

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



عنوان المذكرة :

بيئة العمل وتأثيرها على أداء العمال في المؤسسة

دراسة ميدانية على عينة من موظفي مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بغرداية

- مؤسسة سونلغاز -

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع التنظيم

تحت اشراف الدكتور :

زهاق محمد

من اعداد الطالب :

بوسماحة بونوة

السنة الجامعية

2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ

الرَّحْمَانِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على حبيبنا المصطفى سيدنا محمد عليه أفضل
صلاة وسلام اما بعد

اهدي هذا العمل المتواضع الى من قال فيهما الرحمان وبالوالدين إحسانا

إلى صاحبة المقام الجليل عندي الى من عظم الله شأنها وجعل الجنة تحت قدميها الى

الوالدة الكريمة بارك الله في عمرها ورزقها الجنة

الى الذي كان السند والداعم لي دائما وأبدا الذي شجعني ودفعتني لتخطي الصعاب الى

الذي لم يتعب من تعليمي والدي الكريم بارك الله في عمره ورزقه الجنة

الى جدتي العزيزة وجدي الزعيم أطال الله في عمرهما ورزقهما الجنة

الى عماتي حفظكم الله وبارك في اولادكم الى اعمامي

الى اخوتي الأعزاء واختي العزيزة أنار الله دربكم

الى كل العائلة الكريمة وكل من يعرفني من قريب او بعيد اهدي لكم ثمرة هذا الجهد

المتواضع.

شكر و عرفان

اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا.

يقول النبي صلى الله عليه وسلم

من لا يشكر الناس، لا يشكر الله

فعملا بذلك، نتقدم بشكر الجزيل والخالص للأستاذ المشرف زهاق محمد المخلص في عمله مثلا طيبا للبدل والعطاء والتواضع، كما لا ننسى ان نتقدم بالشكر الى كل أساتذة قسم علم الاجتماع جميعهم دون استثناء، جزاهم الله عنا خير جزاء.

الشكر الجزيل الى كل من ساهم في اخراج هذا الموضوع الى النور من قريب او بعيد.

جزاكم الله جميعا وجعله في ميزان حسناتكم.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الاهداء
-	كلمة الشكر
أ	الملخص :
أ	مقدمة:
1	الفصل الاول : الاطار المنهجي للدراسة
2	1-1 الاشكالية :
4	2-1 فرضيات الدراسة
4	3-1 مفاهيم الدراسة
7	4-1 أسباب اختيار الموضوع :
8	5-1 أهمية الدراسة
8	6-1 أهداف الدراسة
9	7-1 الدراسات السابقة:
15	8-1 المقاربة السوسولوجية :
21	الجانب النظري
22	تمهيد:
22	1. الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي لبيئة العمل
22	1.1 مفهوم البيئة :
23	2.1 مفهوم العمل :
20	3.1 مفهوم بيئة العمل :
24	2. بيئة العمل المادية و الاجتماعية والنفسية وخصائصهم
25	1.2 تعريف بيئة العمل المادية وخصائصها :
26	2.2 تعريف بيئة العمل الإجتماعية وخصائصها :
29	3.2 تعريف بيئة العمل النفسية وخصائصها :
32	الفصل الثالث : مفهوم اداء العمال في المؤسسة و اهميته في المؤسسة ، والعوامل المؤثرة فيه وطرق واستراتيجيات تحسينه:
32	1.3 مفهوم أداء العمال :

33	2.3 أهمية أداء العمال :
34	3.3 أهم العوامل المؤثرة في أداء العمال :
37	4.3 استراتيجيات تحسين أداء العمال :
39	4 خصائص بيئة العمل واثارهم على اداء العمال في المؤسسة
39	أولا : اثر خصائص بيئة العمل المادية على أداء العمال في المؤسسة :
40	ثانيا : اثر خصائص بيئة العمل الاجتماعية على أداء العمال في المؤسسة :
42	ثالثا : اثر خصائص بيئة العمل النفسية على أداء العمال في المؤسسة :
43	خلاصة
45	الجانب الميداني للدراسة
46	تمهيد:
46	الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية للدراسة:
46	1.1 مجالات الدراسة:
47	2.1 منهج الدراسة :
47	3.1 مجتمع الدراسة:
47	4.1 عينة الدراسة :
48	5.1 أدوات جمع البيانات:
50	6.1 أساليب المعالجة الإحصائية:
50	الفصل الخامس : عرض نتائج فرضيات الدراسة وتحليلها
51	1- محور البيانات العامة لأفراد العينة:
59	2- تحليل ومناقشة الفرضيات :
59	- الفرضية الأولى : " تحسين بيئة العمل المادية و زيادة الأداء الفني " :
77	- الفرضية الثانية : " تحسين بيئة العمل الاجتماعية و تطوير المهارات الشخصية والإدارية" :
96	الفرضية الثالثة : " توفير بيئة العمل النفسية الملائمة و تطوير السلوكيات التنظيمية والابداعية " :
114	خلاصة:
132	الخاتمة :
133	المراجع

