

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: ادارة اعمال
بعنوان:

أثر بيئة العمل على أداء العاملين

دراسة حالة

مديرية التجارة لولاية ورقلة

من إعداد الطالب: رواج العيد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /... /... /2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ رجم خالد
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: ادارة اعمال
بعنوان:

أثر بيئة العمل على أداء العاملين

دراسة حالة

مديرية التجارة لولاية ورقلة

من إعداد الطالب: روايح العيد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: /.... / 2018

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ خالد رجم
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/

2018-2017

الإهداء

إله من أوصاني الخالق بهما جبراً

إله من أضاءت لي درب الحياة، رمز العطاء 'أمي

الغالية'

إله من جرع الكأس فارغاً لبسقي، إله من كتبت

أنامله ليقدم لنا لحظة سعادة 'أبي الغالي'

إله من جمعني معهم ظلماً رحماً وأحب إنجوني

إله جمع من وسعهم منكري ولم نسعهم

منكري

شكر و تقدير

أحمد الله عزّ وجلّ الذي منّ عليّ بفضلته وأعانني على إتمام هذا البحث، وأسأله الهداية و التوفيق في أعمالي مستقبلا.

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذ المشرف د خالد رجم على رحابة صدره، وعلى ما قدمه لي من توجيه ونصح وإرشاد، وتقويم متواصل لهذا العمل.

و لا يفوتني أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث وتقييمه.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعوان مديرية التجارة لولاية ورقلة على تعاونهم البناء معي

2

وأخيرا أتوجه بتشكراتي إلى كل عمال مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة

ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر بيئة العمل على أداء العاملين من خلال الأبعاد (البيئة المادية والبيئة الاجتماعية) بمديرية التجارة لولاية ورقلة.

تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة واعتمدنا على أداة الاستبيان حيث تم تصميم استبانة مكونة من 28 فقرة حتى تغطي متغيرات الدراسة وتم توزيع 70 استبيان على أعوان وموظفين بمديرية التجارة لولاية ورقلة ، وقد استردت 60 استبانة من أصل 70 تم تحليل البيانات عن طريق استخدام spss فكانت نتائج الدراسة : إن هناك توافر لأبعاد البيئة المادية والبيئة الاجتماعية في المديرية محل الدراسة بمستوى متوسط ، بالإضافة الى اهتمام مديرية التجارة لولاية ورقلة بتوفير الإمكانيات المادية والمعنوية .

الكلمات المفتاحية : بيئة العمل ، البيئة المادية ، البيئة الاجتماعية ، أداء العاملين .

Abstract :

This study aims to know the effect of the work environment on the performance of workers through the dimensions (physical environment and social environment) Directorate of Commerce and the state of Ouargla.

The descriptive approach to the study was used and we relied on the survey tool.

A 28-paragraph questionnaire was designed to cover the study variables. 70 questionnaires were distributed to Trade Department workers in Ouargla State. 60 of 70 data were analyzed using spss .

The results of the study: availability of dimensions of the physical environment and the social environment in the Directorate of the study at the level of medium, in addition to the interest of the Directorate of Commerce and the mandate of Ouargla material and moral materials.

Key words : Physical environment, social environment, worker performance .

قائمة المحتويات

-	الإهداء
-	الشكر
-	الملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
II	قائمة الاشكال
II	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين	
1	تمهيد
2	المبحث الأول: الادبيات النظرية لبيئة العمل والداء الوظيفي
2	المطلب الاول : الاطار المفاهيمي لبيئة العمل
17	المطلب الثاني : أداء العاملين
25	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
25	المطلب الاول : الدراسات باللغة العربية
27	المطلب الثاني : الدراسات باللغة الاجنبية
28	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
34	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
36	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
36	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
50	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
56	خلاصة الفصل الثاني
57	الخاتمة
61	المراجع
65	الفهرس
68	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	الإضاءة المطلوبة في أماكن العمل	05
(2-1)	علاقة درجة الحرارة بطبيعة العمل	06
(3-2)	الدراسات السابقة باللغة العربية	25
(4-2)	الدراسات السابقة باللغة الأجنبية	28
(5-2)	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	29
(6-2)	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)	34
(4-2)	جدول معامل الثبات الكلي (ألفا كرونباخ)	35
(5-2)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	37
(6-2)	توزيع افراد العينة حسب العمر	37
(7-2)	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	38
(8-2)	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	39
(9-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول البعد المادي	42
(10-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول بعد البيئة الاجتماعية.	44
(11-2)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول بعد اداء العاملين	47
(12-2)	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب الجنس	50
(13-2)	يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب العمر	50
(14-2)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب المستوى التعليمي	51
(15-2)	تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب متغير الخبرة	51

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1-1)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الجنس	37
(2-1)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب العمر	38
(3-1)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المستوى لتعليمي	39
(4-1)	يوضح اجابات العمال حسب الخبرة	40

قائمة الملاحق

رقم الملاحق	عنوان الملاحق	رقم الصفحة
01	الاستبيان	68
02	مخرجات البرنامج الاحصائي Spss	71

مقدمة

مقدمة

توطئة:

تعتبر بيئة عمل العنصر البشري من أهم العوامل في أي مؤسسة، لأنها المسؤول عن توفير المناخ ولها تأثير كبير على الاداء وبالتالي على وظائف الإدارة المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ القرار، ولتجسيد الاهتمام أكثر ببيئة العمل أصبحت إدارة الموارد البشرية تعمل على إعداد البرامج والخطط للوصول الى مستوى حسن لأداء الأفراد ليساعد المؤسسات في تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها البشرية وتوجيهها في قنوات محددة بغرض تحفيزها وتحقيق طموحاتها الوظيفية وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة ، لكن الاداء الوظيفي قد يتأثر بفعل عديد العوامل والتي من بينها بيئة العمل ومن خلال ما سبق نطرح الاشكالية التالية

ب- الاشكالية

ما مدى أثر بيئة العمل على أداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة؟

وتتفرع عن هذه الاشكالية للاسئلة التالية:

✓ ما المقصود ببيئة العمل ؟

✓ ما هو مفهوم اداء العاملين ، وماهي العوامل المتحكمة فيه ؟

✓ هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل بمديرية التجارة لولاية ورقلة وأداء العاملين بها ؟

ت- فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية وضعنا الفرضيات التالية :

✓ تتميز بيئة العمل بمديرية التجارة لولاية ورقلة بعدم ملائمتها ؛

✓ لا تتولى مديرية التجارة لولاية ورقلة تهيئة بيئة العمل بشكل دوري ؛

✓ وجود تأثير أبعاد بيئة العمل منفردة على مستوى اداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة ، وتتفرع

منها الفرضيتين الثانويتين التاليين:

○ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد البيئة المادية ومستوى أداء العاملين ؛

○ وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين بعد البيئة الاجتماعية ومستوى اداء العاملين ؛

✓ مدى تأثير أبعاد بيئة العمل مجتمعة على مستوى اداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة .

ث- مبررات اختيار الموضوع:

✓ الرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع،

✓ تزويد مديرية التجارة عينة الدراسة بمثل هذه المواضيع لتحسيسهم بمدى

العاملين،

✓ أهمية بيئة العمل لما لها تأثير على أداء العاملين،

مقدمة

ج- اهداف الدراسة:

- ✓ تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل والاداء.
 - ✓ محاولة التعرف على مدى فهم المديرية عينة الدراسة لموضوع بيئة العمل واثرها على اداء العاملين
 - ✓ معرفة مدى ارتباط بيئة العمل بأداء العاملين على مستوى المديرية عينة الدراسة.
- ح- اهمية الدراسة: يستمد الموضوع أهميته من المكانة الكبيرة التي تشغلها اثر بيئة العمل على تحسين وتحفيز العمال على العمل الجيد وتمثل اهمية الدراسة فيما يلي :

- ✓ ابراز الدور الذي تلعبه بيئة العمل في تحفيز ودفع العمال على الاداء الجيد .
- ✓ التعرف على مختلف الفعاليات التي تبادر بها ادارة المؤسسة من اجل تحسين ظروف العمل.
- ✓ التوصل الى نتائج حول اهمية وتهيئة ظروف العمل ودورها في تحسين اداء مديرية التجارة لولاية ورقلة ،ومن ثم مد ادارة الموارد البشرية بالمديرية بمجموعة الاقتراحات تسترشد بها في تسيير مواردها البشرية .

خ- حدود الدراسة:

- ✓ الحدود البشرية: تمثلت في عينة من موظفي مديرية التجارة لولاية ورقلة.
 - ✓ الحدود الموضوعية: تندرج الدراسة تحت موضوع اثر بيئة العمل على اداء العاملين .
 - ✓ الحدود المكانية: اجريت هذه الدراسة في مديرية التجارة لولاية ورقلة من خلال توزيع استمارات استبيان على موظفي عينة الدراسة حيث يتم تحليل اجابات افراد العينة و التوصل الى نتائج بناء على اجابتهم.
- ✓ الحدود الزمنية: تمت الدراسة من 10 مارس 2018 الى 20 مارس 2018.

و - منهج البحث و الادوات المستخدمة:

- بالنظر الى طبيعة الموضوع محل الدراسة و حتى نتمكن من اختبار الفرضيات و الاجابة على الاشكالية المطروحة اعتمدنا في در استنا على المزج بين المنهجين الوصفي و التحليلي وذلك باعتماد على الادوات والمصادر التالية:
- الجانب النظري تم استعمال البحث المكتبي من اجل الحصول على ما تناولته المراجع و المصادر العربية والاجنبية من مواضيع لتزويد الدراسة بمعلومات موثوقة وكذا بالاعتماد على المقالات و المجالات العلمية المحكمة و مذكرات التخرج "دكتورا و ماجستير" كما تمت الاستعانة بالمواقع الالكترونية من اجل جلب اكبر عدد من الدارسات.
 - أما في الجانب التطبيقي: تم استخدام اداة الاستبيان. و الذي تم توزيعه على موظفي المؤسسة عينة الدراسة وتم تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج التحليل الاحصائي (SPSS).

د- مرجعية الدراسة:

من اجل الوصول الى موضوع يرقى الى المستوى المطلوب تم الاعتماد في دراستنا على مصادر عديدة و متنوعة من المصادر العلمية العربية و الأجنبية و المتمثلة في مقالات و مد اخلات في مؤتمرات دولية وكذا مجلات علمية دولية محكمة وأطروحات ماجستير و دكتورا آخذين بعين الاعتبار اقرب المواضيع لدراستنا من خلال الاعتماد على متغير مشابه لدراستنا على الاقل وسوف يتم التفصيل في الدراسات السابقة في المبحث الثاني من الفصل الاول.

ذ- صعوبات الدراسة:

- تخوف بعض العمال من الاجابات على الاسئلة مما يؤثر سلبا على الدراسة ؛
- البطء في استرداد الاستبيان.

ر- هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:

- **الفصل الأول:** الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على اداء العاملين ، تطرقنا في مبحثه الاول الى الادبيات النظرية و التطبيقية لبيئة العمل و الاداء الوظيفي والذي بدوره ينقسم إلى مطلبيين، المطلب الأول "الاطار المفاهيمي لبيئة العمل ، المطلب الثاني " اداء العاملين".
- أما المبحث الثاني : الدراسات السابقة ، الذي بدوره ينقسم إلى المطلب الأول دراسات باللغة العربية المطلب الثاني الدراسات الأجنبية والمطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.
- **الفصل الثاني:** تناول الدراسة الميدانية لواقع اثر بيئة العمل على اداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة وفي المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

الفصل الأول:

مفاهيم نظرية وتطبيقية لأثر
بيئة العمل على أداء
العاملين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

تمهيد :

تسعى المؤسسات المعاصرة الى احداث نوع من التوازن بين حاجاتها وحاجات عمالها من خلال ايجاد الوسائل المناسبة لجعل العمل اكثر قدرة على اشباع تلك الحاجات، وفي هذا الاطار تعددت الاساليب المستخدمة في التوفيق بين اهداف كل من المؤسسة والعمال وتعد تهيئة ظروف العمل من ابرز واهم الاساليب المتبعة في تلبية احتياجات العمال ، وبهذا تشكل تهيئة ظروف العمل بابعادها المادية والاجتماعية مسؤولية اجتماعية واخلاقية تتحملها المؤسسات اتجاه عمالها، ويتفق معظم كناناب ادارة الموارد البشرية على ان كفاءة المؤسسة في تحمل هذه المسؤولية يمكن ان تنعكس بنتائج ملموسة عليها من حيث النمو والتكيف مع مختلف المتطلبات البيئية .

وقصد الإحاطة بالموضوع تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين، تناول المبحث الأول الادبيات النظرية و التطبيقية لبيئة العمل و الاداء الوظيفي والذي ينقسم إلى مطلبين، المطلب الأول "الاطار المفاهيمي لبيئة العمل ، المطلب الثاني اداء العاملين .

أما المبحث الثاني : الدراسات السابقة ، الذي بدوره ينقسم إلى المطلب الأول دراسات باللغة العربية، المطلب الثاني الدراسات الأجنبية والمطلب الثالث المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

المبحث الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لبيئة العمل و الاداء الوظيفي:

تؤكد قواعد الهندسة البشرية التي تسعى إلى تحقيق الموائمة بين خصائص ومواصفات الأفراد العقلية و الجسدية النفسية مع بيئة العمل المادية و الفيزيائية وذلك بتصميم أنظمة العمل وفقا للمقاييس و المواصفات الإرشادية الدولية ISO على تجنب ممارسة الأنشطة من وضعيات مختلفة سواء كانت من حالة الجلوس الساكن او الوقوف الساكن لفترات زمنية طويلة دون حركة الجسم و الاهتمام بالحركات الملائمة في موقع العمل و الاستعانة بأوقات الاستراحة و تحريك الجسم بشكل دوري و استخدام الادوات و المعدات التي تسمح بحرية الحركة و وضعية ملائمة لجسم الانسان سواء كانت كراسي او مكاتب مما تساهم تلك المقاييس باستخدام بيئة عمل مادية لتجنب حالات الاصابة العضلية والتي من خلالها سيتم تحسين أداء العاملين و تقديم افضل عمل

المطلب الأول: الاطار المفاهيمي لبيئة العمل

الفرع الأول: مفهوم بيئة العمل: لقد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة ببيئة العمل نذكر منها:

1 - يعرفها الحمامي: بأنها: كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، و التي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل¹

2 - يعرفها الشنواني: على انها كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه و ادائه وفي ميوله تجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها و التي يتبعها و المشروع الذي ينتمي اليه.²

3 - و عرف (هنري سافال): على انها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة ، الضوضاء ، الحرارة ، وكذلك ذات طبيعة بيولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال ، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري ، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته.³

4 - و تعرف بيئة العمل هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك ، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والاضاءة والإقلال من الجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن.⁴

الفرع الثاني: بيئة العمل المادية و الاجتماعية:

1-2: بنية العمل المادية:

يقصد ببيئة العمل المادية تلك الظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله، من إضاءة حرارة ، تهوية،... إلخ تؤثر على صحته وسلامته، ينعكس على فعالية أدائه.

1-1-2 الاضاءة تعرف الإضاءة على أنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة أو أنها مقدار الضوء الساقط على سطح ما، والناتج عن مصدر للإضاءة كالشمس التي تعد المصدر الرئيسي للضوء، أو الضوء الاصطناعي الذي غالبا ما يستعان به في المؤسسات⁵.

¹ سهام رحون، بيئة العمل الداخلية و اثرها على الاداء الوظيفي "دراسة دراسة على عينة من الاداريين بكليات و معاهد جامعة باتنة اطروحة دكتورا غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة- الجزائر، 2014، ص 13

² صلاح الشنواني ، إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، الطبعة الاولى ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية 2004 ، ص 20

³ علي موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة متوري قسنطينة ، 2006 ، ص 3

⁴ دمري أحمد ، مساهمة في دراسة ظروف العمل ، الطبعة الاولى ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون ، الجزائر ، ص 6

⁵ جويبي سترانكس، ترجمة بماء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003 ، ص: 348

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

و تعتبر الإضاءة الجيدة شرطاً أساسياً لضمان تأثيرها على الأعمال الذهنية والجسمية. التي تعتمد بشكل كبير الإدراك البصري. وقد أثبتت العديد من الدراسات أن للإضاءة تأثير مباشر على الإنتاج، وفي هذا الصدد توصل مجموعة من الباحثين إلى أن زيادة شدة الإضاءة عن ما كانت، أدت إلى ارتفاع الإنتاجية في بعض الأعمال بنسبة 35%¹.

أ- شروط تصميم الإضاءة:

هناك ثلاث أمور يجب وضعها بعين الاعتبار عند تصميم الإضاءة، وهي:

شدة الإضاءة: ويقصد بها مقدار الإضاءة اللازمة لأداء وظيفة معينة، وتقاس بوحدة اللوكس*.

و تتوقف شدة الإضاءة المطلوبة على:

- **نوع العمل:** فكلما استلزم العمل إجراء عمليات دقيقة الأداء كلما كانت الإضاءة المطلوبة عالية الشدة

- **سن العامل:** كلما تقدم العامل في السن كلما ضعف بصره واحتاج لإضاءة أشد لتحسين أدائه. كما تجدر الإشارة إلى أن شدة الإضاءة ذات أهمية نسبية، لأن البحوث العلمية أثبتت أن للعين القدرة على التكيف عند مستويات إضاءة معينة. وبالتالي لنا أن نتوقع أن تأثير شدة الإضاءة على إنتاجية العامل قد يتوقف عند حد معين.

- **توزيع الإضاءة:** يعتبر عامل توزيع الضوء في مكان العمل من العوامل الحاسمة للإضاءة. ويقصد به مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من مكان العمل. و يختلف توزيع الضوء الطبيعي عن الضوء الاصطناعي، حيث تكون الإضاءة أحسن عندما يعتمد على ضوء الشمس ويتحقق التوزيع الجيد في حالة استخدام الضوء الاصطناعي عن طريق استخدام مصابيح موزعة توزيعاً منتظماً لنشر إضاءة متساوية أو استخدام مرشحات تجعل الضوء الاصطناعي يماثل الضوء الطبيعي.

