

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم إجتماعية
التخصص: علم النفس عمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
من إعداد الطالبة: صوالح عتيقة

بعنوان:

الرضا عن الظروف الفيزيقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي
لدى عمال الشبابيك لبريد الجزائر لمدينة ورقلة

لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	أ.د بن زاهي منصور
مشرفا	أستاذ التعليم العالي	أ.د تازورلت حورية
مناقش	أستاذ محاضر قسم (ب)	أ. بن سكريفة مريم

الموسم الجامعي: 2022/2021

الشكر و التقدير :

الحمد لله السميع العليم ذي العزة والفضل العظيم والصلاة والسلام على رسوله الكريم وعلى آله أجمعين، وبعد صدقاً لقوله تعالى " ولنن شكرتم لأزيدنكم" أشكر الله العليّ القدير الذي أنار لي درب العلم والمعرفة وأعانني على إتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والإمتنان للدكتورة" ترزولت عمروني حورية" على إشرافها على هذه الدراسة والتي لم تدخر وسعاً في تقديم النصيحة والتوجيه لي طيلة إجراء هذه الدراسة من خلال إرشاداتها القيمة وتوجيهاتها في كل خطوات هذه البحث.

كما أتقدم بالشكر والإمتنان والتقدير إلى أساتذتي الأفاضل بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وأخص بالذكر الأساتذ "مزياي الوناس، بن زاهي منصور، تحريبي صبرينة وسهيل بن خيرة.

كما أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على تكريمهم بالموافقة على مناقشة هذا العمل وإبداء ملاحظاتهم عليه.

إلى كل هؤلاء شكراً.

الإهداء

إلى من وهبتني حبها و أرضعتني نبلها إلى التي غمرتني بعطفها إلى القلب

الحنون أمي

إلى من تعب لراحتي واشترى السمر لنومي

إلى ولدي العزيز رحمه الله

على من عيونهم فرحتي و على شفاهم بصمتي إخوتي و أخواتي و كل عائلة

صالح

إلى كل عزيز على قلبي

إلى كافة وافقا في الدعوة مع تمنياتي بالنجاح والتوفيق

إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

والى من كان معي من قريب أو من بعيد.

ملخص الدراسة:

أجريت الدراسة الحالية بهدف التعرف على مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة، وصولاً إلى دراسة العلاقة بين مستوى الرضا عن هذه الظروف الفيزيائية والمتمثل في (الإضاءة والضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) والأداء الوظيفي لدى العينة، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لعمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تبعاً للمتغيرات الوسيطة (الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل). وقد تم استخدام المنهج الوصفي العلائقي في جمع بيانات الدراسة عن طريق إستبيانين الأول يخص الرضا عن الظروف الفيزيائية مكون من (25) بند حيث تم بنائه من طرف صاحب الدراسة الحالية بينما تكون الإستبيان الثاني الخاص بالأداء الوظيفي من (21) بند معد من طرف محمد إبراهيم السكران (2004) حيث تم تكييفه وتعديله وفقاً لعينة الدراسة الحالية، وتم التأكد من صلاحيتها للدراسة الحالية عن طريق قياس الخصائص السيكمترية للأداتين من صدق وثبات، تم توزيع الأداتين على العينة الأساسية بطريقة عشوائية بسيطة قوامها (90) إستبيان صالح للدراسة والتحليل، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS النسخة (22)، وتم التوصل إلى النتائج الآتية:

- مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية منخفض لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.
- توجد علاقة بين الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية) والإداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزى لمتغير الحالة العائلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزى لمتغير سنوات العمل.

وقد نوقشت نتائج الدراسة في ضوء الجانب النظري وبعض الدراسات السابقة، وخلصت بتقديم بعض المقترحات الموجهة للدارسين وأصحاب القرار والمسؤولين عن العينة قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الظروف الفيزيائية، الإداء الوظيفي، عمال شبابيك البريد.

Study summary:

The current study was conducted with the aim of identifying the level of satisfaction with the physical conditions of Algiers Post office workers in the city of Ouargla, in order to study the relationship between the level of satisfaction with these physical conditions represented in (lighting, noise and the presence of electrical energy) and the job performance of the sample. Differences in the level of satisfaction with the physical conditions of Algiers Post office workers in Ouargla, according to the median variables (gender, family status, age, educational level and years of work).

The descriptive relational approach was used in collecting study data through two questionnaires, the first of which concerns satisfaction with the physical conditions, consisting of (25) items, as it was built by the author of the current study, while the second questionnaire on job performance consisted of (21) items prepared by Muhammad Ibrahim. Al-Sukran (2004), where it was adapted and modified according to the sample of the current study, and their validity for the current study was confirmed by measuring the psychometric properties of the two tools of validity and reliability. The appropriate statistics for data processing and analysis, using the statistical packages for social sciences spss program (22), and the following results were reached

- The level of satisfaction with the physical conditions is low among the workers of the Algiers Post office windows in the city of Ouargla.
- There is a relationship between satisfaction with the physical conditions (lighting, noise and the presence of electric energy) and job performance among the workers of Algiers Post office windows in Ouargla.
- There are no statistically significant differences in satisfaction with the physical conditions (lighting, noise and the presence of electrical energy) among the workers of Algiers Post office windows in the city of Ouargla due to the gender variable.

- There are no statistically significant differences in satisfaction with the physical conditions (lighting, noise and the presence of electrical energy) among the workers of Algiers Post office windows in the city of Ouargla due to the variable of family status.
- There are no statistically significant differences in satisfaction with the physical conditions (lighting, noise and the presence of electrical energy) among the workers of Algiers Post office windows for the city of Ouargla due to the age variable.
- There are no statistically significant differences in satisfaction with the physical conditions (lighting, noise and the presence of electrical energy) among the workers of Algiers Post office windows in the city of Ouargla due to the educational level variable.
- There are statistically significant differences in satisfaction with the physical conditions (lighting, noise and the presence of electrical energy) among the workers of Algiers Post office windows for the city of Ouargla due to the variable years of work.

The results of the study were discussed in the light of the theoretical aspect and some previous studies, and concluded by presenting some proposals directed to scholars, decision-makers and those responsible for the sample under study.

Key words: physical conditions, job performance, post office workers.

فهرس المحتويات	
ب	الشكر
ت	الإهداء
خ	ملخص الدراسة
د	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
س	فهرس الأشكال
01	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة	
03	1. الإشكالية
07	2. فرضيات الدراسة
08	3. أهمية الدراسة
08	4. أهداف الدراسة
08	5. حدود الدراسة
09	6. تحديد المفاهيم الإجرائية
الفصل الثاني: الظروف الفيزيقية والأداء الوظيفي	
10	تمهيد
10	1. الظروف الفيزيقية
10	1-1 الإضاءة
14	2-1 الضوضاء
15	3-1 الطاقة الكهربائية
21	2. الأداء الوظيفي
21	1-2 مفهوم الأداء
22	2-2 مفهوم الأداء الوظيفي
22	3-2 خصائص الأداء الوظيفي

23	4-2 أبعاد الأداء الوظيفي
23	5-2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومحدداته
24	6-2 عناصر الأداء الوظيفي
24	3. العلاقة بين الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي
24	1-3 العلاقة بين الإضاءة والأداء الوظيفي
25	2-3 العلاقة بين الضوضاء والأداء الوظيفي
25	3-3 العلاقة بين وجود الطاقة الكهربائية والأداء الوظيفي
25	4-3 العلاقة بين الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي
26	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية	
27	تمهيد
27	أولا : الدراسة الإستطلاعية
27	1. الهدف من الدراسة الإستطلاعية
28	2. وصف أداة الدراسة الاستطلاعية
29	3. وصف عينة الدراسة الإستطلاعية
32	4. الخصائص السيكمترية
36	ثانيا: الدراسة الأساسية
36	1. منهج الدراسة
37	2. ميدان الدراسة
40	3. وصف عينة الدراسة الأساسية
43	4. وصف أداة الدراسة الأساسية
45	5. تطبيق الدراسة الأساسية

46	6. الأساليب الإحصائية المستخدمة
47	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
48	تمهيد
48	1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
49	2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
50	3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
50	4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
51	5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
52	6. عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة
52	7. عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة
53	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: تفسير نتائج الدراسة	
54	تمهيد
54	1. تفسير نتائج الفرضية الأولى
56	2. تفسير نتائج الفرضية الثانية
58	3. تفسير نتائج الفرضية الثالثة
60	4. تفسير نتائج الفرضية الرابعة
61	5. تفسير نتائج الفرضية الخامسة
62	6. تفسير نتائج الفرضية السادسة
63	7. تفسير نتائج الفرضية السابعة
65	خلاصة ومقترحات الدراسة
I	قائمة المصادر والمراجع
IV	الملاحق

فهرس الجداول

30	الجدول رقم(01): يوضح توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس الظروف الفيزيائية
30	الجدول رقم(02): يوضح أبعاد مقياس الظروف الفيزيائية
31	الجدول رقم(03): يوضح توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس الأداء الوظيفي
31	الجدول رقم(04): يوضح أبعاد مقياس الأداء الوظيفي
33	الجدول رقم(05): يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لإستبيان الظروف الفيزيائية
34	الجدول رقم(06): يوضح نتائج صدق الإتساق الداخلي لإستبيان الظروف الفيزيائية
35	الجدول رقم(07): يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لإستبيان الأداء الوظيفي
35	الجدول رقم(08): يوضح نتائج صدق الإتساق الداخلي لإستبيان الأداء الوظيفي
41	الجدول رقم(09): يوضح توزيع أفراد العينة على بريد الجزائر ومختلف مكاتب لمدينة ورقلة
48	الجدول رقم(10): يوضح النتائج الإحصائية لدرجات أفراد العينة على أبعاد إستبيان الرضا عن الظروف الفيزيائية والمتوسط النظري
49	الجدول رقم(11): يوضح نتائج الإحصائية للعلاقة بين الرضا عن الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة
50	الجدول رقم(12): يوضح نتائج الفروق الإحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية تبعا لمتغير الجنس
50	الجدول رقم(13): يوضح نتائج الفروق الإحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية تبعا لمتغير الحالة العائلية
51	الجدول رقم(14): يوضح نتائج الفروق الإحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية تبعا لمتغير السن
52	الجدول رقم(15): يوضح نتائج الفروق الإحصائية في الرضا عن الظروف

	الفيزيكية تبعا لمتغير المستوى التعليمي
53	الجدول رقم(16): يوضح نتائج الفروق الإحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيكية تبعا لمتغير سنوات العمل

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	يصف عينة الدراسة من حيث الجنس	42
02	يصف عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية	43
03	يصف عينة الدراسة من حيث السن	43
04	يصف عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي	44
05	يصف عينة الدراسة من حيث سنوات العمل	44

فهرس الملاحق

الملحق	العنوان
01	القائمة الإسمية للأساتذة المحكمين
02	إستمارة التحكيم في صورتها الأولية
03	الأداة في صورتها النهائية
04	نتائج الدراسة الإستطلاعية
05	نتائج الدراسة الأساسية
06	جداول توضح كيفية حساب عينة الدراسة من المجتمع الأصلي
07	جداول توضح توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات التصنيفية

المقدمة

مقدمة:

يرتكز نجاح المنظمات والمؤسسات على التنسيق بين جميع عناصرها المادية والتقنية والبشرية، ولعل أبرز ركيزة من ركائز التنظيم تتمثل في العنصر البشري حيث يمثل الأفراد فيها أهمية كبيرة، ولكي ينجح التنظيم في بلوغ مسعاه لا بد له بالإهتمام بهذا العنصر وخلق بيئة عمل مناسبة له كون العنصر البشري هو الأداة الحيوية والمحرك الأساسي لباقي عناصر التنظيم، وهو من مقومات نجاح المنظمات، الأمر الذي جعله يحظى بأهتمام الإداريين والباحثين وأرباب العمل والمؤسسات من خلال البحث في جميع الجوانب والوسائل والمصادر التي تؤدي إلى رضاه. وقد سلطوا إهتماماتهم على ظروف الفيزيقية للعمل ولما لها من تأثير عليه وعلى التنظيم ككل.

تعتبر تهيئة ظروف العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي ظهرت مع بروز أهمية دور المورد البشري في تحقيق أهداف المؤسسة، بمعنى مدى قدرة المؤسسة على إشباع حاجياتهم المتزايدة في الرضا عن ظروف في مكان العمل. وتقوم هذه العملية من خلال تهيئة ظروف العمل بمختلف مجالاته، وفق معايير متفق عليها من أجل تحسيس العمال بالراحة أثناء ممارسة العمل والرضا عن هذه الظروف.

إن الرضا عن الظروف الفيزيقية لاسما المؤسسات الخدمائية التي تحتاج إلى الدقة والتركيز في أداء المهام على سبيل المثال مؤسسة بريد الجزائر نخص بالذكر عمال شبابيك البريد، فهذه الأخير فقد يؤثر رضاهم عن الظروف الفيزيقية على أدائهم الوظيفي، فتهيئة الظروف الفيزيقية المناسبة في مكاتب البريد يساعد عمال البريد على التركيز في أداء المهام التي يقومون بها من أجل تلبية خدمات الزبون، وتعتبر الإضاءة من أبرز الظروف الفيزيقية المهمة في بيئة العمل، حيث أنها تساهم في رفع أو خفض الأداء الوظيفي لعمال شبابيك البريد، كون أن كل نشاط يحتاج إلى مستوى مناسب من الإضاءة.

كما تعتبر الضوضاء من أكثر الظروف الفيزيقية التي تواجه عامل شبابيك بريد الجزائر أثناء أداء مهامه حيث تختلف الأفراد في قدرتهم في التعامل معها فهناك إختلاف في طبيعة الأفراد حسب الدراسات البحثية المتوصل إليها فإن هناك أفراد لا يستطيعون العمل في مكان به ضجيج لاسيما الحساسة والدقيقة منها وهناك العكس، فكفاءة الفرد تقل كلما زادة حدة الضوضاء في مكان العمل، أي أن إرتفاع حدة الضوضاء يؤثر سلبا على الاداء الوظيفي للعامل.

إن وجود الطاقة الكهربائية في المؤسسة الخدمائية لا سيما التي تقدم خدمات إلكترونية التي تعتمد على الأجهزة الكهربائية والشبكة كجهاز الحاسوب مثلا الذي أصبح هو الأساسي في تقديم الخدمات المتنوعة، فمؤسسة بريد الجزائر تعتمد على هذه الأجهزة بحكم الخدمات المقدمة من طرفها للزبون الذي يطلب خدمات تعتمد على ما سبق الذكرى، فوجود الطاقة الكهربائية بجميع لواحقها يساعد عامل شبابيك البريد على أداء مهامه بكل سهولة مما ينجر عنه الرفع من أدائه الوظيفي بشكل كبير.

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة خدمائية تسعى جاهدة إلى تحقيق أهدافها لخدمة المجتمع من خلال تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي لعمالها، والإهتمام بهم كمورد بشري هام وتهيئ لهم

الظروف المناسب من أجل تقديم الأداء المطلوب منهم، حيث أن الأداء الوظيفي لهؤلاء مرهون على رضاهم عن الظروف الفيزيائية التي يتواجدون فيها أثناء أدائهم الوظيفي، من خلال توفر الظروف المناسبة من إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية من أجل القيام بالمهام المطلوبة منه في المؤسسة لتقديم الخدمات للزبون.

ومنه فإن إهتمام المؤسسات بتوفير الظروف الفيزيائية مناسبة للعنصر البشري في تحقيق أهدافها المسطرة، وذلك عن طريق الأداء الوظيفي الأمثل، ويعتبر هذا الأخير ذات أهمية كبيرة لإرتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة بمحيط العمل أو البيئة المهنية.

وقد جاءت الدراسة الحالية لمعرفة الرضا عن الظروف الفيزيائية لعامل شبابيك بريد الجزائر من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) وصولاً إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا عن هذه الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي لدى هذه العينة وتحديد الفروق في الرضا عنها من حيث الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل، وفقاً لخطة تضمنت خمسة فصول كانت على الشكل الآتي:

الجانب النظري: يحتوي على فصلين

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة. وتضمن تحديد الإشكالية، فرضية الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، وحدود الدراسة وتحديد المفاهيم الإجرائية.

الفصل الثاني: تناول متغير الظروف الفيزيائية من إضاءة وضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية، ومتغير الأداء الوظيفي حيث تضمن مفهومه خصائصه وأبعاده والعوامل المؤثر عليه ثم عرجنا على العلاقة بينهما.

أما الجانب التطبيقي: فقد تضمن ثلاثة فصول

الفصل الرابع: تناول إجراءات الدراسة الميدانية بداية بالدراسة الإستطلاعية، والتي تضمنت الهدف من الدراسة الإستطلاعية وصف الأدوات وعينتها، الخصائص السيكمترية ثم إجراءات الدراسة الأساسية ومنهج الدراسة ميدان الدراسة وصف عينة الدراسة الأساسية وأداتها وتطبيقها والأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: خصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة حيث تم عرض نتائج تحليل الفرضيات.

الفصل السادس: خصص لتفسير نتائج الدراسة وفي الأخير خلاصة ومقترحات الدراسة ثم قائمة

المصادر المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

- 01- الإشكالية
- 02- فرضيات الدراسة
- 03- أهمية الدراسة
- 04- أهداف الدراسة
- 05- حدود الدراسة
- 06- تحديد المفاهيم الإجرائية

01- الإشكالية:

يعتبر المورد البشري أهم عنصر للإنتاج بالمؤسسة، لذلك تسعى العديد من المؤسسات إلى توفير قوة عمل كافية ومؤهلة على النحو الذي يمكنها من أداء الواجبات والمهام المنوط بها بكل إقتدار، وصولاً إلى تحقيق أهدافها بكل نجاح، لكن المقدره وحدها لا تكفي ليعمل الموظف بأقصى كفاءة ممكنة إذا لم يكن هناك ظروف عمل مناسبة لأداء المهام المطلوبة منه. (مرعي، 2005، ص56).

تشمل البيئة المهنية مجموعة من الظروف الفيزيكية والتي هي عبارة كل المؤثرات والإمكانات والقوى المحيطة بالفرد، والتي يمكنها أن تؤثر على جهوده للوصول إلى إستقراره بالمؤسسة، كما يمكن القول على أنها كل الظروف والعوامل التي تؤثر على الكائن الحي من الخارج. (عبد المنعم الحنفي، 1994، ص8) وبالرغم من إهتمام المجتمعات الحديثة بضرورة تحسين الأوساط المهنية من خلال تكييف ظروف العمل، بما يساعد العامل على الأداء الأفضل لمهامه، إلا أنها لا تزال تميل إلى إهمال الظروف الفيزيكية كعنصر أساسي للنهوض بالمنظمات، ولا تزال التأثيرات الناتجة عنه موضوعاً مثيراً للجدل رغم إثبات العديد من الدراسات للسلبيات التي يتعرض لها العمال جراء تفاعلهم مع البيئة المحيطة.

ولعل التوافق الذي يرتبط بالعديد من المتغيرات كالظروف الفيزيكية المحيطة بالعامل والعمل الذي يؤديه فمن شأن هذا الأخير أن يساهم بشكل كبير في تحقيق النجاح للمنظمة. لذا تعتبر الملائمة بين العامل وعمله من الطرق التي تساعد على الأداء الجيد وبالتالي زيادة الإنتاجية، التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها وهي هدفاً جوهرياً لا بد من توفير المتطلبات اللازمة للوصول إليه.

ومنه يمكن القول أن الظروف الفيزيكية لبيئة العمل يقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من (إضاءة، ضوضاء، طاقة كهربائية، فضلاً عن التجهيزات الفنية التي تساعد العامل في إنجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل (عقيلي، 1996، ص482)، وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية (الشواني، 1994، ص208).

وفي هذا المجال هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الظروف الفيزيكية في المنظمات على إختلاف أنشطتها وتصنيفاتها، حيث كانت هذه الدراسات متعددة عربية وغربية توصلت إلى نتائج مختلفة.

إن أبرز الأشياء التي يتمناها الفرد الذي ينتمي للأعمال الخدماتية الحساسة عند الإلتحاق بمكان العمل أن يجده مريحاً وهادئاً يتوفر فيه جميع الظروف والوسائل اللازمة للقيام بالمهام الموكلة له في المؤسسة التي يعمل بها، من أجل تحقيق أهدافه وأهدافها معاً. ومن هذه الظروف نذكر الإضاءة المناسبة وإنعدام الضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية اللازمة لأداء المهام المتعلقة بالطاقة الكهربائية كالأجهزة والآلات المختلفة التي تعتمد على هذه الطاقة الهامة وبالتالي وجود الشبكة الأنترنت، لكن العمل في معظم الأحيان يتم في ظروف ليست مثالية، وقد تكون في ظروف غير صحيحة ضارة وبالتالي تؤثر على صحته ومعنوياته ومنه يقل أدائه.

والإحاطة بالظروف الفيزيائية يشمل الكثير من العوامل نذكر منها الإضاءة حيث تم معالجة هذا العامل من خلال الكثير من الدراسات ، فقد تبين لبعض العلماء أن الإنتاج يمكن أن يزداد كما يقل التعب إذا زود المصنع أو المؤسسة بإضاءة طبيعية وزالت الإضاءة المتوهجة ومن هذه الدراسات "هيس" و"هاندرسون" حيث ثبت أن التغيرات في الإضاءة ينتج عنها مباشرة فروق في إنتاج عند العمال، حيث أن زيادة الإضاءة الصناعية من خمس شمعات في كل قدم إلى 20 شمعة في نفس المساحة يؤدي إلى إزدياد الإنتاج بمقدار 12.5% هذا في مقابل العمل تحت شروط ضوئية سيئة تحدث توتر في عيون العمال، وكذلك دراسة "إلتون مايو" حيث قام بإجراء عدد من الإختبارات الدقيقة على الأداء البشري في حالات الإضاءة المختلفة لتحديد المستوى الأقل من الإضاءة، هذا بالإضافة إلى عديد الدراسات التي تناولت تأثير الضوء في العمل، نذكر منها دراسة "لوكتيش" حيث أثبتت أن هناك تزايد في الأداء مع زيادة الإضاءة، كما تناولت دراسات أخرى حول تأثير ألوان الضوء على الأداء. (توفيق برياش، 1997، ص6)

من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل أن ينتج كثيرا ويبدل مجهودا أقل، فالضوء الخافت يسبب الشعور بالإكتئاب، ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال التي تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى، فالأعمال الكتابية تحتاج إلى ضوء أكثر من أعمال التجميل والتفريغ أو الأعمال الزراعية. ومن البديهي ألا يزيد الضوء عن الحد اللازم، فإن زيادة الإضاءة عن الحد اللازم المطلوب تسبب زغلة. فالضوء يجب أن يكون مناسباً لنوع العمل. وأن يكون ثابتاً وليس متغيراً في شدته، و موزعاً توزيعاً متساوياً في جميع أجزاء مكان العمل، وإن ركز فيكون التركيز على موضع العمل وليس على عين العامل. (طارق كمال، 2007، ص128-129)

الإضاءة مكان العمل أهم عامل فيزيقي في بيئة العمل فقد دلت بعض الدراسات التي تناولت 21 عملا صناعيا ومكتبيا على أن العينين تؤديان أعمالا هامة خلال 70% من يوم العمل لذا كان من الضروري دراسة أثر الإضاءة على العامل وأدائه. (نجم، 2012، ص304)

كما يستعين العامل بالرؤية لتأدية مهامه في مكان العمل وقد دلت نتائج الأبحاث التي أجريت على عدة أعمال صناعية ومكتبية على أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه مع بذل مجهود أقل، فكثيرا ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الأداء البصري والدقة في التمييز بين الأشياء أو الملاحظة المتتابعة. أما الإضاءة السيئة فقد تتسبب في حدوث إصابات مرضية مختلفة في العين وإصابات جسمية متنوعة إلى جانب إرهاق العام وما ينتج عنها تعب في جميع النواحي للفرد. (1999.182)

(dmono/kapitaniak)

كما يتوقف أثر الضوضاء على نوع العمل الذي يؤديه الفرد فقد وجد مجلس البحوث الصحية الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء لا تؤثر كثيرا على الأعمال الحركية البسيطة، ولكنها تقلل الكفاءة الإنتاجية في الأعمال الصعبة المعقدة لأن الأعمال المعقدة تحتاج إلى درجة عالية من التركيز. وعندما تسمع الضوضاء لأول مرة سواء أكانت الضوضاء محببة كالموسيقى أو غير محببة يكون لها أثر سلبي

للسامع. ولكن بعد فترة يعتادها الفرد ولا يهتم بها. والأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال الميكانيكية البسيطة لأن الميكانيكية بعد فترة من التمرين تصبح آلية بينما الأعمال العقلية تحتاج إلى تركيز مستمر.

فقد أكدت دراسة ميلامد وجماعته (2001)، بالضوضاء تؤدي إلى تعطل أداء العاملين بمعنى أن العمل في بيئة عمل ذات مستوى ضوضاء مرتفع يحد من قدرات العامل ويؤثر سلبا على طاقته الإنتاجية والأدائية. (بوظيفة حمو، 2002، ص 145)

وفي بعض الأحيان تساعد الضوضاء التي تصدر على شكل إشارات للعامل على زيادة إنتباهه ودقة حركاته، وإلى بذل كثير من الجهد والطاقة والعناية بعمله، وعلى العموم تسبب الضوضاء عدم الرضا من الأفراد مما يقلل من أدائه داخل المؤسسة.

للضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وأدائه، ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين، هما كون الضوضاء عاملا مزعجا (فتسبب بذلك ضيقا وإستياء من جانب العامل)، وكونها عاملا مشتتا للإنتباه والتركيز (فتصرف بذلك إنتباه العامل عن عمله وتقلل تركيزه عليه فنقل تبعاً لذلك كفاءته وأدائه فيه).

وبينت أحد التقارير (لماكارتي 1975) عن وجود الضوضاء في الصناعة أنواعا من التحسينات المذهلة بتخفيض الضوضاء، فكانت النتائج بزيادة عمل المكتب 8.8 وقلت أخطاء الكتابة على الآلة الكاتبة بنسبة 24% عند إنخفاض نسبة الضوضاء بمقدار 14.50% قل كذلك معدل دوران العمل بمقدار 47% ونسبة التغيب بمقدار 37.50%.

وفي بعض التجارب التي أجريت لمعرفة أثر تقليل الضوضاء على الأداء عاملات نسيج بإستعمال واقيات للأذن تخفض شدة ضوضاء الآلات بحوالي 10% أنتضح أن الزيادة في الإنتاج كانت أكبر بكثير بالنسبة للنساجات اللاتي صرحنا أنهن ينزعجن من الضوضاء عن اللاتي صرحنا عن عدم أكثرتهن بالضوضاء، إلا أن كل واحدة منهن أظهرت بعض التحسن في الإنتاج نتيجة لإستعمالها واقيات الأذن.

وبينت نتائج التجارب التي أجراها مورجان وليرد أن العمل في الضوضاء يكلف أكثر، من ناحية إستفاد الطاقة والجهد عن العمل في الجو الهاديء. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص 120-121) تحتاج أي مؤسسة خاصة الخدماتية التي تعتمد على التطور التكنولوجي مهما كانت إلى وجود الطاقة التي تساعد على أداء مهامها بكل سلاسة وسهولة حيث تساعد الفرد أو العامل إلى تقديم أحسن خدمة للزبون الذي يعتبر هو المتلقي لخدماتها، ومن أهم الطاقات التي يجب توفرها في هذه المؤسسات الطاقة الكهربائية.