140	الملاحق :
141	الاستمارة:

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
47	المعلومات المستوردة من الاستبانة	(1)
50	يوضح نتائج اختبار ألفا كرومباخ	(2)
51	يوضح متغير السن	(03)
52	يوضح متغير الجنس	(04)
53	يوضح متغير الحالة الاجتماعية (العائلية)	(05)
55	يوضح متغير المستوى التعليمي	(06)
56	يوضح متغير نوع الوظيفة	(07)
58	يوضح متغير المنصب (مركز الوظيفة)	(08)
59	يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير كيف ترى جاهزية مكان العمل	(09)
61	يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير ماهي جودة هواء بيئة عملك	(10)
63	يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير ما مستوى الضوضاء في بيئة عملك	(11)
65	يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير ماهو تقييمك لأراتب و الحوافز المادية من المؤسسة	(12)
67	يوضح علاقة متغير السن مع متغير ما هو الوقت المستغرق في انجاز المهام المنسوبة اليك	(13)
69	يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك	(14)
71	يوضح علاقة متغير الجنس مع متغير ما هو مستوى المجهودات الانتاجية المقدمة من طرفك داخل المؤسسة	(15)
73	يوضح علاقة متغير كيف ترى جاهزية مكان العمل مع متغير كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك	(16)

75	يوضح علاقة متغير ما مستوى الضوضاء في بيئة عملك مع متغير كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك	(17)
77	يوضح علاقة متغير ما هو نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل مع متغير ما هو مستوى العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة	(18)
79	يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير كيف ترى القيادة في بيئة عمل المؤسسة	(19)
81	يوضح علاقة متغير كيف هي ثقافة العمل الموجودة بيئة عملك مع متغير كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي	(20)
83	يوضح علاقة متغير ما هو مستوى العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة مع متغير كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي	(21)
85	يوضح علاقة متغير المستوى التعليمي مع متغير ماهي قدرتك على حل المشكلات والنزاعات الموجودة داخل المؤسسة	(22)
87	يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير ماهي قدرتك على حل المشكلات و النزاعات الموجودة داخل المؤسسة	(23)
88	يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة	(24)
90	يوضح علاقة متغير المستوى التعليمي مع السؤال كيف تقييم مهارتك على التخطيط و التنظيم	(25)
92	يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي	(26)
93	يوضح علاقة متغير الجنس مع متغير ماهي قدرتك على حل المشكلات و النزاعات الموجودة داخل المؤسسة	(27)
94	يوضح علاقة متغير السن مع متغير كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة	(28)
96	يوضح علاقة متغير السن مع متغير ما هو مستوى الدافعية للإنجاز العمل لديك	(29)
98	يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير ما هو مستوى الدافعية للإنجاز العمل لديك	(30)

99	يوضح علاقة متغير ما مدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة مع متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة	(31)
101	يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير ما مدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة	(32)
103	يوضح علاقة متغير السن مع متغير هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة	(33)
105	يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير ماهو مستوى الضغط النفسي الذي تشعر به داخل المؤسسة	(34)
107	يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة	(35)
108	يوضح علاقة متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة مع متغير هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة	(36)
109	يوضح علاقة متغير ما هو مستوى الدافعية لإنجاز العمل لديك مع متغير ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة	(37)
111	يوضح علاقة متغير المستوى التعليمي مع متغير ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة	(38)
112	يوضح علاقة متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة مع متغير كيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار	(39)

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	هرم الحاجات عند ماسلو	(1)
52	يوضح السن	(2)
53	يوضح الجنس	(3)
54	يوضح الحالة الاجتماعية (العائلية)	(04)
56	يوضح المستوى التعليمي	(05)
57	يوضح نوع الوظيفة	(06)
59	يوضح المنصب (مركز الوظيفة)	(07)
174	الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية	(08)
175	الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية.	(09)

الملخص :

مذكرة بعنوان "بيئة العمل وتأثيرها على أداء العمال في المؤسسة"، تهدف إلى دراسة أثر بيئة العمل على أداء العمال في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية.