- **لون الإضاءة:** يعد من أهم العوامل التي تؤخذ في الحسبان عند تصميم الإضاءة. فكلما اقترب لون الضوء من لون الضوء الطبيعي "اللون الأبيض" كلما كان ذلك أفضل. كما يجب الإشارة إلى بعض المشاكل التي قد تواجه مهندس الإضاءة:

- **الوهج:** ويحدث عندما تكون أجزاء من المجال البصري ذات إضاءة ساطعة جداً مقارنة بالمناطق المحيطة بها. لأن إضاءة مكان العمل بمستوى أشد مقارنة بالمناطق الأخرى المحيطة به، يؤدي إلى إجهاد العينين بعد مدة. والسبب في ذلك أن انتقال النظر من مكان ذو إضاءة أقل يحدث اتساعاً في حدقة العين، ثم إن عودة العين مرة أخرى إلى المكان المضاء بشدة سوف يؤدي إلى تقلص حدقة العين. والنشاط المستمر لهذه الأخيرة يمكن أن يؤدي إلى إجهادها.

- **السطوع:** ويتعلق بقدرة السطح على عكس الضوء، وهو إحساس ذاتي لا يمكن قياسه².

ب- **الآثار المترتبة عن سوء الإضاءة:** "عند وجود إنارة ضعيفة مع حاجة العمل إلى إنارة عالية فذلك يؤدي إلى إرهاق العين ولكن عند العمل لفترات طويلة قد يسبب تآثر ارت حادة مثل (الصداع، آلام في العين، احتقان حول القرنية،... إلخ).

1 فوج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي التنظيمي، الطبعة السادسة، دار المعارف، القاهرة، 1988، ص: 219

* اللوكس: وحدة قياس الإضاءة. تعبر عن كمية الضوء الساقط والموزع توزيعاً متساوياً في مساحة تساوي واحد متر مربع.

2 فوج عبد القادر طه، مرجع سبق ذكره، ص 221، 222.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

- ✓ تعرض العاملين للإجهاد البصري يؤدي إلى حدوث أخطاء في أداء العمل.
- ✓ الشعور بالاكنتاب والانقباض مما يقلل من حماس العامل اتجاه عمله، ويؤدي إلى تدهور مستوى الأداء
- ✓ تعتبر الإضاءة السيئة في أماكن العمل من العوامل التي تزيد من احتمال وقوع حوادث العمل¹.
- ✓ تقتضي الإضاءة المناسبة لمكان العمل أن تصل في شدتها إلى درجة معينة، أن تكون متجانسة بتوزيعها بشكل جيد على جميع زوايا مكان العمل وأن يقترب لونها من اللون الطبيعي للضوء.

ج- تهيئة الإضاءة

تستلزم الإضاءة الجيدة ثلاث شروط (لشدة، التوزيع الجيد، لون الإضاءة)، كما تتوقف الإضاءة المثلى على عدة عوامل (طبيعة العمل، طبيعة العامل). وفي سبيل توفير أدنى شروط الإضاءة المطلوبة لا بد بالأخذ بعين الاعتبار العوامل التالية عند تصميم الإضاءة:

- تصميم المبني: تحديد اتجاه المبني بشكل يجعله معرضاً لضوء الشمس، بحيث تتلقى غرف المبني الضوء الطبيعي بالكم الكافي؛
- تنظيف كافة النوافذ الزجاجية وفتحات الإضاءة السقفية من الجهتين الداخلية والخارجية.

والجدول أدناه يبين القيم الدنيا للإضاءة المطلوبة في أماكن العمل.

الجدول رقم: (1-1) الإضاءة المطلوبة في أماكن العمل

القيم الدنيا للإضاءة	الأماكن الداخلية المخصصة للعمل وملحقاتها
40 لوكس	طرق المرور الداخلية؛
60 لوكس	الادراج والمستودعات؛
120 لوكس	أماكن العمل وغرف الملابس والمرافق الصحية؛
200 لوكس	الأماكن المظلمة المخصصة للعمل الدائم.
القيم الدنيا للإضاءة	الأماكن الخارجية المخصصة للعمل
10 لوكس	الأماكن والممرات الخارجية؛
40 لوكس	الفضاءات الخارجية التي يمارس فيها العمل بشكل مستمر.

Roger Vicenti,

Les risques professionnels, l'organisation, Paris, 2004, p: 371.

2-1-2: الحرارة: من المهم أن يعمل العامل في بيئة تتوفر على درجة حرارة معتدلة، تتوافق مع طبيعة العمل. ذلك أن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المطلوب.

أ - آثار درجة الحرارة غير المناسبة:

- ✓ تخلف درجة الحرارة غير المناسبة تأثيراً سيئاً على النواحي الفيزيولوجية للعامل، مما يولد إحساساً بالضيق لدى العامل، فتقل كفاءته في العمل²؛

¹ طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص 130 :

² فرج عبد القادر طه، مرجع سبق ذكره، ص 223 :

* فهرنايتية (f) : هو مقياس يستعمل للتعبير عن درجة الحرارة في مكان ما. حيث توجد علاقة بين الدرجة فهرنايتية والدرجة مئوية °C تعبر عنها فيما يلي: $C = (f - 32) \times 5/9$

² عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص 114 :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

✓ انخفاض الإنتاج في درجات الحرارة المنخفضة.

وهذا ما توصلت إليه بعض الدراسات، نذكر منها:

- دراسة حول علاقة درجة الحرارة والوقت الضائع: توصلت إلى أنه عندما كانت درجة الحرارة أقل من 70 درجة فهرنهايت*، ضاع 03%، من الوقت فقط نتيجة مرض العامل. وعندما كانت درجة الحرارة 80 درجة فهرنهايت أو أكثر، ضاع 09.4% نتيجة المرض¹.

- دراسة حول العلاقة بين درجة الحرارة في بيئة العمل ومعدل الأخطاء المرتكبة عام 1950، بينت أن معدل الأخطاء يتزايد بزيادة درجة الحرارة.

-ب- العوامل المحددة لدرجة الحرارة:

- الموقع الجغرافي لمكان العمل: تختلف المناطق الجغرافية من حيث الخصائص المناخية، إذ نجد منها الحارة، المعتدلة والباردة. لهذا يجب أخذ هذا العنصر بعين الاعتبار عند البحث عن درجة الحرارة المثلى.

- الفصل: تكون درجة الحرارة المفضلة في فصل الشتاء مرتفعة مقارنة بها في فصل الصيف.

طبيعة العمل: تختلف درجة الحرارة المفضلة باختلاف نوعية الأعمال التي تمارس. فنجد أن الأعمال التي تحتاج إلى نشاط حركي شاق تتطلب درجة حرارة منخفضة. لأن مثل ذلك النشاط يؤدي إلى رفع درجة حرارة الجسم، نتيجة عملية الاحتراق التي تحدث على مستواه. في حين الأعمال التي لا تحتاج إلى بذل مجهود كبير، تتطلب درجة حرارة أعلى من سابقتها.

طبيعة العامل: إن درجة الحرارة المثلى ليست ثابتة، بل تختلف من فرد إلى آخر. وذلك راجع لتكوينه الفيزيولوجية.

ج- تهيئة الحرارة:

تحدد درجة الحرارة المثلى حسب طبيعة العمل ومكان العمل بشكل خاص. ومن أجل بلوغ درجة الحرارة المطلوبة لا بد من اتخاذ مجموعة من الاحتياطات الفعالة. بحيث تستعين المؤسسة بأجهزة التكييف للتحكم في درجة الحرارة وتعديلها بما يتناسب وطبيعة العمل، والجدول الموالي يبين درجات الحرارة الموافقة لكل عمل:

الجدول رقم (1-2): علاقة درجة الحرارة بطبيعة العمل.

درجة الحرارة المفضلة	طبيعة العمل
75-80 درجة فهرنهايت (شتاء)	عمل يتطلب الجلوس بدون نشاط حركي
68-73 درجة فهرنهايت (صيفاً)	عمل نصف شاق*
65 درجة فهرنهايت	عمل شاق يحتاج نشاط عضلي.
60 درجة فهرنهايت	

المصدر: فوج عبد القادر طه، مرجع سبق ذكره، ص 224 :

3-1-2 الرطوبة

تعرف الرطوبة على أنها نسبة بخار الماء في الهواء، وتختلف من منطقة جغرافية لأخرى. وبصفة عامة يجب أن تكون نسبة الرطوبة محصورة بين 30% و70%.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

أ- الآثار الناجمة عن نسبة الرطوبة غير المناسبة:

يسبب انخفاض نسبة الرطوبة عن حدها الأدنى الإحساس بعدم الراحة والتعب، نتيجة لجفاف الحلق والجيوب الأنفية. وإذا ازادت الرطوبة عن حدها الأقصى ينتاب العمال الإحساس بالزكام وانسداد أجهزة التنفس. ناهيك عن الأضرار التي تلحق بالآلات والمعدات خاصة منها المصنوعة من المعدن¹.

ب- طرق الوقاية من الرطوبة:

- ✓ بالنسبة لرطوبة الجو يتم التأكد أن نسبتها في الجو لا تتعدى الحدود التي يستلزمها العمل؛
- ✓ بالنسبة للرطوبة الناشئة عن البلبل يتم التخلص منها عن طريق التخلص من السوائل؛
- ✓ يمكن تقليل ضرر الرطوبة بتزويد العمال بالملابس غير النافذة للسوائل كالفقازات والملابس وكذلك الأحذية المصنوعة من المطاط؛
- ✓ يجب توفير التهوية المناسبة داخل أماكن العمل سواء كانت طبيعية أو اصطناعية؛
- ✓ العمل على تبريد الجو في أماكن العمل المغلقة.

2-1-4 التهوية :

تكتسب التهوية أهمية بالغة نظرا لارتباطها المباشر بوظيفة التنفس وتأثيرها على القدرة الجسدية للفرد. يرجع الاهتمام بالتهوية إلى الحادثة التي وقعت في إحدى المدن والتي أدت إلى موت عدد كبير من السجناء نتيجة وضعهم في غرفة صغيرة ذات درجتي حرارة ورطوبة عاليتين². لاشك أن مثل هذه الحادثة قد استثارت فضول العلماء لمعرفة سببها، خاصة بعد ملاحظة ظاهري الحمول والنعاس على كل من يعمل في غرفة قليلة التهوية³. و من أجل تفسير هذه النتائج، تم وضع ثلاث فرضيات:

"الفرضية الأولى: الأعراض (الحمول والكسل) ترجع إلى أن عملية التنفس تستنفذ الأكسجين المتواجد بالغرفة وتستبدله بثاني أكسيد الكربون، مما يتسبب في انعدام الأكسجين في الغرفة.

الفرضية الثانية: ترجع الأعراض إلى تسمم الجسم بثاني أكسيد الكربون المتراكم.

الفرضية الثالثة: تعود الأعراض إلى بعض المواد التي يطرحها الجسم بكميات صغيرة أثناء عملية الزفير التي تسبب تسمما بطيئا⁴. لاختبار صحة هذه الفرضيات أجريت العديد من الدراسات والأبحاث، فتوصلت إلى نتائج مفادها أن سوء التهوية تعيق عملية تنظيم حرارة الجسم، الشيء الذي ينفي الفرضيات أعلاه⁵. فنتيجة عملية الاحتراق التي تحدث داخل الجسم ترتفع درجة حرارته عن المعدل العادي ولا بد له إزاء ذلك من وسيلة تمكنه من التخلص من الفائض الحراري عن طريق الهواء المحيط به. وتتوقف قدرة الهواء على أداء هذه الوظيفة على:

- ✓ درجة حرارة الهواء : كلما زادت درجة حرارة الهواء قلت قدرة الجسم على التخلص من درجة الحرارة الزائدة.
- ✓ "درجة رطوبة الهواء :معناه كلما ا زدت درجة الرطوبة عن الحد المثالي فإن الجسم يتلقى صعوبة في إفراز العرق، نظرا لتشبع الهواء ببخار الماء فيعيق عملية التخلص من الحرارة الزائدة.

¹ جيزيمي ست ارنكس، مرجع سبق ذكره، ص 348 :

² عويد سلطان المشعان، مرجع سبق ذكره، ص 117

³ رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة" نظرة بانورامية عامة"، مؤسسة الوارث، عمان، 2005، ص: 115

⁴ عبد القادر طه، مرجع سبق ذكره، ص 227

⁵ طارق كمال، مرجع سبق ذكره، ص 131 :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

معدل حركة الهواء: حيث يجب أن يتميز الهواء المحيط بجسم الإنسان بالحركية. كما يدخل في إطار التهوية الأبخرة، الغازات السامة أو الكريهة، الأدخنة، والروائح العفنة في مكان العمل. التي تؤثر سلباً على الحالة الصحية والنفسية للعمال. وأفضل مثال على ذلك التدخين، حيث يلوث الهواء في أماكن العمل. وفي ما يلي أهم الآثار السلبية للتدخين:

✓ تعريض العامل المدخن للأمراض الصدرية والقلبية، مما يحول دون حضوره للعمل بشكل منتظم. وكما هو مخطط في جدول الأعمال؛

✓ الضرر بصحة العمال الآخرين؛

✓ إمكانية التعرض للحريق؛

✓ دفع تكلفة لتنقية الهواء الداخلي وصيانة ما يخلفه الدخان من آثار على لون سقف وجدران الغرف.

أ- آثار سوء التهوية:

تعتبر سوء التهوية من العوامل السلبية في مكان العمل، نظراً للأضرار التي تسببها للفرد والمؤسسة معاً، ونورد أهمها فيما يلي:

✓ يؤدي سوء التهوية في بعض الأحيان إلى الموت؛

✓ أسفرت بعض الدراسات المجراة على عمال المناجم إلى أن سوء التهوية يؤدي إلى زيادة فترات الراحة غير المرخص بها؛

✓ انخفاض معدلات الإنتاجية.¹

ب- تهيئة التهوية:

لقد أثبتت التجارب و الدراسات ضرورة توفير التهوية المناسبة في أماكن العمل، وفي سبيل ذلك تعمل المؤسسة على:

✓ "توفير حجم الهواء الكافي لعملية التنفس ولطبيعة العمل؛"

✓ توفير الوسائل الكفيلة بتجديد الهواء بشكل مستمر.

إن الاعتماد على التهوية الطبيعية عن طريق الأبواب والنوافذ والفتحات الأخرى في مكان العمل غير كاف. خاصة إن احتوى مكان العمل على مصادر للغبار والأدخنة، وفي مثل هذه الحالات تلجأ المؤسسة إلى أنظمة ميكانيكية للتهوية، تعمل على تنقية الهواء داخل أماكن العمل²

2-1-5 الضوضاء

"تعتبر الضوضاء من العناصر غير المحبذة في مكان العمل، على اعتبار أنها كل صوت غير مرغوب فيه. كما يعرف الصوت على أنه متعة الاستماع الناشئة عن تحريك الأعصاب السمعية و المراكز السمعية في المخ، وتنقل هذه الأصوات بواسطة ناقل كالماء والهواء. وتنشأ الضوضاء من الحركات الزائدة للموجة، وتزداد حدتها بزيادة حدة هذه التحركات". و قد جاء في تقرير أحد الباحثين عام 1975، حول تأثيرات الضوضاء على العامل حيث أن التقليل من الضوضاء في مكان العمل، أدى إلى تخفيض الأخطاء إلى ثمن (1/8) من عددها المعتاد. كما أثبتت بعض الأبحاث التي أجريت في مصانع للنسيج بالبحر، أن الإنتاج قد زاد بنسبة 3% عند استخدام العمال لواقبات الأذن التي تعمل على خفض الضوضاء ب50%³.

¹ عويد سلطان المشعان، مرجع سبق ذكره، ص119 :

² جيري سترانكس، مرجع سبق ذكره، ص353 :

³ رضا صاحب أبو آل علي، سنان كاظم الموسوي، مرجع سبق ذكره، ص116 :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

أ- العوامل المحددة لدرجة خطورة الضوضاء:

يتوقف تأثير الضوضاء على العديد من العوامل منها:

طبيعة الفرد: لا شك في أن تأثير الأفراد بالضوضاء متفاوت، فنجد البعض منهم شديد الحساسية لها لدرجة أنها قد تحدث لهم نوبات لبعض المصابين بالصرع. ويوجد البعض الآخر لا يتأثر بها كثيرا. ويلعب عامل السن دورا كبيرا في درجة تأثير الضوضاء على العامل.

طبيعة العمل: تتوقف تأثيرات الضوضاء على مدى تعقيد العمل. ويبدو بشكل عام أن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال الحركية والروتينية، نظرا لاحتياج الأولى إلى التركيز أكثر.

طبيعة الضوضاء: إن الضوضاء المتصلة والتي تستمر لفترة طويلة دون انقطاع، قد لا تكون ضارة. بالعامل بقدر الضوضاء المتقطعة. ذلك أن العامل سرعان ما يتعود على الضوضاء المتصلة ويتكيف معها.

ب- آثار الضوضاء:

إن الضوضاء باعتبارها عنصرا سلبيا في مكان العمل، تتسبب في مجموعة من المشاكل للعامل والعمل معا، نذكر منها:

- ✓ تأثيرات نفسية وعصبية، تتمثل في الضيق، العصبية، التوتر، لأن الأصوات المفاجئة تحدث فرقا عند معظم الأشخاص¹.
- ✓ إعاقة عملية الاتصال: تعتبر الضوضاء بمثابة عنصر تشويش، يحد من كفاءة العملية الاتصالية. سواء كان ذلك لدى المرسل أو المرسل إليه. فالضوضاء قد تغير معنى الرسالة كما قد تمنع وصولها أصلا إذا ما كانت شديدة؛
- ✓ العمل في جو تسوده الضوضاء مكلف جدا، من ناحية استنفاد طاقة وجهد العامل. وهذا ما بينته بعض التجارب، حيث وجد أن مثل هذا الجو يتسبب في نقص القدرة على التركيز مما يؤدي إلى انخفاض كفاءة الأداء، سواء كان العمل عضلي أو ذهني.

