتعني أن هناك اتفاق بين الرئيس ومرضه حول واجبات الوظيفة والمعايير المستخدمة في الحكم على مستويات أداء شاغلها.
 - **مقارنة الأداء الفعلي للمرؤوسين بالمعايير الموضوعية.**
 - **التغذية العكسية:** والتي تتم من خلالها عقد جلسات لتوفير المعلومات عن مستويات الأداء ونقاط القوة والضعف بغرض التصحيح والتثمين.
- يعتبر تقييم الأداء أحد المهارات الإشرافية الأساسية، فالمشرف هو الذي يقيم الأداء الفعلي لمرضه، لذا يجب عليه أن يكون عادلاً في عملية التقييم، فلا يقيم مرضه بمعدلات أداء أعلى أو أقل من اللازم لأنه في هذه الحالة يتجنب عليهم وبالتالي فإن وجوب توفر أساليب عملية ومهارات سلوكية لدى المشرف أمر لا بد منه لضمان الموضوعية في عملية التقييم والتعرف على المشاكل التي تعترضه أثناء التقييم ومعالجتها حيال وقوعها².

¹ - منصور احمد منصور، المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة، الكويت، وآلة المطبوعات، 1979، ص 324.

² - نفسه، ص 324.

المطلب الثالث : طرق تقييم الأداء

لقد تعددت طرق تقييم الأداء واختلفت وتباينت في استخدام الوسائل والمعلومات وهذا طبعا لا ينفي اشتراكها في بعض الخصائص خاصة وأنها أولا وأخيرا تهدف إلى تقييم الأداء وفيما يلي سنحاول ذكر الطرق شائعة الاستخدام¹:

1- طريقة المقاييس المتدرجة البيانية:

تعد هذه الطريقة أبسط طرق تقييم الأداء، وتقوم على أساس حصر مجموعة السمات أو الخصائص المراد تقييمها مثل الجودة والمصداقية ثم تحديد مدى لتقييم كل خاصية بدءا من غير مرضية وصولا إلى فائقة، ويبدأ المشرف في تقييم كل مرؤوس من خلال وضع دائرة حول الدرجة التي يحصل عليها الفرد في جميع الخصائص تتميز هذه الطريقة بسهولة الاستخدام وبكونها تعطي تقييما كميا لأداء كل فرد، إلا أن ما يعاب عليها كون المقاييس التي تسعها قد لا تكون واضحة بالإضافة إلى الذاتية التي تظهر في عملية التقييم والميل للنزعة المركزية واللين والتحيز فيها.

2- طريقة الترتيب:

بمقتضى هذه الطريقة يتم ترتيب الموظفين من الأحسن إلى الأدنى بناء على الأداء العام لكل فرد، ورغم بساطة هذه الطريقة وسهولة استخدامها إلا أنها تعاني من نفس مشاكل طريقة المقاييس المتدرجة.

3- طريقة المقارنة بين العاملين:

في هذه الطريقة يتم تقسيم جميع العاملين في إدارة واحدة إلى عدة أزواج بحيث يتم وضع كل عامل في مجموعة مع آخر طبقا لقواعد التوافق وتستخدم المعادلة التالية لتحديد عدد المجموعات²:

$$س = \frac{ن(ن-1)}{2} ، حيث س هو عدد المجموعات و ن عدد الأفراد المقيمين.$$

وتكون مهمة المشرف هي مقارنة كل ثنائية وتحديد الأفضل فيها وهكذا يتكرر هذا بالنسبة لكل ثنائية، ثم يتم تلخيص الموقف بالنسبة لكل فرد.

¹ -جاري ديسلر، المرجع السابق، ص 226 .

² -نفسه، ص 226.

تتميز هذه الطريقة بأنه إذا قام أكثر من شخص بعملية المقارنة، ففي الغالب سوف يصلون إلى نفس النتائج تقريبا.

إلا أن العيب الأساسي لهذه الطريقة هو أن فاعليتها محدودة إلى حد كبير مقارنة بعدد الأفراد المطلوب تقييم أدائهم فمثلا لو كان العدد 20 فردا لكان على المشرف أن يقوّن ب 190 مقارنة ومن ناحية أخرى فإن فائدة هذه الطريقة تبقى محدودة إلى حد بعيد لأنها لا تبين السبب الذي من أجله تم تقييم أحد الأشخاص تقييما عاليا ومنخفضا.

-طريقة التوزيع الإجباري: هي طريقة شبيهة بطريقة التدرج على المنحنى، حيث يتم تحديد نسب مئوية للتقديرات التي يحل عليها الأفراد، فعلى سبيل المثال من الممكن توزيع الأفراد على النحو التالي:

15% معدلات أداء مرتفعة.

20% معدلات أداء فوق المتوسط.

30% معدلات أداء متوسطة.

20% معدلات أداء أقل من المتوسط.

15% معدلات أداء منخفضة.

وتقوم الطريقة على أساس فكرة التوزيع الطبيعي والذي يقول بأن أي ظاهرة إلى التركيز حول القيمة المتوسطة لها ويقل تركيزها عند الطرفين¹.

¹ - جاري ديسلر، المرجع السابق، ص 226 .

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى موضوع الأداء وهو موضوع متشعب لكونه نتيجة وبالتالي فانه يرتبط بعدة مواضيع أخرى والمهم في الأمر أن نقول أن الأداء يعبر عن محصلة الجهود الفرد العضلية والفكرية وفق ما تتيحه المؤسسة والبيئة الخارجية لها وهو يتأثر بعدة عوامل منها ما هو داخلي مثل الدوافع والإدراك ومنها ما هو خارجي مثل الحوافز ، ولعل أهم مشكلة يقع فيها المسير هو كيفية الحصول على أداء متميز من عماله وكيفية المحافظة عليه بالإضافة إلى الآلية التي يقيمه بها.

إن تقييم الأداء ليست عملية مرحلية أو دورية، وإنما هي عملية يشترط فيها الاستمرار من اجل ضمان مصداقيتها، وتحقيق الغاية منها، ويجب أن تخلو من كل الشوائب التي قد تغير منحها وتعطي الإدارة معلومات خاطئة تبني عليها قرارات هامة بالنسبة للمؤسسة، لان الأداء هو من يعكس السير نحو تحقيق الأهداف المرجوة.

الجانب الميداني للدراصة

الفصل الرابع

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز

بمدينة الأغواط

تمهيد

المبحث الأول: تعريف ومهام مؤسسة سونلغاز

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائي

لِلدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد الدراسة النظرية التي قدمناها في الفصلين الثاني والثالث والتي حاولنا من خلالها التعرف على مفهوم بيئة العمل ومكوناتها المادية والمعنوية ومفهوم الأداء وتقييمه سوف نتعرض في الفصل الثاني لدراسة الميدانية وسنحاول معرفة مدى تأثير بيئة العمل المادية والمعنوية على مستوى أداء العاملين في مؤسسة الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية، المبحث الأول التعريف بمؤسسة الكهرباء والغاز، والمبحث الثاني منهجية الدراسة الميدانية ، والمبحث الثالث التحليل الاحصائي للدراسة.