تتمحور الإشكالية الرئيسية حول كيفية تأثير بيئة العمل على الأداء، وتتفرع منها تساؤلات حول تأثير البيئة المادية على الأداء الفني، ودور تحسين بيئة العمل الاجتماعية في تطوير المهارات الشخصية والإدارية، وتأثير توفير بيئة نفسية ملائمة على السلوكيات التنظيمية والإبداعية.

تستند الدراسة إلى المنهج الوصفي، حيث شملت العينة 158 موظفًا وتم استخدام الحصر الشامل، وجمعت البيانات باستخدام تقنية الملاحظة المباشرة والاستمارة، وتمت معالجتها إحصائيًا باستخدام برنامج SPSS ومعامل الثبات ألفا كرونباخ. تهدف النتائج إلى تقديم رؤى حول كيفية تحسين بيئة العمل لتعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسة، وتوصلت النتائج إلى :

- تحسين بيئة العمل المادية و زيادة الأداء الفني
- تحسين بيئة العمل الاجتماعية و تطوير المهارات الشخصية و الادارية.
- توفير بيئة العمل النفسية الملائمة و تطوير السلوكيات التنظيمية و الابداعية

Summary:

In this thesis titled "Work Environment and Its Impact on Employee Performance in the Organization," we aim to study the effect of the work environment on employee performance at Sonelgaz in the province of Ghardaia. The main issue revolves around how the work environment influences performance, branching into questions about the impact of the physical environment on technical performance, the role of improving the social work environment in developing personal and managerial skills, and the effect of providing a suitable psychological environment on organizational and creative behaviors.

The study is based on a descriptive methodology, with a sample of 158 employees using comprehensive enumeration. Data were collected using direct observation and questionnaires and were statistically analyzed using SPSS software and Cronbach's Alpha reliability coefficient. The results aim to provide insights into how improving the work environment can enhance job performance in the organization. The findings concluded that:

- Improving the physical work environment leads to increased technical performance.
- Improving the social work environment leads to the development of personal and managerial skills.

- Providing a suitable psychological work environment leads to the development of organizational and creative behaviors.

مقدمة

مقدمة:

يمكن لظروف بيئة العمل غير المناسبة أن تؤدي إلى التوتر والتكاسل والتأخر في تسليم المهام وإنجازها، كما ظهر الاهتمام ببيئة العمل في المؤسسات منذ زمن بعيد باعتبارها أمر أساسي لتحقيق النجاح، وقد مرت بالعديد من المراحل وذلك بتطور الأساليب المتبعة في بيئة العمل بشكل مستمر، كما أن دخول تقنيات ومناهج سلوكية جديدة على المؤسسات ومن بين التطورات التي طرأت عليها الانتقال من جمود التسلسل الهرمي إلى بنية عمل أكثر مرونة، فبدل من نظام التسلسل الوظيفي التقليدي أصبحت المؤسسات تتبنى نهجاً متساوياً يمكن للجميع فيه التعبير عن آرائهم، والتواصل فيما بينهم تبعاً لاختلاف مناصبهم الوظيفية، كما انتقلت من العمل في ساعات محددة إلى المرونة في أوقات العمل فهذا يساعد المؤسسات على جذب العديد من الموظفين وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية لديهم فلا بد أن تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها وتستجيب لهذه البيئة، فالمؤسسة عبارة عن نظام مفتوح، بيئة المؤسسة تلعب دوراً حاسماً في تحديد أداء العمال. عندما تكون البيئة محفزة وداعمة، مثل وجود ثقافة عمل إيجابية وتشجيعية، وقيادة فعالة، وتوفير الفرص للتطوير والتقدم، يكون لذلك تأثير إيجابي على أداء العمال، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل.

على الجانب الآخر، إذا كانت البيئة سلبية، مثل وجود ضغوطات مفرطة، أو نقص في التواصل، أو عدم وجود دعم من الإدارة، فقد يؤدي ذلك إلى تراجع في أداء العمال، وزيادة معدلات الغياب والتحول الوظيفي، فإذا كانت ظروف البيئة ملائمة فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف، أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وتفسد أهدافها بصفة عامة على المؤسسة ككل وبصفة خاصة على الأداء الوظيفي الذي يمثل العنصر المهم داخل المؤسسة.