ج- تهيئة الضوضاء:

يعد سعي المؤسسة للتحكم في الضوضاء من الخطوات الإيجابية لتأمين جو مريح للعمال، ولكي تتمكن المؤسسة من تقليل حدة الضوضاء في أماكن العمل تتببع ما يلي:

- ✓ اختيار التصميم الصحيح: اختيار موقع المؤسسة بحيث لا تكون هناك ضوضاء خارجية مرتفعة والسهر على وضع مولدات الكهرباء في غرف خاصة بعيدة عن المؤسسة؛
- ✓ تحسين الهندسة الإنشائية، باستخدام مواد لها القدرة على امتصاص الضوضاء؛
- ✓ عزل الآلات مصدر الضوضاء في غرف مغلقة أو بوضعها فوق وسائل تمتص الضوضاء؛
- ✓ المواد الماصة للضجيج: إن تغطية الجدران بمواد ماصة للضجيج مثل المطاط يمكن أن يخفف الضجيج بمقدار 07 ديسيبل؛

د- واقيات السمع: وتعتبر خط العدا الأخير الواجب استخدامه عند استحالة السيطرة على الضوضاء وفيما يلي أمثلة عنها:

¹ حكمت جميل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية (4)، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، 1980، ص 27:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

- ✓ سدادات الأذن تخفض شدة الضوضاء بحدود 10 ديسيبل؛
- ✓ كمامات الضوضاء القوسية تخفض بحدود 30 ديسيبل؛
- ✓ الخوذة الواقية للضحيج تخفض بحدود 45 ديسيبل

و في حالة عجز الإجراءات السابقة عن تقليل حدة الضوضاء في مكان العمل، تلجأ المؤسسة إلى منح العمال فترات راحة، العناية بالتغذية، إدخال التحسينات المناسبة في طرق أداء العمل... إلخ.

2-1-6: الاهتزازات:

"تعتبر الاهتزازات عن الارتجاجات (التذبذبات) التي تولدها الآلة ويشعر بها الإنسان ويمكن لهذه الاهتزازات أن تؤثر:

- ✓ على يد العامل فقط: وهو الاهتزاز الذي يدخل الجسم عن طريق الأيدي أي عندما تهتز القطعة المشغولة أو الآلة فقط بيد العامل؛
- ✓ على كامل جسم العامل: ويحدث عندما يستند العامل على أرض مهتزة (كمقعد على آلة تصدر الاهتزاز مثل الآليات بكافة أنواعها، العمل جانب بعض الآلات كالمطارق الهيدروليكية)

أ- تأثير الاهتزازات:

تشير معظم المنظمات الدولية إلى التأثير الضار الاهتزاز على جسم الإنسان مثل:

تأثر الروابط الفقرية: يتأثر كل من العمود الفقري والجملة العصبية لدى تعرض العامل الاهتزاز يتراوح بين 04 و 05 هرتز.

- ✓ تأثر الأحشاء الداخلية بالاهتزاز على كامل الجسم لاهتزاز يتراوح بين 04 و 05 هرتز تتأثر الجمجمة عند الوصول إلى اهتزاز يتراوح من 20-30 هرتز مما قد يتسبب في نقص القدرة على التركيز والرؤية الجيدة؛
- ✓ اضطراب الأوعية الدموية: ويحدث هذا الأمر بشكل واسع لدى العمال الذين يمسكون بأداة مهتزة؛ وخاصة إذا ما تجاوزت فترة مسك الأداة لأكثر من 15 دقيقة دون راحة؛
- ✓ تأثر العظام: حيث يؤثر الاهتزاز على العظام والمفاصل ويضعفها وخاصة عظام المفصل عند التعرض لاهتزاز الأيدي؛
- ✓ اضطرابات عضلية: نتيجة الجهد الذي تبذله العضلات للسيطرة على القطع المهتزة.

2- كيفية السيطرة على الاهتزازات:

يمكن التقليل من آثار الاهتزازات من خلال:

- ✓ عمل فحص طبي ابتدائي للعامل عند تعيينه والذي يكشف أي مرض يمنعه من العمل على الأجهزة المهتزة، بالإضافة إلى الفحوصات الدورية؛
- ✓ الاعتماد على مخمدات الحركة جيدة النوعية لتقليل الاهتزاز على كامل الجسم؛
- ✓ وضع مواد مضادة للذبذبة تحت الآلات وفي مقابض الآلات اليدوية مثل البلاستيك والمطاط والفلين؛
- ✓ تركيب المحركات والمضخات المراوح على الأجزاء الأكثر تماسكا وثبات؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

2-1-7 نظافة مكان العمل:

تولي إدارة المؤسسة أهمية بالغة لفعاليات التنظيف، لما للنظافة من دور في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والأدخنة عن طريق:

- ✓ التخلص من تجمعات الأوساخ والفضلات في جميع أرجاء المؤسسة بصفة دورية وبطريقة صحية؛
- ✓ تنظيف الجدران والأسقف وغرف العمل بشكل دوري واللجوء إلى طلائها من حين لآخر؛
- ✓ اتخاذ إجراءات لمحاربة ظاهرة التدخين في أماكن العمل.

تلعب النظافة دوراً هاماً في الحفاظ على صحة العمال من خلال حمايتهم من امراض وحوادث العمل، لأن معظم حوادث العمل كالانزلاق و الحرائق تقع بسبب الإهمال ورمي الأوساخ والفضلات بشكل عشوائي في أماكن العمل. الشيء الذي يستلزم:

- ✓ توعية عمال المؤسسة بالأهمية الصحية والنفسية لنظافة مكان العمل؛
- ✓ توفير حاويات رمي الأوساخ في كل أرجاء المؤسسة؛

مما لاشك فيه أن النظافة في مكان العمل من أهم العوامل التي تقوي ارتباط العامل بعمله وتحفزه على الأداء. في حين عدم توفر إجراءات النظافة الكافية يولد نفورا لدى العامل مما يسيء لنفسيته ويجعله غير مرتاح في عمله.¹

1-8 تجهيز وترتيب المكاتب

يقصد بالترتيب والتجهيز توفير كل المستلزمات وتوفير المكان المناسب لها. وتتوقف عملية الترتيب والتجهيز على:

- ✓ ترتيب الأثاث بالشكل الذي يمكن العمال من الحركة بحرية داخل المكتب والتنقل بين مكتب وآخر؛
- ✓ الحفاظ على ترتيب وتنظيم منطقة العمل، بتخزين المواد التي لا تستخدم في مكان بعيد؛
- ✓ الترتيب الجيد للملفات في الخزائن؛
- ✓ مراعاة معايير النظافة المذكورة سابقاً.

تتحدد إجراءات تهيئة ظروف العمل الفيزيائية على أساس بعض القيم المثلى التي تؤخذ كمعايير تكون في شكل مقاييس يجب احترامها عند تصميم الإضاءة أو التهوية. كما أنه يمكن أن تأخذ المعايير شكل تدابير وقائية أو إجراءات توعية لا بد من احترامها، كما هو الحال بالنسبة للتدخين والإشعاعات. و تدخل في إطار تجهيز وترتيب المكاتب تحديد المساحة المخصصة لكل عامل، وذلك كما يلي:

- ✓ تسعة أمتار مربعة لكل عامل؛
- ✓ اثنا عشر متراً مربعاً لكل عاملين؛
- ✓ واحد وعشرون متراً مربعاً لكل ثلاثة عمال؛
- ✓ اثنان وثلاثون متراً لكل أربعة عمال؛
- ✓ خمسة وأربعون متراً مربعاً لكل خمسة عمال؛
- ✓ عشرة أمتار مربعة لكل عامل إذا كان عدد العمال يتجاوز الخمسة في المكتب الواحد.

¹ نجاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان، الأمن الصناعي و إدارة محطات الخدمة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008 ص: 77، 78.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

2-2 بيئة العمل الاجتماعية:

تعد ظروف العمل الاجتماعية بما تتضمنه من خدمات اجتماعية وعلاقات إنسانية، من العوامل المحيطة والمؤثرة في سلوك العامل في مكان عمله.

1-2-2: الخدمات الاجتماعية

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

أ: تعريف الخدمات الاجتماعية:

هي تلك الخدمات التي يمكن أن توفرها المؤسسة لعمالها بهدف سد احتياجاتهم الاجتماعية المتمثل أساسا في خدمة طب العمل، النقل، الإطعام والسكن.

التغذية: تؤثر التغذية على مختلف عناصر المجتمع، نتيجة التأثير في صحة ونشاط أفرادها. وقد اهتم العديد من الباحثين بأهمية الغذاء في زيادة إنتاجية العامل¹. إذ تتأثر الطاقة التي يستنفدها المرء في العمل من الغذاء الذي يتناوله، فبدون غذاء أو بغذاء غير كاف، سواء كما اوتوعا، تقل قدرة العامل على العمل. ونظرا لأهمية موضوع التغذية، لم تهمل المؤسسات هذا الجانب، بحيث توفر مطاعم للعمال تقدم وجبات بأسعار رمزية، أو أنها تقدم تعويضا ماديا يدمج ضمن أجر العامل يعرف بتعويض القففة، يستفيد منه العامل وفقا لعدد أيام العمل خلال الشهر (22) يوم حسب ما نصت عليه مختلف تشريعات العمل.

السكن: الإنسان بطبيعته يبحث دوما عن الاستقرار، وأول ما يهدف إليه هو الحصول على سكن آمن يتوفر على المتطلبات الضرورية للحياة، يضمن من خلاله استقرار حياته وحياة عائلته. ولما للسكن من الآثار الإيجابية على الحالة النفسية للعامل، تهتم المؤسسات بتوفير خدمات الإسكان لعمالها، خاصة منهم المتقلدين للمناصب الحساسة التي تفرض قربهم من أماكن العمل، وتفرغهم للعمل فقط.

النقل: في ظل التغيرات الحاصلة، من توسع للمدن، نزوح ريفي وكثافة سكانية، تفاقمت مشكلة النقل، وأصبحت بمثابة قيد يواجه العامل في كيفية الوصول إلى مكان عمله والعودة منه. ولهذا تجد المؤسسات نفسها ملزمة بتوفير وسائل نقل للعمال، عن طريق شرائها لمجموعة من الحافلات أو بتعاقدتها مع إحدى

شركات النقل لنقل عمالها من وإلى العمل. وفي حالة غياب الحلين السابقين، تجد المؤسسة نفسها مجبرة بقوة القانون على دفع تعويض عن النقل، يدمج ضمن الأجر الشهري للعامل وفقا لعدد أيام العمل في الشهر (22) يوم

طب العمل: يقصد به ذلك المركز الطبي المتواجد بالمؤسسة، والذي يقدم للعاملين الحاليين والقادمين الجدد الفحوصات الطبية اللازمة وبصفة دورية، بهدف التأكد من سلامتهم من مختلف الأمراض. وهناك نوعين من برامج الصحة التي تقدمها المؤسسة في مجال طب العمل:

¹ إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية (الإنسانية) بين النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 134 :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

برامج الصحة الجسمية: تشمل اجراءات بعض العمليات الجراحية البسيطة، علاج البصر، الأسنان، السمع، وأي أمراض أو حوادث أخرى تقع بسبب ظروف العمل.

برامج الصحة العقلية والنفسية: تزايد اهتمام المؤسسات بالصحة العقلية والنفسية للعاملين، نتيجة لوجود علاقة قوية بين أداء العامل وحالته العقلية والنفسية. فالعمال الذين يعانون من اضطرابات عقلية ونفسية، تنخفض روحهم المعنوية وتسوء علاقاتهم مع غيرهم، فتكثر غياباتهم وترتفع معدلات دوران العمل لديهم.¹

ب - تهيئة الخدمات الاجتماعية:

تمثل أهمية الخدمات الاجتماعية التي تقدمها المؤسسة في سبيل ترصين المواطنة التنظيمية، في جعل المؤسسة بمثابة أسرة كبيرة تحتوي العمال ماديا ومعنويا، وذلك من خلال:

- ✓ المساهمة في حل مشاكل السكن من خلال تخصيص أغلفة مالية تمنح في شكل قروض للعمال لتمويل وحدات سكنية خاصة بهم أو إقامة مشاريع إسكان جماعية؛
 - ✓ المساهمة في حل مشاكل النقل وتسهيل تنقل العمال من وإلى العمل؛
 - ✓ تنظيم رحلات ترفيهية، دينية وثقافية لتشجيع التواصل الاجتماعي بين العمال؛
 - ✓ التكريم الجماعي للعمال المتميزين والمبدعين وأهل الثقة والولاء للمؤسسة، بحضور الإدارة العليا وبمبادرة منها؛
 - ✓ مراعاة البعد الاجتماعي والإنساني في التعامل مع بعض الفئات من العمال مثل: المرأة العاملة وذوي الحاجات الخاصة.
 - ✓ ربط أسر العمال بالمؤسسة من خلال منحهم مزايا ترفيهية وثقافية؛
 - ✓ ربط المؤسسة بمؤسسات المجتمع المدني، خاصة الجمعيات الخيرية لدعم ذوي الحاجات
- مثل هذه الإجراءات تعود بالنفع على المستويين الفردي والتنظيمي.

-المزايا الفردية: كثيرا ما يبحث العمال عن المؤسسات التي تقدم مزايا وخدمات مختلفة. نظرا لانخفاض تكلفتها قياسا بتكلفتها الحقيقية إذا ما حصل عليها خارج إطار المؤسسة.

-المزايا التنظيمية: تحقق المؤسسة عدة مزايا على الصعيد التنظيمي، منها:

- ✓ المحافظة على العمال الكفؤين في المؤسسة؛
- ✓ تقليل معدلات الغياب؛
- ✓ تقليل ظاهرة دوران العمل؛
- ✓ دعم انتماء العمال للمؤسسة.²

2-2-2: العلاقات الإنسانية: تعتبر المؤسسة كيانا اجتماعيا، يضم مجموعة من الافراد يتفاعلون مع بعضهم البعض، تربطهم علاقات وظيفية واجتماعية يمكن تسخيرها لخدمة أهداف المؤسسة.

¹ عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية "مدخل سترا تيجي"، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006، ص 24:

² يوسف حجاج الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار. الورق للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص 432:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

أ - العلاقات الإنسانية:

هي العلاقات التي تحتم بالعلاقات الاجتماعية والنفسية بين الأفراد في العمل، حيث تتطلب جهوداً من إدارة الموارد البشرية لتعزيز الجانب الإنساني من العلاقات بين العاملين فيما بينهم، وبينهم وبين المؤسسة الرسمية ككل. كما تعتبر أحد الأساليب التي تعمل على تحفيز العمال وتعزيز انتمائهم لمجموعات العمل.

ب- الأسس التي تقوم عليها العلاقات الإنسانية:

من أجل إقامة مناخ جيد للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، يجب الاهتمام بما يلي:

"الاهتمام بالجانب التعاوني بين العمال، وذلك بالعمل على توحيد جهودهم و اشعارهم بالمسؤولية اتجاه المؤسسة؛

- ✓ التعرف على الاهتمامات المشتركة بين العاملين، بهدف تشكيل فرق عمل منسجمة فيما بينها؛
- ✓ إشراك العمال في اتخاذ القرارات التي تعينهم، وإطلاعهم على أوضاع المؤسسة بشكل دوري؛
- ✓ السعي لإيجاد القائد الجيد الذي يضمن فعالية جماعات العمل؛
- ✓ الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية في مكان العمل، و تسخيرها لصالح العلاقات الرسمية؛
- ✓ مكافأة العمال تقديراً لأعمالهم المتميزة.

و يدخل في إطار العلاقات الإنسانية كلا من:

-علاقة العامل بنظام المؤسسة؛

-علاقة العامل برؤسائه؛

-علاقة العامل بزملائه¹.

علاقة العامل بنظام المؤسسة: تتحدد علاقة العامل بنظام المؤسسة، بمدى ولائه وانتمائه لها. حيث ينعكس توافق العامل مع ظروف عمله على علاقته بالمؤسسة ونظامها. فالرضا عن العمل يضمن

العلاقة الحسنة مع النظام والهياكل الإدارية بالمؤسسة. كما أن لإدارة المؤسسة دورها في تحديد طبيعة العلاقة بينها وبين العامل عن طريق الأنظمة المتبعة والعقوبات المفروضة ودرجة مقاومة نشاطات النقابات العمالية.

علاقة العامل بالرؤساء: يعتبر الرئيس أخطر عامل في البيئة السيكولوجية، لأنه يمثل الإدارة العليا في نظر مرؤوسيه، كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران بشكل مباشر في سلوك ودافعية من يديروهم ويشرف عليهم إضافة إلى تأثيره على ديناميكية وفعالية جماعات العمل.

علاقة العامل مع زملائه: يميل الإنسان بطبيعته إلى العمل في صورة جماعية. فنجد أنه يسعى بطريقة تلقائية إلى تكوين جماعات عمل يؤثر فيها ويتأثر بها. وتنحصر علاقة العامل بزملائه في عنصرين متكاملين، هما المنافسة والتعاون

¹ يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية " مدخل استراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار. الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006 ص: 432

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

-المنافسة: هي تسابق العمال في تحقيق أعلى مستويات الأداء؛

-التعاون: اشتراك العمال في السعي إلى تحقيق أعلى مستويات الأداء.

للوهلة الأولى يبدو أن هاتين الظاهرتين متناقضتين من حيث المبدأ، فالأولى تتوقف على عوامل فردية، والثانية على عوامل جماعية. إلا أن المتعمّن فيهما يكتشف أنهما متكاملتين على اعتبار أن هدفهما واحد.

ج- تهيئة بيئة العمل على أساس العلاقات الإنسانية:

يتوقف تحقيق أهداف العلاقات الإنسانية التي أشرنا إليها سابقاً، على مدى كفاءة الإدارة في الإحاطة بالأسس والمبادئ النظرية للعلاقات الإنسانية وقدرتها على تطبيقها بشكل سليم. وفي هذا الصدد، تملك إدارة المؤسسة من الوسائل التنظيمية ما يمكنها من تحديد معالم فلسفتها الإدارية التي تضمن تحسين العلاقات الإنسانية. نذكر منها ما يلي:

البرامج والسياسات: تتضمن تصميم برامج لتنظيم العلاقات الإنسانية في المؤسسة، تهدف إلى تحديد الأهداف العامة المراد تحقيقها في مجال العلاقات الإنسانية. وتتمحور هذه الأهداف حول رفع الكفاءة الإنتاجية ومعنويات العمال بشكل مستمر. أما السياسات فتتمثل في الطرق والأساليب المتبعة في تحقيق أهداف البرامج والتي تعتبر قاعدة لاتخاذ القرارات التي تنظم العلاقات الإنسانية وتصحح مجراها عند ملاحظة أي انحراف في مسارها، ومن بين هذه السياسات: نظم الأجور، الحوافز، قواعد الترقية.

