

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير المؤسسات صغيرة ومتوسطة

من إعداد الطالبة : هند عمران

بعنوان:

أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

دراسة حالة مؤسسة كهرباء إلكترك

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2016/05/23

أمام لجنة مكونة من السادة :

الأستاذ/الحاج عرابية(الدرجة العلمية - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الأستاذ / قواميد بوبكر(الدرجة العلمية- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الأستاذ/ بن شويحة بشير.....(الدرجة العلمية - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2015/ 2016

الإهداء

تختلف اللغات التي نعبر فيها عما في داخلنا وكانت لي لغتي الخاصة التي أهدي لها ثمرة سنوات
من المثابرة

والاجتهاد والسعي، والتشريف والامتداد، امتداد لمسيرة لم أحملها على عاتقي لوحدني
شاركني فيها كل

أفراد أسرتي الذين كان لهم كل الفضل بعد الله عز وجل.

أسرتي العزيزة فردا فردا أهديكم هذا التخرج

إلى الذي ضحى بالغالي والنفيس في سبيل تربيتي وتعليمي، الذي أفنى من عمره السنين لنصل إلى
هذا المستوى وكان دائما لي السند المعتمد* أبي الغالي*

*إلى التي فرشت تحت قدميها الجنان، سبحانه من وهبها نورا من الحب والعطف والحنان كل
الكلمات الجميلة، وكل المعاني السامية فيك، و كل الجمال أنت* أمي الحبيبة*
أطال الله في عمرهما

إلى من لا طعم للحيات بدونهم و لهم في قلبي الحب العظيم أخواتي: زينب و فاطمة الزهراء
إلى من يشاركوني هموم الدنيا و يقاسمونني حلو الحياة و مرها إخوتي: محمد، عبدالله، زبير

إلى فرحة حياتنا و بهجتها: ملاك، بشرى، يونس، حسام

إلى أخوات لم تلدهن أمي: أمينة، إيمان، مريم، كوثر، سارة

إلى كل من ذكرهم قلبي و نسيهم قلبي، إلى الذين إتقيت بهم في درب الحياة، وقضيت معهم
أياما لا تنسى و ستبقى خالدة في ذاكرتي

• أهدي لهم ثمرة بحثي هذا*

شكر و تقدير

أحمد الله سبحانه و تعالى على، جوده، ومنه، وفضله، وإحسانه بتوفيقه لي بإنجاز هذا العمل المتواضع وأتقدم بخالص الشكر وعظيم الإمتنان لكل من امتدت يده الخيرة للإطلاع على هذه المذكرة

و أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف قواميد بوبكر على قبوله الإشراف على هذا العمل، والذي كان لي خير مشرف من خلال ما قدمه من أفكار و آراء سديدة و توجيهات صائبة.

عرفي الأكيد وامتنانني إلى كل زملائي الذين كانوا عوناً لي وزرعوا التفاؤل في دربي، دون نسيان تشجيعاتهم المتواصلة وحرصهم الدائم على إتمام هذه المذكرة فلهم مني كل الشكر؛

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بسؤاله، لإخراج هذا العمل في صورته النهائية

إلى كل هؤلاء جميعاً أوجه خالص الشكر وعظيم الإمتنان، وأسأل الله العلي القدير أن يجزيهم عني خير جزاء

هند

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في حاسي مسعود، واستخدمت الدراسة الإستبانة لتحقيق أهداف الدراسة وقد تكون مجتمع الدراسة من عمال وموظفين لمؤسسة ذات المسؤولية المحدودة في حاسي مسعود، حيث تم توزيع (41) استبانة، وقد بلغ عدد الاستبيانات المستردة (37) استبانة، وتم استبعاد (07) لعدم كفاءتها للتحليل الإحصائي، وبذلك أصبح عدد الاستبيانات الصالحة والتي خضعت للتحليل الإحصائي (30) إستبانة من مجموع الاستبيانات الموزعة، والتي استخدم فيها أساليب وأدوات ومعادلات إحصائية مختلفة مثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية و تحليل الانحدار لاستعمالها في برنامج (spss) و قد توصلت لنتائج التالية : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وكشفت نتائج الدراسة وجود أثر لبيئة العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة وكذا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبيئة المادية على الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية : بيئة العمل، الأداء الوظيفي، العمل، تقييم الأداء.

résumé

L'étude visait à déterminer l'impact du travail sur la performance de l'emploi dans les petites et moyennes entreprises dans un environnement de Hassi Messaoud, l'étude a utilisé un questionnaire pour atteindre les objectifs de l'étude peut être une étude de la communauté des employés travailleurs Corporation à responsabilité limitée à Hassi Messaoud, où ils ont été distribués (41) questionnaire, a atteint nombre de questionnaires récupérés (37) questionnaire, ont été exclus (07) pour l'inefficacité de l'analyse statistique, et qui porte le nombre de questionnaires valides, qui ont fait l'objet d'une analyse statistique (30) questionnaire du total distribué des questionnaires, dans lequel il a utilisé des méthodes et des outils, et des équations statistiques différentes telles que les moyennes, les écarts-types, et l'importance l'analyse relative et la régression à utiliser dans le programme (spss) et ont atteint les résultats suivants: l'existence de l'effet d'un environnement de travail statistiquement significatif sur la performance de l'emploi dans les PME et les résultats de l'étude révèlent l'existence de l'impact sur l'environnement de travail fonctionnel sur la performance de l'emploi dans les PME, ainsi que pas d'impact environnement réglementaire statistiquement significatif sur la performance de l'emploi dans les petites et moyennes entreprises, ainsi que la présence d'un effet statistiquement significatif de l'environnement physique sur le rendement au travail .

Mots clés: environnement de travail, la fonctionnalité , travail, évaluation de la performance .

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الملاحق
ب	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية حول بيئة العمل و الأداء الوظيفي	
3	المبحث الأول: عموميات حول بيئة العمل والأداء الوظيفي
12	المبحث الثاني: أدبيات تطبيقية حول بيئة العمل و الأداء الوظيفي
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
20	المبحث الأول: الطريقة المتبعة و الأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة
24	المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها
38	الخاتمة
41	المراجع
45	الملاحق
50	الفهرس

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
35	تمثيل بياني لمعادلة خط الإنحدار	1-1

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم الجدول
22	الإستبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة	1-1
22	سلم ليكارت الثلاثي	2-1
24	يوضح مدى صدق و ثبات الدراسة	3-1
24	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية	4-1
25	المعالجة الإحصائية	5-1
25	يوضح تحليل فقرات بيئة العمل	6-1
27	المتوسط العام لمحور بيئة العمل	7-1
28	تحليل فقرات الأداء الوظيفي	8-1
30	العلاقات الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة	9-1
32	يوضح تحليل تباين خط الانحدار بين طبيعة النشاط والأداء الوظيفي	10-1
32	يوضح علاقة الأداء الوظيفي بمتغير (السن)	11-1
33	يوضح علاقة الأداء الوظيفي بمتغير (مستوى التعليم)	12-1
33	يوضح علاقة الأداء الوظيفي بمتغير (الخبرة)	13-1
34	يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	14-1
34	يوضح قيم معاملات خط الانحدار	15-1

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
45	الهيكل التنظيمي لمؤسسة كهرباء إلكتروك	1-1
45	قائمة الأساتذة المحكمين	2-1
46	استمارة الاستبيان	3-1

مفلسة

أ- توطئة :

إن مستوى تقدم أي مجتمع أصبح يتحدد من خلال جودة الأعمال الناتجة عن أنشطة وعمليات المؤسسات الإنتاجية والخدمية العاملة فيه، وترتبط كفاءة الأداء في هذه المؤسسات بتحقيق الإستخدام الأمثل للموارد الإنتاجية وبصفة خاصة الموارد البشرية، حيث أنها تعتبر القاسم المشترك الأعظم في كل الأنشطة لأي مؤسسة، و لوحظ في نهاية القرن العشرين الاهتمام الكبير و المتزايد بالموارد البشرية وأصبح ينظر إليها على أنها أهم و أعلى أصول المؤسسة.

تشكل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مدخلا هاما من مداخل النمو الاقتصادي حيث ثمة اتفاق على أهميتها في النشاط الاقتصادي نتيجة للنجاح الذي حققته هذه المؤسسات في عدة دول ولما تقدمه من خدمات الدعم للمؤسسات الكبرى في إطار التكامل بين فروع النشاط الاقتصادي من جهة، وبما تضمنه في حد ذاتها من نمو معتبر على المستوى الاقتصادي من جهة أخرى. إن أهم ما يميز المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الوقت الحالي هو وقوعها تحت هاجس التنافس سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي بالنسبة للدولة الموجودة فيها والتي تنشط بها، وأصبحت المؤسسات الصغيرة و المتوسطة تعمل في بيئة تنافسية، مما يتطلب ضرورة تكثيف جهودها والعمل بجدية أكبر لمواجهة منافسيها الحاليين، لذلك تسعى اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك تجدها تطمح إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي، من خلال إتباع سياسات و استراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة، فصناعة بيئة عمل جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها زيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه.

إن الاهتمام بتطوير و رفع مستوى الأداء الوظيفي أصبح ضرورة لأي مؤسسة لأنه يسهم في تحقيق الأهداف المرسومة، حيث نجده يأخذ عدة أشكال واتجاهات والتي من بينها الاهتمام بالموظف وتهيئته علميا وعمليا، إضافة إلى توفير بيئة عمل مناسبة ماديا ومعنويا تمكنه من إبراز قدراته ومهاراته العلمية والفنية في أداء وظائفه وعلى مستوى جيد من الكفاءة والفعالية .

ب- إشكالية البحث:

وضمن هذا الموضوع تندرج إشكالية بحثنا هذا والتي يمكننا صياغتها على النحو التالي :

✓ ما مدى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ؟

ج- الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية وهي:

- ما مدى توافر أنواع بيئة العمل في مؤسسة كهرباء إلكتريك ؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع بيئة العمل والأداء الوظيفي ؟

- هل هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي في مؤسسة كهرباء إلكترونيك، تعزى للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة) ؟

د- فرضيات البحث :

كفي نجب على التساؤلات المطروحة فإننا نقترح مجموعة من الفرضيات والتي تساهم في بلورة وتحديد معالم الموضوع والمتمثلة في ما يلي:

- يوجد أربعة أنواع لبيئة العمل في مؤسسة كهرباء إلكترونيك وهي البيئة الوظيفية، التنظيمية، المادية والتقنية ؛

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع بيئة العمل والأداء الوظيفي؛
وذلك من خلال الإجابات:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الوظيفية والأداء الوظيفي؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التنظيمية والأداء الوظيفي؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي؛
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التقنية والأداء الوظيفي؛

- توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي في مؤسسة كهرباء إلكترونيك، تعزى للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة).

أسباب اختيار الموضوع :

- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية المورد البشري وبالتالي الاهتمام به بتوفير بيئة عمل مناسبة للعمل وظروف عمل ملائمة، بحيث تساهم في الرفع من مستوى أدائه الوظيفي؛
- رغبة منا للتجديد في هذا النوع من الموضوعات الذي يعد ظاهرة اجتماعية اقتصادية بحثية؛
- التعرف على دور وعلاقة التي تبرز أثر بيئة العمل بالنسبة للأداء الوظيفي؛

أهمية البحث :

تتجلى أهمية الدراسة في :

- أهمية العنصر البشري داخل المؤسسات والقناعة بأنه مورد إستراتيجي يمنح التفوق في أي مجال بقدر الإهتمام والاعتناء به؛
- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع الهامة في مجال السلوك التنظيمي؛

- تقديم إقتراحات وتوصيات تسهم بحول الله في استفادة المسؤولين في هذا المجال بتفعيل وتطوير بيئة العمل والذي نأمل أن ينعكس إيجابا على مستوى أدائهم الوظيفي؛

أهداف البحث :

إن أي بحث علمي يسعى لتحقيق أهداف سواء من جانب النظري أو التطبيقي في هذا الموضوع يمكننا بلورة الأهداف التالية:

- السعي للوصول إلى بيئة عمل إيجابية يسود في المنظمات يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين؛

- تحديد نوع وقوة العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي للعاملين؛

- التعرف على مدى تأثير عناصر بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين؛

- التوصل إلى ظروف عمل تضع العنصر البشري ضمن أولى الأولويات ليولد الإستعداد لاستخدام مخزونه الطاقوي كاملا واستثمار إخلاصه وكفائته لتنمية ولائه.

صعوبات البحث:

- ضيق الوقت لإنجاز البحث؛

- عدم اهتمام بعض الموظفين بالإجابة على الاستبيان؛

المنهج المتبع:

من أجل الإجابة على الإشكالية واختبار صحة الفرضيات قمت بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغية تقديم ركائز هذا الموضوع وصياغة الجانب النظري من خلال الفصل الأول

منهج دراسة الحالة في الفصل الثاني من أجل إسقاط بعض المعلومات النظرية على المؤسسة محل الدراسة

الحدود المكانية والزمانية للدراسة:

لقد تمثلت الحدود المكانية للبحث في مؤسسة كهرباء إلكترينك بحاسي مسعود، و أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 01 إلى 17 مارس 2016 ارتبطت بتجميع المعلومات الخاصة بالمؤسسة، وذلك على مستوى إدارة المؤسسة، والتي استطعنا من خلالها الحصول على المعلومات ساعدتنا في استكمال البحث.

