



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج-



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين

دراسة حالة جامعة محمد البشير الإبراهيمي _برج بوعريريج_

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

إعداد الطالبتين:

- بوفورة وسام
- صديقي سارة

الإسم واللقب	الرتبة	الصفة
بعجي سعاد	أستاذ محاضر –أ-	رئيسا
زميت فؤاد	أستاذ محاضر –أ-	ممتحنا
مقلاتي عاشور	أستاذ محاضر –أ-	مشرفا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرافان

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على المصطفى الهادي الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين. وبعد مصداقا لقوله تعالى " ولئن شكرتم لأزيدنكم " أشكر الله تعالى التقدير الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني على إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والإمتنان للدكتور مقالتي عاشور لقبوله الإشراف على هذه الدراسة والذي لم يبخل في تقديم النصيحة والتوجيه لنا طيلة إجراء هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر والإمتنان إلى أساتذتي الأفاضل بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير الذين ساهموا بتوجيهاتهم ونصائحهم. وأتقدم بالشكر إلى عائلتي وكل من مدني بيد العون من قريب أو بعيد وساعدني على إنجاز هذا العمل بتعاونهم وتشجيعهم لي.



إهداء

اللهم لك الحمد والشكر كله، اللهم لك الفضل والنعمة، علمتنا ما لم نكن نعلم، ورزقتنا بنعمة العقل لنكون خير خلف لخير سلف.

أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما الله تعالى: "وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً".

إلى أعز ما أملك في الوجود أُمِّي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى أعز أب الذي ساندي على السير في هذه الحياة، إلى من هو الأب والابن والصديق - أبي - حفظه الله.

إلى الشمعة التي تتقاسم معي الحياة بكل ما فيها أختي العزيزة مروى.

إلى أخواتي وزوجة أخي وحيدة، نوال، ريمة.

إلى إخواني الذين ولد حبهم في دمي إبراهيم، طاهر، لحسن، حسين.

إلى أعز وأغلى رفيقات إلى الأخوات التي لم تلدهم أُمِّي أية، صافيناز، رحمة، حسبية.

إلى الزميل الذي لم يبخل بمساعدته من أجل الاتمام مشواري دراسي ناصر.

إلى **SARL ZIKAMARIK** و **SARL PUREBREDS**

إلى زميلتي نعمة، سارة، وكل طلبة إدارة الأعمال دفعة 2022.



بوفورة

وسام



إهداء

اللهم لك الحمد والشكر كله، اللهم لك الفضل والنعمة، علمتنا ما لم نكن نعلم، ورزقتنا بنعمة العقل لنكون خير خلف لخير سلف.

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها إلى الشمعة التي تنير دري في الحياة، إلى التي تناضل دائما من أجل وصولي إلى تحقيق النجاح في حياتي.

إلى أعز ما أملك في الوجود أُمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى أعز أب الذي ساندي على السير في هذه الحياة، إلى الذي كان ينتظر نجاحي بفارغ الصبر ليشاركني فرحتي، إلى من هو الأب والاب والاص والاصديق - أبي - حفظه الله.

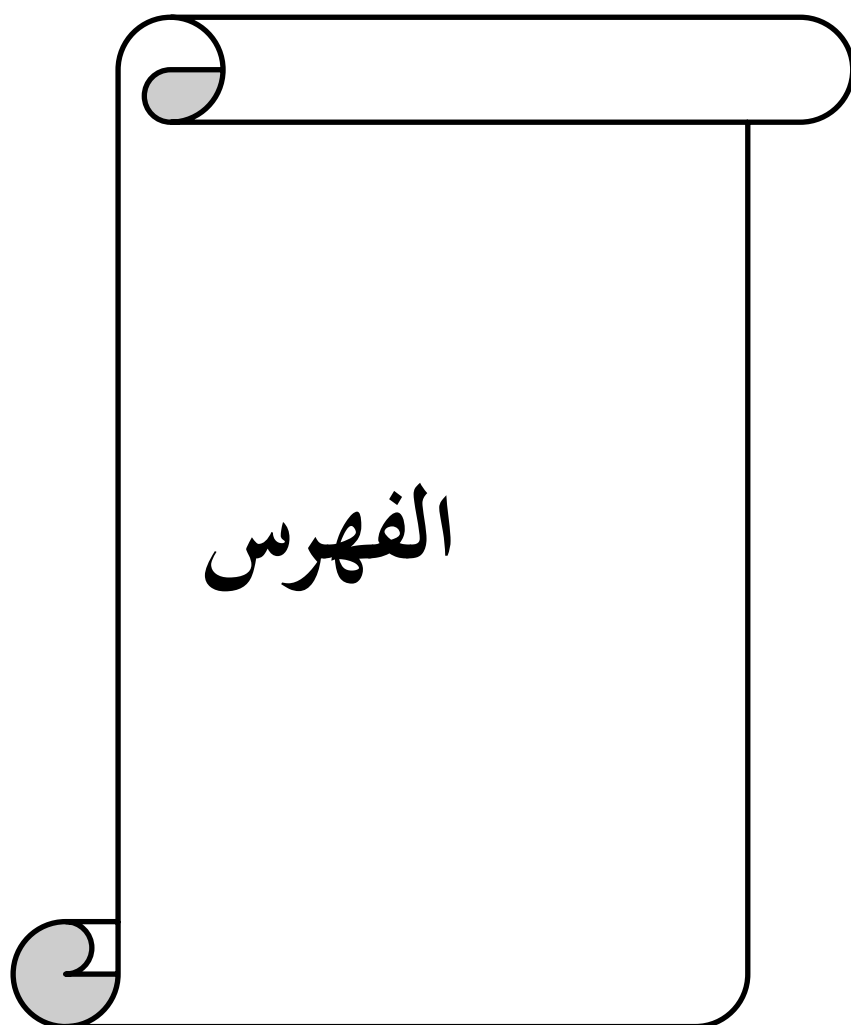
إلى الشمعة التي تتقاسم معي الحياة بكل ما فيها أختي العزيزة بثينة.

إلى إخواني الذين ولد حبهم في دمي أيمن، أيوب، ياسر.

إلى أعز وأغلى رفيقات إلى الأخوات التي لم تلدهم أُمي سارة، نجمة وجدتي لعزيزة.

إلى زميلتي في المنكرة وسام، وإلى كل طلبة إدارة الأعمال دفعة 2022.





رقم الصفحة	فهرس المحتويات
أ	شكر وعرفان
ب - ج	الإهداءات
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول والأشكال
06-01	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول : بيئة العمل
08	تمهيد
09	1- مفهوم بيئة العمل
12	2- الظروف الفيزيائية
14	3- علاقات العمل والاتصال
19	4- طبيعة العمل
24	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الأداء الوظيفي
26	تمهيد
27	1- مفهوم الأداء الوظيفي
28	2- أبعاد الأداء الوظيفي
30	3- أهمية الأداء الوظيفي
32	4- العوامل البيئية المؤثرة في الأداء الوظيفي
33	5- قياس الأداء الوظيفي
36	6- مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي
37	خلاصة الفصل
	الجانب التطبيقي
	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية
39	تمهيد

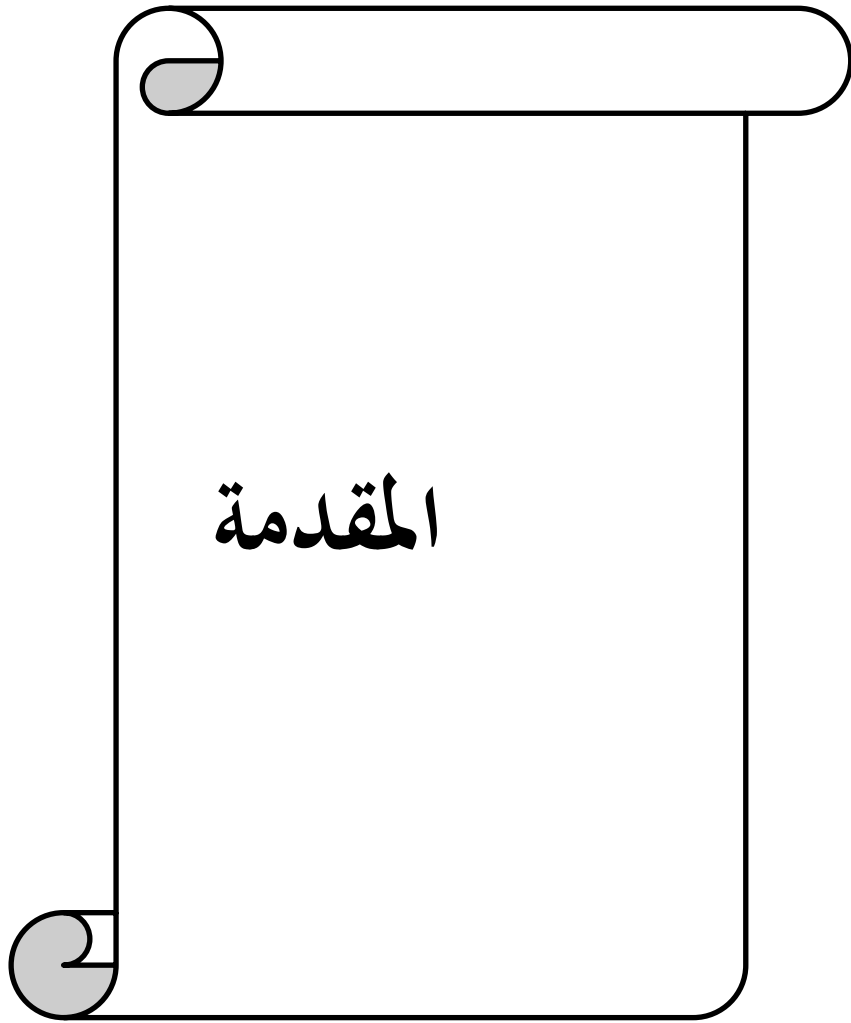
39	1- منهج وأداة الدراسة
40	2- مناقشة وتفسير النتائج
49	الخاتمة
	الاقتراحات والتوصيات
	المراجع
	الملاحق
56	ملخص الدراسة بالعربية، الانجليزية

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
04	نموذج الدراسة	01
11	فوائد تحليل البيئة الداخلية	02
20	يوضح العلاقة التبادلية بين البيئة والتنظيم	03
33	يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الاداء	04
36	يوضح مراحل عملية تقييم الاداء الوظيفي	05
40	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب السن	06
41	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب مستوى التعليمي	07
42	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الوحدة الوظيفية.	08
43	تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الوحدة الوظيفية.	09

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
40	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	01
41	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	02
42	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوحدة الوظيفية	03
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة العمل	04
44	ألفا كرو نباخ للاستبيان	05
44	درجة مقياس ليكرت	06
45	تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي	07
45	الترتيب حسب الأهمية لفقرات محور بيئة العمل	08
46	الترتيب حسب الأهمية لفقرات محور أداء العاملين	09
47	تحليل الإنحدار لقياس أثر لبيئة العمل على أداء العاملين	10



المقدمة

تولي مؤسسات التعليم العالي إهتماما كبيرا ببيئة عملها، هذه البيئة التي تعتبر متميز من حيث ما تقدمه لمؤسسات التعليم العالي وما تنتظره منها من مخرجات تلبي إحتياجاتها المتزايدة بشكل فعال، كما أن بيئة العمل التي توفرها مؤسسات التعليم العالي تنعكس على أداء مخرجاتها في أسواق العمل من جهة وموظفيها من إداريين وأساتذة وما يبني على هذا من سمعة للجامعة وتصنيفاتها العالمية. لقد شهدت بيئة العمل في المؤسسات في الآونة الأخيرة إهتماما كبيرا لما لها من تأثير مباشر وأساسي على طبيعة العمل وجودته، فبيئة العمل هي المؤثر الأول في طريقة أداء العاملين وزيادة دوافعهم للعمل الذي يؤدونه كل يوم، وهي تعد الوسيلة الرئيسة لتحسين قدرات وأداء الموظفين وتطوره ورفع كفاءتهم. ذلك أن أداء العاملين يقاس بأساليب كمية تعكس أولا الإجتهد والمثابرة ومدى المهارة التي يمتلكها كل العاملين، وجدية العامل في إكتساب الخبرات عبر الدورات والإستفادة منها.

يعتبر الأداء الوظيفي محددًا هامًا لأداء المنظمة وأحد أهم المعايير التي تساعد في تحقيق أهدافها، لهذا كله فقد بدأت المؤسسات على توجيه كافة إمكاناتها نحو العامل على إعتبار أنه محور العمل فأولته العناية والتأهيل، وإهتمت به ماديا ومعنويا وعملت على الكشف عن كفاءة وفعالية برامج وأساليب ستؤدي إلى الموظفين في الترقى والتقييم وحسن تخطيط القوى العاملة والعمل على معالجة السلبيات وفقا خطط.

حيث ركزت الإتجاهات الحديثة في الإدارة وخاصة السلوكية منها على ضرورة الإهتمام بالعنصر البشري يضاف إلى ذلك أن أغلب الأجهزة الإدارية الحديثة بدأت تنظر إلى تقييم الأداء العاملين على أنه عملية حتمية.

على ضوء ما سبق وباعتبار الإداريين والأساتذة مدخلات لبيئة عمل مؤسسات التعليم العالي والطالب مخرجاتها جاءت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين متغيري بيئة العمل وأداء الوظيفي من خلال طرح الإشكالية ممثلة في السؤال الرئيسي:

ما مدى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج

بوعربريج؟

وتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما المقصود ببيئة العمل؟

✓ ما هو مفهوم الأداء الوظيفي، وماهي العوامل المتحكمة فيه؟

✓ هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل بجامعة مُجَدَّ البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج - على أداء العاملين بها؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية وضعنا الفرضيات التالية:

- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية في جامعة برج بوعريريج في الأداء الوظيفي فيها.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة الإجتماعية في جامعة برج بوعريريج في الأداء الوظيفي فيها.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل في جامعة برج بوعريريج في الأداء الوظيفي فيها.

مبررات اختيار الموضوع :

- الرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع.
- تزويد جامعة مُجَدَّ البشير الإبراهيمي برج بوعريريج عينة الدراسة بمثل هذه المواضيع لتحسيسهم بمدى تأثير بيئة العمل على الأداء العاملين.
- أهمية البيئة لما لها تأثير على الأداء العاملين.

