



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

معهد التكنولوجيا

قسم المناجمت

مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس المهني

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

بغنوان:

أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين

دراسة حالة شركة سونا طراك (قسم الإنتاج)

من إعداد الطالبين:

حمزة دلال

فاروق بوشيبية

نوقشت بتاريخ: 2017/05/23 من طرف اللجنة :

رئيسا	أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	شربي محمد الأمين
مشرفا	أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	هتهات السعيد
مناقشا	أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة	خمقاني بدر الزمان

الموسم الجامعي : 2017/2016

الإهداء

تختلف اللغات التي نعبر فيها عن ما بداخلنا ما لغتي الخاصة التي اهدي بها ثمرة سنوات من

المثابرة و الاجتهاد و التفاني في أداء هذا العمل المحترم إلى

أبي العزيز رفيق دربي حفظه الله و رعاه

أمي الغالية نبع العطف والحنان أطال الله في عمرها

أخي و اخواتي سائلا المولى عز و جل أن يلهمهم من علمه و نوره و أن يسهل عليهم في أمانهم

إلى كل من ذكرهم قلبي و نسيم قلبي أصدقائي الذين شاركوني حلو الحياة و مرها و الذين

قضيت معهم أياما لا تنسى و ستبقى خالدة في ذاكرتي

اهدي لكم ثمرة بحثي هذا.

فاروق

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع ثمرة جهد و عناء إلى من كان سببا في

إنجاز هذا العمل والدي العزيزين الذين لم يبخلا علي بالعون والدعاء وكانا لي نعم السند في

إلى كل إخوتي و أخواتي حفظهم الله

إلى جميع العائلة و الأصدقاء

إلى كل زملائي في الدراسة من المرحلة الابتدائية إلى الجامعة

إلى كل من أكن لهم الحب و التقدير

إليكم جميعا اهدي هذا العمل...

حمزة

شكر وتقدير

أحمد الله سبحانه وتعالى علي جوده ومنه وفضله وإحسانه بتوفيقه لي بإنجاز هذا العمل المتواضع و أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لكل

من امتدت يده الخيرة للإطلاع على هذه المذكرة

و أتوجه بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف السعيد هتمات علي قبوله

الإشراف على هذا العمل و الذي كان لي خير مشرف من خلال ما قدمه

من أفكار و آراء سديدة و توجيهات صائبة

كما أتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى كل من ساعدني من قريب

أو من بعيد و لو بسؤاله لإخراج هذا العمل في صورته النهائية

إلى كل هؤلاء جميعا أوجه خالص الشكر وعظيم الامتنان وأسأل الله العلي

القدير أن يجزيهم عني خير جزاء

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في شركة سونا طراك (قسم الإنتاج) في حاسي مسعود، واعتمد الطلبة في دراستهم على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ووزعت على عينة من العاملين في الورشة والإدارة معا، حيث بلغ تعداد عينة الدراسة (48) عامل، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)، بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط لبيرسون، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : انه يوجد تأثير ايجابي لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بنسبة 49.4%، وانه توجد دلالة إحصائية لتأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين، كما توصلنا إلى عدم تأثير عنصر المناخ في كل الجوانب المتعلقة بأداء العاملين نظرا لتركيز الشركة على توفيره، وان الشركة محل الدراسة لها وعي لمفهوم الأداء وأن تحسينه ممكن أن يرتبط بعوامل أخرى، كالتدريب والإبداع والمشاركة في اتخاذ القرار، وقد أوصت الدراسة بضرورة تخصيص فترات راحة أثناء العمل لضمان الإبداع والجودة في العمل، وكذلك الابتعاد عن السياسات الادارية المتحيزة والمهزمية في صنع القرار.

الكلمات المفتاحية : بيئة عمل داخلية ، أداء ، أداء عاملين.

Résumé :

Cette étude vise à identifier l'impact de l'environnement du travail interne sur la performance des employés dans la compagnie SONATRACH (Département Production) à Hassi Messaoud, et a adopté les étudiants dans leur étude sur le questionnaire comme un outil clé pour la collecte des données, et distribué à un échantillon de travailleurs dans l'atelier et l'administration ainsi que, pour atteindre un recensement de l'échantillon l'étude (48) facteur, les données ont été endigués analyse des questionnaires par l'ensemble statistique pour les sciences sociales (Spss), sur la base des moyennes arithmétiques et les écarts types et coefficient de corrélation de Pearson, l'étude a révélé un grand nombre de résultats les plus importants: qu'il y ait un effet positif de l'environnement de travail interne a la Espérant de 49,4%, et que sont statistiquement significatives à l'impact de l'environnement du travail interne sur la performance de employés, comme nous l'avons atteint l'absence d'impact de l'élément climatique dans tous les aspects de la performance du personnel en raison de la mise au point de la société fournie, et que l'étude de la société remplace la prise de conscience de la notion de performance et l'améliorer possible d'être associée à des facteurs d'autres, comme la formation, la créativité et la participation à la prise de décision, l'étude a recommandé que la répartition des périodes de repos tout en travaillant pour assurer l'innovation et la qualité au travail, ainsi que de se éloigner des politiques administratives prise de décision partielle et hiérarchique.

Mots clés : environnement du travail interne, performance, performance des employés.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر
V	المخلص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ - ج	مقدمة
02	الفصل الأول: الإطار النظري لتأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين
02	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لبيئة العمل الداخلية
06	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء العاملين
15	الفصل الثاني: واقع بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على أداء العاملين - دراسة حالة-
17	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة
23	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
32	الخاتمة
35	قائمة المصادر والمراجع
37	الملاحق
50	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	اختبار الثبات حسب معامل الفا كرونباخ	1-2
19	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	2-2
20	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	3-2
21	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	4-2
21	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العامة في العمل	5-2
22	توزيع عينة الدراسة حسب في الورشة	6-2
22	توزيع عينة الدراسة حسب في الإدارة	7-2
23	توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل الورشة و الإدارة معا	8-2
23	العوامل المؤثرة في بيئة العمل	9-2
24	أوزان إجابات حسب سلم لكارث الثلاثي	10-2
25	تحليل فقرات بيئة العمل	11-2
27	تحليل فقرات أداء العاملين	12-2
29	الارتباط الخطي بين بيئة العمل وأداء العاملين	13-2
30	مصنوفة الارتباط الكلية	14-2

قائمة أشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
8	الاداء الفعال	الشكل رقم (1-1)
9	مكونات الاداء	الشكل رقم (2-1)
11	مثلث الاداء	الشكل رقم (3-1)
19	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الشكل رقم (1-2)
20	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	الشكل رقم (2-2)
21	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	الشكل رقم (3-2)
22	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العامة في العمل	الشكل رقم (4-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
37	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لقسم الانتاج - حاسي مسعود-	الملحق رقم- 1
38	الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية.	الملحق رقم - 2
39	استمارة الاستبيان	الملحق رقم - 3
42	مخطط أعمدة يبين معدل الأعمار.	الملحق رقم - 4
43	مخطط أعمدة يبين معدل الخبرة العامة في العمل .	الملحق رقم - 5
44	معامل ألفا كرونباخ	الملحق رقم - 6
44	التكرار النسب للبيانات الوصفية لعينة الدراسة	الملحق رقم - 7
45	التكرار و النسب للعوامل المؤثرة في بيئة العمل.	الملحق رقم - 8
47	المتوسطات و الانحراف المعياري للمتغير بيئة العمل	الملحق رقم - 9
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير أداء العاملين	الملحق رقم- 10

المقدمة

توطئة

يعتمد نجاح أي مؤسسة إلى الوقوف على فعالية وكفاءة مواردها البشرية، فالمؤسسة الناجحة هي التي تمتلك تنظيما وتنسيقا وإدارة واعية بالمتطلبات والأهداف المسطرة وتكون مرهونة بتحقيقها فتوفر لها الأفراد المناسبين للقيام بها، حيث تعتبر هذه الأخيرة من أئمن أصول المؤسسة ومستودعا هاما للجهود الكامنة التي يمكن للمؤسسة تنميتها وتطويرها واستعمالها كسلاح تنافسي لتواكب به كل التغيرات والتطورات السريعة التي تشهدها الأنظمة الاقتصادية العالمية وبيئة الأعمال .

وهذا لا يكون في غنى عن وجود بيئة عمل مهنية مثالية ذات ارتباط وطيد بالموارد البشري ومتعلقة بنجاحه في أداء المهام الموكلة إليه وقد تناولنا في موضوعنا أثر بيئة العمل على أداء العاملين مدى تهيئة المؤسسة محل دراستنا إلى بيئة العمل المناسبة للعاملين حتى تحصل على أقصى مردود كمي وكيفي.

ومن منطلق حرصنا الشديد على معرفة الحقيقة كما يصفها عمال شركة سونا طراك (قسم الإنتاج) ركزت دراستنا على الكشف على بيئة العمل ومدى تأثيرها على أداء العاملين باعتبار هذه الأخيرة هي التي تعكس أداء العامل وجاءت دراستنا لتكشف عن العلاقة الموجودة بين المتغيرين.

إشكالية الدراسة

إن دراسة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية لبيئة العمل، لها دور مهم في تحسين أداء العاملين، ورفع إنتاجيتهم، مما يؤهلها لخوض المنافسة في ظل اقتصاد السوق. وبغية الإحاطة بالموضوع قمنا بطرح الإشكالية الرئيسية التالية :

ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في شركة سونا طراك (قسم الإنتاج) ؟

الإشكاليات الفرعية

1. ما هو واقع بيئة العمل الداخلية في شركة سونا طراك (قسم الإنتاج) ؟
2. كيف نقيم أداء العاملين في شركة سونا طراك (قسم الإنتاج) ؟
3. ما هي العوامل المؤثرة على بيئة العمل الداخلية في قسم الإنتاج بسونا طراك ؟

فرصيات الدراسة :

1. تهتم سونا طراك قسم الإنتاج ببيئة العمل الداخلية في عدة جوانب من البناء الصحي الجيد، وتوفير مناخ ملائم وتخصيص فترات لراحة العمال.
2. يركز أداء العاملين في قسم الإنتاج أساسا على مستوى تدريبهم والكفاءة والفعالية، والمشاركة في اتخاذ القرار
3. تتأثر بيئة العمل الداخلية في سونا طراك أكثر بالسياسات الإدارية والهياكل التنظيمية والموارد المالية .

أهداف الدراسة

- إن أي بحث علمي يسعى لتحقيق أهداف سواء من الجانب النظري أو التطبيقي، في هذا الموضوع يمكننا بلورة الأهداف التالية:
- السعي للوصول إلى بيئة عمل إيجابية في المنظمات تسهم بشكل فعال في رفع مستوى أداء العاملين.
 - تحديد نوع وقوة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين.
 - التعرف على مدى تأثير عناصر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين.

مبررات اختيار الموضوع

أسباب ذاتية :

- الميل الشخصي للموضوع في التعرف على بيئة العمل الداخلية و أداء العاملين .
- الاهتمام بالموضوع نظرا لانتمائنا إلى تخصص تسيير الموارد البشرية .

أسباب موضوعية :

- محاولة لفت نظر المؤسسات الاقتصادية الوطنية بأهمية بيئة العمل الداخلية وضرورة تجسيدها .
- رغبتنا في دراسة بيئة العمل الداخلية في المؤسسة و هي فرصة للاحتكاك بالوسط المهني من اجل كسب تجارب و خبرات في الوسط المؤسساتي .

حدود الدراسة

حدود مكانية :

أجريت الدراسة على مستوى مؤسسة سونا طراك (قسم الإنتاج)، المديرية الجهوية، حاسي مسعود، ورقلة .

حدود زمنية :

أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 09/04/2017 إلى 30/04/2017 .

منهج الدراسة

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بغية تقديم ركائز هذا الموضوع وصياغة الجانب النظري من خلال الفصل الأول. أما الفصل الثاني المتعلق بالدراسة الميدانية فقد تم استخدام المنهج الاستدلالي باستخدام عينة من

العمال في شركة سونا طراك (قسم الإنتاج)، وتم توزيع الاستبيان ومعالجته باستخدام برنامج المعالجة الإحصائية للبحوث الاجتماعية. وهذا من اجل الحصول على المعلومات بدقة لإسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة محل الدراسة.

هيكل الدراسة

لمعالجة إشكالية البحث قسم البحث إلى فصلين :

الفصل الأول الخاص بالأدبيات النظرية حول بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين، بحيث في المبحث الأول : تطرقنا إلى بيئة العمل الداخلية (مفاهيم أساسية حول بيئة العمل الداخلية وأهميتها)، ثم في المبحث الثاني : مفاهيم حول أداء العاملين وحاجتهم لبيئة عمل ملائمة بهدف إتمام المهام المخولة لهم و بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالعاملين و المنظمة، بعد الانتهاء من الفصل الأول نتطرق إلى الفصل الثاني والأخير : المخصص للدراسة الميدانية بعنوان بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على أداء العاملين، والذي يتضمن مبحثين : في المبحث الأول : يتم التطرق إلى تقديم المؤسسة محل الدراسة و الأدوات المستخدمة. وفي المبحث الثاني : يتم عرض ومناقشة النتائج .

تاسعا : صعوبات الدراسة

- صعوبة الحصول على المعلومات والوثائق من المصادر الموثوقة .
- صعوبة استرجاع استمارات الاستبيان.
- ضيق الوقت وتراكم الأعمال لدى مؤطرنا خلال فترة التربص .

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

لقد كان ولا يزال الاهتمام ببيئة العمل من أهم محددات نجاح المنظمة، فعدم توفر بيئة العمل المناسبة قد يؤدي بالمنظمة إلى الفشل في تقديم خدماتها، مما ينعكس سلباً على سمعتها ومركزها التنافسي، حتى وإن راعت المنظمة الوظائف الإدارية الهامة كالخطط والتسيق والرابة، فهذا ليس مبرراً لاستغنائها عن بيئة العمل، ومن هذا المنطلق فقد حظي مفهوم بيئة العمل باهتمام بالغ من قبل المعنيين بالفكر التنظيمي المعاصر.