نظام الإدارة: تعد الأسس التي تقوم عليها الإدارة من تنظيم رسمي وغير رسمي، قيادة، مشاركة، من العوامل المحددة لطبيعة وخصائص العلاقات الإنسانية.

التنظيم الرسمي: يقصد به الهيكل التنظيمي، الذي يتحدد بقانون المؤسسة، اللوائح والتعليمات الرسمية التي تحكم علاقات العمال، قنوات الاتصال، السلطة والمسؤولية... إلخ.

التنظيم غير الرسمي: هو شبكة العلاقات، الاتصالات والتفاعلات بين عمال المؤسسة، والتي تهدف إلى تحقيق أهداف الجماعة الواحدة. وعادة ما يكون التنظيم غير الرسمي غير محدد الملامح وينشأ نتيجة للعلاقات بين العمال في التنظيم الرسمي.

القيادة: تعرف القيادة على أنها المقدرة على تحفيز الناس على الكفاح من أجل تحقيق أهداف مشتركة والحصول على مستوى أداء أعلى من أداء الأفراد العاديين. فهي بذلك عملية توجيهية تأثيرية

على المهام التي تطلب من أعضاء مجموعات العمل. فالقيادة تستطيع خلق الدافع الذاتي لدى العامل في تطوير مستوى أدائه. وتوجد أنماط عديدة للقيادة، فالنمط الأول هو القيادة الرسمية التي تنبع من النظام الرسمي. أما الأنماط الأخرى فهي ناتجة عن مقدرة التأثير في الآخرين فتكون غير رسمية.¹

د- جماعات العمل :

يقضي الفرد معظم الوقت في مكان العمل في التفاعل مع غيره من العمال. والشيء الأكيد أن سلوك الفرد يؤثر ويتأثر بسلوك الجماعات بصورة جوهرية. لذلك تعد دراسة الجماعات وديناميكيتها واحداً من أهم المجالات.

¹حسن ابراهيم بلوط، المبادئ واتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، 2005، ص416

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

-تعريف جماعات العمل:

تعرف على أنها مجموعة صغيرة من العمال يمتلكون مهارات متكاملة ويعملون مع بعضهم لتحقيق أهداف مشتركة. وهناك من يرى بأنها عملية تغيير يقوم الأعضاء من خلالها بتشخيص كيفية العمل مع بعضهم البعض، والتخطيط للتغيرات التي تؤدي إلى تحسين الكفاءة.

- خصائص الجماعة:

من خلال التعريفين أعلاه يمكن استنتاج خصائص جماعات العمل:

- ✓ تتكون جماعات العمل من شخصين فأكثر؛
- ✓ وجود أهداف مشتركة؛
- ✓ التفاعل الاجتماعي والتأثير المتبادل بين أعضاء الجماعة؛
- ✓ القدرة على العمل كوحدة واحدة.

أنواع جماعات العمل:

تنقسم جماعات العمل إلى:

جماعة عمل رسمية: تكونها المؤسسة بطريقة مقصودة لتكون بمثابة قنوات توجه جهود العمال للاتجاه المطلوب، بهدف تسهيل إنجاز وتحقيق الأهداف التنظيمية ونجد أن جماعات العمل الرسمية تأخذ شكلين:

-**جماعات تنشأ بين الرئيس والمرؤوس:** أساسها العلاقات التي تربط الرئيس بالمرؤوس وتنحصر بإصدار الأوامر والتعليمات من طرف الرئيس، والتزام المرؤوسين بإبلاغ الرئيس عن نتائج التنفيذ.

- **جماعات تنشأ بين العديد من العمال:** الهدف منها هو أداء التزام معين للوصول لأهداف معينة، ويتطلب ذلك التنسيق بينهم من أجل توحيد جهودهم وتسخيرها لخدمة المصلحة العامة للمؤسسة.

2- **جماعات عمل غير رسمية:** تتكون من العمال ذوي الصفات والخصائص المشتركة مثل: السن، الديانة، الوظيفة . . . إلخ، وفي هذه الحالة ليس من الضروري تشابه الوظيفة الرسمية لأعضاء الجماعة. وقد تربطهم علاقات صداقة أو مصلحة مشتركة

-أهداف جماعات العمل:

يعتبر تشكيل جماعات العمل من بين أهم الأساليب التي تلجأ إليها المؤسسات، لتلبية لاحتياجات معينة وعلاجاً فعالاً للمشكلات تواجهها إذا ما نجحت في تسييرها. وعموماً تهدف المؤسسات من وراء هذا الأسلوب إلى:

- ✓ زيادة قدرتها على أداء العمل بفعالية أكبر؛
- ✓ تحقيق مبدأ التطابق السلوكي بين أعضاء الجماعة؛
- ✓ العمل على خلق مناخ تنظيمي مناسب وبيئة صحية
- ✓ الشعور بالمسؤولية المشتركة والرقابة الذاتية؛
- ✓ اتخاذ قرارات بفعالية وعقلانية أكبر

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

هـ - المشاركة :

يتخذ نظام المشاركة في الإدارة عدة أشكال:

"-تنظيم مؤتمرات وندوات يدعى إليها كافة العمال، يتم فيها مناقشة خطط، برامج وسياسات المؤسسة للفترة القادمة. قصد الاغتناء بآراء واقتراحات الجهات المسؤولة عن تنفيذها، كما قد تهدف هذه المؤتمرات والندوات إلى إتاحة الفرص للعمال من أجل تبادل وجهات النظر بين بعضهم فيما يتعلق بظروف العمل وإمكانية تحسينها.

-إتباع نظام الإدارة بالأهداف: ومثل هذا النظام يكون أكثر فعالية، حيث تكون المشاركة فيما يخص تحديد الأهداف العامة والوسيلة ووسائل تحقيقها لكل مستوى إداري في المؤسسة. بالشكل الذي يساعد على إجراء التغيير التنظيمي اللازم وتحسين جو العمل في المؤسسة.

-اختيار ممثلي العمال كأعضاء في مجالس الإدارة واللجان التي تشكل لمعالجة موضوع معين. بغض النظر عن شكل المشاركة، فإن نجاحها يتوقف على مدى اقتناع الإدارة بفعاليتها وعلى الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.¹

المطلب الثاني: أداء العاملين

إن التطورات التي عرفها مجال التسيير، ماكان ليصل إليها لولا تركيزه على مفهوم "الأداء" وهذا لارتباطه بكل عنصر من عناصر المؤسسة والتي تعمل على الرفع من أدائها وإيجاد حلول للمشاكل التي تعيق عملية سيرها على جميع المستويات التي تشكل الأداء الكلي للمؤسسة من بين العناصر التي ركزت عليها المؤسسة هي العنصر البشري باعتباره وراء نجاحها وتحقيق نتائج مرضية من حيث الجودة ورقم الأعمال ، واللدان يتحققان من خلال العمل على تحسين أداء العاملين وتفعيله ويستهدف هذا الفصل إبراز الجانب النظري لأداء العاملين وكيفية قياس أداء هذه الأخيرة ، وبناء على ذلك نطرح الاشكاليه التالي: "ما المقصود بمصطلح الأداء و وماهي أهميته؟

الفرع الأول : مفهوم الأداء

تناولت كلمة "الأداء" العديد من المفاهيم ، سواء من المفهوم اللغوي أو الاصطلاحي.

أولاً: المفهوم اللغوي:

كلمة "أداء" مشتقة من الفعل "أدى" ، ويشير المعنى اللغوي للفعل "أدى" إلى معنى المشي مشياً ليس بالسرير ولا بالبطيء ، وأدى الشيء قام به ، ويقال أدى فلان الدين ، بمعنى قضاة ، وأدى فلان الصلاة ، أي قام بها لوقتها ، وأدى الشهادة أي أدلى بها ، وبهذا فإن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة "أداء" هو قضاء الشيء ، أو القيام به.²

ثانياً : المفهوم الاصطلاحي: (عرف جمال 18 " Jamal ، 1995) ، الأداء هو نشاط يمكن الفرد من انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة."

¹صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2005 ، ص175 :

²محمد البيضين عقلة ، التدريب الإداري الموجه بالأداء ، الطبعة الأولى ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة 2001 ، ص42

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

وأشار (عاشور 1989.50) 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 محددة¹ . "

كما يرى حمادي (H.M,Hamady) أن " الأداء هو تصور مخرجات أو أهداف ظهورها هو نتاج مدخلات معطاة لكن هذه المدخلات ننوي بها تفجير و تجنيد الطاقات الموجودة داخل المنظمة بتسليط الضوء عليها من أجل إحراز هذا التصور الذي تسعى المنظمة إليه² "

وما يؤكد (دراكر) عند إشارته لمفهوم الأداء بأنه لا يشمل القدرة على تحقيق الأهداف فقط ، وإنما يتضمن أيضا الاختيار الجيد لها ، لهذا يمكن القول بأن الحكم على أداء شيء ما يتم في ضوء ثلاث معايير : الكفاءة ، الفعالية والملائمة³ .

الفرع الثاني: محددات الأداء:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء ، فإن الباحثين يواجهون صعوبة في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء. يمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاثة متغيرات وهي:

- الجهد المبذول في العمل : وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ، ومدى دافعيته للأداء ؛
- القدرات والخصائص الفردية : وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها ؛
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي : وتتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة⁴ .

الفرع الثالث: معدلات الأداء وخصائصه

ونتطرق الى النقاط التالية:

أولا : خطوات تحديد معدلات الأداء:

يمكن حصر أهم الخطوات الواجب إتباعها لتحديد معدلات الأداء فيما يلي:

1- تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها من التقييم وتمثل:

* أهداف إستراتيجية : تتعلق بالمنظمة والعاملين والمجتمع على المدى البعيد.

¹، عيسى ابراهيم المعشر ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة الماجستير في إدارة الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ، الاردن 2009 ، ص31

²H.M Hamady, Administrative réform in developing countries with special reference to Egypte and lybia, PH.S, this is University of strathclyde-Glasgow, 1975, P215-216.

³علي غربي وآخرون ، تنمية الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2007 ، ص129

⁴محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي ، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشري ، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية غزة ، 2006 ، ص 38

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

* أهداف إدارية : تتعلق بالمكافأة و الجزاءات و الترقيات.

* أهداف تنمية : تتعلق بتعريف الفرد بنقاط القوة و الضعف و إمكانياته الشخصية التي تساعد في تنمية مهاراته و زيادة إنتاجيته.

2- تحديد فئات الأفراد الذين سيتم تقييم أدائهم و المقالات المناسبة لكل فئة:

نعني بذلك تقسيم و تصنيف الأفراد إلى مجموعات ليتم تقييم أدائهم وفق معايير محددة ، مثلا : جودة العمل ، السرعة في العمل ، الإلتقان ، التعاون.....إلخ.

3- تحديد عدد المعدلات و ترشيدها إستخدامها : يجب أن لا تكون أقل أو أعلى من الحد المقبول لقياس الظاهرة المطلوبة و تحقيق الأهداف المنشودة.

4- تحديد وزن كل معدل من المعدلات المستخدمة : و ذلك بمراعاة الوظيفة و نوعية الأعمال و أهمية كل منها.

5- بيان منهجية التطبيق : من أجل الحصول على أفضل النتائج نقوم بالإعتماد على مقياس رقمي أو وصفي أو نسبي أو أبجدي .

ثانيا : خصائص معدلات الأداء

حتى يمكن تحديد معدلات القياس لا بد من إعداد قائمة تفصيلية بالخصائص التي سيتم إستعمالها للقياس ، و من أهم هذه الخصائص نذكر:

1 -التوافق الإستراتيجي : يشير هذا المبدأ إلى مدى إهتمام معيار التقييم بإظهار الإرتباط الموجودة بين أداء الوظيفة و إستراتيجية المنظمة و غاياتها و ثقافتها، مثال : إذا كانت المنظمة تهتم و تؤكد على خدمة العملاء فإن معيار التقييم ستركز على قياس أداء العاملين عند قيامهم بخدمة العملاء.

2 -الصدق : يشير هذا المفهوم إلى ضرورة أن يقيس المعيار بالفعل ما وضع من أجل قياسه ، و حتى يتسم المعيار بالصدق فلا يجب أن يعتريه النقص أو الغموض.

3- الثبات : يشير هذا المبدأ إلى مدى إمكانية الإعتماد على المعيار وتكرار إستخدامه أي مدى الثبات في وصف وتفسير المديرين والرؤساء المختلفين لنفس البيانات التي تم تجميعها.

4- القبول : إن هذا المبدأ يعتبر من أهم الخصائص التي يجب أن تتصف بها معدلات الأداء حيث أنه يوجد الكثير منها يتسم بالصدق والثبات ولكنها تستغرق وقتا طويلا في استخدامها ، لذا فالعاملين والمديرين يميلون إلى رفض استخدامها ومن هنا يتضح أنه لا يكفي الصدق والثبات في معدلات الأداء ولكن القبول العام لها أيضا و تعتبر هذه الأخيرة كخاصية جوهرية للمعايير تؤدي إلى زيادة فعالية نظم تقييم الأداء.

5 - الخصوصية : تعني أن تعطي معدلات الأداء دلائل محددة وخاصة للعاملين عن ما يتوقعونه عن أدائهم وكيف

يمكنهم من مواجهة تلك التوقعات ، والخصوصية مهمة جدا لكل من الأهداف الإستراتيجية والتنموية للإدارة والأداء¹

¹ عبد المحسن جودة وآخرون ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، جامعة المنصورة ، القاهرة ، 2003 ، ص424

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

الفرع الرابع: تقييم أداء العاملين

بعد ما تطرقنا في المطلب الثاني الى المفهوم اللغوي والاصطلاحي للأداء بالإضافة الى محدداته ومعدلاته نتناول الان تقييم الاداء.

1- مفهوم تقييم أداء العاملين

قبل أن نقدم مفهوما لتقييم أداء العاملين ، نشير قبل ذلك إلى مفهوم الموارد البشرية بصفة خاصة ، ثم تقييم الأداء بصفة عامة.

أولا : مفهوم الموارد البشرية

هي مجموعة الأفراد والجماعات التي تكون المؤسسة في وقت معين ، ويختلف هؤلاء الأفراد فيما بينهم من حيث تكوّنهم ، خبرتهم ، سلوكهم ، اتجاهاتهم ، وطموحاتهم كما يختلفون في وظائفهم ، مستوياتهم الإدارية في مساراتهم الوظيفية¹.

ثانيا : مفهوم تقييم الأداء

يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة ، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات عملية مستقرة ولها عدة مفاهيم من بينها:

عملية تقييم الأداء:

هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين من خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه ، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيدا أم لا ، وفي أي مجال ، هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المستندة للفرد أو جهوده أو سلوكه².

كما يمكن أن اعبر عنها بأنها عملية قياس أداء وسلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم ، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان³.

ينظر توفيق عبد المحسن إلى تقييم الأداء على أنه " قياس للأداء الفعلي (ما أدي من عمل) ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكون صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلا ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ الإجراءات الملائمة لتحسين الأداء⁴.

إذن نستخلص من هذا التعريف الذي نراه شاملا أن تقييم أداء المنظمة هو " محصلة لمجموع تقييم أداء الفرد، إذ أنه الحلقة المغذية لمختلف تقييم أداء السياسات للموارد البشرية من خلال نتائج تقييم السياسات من توظيف، ترقية، أجور، تعويضات، مكافآت... الخ، يعني محصلة نتائج هذه السياسات هي التي تؤدي إلى نتائج تقييم الأداء".

¹ الداوي الشيخ ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الاسلامية ، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 06 ، 2008 ، ص 10

² سعاد نائف برونوطي ، إدارة الموارد البشرية : إدارة الأفراد ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2007 ، ص 378

³ فيصل حسونة ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، دار أسامة للنشر ، عمان ، 2008 ، ص 146

⁴ عبد المحسن توفيق محمد ، تقييم الأداء ، الطبعة الاولى ، دار النهضة العربية - مطبعة الإخوة الأشقاء للطباعة ، القاهرة ، مصر ، 1998 ، ص 03

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

2- أهمية و أهداف تقييم الأداء:

يشمل تقييم الأداء في المؤسسة على مجموعة من الأهداف ، كما له أهمية تعود على كل من العامل والمؤسسة.

أولا : أهمية تقييم الأداء

يعتبر تقييم الأداء بمثابة مراجعة و مراقبة لبقية سياسات مديرية تسيير الموارد البشرية، فمن خلال نتائج تقييم الأداء تستطيع الإدارة الحكم على:

- مدى نجاح سياسة الاختيار إذ أن التقييم يفحص ما إذا كان الشخص المناسب مكلفا بالوظيفة التي تتفق مع ميوله و قدراته و تتناسب مع مؤهلاته و تنسجم مع مستوى طموحه ؛
- تقرير مدى سلامة الاختبارات التي تجرى للعاملين أو بمعنى آخر مدى توافر خاصيتنا الصدق و الثبات ؛
- مدى صلاحية برامج التدريب أي مدى استجابتها للحاجة إلى التدريب، ومدى فعالية هذه البرامج وتنمية مهارات العاملين وزرع القيم الثقافية المناسبة ؛
- يتبين للإدارة ما إذا كان نظام الحوافز مناسب ويستجيب لحاجيات الأفراد وتطلعاتهم أو ما إذا كان خلل أو قصور في منظومة الحوافز؛
- يستدل على قدرات المشرفين على قيادة مرؤوسيههم و توجيههم خصوصا إذا انتظمت عملية التقييم وتضمنت هذه الأخيرة تقييما متبادلا بين المشرفين ومرؤوسيههم، فإن ذلك يتبعه المشرف مع العمال ؛

يساهم تقييم الأداء في تقييم كل من طرق العمل وأداء العمال إذ تعكس المعلومات ما إذا كان مكان القيام بتنفيذ المطلوب يتم بشكل أفضل أم لا؟ هل تم وضع الخطط بشكل جيد؟ هل نظمت الأشياء بشكل جيد؟ هل كان التنسيق والاتصالات كافيين؟ هل توافرت المواد الضرورية؟ لاشك أن الإجابة الصحيحة على مثل هذه الحالات لها أهمية كبيرة في إمداد سياسة مديرية الموارد البشرية، والنظام الكلي للمنظمة بمعلومات قيمة لاتخاذ قرارات مستقبلية¹.