تعد الطاقة أحد أهم إنشغالات الإنسان على مر التاريخ، شنت بسببها حروب وغيرت نتائج حروب، وبسببها أيضا عقدت معاهدات وتحالفات، وتتزايد الحاجة إلى الطاقة عموما والطاقة الكهربائية خصوصا في جميع أنحاء العالم، ونظرا لأهميتها المتزايدة في عصرنا وهذا لدخولها في جميع العمليات التي توصلنا إلى أداء الجيد للعامل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها. (حمزة جعفر، 2012، ص 03)

فيما لا شك فإن وجود الطاقة الكهربائية تعتبر جزء لا يتجزأ من الظروف التي يعتمد عليها الفرد من أجل أداء الأعمال الموكلة له، ففي عصرنا الحالي فإن وجود الطاقة الكهربائية ضرورية في جميع العمليات سواء الإنتاجية أو الخدماتية فهي الحجر الأساس في المؤسسة.

تحول العالم إلى قرية صغيرة من خلال الحصول على نفس المعلومات من أي نقطة من العالم في أسرع وقت وهذا من خلال تدخل الطاقة الكهربائية. وهذه السرعة والإطلاع المشترك والتواصل توفره التكنولوجيات الحديثة من خلال الأنترنت. هذا الأخير جعل الحاجة إلى المعلومة تضبطها قيم عالمية خاضعة لنموذج العولمة الإعلامية حيث تغيرت مصادر الإطلاع والتواصل الإجتماعي وخاصة التأثير المباشر على ماهية القراءة والتي تحولت من القراءة على المكتوب إلى الرقمي.

يعتبر وجود الطاقة الكهربائية والشبكة الأنترنت من الظروف التي تتوفر في المؤسسات الخدماتية كالمؤسسة الضمان الإجتماعي، البلدية والبريد... الخ. قلت الدراسات بوجود الطاقة الكهربائية وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

فقد بينت دراسة (وسيلة بوفنش، 2014، ص 219) على أن الأسباب التي تؤدي إلى عدم توفير الطاقة الكهربائية من طرف المؤسسة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز الخاصة بالتمويل هذه الطاقة الحيوية لا سيما المؤسسات ذات الطلب الكبير مثل مؤسسة بريد الجزائر، هو وجود عجز في إنتاج الطاقة الكهربائية بالأخص في فصل الشتاء والصيف بسبب نقص الإستثمارات في تجديد المحطات القائمة وكذا بسبب التأخر في تشغيل المحطات الجديدة، بالإضافة إلى القيام بالصيانة السنوية لمحطات التوليد في فصل الصيف، ضف إلى ذلك وجود مشاكل في تسير منظومة الطاقة الكهربائية خاصة بعد فتح المجال للقطاع الخاص للمشاركة في إنتاج الطاقة الكهربائية، كما عرف توزيع الكهرباء لسنوات عديدة إضطرابات نتيجة إرتفاع الطلب خاصة المؤسسات ذات الطابع الخدماتي كمؤسسات البريد والبلديات ومؤسسات الضمان الإجتماعي حيث يقدمون خدمات للزبائن بالإعتماد على الطاقة الكهربائية. ومنه يمكن القول بأن غياب الطاقة الكهربائية يؤدي لا محالة للعاملين الفيزيقيين الإضاءة والضوضاء بمؤسسة بريد الجزائر.

ومما سبق يمكن القول بأن الأداء الوظيفي هو ذلك الجهد المنسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات والمخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات العاملين وقدراتهم وخبراتهم بمساعدة العوامل الدافعة، وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة، وبأقصر وقت ممكن، وأقل تكلفة (بن رحمون، 2014، ص16).

ومنه فإن نجاح أي مؤسسة يكمن بتحقيق الكفاية في الأداء كما وكيفا، من خلال ضرورة توفير الظروف الفيزيكية أي ظروف عمل طبيعية مناسبة تساعد العامل في أداء مهامه. ومن هذه الظروف نذكر الإضاءة، الضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية... الخ والتي تتجم عنها أداء الوظيفي جيد.

فعليه جاءت دراستنا الحالية لإلقاء الضوء على واقع مؤسسة بريد الجزائر من رضا عمالها نخص بالذكر عمال شبابيك البريد عن الظروف الفيزيائية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، إنطلاقا مما سبق تم طرح التساؤلات التالي:

- * ما مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة؟.
- * هل توجد علاقة بين الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) والإداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة؟.
- * هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس؟.
- * هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية؟.
- * هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير السن؟.
- * هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي؟.
- * هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير سنوات العمل؟.

2- الفرضيات:

- * مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية منخفض لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.
- * توجد علاقة بين الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) والأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.
- * توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس.
- * توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية.
- * توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير السن.
- * توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمستوى التعليمي.
- * توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير سنوات العمل.

3- أهمية الدراسة:

إن أهمية هذا البحث تكمن فيما يلي:
توفير أداة مقننة لقياس الرضا عن الظروف الفيزيائية في مكان العمل.
قد تفي هذه الدراسة في إثراء المكتبة العلمية كدراسة سابقة لدراسات لاحقة في نفس الموضوع.
يمكن أن يكون هذا البحث نقطة إنطلاق لبحوث أخرى حول مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى العمال.

إن التعرف على ماهية الظروف الفيزيائية وتحليل علاقتها بالإداء الوظيفي يساهم في إثراء المعرفة العلمية لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة، ويزودهم بحقائق ومعلومات تساعد على تعديل ومعرفة الظروف الفيزيائية التي توجد في البيئة المهنية مما قد تؤدي بإنخفاض الأداء الوظيفي لدى العاملين بشبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة. وذلك من أجل تطوير أدائهم وتدعيم ولائهم وإيمانهم بأهداف المؤسسة.
كما قدمت هذه الدراسة تقييم علمي عن مستوى وطبيعة الرضا عن الظروف الفيزيائية منخفض لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين بها، مما يساهم في إرتقاء بالعمل وتحقيق الأهداف المنشودة والتي تم التخطيط لها من قبل.

4- أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:
- 1- التعرف على إنعكاسات الظروف الفيزيائية على الأداء الوظيفي.
 - 2- تهدف الدراسة إلى تقديم أداة يمكن إستخدامها لقياس الرضا عن الظروف الفيزيائية في المؤسسات الخدمائية.
 - 3- تقديم إقتراحات تساعد المؤسسة على تحسين الظروف الفيزيائية من أجل الرفع من أداء عمال شبابيك بريد الجزائر.
 - 4- التأكد من صحة الفرضيات
 - 5- الكشف عن أوجه الفروق بين عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة في الرضا عن الظروف الفيزيائية تبعا لمغير الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل.
 - 6- التوصل إلى مقترحات قد تفيد صانعي القرارات بهذه المؤسسة لتوفير ظروف مناسبة من أجل تحسين أداء العاملين بها.

5- حدود الدراسة:

- 1- الحدود الزمنية: طبقت الدراسة في الموسم الجامعي 2021/2022.
- 2- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من عمال شبابيك البريد الجزائر لمدينة ورقلة.
- 3- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مستوى مكاتب بريد الجزائر لمدينة ورقلة المركزية ومكاتبها الفرعية.

6- تحديد المفاهيم الإجرائية:

1/الظروف الفيزيائية: يقصد بالظروف الفيزيائية هي تلك الظروف المحيطة بالعمل من ضوضاء وإضاءة ووجود الطاقة الكهربائية التي تؤثر على أداء العامل الشباك في مؤسسة بريد الجزائر لمدينة ورقلة. ويقاس عن طريق الدرجة التي يحصل عليها الفرد في إستبيان الرضا عن الظروف الفيزيائية من إعداد صاحب الدراسة الحالية.

- الإضاءة: وهي الجزء المرئي أو الإنارة النابعة من الطاقة الكهربائية أو الشمسية وتوفره بطريقة جيدة يساعد العامل على أداء مهامه.

- الضوضاء: هي الأصوات الصادرة من الزبائن أو حركة والأصوات الآلات أو المحيط الخارجي والتي تنتشر في جو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين.

- الطاقة الكهربائية: هو المصدر الذي يعتمد عليه في العمليات الإلكترونية لإنجاز مجموعة من المهام وتعتمد عليه الآلة في بريد الجزائر لمدينة ورقلة من جهاز الكمبيوتر الآلة حاسبة للنقود وكذا الآلة الطابعة والشبكة التي يعتمد عليها في العمليات البريدية المختلفة.

2/الأداء الوظيفي: هو بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم وفق لما جاء في دليل الوجبات والمسؤوليات المطلوبة من كل رتبة ومستوى وظيفي لتحقيق أهداف التي يشغلونها بكفاءة وفعالية. وتتمثل في هذه الدراسة قيام عمال شبابيك البريد الجزائر بهذه المهام بكل متطلبات المهمة وتوفر الكفاياته أي العامل، ويقاس عن طريق الدرجة التي يحصل عليها الفرد في إستبيان الإداء من إعداد (محمد إبراهيم السكران) والمقنن والمعدل من طرف صاحب الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي

تمهيد

1- الظروف الفيزيكية

1-1 الإضاءة

2-1 الضوضاء

3-1 الطاقة الكهربائية

2 - الأداء الوظيفي

1-2 مفهوم الأداء

2-2 مفهوم الأداء الوظيفي

3-2 خصائص الأداء الوظيفي

4-2 أبعاد الأداء الوظيفي

5-2 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ومحدداته

6-2 عناصر الأداء الوظيفي

3- العلاقة بين الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي

1-3 العلاقة بين الإضاءة والأداء الوظيفي

2-3 العلاقة بين الضوضاء والأداء الوظيفي

3-3 العلاقة بين وجود الطاقة الكهربائية والأداء الوظيفي

4-3 العلاقة بين الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الظروف الفيزيائية لبيئة العمل أحد العوامل التي يمكن أن تؤثر في أداء العاملين، وتشتمل هذه الظروف على مستويات الإضاءة، والضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية... الخ، وعليه يعتبر الأداء محور الرئيسي الذي تنصب عليه جهود المدراء، كونه يشكل بإمتهان أهم أهداف المنظمة، حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة وفي أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية، والذي يفترض أن تؤدي الوظائف التي تسند إليها بكل فعالية، وتوفير ظروف مناسبة من أجل أداء يساعد على تحقيق أهداف الطرفين أي العامل والمؤسسة معاً، وعليه فسنباحول في هذا الفصل التطرق إلى تعريف كل من الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي وأخير العلاقة بينهما.

1- الظروف الفيزيائية:

هي العوامل التي يتأثر بها الإنتاج والمحيط، قد تكون عوامل مشجعة ومحيطية وهي عديدة ومتشابهة ويتداخل بعضها مع بعض أشد تداخل، وهي عوامل من شأنها تحسين العملية الإنتاجية إلا أن ذلك قد لا يكون مجدياً بحال من الأحوال إذا كانت هذه الظروف المحيطة بالعمل غير مواتية. (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص175)

وتتمثل هذه الظروف المحيطة بالعمل في الحرارة والإضاءة والضوضاء وتهوية... الخ والتي تؤثر على أداء العامل بالسلب أو بالإيجاب.

كما تعتبر العوامل الخارجية المؤثرة في إنتاجية العامل وكفايته المهنية ونستطيع أن نؤكد أن هذه الظروف الفيزيائية ليست وحدها العوامل المؤثرة في إنتاجية العامل ولكن يتفاعل معها ويتظافر معها العوامل الداخلية والتي يمكن أن ترتبط بشخصية العامل. (مجي أحمد محمد عبد الله، 1996، ص187) ومنه فإن الظروف الفيزيائية هي العوامل التي تؤثر على عامل بريد الجزائر من (الإضاءة، الضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) مما تعيق أداء عمله داخل المؤسسة.

1-1 الإضاءة:

تعتبر الإضاءة في بيئة العمل أو الوحدة الإنتاجية من العوامل الطبيعية الهامة فالعينيين تنقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85 بالمائة من مجموع ما تنقله الحواس الخمسة، إذ يمكن عن طريق الرؤية تمييز شكل الأشياء ولونها وحجمها وبعدها وحركتها. (أحمد وعبد الله، 2004، ص368) وللإضاءة الجيدة الملائمة أكثر من فائدة فضلاً على أنها تزيد من مقدار الإنتاج ودقته فهي تسهل الرقابة على العمل، وتكشف عن الأركان والأماكن غير النظيفة فتدفع إلى تنظيفها، كما أنها تنقص من مقدار المواد التالفة.

وقد تختلف شدة الضوء باختلاف نوع العمل وخصائص العامل فكلما كان العمل دقيقاً إحتاج كمية أكبر من الضوء، وقد وجد أن شدة الضوء تزيد في دقة الأداء في الأعمال الدقيقة، وكلما زاد عمر

العامل إحتاج إضاءة أشد لإتقان عمله، ويجب أن تختلف شدة الإضاءة بتوزيع متجانس للضوء وإلا كانت الشدة مصدر إضطراب للعمل وإزعاج للعامل، ومن المعروف أن شدة الإضاءة إن نجمت عن ضوء مباشر كانت مصدر إزعاج شديد. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص 112)

يعد توفير الإضاءة الجيدة من الشروط التي يجب مراعاتها في تصميم الأماكن التي يقوم بها عمال الشبائيك في البريد، حيث أنها تساعد على الرؤية والقيام بمهامهم الحساسة الخاصة بالأوراق المالية المختلفة والأوراق الأخرى، مما يساعد ذلك على أدائه بشكل جيد.

إن الإضاءة الجيدة غالباً ما تعين العامل على رفع مستوى إنتاجه وبمجهود أقل، إذ لا طالما تعتمد الكفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء، أما السيئة تثير في نفوس الكثيرين الشعور بالإنقباض ومما يؤدي إلى إرهاق البصر وزيادة التعب والأخطار فيجب أن يكون الضوء كافياً ثابتاً (الختاتنة، 2013، 234).

الإضاءة مصطلح يستخدم عادة للدلالة على الإضاءة الإصطناعية، وفي أغلب الأحيان تعني الإضاءة الكهربائية، كما أننا نستخدم الإضاءة الإصطناعية في الداخل والخارج، إضافة إلى الإضاءة الطبيعية من الشمس. فبفضل الإضاءة يمكننا إستغلال مساحات دون نوافذ في بيوت والمستشفيات والمكاتب والمدارس والدكاكين ومباني أخرى طوال اليوم. تعين الإضاءة الجيدة على العمل براحة، فالعمل تحت ظروف إضاءة ضعيفة قد لا تسبب في الضرر المباشر للعين، لكن ذلك قد يسبب تعباً أو ضغطاً على العيون مما ينتج عنه دوام أو صداع أو نعاس (الموسوعة العربية، 1999، ص 259)

وإطلاقاً مما سبق يمكن تعريف الإضاءة على أنها:

كمية الضوء الساقطة على مسافة معينة مثل مكان العمل.

ومهما يكن فالإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لا بد من توفره في بيئة العمل كشرط أساسي لإمكان العمل والإنتاج وذلك أن رؤية عناصر بيئة العمل أمر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الكفاية الإنتاجية. (فرج عبد القادر طه، 1986، ص 230)

***سوء الإضاءة ومخاطرها:**

1/ زيادة شدة الإضاءة:

وتتمثل فيما يلي:

- ضعف تدريجي في قوة الأبصار نتيجة لإجهاد عصب العين.
- التأثير على الجهاز العصبي المركزي مما يؤدي إلى سرعة الشعور بالتعب والإجهاد ونقص القدرة على أداء العمل الذهني بالشعور بالدوخة والزعزعة والصداع في منطقة الرأس.
- إرتفاع نسبة الحوادث والإصابات خاصة أجهزة الإلكترونيات الحساسة في المؤسسة مما يؤدي إلى إتلافها.

2/ ضعف الإضاءة:

- إتساع حدقة العين إلى أكبر حد ممكن لكي تسمح لكمية كبيرة من الضوء بالسقوط على الشبكة لتسجيل إستجابة مما يؤدي بعمال بإستعمال العدسات الطبية.
- إرتخاء العضلات المتصلة بالعدسة مما يؤدي إلى زيادة قوتها.
- الإقتراب من الجزء المرئي أو تقربه إلى العين لرؤية تفاصيله وهذا ما يلاحظ على عمال مؤسسات الخدماتية كمؤسسة البريد.

3/ الوهج أو تباين الضوء:

- ينتج من وجود مصدر للوهج في مجال الرؤية المباشرة كوجود أحد المصابيح وقد يكون الوهج منعكس وقد يكون مباشر لوقوعه في مجال الرؤية وينتج عنه الأعراض التالية:
- تقليل درجة وضوح العمليات والأرقام والقدرة على الرؤية.
- إجهاد العين
- الشعور بالألم في العينين خاصة إذا بقي مصدر الوهج لفترة أمنية طويلة. (حسن محمد عبد الرحمان، 2009، ص 186-187)

*العوامل المتحكمة في الرؤية:

- مستوى الإضاءة في مكان العمل وهذا ما يحتاجه عمال البريد لا سيما عامل شبابيك.
- توزيع المساحات والسطوح البراقة في حقل الرؤية.
- حجم الأشياء المتعامل معها خاصة العمليات الحسابية والعمل في جهاز الإعلام الآلي.
- كمية الضوء المنعكسة من الأشياء المتعامل معها كالصكوك البريدية والفواتير.
- الزمن المتوفر لرؤية شيء كالخدمات البريدية تحتاج إلى السرعة في الأداء من أجل تلبية حاجيات الزبائن بالمؤسسة.
- سن الفرد المعني فعامل البريد يحتاج إلى عمال من صنف الشباب لأن هذا العمر يتناسب والأعمال الدقيقة والدقة في الرؤية.

3/ أثار الإضاءة السيئة:

- التعب البصري وأمراض العين.
- التأثير النفسي السيئ.
- إنخفاض النتائج من حيث الكم والنوع. (مباركي، 2004، ص 132-136)

*شروط تصميم الإضاءة:

هناك ثلاث أمور يجب وضعها بعين الإعتبار عند التصميم وهي:

- شدة الإضاءة:

ويقصد بها مقدار الإضاءة اللازمة لأداء وظيفية معينة، وتتوقف شدة الإضاءة المطلوبة على:

- نوع العمل: فكلما إستلزم العمل إجراء عمليات دقيقة الأداء كلما كانت الإضاءة المطلوبة عالية الشدة.
 - سن العامل: كلما تقدم العامل في السن كلما ضعف بصره وإحتاج لإضاءة أشد لتحسين أدائه.
- * توزيع الإضاءة:**

يعتبر عامل توزيع الضوء في مكان العمل من العوامل الحاسمة للإضاءة. ويقصد به مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من أماكن العمل. ويختلف توزيع الضوء الطبيعي عن الضوء الإصطناعي، حيث تكون الإضاءة أحسن عندما يعتمد على ضوء الشمس (الطبيعي)، ويتحقق التوزيع الجيد في حالة إستخدام الضوء الإصطناعي بإستخدام مصابيح موزعة توزيعاً منتظماً لنشر إضاءة متساوية أو إستخدام مرشحات تجعل الضوء الإصطناعي يماثل الضوء الطبيعي. (رضا صاحب أبو آل علي، 2005، ص 115)

*** أهداف الإضاءة السليمة:**

- يمكن العاملين من الرؤية السليمة للحروف والأرقام والأشياء.
- سلامة العاملين داخل مكان العمل.
- زيادة الإداء وتقليل نسبة الأخطاء في العمل.
- المحافظة على سلامة الإبصار.

*** مصادر الإضاءة:**

- الإضاءة الطبيعية: من ضوء النهار ومصدره الشمس.
 - الإضاءة الصناعية: وتستخدم في كل أماكن العمل مهما كان. (عويضة كامل، 1996، ص 223)
- * أنواع الإضاءة:**

تنقسم الإضاءة بحسب مصدرها إلى نوعين الإضاءة الطبيعية والإضاءة الصناعية

1/ الإضاءة الطبيعية:

وأهم مصادرها الشمس والنجوم وتعتبر من أحسن أنواع الإضاءة لإحتوائها على جميع ألوان الطيف الشمسي حيث ليس لها تأثيرات سيئة على العين ولكن لا يمكن الإعتماد عليها في العمل داخل المؤسسات التي تكون مغلقة.

2/ الإضاءة الصناعية:

يتم الحصول عليها بطرق عديدة مختلفة، وتختلف الواحدة عن الأخرى في إعطاءها للضوء حيث يشع الضوء من بعض الأجسام نتيجة إرتفاع درجة حرارتها بواسطة التسخين أو مرور تيار كهربائي أو نتيجة تفاعل كيميائي. (فؤاد، 1995، ص 24)

لهذا التقسيم أهمية من حيث طريقة التحكم في الإضاءة وإستخدامها الأمثل فضوء النهار هو المفضل لدى العاملين وله أثر مباشر على معنوياتهم، كما أنه غير مكلف ومتاح بشكل مجاني حيث

يوضح خبراء إدارة المكاتب بعض المواصفات التي تساعد على الإستفادة من الضوء الطبيعي وفق ما يلي:

- تصميم مباني بإنشاء نوافذ واسعة.
- زيادة في إرتفاع الحجرات.
- ترتيب المكاتب ووضعها بجوار النوافذ. (إسعادي فارس، 2016، ص81)

1-2 الضوضاء:

أصبحت الضوضاء في عصرنا تمثل مصدرا للإزعاج على مختلف المستويات، ويتأثر القطاع الخاص بالخدمة العمومية التي تقدم الخدمة لشرائح من الزبائن بالضوضاء، نظرا لتواجد مجموعة من الأفراد في نفس الوقت والمكان من أجل طلب خدمة معينة كل واحد من هذه الأفراد يريد أن تكون له الأولوية في الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة مما يصدر عنه حوار ونقاشات تساهم في زيادة الضوضاء.

قد يشكو العمال من الضوضاء الصادرة عن حركة المرور في الشوارع وللتغلب على ذلك يمكن إغلاق الأبواب والنوافذ، وكذا إستخدام نوع سميك من الزجاج في النوافذ والأبواب. (أحمد أحمد حرز الله، ص 105)

وهذا ما تقوم به بعض المؤسسات الخدمائية مؤخرا خاصة التي تستقطب جمهور واسع من الزبائن مثل مؤسسة البريد على سبيل المثال.

2/ تعريف الضوضاء:

تعرف الضوضاء بأنها ذلك النوع من الأصوات الغير المرغوب فيها، لكونها تسبب الإزعاج، أو لأنها تعيق إدراك أصوات آخر، أو لأنها مضرّة بالصحة (Lafontaine، 2016، ص 02) ، كما يمكن لنفس الضوضاء أن تكون مزعجة لشخص ما وغير مزعجة لشخص آخر (ISST، 2010).

ويشار إليها على أنها تلك الأصوات الغير المرغوب فيها التي تؤدي إلى تشتت الإنتباه وقد تحول دون قيام المرء بواجبه بكفاءة. (ريجيو، 1999، ص 582)

وحسب تعريف "هاول" 1967 "Hawel" فإن الصوت لا يصبح ضجيجا إلا حينما يشعر الإنسان المعرض له بأنه غير متناسق مع ما يريده في تلك الفترة بالذات.

أما "بوروس" عرفها بأنها ذلك الحافز السمعي الذي لا علاقة له بالمهمة الآتية التي يقوم بها الفرد ولا يمدّه بأية معلومات ذات صلة بهذا الهدف. (مباركي، 2004، ص 121)

من خلال التعاريف السابقة الذكر يمكن إستنتاج تعريف شامل: الضوضاء هي الصوت المزعج الغير المرغوب فيه الذي يمكن أن يكون خطيرا يهدد سلامة وأمن العامل مما ينجم عنه تأثير في الأداء المهمة الموكلة له من طرف المؤسسة.

2/ مصادر الضوضاء:

أ- ضوضاء المحيطة بالمؤسسة: والتي تكون خارج المؤسسة التي تعتبر عنصرا مقلقا بالنسبة للعمل والعامل والمنبع الأصلي لهذه يتمثل في حركة المرور وأصواتها المارة.

ب- ضوضاء المكاتب: تأتي هذه الضوضاء من جهاز الهاتف وأجهزة التلفاز الخاص بترتيب صفوف الزبائن وذلك بتوضيح رقم التذكرة ورقم الشباك وصوت حساب أوراق النقدية وأجهزة الطباعة للأوراق داخل مكاتب المؤسسة وستكون هذه الضوضاء مزعجة. إذا كان هذا النوع من العمل يتطلب الهدوء من أجل فهم الكلام والتركيز الدقيق الذي يتطلبه إنجاز عمله.

3/ أنواع الضوضاء:

3-1- الضوضاء المستمرة:

هي الضوضاء التي تصدر عن آلات حساب أوراق النقدية وكذا أجهزة الطباعة داخل المؤسسة.

3-2- الضوضاء المتقطعة:

وهي ما صدر عن أصوات الزبائن داخل المؤسسة وتتميز في شدتها بين الإرتفاع المفاجئ ثم

الإنخفاض.

3-3- الضوضاء الشائعة:

وهي التي تنتج عن عمليات لا تتعلق بنوع العمل الذي يجري في مكان المحيطة بالمؤسسة مثل

أصوات السيارات وغيرها. (عبد الرحمان العيسوي، 2000، ص 136)

4/ تأثيرات الضوضاء:

4-1- التأثيرات الغير السمعية:

وهي التي لا يدخل فيها ضعف السمع نذكر منها:

* صعوبة التخاطب بين العاملين بعضهم والبعض الآخر.

* التأثيرات النفسية مثل الشعور بالضيق والإكتئاب والعصبية وسهولة الإثارة.

* التأثيرات العصبية والفيولوجية وتأثيرها على أداء العمال بالمؤسسة.

* نقص القدرة على التركيز وأداء الأعمال الذهنية التي تتطلب إنتباه والدقة.

4-2- التأثيرات السمعية:

ويقصد بها تأثير الضوضاء على الجهاز السمعي مما يؤدي إلى نقص من القدرة السمعية للأفراد

الذين يتعرضون لها لمدة طويلة. (مجدي أحمد محمد عبد الله، 2004، 379-380)

1-3 الطاقة الكهربائية

بدأت الأنظار في السنوات الأخيرة تتجه نحو الطاقة الكهربائية التي أصبحت تعتبر من أهم أشكال

الطاقة في الحياة المعاصرة، حيث تعد مصادر الطاقة الهامة والرئيسية للبشرية، ومن أهم الأسس التي

يرتكز عليها تطور الأمم وحضاراتها، حيث تلعب الطاقة الكهربائية الدور الفعال في تنمية جميع القطاعات، كما أصبح من المستحيل الإستغناء عنها في جميع المؤسسات الحديثة بجميع أشكالها.

3-1-1 مفاهيم أساسية حول الطاقة الكهربائية ومصادر إنتاجها:

تعد الطاقة أحد أهم إنشغالات الإنسان على مر التاريخ، شنت بسببها حروب وغيرت نتائج حروب، وبسببها أيضا عقدت معاهدات وتحالفات، وتزايدت الحاجة إلى الطاقة عموما والطاقة الكهربائية خصوصا في جميع أنحاء العالم، ونظرا لأهميتها المتزايدة، فقد أصبحت تتواجد بكل مؤسسات لأنها العصب الأساسي لها من حيث تقديم الخدمة أو الإنتاج مهما كان نوع هذه المؤسسة سواء خدماتية كانت أو إنتاجية.