كما تحاول المنظمات توفير أفضل الظروف التي تدعم وتعزز أداء موظفيها بما يساعدهم في تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية، كون العاملين العنصر الأساسي والحاسم في نجاح المنظمات أكثر منه من الموارد المادية الأخرى، سنحاول في الفصل الأول التطرق إلى الإطار النظري لأثر بيئة العمل على أداء العاملين.

المبحث الأول: مفاهيم نظرية حول بيئة العمل الداخلية

سيتم من خلال هذا المبحث عرض المفاهيم النظرية المتعلقة ببيئة العمل الداخلية وأقسامها وكذلك التطرق إلى مكوناتها الداخلية وأنواعها والعوامل المؤثرة فيها وما مدى أهمية دراستها ووجودها في المؤسسة.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية لبيئة العمل الداخلية

أولاً : تعريف بيئة العمل الداخلية

- 1- هي مجموعة الخصائص والصفات التي تميز مكان العمل والتي يدركها العاملون، ويعملون من خلالها، ويتأثر سلوكهم بها، تتصف بدرجة من الثبات النسبي، ويمكن من خلالها التمييز بين منظمة وأخرى.
- 2- 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 إليه¹.

ثانياً : أقسام بيئة العمل الداخلية

- 1- **بيئة العمل المادية** : وتشتمل على الظروف المناخية السائدة في مكان العمل داخل المنظمة كالتهووية والإضاءة، والنظافة، وضغط العمل، وعدد ساعات العمل وفترات الراحة..... الخ، هذه الظروف ذات انعكاس وتأثير في سلامة وصحة الموارد البشرية في العمل وفعالية أدائها.
- 2- **بيئة العمل النفسية والاجتماعية** : وتشتمل على المناخ 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 ويمكن تحديد نطاق هذه الجوانب بالعلاقات بين بعضهم البعض، وعلاقات الرؤساء بمروسيهم، وعلاقات مجلس إدارة المنظمة بعضهم البعض.

¹ - هند عمران، أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة نيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص3.

المطلب الثاني : أنواع بيئة العمل الداخلية والعوامل المؤثرة فيها

أولاً : أنواع بيئة العمل الداخلية

- 1- **البيئة التنظيمية** : تتضمن الأنظمة والإجراءات وأتماط القيادة والاتصالات والتقنية المستخدمة والعلاقات السائدة في بيئة العمل والقيم والاتجاهات السائدة داخل التنظيمات الإدارية.
- 2- **البيئة الوظيفية** : والتي تخص إدارة الموارد البشرية وتتضمن ما يتعلق بالموظفين والعاملين من الأجور والرواتب والجزاءات والحوافز مادية ومعنوية.
- 3- **البيئة المادية** : تتضمن المكونات المادية للبيئة المؤثرة على بيئة العمل الداخلية، مثل الضوضاء، درجة الحرارة والإضاءة وتصميم المكاتب والأدوات المكتبية المساعدة وغيرها.
- 4- **البيئة التقنية** : تتضمن التقنيات الحديثة التي تيسر أداء العمل في المنظمات وتساهم في توفير الوقت والجهد¹.

ثانياً : العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية :

وهذه العوامل تتمثل في ما يلي² :

- 1- **المواد الخام** : وهي التي تحصل عليها المنظمة من البيئة الخارجية وتشمل هذه الاحتياجات كل شيء بداية من الأوراق إلى الأقلام، والأثاث المكثبي والتجهيزات المكتبية وغيرها وجميع ما تحتاجه بيئة العمل المادية.
- 2- **الموارد البشرية** : وهي التي تؤثر في المنظمة في بيئتها الداخلية، فهذه الموارد وما تتضمنه من إداريين، وفنيين وعمال، ذوي خبرات ومهارات متنوعة للقيام بمهام وأعباء العمل تؤثر على كمية العمل المنجز ودرجة جودته في ضوء ما تملكه من مهارات وإمكانات وقدرات لتحقيق أهداف المنظمة.
- 3- **الموارد المالية** : يؤثر توافر الموارد المالية إيجاباً على بيئة المنظمة الداخلية من خلال توفير عناصر البيئة المادية المريحة، فضلاً عن تحقيق الأمن الوظيفي للعاملين وإشعارهم بالثقة بخلاف الضيق والعسر الاقتصادي الذي يهدد وجودهم ويقلق تفكيرهم حول احتمالات البقاء أو توفير المستلزمات الضرورية للتواجد المريح.
- 4- **القيم المهنية** : وهي المنظمة التي تشجع فيها القيم والتي تحترم الفرد وتحرص على إنضاجه وبنائه ورفاهيته وتحافظ على كرامته واحترامه، تصبح ملاذاً آمناً للاستمرار والبقاء والعطاء³.
- 5- **السياسات الإدارية** : تساهم السياسات الإدارية الموضوعية والعادلة في تهيئة الأجواء المريحة والمناخ التنظيمي المشجع والبيئة التنظيمية المعززة للإبداع والابتكار. أما السياسات الإدارية المتحيزة أو العشوائية، وإذا كانت غير موجودة أساساً، فإن غيابها أو عجزها أو سوءها يجلب أجواء سلبية وبيئة تنظيمية محبطة للعزائم وتخفف معنويات العاملين وتؤثر سلباً على مستوى أدائهم.

¹ - راوية مرابط، تأثير بيئة العمل على التوجه الإبداعي، مذكرة لنيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص 4-5.

² - راوية مرابط، نفس المرجع، ص 5.

³ - المرجع السابق، ص 5.

6- الهياكل التنظيمية : كلما كانت الهياكل التنظيمية مرنة ومفتوحة ومستوعبة للظروف ومتفهمة للمواقف، كلما شجعت على الابتكار والإبداع والتجديد والتكيف مع الحالات، أما الجمود والروتين والمركزية الشديدة والرقمية في الإجراءات والهرمية في الاتصالات فتؤدي إلى مشكلات عديدة تجعل بيئة العمل جافة ومحبطة¹.

المطلب الثالث : أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية ومكوناتها

أولاً : أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية

لبيئة العمل أهمية كبيرة نذكر منها ما يلي²:

ينظر إليها بصفتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء المؤسسات بزيادة كفاءة العاملين فيها، لاسيما 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 أداء 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 وتحفز العمل لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده، إلا أن دراسة بيئة العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبيا أو إيجابيا، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الظروف على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

ثانيا : المكونات المادية لبيئة العمل الداخلية

1- البناء غير الصحي :

البناء غير الصحي هو البناء الذي يفتقر إلى فتحات كافية تسمح بدخول الهواء للبناء وتجديده، كما أنه لا يسمح بدخول أشعة الشمس والضوء الطبيعي إليه بشكل جيد وكافي. مثل هذا البناء يخلق مناخاً طبيعياً يساعد على انتشار الأمراض المعدية بين العاملين في مكان العمل، كالحماة الراشحة وخاصة الأنفلونزا، كما يحدث ضيقاً في التنفس وصداع أيضا بسبب نقص الأوكسجين.

2- الإضاءة :

لا شك أن الإضاءة غير الجيدة في مكان العمل تؤدي إلى تآذي العينين مع مرور الزمن، وإضعاف مقدرة الفرد على الأداء الجيد. وتحدث الإضاءة غير الجيدة في مكان العمل في حالة وجود مساحات لا يصلها الضوء الكافي، أو أن تكون الإضاءة شديدة بشكل تحدث انبهارا في العيون، ويحدث ذلك عندما تكون أفقية ومباشرة. ومن مؤشرات الإضاءة غير الجيدة أيضا وجود مساحات مظلمة.

3- الضجيج :

مما لا شك فيه أن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيراً مباشراً في المقدرة على العمل والإنتاج، وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على الجهود الذهني، إذ تؤدي الأصوات المرتفعة إلى تشتت الذهن، وعدم تركيزه، وإلى الإجهاد العصبي. وفي بعض الأعمال التي ينجم عنها ضجيج مرتفع جداً، قد يؤدي ذلك بالتدرج إلى ضعف السمع. لذلك يجب توفير الوسائل الكفيلة لتخفيف حدة الأصوات المرتفعة.

¹ - عايد رحيل عبادة الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي، ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2013.

² - هند عمران، مرجع سبق ذكره، ص4.

4- الحرارة :

درجة الحرارة في مكان العمل سواء في الصيف أو الشتاء عامل مؤثر في صحة العاملين، فارتفاعها يؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للإنسان ويجعله متوتراً ، هذا إلى جانب أنها تؤثر سلباً في جهازه التنفسي وقلبه مع مرور الزمن. وبالنسبة للبرودة أو الجوالبارد، فهو يؤدي مع الزمن إلى أمراض روماتزمية وإلى انتشار الأنفلونزا والتهابات الرئة المزمنة. ففي صناعات الحديد والصلب والزجاج على سبيل المثال يصاحبها جو عمل مرتفع الحرارة لا بد من توفير سبل من أجل تخفيضها، وكذلك في المناجم التي نجد فيها درجة الرطوبة عالية، مما يستدعي الأمر إلى اتخاذ الوسائل الكفيلة لتخفيف درجتها¹.

5- عدم كفاية فترات الراحة ومدتها أثناء العمل:

ثبت من خلال الممارسة والتجربة أن عدم وجود أوقلة عدد فترات الراحة أثناء العمل أقصر مدتها، مصدر هام من مصادر وقوع حوادث وإصابات العمل، وخاصة إذا كان العمل سريعاً أو صعباً وسواء أكان العمل ذهنياً أم عضلياً، حيث يتعرض الفرد للإجهاد والإعياء بسبب ذلك وظهور احتمال وقوع إصابة أو حادثه عمل. فالإجهاد يزيد من نسبة مادة الأدرينالين في الدم ، وهذا ما يجعله يشعر بالإعياء ويعرضه إلى الإصابة بذبحة صدرية أو إغماء في مكان العمل.

6- عدم كفاءة أعمال الصيانة :

الكثير من حوادث وإصابات العمل كانت بسبب عدم كفاءة عملية الصيانة الفنية للآلات والأدوات والمعدات... الخ، المستخدمة في مكان العمل. فعلى سبيل المثال وليس الحصر، كثير من الحرائق كانت بسبب إهتراء سلك كهربائي ولد شرارة نارية أحدثت هذه الحرائق، لذلك مثل هذه الأسلاك إذا ما لمسها شخص ما عن طريق الخطأ فسوف تصعقه وتميته. ونفس الحال للسيور الناقلة العلوية التي تحمل المنتج تحت الصنع من مكان لآخر، أو تحمل المواد اللازمة للعمل، فإذا لم تفحص فنيا بشكل جيد ودوري، قد تنقطع ويسقط ما تحمله على رؤوس الذين يعملون تحتها فتقتلهم أو تصيبهم بكسور خطيرة. يتضح من ذلك أن عدم كفاءة أعمال الصيانة في منظمة ما، مصدر خطر لحدوث إصابات وحوادث عمل كثيرة ومتنوعة.

7- التدخين :

يلوث التدخين الهواء في مكان العمل ويجعله فاسداً ويحدث ضرراً لدى كل من يعمل فيه، والمضار التي يحدثها التدخين ما يلي:

1. يضر بصحة المدخن ويجعله معرضاً للأمراض القلبية والصدرية، مما يرفع من معدل غيابه عن العمل بسبب المرض.
2. يضر بصحة الأفراد الذين يعملون مع المدخن بنفس المكان، وذلك عن طريق استنشاق الدخان.
3. التعرض للحرائق في مكان العمل.
4. دفع تكلفة لتنقية الهواء الداخلي وصيانة الجدران والسقوف بسبب ما يحدثه الدخان من سواد في لوحتها.

8- النظافة :

يمكننا القول بوجه عام بأن عدم النظافة في مكان العمل ووجود أوساخ ومخلفات إنتاج (خاصة الصناعية الخطرة) ناتجة عن ممارسة الأعمال، هي مناخ ملائم لانتشار الأمراض ووقوع حوادث متنوعة. فعدم تنظيف المكان من المخلفات القابلة للاشتعال على سبيل المثال، قد يؤدي إلى حدوث حرائق، كذلك عدم تنظيف الأرض من الزيوت والشحوم بلا شك ستؤدي إلى خطر الانزلاق وتعرض الإنسان العامل إلى كسور، قد يؤدي بعضها إلى حدوث عجز دائم عن العمل لديه. إلى جانب ذلك فعدم النظافة بشكل عام في مكان العمل تحدث أثراً نفسياً سلبياً لدى الفرد وتجعله غير مرتاح ومتوتر².

¹ - عقيلي، عمر وصفي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005، ص 580-583 .

² - عقيلي، عمر وصفي، نفس المرجع و الصفحة سابقا.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول أداء العاملين

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى تعريف الأداء ومحدداته ومعدلاته وأهم مكوناته والمعايير التي من خلالها يتم قياسه وكذلك إبراز بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالعاملين والمؤسسة.

المطلب الأول : تعريف أداء العاملين ومحدداته

أولاً : تعريف الأداء

1- أشار عاشور (50-1989) إلى أنه يقصد بالأداء " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن التمييز بين ثلاث أبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الأداء وهذه المعايير هي : كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء، فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة.¹

2- نيكولاس (F.W Nickols) والذي عرف الأداء على أنه نتاج السلوك ، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد ، أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك.²

3- كما أشار توماس جلبرت (Thomas Gilbert) في هذا الصدد إلى أنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، كعقد الاجتماعات، أو تصميم نموذج، أو التفتيش، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتائج، كتقديم خدمة محددة أو إنتاج سلعة ما. أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي انه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً، على أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.³

ثانياً : تعريف أداء العاملين:

1- هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور والمهام للفرد.⁴

2- هوكل ما يقدمه العامل من مخرجات أو عمل إضافي يتميز بالفعالية والكفاءة العالية، بالإضافة إلى علاقتهم بالآخرين والتزامهم بالأنظمة والتعليمات.⁵

¹ - بوقريبات سمية، أثر ظروف العمل على أداء العاملين، مذكرة نيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2016، ص23.