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل وأداء العاملين.
- محاولة التعرف على مدى فهم عينة الدراسة لموضوع بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين في الجامعة.
- معرفة مدى إرتباط بيئة العمل بأداء العاملين على مستوى عينة الدراسة في الجامعة.

أهمية الدراسة:

يستمد الموضوع أهميته من المكانة الكبيرة التي تشغلها أثر بيئة العمل على تحسين وتحفيز العاملين على العمل الجيد وتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

- إبراز الدور الذي تلعبه بيئة العمل في تحفيز ودفع العاملين على الأداء الجيد.
- التعرف على مختلف الفعاليات التي تبادر بها إدارة المؤسسة من أجل تحسين ظروف العمل.
- التوصل إلى نتائج حول أهمية وتهيئة ظروف العمل ودورها في تحسين أداء جامعة مُجَدَّ البشير الإبراهيمي برج بوعريريج.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: تمثلت في عينة من موظفي جامعة مُجَدَّ بشير الإبراهيمي -برج بوعريريج-.

الحدود الموضوعية: تندرج الدراسة تحت الموضوع البيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين.
الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في جامعة مُجَّد البشير الابراهيمى -برج بوعرييج-، من خلال توزيع إستبيانات على عينة من موظفي الجامعة، حيث يتم تحليل إجابات أفراد العينة والتوصل إلى نتائج بناء على إجاباتهم.

الحدود الزمنية: تمت الدراسة من 12 أبريل 2022 إلى 22ماي 2022.

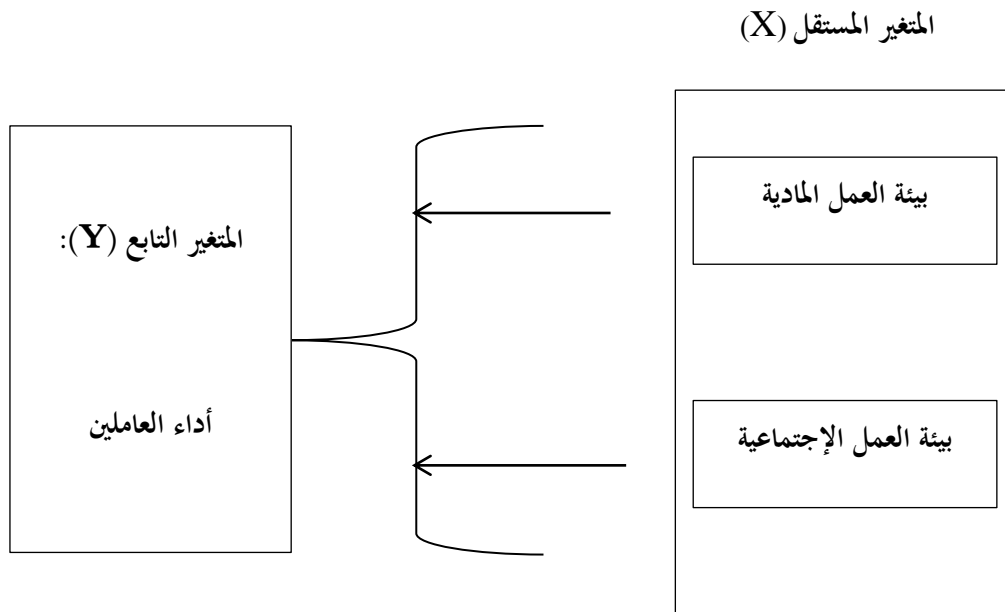
منهج البحث والأدوات المستخدمة:

بالنظر الى طبيعة الموضوع محل الدراسة وحتى تتمكن من إختيار الموضوع و الإجابة على الإشكالية المطروحة إعتدنا في دراستنا على المزج بين المنهجين الوصفي والتحليلي وذلك بالإعتماد على الأدوات والمصادر التالية:

- الجانب النظري تم إستعمال البحث المكتبي من أجل الحصول على ما تناولته المراجع والمصادر العربية والأجنبية من مواضيع لتزويد الدراسة بمعلومات موثوقة وكذا بالإعتماد على المقالات والمجلات العلمية المحكمة ومذكرات التخرج "دكتورا و ماجيستر" كما تمت الإستعانة بالمواقع الإلكترونية من أجل جلب أكبر عدد من الدراسات.
- أما جانب التطبيقي: تم إستخدام أداة الاستبيان، والذي تم توزيعه على موظفي جامعة مُجَّد البشير الإبراهيمى -برج بوعرييج- عينة الدراسة وتم تحليل النتائج بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (spss).

نموذج الدراسة:

شكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

الدراسات السابقة:

1 - دراسة بوقال نسيم مذكرة ماجستير "بعنوان اثر البيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين" 2011-2012 ، جامعة منتوري قسنطينة. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، اما الادوات الدراسة اعتمد الباحث على الكتب و المجالات المتخصصة و الملتقيات العلمية و على شبكة الانترنت، وعلى الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بالإضافة الى وثائق و السجلات المتعلقة بالمنظمة محل الدراسة. و تهدف الدراسة الى التعرف على الاسس النظرية لبيئة العمل الداخلية المتمثلة في ماهيتها ، اهميتها ، مكوناتها وابعادها وكذا تحديد مفهوم الرضا الوظيفي ، اثره ومجموعة العوامل المؤثرة عليه مع توضيح طرق قياسه ، وتوصلت الدراسة وجود اثر ايجابي لمحتوى وطبيعة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة ، كما اظهرت النتائج الدراسة وجود اثر ايجابي لبعده القيادة والاشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة

2- دراسة فؤاد يوسف عبد الرحمان وسمية عباس مجيد ، مجلة الادارة والاقتصاد 2012 ، بيئة العمل المادية واثرها في تحسين أداء العاملين دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية، الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد العراق. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد شملت عينة الدراسة 30 عامل ما بين مدير ومسؤول شعبة وقسم مثلت عينة الدراسة القصدية. تهدف الدراسة الى قياس مدى استخدام الشركة المبحوث لقواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية للوصول الى إستخدام الفاعل والامن لأداء العاملين كما تهدف الى بيان علاقة الارتباط والاثر بين متغيرات الدراسة (بيئة العمل المادية وأداء العاملين) ومحاولة قياسها إحصائيا للتوصل إلى تحليل نتائج الاستخدام من عدمه وتوصلت الدراسة الى وجود ارتباط وتأثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق لقواعد الهندسة البشرية ضمن مواصفات القياسية الدولية وتقديم توصيات اللازمة بشأنها ، وتطبيق قواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية و اعادة ترتيب صياغة اعمالها بما يساهم في رفع فعالية الاداء لعاملها .

3- دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي، دور البيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس و الثلاثون 2013 كلية بغداد. استخدم الباحث المنهج الوصفي، كما اعتمد في جمع المعلومات على الاداة الاستبيان و شملت عينة الدراسة 65 عامل من عاملين معمل الغازات ببغداد، وتهدف الدراسة الى التعرف على مستوى رضا العاملين كما تهدف الى التعرف على رؤيا افراد العينة نحو العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم و في الاخير التعرف على أي العوامل أكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي للأفراد العينة. واطهرت النتائج ان هناك رضا وظيفي الى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث، اذ بلغ الوسط الحسابي (08.3) و كذلك جاء ترتيب المحاور الاربعة للبحث كالآتي: حيث احتل محور الاسلوب القيادة و الاشراف المرتبة الاولى في درجات الرضا الوظيفي ثم تلاه محور طبيعة و محتوى الوظيفة ثم جاء محور ثقافة المنظمة بالمرتبة الثانية و اخيرا محور ظروف العمل المادية.

4 -Jarunee satang, factors affecting perceived job performance among staff a case study of karuna juvenile vocational training center for boys, 2010.

-دراسة المتغيرات و الشخصية المؤثرة على الاداء الوظيفي.

- تحديد تأثير المتغيرات التنظيمية على الاداء الوظيفي.

- ركزت الدراسة على تحديد تأثير المتغيرات التنظيمية (تحديد الاهداف و غموض الدور).

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

إن أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ما يلي:

1. من حيث هدف الدراسة تنوعت الإتجاهات البحثية للدراسات السابقة، فيما تتناول الدراسة الحالية (بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة مُجَدَّ البشير الإبراهيمي -برج بوعريج-).
2. توصلت الدراسة إلى وجود إرتباط وتأثير بيئة العمل على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين من خلال تقديم حوافز ومكافآت، ووجود روح مشاركة بين العاملين التي تساهم في تحقيق أداء جيد للعاملين.
3. تناولت الدراسة الحالية البيئة العمل من خلال بعدين (بيئة المادية، بيئة الإجتماعية) وتم قياس هذين بعدين على الأداء الوظيفي للعاملين في هذه الجامعة.
4. من حيث منهجية الدراسة: يمكن عد الدراسة الحالية، دراسة إستكشافية تعتمد على المنهج التحليلي للبيانات التي سيتم جمعها من المستقصى منهم، من خلال الإستبانة ثم تحليلها إعتقادا على جملة وسائل وأدوات إحصائية للوصول إلى الإستنتاجات التي تُخدم أهداف الدراسة.

الدراسة النظرية: بيئة العمل

✓ تمهيد

✓ مفهوم بيئة العمل

✓ الظروف الفيزيائية

✓ علاقات العمل

✓ طبيعة العمل

✓ خلاصة الفصل

تمهيد

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي تأسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، ولذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي من خلال إتباع سياسات إستراتيجيات مختلفة بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية و المعلومات الضرورية، و لاشك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة في القرن الحادي والعشرون فصناعة بيئة عمل داخلية جدة تصنع فوائد جممة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه ومنه زيادة نسبة رضا العاملين عن عملهم وتحقيق أكبر قدر من التوافق المهني.

وقد حظي موضوع بيئة العمل إهتمام الباحثين في علم الاجتماع وعلم الإدارة ولذلك كثرت الدراسات والبحوث والمؤلفات والكتب التي تناولت هذا الموضوع. ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى بعض التعريف حول بيئة العمل وبعض المحاور في هذا المجال.

1. تعريف بيئة العمل :

هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل، وقبل ذلك نعرف البيئة والعمل أولاً:

● البيئة :

- **لغة:** "البيئة اسم مشتق من الفعل الرباعي (بوأ) وتشير معاجم اللغة العربية إلا أنه استخدم في أكثر من معنى، وأشهر هذه المعاني يرجع إلى الفعل باء و مضارعه ييوء، بمعنى نزل وأقام، وجاء هذا المعنى في القرآن الكريم أكثر من مرة، قال تعالى: "واذكروا اذ جعلكم خلفاء من بعد عاد وبوأكم في الأرض تتخذون من سهولها قصورا وتنحتون الجبال بيوتا فاذكروا آلاء الله ولا تعثوا في الارض مفسدين" {74}"¹، وكذلك مكننا ليوسف في الأرض يتبوأ منها حيث يشاء نصيب برحمتنا من نشاء ولا نضيع أجر المحسنين {56}"^{2,3}.

- اصطلاحاً:

هي الوسط المحيط بالإنسان والذي يشمل كافة الجوانب المادية وغير المادية البشرية منها و غير البشرية، فالبيئة تعني كل ما هو خارج عن كيان الإنسان وكل ما يحيط به من مجهودات والبيئة في أبسط تعريفها هي الحيز الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم.

تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية والاجتماعية والثقافية والجغرافية.

● العمل :

- **لغة:** يعرف العمل في اللغة العربية بأنه مهنة، أو شغل، أو الوظيفة، وهو مجهود يبذله الفرد، للحصول على منفعة ما أو فائدة محددة، أو هو مجموع المهام التي يجب القيام بها أو إنجازها أو ممارسة نشاط ما والسعي من أجل الحصول على فائدته، ويقال عمل عملاً أي فعل أمراً ما عن قصد وواظب عليه حتى التصديق به، ويقال أيضاً رجلاً عمولاً أي أنه كثير العمل والكد في عمل.⁴

¹- القرآن الكريم: سورة الأعراف، الآية 74.

²- القرآن الكريم : سورة يوسف، الآية 56.

³- الياس شاهد وعبد النعيم دفرور، "البيئة ومقومات حمايتها في الجزائر"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2016، ص 54.

⁴- نجاح أهناي، "علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال"، دراسة ميدانية على عمال شركة صاببيودات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2016-2017، ص 9.

- اصطلاحاً: هو النشاط الإنتاجي للأفراد في وظيفة أو حرفة معينة، فالنشاط لا بد أن يكون حركياً للوظائف التي تتطلب ذلك، أو ذهنياً في مهن أخرى، أما عن الإنتاج فهم الهدف المرجو من وراء العمل، كأن يشتغل عامل المناجم في نفق أو منجم ما، فالجهد الذي يبذله هو النشاط، أما إستخراجهم للمعادن الثمينة فهو الإنتاج.¹

- العمل في الإسلام: قال تعالى: "من عمل صالحاً من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنجينه حياة طيبة ولنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون {97}"². عظم الإسلام من شأن العمل وحث عليه، وقد عمل الأنبياء جميعهم وهم خير الخلق، من آدم عليه السلام إلى النبي محمد صلى الله عليه وسلم، ولم يكن عندهم حرج من العمل، وقد حث ديننا الحنيف على التوازن ما بين العمل والعبادة، وأمور الدين والدنيا.

ومفهومه كالتالي: يعرف العمل في الإسلام بأنه هو كل جهد لا يتنافى مع الشارح الحكيم، ويكون بغاية الحصول على منفعة مادية أو معنوية مشروعة، ويقسم هذا الجهد إلى جسمي مثل العمل بالزراعة والصناعة، وفكري ومعنوي كالتقضاء والتعليم.

- يعرف العمل على أنه النشاط المبذول من أجل أثر ضروري سواء تعمل ذلك بالإنتاج أو بالأجرة.³

- يعرف أيضاً أنه: إنتاج وتقديم السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد وهنا يتبين أن العمل نشاط لإنتاج مادي (السلع) ومعنوي (الخدمات كالتعليم و الصحة ...) لتحقيق حاجات الآخرين في المجتمع غير أن الفرد حينها يعمل فهو يحقق حاجاته الخاصة وحاجات الأفراد في نفس الوقت.