ثانيا: أهداف تقييم الأداء:

إن الهدف الأساسي من وراء عملية تقييم الأداء هو تحقيق الترابط بين المنشأة والعامل من خلال رفع معنوياته وتحسين العلاقات في بيئة العمل ، كما يهدف في نفس الوقت إلى رفع كفاءة المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها.

*من وجهة نظر العامل فإن تقييم الأداء يساعد على تحقيق الآتي:

-تشجيع الأفراد على تحسين أدائهم للحصول على تقارير ممتازة ؛

¹، نعيمة فضيل ، أهمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة ؛ مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، الجزائر ، 2005 ص3.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

- يستطيع الفرد الإلمام بنواحي الضعف في عمله والتي تحتاج إلى علاج وذلك عن طريق نصحه وإرشاده لتحسين أدائه

- تحديد نقاط الضعف والقصور في أداء الموظف والعمل على علاجها ؛

- إعداد الفرد لمقابلة التطوير الذي يحدث مستقبلا ؛

- الاحساس بالعدالة والمساواة بينه وبين زملائه نتيجة الموضوعية في استخدام معايير ومقاييس واضحة ؛

- شعور العامل بمسؤوليته وأن أداءه موضع التقييم ويتوقف على نتائج هذا التقييم مدى ما يتاح له من فرص في الترقى والحصول على المكافأة.

* من وجهة نظر المنظمة يساعد نظام تقييم الأداء على الآتي:

- إذكاء الحماس بين الأفراد والتنافس بينهم للحصول على تقييم أعلى من خلال تحسين الإنتاجية ؛

- تعتبر وسيلة للحكم على الأشخاص المعينين حديثا وما زالوا تحت الاختبار ؛

- تستخدم لتحديد الأشخاص الذين لا يصلحون للعمل ويتطلب الأمر فصلهم ؛

- تساعد على تحديد الحاجة إلى التدريب ؛

- تعتبر مقياسا للحكم على سياسة الاختيار والسياسة التدريب ؛

- إجبار الرئيس على إجراء تقرير دوري عن مرؤوسيه ومناقشة مدى تقدم كل فرد في العمل ؛

- وضع المشرف المناسب في المكان المناسب ؛

- بناء على نتائج التقييم يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون الموظفين.

3- نظام تقييم الأداء وعناصره

يشتمل نظام تقييم الأداء على مجموعة من العناصر التي يقوم عليها.

أولا : نظام تقييم الأداء

تعتبر عملية الأداء وظيفية منظمة ومستمرة وضرورية لتسيير الموارد البشرية تحقق فعالية أكبر إذا كانت مرتبطة باستراتيجية العمل

وبأسلوب تسيير المنظمة ومن أهم الاعتبارات التي تساعد على وضع نظام فعال للتقييم ما يلي:

- التركيز على تدعيم الايجابيات : يعني تشجيع وحث العمال وإظهار نتائجهم الايجابية؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

- تقديم معلومات مرتدة على الأداء: يجب أن تكون مرتبطة بالواقع الفعلي؛
- تشجيع وتدعيم الابتكار: يعني فسح المجال للعمال لتحديد القدرات الخلاق؛
- زيادة الاتجاه إلى الاعتماد على النظم الحديثة: لأن النظم التقليدية أثبتت عدم قدرتها على التقييم الفعال للأداء.

ثانيا : عناصر نظام تقييم الأداء

يعتمد نظام التقييم الأداء على عدة عناصر يجب تحديدها حسب طبيعة الوظائف والسلوك الوظيفي المطلوب في المنظمة، ومن أهم هذه العناصر:

1-عوامل الأداء:

وهو العوامل أو العمليات التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقوم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعية، الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور، الكفاءة... الخ وتعتبر عوامل الأداء، المعبرة عن سلوك الفرد في عمله، في إطار أسلوب التسيير بالأهداف، هدافا موضوعية مسبقا في بداية فترة التقييم يتعين على العامل تحقيقها خلال فترة زمنية معينة؛

2-معايير قياس الأداء:

من المهم وضع المعايير التي تبرز المستوى المقبول لأداء كل عملية من العمليات، وتستمد هذه المعايير أصولها من الأهداف المحددة في الخطة، وتستعمل في الحكم على كفاءة العمال، المصلحة والفرع من الناحية الكمية والكيفية، ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى ثلاثة أنواع:

2-1- نواتج الأداء

تعتبر معايير موضوعية نظرا لاعتمادها على عنصرين أساسيين:

- كمية و جودة ناتج الأداء وهناك صعوبة في إيجاد مقياس موضوعي دقيق للجودة بالنسبة للعنصرين الثاني لذلك يتطلب الأمر تعريف الجودة بصورة محددة وبالاعتماد على أهداف العمل ذاته.

2-2- سلوك الأداء:

يعتمد أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوى العملاء، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء... الخ.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

2-3- تحليل وتوصيف العمل:

تعتمد أساساً على تحديد مكونات الأداء من خلال معرفة الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل، الخصائص والمواصفات المطلوبة من القائم بالعمل؛¹

3- تحديد مواعيد التقييم:

يتم تحديد مواعيد التقييم في ضوء أغراض التقييم والوقت اللازم لإجراء هذا التقييم، حيث يمكن للمنظمة أن تقرر إجراء التقييم في نهاية كل سنة أو كل ستة أشهر كما تستطيع أن تقرر إجرائه عند ترشيح أي شخص لمنصب جديد (ترقية أو نقل)؛

4- الإشراف على تقييم الأداء: غالباً ما يقيم الفرد العامل في المنظمة من طرف الرئيس المباشر ومدير الإدارة التي ينتمي إليها وتتولى

إدارة الموارد البشرية مهمة توزيع الاستثمارات اللازمة لعملية التقييم، إعطاء تعليمات تنفيذها، تحليل النتائج، واقتراح الإجراءات المناسبة للأفراد. وبالإضافة إلى ذلك تستعمل بعض المنظمات التقييم الذاتي، من طرف الزملاء أو تقييم الخبراء الخارجين في حالة أعضاء الإدارة العليا.²

4- خطوات قياس الأداء

يرى " ماهر " أنه إذا أرادت المنظمة أن تضع نظام سليم لقياس الأداء فإن عليها أن تتبع الخطوات التالية:

- تحديد ماتم من أنشطة العمل : ويتم هذا بالرجوع إلى وصف كل وظيفة ، ومراجعة ذلك من خلال العاملين القائمين على هذه الوظيفة ، ونتيجة هذه القائمة الأولى هي التوصل إلى قائمة المهام والأنشطة التي تخص هذه الوظيفة ؛
- تحديد النتائج الواجب قياسها : ربما لا يجب قياس كافة المهام والأنشطة ، إنما يجب التركيز على النتائج المهمة منها والمؤثرة على نجاح الوظيفة والمنظمة التي يسهل قياسها ؛
- تحديد المعايير : هي عبارة عن النواتج الكمية للمهام الواجب قياسها ؛
- تحديد طريقة قياس المعايير : حيث يكتب مقابل كل معيار طريقة قياسه ؛

¹ موسى محمد أبو الخطب ، فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين ، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية غزة ، 2009 ، ص 21
² نفسه

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

- تحديد المسؤول عن قياس المعايير : وذلك بتحديد الشخص المسؤول عن قياس المعايير هل هو المدير أم رئيس القسم ، أو قسم ضبط الجودة ؛

- جمع بيانات عن قياس معايير الأداء : حيث يتم جمع البيانات وتسجيلها على شكل تقارير تجمع كافة المعايير لوظيفة واحدة ؛

- تحليل تقارير الأداء : ويتم هنا مقارنة ماتم تسجيله من معايير فعلية بالمعايير النمطية الواجب الوصول إليها؛

- تحديد طريقة التصرف بالمطلوب : وهي كيفية دفع الحوافز ونوعيتها وكميتها ، واتخاذ بعض الإصلاحات في أداء العاملين من

تدريب وتأهيل أو عقاب من يستحق العقاب ، تعديل أو تغيير بعض المعايير¹.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

المطلب الاول: الدراسات باللغة العربية

➤ بوقال نسيم مذكرة ماجستير بعنوان " أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين " 2011-2012 ، جامعة منتوري

قسنطينة ، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، أما أدوات الدراسة اعتمد الباحث على الكتب والمجلات المتخصصة والمكتبات

العلمية وعلى شبكة الانترنت، و على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بالإضافة إلى الوثائق والسجلات المتعلقة بالمنظمة محل

الدراسة. وتهدف الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية لبيئة العمل الداخلية المتمثلة في ماهيتها، أهميتها، مكوناتها و أبعادها وكذا تحديد

مفهوم الرضا الوظيفي، آثاره ومجموعة العوامل المؤثرة عليه مع توضيح طرق قياسه ، وتوصلت الدراسة وجود أثر إيجابي محتوى و طبيعة العمل

على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية قسنطينة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لبعده القيادة

و الإشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية قسنطينة .

➤ فؤاد يوسف عبد الرحمن و سمية عباس مجيد، مجلة الادارة و الاقتصاد 2012 ، بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء

العاملين دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، الجامعة المستنصرية / كلية الإدارة والاقتصاد العراق ، اعتمدت

الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد شملت عينة الدراسة 30 عامل مابين مدير و مسؤول شعبة وقسم مثلت عينة دراسة القصدية.

تهدف الدراسة إلى قياس مدى استخدام الشركة المبحوث لقواعد ال هندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية للوصول إلى الاستخدام

الفاعل والآمن لأداء العاملين كما تهدف إلى بيان علاقة الارتباط والأثر بين متغيرات الدراسة (بيئة العمل المادية وأداء العاملين) ومحاوله

¹أحمد ماهر ، نظم الأجور والتعويضات ، الطبعة الاولى ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ، 2010 ، ص307

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

قياسها احصائيا للتوصل إلى تحليل نتائج الاستخدام من عدمه . وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق لقواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية وتقديم التوصيات اللازمة بشأنها و تطبيق قواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية وإعادة ترتيب صياغة أعمالها بما يساهم في رفع فاعلية الأداء لعاملها.

➤ بشرى عبد العزيز العبيدي ، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل الغازات ببغداد ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس والثلاثون 2013 كلية بغداد. استخدم الباحث في هذا البحث المنهج الوصفي ، كما اعتمد الباحث في جمع المعلومات على اداة الاستبيان و شملت عينة الدراسة 65 عامل من عمال معمل الغازات ببغداد ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا العاملين كما تهدف إلى التعرف على رؤيا أفراد العينة نحو العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم وفي الأخير التعرف على أي العوامل أكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي لأفراد العينة . وأظهرت النتائج إن هناك رضا وظيفي الى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث ، إذ بلغ الوسط الحسابي (08.3) وكذلك جاء ترتيب المحاور الأربعة للبحث كآلائي : حيث احتل محور أسلوب القيادة والإشراف المرتبة الأولى في درجات الرضا ثم تلاه محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم جاء محور ثقافة المنظمة بالمرتبة الثالثة وأخيرا محور ظروف العمل المادية.

➤ سهام رحمون ، أطروحة دكتوراه 2013-2014 ، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي ، ومن اجل جمع المعلومات و تحليلها فان الباحث استخدم اداة الاستبيان ، شملت دراسة الباحث عينة من اداريين من كليات و معاهد جامعة باتنة و بلغ عدد العينة 106 فرد ، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية المكونة لها المتمثلة في : الإضاءة الجيدة، التهوية و الحرارة المناسبين، التجهيزات المكتبية الملائمة والمساعدة للعمل . ومعرفة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية و الاداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الايجابيات و السلبيات التي تنعكس على ادائهم الوظيفي. وكذا معرفة مدى رضا الاداريين عن بيئة عملهم الداخلية بمعرفة مدى رضاهم عن عناصر المكونة لها الادارية و المادية ، وقد أظهرت الدراسة التزام الاداريين بالقوانين و اللوائح المتعلقة بالعمل في بيئة العمل الداخلية هو التزام نسبي بنسبة 51% بشكل دائم و نسبة 35% بشكل متذبذب و هو مايعكس ان الاداء الوظيفي للعامل الاداري في ظل ذلك هو اداء نسبي ، يبذل الاداريون الجهد في اداء وظائفهم بشكل نسبي بنسبة 76% دائما ونسبة 22% احيانا وهذا يعكس ان مستوى الاداء الوظيفي للإداريين في ظل الجهد الذي يبذلونه هو اداء نسبي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

➤ سعد بن سعيد القحطاني ، مذكرة ماجستير بعنوان بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض 2012 الرياض السعودية ، استخدم الباحث المنهج الوصفي بمدخله الوثائقي ، والمسحي الاجتماعي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة ، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم خصائص بيئة العمل الداخلية بمعهد الجوازات بالرياض وكذا التعرف على مستوى معنويات العاملين بمعهد الجوازات بالرياض . وتوصلت الدراسة إلى أنه تتوفر علاقات إنسانية جيدة بين الزملاء وكما يسود الانضباط بين العاملين في المعهد. وأظهرت بأن العمل الجماعي يجعل العاملين أكثر رغبة في العمل ، كما يشعرون بالثقة في علاقاتهم بالزملاء .

➤ أسعد أحمد محمد عكاشة ، مذكرة ماجستير بعنوان " أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات Paltel في فلسطين " 2008 ، الجامعة الإسلامية بغزة فلسطين ، استخدم الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي. وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع بيانات هذه الدراسة. أما عينة الدراسة، تم الدراسة على 248 موظف. من الشركة تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات " Paltel " وكذا التعرف على واقع الثقافة التنظيمية، ومستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية " Paltel ". وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة " Paltel ". الاتصالات الفلسطينية ، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وهي (السياسات والإجراءات- الأنظمة والقوانين- المعايير والمقاييس- الأنماط السلوكية- القيم)

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الاجنبية

Jarunee Saetang ، **factors affecting perceived job performance among staff a case study of Ban Karuna juvenile vocational Training center for boys,2010**¹:

- دراسة المتغيرات التنظيمية والشخصية المؤثرة على الأداء الوظيفي.
- تحديد تأثير المتغيرات التنظيمية على الأداء الوظيفي.
- كزت الدراسة على تحديد تأثير المتغيرات التنظيمية (تحديد الأهداف وغموض الدور) .

¹ Jarunee Saetang et al, **factors affecting perceived job performance among staff a case study of Ban Karuna juvenile vocational Training center for boys, The Journal of Behavioral Science, vol5, No1, 2010**

David Giauque, les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses, 2008¹ :

ركزت الدراسة على مجموعة من العوامل التنظيمية لدراسة أي منها له علاقة بالأداء الفردي والجماعي وطبقت على أربعة مؤسسات سويسرية عمومية، وهدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر من أهمها طرح دور العوامل التنظيمية في تحليل الأداء الفردي والجماعي وهذه العوامل هي (فهم العمل، التحفيز، مناخ العمل، أسلوب القيادة والإدارة).

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية :

الاشكالية :

تناولت جل الدراسات السابقة إشكاليات متشابهة وهي ماهو اثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي.

عينة الدراسة :

اختلفت عينة الدراسة باختلاف قطاعات الدراسة كما تمت الدراسة على عمال و موظفي الشركات وتختلف هذه الدراسات في العينة على الدراسة الحالية التي تمت على عينة من عمال مديرية التجارة لولاية ورقلة.

أدوات التحليل :

اعتمدت جل الدراسات في أدوات التحليل على استخدام أداة الاستبيان لجمع المعلومات و تحليلها. من اجل التوصل إلى النتائج.

اعتمدت الدراسة الحالية في جمع المعلومات و تحليلها على أداة الاستبيان

أهداف الدراسة :

تهدف جل الدراسات إلى التعرف على الأسس النظرية لبيئة العمل المتمثلة في ماهيتها، أهميتها، مكوناتها و أبعادها كما هدفت إلى معرفة مدى تحقيق الرضاء الوظيفي للعاملين بينما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير بيئة العمل المادية و الاجتماعية على أداء العاملين .

¹ David Giauque, et al, les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses: l'importance d'un pilotage participatif, Revue française d'administration publique, 4–n128, 2008

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر بيئة العمل على أداء العاملين

نتائج الدراسة :

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق لقواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية وتقديم التوصيات اللازمة بشأنها و تطبيق قواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية وإعادة ترتيب صياغة أعمالها بما يساهم في رفع فاعلية الأداء لعاملها.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية للأثر بيئة العمل على اداء العاملين

خلاصة الفصل:

يتضح مما سبق بأن الأداء ذو أهمية بالغة في تثبيت العاملين في وظائفهم كما أنه الركيزة الأساسية في المؤسسة أو المصنع الذي يعمل فيه العاملين ويكشف عن فعالية الأفراد في العمل ، لذا فإنه من الضروري عند تعيين العاملين لا بد من التأكد من مدى قيامهم بأعمالهم الموكلة إليهم على الوجه المطلوب من خلال تقييم أدائهم قبل كل شيء وذلك بالاستعانة بمختلف الطرق والمعايير التي تطرقنا إليها للكشف عن مستوى أداء العاملين من جهة وتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية للأثر بيئية
العمل على أداء العاملين
في مديرية التجارة لولاية
ورقلة

تمهيد :

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة ببيئة العمل المادية والاجتماعية والاداء وطرق تقييمه وقياسه والدراسات السابقة لتحسيد هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيل لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

✓ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية : في دراسة اثر بيئة العمل على اداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة سوف نتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على، منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين ؛

✓ المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها: سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الاول: الطريقة و ادوات المستخدمة في الدراسة:

سنطرق في هذا المبحث الى تحديد طريقة و ادوات الدراسة وذلك من خلال اختيار مجتمع وعينة الدراسة و تحديد المتغيرات وقياسها وطريقة جمعها وبعد ذلك نقوم بتلخيص المعطيات المجمعة.