² - عبد البارى إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص15.

³ - المرجع السابق، ص 26.

⁴ - ندى أولاد سالم، التدقيق الاجتماعي وأهميته في تحسين أداء المورد البشري، مذكرة لنيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2016، ص 12.

⁵ - حنان هيذب، اثر الرقابة الإدارية على أداء العاملين، مذكرة لنيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013، ص 3.

ثالثا : محددات الأداء

كما ذكر سابقا أن أداء العاملين هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، وهو ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على هذا الأداء سلبا أو إيجابا، ويتوقف مستوى الأداء على درجة إتقان كل عنصر من عناصر هذا الأداء.

1- الجهد:

وهو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

2- القدرات :

تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

إدراك الدور أو المهمة :

تعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور¹. ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية :

$$\text{محددات الأداء} = \text{الجهد (الدافعية)} \times \text{القدرات (الخبرات)} \times \text{إدراك الدور} .$$

والملاحظ من التعاريف السابقة أنها تحصر عناصر الأداء في عناصر تتعلق بالموظف شاغل الوظيفة فقط (الجهد، القدرات والمهارات، نمط الأداء) وهي عناصر تخضع لسيطرة الموظف، بينما هناك في الواقع عناصر تخرج عن سيطرة الموظف، هذه العناصر هي :

الوظيفة (متطلبات العمل) : وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة.

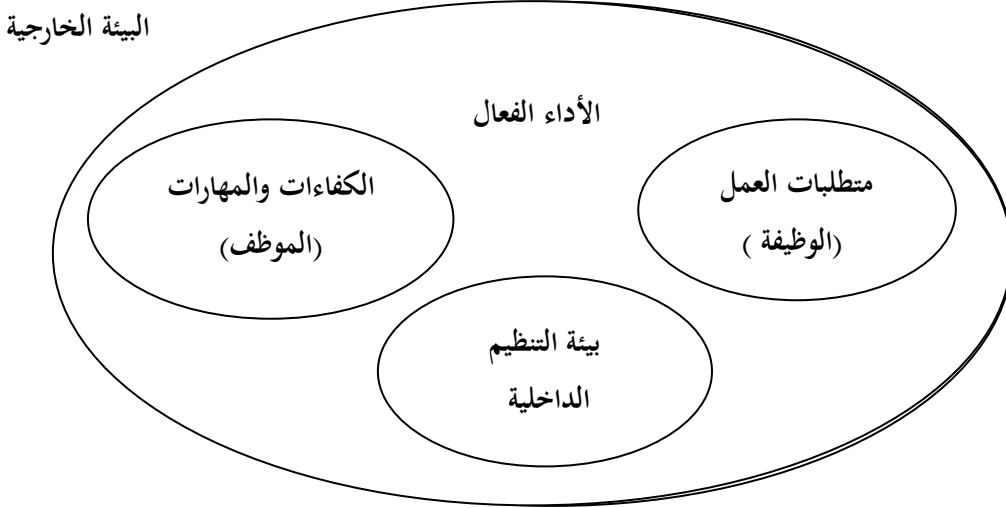
الموقف (بيئة التنظيم الداخلية) : أو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل، الإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية، والهيكل التنظيمي ونظام الاتصال والسلطة، وأسلوب القيادة، ونظام الحوافز، والثواب والعقاب.

إضافة إلى العناصر السابقة قد تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به الموظف على أدائه ممثلة في المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية. فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات (المعارف الوظيفية) التي يملكها هذا المتعامل ، إضافة إلى الجهود التي يبذلها والمنطقة التجارية التي يعمل بها أو المنتجات التي يشرف عليها (التنظيم) زيادة على المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها من محيطه الخارجي. ويمكن تلخيص العناصر السابقة في الشكل رقم (1) الذي يوضح عناصر نموذج الأداء الفعال².

¹ - ندى أولاد سالم، مرجع سبق ذكره، ص12، (بتصرف).

² - مذكرة سامي دبكة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين، مدرسة الدراسات العليا التجارية، 2011، ص 7-8.

الشكل رقم (1): الأداء الفعال.



المصدر: عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2003، ص120.

المطلب الثاني : معدلات الأداء ومكوناته، معايير قياسه والعوامل المؤثرة فيه

أولا : معدلات الأداء ومكوناته

1- معدلات الأداء¹

تؤدي معدلات الأداء إلى وضوح لا بأس به في توقعات الأداء إلا أنها تواجه أمرين :

1-1: تركيز العاملين على تحقيق المعدلات لأنها ببساطة مكتوبة ويهملون أو يتجاهلون فرصا هامة لا تنعكس في المعدلات مثل: استخدام الآلات والمعدات الجديدة، أو طرق جديدة أو اكتشاف أفكار جديدة.

1-2: تزايد لدى بعض المشرفين الحماس في استخدامها مما يؤدي إلى ما يدعى منافسة (حفظ النتائج) بين العاملين.

2- مكونات الأداء

تمثل مكونات الأداء في الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل، ويمكن تحديد هذه المكونات وفق المعايير التالية² :

- الأهداف التفصيلية أو الجزئية للعمل

¹ - أ.د محمد الصبري، قياس و تقويم أداء العاملين، الطبعة الأولى 2008، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية، 2008، ص 76.

² - زينب باسو، تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين، مذكرة لنيل ليسانس، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2011، ص24.

- المراحل المختلفة التي يتكون منها الأداء.
- درجة التجانس بين السلوك المطلوب لبيئة العمل والأعمال التي ينصب عليها الأداء.

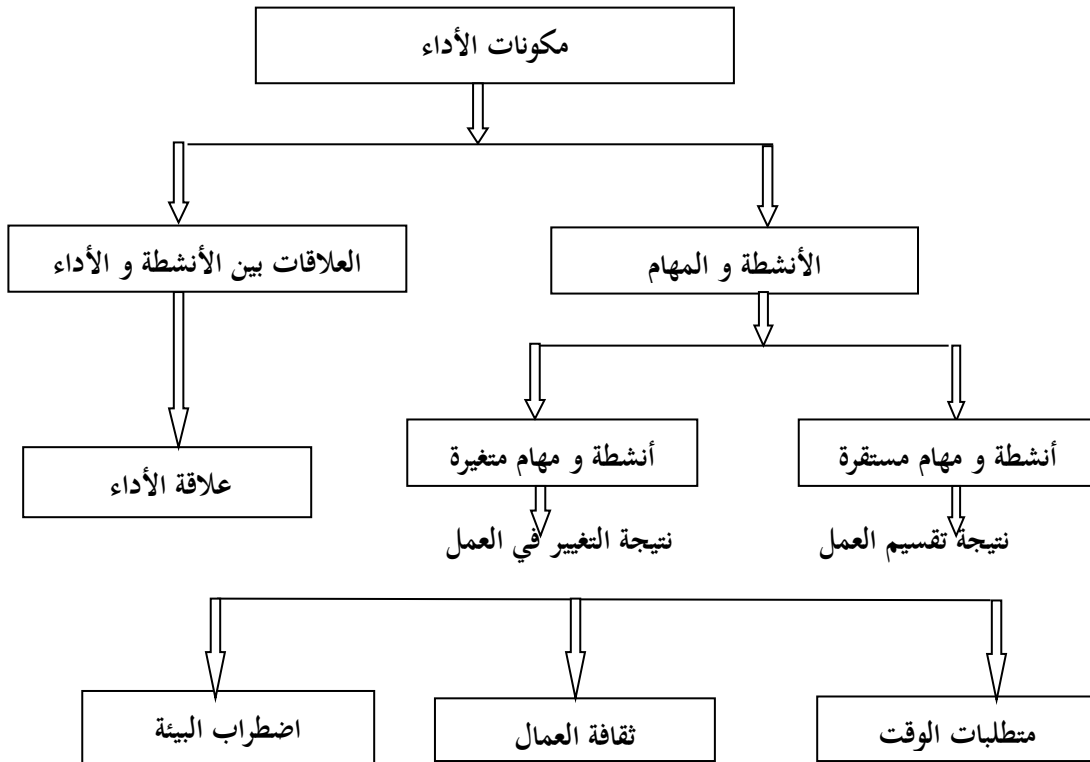
2-1: الأنشطة والمهام التي يتكون منها الأداء

تعني المهمة النشاط الفكري أو العضلي الذي يقوم به العامل في ظروف معينة، تنفيذ عمليات رسمية وذلك قصد الوصول إلى غرض معين أو هدف ما. وللمعرفة الأنشطة والمهام المستقرة التي يتكون منها الأداء، نقوم بتقسيم العمل الذي ينتج الوصف الدقيق لنشاطات العامل وتجربتها إلى عناصر وذلك من حيث تغير الزمن وتغير الأفراد (العمال) أو بتغير الظروف التي تحيط بالأداء.

2-2: العلاقة بين الأنشطة والأداء

إن تجميع الأنشطة في مهام والمهام في أعمال، يقوم على تحديد علاقات التكامل بين هذه الأنشطة حيث تساعد هذه العلاقة في إعادة تصميم التنظيم ككل، وهذه العلاقة لا تقتصر فقط على الأنشطة والمهام، إنما تتعداها إلى العلاقات بين مختلف الأعمال ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة. والشكل التالي يوضح هذه المكونات.

الشكل (2): يوضح مكونات الأداء.



المصدر : الإمام سلمى، علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي، مذكرة ليسانس في العلوم السياسية جامعة ورقلة، 2004، ص64.

ثانياً: معايير قياس أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه

1- معايير قياس أداء العاملين

تعتبر معايير أداء العاملين مهمة من خلال معرفة الطريق المناسب للوصول إلى أفضل مستوى للأداء وفي نفس الوقت التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء وتنحصر أهم معايير الأداء في ما يلي:

1-1: الجودة

تمثل جودة الأداء مدى مطابقة أداء العامل لما هو منتظر منه (مستوى أداء العامل) وتنعكس أيضاً إلى مدى تلبية رغبات العملاء.

1-2: الكمية

يقصد بها حجم العمل المنجز، حيث يتم مقارنة كمية أوحجم العمل المنجز مع ما هو مستهدف وذلك بعد تحديد كمية العمل المطلوبة من العامل حيث يجب أن تكون الكمية المستهدفة متوافقة مع قدرات العامل.

1-3: الوقت

يمثل احد أهم موارد المؤسسة (الموارد، المعلومات، الأفراد، الموارد المالية، الوقت) وما يميزه انه غير متجدد وغير قابل للتعويض مما يتطلب تحديد الوقت المناسب، والكافي لكل نشاط حتى يتم استغلاله أحسن استغلال.

1-4: الإجراءات

هي خطوات أداء العامل الضرورية للنشاط أو المهمة لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.¹

2- العوامل المؤثرة في أداء العاملين

تؤثر في مستوى أداء العاملين بشكل عام عوامل كثيرة، وقد ذكر الباحثون جوانب وعوامل مختلفة منها ما يؤثر على أداء الفرد بشكل مباشر ومنها ما يؤثر فيه بشكل غير مباشر ومن أهم هذه العوامل التي تؤثر في مستوى أداء العاملين من وجهات نظر مختلفة²:

1-2 : فقد أجملت الطيان (2000-45) أهم العوامل التي تؤثر في مستوى أداء العاملين كما يلي:

- أهداف وقيم الموظف وعلاقتها بأهداف المنظمة.

- الخصائص الديمغرافية للفرد (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية).

- القدرات الذهنية والسمات الشخصية.

- الحوافز.

- علاقات العمل.

- التكنولوجيا والتدريب.

¹ - زينب باسو، مرجع سبق ذكره، ص 27 .

² - عبير فوزي الخطيب، إدارة الوقت و أثرها في مستوى أداء العاملين، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص 42-43.

2-2 : ويرى حسن (2001-78) أن أهم العوامل التي تؤثر في مستوى أداء العاملين كما يلي:

- الظروف المادية مثل المعدات والأدوات والإضاءة والحرارة.
- العوامل التنظيمية مثل الإشراف والتصميم التنظيمي والسياسات التنظيمية.

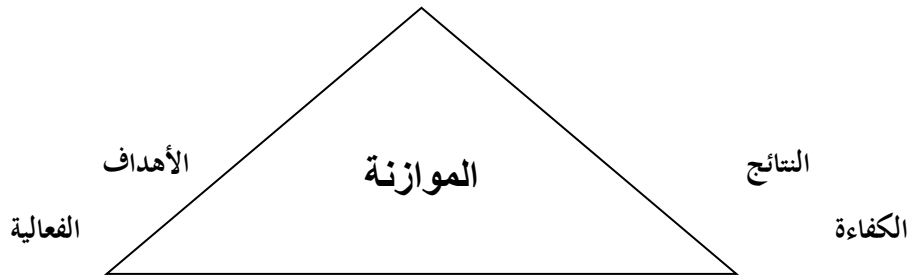
3-2 : أما الحاج قاسم (1999-38) أن أهم العوامل التي تؤثر في مستوى أداء العاملين كما يلي:

- برامج التدريب
- خصائص العمل
- الرقابة الفعالة
- نظام الأجور والحوافز
- الخصائص الديمغرافية مثل الجنس والعمر وكذلك المستوى الوظيفي

4-2 : ويرى الدحلة (2003-112) أن أهم العوامل التي تؤثر في مستوى أداء العاملين كما يلي :

- التدريب
- المتطلبات الوظيفية.
- الحوافز والمكافآت.
- المعلومات والمهارات.¹

الشكل رقم 03 : مثلث الأداء



المصدر: نحال محسن، مذكرة ماستر بعنوان دور لوحة القيادة الاجتماعية في تقييم أداء الموارد البشرية في البنوك الجزائرية، ورقلة، 2013، ص15.