هيكل البحث:

بغرض دراسة الإشكالية ومعالجة الموضوع تم الإعتماد على خطة تنقسم إلى مقدمة عامة وفصلين (نظري و تطبيقي) خاتمة عامة حيث تم في المقدمة العامة طرح إشكالية البحث والتصور العام للموضوع، حيث تناولنا في الفصل الأول أدبيات نظريات تطبيقية حول بيئة العمل والأداء الوظيفي، وقمنا بتقسيمه إلى مبحثين، عالجتنا في المبحث الأول عموميات حول بيئة العمل والأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني فكان حول الدراسات السابقة، ومقارنتها بالدراسة الحالية.

أما الفصل الثاني فقد خصص لدراسة حالة لمؤسسة ذات المسؤولية المحدودة -حاسي مسعود- والذي تم من خلال مبحثه الأول معالجة الطريقة والأدوات المستعملة أما المبحث الثاني فقد تم من خلاله تشخيص وتحليل نتائج الاستبيان.

الفصل الأول

الأدبيات النظرية و التطبيقية حول أثر بيئة العمل على

الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

تمهيد:

تسعى المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بصفة خاصة لتحسين بيئة العمل الداخلية ليس فقط من خلال التجهيزات الأساسية و التكميلية، أو إتباع سياسات الاستقطاب والاختيار والتعيين، ووضع الفرد المناسب في المكان المناسب سواء من حيث طبيعة الوظيفة والمهارات المطلوبة لشغلها، بل أيضا من خلال التركيز على العنصر البشري باعتباره محور ارتكاز المنظمات، مما يستدعي زيادة درجة ولائه وانتمائه للمؤسسة لتحقيق الإلتزام التنظيمي الذي يكفل الحرص على أداء العمل بأحسن صورة ممكنة لتحقيق أهداف المؤسسة في أقصر وقت وبأقل تكلفة وجهد. وعليه تطرقنا في هذا الفصل إلى مبحثين هما :

المبحث الأول: ستنم فيه معالجة الاطار المفاهيمي والنظري لبيئة العمل والأداء الوظيفي ومعرفة أهم معايير ومحدداته؛
المبحث الثاني: سنقوم من خلاله عرض مجموعة من الدراسات السابقة في الموضوع والتعرف على نقاط التشابه؛
والإختلاف بينها وبين دراستنا و محاولة تغطية النقص التي وجدناها في الدراسات السابقة .

المبحث الأول: عموميات حول بيئة العمل والأداء الوظيفي

حظي مفهوم بيئة العمل باهتمام بالغ من قبل المعنيين بالفكر التنظيمي المعاصر، بعد أن عابوا على رواد الفكر التقليدي إغفالهم لدور بيئة العمل.

كما تعتبر مسألة إدارة بيئة العمل المادية والنفسية من أجل الوصول بالعمال إلى حالة الرضا في مكان العمل جزءاً هاماً من إستراتيجية إدارة الموارد البشرية، هذا ما يؤدي إلى تحسين شعور العاملين تجاه المنظمة، ومنه في هذا المبحث إلى الأسس النظرية المتعلقة ببيئة العمل، وكذا الأداء الوظيفي.

المطلب الأول : بيئة العمل

سنقوم بتقسيم هذا المطلب إلى مجموعة من الفروع لتتمكن من محاولة تغطية موضوع بيئة العمل وعلى هذا الأساس نجد في :

الفرع الأول: مفاهيم حول بيئة العمل

تعدد المفاهيم التي تناولت بيئة العمل نذكر منها ما يلي:

- ✓ هي مجموعة الخصائص والصفات التي تميز مكان العمل والتي يدركها العاملون، و يعملون من خلالها، و يتأثر سلوكهم بها، تتصف بدرجة من الثبات النسبي، و يمكن من خلالها التمييز بين منظمة وأخرى¹.
- ✓ تتكون بيئة العمل من شقين هما :
 - بيئة العمل المادية، وتشتمل على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة، كالتهووية والإضاءة، والنظافة، وضغط العمل، وعدد ساعات العمل، و فترات الراحة إلخ، هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفعالية أدائها .
 - بيئة العمل النفسية والاجتماعية، وتشتمل على المناخ الاجتماعي وطبيعته والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل، والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، فهذه الجوانب لها انعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة و يمكن تحديد نطاق هذه الجوانب بالعلاقات بين المرؤوسين ببعضهم البعض، وعلاقات الرؤساء بمرؤوسيهم، وعلاقات مجلس إدارة المنظمة بعضهم ببعض².
- ✓ كما تعرف بأنها كل ما يحيط بالفرد في عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه³.

¹ المغربي عبد الفتاح عبد الحميد ، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، ط 1 ، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع ، مصر، 2007، ص 17.

² محمد سعد فهد المشوط ، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الامنية في دولة الكويت 'رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص 5-6.

³ حماد بن صالح الظاهري، بيئة العمل الداخلية و علاقتها بالانسحاب الوظيفي، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007، ص 24.

الفرع الثاني : أهمية دراسة بيئة العمل

لبيئة العمل أهمية كبيرة نذكر منها ما يلي :

ينظر إليها بصفتها علما يحاول تطوير أسسه النظرية و تقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء المؤسسات بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتمامه بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها .
لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم تأثير بيئة العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة الذي تنفذ أهدافها من خلاله.

وبالمقابل توفر بيئة عمل جيدة تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده، إلا إن دراسة بيئة العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا أو إيجابا، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.¹

الفرع الثالث: أنواع بيئة العمل

يفرق بعض الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع بين البيئة الداخلية والخارجية للعمل، حيث يطلقون على الأفراد والجماعات والتقنيات والتشريعات والنظم التي تعمل داخل المنظمة، أو تعمل المنظمة بموجبها بيئة العمل الداخلية، وهذا يتعارض مع التعريف الشامل الذي تطرحه أغلب المصادر المعتمدة القائلة بأن البيئة هي كل ما يقع خارج المنظمة.
فبيئة العمل الخارجية يُقصد بها المتغيرات التي توجد خارج المنشأة وأهمها البيئة السياسية، والبيئة الاجتماعية، والبيئة الاقتصادية.
حيث يُقصد ببيئة العمل الداخلية بأنها البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة الواحدة، والإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل. وهناك عدة أنواع لبيئة العمل الداخلية منها:

1. البيئة الوظيفية: وتتضمن كل ما يتعلق بالموظفين والعاملين من أجور ورواتب وجزاءات وحوافز.
2. البيئة التنظيمية: وتتضمن الأنظمة والإجراءات وأنماط القيادة والاتصالات والتقنية المستخدمة ومادية ومعنوية، وسياسات الموارد البشرية من استقطاب واختيار وتعيين بالإضافة إلى وصف الوظائف وتصميمها وتصنيفها.
3. البيئة المادية: وتتضمن المكونات المادية للبيئة المؤثرة في بيئة العمل الداخلية مثل: الضوضاء ودرجة الحرارة والإضاءة... إلخ².

5 البيئة التقنية: تتضمن التقنيات الحديثة التي تُسّر أداء العمل في المنظمات وتساهم في توفير الوقت والجهد، وتُسهم التقنيات الحديثة في تطوير أداء منسوبي الأجهزة الأمنية بصفة عامة ومنسوبي حرس الحدود بصفة خاصة نظراً لطبيعة العمل في البيئة الصحراوية ذات الموانع الطبيعية والأراضي الوعرة التي تتخللها الجبال والهضاب والمرتفعات والتي تتطلب استخدام

دمري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، ط 1، ديوان المطبوعات الجماعية الساحة المركزية بين عكنون، الجزائر، ص 69.

الأسمرعي عوض سعيد، أثر بيئة العمل على الموظف، مجلة الخدمة المدنية، (1411هـ)، ص 18-19.

تقنيات الاتصال المتطورة، ويرى الباحث من خلال تجربته الشخصية أنه يمكن تصنيف بيئة العمل الداخلية وفقاً لخطوط انسياب السلطة ودرجة المركزية واللامركزية السائدة والنمط القيادي السائد والثقافة التنظيمية السائدة وتنقسم إلى:

أ. البيئة الجامدة: هي البيئة التي تتسم بالصرامة الشديدة والانضباط والحزم وقلة تفويض السلطات، وهذه البيئة تقلل الإبداع والابتكار نتيجة التقيد بالأوامر والتعليمات، وانتظار صدور هذه التعليمات من المستويات القيادية والإدارية الأعلى بغض النظر عن تعطيل العمل.

ب. البيئة المرنة: هي البيئة التي تتسم بالمرونة وتشجيع الإبداع والابتكار والتوسع في تفويض السلطات والاعتماد على اللامركزية وسريان خطوط السلطة والاتصالات في جميع الاتجاهات في الهيكل التنظيمي المصفوي، من خلال نمط القيادة الديمقراطية والقيادة بالأداء تساعد هذه البيئة على الإبداع والابتكار نتيجة المرونة في تنفيذ الأوامر والتعليمات وعدم انتظار صدور هذه التعليمات من المستويات القيادية والإدارية الأعلى، مما يساعد على سرعة إنجاز العمل وإعداد العاملين لتولي مناصب قيادية أعلى وممارسة أدوار أرقى فلا يسود الخوف من الوقوع في الأخطاء والتعرض للعقوبات والتقييد بالروتين والإجراءات المطلوبة¹.

الفرع الرابع: بيئة العمل و علاقتها بالعاملين وبالمؤسسة

أولاً: بيئة العمل وعلاقتها بالعاملين

إن مصلحة العمل تقتضي ضرورة حصر العوامل السلبية في بيئة العمل لكي لا تكون سمة متحركة في سلوك العاملين، ومن تلك العوامل الاتجاهات النفسية السلبية التي يحملها الموظف تجاه العمل أو المنظمة، والتي تهيمن عليه وتوجه سلوكه في مختلف مواقف العمل توجيهاً بعيداً عن المعايير المطلوبة للأداء، ولأن البيئة المحيطة بالعمل تؤثر تأثيراً مباشراً وغير مباشر على أداء العامل سلباً وإيجاباً فمن الممكن أن تعمل على الحد من المجهود البدني والذهني للعامل أثناء العمل، خاصة إذا كان يعمل لساعات طويلة، وفي بيئة غير مناسبة، حيث تؤدي بالعامل إلى القلق والتوتر، وهذا ينعكس على كفاءة الأداء، واتسامه بالتأخير والتسويف.

وتساعد تهيئة بيئة العمل في تكريس الوقت والجهد، وتوجيه وحصر الفكر في الإنجاز الدقيق، و ما يتخلله من تنسيق و تنظيم وإبداع، وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري، وتهيئ جواً من العمل الفعال الذي يساعد على تحقيق الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة².

ثانياً: بيئة العمل وعلاقتها بالمنظمة

يرى { الكبيسي } " أن التأثير المتبادل بين المنظمة وبيئتها، يجب أن يتضمن الظروف والشروط الحاكمة، في ظل مواقف معينة تسهم في تطبيع المنظمة لوقت محدد، حتى ظهور ظروف ومتغيرات أخرى أكثر أهمية من موقف آخر، تتطبع به المنظمة، لذا يصبح من الضروري عدم دراسة المنظمات بمعزل عن ظروفها ومحيطها، وتفضيل دراستها في ظل مواقف محددة لتكون أكثر واقعية"

¹ عابد رحيل عبادة الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايفن الرياض، 2013، ص 24-25.
حماد بن صالح الظاهري، مرجع سبق ذكره، ص 14-15.²

والمنظمات من جهة أخرى تؤثر في بيئة العمل، ويتأثر سلوك المنظمات على المدى القريب والبعيد ببيئات عملها المحيطة، فعلى المدى القريب تثر البيئة من خلال المدخلات التي تقدمها، المخزون الاحتياطي المتوفر لديها بالعوامل المحيطة بالعاملين، وأثرها على معنوياتهم وأدائهم، وعلى المدى البعيد تؤثر بيئة العمل في المنظمة من خلال تحكمها بأهدافها عند إنشائها، أو من خلال درجات التعلم والتكيف، وفهم الدروس العبر والتجارب عند التعامل معها فتكيفها مع البيئة أو تكيف البيئة ذاتها، يتأثر بدرجة التعلم والاستفادة من التجارب وعلى القدرة في توظيف هذه الخبرة مستقبلاً، وتزداد قدرة المنظمات على تغيير سلوكها مع ظروفها، كلما زادت درجات المرونة في هيكلها وقلت درجات الرسمية في تنظيمها¹.

المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

في هذا المطلب نهدف إلى التعرف على الأسس النظرية المتعلقة بالأداء الوظيفي .

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

لقد تعدد مفهوم الأداء الوظيفي باختلاف الباحثين وهو ما سنحاول ذكره في هذا الفرع

✓ يعرف الأداء الوظيفي بأنه: نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام المعقول للموارد المتاحة حيث يشير هذا التعريف إلى أن الأداء الوظيفي نشاط يحقق بواسطته العامل أهداف المؤسسة، في ظل توفر ظروف ملائمة ومساعدة لأداء المهام .