المطلب الاول: طريقة الدراسة:

الفرع الاول: مجتمع و عينة الدراسة

تعتبر مديرية التجارة لولاية ورقلة مديرية من المديريات التي تتبع المديرية الجهوية بورقلة تحت وصاية وزارة التجارة والتي من مهامها الرقابة و قمع الغش و حماية المستهلك وكذا تأطير السوق ورفع المخالفات ومعاينة المخالفين للقوانين التي تحدد سير التجارة وتنظيم السوق .

اولا: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع مديريات التجارة الولائية على المستوى الجهوي .

ثانيا: عينة الدراسة

تتمثل العينة في مديرية التجارة لولاية ورقلة وتم استجواب مجموعة متكونة من 70 موظف من هذه المؤسسة عن طريق توزيع استمارات الاستبيان على جميع افراد العينة وقد تم استرجاع 60 استبيان و استبعاد 10 ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي 60 استبيان اي بنسبة 85% من عدد الاستبانات الموزعة .

الفرع الثاني: تحديد المتغيرات ،قياسها، وطريقة جمعها:

تتمثل متغيرات الدراسة في بيئة العمل كمتغير مستقل وذلك من خلال ابعاده البيئة المادية و البيئة الاجتماعية وكذلك متغير اداء العاملين كمتغير مستقل، يتم قياس هذه المتغيرات من خلال جمع المعلومات و تحليلها باستخدام البرامج الاحصائية ويتم جمع المعلومات من خلال الكتب و المجلات و المذكرات و المؤتمرات المهمة بهذا الموضوع.

الفرع الثالث: تلخيص المعطيات المجمعة:

من اجل الحصول على البيانات و المعلومات اللازمة لتحقيق اهداف الدراسة تم جمع المعطيات عن طريق تحليل وثائق المؤسسة و استمارة الاستبيان كأداة رئيسية للبحث حيث يتم من خلالها جمع العناصر الخاصة بكل ابعاد بيئة العمل و اداء العاملين و تحليلها باستخدام البرامج و الادوات الاحصائية.

المطلب الثاني: ادوات الدراسة:

الفرع الأول: الادوات المستخدمة في جمع المعطيات

-الاستبيان

من أجل تقييم البيئة المادية و الاجتماعية وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، تم إعداد استبيان يضم 28 سؤال⁴³ ، وهذا لغرض الحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي، حيث تم تصميمه بالاعتماد على استبيانات لدراسات سابقة محكمة من طرف أكثر من ثلاث مختصين، وتم تكييفه بما يتلاءم ودراستنا، كما أن الأسئلة كانت وفق نمط الأسئلة المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج، حيث توزعت الأسئلة على قسمين رئيسيين كما يلي:

القسم الأول : يضم معلومات شخصية تتعلق بالمجيب على الاستبيان، متمثلة في الجنس، العمر، والمؤهل العلمي. و الخبرة.

القسم الثاني : يضم الأسئلة الممتدة من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 28 ، تتعلق بيئة العمل والمتمثلة في البعدين المادي و الاجتماعي و أداء العاملين ، حيث تم بناء الاستبيان حسب مقياس ليكارت ذي 3 درجات ، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

✓ موافق تعطى لها 3 درجات.

✓ محايد تعطى لها درجتان.

✓ غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-1): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

⁴³ انظر ملحق الاستبيان رقم 01

حيث يتم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($0.66 = 3/2$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية القياسية المستخدمة في الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول تأثير بيئة العمل على أداء العاملين ، ومن هذه الأدوات نجد:

1 - المتوسط الحسابي *Moyenne arithmétique*

يعد المتوسط الحسابي من أهم الأدوات الإحصائية فهو يساعد الباحث على تفسير والتحليل الجيد للظاهرة المدروسة . وذلك لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات الاستبيان، ومن خلاله يمكن ترتيب عبارات كل عنصر حسب أعلى متوسط.

2 - الانحراف المعياري *Ecar Type*

كذلك الانحراف المعياري يعد من بين مقاييس التشتت التي تساعد الباحث على معرفة درجة اختلاف الدرجات عن المتوسط الحسابي

3 - التكرارات والنسب المئوية : للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه العبارات التي تتضمنها أداة الدراسة.

4 - ثبات الأداة : تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

جدول رقم (2-2) جدول معامل الثبات الكلي (ألفا كرونباخ)

الرقم	المتغيرات	عدد الفقرات	Alpha de Cronbach معامل	نسبة الصدق والثبات
01	ابعاد المسؤولية الاجتماعية	28	0.670	0.818

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا يصل إلى 67 %، حيث تعتبر ذو مستوى جيد من والثبات و الثقة ونسبة الصدق و الثبات 81.8 %، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة كبيرة في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات .

الفرع الثالث: البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 20 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

-مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
المبحث الثاني: عرض النتائج ومناقشتها:

تتطلب عملية عرض النتائج ومناقشتها استخدام أدوات وطرق مختلفة لتسهيل حل إشكالية الدراسة والمتمثلة

ماهو أثر بيئة العمل على أداء العاملين ؟

لذا سنحاول في هذا المبحث عرض النتائج المتحصل عليها وتحليلها وتفسيرها بالاعتماد على المعلومات المتحصل عليها من طرف المؤسسة عينة الدراسة وتلخيصها في أشكال مختلفة لتسهيل عملية قراءة النتائج المتحصل عليها وبشكل دقيق.

المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة

نحاول في هذا المطلب أن نقوم بعرض النتائج المتوصل إليها باستخدام الأدوات الإحصائية ، القياسية و البرامج المستعملة في معالجة البيانات ، التي تم جمعها عن طريق الاستبيان .

الفرع الأول : عرض نتائج عناصر الاستبيان.

اعتمادا على البرامج المذكورة سابقا، سنعرض في هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي لعناصر الاستبيان.

أولا : تقديم خصائص العينة:

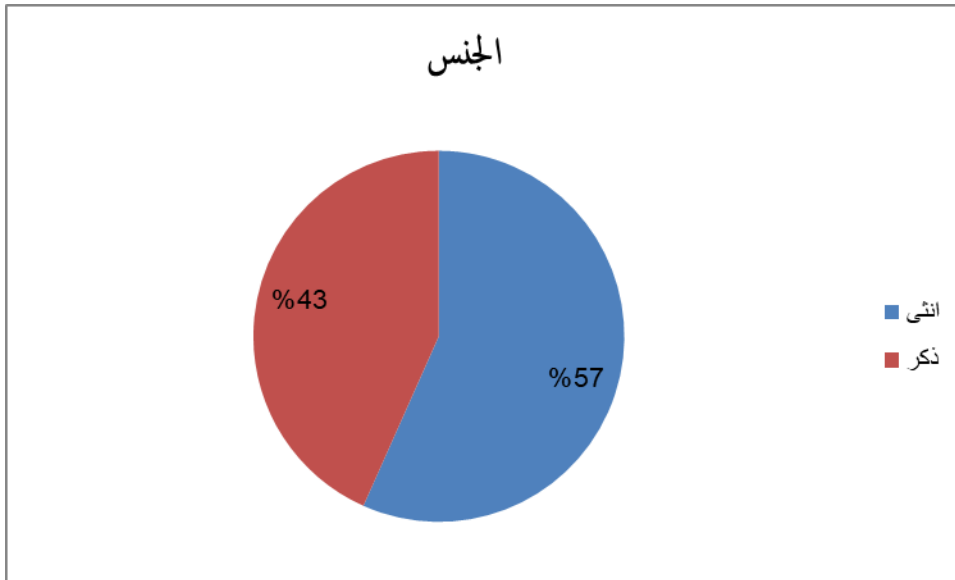
1: بيانات متعلقة بالجنس:

جدول رقم (2-3): توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	ذكر	انثى	المجموع
العدد	26	34	60
النسبة	43%	57%	100%

المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

الشكل رقم (2-1): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

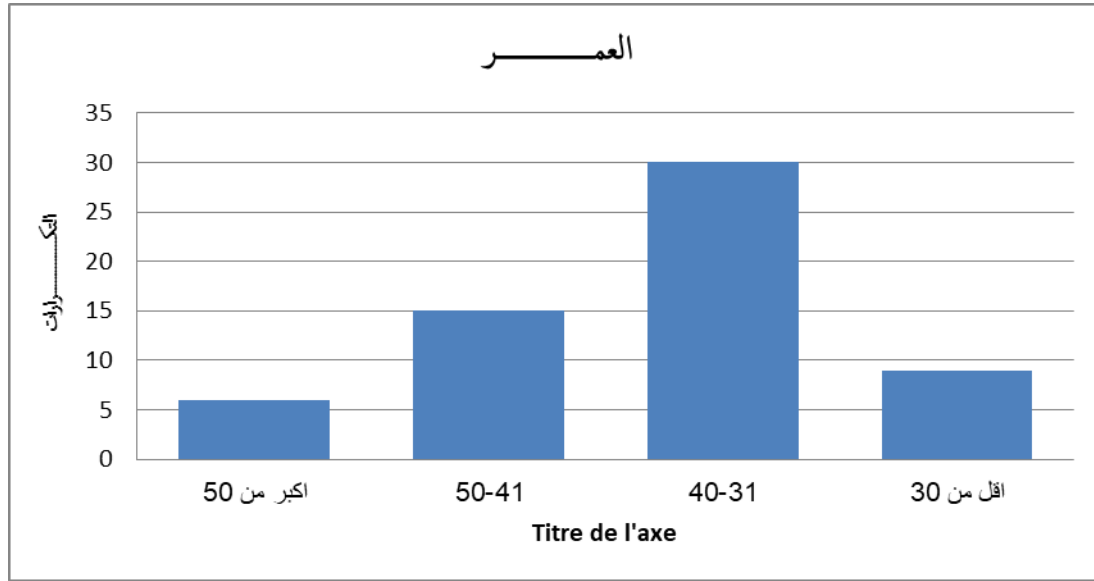
2: بيانات متعلقة بالعمر

جدول رقم (2-4): توزيع افراد العينة حسب العمر

السن	اقل من 30	31-40	41-50	اكبر من 50	المجموع
العدد	9	30	15	6	60
النسبة	15%	50%	25%	10%	100%

المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

الشكل رقم (2-2): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب العمر



المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

3: بيانات متعلقة بالمستوى التعليمي:

جدول رقم (2-5): توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

المجموع	ماجستير	مهندس	دراسات ، ليسانس	اقل من ليسانس	المستوى التعليمي
60	1	12	36	11	العدد
100%	2%	20%	60%	18%	النسبة

المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

الشكل رقم (2-3): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

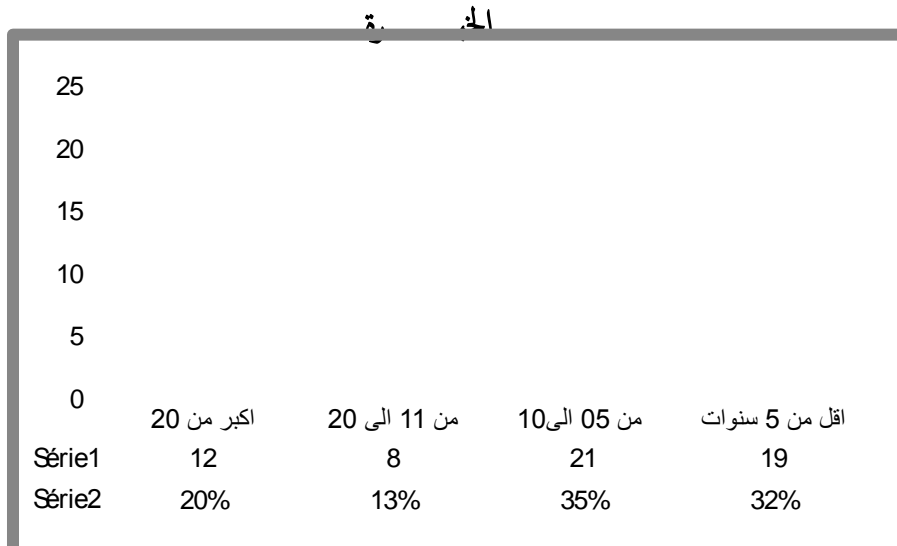
4: بيانات متعلقة بالخبرة:

جدول رقم (2-6): توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الخبرة	اقل من 5 سنوات	من 05 الى 10	من 11 الى 20	أكبر من 20	المجموع
العدد	19	21	8	12	60
النسبة	32%	35%	13%	20%	100%

المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

الشكل رقم (2-4): يوضح الاجابات العمال حسب الخبرة



المصدر : من اعداد الطالب اعتمادا على استمارة الاستبيان و مخرجات برنامج Excel

يظهر من خلال الجدول السابق رقم (05) بأن غالبية الأفراد كانوا من فئة الاناث التي تقدر ب 34 فرد اي بنسبة (57%)، بينما تمثل فئة الذكور ب 26 فرد اي بنسبة (43%) وهذا يعود إلى طبيعة النشاط ونظام العمل التي تعمل فيها المؤسسة ،حيث أنها تتناسب مع فئة الاناث أكثر من فئة الذكور وذلك لان فئة الاناث تبحث على الاستقرار في العمل عكس فئة الذكور الذين يميلون أكثر الى العمل في الشركات التي تقدم اجر أكبر .

- أما فيما يتعلق بمتغير العمر الموضح في الجدول السابق رقم (06) فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (من 31 إلى 40 سنة) يمثلون أعلى فئة تقدر 30 فرد اي بنسبة (50%) تليها الفئة (من 41 إلى 50 سنة) ب 15 فرد اي بنسبة (25%)

وهذه نتيجة منطقية لان هاتين الفئتين العمريتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة والكفاءة من خلال التجارب الكبيرة في الإجابة على عبارات الاستبيان. بينما نجد في المرتبة الثالثة للفئة العمرية أكبر من (اقل من 30 سنة) ب 9 افراد اي بنسبة (15%) بينما تحل الفئة أكبر (من 50 سنة) في اخر المراتب ب 06 افراد اي بنسبة (10%)، وهذا راجع كون ان معظم الموظفين في المؤسسة من فئة الشباب وكذلك بسبب فتح العديد من مناصب المالية في اطار الادمج المهني.

- كما يتضح من الجدول رقم (07) المتعلق بالمستوى التعليمي ،حيث نلاحظ أن المستوى دراسات الجامعية و الليسانس هو الغالب ب 36 فرد اي بنسبة 60%، بينما مستوى المهندسين ممثلة ب 12 فرد اي بنسبة 20% فقط كذلك تحتل الفئة اقل من الليسانس 11 فرد اي بنسبة 18% اما فئة الماجستير فكانت ممثلة بفرد واحد اي بنسبة 02% وهذا دلالة على أن المؤسسة تحوي كوادرات وإطارات وكفاءات، وهذا مؤشر بالغ الأهمية للمستوى العالي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على اداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

للكفاءات البشرية المتخصصة المتواجدة في المؤسسة عينة الدراسة وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب كفاءة تسييره عالية الاداء في ظل كثرة المتعاملين الاقتصاديين بالإضافة إلى سياسة المؤسسة التي تهتم بالمستوى العالي للعمال.

- كما يتضح من الجدول رقم (08) المتعلق بالخبرة بان معظم العمال المبحوثين لديهم خبرة (من 5 إلى 10 سنة) و البالغ عددهم 21 فرد اي بنسبة 35%، تليها فئة اقل من 05 سنوات ب 19 فرد اي بنسبة 32%، تليها في المرتبة الثالثة فئة (اكبر من 20 سنة) اي بنسبة 20%، و اخيرا فئة (من 11 إلى 20 سنة) اي بنسبة 13%.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

ثانيا: الجزء الخاص ببيئة العمل و أداء العاملين في المؤسسة عينة الدراسة

من اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس ليكارت دي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، و النتائج التالية توضح ذلك.

1: نتائج الاستبيان الخاصة ببعده البيئة المادية

جدول رقم (2-7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول البعد المادي

الرقم	البعد الاول: البيئة المادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	توفر لي المؤسسة كل الأدوات و الأجهزة لأداء مهامي	2,15	0,755	01	قليل
02	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض للأمراض	1,95	0,872	02	متوسط
03	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض لحوادث العمل	1,88	0,825	04	متوسط
04	تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي الرقابية على المتعاملين الاقتصاديين	1,95	0,852	03	توسط
05	الاجر الذي أتقاضه يتناسب و المهام الموكلة الي	1,55	0,769	06	متوسط
06	أنا راضي على الظروف المادية	1,63	0,736	05	متوسط
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري	2.05	0.8015		

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه الذي يتضمن تحليل عبارات الجزء الاول الخاص بالبعد المادي لبيئة العمل

نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى موافقة متوسطة للأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.05) وانحراف معياري (0.8015) بمستوي موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه

نستنتج:

ان أعلى متوسط حسابي كان للعبارة رقم 01 (توفر لي المؤسسة كل الأدوات و الأجهزة لأداء مهامي) بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.755) بمستوي موافقة متوسطة وهذا ما يثبت ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي اهمية كبيرة لتوفير الادوات و الاجهزة لتسهيل مهام موظفيها .

تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 02 (توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض للأمراض) بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0.872) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل على ان الظروف المادية للعمال قد تعرضهم لبعض الامراض من جراء نقص الاضاءة او البرودة الشديدة او الحرارة الشديدة.

بينما حلت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 04 (تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي الرقابية على المتعاملين الاقتصاديين) بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0.852) بمستوي موافقة متوسطة وهذا ما يثبت لانه لا تحظى بإجماع المستجوبين وان اهتمام المؤسسة بتوفير وسائل النقل لموظفيها لاداء المهام الرقابية خارج المؤسسة اهتمام ضعيف ربما يعود هذا الى تباعد المسافة بين المتعاملين الاقتصاديين وكذلك شساعة الولاية وعدم قدرة المؤسسة على اقتناء وسائل نقل بشكل كافي .