¹ - عبير فوزي الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 43.

ثالثا : أبعاد أداء العاملين:

وسيتم التطرق إلى كل من الإبداع والتدريب والكفاءة والفعالية والجودة، المشاركة في اتخاذ القرار¹.

1- الإبداع

لغة: هو إحداث شيء جديد على غير مثال سابق، وقد عرفت الموسوعة البريطانية الإبداع على انه القدرة على إيجاد الحلول لمشكلة أو أداة جديدة أو اثر فني أو أسلوب جديد. ومنه الإبداع هو تطوير الأفكار الابتكارية وتعكس الحاجات المدركة وتستجيب للفرص.

2- التدريب

هو الجهود الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تحسين قدرة الإنسان على أداء عمل معين أو القيام بدور محدد في المنظمة التي تعمل بها.

3- الكفاءة والفعالية

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسين وهما الفعالية والكفاءة أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين العاملين والكفاءة في تسييرها. وتعرف الكفاءة علي أنها: القدرة علي القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات. أما الفعالية: حسب Vincent plauchet ينظر إلى الفعالية علي أنها : القدرة بتحقيق النشاط المرتقب، والوصول إلى النتائج المرتقبة.

ويمكن الفرق بين الفعالية والكفاءة : أن المصطلحين مختلفان ومترابطان يقصد بالكفاءة مدى تحقيق الأهداف وبالتالي فهي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة في حين يقصد بالفعالية القدرة على تدنئة مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة التي تقاس العلاقة بين النتائج وعوامله أوالنتائج والموارد المستخدمة.

4- الجودة

هناك بعض التعاريف التي فرضت نفسها علي الفكر الإداري وذلك لما اتصفت به من موضوعية وتعبير دقيق عن المفهوم. فيعرفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي :هي أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد علي تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء JABLANSKI عرفها أنها مظهر تعاوني لتأدية الأعمال باستخدام مواهب وقدرات العاملين العملية والإدارية من اجل التحسين المستمر للجودة والإنتاجية ، من خلال فرق العمل.

5- المشاركة في اتخاذ القرارات

ويعني إشراك الموظفين أوالعاملين عند اتخاذ القرارات التي لها علاقة بأعمال العاملين ومنه فان عملية اتخاذ القرارات جوهر الأداء السليم لمختلف المدراء وفي مختلف مستوياتهم الإدارية².

¹ - ندى اولاد سالم، مرجع سبق ذكره، ص13 .

² - ندى اولاد سالم، مرجع سبق ذكره، ص14 .

المطلب الثالث : بيئة العمل وعلاقتها بالعاملين والمؤسسة

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 الجهود البدني والذهني للعامل أثناء العمل، خاصة إذا كان يعمل لساعات طويلة، وفي بيئة غير مناسبة، حيث تؤدي العامل 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، وما يتخلله من تنسيق وتنظيم وإبداع، وغير ذلك من الأساسيات التي تدعم الجهاز الإداري، وتهيئ جواً من العمل الفعال الذي يساعد على تحقيق الأهداف بالسرعة والكفاءة المطلوبة.

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 " والمنظمات من جهة أخرى تؤثر في بيئة العمل، ويتأثر سلوك المنظمات على المدى القريب والبعيد ببيئات عملها المحيطة، فعلى المدى القريب تؤثر 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 والعبر 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.

¹ - هند عمران، مرجع سبق ذكره، ص 5-6.

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بالأساسيات النظرية المتعلقة ببيئة العمل وأثرها على أداء العاملين، حيث تم التطرق إلى دراسة الجانب البيئي الذي يحيط بالعامل والذي يؤثر على سلوكه وأدائه في العمل، وإلى مكونات بيئة عمله التي ينشط في وسطها، وكذلك العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية للعمل، لذا يجب توفر ظروف العمل المناسبة لتحقيق الراحة للعاملين وزيادة كفاءتهم وتحفيزهم ودفعهم للإنجاز والتفوق. كما عرفنا أداء العاملين والمحددات التي يقوم عليها الأداء كما تناولنا الأبعاد والعوامل المؤثرة في أداء العاملين. وخلصت الدراسة النظرية في التوصل إلى إيجاد العلاقة بين بيئة العمل والعاملين، وكذا التأثير المتبادل بين المنظمة وبيئتها.

تمهيد :

بعد عرض الجانب النظري المتعلق ببيئة العمل وأداء العاملين، والذي تناولنا فيه كل المعلومات الخاصة بهذين المتغيرين، من خلال دراسة بيئة العمل الداخلية للمؤسسة من كل جوانبها والتي بدورها تعد فارقا حاسما في رفع قدرات العاملين وبالتالي الرفع من إنتاجية المؤسسة. حيث أن المورد البشري في المؤسسة يشكل استثمارا ومصدرا رئيسيا تعتمد عليه في تحقيق أهدافها، بحيث أن أدائه في وظيفته متعلق بشكل كبير في البيئة التي ينشط فيها. ومن هذا المنطلق ارتأينا إلى إسقاط بعض المفاهيم التي تطرقنا إليها في الدراسة النظرية إلى الواقع المعاش في الشركة محل دراستنا، وذلك من خلال إجراء مقابلة، كما تم استخدام الاستبانة لدراسة آراء العينة المختارة للإجابة على تساؤلاتنا المطروحة حول الموضوع، حيث تم توزيعها على عينة من عمال شركة : سونا طراك (قسم الإنتاج) المديرية الجهوية حاسي مسعود ورقلة، حيث يتم استخدام أساليب إحصائية لدراسة هذا الفصل، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

👉 المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة.

👉 المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج.

المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة والأدوات المستخدمة :

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة فيما يخص نشأتها وأهدافها ومجال نشاطها، وكذلك مجتمع الدراسة وعينته والأدوات المستخدمة في الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات وكذا طريقة المعالجة الإحصائية للعينة وقياس مدى ثبات أداة الدراسة المستخدمة في جمع المعلومات.

المطلب الأول : نبذة تاريخية عن المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - حاسي مسعود-

تم إنشاء هذه المديرية في 1963/12/31 أي نفس التاريخ الذي تم الإعلان فيه على ولادة مؤسسة سونا طراك الأم. استلمت هذه المديرية (مديرية الإنتاج) القواعد والحقول البترولية والإنتاجية التي كانت تمتلكها الشركات الأجنبية قبل الاستقلال والتي انتقلت ملكيتها بعد تأميم المحروقات في 1971/02/24 للدولة (المتمثلة في سونا طراك)¹.

أولا : بطاقة تقنية للشركة :

إحصائيات شهر أفريل 2017

1- التسمية	المديرية الجهوية لقسم الإنتاج سونا طراك
2- مقرها	حاسي مسعود ورقلة
3- رأس مالها	14.800.000 دج
4- معدل الأعمار	41 سنة
5- عدد العمال الإجمالي	4409
- عدد العمال الدائمين	3623
- عدد العمال متعاقدين	786 (أعوان أمن)
6- معدل الخبرة	14 سنة

من أجل السير الحسن لكافة أنشطة المؤسسة تم وضع هيكل تنظيمي يسهل عملية توزيع المهام وتحديد المسؤوليات بين مختلف مصالح المؤسسة²، وهذا ما يوضحه الهيكل التنظيمي للشركة انظر الملحق رقم 01. وكذلك الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية الملحق رقم 02.

ثانيا : مهام وأهداف المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - حاسي مسعود -**1- مهام المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - حاسي مسعود :**

- كما تمثل مديرية الإنتاج الركيزة الأساسية لسونا طراك على أساس المهام الحساسة الموكلة إليها فهي تقوم ب :
- تسير كل الحقول البترولية والغازية.
 - استلام الآبار المحفورة وتعمل على صيانتها.
 - تقوم بعمليات تحويل وتكرير البترول الخام.
 - تبيع الغاز الطبيعي ومعالجته.

¹ عبد المالك بودفلة، مركز التكوين، خلية البرمجة و الدراسة .

² بن مبارك حافظ إبراهيم، قسم الموارد البشرية، مكتب الإحصائيات.

2- أهداف المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - حاسي مسعود³:

تتمثل الأهداف المسطرة في:

- تسيير عمليات الإنتاج طبقا للقواعد والاتفاقيات مع الشركات الأجنبية.
- تقييم الأداء في تطوير الحقول وأدوات الإنتاج.
- تحقيق الأشغال لتطوير الإنتاج والخدمات وهذا من أجل الحصول على تحقيق الأهداف المسطرة للإنتاج أسرع في الآبار.
- إنجاز ومتابعة البرامج بتحديد الإنتاج والتكفل بالنقل عبر الأنابيب.
- قيادة عمليات الإنتاج بتوافق مع قواعد وتوصيات الأمن.
- تقويم والاستعمال الجيد لتطوير حقول الإنتاج والتراكيب السطحية.
- إنجاز أشغال التطوير وتقديم كل الإعانات الضرورية من أجل الاستغلال السريع للآبار والتراكيب السطحية.
- تحضير ومراقبة إنجاز العمليات الخاصة بالإنتاج في الآبار.
- تموين وتخزين المعدات الضرورية لصيانة الآبار.
- إنجاز العمليات المحاسبية والمالية المتعلقة بالمديرية الجهوية لحاسي مسعود.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

أولا : الاستبيان تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة وقد اعتمدنا في بناء فقراته على الجانب النظري. وقد صممناه بطريقة بسيطة وواضحة تتناسب وطبيعة هذه الدراسة. والملحق رقم (03) يوضح نموذج استمارة الاستبيان.

1- محتوى الاستبيان :

قمنا أولا بتقديم تمهيد حول موضوع الدراسة وتعريف العمال (عينة الدراسة) بغرضنا الذي لا يخرج عن الإطار الأكاديمي وان موضوعنا يتعلق ببيئة العمل وتأثيرها على أداء العاملين، كما حددنا فقرات الاستبيان وقسمناها إلى ثلاثة محاور رئيسية وهي :

المحور الأول : المعلومات الشخصية للعامل : تضم الجنس، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، الخبرة العامة في العمل، مكان العمل

المحور الثاني : يخص العبارات المتعلقة ببيئة العمل والتي بدورها قسمت إلى فرعين وهما :

الفرع الأول : تناول خمسة عوامل تؤثر على بيئة عمل العامل في المؤسسة وهي : الموارد البشرية، القيم المهنية، الهياكل التنظيمية، الموارد المالية والسياسات الإدارية.

الفرع الثاني : تعلق بتقييم مستوى بيئة العمل من خلال مكوناتها التي قسمت إلى (09) نقاط، تندرج تحت (05) عناصر أساسية مكونة لبيئة العمل وهي : البناء الصحي، المناخ، فترات الراحة أثناء العمل، أعمال الصيانة والنظافة.

المحور الثالث : يتضمن العبارات المتعلقة بأداء العاملين قسمت إلى (11) نقطة، تتوزع على (05) أبعاد للأداء وهي :

الإبداع، التدريب، الكفاءة والفعالية، الجودة والمشاركة في اتخاذ القرارات.

2- قياس ثبات الاستبيان

قمنا بقياس ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل الثبات (**Alpha de Cronbach**)، حيث أن هذا المعامل يأخذ قيما ما بين الصفر والواحد، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون تساوي (0)، على العكس إذا كان هناك ثبات

³ - نفس المرجع و الصفحة سابقا .

تم تكون قيمة المعامل تساوي (01). وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من (01)، كانت نسبة الثبات مرتفعة وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من (0)، كانت نسبة الثبات منخفضة. فهو يقيس الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان. وقد بلغ معامل الفا كرونباخ بعد إجراء الاختبار 0.818 أي 81.8% وهو مرتفع وموجب الإشارة وهذا يدل على ثبات الأداة المستخدمة والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (1-2) : يبين اختبار الثبات حسب معامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,818	20

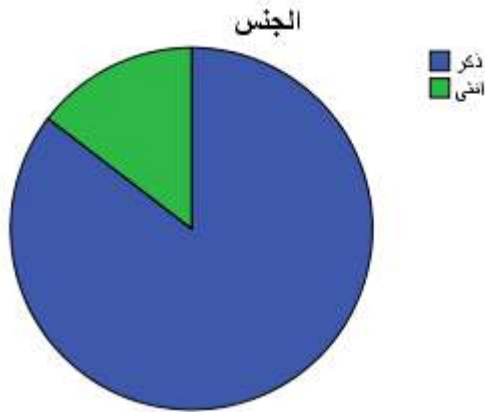
المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول رقم (1-2) نلاحظ أن قيمة (Alpha de Cronbach) تقدر ب 0.818 وهي تعبر عن إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى أو بعبارة أخرى، في حالة إذ قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد في نفس الظروف فان 81.8% من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الإجابة.

ثانيا : عينة الدراسة

1- التوزيع حسب الجنس : عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجدول رقم (2-2) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس الشكل رقم (1-2) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



		Effectifs	Pourcentage
Valide	ذكر	41	85,4
	أنثى	7	14,6
	Total	48	100,0

المصدر : من إعداد الطالبان بناء على مخرجات برنامج spss.