* تعريف الطاقة:

أصل كلمة طاقة يوناني ويعني العمل، وهي مصطلح عام لمختلف مصادر الحرارة والقوة، حيث تعرف " بأنها المقدرة على إنتاج العمل".
(JEANE Manning, 2001, P23)

الطاقة هي لفظ يطلق على المواد التي يمكن إستغلالها بطريقة مباشرة في صورتها الأولية أو بعد تحويلها في توليد الحرارة أو الحركة. (أبو السعود فوزي محمد وآخرون، 2006، ص 142)
كما تعرف على أنها "عبارة عن قابلية الشيء لإنجاز عمل ما والناجمة عن القوى الكامنة في الشيء". (محمد أحمد الدوري، 1983، ص176) أي أنها تعبر عن علاقتها بالعمل الذي تنجزه، وهي مرتبطة بمفهوم التحويل في الشكل الطبيعي لمصدر الطاقة أو إستهلاك المنتج، وما ينجزه إستهلاك هذا المصدر وتحويله إلى جهد وعمل وما يطلقه من طاقة حرارية على الخصوص المعنيين والمستخدمين في مجال الخدمات.

وتعرف الطاقة أيضا على أنها:

- سلعة إستهلاكية ضرورية لتسيير مختلف جوانب الحياة البشرية.

(Fevenec.J, 2009, p 19.)

- أحد أهم عناصر الإنتاج نظرا لوجود إمكانات أكبر لإحلالها مقارنة بالعوامل الأخرى المتمثلة في المواد الأولية، اليد العاملة ورأس المال.

- مادة إستراتيجية ذات تأثير كبير على الأمن القومي، الإقتصادي والعسكري للدولة نظرا لتركز مصادرها ومناطق إنتاجها في عدد محدود منها.

(Murphy.J, 2007, p 67.)

- قدرة المادة على إعطاء قوى قادرة على إنجاز عمل معين.

- مقدرة نظام ما على إنتاج فاعلية أو نشاط خارجي.

- كيان مجرد لا يعرف إلا من خلال تحولاته.

- عبارة عن كمية فيزيائية تظهر على شكل حرارة أو شكل حركة ميكانيكية أو كطاقة ربط في أنوية الذرة بين البروتون والنيوترون. (عبد المطلب النقرش. 2005، ص 6)

3-1-2 أشكال الطاقة:

يمكن تقسيم الطاقة إلى نوعين رئيسيين هما:

1- الطاقة الحركية: هي الطاقة التي تحدث عملاً بالفعل، وتتمثل بصفة عامة بالطاقة في كل ما هو متحرك، ويمكن أن يندرج تحت هذا النوع بعض صور الطاقة المختلفة مثل:

- **الطاقة الميكانيكية:** وهي الطاقة الناتجة عن حركة الأجسام من مكان لآخر حيث أنها قدرة نتيجة لهذه الحركة على بذل عمل والذي يؤدي إلى تحويل طاقة الوضع إلى طاقة حركية، والأمثلة الطبيعية لهذا النوع من الطاقة هي حركة الرياح وظاهرة المد والجزر، ويمكن أن تنشأ الطاقة الميكانيكية بتحويل نوع آخر من الطاقة إلى آخر، مثل المروحية الكهربائية (تحويل الطاقة الكهربائية إلى طاقة ميكانيكية). (حسين أحمد شحاتة، 2002، ص 29)

- **الطاقة الإشعاعية:** وهي شكل آخر من الطاقة الموجودة على شكل موجات كهرومغناطيسية متنقلة عبر الفضاء بسرعة عالية جداً، وكمثال على الطاقة نور أشعة الشمس، وموجات الراديو والأشعة السينية، والضوء أو الطاقة الإشعاعية هي أضعف أشكال الطاقة التي نشهدها، ومع ذلك فإنها تتدفق على الكون بكميات وفيرة بحيث أن أفعالها المتجمعة والمتراكمة مذهلة ومخيفة، ويكفي أن نقول أن إشعاعات الشمس، أو الطاقة الشمسية، هي المصدر الأساسي لجميع أشكال الطاقة المستعملة في العالم، فمثلاً إن جميع أنواع الوقود الأحفوري هي ناتج غير مباشر لأشعة الشمس التي ساعدت على نمو النباتات وقامت عبر ملايين السنين بتحويلها إلى فحم أو نפט أو غاز. (هشام سمعان، 2004، ص 17)

- **الطاقة الكهربائية:** حيث لا يوجد مصدر طبيعي للطاقة الكهربائية، والسبب في ذلك أن جميع المواد تكون متعادلة كهربائياً، والطاقة الكهربائية لا تنشأ إلا بتحويل نوع من أنواع الطاقة إلى طاقة كهربائية مثل تحويل الطاقة الميكانيكية إلى طاقة كهربائية كما هو الحال في المولد الكهربائي، أو تحويل الطاقة الكيميائية إلى طاقة كهربائية كما هو الحال في البطاريات. (حسين أحمد شحاتة، مرجع سابق، ص 29)

- **الطاقة الحرارية:** وتعتبر من صور الأساسية للطاقة التي يمكن أن تتحول كل صور الطاقة إليها فعند تشغيل الآلات المختلفة باستخدام الوقود، تكون الخطوة الأولى هي حرق الوقود والحصول على طاقة حرارية تتحول بعد ذلك إلى طاقة ميكانيكية أو إلى نوع من أنواع الطاقة، ولا تتوفر الطاقة الحرارية بصورة مباشرة في الطبيعة إلا في مصادر الحرارة الجوفية. (علي لطفي، 2008)

2- الطاقة الكامنة (الساكنة):

وهي طاقة التي يمكن أن تحدث شغلاً عندما تتوفر ظروف معينة، ويندرج تحت هذا النوع أشكالاً متعددة من الطاقة، وتتمثل في:

- الطاقة الكيميائية:

وهي الطاقة التي تربط بين ذرات الجزيء الواحد بعضها ببعض في المركبات الكيميائية، وتتم عملية تحويل الطاقة الكيميائية إلى الطاقة حرارية عن طريق إحداث تفاعل كامل بين المركب الكيميائي وبين الأكسجين لتتم عملية الحرق وينتج عن ذلك الحرارة، وهذا النوع من الطاقة متوفرة في طبيعة، ومن أهم أنواع الوقود الأحفوري (النفط، الفحم، الغاز الطبيعي والخشب)، وتعتبر البطارية (المدخرة) الكهربائية مثالا معروفة عن الطاقة الكهربائية المخزنة بشكل كيميائي والتي يمكن الحصول عليها عند الحاجة. (علي لظفي، 2008)

- الطاقة النووية:

هي الطاقة الناتجة عن إنشطار نوايا ذرات اليورانيوم والبلوتونيوم، وهي بدون شك ستساهم في إمداد البشرية بمصدر كبير من الطاقة، وهذا الإسهام يعتمد بالأساس وبصفة مطلقة على توزيع مصادر الإنسان الطبيعية الملائمة وعلى إمكانياته الصناعية. (حسين أحمد شحاتة، مرجع سابق، ص32)

3-1-3 الطاقة الكهربائية: هي شكل من أشكال الطاقة يتم توليدها من مصادر الطاقة الأولية المختلفة المتجددة منها وغير المتجددة.

- خصائص الطاقة الكهربائية:

لقد تطور استخدام الطاقة الكهربائية في القرن العشرين لتمييزها بالخصائص التالية:

- تعدد استخداماتها.

- طاقة نظيفة: فإستهلاكها لا يسبب أي ملوثات في حين تتركز تلك الناتجة في محطات توليدها والتي يمكن السيطرة عليها بسهولة.

- انخفاض تكاليف إنتاجها مقارنة بالأشكال الأخرى للطاقة لميز شبكتها بإقتصاديات الحجم.

- إن للطاقة الكهربائية رغم السمات المميزة لها لا تخلو من بعض السلبيات، نذكر منها ما يلي:

- صعوبة تحقيق التوازن بين العرض والطلب على طاقة الكهربائية المتميزة بالتقلب الشديد على المؤسسات المختلفة وخاصة الخدماتية.

- كثافة رأس المال الذي تتطلبه صناعتها وطول مدة إنشاء محطات توليدها.

- الكهرباء طاقة يصعب تخزينها بطريقة مجدية إقتصاديا، وهو ما يتطلب تحقيق توازن آني بين إنتاجية وإستهلاكها، وهذه المشكلة جعلت منها طاقة فريدة من نوعها لا تخضع للتغيير بسهولة، فالإستثمار في مجال نقلها وتوزيعها سيبقى خاضعا لتنظيم الدولة.

3-1-4 العوامل المؤثرة على أنظمة الطاقة الكهربائية:

تتأثر أنظمة الطاقة الكهربائية بالعوامل التالية:

- البنية الإقتصادية.

- الإعتماد على مصادر جديدة للطاقة.

- التغيرات السريعة في تكنولوجيا توليد الطاقة الكهربائية، نقلها وإستخدامها خاصة في المؤسسات الخدماتية كمؤسسة البريد.

- حدوث أزمة بيئية. (Naudet.G; Reuss.P, 2008, p 132)

3-2- شبكة الأنترنت:

الإنترنت هي أكبر نظام إعلام آلي في العالم، في نهاية الستينات وزارة الدفاع الأمريكي تنشئ الأنترنت، ثم يتطور النظام فيما بعد ليستهووي العاملين والباحثين الأمريكيين. هذا النظام للأنترنت مكون من ملايين الشبكات مرتبطة فيما بينها عبر العالم.

هذه الشبكة هي مجموعة من الحاسبات تتبادل المعلومات وتقتسم الوسائل أما مسؤولية الصيانة على عاتق كل دولة ومنظمة. لا توجد أي حكومة مكلفة بضبطها ولا مراقب يعاين نوعية المعلومات.

الأنترنت هي عبارة عن cyberspace يعمل 24 ساعة/24 يسكنها ملايين من الناس(حوالي 40 مليون مشترك) موزعون على 146 دولة، بمعنى آخر هي عالم إفتراضي مكون من أنظمة نقل المعلومات، قواعد معطيات، نوادي خدمات إعلامية متعددة. كل ذلك توفرها حواسيب مرتبطة فيما بينها عن طريق محول (Modem) من أجل الحصول على أي معلومة يكفي الإرتباط من نقطة دخول (accès) لكن المؤسسات التي لديها حاجيات أهم والمرتبطة تستعمل نظام خاص «Numéris» هذا الأخير يعتبر خط رقمي بكم كبير للمعلومات أما الشخص العادي فيكفيه محول. وفي الأخير الخط الهاتفي، لأن تحويل المعطيات يكون عن طريق الشبكة الهاتفية ثم البرمجيات والتي في الغالب توفر من قبل ممولي الربط بالأنترنت.

إن سرعته هو أهم ميزة يجب أخذها بعين الإعتبار عند شراءه، الأعلى ثما هو النموذج السريع خاصة في إستعمالاته ضمن النطاق الإقتصادي، للدخول بالإنترنت يجب على الأقل توفر Modem بـ B/S14400 ولكن بفضل شراء نموذج B/S28800 أو BPS33600 (Renaud de la Baume.) (1995.-p232.

هناك نوعان: داخلي يتعلق الأمر ببطاقة توسيع تواضع داخل الحاسوب، هذا الحل أقل تكلفة عن المحول الخارجي لكنه صعب التحقق أما المحول الخارجي هو على شكل علبة تربطها من وراء الحاسوب، يأخذ المكان لكنه سهل العمل من حاسوب لآخر تستعمله العديد من المؤسسات الخدماتية.

إن الإنفجار الإعلامي للإنترنت حفز إلى ظهور أسطوري للفضاء الإفتراضي أين إختفت فيه كل الحدود الجغرافية والمؤسساتية والسلمية وعض مفهوم الزمن والمكان بمفهوم "الزمن الحقيقي" ضمن فضاء إفتراضي يمكن لكل فرد أو شخص أن يجد مكان حاجته، يمكننا أن نصبح ممثلين ومتفرجين بمعنى أنه بإمكاننا أن نشارك ضمن الفضاء الإفتراضي أو إستغلاله ومتابعته والإستفادة من خدماته، لقد أصبحنا نعمل في حوض معلوماتي مزودين بالعلم والمعرفة والتقنيات وتكنولوجيات الإتصال الحديثة

والمتجددة. وهذا ما تستعمله مؤسسة البريد في الحصول على بعض الخدمات البريدية من أجل التقليل من كثافة الزبائن في مكاتب البريد .

3-2-1 الوظائف الكبرى للإنترنت:

1- إنها تجيب إحتياجات حوالي 40 مليون مستعمل يملك عنوان إلكتروني (بطاقة أو هوية في فضاء الإنترنت)، إضافة إلى السلسلات المعلوماتية الضخمة والتي تسمح أن تكون على خط الإنترنت هذه الأخيرة هي وسيلة ممتعة للاتصال بالنسبة للأفراد.

2- التواصل: هي الوظيفة الأكثر شعبية في فضاءات الإنترنت والرسائل الإلكترونية تبرر ذلك وبالرغم من صعوبة التحديد بدقة عدد المستعملين الذين يتوفرون على عناوين إلكترونية لكن العدد يصل إلى حوالي 40 مليون لم يعد نادرا أن نرى عنوان إلكتروني على بطاقات دعوة مثله مثل: بيانات الهاتف أو الفاكس أو غيرها من خلال البريد الإلكتروني إلى الوصول حاليا إلى سحب الأوراق المالية أي النقود بالبطاقات الإلكترونية التي تستعملها مؤسسات البريد من أجل تحقيق طلبات زبائننا بأفضل تقنية ومنه تقليل الجهد والمال وتقليص الأعمال الحسابية على أعوان شبابيك البريد، الذين أصبحوا يعانون أعباء المهام الموكلة جراء كثرة الزبائن الراغبين في إستخراج أوراقهم المالية وكذا القيام بمختلف العمليات المالية التي هي من مهام مؤسسة بريد الجزائر كدفع فواتير المختلفة من غاز وكهرباء وماء...الخ.

3- تبادل الملفات: تسمح الإنترنت لمستعملي الشبكة بإرسال وثائق إلكترونية أو برامج إلى أي مكان في العالم كالعمليات التي تقوم بها بريد الجزائر بنقل أو تبادل الأوراق المالية من مكان إلى آخر أو من شخص إلى شخص آخر في وقت وجيز مما يسهل طريقة التعاملات المالية على الزبائن في مكاتب البريد.

4- إستغلال تطبيقات الأنظمة المركزية: من أكبر وظائف الإنترنت، توفير Telnet، هذه الأخيرة تسمح للمستعملين بالقيام بعمليات في حقول الإعلام الآلي عن بعد، بفضل Telnet يمكن لأي فروع مؤسسة معينة إستعمال برمجيات المحاسبة للمؤسسة الأم للقيام بالتسيير الداخلي، Telnet هي أنظمة مركزية وإستخدامها مخصص لعدد معين من المستعملين أو مؤسسات خاصة، ودليل ذلك مؤسسات البريدية تستعمل هذا انظام في عملياتها الحسابية من أجل تطوير جودة العمليات وتسهيل طريق التعامل مع الزبائن في ظل التطور التكنولوجي السريع.

3-2-2 خدمات الأنترنت:

- نقل الملفات مثل ما قامت به مؤسسات البريد حيث يمكن لأي شخص سحب الأوراق المالية من أي مكان يتواجد به دون معاناة التنقل إلى مكان الذي ينتمي له. وبالتالي تسريع العمليات البريدية وهذا ما يعود بالفائدة للزبون ومؤسسة البريد وذلك من خلال تقليص طابور الإنتظار للزبون.
- البريد الإلكتروني كمعرفة حساب الفرد في مؤسسة البريد وكل العمليات التي تجري عليه أي على حسابه من خلاله دون تنقل إلى المؤسسة.
- شبكة العنكبوت العالمية.
- العناوين الإلكترونية.
- المساحة أو الموقع.
- المتصفحات أو المنقبات.
- البحث.

نخلص مما سبق أن الإهتمام بالظروف الفيزيائية للمؤسسة يمكنها من تحقيق أهدافها من تلبية خدمات الزبائن المختلفة ومنه زيادة سمعة المؤسسة في نظر الزبون وكذا تحقيق أهداف العامل برفع في أدائه الوظيفي وبالتالي الإستقرار بالمؤسسة.

2 - الأداء الوظيفي

2-1 مفهوم الأداء

أصل كلمة الأداء لاتيني فاللغة الإنجليزية أعطت له معنى واضح ومحدد بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهام أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

يعبر مفهوم الأداء على مستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، والأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومدربين ومهندسين (فيصل الدحلة، 2006، ص 76).

يعرف الأداء على أنه النتيجة المحصل عليها من قبل المؤسسة ضمن بيئتها التنافسية، والتي تسمح لها بزيادة قدرتها التنافسية وربحياتها، وكذلك قدرتها على التأثير في المؤسسات الأخرى الناشطة في نفس القطاع (تعزير قوتها التفاوضية) (15 ص، 2009، o.meier)

يعرف الأداء أيضا أنه درجة تحقيق واطمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. (بن عيشي ، 2011، ص 13)

ويعرف الأداء بأنه تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية، ومعدلات محددة. (الخزامي، 1999، ص 19)

ويعبر مفهوم الأداء عن أثر جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور، والمهام، وبالتالي فمفهوم الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. (عبد العزيز بدر الندوي، 2009، ص 8)

2-2 مفهوم الأداء الوظيفي:

يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلباته الوظيفية، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج. (محمد، 2005، ص 209)

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها (هلال، 1996، ص 1)

2-3 خصائص الأداء الوظيفي:

- التوافق الإستراتيجي: يشير هذا المبدأ إلى مدى إهتمام معيار التقييم بإظهار الإرتباط الموجود بين أداء الوظيفة وإستراتيجية المنظمة وغاياتها وثقافتها.
- مثال: إذا كانت المنظمة تهتم وتؤكد على خدمة العملاء فإن معيار التقييم سيعتبر على قياس أداء العاملين عند قيامهم بخدمة العملاء أو الزبائن.
- الصدق: يشير هذا المفهوم إلى ضرورة أن يقيس المعيار بالفعل ما وضع من أجل قياسه، وحتى يتسم المعيار بالصدق فلا يجب أن يعترضه النقص أو الغموض في تقديم الخدمة للزبون مثلا.
- 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 جمعها.
- 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 إستخدامها لذا فالعاملين والمديرين يميلون إلى رفض إستخدامها ومن هنا يتضح أنه لا يكفي الصدق والثبات في معدلات الأداء ولكن القبول العام لها أيضا وتعتبر هذه الأخيرة كخاصية جوهرية لمعايير تؤدي إلى زيادة فعالية نظم تقييم الأداء.
- الخصوصية: تعني أن تعطي معدلات الأداء دلائل محدودة وخاصة للعاملين عن ما يتوقعونه عن أدائهم وكيف يمكنهم مواجهة تلك التوقعات والخصوصية مهمة جدا لكل من الأهداف والإستراتيجية والتنمية للإدارة والأداء. (فيساح وسام وعموري ميلود، 2007/2006)

2-4 أبعاد الأداء الوظيفي :

1/ **البعد النظري:** وفق الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية على اعتبار أنه اختبار زمني لاستراتيجية المؤسسة.

2/ **البعد التجريبي:** تقاس الأهمية التجريبية للأداء تبعاً لإثبات مدى نجاح الاستراتيجية المتبعة و العمليات المترتبة عنها .

3/ **البعد الإداري:** تكمن أهمية الأداء الإداري بوصفه أساس التحولات التي تمر بها المؤسسة اعتماداً على النتائج المحرزة. ووفق أسلوب سلسلة القيمة لتحليل النشاطات الداخلية للمؤسسة يرى M. Porter أن الموارد البشرية أساس بناء الميزة التنافسية باعتبارها المسؤولة عن خلق القيمة، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال تنمية الكفاءات وتحفيز الأفراد لتحسين أدائهم الوظيفي الفردي أو الجماعي على مستوى العمليات والمستوى التنظيمي.

2-5 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومحدداته:

تقسم مؤثرات الأداء الفردي لمهام الوظيفية إلى عوامل معينة يتميز بها الفرد نتيجة دورات شخصية داخلية مثل كفايات، أو جدارات تدريبية سابقة ، أو التدريب الداخلي في المؤسسة والدراسة الشخصية من خلال المطالعة وقراءة كل ما هو جديد يتعلق بالوظيفة ، فقد أشار (Hackett، 2002، p208) إلى محددات الأداء، و قسمها الى ثلاث أنواع هي:

1- معرفة تقريرية: وتشمل المعرفة بالحقائق، والأساسيات، والأهداف والمعرفة الذاتية بمتطلبات وظيفة ما، وتقاس بواسطة القلم والورقة، وبشكل تقريرى .

2- معرفة إجرائية ومهارية: وهذه المعرفة تتعلق بما يجب أدائه فعلاً، وهي خليط بين معرفة وكيفية الأداء والقدرة على ذلك، وتشمل مهارات إدراكية أي معرفية، أو المهارات العملية التي تتطلب استخدام عضلات الجسم في العمل، الدافعي، والتحفيز، والبناء، والتداول و تنسيقها.

3- الدافعية والتحفيز: هي تأثير مشترك من إحدى سلوكيات ثلاث هي الإختيار للأداء، مستوى الجهد المبذول، واستمرار الجهد المبذول أي الاصرار .

إن عملية تقييم الأداء هي عملية هامة في حياة كل موظف فلا بد من أن تكون العملية، صادقة وموضوعية وهادفة حتى تظهر ثمارها ويتغير سلوك الموظف نحو الأفضل، حيث أن نتائج هذه العملية يؤثر في مستقبل العاملين وحياتهم المهنية لما لها من أثر على الترقيات والمنح و الحوافز وغيرها من الفوائد التي قد تصل إلى حد بلوغ مراتب عليا في المنظمة، أو قد تؤثر بالسلب من حيث الخصومات، والإنذارات وخلافها التي قد تصل إلى حد الفصل من العمل. (الصواف، 2000، ص 83) .

2-6- عناصر الأداء الوظيفي:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية براعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدرة العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.

- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقديم نتائج عمله. (عبد الله، 1979، ص 18)

المقدرة على العمل: وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العلمية، كما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري ومهاراته وقدرته التي يتمتع بها، تمكنه من الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة.

القدرة على العمل: هو توفير الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع، فأصبح التعرف على مكان العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمراً ضروريا لرفع الأداء. هذا وتتأثر رغبة الفرد في العمل بمجموعة من العوامل نذكر منها:

- بيئة العمل الداخلية والخارجية.
- حاجات الفرد.
- التحفيز.

(أحمد ماهر، 2015، ص 81-83)

3- العلاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي

3-1 العلاقة بين الإضاءة والأداء الوظيفي:

تعتبر الإضاءة الكافية والمناسبة عامل هام لا بد من توفره في بيئة العمل وكشرط أساسي لإمكانية العمل والإنتاجية، لأن العمل مهما كان فإنه يحتاج في الإبصار، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل الداخلية لجعل الأداء يتم بطريقة عالية وجيدة. (طه، 1988، ص 219-220)

فقد بينت الدراسات أن زيادة الأداء يرتفع بزيادة شدة الإضاءة، وتختلف شدة الإضاءة المطلوبة في العمل حسب نوع العمل، إذ أنه كلما كان العمل يستلزم إجراء عمليات دقيقة الأداء، كلما كانت الإضاءة المطلوبة شديدة. (كمال، 2007، ص 129)

3-2 العلاقة بين الضوضاء والأداء الوظيفي:

الضوضاء عامل هام في بيئة العمل الداخلية خاصة في الإدارات والمؤسسات الخدمائية التي تستقطب عدد هائل من المستخدمين والزبائن على سبيل المثال مؤسسة بريد الجزائر، وباعتبار العمل بهذه المؤسسات يرتبط أكثر بالذهن والعقل، فالأعمال المعرفية تحتاج إلى تركيز أكثر لأنها تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال العضلية والحركية، فقد تسبب الضوضاء بالإجهاد مما ينتج عنه الأخطاء وبالتالي يقل الأداء وينخفض عن المستوى المطلوب لتحقيق الأهداف، فقد أكدت الكثير من الأبحاث على أن الضوضاء في البيئة المكتبية تؤدي إلى انخفاض الأداء للعامل بهذه المكاتب. (سهام بن رحمون، 2014، ص 118)

3-3 العلاقة بين وجود الطاقة الكهربائية والأداء الوظيفي:

وأصبح وجود الطاقة الكهربائية لا تخلو من أي مكان كان لا سيما المؤسسات والإدارات خاصة الخدمائية منها، لأنه أصبح للتطور التكنولوجي أهمية بالغة من ناحية تقديم الخدمة للزبون وهذا بوجود الطاقة الكهربائية والشبكة المعتمد عليها في مجموعة من العمليات التي تقدمها هذه المؤسسات خدمة للزبون، ولها علاقة بالطاقة الكهربائية، وعلية فهي أصبحت ضرورية من أجل أداء وظيفي جيد، فبيئة العمل الداخلية خاصة في الإدارات والمؤسسات الخدمائية على سبيل المثال مؤسسة بريد الجزائر، وباعتبار العمل بها يرتبط أكثر بهذه الطاقة، فالخدمات المقدمة من قبل هذه المؤسسة تعتمد عليها فأى تدبب في وجود هذه الطاقة وكذا الشبكة يعيق السير الحسن للمؤسسة وبالتالي يؤدي إنزعاج للزبون وكذا العامل، مما ينجر عنه انخفاض في أدائه الوظيفي بسبب عدم وجود عنصر يعتبر أساسي لأداء المهام المطلوبة منه. وعليه تظهر العلاقة بين وجود الطاقة الكهربائية والأداء الوظيفي.

3-4 العلاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي:

نستخلص مما سبق أنه توجد علاقة بين ظروف العمل الفيزيائية ومستوى أداء العمال، بحيث كلما إهتمت المؤسسة بتهيئة الظروف المناسبة كلما تحسن الأداء الوظيفي، كما كانت نتائج عدة دراسات تؤكد على وجود علاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي من خلال رفع من فاعلية أداء العاملين (صدام حسين، 2019، ص 162) وهذا ما توصلت إليه مجموعة الدراسات نذكر منها:

- دراسة **Thushel Jayaweera (إنجلترا 2015)**: حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة بين عوامل بيئة العمل والأداء الوظيفي، وأن العامل كونه وسيط في هذه العلاقة فإن الظروف الفيزيائية في بيئة العمل تؤثر بشكل كبير في الأداء الوظيفي.

- دراسة **Thangavelu Ramesh Babu.Komalanathan Vimalanathan (الهند 2014)**: خلصت نتائج هذه الدراسة على أن هناك تأثير مستقل ومتفاعل بين الإضاءة والضوضاء في أداء العاملين في المكتب، وأن تقليل من الضوضاء وتوفير شدة إضاءة مناسبة في المكتب يساعد على تحسين أداء العاملين والعمل في المكتب.

- دراسة **Naeem Akhtar, Saqib Ali, Muhammad Salman, Asad-Ur-Rehman, & Aqsa Ijaz** (باكستان 2014): توصلت إلى أنه إذا كانت البيئة المكتبية جيدة يمكن أن يكون أداء الموظفين جيدا، فمعظم أبعاد البيئة للعمل لها تأثير على الإنتاجية العاملين، لكن الإضاءة والضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية في المكاتب لها التأثير الأكبر في أداء العامل.