المبحث الأول: تعريف ومهام مؤسسة سونلغاز

المطلب الأول: التطور التاريخي لمؤسسة الكهرباء والغاز

أنشئت المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز إبان الفترة الاستعمارية وتحديدًا سنة 1947 تحت تسمية كهرباء وغاز الجزائر EGA والتي اضطلعت بإنتاج، نقل وتوزيع الكهرباء والغاز. وغداة الاستقلال عادت ملكيتها للدولة الجزائرية التي بذلت جهودًا كبيرة في تدريب وتأهيل اليد العاملة الوطنية التي تولت مسؤولية إدارة هذه المؤسسة الحساسة. وفي سنة 1969 تحول اسم المؤسسة (كهرباء وغاز الجزائر EGA) إلى المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ، وذلك بهدف التحكم أفضل بالقدرات التنظيمية والتسييرية من أجل مواكبة النمو الاقتصادي وخاصة الصناعي الذي عاشته الجزائر أثناء المرحلة.

وشهدت سنة 1983 إعادة هيكلة المؤسسة، حيث انتقلت عنها خمسة فروع ومتخصصة هي:

• الأشغال المتعلقة بالكهربة. (KAHRIF)

• الأشغال القاعدية والتوصيلات الكهربائية. (KAHRAKIB)

• إنجاز قنوات وشبكات نقل وتوزيع الغاز. (KANAGHAZ)

• الهندسة المدنية. (INERGA)

• التركيب الصناعي. (ETTERKIB)

وفي ظل تحول الجزائر عن النهج الاشتراكي واستعدادا لدخول اقتصاد السوق، أصبحت المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز منذ 1991 مؤسسة عمومية ذات خاصية صناعية وتجارية EPIC، ويعكس هذا التحول التركيز على طابع الخدمة العمومية مع الأخذ بعين الاعتبار الطابع الاقتصادي والتجاري للمؤسسة مما يجعله نقطة تحول في تاريخ المؤسسة، كما أصبحت الفروع المتخصصة السابقة مؤسسات مستقلة بذاتها. معلومات مقدمة من المؤسسة

وبمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 195-02 المؤرخة ب 01 جوان 2002 تم تحويلها إلى مؤسسة ذات اسهم برأس مال اجتماعي قدره 150 مليار دينار جزائري.

وفي الفترة ما بين 2004 و 2006 تم تنظيم المؤسسة على اساس مجمع أو هولدينغ حيث قسمت الى مجموعة من الفروع تختص كل منها في مجال نشاطاتها الأساسية، هذه الفروع هي:

- توزيع العتاد الكهربائي والغازي (CAMEG)
 - سونلغاز لإنتاج الكهرباء (SPE)
 - مسير شبكة نقل الكهرباء (GRTE)
 - مسير شبكة نقل الغاز (GRTG)
 - صيانة التجهيزات الصناعية (MEI).
 - نقل وتوزيع التجهيزات الصناعية (TRANSMEX).
 - صيانة واصلاح مولدات الضغط المتوسط والمنخفض للوسط TRANSFO CENTRE
 - صيانة واصلاح مولدات الضغط المتوسط والمنخفض للغرب TRANSFO OUST
 - صيانة واصلاح مولدات الضغط المتوسط والمنخفض للشرق TRANSFO EST
 - صيانة وتحديد المركبات لمنطقة الجزائر MPVA.
 - صيانة وتحديد المركبات لمنطقة الغرب MPVO.
 - صيانة وتحديد المركبات لمنطقة الشرق MPVE.
 - صيانة وتحديد المركبات لمنطقة الجنوب MPVS.
 - التقنيات المعلوماتية SAT INFO.
 - الوقاية والتنمية الأمنية SPAS.
- كما تم سنة 2006 هيكلة وظيفة التوزيع ضمن أربعة فروع هي:
- الجزائر العاصمة.
 - منطقة الوسط.
 - منطقة الشرق.
 - منطقة الغرب. معلومات مقدمة من المؤسسة

المطلب الثاني: تعريف بمديرية التوزيع بالأغواط

نظرا لكون دراستنا كما سيأتي فيما بعد تستهدف المديرية الجهوية للتوزيع بالأغواط فسندقم عرضا بسيطا لهذه الوكالة ووصف مختلف وظائفها، تتبع هذه المديرية فرع التوزيع للوسط (Sonelgaz Distribution Centre) منذ 2006 الى جانب كل من المديريات الجهوية:

- البلدية
- البويرة
- المدية
- تيزي وزو
- الجلفة
- ورقلة
- الوادي
- بسكرة
- غرداية
- توفرت
- تمنراست
- وتقسم CAMEG الى سبعة فروع:
- الجزائر العاصمة
- وهران
- قسنطينة
- غليزان
- سطيف
- بشار
- توفرت. معلومات مقدمة من المؤسسة.

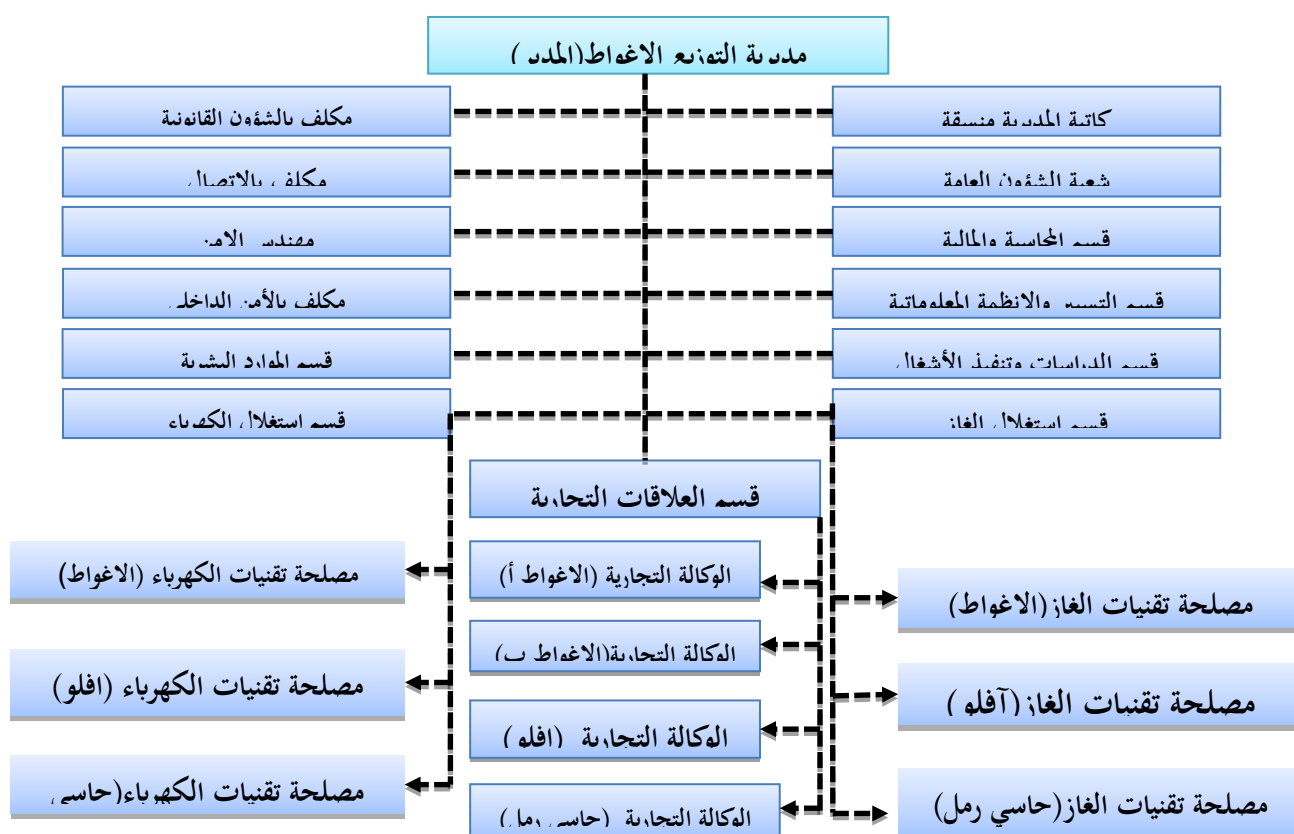
وإن مديرية الاغواط هي مديرية جهوية تابعة للمديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز الوسط S.D.C الموجودة مقرها حاليا بالبلدية .