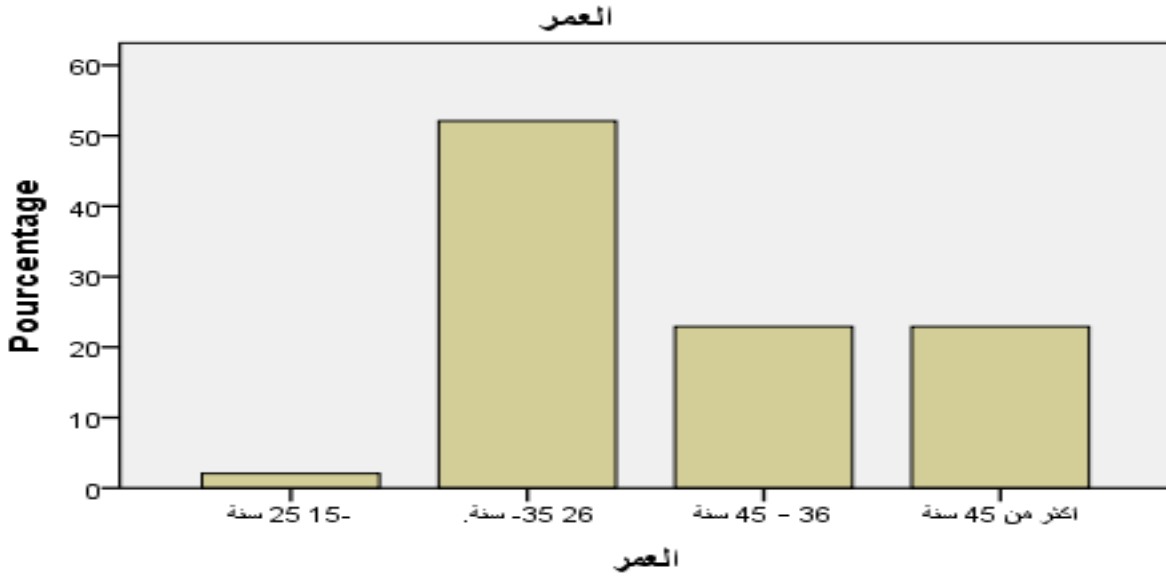
نلاحظ من خلال الجدول (2-2) والشكل السابق (1-2) أن غالبية أفراد العينة من الذكور بنسبة 85.4 بالمائة ونسبة الإناث 14.6 بالمائة، وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى طبيعة النشاط الإنتاجي للشركة محل دراستنا، وهذا ما يبينه قسم إحصائيات الشركة بوجود : 3623 عامل دائم منها 77 عاملة.

2- التوزيع حسب الفئة العمرية : فيما يلي عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الجدول رقم (2-3) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

		Effectifs	Pourcentage
Valide	15 - 25 سنة	1	2,1
	26 - 35 سنة	25	52,1
	36 - 45 سنة	11	22,9
	أكثر من 45 سنة	11	22,9
	Total	48	100,0

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج Spss.



المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

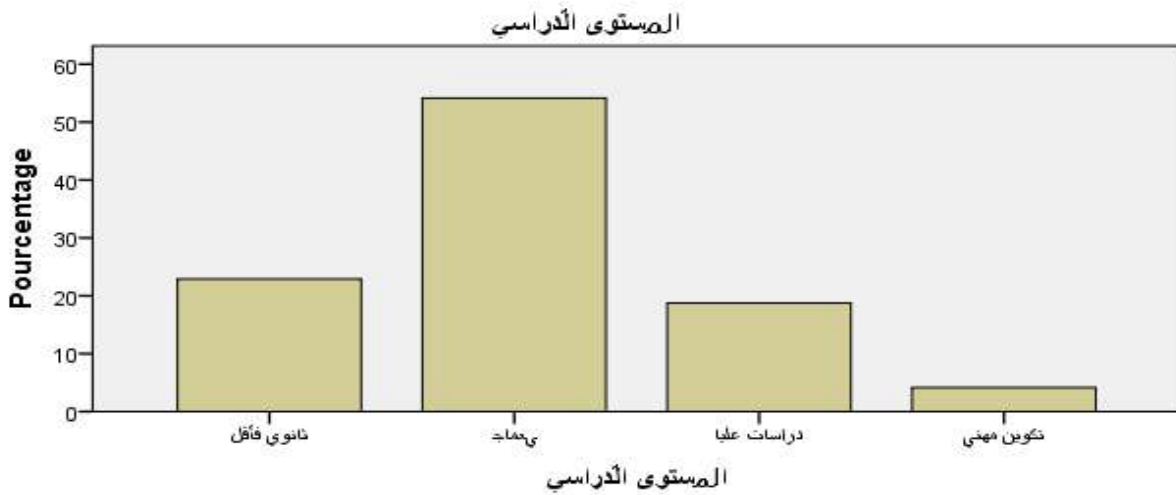
نلاحظ من خلال الجدول (2-3) والشكل البياني (2-2) ، أن الفئة العمرية الغالبة هي فئة [26 - 35] سنة. بنسبة (52.1%) ، في حين تتساوى نسبة الفئتين [36 - 45] و [أكثر من 45] سنة، ب : (22.9%) . ونلاحظ نسبة منخفضة جدا تخص الفئة العمرية [15 - 25] ب : (02.1%) . وحسب مكتب الإحصائيات الخاص بالشركة فان معدل الاعمار هو 41 سنة. الملحق رقم (04)

3- المستوى الدراسي : فيما يلي عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي .
الجدول رقم (2-4) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي .

		Effectifs	Pourcentage
Valide	ثانوي فأقل	11	22,9
	جامعي	26	54,2
	دراسات عليا	9	18,8
	تكوين مهني	2	4,2
	Total	48	100,0

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

الشكل رقم (2-3) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي



المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

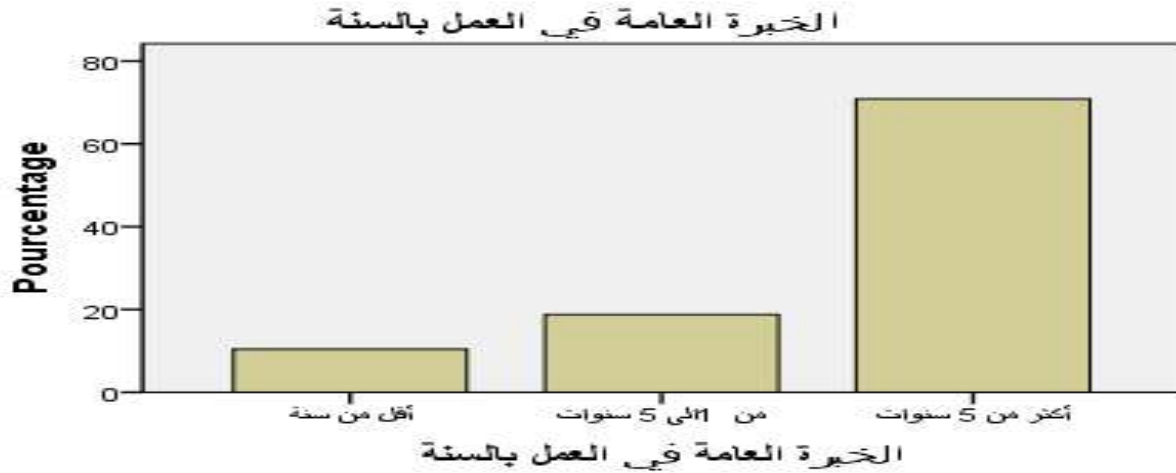
يتضح من خلال الجدول (2-4) والشكل البياني (2-3) أن غالبية عينة الدراسة هم إطارات جامعية بنسبة: (54.2%). في حين سجلت فئة التكوين المهني أقل نسبة ب: (4.2%) وهذا راجع إلى نوعية وطبيعة الوظيفة الإدارية التي تبحث عن المستوى العالي للكفاءات البشرية المتخصصة.

4- الخبرة العامة في العمل : فيما يلي عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة العامة في العمل
الجدول رقم (2-5) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العامة في العمل.

		Effectifs	Pourcentage
Valide	أقل من سنة	5	10,4
	من 1 الى 5 سنوات	9	18,8
	أكثر من 5 سنوات	34	70,8
	Total	48	100,0

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

الشكل رقم (2-4) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة العامة في العمل



المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول (2-5) والشكل البياني (2-4) إن غالبية العينة محل الدراسة ذات خبرة تفوق 5 سنوات ب : (70.8%) في حين سجلت نسبة ضئيلة لفئة العينة ذات الخبرة أقل من سنة ب : (10.4%) وهو يتماشى مع ما تحصلنا عليه من قسم الإحصائيات بالشركة معدل الخبرة 14 سنة. الملحق رقم (05)

5- مكان العمل : فيما يلي عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل

الجدول رقم (2-6) : يبين توزيع عينة الدراسة في الورشة. الجدول رقم (2-7) : يبين توزيع عينة الدراسة في الإدارة.

في الإدارة (administration)

في الورشة (chantier)

		Effectifs	Pourcentage
Valide	لا	11	22,9
	نعم	37	77,1
	Total	48	100,0

		Effectifs	Pourcentage
Valide	لا	29	60,4
	نعم	19	39,6
	Total	48	100,0

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدولين (2-6) و(2-7) أن ما نسبته (39,6 %) من افراد العينة يعملون في الورشة، وما نسبته (77,1 %) يعملون في الادارة.

الجدول رقم (2-8) : يبين توزيع عينة الدراسة التي تشترك في مكان العمل لدى الورشة والإدارة معا.

Tableau croisé مكان العمل : في الورشة * (chantier) مكان العمل : في الإدارة (administration)					
		مكان العمل : في الإدارة (administration)		Total	
		لا	نعم		
مكان العمل : في الورشة (chantier)	لا	Effectif	0	29	29
		(% compris dans chantier) مكان العمل : في الورشة	0,0%	100,0%	100,0%
	نعم	Effectif	11	8	19
		(% compris dans chantier) مكان العمل : في الورشة	57,9%	42,1%	100,0%
Total		Effectif	11	37	48
		(% compris dans chantier) مكان العمل : في الورشة	22,9%	77,1%	100,0%

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول (2-8) أن 29 عامل من أفراد العينة يعملون في الإدارة و 11 عامل يعملون في الورشة، ويشترك 08 عمال في العمل في الورشة والإدارة معا.

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج :

من خلال هذا المبحث تطرقنا إلى التحليل الإحصائي للبيانات الخاصة بإجابات مجتمع الدراسة، والبيانات الخاصة بمحاور الدراسة وإسقاطها على الجانب النظري لإثبات صحة الفرضيات.

المطلب الأول : العوامل المؤثرة في بيئة العمل

الجدول رقم (2-9) : يبين العوامل المؤثرة في بيئة العمل في شركة سونا طراك قسم الإنتاج.

الترتيب الأولوية	لا %	نعم %	العوامل
03	60.4%	37.5%	الموارد البشرية
04	64.6%	33.3%	القيم المهنية
02	43.8%	54.2%	الهياكل التنظيمية
05	75.0%	22.9%	الموارد المالية
01	41.7%	56.3%	السياسات الإدارية

المصدر : من إعداد الطالبان بالاعتماد على الملحق رقم (08)

نلاحظ من خلال الجدول (2-9) أن أكثر العوامل تأثيراً على بيئة العمل في المؤسسة سونا طراك قسم الإنتاج هي السياسات الإدارية (أكثر اختياراً من العينة بنسبة 56.3 %) لكونها متحيزة ومحبطة لمعنويات وعزائم العاملين وتؤثر سلباً على مستوى أدائهم. يليها بعد ذلك الهياكل التنظيمية بنسبة 54.2 % لكون هذه الأخيرة تتسم بالمركزية الشديدة والرقمية في الإجراءات والهرمية في الاتصالات فتؤثر سلباً على أداء العاملين. أما العنصر الأقل تأثيراً في بيئة العمل هو الموارد المالية بنسبة 22.9 % وهذا يرجع بالدرجة الأولى إلى الأجور المرتفعة التي يتقاضاها العمال بالشركة.

المطلب الثاني : واقع بيئة العمل الداخلية في المؤسسة

من أجل تقييم واقع بيئة العمل في المؤسسة سونا طراك قسم الإنتاج حاولنا من خلال الاستبيان أخذ آراء العمال حول (09) عناصر تقيس مستوى بيئة العمل في المؤسسة التي ينشط فيها العامل على شكل أفكار يعطي العامل موافقته حسب (03) مستويات موافق / محايد / غير موافق وكلما كان العنصر أكثر موافقة من العمال كلما يعني إن المؤسسة تحتم أكثر بذلك الجانب من أجل قياس مدي موافقة العمال ثم إعطاء أوزان للمستويات الثلاث السابقة 1-2-3 ويتوافق موافقة العمال على العنصر مع متوسط إجابات العمال

ويمكن تحديد الاتجاه العام للإجابات العمال على كل عنصر من عناصر البيئة من خلال سلم لكارث الثلاثي

الجدول رقم (2-10) : يبين أوزان الإجابات حسب سلم لكارث الثلاثي

الاتجاه العام	المتوسط
غير موافق	[1.66 - 01]
محايد	[2.33 - 1.67]
موافق	[03 - 2.34]

الجدول التالي (2-11) يبين كل النتائج الخاصة بواقع بيئة العمل الداخلية بمؤسسة سونا طراك قسم الإنتاج :

الترتيب		المعياري	المتوسط	موافق %	محايد %	غير موافق %	المفهوم	مكونات
5	موافق	0.794	2.58	77.1	4.2	18.8	مكان العمل مجهز بفتحات كافية تسمح بدخول الهواء و تجددده بشكل جيد.	البناء الصحي
4	موافق	0.768	2.62	77.1	4.2	16.7	مكان العمل يسمح بدخول أشعة الشمس.	
3	موافق	0.524	2.83	87.5	4.2	6.3	يتوفر مكان العمل على الإضاءة اللازمة للعمل.	
2	-	0.486	2.68	-	-	-	لمجموع	
1	موافق	0.494	2.87	91.7	0	6.3	يتوفر لدى المؤسسة مكيفات الهواء في أماكن العمل في فصل الصيف.	المناخ
2	موافق	0.47	2.85	85.4	6.3	4.2	يتوفر لدى المؤسسة التدفئة اللازمة في فصل الشتاء.	
1	-	,4380	2,86	-	-	-	المجموع	
7	محايد	0.915	2.19	52.1	14.6	33.3	يتوفر لديك في مكان عملك أوقات راحة ملائمة و ذلك و طبيعة العمل المتسارعة مما يساعدك علي تأدية مهامك الوظيفية بالشكل المطلوب .	فترات الراحة أثناء العمل
4	-	,9140	2,18	-	-	-	المجموع	
8	محايد	0.899	2.15	47.9	18.8	33.3	يتوفر لدى مؤسستكم صيانة دورية لمختلف المعدات و الآلات المستخدمة في مكان العمل لضمان سيرورة العمل.	أعمال الصيانة
9	محايد	0.866	1.75	25	18.8	47.9	تتم أعمال الصيانة في الوقت المناسب دون تأخيرات.	
5	-	,7670	1,96	-	-	-	المجموع	
6	موافق	0.866	2.37	62.5	12.5	25	بيئة العمل المتواجد فيها العامل تتوفر فيها كل شروط النظافة اللازمة التي تسمح للعامل بأداء واجباته المهنية .	النظافة
3	-	,8660	2,37	-	-	-	المجموع	

يلخص الجدول السابق (2-11) اهم العناصر التي توليها المؤسسة أهمية في بيئة العمل يتناسب المتوسط الحسابي لأي عنصر مع موافقة العمال علي تطبيقه في المؤسسة. كلما كان هذا المتوسط أكبر كلما كانت المؤسسة تعطيه أكثر أهمية وعليه تكون النتائج التالية:

- البناء الصحي : نلاحظ أن المؤسسة تعطيه قيمة كبيرة حسب رأي العمال بمعدل موافقة (2.83) نقطة من (03). خاصة من ناحية توفير الإضاءة اللازمة في العمل والسماح بدخول أشعة الشمس.