كما بين أن الأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل بين كل من كمية الجهد ونوعيته ونمط الأداء، ويمكن عرض الفكرة في معادلة كالآتي :

$$\text{الأداء} = \text{كمية الجهد (الطاقة المبذولة)} \times \text{نوعية الجهد (الدقة و الجودة)} \times \text{نمط الأداء (الطريقة)}$$

✓ الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة ووفق نمط أداء نمط معين، وهو ما يسمح بتحويل هذه المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت ممكن وأقل تكلفة².

الفرع الثاني: محددات ومعايير الأداء الوظيفي

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و التفاعل بينها و في هذا الفرع سنتطرق إلى محددات و معايير الأداء الوظيفي.

¹ محمد بن منصور البقمي، تأثير بيئة العمل في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفي إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة)، بحث مقدم كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز جدة، السعودية، 2010، ص59.

² المير عبد الحليم عي، العلاقة بين ضغوط العمل و بين الولاء التنظيمي و الأداء و الرضى الوظيفي و الصفات الشخصية، مجلة الإدارة العامة، العدد 2، الرياض، 1996، ص 213.

أولاً: محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد و التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتيجة العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في:

- الجهد المبذول من طرف الفرد؛
- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة؛
- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته .
- أ- **الجهد:** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله .
- ب- **القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه .
- ت- **إدراك الدور:** ويعني به الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

ومنه يتبين أن الفرد العامل بإدراكه لدوره في العمل بشكل إيجابي سينتق بالتأكيد إدراكه لمدى إلتزامه بالقوانين واللوائح المنظمة لعمله وإدراكه كذلك باحترام أوقات العمل والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز أعماله ومهامه وطبعاً في ظل ظروف عمل ملائمة.

من خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات، معلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها.¹

ثانياً: معايير الأداء الوظيفي

1. **الجودة:** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الاتفاق وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلاً عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج، الأهداف والتوقعات.
- 2- **الكمية:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات.

¹ بو عطيظ جلال الدين، الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عناية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة منتوري محمد، قسنطينة، 2008-2009، ص 74-75.

3 الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخل، مما يجتزم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام وبمضي غير رجعة فهو يقدر بثمن، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية والوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل.

4 الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فالبرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه بفضل الاتفاق بين الرؤساء والمؤوسين على الإجراءات المتبعة أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين.¹

الفرع الثالث: أهداف وأهمية تقييم الأداء الوظيفي

يُعرف تقييم أداء العاملين على أنه عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مُسبقاً من قبل إدارة الموارد البشرية، يتم بموجبه قياس أداء العاملين وسلوكهم وتقييمها في أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء والسلوك وتحديد نتائجها خلال فترات دورية زمنية محددة مسبقاً.

أولاً: أهداف عملية تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم أداء الوظيفي تستهدف ثلاث غايات تقع على ثلاث مستويات هي المنظمة، المدير والفرد العامل فمن أهداف تقييم أداء العاملين نذكر ما يلي:

- دفع العاملين إلى العمل باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم.
- شعور العاملين بالعدالة وبأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار.²
- كما أشار صلاح الدين محمد عبد الباقي إلى أن عملية تقييم أداء العاملين تساعد على تعريفهم نواحي القصور في أدائهم فيعطي لهم الفرصة لتلافيها في المستقبل.³

ثانياً : أهمية تقييم الأداء الوظيفي

- يعتبر قياس الأداء و تقييمه عملية تنظيمية مستمرة يقاس من خلالها ملاحظات أداء الأفراد العاملين .
- الوقوف على نطاق القوة لتعزيزها ونطاق الضعف لتحسينها وانعكاساتها السلبية والإيجابية على إنتاجية الفرد وفعالية المؤسسة .
- يفيد تقييم الأداء الوظيفي تتبع منجزات العاملين وتقديم تقاريرهم حول كفاءتهم، وتدارك أخطائهم، وتعديل معايير أدائهم وزيادته

4 .

¹ الخليفة زياد سعيد ، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء ، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والاركان للقوات المسلحة السعودية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،السعودية ، 2008 ، ص 38 .

صبري محمد، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية،2000،ص 109 .²

د-صلاح الدين محمد عبد البتقي،إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2004،ص 368.³

⁴ العابدي،هاشم فوزي،عباس و آخرون،إدارةالتعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر،الأردن،مؤسسة الوراق،2008،ص 255-256.

الفرع الرابع: معوقات ومشاكل تقييم الأداء الوظيفي

طالما أن تقييم أداء العاملين يتم عن طريق الفرد، لذلك عادةً ما يتعرض الفرد لعدد من الأخطاء أو أوجه الضعف، وبعض هذه الأخطاء يكون شائعاً في بعض طرق التقييم عن الأخرى. كما يتضح من مناقشتنا لهذه الأخطاء على الوجه التالي:

تأثير الهالة:

إن مضمون هذا التأثير هو اتجاه معظم القائمين بإتاحة الفرصة لإحدى خصائص التقدير أن تؤثر بدرجة كبيرة على باقي الخصائص الأخرى، وبالتالي على التقدير الكلي للكفاءة. فهناك الكثير من المشرفين الذين يميلون إلى إعطاء الفرد نفس التقدير الذي يعطى لكل العوامل، أي درجات متساوية لكل العوامل، وهنا يتم الحكم على كفاءة الشخص وفقاً لصفة أو خاصية واحدة والتي تشكل التقدير الكلي للكفاءة.

الميل للتساهل أو التشدد: يتجه بعض المشرفين إلى السخاء أو التشدد في تقديراتهم معنى ذلك أنهم يعطون تقديرات عالية أو منخفضة لمروؤسيهم. إن ذلك حظاً شائعاً بدرجة كبيرة في برنامج التقييم، الأمر الذي يقلل من قيمته وأهميته، ويمكن أن يكون سبباً في نشوء النزاعات الشخصية للفرد القائم بالتقدير.

ويمكن التغلب على ذلك جزئياً من خلال عقد لقاءات أو اجتماعات أو حلقات تدريب للقائمين على التدريب وبالتالي يمكن أن يتوصلوا إلى اتفاق عام حول ما هو متوقع بالفعل من المرؤوسين.

الاتجاه الوسط في التقدير:

يعارض بعض القائمين أن يقيموا كفاءة مرؤوسيه عند نهاية المقياس المدرج، فإذا كان المشرف يدرك جيداً أن سياسة الإدارة تملّي عليه تقييم كفاءة العاملين على فترات منتظمة، فإنه يميل غالباً إلى ناحية الوسط في التقدير ما يكون السبب في هذا الاتجاه نحو الوسط في تقدير الكفاءة راجعاً إلى نقص المعرفة بسلوك الأفراد الذين يتم تقدير كفاءاتهم، أو أنه غير مدرك لأداء بعض العاملين، أو عدم توافر الوقت لوضع التقدير على أساس موضوعية سليمة، وفي مثل هذه الحالات فإنه يقوم بإعطاء تقدير متوسط لكفاءة هؤلاء الأفراد متجاهلاً مدى تأثير ذلك التصرف على الهيكل الوظيفي للمشروع خاصة في المستقبل.

العلاقات الشخصية المتداخلة (التحيز):

إن شعور المشرف تجاه كل شخص من مرؤوسيه سواء كان ذلك الشعور بالولاء أو الكره له تأثير كبير على تقديراته لأدائهم، ويظهر ذلك بوضوح في المواقف التي تكون فيها المقاييس الموضوعية للأداء غير متاحة أو من الصعب إعدادها.¹

¹ جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية الإبراهيمية، 2006، ص 453-454.

المطلب الثالث : تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي

قمنا في هذا المطلب بدراسة تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين من خلال دراسة تأثير العناصر التالية: { الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، التكنولوجيا، العمل الجماعي، مشاركة العاملين في اتخاذ القرار و الحوافز } و ذلك حسب كل نوع من أنواع بيئة العمل .

أولاً: أثر بيئة العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي :

- الإتصال: تلعب الاتصالات دوراً هاماً داخل المنظمات، لأنها بمثابة الجهاز العصبي للعمل، فالاتصالات بالنسبة للمنظمات تلعب دوراً هاماً في المحافظة على تدفق وانسياب المعلومات داخل المنظمات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات، وكانت كفاءة المديرين عالية في الاتصالات.

- يتمثل الهدف الرئيسي للاتصال في تبادل المعلومات بين الأفراد والعمال على تحريك وتعديل سلوكهم نحو الأداء الجيد، أما الفرعية على المستوى الوظيفي فتتمثل في: شرح خطط المنظمة للعاملين، نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد، قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم تحفيزهم للعمل، تهيئة بيئة العمل الجيدة لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية.¹

- الحوافز: تترك الحوافز بأنواعها إيجابية أو سلبية بلا شك الأثر على أداء معظم العاملين، فيما لها من آثار اقتصادية واجتماعية على متلقي الحوافز، ويتمثل الأثر الوظيفي في الجهود التي يبذلها الموظف الذي تلقى الحوافز من أجل الحفاظ على المكانة والصورة المأخوذة عنه، وترجم من خلال تقديم الجهود المساوية لمقدار الحافز الذي تم منحه إياه إضافة لتوفير جو تنافسي بين الموظفين، وهذا بدوره يؤدي بالنتيجة إلى رفع كفاءة العمل.²

ثانياً: أثر البيئة التنظيمية على الأداء الوظيفي:

- الهيكل التنظيمي: إن الهياكل التنظيمية التي تتسم بالسماحة و الخصائص الثلاثة: التوازن، المرونة، الاستمرارية من شأنها أن تتيح للعاملين المشاركة في اتخاذ القرارات، رسم السياسات و تحقيق سبل الإبداع والابتكار في إطار بيئة عمل قادرة على تحفيز الأفراد ورفع الروح المعنوية لديهم .

-تؤثر عدة عناصر للهيكل التنظيمي على بيئة العمل، فمثلاً إن اتسم تنظيم المنظمة بسياسات وقواعد وإجراءات متشددة، فإن هذا يخلق مناخاً تنظيمياً بيروقراطياً، وهو مناخ سيدركه العاملون على أنه رسمي جامد وغير مرن محفز للأداء الوظيفي المثمر وزيادة الإنتاجية.

¹ شامي صليحة ، مرجع سبق ذكره، ص 102.

² علاء خليل محمد العكش، نظام الحوافز و المكافآت و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 17.

العمل الجماعي: تؤكد بعض الدراسات و الأبحاث مثل ليتوين وسترينجر (litwin, stringer) أن المنظمة التي يسودها مبدأ التأكيد على أهمية أهداف الجماعة و تزويدها بما تحتاجه من معلومات عن كيفية أدائها يقودها إلى بيئة عمل جيدة في نظر المرؤوسين، بينما التأكيد على مبدأ الفردية والتقليل من شأن الجماعة يؤدي إلى تفاعل أقل و بيئة تميل إلى السلبية.

المشاركة في صنع القرار: إن المشاركة في صنع القرار تتيح فرصة إبداء الرأي و ترشيد القرارات و يؤدي إلى رفع معنويات المرؤوسين وتحقيق الانسجام في بيئة العمل، فالمشاركة تجعلهم ينضرون إلى القرار على انه حسيطة تفكيرهم لذا يبذلون قصارى جهدهم لتنفيذه على الوجه الأنسب مع تحمل الرئيس لمسؤولية اتخاذ القرار.¹

ثالثاً: أثر البيئة المادية على الاداء الوظيفي:

الإضاءة: تعتبر الإضاءة الجيدة من عوامل زيادة وارتفاع إنتاجية الفرد وأدائه الوظيفي، فالإضاءة غير المناسبة لا تؤدي فقط على قلة الإنتاج بل تؤدي إلى سرعة تعب الفرد و ملله وإضرار راحته النفسية وبالتالي أدائه الوظيفي يقل ويضعف، لذلك فإن وضع نظام فعال للإضاءة في بيئة العمل يؤدي حتما إلى زيادة الدقة في العمل.

الحرارة والتهوية: تعتبر الحرارة والتهوية سواء في الصيف أو في الشتاء عامل مؤثر جدا في صحة العمال وفي أدائهم الوظيفي فينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة.

الضوضاء: الضوضاء عامل هام في بيئة العمل باعتباره يرتبط أكثر بالذهن والعقل، فقد تسبب الضوضاء بالإجهاد العصبي وبالتالي يقل الأداء الوظيفي وينخفض على المستوى المطلوب لتحقيق الأهداف.²

رابعاً: أثر البيئة التقنية على الأداء الوظيفي:

التكنولوجيا: يرى البعض أن التكنولوجيا تلعب دوراً إيجابياً، وقد تباينت هذه الآراء حول دورها في أداء الأعمال، ولكن مع ذلك لا يمكن إنكار تأثيرها الإيجابي على أداء المنظمات، فهي تساعد على السرعة في الأداء وتقليل التكاليف والمحافظة على جودة عالية في السلع و الخدمات المقدمة.