كانت سونلغاز الأغواط وفق الهيكل التنظيمي لسنة 1969 عبارة عن مقاطعة تحت اسم مقاطعة الواحات إلى غاية 1985 حيث أصبحت مركزا للتوزيع تابعة لمنطقة التوزيع بورقلة إلى غاية مارس 2005 حيث أصبحت مديرية التوزيع بالأغواط. معلومات مقدمة من المؤسسة

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ومهام المؤسسة

أولا: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي للمديرية سونلغاز بالأغواط



المصدر: معلومات مقدمة من المؤسسة

ثانيا: مهام المؤسسة

هناك مهام تسييرية وأخرى تقنية.

1-المهام التقنية :

- إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية والمطبقة لهدفها .
- تحديد ساستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلد .
- الترقية والاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية والكهربائية وتنمية كل ما يصل بهدفها الاجتماعي .

2-المهام التسييرية :

- الإنتاج، النقل، التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج.
- نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني وتوزيعه.
- المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج.
- خلق فروع واخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر وفي الخارج.
- إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد .
- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية .
- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة.
- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية والغازية . معلومات مقدمة من المؤسسة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

من اجل تحقيق أهداف الدراسة ومعرفة مدى تأثير بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة سنعرض في هذا المبحث كل من: مجتمع الدراسة، حدود الدراسة الميدانية، وأدوات الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة (العينة القصدية) من جميع موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط، حيث بلغ عدد الموظفين ككل 40 موظف وبلغ عدد الاستبيانات الموزعة 40 استمارة استبيان، تم استرجاع 15 استمارة استبيان كان هناك 25 استمارة استبيان صالحة للتحليل، حيث أن هدف الدراسة هو عرض نتائج التحليل الإحصائي التي أفرزها استخدام برنامج الspss.

كيفية الحساب: $\frac{\text{التكرار} \times 100}{\text{مجموع العينة}}$

المطلب الثاني: حدود الدراسة الميدانية

أولاً: الحدود المكانية

اشتمل المجال المكاني في إحدى المؤسسات التي تنشط داخل مدينة الأغواط، وهي مؤسسة سونلغاز، حيث تمت زيارة هذه المؤسسة وتوزيع الاستمارات لغرض جمع المعلومات اللازمة للدراسة.

ثانياً: الحدود الزمانية

بداية اعداد استمارة الاستبيان ابتداء من شهر ديسمبر 2023، وضبطها وتصحيحها مع الأستاذ المشرف بعد ذلك توزيعها على عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين، لدى المؤسسة، ليتم استرجاعها وفرزها، كل ذلك في الفترة الممتدة من شهر ديسمبر وشهر أفريل، ليتم بعد ذلك عملية تفرغ وجدولة

البيانات وتحليلها إحصائياً بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، ثم عرض النتائج التحليلية ومناقشة النتائج في حدود ما يحتويه محاور الاستبيان.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

أولاً: تعريف الاستبيان وأنواعه كوسيلة للبحث

1- تعريف الاستبيان

يعتبر الاستبيان من أهم وأكثر أدوات جمع البيانات والمعلومات التي تستخدم في البحوث بأنواعها وذلك راجع لسهولة استخدامها وهي عبارة عن أسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجابة عليها والحصول على المعلومات حول الموضوع المحدد وله عدة تعريفات ومن بينها ما يلي:

- الاستبيان وسيلة اتصال أساسية للباحث والمبحوث وتحتوي على عدة أسئلة تدور حول الموضوع المراد الإجابة عليه من طرف المبحوث .

- والاستبيان من أبسط مفاهيمه هو مجموعة أسئلة تعد إعداد وترسل بواسطة البريد أو قد تسلم إلى الأشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم على ورقة الأسئلة الواردة ثم إعادتها مرة ثانية وهذا ما يطلق عليه (الاستخبار) ويتم ذلك بدون مساعدة للأفراد ويرسلونها إلى الهيئة المشرفة على البحث ويعرف أيضاً بالاستبيان البريدي.

- الاستبيان أو إصدار أحكام أو اتخاذ قرارات بهدف التطوير والتحسين¹.

2- أنواع الاستبيان

- **الاستبيان المقيد:** حيث توجه المبحوث أسئلة مغلقة تتطلب الإجابة بنعم أو لا أو يقترح بصاحب الاستبيان بدلائل محددة للاستجابات تقلل من الخطأ في تفسير المعلومات.

- **الاستبيان المفتوح:** في هذه الحالة توجه الأسئلة مفتوحة للمبحوث وتترك له الحرية في الإجابة حسب رأيه واعتقاداته واتجاهاته بحيث يسمح له بالتعبير الحر التلقائي مع رأيه وموقفه وإطاره المرجعي وبألفاظه.

¹ - زياد بن علي بن محمود الجرجاوي، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010م، ص14.

-الاستبيان المزدوج أو المقيد المفتوح: في هذه الحالة توجه للمبحوث أسئلة محددة ومغلقة وتعدد بدلائل الاستجابات وعليه أن يختار احد منها ويبرز اختياره¹.