● بيئة العمل :

- يمكننا تعريف بيئة العمل بشكل بسيط على أنها جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل وتتضمن الظروف المعنوية والمادية والزمانية والمكانية، فعند توفير أفضل الظروف للعامل من خدمات ومرافق فذلك يحفز على إعطاء أفضل ما لديه، أما في حال كانت هذه الظروف سيئة فذلك يقود إلى الخمول وقلة الإبداع والإنتاج.

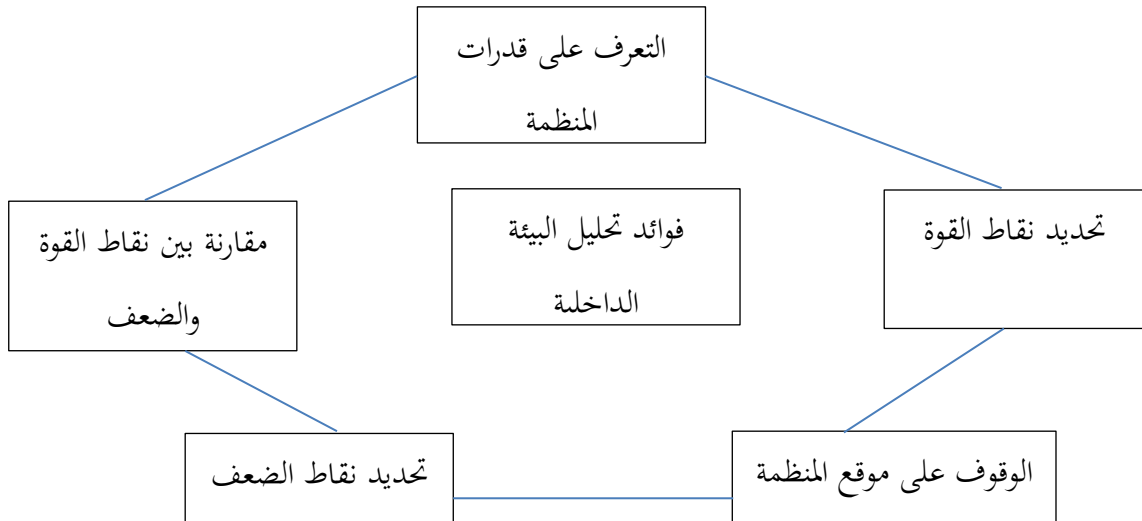
¹ - نجاح أهناي، مرجع سابق، ص10.

² - القرآن الكريم : سورة النحل، الآية 97.

³ - محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط2، الجزائر، منشورات دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2007، ص26.

- يعرف السيد "روبرت ليفرنغ" وهو من مؤسسي مؤسسة "أفضل مكان عمل" وذلك من خلال مقابلاته مع المئات من العاملين في أفضل إثني عشر مكاف عمل بالعالم ويقول أن أفضل بيئة عمل هي: عندما تثق بالأفراد الذين تعمل لهم، والفخر والاعتزاز بالعمل والاستمتاع مع الأفراد الذين تعمل معهم.¹
- تعرف بيئة العمل بأنها: كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد إتجاهاتهم نحو العمل.
- و تعرف أيضا أنها: كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله إتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.
- تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها: الأبعاد التنظيمية والإدارية الداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص المنظمة الداخلية وتميزها عن غيرها من المنظمات.
- تعرف البيئة الداخلية على أنها " مجموعة من العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المؤسسة الداخلية، فالبيئة الداخلية للمؤسسة تضم بين جناحيها عناصر القوة والضعف وتحليل هذه العناصر هو الذي يضع الأرضية القوية لإنطلاقة المؤسسة".²

شكل رقم (02): فوائد تحليل البيئة الداخلية



المصدر: مجيد كرخي، التخطيط الإستراتيجي عرض نظري وتطبيقي، ط2، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2012، ص172.

¹ - جلال محمد النعيمي، دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، الأردن، دار إثراء، 2009، ص17.
² - طمين السعيد، دور تحليل البيئة الخارجية في تحقيق التوجه الريادي، دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية جمورة -بسكرة-، مذكرة مقدمة ضمن ماستر في علوم التسيير، إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2019-2020، ص10.

2. الظروف الفيزيائية :

تتمثل ظروف العمل الفيزيائية في مجموعة من العناصر المادية المحيطة بالعامل في عمله وأنها تؤثر بصفة مباشرة على صحته وسلامته وعلى كفايته الإنتاجية، وأن الظروف السيئة تؤثر تأثيراً كبيراً على الصحة والسعادة، ولكن مما لا شك فيه أن الظروف الفيزيائية تحتل مكانة هامة في أغلب العمليات الإنتاجية فهي تدفع إلى رفع الروح المعنوية للعامل وإن هذه الظروف تختلف من صناعة إلى أخرى ومن منطقة إلى أخرى وكذلك لكل مؤسسة طرق تسيير لهذه الظروف¹، ومن بين الظروف الفيزيائية نذكر ما يلي:

– **2.1. الإضاءة:** تعرف الإضاءة بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة، والإضاءة المناسبة والكافية عامل هام لا بد من توفيرها في بيئة العمل كشرط أساسي لمكان العمل. ولقد بينت الدراسات أن الإنتاج يزداد مع زيادة شدة الإضاءة، فعلى سبيل المثال يوضح "لوكيش وموس" أن زيادة شدة الإضاءة – عما كانت عليه – ترفع الإنتاجية ويتحسن الأداء في بعض الأعمال.

ومن الجدير بالذكر أن الإضاءة المناسبة تختلف في شدتها تبعاً لنوع العمل وخصائص العمل، فمثلاً كلما كان العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم (كقراءة الجريدة مثلاً أو إصلاح الساعات) أحتاج إلى زيادة في شدة الإضاءة. كما أن العاملين كبار السن أو ضعاف الأبصار يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار أو أقوياء الأبصار. وليست شدة الإضاءة هي العامل الوحيد الذي يجب مراعاته في بيئة العمل فيما يتعلق بالإضاءة، بل أن هناك عاملاً آخر لا يقل أهمية هو تجانس توزيع الضوء، بمعنى مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من بيئة العمل، فمثلاً يمتاز ضوء النهار الطبيعي بتحقيقه لأكبر قدر من التجانس في توزيع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل.

2.2. درجة الحرارة : ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل درجة حرارة معتدلة وسواء كان العمل عضلياً أو ذهنياً فإن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب²، ذلك إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل وتسبب ضيقاً لدى العامل، كما تؤثر تأثيراً سيئاً

¹ - حمدود منصورية، "تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي"، دراسة ميدانية في عيادة متعددة الخدمات فراح محمد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2018-2019، ص21.
² - أحمد بن ديبش، "ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية"، دراسة ميدانية بشركة الباجور تيمادنين بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية أدرار، 2017-2018، ص 34-35.

على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق وبالتالي يصاب بالتعب والملل، وتقل كفاءته في العمل.

ففي دراسة لماركويث **Marckworth** نشرت عام 1950 تبين أن معدل الأخطاء في العمل العضلي كان يتزايد بزيادة درجات الحرارة المؤثرة (وهي درجات الحرارة التي تأخذ في عين الاعتبار كلا من الحرارة والرطوبة) من 26 إلى 36 درجة مئوية. حيث كانت "بيلر **Pepler**" في بحثه المنشور عام 1953 تأييدا لذلك في الأعمال الذهنية، حيث كانت الكفاءة تتدهور في درجة حرارة مؤثرة 24 إلى 32 درجة مئوية، وفيما يتعلق بالبرودة، فقد تبين لـ "كلارك **Clark**" من بحثه المنشور عام 1961 إنخفاض الإنتاج بانخفاض درجة حرارة الجلد عن 12 درجة مئوية.

– 2. 3. الغبار والأتربة: هي الجسميات الصلبة الناتجة الناتجة عن العمليات الميكانيكية: كالطحن، الطرق، الغرلة وغيرها، ولا شك أنها تشبه في خواصها المادة الأصلية التي نتجت عنها، وتنتشر تلك الأتربة والغبار في جو العمل حيث تؤثر على العاملين فتقلل من إنتاجهم كما تصيبهم بالأمراض المختلفة.

في حالة الصناعات الدقيقة أو التي تستخدم آلات تعمل بدرجة عالية من الدقة، يتطلب الأمر التخلص نهائيا من أي غبار أو أتربة في جو المصنع حتى لا يؤثر ذلك في درجة الدقة المطلوبة في السلع المصنوعة، وفي بعض الصناعات قد تصبح السلع المنتجة عرضة للتلوث بالغبار مثل صناعات المواد الغذائية والأدوية، بالإضافة إلى ذلك يسبب الغبار أمراضا للأفراد.

2. 4. التهوية: يقصد بالتهوية "l'aération" إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد من داخل المؤسسة والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل هو تهيئة الظروف والأحوال المناسبة والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن.

وهناك من الدراسات ما يشير إلى أن الإنتاج مؤشر لجودة التهوية، وقد أسفرت بعض الدراسات على عمال المناجم عن أن معدل فترات الراحة غير المرخصة، أي التي يحتسبها العاملين تزيد من 7 دقائق إلى 22 دقيقة في الساعة الواحدة إن ساءت التهوية، 41%، وزيادة نسبة التعرض للأمراض لديهم بمقدار 65%. والمعروف أن العاملين الذين يعملون في مثل هذه الأجواء معرضون لأمراض التنفس والروماتيزم بوجه خاص. ولا يقتصر سوء التهوية على تلك الآثار فقط، بل أن سوء التهوية البالغ قد يؤدي بحياة الفرد، وفي هذا الصدد هناك مجموعة من التجارب للدلالة على أثر التهوية،

تلك التي حدثت في مدينة كلكتا يوم سجن 176 جنديا بريطانيا في حجرة صغيرة جدا، حيث كانت درجة الحرارة والرطوبة غاية في الارتفاع، فما أن أصبح الصباح حتى لم يبقى على قيد الحياة من هؤلاء السجناء.

ولهذا ننصح دائما بتكييف الهواء وتجديده في أماكن العمل بحيث أن ذلك يعمل على زيادة الأداء والإنتاج في المؤسسة وهذا ما يؤدي إلى تحقيق أهدافها.

2. 5. نظافة مكان العمل: تولى إدارة المؤسسة أهمية بالغة لفعاليات التنظيف، لما لها من أثر كبير

في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والأدخنة عن طريق:

- التخلص من تجمعات الأوساخ والفضلات في جميع أرجاء المؤسسة بصفة دورية وبطريقة صحية.
- إتخاذ إجراءات لمحاربة ظاهرة التدخين في أماكن العمل.

لهذا تلعب النظافة دورا هاما في الحفاظ على صحة العاملين من خلال حمايتهم من أمراض وحوادث العمل لأن معظم الحوادث كالإنزلاق والحرائق تقع بسبب الإهمال ورمي الأوساخ بشكل عشوائي في أماكن العمل الشيء الذي يستلزم:

- نوعية عمال المؤسسة بالأهمية الصحية والنفسية لنظافة مكان العمل.
- توفير حاويات رمي الأوساخ في كل أجزاء المؤسسة.
- مما لا شك فيه أن النظافة في مكان العمل من أهم العوامل التي تقوي إرتباط العامل بعمله وتحفيزه على الأداء، في حين عدم توفر إجراءات النظافة الكافية يولد تطورا لدى العامل مما يسئ لرفاهيته ويجعله غير مرتاح في عمله.¹

3. علاقات العمل والإتصال:

تعتبر الإتصالات أحد الأجزاء الأساسية والهامة في كثير من العلوم والمجالات، حيث إستخدمها الإداريون عند بناء الهيكل التنظيمي، كما إستخدمها علماء الاجتماع لتصف عملية التفاعل الإنساني فالإتصال يمكن أن يستفيد منه الشباب عند التقدم لوظيفة جديدة. حيث أصبحت عملية الإتصال جزءا أساسيا من متطلبات الأعمال والحياة ولها تأثير كبير على سلوك الشباب حيث أنها تؤثر وتتأثر به، كما

¹ - أحمد بن ديبش، مرجع سابق، ص 35-36.

أن الاتصال يعتبر الأداة الأساسية لتحقيق الروح الجماعية بين الشباب، وقد أوضحت الدراسات والبحوث التي تمت في هذا المجال مدى إرتباط نظام الإتصالات بمجالات حيوية منها:

- تنمية العلاقات الإنسانية في شتى المجالات العملية والحياتية.
- إرتباط عملية الإتصال بالقيادة الفعالة.
- إرتباط عملية الإتصال بالدافعية وتحفيز الأفراد.
- إرتباط عملية الإتصال بإتخاذ القرارات.

– فكلمة إتصال (Communication) لفظ أوروبي مشتق من الأصل اللاتيني للفعل Communicare بمعنى يذع أو يشيع عن طريق المشاركة. وأثبتت الدراسات والأبحاث أن نسبة الوقت

المستغرق في الإتصال لأي منظمة تتراوح من 75 % الى 90% من وقت العمل الخارجي. لهذا تتبع أهميته داخل منظمات الأعمال وخارجها.¹

1.3. مفهوم الاتصال:

تعددت مفاهيم الاتصال حيث يرى:

أ- الإداريون: أن الإتصال هو الوسيلة التي يتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات والأفكار والحقائق والمشاعر من جهة إلى أخرى، حتى يتحقق الفهم الموحد وكذلك توافر نفس المعلومات، الأفكار والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الاتصال.

ب- علماء النفس: أن الإتصال هو عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الحديث أو الكتابة أو الإشارات.

ج – الاتصال: يعرف على أنه عملية لا غنى عنها إذا أنه نشاط إنساني لا يتوقف وتلعب الظروف المحيطة دورها في بلوغ الرسالة لأهدافها من عدمه فالإتصال هو: "دم الحياة لأي منظمة، فإذا نحى شخص ما تدفق الإتصال من المنظمة فإنه لن يكون هناك منظمة، فالإتصال يتغلغل في جميع نشاطاتها، ويمثل أداة عمل من خلالها يفهم

¹- نجاح أهناي، مرجع سابق، ص16.

الأفراد دورهم التنظيمي ويوحد الإتصال وحدات المنظمة الفرعية... فالإتصال بمدنا بوسائل صنع وتنفيذ القرارات، والحصول على رجوع الصدى، وتصحيح الأهداف والإجراءات التنظيمية كلما تطلب الموقف ذلك.