خطة القيادة: تمثل القيادة محورياً مهماً في العملية والممارسة الإدارية، حيث تشكل مع التنظيم والتخطيط والرقابة ممارسة متكاملة، تعطي للمنظمة النجاح إذا ما أتقنت بكافة أبعادها، والقيادة في إطار الممارسة الإدارية هي عمليات إيماء أو إلهام أو تأثير في الآخرين لجعلهم يعملون بالتزام عالي ومثابرة لإنجاز وتأدية المهام المطلوبة منهم.

إن أهمية القيادة في الجانب التنظيمي لا تقتصر على مجرد إصدار الأوامر والتعليمات، ولكن الدور الأساسي والمهم هو إمداد الموظفين بكل ما يحفزهم ويحافظ على روحهم المعنوية العالية، مما يغرس في نفوسهم حب العمل المشترك وروح التعاون.³

¹ شامي صليحة، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة حالة جامعة محمد بوقرة بومرداس)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص: تسيير المنظمات، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص 94-107-114.

² سهام بن رحوم، بيئة العمل وأثرها على الاداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 116-117-118.

³ شامي صليحة، مرجع سبق ذكره، ص 102-118.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

❖ دراسة شامي صليحة، بعنوان: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير (دراسة حالة جامعة محمد بوقرة بومرداس)

في البداية طرحت الباحثة إشكالية تمثلت في، ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين

إذ هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة واضحة عن الصحة التنظيمية وإلقاء الضوء على نقاط القوة التي يجب تعزيزها وعلى نقاط الضعف التي يجب القضاء عليها أو محاصرتها، والسعي للوصول إلى مناخ تنظيمي إيجابي يسود في المنظمات يساهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. اعتمدت الباحثة في الجانب التطبيقي على الاستبيان لجمع البيانات من عينة البحث المختارة و أيضا المقابلة الشخصية مع بعض الموظفين، المسؤولين والأساتذة، حيث توصلت إلى النتائج التالية:

وجود توجهات إيجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو محور(التكنولوجيا) كأحد محاور المناخ التنظيمي، ووجود توجهات إيجابية مرتفعة لدى أفراد العينة نحو محور محوري(نمط القيادة والاتصالات) كأحد محاور المناخ التنظيمي، وجود علاقة موجبة بين كل عناصر المناخ التنظيمي(الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصال، التكنولوجيا، العمل الجماعي) والأداء الوظيفي للموظفين الإداريين.

❖ دراسة محمد منصور البقمي، بعنوان: تأثير بيئة العمل في الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير،(دراسة ميدانية على موظفي إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة)، 2010، حيث تجسدت مشكلة البحث بصورة رئيسية في الكشف عما إذا كان لأبعاد بيئة العمل تأثير في الأداء الوظيفي للفئات المختلفة من الموظفين في إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة من عدمه، وذلك بغرض تحسينها للارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي لموظفي إدارة جوازات مكة المكرمة، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد بيئة العمل والأداء الوظيفي لموظفي إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، واستخدم الباحث في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تعامل الباحث مع العينة العشوائية التي تألفت من(380) من مجتمع حجمه(3257) توصلت الدراسة إلى نتائج يتم توضيحها فيما يلي :

1- أثر الهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي:

- يتم التركيز على الخدمات الحالية والعمل على تطويرها.
- إن كل موظف يعرف بالتحديد المهام المطلوب القيام بها.
- يلتزم الموظفون بحرفية اللوائح والتعليمات في تأدية عملهم.

2- أثر نظم الاتصال في الأداء الوظيفي:

- يشعر الموظفون بالحرية في الاتصال برؤسائهم.
- يوجد اتصال دائم بين الموظفين داخل الإدارة.

❖ دراسة بوعطيط جلال الدين، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، (دراسة ميدانية على العمال المستخدمين بمؤسسة سونلغاز، عنابة، 2008)

طرح الباحث إشكالية تمثلت في: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين ؟

هدفت هذه الدراسة الى معرفة نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث وهل للمتغيرات التالية: السن، الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟ أما بالنسبة للنتائج التي توصل إليها الباحث تم الكشف عن وجود نمطي الاتصال النازل و الصاعد داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية كل نمط في تحقيق السيورة التنظيمية للمؤسسة وانسياب المعلومة بين الإدارة والعمال، أما بالنسبة للفرضيات الصفرية الخاصة ب (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل)، وانطلاقاً من نتائج المعالجة الإحصائية باستخدام مقياس (كا 2)، فقد تم الكشف عن عدم وجود تأثير لهذه المتغيرات على الأداء الوظيفي للعمال المنفذين مما يعني تحقق هذه الفرضيات.

❖ دراسة بوقال نسيم، بعنوان أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضى الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، 2012.

طرح الباحث إشكالية عامة تمثلت في: ما طبيعة أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضا الوظيفي للعاملين؟ هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين أبعاد بيئة العمل الداخلية للمنظمة ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها هذا على المستوى النظري أما التطبيقي فهدفت إلى تقديم فكرة عملية موضوعية عن بيئة العمل الداخلية في المنظمة محل الدراسة كعينة اختبار قد تكون مؤشراً بسيطاً عن مجتمع المنظمات الجزائرية. أظهرت نتائج الدراسة وجود اثر ايجابي لمحتوى و طبيعة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين. كما أظهرت النتائج أن تأثير بيئة العمل الداخلية الكلية على الرضا الوظيفي للعاملين بديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية قسنطينة كان متوسطاً.

❖ دراسة الشنطي، بعنوان أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة

الماجستير، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، 2006. طرح الباحث إشكالية تمثلت في: ما أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية؟

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد المناخ التنظيمي السائد في وزارات السلطة الفلسطينية على مستوى أداء الموارد البشرية، حيث استخدم الباحث إستبانة لاستطلاع عينة الدراسة المكونة من الوظائف الإشرافية بالوزارات في قطاع غزة بحجم عينة (620) موظف، تم اختيارها من بين (3363) موظفاً من مجتمع الدراسة الكلي، و تم استرداد (575) استبانته و من أهم نتائج البحث ما يلي:

1- وجود أثر ايجابي للمناخ التنظيمي السائد في الوزارات الفلسطينية على أداء الموارد البشرية، وأن هذا المناخ يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء.

2- توجهات أفراد العينة نحو المناخ التنظيمي السائد توجهات ايجابية.

3- وجود خلل في الهياكل التنظيمية للوزارات وأساليب وطرق اتخاذ القرار.

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

❖ دراسة peter، قام بدراسة تحت عنوان المناخ التنظيمي و أداء الشركات، بريطانيا، 2000.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى اختلاف المناخ التنظيمي في كلا من الشركات ذات التصنيف في الأداء العالي والمتوسط، وتأثيره على العاملين في هذه الشركات ومعرفة طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء التنظيمي في هذه الشركات، وبلغت عينة الدراسة (340) موظف بدرجة مدير في عدة شركات ببريطانيا منها (181) من الشركات ذات الأداء المتوسط و(179) من الشركات ذات الأداء المتميز، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1-وجود علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي والأداء التنظيمي في الشركات

2-الشركات ذات الأداء العالي وتمتلك مفهوم عالي لأبعاد المناخ التنظيمي أكثر من الشركات ذات الأداء المتوسط

3-وجود علاقة سببية بين الأداء والمناخ التنظيمي في هذه الشركات.

❖ دراسة TABETI Habib، مقالة حول ظروف العمل والمناخ الاجتماعي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، 2008، قدمت هذه المقالة نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة أكثر من 230 عامل تمكين الشركات

الصغيرة والمتوسطة في مختلف القطاعات في المنطقة الماسكارا، حيث طرحت هذه الدراسة مسألة ظروف العمل في الشركات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، من خلال التركيز أكثر على الجوانب النفسية والاجتماعية والتنظيمية، هدفت هذه الدراسة إلى السعي لتسليط الضوء على العلاقة بين تحسين ظروف العمل وأداء هذه الشركات، حيث اعتمد الباحث على مسح الآراء عن طريق الاستبيانات والتحقيق من خلال مقابلات شبه منظمة مع مجموعة من العمال الذين يعملون في الشركات الصغيرة والمتوسطة في ولاية ماسكارا .

المطلب الثالث : إجراء المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

إن جل الدراسات السابقة تناولت أحد المتغيرات الدراسة الحالية والمتمثلين في بيئة العمل والأداء الوظيفي حيث قام الباحثون بربطها بمتغيرات أخرى عكس الدراسة الحالية التي حاولنا دمج حالة كلا متغيرين ومعرفة العلاقة بينهما كما يوجد من جمع بينهما في بيئات أجنبية، والجدول الموالي يوضح ذلك :

الدراسة	من حيث الهدف	من حيث الأدوات	من حيث العينة	من حيث المكان	من حيث الزمن
شامي صليحة	السعي للوصول إلى مناخ تنظيمي إيجابي يسود في المنظمات يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.	الاستبيان و المقابلة	123 موظف	بومرداس	2010
محمد منصور البقمي	هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد بيئة العمل والأداء الوظيفي لموظفي إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة	الاستبيان و المقابلة	620 موظف	مكة المكرمة	2010
بوعطي جلال الدين	هدفت هذه الدراسة الى معرفة نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث وهل للمتغيرات التالية: السن، الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي	الإستبيان	210 عامل	عنابة	2008

قسنطينة	2012	95 عامل	الإستبيان	هدفت هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين أبعاد بيئة العمل الداخلية للمنظمة ودرجة الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها	بوقال نسيم
غزة	2006	620 موظف	الإستبيان	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد المناخ التنظيمي السائد في وزارات السلطة الفلسطينية على مستوى أداء الموارد البشرية	الشنطي
بريطانيا	2000	340 موظف	الإستبيان	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى اختلاف المناخ التنظيمي في كلا من الشركات ذات التصنيف في الأداء العالي والمتوسط، وتأثيره على العاملين في هذه الشركات	peter
ماسكرا	2008	230 عامل	الإستبيان و المقابلة	هدفت هذه الدراسة إلى السعي لتسليط الضوء على العلاقة بين تحسين ظروف العمل وأداء الشركات	TABETI Habib

من خلال الجدول نلاحظ بأن الدراسة الحالية تميزت عن الدراسات السابقة فيما يلي :

- ✓ من ناحية الموضوع، هناك اختلاف في المتغير الأول بين دراستنا وبعض الدراسات السابقة حيث أن أغلب هذه الدراسات ربطت موضوع الأداء الوظيفي بمتغيرات أخرى مثل المناخ التنظيمي، الإتصال التنظيمي، بينما تناولت دراستنا أثر بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي.
- ✓ من حيث الزمان والمكان، أجريت دراستنا سنة 2016 في بلد الجزائر وبالضبط في الجنوب في ولاية ورقلة.
- ✓ من حيث مجتمع الدراسة : كان في مؤسسة ذات المسؤولية المحدودة وهذا عكس أغلب الدراسات التي كانت في المؤسسات الكبيرة و القطاع العام.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل إستطعنا أن نتطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة ببيئة العمل من تعريف و أهمية و أنواع، وأيضاً علاقتها بالمؤسسة والعاملين، كذلك مفاهيم متعلقة بالأداء الوظيفي، كما تناولنا أهداف وأهمية قياس وتقييم الأداء وكذا معوقات ومشاكل عملية التقييم وفي الأخير تطرقنا إلى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي .

ومن أجل التعرف أكثر على متغيرات الدراسة حاولنا في المبحث الثاني التركيز على مجموعة من الدراسات السابقة، حيث استعرضنا أهم جوانب هذه الدراسات إضافة إلى ذكر أهم الأهداف و النتائج المتوصل لها، و مقارنتها مع دراستنا الحالية.

و يمكن تلخيص أهم النقاط التي تم التوصل إليها في هذا الفصل فيما يلي:

- إن بيئة العمل تحدد نجاح المؤسسة بشكل كبير فالمؤسسة التي تملك بيئة عمل ضعيفة أو رديئة سيصيبها بالفشل في الأمد الطويل لا محالة حتى و إن أبدعت في وظائفها الإدارية كالتخطيط و المتابعة .
- عملية تقييم الأداء تدفع العامل للعمل باجتهاد و إخلاص ليرتقب فوزه باحترام و تقدير رؤسائه معنوياً و مادياً .

الفصل الثاني

دراسة الميدانية في مؤسسة كهرباء إلكتروك

تمهيد :

بعد التطرق للجانب النظري للموضوع من خلال دراسة مختلف أبعاده، مفاهيم متعلقة ببيئة العمل والأداء الوظيفي، وعرض أهداف وأهمية تقييم الأداء، وأيضا كيف تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي، وكذا الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع بحثنا، سنحاول تخصيص هذا الفصل للدراسة الميدانية التي تخص موضوعنا، بدراسة ميدانية على موظفي إحدى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مؤسسة كهرياء إلكترونيك.

و للإلمام أكثر بالجانب التطبيقي للدراسة ارتأينا أن نوضح من خلال هذا الفصل :

- المبحث الأول: الطريقة المتبعة ومجموعة الأدوات المستخدمة في البحث.
- المبحث الثاني: يتم فيه تحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول : الطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية لهذا الموضوع قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى الحقائق و النتائج، وسنتعرف على الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة وسبب اختيارها وكذا مجال إجراء الدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة

لأجل إنجاز أي دراسة يقوم الباحث بإتباع مجموعة من الطرق لكي تكون وفق أسلوب ومنهج علمي .