ثانيا: كيفية تصميم الاستبيان

تم الاعتماد في جمع المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية على استمارة الاستبيان، والتي تعتبر أحد الأدوات المستعملة بكثرة في جمع البيانات، حيث تضمنت استمارة الاستبيان على البيانات العامة والتي تتمثل في الجنس، والعمر، المستوى التعليمي، ومحورين رئيسيين المحور الأول: محور بيئة العمل و المحور الثاني: محور أداء العاملين، و كل محور بدوره احتوى على مجموعة من الأسئلة.

¹ - زياد بن علي بن محمود الجرجاوي، المرجع السابق، ص26.

المبحث الثالث: نتائج التحليل الإحصائي للدراسة

المطلب الأول: عرض النتائج ومناقشتها

الجدول رقم 01 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	10	%40
أنثى	15	%60
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الإناث داخل المؤسسة تحتل المرتبة الأولى وهذا بنسبة 60% من مجموع العينة فيما نسبة الذكور المقدرة ب 40% وهذا الفارق لا يمكن تجاهله كون ان صنف الاناث يميل الى العمل في الادارة وهذا من خلال نتائج المسابقات المعلن عنها حيث تكون النسبة دائما لصنف الإناث.

الجدول رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	8	32%
من 30 إلى 39 سنة	10	40%
من 40 إلى 49 سنة	5	20%
أكثر من 50 سنة	2	8%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ان نسبة 40% للفئة العمرية أقل من 30-39 سنة تمثل أكبر نسبة من العدد الإجمالي للعينة أما الفئة الثانية التي هي أقل من 30 سنة التي تقدر ب 8 عامل من مجموع للعينة بنسبة 32% ومنه فإن فئة العمال داخل المؤسسة تتكون من فئة عمرية شبانية وهذا لإعتماد المديرية على هذه الفئة ومواكبة التطور الحاصل في المؤسسات الجزائرية التي تعتمد على عملية هيكلية مواردها البشرية من خلال الإعتماد على العنصر الشبابي.

الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
32%	8	ثانوي
56%	14	جامعي
12%	3	دراسات ما بعد التدرج
100%	25	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح المؤهل التعليمي للعينة بالمؤسسة حيث أن النسب مختلفة وأن المستوى الذي يحمل المستوى الجامعي أحتل المرتبة الأولى بنسبة تقدر بـ 56% ثم يليها في المرتبة الثانية بعدد 8 أفراد يحمل المستوى الثانوي بالإدارة بنسبة تقدر بـ 32% وأقل مرتبة هو مستوى الدراسات ما بعد التدرج التي قدرت بـ 12% وعدد أفرادها 3 أفراد. وهذا إن دل يدل على أن الإدارة في مؤسسة سونلغاز تعتمد على موظفيها ذو مستوى جامعي مما يساعد على أداء المهام في الآجال والمواعيد الممنوحة للمواطنين.

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة

النسبة	التكرار	مدة الخدمة
8%	2	أقل من 5 سنوات
40%	10	من 5 إلى 10 سنوات
32%	8	من 10 إلى 20 سنة
20%	5	من 20 سنة فما فوق
100%	25	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أعلاه حسب مدة الخدمة أن أعلى نسبة كانت من نصيب العمال الذين تقدر سنوات خبرتهم ب 5-10 سنوات وتقدر ب 40% وأحتل ذوي الخبرة 10-20 سنة المرتبة الثانية بعدد 8 أفراد والتي تقدر ب 32% ، أما نسبة 20% فهي من ذوي الخدمة من 20 سنة فما فوق وأقل مرتبة هو من نصيب أقل من 5 سنوات فكان عدد العمال 02 و التي قدرت ب 8% وهذا على أن الإدارة تعتمد على ذوي الخبرة في الإدارة لتسيير شؤونها من خلال الحفاظ عليهم تأهيلهم وتكوينهم حسب الأقوال التي ذكرت من أفراد العينة حيث أن المؤسسة تعمل جاهدة لكسب الخبرة لموظفيها وتأهيل الشباب الذين هم في بداية عملهم في الإدارة.

الجدول رقم 05: يبين مدى ارتياح الموظف في العمل

النسبة	التكرار	العبارة
60%	15	نعم
20%	5	بسبب الضوضاء
12%	3	المخاطر المهنية
8%	2	أخرى
100%	25	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن نسبة 60% من العمال مرتاحين في عملهم وذلك راجع لظروف العمل المريحة ووسائل والتجهيزات والمستلزمات الجيدة بما في ذلك العوامل المادية، وهذا ما يوفر جو مناسب وملائم للعمل، في حين أن نسبة 40% من يرون أنهم غير مرتاحين في عملهم، فهناك من يرجع السبب للضوضاء كعامل أساسي وذلك بنسبة 20%، وهناك من يرجع عدم الارتياح في العمل إلى المخاطر المهنية وذلك بنسبة 12%، وهناك من يرجعها إلى عوامل أخرى وذلك بنسبة 8%.

الجدول رقم 06: يبين مستوى الإضاءة في مكان العمل

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	23	92%
لا	2	8%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه هناك 23 موظف من يرى أن الإضاءة متوفرة في مكان العمل وذلك بنسبة 92% ، في حين أن نسبة 8% من يرى أن الإضاءة غير متوفرة، وعليه يعد الضوء من مصادر ضغوط العمل لأنه يجذب انتباه الموجودين ويحفزهم ، فنظام الإضاءة الجيد يزيد من قدرة العاملين على التركيز ويحسن من مستوى التزامهم و أدائهم، لخلاف الإضاءة السيئة التي تجلب شعورا بالانقباض وتؤدي إلى شعور العاملين بسرعة التعب والإجهاد فضلا عن إمكانية وقوع بعض الأخطاء نتيجة سوء الرؤية بسبب الإضاءة غير المناسبة.

ومنه نستنتج أن الإضاءة كافية في العمل ومناسبة مما يجعل الأداء يتم بكل سهولة، أما إذا كانت الإضاءة ضعيفة فإنها قد تسبب انزعاجا واضطرابات و خلل في العمل .

الجدول رقم 07: يبين مدى توفر التهوية في مكان العمل

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	22	%88
لا	3	%12
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم 08 نجد ان نسبة %88 من يرى مدى توفر التهوية في مكان العمل، وهذا راجع أنه داخل مكان العمل هناك تهيئة لظروف العمل وتوفر الجو المناسب لأداء العمل لأن التهوية ضرورية في العمل للقيام بأحسن مستوى أداء، أما الذين أقروا بعدم توفر التهوية في العمل تصل نسبتهم %12 وهي نسبة ضعيفة، وهذا راجع إلى عدم وجود جو صالح وسوء التهوية مما يؤدي إلى الضيق في التنفس والملل والارهاق.

الجدول رقم 08: يبين إذا كانت العلاقة مع الزملاء جيدة في مكان العمل

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	15	%60
لا	10	%40
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 60% من الموظفين يرون أن العلاقة مع الزملاء جيدة، وذلك بهدف التعاون على الاعمال، وحين أن نسبة 40% من يرون أن العلاقة مع الزملاء ليست جيدة.