بينما حلت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 03 (توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض لحوادث العمل.) بمتوسط حسابي (1.88) وانحراف معياري (0.825) بمستوي موافقة متوسطة وهذا ما يثبت أنه لا تحظى بإجماع المستجوبين وان اهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسبي وذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عادة الحوادث قليلة جدا وحتى ان وقعت فان تأثيرها على العمال ضعيف جدا وعليه تم اهماله وعدم الاهتمام به.

بينما حلت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 06 (أنا راضي على الظروف المادية) بمتوسط حسابي (1.63) وانحراف معياري (0.736) بمستوي موافقة قليل وهذا ما يثبت ان رضى الموظفين على الظروف المادية للعمل ضعيف و هذا ما يعزز العبارة رقم 01.

بينما حلت في المرتبة الاخيرة العبارة رقم 05 (الاجر الذي أتقاضه يتناسب و المهام الموكلة الي) بمتوسط حسابي (1.55) وانحراف معياري (0.769) بمستوي موافقة قليل وهذا يبين ان اغلب العمال غير راضين على الاجر الذي يتقاضونه لان المؤسسة تابعة للقطاع العمومي وان سياسة الاجور في هذا القطاع تختلف على المؤسسات القطاع الخاص الذي يتميز بنوع من المرونة في الاجور القابلة للزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

2: نتائج الاستبيان الخاصة ببعء البيئة الاجتماعية

جدول رقم (2-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول ببعء البيئة الاجتماعية.

الرقم	البعء الثاني: البيئة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المستهلك	1,87	0,623	07	متوسط
02	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المتعاملين الاقتصاديين	1,85	0,633	08	متوسط
03	تعاني مؤسستي من ضغوط بسبب كثرة الشكاوي	1,90	0,730	06	متوسط
04	تتأثر علاقتي الاجتماعية الخاصة بسبب مؤسستي	1,93	0,880	05	متوسط
05	اتعرض لضغوط خارجية بسبب مؤسستي	1,70	0,830	10	متوسط
06	أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل	1,93	0,899	04	متوسط
07	أتعامل بعقلانية مع المواقف والضغوطات اتجاه المتعاملين الاقتصاديين	2,75	0,474	01	مرتفعة
08	احصل على الاهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة اهتمامه بإنجاز للعمل	2,42	0,787	02	مرتفعة
09	تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق اهداف الادارة	2,10	0,817	03	متوسط
10	هناك تعاون من طرف المتعاملين الاقتصاديين لتسهيل اداء مهامي	1,80	0,732	09	متوسط
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري		2.02	0.7405		

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه الذي يتضمن تحليل عبارات الجزء الثاني الخاص بالبعء الاجتماعية لبيئة العمل. نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى موافقة متوسطة للأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.02) وانحراف معياري (0.7405) بمستوى موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج:

ان أعلى متوسط حسابي كان للعبارة رقم 07 (أتعامل بعقلانية مع المواقف والضغوطات إتجاه المتعاملين الاقتصاديين) بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (0.474) بمستوي موافقة مرتفعة وهذا مايبث ان الفئة المستجوبة تدرك جيدا اهمية التعامل مع المتعاملين الاقتصاديين .

تليها العبارة رقم 08 (احصل على الاهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة اهتمامه بإنجاز للعمل) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.787) بدرجة موافقة مرتفعة وهذا ما يعكس اهتمام الرئيس برؤوسه مما يشجع الموظفين على التحمس لأداء المهام المنوطة بهم.

بينما حلت في المرتبة الثالث العبارة رقم 09 (تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق اهداف الادارة) بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (0.817) بدرجة موافقة متوسطة.

بينما حلت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 06 (أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل) بمتوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.899) بدرجة موافقة متوسطة ويرجع سببه الى ان المؤسسة عينة الدراسة تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين و هذا ما يولد ضغط و ارهاق لدى الموظفين بالمؤسسة.

بينما حلت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 04 (تتأثر علاقتي الاجتماعية الخاصة بسبب مؤسستي) بمتوسط حسابي

(1.93) وانحراف معياري (0.880) بدرجة موافقة متوسطة وهذا راجع الى كون اعوان الرقابة يعانون بعض المشاكل

من خلال مراقبة المتعاملين الاقتصاديين وربما تحرير مخالفات او تحرير محاضر لبعض لمعاملين الذين تربطهم علاقات شخصية و اجتماعية مما يؤثر على العلاقة بين الطرفين.

و تحل في المرتبة السادسة العبارة رقم 03 (تعاني مؤسستي من ضغوط بسبب كثرة الشكاوي) بمتوسط حسابي (1.90)

وانحراف معياري (0.730) بدرجة موافقة متوسطة وهذا طبيعي كون ان نشاط المؤسسة يتميز بكثرة التعامل مع

المتعاملين الاقتصاديين و بسبب كثرة المخالفات المحررة فان رد فعل المتعاملين الاقتصاديين سيكون من خلال الشكاوي مما يسبب ضغوط للمؤسسة.

و تحل في المرتبة السابعة العبارة رقم 01 (تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المستهلك) بمتوسط حسابي (1.87)

وانحراف معياري (0.623) بدرجة موافقة متوسطة وهذا القبول يعود كون المؤسسة تحمي المستهلك من المتعاملين

الاقتصاديين الذين يضررون بصحة المستهلك و كذلك حماية القدرة الشرائية للمستهلكين وحماية الاقتصاد الوطني بشكل عام من الممارسات التجارية غير الشرعية والغش.

و تحل في المرتبة الثامنة العبارة رقم 02 (تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المتعاملين الاقتصاديين) بمتوسط حسابي (1.85) وانحراف معياري (0.633) بدرجة موافقة متوسطة وهذا راجع الى ان نشاط المؤسسة يركز بصفة كبيرة على المتعاملين الاقتصاديين من حيث تنظيمهم وتسييرهم.

و تحل في المرتبة التاسعة العبارة رقم 10 (هناك تعاون من طرف المتعاملين الاقتصاديين لتسهيل اداء مهامهم) بمتوسط حسابي (1.80) وانحراف معياري (0.732) بدرجة موافقة متوسطة وهذا يرجع الى كون ان المتعاملين الاقتصاديين لا يسهلون من مهام الموظفين وهذا بسبب المخالفات التي تحرر من طرف الموظفين ضد المتعاملين الاقتصاديين.

بينما احتلت المرتبة الاخيرة العبارة رقم 05 (اتعرض لضغوط خارجية بسبب مؤسستي) بمتوسط حسابي (1.70) وانحراف معياري (0.830) بدرجة موافقة متوسطة وهذا يرجع الى ان الموظفين لا يعانون من ضغوطات رغم ان طبيعة عملهم المتمثلة في رفع المخالفات و فرض العقوبات على المتعاملين الاقتصاديين .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

3: نتائج الاستبيان الخاصة بمحور أداء العاملين:

جدول رقم (2-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول بعد أداء

الرقم	البعد الثاني: أداء العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء	1,75	0,773	11	متوسطة
02	تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء	1,93	0,846	9	متوسطة
03	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي.	2,60	0,643	02	مرتفعة
04	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	2,82	0,504	01	مرتفعة
05	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل.	2,18	0,770	06	متوسطة
06	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	2,02	0,792	07	متوسطة
07	تقوم إدارة المؤسسة بتسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)	1,88	0,804	10	متوسطة
08	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	1,40	0,643	12	قليلة
09	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	2,42	0,787	03	قوية
10	حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي.	2,42	0,787	04	قوية
11	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل	2,38	0,761	05	قوية
12	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها	1,97	0,780	08	قليلة
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري		2.14	0.740		

العاملين

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه الذي يتضمن تحليل عبارات الجزء الثالث الخاص ببعد أداء العاملين نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى موافقة متوسطة للأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.14) وانحراف معياري (0.740) بمستوي موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج:

ان أعلى متوسط حسابي كان للعبارة رقم 04 (لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى) بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (0.504) بمستوي موافقة مرتفعة وهذا ما يثبت ان الفئة المستجوبة لا تتغيب عن العمل مما يؤدي الي تسهيل المهام و ادائها وبتالي تجنب صغظ العمل.

كما احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 03 (تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي.) بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (0.643) بمستوي موافقة مرتفعة وهذا يعود الى وجود نوع من الرضى الوظيفي لدى الفئة المستجوبة مما ينعكس ايجابا على اداء الموظفين.

بينما احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 09 (حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.787) بمستوي موافقة مرتفعة مما يدل على الفئة المستجوبة لديها اهتمام ورغبة كبيرة في تطوير مهاراتهم وقدراتهم .

بينما احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 10 (حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبدل جهداً أكبر في عملي.) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.787) بمستوي موافقة مرتفعة .

و احتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 11 (لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل) بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.761) بمستوي موافقة مرتفعة وهذا يعود الى ادراك الموظفين للقدرة على الابداع و تطوير العمل بسبب مؤهلاتهم العلمية العالية.

و احتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 05 (أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل.) بمتوسط حسابي (2.18) وانحراف معياري (0.770) بمستوي موافقة متوسطة وهذا راجع الى مناخ العمل الملائم الذي يسود العمل و العلاقات بين الموظفين مما يؤدي الى التعاون بين الموظفين وبتالي اداء المهام بشكل جيد.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

كما احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم 06 (ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال.) بمتوسط حسابي (2.02) وانحراف معياري (0.792) بمستوي موافقة متوسطة وهذا راجع الى ظروف العمل الملائم الذي تساعد الموظفين على اداء المهام بشكل جيد.

كما احتلت المرتبة الثامنة العبارة رقم 12 (تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها) بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (0.780) بمستوي موافقة متوسطة وهذا يعكس انا العيرة المبحوثة لم تكن ملمة بمتطلبات الوظيفة وهذا ربما راجع كون المؤسسة لم تطلعهم على بطاقة توصيف الوظيفة وتوضيح بالشكل الكافي لمتطلبات الوظيفة.

كما احتلت المرتبة التاسعة العبارة رقم 02 (تعتمد المؤسسة ببرامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء) بمتوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.846) بمستوي موافقة متوسطة وهذا يوضح ان المؤسسة لا تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب الموظفين و تطوير ادائهم وهذا يعود التي تكاليف التدريب و المؤسسة في قطاع عمومي وبالتالي لا تخصص مبالغ تكفي لتغطية عملية التدريب.

و احتلت المرتبة العاشر العبارة رقم 07 (تقوم إدارة المؤسسة بتسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)) بمتوسط حسابي (1.88) وانحراف معياري (0.804) بمستوي موافقة متوسطة وهذا يدل على ان المؤسسة لا تهتم كثيرا بروح الفريق الذي يساعد المؤسسة على اداء اعمالها بشكل جيد ويساعد على غرس روح التعاون و المبادرة بين العاملين.

وحلت في المرتبة الحادية عشر العبارة رقم 01 (تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء) بمتوسط حسابي (1.75) وانحراف معياري (0.773) بمستوي موافقة متوسطة وهذا يدل على ان المؤسسة لا تهتم بدرجة كبيرة بتحسين اداء عمالها وهذا ما يدعم العبارة رقم 02.

وحلت في المرتبة الاخير العبارة رقم 08 (تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء) بمتوسط حسابي (1.40) وانحراف معياري (0.643) بمستوي موافقة ضعيفة وهذا يدل على ان المؤسسة لا تعطي اهمية لعملية التحفيز في المؤسسة و الذي من شأنه تحسين اداء العاملين لو ان المؤسسة تهتم بهذا الجانب.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات و مقارنتها

أولاً: تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA)

1 اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب الجنس

1-1 : متغير الجنس

جدول رقم (2-10) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب الجنس

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.171	17	.171	.898	.349
Intra-groupes	8.185	43	.190		
Total	8.356	60			

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول السابق لتحليل التباين الأحادي أن القيمة الإحصائية لمتغير الجنس هي (0.349) وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين اجابات العمال و متغير الجنس ، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على اجابات العمال.

1-2: متغير العمر.

جدول رقم (2-11) يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب العمر

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.641	19	.547	3.341	.028

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

Intra-groupes	6.715	41	.164		
Total	8.356	60			

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر لمؤسسة المدروسة كانت قيمة $Sig= 0.028$ وهي اقل من 0.05 وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر و اجابات العمال لان فارق السن يلعب دور كبير في تراكم عنصر الاقدمية في المؤسسة وبالتالي الافراد الاكبر عمر يكونون على دراية و معرفة اكبر بيئة العمل من الافراد الاقل عمرا ، ومنه متغير العمر للمبحوثين يؤثر على اجابات العاملين، أي توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

3-1: متغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (2-12) تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب المستوى التعليمي

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.326	18	.663	3.959	.027
Intra-groupes	7.031	42	.167		
Total	8.356	60			

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى الدراسي للمؤسسة عينة الدراسة كانت قيمة $Sig= 0.027$ وهي اقل من 0.05 وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى الدراسي واجابات العمال. وعليه فان المستوى الدراسي يؤثر على اجابات الافراد. وبالتالي توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

3-: متغير الخبرة.

جدول رقم (2-13) تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب متغير الخبرة

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.326	20	.663	3.959	.029
Intra-groupes	7.031	40	.167		
Total	8.356	60			

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للمؤسسة عينة الدراسة كانت قيمة $Sig= 0.029$ وهي اقل من 0.05 وبالتالي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة واجابات العمال. وعليه فان متغير الخبرة يؤثر على اجابات الافراد. ويتالي توجد فروق بين إجابات المبحوثين.

الفرع الثاني : اختبار الفرضية الثالثة والرابعة ومناقشتها

سنتطرق في هذا المطلب إلى اختبار الفرضية الثالثة والرابعة ومناقشتها كما يلي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

تتعلق الفرضية الثالثة بمدى تأثير أبعاد بيئة العمل على أداء العاملين منفردة في مديرية التجارة لولاية ورقلة. وتكون كما يلي:

H_0 : لا تؤثر أبعاد بيئة العمل منفردة على مستوى أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة، عند مستوى دلالة $(\alpha = 5\%)$ ؛

H_1 : تؤثر أبعاد بيئة العمل منفردة على مستوى أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة، عند مستوى دلالة $(\alpha = 5\%)$ ؛

سنختبر صحة الفرضية الرئيسية الثالثة، التي تتضمن إن كانت هناك علاقة تأثير بين أبعاد بيئة العمل كمتغيرات مستقلة وأداء العاملين كمتغير تابع . ولمعرفة مدى صحة الفرضية سنقوم بوضع فرضيات فرعية لكل متغير من المتغيرات المستقلة على حدى كما يلي:

1. الفرضية الفرعية الأولى:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد البيئة المادية على أداء العاملين.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لُبعد البيئة المادية على أداء العاملين.

من خلال الجدول رقم (2-16) الذي يبين الانحدار البسيط بين بُعد البيئة المادية - كمتغير مستقل - و أداء العاملين - كمتغير تابع -

جدول رقم (2-16) نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر بعد البيئة المادية على أداء العاملين.

المتغير المستقل: بعد البيئة المادية

المتغير التابع:	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية	قيمة F	القيمة الاحتمالية (sig)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للأثر بيئة العمل على أداء العاملين دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة

أداء العاملين 0.306 0.093 26.790 (1,260) 3.84 0.000

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS *الاختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.306$ كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.093$ ، ما يفسر أن نسبة 9.30% من التغير في أداء العاملين يعود إلى التغير في بُعد البيئة المادية، وهي قيمة ضعيفة. كما أن قيمة F المحسوبة تساوي 26.790 وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي تبلغ 3.84، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $Sig=0.000$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تنصّ على أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البيئة المادية على أداء العاملين ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البيئة المادية على أداء العاملين ولكنه تأثير ضعيف.

2. الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البيئة الإجتماعية على أداء العاملين.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البيئة الإجتماعية على أداء العاملين.

من خلال الجدول رقم (2-17) الذي يبين الانحدار البسيط بين بُعد البيئة الإجتماعية - كمتغير مستقل - وأداء العاملين - كمتغير تابع -

جدول رقم (2-17): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر بعد البيئة الإجتماعية على أداء العاملين.

المتغير المستقل: بعد البيئة الإجتماعية

المتغير التابع:	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية	قيمة الجدولية	F القيمة الاحتمالية (sig)
أداء العاملين	0.274	0.075	21.176	(1,260)	3.84	0.000

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS *الاختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.274$ كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.075$ ، ما يفسر أن نسبة 7.50% من التغير في أداء العاملين يعود إلى التغير في بُعد البيئة الإجتماعية، وهي قيمة ضعيفة. كما أن قيمة F المحسوبة تساوي 21.176 وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي تبلغ 3.84، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $Sig=0.000$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تنصّ على أنه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البيئة الإجتماعية

على أداء العاملين ونقبل الفرضية البديلة القائلة بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البيئة الإجتماعية عن العاملين على أداء العاملين ولكنه تأثير ضعيف.

و من الاختبارات السابقة نستنتج:

نستنتج قبول الفرضية البديلة H1: تؤثر عناصر أبعاد بيئة العمل منفردة على مستوى أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى دلالة 5%

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

تتعلق الفرضية الثالثة بمدى تأثير أبعاد بيئة العمل مجتمعة على مستوى أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة. وتكون كما يلي:

H0: لا تؤثر عناصر أبعاد بيئة العمل مجتمعة على مستوى أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة، عند مستوى دلالة $(\alpha = 5\%)$ ؛

H1: تؤثر عناصر أبعاد بيئة العمل مجتمعة على مستوى أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة، عند مستوى دلالة $(\alpha = 5\%)$ ؛

بعد التأكد من صحة الفرضيات الفرعية، سنقوم بالتأكد من صحة الفرضية الرئيسية، وذلك باستعمال اختبار الانحدار المتعدد، الذي يعد تقنية إحصائية يقاس بها مدى تأثير عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع. والجدول التالي رقم (III-21) يبين الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة -أبعاد بيئة العمل - والمتغير التابع - أداء العاملين - جدول رقم (2-18) نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد بيئة العمل على أداء العاملين

المتغيرات المستقلة: أبعاد بيئة العمل

المتغير التابع: أداء العاملين	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية	قيمة الجدولية	F القيمة الاحتمالية (sig)
	0.681	0.464	74.384	(3,258)	2.60	0.000

المصدر : من اعداد الطالب باعتماد على مخرجات SPSS * الاختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط $R = 0.681$ ، وهي قيمة مرتفعة نوعاً ما تدل على وجود علاقة متوسطة بين أبعاد بيئة العمل و أداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة لأن قيمة الارتباط تفوق قيمة 0.6، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.464$ ، مما يعني أن 46% من أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة يعود إلى بيئة العمل، أي أن ارتفاع مقدار متغير بيئة العمل يؤدي إلى تغير طردي في أداء العاملين بمقدار 0.464 من وحدة واحدة، وهو رقم مقبول مقارنة بالتأثيرات المنفردة لأبعاد بيئة العمل.