- المناخ : بالنظر إلى إجابات العمال نجد أن المؤسسة تولي هذا الجانب أهمية كبيرة أكثر من البناء الصحي (متوسط موافقة أعلى) من حيث توفير التكييف في الصيف والتدفئة اللازمة في الشتاء حيث اجمع العمال على توفر هذين الشرطين.

- فترات الراحة أثناء العمل : ينخفض مستوى موافقة العمال على توفير المؤسسة أوقات الراحة اللازمة مقارنة مع العناصر السابقة حيث أن 52.1% لم يوافقوا على توفر هذا العنصر.

- أعمال الصيانة : هذا الجانب هو الأقل احتراماً من المؤسسة بمعدل موافقة 1.96 وهذا من حيث التأخيرات في أعمال الصيانة وعدم ضمان المراقبة الدورية لمختلف المعدات والوسائل.

- النظافة : يتجه العمال عموماً حول الموافقة على توفر كل شروط النظافة اللازمة التي تسمح بالأداء الجيد بمتوسط موافقة 2.37.

الجدول التالي(2-12) يبين كل النتائج الخاصة بواقع أداء العاملين بمؤسسة سونا طراك قسم الإنتاج

أبعاد	المفهوم	غير موافق %	محايد %	موافق %	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاه العام	الترتيب
الإبداع	لدي القدرة على إيجاد حلول للمشاكل الجديدة في مؤسستي.	6.3	27.1	66.7	2.6	0.61	موافق	9
	امتلك أفكار ابتكاريه تساهم في اقتناصي للفرص للمؤسسة .	10.4	33.3	52.1	2.43	0.688	موافق	10
	المجموع	-	-	-	2,52	,5730	-	5
التدريب	لدي قدرة لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.	10.4	6.3	83.3	2.73	0.644	موافق	8
	لدي قدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في عملي.	8.3	8.3	83.3	2.75	0.601	موافق	7
	لدي المعرفة الكافية بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها.	6.3	10.4	83.3	2.77	0.555	موافق	6
	المجموع	-	-	-	2,75	,3970	-	3
الكفاءة والفعالية	احرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.	2.1	6.3	91.7	2.9	0.371	موافق	2
	لدي الرغبة و الحماس لانجاز مهام عملي.	4.2	6.3	87.5	2.85	0.465	موافق	4
	لدي القدرة على تصحيح أخطائي الناتجة عن قيامي بأداء عملي.	2.1	4.2	93.8	2.92	0.347	موافق	1
	المجموع	-	-	-	2,88	,3240	-	1
الجودة	ابذل الجهد الكافي لانجاز عملي بالطريقة الصحيحة.	4.2	2.1	93.8	2.9	0.425	موافق	3
	يضمن لي رئيسي الإشراف المباشر و المتابعة المستمرة لتحسين مستوى أدائي.	20.8	16.7	62.5	2.42	0.821	موافق	11
	المجموع	-	-	-	2,65	,5170	-	4
المشاركة في اتخاذ القرارات	انسق مع الآخرين لانجاز عملي.	6.3	8.3	85.4	2.79	0.544	موافق	5
	لمجموع	-	-	-	2,79	,5440	-	2

يلخص الجدول السابق (2-12) أهم العناصر التي يوليها العمال أهمية في أداء عملهم بما يتناسب مع المتوسط الحسابي لأي عنصر مع موافقتهم على تجسيده في أداء مهامهم. كلما كان هذا المتوسط أكبر كلما كان العمال يولونه أهمية أكبر وعليه تكون النتائج التالية:

- الكفاءة والفعالية : نلاحظ أن غالبية العمال لديهم الكفاءة والفعالية المطلوبة في العمل بمتوسط 2.88 خاصة القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة على القيام بالعمل بمتوسط 93.8% إضافة إلى حرصهم على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة بنسبة 91.7% تليها رغبتهم وحماسهم لانجاز مهام عملهم بنسبة 87.5%.

- المشاركة في اتخاذ القرار : كما نلاحظ نسبة موافقة أعلى للعاملين في المشاركة في اتخاذ القرار بنسبة 86.4% والذي يخص عنصر التنسيق مع الآخرين لانجاز المهام.

- التدريب : أجمعت عينة الدراسة على الموافقة ب 2.75 من 03 في عملية التدريب فيها يتعلق بقدرة العمال على تحمل الأعباء اليومية للعمل وكذلك قدرتهم على التكيف مع الحالات الطارئة في العمل وأيضا معرفتهم بمتطلبات وظائفهم.

- الجودة : في هذا الجانب أجمع العمال على توفير عنصر الجودة في العمل بمتوسط 2.65 من خلال بذل الجهود الكافية في العمل بنسبة 93.8% وكذلك الأشراف المباشر لرؤسائهم والمتابعة المستمرة لتحسين مستواهم بنسبة 62.5%.

- الإبداع : هذا الجانب أقل موافقة مقارنة بالعناصر السابقة بمتوسط موافقة 2.52 والذي يخص قدرة العاملين على إيجاد الحلول للمشاكل الجديدة في المؤسسة بنسبة 66.7% وكذلك مساهمة العاملين بأفكارهم واقتناصهم للفرص بنسبة 52.1% كأدنى نسبة موافقة.

المطلب الثالث : تقدير اثر بيئة العمل على أداء العاملين في شركة سونا طراك قسم الإنتاج

نريد في هذا الجانب الإجابة على إشكالية البحث بقياس أثر بيئة العمل على أداء العاملين في المؤسسة وسوف نعتمد في ذلك على معامل لير سون ، الذي يقيس الارتباط الخطي بين المتغير بيئة العمل X والمتغير أداء العاملين Y

$$r = \frac{COV(X.Y)}{\sigma_X \cdot \sigma_Y} \quad 0 \leq r \leq 1$$

COV: التباين المشترك.

σ_X : الانحراف المعياري لبيئة العمل.

σ_Y : الانحراف المعياري لأداء العاملين.

r : معامل الارتباط ليرسون.

تبين إشارة r السالبة أو الموجبة طبيعة العلاقة العكسية أو العلاقة الطردية بين المتغيرين.

تبين قيمة r قوة الارتباط بين بيئة العمل وأداء العاملين

الجدول رقم (2-13) : يبين الارتباط الخطي بين بيئة العمل وأداء العاملين

Corrélations			
		مستوي بيئة العمل في المؤسسة	أداء العاملين
مستوي بيئة العمل في المؤسسة	Corrélation de Pearson	1	,494**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	48	48
أداء العاملين	Corrélation de Pearson	,494**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	48	48

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على المعطيات المستخرجة من برنامج spss.

كلما اقتربت القيمة المطلقة ل: r من 1 ، كلما زادت قوة الارتباط، إلا أن قيمة r لا تثبت وجود علاقة لأنه في بعض الأحيان تكون عشوائية لذلك ندرس مستوى الدلالة لهذه القيمة باستخدام القيمة الاحتمالية ل Sig .

$Sig \leq 0.05$ توجد دلالة إحصائية لتأثير x على Y .

$Sig \geq 0.05$ لا توجد دلالة إحصائية (قيمة عشوائية)

من خلال القيمة الإجمالية $Sig=0.00 \geq 0.05$ يتبن وجود دلالة إحصائية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

حيث أن $r = 0.494$ أي انه يوجد تأثير ايجابي (طردي) لبيئة العمل علي أداء العاملين بنسبة 49.4% ومن أجل إظهار أي من جوانب بيئة العمل أكثر تأثير علي الأداء نقيس مصفوفة الارتباط بين كل أبعاد الاستبيان.

الجدول رقم (2-14) : يبين مصفوفة الارتباط الكلية

Corrélations						
المشاركة في اتخاذ القرارات	الجودة	الكفاءة و الفعالية	التدريب	الإبداع	أداء العاملين	
.261	.430**	.363*	.296*	.479**	.494**	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
.073	.002	.011	.041	.001	.000	مستوي بيئة العمل في المؤسسة
48	48	48	48	48	48	
.199	.358*	.309*	.177	.228	.340*	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
.175	.013	.032	.228	.119	.018	البناء الصحي
48	48	48	48	48	48	
-.035	.045	-.036	-.123	.071	-.020	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
.818	.766	.811	.411	.638	.896	المناخ
47	47	47	47	47	47	
.166	.162	.215	.151	.459**	.314*	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
.260	.272	.143	.306	.001	.030	فترات الراحة أثناء العمل
48	48	48	48	48	48	
.162	.294*	.270	.252	.352*	.360*	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
.270	.043	.063	.083	.014	.012	أعمال الصيانة
48	48	48	48	48	48	
.214	.318*	.176	.319*	.241	.341*	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N
.143	.028	.230	.027	.099	.018	النظافة
48	48	48	48	48	48	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

يمكن استخلاص النتائج التالية من الجدول :

من السطر الأول : نلاحظ أن مستوى بيئة العمل في المؤسسة ككل يؤثر على أداء العاملين في جميع جوانبه ، الإبداع 47.9% ، التدريب 29.6% ، الكفاءة والفعالية 36.3% ، الجودة 43% بينما لا يؤثر فقط على المشاركة في اتخاذ القرارات.

من السطر الثاني : ينعكس تأثير البناء الصحي على أداء العاملين بنسبة 34% فقط في جانبي الكفاءة والفعالية بنسبة 30.9% والجودة 35.8% بينما لا يؤثر على الجوانب الأخرى.

من السطر الثالث : لا يؤثر المناخ في أداء العاملين (Sig ≥ 0.05) بحيث لا يوجد ارتباط مع كل جوانب أداء العاملين.

من السطر الرابع : تؤثر فترات الراحة أثناء العمل في أداء العاملين تحديداً من ناحية الإبداع فقط بنسبة 45.9%.

من السطر الخامس : ترتبط أعمال الصيانة بالأداء بنسبة 36.0% وتنعكس في الإبداع والجودة.

من السطر السادس : تؤثر النظافة على أداء العاملين في المؤسسة من حيث جانب التدريب.

من خلال تسليطنا الضوء على موضوع بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين وأن نجاح أي مؤسسة يتوقف على هذين العنصرين، وانه في ظل البيئة الجديدة لم تعد استراتيجيات الأتمس مجدية لحل مشاكل اليوم، وحتى تحقق المؤسسة أهدافها يجب أن توفر لديها الأساليب والأدوات اللازمة لذلك، وعليه حاولنا تسليط الضوء على موضوع بيئة العمل الداخلية لما لها تأثير كبير على المؤسسة على وجه العموم وعلى أداء العاملين على وجه الخصوص، ومن خلال دراستنا هاته حاولنا قدر المستطاع الربط وإبراز العلاقة المتبادلة بين الجانبين (بيئة العمل الداخلية، أداء العاملين).

وقد تم اختيار الشركة الاقتصادية سونا طراك (قسم الإنتاج) كميدان للدراسة باعتبارها مؤسسة تولى أهمية لبيئة العمل الداخلية نظرا لمكانتها الوطنية والدولية والتي تعمل في قطاع يتميز بمنافسة شديدة، حيث تهتم بتوفير شروط العمل اللازمة للعاملين لانجاز مهامهم بالشكل المطلوب، وقد توصلنا إلى النتائج التالية :

أولا : النتائج

- يوجد تأثير ايجابي (طردي) لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين من خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون (r) والذي كانت نسبته 49.4%، ويتأثر أكثر أداء العاملين بمستوى بيئة عمل الشركة، بحيث يتأثر أكثر بأعمال الصيانة والبناء الصحي ثم بدرجة أقل عنصر فترات الراحة بينما لا يتأثر بالمناخ.
- تهتم المؤسسة ببيئة العمل الداخلية وهذا بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة حيث وافقوا على توفر بيئة العمل الملائمة لأداء مهامهم. خاصة من حيث توفير المناخ الملائم حيث تهتم أكثر بتوفير المكيفات والتدفئة اللازمة وهذا راجع إلى طبيعة المناخ الصحراوي بولاية ورقلة ثم بدرجة ثانية تهتم بالبناء الصحي من حيث توفير الإضاءة اللازمة والتهوية بينما لا تهتم بأعمال الصيانة في وقتها المناسب وهو ما يتوافق مع الفرضية الأولى.
- يركز أداء العاملين أساسا في شركة سونا طراك في كفاءتهم وفعاليتهم خاصة من ناحية القدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن العمل، ثم بدرجة أقل يركز الأداء على المشاركة في اتخاذ القرار من حيث التنسيق مع بعضهم البعض بينما سجلنا ضعف في عنصر الإبداع خاصة من حيث امتلاك العمال لأفكار ابتكارية تساهم في اقتناص الفرص للشركة وهذا عائد إلى السياسات والهرمية وعدم كفاية فترات الراحة وهو ما يتوافق مع الفرضية الثانية.
- من خلال آراء العمال لاحظنا العوامل الأكثر تأثيرا في بيئة العمل الداخلية هي السياسات الإدارية، بينما نجد الموارد المالية ليست هي المحدد في الشركة للعوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية وهو ما يعاكس الفرضية الثالثة في الجزء الأخير.
- بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة كانت هناك نسبة موافقة أكبر في عنصر المناخ من خلال توفر التكييف في الصيف والتدفئة في الشتاء. بينما تليها نسبة موافقة مرتفعة بتوفر الوسط الملائم للعمل، وكذلك توفر شروط النظافة، بينما تهمل الشركة جانب الصيانة وعدم وجود فترات راحة أثناء ممارسة المهام.