د- تعريف العلاقات الإنسانية: تعرف العلاقات الإنسانية في مجال العمل بأنها: " مجال من مجالات الإدارة يعنى بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية".

ويتضح من هذا التعريف أن للعلاقات الإنسانية أهداف ثلاثة هي:

✓ تحقيق التعاون بين العاملين.

✓ الإنتاج.

✓ إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

وعندما تتحقق الأهداف الثلاثة السابقة تكون النتيجة نجاح الجهد الجماعي، فالأفراد يعملون معا لهدف مشترك ودافع مشترك، ومن هنا تظهر أهمية العلاقات الإنسانية في نجاح المشروعات.

ومن خلال التعريفات السابقة يتضح أن العلاقات الإنسانية هي المدخل الصحيح للكشف عن جدية وواقعية التفاعل بين العاملين والإداريات الموجهة لهم. ركزت حركة العلاقات الإنسانية على ضرورة إشباع الرغبات الأنانية للأفراد وذلك كوسيلة لتحسين الإنتاجية، وأعتبر التنظيم الذي يوفر قدرا من الإشباع لتلك الرغبات أعلى التنظيمات كفاءة، وهذه بعض الوسائل لتحقيق ذلك:

✓ تشجيع تكوين الجماعات الاجتماعية في العمل.¹

✓ توفير القيادة الديمقراطية.

✓ تنمية الإتصال بين الإدارة والجماعات المختلفة في التنظيم وبين تلك الجماعات.

¹ - نجاح أهناي، مرجع سابق، ص 17-18.

2.3. أنواع الإتصال:

3. 2. 1- الإتصال الرسمي: هو الإتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنشأة، ويعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة، والعلاقات العامة بصورة خاصة، حيث يسير العمل وفق الهيكل التنظيمي مباشرة بين مرسل الرسالة والمستقبل والذي يتضمن عادة:

- البيانات والحقائق الخاصة بالوضع الجاري والمشكلات والأهداف.
- المعلومات الخاصة بالأهداف والسياسات والأحداث.
- الآراء والمقترحات والخبرات والتجارب.

يحدث هذا النوع من الإتصال في إطار يتخذ عدة أشكال:

اللغوي:

يكون الإتصال لغويًا بين الطرفين إما شفويًا أو كتابيًا، وتعتبر المحادثات أهم أشكال هذا النوع. أما الإتصال الكتابي فيأتي في المرتبة الثانية المذكرات، التقارير... ويستعمل الإتصال الكتابي في المواقف التي تكون فيها المعلومات المكتوبة تتعلق بإجراء أو تصرف مستقبلي، أو إذا كانت المعلومات لها صفة العمومية، أما الإتصال الشفوي فهو أسلوب أكثر فاعلية في حالة لفت النظر أو التأييد، أو عزم الأمور بين العاملين فيما يتعلق بمشاكل العمل.

أ. الإتصال غير اللغوي:

يأخذ مركز الوسط بين الكتابي والشفهي وهو أنواع:¹

- السكوت والإنصات "silence" وتتمثل في التغييرات والحركات مثل: إمالة الرأس، هز الكتفين، غمز العينين، التعبير العاطفي كالدموع أو الغضب التي تسمى بلغة الجسد أو البدن والتي تستعمل كدليل لنقل الرسائل.
- التدريب العملي: هو وسيلة من وسائل الإتصال، فالمدير أو المدرب هو موجه ومرشد يراقب ما يقوم به وأنت تتعلم في نفس الوقت كيفية أداء العمل.

¹-أيت حمي كاهينة، "دور الإتصال وفعاليتيه في تسيير المؤسسة"، دراسة ميدانية اتصالات الجزائر بفرندة نموذجًا، مذكرة لنيل درجة الماستر في علوم الإعلام والإتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2012-2013، ص15-16.

- المعلومات المرتدة: وتكون إجابات على الإتصال في شكل رجع الصدى، رد فعل أو معلومات مرتدة وقد تأخذ الشكل الرسمي كالتقارير الكتابية أو الشفوية.

3. 2. 2- الإتصال غير الرسمي:

يتم الإتصال غير الرسمي بين الأصدقاء والأفراد حيث توصف العلاقات فيما بينهم بالإستقلالية عن الأعمال الوظيفية والسلطة الرسمية، ويكون بين هؤلاء الأفراد نوع من التجانس والتآلف وإشباع الحاجات. وتتواجد هذه الإتصالات داخل الهيكل التنظيمي الرسمي، رغم أنها تتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي. ويتم الإتصال غير الرسمي بوسائل غير رسمية لا يطلبها التنظيم يتجسد نتيجة للعلاقات الشخصية بين أفراد التنظيم.

وهذه الإتصالات غير الرسمية تكمل الإتصالات الرسمية، وتسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة، حيث يمكن عن طريقها الحصول على معلومات قد يصعب الحصول عليها إذا ما إستعملنا وسائل الإتصال الرسمية كما أنها تؤدي للقضاء على الروتين، ووجودها داخل التنظيم يعتبر ظاهرة صعبة، لأنه يدل على أن العاملين بالمنظمة لا يهتمون بها إهتمام سطحي فقط، وإنما يهتمون بأمورها إهتمام شخصي، وهذا ما يدفع بالمدير إلا أن لا يغفل على وجود هذا النوع من الاتصال، ويعمل على التعايش معه وإستخدامه لصالح التنظيم.¹

3. 2. 3- وظائف الإتصال كثيرة ومتنوعة نذكر منها:

- (1) إن الإتصال في المنظمة يعتبر أهم أدوات الإدارة العليا.
- (2) من وظائف الإتصال أيضا تجانس الجماعة وتفاعلها بشكل جيد.
- (3) من وظائف الإتصال تطوير الموارد البشرية.
- (4) البحث عن الفاعلية والإنجاز في المنظمة.
- (5) يعتبر من أهم أجزاء نسق التحفيز.
- (6) تجنب المنظمة الصراعات.
- (7) يحسن أجواء العمل.
- (8) يعزز العلاقات الإنسانية.
- (9) عزز علاقات العمل.

¹ - أيت حمي كاهينة، مرجع سابق، ص 17.

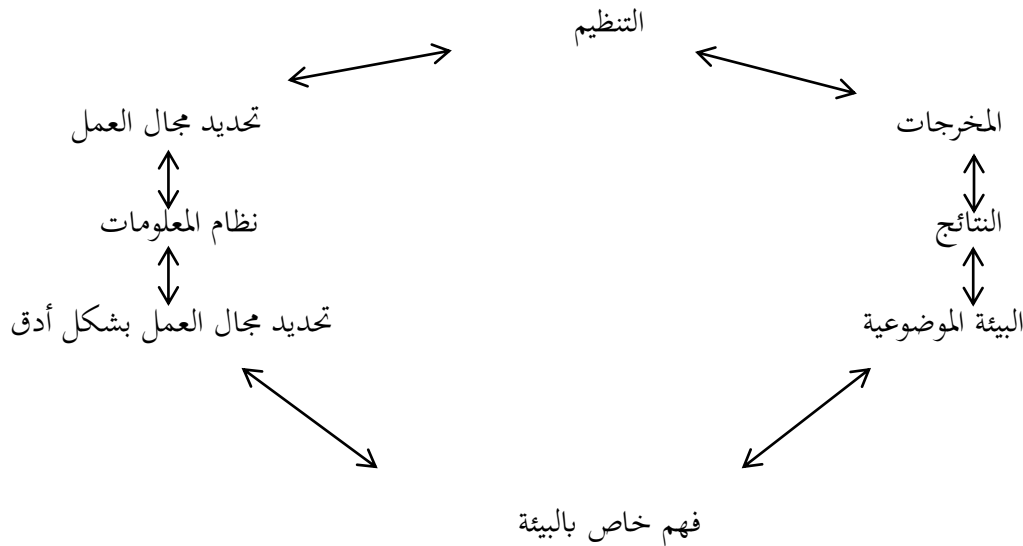
(10) رفع المعنويات.¹

4. طبيعة العمل (ظروف العمل):

ويقصد بها الوظيفة التي يؤديها العامل والواجبات التي تتكون منها، ومسؤوليتها وموقعها في الهيكل التنظيمي وعلاقتها بالوظائف الأخرى وأهميتها لها، والسلطات والصلاحيات التي يملكها شاغل الوظيفة، والشروط والمؤهلات والمهارات الواجب توافرها في شاغرها، والمعدات والأدوات وطرق الأعمال المستخدمة في أدائها.

وقد اعتبرها العالم هيرزيخ في نظريته "العوامل المزدوجة" من العوامل الدافعة الرئيسية التي إذا توافرت بالقدر المطلوب تسبب للفرد رضا ذاتيا وقد أكد على أن واجب الإدارة هو أن تسند للأفراد الأعمال التي تناسبهم، والتي توفر لهم فرص الإنجاز والنمو والتطوير بقدر معقول. وتجدد الإشارة هنا إلى أن طبيعة العمل تمتزج بدوافع الأفراد وطموحاتهم وخصائصهم الشخصية، فالفرد الذي ترتفع عنده حاجة إثبات الذات يرغب في الأعمال التي بها نوعا من التحدي ودرجة معينة من الصعوبة بينما الفرد الذي يتميز بضعف الطموح أو عدم الرغبة في التعلم والتطوير فإنه يفضل العمل الروتيني البعيد عن التجديد. ولطبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله دور حيوي في التأثير على درجة رضاه الوظيفي،² وهناك عدد من المتغيرات التي لها علاقة مباشرة في التأثير على الرضا عن عمله ومن أهمها:

شكل رقم (03): يوضح العلاقة التبادلية بين البيئة



المصدر: إيهاب، محمود عايش الطيب، أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية، دراسة حالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2008، ص 31.

¹-محمد مسلم، "مقدمة في علم النفس الاجتماع"، الجزائر، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2007، ص132.

²- نجاح أهناي، مرجع سابق، ص21.

أ. درجة تنوع المهام:

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

ب. درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد:

كلما زادت درجة حرية الفرد في اختيار طريقة أداء العمل والسرعة التي يؤدي بها العامل عمله زادت درجة رضاه عن العمل.

ج. درجة استخدام الفرد لقدراته:

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

د. إن أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا عن العمل يتوقف على مدى إعتراز الفرد بنفسه وتقديره لذاته، فكلما كان تقدير وإعتراز الفرد بذاته عاليا كلما زاد أثر خبرات النجاح والفشل على الرضا، فكلما تصور الفرد أن عمله يتطلب القدرات والمهارات بها أدى لزيادة أثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر الرضا لديه.

وتعتبر طبيعة العمل أحد عناصر ومؤشرات بيئة العمل الداخلية علما أيضا أن المؤسسة حتى تحقق أهدافها لابد أن تحدد طبيعة العمل اللازم أو النشاط الاقتصادي فهناك مثلا مؤسسات صناعية، خدماتية، تجارية... إلخ، كما أن معرفة طبيعة العمل تحدد إحتياجات المؤسسة لنوع الموارد البشرية أو القوى العاملة لأداء الأعمال والمهام المختلفة فمن يمتلك دراية جيدة بمجال عمله وطبيعته تكون لديه قدرة على استخلاص النتائج من المعلومات المتاحة لديه والخبرات المكتسبة إضافة إلى كونه يعمل بروح معنوية جيدة.

وأهم العناصر التي تتلخص بها طبيعة العمل ما يلي:

- المرونة التنظيمية: وتعني القدرة على الاستجابة للتغيرات البيئية وإحداث التوافق المطلوب معها بما يساعد على تحقيق النمو والاستقرار للتنظيم.

- وحدة الإشراف والقيادة: وتعني أن يتلقى الفرد أوامره وتعليماته من رئيس إداري واحد وإليه يرفع تقاريره، ويؤدي ذلك إلى تقليل التضارب في التعليمات وزيادة درجة الشعور بالمسؤولية.
- تحديد المسؤولية: يعني ضرورة التحديد الواضح للمسؤولية لكل فرد أمام رئيسه المباشر وعن استخدام السلطة المفوضة إليه، حيث أن المسؤولية لا تفوض وإنما يظل الرئيس الذي قام بالتفويض مسؤولاً عن الأداء.
- الرقابة: عرفها الدرج (Aldrich 1961 – 1947) بأنها: "عملية مستمرة لمقارنة الإنجازات الفعلية بالعمليات المخططة سواء أكانت هذه الفعاليات جملة أو تفصيلاً، وإتخاذ الإجراءات والتوجيهات اللازمة لذلك". وأكد على كون عملية الرقابة فعالية مستمرة في إنجاز مهمات وأهداف المنظمة.
- التخصص: ويقصد به: الإعتماد على وظائف موصوفة جيداً بحيث أن لها خصائص مهنية وفنية وسلوكية محددة إلى متطلبات ومؤهلات علمية مطلوبة لشاغلها.
- التخصص هو تحديد مجموعات متميزة من الأعمال والنشاطات التي يمكن تنفيذها والقيام بها من قبل فرد أو مجموعة من الأفراد بشكل محدد وسهل وواضح وفعال ومترابط من الأعمال الأخرى بشكل تكاملي منسق.¹
- تقسيم العمل: ويعني ذلك محاولة الاستفادة من مزايا التخصص في العمل، والتحديد الدقيق للأنشطة والتنسيق بينهما، مع تناسب الأدوار لقدرات الأفراد، وهو ما يؤدي في النهاية إلى زيادة الفعالية التنظيمية.
- مكافأة الأفراد وتعويضهم: وذلك للمحافظة على ولائهم وكسب تأييدهم، وجب أن يتم مكافأة العاملين بأجور عادلة وتحقيق درجة عالية من رضاهم.
- التحفيز: يقصد بالتحفيز تشجيع الأفراد وإستنهاضهم لكي ينشطوا في العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. وتبدأ عملية التحفيز بالتأثير الخارجي على الفرد كأن يعرض عليه أجر أعلى من أجل القيام بعمل أكثر، لكن نجاحها يتوقف على عوامل داخلية تتصل بوضعية الفرد ونفسيته، ويتكون التحفيز من ثلاثة عناصر أساسية تعتبر بمثابة المتغيرات التي تحدد قمة دالة التحفيز:

¹ - نجاح أهناي، مرجع سابق، ص 22-23.