من هنا نستنتج أن طبيعة العلاقات بين الزملاء في المؤسسة هي طبيعة تعاونية بغية الوصول إلى هدف لتقاسم الأعمال والاعباء.

الجدول رقم 09: يبين مدى التعاون مع الزملاء في أداء بعض الأعمال

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	18	%72
لا	7	%28
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 72% من أفراد العينة يصرحون بأنهم يتعاونون مع زملائهم في أداء أعمالهم ووظائفهم ويتم بشكل دائم، لأن العمل يكون مكثف ليختصروا الوقت والجهد لإنجاز المهام، أما نسبة 28% من أفراد العينة يصرحون بأن التعاون مع زملائهم نادر لأنه يتم في أوقات معينة وليس بشكل دائم، والتعاون مع الزملاء يخلق بيئة عمل محفزة تستدعي التفاعل مع الآخرين.

الجدول رقم 10: يبين مدى تعرض العمال للمشاكل في مكان العمل

النسبة	التكرار	العبارة	
44%	11	إلى مسؤولك المباشر	نعم
0%	0	تبلغها على النقابة	
24%	6	تقوم بحلها بنفسك	
32%	8		لا
100%	25	المجموع	

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 24% من يحلون مشاكلهم بأنفسهم في مكان عملهم، ونسبة 44% من يحلون مشاكلهم بإخبارها إلى المسؤول ، ونسبة 32% من لا يواجهون المشاكل في مكان العمل.

نستنتج من خلال هذه البيانات ان الذين يحلون مشاكلهم بأنفسهم غالبا ما تكون مشاكلها خفيفة وليست صعبة، أما إذا كانت صعبة فيبلغوها للمسؤول الذي يقوم هو الأخير بتحليلها وحلها مباشرة، أما الذين لا يواجهون مشاكلها في مكان العمل راجع إلى أن كل الظروف مهيأة ولا يجدون أي صعوبات.

الجدول رقم 11: يبين مدى إحترام المدير لعماله

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	24	96%
لا	1	4%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن نسبة 96% من أفراد العينة يصرحون بأنهم يحضون بكامل الاحترام والتقدير من المدير بشكل دائم، فهو يشجعهم ويحفزهم ويحضون بمبدأ تكافؤ الفرص في مكان العمل ولا يواجهون أي مشاكل وصعوبات ويقومون بواجباتهم على أكمل وجه وهذا ما يخلق جو الاحترام من أي كان ، أما نسبة 4% من أفراد العينة وهي نسبة ضعيفة يصرحون بأنهم لا يحضون باحترام، وهذا راجع إلى سلوك وشخصية المسؤولين.

الجدول رقم 12: يبين مدى تلبية مطالب العمال

العبارة	التكرار	النسبة
دائما	10	40%
أحيانا	15	60%
أبدا	0	0%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة 40% من العمال يقرون بأن مطالبهم تلبى دائما، وهي نسبة ضعيفة ونسبة 60% من العمال يقرون بأن مطالبهم تلبى أحيانا وهي نسبة كبيرة.

ومنه نستنتج أن المؤسسة تراعي متطلبات العمال والموظفين وتأخذها بعين الاعتبار، وتحسن ظروف العمال، والاهتمام بمطالبهم مما يجعل المؤسسة تسير بشكل جيد ولا تواجه أي مشاكل.

الجدول رقم 13: يبين درجة اهتمام المسؤول بقضايا العمال الشخصية

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	7	%28
لا	18	%72
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول رقم 14 أن نسبة من الذين أقرروا بأن مسؤولهم يهتم بقضاياهم الشخصية وصلت إلى %28 وهي نسبة ضعيفة، مقارنة من الذين قالوا بأن مسؤولهم لا يهتم بقضاياهم الشخصية ونسبتها %72 وهي نسبة كبيرة.

ومن هنا نستنتج أن المدير لا يراعي القضايا الشخصية للعمال، طالما أنه يتعامل معهم بمصادقية ومرونة، فهذه المسألة لا تؤثر على حالة رضا العمال في بيئة عملهم.

الجدول رقم 14: يبين نظام الاتصال في بيئة عملك

العبارة	التكرار	النسبة
جيد	19	%76
متوسط	6	%24
ضعيف	0	%0
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة كبيرة من العمال يرون أن نظام الاتصال بينهم وبين الادارة جيد وذلك بنسبة %76 وهذا راجع أن نظام الاتصال قوي وكون المسؤول مهتم ومدرك بأمور المؤسسة وعمله ويأخذ آرائهم في شتى المجالات، أما الذين أجابوا بأن نظام الاتصال متوسط كانت نسبتهم %24، وهذا راجع لضعف الاتصالات بينهم وعدم المساواة.

الجدول رقم 15: يبين مدى مساعدة نظام الاتصال في بيئة العمل على تدفق المعلومات الضرورية للعمل بكافة الاتجاهات

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	8	32%
لا	17	68%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 68% من أفراد العينة يصرحون بعدم مساعدة نظام الاتصال في بيئة عملهم على تدفق المعلومات الضرورية للعمل وخاصة في اتجاهاته المختلفة كالصاعدة والنازلة والأفقية، أما نسبة 32% من أفراد العينة يقرون بوجود نظام الاتصال الذي يساعد على تدفق المعلومات الضرورية للعمل في كافة اتجاهاته، باعتبار أن الاتصال في المؤسسة يساهم بشكل كبير في زيادة كفاءة أداء العمال، ومنه نستنتج أن نظام الاتصال في مؤسسة سونلغاز لا يستخدم بالطريقة الفعالة التي تجعله نظاما ناجحا، ومن حيث استغلاله من كافة الاتجاهات، فهو يستغل في بعض الحالات وبشكل نسبي فقط.

الجدول رقم 16: يبين مدى تتوفر وسائل العمل الخاصة في مكان العمل

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	16	64%
لا	9	36%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 64% من الذين أقرروا بتوفر الوسائل وهي نسبة كبيرة وهذا راجع إلى أن المؤسسة لديها وسائل من أجل السير الجيد للعمل، و في المقابل نجد أن نسبة 36% من الذين قالوا أنه لا تتوفر بها وسائل وآلات وأن وسائل العمل لا تصلح للاستعمال. ومن هنا نستنتج أنو كلما توفرت وسائل العمل الخاصة في مكان العمل كلما كان هناك سهولة و يسر دون صعوبة وتتم الأعمال في أقل وقت، في حين لو لم تتوفر الوسائل أصبح العمل صعب و ذلك نظرا لعدم توفر الأجهزة والوسائل الخاصة بالعمل .

الجدول رقم 17: يبين مدى ملائمة التجهيزات من أثاث غيره في مكان العمل

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	16	64%
لا	09	36%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 64% من أفراد العينة يصرحون بأن التجهيزات بكافة أنواعها ملائمة في بيئة العمل، أما نسبة 36% من أفراد العينة يصرحون بعدم ملائمة التجهيزات في مكان العمل، فهم يعتبرون أن التجهيزات تعتبر قديمة وغير ضرورية وتشهد نقص كالحزائن والحاسب الآلي.....