- دراسة **Junaida Ismail, Mahadir Ladisma, Siti Hajjar Mohd Amin, & Afida Arapa**. (ماليزيا 2010): بينت نتائج هذه الدراسة على أنه هناك علاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي فعندما تكون ظروف العمل مثل سوء الإضاءة وكثرة الضوضاء تساهم في ضعف أداء وإنتاج العامل. (منير عباس، ص 6-8)

خلاصة:

تبين من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل أن الظروف الفيزيائية من إضاءة وضوضاء وكذا وجود الطاقة كهربائية ضرورية في المؤسسة من أجل أن يقوم العامل بأداء المهام الموكلة له بكل إرتياحية، ومنه إتقان أداء المهمة التي هو مسؤول على أدائها. عليه يحقق أهداف المؤسسة من إنتاج عالي وبنوعية جيدة وتحقيق أهدافه الوظيفية بإحساس بالولاء والثقة والإستقرار بالمؤسسة، وما يترتب عليه بزيادة سمعتها وبالتالي زيادة تطورها وإستمرارها. ومنه تظهر لنا العلاقة التي تربط الظروف الفيزيائية بالأداء الوظيفي. وبذلك مهدنا للقيام بالدراسة التطبيقية والتي سنتناولها في الفصل الموالي بداية بالإجراءات الميدانية.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: الدراسة الإستطلاعية

- 1- الهدف من الدراسة الإستطلاعية
- 2- وصف أداة الدراسة الإستطلاعية
- 3- وصف عينة الدراسة الإستطلاعية
- 4- الخصائص السكومترية

ثانياً: الدراسة الأساسية

- 1- منهج الدراسة
- 2- ميدان الدراسة
- 3- وصف عينة الدراسة الأساسية
- 4- وصف أداة الدراسة الأساسية
- 5- تطبيق الدراسة الأساسية
- 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعدما تم التطرق إلى الجانب النظري في الفصول السابقة سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي، الذي يعتبر المحك أو المرجع الذي يمكن الباحث من إثبات ما جاء في الجانب النظري، لذا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى التعرف على أهم الإجراءات المنهجية اللازمة لهذه الدراسة، بداية بإجراءات الدراسة الإستطلاعية ثم إجراءات الدراسة الأساسية، وهذا لأن الدراسة الميدانية "تعتبر القاعدة الأساسية لأي بحث علمي فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات حول موضوع بحثه، وقيمة النتائج التي يتحصل عليها الباحث في دراسته تتوقف على مدى دقة الإجراءات المنهجية والضبط الدقيق في معالجة الدراسة المنهجية" (محمد الساسي الشايب، 2007، ص183)

ونحاول في هذا الجانب الميداني للدراسة تأكيد وتدعيم المعلومات النظرية ذات الطابع الكيفي وتحويلها إلى نتائج وأرقام ذات طابع كمي، حتى نتمكن من إعطاء معنى ووصف دقيق للظاهرة المدروسة مع تحديد حجمها، وخصائصها، واتجاهاتها.

وسيتم عرض في هذا الفصل بدءاً من الدراسة الإستطلاعية وبعدها الدراسة الأساسية ثم منهج الدراسة وإجراءاتها وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً - الدراسة الاستطلاعية:

يرى محي الدين مختار "1995" أن الهدف للدراسة الإستطلاعية عموماً ليس فقط للتحقق من صلاحية أدوات البحث، ولكن لتعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته و تجميع ملاحظات والتعرف على أهمية البحث و تحديد فروضه (ص 48).

1- الهدف من الدراسة الإستطلاعية:

للدراسة الإستطلاعية جملة من الأهداف نذكر منها:

- التعرف على خصائص العينة محل الدراسة.
- التأكد من مدى صلاحية أداة الدراسة من حيث الصدق والثبات لأجل استخدامها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من توفر متغيرات الدراسة في مجتمع البحث.
- التعرف على أهم الصعوبات التي قد تعرقل سير الدراسة الأساسية.

2- وصف أداة الدراسة الإستطلاعية:

تختلف أدوات جمع البيانات من دراسة إلى أخرى، الأمر الذي يتوقف على طبيعة الموضوع ونوع البيانات المراد جمعها، وبناء على ما تقتضيه أهداف البحث تم الإعتماد على أداتين لجمع البيانات، وتمثلت في الإستبيان، إذ أنه " يعد أكثر وسائل جمع المعلومات فعالية وشيوعا، وهو عبارة عن أداة من أدوات البحث معدة لجمع البيانات، بهدف الحصول على إجابات عن مجموعة من الأسئلة أو الإستفسارات المكتوبة في نموذج أعد لهذا الغرض ويقوم المبحوث بتسجيل إستجاباته بنفسه" (صليحة شامي، 2010، ص127).

وقد تم الإعتماد على إستبيانين في هذه الدراسة الإستبيان الأول يتعلق بالظروف الفيزيكية وقد تم إعداده من طرف صاحب الدراسة الحالية وهو مخصص للرضا عن الظروف الفيزيكية، وكان لهذا المقياس درجة صدق وثبات عالي إذ قدر الصدق عالي والثبات بـ 0.93 وقد تكون من 03 أبعاد نظرا لملاءمتها لعينة الدراسة، وتضمن إستبيان الظروف الفيزيكية البيانات الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل) إضافة إلى التعليمات الموجة لأفراد العينة، وبعد تحكيم الأداة من طرف المحكمين تم حذف أربعة بنود ليصبح عدد فقرات الإستبيان 25 فقرة موزعة على الأبعاد بعدما كان يحتوي على 29 فقرة، وإحتوى البعد الأول (الإضاءة) على (08) بنود والبعد الثاني (الضوضاء) على (10) بنود أما بعد (ووجود الطاقة الكهربائية) فيحتوي على (07) بنود وإندرجت هذه البنود تحت ثلاثة بدائل وهي: (دائما، أحيانا، أبدا).

أما الإستبيان الثاني فتعلق بالأداء الوظيفي وقد تم إعداده من طرف ناصر محمد السكران (2004) وكان لهذا المقياس درجة صدق وثبات عالي إذ قدر الصدق عالي وثبات بـ 0.88 وتكون من بعدين، وقد تم تعديل وتكيف هذا الإستبيان وتم عرضه على المحكمين، وتضمن إستبيان الأداء الوظيفي البيانات الشخصية لعينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل)، إضافة إلى التعليمات الموجة لأفراد العينة والمثل التوضيحي، وتضمن بعدين الأول (متطلبات العمل) يتكون من 08 بنود والبعد الثاني (كفايات الموظف) يحتوي على 13 بنود وإندرجت هذه البنود تحت (3) بدائل وهي: (مرتفع، متوسط، منخفض).

3- وصف عينة الدراسة الإستطلاعية:

لغرض التحقق من وضوح الإستبيان وفهم المستجيبين لتعليماته وبنوده، تم تطبيقه بصورة تجريبية على عينة إستطلاعية، تم إختيارها بطريقة عشوائية من مؤسسة بريد الجزائر المركزي بورقلة، تكونت عينة الدراسة الإستطلاعية من ثلاثون (30) عامل شبابيك البريد، وقد تبين أن جميع بنود وتعليمات الإستبيان كانت واضحة ومفهومة من قبل افراد العينة.

*مصادر بناء الأدوات:

أ- مقياس الظروف الفيزيكية :

قد تم بناء إستبيان من طرف صاحب الدراسة الحالية موجه لقياس الرضا عن الظروف الفيزيكية في بيئة العمل وقد إعتدنا في بناء الإستبيان إنطلاقا من الدراسات السابقة نذكر منها :

-داسة لوكيش وموس.

- الماركيتيني (1941).

- einyEL Z؛2013.

- دراسة أحمد صقر عاشور(1983).

-أحمد محمد حرز الله (2010).

- الختامة (2013).

- إسعادي (2016).

- مجاجي (2020).

- العقيلي (2005).

- دراسة لقوقي الهاشمي (2019).

حيث ضم هذا المقياس 29 فقرة وبعد التحكيم تم الإحتفاظ بـ25 فقرة موزعة على 3 أبعاد يشتمل

كل بعد مجموعة من عبارات.

جدول رقم (01) يوضح توزيع عدد الفقرات على أبعاد الظروف الفيزيائية

عدد الفقرات	الأبعاد	الرقم
08	الإضاءة	01
10	الضوضاء	02
07	الطاقة الكهرياء	03
25 فقرة	03 أبعاد	المجموع

جدول رقم (02) يوضح أبعاد مقياس الظروف الفيزيائية:

الفقرات التي تقيسها	الأبعاد (الظروف الفيزيائية)
1-4-7-10-13-16- 19-23	الإضاءة
2-5-8-11-14-17- 20-22-24-25	الضوضاء
3-6-9-12-15-18-21	وجود الطاقة الكهرياء

وقد تم التصحيح وفقا لتدرج ثلاثي البدائل على طريقة ليكرت بإعطاء الأوزان التالية:

أوزان البدائل: دائما(3)، أحيانا (2)، أبدا (1) مع العلم أن جميع فقرات المقياس موجبة الصياغة.

ويتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص على المقياس بجمع درجاته على كل بعد وتدل الدرجة المرتفعة عدم الرضا عن الظروف الفيزيائية في بيئة العمل، بينما تدل الدرجة المنخفضة الرضا عن الظروف الفيزيائية في بيئة العمل.

فيما يخص درجات لرضا عن الظروف الفيزيائية فإن درجتها تعتمد على جمع درجات فقرات

الأبعاد المكونة لها.

ب- إستبيان الأداء الوظيفي:

من إعداد محمد إبراهيم السكران (2004) وقد تم تكيفه من أجل الدراسة الحالية، فهو أداة لفظية تعطي تقديرا كميا للأداء الوظيفي مكونة من بعدين كالتالي: متطلبات العمل، كفايات الموظف .
جدول رقم (03) يوضح توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس الأداء الوظيفي:

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات
01	متطلبات العمل	08
02	الكفايات الموظف	13
المجموع	بعدين	21 فقرة

جدول رقم (04) يوضح أبعاد المقياس (الأداء الوظيفي):

الأبعاد	الفقرات التي تقيسها
متطلبات العمل	15-13-11-9-7-5-3-1
الكفايات الموظف	-16-14-12-10-08- 06-04-02 21-19-20-18-17

وقد تم التصحيح وفقا للتدرج الثلاثي للبدائل على طريقة ليكرت بإعطاء الأوزان

التالية:

أوزان البدائل: مرتفع(3)، متوسط (2)، منخفض (1) مع العلم أن جميع فقرات المقياس موجبة الصياغة.

وقد قمنا بتعديل بعض البنود وإستبدال بعضها وفق الدراسة الحالية حيث تم حذف ثلاثة بنود (16 و20 و21) لعدم تناسبهم لما تتطلبه المهمة وإستبدالهم لما يتناسب مع متطلبات المهمة وتم تعديل البنود (04 و10 و17) لما تتطلبه الدراسة الحالية.

ويتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص على المقياس بجمع درجاته على كل بعد وتدل الدرجة المرتفعة على الأداء الوظيفي المرتفع في العمل، بينما تدل الدرجة المنخفضة على الأداء المنخفض في العمل.

فيما يخص درجات الأداء الوظيفي فإن درجتها تعتمد على جمع درجات فقرات الأبعاد المكونة لها.

4- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

قبل تطبيق أي أداة من أدوات جمع البيانات يجب التأكد من مدى إستقرارها وموضوعيتها، وصدقها وثباتها، وهو ما يعرف بالخصائص السيكومترية للأداة.

للتأكد من صلاحية الأداة تم حساب الصدق والثبات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) النسخة (IBM22) وفيما يلي وصف لكل خاصية على حدى:

4-1 الصدق:

يقصد بصدق الإختبار مدى صلاحية الإختبار لقياس ما وضع لأجله، ويعتبر صدق الإختبار شرطا ضروريا وأساسيا ينبغي توفره في الإختبار، وإلا يفقد قيمته كوسيلة لقياس الخاصية التي نريد قياسها به. (مقدم عبدالحفيظ، 2003، 746)

صدق المحكمين:

تم عرض الصورة الأولية للإستبيان على مجموعة من المحكمين وخبراء لمعرفة رأيهم حول النقاط التالية:

- مدى ملائمة العبارات لمستوى أفراد عينة الدراسة.

- مدى ملائمة الأبعاد.

- مدى كفاية بدائل الإجابة.

وبعد جمع إجابات المحكمين أخذنا بعين الإعتبار جميع الملاحظات والإقتراحات التي أبداها المحكمون على الإستبيان حيث تم تغيير وحذف بعض البنود.

تم عرض الإستمارات الدراسة الحالية على مجموعة من المحكمين يمثلون 07 أساتذة في ميدان علم النفس وعلوم التربية الملحق رقم (01).

أما من حيث ملائمة الفقرات للأبعاد فهي ملائمة، كذلك فيما يخص تمثيل إنتماء الفقرات لكل بعد.

كذلك تم تحكيم البدائل حيث تم إتفاق معظم الأساتذة على بدائل الإجابة للأداتين.

واعتمدت الدراسة الحالية على ثلاثة طرق لقياس الصدق، وهي الصدق الظاهري صدق المقارنة الطرفية وصدق الإتساق الداخلي وفيما يلي وصف لكل طريقة على حدى.

الصدق الظاهري:

الأداتيين تم تحكيمها من طرف صدق المحكمين لأن أداة الظروف الفيزيائية مبنية وأداة الأداء الوظيفي معدلة فهما بطبيعة الحال تحتجان إلى هذا الصدق (الصدق الظاهري).

1* مقياس الظروف الفيزيائية:

أ. الصدق التمييزي : (صدق المقارنة الطرفية)

قمنا بتطبيق الأداة على عينة الدراسة الإستطلاعية بعدد 30 عامل من عمال الشبائيك البريد، وبعد عملية جمع البيانات وعملية التفريغ وترتيب الدرجات التي تحصل عليها الأفراد على الأداة.

بعد ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33 % من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (05) يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس

مستوي الدلالة	القيمة الإحتمالية	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
دال	0.000	18	-8.049	1.82574	55.0000	10	الدرجات الدنيا
				4.68568	67.8000	10	الدرجات العليا

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (-8.049) عند درجة الحرية (18) بمستوى دلالة قدره (0.01) الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

ب. صدق الاتساق الداخلي:

من دلالات الصدق البنائي حساب الارتباط الداخلي بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وتم حساب الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح صدق الاتساق الداخلي للمقياس

المستوى الدلالة	القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	البعد
دال	0.000	**0.768	الإضاءة
دال	0.000	**0.664	الضوضاء
دال	0.000	**0.762	الكهرباء

من خلال الجدول يتبين ان كل معاملات الارتباط المستخرجة بين ابعاد المقياس والدرجة الكلية دالة وموجبة، وهو ما يؤكد صدق المقياس (أنظر الملحق رقم 2/4)

4-2 ثبات المقياس:

" الإختبار الثابت يعني مدى الدقة والإستقرار والإتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة ". (معمرية، 2007، ص 167)
وقد تم حساب ثبات أداتي الدراسة الحالية بطريقتين هما التجزئة النصفية وطريقة ألفا كرونباخ وفيما يلي شرح بالتفصيل لكل طريقة على حدى.

أ. الثبات بالتجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية بين النصف الأول من المقياس (البند 1 إلى البند 12) والنصف الثاني (البند 13 إلى البند 25)، وبلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.93) (أنظر الملحق رقم 1/4)

ب. طريقة ألفا كرونباخ: بلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.89) وهي قيم مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس (أنظر الملحق رقم 2/4).

* مقياس الأداء الوظيفي:

أ. الصدق التمييزي : (صدق المقارنة الطرفية)

بعد ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (07) يوضح صدق المقارنة الطرفية للمقياس

مستوى الدلالة	القيمة الإحتمالية	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
دال	0.000	18	-	1.70294	47.3000	10	الدرجات الدنيا
			7.245	4.44222	58.2000	10	الدرجات العليا

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (-7.245) عند درجة الحرية (18) بمستوى الدلالة 0.01 الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

ب. صدق الاتساق الداخلي:

وتم حساب الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح صدق الاتساق الداخلي للمقياس

مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	البعد
0.000	**0.654	متطلب العمل
0.000	**0.893	الكفايات الموظف

من خلال الجدول يتبين ان كل معاملات الارتباط المستخرجة بين ابعاد المقياس والدرجة الكلية دالة وموجبة، وهو ما يؤكد صدق المقياس (أنظر الملحق رقم 2/4)

ثبات المقياس:

أ. الثبات بالتجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية بين النصف الأول من المقياس (البند 1 إلى البند 11) والنصف الثاني (لبند 12 إلى البند 21)، وبلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.88) (أنظر الملحق رقم 1/4)

ب. طريقة ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وقد بلغ (0.83) وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس (أنظر الملحق رقم 2/4).
ثانيا: الدراسة الأساسية:

بعد التحقق من صدق وثبات الإختبار وجب علينا القيام بالدراسة الأساسية، فكانت الإجراءات المنهجية المتبعة وخطوات الدراسة التطبيقية كما يلي:

1. منهج الدراسة:

يعرف المنهج بعدة تعريفات منها تعريف " العساف" (بأنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن حقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العمل وتحديد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة) (صالح العساف، 2004، ص 169).

وبالإستناد إلى إختيار المنهج الصحيح لكل مشكلة يعتمد أولا وأخيرا على طبيعة المشكلة نفسها، وإستجابة لموضوع الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي فهو المناسب لها، لأن هدفها الكشف عن الرضا عن الظروف الفيزيكية والعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة، حيث يمكن تعريف هذا المنهج بأنه " طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية إجتماعية معينة، أو هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كما عن طريق جمع المعلومات مقتنة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة " (صلاح الدين شروخ، 2003، ص 147).

وانطلاقا من طبيعة موضوع الدراسة الحالية والمعلومات المراد الوصول إليها الكشف لرضا عن الظروف الفيزيكية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال الشبابيك لبريد الجزائر لمدينة ورقلة، ومن خلال الأسئلة التي يسعى الباحث للإجابة عليها، فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي علائقي وذلك بإعتباره

الأنسب لتحقيق أهداف بحثنا من حيث محاولة البحث عن مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية وصولاً إلى العلاقة بينه وبين الأداء الوظيفي. وهو الأكثر ملائمة لكشف على العلاقة بين متغير للدراسة الحالية.

2- ميدان الدراسة:

تمت دراستنا الحالية بمؤسسة بريد الجزائر لمدينة ورقلة حيث تعتبر مؤسسة بريد الجزائر هي أحد أهم مقدمي الخدمات العمومية في البلاد، حوالي مليون زبون يزور يوميا مكاتب البريد، ونصف السكان تقريبا لهم حساب بريدي، بريد الجزائر أكبر مؤسسة مالية في البلاد حيث تدير مبلغ 49 مليار دينار، وتسير 15 مليون حساب بريد جاري، و4 ملايين حساب توفير وإحتياط (Algérie Poste Jan 2013 , www. Algérie Poste .dz p3).

يحتل قطاع الخدمات مكانة هامة في إقتصاد الجزائر، فهو يشغل ما يزيد عن نصف اليد العاملة النشطة، كما يساهم بحوالي 31 بالمائة من الناتج الوطني الخام (<http://www.ons.dz/emploi et chompage.html>). حيث تسيطر الدولة الجزائرية على جزء كبير من قطاع الخدمات، حيث يحتكر مؤسساتها قطاعات عدة أما كليا أو بنسبة كبيرة، كما هو الحال في البريد. ينطبق ذلك على الخدمات الحيوية كالتزويد بالكهرباء، الغاز، الماء... الخ على العشرية الأخيرة في ظل تحسين الخدمات للمواطن. (بوعبد الله صالح، 2013، ص 16)

أنشئت مؤسسة بريد الجزائر كنتيجة للإصلاح الذي جاء بموجب قانون قطاع البريد والمواصلات لسنة 2003، أراد المشرع بهذه الإصلاحات أن يلحق بركب دول الجوار وقبلها الدول الأوروبية والصناعية عموما.

شرعت الجزائر في إصلاحات على قطاع البريد في سنة 2000، في ظل تأخر محسوس عن بلدان المنطقة، وحاولت الحكومة إستدراك هذا التأخر في تحديث هذا القطاع الذي يشكل جزء مهما من البنية القاعدية للإقتصاد الوطني وكما تستقطب عدد كبير من الزبائن مما يتطلب على موظفيها الكثير من الدقة والتركيز وهذا من خلال العمليات الحساسة التي يقوم بها، خاصة عمال الشبابيك الذين يعتبرون هم الأبرز في العمليات التي تقوم بها هذه المؤسسة لتقديم الخدمة للزبون.

ومن أكبر العمليات التي قامت بها المؤسسة تعميم ربط كل المكاتب البريدية بشبكة الربط للحساب البريد الجاري، وتصوير نماذج الإمضاءات لتكوين قاعدة بيانات مربوطة بالمكاتب من أجل رفع الحد الأقصى المسموح للسحب. كما أطلقت المؤسسة عدة خدمات بإستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال، مثل بطاقة السحب وبطاقة الدفع والبريد. في إطار إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال أيضا سعت إلى إستحداث شبابيك متعددة الخدمات من أجل تحسين الخدمة وتحسين التحكم في تسيير المكاتب.

وفي مجال تقريب الخدمة من المواطن، تم توسيع شبكة الربط للحساب البريد الجاري لتشمل المكاتب الصغيرة، كما عملت المؤسسة أيضا على توسيع شبكة الموزعات والشبابيك الآلية لتخفيف

الضغط على العاملين في مكاتب البريد وتقريب الخدمات للمستخدمين (الزبائن). (بوعبد الله صالح، 2013، ص 22)

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر لمدينة ورقلة من الأهم المؤسسة بالمدينة نظرا للعمليات التي تقدمها للزبائن فهي تتكون من مديريتين فرعيتين وهما (المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية والمديرية الفرعية للتكوين).

حيث تكلف المديرية الأولى بإعداد مخطط تسيير الموارد البشرية وتنفيذه، وإقتراح وتنفيذ إجراءات إنتقاء وتوظيف الإطارات، ومتابعة تنفيذها، وضمان متابعة تطور الموارد البشرية وإجراء توظيف الموظفين حسب إحتياجات وشغور المناصب، كما تقوم بضمان متابعة وتسيير المناوبات والإلزامية الخاصة بالموظفين الخاصة بعمال الشبابيك بمكاتبها المركزية والفرعية لضمان الخدمة المستمرة للزبائن. أما المديرية الفرعية للتكوين فهي تكلف بضبط البرامج القطاعية للتكوين وتحسين المستوى وتجديد المعارف وضمان متابعتها، وتنفيذ سياسة وإستراتيجية القطاع في مجال تكوين وتحسين مستوى الإطارات والموظفين، كما تقوم بترقية الكفاءات الرقمية الوطنية والتكوين في مجال الإقتصاد الرقمي وتكنولوجيات المستقبل.

كما تتكون من عدد من مصالح منها مصلحة المستخدمين وهي مصلحة التي تدرج تحتها عينة الدراسة (عمال الشبابيك لبريد الجزائر لمدينة ورقلة).

حيث تتكون هذه المؤسسة من عدد كبير من العمال قدر بـ 110 بالمدينة من عمال الشبابيك موزعة على مكاتب البريد للمدينة. حيث يتمركز معظم عمال الشبابيك على مركز البريد للمدينة ورقلة وهذا نظرا لإستقطابه عدد كبير من الزبائن. وبعدها تأتي المكاتب الفرعية وهي كذلك موزعة حسب كثافة وتواجد الزبائن بالمدينة فكلما كان عدد الزبائن كبير نجد عدد عمال الشبابيك بهذا المكتب أكثر من المكاتب الأقل إستقطاب للزبائن.

1-1-2- المديرية المركزية :

أ-مديرية المصالح البريدية : تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن أداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.

- تطوير و ترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.

- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.

- تنفيذ نصوص الإتفاقيات البريدية و الإتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات و الطرود البريدية و إعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تتشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية و خلية مكلفة بالبريد السريع:

- أ-1-المديرية الفرعية للبريد و الطرود البريدية.
- أ-2- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع .
- أ-3-المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج .
- أ-4-المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- أ-5-الخلية المكلفة بالبريد السريع.
- ب- **مديرية المصالح المالية:** تتكفل هذه المديرية ب :
- التنظيم والسهر على حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
 - العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات و رفع الإنتاجية.
 - تأمين الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.
 - معالجة مختلف النزاعات القانونية و الإستعلامات و تشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.
- ج- **مديرية المالية والمحاسبة :** و تتكفل هذه المديرية ب :
- إنجاز و تنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
 - تأطير مختلف الهياكل و الميادين الحاسبي و المالي.
 - توحيد مختلف الميزانيات و القيام بالتحليل المالي و المحاسبة للمؤسسة.
 - توحيد و متابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.
 - متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.
- د- **مديرية الوسائل العامة :**
- وتتكفل هذه المديرية ب : إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية و الأمن.
- **خدمات بريد الجزائر لمدينة ورقلة:**
- ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه المصلحة المهمة في هذه المؤسسة نذكر منها:
- تحديد إستراتيجية تطوير البريد والخدمات المالية البريدية وعصرنتها.
 - إقتراح التدابير التي ترمي للإستعمال الأمثل للشبكة البريدية.
 - تحديد السياسة العامة للتعريف المتعلقة بخدمات البريد.
 - تحديد سياسة تأمين شبكة البريد ومنشأته الأساسية وخدماته.
 - تحديد إستراتيجية الإدخار البريدي وعصرنة الخدمات المالية البريدية.
 - الحرص على إستمرارية وديمومة عمل شبكة البريد ومنشأته الأساسية وخدماته.

- السهر على تشكيل التراث الوطني للطوابع البريد والحفاظ عليه.

إضافة لذلك هناك خدمات آخر من مصلحة الشبابيك لبريد الجزائر لمدينة ورقلة وهي:

- البريد العادي، البريد السريع، تحويل أموال، صك حساب البريد الجاري، الحوالة البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجاري، الحوالة الإلكترونية لتحويل الأموال، بطاقة السحب الآلي، كشف الهوية البريدية، بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي الجاري، الحساب البريدي الجاري.

(<http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2017/A2017059.pdf>)

للإشارة فإن مدينة ورقلة تحصي شبكة من مكاتب البريد بعدد 25 مكتبا بريديا.

3- وصف عينة الدراسة الأساسية:

يعد إختبار العينة من الأمور الضرورية والمهمة في الدراسة، ومن المعروف أن هناك العديد من الطرق التي تساعدنا على إختيار العينة المطلوبة للدراسة، وقد تمثلت عينة الدراسة في 100 عامل من شبابيك بريد الجزائر، وقد إختيار العينة بطريقة العشوائية البسيطة والتي يعرفها فؤاد البهي السيد: " بأنها هي التي على المساواة بين إحتتمالات الإختيار لكل فرد من أفراد الأصل، أي أنها تعتمد على فكرة الصدفة العشوائية أو القرعة" (فؤاد البهي، 1978، ص305).

وبعد تطبيق أداة الدراسة إستعدنا (95) إستبيان بعد إلغاء (05) نسخ غير صالحة لعدم إكمال البيانات، وبالتالي أصبح عدد أفراد العينة (90) عامل من شبابيك البريد الجزائر لمدينة ورقلة

3.1 كيفية إختيار العينة: وقد أختيرت هذه العدد من مجتمع الأصل المتكون من 110 عامل بالطريقة التالية

معادلة ستيفن ثامبسون:

$$n = \frac{N \times p(1 - p)}{[N - 1 \times ((d^2 \div z^2))] + p(1 - p)}$$

حيث إن:

N: حجم المجتمع الدراسة

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96).

d: نسبة الخطأ وتساوي (0.05).

p: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50).