- 1 - القدرة: فالشخص المؤهل أو القادر على القيام بعمل معين يمكن تحسين أدائه عن طريق التحفيز، بخلاف الشخص العاجز غير المدرب أو غير المؤهل أصلاً.
- 2 - الجهد: والذي يشير إلى الطاقة والوقت اللازمين لتحفيز هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة وحدها لا يكفي.
- 3 - الرغبة: إذا لم تكن الرغبة موجودة فإن فرصة الوصول إلى النجاح في أداء العمل تقل حتى ولم يتم فعلاً.
- العبء الوظيفي: تزايد المهام مصحوبة بضغط الوقت وتناقص فترات الراحة أثناء العمل قد يؤدي إلى إستنزاف طاقات الفرد وشعوره بالأعباء Fatigue مما يعود سلباً على أدائه.
 - الغموض: على الرغم من إختلاف حاجات الأفراد للتنظيمات والتوجيهات القيادية، إلا أن كلا منهم لا بد أن يحصل ولو على فكرة عامة عما هو متوقع منه أدائه. ودرجة الاحباط تتردد لدى الفرد في حالة عدم حصوله على أي تقييم لأدائه Feedback أو إذا ما إكتشف أن الإدارة تستخدم معايير أداء متغيرة لا تتحقق مع أهداف المنظمة.
 - ثقافة التنظيمية: وتشمل الإتجاهات، القيم، الأنماط السلوكية وتوقعات أعضاء التنظيم المشتركة. لثقافة المنظمة تأثير مباشر على تصرفات الأفراد فهي التي تحدد مبادئ المنظمة وأنظمتها الأساسية، السلوكيات المقبولة والموضوعة،¹ القوانين التي تحكم تسلسل السلطة وإصدار الأوامر، الأنظمة الرسمية وغير الرسمية التي تحكم التصرفات في المواقف المختلفة، اتجاهات القادة واهتمامهم وكيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة التي لا تحكمها معايير واضحة، أشكال الاتصالات المتبعة نظام المكافآت، كما أن لها تأثير على إستراتيجيات التنظيم وتنفيذها بإختصار، ثقافة المنظمة تعتبر من المتغيرات الرئيسية التي تحكم كيفية عمل وأداء التنظيم. بمعنى أن لها الأثر الكبير على المنظمة والعاملين بها.
 - الأجور: تعرف بأنها جميع أشكال التعويضات المادية والخدمات والفوائد التي يحصل عليها الموظف من المنظمة مقابل الجهد الذي يبذله في العمل، وإستغلاله لكافة طاقاته وإمكانياته والقائم بالمهام والمسؤوليات المنوطة بالوظيفة إسهاماً منه في تحقيق أهداف المنظمة، وقد كون الأجر على أساس وحدة الزمن أو وحدة الإنتاج.

¹ - نجاح أهناي، مرجع سابق، ص 23

- يمكن تعريف الأجر بأنه: "يعرف الأجر عادة لدى الاقتصاديين، بأنه الدخل الذي يتقاضاه العامل، أو الدخل الذي يتحصل عليه مقابل تقديم عمل في عملية بيع وشراء، بإعتبار العمل سلعة، كأبي شيء آخر في الاقتصاد الذي يتميز بحرية النشاط، ويعمل قانون العرض والطلب في مختلف الأسواق ومنها سوق العمل".¹

تلعب الأجور دورا هاما وأساسيا في تحديد أداء الأفراد وتوجيهه هذا الأداء، وبالتالي دفع الأفراد لسلوك معين، فهناك علاقة وثيقة بين أداء الأفراد وبين ما يحصلون عليه من أجر، تنعكس نتائجها على النتائج المتوقعة تحقيقها من الأفراد مما يؤثر على النتائج المتوقعة تحقيقها على مستوى المنظمة وبالتالي على مستوى المجتمع، لذلك يعتبر وضع سياسة عادلة ومنطقية للأجور تتناسب مع مستوى الجهد الذي يبذله الأفراد، ومستويات المعيشة وتكاليفها، من أهم عوامل نجاح برامج إدارة الأفراد في المنشآت وبالتالي نجاح إدارات هذه المنشآت في تحقيق أهدافها، فقصور الأجور عن تأمين الإحتياجات الأساسية للأفراد.²

¹- بن زعتر عمارية وبختي أمال ، "نظام الأجور"، دراسة حالة في شركة بنطال مغنية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2014-2015، ص 10.

²- بن زعتر عمارية، مرجع سابق، ص 11.

خلاصة الفصل

تعرضنا في هذا الفصل لتعريف بيئة العمل والتي هي 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 الظروف الفيزيائية من الإضاءة والتهوية، الضوضاء، الحرارة، ثم العلاقات الإنسانية وأنواعها وأهميتها وفي الأخير تطرقنا إلى طبيعة العمل وما تحتويه من نمط القيادة والإشراف والمرونة والتحفيزات والأجور والمهام والمسؤوليات...إلخ.

ومن خلال ذلك نخلص إلى أن الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل مع الظروف الفيزيائية وعلاقات إنسانية وطبيعة العمل يحقق أهمية بالغة ويعمل على تفعيل العمل بشكل جيد وإيجابي وبالتالي ستكون مؤثر قوي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسة ومنه تؤثر على دافعيته ورضاه وإلتزامه وتحمل مسؤولياته وولائه له.

الدراسة النظرية: الأداء الوظيفي

✓ تمهيد

✓ مفهوم الأداء الوظيفي

✓ أبعاد الأداء الوظيفي

✓ أهمية الأداء الوظيفي

✓ العوامل البيئية المؤثرة في الأداء

الوظيفي

✓ قياس الأداء الوظيفي

✓ مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي

✓ خلاصة الفصل

تمهيد

لقد إهتم العديد من الباحثين بالأداء الوظيفي لما لهذا الموضوع من أهمية بالبيئة والأفراد والمنظمات بشكل عام، ويعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الإهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل العوامل التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك يعد من العمليات الحيوية المهمة التي يعول عليها كثيرا في الحكم على مدى نجاح المؤسسات والمنظمات في الوصول إلى أهدافها وتحقيق خططها على المدين القصير والطويل. لذلك يمكن القول أن عملية تقييم الأداء نشاطا مهما من أنشطة إدارة الموارد البشرية في المنظمة .

1 . مفهوم الأداء الوظيفي:

أشار مفهوم الأداء إلى مدى قدرة تحقيق وإنجاز المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، ويعتبر الأداء من أحد المحددات التي تشير إلى الكفاءة لدى العاملين ووصولهم لمستوى الإنجاز المطلوب وفق الإمكانيات المتاحة، وقد يحدث إلتماس والتداخل بين مفهوم الأداء والجهد، حيث أن الجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، بينما الأداء فيشير إلى النتائج التي حققها الفرد.¹

ويمكن القول أن الأداء هو مدى قدرة تحقيق المؤسسة لأهدافها على المدى البعيد من خلال رشدها في إستغلال وتوظيف مختلف مواردها في إطار الأخذ بعين الإعتبار تأثيرات البيئة الداخلية والخارجية لأنشطتها.²

ويعتبر مفهوم الأداء الوظيفي عن "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".

ويقصد أيضا بالأداء الوظيفي أنه ما يفعله الفرد نتيجة الإستجابة لمهمة معينة قام بها من تلقاء نفسه وفرضها عليه الآخرون، وهذه الإستجابة تحدث تغييرا في البيئة نتيجة لتحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.

كما يمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه نشاط يقود الفرد لإنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف على ذلك القيود العادية للإستخدام المعقول للموارد البشرية المتاحة.

وقد عرف بأنه مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن القيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلا عن الإتصال والتفاعل مع بقية اعضاء المنظمة وإلتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الإستجابة لها بكل الحرص.

كما ويشير تعريف الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، و الذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.³

¹ - لبنى زياد خالد الساكت، "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية"، رسالة درجة ماجستير في الإدارة، جامعة عمان العربية، 2014، ص12.

² - مصطفى يوسف ، "إدارة الأداء"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2018، ص 21.

³ - لبنى زياد خالد الساكت، نفس المرجع، ص13.

وترى الطالبتين بأن الأداء الوظيفي هو مستوى إنجاز المهام ومقدرة الفرد على حسن التصرف بالإمكانيات المتاحة وذلك لإتمام المهام المطلوبة بالطريقة المثلى، والتي تتضمن جودة وفاعلية الأداء.

2. أبعاد الأداء الوظيفي

2.1. سلوك أداء المهمة: task performance behavior

تحتاج المنظمات وتقييم الأفراد العاملين الذين يقدمون أداءً حسناً، وهؤلاء يعتبرون ثروة ثمينة للمنظمة. ويعتبر أداء المهمة مؤشراً واضحاً تجاه قابلية ومهارة وكفاءة الفرد العامل. والعاملون الذين يحققون المستويات العالية من الأداء من المحتمل أن يكونوا مقيمين أكثر وأن ينظر لهم بشكل إيجابي أكثر من قبل الآخرين، وأدائهم سيكون معترف به ويكافئ بأن سلوك الأداء المهمة يعني سلوك الأفراد الخاص بأداء الأنشطة الفنية الجوهرية المهمة لأعمالهم، في حين يبين بأن سلوك أداء المهمة يتضمن السلوكيات التي تساهم في نشاطات الصيانة والتحويل الجوهرية في المنظمة مثل صنع المنتجات، وتسليم الخدمات وإطاعة المدراء وجدولة الأعمال وغيرها. انه الكفاءة التي تؤدي بها الأفراد العاملين الأنشطة المعرفية رسمياً على أنها جزء من وظائفهم، والأنشطة التي تساهم في الجوهر الفني للمنظمة أما بشكل مباشر عن طريق تنفيذ جزء من عملياتها التقنية أو بشكل غير مباشر عن طريق تزويد المواد اللازمة أو الخدمات.

يعكس أداء المهمة كيف يؤدي الأفراد العاملين نشاطاتهم المخصصة لهم. ويشير هذا البعد من الأداء إلى ما يسمى بالأداء الدور الداخلي وإلى الجوانب الجوهرية لوظيفة الفرد. أي تتعلق بإكمال الواجبات المحددة للفرد العامل، والقيام بالمتطلبات الرسمية لأداء الوظيفة التي تؤثر بشكل مباشر على تقييم أداء العامل داخل المنظمة.

2.2. أداء المواطنة التنظيمية organization citizenship

على الرغم من وجود إتفاق بالإجماع حول وجود سلوكيات المواطنة التنظيمية في المنظمات، إلا أن هناك تقارب أقل بكثير بخصوص الدعامات الفكرية والنظرية لهذه السلوكيات المرغوبة. وتنطلق الأهمية العملية لمفهوم المواطنة، إلى أن المنظمات التي تعتمد على قيام العاملين بمهامهم الرسمية فقط التنظيمية من إشارة هي منظمات ضعيفة وغير

قادرة على الصمود في الأجل طويل، حيث غالبا ما تحتاج المنظمات إلى قيام العاملين بمهام تتجاوز دورهم الرسمي وهو ما أطلق عليه الباحثون حاليا مصطلح (المواطنة التنظيمية).¹

وقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم المواطنة التنظيمية إلا أن أهمها هو سلوك التطوعي الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة والهادف إلى تعزيز الأداء المنظمة وزيادة فاعليتها وكفاءتها. ويحدد هذا التعريف مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية بأنه سلوك إختياري بطبيعته وليس جزءا من المتطلبات الدور الرئيسي الرسمي للموظفين، فالموظف لا يحاسب إذ لم يقم به بإعتباره عملا إختياريا، فهذا السلوك يتجاوز متطلبات العمل الأساسية والواجب المقرر.

أشار إلى أن سلوك المواطنة التنظيمية يتصف بشكل عام بثلاث خصائص هي:

- يعتبر سلوك إختياري.
- يحقق المنفعة الأخرين (أفراد أو المنظمة) .
- لا يحصل على المكافاة بشكل مباشر .

3.2. سلوك العمل المنحرف *Contreproductive work behavior*

يقصد بسلوك العمل المنحرف " السلوكيات التي تؤذي المنظمة اما بشكل مباشر عن طريق التأثير سلبا على وظائفها أو ممتلكاتها، او عن طريق اذاء موظفيها بطريقة تخفض من فاعليتهم". فهو إذن سلوك تطوعي يمارسه العاملون عن طريق إنتهاك المعايير التنظيمية بالشكل الذي يؤدي إما المنظمة أو أعضائها أو كلاهما. ويعرفه (raelin) بأنه الممارسات اللاأخلاقية للعاملين والغياب والتهرب عن العمل وتضخيم الأمور واللامبالاة وعدم النضج. أو أي سلوك مقصود من ناحية الفرد العامل ينظر له من قبل المنظمة على أنه معاكس (نقيض) لمصلحته الشرعية. وبهذا يعرف سلوك العمل المنحرف بأنه سلوك مقصود تطوعي لا أخلاقي يمارسه الفرد العامل

¹ - سعد علي العنزي، " فهم الهيكل الكامن لمحددات تقييم الاداء الوظيفي الشامل"، بحث منشور في المجلة العراقية للعلوم الادارية ، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2011، ص 10-12.

داخل المنظمة التي يعمل بها يؤدي المنظمة وممتلكاتها أو موظفيها بشكل يؤثر على فاعلية عمل المنظم.¹

3. أهمية الأداء الوظيفي:

يجتهد لأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة بإعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك لأن المنظمة تكون أكثر إستقراراً و أطول بقاء حين يكون أداء الموظفين أداء متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن الإهتمام بإدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق إهتمام الموظفين بها، وعلى ذلك فيمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد إنعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو إنعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

ولاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.²

4. العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي.