المحور الثاني: الأداء داخل المؤسسة

الجدول رقم 18: يبين مدى بذل أفراد العينة للجهد أثناء أداء وظائفهم

العبارة	التكرار	النسبة
دائما	17	68%
أحيانا	7	28%
أبدا	1	4%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم 18 نلاحظ أن نسبة 68% من أفراد العينة يبذلون كل الجهد في أداء وظائفهم وبشكل دائم حسب قدراتهم وطاقاتهم، أما نسبة 28% من أفراد العينة يبذلون الجهد في أداء وظائفهم أحيانا تأثيرا برغبتهم في العمل، أما نسبة 4% من أفراد العينة لا يبذلون أي جهد في عملهم لافتقارهم الرغبة في عملهم أو طاقاتهم السلبية، ومنه نستنتج أن غالبية أفراد العينة يبذلون الجهد في عملهم لتقديم الأفضل لمؤسستهم.

الجدول رقم 19: يبين مدى ارتفاع دافعية افراد العينة في العمل في بيئة عملهم

العبارة	التكرار	النسبة
دائما	9	%36
أحيانا	13	%52
أبدا	3	%12
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 52% من أفراد العينة دافعيّتهم في مكان عملهم ترتفع أحيانا وليس دائما بسبب ظروف العمل، غير أن نسبة 36% من أفراد العينة دافعيّتهم في بيئة عملهم مرتفعة دائما بسبب حبهم للعمل وطاقاتهم الايجابية، أما نسبة 12% من أفراد العينة دافعيّتهم للعمل في المؤسسة لا ترتفع دائما ولا تزيد عن حدها، ومنه نستنتج أن دافعية الموظفين في بيئة عملهم متوسطة وترتفع حسب ظروف العمل.

الجدول رقم 20: يبين مستوى الأداء للموظفين في ظل نظام التهوية والحرارة في بيئة عملهم

العبارة	التكرار	النسبة
عال	3	12%
متوسط	14	56%
منخفض	8	32%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 56% من أفراد العينة مستوى أدائهم متوسط في ظل نظام التهوية والحرارة في بيئة عملهم، أما نسبة 12% من أفراد العينة مستوى أدائهم عال في ظل نظام التهوية والحرارة في بيئة عملهم، أما نسبة 32% من أفراد العينة أدائهم منخفض بسبب عدم ملائمة نظام التهوية والحرارة في بيئة عملهم، ومن نستنتج أن الموظفين في المؤسسة الذين يعتبرون أن نظام التهوية والحرارة جيد يكون مستوى أدائهم جيد ، أما الموظفين الذين لا يعتبرون أن نظام التهوية والحرارة غير ملائم في بيئة عملهم أدائهم يكون ضعيف، وبالتالي إن نظام التهوية والحرارة تأثير إيجابي على مستوى الأداء.

الجدول رقم 21: يبين مستوى أداء الموظفين في ظل العلاقة مع الرؤساء

العبارة	التكرار	النسبة
عال	2	8%
متوسط	15	60%
منخفض	8	32%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 60% من أفراد العينة مستوى أدائهم متوسط في ظل علاقاتهم مع رؤسائهم في بيئة عملهم، بحيث ان الموظف يعمل بضميره المهني مما يحقق أداء إيجابي في عمله، أما نسبة 32% من أفراد العينة مستوى أدائهم منخفض بسبب انعزال رؤسائهم عنهم وسوء العلاقة، أما نسبة 8% من أفراد العينة مستوى أدائهم عال بسبب عدم اهتمامهم بعلاقاتهم برؤسائهم، بل المهم أداء وظائفهم على أكمل وجه.

الجدول رقم 22: يبين مستوى الأداء في ظل العلاقة مع الزملاء في بيئة العمل

العبارة	التكرار	النسبة
عال	7	%28
متوسط	16	%64
منخفض	2	%8
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمستوى الأداء في ظل العلاقة مع الزملاء نلاحظ أن نسبة %64 من أفراد العينة مستوى أدائهم متوسط في ظل العلاقة التي تربطهم بزملائهم في مكان العمل ونسبة %28 من أفراد العينة مستوى أدائهم جيد وعال في ظل علاقاتهم مع زملائهم بهدف حسن التعاون، أما نسبة %8 من افراد العينة مستوى أدائهم منخفض بسبب سوء العلاقة مع الزملاء.

الجدول رقم 23: يبين مدى التزام وتقييد الموظفين بأوقات العمل

العبارة	التكرار	النسبة
دائما	13	52%
أحيانا	9	36%
أبدا	3	12%
المجموع	25	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل

نلاحظ أن نسبة 52% من أفراد العينة يلتزمون بأوقات دوام العمل بشكل دائم ومستمر دون غيابات، في حين نلاحظ أن نسبة 36% من أفراد العينة يلتزمون بأوقات دوام عملهم أحيانا، أما نسبة 12% من أفراد العينة لا يلتزمون بأوقات دوام عملهم، وهذا يدل على تدني مستوى الأداء لديهم، وبالتالي فإن الدافع والرغبة هما المحفزان للالتزام بأوقات دوام العمل ليكون الأداء في المستوى المطلوب.

الجدول رقم 24: يبين مدى إنجاز الموظفين لوظائفهم في الأوقات المحددة

العبارة	التكرار	النسبة
دائما	20	%80
أحيانا	4	%16
أبدا	1	%4
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 80% من أفراد العينة ينجزون أعمالهم في الأوقات المحددة دون تأجيل، أما نسبة 16% من أفراد العينة ينجزون وظائفهم في الأوقات المحددة أحيانا وليس دائما بسبب تأخر الآخرين عنهم في أداء وظائفهم، أما نسبة 4% من أفراد العينة لا ينجزون وظائفهم في الأوقات المحددة بشكل دائم بسبب سوء العلاقات مع الآخرين.

الجدول رقم 25: يبين مدى تدارك الموظفين لأخطائهم المتعلقة بأدائهم في المؤسسة

العبارة	التكرار	النسبة
نعم	20	%80
لا	5	%20
المجموع	25	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات Spss

التحليل:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 80% من أفراد العينة يتداركون أخطاء أدائهم في بيئة عملهم، وبالتالي يقومون بتصحيحها من أجل السير الحسن لمؤسستهم ورضا المسؤول عنهم، في حين أن نسبة 20% من أفراد العينة لا يتداركون أخطائهم المهنية ولا يبالون بها وهذا ما ينعكس سلبا على أدائهم و مؤسستهم.