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة: استهدفنا بالدراسة عمال مؤسسة كهرباء إلكتروك بحاسي مسعود .

2-عينة الدراسة: تضمنت عينة الدراسة 41عامل لمؤسسة كهرباء إلكتروك، تم استرجاع 37 استبيان، واستبعاد 7 استبيانات نظرا لعدم الإجابة الجادة وانعدام إمكانية تحليلها ليصبح العدد 30 فرد وكانت مدة الدراسة من 01 إلى 17 مارس 2016

ثانياً: متغيرات الدراسة

شملت هذه الدراسة متغيرين أولهما مستقل و الآخر تابع.

1-المتغير المستقل: بيئة العمل ونقص به بيئة العمل الداخلية بأنواعها البيئية التنظيمية، الوظيفية، المادية والتقنية .

2-المتغير التابع: الأداء الوظيفي وقد أشرنا له في الجانب النظري من الدراسة وهنا نجد مدى تأثير المتغير المستقل على الأداء الوظيفي للمؤسسة وعلاقته معها ومدى تواصل هته العلاقة في ظروف حسنة.

ثالثاً: مصادر جمع المعلومات

استخدمت الباحثة العديد من المصادر في دراستها الحالية بهدف اختبار فروضها، وتحقيق أهدافها، وهي موضحة كالتالي:

- أ- المصادر الثانوية : تتمثل في
 - الكتب والمراجع والمجلات
 - الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث
- ب.- المصادر الأولية:
- فتمثلت في تطوير استبيان لجمع البيانات والمعلومات اللازمة عن مجتمع الدراسة ومعالجتها وتحليلها إحصائياً والحصول على النتائج.

المطلب الثاني: أداة الدراسة والبرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات

اعتمدت الدراسة على الأدوات المتمثلة في (الوثائق، الاستبيان) أما بخصوص تحليل النتائج تم استخدام البرنامج الإحصائي spss للتحليل.

أولاً: الوثائق

أثناء الدراسة تم الاعتماد على بعض الوثائق الخاصة بالمؤسسة و التي وفرت البيانات والمعطيات اللازمة لإتمام البحث، حيث تمثلت في الهيكل التنظيمي و وثائق خاصة بالقانون الداخلي للمؤسسة.

ثانياً: الاستبيان

حيث تضمنت استمارة الاستبيان 32 سؤال وكانت الأسئلة وفقاً لنموذج ليكارت الثلاثي، إضافة إلى جزء يحتوي على البيانات الشخصية، وفيما يخص أسئلة الاستبيان فقد تم تقسيمها إلى محورين هما :

المحور الأول: تضمن أسئلة تتعلق ببيئة العمل وذلك وفقاً لكل نوع من أنواع بيئة العمل.
المحور الثاني: شمل أسئلة حول الأداء الوظيفي للعمال وذلك حسب كل معيار من معايير الأداء الوظيفي.

ثالثاً: تحكيم الاستبيان

تم عرض الاستبيان على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الاختصاص في جامعة ورقلة للحكم على مدى صلاحيتها كأداة لجمع المعلومات، إذ تم إجراء التعديلات المقترحة منهم قبل توزيعها على عينة الدراسة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية -أنظر الملحق رقم (3).

رابعاً: البرامج والأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات

تمت الاستعانة بمجموعة البرمجيات الإحصائية مختلفة منها SPSS و EXCEL وفي تحليل البيانات التي تم جمعها، أما اختيار الأسلوب الإحصائي المناسب فقد اعتمدت بدرجة الأساس على طبيعة البيانات المتوفرة، والهدف من التحليل، واستخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية المتنوعة بغية إثراء الدراسة علمياً وتوظيف البيانات المهية لخدمة أهداف البحث، وفيما يلي أهم المقاييس الإحصائية المستخدمة:

- الأساليب الإحصائية الوصفية مثل التوزيع التكراري، والنسب المئوية؛
- مقاييس النزعة المركزية، (الوسط الحسابي، الانحدار، الارتباط) .

الجدول (1-1) الإستيبيانات الموزعة والمسترجعة والصالحة

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات المسترجعة غير صالحة	عدد الاستبيانات المسترجعة الصالحة	النسبة
41	37	7	30	30%

الجدول (1-2) سلم ليكارت الثلاثي

موافق	محايد	غير موافق
3	2	1
إيجابي	وسط	سلي

المطلب الثالث : تقديم المؤسسة

• انشأت المؤسسة ذات المسؤولية المحدودة لدراسة المنشأة الكهربائية و الغاز في 5 جانفي 2012 بحاسي مسعود ، ذات المسؤول الوحيد (جعفور محمد الأزهر) مهندس دراسات إلكتروتيكنيك، يتمحور نشاط المؤسسة في دراسات وحلول والصيانة في المجال الصناعي والعمري في شبكة الكهرباء .
يمكنها دراسة إقامة مخططات في كل مجال ما يتعلق بالشبكة الكهربائية سواء كان التيار عالي أو منخفض، حيث يتم على مستوى الورشة صنع ما يسمى بالخزانات الكهربائية والتحكم في التيار الكهربائي، كما يمكنها التدخل في جميع العراقيل المتعلقة بشبكة الكهرباء وإيجاد الحلول.
النظام الداخلي للمؤسسة: يحدد النظام الداخلي للمؤسسة كهرباء إلكتروتيك القواعد العامة المتعلقة بالنظام التقني العمل والانضباط والقواعد المطبقة في مجال الصحة والوقاية و الأمن، ويطبق هذا النظام على كافة المستخدمين في أماكن عملهم.

1- علاقة العمل :

-يخضع كل توظيف جديد لإجراء اختبارات كتابية و شفوية و مقابلات بسيكو تقنية لتحديد الكفاءة و القدرة المهنية، كما يجب على كل متقدم للعمل أن يقدم الملف الإداري المطلوب .
-يخضع العمال الجدد لفترة تجريبية تحدد مدتها حسب تصنيف مهام العمال و تكون هذه الفترة بقبالة للتجديد.
-المدة القانونية للعمل أربعون ساعة في الأسبوع أي على أساس ثمانية ساعات يوميا أثناء ظروف العمل العادية، يلتزم العامل بأداء ساعات إضافية متى طلب منه كتابيا من طرف المستخدم دون أن تتجاوز هذه المدة عشرون بالمئة من المدة القانونية للعمل.

-تدفع الأجرة الشهرية الخاصة بالعمال شهريا كما تسدد الأجرة الناتجة عن الساعات الإضافية على النحو الذي يتم الإتفاق عليه طبقا للقانون دون أن تتعدى خمسون بالمئة.

2- الراحة القانونية و العطل :

-الراحة الاسبوعية في الظروف العادية يوم الجمعة .

-كل عامل يتمتع بحقه في العطلة السنوية وملزم باحترام تاريخ الخروج والدخول من طرف المدير(يمنح الحق في العطلة السنوية بعد 12 شهر من العمل)

3- القواعد المتعلقة بالوقاية الصحية والأمن:

-يجب على كل عامل في المؤسسة القيام بالفحص الطبي مرة في السنة على الأقل.

-كل عامل تعرض إلى حادث عمل يجب أن يشعر به المستخدم خلال 24 ساعة الموالية.

-يجب أن تترك المعدات و التجهيزات المضادة للحريق بصفة دائمة و شاملة في متناول الجميع.

4- المجال التأديبي(الأخطاء المهنية والعقوبات المقررة):

-تقرر العقوبات التأديبية حسب الأخطاء المرتكبة والمصنفة إلى ثلاث درجات كالتالي:

الدرجة الأولى: التنبيه - إنذار مسجل كتابي

الدرجة الثانية: التوقيف عن العمل من يوم إلى خمسة عشر يوما

الدرجة الثالثة: التسريح من العمل نهائيا بدون حقوق وبدون مهلة

-يمكن للعامل المتخذ في حقه العقوبة أن يقدم طعنا داخليا طبقا لأحكام النزاعات الفردية في العمل إذا شعر بأنه عوقب ظلما.

المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق لعرض النتائج ومناقشتها قصد الاجابة على تساؤلات الدراسة .

المطلب الأول: عرض النتائج

و يتم فيه حساب مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

أولاً: ثبات أداة الدراسة

قمنا بحساب معامل الثبات Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة الجدول الموالي يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة .

الجدول رقم (1-3) يوضح مدى صدق و ثبات الدراسة

Cronbach's Alpha	N of Items
0,754	32

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من برنامج **Spss**.

ومن خلال هذا الجدول يتضح أن معامل الثبات بلغت 0,754 أي بنسبة 75,4% و هذا النسبة أكبر من 60 وبالتالي تعتبر الدراسة صحيحة .

ثانياً: خصائص أفراد العينة

و في هذا العنصر يتم توضيح خصائص أفراد العينة و ذلك من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (4-1): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
1	العمر	أقل من 25 سنة	8	8%
		ما بين 25-40 سنة	18	18%
		أكثر من 40 سنة	4	4%
2	مستوى التعليم	متوسط	2	2%
		ثانوي	15	15%
		جامعي	13	13%
3	سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	15%
		من 5 إلى 15 سنة	10	10%
		أكثر من 15 سنة	5	5%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من برنامج **Spss**

- يظهر من الجدول السابق فيما يتعلق بمتغير العمر على أن الفئة العمرية (ما بين 25-40 سنة) تحصلت على أعلى نسبة بواقع (18%) يلي ذلك الفئة العمرية (أقل من 25 سنة) بنسبة (8%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة من خلال التجاوب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

- وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (15%) من لديهم مستوى ثانوي ونسبة (13%) مستوى جامعي، حيث فقط (2%) من لديهم مستوى متوسط .

- وفيما يتعلق بمتغير الخبرة كانت النسب المئوية متقاربة، حيث تحصلت فئة (أقل إلى 05 سنوات) أعلى نسبة بواقع (15%) يلي ذلك فئة (من 5 إلى 15 سنة) بنسبة (10%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لنمو المؤسسة المتزايد وتوظيفها للكفاءات الشابة والإستثمار فيها فمن خلال جهودها وطاقاتها تحقق المؤسسة المزيد التقدم والرفع في مستوى الأداء.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية الآتية لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها وذلك وصولاً لتحقيق أهدافها: المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية لكل فقرة من أبعاد الدراسة، وقد تم اعتماد المقياس التالي في تحديد الأهمية نسبية

الجدول رقم (5-1) جدول المعالجة الإحصائية

إتجاه العينة	غير موافق	محايد	موافق
المتوسط الحسابي	1 إلى 1.66	1.67 إلى 2.34	2.35 إلى 3

أولاً: دراسة وصفية لمتغيرات الدراسة: وسيتم فيها تحليل فقرات الإستبيان

I- واقع تطبيق بيئة العمل

الجدول رقم (6-1) يوضح تحليل فقرات بيئة العمل

الرقم	العبارات	شدة الإجابة			الوسط الحسابي	انحراف المعياري	اتجاه العينة	الرتبة
		غير موافق	محايد	موافق				
1	انت راض على الراتب الذي تتقاضاه نتيجة الجهد المبذول	2	8	20	0.62	موافق	7	
2	تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق اهداف الادارة	1	7	22	0.53	موافق	1	
3	ينال الموظف المكافأة عندما يؤدي عملا مميزا	3	10	17	0.68	موافق	9	
4	تكون هناك لقاءات دورية بين المديرين والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل	10	12	7	0.57	محايد	4	
	البيئة الوظيفية	المجموع			2.57	0.6	موافق	

8	موافق	0.62	2.56	19	9	2	5	هناك سهولة في الاتصال مع المسؤول المباشر
2	موافق	0.54	2.66	21	8	1	6	لديك المعلومات اللازمة للقيام بعملك
1	موافق	0.74	2.30	14	11	5	7	أجد تجاوبا من رئيسي عندما أقدم له اقتراحا في مجال العمل
0								
1	موافق	0.77	2.43	18	7	5	8	يتوفر لدي القدر الكافي من أوقات الراحة لاستعادة نشاطي
1	موافق	0.67	2.49	المجموع				البيئة التنظيمية
5	موافق	0.58	2.73	24	4	2	9	يتمتع مكان عملك بدرجة حرارة و مستوى تهوية مناسبين
3	موافق	0.56	2.56	18	11	1	10	أنت راضي عن مستوي الإضاءة في مكان عملك
9	موافق	0.73	2.5	19	7	4	11	يتميز مكان عملك بالهدوء اللازم لتأدية مهامك على أحسن وجه
6	موافق	0.61	2.63	21	7	2	12	يتوفر مكان عملك على عناصر الأمان و الحماية من الأخطار المهنية
	موافق	0.62	2.60	المجموع				البيئة المادية
1		0.8	2.2	13	10	7	13	أتمتع بالاستقلالية في أداء عملي دون ضغوط
2	موافق							
7	موافق	0.62	2.43	15	13	2	14	مهما كانت أخطاء الموظفين يجب أن تتم المحاسبة عليها
8	موافق	0.61	2.63	21	7	2	15	تتابع المؤسسة آخر المستجدات في مجال العمل وتسهل التطوير
3	موافق	0.56	2.6	19	10	1	16	تتفق طبيعة عملي مع تخصصي
	موافق	0.65	2.46	المجموع				البيئة التقنية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

- يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام للفقرات المتعلقة ببيئة العمل الوظيفية بلغ (2.57) وانحراف معياري (0.6) و أخذت هذه البيئة مرتبة موافق أي أن المؤسسة توفر بيئة عمل وظيفية مناسبة لعمالها وقد احتلت الفقرة رقم 04 (تكون هناك لقاءات دورية بين المديرين والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.53) وانحراف معياري (0.57)، في حين جاءت الفقرة رقم 01 في المرتبة الأخيرة أي أن عمال هذه المؤسسة غير راضين على الراتب الذي يتقاضوه نتيجة الجهد المبذول.
- و بالنسبة لبيئة العمل التنظيمية بلغ المتوسط الحسابي فيه (2.49) و انحراف معياري (0.67) وأخذ المرتبة موافق أي أن المؤسسة لديها هيكل تنظيمي من وفيه جاءت الفقرة رقم 06 (لديك المعلومات اللازمة للقيام بعملك) في المرتبة الأولى بموافق حسابي (2.66) و انحراف معياري (0.54) كما جاءت الفقرة 07 في المرتبة الأخيرة .
- أما الفقرات المتعلقة بالبيئة المادية بلغ المتوسط الحسابي فيه (2.60) وانحراف معياري (0.62) أي احتلت المرتبة موافق أي أن هذه المؤسسة تهتم بتوفير بيئة عمل مادية مناسبة من أجل قيام العاملين بمهامهم في أحسن الظروف وقد احتلت الفقرة رقم 09 (يتمتع مكان عملك بدرجة حرارة و مستوى تهوية مناسبين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.73) وانحراف معياري (0.58) في حين جاءت الفقرة رقم 11 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذه البيئة و هذا ما يوضح أن مكان العمل لا يتميز بالهدوء اللازم لتأدية المهام على أحسن وجه.
- يظهر من الجدول السابق أن فقرات بيئة العمل التقنية بلغ متوسط حسابها (2.46) وانحراف معياري (0.65) وأخذت هذه البيئة مرتبة موافق وقد احتلت فيه الفقرة رقم 15 (تتابع المؤسسة آخر المستجدات في مجال العمل وتسعى إلى التطوير) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.63) وانحراف معياري (0.61) في حين جاءت الفقرة رقم 13 (أتمتع بالاستقلالية في أداء عملي دون ضغوط) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا النوع بمتوسط حسابي بلغ (2.2) وانحراف معياري (0.8) أي أن العاملين يواجهون نوع من الضغط في أداء العمل.
- و الجدول التالي يوضح المتوسط العام لفقرات بيئة العمل :

جدول رقم (7-1) المتوسط العام لمحور بيئة العمل

بيئة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البيئة الوظيفية	2.57	0.6
البيئة التنظيمية	2.49	0.67
البيئة المادية	2.60	0.62
البيئة التقنية	2.46	0.65
المتوسط العام	2.53	0.63

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

-بلغ المتوسط العام لمحور بيئة العمل كمتغير مستقل (253) كمتوسط حسابي و (0,63) كانحراف معياري، وقد احتلت الصدارة في هذا المحور البيئة المادية ومن هنا نلاحظ أن هذه البيئة هي الأكثر حضور تطبيقيا في المؤسسة .

II- واقع الأداء الوظيفي في المؤسسة

جدول رقم (8-1): تحليل فقرات الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	شدة الإجابة			الوسط الحسابي	انحراف المعياري	اتجاه العينة	الرتبة
		غير موافق	محايد	موافق				
1	هناك رقابة عند أدائي لواجباتي الوظيفية لضمان الجودة و النوعية	1	10	19	2.60	0.56	موافق	4
2	المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على الدقة في أداء عملك	5	10	15	2.33	0.75	موافق	8
3	- أستخدم التقنيات الحديثة في أداء عملي	2	9	19	2.56	0.62	موافق	5
4	أشعر بالرضا عن مستوى أدائي الوظيفي	6	14	10	2.13	0.73	محايد	7
	معييار الجودة	المجموع			2.40	0.66	موافق	
5	أجد نفسي بالمقارنة بغيري ممن يقومون بأداء نفس المهام الوظيفية من حيث الكمية الانتاجية	4	6	20	2.53	0.73	موافق	7
6	لدي الاستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى	6	8	16	2.33	0.80	موافق	10
7	أستطيع القيام بأكثر من عمل في وقت واحد	1	10	19	2.6	0.56	موافق	4
8	الموظف يؤدي عمله وفقا للمعايير الكمية التي تحددها له الإدارة	3	8	19	2.53	0.68	موافق	6
	معييار الكمية	المجموع			2.5	0.69	موافق	
9	أنجز جميع ما يتعلق بواجباتي الوظيفية في الوقت المحدد	3	8	19	2.53	0.68	موافق	6
10	أستطيع تغيير أوقات عملي إذا دعت الحاجة	5	8	17	2.4	0.77	موافق	9
11	كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة	2	8	20	2.6	0.62	موافق	5
12	تقوم بإنجاز عملك في الوقت المحدد	0	9	21	2.7	0.46	موافق	2
	معييار الوقت	المجموع			2.56	0.63	موافق	

13	يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات للموظفين بوضوح تام	0	5	25	2.83	0.37	موافق	1
14	أدرك ما هي حقوقي و واجباتي الوظيفية	2	9	19	2.56	0.62	موافق	5
15	أرى أنه من يقصر في مهام وظيفته يتعرض للعقاب من خلال تقييم أدائه السنوي	1	9	20	2.63	0.55	موافق	3
16	أهتم بمقارنة ما أنفذ في العمل بالخطط و البرامج المرسومة	3	8	19	2.53	0.68	موافق	6
	معياري الإجراءات	المجموع			2.64	0.55	موافق	
	المتوسط العام				2.52	0.63	موافق	

مصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

- يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات معيار الجودة بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.66) برتبة موافق أي أن معظم أفراد العينة لديهم توجهات إيجابية نحو عبارات الأداء الوظيفي الخاص بمعيار الجودة حيث تحصلت العبارة رقم 01 (هناك رقابة عند أدائي لواجباتي الوظيفية لضمان الجودة و النوعية) المرتبة الأولى بدرجة موافق و متوسط حسابي بلغ (2.60) وانحراف معياري (0.56)، في حين جاءت الفقرة رقم 04 في المرتبة الأخيرة .
- و بالنسبة لمعيار الكمية بلغ المتوسط الحسابي فيه (2.5) و انحراف معياري (0.69) برتبة موافق وهذا يوضح أن كل موظف يؤدي عمله وفقا للمعايير الكمية المطلوبة منه ، و تحصلت العبارتين (5) و(8) على نفس المرتبة موافق حسابي (2.53) و انحراف معياري (0.68).
- أما فقرات المتعلقة بمعيار الوقت بلغ المتوسط الحسابي (2.56) وانحراف معياري (0.63) بدرجة موافق أي أن أفراد العينة لديهم توجه إيجابي نحو الأداء الوظيفي لهذا المعيار وقد احتلت الفقرة رقم 12 (تقوم بإنجاز عملك في الوقت المحدد) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.70) وانحراف معياري (0.63) في حين جاءت الفقرة رقم 10 في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا المعيار بموافق حسابي بلغ (2.40) وانحراف معياري (0.77).
- يظهر من الجدول السابق أن فقرات معيار الإجراءات بلغ متوسط حسابه (2.64) وانحراف معياري (0.55) بدرجة موافق ولقد احتلت فيه الفقرة رقم 13 (يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات للموظفين بوضوح تام) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وانحراف معياري (0.37) في حين جاءت الفقرة رقم 16 (أهتم بمقارنة ما أنفذ في العمل بالخطط والبرامج المرسومة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا المعيار بمتوسط حسابي بلغ (2.53) وانحراف معياري (0.68).
- و فيما يخص المتوسط العام لمحور الأداء الوظيفي كمتغير تابع (2.52) كمتوسط حسابي و (0.63) كانحراف معياري.

ثانياً: قياس العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

I-معامل الارتباط بيرسون

الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل على الأداء الوظيفي

- **H1** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة العمل والأداء الوظيفي

الفرضيات الفرعية :

- الفرضية الفرعية الأولى توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع بيئة العمل والأداء الوظيفي

- H0 لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة الوظيفية والأداء الوظيفي

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة الوظيفية والأداء الوظيفي

- H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التنظيمية والأداء الوظيفي

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التنظيمية و الأداء الوظيفي

- H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية والأداء الوظيفي

H1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية والأداء الوظيفي

- H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التقنية والأداء الوظيفي

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة التقنية والأداء الوظيفي

الفرضية الفرعية الثانية: H0 لا توجد فروقات في الأداء الوظيفي في مؤسسة كهرباء إلكتروك، يعود للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة)

- H1: توجد فروقات في الأداء الوظيفي في مؤسسة كهرباء إلكتروك، يعود للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة)

تم استخدام اختبار بيرسون لإيجاد العلاقة بين الأداء الوظيفي وأنواع بيئة العمل لدى المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول (9-1) يوضح الجدول العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة

		الأداء الوظيفي	بيئة العمل الوظيفية	بيئة العمل التنظيمية	بيئة العمل المادية	بيئة العمل التقنية
الأداء الوظيفي	Pearson Correlation	1	,459*	,392*	,374*	,272
	Sig. (2-tailed)		,011	,032	,042	,147
	N	30	30	30	30	30

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

- يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن معظم العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة لبيئة العمل والأداء الوظيفي في المؤسسة كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده،

نجد منهم من هو غير ذو دلالة إحصائية وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين بيئة العمل و الأداء الوظيفي ككل (63.3%) أي أن قيمة الارتباط متوسطة وتعتبر قيمة إيجابية تؤكد الدور الفاعل لبيئة العمل في علاقتها بالأداء الوظيفي حيث كانت أقوى العلاقات لبعده الأداء الوظيفي بنسبة (45.9%) مع بيئة الوظيفة. وهذا دليل على أن طبيعة الهيكل التنظيمي ونظام الحوافز وكذا طبيعة علاقة المؤسسة مع العاملين تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي وهذا ما يعكس تدني نسبة العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة الخاصة ببيئة العمل المادية إلى نسبة (37.4%) كما لاحظنا أن أضعف هذه العلاقات كانت مع المتغير المستقل لبيئة العمل التقنية بنسبة (27.2%).

الإجابة على الفرضيات

من خلال نتائج الجدول العلاقات الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة نقوم بالإجابة على الفرضيات الرئيسية و الفرعية المطروحة كما يلي:

1. وكما نلاحظ قيمة sig بين بيئة العمل الوظيفية والأداء الوظيفي 0.01 أي أصغر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية H0 المتمثلة في لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الوظيفية والأداء الوظيفي و نقبل الفرضية H1 و التي تقول انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الوظيفية والأداء الوظيفي وهذا يعني أن نوع التنظيم السائد في المؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي.
2. وكما نلاحظ قيمة sig بين بيئة العمل التنظيمية والأداء الوظيفي 0.03 أي أكبر من 0.05 أي نرفض الفرضية H0 المتمثلة في لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التنظيمية والأداء الوظيفي ونقبل الفرضية H1 التي تقول انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التنظيمية والأداء الوظيفي وهذا يعني نوع الهيكل التنظيمي والعلاقة السائدة في المؤسسة بين المسؤولين و العمال تأثر على أدائهم الوظيفي.
3. وكذا نلاحظ قيمة sig بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي 0.04 أي أقل من 0.05 ومنه نرفض الفرضية H0 المتمثلة في توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي ونقبل الفرضية H1 التي تقول انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي وهذا يعني أن توفير المؤسسة ظروف عمل مادية مناسبة وجيدة تؤثر بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي لعمالها.
4. كما نجد قيمة sig بين بيئة العمل التقنية والأداء الوظيفي 0.14 أي أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية H0 المتمثلة في لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التقنية والأداء الوظيفي و نرفض الفرضية H1 التي تقول انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التقنية والأداء الوظيفي وهذا يعني أن مهما كانت المؤسسة تستخدم تقنيات في مجال العمل وتسعى إلى التطوير فإنه لا يؤثر على الأداء الوظيفي.

II-تحليل تباين خط الإنحدار بين طبيعة النشاط و الأداء الوظيفي

و لمعينة مدى وجود تباين في الأداء الوظيفي بسبب طبيعة نشاط المؤسسة سوف نفتح الفرضية التالية :

- الفرضية: لا توجد فروقات بين الأداء الوظيفي و طبيعة نشاط المؤسسة

الجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (10-1) : يوضح تحليل تباين خط الانحدار بين طبيعة النشاط والأداء الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	343,533	11	31,230	4,467	,003
Within Groups	125,833	18	6,991		
Total	469,367	29			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

- من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مستوى دلالة الاختبار 0.003 أصغر من مستوى دلالة 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية و التي تنص على أنه لا يوجد فروقات بين طبيعة النشاط والأداء الوظيفي ونقبل الفرضية H1 يوجد فروقات بين طبيعة النشاط والأداء الوظيفي.
- ومنه نستخلص أن نوع النشاط الصناعي للمؤسسة يؤثر على الأداء الوظيفي فيها .