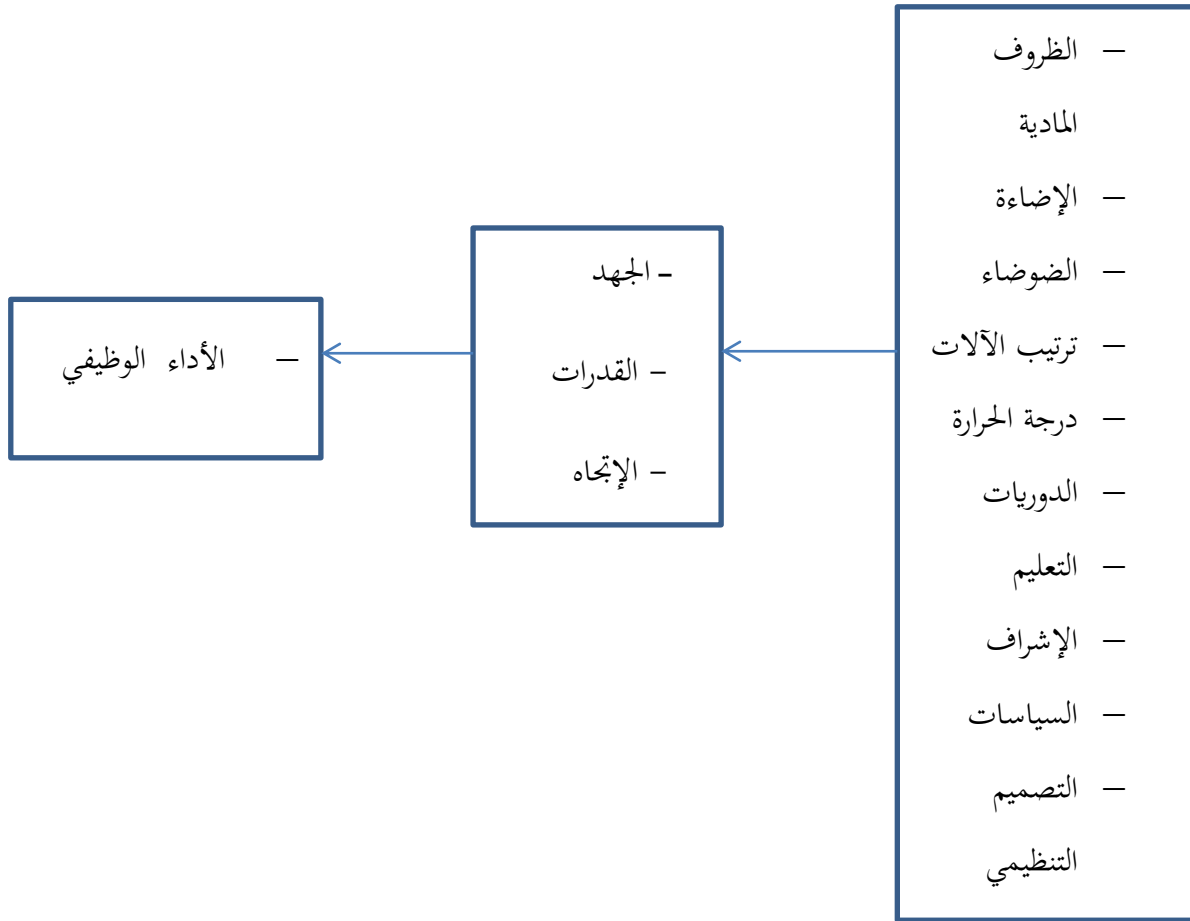
هناك بعض العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كإعذار، إلا أنها يجب أن تأخذ في الإعتبار لأنها حقيقة موجودة بالفعل، والشكل التالي يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر على الأداء الوظيفي.³

¹ - سعد علي العنزي، مرجع سابق، ص 12-13.

² - بن عواطة محمد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014، ص 9.

³ - أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008، ص 36.

شكل رقم (04): يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء



المصدر: (مُجد راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001م، ص212).

5- تقييم الأداء الوظيفي: (التقييم الوظيفي أو المهني، قياس الكفاءة، تقييم الكفاءة)

تعتبر عملية تقييم الأداء الوظيفي في المنظمات أهم الوظائف الأساسية لمعرفة مستوى كفاءة وأداء الموظفين، ومدى قدراتهم على تحقيق الأهداف المسطرة، وفي هذا السياق تجدر الإشارة أولاً إلى تقديم تعريف لعملية تقييم الأداء وبعدها نتطرق إلى عرض أهداف عملية التقييم الأداء .

5.1 مفهوم عملية تقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم الأداء وسيلة مهمة وأساسية تعتمد عليه المنظمات لتحسين أداء مواردها البشرية فهو قائم على أساس الكشف عن المهارات و المعارف لدى الموظفين.

تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع سلوكه المهمات والواجبات الوظيفية المنوطة به. هو نظام يستخدم لقياس الأداء الوظيفي للعاملين حيث يتم تحديد مدى كفاءة أداء العاملين وأعمالهم من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالمقاييس والمعايير المحددة مسبقاً. وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف السابق تحديدها ويعرف بأنه الطريقة المنظمة لتقييم معياري لأداء العاملين. ويعرف أنه عملية نقاش وحوار تساهم في حل العديد من مشاكل الموظفين.¹

إنطلاقاً من التعاريف المذكورة يمكن القول أن عملية تقييم الأداء هي: "تلك العملية الإدارية التي تقوم بها الإدارة وذلك من خلال جمع البيانات وإستنتاج المعلومات الوصفية والكمية الدالة على مستويات الأداء، ومن مقارنتها بالأداء السابق للموظفين، وعلى هذا الأساس يتم معرفة مقدار كفاءتهم وفعالية أدائهم ومدى التحسين أو التراجع الحاصل خلال فترة مسيرتهم المهنية والتي تقدر بسنة واحدة".

5. 2. أهداف عملية التقييم:

لقد أشارت معظم الدراسات التي عالجت موضوع تقييم الأداء الموظفين، أن عدم وضوح أهداف التقييم هي من بين الأسباب التي أدت إلى فشل عملية التقييم بنسبة تتأرجح في أحسن الأحوال بين 30 و 50% ومن هنا فإن تحديد ووضوح أهداف التقييم تعتبر من الأسباب الداعمة لنجاح عملية تقييم الأداء.²

وعلى العموم يمكننا حصر أهداف نظام تقييم الأداء في المجموعات الثلاث التالية:

— مجموعة الأهداف الاستراتيجية

— مجموعة الأهداف الادارية.

— مجموعة الأهداف التطويرية.

أ. مجموعة الأهداف الإستراتيجية:

يمثل الغرض الرئيسي الإستخدام نظام تقييم الأداء في تحقيق الربط بين الأنشطة الموظفين والأهداف أو الغايات التنظيمية، ويستند التنفيذ الفعال الإستراتيجيات إلى تحديد النتائج المرغوبة، وأنماط السلوك ونوعيات

¹ - مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص 99-100.

² - درواز عزيز، تقييم الأداء وتأثيره على الحياة المهنية للموظف العام دراسة حالة رئاسة جامعة مولود معمري، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وإدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2014-2015، ص15.

السمات الفردية الضرورية أو المطلوبة للتنفيذ، وتطوير الانظمة القياس وإسترجاع المعلومات والتي تدعم إستخدام الموظفين لقدراتهم وتطوير أتماطهم السلوكية للوصول للنتائج المحددة.

ب. مجموعة الأهداف الإدارية:

وذلك عن طريق إتخاذ القرارات المتعلقة بالنقل والترقية والإستغناء.

ج. مجموعة الأهداف التطويرية:

وذلك عن طريق تحديد نقاط الضعف تحديد نقاط الضعف عن الموظفين تمهيدا للتغلب عليها بالإضافة إلى زيادة تحفيز الموظفين عن طريق إستخدام طرق موضوعية في عملية التقييم.

في الواقع أن معظم المنظمات تدعي أن برامج التقييم لديها توضع لتحقيق هاذين الهدفين معا لكن في الحقيقة أن معظم هذه البرامج تخدم الهدف الإداري بالدرجة الأولى، و عموما فإن أنظمة تقييم الأداء تهدف إلى:¹

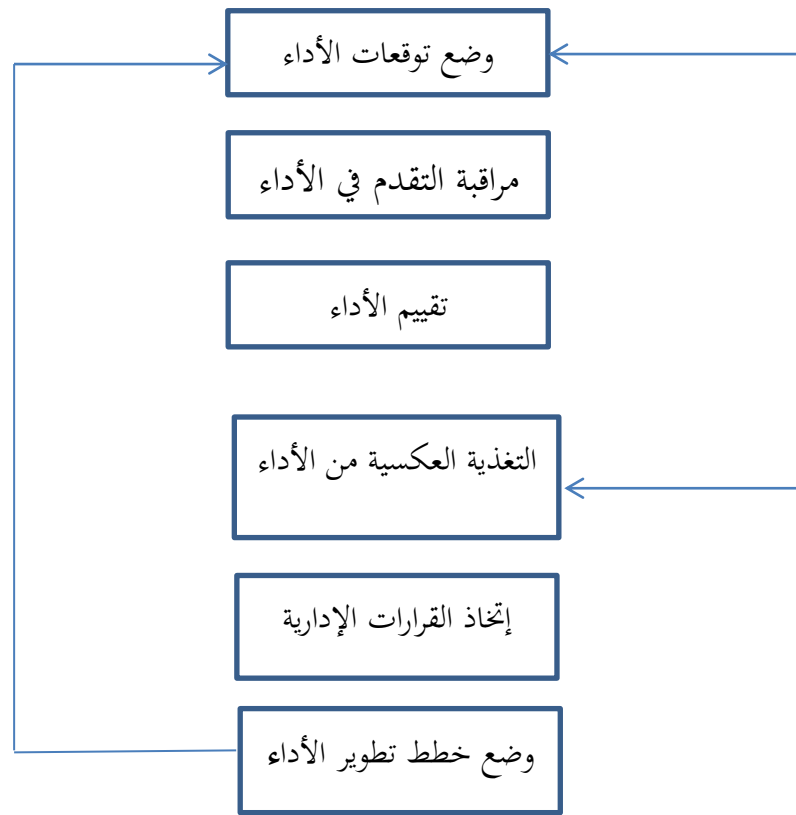
- العدالة الدقة في المكافآت.
- تحديد الأفراد الممكن وترقيتهم.
- توفير النظام إتصالي ذو إتجاهين.
- تحديد الإحتياجات التدريبية.
- المساعدة في تحسين مستوى الأداء الماضي.
- تحديد الأهداف الخاصة بالأداء.
- تقديم التغذية مرتدة للعاملين عن مستويات تم ادائهم.
- المساعدة في التخطيط المسار الوظيفي.
- المساعدة في تخطيط القوى البشرية.

¹ - درواز عزوز، مرجع سابق، ص16-17.

6. مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي:

تعتبر عملية تقييم الأداء عملية صعبة ومعقدة، تتطلب على تنفيذها تخطيطاً سليماً، ومبنياً على أسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بغية تحقيق الأهداف التي تنشدها المنظمة، وبالتالي يمكن أن نتعرف على تلك المراحل من خلال الشكل التالي الذي يوضح عملية تقييم الأداء الوظيفي.

الشكل رقم (05): يوضح مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي



المصدر: (الهيتي خالد، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص206).

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن نجاح أي مؤسسة يتوقف على أداء موظفيها، ولكي يكون هذا الأداء فعالاً يستوجب توفر بعض الشروط كتحديد أنشطة العمل والتصميم المناسب لها والمواصفات المطلوبة في الفرد الذي يقوم بتأدية العمل، حيث يعتبر هذا الأخير أحد مقومات الإنتاج الأساسية، ولذا يجب على الإدارة أن تسعى لتحقيق كفاءة أداء موظفيها والعمل على إزالة ما يعيقهم ويؤثر على إنتاجيتهم، ويتم ذلك من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات، وتقديم الحوافز لهم سواء كانت مادية أو معنوية وهذا ما يتطلب وجود إدارة فعالة للأداء تتمثل في مجموعة من العمليات المتكاملة و المترابطة من تخطيط، وتوجيه وتشخيص، وتقييم، وتحسين، إذا كان الأداء لم يصل إلى مستوى المطلوب.

الجانب التطبيقي:

✓ تمهيد

✓ منهج وأداة الدراسة

✓ مناقشة وتفسير النتائج

تمهيد

فيما يلي سوف نتطرق إلى منهج وأدوات الدراسة المعتمدة في دراسة الحالة التي تطرقنا إليها

1- منهج الدراسة:

بغية القيام بتحليل علمي ومنهجي لإشكالية البحث، إتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، بإعتباره المنهج الأنسب في الأبحاث والدراسات التي تهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع، وذلك من خلال جمع البيانات اللازمة بالإعتماد على الكتب والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

2- أداة الدراسة:

تم الإستعانة بإستبيان وإعدادة لغرض إجراء الدراسة التطبيقية، تم تحليله فيما بعد بإستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.

- وقد تم إجراء الدراسة التطبيقية على العاملين في جامعة مُجَّد البشير الإبراهيمي -برج بوعريبيج-، والتي مثلت مجتمع الدراسة وبطريقة العينة العشوائية.
- تم قياس المتغير بيئة العمل والأداء الوظيفي من قبل مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر مع إضافة بعد إجراء تعديل في فقراته، إضافة وحذفا، شطرا وجمعا، تثبيتا وإعادة صياغة، وصحح المقياس قبل إجتيازه التحكيم لغويا (أثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة).
- ومن أجل الوصول إلى أهداف الدراسة، وتحليل البيانات المجمعة، تم إستخدام برنامج spss في تحليل وعرض النتائج وكذا إختبار الفرضيات.

3- مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** يتعلق الموضوع بالدراسة علاقة بيئة العمل بالأداء الوظيفي لعمال جامعة مُجَّد البشير الإبراهيمي -برج بوعريبيج- وبذلك يكون المجال المكاني هو جامعة.
- **المجال الزمني:** تمت الدراسة بين 12 أفريل 2022 إلى غاية 22 ماي 2022.
- **المجال البشري:** تمثلت في عينة من عاملين في جامعة مُجَّد البشير الإبراهيمي -برج بوعريبيج-.

4- عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها واختبار الفرضيات.

في هذا المبحث سنقوم بتحليل البيانات الشخصية، ثم تفسير العبارات الواردة في الإستبيان وفي الأخير سنختبر فرضيات الدراسة.

أولاً: تحليل البيانات الشخصية.