المطلب الثاني: نتائج الدراسة

- بالنسبة للفرضية الأولى: لعناصر بيئة العمل (العامل المادي) دور وتأثير في أداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط، ومن خلال الجداول التي حللناها توصلنا إلى مايلي:

من خلال الجدول رقم 06 يتضح أن للعناصر المادية تأثير في أداء العاملين داخل المؤسسة، ومنها عنصر الاضاءة حيث تمثل نسبة 92% من الموظفين من يرون أن عنصر الاضاءة متوفر في مكان العمل، ونجد الجدول رقم 07 نسبة 88% من يرون أن عنصر التهوية متوفر في مكان العمل راجع أنه داخل مكان العمل هناك تهيئة لظروف العمل وتوفر الجو المناسب لأداء العمل لأن التهوية ضرورية في العمل للقيام بأحسن مستوى أداء، ونجد في جدول رقم 20 أن نسبة 56% من أفراد العينة مستوى أدائهم متوسط في ظل نظام التهوية والحرارة في بيئة عملهم، ومن نستنتج أن الموظفين في المؤسسة الذين يعتبرون أن نظام التهوية والحرارة جيد يكون مستوى أدائهم جيد.

من خلال الجدول رقم 08 يتضح أن للعنصر المعنوي تأثير على أداء العاملين داخل المؤسسة، ومنها العلاقة مع الزملاء يتضح من خلال الجدول أن نسبة 60% من الموظفين يرون أن العلاقة مع الزملاء جيدة، فهي علاقة تعاونية من أجل الوصول إلى الهدف، ونجد في الجدول رقم 11 أن نسبة 96% من أفراد العينة يصرحون بأنهم يحضون بكامل الاحترام والتقدير من المدير بشكل دائم، وبالتالي فالعلاقة بين الموظفين والمدير علاقة جيدة في مكان العمل ولا يواجهون أي مشاكل وصعوبات، ومن خلال الجدول رقم 22 نلاحظ أن نسبة 64% من أفراد العينة مستوى أدائهم متوسط في ظل العلاقة التي تربطهم بزملاءهم في مكان العمل بهدف التعاون وتحسين الأداء.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن صحة الفرضية الاولى لعناصر بيئة العمل دور وتأثير في أداء العاملين داخل مؤسسة، ومنه كلما كانت عناصر بيئة العمل المادية والمعنوية جيدة كلما كان الأداء جيد.

- بالنسبة للفرضية الثانية: للعامل المعنوي (العلاقات) علاقة بأداء العاملين.

فمن خلال الجدول رقم 18 نلاحظ أن نسبة 68% من أفراد العينة يبذلون كل الجهد في أداء وظائفهم وبشكل دائم، وهذا بسبب إيجابية بيئة عملهم وظروفها الفيزيائية، ونجد في الجدول رقم 19 أن نسبة 36% من أفراد العينة دافعيّتهم في بيئة عملهم مرتفعة دائما بسبب حبهم للعمل وطاقاتهم الإيجابية، ونجد في الجدول رقم 23 أن نسبة 52% من أفراد العينة يلتزمون بأوقات دوام العمل بشكل دائم ومستمر دون غيابات، وبالتالي فإن الدافع والرغبة هما المحفزان للالتزام بأوقات دوام العمل ليكون الأداء في المستوى المطلوب، ونلاحظ في الجدول رقم 25 أن نسبة 80% من أفراد العينة يتداركون أخطاء أدائهم في بيئة عملهم، وبالتالي يقومون بتصحيحها من أجل السير الحسن لمؤسستهم.

ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن صحة الفرضية الثانية تساهم بيئة العمل في تحسين أداء العاملين داخل مؤسسة، وهذا راجع لظروفها الإيجابية فهي تساهم في تحسين دافعية العامل وتحفيزه و تدارك أخطائه والالتزام بأوقات عمله.

-أما الفرضية الثالثة:لوسائل الإتصال علاقة بأداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

فمن خلال الجدول رقم 14 نلاحظ أن نسبة كبيرة من العمال داخل المؤسسة يقرون أن نظام الاتصال بينهم وبين الإدارة جيد وذلك بنسبة 76% وهذا راجع أن نظام الاتصال قوي داخل المؤسسة، وكذلك من خلال الجدول رقم 15، حيث نلاحظ أن نسبة 32% من العمال يرون أن نظام الاتصال يساعدهم على تدفق المعلومات الضرورية للعمل بكافة الاتجاهات داخل المؤسسة، باعتبار أن الاتصال يساهم بشكل كبير في زيادة أداء العمال.

خاتمة

يتضح مما سبق، أن لبيئة العمل دور كبير في تحقيق المؤسسة لأهدافها وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل جيدة وملائمة تخلق جوا يساعد العاملين على قيامهم بالأدوار الموكلة لهم بأفضل طريقة ممكنة، ومن أجل الوصول لبيئة عمل مناسبة وجب الأخذ بعين الاعتبار العناصر المكونة لها والمتمثلة في العوامل المعنوية والعوامل المادية وكيف يؤثر كل منها على أداء العاملين، فجعلها متوافقة ومتطلبات العاملين سيكون لها تأثير إيجابي على أداء ودرجة الرضا ومظاهر السلوك داخل المنظمة.

وبعد الدراسة الميدانية لبيئة العمل وتأثيرها على أدا العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لعناصر بيئة العمل (العامل المادي) دور وتأثير في أداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

-للعامل المعنوي (العلاقات) علاقة بأداء العاملين.

-لوسائل الإتصال علاقة بأداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

الإقتراحات والتوصيات:

-العمل على تحسين العوامل المادية في الورشات، من خلال تقليص مستويات الضوضاء، وتوفير نظام تهوية يحافظ على درجة حرارة ملائمة، وأيضا ضرورة الاعتماد على برامج ونظم السلامة والطرق الوقائية المعتمدة دوليا وفرضها على العاملين كالمتابعة الطبية الدورية.

- العمل على تنمية وتطوير القدرات الإبداعية والإبتكارية لدى العاملين لكي تتكون لديهم القدرة على توليد الأفكار الإبداعية التي تعمل على تطوير مستوى الأداء، ومواكبة المتغيرات والتحديات الجديدة.

- إعادة النظر في سياسات التحفيز الموضوعة حاليا، والعمل على توفير نظام للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية بشكل عادل ومرض عبر إيجاد صيغة متوازنة تضمن حوافز تشبع إحتياجات المختلفة للعاملين.

-تشجيع روح العمل الجماعي و رفع معنويات العمال.

-تشجيع نسبة الترقية والمسابقات الداخلية حفاظا على استمرارية الأيدي العاملة.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، ط 1983.
- 2- إنتصار يونس، السلوك الإنساني، دار المعارف، مصر، 1979.
- 3- جاري ديسلر، ترجمة مُحمَّد سيد أحمد عبد المتعال، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2003.
- 4- حسين حمادة، العلوم السلوكية، حوار مع الفكر الإداري، مكتبة عين شمس، مصر، القاهرة، 1988.
- 5- حنفي مُحمَّد سليمان، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية، مصر، ط 1999.
- 6- راوية مُحمَّد حسن، سلوك التنظيمي والآراء، دار الجامعات، مصر.
- 7- زياد بن علي بن محمود الجرجاوي، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010م.
- 8- صلاح الشنواني، إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية، ط1، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
- 9- عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 10- عبد السلام أبو قحف، التنافسية وتغير قواعد اللغة، مطبعة الإشعاع، الإسكندرية، 1997.
- 11- عرباجي اسماعيل، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1996.
- 12- علي أحمد علي، أساسيات سلوك الإنسان، مكتبة عين شمس، 1979.
- 13- علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، مكتبة غريب، مصر، 1985.
- 14- عمر وصفي عقيلي، الإدارة والموارد البشرية، جامعة عمان الأهلية، 1985.
- 15- معين خليل عمر، نظريات معاصرة في علم اجتماع، ط1، دار الشروق، عمان، 2005.
- 16- منصور احمد منصور، المبادئ العامة في إدارة القوى العاملة، الكويت، وآلة المطبوعات، 1979.
- 17- ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، ط1، الجزائر، 1998.