- أما ما يتعلق بأداء العاملين حيث اجمع العمال عينة الدراسة على بذل المجهودات في أداء عملهم وسعيهم إلى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة بالكفاءة والفعالية المطلوبة إضافة إلى ذلك التنسيق مع الآخرين (الموظفين مع بعضهم البعض) بغرض إنجاز متطلبات الوظيفة بينما لا يمتلك العمال عنصر الإبداع والجودة وهذا راجع إلى عدم توفر فترات الراحة أثناء العمل وتحييز الأنظمة الإدارية والسلطة في اتخاذ القرارات مما يؤدي إلى كبت قدراتهم وإحباط معنوياتهم وهذا يعود بالسلب على المؤسسة.

التوصيات :

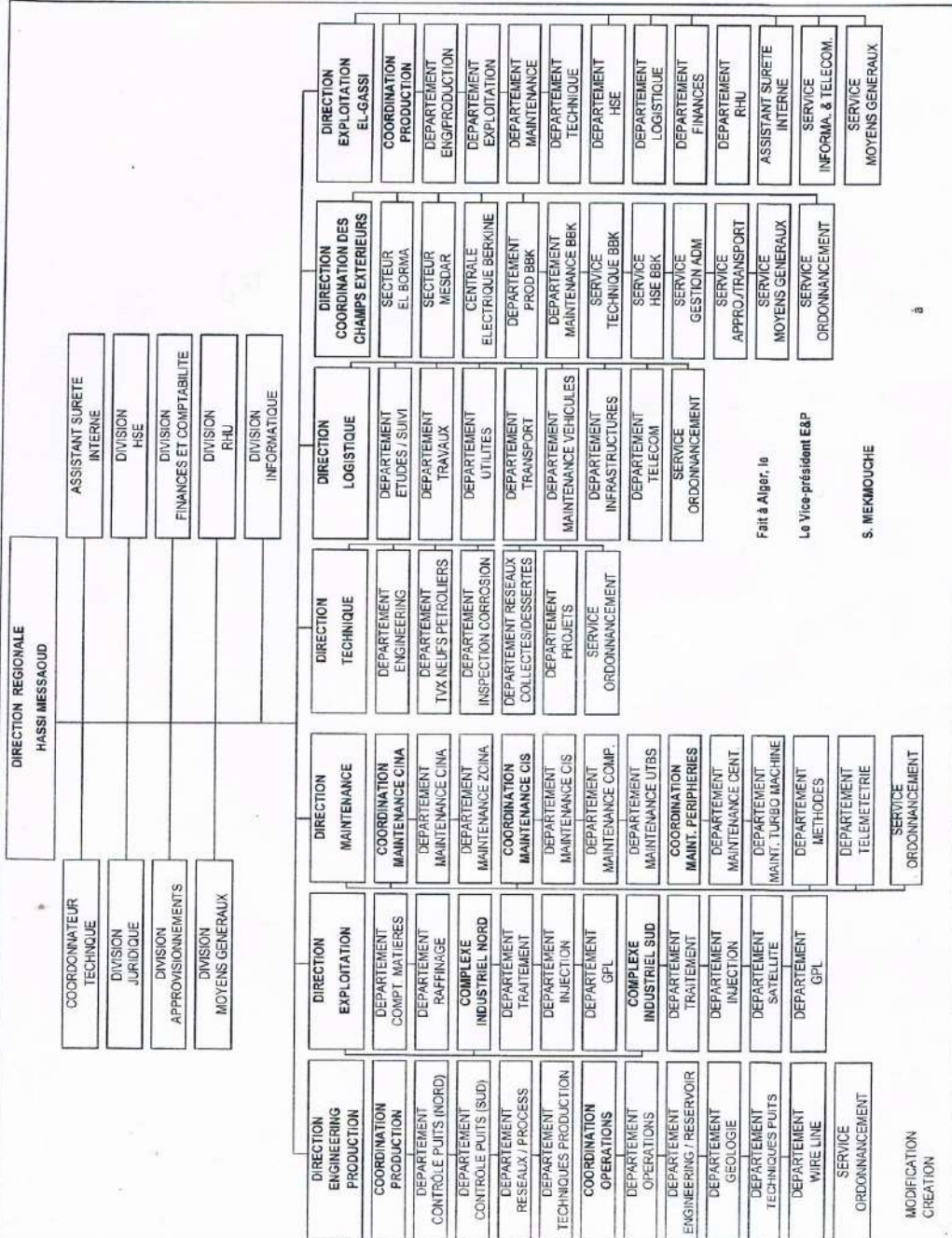
- على ضوء النتائج التي أسفرت عليها هذه الدراسة، نقدم بعض التوصيات التي نأمل أن تفيد المسؤولين في شركة سونا طراك على وجه الخصوص، وباقي المؤسسات الجزائرية عموماً، كما نتمنى أن تفيد المهتمين بمجال موضوع البحث، وهي:
- أن تولي الشركة اهتماماً ببيئة العمل الداخلية خصوصاً في جانب الصيانة والعمل على تجسيدها في الوقت المناسب ودون تأخيرات.
 - على المؤسسة أن تخصص فترات راحة للعاملين أثناء العمل وذلك نظراً لساعات العمل الطويلة في اليوم مما ينجر عنه الإبداع والجودة في العمل.
 - ضرورة مشاركة آراء العاملين في القرارات والاستراتيجيات العامة للشركة والابتعاد عن السياسات الإدارية المتحيزة والمركزية في الإجراءات.

آفاق الدراسة :

- رغم توصلنا إلى النتائج السابقة إلى أنه تبقى بعض الإشكاليات التي يمكن طرحها كأفاق بحث جديدة :
- دراسة مقارنة مابين بيئة العمل في المؤسسات العمومية والمؤسسات الخاصة.
 - دراسة تقييميه لواقع بيئة العمل في القطاع البترولي.
 - أثر التنظيم الإداري في تحسين أداء المورد البشري.
 - بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على الإبداع الإداري.

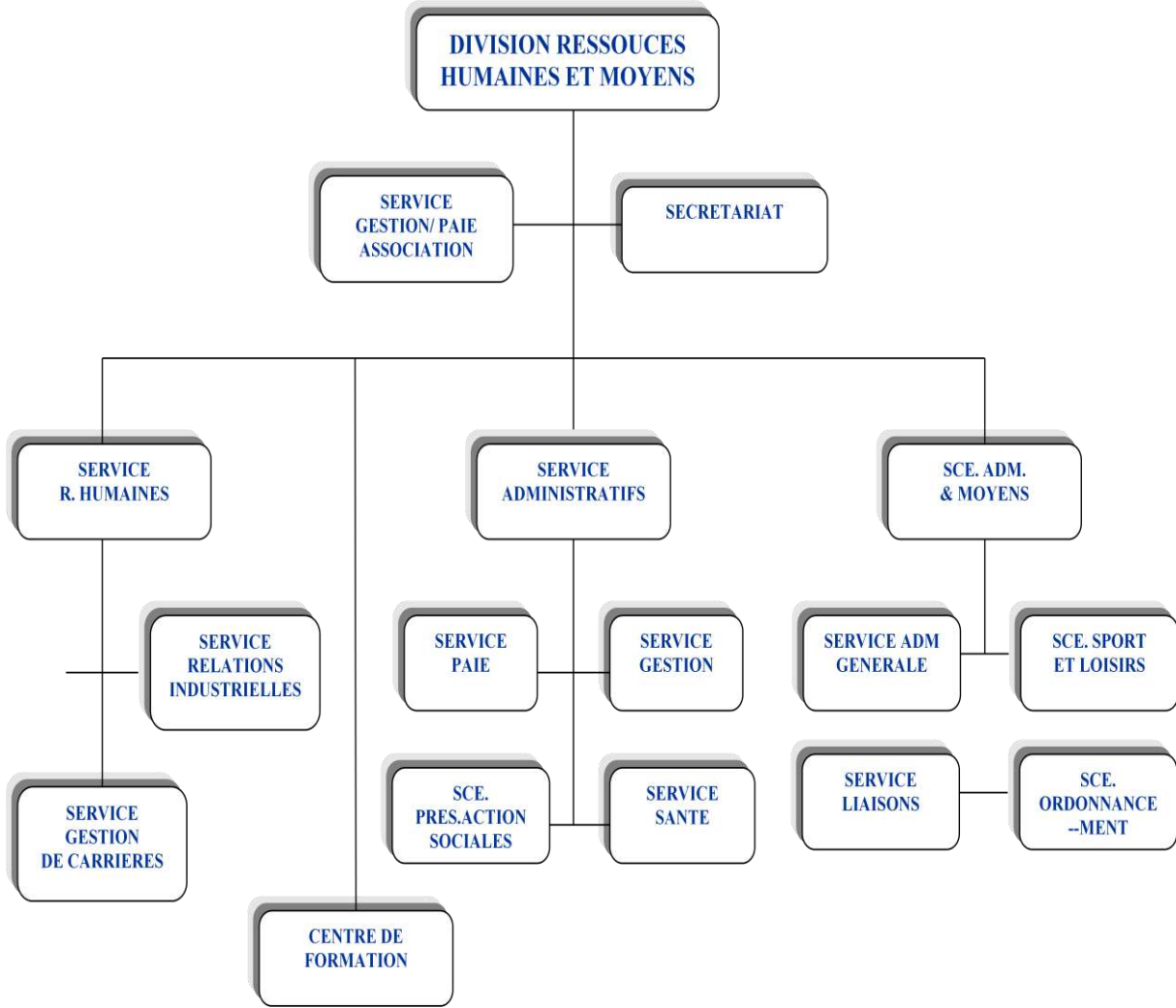
الملحق رقم 01 : الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لقسم الانتاج - حاسي مسعود-

Classement : EP.11.HMD.1
Référence : CG.001 (RS)
Page : 2 de 2



وثيقة من الشركة (قسم تسيير المسار المهني)

الملحق رقم 02 : الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية.



وثيقة من الشركة

الملحق رقم 03 : استمارة الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

سنة: 2016/ 2017

معهد العلوم و التقنيات التطبيقية

الطالبين: حمزة دلال و فاروق بوشيبة

تخصص: تسيير الموارد البشرية (GRH)

استمارة إستبيان

أخي العامل، أختي العاملة في جميع مراكز ومسؤوليات العمل بشركة "سوناتراك" SONATRACH حاسي مسعود ورقلة،
قسما لإنتاج (DP) نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز مذكرة تخرج (ليسانس مهني)، حول أثر بيئة العمل الداخلية على
أداء العاملين.

نطلب من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حسب رأيكم، حيث أن كافة المعلومات التي ستقدمونها تكون موضع السرية التامة
ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير.
الرجاء وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

أولا: محور المعلومات الشخصية:

1- الجنس:

ذكر - أنثى

2 - الفئة العمرية :

15 - 25 سنة. 26 - 35 سنة.

36 - 45 سنة. أكثر من 45 سنة

3- المستوى الدراسي :

ثانوي فأقل. جامعي. دراسات عليا. تكوين مهني.

4- الخبرة العامة في العمل بالسنة:

أقل من سنة. من 1 إلى 5 سنوات. أكثر من 5 سنوات.

5- مكان العمل: في الورشة (chantier) - في الإدارة (administration)

- **ثانياً:** الأسئلة النظرية المتعلقة ببيئة العمل:

الرجاء وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة حسب رأيك؟

❖ ماهي العوامل المؤثرة على بيئة عملك في المؤسسة :

- الموارد البشرية - القيم المهنية - الهياكل التنظيمية
- الموارد المالية - السياسات الإدارية

❖ تقييم مستوى بيئة العمل في المؤسسة :

مكونات بيئة العمل	المفهوم	موافق	محايد	غير موافق
البناء الصحي	مكان العمل مجهز بفتحات كافية تسمح بدخول الهواء و تجددده بشكل جيد.			
	مكان العمل يسمح بدخول أشعة الشمس.			
	يتوفر مكان العمل على الإضاءة اللازمة للعمل.			
المناخ	يتوفر لدى المؤسسة مكيفات الهواء في أماكن العمل في فصل الصيف.			
	يتوفر لدى المؤسسة التدفئة اللازمة في فصل الشتاء.			
فترات الراحة أثناء العمل	يتوفر لديك في مكان عملك أوقات راحة ملائمة و ذلك و طبيعة العمل المتسارعة مما يساعدك علي تأدية مهامك الوظيفية بالشكل المطلوب .			
أعمال الصيانة	يتوفر لدى مؤسستكم صيانة دورية لمختلف المعدات و الآلات المستخدمة في مكان العمل لضمان سيرورة العمل			
	تم أعمال الصيانة في الوقت المناسب دون تأخيرات.			
النظافة	بيئة العمل المتواجد فيها العامل تتوفر فيها كل شروط النظافة اللازمة التي تسمح للعامل بأداء واجباته المهنية .			