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بأفراد عينة الدراسة متمثلة في (السن، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي، الخبرة) وهي على النحو التالي:

1- وصف عينة الدراسة:

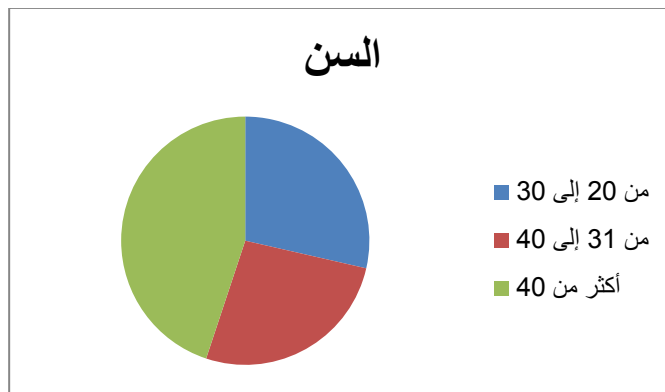
1-1- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن كآلي:

جدول رقم (5-1): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسب المئوية	التكرار	السن
28.6 %	14	من 20 إلى 30 سنة
26.5 %	13	من 31 إلى 40 سنة
44.9 %	22	أكثر من 40 سنة
100 %	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على إستمارة الإستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

الشكل (5-1): تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامدا على إستمارة الإستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن ما يقارب نصف العينة المبحوثة تفوق أعمارهم 40 سنة حيث بلغت نسبتهم (44.9%)، تليها بعد ذلك الفئة العمرية الأقل من 30 سنة بنسبة (28.6%)، ثم بعد ذلك الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة تقدر بـ (26.5%).

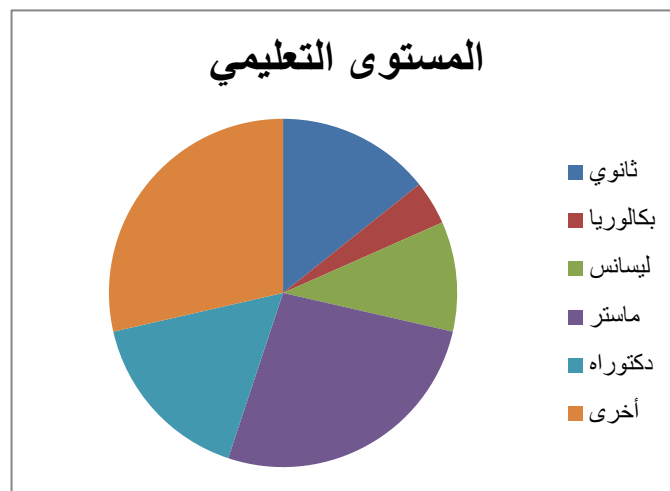
2-1- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي كالاتي:

جدول (5-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسب المئوية	التكرار	السن
14.3%	7	ثانوي
4.1%	2	بكالوريا
10.2%	5	ليسانس
26.5%	13	ماستر
16.3%	8	دكتوراه
28.6%	14	أخرى
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استمارة الاستبيان ومحرجات برنامج spss.

الشكل (5-2): تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استمارة الاستبيان ومحرجات برنامج spss.

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن (28.6%) من أفراد العينة يجوزون على مستويات تعليمية غير المذكورة في الاستبيان، تليها بعد ذلك فئة الحائزين على الماجستير بنسبة (26.5%)، ثم فئة الدكاترة بنسبة (16.3%)، ثم بعد ذلك فئة مستوى الثانوي بنسبة (14.3%)، ثم خريجي الليسانس بنسبة (10.2%) وأخيرا فئة الحائزين على مستوى البكالوريا بنسبة (4.1%).

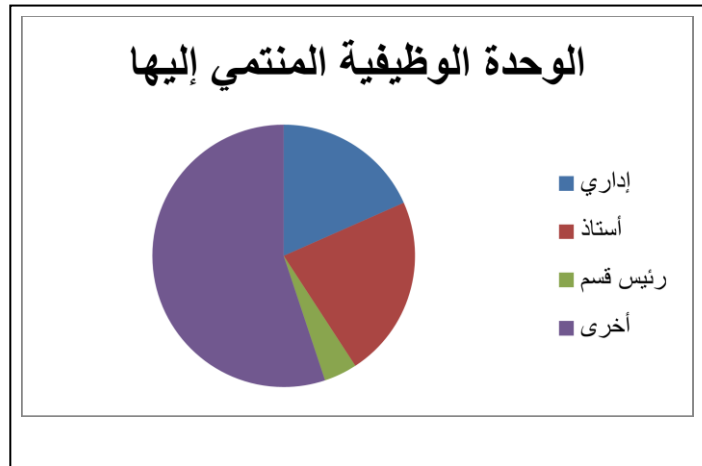
3-1- توزيع أفراد العينة حسب متغير الوحدة الوظيفية المنتمي إليها كالاتي:

الجدول (5-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوحدة الوظيفية.

النسب المئوية	التكرار	السن
18.4%	9	إداري
22.4%	11	أستاذ
4.1%	2	رئيس قسم
55.1%	27	أخرى
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استماره الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

الشكل (5-2): تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الوحدة الوظيفية.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استمارة الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن أكثر من نصف العينة يعملون بوحدة غير مسماة في الإستييان بنسبة (55.1%)، تليها بعد ذلك فئة الأساتذة بنسبة (22.4%)، ثم فئة الإداريين بنسبة (18.4%)، وأخيرا نسبة رؤساء الأقسام بنسبة (4.1%).

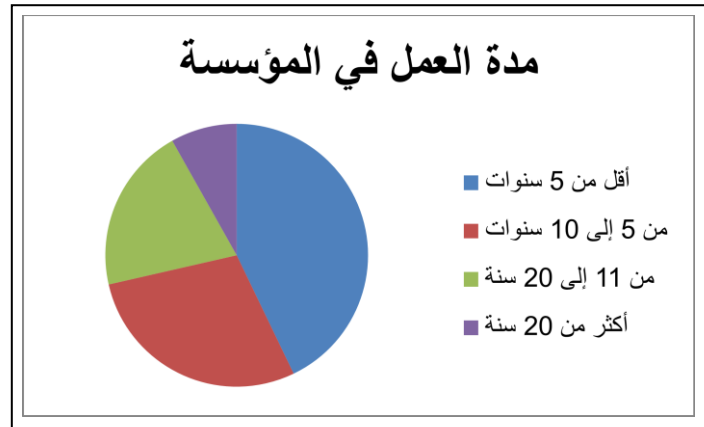
4-1- توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة العمل في المؤسسة كالاتي:

الجدول (3-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة العمل.

النسب المئوية	التكرار	قطاع المؤسسة
42.9%	21	أقل من 5 سنوات
28.6%	14	من 5 إلى 10 سنوات
20.4%	10	من 11 إلى 20 سنة
8.2%	4	أكثر من 20 سنة
100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استمارة الاستبيان ومحرجات برنامج SPSS.

الشكل (3-5): تمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الوحدة الوظيفية.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استمارة الاستبيان ومحرجات برنامج SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن جزءا كبيرا من عينة الدراسة لا تتجاوز خبرتهم في المؤسسة 5 سنوات حيث مثلوا ما قيمته (42.9%)، وكلما تدرجنا في مستوى الخبرة قل عدد الباحثين، فبلغت نسبة الباحثين ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات (28.6%)، ونسبة الباحثين ذوي الخبرة من 11 إلى 20 سنة (20.4%)، أما من تتجاوز خبرتهم 20 سنة فقد مثلوا ما قيمته (8.2%) من إجمالي العينة.

2- عرض وتحليل وتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة لأسئلة الإستبيان.

أولاً: ثبات الأداة:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (5-4): ألفا كرونباخ للإستبيان:

عدد أسئلة الإستبيان	ألف كرونباخ
19	0.743

من خلال الجدول (02-03) نجد أن معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من الحد الأدنى (0.6) في الإستبانة ككل حيث بلغت قيمته (0.743) مما يدل على ثبات أداة الدراسة.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها، وجاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

1- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة:

لمعرفة مستوى تأثير التدريب، التكوين، التحفيز على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة محل الدراسة تم تصميم الإستبانة وفق نموذج ليكرت (likert) الخماسي، باستخدام عبارات القياس المبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (5-5): درجة مقياس ليكرت

الإستجابة	غير موافق	محايد	موافق
الأوزان	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على استمارة الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

إستناداً إلى الأوزان تم حساب المدى بطرح الحد الأعلى والحد الأدنى من مقياس "ليكرت"، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الأولى ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في التدرج وهي الواحد

الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وعليه فان قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (5-6): تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	[1.66-1]	-1.67]	[3-2.33]
المقياس	غير موافق	محايد	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على استمارة الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

وبالتالي إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات الباحثين حول متغير ما أو عبارة ما يقع في المجال [1.66-1] نقول أنها جاءت بعدم الموافقة، وإذا كانت تقع في المجال [2.33-1.67] نقول أنها في مجال الحياد، وتكون بالموافقة إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث يقع في المجال [3-2.34].

1-1 تحليل فقرات الخور الأول: بيئة العمل.

جدول (5-6): الترتيب حسب الأهمية لفقرات محور بيئة العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة
01	يتناسب المنصب مع شهادتي	2.69	0.652	2	موافق
02	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض لحوادث العمل	2.22	0.823	8	محايد
03	تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي	2.27	0.785	6	محايد
04	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المهام الموكلة إلي	2.57	0.736	4	موافق
05	أنا راض على ظروف العمل	2.61	0.640	3	موافق
06	تقوم إدارة المؤسسة بترسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)	2.57	0.645	4	موافق
07	تأخذ الإدارة اقتراحاتي حول العمل بعين الاعتبار	1.96	0.735	9	محايد
08	أتعامل بعقلانية مع الموقف والضغوطات تجاه المتعاملين	3.00	0.00	1	موافق
09	أحصل على الإهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة إهتمامه بإنجاز العمل	2.27	0.811	6	محايد
الإجمالي		2.44	0.378		موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

جاءت الإجابات عن الفقرات (07)، (02)، (03) و(09) في مجال الحياد، بينما جاءت باقي الفقرات بالموافقة حيث تدرجت متوسطاتها الحسابية من (2.57) بالنسبة للفقرتين (04) "الأجر الذي أتقاضاه يتناسب

مع المهام الموكلة إلي" و(06) "تقوم إدارة المؤسسة بترسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)" لتصل للموافقة المطلقة بالنسبة للفقرة (08) "أتعامل بعقلانية مع الموقف والضغوطات تجاه المتعاملين" التي حازت على الرتبة الأولى من بين باقي فقرات المحور.

على العموم فقد جاءت الإجابات عن فقرات هذا المحور بالموافقة بمتوسط حسابي قدره (2.44) وانحراف معياري يساوي (0.375). وهذا ما يدل على أن المبحوثين موافقون إلى حد ما على ما جاء في فقرات هذا المحور.

1-2- تحليل فقرات محور أداء العاملين

جدول (05-07): الترتيب حسب الأهمية لفقرات محور أداء العاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة
10	تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء	2.67	0.555	9	موافق
11	تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء	2.22	0.621	10	محايد
12	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي	2.96	0.200	2	موافق
13	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى	2.96	0.200	2	موافق
14	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	2.86	0.354	7	موافق
15	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	2.71	0.456	8	موافق
16	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	2.96	0.286	2	موافق
17	حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي	3.00	0.000	1	موافق
18	لدى العاملين القدرة على الإبداع وتطوير العمل	2.94	0.242	6	موافق
19	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديونها	2.96	0.200	2	موافق
الإجمالي		2.67	0.186		موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات SPSS

جاءت الإجابات عن معظم أسئلة محور أداء العاملين في مجال الموافقة فتراوحت متوسطاتها الحسابية بين (2.67) وانحراف معياري قدره (0.555) بالنسبة للفقرة " تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء " ومتوسط حسابي قدره (3.00) وانحراف معياري قدره (0.000) بالنسبة للفقرة " حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي " أي بالموافقة المطلقة، بينما جاءت الفقرة (11) " تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء " الوحيدة في مجال الحياد

انعكست الإجابات عن فقرات هذا المحور على اتجاه المحور ككل حيث ورد هو الآخر في مجال الموافقة بوسط حسابي يساوي (2.67) وانحراف معياري قدره (0.186)

3- اختبار فرضية الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على أداء العاملين.

جدول (08-05): تحليل الإنحدار لقياس أثر لبيئة العمل على أداء العاملين

المتغير المستقل	معامل الإرتباط R	معامل التحديد R ²	β	الثابت	t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
بيئة العمل	0.426 ^a	0.181	0.210	2.160	3.224	0.000

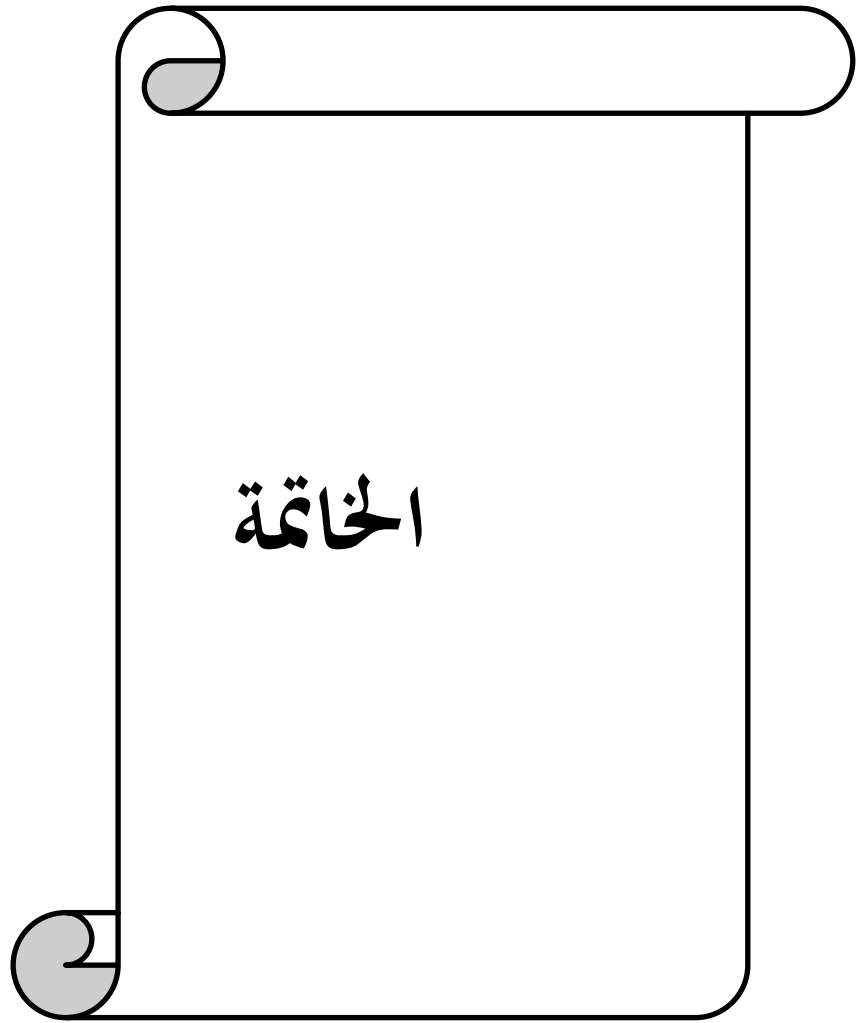
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من البيانات الواردة في الجدول وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير بيئة العمل تجاه المجتمع على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغ معامل الإرتباط R (0.426^a) مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل تجاه أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، أما معامل التحديد R² فكانت قيمته (0.181) ، أي أن 18.1% من التغيرات في أداء العاملين المالي ناتجة عن التغير في بيئة العمل.