(Krejcie & Morgan in their 1970, pp. 607-610)

بتطبيق المعادلة:

$$n = \frac{110 \times 0.50(1 - 0.50)}{[110 - 1 \times ((0.05)^2 \div (1.96)^2)] + 0.50(1 - 0.50)}$$

$$n = \frac{27.5}{0.320933858} = 85.6874378147$$

بالتقريب يساوي 86 فردا.

ومنه فإن مجموع عينة الدراسة تساوي 86 في المجموع المجتمع الأصلي الذي يساوي 110 وهذا ما إعتدنا عليه في دراستنا الحالية كما توضح العملية وبالإعتماد على الجداول الموضح في الملحق (06).

3.2 خصائص أفراد العينة:

يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من عمال الشبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة من 110 عامل قامت الطالبة بتوسيع حجم العينة قدر الإمكان لغرض توشي الموضوعية، فقد إعتدت في إختيار العينة على طريقة العينة العشوائية البسيطة، وبلغ عدد أفراد العينة 90 عامل من عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة بمختلف مكاتبها.

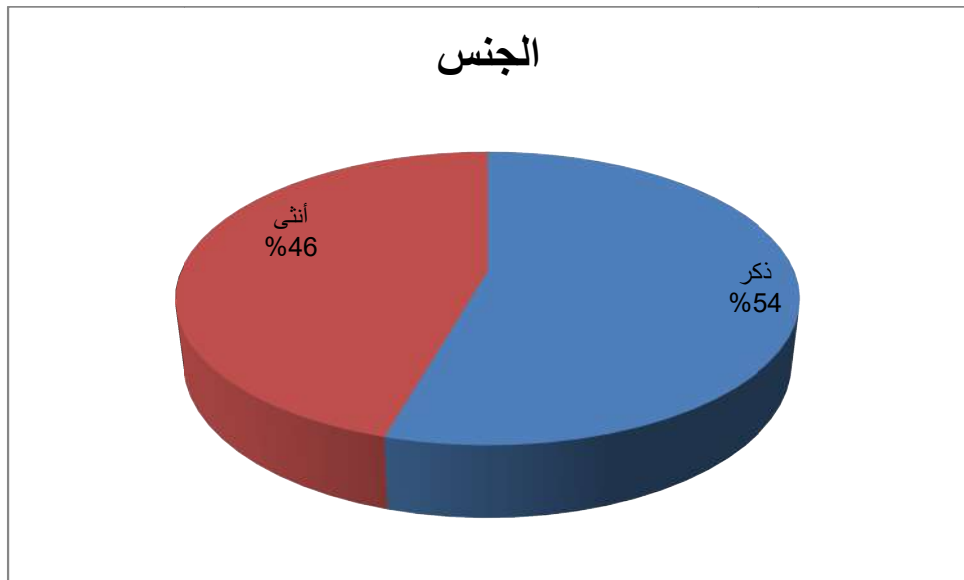
وفيما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة على بريد الجزائر ومختلف مكاتبه لمدينة ورقلة:

جدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد العينة على بريد الجزائر ومختلف مكاتبه لمدينة ورقلة

الرقم	إسم مكتب البريد	عدد الأفراد	النسبة المئوية
01	مكتب بريد الجزائر ورقلة (المركزية).	30	%30
02	مكتب بريد ورقلة بن مهدي (بني ثور).	07	%07
03	مكتب بريد ورقلة (الواحات)	07	%07
04	مكتب بريد ورقلة (أول ماي).	08	%08
05	مكتب بريد ورقلة حي النصر مارس (الخفجي).	07	%07
06	مكتب بريد ورقلة (الرويسات)	06	%06
07	مكتب بريد ورقلة (سكرة)	04	%04
08	مكتب بريد ورقلة (حي غريوز)	02	%02
09	مكتب بريد ورقلة (حي بوغفالة)	02	%02
10	مكتب بريد ورقلة (سيدي خويلد)	04	%04
11	مكتب بريد ورقلة (حاسي بن عبد الله)	04	%04
12	مكتب بريد ورقلة (عين البيضاء)	04	%04
13	مكتب بريد ورقلة (الشط)	03	%03
14	مكتب بريد ورقلة (بامنديل)	02	%02
	المجموع	90	%100

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (09) أن أكبر عدد لأفراد العينة كان لبريد الجزائر المركزي لأنها تعتبر المؤسسة المركزية الأصلية المتفرعة لمجموعة من المكاتب الأخرى لذا فهي تتطلب عدد كبير من العمال وهي تستقطب العديد من الزبائن ثم تليها المكاتب الأقرب لموقع لعدد كبير من الزبائن أي حسب موقع المكتب كمكتب الواحات وأول ماي وحي النصر ومكتب بني ثور ورويسات، أما باقي المكاتب فهي تعد أقل إستقطاب للزبائن ولذا فقد لاحظنا أن عدد عمال الشبابيك أقل من المذكورة سلفا.

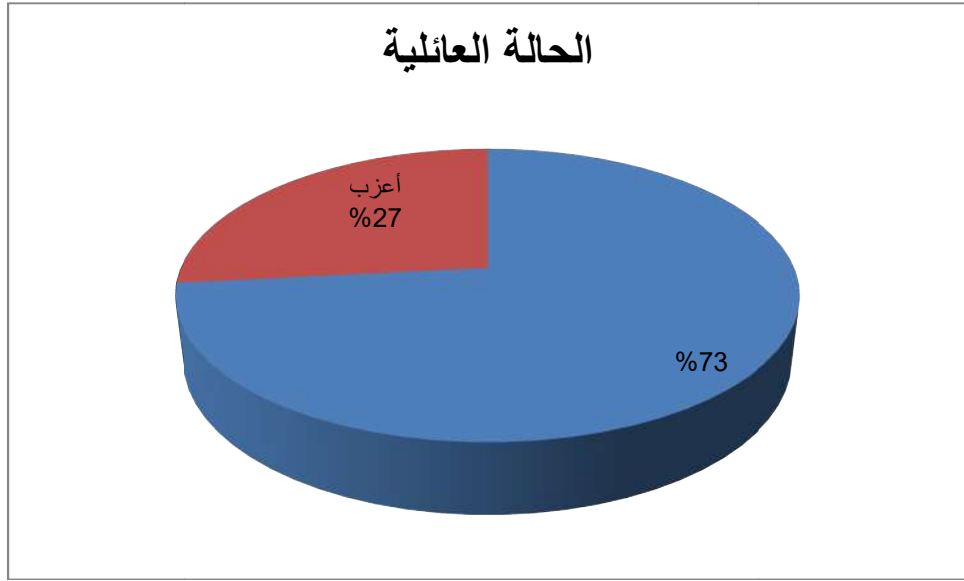
3.3 خصائص أفراد العينة: من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة التطبيقية عن طريق الإستبيان، نجد أن أفراد هذه العينة قد تميزوا بالخصائص التالية: (الجنس، الحالة العائلية، السن، مستوى التعليمي وسنوات العمل).
*حسب متغير الجنس:



شكل رقم (01) يصف عينة الدراسة من حيث الجنس

يتضح من خلال الشكل (01) أن عدد الأفراد الذكور قدر بـ (49) فرد أي نسبة (54.44%) أكثر من عدد الأفراد الإناث المقدر بـ (41) فرد أي بنسبة (45.55%)، وكان المجموع الكلي (90) فرد.

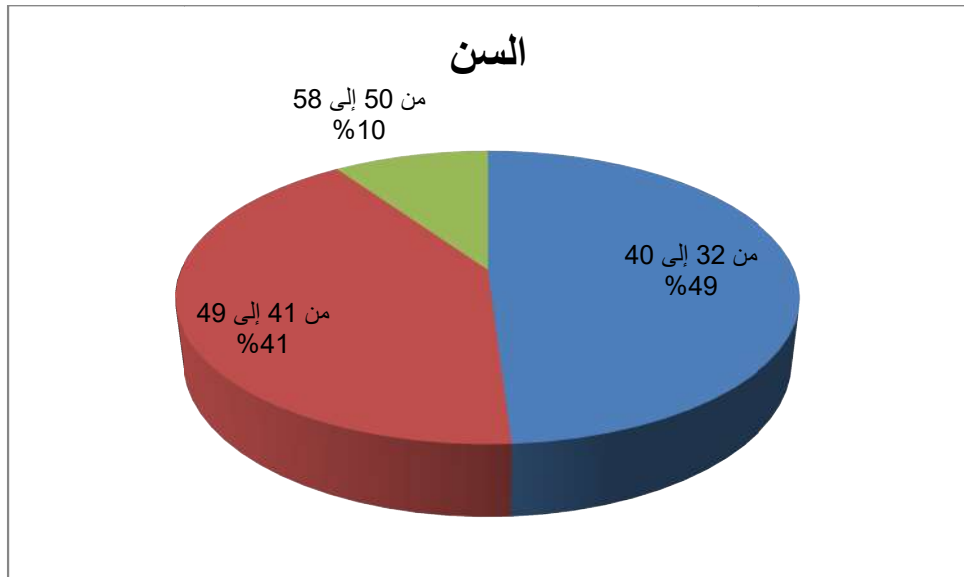
حسب متغير الحالة العائلية:



شكل رقم (02) يصف عينة الدراسة من حيث الحالة العائلية

يتضح من خلال الشكل (02) أن عدد الأفراد المتزوج قدر بـ (66) فرد أي نسبة (73.33%) أكثر من عدد الأفراد أعزب المقدر بـ (24) فرد أي بنسبة (26.66%)، وكان المجموع الكلي (90) فرد.

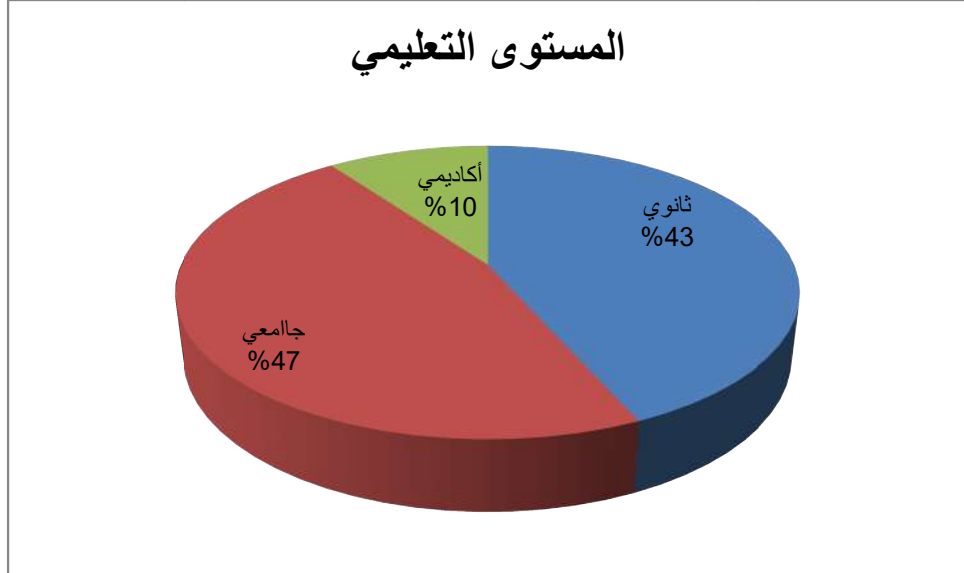
*حسب متغير السن:



شكل رقم (03) يصف عينة الدراسة من حيث السن

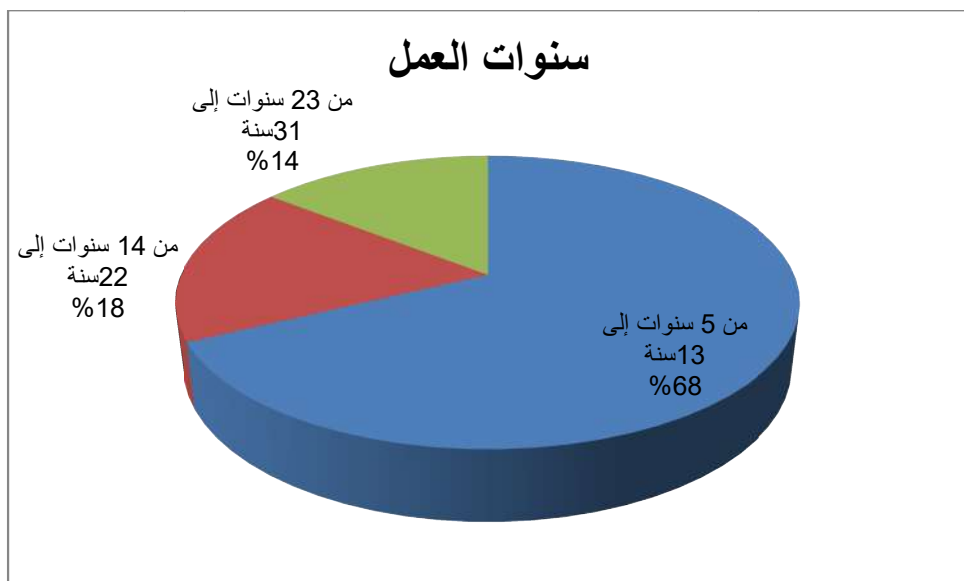
يتضح من خلال الشكل (03) أن عدد الأفراد التي يتراوح سنهم من 32 إلى 40 سنة قدر بـ (56) فرد أي نسبة (62.22%) أكثر من عدد الأفراد التي يتراوح سنهم من 41 إلى 49 سنة المقدر بـ (23) فرد

أي بنسبة (25.55%) وأما عدد الأفراد الذي سنهم من 50 إلى 58 سنة فكان عددهم (11) فرد بنسبة (12.22%) ، وكان المجموع الكلي (90) فرد.
*حسب متغير المستوى التعليمي:



شكل رقم (04) يصف عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي
يتضح من خلال الشكل (04) أن عدد الأفراد ذات مستوى ثانوي قدر بـ (39) فرد أي نسبة (43.33%) أقل من عدد الأفراد ذات مستوى الجامعي المقدر بـ (42) فرد أي بنسبة (46.66%) وأما عدد الأفراد بمستوى أكاديمي قدر بـ (09) فرد أي نسبة (10%)، وكان المجموع الكلي (90) فرد.

*حسب متغير سنوات العمل:



شكل رقم (05) يصف عينة الدراسة من حيث سنوات العمل

يتضح من خلال الشكل (05) أن عدد الأفراد التي سنوات العمل من 5 سنوات إلى 13 سنة قدر بـ (61) فرد أي نسبة (67.77%) أكثر من عدد الأفراد التي مدة عملهم من 14 سنوات إلى 22 سنة المقدر بـ (16) فرد أي بنسبة (17.77%) وأما عدد الأفراد التي مدة عملهم من 23 سنوات إلى 31 سنة قدر بـ (13) فرد أي نسبة (14.44%)، وكان المجموع الكلي (90) فرد.

4- وصف أداة الدراسة الأساسية:

يعد قياس بعض الخصائص السيكومترية للأداة في صورتها الأولية، والتأكد من صدقها وثباتها، فكان البعد الأول للظروف الفيزيائية (الإضاءة) تحتوي على (08) بنود وهي مرقمة في الأداة كما يلي: "1-4-7-10-13-16-19-23" وإحتوى البعد الثاني (الضوضاء) على (10) بنود وهو مرقم في الأداة كما يلي: "2-5-8-11-14-17-20-22-24-25" بينما إحتوت بعد (وجود الطاقة الكهربائية) على (07) بنود مرقمة كما يلي: "3-6-9-12-15-18-21" وكانت البدائل كالاتي: (دائما، أحيانا، أبدا).

وكان الإستبيان مرقم من 01 إلى 25 بند كلها كانت موجبة.

تم تصحيح هذه البنود بإعطاء الأوزان للبنود دائما (3)، أحيانا (2)، أبدا (1).

أما إستبيان الأداء الوظيفي فكان البعد الأول (متطلبات العمل) يحتوي على (08) بند وهي مرقمة في الأداة كما يلي: "1-3-5-7-9-11-13-15" وإحتوى البعد الثاني (كفايات الموظف) على (13) بنود وهي مرقمة في الأداة كما يلي: "02-04-06-08-10-12-14-16-17-18-19-20-21" وكانت البدائل كالاتي: (مرتفع، متوسط، منخفض).

وضم الإستبيان واحد وعشرون (21) بند جميعا موجبة.

تم تصحيح هذه البنود بإعطاء الأوزان مرتفع (3)، متوسط (2)، منخفض (3).

وبعد التأكد من وضوح الإستبيان وسهولة التعامل معه لدى الدراسة الإستطلاعية والإجابة على فقراته، أصبحت أداة الدراسة في صورتها النهائية جاهزة للتطبيق على العينة الأساسية.

5- تطبيق الدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية وذلك بتوزيع أدوات القياس على عينة الدراسة في الفترة الممتدة بين 27 فيفري إلى غاية 16 مارس 2022 بريد الجزائر لمدينة ورقلة من المديرية المركزية ومختلف مكاتبها المتواجدة بالمدينة حيث وجدنا تسهيلات من طرف مدير بريد الجزائر لمدينة ورقلة من أجل سير عملية التوزيع بكل سهولة وقد وجدنا إستجابة من طرف العينة مما سهل لنا عملية التوزيع في مدة زمنية قصيرة.

حيث شملت العينة 100 عامل تم إسترجاع 95 إستبيان، بعد تفريغ بيانات الأدوات تم إلغاء بعضها لأنها لم تستوفي شروط القبول، لنحصل في الأخير على (90) إستبيان صالحة للدراسة.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

يمتاز البحث الميداني بإستخدام التقنيات والأساليب الإحصائية، والهدف من ذلك هو الوصول إلى مؤشرات كمية تساعدنا على التحليل والتفسير، ولمعالجة النتائج دراستنا إتمدنا التقنيات الإحصائية التالية:

- 1/ إختبار (ت) للعينة الواحدة: تم إستخدام إختبار (ت) للعينة الواحدة من أجل فحص الفرضية الأولى التي تبحت في مستوى متغير الظروف الفيزيكية، وذلك عن طريق مقارنة المتوسط الحسابي التي تم التوصل إليه مع المتوسط النظري في أداة الدراسة الحالية الخاصة بالظروف الفيزيكية.
- 2/ تحليل التباين الأحادي: تم إستخدامه من أجل الإجابة على الفرضيات التي تبحت في الفروق بإختلاف عدة متغيرات (السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل) عن المتغير التابع.
- 3/ حساب معامل الارتباط بيرسون: إستخدم لإختبار العلاقة بين الرضا عن الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي.
- 4/ إستخدام النسب المئوية: للتعبير عن حجم توزيع أفراد العينة على المتغيرات التصنيفية (الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل).
- 5/ إستخدام إختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين: دلالة الفروق للفرضية الثالثة والرابعة.

خلاصة الفصل

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات الميدانية المتبعة في هذه الدراسة، حيث تطرقنا إلى الدراسة الإسطلاعية وإجراءاتها، بداية بالهدف منها ووصف أداة وعينة الدراسة الإسطلاعية، ووصولاً إلى قياس الخصائص السيكومترية للأداة، حيث وجدنا أنها تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات، ثم تطرقنا إلى إجراءات الدراسة الأساسية وإعتمدنا المنهج الوصفي المناسب لموضوع الدراسة، ثم ميدان الدراسة وصولاً وصف شامل لعينة وأداة وتطبيق الدراسة الأساسية، وأخيراً ذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة النتائج، والتي سوف نعرضها في الفصل الموالي.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى.
- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية.
- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة.
- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة.
- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الخامسة.
- عرض وتحليل نتيجة الفرضية السادسة.
- عرض وتحليل نتيجة الفرضية السابعة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

نتناول في هذا الفصل عرضاً إحصائياً للبيانات الأساسية للدراسة التي تم الحصول عليها بعد الإنتهاء من تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة الأساسية، حيث تم تحليل البيانات لمعرفة مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية وكذا طبيعة العلاقة بين الرضا عن الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر بمدينة ورقلة، ومعرفة الفروق للرضا عن الظروف الفيزيائية من خلال المتغيرات الوسيطة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية السابقة الذكر.

وبعد تأكدنا من إعتدالية توزيع البيانات الأساسية، وفيما يلي سنشرع في عرض النتائج المتحصل عليها بشكل مفصل وفق الفرضيات المطروحة.

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: " مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية منخفض لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة " وللإجابة عن هذه الفرضية تم حساب متوسط درجات الأفراد على إستبيان الرضا عن الظروف الفيزيائية وكانت النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي: (أنظر الملحق رقم 1/5)

الجدول رقم (10): يوضح البيانات الإحصائية لدرجات أفراد العينة على أبعاد إستبيان الرضا عن الظروف الفيزيائية والمتوسط النظري.

أبعاد الرضا عن الظروف الفيزيائية	عدد الأفراد	المتوسط النظري	متوسط الحسابي العينة	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة
الإضاءة	90	16	2.3485	0.30449	89	-425.416	0.000	دال
الضوضاء	90	20	2.4311	0.30304	89	-550.013	0.000	دال
وجود الطاقة الكهربائية	90	14	2.5460	0.31949	89	-340.106	0.000	دال
درجة الرضا عن الظروف الفيزيائية	90	50	2.4360	0.23843	89	-1892.548	0.000	دال

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن متوسط الحسابي لبعدها الإضاءة (2.3485) بإنحراف معياري قدره (0.30449)، وهو متوسط أصغر من المتوسط النظري للبعدها المقدر بـ 16، وباستخدام إختبار "ت" لعينة واحدة لإختبار الفروق بين المتوسط الدراسة والمتوسط النظري بلغت قيمة "ت" (-425.416) عند مستوى دلالة قدره (0.01) ودرجة حرية (89) وهذا يدل أن مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لبعدها للإضاءة لأفراد العينة منخفض. كما بلغ المتوسط الحسابي لبعدها الضوضاء (2.5460) بإنحراف معياري قدره (0.30304) وهو متوسط أصغر من المتوسط الفرضي للبعدها المقدر بـ 20، وباستخدام إختبار (ت) لعينة واحدة لإختبار الفروق بين المتوسط الدراسة والمتوسط النظري حيث بلغت قيمة "ت" (-550.013) عند مستوى دلالة قدره (0.01) ودرجة حرية (89) وهذا يدل أن مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لبعدها لضوضاء لأفراد العينة منخفض. وبلغ المتوسط الحسابي لبعدها وجود الطاقة الكهربائية (2.5460) بإنحراف معياري قدره (0.31949) وهو متوسط أصغر من المتوسط الفرضي للبعدها المقدر بـ 14، وباستخدام إختبار (ت) لعينة واحدة لإختبار الفروق بين المتوسط الدراسة والمتوسط النظري حيث بلغت قيمة "ت" (-340.106) عند مستوى دلالة قدره (0.01) ودرجة حرية (89) وهذا يدل أن مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لبعدها توفر الطاقة الكهربائية لأفراد العينة منخفض. ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستخلص أن مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لعينة الدراسة منخفض.

2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على ما يلي: توجد علاقة بين الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) والأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة. (أنظر الملحق رقم 2/5)

الجدول رقم (11): يوضح نتائج البيانات الإحصائية للعلاقة بين الرضا عن الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

متغيرات الدراسة	العينة	معامل الارتباط برسون	مستوى الدلالة
الرضا عن الظروف الفيزيائية الأداء الوظيفي	90	0.90	0.05

يوضح لنا الجدول رقم (11) أن قيمة معامل ارتباط المحسوب قدره بـ (0.90)، وهذا ما يدل على وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين الرضا عن الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 0.05 ومنه نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة بين الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) والأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.

3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس. (أنظر الملحق رقم 3/5)

الجدول رقم (12): يوضح نتائج البيانات الإحصائية لرضا عن ظروف الفيزيائية تبعا لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة
ذكور	48	2.4150	0.24192	88	0.892	غير دال
إناث	42	2.4600	0.23495			عند 0.05

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للذكور هو 2.4150 بإنحراف معياري مقدر بـ 0.24192 أما بالنسبة للإناث فقد قدر المتوسط الحسابي بـ 2.4600 بإنحراف معياري قدر بـ 0.23495 وقد قدرت قيمة ت المحسوبة بـ 0.892 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فإن الفروق غير دالة بين الإناث والذكور في الرضا في درجة عن الظروف الفيزيائية وبالتالي نرفض الفروض البديلة التي تنص بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية باختلاف الجنس ونقبل الفرض الصفري الذي مفاده لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس. ومنه نقول أن الفرضية الثالثة لم تتحقق.

4- عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية. (أنظر الملحق رقم 4/5)

الجدول رقم (13): يوضح نتائج البيانات الإحصائية لرضا عن ظروف الفيزيائية تبعا لمتغير الحالة العائلية.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت	مستوى الدلالة
متزوج	66	2.4650	0.31492	88	0.572	غير دال
أعزب	24	2.4255	0.20572			عند 0.05

من خلال الجدول يتضح لنا أن المتوسط الحسابي للمتزوجين هو 2.4650 بإنحراف معياري مقدر بـ 0.31492 أما بالنسبة للأعزب فقد قدر المتوسط الحسابي بـ 2.4255 بإنحراف معياري قدر بـ 0.20572. وقد قدرت قيمة ت المحسوبة بـ 0.572 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي فإن الفروق غير دالة بين المتزوج والأعزب في درجة الرضا عن الظروف الفيزيائية وبالتالي نرفض الفروض البديلة الذي يقر بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية باختلاف الحالة العائلية ونقبل الفرض الصفري الذي مفاده لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية. ومنه نقول أن الفرضية الرابعة لم تتحقق.

5- عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير السن. (أنظر الملحق رقم 5/5)

الجدول رقم (14): يوضح نتائج البيانات الإحصائية لرضا عن ظروف الفيزيائية تبعا لمتغير السن.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
بين المجموعات	0.004	2	0.002	0.37	0.96	غير دال عند 0.05
داخل المجموعات	5.055	87	0.58			
المجموع الكلي	5.059	89	/			

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أعلاه أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمة (0.004) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (2) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (0.002)، وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت بـ (5.055) بدرجة حرية (87) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (0.58)، أما قيمة "ف" لكل منهما قدرت بـ (0.37) وهي غير دالة في درجة إحصائيا حيث القيمة الاحتمالية 0.96 وهي أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية التي تنص بوجود فروق في درجة الرضا عن الظروف الفيزيائية حسب السن، ونقبل الفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق في الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير السن.

6- عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير مستوى التعليمي (أنظر الملحق رقم 6/5)

الجدول رقم (15): يوضح نتائج البيانات الإحصائية لرضا عن ظروف الفيزيائية تبعا لمتغير مستوى التعليمي.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
بين المجموعات	0.039	2	0.020	0.33	0.71	غير دال عند 0.05
داخل المجموعات	5.020	87	0.058			
المجموع الكلي	5.059	89	/			

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أعلاه أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمة (0.039) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (2) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (0.020)، وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت بـ (5.020) بدرجة حرية (87) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (0.058)، أما قيمة "ف" لكل منهما قدرت بـ (0.33) وهي غير دالة إحصائيا حيث القيمة الاحتمالية والمقدرة بـ 0.71 وهي أكبر من 0.05 ومنه نرفض الفرضية التي تنص بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي بمتغير مستوى التعليمي، ونقبل الفرض الصفري الذي ينفي وجود فروق في درجة الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير مستوى التعليمي.

7- عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة:

تنص الفرضية على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير سنوات العمل. (أنظر الملحق رقم 7/5)

الجدول رقم (16): يوضح نتائج البيانات الإحصائية لرضا عن ظروف الفيزيائية تبعا لمتغير سنوات العمل.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة "ف"	القيمة الإحصائية	القرار الإحصائي
بين المجموعات	0.077	2	0.038	0.668	0.03	دال عند 0.05
داخل المجموعات	4.983	87	0.057			
المجموع الكلي	5.059	89	/			

يتضح من خلال الجدول أعلاه رقم (16) أن مجموع المربعات بين المجموعات بلغت قيمة (0.077) وتمثلت درجة الحرية بقيمة (2) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (0.038)، وأما قيمة مجموع المربعات داخل المجموعات قدرت بـ (4.983) بدرجة حرية (87) وقيمة مربع المتوسطات بلغت (0.057)، أما قيمة "ف" لكل منهما قدرت بـ (0.668) وهي دالة إحصائية حيث القيمة الإحصائية المقدره بـ 0.03 وهي أقل من 0.05 ومنه نقبل الفرضية التي تنص بوجود فروق دالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزى لمتغير سنوات العمل.

خلاصة الفصل:

ضم هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد تطبيق الإستبيان ومعالجة البيانات التي تحصلنا عليها من أفراد العينة، وإختبار فرضيات الدراسة ومعالجتها وفق الأسلوب الإحصائي الأنسب لكل فرضية.

وسيتم مناقشة هذه النتائج المتوصل إليها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

تفسير نتائج الدراسة

تفسير نتائج الفرضية الأولى.

تفسير نتائج الفرضية الثانية.

تفسير نتائج الفرضية الثالثة.

تفسير نتائج الفرضية الرابعة.

تفسير نتائج الفرضية الخامسة.

تفسير نتائج الفرضية السادسة.

تفسير نتائج الفرضية السابعة.

تمهيد:

بعد القيام بعملية عرض وتحليل نتائج الدراسة تأتي الخطوة التي تليها ألا وهي تفسير النتائج المتوصل إليها ومقارنتها بالدراسات السابقة، ثم الوصول إلى خلاصة والمقترحات الدراسة.

1- تفسير نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على ما يلي: مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية منخفض لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.

بينت صحة الفرضية البحثية، حيث أكدت النتائج بأن مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عينة الدراسة منخفض .

كما بينت النتائج أن المتوسط الحسابي للظرف الفيزيقي الإضاءة بلغ (2.3485) بإنحراف معياري قدره (0.30449)، وهو متوسط أصغر من المتوسط النظري للبعد المقدر بـ 16، وباستخدام إختبار "ت" لعينة واحدة للتأكد من إختبار الفروق بين المتوسط عينة الدراسة والمتوسط النظري بلغت قيمة "ت" (-425.416) بمستوى دلالة قدره (0.01) وهي قيمة دالة إحصائيا، الأمر الذي يدل على عدم رضا أفراد العينة بالإضاءة الموجودة داخل مكان العمل، وقد يراجع ذلك الإضاءة التي تستخدمها مؤسسات بريد الجزائر غير مناسبة فمعظم المؤسسات تعتمد على إنارة للزينة ولا تفي بالغرض، كما تعكس هذه النتيجة الإضاءة المستخدمة من طرف المؤسسة، مما جعل عمال بالشبابيك يعبرون عن عدم رضا هم عن الإضاءة الموجودة بالمؤسسة.

وأظهرت النتائج أيضا أن المتوسط الحسابي للظرف الفيزيقي الضوضاء (2.5460) بإنحراف معياري قدره (0.30304) وهو متوسط أصغر من المتوسط النظري للبعد المقدر بـ 20، وباستخدام إختبار (ت) لعينة واحدة لإختبار بين المتوسط عينة الدراسة والمتوسط النظري بلغت قيمة "ت" (-550.013) بمستوى دلالة قدره (0.01) وهي قيمة دالة إحصائيا، الأمر الذي يدل على عدم رضا أفراد العينة بوجود العامل الفيزيقي الضوضاء الموجودة داخل مكان العمل، وقد يرجع ذلك لتواجد عدد كبير من الزبائن في نفس الوقت من أجل الحصول على الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة على رأسها الخدمات المالية، وكذا عدم إلتزام الزبائن بنظام الطبور أو الصفوف رغم إبتكار فكرة الشاشات التي توضح أرقام الشبابيك ورقم التأشيرة التي يحصل عليها الزبون عند دخول المؤسسة، زد على ذلك أصوات الأجهزة المتواجدة بالمؤسسة من آلة حساب النقود آلة الطباعة وأصوات الزبائن والكراسي وذلك عند تحريكها، كل ما سبق يؤدي إلى وجود الضوضاء في مكان تواجد عامل الشبابيك بمؤسسة بريد الجزائر، كما تعكس هذه النتيجة الضوضاء التي يتعرض لها عامل شبابيك بريد الجزائر بالمؤسسة، مما جعله يبدي عدم الرضا عن الضوضاء عند تواجده بها.

وبلغ المتوسط الحسابي لبعد وجود الطاقة الكهربائية (2.5460) بإنحراف معياري قدره (0.31949) وهو متوسط أصغر من المتوسط النظري للبعد المقدر بـ 14، وباستخدام إختبار (ت)

لعينة واحدة لإختبار الفروق بين المتوسط عينة الدراسة والمتوسط النظري بلغت قيمة "ت" (340.106-) بمستوى دلالة قدره (0.01) وهي قيمة دالة إحصائياً، الأمر الذي يدل على عدم رضا أفراد العينة لوجود الطاقة الكهربائية الموجودة داخل مكان العمل، ولعل ذلك راجع للإنقطاعات المتكررة للطاقة الكهربائية وكذا الشبكة التي تعتبران أساسيتان بمؤسسة بريد الجزائر من أجل تقديم الخدمة للزبائن ومنه تسهيل عملية أداء عامل شبابيك البريد، لأن عدم توفرهما بالمؤسسة يؤدي بمشاكل على مستوى عامل الشبابيك وكذا الزبون مما يصدر عليه عدة تصرفات قد تؤدي به إلى إصدار ضوضاء وكذا إضرار بعامل الشبابيك مما قد يدخل معه في نقشات وصراعات وهذا ما يؤثر على العامل فيجعله يفقد تركيزه الذي هو مطلوب منه في هذه المهنة، لأن أي تشتت للعامل قد يكلفه الكثير من الإخطاء التي هي ممنوعة في مثل هذه المؤسسات، فالعمل بمؤسسة البريد تحتاج إلى الصبر والتركيز والدقة في العمل مهما كانت الظروف، ولعل ذلك راجع لعدم توفير المؤسسة لمولدات خاصة بالمؤسسة لأن إنقطاع الطاقة الكهربائية تؤدي بطبيعة الحال إنقطاع الشبكة تلقائياً وهذا راجع لإتصال الشبكة بالطاقة الكهربائية، وعليه فإن العامل في شبابيك بريد الجزائر يجد صعوبات عند أداء مهامه مما يبدي عدم الرضا عن وجود الطاقة الكهربائية كذا الشبكة عند وجود تشوشات أو نقص التي تحدث أحيانا بالمؤسسة.

ومنه فإن المتوسط الحسابي للرضاء عن الظروف الفيزيائية لعينة الدراسة كان يساوي (2.4360) بإنحراف معياري قدره (0.23843)، وهو متوسط أصغر من المتوسط النظري الذي يساوي 50، وباستخدام إختبار (ت) لعينة واحدة لإختبار الفروق بين المتوسط عينة الدراسة والمتوسط النظري بلغت قيمة "ت" (1892.548) بمستوى دلالة قدره (0.01) وهي قيمة دالة إحصائياً وهذا يدل على أن رضا أفراد العينة بالظروف الفيزيائية منخفضة، وهذه النتيجة تعتبر منطقية لكون ظروف العمل الصعبة التي تتواجد فيها عينة الدراسة التي تحتاج إلى تركيز من خلال حساسية الأعمال التي يقوم بها عمال شبابيك بريد الجزائر، لأن أي خطأ يمكن أن يكلفه الكثير، وهذا ما يجعل عامل شبابيك بريد الجزائر في حالة عدم إرتياح لهذه الظروف التي يمكن القول عليها أنها غير مناسبة لمثل هذه الأعمال.

ومنه نستخلص من خلال النتائج المتحصل عليها أن مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية لعينة الدراسة منخفض، وعليه تحققت الفرضية.

يمكن تفسير إنخفاض الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عينة الدراسة حسب رأي الباحث بأن الظروف التي يعمل فيها عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقة غير مناسبة لأداء المهام المطلوبة وزد على ذلك فإن الأعمال التي يقوم بها أفراد العينة تحتاج إلى تركيز عالي خاصة عند تواجد الزبائن بشكل كبير، ضف على ذلك فإنهم يجدون أنفسهم يقدمون خدمات إضافية ويجتهدون طيلة حياتهم المهنية ويسلكون سلوك تلقائي لمساعدة الزبائن وتسهيل حل بعض المشاكل التي تواجههم عند تواجدهم ببريد الجزائر، هذا لأن الأفراد أو الزبائن الذي يتواجدون من أجل طلب خدمة بريدية يمكن أن لا يكون على علم ببعض الخدمات لوجود فروق بين الأفراد من الناحية العلمية والعمرية والثقافية، فهنا يجد عامل

الشبابيك مضطر لتوجيه هذه الأفراد. ومما سبق الذكر فإن عامل الشبابيك قد تكون له علاقات إجتماعية تسبب له بعض المشاكل عند إنتظار الزبائن للأدوارهم مما يسبب الضوضاء بالبريد ومشكلة للعامل نفسه. حيث يجب عليه تجنب الوقوع في أخطأ التي قد تؤدي به إلى فقدان وظيفته وأحيانا الدخول إلى السجن ومنه إنهاء حياته المهنية، لتصبح سوابقه العدلية غير صالحة وبالتالي لا يمكنه الإلتحاق بمناصب عمل خاصة بالدولة أي الخطأ عند عينة الدراسة في مجال عمله جدا حساسة وهذا ما يؤدي بالعينة لعدم رضاهم عن الظروف الموجودة بالبيئة المهنية.

إضافة إلى ذلك فإنه لا يمكن السماح لعامل الشبابيك بإبتكار طرق جديدة تساعده على أداء أعمالهم لأنهم يطبقون مهامهم كما يطلب منهم دون تغيير لأن أي مخالفة تكلف العامل الكثير، وهذا لحكم المهام التي يقوم بها.

إتقت هذه النتيجة مع دراسة (لقوقي، 2019) على أنه من الضروري الإعتماد على الإضاءة الطبيعية وتوفير مصابيح ذات نوعية جيد. وأكدت النتائج المتوصل إليها في دراسة سهام علواني على إلزامية توفير الظروف الفيزيائية الملائمة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز سونلغاز ببسكر من أجل قيام العامل بمهامه بالمؤسسة على أكمل وجه.

إتقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة علوطي (2016) حول الظروف الفيزيائية كأحد عوامل المؤثرة في الأداء والتي أشارت إلى أن الإضاءة كانت منخفضة في مراكز العمل، كما تتفق مع نتيجة حمادي، رشيد وشاكر (2015) التي توصلت إلى أن 94% من قاعات الدراسة لا تصل إضاءتها إلى الحد المسموح به دوليا.

كما إتقت مع دراسة بركاد ونادوي (2014) التي خلصت إلى أن أفراد العينة يمارسون عملهم في ظروف فيزيقية سيئة (إضاءة سيئة، ضوضاء مرتفعة)، وأيضا تتفق مع دراسة أوبراهم وبوظريف (2014) حول واقع الظروف الفيزيقية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية والتي أظهرت نتائجها إلى أن نسبة 96% من مراكز العمل تميزت بنقص في الإضاءة. إتقت أيضا مع دراسة الفخري (2010) حول تقويم ما بعد الأشغال للإضاءة الطبيعية في قاعات الدراسة لأبنية جامعة الموصل الحديثة، والتي أظهرت أن القاعات الدراسية دون المستوى المطلوب، وهو ما أكده شاغلي هذه القاعات من الطلبة عند سؤالهم عن مستوى الإضاءة في القاعات وكان الرد بأنها منخفضة ودون المستوى المطلوب. (لقوقي الهاشمي، 2019، ص145)

2- تفسير نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على ما يلي: توجد علاقة بين الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) والأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (16) تم إثبات صحة الفرضية البحثية القائلة بأن هناك علاقة بين الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهرباء) والأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة حيث أكدت النتائج بأن هناك علاقة قوية. من خلال النتائج السابقة تبين أن قيمة معامل الارتباط بين الرضا عن الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي بلغ (0.90) بمستوى دلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة قوية موجب دالة إحصائية بين الرضا عن الظروف الفيزيائية لأفراد العينة والأداء الوظيفي، أي الرضا عن الظروف الفيزيائية يؤدي زيادة في الأداء الوظيفي أما عدم الرضا عن الظروف الفيزيائية يؤدي إلى النقص في الأداء الوظيفي، حيث عدم توفير الظروف الفيزيائية المناسبة للعامل تؤثر بشكل مباشر على أداء العامل ومنه عدم تنفيذ مهامه بشكل المطلوب.

إن إثبات وجود هذه العلاقة يفسر لنا أن الرضا عن الظروف الفيزيائية من أهم العوامل التي تساهم في رفع الأداء الوظيفي لدى العمال، هذا يشير إلى أن القدرة التي يقوم بها العامل لبلوغه أداء جيد تعتمد على مدى رضاه على الظروف الفيزيائية المحيطة به في مكان العمل، مما يساهم بشكل فعال في نجاح أدائه بالمؤسسة، كما يمكن القول أن مستوى الأداء الوظيفي مرتبط بمدى رضا العامل عن الظروف الفيزيائية داخل بيئة العمل وما توفره المؤسسة من هذه الظروف التي تساعد الفرد على الرفع من أدائه الوظيفي.

فالرضا عن الظروف الفيزيائية يتحقق بتوفير الظروف المناسبة للأداء الوظيفي الجيد بالمؤسسة أي تقبل العامل لهذه الظروف، وكذا الرضا في مكان وموقع العمل المتواجد به العامل الذي يضمن من خلالها العامل المكانة الإجتماعية التي يطمح للوصول لها مستقبلا والتي أيضا من خلالها تشبع حاجاته ويحقق رغباته وميولاته من خلال منصب العمل الذي يعمل به في هذه المؤسسة، فعندما يكون العامل راضي عن ظروف العمل يضاعف بذلك احتمالات التوافق بالعمل الذي يتجسد في مستوى الأداء الوظيفي الذي يحقق خلاله النجاح في عمله.

تتفق هذه الدراسة على ما توصل له "لوكيش وموس" أن زيادة حدة الإضاءة عما كانت عليه ترفع الإنتاجية في بعض الأعمال إلى 35% ولنا أن نتوقع أن شدة الإضاءة لو زادت عن حد معين فإن الإنتاج لا يرتفع، بل إنها لو زادت عن المعدل المناسب فربما قل الإنتاج. (فرج عبد القادر طه، 2001، ص250)

كما إتفقت دراسة "سلمى لحر" التي حصلت نتائجها على أن تأثر مستوى أداء العامل بظروف عمله، حيث كلما كانت ظروف العمل جيدة كلما تحسن أدائه والعكس. وذلك راجع للنتائج السلبية التي قد تنجم عن سوء ظروف العمل. (سلمى لحر، 2013، ص170)

وتتفق هذه الدراسة على ما أشارت إليه دراسة (بوظيفة حمو، 2002، ص21) بأن الجهاز السمعي والبصري لدى الإنسان من أهم الأجهزة المسؤولة عن إدراكه للمحيط الذي يعيش فيه، ومن ثمة

كيفية التفاعل معه، إلا أن لهذه الأجهزة عتبة تحمل ومحدودية وذلك من الناحية الفيزيولوجية، تحدد بذلك قدرات العامل السمعية والبصرية، ومن ثمة فإن أي خروج عن هذه العتبة يلحق الضرر بهذه الأجهزة، فالعامل الذي يتعرض لمستوى مرتفع من الضوضاء بشكل مستمر وإضاءة لا تناسب عمله، تؤثر عليه بشكل دائم وينتابه عدم الإرتياح بدرجة كبيرة مقارنة مع غيره من العمال مما يؤثر على أدائه الوظيفي.

كما إتقت الدراسة الحالية مع دراسة العلي (2004) ودراسة العبيد (2006) ودراسة البربري (2005) على أن الضوضاء تسبب الإزعاج وتؤثر على نشاط العمال مما يؤدي إلى تشتت الإنتباه والتركيز ومنه يقلل من الأداء الوظيفي للعامل بالمؤسسة، خاصة المؤسسة التي تحتاج إلى إنتباه وتركيز كبيرة وهذا ما ينطبق على عينة الدراسة الحالية.

كما إتقت الدراسة الحالية مع دراسة عاشور علوي (2016) والتي توصلت إلى أن الظروف الفيزيقية الجيدة للعمل تساهم في زيادة الأداء وهذا ما ينطبق على عينة الدراسة الحالية.

كما إتقت الدراسة الحالية مع دراسة بوقيداح نعمان (2014) التي توصلت إلى أن للظروف الفيزيقية السيئة دور كبير في عرقلة السير الحسن للعملية التعليمية لدى الأساتذة في المؤسسات التربوية، مما يكون له تأثير سلبي على الأساتذة والطلبة على حد سواء. حيث أن الظروف السيئة تكون سببا في عدم قدرة الأستاذ على إكمال الحصة، كما أكدت نتائج الدراسة أن الأفراد كانوا مستاءين من مختلف الظروف الفيزيقية داخل المؤسسة خصوصا الضوضاء في تأثيرها على الأداء الوظيفي لديهم. (بوقيداح نعمان 2014، ص 145-146)

ومن خلال هذا يتضح أن الرضا عن الظروف الفيزيقية يؤدي إلى أداء وظيفي جيد وهذا الأخير الذي يجعل العامل يرغب في تقديم الأفضل ومنه التطوير كفرد منتج مقدم للخدمات في مؤسسة والمجتمع. ونتيجة هذه الفرضية تتفق مع الدراسة التي قام محمد 1992 للكشف عن مدى توفر الظروف الفيزيقية الجيدة في المؤسسة وأثرها على الأداء الوظيفي، ومجمل السلبيات المترتبة عن الإختلال في البيئة المهنية. (صاوي محمد ومبارك محمد، 1992، ص 30)

لذا فإن دراسة العلاقة التي تربط العاملين بظروف عملهم تصبح ضرورية لحصر المنعكسات السلبية حتى لا تصبح سمة مهينمه على سلوك العاملين بالمنظمة، فتوجه أدائهم بعيدا عن المعايير المحددة، فيجب على المنظمة الواعية أن تهتم بالبيئة المحيطة للعمل لما قد تسببه من تأثير على عمالها، الأمر الذي يفرض على المؤسسات ذات الأعمال الحساسة مثل مؤسسة بريد الجزائر تهيئة الظروف الفيزيقية المناسبة للعمال خاصة عمال الشبابيك.

3- تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (17) والتي بين عدم صحة الفرضية البحثية، حيث كانت قيمة "ت" 0.892، بقيمة إحصائية تساوي 0.558. والتي بينت رفض الفرضية البحثية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهرباء) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس.

ونفسر هذه النتيجة من خلال التجانس الذي ظهر في الدراسة بعد تطبيق إختبار "ت" لعينتين مستقلتين إلى أن تحمل الظروف بين الذكور والإناث في بيئة العمل، حيث العنصر النسوي يسعى بكل طاقاته المعرفية والعقلية إلى تحقيق أهدافها عن طريق تحمل المسؤولية في العمل وفقا للتعليمات والقوانين الصادرة من الجهات المسؤولة رغم الصعوبات التي يوجهها في العمل بحكم المجتمع الذي يعيش فيه، حيث كانت نسبة النساء في البيئة المهنية قليلة إلا أنه مؤخرا أصبح لا تكاد تخلو مؤسستا من العنصر النسوي مما يدل على أن الإناث أصبحن لذيهن نسبة مهارة عالية، كما أصبحن يتحملن العديد من المخاطر والمسؤوليات وكنا جديرات بذلك حيث وفقنا في الكثير من المناصب الحساسة وعلى سبيل المثال عمالات شبابيك بريد الجزائر بورقلة فهي مهنة حساسة ودقيقة رغم ذلك كانت قادرة على التوجه إلى هذه المهنة.

كما كانت نسبة بينهما متقاربة حيث بلغت نسبة الذكور (54.44) بينما الإناث (45.55) مما يشير إلى أن عامل الجنس ليس له تأثير في الرضا عن الظروف الفيزيائية بالنسبة لعينة الدراسة، هذا يؤول بنا إلى أن كل من الإناث والذكور لهم نفس الإتجاه نحو الرضا عن الظروف الفيزيائية.

فرضاه أو عدم رضاه عن الظروف الفيزيائية يكون حسب نظرتة لهذه الظروف هل تتلائم معه أما لا حسب شخصيته فهناك ظروف يعبر عنها بعض الأفراد بأنها غير مناسبة بينما تكون مناسبة لبعض الأفراد الأخرى، وهذا يعود لوجود فروق فردية بين الأفراد. ويرجع الرضا عن الظروف الفيزيائية إلى طبيعة الأفراد في رؤية هذه الظروف، فالعامل هو يقرر رضاه أو عدم رضاه على هذه الظروف، هذا لان عملية الرضا لا تقوم على الإكراه والإرغام إنما تقبل العامل لظروف العمل المتواجد بها ومدى تأثيرها عليه، فالإنسان دائما يبحث عما يرضيه في عمله ويسعى للتعود على مكان العمل من أجل تحقيق أهدافه المهنية دون البحث في نوع الجنس. وهذا راجع إلى أن كل من الجنسين لمهما تصورات خاصة برضاهم على ظروفهم الفيزيائية، وفي المقابل فإن غياب الرضا على ظروف الفيزيائية ينتج عنه إنخفاض في أدائه الوظيفي ومنه فإن كلى الجنسين لهما نفس الرضا عن الظروف الفيزيائية. فعليه فإنه لا توجد فروق بين الذكور والإناث في الرضا عن الظروف الفيزيائية في البيئة المهنية.

فإذن من خلال هذا يتضح أن الرضا عن الظروف الفيزيائية يقود إلى أداء وظيفي مرتفع وهذا ما يجعل العامل يرغب في التقدم الأفضل والتطور كفرد في المؤسسة.

وهذا ما إستقرت معه دراسة أجريت على عمال مؤسسة النسيج حيث العمال لم يكن لديهم أي إكتراث للظروف الفيزيائية في المؤسسة حيث لم يكن هناك تأثير من الجنسين سوء الذكور أو الإناث معا.

كما إختلفت دراسة -Naeem Akhtar, Saqib Ali, Muhammad Salman, Asad-Ur- Rehman, & Aqsa Ijaz (بكستان 2014) التي أثبتت على أن هناك إختلاف للجنسين في الرضا عن الظروف الفيزيكية حيث لاحظنا أن الإناث أكثر إهتماما بالظروف الفيزيكية من الذكور في البيئة المهنية.

من خلال ما سبق ذكره نجد أن الدراسات مؤيدة للدراسة الحالية على أن عامل الجنس غير مؤثر على العموم في الرضا عن الظروف الفيزيكية.

4- تفسير نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيكية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (18) والتي بينت عدم صحة الفرضية البحثية، تم التوصل إلى أن المتوسط الحسابي لمجموعة المتزوجين يساوي 2.4650 وإنحرافهم المعياري يساوي 0.31492، وأن المتوسط الحسابي لمجموعة العازبين يساوي 2.4255 وإنحرافهم المعياري يساوي 0.20572، في حين نجد قيمة إختبار التجانس "ف" تساوي 2.697 وهي غير دالة إحصائيا وأن مجموع المتزوجين والعازبين متجانسين حيث بلغت قيمة "ت" 0.030، القيمة الإحتمالية تساوي 0.694، بناء على النتيجة المتوصل إليها تم رفض الفرضية، ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص بأنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيكية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية، نفس هذه النتيجة من خلال التجانس الذي ظهر في الدراسة بعد تطبيق إختبار "ت" لعينتين مستقلتين إلى أن الرضا عن الظروف الفيزيكية بين المتزوجين والعازبين في بيئة العمل غير مختلف.

يمكن أن نفسر هذه النتيجة على أن كلا من المتزوجين والعازبين لديهم نفس الشعور بالرضا عن الظروف الفيزيكية التي تحيط بهم في المؤسسة ولديهم قدرات عقلية وشدة تركيز عالية بحكم العمل الذين يقومون به، وأن كل منهما لديه أهداف وطموحات يسعى لتحقيقها من خلال الإلتحاق بهذا المنصب، كما يعود إنعدام الإختلاف في الرضا عن الظروف الفيزيكية لدى عينة الدراسة حسب الحالة العائلية إلى أن كل منهما لديهم علاقات إجتماعية مع الآخرين بحكم تعاونهم مع الزبائن رغم صعوبة الظروف التي يعملون فيها. وأنهم يعيشون في نفس الظروف ويواجهون نفس التحديات في العمل بصفة عامة فهم في مواجهة مع مختلف فئات المجتمع بإختلاف أعمارهم وأجناسهم وصفاتهم ومستوياتهم ويشتركون في نفس العوامل والخصائص لهذا ينعدم الفرق بينهما.

ومن خلال الجدول رقم (11) الذي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة المتزوجين بنسبة (73.33%) بينما العازبين (26.66%)، رغم ذلك لم

يكن لعامل الحالة العائلية تأثير في الرضا عن الظروف الفيزيائية بالنسبة لعينة الدراسة. هذا يؤول بنا إلى أن كل منهما لهما نفس الإتجاه نحو الرضا عن الظروف الفيزيائية.

إتفقت هذه الدراسة مع ما توصل له في دراسة (أثير عبد الله محمد 2011) نسبة العمال الذين يعتبرون بأن الضوضاء تؤثر على أدائهم الوظيفي ومن ثم التأثير على العملية الإنتاجية بلغت 50% ذكورا و 50% إناثا.

5- تفسير نتائج الفرضية الخامسة:

تنص الفرضية الخامسة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير السن.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (19) والتي بين عدم صحة الفرضية البحثية. وبالنظر إلى جدول رقم (12) الذي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة الشباب بنسبة 62.22% مما يشير إلى قدرتها على العطاء والتحمل الظروف الموجودة في مكان العمل، مما يؤكد على عدم وجود تأثير السن على الرضا عن الظروف الفيزيائية.