ثالثا: الأسئلة النظرية المتعلقة بأداء العاملين:

أبعاد الأداء	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
الإبداع	لدي القدرة على إيجاد حلول للمشاكل الجديدة في مؤسستي.			
	امتلك أفكار ابتكاريه تساهم في اقتناصي للفرص للمؤسسة .			
التدريب	لدي قدرة لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.			
	لدي قدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في عملي.			
الكفاءة و الفعالية	لدي المعرفة الكافية بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها.			
	احرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.			
	لدي الرغبة و الحماس لانجاز مهام عملي.			
الجودة	لدي القدرة على تصحيح أخطائي الناتجة عن قيامي بأداء عملي.			
	ابذل الجهد الكافي لانجاز عملي بالطريقة الصحيحة.			
	يضمن لي رئيسي الإشراف المباشر و المتابعة المستمرة لتحسين مستوى أدائي.			
المشاركة في اتخاذ القرارات	انسق مع الآخرين لانجاز عملي.			

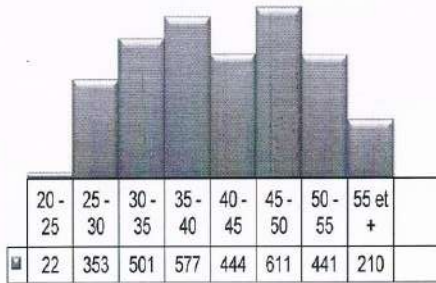
و في الأخير اقدر إخلاصكم و تعاونكم معنا و شكرا.

من إعداد الطلبة

الملحق رقم 04 :مخطط أعمدة يبين معدل الأعمار

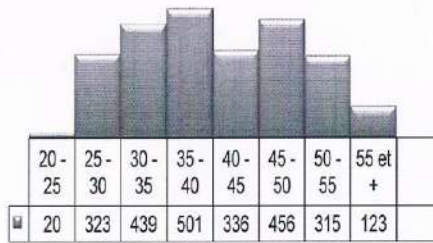
Pyramide des âges :

Effectif Permanent (3159 agents)



L'âge Moyen est de : 41 ans

Effectif Permanent FCM (2513 agents)



Commentaire: Une diminution relative de la moyenne d'âge.

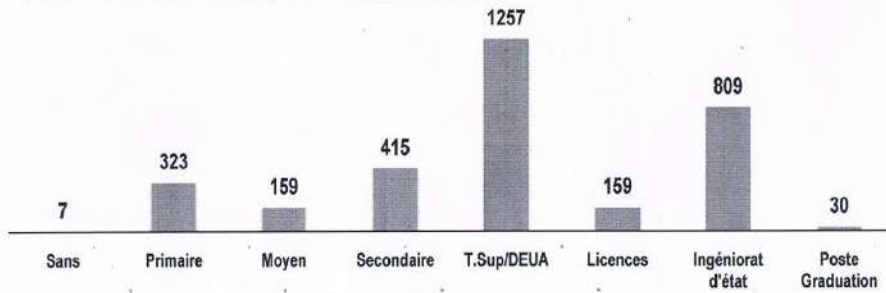
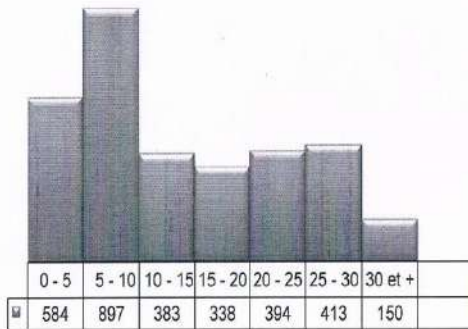
وثيقة من الشركة (قسم الإحصائيات)

الملحق رقم 05 : مخطط أعمدة يبين معدل الخبرة العامة في العمل

Ancienneté et niveau académique :

Ancienneté Moyenne : 14 ans

Commentaire: L'ancienneté moyenne est de 14 ans.



Commentaire: la catégorie Ing & TS constitue le taux le plus élevé des effectifs.

وثيقة من الشركة (قسم الإحصائيات)

مخرجات نتائج spss

الملحق رقم 06 : معامل الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,818	20

الملحق رقم 07 : المعلومات الشخصية لعينة الدراسة

الجنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	41	85,4	85,4	85,4
	أنثى	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

الفئة العمرية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	15- 25 سنة	1	2,1	2,1	2,1
	26- 35 سنة.	25	52,1	52,1	54,2
	36 – 45 سنة	11	22,9	22,9	77,1
	أكثر من 45 سنة	11	22,9	22,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

الخبرة العامة في العمل					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	5	10,4	10,4	10,4
	من 1 إلى 5 سنوات	9	18,8	18,8	29,2
	أكثر من 5 سنوات	34	70,8	70,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

المستوى الدراسي					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي فأقل	11	22,9	22,9	22,9
	جامعي	26	54,2	54,2	77,1
	دراسات عليا	9	18,8	18,8	95,8
	تكوين مهني	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Tableau croisé مكان العمل : في الورشة * (chantier) مكان العمل : في الإدارة (administration)					
		مكان العمل : في الإدارة (administration)		Total	
		لا	نعم		
مكان العمل في: الورشة (chantier)	لا	Effectif	0	29	29
		% compris dans مكان العمل : في الورشة (chantier)	0,0%	100,0%	100,0%
	نعم	Effectif	11	8	19
		% compris dans مكان العمل : في الورشة (chantier)	57,9%	42,1%	100,0%
Total		Effectif	11	37	48
		% compris dans مكان العمل : في الورشة (chantier)	22,9%	77,1%	100,0%

الملحق رقم 08 : التكرار و النسب للعوامل المؤثرة في بيئة العمل.

العوامل المؤثرة على بيئة عملك في المؤسسة تتمثل في : الموارد البشرية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	لا	29	60,4	61,7	61,7
	نعم	18	37,5	38,3	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Manquante	Système manquant	1	2,1		
Total		48	100,0		

العوامل المؤثرة على بيئة عملك في المؤسسة تتمثل في : القيم المهنية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	31	64,6	66,0	66,0
	نعم	16	33,3	34,0	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Manquante	Système manquant	1	2,1		
Total		48	100,0		

العوامل المؤثرة على بيئة عملك في المؤسسة تتمثل في : الهياكل التنظيمية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	21	43,8	44,7	44,7
	نعم	26	54,2	55,3	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Manquante	Système manquant	1	2,1		
Total		48	100,0		

العوامل المؤثرة على بيئة عملك في المؤسسة تتمثل في : الموارد المالية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	36	75,0	76,6	76,6
	نعم	11	22,9	23,4	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Manquante	Système manquant	1	2,1		
Total		48	100,0		

العوامل المؤثرة على بيئة عملك في المؤسسة تتمثل في : السياسات الإدارية					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	20	41,7	42,6	42,6
	نعم	27	56,3	57,4	100,0
	Total	47	97,9	100,0	
Manquante	Système manquant	1	2,1		
Total		48	100,0		

الملحق رقم 09 : المتوسطات و الانحراف المعياري للمتغير بيئة العمل .

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
مكان العمل مجهز بفتحات كافية تسمح بدخول الهواء وتجده بشكل جيد.	48	2,58	,794
مكان العمل يسمح بدخول أشعة الشمس.	47	2,62	,768
يتوفر مكان العمل على الإضاءة اللازمة للعمل.	47	2,83	,524
يتوفر لدى المؤسسة مكيفات الهواء في أماكن العمل في فصل الصيف.	47	2,87	,494
يتوفر لدى المؤسسة التدفئة اللازمة في فصل الشتاء.	46	2,85	,470
يتوفر لديك في مكان عملك أوقات راحة ملائمة وذلك وطبيعة العمل المتسارعة مما يساعدك علي تأدية مهامك الوظيفية بالشكل المطلوب.	48	2,19	,915
يتوفر لدى مؤسستكم صيانة دورية لمختلف المعدات والآلات المستخدمة في مكان العمل لضمان سيرورة العمل	48	2,15	,899
تتم أعمال الصيانة في الوقت المناسب دون تأخيرات	44	1,75	,866
بيئة العمل المتواجد فيها العامل تتوفر فيها كل شروط النظافة اللازمة التي تسمح للعامل بأداء واجباته المهنية.	48	2,37	,866
مستوى بيئة العمل في المؤسسة	48	2,4768	,36486
البناء الصحي	48	2,6806	,48601
المناخ	47	2,8617	,43865
فترات الراحة أثناء العمل	48	2,1875	,91457
أعمال الصيانة	48	1,9688	,76774
النظافة	48	2,3750	,86603
N valide (listwise)	43		

الملحق رقم 10 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير أداء العاملين

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
لدي القدرة على إيجاد حلول للمشاكل الجديدة في مؤسستي.	48	2,60	,610
امتلك أفكار ابتكاريه تساهم في اقتناصي للفرص للمؤسسة.	46	2,43	,688
لدي قدرة لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل.	48	2,73	,644
لدي قدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة في عملي.	48	2,75	,601
لدي المعرفة الكافية بمتطلبات الوظيفة التي أؤديها.	48	2,77	,555
احرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة.	48	2,90	,371
لدي الرغبة والحماس لانجاز مهام عملي.	47	2,85	,465
لدي القدرة على تصحيح أخطائي الناتجة عن قيامي بأداء عملي.	48	2,92	,347
ابذل الجهد الكافي لانجاز عملي بالطريقة الصحيحة.	48	2,90	,425
يضمن لي رئيسي الإشراف المباشر والمتابعة المستمرة لتحسين مستوى أدائي.	48	2,42	,821
انسق مع الآخرين لانجاز عملي.	48	2,79	,544
أداء العاملين	48	2,7331	,34153
الإبداع	48	2,5208	,57388
التدريب	48	2,7500	,39799
الكفاءة والفعالية	48	2,8889	,32495
الجودة	48	2,6562	,51732
المشاركة في اتخاذ القرارات	48	2,7917	,54415
N valide (listwise)	45		

قائمة المراجع

الكتب :

- 1-أ.د محمد الصيرفي، قياس و تقويم أداء العاملين، الطبعة الأولى 2008، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية،2008.
- 2- عقيلي، عمر وصفى، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2005.
- 3- عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.

المذكرات :

- 1- هند عمران، أثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي، مذكرة نيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.
- 2- راوية مرابط، تأثير بيئة العمل على التوجه الإبداعي، مذكرة لنيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.
- 3- ندى أولاد سالم، التدقيق الاجتماعي و أهميته في تحسين أداء المورد البشري، مذكرة لنيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016 .
- 4- بوقريبات سمية، أثر ظروف العمل على أداء العاملين، مذكرة نيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.
- 5- حنان هيذب، اثر الرقابة الإدارية على أداء العاملين، مذكرة لنيل ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
- 6- عايد رحيل عبادة الشمري، دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي، ماجستير، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2013 .
- 7- مذكرة سامي ديقة، دور التدريب في تحسين أداء العاملين، مدرسة الدراسات العليا التجارية، 2011.
- 8- زينب باسو، تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين، مذكرة لنيل ليسانس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011.
- 9- عبير فوزي الخطيب، إدارة الوقت و أثرها في مستوى أداء العاملين، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009.

دوريات المؤسسة

- 1- دليل الامن الصناعي بالموسسة، طبعة سنة 2015.
- 2- القانون الداخلي للمؤسسة، لاتوجد سنة الطباعة.

الصفحة	العنوان
III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة أشكال
VII	قائمة الملاحق
VIII	الفهرس
أ - ج	مقدمة

الفصل الأول : الإطار النظري لأثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين

2	تمهيد
2	المبحث الأول : مفاهيم نظرية حول بيئة العمل الداخلية
2	المطلب الأول: مفاهيم أساسية لبيئة العمل الداخلية
2	أولاً : تعريف بيئة العمل الداخلية
2	ثانياً : أقسام بيئة العمل الداخلية
3	المطلب الثاني: أنواع بيئة العمل الداخلية و العوامل المؤثرة فيها
3	أولاً : أنواع بيئة العمل الداخلية
3	ثانياً : العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية
4	المطلب الثالث : أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية ومكوناتها
4	أولاً : أهمية دراسة بيئة العمل الداخلية
4	ثانياً : المكونات المادية لبيئة العمل الداخلية
6	المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول أداء العاملين
6	المطلب الأول: تعريف أداء العاملين ومحدداته
6	أولاً : تعريف الأداء
6	ثانياً : تعريف أداء العاملين
7	ثالثاً : محددات الأداء
8	المطلب الثاني: معدلات الأداء ومكوناته، معايير قياسه والعوامل المؤثرة فيه
8	أولاً : معدلات الأداء ومكوناته
10	ثانياً: معايير قياس أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه
12	ثالثاً : أبعاد أداء العاملين
13	المطلب الثالث : بيئة العمل و علاقتها بالعاملين وبالمؤسسة
13	أولاً: بيئة العمل وعلاقتها بالعاملين

13	ثانيا : بيئة العمل وعلاقتها بالمنظمة
14	خلاصة الفصل الاول
	الفصل الثاني : واقع بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على أداء العاملين - دراسة حالة -
16	تمهيد الفصل
17	المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة و الأدوات المستخدمة
17	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - حاسي مسعود-
17	أولا : بطاقة تقنية للشركة
17	ثانيا : مهام و أهداف المديرية الجهوية لقسم الإنتاج - حاسي مسعود -
18	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
18	أولا : الاستبيان
19	ثانيا : عينة الدراسة
23	المبحث الثاني: عرض و مناقشة النتائج
23	المطلب الأول: العوامل المؤثرة في بيئة العمل
24	المطلب الثاني : واقع بيئة العمل الداخلية في المؤسسة
28	المطلب الثالث : تقدير اثر بيئة العمل على أداء العاملين في شركة سونا طراك قسم الإنتاج
32	الخاتمة
35	قائمة المصادر والمراجع
37	الملاحق
50	الفهرس