ويمكن تمثيل هذا الأثر في النموذج الخطي الآتي:

$$Y \text{ أداء العاملين} = 2.160 + 0.210 X \text{ بيئة العمل}$$

وهذا ما يدفعنا لقبول فرضية الدراسة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على أداء العاملين في جامعة ذات محل الدراسة.



خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على تأثير بيئة العمل على أداء الوظيفي للعمال وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى مفاهيم نظرية، أم القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في إشكاليته ومحاولته لإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية حالة جامعة مُجَدَّ البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج - .

1-النتائج التطبيقية:

- ✓ توجد موافقة مرتفعة على أن المنصب يتناسب مع شهادة.
- ✓ أثبتت النتائج أن الجامعة محل الدراسة لا تعطي أهمية كبيرة للأدوات والأجهزة لتسهيل مهام موظفيها.
- ✓ إهتمام ضعيف للجامعة بتوفير وسائل النقل لموظفيها لأداء المهام.
- ✓ إن إهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسبي وذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عادة الحوادث قليلة جدا وحتى وإن وقعت فإن تأثيرها على العاملين ضعيف جدا وعليه تم إهماله وعدم الاهتمام به.
- ✓ إن أغلب العاملين راضين على الأجر الذي يتقاضونه.
- ✓ ليس هناك إهتمام الرئيس بمروسته مما لا يشجع الموظفين على التحمس للأداء المهام.
- ✓ إن الموظفين يتعاملون بعقلانية مع المواقف وضغوطات إتجاه المتعاملين.
- ✓ قلة غياب عمال الجامعة مما يؤدي إلى تسهيل المهام وأدائها بالتالي تجنب ضغط العمل.
- ✓ إن الجامعة عينة الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب الموظفين وتطوير أدائهم.
- ✓ إن المؤسسة عينة الدراسة تهتم بروح الفريق الذي يساعد الجامعة على أداء أعمالها بشكل جيد ويساعد على غرس روح التعاون والمبادرة بين العاملين.
- ✓ إن الجامعة عينة الدراسة تعطي أهمية لعملية التحفيز في الجامعة والذي من شأنه أن يؤدي إلى تحسين أداء العاملين.

- من خلال الدراسة الميدانية نستنتج مايلي :

1. فيما يخص الفرضية الأولى، فقد تم قبولها وهذا لأن المؤسسة محل الدراسة قد أغفلت كثيرا من النواحي الأساسية التي من شأنها أن ترفع أداء العاملين ومن أبرز تلك الأمور أنها لا تهتم بسلامة وأمن العاملين كثيرا إضافة إلى عدم الإكتراث بتوفير وسائل نقل لعاملين تخفف عنهم عبء التنقل من وإلى المؤسسة.
2. فيما يتعلق بالفرضية الثانية والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الاجتماعية على أداء العاملين، فقد تم رفضها، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر لبيئة العمل الاجتماعية على أداء العاملين، حيث وجدنا أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بالجوانب الاجتماعية لعاملها، وما يعاب عليها فقط أنها لا تشركهم في إتخاذ القرارات، بالإضافة إلى وجود نوع من المعاملة التفضيلية من المرؤوسين نحو العاملين.
3. أما الفرضية الثالثة والتي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على أداء العاملين، حيث تأثر التوجه العام للإجابات عن المتغير المستقل بإتجاهات إجابات الباحثين حول أسئلة المتغيرين المستقلين الفرعيين، وبالتالي فقد تم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على أداء العاملين.

2- التوصيات:

- العمل على تحسين الظروف الفيزيكية بشكل جيد بما يتلائم مع العمل والجو الخاص ببيئة العمل.
 - زيادة نسبة الحوافز.
 - تشجيع روح العمل الجماعي ورفع معنويات العاملين.
 - الاهتمام بتكوين العاملين وفق التغيرات التكنولوجية الحديثة وذلك من أجل سير العمل بكل سهولة.
 - يجب على المؤسسة عينة الدراسة أن تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب العاملين وتطوير أدائهم.
 - تهيئة بيئة العمل بشكل دوري ومستمر.
- ونستنتج في الأخير أنه كلما كانت الظروف العمل مهيأة بشكل جيد من ظروف الفيزيكية وعلاقات العمل وطبيعة العمل فإن ذلك سيزيد من الإنتاجية والأداء قوي ومنه فإن العاملين سيقدمون كل ما عندهم من أجل تحقيق الأداء وتكيف مع الأوضاع زمنه يتحقق التوافق المهني وأفضل أداء.



قائمة المراجع

• القرآن الكريم.

• الكتب:

— مُجّد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، الجزائر، منشورات دار قرطبة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2007.

— مُجّد مسلم، "مقدمة في علم النفس الاجتماع"، الجزائر، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2007.

— مصطفى يوسف، "إدارة الأداء"، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2018.

• أطروحات الماجستير والدكتوراه:

— أحمد بن ديبش، "ظروف العمل وأثرها على الفعالية التنظيمية"، دراسة ميدانية بشركة الياحور تيمادين بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، جامعة أحمد دراية أدرار، سنة 2017-2018.

— أيت حمي كاهينة، "دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة"، دراسة ميدانية اتصالات الجزائر بفرندة نموذجاً، مذكرة لنيل درجة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، سنة 2012-2013.

— أسعد أحمد مُجّد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008.

— بن زعتر عمارية وبختي أمال، "نظام الأجور"، دراسة حالة في شركة بنطال مغنية، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان.

— بن عواطة مُجّد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013-2014.

— حمدود منصورية، "تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي"، دراسة ميدانية في عيادة متعددة الخدمات فراح مُجّد دائرة عين النويصي لولاية مستغانم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، سنة 2018-2019.

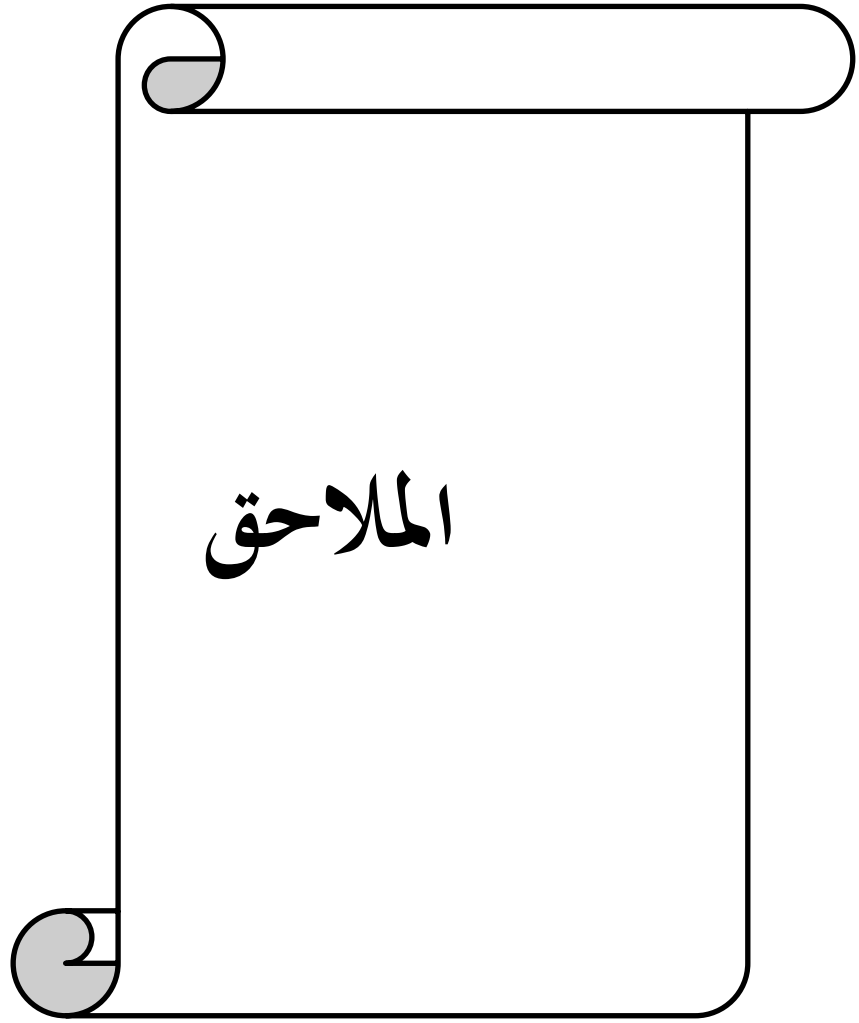
- درواز عزيز، تقييم الأداء وتأثيره على الحياة المهنية للموظف العام دراسة حالة رئاسة جامعة مولود معمري، مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص سياسات عامة وإدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2014-2015.
- طمين السعيد، دور تحليل البيئة الخارجية في تحقيق التوجه الريادي، دراسة حالة مؤسسة قديلة للمياه المعدنية حمورة -بسكرة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، إدارة إستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2019/2020.
- نجاح أهناي، "علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعاملين"، دراسة ميدانية على عمالي شركة صابوودات لتصدير التمور بلدية سيدي عمران، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، سنة 2016 -2017.

● المجالات:

- إلياس، شاهد وعبد النعيم دفرور، "البيئة ومقومات حمايتها في الجزائر"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، (العدد20، السنة 2016)، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- سعد علي العنزوي، فهم الهيكل الكامن لمحددات تقييم الاداء الوظيفي الشامل، بحث منشور في المجلة العراقية للعلوم الادارية ، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2011.

● الرسائل الجامعية:

- لبني زياد خالد الساكت، "دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنية"، رسالة درجة ماجستير في الإدارة، جامعة عمان العربية، 2014.



الملاحق

جامعة مُجَدَّ البشير الابراهيمي - برج بوعريريج-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

قسم علوم التسيير

السيد (السيدة) المحترم (ة)؛

تحية طيبة وبعد:

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر 2 تحت عنوان "بيئة العمل وتأثيرها على الأداء العاملين"، صممت هذه الاستبانة التي هي بن أيديكم كأداة للبحث العلمي التي نسعى من خلالها إلى تعرف على آرائكم ومقترحاتكم القيمة والمفيدة. حيث تشمل هذه الدراسة عينة تتمثل في عملي جامعة مُجَدَّ البشير الابراهيمي برج بوعريريج، يرجى من سيادتكم التكرم بالإجابة عن الاسئلة أدناه بوضع إشارة (X) أمام الاختيار الذي تراه (ترينه) مناسب، شكرا لكم على التعاون.

الطالبات: بوفورة وسام / صديقي سارة إشراف الأستاذ: مقالتي عاشور

المعلومات المتحصل عليها سرية تستعمل لأغراض البحث العلمي فقط.

1-المعلومات الشخصية:

- السن: من 20-30 سنة أو أقل من 31-40 سنة أو أقل أكثر من 40 سنة
- المؤهل العلمي: ثانوي بكالوريا ليسانس ماستر دكتوراه أخرى
- المركز الوظيفي: إداري أستاذ رئيس قسم مساعد مدير أخرى
- الخبرة: أقل من 5 سنوات من 05 إلى 10 سنوات من 11 إلى 20 سنة أكبر من 20 سنة

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
المحور الأول بيئة العمل				
01	يتناسب المنصب مع شهادتي			
02	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض لحوادث العمل			
03	تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي			
04	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المهام الموكلة الي			
05	أنا راض على الظروف العمل			
06	تقوم إدارة المؤسسة بترسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)			
07	تأخذ الادارة اقتراحاتي حول العمل بعين الاعتبار			
08	أتعامل بعقلانية مع المواقف والضغوطات اتجاه المتعاملين			
09	أحصل على الإهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة إهتمامه بإنجاز للعمل			
المحور الثاني: أداء العاملين				
10	تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء			
11	تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء			
12	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي			
13	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى			

			أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل	14
			تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	15
			حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	16
			حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي	17
			لدى العاملين القدرة على الإبداع وتطوير العمل	18
			تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤدونها	19

شكرا

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة البيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين من خلال الابعاد (البيئة العمل أداء العاملين) بجامعة محمد بشير الابراهيمى برج بوعريريج . تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة و اعتمدنا على أداة الاستبيان حيث تم تصميم استبانة مكونة من تسعة عشرة سؤالاً حتى تغطي متغيرات الدراسة و تم توزيع خمسة وخمسون استبياناً على اعوان والموظفين بجامعة البشير الابراهيمى برج بوعريريج ، وقد إستردت تسعة وأربعون استبانة من أصل خمسة وخمسون تم تحليل البيانات عن طريق استخدام spss فكانت نتائج الدراسة.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل ، أداء العاملين

Abstract :

This study aims to know the work environment and its impact on the job performance of workers through the dimensions (work environment, employee performance) at the University of Mohamed Bachir Ibrahim Barah in Bou Arreridj. The descriptive approach was used for the study, and we relied on the questionnaire tool, where a questionnaire consisting of 19 items was designed to cover the variables of the study. 55 questionnaires were distributed to aides and employees at Bachir Brahimi University in Bordj Bou Arreridj, and 49 questionnaires were retrieved out of 55 data were analyzed by Using spss, the results of the study were

Keywords : work environment, employee performance