ثالثاً: اختبار الفروق لمتغيرات الدراسة التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية:

I- على أساس متغير السن:

الجدول رقم (11-1) : يوضح علاقة الأداء الوظيفي بمتغير (السن):

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	19,339	2	9,669	,580	,567
Within Groups	450,028	27	16,668		
Total	469,367	29			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

- من خلال الجدول نلاحظ أن نتيجة لتحليل التباين بناء على قيمة Sig بالنسبة لمتوسط الأداء الوظيفي هو 0,567 ومنه نلاحظ أنه لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعاً للعمر.

II - على أساس المستوى التعليمي:

الجدول رقم (1-12) : يوضح علاقة الأداء الوظيفي بمتغير (مستوى التعليم):

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	33,664	2	16,832	1,043	,366
Within Groups	435,703	27	16,137		
Total	469,367	29			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج **Spss**

- من خلال الجدول تتوضح نتيجة تحليل التباين بناء على قيمة Sig بالنسبة لمتوسط الأداء الوظيفي هو 0,366 ومنه نلاحظ أنه لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعا لمستوى التعليم.

III- على أساس الخبرة:

الجدول رقم (1-13) : يوضح علاقة الأداء الوظيفي بمتغير (الخبرة) :

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17,767	2	8,883	,531	,594
Within Groups	451,600	27	16,726		
Total	469,367	29			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج **Spss**

- من خلال الجدول تتوضح نتيجة تحليل التباين بناء على قيمة Sig بالنسبة لمتوسط الأداء الوظيفي هو 0,594 ومنه نلاحظ أنه لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعا لمتغير الخبرة.

الإجابة على الفرضية الثانية:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعا للعمر، و نتيجة لتحليل التباين لمتغير العمر بناء على قيمة Sig بالنسبة للأداء الوظيفي 0.56 و هي أكبر من 0.05 و بالتالي نقبل فرضية العدم H0، و منه عمر المستجوبين لا يؤثر على الأداء الوظيفي.

من خلال الجدول نلاحظ أنه لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعا للمستوى العلمي، و نتيجة لتحليل التباين لمتغير العمر بناء على قيمة Sig بالنسبة لإجابات العمال حول متوسط الأداء الوظيفي هو 0.36 و هي أكبر من 0.05 و بالتالي نقبل فرضية العدم H0، و منه نلاحظ أن المستوى العلمي للمستجوبين لا يؤثر على الأداء الوظيفي.

- من خلال الجدول نلاحظ أنه لا توجد فروقات بين إجابات العمال تبعا للمستوى العلمي، ونتيجة لتحليل التباين لمتغير الخبرة بناء على قيمة Sig بالنسبة لإجابات العمال حول متوسط الأداء الوظيفي هو 0.59 و هي أكبر من 0.05 و بالتالي نقبل فرضية العدم H0، و منه نلاحظ أن درجة الخبرة لا تؤثر على الأداء الوظيفي.

جدول رقم (1-14): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,633 ^a	,400	,379	2,97585

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

- من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين بيئة العمل والأداء الوظيفي هو (63.3%) أي أن هناك ارتباط خطي طردي متوسط بينها و مدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (40%) بمعنى أن (40%) من تحديد مستوى الأداء الوظيفي يعود إلى قدرات والجهد المبذول من طرف العامل، والنسبة المتبقية (60%) ترجع لعوامل أخرى .

جدول رقم (1-15): يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,564	5,580		2,968	,006
	Y	,594	,137	,633	4,322	,000

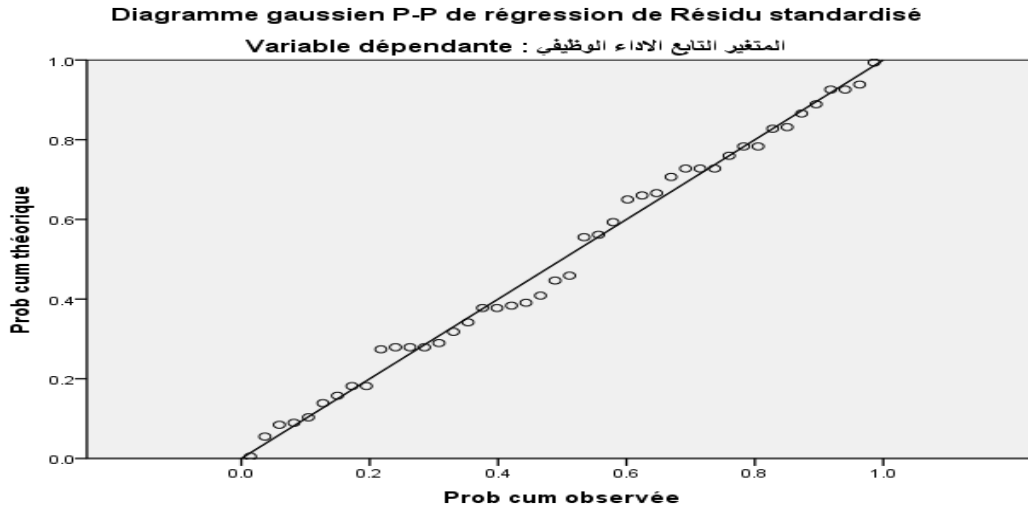
مصدر من إعداد الطالبة بالاعتماد على النتائج الإحصائية المعطاة من البرنامج Spss

- من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبيئة العمل وميل خط الانحدار بالنسبة للأداء الوظيفي وفق المعادلة التالية

$$Y = a + bx \text{ ومنه معادلة خط الانحدار هي } y = 16,564 + 0.594x$$

وعند دراسة قيم Sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي .

الشكل رقم (1-1) : يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



نتيجة تحليلية : من خلال تحليل الفرضيات و بالاعتماد على مقاييس المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و معامل الارتباط نلاحظ بأن عمال المؤسسة لديهم قدرات وأفكار باستطاعتهم استخدامها في مجال عملهم من أجل رفع مستوى الأداء الوظيفي فيها إلا أن المؤسسة لا تهتم بشكل كبير على مقترحات العمال في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل، غير أن المؤسسة تهتم ببيئة العمل التي تؤثر في مستوى الأداء الوظيفي وذلك من خلال توفير بيئة عمل وجو ملائم للعمال للقيام بواجباتهم الوظيفية في أحسن الظروف وكذلك نجد أن أكثر الأنواع المؤثرة على الأداء الوظيفي هي البيئة الوظيفية، التنظيمية والمادية وكذلك توصلنا إلى أنه هناك علاقة ارتباطيه بين بيئة العمل والأداء الوظيفي .

خلاصة الفصل

لقد أجريت هذه الدراسة من أجل قياس درجة مدى تأثير البيئة العمل الأداء الوظيفي وتحديدًا في إحدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بحاسي مسعود مؤسسة كهرباء إلكترونيك وذلك للاطلاع على بيئة العمل و تأثيرها على الأداء الوظيفي بها الذي تم التوصل إليه من خلال تحليل استبانة الدراسة والنتائج التي توصلنا إليها من خلال فترة الدراسة تبين لنا أن المؤسسة تكرس جهودات كبيرة من أجل توفير بيئة عمل جيدة لتمكينها من الوصول إلى مستوى الأداء المطلوب .

كما اتضح لنا من خلال الإجابة على استمارة الاستبيان أن المؤسسات لا توفر الوسائل التقنية الحديثة الكافية التي تساعد في دقة وسرعة إنجاز العمل.

الخطمة

اتضح من خلال الدراسة، أن التغيرات السريعة في عالم اليوم، تفرض على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تحديات كبيرة، وفي نفس الوقت تقدم لها فرص لا حدود لها، ففي ظل البيئة الجديدة لم تعد استراتيجيات أمس مجدية لحل مشاكل اليوم، وحتى تحقق المؤسسة أهدافها يجب أن توفر لديها الأساليب والأدوات اللازمة لذلك، وعليه حاولنا تسليط الضوء على موضوع بيئة العمل لما لها تأثير كبير على المؤسسة على وجه العموم وعلى الأداء الوظيفي للعاملين على وجه الخصوص، ومن خلال دراستنا هاته حاولنا قدر المستطاع الربط وإبراز العلاقة المتبادلة بين الجانبين (بيئة العمل، والأداء الوظيفي).

وفيما يخص عملية تقييم الأداء التي تعد في الوقت الراهن هي الوسيلة الأكثر فعالية فيما يتعلق بالرقابة المستمرة والمستقيمة، فاعتمادها داخل المؤسسة من شأنه المساهمة بشكل كبير في تسهيل وتسيير الأعمال، والرفع من الأداء الوظيفي للعاملين فيه، أي تحقيق الكفاءة والفاعلية في آن واحد.

لا يختلف اثنان في أن مرونة المورد البشري تجعله الأكثر تأثراً بما يحيط به وهذا ما ينعكس على أدائه جيداً كان أو سيئاً، وبيئة العمل التي هي جزء من محيطه لها ارتباط طردي مع الأداء الوظيفي للعاملين بحيث أن سوءها يجعل الأداء منخفض وغير مرضي، و ملائمتها تجعله جيداً وفعالاً.

انطلاقاً من إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية باستعمال أدوات التحليل توصلنا إلى مجموعة من النتائج المهمة وكذلك لبعض التوصيات والآفاق.

اختبار الفرضيات

لقد قامت الدراسة على أربعة فرضيات، والتي تم اختبارها كما يلي:

- ✓ بخصوص الفرضية الأولى وهي فرضية نظرية والتي تنص على أنه يوجد أربعة أنواع لبيئة العمل وهي البيئة الوظيفية، التنظيمية، المادية والتقنية وتوصلنا إلى قبول هذه الفرضية لتوافر معظم هذه الأنواع في مؤسسة كهرياء إلكترونيك.
- قبول الفرضية الثانية والتي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أنواع بيئة العمل والأداء الوظيفي أما فيما يخص إيجابيات هذه الفرضية :
- قبول الإجابة الأولى توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل الوظيفية والأداء الوظيفي؛
- قبول الإجابة الثانية توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التنظيمية والأداء الوظيفي؛
- قبول الإجابة الثالثة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي؛
- نفي الإجابة الرابعة وذلك لتوصلنا من خلال تحليل النتائج الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل التقنية والأداء الوظيفي.

✓ بخصوص الفرضية الثالثة فقد قمنا بنفيها لأنه لا توجد فروقات في الأداء الوظيفي في مؤسسة كهرياء إلكترونيك، يعود للمتغيرات الشخصية (السن، المستوى التعليمي، الخبرة).

نتائج الدراسة

- ✓ بينت نتائج الدراسة أن أفراد العينة مدركة لبيئة العمل المحيطة بها تمام الإدراك؛
- ✓ بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وهذا ما أكد صحة الفرضية الرئيسية؛
- ✓ سيادة روح الفريق بين الموظفين، باعتبار أن وظائف العمال مترابطة وتكمل بعضها البعض، وكل وظيفة تؤثر على وظيفة أخرى وذلك لأن المؤسسة لها أهداف تسعى إلى تحقيقها؛
- ✓ الأقدمية لا تعتبر المعيار الأساسي لعملية الترقية في المؤسسة، باعتبار أن أي عامل بالمؤسسة يؤدي عمله جيداً وبأكمل وجه يمكن أن يحصل على الترقية؛
- ✓ لا توفر المؤسسة للموظفين الوسائل التقنية الحديثة التي تساعد في دقة وسرعة إنجاز العمل؛
- ✓ المؤسسة لا تقوم بمشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير أمور العمل.

التوصيات

على ضوء النتائج التي أسفرت عليها هذه الدراسة ، نقدم بعض التوصيات التي نأمل أن تفيد المسؤولين في المؤسسة ذات المسؤولية المحدودة "كهرباء إلكترونيك" على وجه الخصوص، وباقي المؤسسات الجزائرية عموماً، كما نتمنى أن تفيد المهتمين بمجال موضوع البحث، وهي:

- ✓ ضرورة رفع وعي الإدارة بأهمية العاملين وتخفيض الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي على أدائهم الوظيفي؛
- ✓ ضرورة تنظيم لقاءات دورية بين المديرين والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل؛
- ✓ إنشاء لجنة خاصة لمتابعة ومراقبة مشاكل العمال وانشغالهم؛
- ✓ نقترح على المؤسسة إشراك العاملين في اتخاذ القرار و الاهتمام بمقترحاتهم؛
- ✓ توفير الوسائل التقنية الحديثة التي تساعد في دقة وسرعة إنجاز العمل.

أفاق الدراسة

- نظراً لهذا الموضوع ورغم كل الجهود المبذولة في إطار هذه الدراسة يبقى هذا الموضوع واسع و يحتاج إلى دراسات أخرى أعمق مستقبلاً، وهناك عدة مواضيع للبحث في هذا المجال تُحَدُّ لو يعالجها باحثون آخرون في المستقبل وتتمثل فيما يلي:

- ✓ أثر بيئة العمل في القيادة الإدارية؛
- ✓ بيئة العمل و تأثيرها على الإبداع الإداري؛
- ✓ إجراء المزيد من الدراسات المقارنة للتعرف على بيئة العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي بعدة قطاعات متشابهة.