ثانيا: المجلات

- 18- إبراهيم يحياوي، الدراسات السابقة أهميتها وكيفية توظيفها في بحوث العلوم الاجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع1، مج10، جامعة محمد ملين دباغين سطيف، 2 الجزائر، 2021.
- 19- أحمد بونقيب، أهمية بيئة العمل السعيدة في تحسين الأداء التنظيمي-دراسة تحليلية لأفضل أماكن العمل في العالم لعام 2018م-مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مج12، ع02، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج، الجزائر 2019م.
- 20- حدة متلف، بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين دراسة ميدانية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، ع1، مج16، جامعة الحاج لخضر باتنة 1، الجزائر، 2022.
- 21- خالد رجم، أثر أبعاد بيئة العمل على أداء أعوان الرقابة بمديرية التجارة بولاية ورقلة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد23، المجلد 10، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة ورقلة الجزائر، 2014.
- 22- خالد زحراح، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين، جامعة البليدة2.
- 23- جهاد أحمد عبدالرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، ع46، 2022م.
- 24- سلام جمعة، تعليم و تعلم المفاهيم العلمية مادة علوم الطبيعة و الحياة نمودجا، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 8 ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، جوان 2012م.
- 25- مغربي السعيد، بيئة العمل في المنظمات "دراسة تحليلية"، مجلة الإقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، ع2، مج5، جامعة تيسمسيلت الجزائر، ديسمبر 2022.
- 26- منى خالد عطر، أهمية بيئة العمل في تحقيق الابداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ع11، مج1، سبتمبر 2020.

ثالثا: الرسائل الجامعية:

27-أحمد دروم، أهمية بيئة العمل الداخلية وأثرها على فعالية القيادة الإدارية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2015-2016.

28-خميسة بن خدوجة، نعيمة شارف، الإدارة الإلكترونية ودورها في رفع مستوى الأداء لدى الموظفين دراسة ميدانية لدى عينة من الموظفين بمؤسسة إتصالات الجزائر الوادي، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمه لخضر الوادي، 2016-2017.

29-نجاح أهناني، علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال دراسة ميدانية على عمال شركة صابونيات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران، مذكرة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمه لخضر الوادي، 2016-2017.

رابعا: المعاجم والقواميس

30-ابن منظور أبو الفضل جمال الدين، لسان العرب، مج14، مؤسسة المعارف، بيروت .

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة إستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإجتماعية

تخصص: تنظيم وعمل



أخي الموظف، أختي الموظفة

في إطار إعداد مذكرة الماستر بعنوان:

بيئة العمل وأثرها على الأداء داخل المؤسسة

"دراسة ميدانية بمؤسسة الكهرباء والغاز بمدينة الأغواط"

لذا نطلب منكم التكرم للإجابة على أسئلة هذا الاستبيان، ونحيطكم علما أنه موجه لأغراض البحث العلمي .

- تحت إشراف:

-من إعداد الطالبتين:

-أ. بن سليم حسين

-بن عليّة خيرة

-قدودة صبرين

السنة الجامعية: 2023-2024

-البيانات العامة:

- 1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2-العمر: أقل من 30 ☐ من 30-39 ☐ من 40-49 ☐ أكثر من 50 ☐
- 3-المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات ما بعد التدرج ☐
- 4-مدة الخدمة:

- أقل من خمس سنوات ☐
- من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐
- من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة ☐
- من 20 سنة فما فوق ☐

المحور الأول: بيئة العمل

-العامل المادي

- 5-هل أنت مرتاح في عملك؟ نعم ☐ لا ☐
- في حالة لا: ما هي الأسباب:
- بسبب الضوضاء ☐ المخاطر المهنية ☐ أخرى ☐
- 6-هل الإضاءة كافية لتأدية عملك؟ نعم ☐ لا ☐
- 7- هل تتوفر التهوية في بيئة عملك؟ نعم ☐ لا ☐

-العامل المعنوي

-العلاقات الأفقية:

8-هل علاقاتك مع زملائك في مكان عملك جيدة؟ نعم ☐ لا ☐

9-هل تتعاون مع زملائك في أداء بعض الأعمال؟ نعم ☐ لا ☐

10-هل تتعرض إلى مشاكل في العمل؟ نعم ☐ لا ☐

-في حالة نعم كيف تتعامل معها:

إلى مسؤولك المباشر ☐ تبلغها إلى النقابة ☐ تقوم بحلها بنفسك ☐

-العلاقات العمودية

11-هل تحظى بالاحترام والتقدير من طرف المدير؟ نعم ☐ لا ☐

12-هل تلبى مطالبكم؟ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

13-هل يهتم مسؤولك بقضاياك الشخصية؟ نعم ☐ لا ☐

-وسائل الاتصال والتجهيزات:

-وسائل الاتصال:

14-هل نظام الاتصال بينك وبين الإدارة: جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐

15-هل يساعدك نظام الاتصال في بيئة عملك على تدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات؟

نعم ☐ لا ☐

-التجهيزات:

16- هل التجهيزات من أثاث وغيره ملاءم في مكان عملك؟ نعم ☐ لا ☐

17- هل تتوفر وسائل العمل الخاصة في مكان العمل؟ نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني: الأداء داخل المؤسسة

18- ما مدى بذلك للجهد أثناء أداء وظائفك؟ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

19- ما مدى ارتفاع دافعتك للعمل؟ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

20- ما هو مستوى أدائك في ظل التهوية والحرارة لديكم؟

عال ☐ متوسط ☐ منخفض ☐

21- ما هو مستوى أدائك في ظل أسلوب رئيسك؟

عال ☐ متوسط ☐ منخفض ☐

22- ما هو مستوى أدائك في ظل العمل كفريق مع زملائك؟

عال ☐ متوسط ☐ منخفض ☐

23- ما مدى تقيدك والتزامك بأوقات دوام العمل؟ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

24- ما مدى إنجازك لوظائفك في الأوقات المحددة؟ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

25- كثيرا ما يتدارك الموظف الأخطاء المتعلقة بأداء عمله في المؤسسة؟ نعم ☐ لا ☐

شكرا على تعاونكم

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