كما أن من خلال عينة الدراسة فإنه يمكن القول أنه لا يوجد فرق في الرضا عن الظروف الفيزيائية باختلاف الفئة العمرية لاحظنا أنا نسبة العينة معظمها شباب يتراوح أعمارهم ما بين (32 سنة إلى 40 سنة) مما يشير إلى قدرتها على التميز في الأداء، مما قد يؤكد على عدم وجود تأثير السن في الرضا عن الظروف الفيزيائية، ويعتبر هذا السن أكثر نشاط وحيوية للفرد في أعلى أوجه عطائه وأدائه ونشاطه، مما يجعله أكثر تركيز ودقة ومسؤولية حيث يتمتع بالكثير من الجهد خلافا لسن ما بعد الأربعين حيث كانت الفئة تتراوح بين (41 سنة إلى 49 سنة) بنسبة 25.55% فبهذا السن يدخل الفرد في مرحلة الكهولة حيث يقل نشاطه وحيويته التي كانت من قبل ومنه فإن أدائه يقل نوعا ما وحرصه في أداء مهامه تقل عكس المرحلة العمرية السابقة، حيث يحاول العامل في هذه المرحلة تجنب بعض المسؤوليات التي كانت لديه في السابق والتفرغ للأعمال التي هي أقل جهدا ونشاط وهذا لأن عينة الدراسة تعتمد على الكثير من التركيز والدقة وتجنب الوقوع في الأخطاء مهما كان الظروف، لدى فاعلم يحاول تجنب المسؤوليات الكبير في هذا السن، وبعدها نجد الفئة الأخير من العينة قليلة وهي (من 50 سنة إلى 58 سنة) بنسبة 12.22% وبهذه السن تتمركز عينة صغيرة جدا مقارنة بالفئة الأولى والثانية كلما سلف الذكر، فإن الإنسان كلما زاد في العمر قل جهد ونشاطه وتركيزه ومنه فإن أصحاب هذه الفئات هي قليل. وتقوم مؤسسة البريد بنقلهم إلى الأعمال الإدارية الخاصة بها تجنب لوقوع أصحاب الأعمار المتقدمة في الأخطاء.

وإتفقت هذه الدراسة مع دراسة (لوكيش وموس) التي جاءت على أن الإضاءة المناسبة تختلف في شدتها تبعا لنوع العمل وخصائص العامل، فمثلا كلما كان العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم،

إحتاج إلى زيادة في شدة الإضاءة، كما أن العمال كبار السن أو ضعاف الإبصار يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من صغار وضعاف الإبصار.

كما أكدت دراسة "بلاكوال 1968" أن عامل السن أثناء تناولهما لأثر نوعية الإضاءة على أداء مهام بحرية مختلفة كإستنتاج من الدراسة فإن نسبة التباين الضروري لفئة السن (20-25).

وحسب "فورتوين 1957" فإن مستوى الإضاءة المطلوب لقراءة كتاب ذا طباعة جيد من طرف أفراد ذوي أعمار مختلفة من صغار وكبار السن أي حسب سن الفرد.

كما إتفقت الدراسة الحالية مع دراسة الباحث لفيرري ورائد 1917 على توفر ظروف فيزيقية مناسبة تختلف بإختلاف سن الأفراد الذين يمارسون المهام داخل المؤسسة.

كما إتفقت دراسة عبد الرحمان العيسوي مع الدراسة الحالية مع دراسة أن الظروف الفيزيقية المناسبة تكون حسب خصائص العامل. فكلما كان العمل يحتاج إلى رؤية جيد وسماع دقيق إحتاج إلى الزيادة في الإضاءة والقلّة في الضوضاء توفر جميع المواد الأجهزة التي تساعد على أداء مهامه، كما أن العمل كبار السن يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار في السن وقلّة الضوضاء أكثر من صغار السن. (مشعلي بلال، 2011، ص60)

ومن الجدير بالذكر أن الظروف الفيزيقية المناسبة تختلف حسب نوع العمل وخصائص العامل. فمثلا كلما كان العمل يحتاج إلى تركيز ودقة زادة الإهتمام بملائمة الرضا عن الظروف الفيزيقية، كما أن العمال كبار السن يحتاجون إلى الإهتمام بجانب شدة الإضاءة وقلّة الضوضاء وتوفر الوسائل المناسبة لإداء المهام فعينة الدراسة تحتاج إل وجود وتوفر الطاقة الكهربائية بإستمرار دون إنقطاع من أجل أداء مهامه.

خلاصة القول أن الظروف المناسبة في البيئة المهنية حتمية لا بد من توفرها من أجل قيام العامل بمهامه على أحسن وجه دون وجود أخطأ ومنه تحقيق أهداف المؤسسة، وينبغي أن نذكر أن الظروف المناسبة تساعد على القيام بالأعمال المعرفية الدقيقة والتي تحتاج إلى تركيز عالي وتجنب جميع المشاكل التي يمكن أن يقع فيها العامل من عدم توفرها أي الظروف المناسبة.

6 - تفسير نتائج الفرضية السادسة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (20) والتي بين عدم صحة الفرضية البحثية يمكننا تفسير ذلك بأن: عدم وجود فروق بين العامل الذين لديهم مستويات تعليمية عالية والذين مستويات أقل لدى عينة الدراسة، قد يرجع ذلك أن معظم أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى مستوى دراسي

جامعي وأن كل واحد منهم لديه القدرة على التكيف مع ظروف العمل المحيطة بالمؤسسة، فالتكيف مع الظروف الفيزيائية في العمل يحتاج إلى خبرة معرفية تساعده على ذلك، من أجل تلبية حاجيات الأفراد، لأن التواجد في البيئة المهنية تتطلب من صاحبها أن يتأقلم معها بكل إيجابياتها وسلبياتها من أجل تحقيق طموحاته في الحياة، إذ أن مهنة العمل في شبابيك بريد الجزائر مهنة تحتاج إلى الكثير من الصبر والتركيز من أجل الوصول إلى أداء وظيفي جيد. فالحصول على كفاءة وشهادات قد تفيده مستقبلا في حياته المهنية.

وبالنظر إلى جدول رقم (13) الذي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة المستوى الجامعي بنسبة 46.66% فنجد هذه الفئة تسعى إلى التلائم والتعايش وتقبل الظروف المحيطة به في البيئة المهنية من ظروف فيزيائية مختلفة إثباتا لمستواه من خلال الشهادات المتحصل، مما قد يؤكد توافق قدراتهم ومؤهلاتهم مع متطلبات العمل في شبابيك بريد الجزائر، وهذا قد يعني قدرات عامل شبابيك البريد على أداء المهام الموكلة إليه على أكمل وجه، كما يمكن أن تكون النسبة الأكثر لحاملي الشهادات الجامعية لدى عينة الدراسة تتوافق والبرنامج التكويني الذي يتلقاه عامل شبابيك بريد الجزائر مع متطلبات العمل والإستفادة من التربصات التي تقوم بها المؤسسة لهذه الفئة.

كما يمكن القول بأن المستوى التعليمي لأفراد العينة لا يآثر وهذا قد يعود إلى وجود اللوائح والأنظمة والإجراءات في المنظمة موحدة، ولديهم نفس أوقات الراحة وتوزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مما لا يحدث فرق بين عينة الدراسة في الرضا عن الظروف الفيزيائية. ومنه يمكن القول أنه لا يوجد فروق في الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عينة الدراسة في المستوى التعليمي.

7 - تفسير نتائج الفرضية السابعة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير سنوات العمل.

من خلال النتائج المتوصل إليها في الجدول رقم (21) والتي بين صحة الفرضية البحثية، حيث وجد أن العاملون الذين لديهم أكثر سنوات عمل من 23 سنة فما فوق يختلفون عن الذين لديهم أقل سنوات عمل 23 سنة في الرضا عن الظروف الفيزيائية في البيئة المهنية، وهذا ما يفسر أن عامل الأقدمية مرتبط ومهم في الرضا عن الظروف الفيزيائية، وهذا ما يدل على أن توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أداء جيد لأعمال الموكلة له في مؤسسة بريد الجزائر لمدينة ورقلة. يمكن القول أن

غالبية العمال الذين لديهم أكثر سنوات عمل يأخذون تأثير الظروف الفيزيائية على محمل الجد ويعلمون طبيعة تأثيرها عليهم.

وقد يعتبر عامل الخبرة في المنصب العمل مؤثر للعينة فتصبح لديهم مرونة في أداء أعمالهم. الأمر الذي يجعل تدخل متغيرات أخرى غير عامل سنوات العمل إذ أنه لا يملك العامل الجديد إمتيازات كعامل القديم ويمكن أن يظهر بعض المتغيرات الأخرى كالعلاوات والأجور والحوافز والمؤهل العلمي للفرد وغيرها من المتغيرات، وعليه يمكن القول أن عامل الخبرة له تأثير في الرضا عن الظروف الفيزيائية لدى عينة الدراسة.

يمكننا تفسير ذلك بأن يوجد فروق بين العامل المبتدئ الذي له سنوات عمل أقل والذي له سنوات أكثر في المؤسسة بالنظر إلى جدول رقم (14) الذي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السنوات العمل، نلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة ما بين 5 سنوات إلى 13 سنة بنسبة 67.77% فنجد هذه الفئة تجد صعوبة في التلائم والتعايش وتقبل الظروف المحيطة به في البيئة المهنية وهذا يعود أقل الخبرة الموجودة لذا هذه الفئة، وتليها الفئة الموالية وهي الفئة التي أكثر من 14 سنة إلى 22 سنة بنسبة 17.77% تكون أكثر تقبل وملائمة للظروف الفيزيائية الموجودة في مؤسسة بريد الجزائر، من 23 سنوات إلى 31 سنة بنسبة 14.44% وهي أكثر ملائمة لظروف الفيزيائية للمؤسسة وهي أصبحت تتقبل الظروف كأنها جزء لا يتجزء من العمل الذي يقوم به بمؤسسة بريد الجزائر. مما يؤكد على وجود تأثير لسنوات العمل على الرضا عن الظروف الفيزيائية.

وعليه يمكن القول بأن الأقدمية مرتبطة بدرجة كبير بوجود الأمن في العمل. وقد تكسب صاحبها شيئاً من الثقة من طرف العمل بمؤسسة التي ينتمى لها.

وقد إتفقت هذه الدراسة مع الدراسات التي أكدت على أن الأعمال الفكرية التي تحتاج إلى تركيز ودقة في الأداء تتأثر بالظروف الفيزيائية أكثر من الأعمال الأخرى، كما يبدو أيضا أن الظروف الفيزيائية يمكن أن يتعود عليها بعض الأفراد ويتكيف لها بحيث يقاوم تأثيرها الضار. (عويد سلطان المشعان

(1994، ص121)

خلاصة ومقترحات الدراسة:

من خلال دراسة مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة، والتعرف على العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي وكذا الكشف عن الفروق في مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية باختلاف الجنس، الحالة العائلية، السن، المستوى التعليمي وسنوات العمل.

تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- مستوى الرضا عن الظروف الفيزيائية منخفض لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.
- توجد علاقة موجبة قوية بين الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية) والإداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي.
- توجد فروق دالة إحصائية في الرضا عن الظروف الفيزيائية من (إضاءة، ضوضاء ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير سنوات العمل.

فقد أظهر عدم الرضا عن الظروف الفيزيائية في البيئة المهنية المختلفة باختلاف الأفراد والظروف والأنشطة في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعامل داخل المنظمة التي ينتمي لها

إن للضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وأدائه، ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين، هما كون الضوضاء عاملا مزعجا (فتسبب بذلك ضيقا وإستياء من جانب العامل)، وكونها عاملا مشتتا للإنتباه والتركيز (فتصرف بذلك إنتباه العامل عن عمله وتقلل تركيزه عليه فتقل تبعاً لذلك كفاءته أدائه فيه).

ويبدو بوجه عام أن الأعمال التي تعتمد على الجانب المعرفي تتأثر بالظروف الفيزيائية بالأخص الإضاءة والضوضاء ووجود الطاقة الكهربائية أكثر من الأعمال الحركية والروتينية نظراً لحاجة الأولى إلى التركيز أكثر، فعليه يجب توفير إضاءة مناسبة وتخفيضها الضوضاء بواسطة حواجز زجاجية بالنسبة

للمؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من زبائن كالمؤسسات الخدمائية وكذا توفير الطاقة الكهربائية الكافية.

ولذلك أصبح من الضروري السهر على توفير مختلف الظروف الفيزيائية الجيدة داخل المؤسسة الخدمائية بريد الجزائر من إضاءة، ضوضاء والطاقة الكهربائية وغيرها من الظروف الأخرى التي تكون سببا إما يعيق أو يشجع على تحقيق الأهداف المحددة من إدارة المؤسسة، خصوصا منها الزبائن المقبلين على هذه المؤسسة والتي لها تأثير على الجانب الاجتماعي لعيش الفرد في البلاد. ومن هذا المنطلق يتجلى دور إدارة الموارد البشرية بضرورة تهيئة الظروف المناسبة من إضاءة، ضوضاء والطاقة الكهربائية حتى تتحصل على أقصى مردود. فتوفر الظروف الملائمة لأداء العامل لمهمته على أكمل وجه، ويكون إنطلاقا من بيئة العمل المهنية المناسبة التي من شأنها تساعده بقيامه بأدائه الوظيفي والمهام المنوطة به.

ولما أصبح من الضروري الإهتمام ببيئة العمل الخدمائية وتحسين ظروفها الفيزيائية، فإن دراسة العلاقة التي تربط العاملين بظروف عملهم تصبح ضرورية لحصر المنعكسات السلبية حتى لا تصبح سمة مهيمنة على سلوك العاملين بالمؤسسة، فتوجه أدائهم بعيدا عن المعايير المحددة، فيجب على المنظمة الواعية أن تهتم بالبيئة المحيطة للعمل ولما قد تسببه من تأثير سلبي على أدائه الوظيفي، الأمر الذي يفرض على إدارة المؤسسات بتهيئة الظروف الفيزيائية المناسبة لتحقيق الكفاية الأدائية والإنتاجية.

وعلى ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية سنقدم بعض الإقتراحات منها ما يمكن توجيهها إلى المسؤولين في القطاع أو مسؤولي البريد ومنها ما يمكن توجيهه إلى الباحثين في مجال علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بصفة خاصة وفي مجال علم النفس بصفة عامة في النقاط التالية:

- يجب الإعداد الجيد لعامل شبابيك البريد ليتلاءم مع ظروف العمل التي تحيط به في المؤسسة.
- محاولة توفير ظروف عمل مناسبة لعامل البريد وهذا من خلال توفير إضاءة جيدة خاصة بالأعمال الدقيقة الحسابية وإستعمال إضاءة خاصة بمكاتب العمل لكل عامل تتناسب مع مهامه.
- التقليل من ساعات العمل لدى العامل من أجل التمكن من أخذ مدة زمنية كافية من الراحة وذلك من أجل التخفيف من أعباء العمل والإبتعاد عن الظروف الفيزيائية التي تعتبر مزعجة لديه لأن وحسب دراستنا فإن أيام الراحة هي يوماً واحداً فقط خاصة لدى المكاتب الفرعية للمدينة.
- خلق منصب أخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في قطاع الوظيف العمومي عموماً والبريد خصوصاً لاسيما الجانب الأروغونومي من أجل التخفيف على العامل من المعاناة التي يواجهها عند العمل في ظروف سيئة لاسيما في المؤسسات التي تستقطب جميع أطياف المجتمع.
- توفير إضاءة عادية خاصة بالأعمال الإدارية الحسابية سهلة التركيب فالأضواء التي بمؤسسة البريد صعبة التركيب فهي تحتاج إلى مختص لتركيبها في حالة العطل.
- توفير أجهزة متطورة من أجل محافظة على العامل والرفع من أدائه وزيادة الرضا عن البيئة المهنية التي يتواجد بها.
- يجب أن تكون هناك توعية من طرف الزبائن على أن عامل شبابيك البريد هو إنسان معرض للخطأ والتعب جراء الظروف التي يتواجد بها من خلال عدم إلتزام الزبائن بقانون الطابور والتأشيرة المرقمة لكل واحد منهم مما يؤدي إلى الضوضاء وعدم النظام بمكاتب البريد.
- تزويد المؤسسة بمولد للكهرباء خاص بها وتحسين الشبكة من طرف المؤسسات المسؤولة مما يقلل عملية الإنقطاع في الطاقة الكهربائية والشبكة المتكررة مما يؤدي إلى عدم رضا لدى الزبون وكذلك العامل بالشبابيك مما يؤدي بتعطيل مصالح الأفراد.
- إلتزام الزبائن بالنظام المتبع في المؤسسة بسحب الرقم الخاص من أجل الحصول على خدمة من طرف عامل الشباك والإنتظار دوره في المكان المخصص لهم دون الوقوف أمام عامل الشبابيك من أجل التقليل من الضوضاء.
- توظيف عامل كهربائي وصيانة المعلوماتية كفىء بالمؤسسة والصيانة كل شهر للأجهزة على الأقل.
- توظيف عامل أمن خاص بالمؤسسة التي يكون عليها إستقطاب كبير للزبائن للتقليل من الضوضاء وتنظيم الزبائن.

كما تقترح الدراسة الحالية مواضيع لدراسات مستقبلية مثل:

- دراسة مماثلة لدى عمال شبابيك البلديات لا سيما شبابيك الحالة المدنية لأن هذا الشبابيك يعتبر أكثر إستقطابا من طرف المواطن يوميا.
- دراسة مماثلة لدى عمال شبابيك للمؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز لا سيما شبابيك تسديد الفوتير.
- دراسة مماثلة لدى عمال شبابيك للمؤسسة الوطنية للضمان الإجتماعي.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية:

- أحمد أحمد حرز الله (2010). علم النفس المهني التربية النفسية المهنية. بدون طبعة: دار الشروق.
- أحمد صقر عاشور (1983). إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- أحمد ماهر (2015). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الرابعة: الدار الجامعة .
- الحنفي عبد المنعم (1994). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- الشنواني صلاح (1994). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف. الإسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر .
- الصواف ماهر محمد (1999). تقويم الأداء الوظيفي. دراسة مقارنة للنماذج المستخدمة بالمملكة العربية السعودية و جمهورية مصر العربية: مجلة الادارة العامة.
- الهاشمي لقوي (2019). علاقة العوامل الفيزيائية والعوامل التنظيمية بالكفاءة الذاتية لأساتذة التعليم الإبتدائي. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة ورقلة.
- العساف صالح بن حمد (2004). المدخل إلى البحث في علوم السلوكية. السعودية: مكتبة العبيكان.
- العقيلي عمر وصفي (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد إستراتيجي. ط1. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- أنجرس، موريس (2010). منهجية العلمي في العلوم الإنسانية: دار القصبية.
- بوحفص مبارك (2004). العمل البشري، ط1. وهران الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
- بوعبد الله صالح (2013). نماذج وطرق قياس الجودة (دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. رسالة دكتوراه. جامعة سطيف1. الجزائر .
- بشير معمري (2007). القياس النفسي وتصميم أدواته. الجزائر: منشورات الحبر تعاونية عيسات إيدير .
- هلال محمد عبد الغني حسن (1996). مهارات إدارة الأداة. مركز تطوير الأداء. القاهرة.
- هشام سمعان (2004). أساسيات الطاقة. دمشق: منشورات وزارة الثقافة.
- وسيلة بوفنش (2014). الطاقة الكهربائية في الجزائر (محاولة التوقع بالإنتاج دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز. رسالة دكتوراه. جامعة سطيف1. الجزائر .
- حجلب بأيو و وافية جيست وباتريك رأيت. ترجمة من طرف عبد الحكم أحمد الخزامي (2015). إدارة الموارد البشرية والأداء التحديات والإنجازات. الطبعة الأولى.، القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع والطباعة.

- حمو بوظريفة (2002): الضوضاء خطر على صحتك، ط1، مخبر الوقاية والأرغونوميا، الجزائر.
- حسين أحمد شحاتة(2002): التلوث البيئي ومخاطر الطاقة، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة.
- حسن محمد عبد الرحمان(2009). علم النفس الصناعي، طبعة 01 الإسكندرية: مؤسسة رؤية للطباعة والنشر والتوزيع.
- حمزة جعفر(2012). إستراتيجية ترقية الكفاءة الإنتاجية للطاقة الكهربائية في ظل ضوابط التنمية المستدامة "دراسة قطاع الطاقة الكهربائية بالجزائر".
- طارق كمال(2007). علم النفس المهني والصناعي. مؤسسة شباب الجامعة. الإسكندرية.
- طه فرج عبد القادر (1986). علم النفس الصناعي والتنظيمي. الطبعة الخامسة. بيروت: دار النهضة العربية.
- طه فرج عبد القادر طه(1988). علم النفس الصناعي والتنظيمي. الطبعة السادسة. القاهرة: دار المعارف.
- طه فرج عبد القادر طه(2001). علم النفس الصناعي والتنظيمي. الطبعة التاسعة. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- مجاجي منصور (2020). المعالجة التشريعية لمشكل التلوث السمعي في الجزائر. مجلة الإحتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية. العدد(01)
- مجدي أحمد محمد عبد الله (1996): علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- مجدي أحمد محمد عبد الله (2004) علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- مجلة أبحاث نفسية وتربوية،جانفي 2016، العدد 8
- مجلة الإدارة والإقتصاد. The magazine of Economics & Administration 2011 السنة الرابعة والثلاثون، العدد التسعون.
- مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 جانفي 2006، تصدر عن مديرية الإتصال لبريد الجزائر بالعاصمة.
- محمد أحمد الدوري (1983): محاضرات في الإقتصاد البترولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- محمد الساسي الشايب (2007). علاقة أساليب الإشراف بكافايات المعلمين التدريسية. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة وهران.
- محمد بن غالب العوفي (2005). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي ، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة و التحقيق بمنطقة الرياض،رسالة ماجستير في الإدارية (غير منشور). قسم العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف العربية. الرياض.
- محمد فؤاد(1995). العمل في الأماكن المحصورة. قواعد الممارسات السليمة. طبعة 01. العراق.

- محمد مرعي (2015). التحفيز المعنوي وكيفية تفعيله في قطاع العام الحكومي. جامعة دمشق. المعهد العالمي للتنمية الإدارية. سوريا.
- محمد شحاتة ربيع، (2010) علم النفس الصناعي، ط1. الإسكندرية. مصر: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- محفوظ أحمد جودة (2014). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الرابعة.
- منير عباس. أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين (دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى مركز المؤقت وبعده. سوريا.
- مشعلي بلال (2011). دور برنامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية. رسالة ماجستير. جامعة فرحات عباس سطيف. الجزائر.
- ناصر محمد إبراهيم السكران (2004). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. الرياض. جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض السعودية.
- نجم ، نجم عبود (2012). دراسة العمل والهندسة البشرية. الأردن: دار صفاء.
- نزار عوني اللبدي(2015). إدارة الموارد البشرية وتنميتها. الطبعة الأولى.
- نعمان بوقيداح (2014). تطبيق الأرغنوميا بالدول السائرة في طريق النمو. الأرغنوميا في خدمة التنمية، الجزء الثاني. الجزائر.
- سامي محسن الختاتنة (2013). علم النفس الصناعي، ط1. عمان: دار الحامد.
- سهام بن رحمون (2014). بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي. رسالة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.
- سهام علواني(2019). أثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين. جامعة بسكرة . الجزائر.
- سوسن شاكر مجيد(2011). تقويم جودة الأداء في المؤسسات التعليمية. عمان: دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- سلمى لحر (2013). تحليل أثر الظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي جيجل، رسالة ماجستير غير منشورة، قسنطينة (02)، الجزائر.
- عبد الحكيم أحمد الخزامي(1999). تكنولوجيا الأداء من التقييم الى التحسين ،مكتبة ابن سينا . الادارة المعاصرة.
- عبد الحفيظ مقدم (2003). الإحصاء والقياس النفسي والتربوي. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عبد الكريم أحمد جميل(2015). إدارة الموارد البشرية. الطبعة الأولى: الدار الجنادرية للنشر والتوزيع.

- عبد الله صلاح (1979). فعالية تقييم الأداء. بحث مقدم لندوة المدير الفعال: معهد الإدارة العامة. الرياض.
- عبد المطلب النقرش (2005). الطاقة مفاهيمها أنواعها ومصادرها. وزارة الطاقة والثروة المعدنية. الأردن.
- عبد العزيز بدر النداوي (2009). عولمة إدارة الموارد البشرية نظرة إستراتيجية. الطبعة الأولى. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- عبد الرحمان العيسوي (2000). أصول البحث السيكولوجي علميا ومهنيا. بيروت لبنان: دار الراتب الجامعية للنشر.
- عويد سلطان المشعان (1994). علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى. بيروت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- عويضة كامل (1996). علم النفس الصناعي. بيروت: دار المكتبة العلمية.
- علي لطفي (2008). الطاقة والتنمية في الدول العربية. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. مصر.
- عمار بن عيشي (2011). اتجاهات التدريب و تقييم أداء الأفراد. الأردن: دار أسامة.
- عقيلي عمر وصفي (1996). إدارة القوى العاملة. ، عمان: دار زهران للنشر.
- فارس إسعادي (2016). أثر الظروف الفيزيائية على ظهور بعض الإضطرابات التنظيمية والنفسية لدى العاملين في المؤسسة الصناعية. رسالة دكتوراه. جامعة محمد لمين دباغين سطيف. الجزائر.
- فؤاد البهي السيد (1978). علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط2. القاهرة: دار الفكر العربي.
- فيساح وسام وعموري ميلود (2007). مذكرة لنيل شهادة ليسانس "الحوافز وأثرها على أداء العاملين". المركز الجامعي. المدنية.
- فيصل الدحلة (2006). أثر إدارة الأداء على رضاء العاملين في المنظمات الأدرنية الخاصة. رسالة ماجستير في الإدارة جامعة عمان للدراسات العليا. عمان.
- صاوي محمد ومبارك محمد (1992). البحث العلمي أسسه وطريقة كتاباته: المكتبة الأكاديمية. القاهرة.
- صدام حسين، (2019). أثر بعض الظروف الفيزيائية على فاعلية الإداء. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر.
- صليحة شامي (2010). المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة محمد بوقرة. بومرداس. الجزائر.
- ريجيو روندي (1999). ترجمة فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. ط1. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

- رضا صاحب أبو آل علي (2005). سنان كاظم الموسوي. وظائف المنظمة المعاصرة نظرة بانورامية عامة. مؤسسة الوراق. عمان.

- توفيق برباش (1997). تحسين ظروف العمل لرفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية. غير منشورة. دراسة حالة وحدة اللوالب والبراغي والصنابير لعين الكبيرة سطيف. رسالة ماجستير. جامعة سطيف.

مراجع أجنبية:

-sante du travail de secteur de la construction paritaire pour

Karine .construction la sLe bruit dan .association tionpréven de guide .

Lafontaine

El-Zeiny, R. (2013). Interior Design of Workplace and Performance Relationship: Private Sector Corporations in Egypt. Asian Journal of Environment-Behaviour Studies, Vol. 4(11)

- Krejcie & Morgan in their 1970 article "Determining Sample Size for Research Activities" (*Educational and Psychological Measurement*, #30.

dunod . - O.MEiER . Dico du manager .500 clés pour comprendre et agir- Paris . 2009.

Agnès Parent-Thirion (2007) Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail, Wyattville Road, Loughlin stown, Irlande,

JEANE Manning, Traduit par ROTH Liliane. Energie libre et Technologies, 2001. Québec :Louise Courteau

http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2017/A2017059.pdf
الجريدة الرسمية، 17 أكتوبر
2017، العدد 59

-Algérie Poste Jan . 3 -2013 , www. Algérie Poste .dz

L'office National des Statistiques, Retrieved Dec. 21-2010, from :

<http://www.ons.dz/emploi et chompage.html>

قائمة الملاحق

- الملحق رقم (01): قائمة إسمية الأساتذة المحكمين.
- الملحق رقم (02): إستمارة التحكيم في صورتها الأولية.
- الملحق رقم (03): الأداة في صورتها النهائية.
- الملاحق رقم (04): نتائج الدراسة الإستطلاعية.
- الملاحق رقم (05): نتائج الدراسة الأساسية.
- الملاحق رقم (06): جداول توضح كيفية حساب عينة الدراسة من المجتمع الأصلي.
- الملاحق رقم (07): جداول توضح توزيع الأفراد حسب المتغيرات التصنيفية.