العراج

المراجع بالعربية :

أولاً : الكتب

1. المغربي عبد الفتاح عبد الحميد ، المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية الطبعة الأولى ، المكتبة العصرية للنشر و التوزيع ، مصر، 2007.
2. دمري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون ، الجزائر.
3. صيرفي محمد، إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2000.
4. د-صلاح الدين محمد عبد البتقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004.
5. العابدي ،هاشم فوزي ،عباس و آخرون، إدارة التعليم الجامعي مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، الأردن، مؤسسة الوراق، 2008.
6. جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية الإبراهيمية، 2006.

ثانياً: البحوث الجامعية:

أ-مذكرات الدكتوراه

1. سهام بن رحمون، بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

ب-مذكرات الماجستير

1. حمد سعد فهد المشوط ، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري، دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت ،رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.
2. حماد بن صالح الظاهري، بيئة العمل الداخلية و علاقتها بالتسرب الوظيفي، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007.
3. عايد رحيل عيادة الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإلتزام التنظيمي لدى منسوبي قيادة حرس الحدود بمنطقة الحدود الشمالية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف الرياض، 2013.

4. محمد بن منصور البقمي، تأثير بيئة العمل في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفي إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة)، بحث مقدم كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز جدة، السعودية، 2010.
5. بو عطيط جلال الدين، الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية، جامعة منتوري محمد، قسنطينة، 2008-2009.
6. الخليفة زياد سعيد، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء , دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية، 2008.
7. شامي صليحة، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة بومرداس) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2009-2010.
8. علاء خليل محمد العكش، نظام الحوافز و المكافآت و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.
9. دراسة بوقال نسيم، تحت عنوان أثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة على الرضى الوظيفي للعاملين بديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية قسنطينة، 2012.
10. دراسة موسى محمد أبو حطب، تحت عنوان فعالية نظام تقييم الأداء و أثره على مستوى أداء العاملين (دراسة حالة على جمعية أصدقاء المريض الخيرية)، غزة ، 2009.

ثالثاً: المقالات:

1. الأسمرى عوض سعيد، أثر بيئة العمل على الموظف، مجلة الخدمة المدنية، (1411هـ)
2. المير عبد الحليم عي، العلاقة بين ضغوط العمل و بين الولاء التنظيمي و الأداء و الرضى الوظيفي و الصفات الشخصية، مجلة الإدارة العامة، العدد 2، الرياض. بدون سنة.

المراجع بالأجنبية

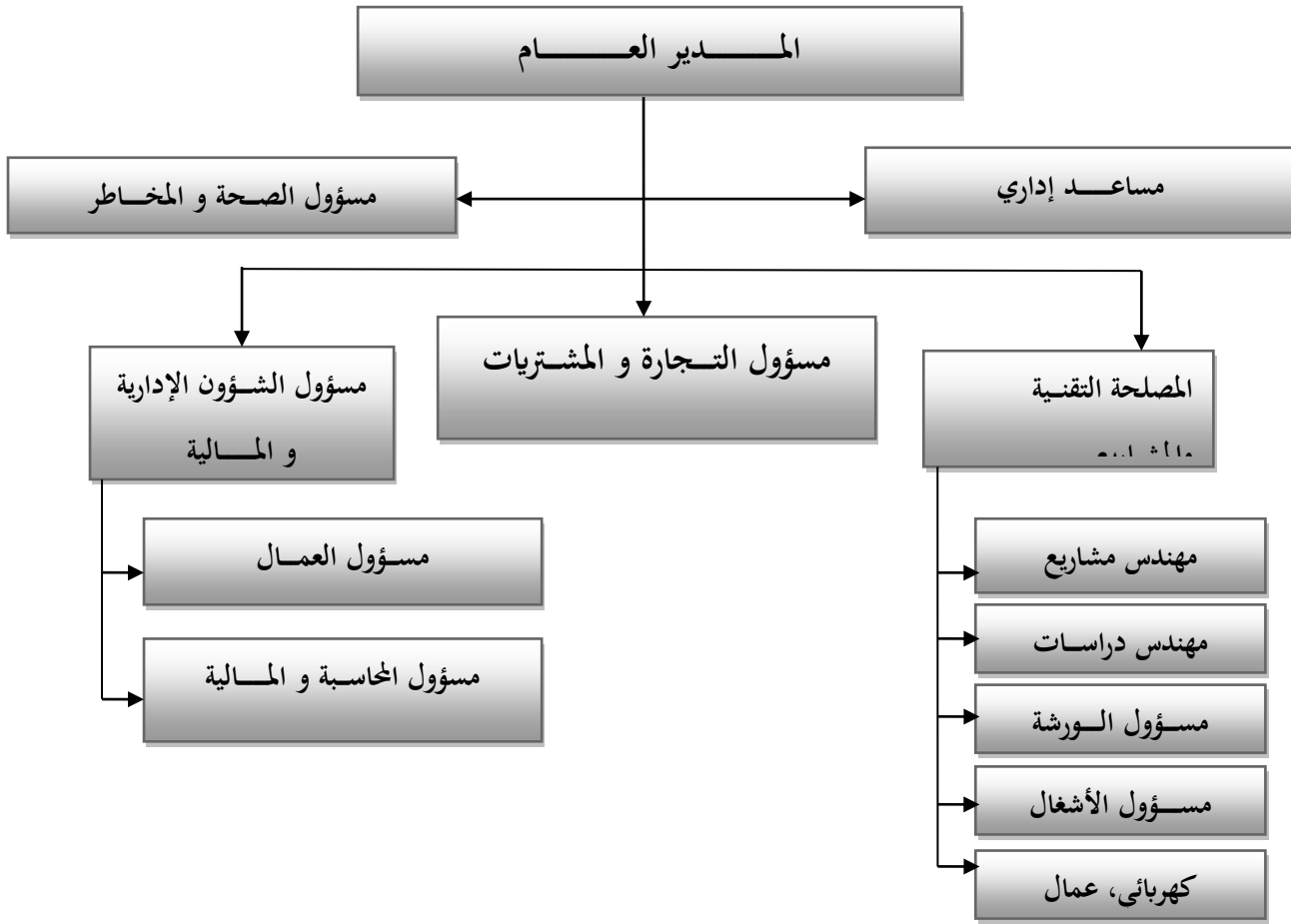
1 . Boislandelle h m ,gestion humaines dans la petite moyenne entreprise economica ,paris ,1998 .

2. Benot NDI Zambo .Evaluation de la performance et de la productivité Dans la Fonction Publique. Intervention dans la Conference de Bénin sur la fonction publique Cotonou le,28/05-01/06/2001.

3 .Tabeti Habib,Conditions de Travail et Climat Social dans les PME Algériennes (Etude Exploratrice des Facteurs de gouvernance sociale et d'Optimisation des Ressources Humaines dans les PME de la Wilaya de MASCARA), Université de mascara.

الملاحق

الملحق (1-1): الهيكل التنظيمي لمؤسسة كهرباء إكترتك



الملحق (1-2): قائمة الأساتذة المحكمين

أسماء المحكمين	الرقم
الأستاذة يوسف أسماء	1
الأستاذ رجم خالد	2
الأستاذ حجاج عبد الرؤوف	3

الملحق (1-3): استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



قسم العلوم التسيير

التخصص: ماستر تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة

الإستبيان

تحية طيبة وبعد؛

أخي أختي الكريمة (ة) في اطار دراسة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بعنوان. " أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي" يسرني تعاونك في ملئ هذه الاستمارة التي تستعمل لأغراض البحث العلمي فقط. لذا نرجو منك الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك. وشكرا مسبقا على تعاونك

البيانات الشخصية:

- السن: أقل من سنة 25 ما بين 25-40 سنة أكثر من 40 سنة
- مستوى التعليم: تعليم متوسط تعليم ثانوي تعليم جامعي
- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات الى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الاول: بيئة العمل

نوع بيئة العمل	البيانات	غير موافق	محايد	موافق
البيئة الوظيفية	1- أنت راض على الراتب الذي تتقاضاه نتيجة الجهد المبذول			
	2- تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق أهداف الادارة			
	3- ينال الموظف المكافأة عندما يؤدي عملا مميزا			
	4- تكون هناك لقاءات دورية بين المديرين والموظفين لتبادل وجهات النظر حول العمل			

موافق	محايد	غير موافق	
			5- هناك سهولة في الاتصال مع المسؤول المباشر
			6- لديك المعلومات اللازمة للقيام بعملك
			7- أجد تجاوبا من رئيسي عندما اقدم له اقتراحا في مجال العمل
			8- يتوفر لدي القدر الكافي من أوقات الراحة لاستعادة نشاطي
			9- يتمتع مكان عملك بدرجة حرارة ومستوى تهوية مناسبين
			10- أنت راضي عن مستوى الإضاءة في مكان عملك
			11- يتميز مكان عملك بالهدوء اللازم لتأدية مهامك على أحسن وجه
			12- يتوفر مكان عملك على عناصر الأمان و الحماية من الأخطار المهنية
			13- اتمتع بالاستقلالية في أداء عملي دون ضغوط
			14- مهما كانت اخطاء الموظفين يجب أن تتم المحاسبة عليها
			15- تتابع المؤسسة آخر المستجدات في مجال العمل وتسعى إلى التطوير
			16- تتفق طبيعة عملي مع تخصصي

البيئة التنظيمية

البيئة المادية

البيئة التقنية

المحور الثاني: الأداء الوظيفي :

موافق	محايد	غير موافق	الـعـبـارـات	معيـار الأداء
			1- هناك رقابة عند أدائي لواجباتي الوظيفية لضمان الجودة والنوعية	الجودة
			2- المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على الدقة في أداء عملك	
			3- أستخدم التقنيات الحديثة في أداء عملي	
			4- أشعر بالرضا عن مستوى أدائي الوظيفي	
			5- أجد نفسي بالمقارنة بغيري ممن يقومون بأداء نفس المهام الوظيفية من حيث الكمية الإنتاجية	الكمية
			6- لدي الإستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى	
			7- أستطيع القيام بأكثر من عمل في وقت واحد	
			8- الموظف يؤدي عمله وفقا للمعايير الكمية التي تحددها له الإدارة	
			9- أنجز جميع ما يتعلق بواجباتي الوظيفية في الوقت المحدد	الوقت
			10- أستطيع تغيير أوقات عملي إذا دعت الحاجة	
			11- كمية العمل التي تطلب منك مقارنة بالوقت المتوفر تعتبر معقولة	
			12- تقوم بإنجاز عملك في الوقت المحدد	
			13 - يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات للموظفين بوضوح تام	الإجراءات
			14- أدرك ما هي حقوقي و واجباتي الوظيفية	
			15- أرى أنه من يقصر في مهام وظيفته يتعرض للعقاب من خلال تقييم أدائه السنوي	
			16- أهتم بمقارنة ما أنفذ في العمل بالخطط و البرامج المرسومة	

شكرا جزيلاً لتعاونكم

الْفهرس

العنوان	رقم الصفحة
الإهداء	III.....
الشكر	IV.....
الملخص	V.....
قائمة المحتويات	VI.....
قائمة الأشكال	VII.....
قائمة الجداول	VIII.....
قائمة الملاحق	IX.....
المقدمة	ب.....
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية حول بيئة العمل والأداء الوظيفي	
تمهيد	2.....
المبحث الأول: عموميات حول بيئة العمل والأداء الوظيفي	3.....
المطلب الأول: ماهية بيئة العمل	3.....
الفرع الأول: مفاهيم حول بيئة العمل	3.....
الفرع الثاني: أهمية دراسة بيئة العمل	4.....
الفرع الثالث: أنواع بيئة العمل	4.....
الفرع الرابع: بيئة العمل و علاقتها بالعاملين والمؤسسة	5.....
المطلب الثاني: ماهية الأداء الوظيفي	6.....
الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي	6.....
الفرع الثاني: محددات ومعايير الأداء الوظيفي	7.....
الفرع الثالث: أهداف وأهمية تقييم الأداء الوظيفي	8.....

9	الفرع الرابع: معوقات ومشاكل تقييم الأداء الوظيفي
10	المطلب الثالث: أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي
12	المبحث الثاني: أدبيات تطبيقية حول بيئة العمل و الأداء الوظيفي
12	المطلب الأول : الدراسات السابقة العربية.
14	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
15	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة.
17	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
19	تمهيد
20	المبحث الأول: الطريقة المتبعة و الأدوات المستخدمة في إنجاز الدراسة
20	المطلب الأول : الطريقة المتبعة في إنجاز الدراسة
21	المطلب الثاني: أداة الدراسة و البرامج و الأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات
22	المطلب الثالث: تقديم المؤسسة
24	المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها
24	المطلب الأول: عرض النتائج
25	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج
36	خلاصة الفصل
38	الخاتمة
41	المراجع
45	الملاحق
50	الفهرس