كما أن F المحسوبة تساوي 74.384 وهي أكبر من قيمتها الجدولية $(\alpha = 2.60)$ ، ومستوى الدلالة $Sig = 0.00$ وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة. ومنه نستنتج:

نستنتج قبول الفرضية البديلة H1: تؤثر عناصر لأبعاد بيئة العمل مجتمعة على مستوى أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى دلالة 5%

ثالثاً: تفسير نتائج الفرضية الثالثة والرابعة

من خلال دراسة الفرضية الثالثة والفرضية الرابعة، توصلنا إلى إثبات وجود تأثير لأبعاد بيئة العمل منفردة ومجموعة على أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية ورقلة ووجود علاقة طردية بينهما، لذا يمكننا الخروج بالنتائج التالية:

➤ المحافظة على مستوى هادف لبيئة العمل بمديرية التجارة لولاية ورقلة لما له من تأثير كبير على أداء العاملين فإن

أهم ما مطلوب من إدارة مديرية التجارة هو :

- المحافظة على الامكانيات المادية والبحث في سبل تطويرها ؛
- التعامل مع العاملين بشكل يحقق اهداف المديرية ؛
- المعرفة اللازمة بالمتطلبات التي تنجر عن ممارسة العاملين لمهامهم من خلال بيئة العمل؛
- التصرف بسرعة عندما تواجه العامل أي مشكلة وذلك بهدف حلها للمحافظة على ادائه ؛
- الاهتمام بتوفير الامكانيات المادية .
- تطوير وتحسين مهارات وقدرات العامل ليتلاءم مع ما تمليه ظروف بيئته المادية والاجتماعية

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية لمديرية التجارة لولاية ورقلة حول اثر بيئة العمل على اداء العاملين ، حيث تم التطرق فيه إلى المؤسسة محل الدراسة والتعرف عليها وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية ، حيث اقتصرت على 60 استبيان صالح للتحليل الاحصائي ، ثم قمنا بتفريغ هذه الاستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية Spss وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الاستبيان، وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة

لقد حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على اثر بيئة العمل على أداء العاملين وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى مفاهيم نظرية ، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في إشكاليته ومحاوله الإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة.

1 - اختبار الفرضيات

- ✓ تتميز بيئة العمل بمديرية التجارة لولاية ورقلة بعدم ملائمتها؟
- ✓ لا تتولى مديرية التجارة لولاية ورقلة تهيئة بيئة العمل بشكل دوري؟
- ✓ تؤثر بيئة العمل في مستوى اداء العاملين؟

2 - نتائج الدراسة

1-2: النتائج التطبيقية

- ❖ اثبتت الدراسة ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي اهمية كبيرة في لتوفير الادوات و الاجهزة لتسهيل مهام موظفيها.
- ❖ على ان الظروف المادية للعمال قد تعرضهم لبعض الامراض من جراء نقص الاضاءة او البرودة الشديدة او الحرارة الشديدة.
- ❖ اهتمام المؤسسة بتوفير وسائل النقل لموظفيها لاداء المهام الرقابية خارج المؤسسة اهتمام ضعيف ربما يعو هذا الى تباعد المسافة بين المتعاملين الاقتصاديين وكذلك ش ساعة الولاية.
- ❖ وان اهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسبي وذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عادة الحوادث قليلة جدا وحتى ان وقعت فان تأثيرها على العمال ضعيف جدا وعليه تم اهماله وعدم الاهتمام به.
- ❖ رضى الموظفون على الظروف المادية للعمل ضعيف.
- ❖ ان اغلب العمال غير راضين على الاجر الذي يتقاضونه لان المؤسسة تابعة للقطاع العمومي وان سياسة الاجور في هذا القطاع تختلف على المؤسسات الخاص الذي يتميز بنوع من المرونة في الاجور وان الاجور فيه قابلة لزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي.
- ❖ هناك اهتمام الرئيس بمروسته مما يشجع الموظفين على التحمس للأداء المهام المنوطة بهم.
- ❖ المؤسسة عينة الدراسة تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين و هذا ما يولد ضغط و ارهاق لدى الموظفين بالمؤسسة.

- ❖ اعوان الرقابة يعانون بعض المشاكل من خلال مراقبة المتعاملين الاقتصاديين الذين تربطهم علاقات شخصية و اجتماعية بهم من خلال رفع المخالفات او تحرير محاضر لبعض المتعاملين مما يؤثر على العلاقة بين الطرفين.
- ❖ كثرة التعامل مع المتعاملين الاقتصاديين بسبب كثرة المخالفات المحررة مما يسبب ضغوط للمؤسسة.
- ❖ المؤسسة تحمي المستهلك من المتعاملين الاقتصاديين الذين يضرون بصحة المستهلك و كذلك حماية القدرة الشرائية للمستهلكين و حماية الاقتصاد الوطني بشكل عام من الممارسات التجارية غير الشرعية والغش.
- ❖ ان الموظفين لا يعانون من ضغوطات رغم ان طبيعة عملهم المتمثلة في رفع المخالفات و فرض العقوبات على المتعاملين الاقتصاديين
- ❖ قلة غياب عمال المؤسسة مما يؤدي الي تسهيل المهام و ادائها وبتالي تجنب ضغط العمل.
- ❖ هناك نوع من الرضى الوظيفي لدى الفئة المستجوبة مما ينعكس ايجابا على اداء الموظفين.
- ❖ مناخ العمل الملائم الذي يسود العمل و العلاقات بين الموظفين مما يؤدي الى التعاون بين الموظفين وبتالي اداء المهام بشكل جيد
- ❖ ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب الموظفين و تطوير ادائهم.
- ❖ ان المؤسسة عينة الدراسة لا تهتم كثيرا بروح الفريق الذي يساعد المؤسسة على اداء اعمالها بشكل جيد ويساعد على غرس روح التعاون و المبادرة بين العاملين.
- ❖ ان المؤسسة عينة الدراسة لا تهتم بدرجة كبيرة بتحسين اداء عمالها .
- ❖ ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي اهمية لعملية التحفيز في المؤسسة و الذي من شأنه ان يؤدي الي تحسين اداء العاملين.
- ❖ اثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية اقل من 0.05 بين اجابات العمال و متغير الجنس ، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على اجابات العمال.
- ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية اقل من 0.05 بين متغير العمر و اجابات العمال. ومنه متغير العمر للمبحوثين يؤثر على اجابات العمال.
- ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية اقل من 0.05 بين متغير المستوى الدراسي واجابات العمال متغير المستوى الدراسي للمبحوثين يؤثر على اجابات العمال.
- ❖ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية اقل من 0.05 بين متغير الخبرة واجابات العمال. متغير الخبرة يؤثر على اجابات العمال.

من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج مايلي:

- 1 - اما فيما يخص الفرضية الاولى : تتميز بيئة العمل لمديرية التجارة لولاية ورقلة بعدم ملائمتها فاننا نقبل هذه الفرضية لان المؤسسة لا تهتم كثيرا ببيئة العمل.
- 2 اما الفرضية الثانية: لا تتولى مديرية التجارة لولاية ورقلة تهيئة بيئة العمل بشكل دوري فاننا نقبل هذه الفرضية وذلك يعود الى ان المؤسسة المبحوثة لا تهتم بتهيئة بيئة العمل.
- 3 اما الفرضية الثالثة: تؤثر بيئة العمل على اداء العاملين فاننا نقبل هذه الفرضية .

3: التوصيات:

- ❖ يجب على المؤسسة عينة الدراسة ان تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب الموظفين و تطوير ادائهم.
- ❖ يجب على المؤسسة عينة الدراسة ان تهتم بدرجة كبيرة بروح فريق العمل .
- ❖ يجب على المؤسسة عينة الدراسة الاهتمام بدرجة كبيرة بتحسين اداء عمالها .
- ❖ يجب على المؤسسة عينة الدراسة ان تعطي اهمية بالغة لعملية التحفيز في المؤسسة .
- ❖ توفير بيئة عمل ملائمة للموظفين.
- ❖ تهيئة بيئة العمل بشكل دوري و مستمر.

4: افاق الدراسة

في اخر هذا البحث وبعد التعرف على بيئة العمل و اداء العاملين و ابعاده و بعد تصفح الدراسات السابقة نود ان نطرح بعض المواضيع لمواصلة البحث ضمن هذا الموضوع نذكر منها:

- اثر بيئة العمل على تحقيق الميزة التنافسية.
- اثر بيئة العمل على الابداع في المؤسسة.
- ادارة التغيير و تأثيرها على بيئة العمل.

قائمة

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1 المكتب:

1. جيزمي سترا نكس، ترجمة بهاء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003
2. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي التنظيمي، الطبعة السادسة، دار المعارف، القاهرة، 1988
3. طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007
4. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994
5. رضا صاحب أبو حمد آل علي، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة" نظرة بانورامية عامة"، مؤسسة الوارق، عمان، 2005
6. حكمت جميل، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية (4)، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، 1980
7. نهاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان، الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008
8. ابراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية (الإنسانية) بين النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009
9. عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية "مدخل سترا تيجي"، عالم الكتب الحديث، عمان، 2006
10. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006
11. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، هاشم فوزي العبادي، إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي متكامل"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006
12. حسن ابراهيم بلوط، المبادئ واتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، 2005
13. صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعة، الإسكندرية، 2005
14. محمد المبيضين عقلة، التدريب الإداري الموجه بالاداء، الطبعة الاولى، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة 2001

15. علي غربي وآخرون ، تنمية الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2007
16. عبد المحسن جودة وآخرون ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، جامعة المنصورة ، القاهرة ، 2003
17. أحمد ماهر ، نظم الأجور والتعويضات ، الطبعة الاولى ، الدار الجامعية للنشر ، الاسكندرية ، 2010
18. سعاد نائف برنوطي ، إدارة الموارد البشرية : إدارة الأفراد ، الطبعة الثالثة ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2007

19. فيصل حسونة ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الاولى ، دار أسامة للنشر ، عمان ، 2008
20. عبد المحسن توفيق محمد ، تقييم الأداء ، الطبعة الاولى ، دار النهضة العربية - مطبعة الإخوة الأشقاء للطباعة ، القاهرة ، مصر 1998

2_ الأطروحات والمذكرات:

1. عيسى ابراهيم المعشر ، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة الماجستير في إدارة الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا ، الاردن 2009
2. موسى محمد أبو الخطب ، فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين ، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية غزة ، 2009
3. نعيمة فضيل ، أهمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة ؛ مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، الجزائر ، 2005
4. محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي ، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشري ، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية غزة ، 2006

3_ الملتقيات والمجلات:

- الداوي الشيخ ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الاسلامية ، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 06. 2008.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. M Hamady, **Administrative réform in developing countries with special reference to Egypte and lybia**, University of strathclyde- Glasgow, 1975, P215-216.
2. Jean marie pertti ,**Gestion des ressources humaines 5eme- edition**.paris . librairier vulbert.1999.
3. David Giaouque, et al, **les leviers de la performance individuelle et collective dans les organisations publiques suisses: l'importance d'un pilotage participatif**, **Revue française d'administration publique**,P 4-128,2008

4. **Jarunee Saetang et al, factors affecting perceived job performance among staff a case study of Ban Karuna juvenile vocational Training center for boys, The Journal of Behavioral Science, vol5, Nol, 2010)**

الفهرس

-	الإهداء
-	الشكر
-	الملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
II	قائمة الاشكال
II	قائمة الملاحق
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية.	
02	تمهيد
03	المبحث الاول: الادبيات النظرية لبيئة العمل والداء الوظيفي
03	المطلب الاول : الاطار المفاهيمي لبيئة العمل
03	الفرع الثاني: بيئة العمل المادية و الاجتماعية
03	الفرع الاول: مفهوم بيئة العمل
17	المطلب الثاني : أداء العاملين
17	الفرع الأول : مفهوم الأداء
18	الفرع الثاني: محددات الأداء
18	الفرع الثالث: معدلات الأداء وخصائصه
20	الفرع الرابع: تقييم أداء العاملين
25	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
25	المطلب الاول : الدراسات باللغة العربية
27	المطلب الثاني : الدراسات باللغة الاجنبية
28	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
30	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول: الطريقة الدراسة
33	الفرع الاول: مجتمع وعينة الدراسة
33	الفرع الثاني: تحديد المتغيرات قياسها طريقة جمعها
33	الفرع الثالث: تلخيص المعطيات المجمعة

34	المطلب الثاني: الأدوات الدراسة
34	الفرع الاول: الادوات المستخدمة في جمع المعطيات
35	الفرع الثاني: الادوات الاحصائية القياسية المستخدمة في الدراسة
36	الفرع الثالث: البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات
36	المبحث الثاني: عرض نتائج ومناقشتها
36	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
36	الفرع الاول: نتائج عناصر الاستبيان
50	المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل اليها
50	الفرع الاول: ربط النتائج بالفرضيات و مقارنتها
52	نتائج الدراسة
56	خلاصة الفصل الثاني
57	الخاتمة
61	المراجع
65	الفهرس
68	الملاحق

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص ادارة اعمال

يسعى الباحث من خلال هذا الاستبيان المرفق الى اجراء دراسة حول :

أثر بيئة العمل على أداء العاملين ويدخل هذا البحث ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص ادارة اعمال، فنرجو من الاخوة الكرام وضع علامة X امام الاجابة المناسبة. شكرا لكم على التعاون

الطالب: روابح العيد اشرف الأستاذ: رجم خالد

	الجنس		العمر		مستوى التعليم		
	أنثى	ذكر	أقل من 30 سنة	31 إلى 40 سنة			
			أقل من 30 سنة	31 إلى 40 سنة	41 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة	
			دون الليسانس/ اخرى	شهادة دراسات/ليسانس	مهندس	ماجستير	دكتوراه
			أقل من 5 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	

الرقم	العبارات	غير موافق	محايد (موافق درجة متوسطة)	موافق
المحور الاول بيئة العمل				
البعد الأول: البيئة المادية				
01	توفر لي المؤسسة كل الأدوات و الأجهزة لأداء مهامي			
02	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض للأمراض			
03	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض لحوادث العمل			
04	تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي الرقابية على المتعاملين الاقتصاديين			
05	الاجر الذي أتقاضه يتناسب و المهام الموكلة الي			
06	أنا راضي على الظروف المادية			
البعد الثاني: البيئة الاجتماعية				
07	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المستهلك			
08	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المتعاملين الاقتصاديين			
09	تعاني مؤسستي من ضغوط بسبب كثرة الشكاوي			
10	تتأثر علاقاتي الاجتماعية الخاصة بسبب مؤسستي			
11	اتعرض لضغوط خارجية بسبب مؤسستي			
12	أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل			
13	أتعامل بعقلانية مع المواقف والضغوطات اتجاه المتعاملين الاقتصاديين			
14	احصل على الاهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة اهتمامه بإنجاز للعمل			
15	تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق اهداف الادارة			
16	هناك تعاون من طرف المتعاملين الاقتصاديين لتسهيل اداء مهامي			
المحور الثاني أداء العاملين				

موافق	محايد (موافق درجة متوسطة)	غير موافق		
			17	تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء
			18	تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء
			19	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي.
			20	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى .
			21	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل.
			22	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال .
			23	تقوم إدارة المؤسسة بترسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)
			24	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء
			25	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد
			26	حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي.
			27	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل
			28	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها

شكراً

	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
Q1	2,15	,755
Q2	1,95	,872
Q3	1,88	,825
Q4	1,95	,852
Q5	1,55	,769
Q6	1,63	,736
Q7	1,87	,623
Q8	1,85	,633
Q9	1,90	,730
Q10	1,93	,880
Q11	1,70	,830
Q12	1,93	,899
Q13	2,75	,474
Q14	2,42	,787
Q15	2,10	,817
Q16	1,80	,732
Q17	1,75	,773
Q18	1,93	2,846
Q19	2,60	,643
Q20	2,82	,504
Q21	2,18	,770

Q22	2,02	,792
Q23	1,88	,804
Q24	1,40	,643
Q25	2,42	,787
Q26	2,42	,787
Q27	2,38	,761
Q28	1,97	,780
Valid N (listwise)		

معامل الارتباط سبيرمان

		المحور الاول بيئة العمل	المحور الثاني أداء العاملين
المحور الاول بيئة العمل	Correlation Coefficient	1,000	,370**
	Sig. (2-tailed)	.	,004
	N	60	60
المحور الثاني أداء العاملين	Correlation Coefficient	,370**	1,000
	Sig. (2-tailed)	,004	.
	N	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب الجنس

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification

معامل الفا كرومباخ

Inter-groupes	.171	17	.171	.898	.349
Intra-groupes	8.185	43	.190		
Total	8.356	60			

Cronbach's Alpha	N of Items
0,670	28

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب العمر

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.641	19	.547	3.341	.028
Intra-groupes	6.715	41	.164		
Total	8.356	60			

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب المستوى التعليمي

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.326	18	.663	3.959	.027
Intra-groupes	7.031	42	.167		
Total	8.356	60			

تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق متوسطات اجابات العاملين حسب متغير الخبرة

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1.326	20	.663	3.959	.029
Intra-groupes	7.031	40	.167		
Total	8.356	60			