الملاحق رقم (01): يوضح قائمة الإسمية الأسلتة المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	التخصص	إسم المحكم	الرقم
ورقة	دكتوراه	علم النفس العمل والتنظيم	عربي صبرينة	01
ورقة	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل والتنظيم	مزياني الوناس	02
الأغواط	دكتوراه	علم النفس العمل والتنظيم	عمومن رمضان	03
ورقة	أستاذ التعليم العالي	علم النفس الإجتماعي	خلادي يمينة	04
ورقة	أستاذ محاضر (أ)	علم النفس الإجتماعي	باوي نبيلة	05
ورقة	أستاذ محاضر (أ)	علم التدريس	زكور محمد مفيدة	06
ورقة	أستاذ التعليم العالي	علم النفس الإجتماعي	نوبيات قدور	07

الملاحق رقم (02): إستمارة التحكيم في صورتها الأولية

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
شعبة علم النفس
تخصص علم النفس تنظيم وعمل
تسيير موارد البشرية

الأستاذ(ة):.....
التخصص:.....
الرتبة العلمية:.....
مكان العمل:.....

إستمارة التحكيم

في إطار إعداد مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان "الرضا عن ظروف الفيزيقية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" وبحكم خبرتكم وتجربتكم فإنني أتشرف بوضع هذا الإستبيان بين يديكم لملاحظة وتقويمه وإبداء رأيكم فيه وذلك من خلال العناصر التالية:

- 1/ تعريف الأبعاد
- 2/ ذكر الفرضيات
- 3/ الأسئلة تقيس ولا تقيس
- 4/ التعليمات مفهومة غير مفهومة
- 5/ عدد الأسئلة كافية
- 6/ البدائل مناسبة غير مناسبة

وشكرا على تعاونكم

- التعريف الإجرائي:

1/الظروف الفيزيقية: يقصد بالظروف الفيزيقية هي تلك الظروف المحيطة بالعمل من ضوضاء وإضاءة ووجود الطاقة الكهربائية التي تؤثر على أداء العامل الشباك في مؤسسة بريد الجزائر لمدينة ورقلة. ويقاس عن طريق الدرجة التي يحصل عليها الفرد في إستبيان الرضا عن الظروف الفيزيقية من إعداد صاحب الدراسة الحالية.

- **الإضاءة:** وهي الجزء المرئي أو الإنارة النابعة من الطاقة الكهربائية أو الشمسية ويتوفره بطريقة جيدة يساعد العامل على أداء مهامه.

- **الضوضاء:** هي الأصوات الصادرة من الزبائن أو حركة والأصوات الآلات أو المحيط الخارجي والتي تنتشر في جو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين.

- **الطاقة الكهربائية:** هو المصدر الذي يعتمد عليه في العمليات الإلكترونية لإنجاز مجموعة من المهام وتعتمد عليه الآلة في بريد الجزائر لمدينة ورقلة من جهاز الكمبيوتر الآلة حاسبة للنقود وكذا الآلة الطابعة والشبكة التي يعتمد عليها في العمليات البريدية المختلفة.

2/الأداء الوظيفي: هو بتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم وفق لما جاء في دليل الوجبات والمسؤوليات المطلوبة من كل رتبة ومستوى وظيفي لتحقيق أهداف التي يشغلونها بكفاءة وفعالية. وتتمثل في هذه الدراسة قيام عمال شبابيك البريد الجزائر بهذه المهام بكل متطلبات المهمة وتوفر الكفاياته أي العامل، ويقاس عن طريق الدرجة التي يحصل عليها الفرد في إستبيان الإداء من إعداد (محمد إبراهيم السكران) والمقنن والمعدل من طرف صاحب الدراسة الحالية.

المتطلبات العمل: هو ما يجب أن يفعله نظام مؤسسة البريد الجزائر، أو سيصف أحد المتطلبات الوظيفية شبابيك سلوكا معينا لوظيفة النظام عند استيفاء شروط معينة.

الكفايات الموظف: هي محصلة المعارف والمهارات والإجراءات والاتجاهات التي يفترض أن يمتلكها الموظف شبابيك بريد الجزائر، ويستطيع ممارستها بهدف تأدية مهامه الوظيفية.

* **الفرضيات:**

* مستوى الرضا عن الظروف الفيزيقية منخفض لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.

* توجد علاقة بين الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) والأداء الوظيفي لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الجنس.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير الحالة العائلية.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير السن.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيقية من (ضوضاء، وإضاءة ووجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير المستوى التعليمي.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن ظروف الفيزيائية من (ضوضاء، إضاءة وجود طاقة كهربائية) لدى عمال شبابيك بريد الجزائر لمدينة ورقلة تعزي لمتغير سنوات العمل.

*** الإستبيان الظروف الفيزيائية:**

الرقم	الأبعاد	العبارات	تقيس	لا تقيس	تعديل
1	الإضاءة	توفر المؤسسة الإضاءة الجيدة			
2		أشعر بالضغط عند إنعدام الإضاءة			
3		يسبب لي سوء توزيع الإضاءة إجهاد بصري			
4		الإضاءة ضرورية للأداء الجيد			
5		الإضاءة الموجودة بالمؤسسة كافية			
6		تدبب الإضاءة بالمؤسسة يزيد من توثري			
7		الإضاءة المنخفضة تسبب صراع من الزبائن			
8		أرى أن بالمؤسسة لا توفر أجهزة خاصة بإضاءة المكتب			
10		أشعر أن قلة الإضاءة في المؤسسة تزيد من توثري			
11		الضوضاء	كثرة الضجيج يقلل من قدرتي السمعية		
12	أجد صعوبة في سماع من حولي بسبب الضوضاء				
13	أعتقد أن التقليل من الضجيج في مكان العمل يقلل من التوتر				
14	أشعر بالضغط بسبب الحوارات الصادرة من طرف الزبائن				
15	أرى أن الضوضاء الصادرة من قبل الزبائن تزيد من حدة الخلاف بيني وبينهم				
16	أشعر بالقلق والتوتر بسبب الأصوات المرتفعة المستمرة في مكان العمل				
17	يصعب التخاطب بيني وبين الزملاء بسبب كثرة الكلام				
18	كثرة الضوضاء تقلل من قدرتي السمعية				
19	توجد أصوات مزعجة بمكان العمل				
20	تسبب لي الضوضاء المرتفعة صراع مع الزبائن				
21	أرتكب أخطاء في عملي بسبب الأصوات المرتفعة في قاعة الإنتظار				
22	الطاقة الكهربائية	أرى أن وجود الطاقة الكهربائية بالمؤسسة ضروري			
23		يتسبب إنقطاع الطاقة الكهربائية المتكرر صراع مع الزبائن			

			إنقطاع تدفق الشبكة المتكرر يسبب صراع بيني وبين الزبائن	24
			أشعر بالفرح عند إنقطاع التيار الكهربائي	25
			إنقطاع التيار الكهربائي يسبب زيادة الضوضاء في المؤسسة	26
			يحدث لي صراع مع الزبائن بسبب إنقطاع شبكة التواصل	27
			تذبذب تدفق الشبكة بالمؤسسة يقلل من وقت العمل بالمؤسسة	28
			توفر سرعة تدفق الشبكة يزيد من إرضاء الزبائن	29

*** تكيف الإستهبيان الأداء إستهبيان الإداء من إعداد (ناصر محمد السكران):**

الرقم	الأبعاد	فقرات قبل التعديل	فقرات بعد التعديل	متوسط	منخفض	مرتفع
1	متطلبات العمل	أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة				
2		أقوم بتنظيم مهام وواجبات العمل				
3		أنسق مع الآخرين في أداء العمل				
4		أقم بإنجاز أعمال اليومي بالمؤسسة				
5		نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالخطط والبرامج المرسومة	يتطلب عملي درجة من التركيز والإنتباه			
6		إنجاز عملي في الوقت المحدد				
		أرتب الأعمال اليومية حسب أهميتها				
7		قدرتي على إنجاز الواجبات والمهام المحددة في الوقت المناسب				
8	قدرتي على الإتصال برؤساء ومرؤوسي في سبيل تنفيذ واجبات العمل					
9	كفايات الموظف	أخطط لعملي قبل أدائه				
10		الرقابة تقوم بها لضمان نوعية وجودة الأداء في العمل				
11		حجم العمل اليومي الذي أنجزه				
12		قدرتي على تصحيح الأخطاء				

			الناجحة عن القيام بأداء عملي		
			مستوى مساهمتك في التجديد والتطوير	13	
		أساهم في تجديد وتطوير طريقة العمل في المؤسسة			
			قدرتي على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل	14	
			تقيدي والتزامي بأنظمة العمل	15	
			أمتاز بسرعة تنفيذ العمليات الموكلة إليا	16	
			أنفיד الأوامر والتعليمات الصادرة من رؤساء فيما يخص العمل	17	
			عنايتي بشؤون العاملين تحت إدارتي فيما يخص الزبائن	18	
			قدرتي على التكيف عند حدوث حالات طارئة في العمل	19	
		يتطلب عملي الجاهزية الدائمة	التعاون مع الآخرين لتحقيق المصلحة العامة	20	

*التعليمات

التعليمات	مفهوم	غير مفهوم
أخي العامل(ة) نضع بين يديك هذه الإستمارة التي تحتوي على مجموعة العبارات، نرجو منك الإجابة عنها بكل صدق وصرحة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة مع العلم أن إجابتك لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي وأنها ستحضى بالسرية التامة.		

عدد الأسئلة:

عدد الأسئلة	كافي	غير كافي

مناسبة البدائل:

لإستبيان الظروف الفيزيقية

البدائل	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
دائما			
أحيانا			
أبدا			

لإستبيان الأداء

البدائل	مناسبة	غير مناسبة	التعديل
منخفض			
متوسط			
مرتفع			

الملاحق رقم (03): الأداة في صورتها النهائية.

جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
شعبة علم النفس
تخصص علم النفس تنظيم وعمل
تسير موارد البشرية
الإستبيان

أخي العامل(ة)

نضع بين يديك هذه الإستمارة التي تحتوي على مجموعة العبارات، نرجو منك الإجابة عنها بكل صدق وصراحة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة مع العلم أن إجابتك لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي وأنها ستحضى بالسرية التامة.

وشكرا على تعاونكم معنا

البيانات الشخصية:

الجنس : ذكر أنثى
الحالة العائلية: متزوج أعزب
السن:
المستوى التعليمي:.....
سنوات العمل:

* وفيما يلي مثال يوضح لك طريقة الإجابة

*مثال توضيحي:

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
01	أنا فرح بعلمي في هذه المؤسسة		X	

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
01	توفر المؤسسة الإضاءة الجيدة			
02	كثرة الضجيج يقلل من قدرتي السمعية			
03	أرى أن وجود الطاقة الكهربائية بالمؤسسة ضروري			
04	أشعر بالضغط عند إنعدام الإضاءة			

			أجد صعوبة في سماع من حولي بسبب الضوضاء	05
			يتسبب إنقطاع الطاقة الكهربائية المتكرر صراع مع الزبائن	06
			يسبب لي سوء توزيع الإضاءة إجهاد بصري	07
			أعتقد أن التقليل من الضجيج في مكان العمل يقلل من التوتر	08
			إنقطاع تدفق الشبكة المتكرر يسبب صراع بيني وبين الزبائن	09
			الإضاءة ضرورية للأداء الجيد	10
			أشعر بالضغط بسبب الحوارات الصادرة من طرف الزبائن	11
			إنقطاع التيار الكهربائي يسبب زيادة الضوضاء في المؤسسة	12
			الإضاءة الموجودة بالمؤسسة كافية	13
			أرى أن الضوضاء الصادرة من قبل الزبائن تزيد من حدة الخلاف بيني وبينهم	14
			يحدث لي صراع مع الزبائن بسبب إنقطاع شبكة التواصل	15
			تدبذب الإضاءة بالمؤسسة يزيد من توتري	16
			أشعر بالقلق والتوتر بسبب الأصوات المرتفعة المستمرة في مكان العمل	17
			تدبذب تدفق الشبكة بالمؤسسة يقلل من وقت العمل بالمؤسسة	18
			أرى أن المؤسسة توفر أجهزة خاصة بإضاءة المكتب	19
			يصعب التخاطب بيني وبين الزملاء بسبب كثرة الكلام	20
			توفر سرعة تدفق الشبكة يزيد من إرضاء الزبائن	21
			تسبب لي الضوضاء المرتفعة صراع مع الزبائن	22
			أشعر أن قلة الإضاءة في المؤسسة تزيد من توتري	23
			كثرة الضوضاء تقلل من قدرتي السمعية	24
			أرتكب أخطاء في عملي بسبب الأصوات المرتفعة في قاعة الإنتظار	25

الرقم	العبارات	مرتفع	متوسط	منخفض
01	أحرص على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة			
02	أخطط لعملي قبل أدائه			
03	أقوم بتنظيم مهام وواجبات العمل			
04	أقم برقابة المستمرة لضمان نوعية وجوده الأداء في العمل			
05	أنسق مع الآخرين في أداء العمل			
06	حجم العمل اليومي الذي أنجزه			
07	أقم بإنجاز أعماله اليومي بالمؤسسة			
08	أقوم بتقييم عملي اليومي			
09	أنجاز عملي في الوقت المحدد			
10	أساهم في تجديد وتطوير طريقة العمل في المؤسسة			
11	أرتب الأعمال اليومية حسب أهميتها			
12	قدرتي على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل			
13	قدرتي على إنجاز الواجبات والمهام المحددة في الوقت المناسب			
14	تقيدي والتزامي بأنظمة العمل			
15	قدرتي على الإتصال برؤوساء ومرؤوسي في سبيل تنفيذ واجبات العمل			
16	أمتاز بسرعة تنفيذ العمليات الموكلة إليا			
17	أنفذ الأوامر والتعليمات الصادرة من رؤوساء فيما يخص العمل			
18	عنايتي بشؤون العاملين تحت إدارتي فيما يخص الزبائن			
19	قدرتي على التكيف عند حدوث حالات طارئة في الزبائن			
20	يتطلب عملي الجاهزية الدائمة			
21	يتطلب عملي درجة من التركيز والانتباه			

الملاحق رقم (04): نتائج الدراسة الإستطلاعية.

ملحق يوضح نتائج الصدق لمقياس الرضا عن الظروف الفيزيائية

الصدق التمييزي وصدق الإتساق الداخلي

1 / الصدق التمييزي:

Group Statistics

المبختون	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجات الدنيا	10	55.0000	1.82574	.57735
الدرجة العليا	10	67.8000	4.68568	1.48174

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	T	Df
الدرجات	Equal variances assumed	1.361	.259	-8.049-	18
	Equal variances not assumed			-8.049-	11.671

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			95% Confidence Interval of the Difference
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
الدرجات	Equal variances assumed	.000	-12.80000-	1.59025	-16.14099-
	Equal variances not assumed	.000	-12.80000-	1.59025	-16.27571-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means
		95% Confidence Interval of the Difference
		Upper
الدرجات	Equal variances assumed	-9.45901-
	Equal variances not assumed	-9.32429-

2/ ملحق الإتساق الداخلي:

Correlations

		الإضاءة	الضوضاء	الكهرباء	الدرجة الكلية
الإضاءة	Pearson Correlation	1	.293	.282	.768**
	Sig. (2-tailed)		.116	.131	.000
	N	30	30	30	30
الضوضاء	Pearson Correlation	.293	1	.512**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.116		.004	.000
	N	30	30	30	30
الطاقة الكهربائية	Pearson Correlation	.282	.512**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.131	.004		.000
	N	30	30	30	30
الدرجة الكلية	Pearson Correlation	.768**	.664**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

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

ملحق: يوضح نتائج الثبات لإستبيان الرضا عن الظروف الفيزيائية بطرقتي التجزئة
النصفية وألفاكرونباخ
1/ التجزئة النصفية:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.414
		N of Items	13 ^a
	Part 2	Value	.614
		N of Items	12 ^b
	Total N of Items		25
Correlation Between Forms			.874
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.933
	Unequal Length		.933
Guttman Split-Half Coefficient			.931

a. The items are: Q1, Q3, Q5, Q7, Q9, Q11, Q13, Q15, Q17, Q19, Q21, Q23, Q25.

b. The items are: Q25, Q2, Q4, Q6, Q8, Q10, Q12, Q14, Q16, Q18, Q20, Q22, Q24.

2/ ألفاكرونباخ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	25

الأضائة

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	8

الضوضاء

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	10

الطاقة الكهربائية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	7

ملحق يوضح نتائج الصدق لمقياس الأداء اوظيفي
الصدق التمييزي وصدق الإتساق الداخلي

1/ الصدق التمييزي:

Group Statistics

المبحوثين	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الدرجة الدنيا	10	47.3000	1.70294	.53852
الدرجة العليا	10	58.2000	4.44222	1.40475

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
		F	Sig.	T	Df
الدرجات	Equal variances assumed	2.887	.107	-7.245-	18
	Equal variances not assumed			-7.245-	11.589

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means			95% Confidence Interval of the Difference
		Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
الدرجات	Equal variances assumed	.000	-10.90000-	1.50444	-14.06071-
	Equal variances not assumed	.000	-10.90000-	1.50444	-14.19082-

Independent Samples Test

		t-test for Equality of Means	
		95% Confidence Interval of the Difference	Upper
الدرجات	Equal variances assumed	-7.73929-	
	Equal variances not assumed	-7.60918-	

2/ ملحق الإتساق الداخلي:

		متطلباتالعمل	كفاياتالموظف	الدرجة_الكلية
متطلباتالعمل	Pearson Correlation	1	.243	.654**
	Sig. (2-tailed)		.195	.000
	N	30	30	30
كفاياتالموظف	Pearson Correlation	.243	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.195		.000
	N	30	30	30
الدرجة_الكلية	Pearson Correlation	.654**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	30	30	30

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

ملحق: يوضح نتائج الثبات لإستبيان الأداء الوظيفي بطرقتي التجزئة النصفية وأفكارونباخ
1/ التجزئة النصفية:

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.258
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.485
		N of Items	10 ^b
		Total N of Items	21
Correlation Between Forms			.791
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.883
	Unequal Length		.883
Guttman Split-Half Coefficient			.877

a. The items are: T1, T3, T5, T7, T9, T11, T13, T15, T17, T19, T21.

b. The items are: T21, T2, T4, T6, T8, T10, T12, T14, T16, T18, T20.

2/ أفكارونباخ:

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	21

متطلبات العمل

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	8

كفايات الموظف

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	13

الملاحق رقم (05): نتائج الدراسة الأساسية.

نتائج إختبار الفرضية الأولى:

1/ملاحق يوضح نتائج الفرضية الأولى

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإضاءة متوسط	90	2.3458	.30449	.03210

One-Sample Test

	Test Value = 16					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإضاءة متوسط	-425.416-	89	.000	-13.65417-	-13.7179-	-13.5904-

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الضوضاء متوسط	90	2.4311	.30304	.03194

One-Sample Test

	Test Value = 20					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الضوضاء متوسط	-550.013-	89	.000	-17.56889-	-17.6324-	-17.5054-

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الكهرباء متوسط	90	2.5460	.31949	.03368

One-Sample Test

	Test Value = 14					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الكهرباء متوسط	-340.106-	89	.000	-11.45397-	-11.5209-	-11.3871-

نتائج إختبار الفرضية الثانية:

2/ملحق: مخرجات spss على فرضية العلاقة بين متغيري الدراسة

Correlations

		الظروف	الأداء
الظروف	Pearson Correlation	1	.904**
	Sig. (2-tailed)		.016
	N	90	90
الأداء	Pearson Correlation	.904**	1
	Sig. (2-tailed)	.016	
	N	90	90

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

نتائج إختبار الفرضية الثالثة:

3/ملاحق: مخرجات spss على فرضية الفروق الرضا عن الظروف الفيزيقية حسب

متغير الجنس

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الظروف	ذكر	48	2.4150	.24192	.03492
	أنثى	42	2.4600	.23495	.03625

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الظروف									
Equal variances assumed	.346	.558	-.892-	88	.375	-.04500-	.05043	-.14523-	.05523
Equal variances not assumed			-.894-	87.024	.374	-.04500-	.05033	-.14505-	.05505

نتائج إختبار الفرضية الرابعة:

4/ ملحق: مخرجات spss على فرضية الفروق الرضا عن الظروف الفيزيائية حسب متغير الحالة العائلية

Group Statistics

الحالة عائلية	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الظروف أعزب	24	2.4650	.31492	.06428
الظروف متزوج	66	2.4255	.20572	.02532

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
الظروف									
Equal variances assumed	2.697	.030	.694	88	.490	.03955	.05700	-.07373-	.15282
Equal variances not assumed			.572	30.433	.571	.03955	.06909	-.10147-	.18056

نتائج إختبار الفرضية الخامسة:

5/ملحق: مخرجات spss على فرضية الفروق الرضا عن الظروف الفيزيقية حسب متغير السن

Descriptives

الظروف

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
40 إلى 32 من	56	2.4307	.26268	.03510	2.3604	2.5011	1.92	3.20
49 إلى 41 من	23	2.4435	.19406	.04046	2.3596	2.5274	2.08	2.76
58 إلى 50 من	11	2.4473	.20771	.06263	2.3077	2.5868	2.04	2.80
Total	90	2.4360	.23843	.02513	2.3861	2.4859	1.92	3.20

ANOVA

الظروف

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.004	2	.002	.037	.964
Within Groups	5.055	87	.058		
Total	5.059	89			

نتائج إختبار الفرضية السادسة:

6/ملحق: مخرجات spss على فرضية الفروق الرضا عن الظروف الفيزيقية حسب متغير المستوى التعليمي

Descriptives

الظروف

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ثانوي	42	2.4324	.23361	.03605	2.3596	2.5052	1.96	3.20
جامعي	39	2.4256	.24971	.03999	2.3447	2.5066	1.92	3.08
أكاديمي	9	2.4978	.22725	.07575	2.3231	2.6725	2.16	2.80
Total	90	2.4360	.23843	.02513	2.3861	2.4859	1.92	3.20

ANOVA

الظروف

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.039	2	.020	.339	.714
Within Groups	5.020	87	.058		
Total	5.059	89			

نتائج إختبار الفرضية السابعة:

7/ملحق: مخرجات spss على فرضية الفروق الرضا عن الظروف الفيزيائية حسب

متغير سنوات العمل

Descriptives

الظروف

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
13 إلى 5 من	61	2.4164	.26376	.03377	2.3488	2.4839	1.92	3.20
22 إلى 14 من	16	2.4875	.14102	.03526	2.4124	2.5626	2.24	2.68
31 إلى 23 من	13	2.4646	.20626	.05721	2.3400	2.5893	2.04	2.80
Total	90	2.4360	.23843	.02513	2.3861	2.4859	1.92	3.20

ANOVA

الظروف

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.077	2	.038	.668	.031
Within Groups	4.983	87	.057		
Total	5.059	89			

الملحق رقم (06): جداول توضح كيفية حساب عينة الدراسة من المجتمع الأصلي

حجم العينة عند مستوى دلالة					حجم مجتمع الدراسة
٠,٠١	٠,٠٢	٠,٠٣	٠,٠٤	٠,٠٥	
١٩٦	١٨٥	١٦٨	١٥٠	١٣٢	٢٠٠
٢٩١	٢٧٦	٢٣٤	٢٠٠	١٦٨	٣٠٠
٣٨٤	٣٤٣	٢٩١	٢٤٠	١٩٦	٤٠٠
٤٧٥	٤١٤	٣٤٠	٢٧٣	٢١٧	٥٠٠
٥٦٥	٤٨٠	٣٨٤	٣٠٠	٢٣٤	٦٠٠
٦٥٢	٥٤٢	٤٢٣	٣٢٣	٢٤٨	٧٠٠
٧٣٨	٦٠٠	٤٥٧	٣٤٣	٢٦٠	٨٠٠
٨٢٣	٦٥٥	٤٨٨	٣٦٠	٢٦٩	٩٠٠
٩٠٦	٧٠٦	٥١٦	٣٧٥	٢٧٨	١٠٠٠
١٦٥٥	١٠٩١	٦٩٦	٤٦٢	٣٢٢	٢٠٠٠
٢٢٨٦	١٣٣٤	٧٨٧	٥٠٠	٣٤١	٣٠٠٠
٢٨٢٤	١٥٠٠	٨٤٢	٥٢٢	٣٥٠	٤٠٠٠
٣٢٨٨	١٩٢٢	٨٧٩	٥٣٦	٣٥٧	٥٠٠٠
٣٦٩٣	١٧١٥	٩٠٦	٥٤٦	٣٦١	٦٠٠٠
٤٠٤٩	١٧٨٨	٩٢٦	٥٥٣	٣٦٤	٧٠٠٠
٤٣٦٤	١٨٤٧	٩٤٢	٥٥٨	٣٦٧	٨٠٠٠
٤٦٤٦	١٨٩٥	٩٥٤	٥٦٣	٣٦٨	٩٠٠٠
٤٨٩٩	١٩٣٦	٩٦٤	٥٦٦	٣٧٠	١٠٠٠٠

(٣ : جدول يبين حجم العينة المطلوب (Krejcie & Morgan) جدول
 بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05)

العينة	المجتمع		المجتمع	العينة
10	10		220	140
15	14		230	144
20	19		240	148
25	24		250	152
30	28		260	155
35	32		270	159
40	36		280	162
45	40		290	165
50	44		300	169
55	48		320	175
60	52		340	181
65	56		360	186
70	59		380	191
75	63		400	196
80	66		420	201
85	70		440	205

90	73	460	210
95	76	480	214
100	80	500	217
110	86	550	226
120	92	600	234
130	97	650	242
140	103	700	248
150	108	750	254
160	113	800	260
170	118	850	265
180	123	900	269
190	127	950	274
200	132	1000	278
210	136	1100	285

الملاحق رقم (07): جداول توضح توزيع الأفراد حسب المتغيرات التصنيفية.

* حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
%54.44	49	ذكر
%45.55	41	إنثى
%100	90	المجموع

حسب متغير الحالة العائلية:

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد وفق متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	العدد	النسبة المئوية
متزوج	66	%73.33
أعزب	24	%26.66
المجموع	90	%100

*حسب متغير السن:

الجدول رقم (12): يوضح توزيع أفراد وفق متغير السن

السن	العدد	النسبة المئوية
من 32 إلى 40	56	%62.22
من 41 إلى 49	23	%25.55
من 50 إلى 58	11	%12.22
المجموع	90	%100

*حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (13): يوضح توزيع أفراد وفق متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية
ثانوي	39	43.33%
جامعي	42	%46.66
أكاديمي	09	%10
المجموع	90	%100

*حسب متغير سنوات العمل:

الجدول رقم (14): يوضح توزيع أفراد وفق متغير سنوات العمل

سنوات العمل	العدد	النسبة المئوية
من 5 سنوات إلى 13 سنة	61	%67.77
من 14 سنوات إلى 22 سنة	16	%17.77
من 23 سنوات إلى 31 سنة	13	%14.44
المجموع	90	%100