بالتالي، فإن فهم وتحسين بيئة المؤسسة يمكن أن يكون مفتاحاً لتعزيز أداء العمال وتحقيق النجاح المستدام للمؤسسة .

وقد قمنا بتقسيم الدراسة الى خمس فصول فصول وفق الخطة التالية:

الفصل الاول : الجانب منهجي: تناولنا فيه اهداف الدراسة واهميتها واسباب اختيارنا للموضوع والاشكالية وتساؤلاتها الفرعية وتم طرح فرضية لكل تساؤل وحددنا مفاهيم الدراسة ثم عرضنا فيه بعض الدراسات السابقة والتي تمثلت في ستة دراسات عربية وأجنبية وفي الخير تم التطرق الى المقاربة النظرية

الفصل الثاني : الجانب نظري قمنا بتقسيم هذا الفصل كالتالي:

يتضمن فيه مدخل مفاهيمي لبيئة العمل .

بيئة المادية و الاجتماعية و النفسية مفهومهم، و خصائصهم .

الفصل الثالث : تناولنا فيه مفهوم اداء العمال في المؤسسة و اهميته في المؤسسة ، والعوامل المؤثرة فيه وطرق واستراتيجيات تحسينه .

وتناولنا فيه اثار خصائص بيئة العمل المادية و الاجتماعية والنفسية على اداء العمال في المؤسسة .

الفصل الرابع : قمنا بالاجراءات المنهجية التالية وذلك بتحديد نوع الدراسة ومجتمع البحث ، وطريقة اختيار العينة ثم عرنا فيه على أدوات الدراسة، و الاساليب الاحصائية التي عالجت الموضوع، لتأتي بعد ذلك الى **الفصل الخامس** وهو مرحلة ترميز النتائج وتبويبها والقراءة الاحصائية والسوسولوجية وفي الاخير استخلاص نتائج الدراسة الجزئية، والعامه.

الجانب المنهجي للدراسة

- الإشكالية
- فرضيات الدراسة
- مفاهيم الدراسة
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- اهداف الدراسة
- دراسات السابقة
- المقاربة السوسيولوجية

الفصل الاول : الاطار المنهجي للدراسة :

1-1 الاشكالية :

يُعدّ أداء العمال حجر الأساس لنجاح أي مؤسسة، فهو المحرك الرئيسي لتحقيق الأهداف ورفع الإنتاجية. يتأثر أداء العمال بمجموعة من العوامل، تشمل المهارات والخبرات والدوافع والقيم والمواقف، بالإضافة إلى بيئة العمل والثقافة التنظيمية والظروف الخارجية، ولقياس أداء العمال وتقييمه، تُستخدم مختلف الأساليب مثل أنظمة التقييمات وتحديد الأهداف والملاحظات وتقييمات الأداء، مع التركيز على توفير بيئة عمل داعمة وإيجابية تُحفز الموظفين وتُشجعهم على بذل أقصى طاقاتهم، وتُعدّ استراتيجيات التدريب والتطوير والتواصل الفعال والدافع والتمكين وتوازن الحياة العملية والشخصية من أهم العوامل التي تُساهم في تعزيز أداء العمال، إنّ أداء العمال الجيد يُؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد للمؤسسة، تشمل تحقيق أهدافها، وزيادة الإنتاجية، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وتعزيز رضا العملاء، وخفض التكاليف، وبناء سمعة إيجابية للمنظمة، لذلك يجب على المؤسسات التركيز على تحسين أداء العمال من خلال اتباع مختلف الاستراتيجيات والأساليب لخلق بيئة عمل مُحفزة ومُنتجة تُساهم في تحقيق النجاح المستدام للمؤسسة.

بيئة العمل هي المسرح الذي تدور فيه أحداث مسيرة كل موظف، وهي بمثابة المنصة التي تُطلق إمكاناته وتُحفز إبداعه. وتُعدّ بيئة العمل الإيجابية حجر الأساس لبناء مؤسسات ناجحة تُحقق أهدافها وتُعزز رضا العمال، تتألف بيئة العمل من عناصر مادية واجتماعية ونفسية، وتؤثر على سلوكيات الموظفين وأدائهم بشكل مباشر، فبيئة العمل المرحة والمحفزة تُحفز الموظفين على بذل المزيد من الجهد وتحسين الإنتاجية، بينما تُقلل بيئة العمل السلبية من شعور الموظفين بالرضا الوظيفي وتزيد من معدلات التغيب لذا، تُولي العديد من المؤسسات اهتمامًا كبيرًا بتحسين بيئة العمل من خلال تقييمها بشكل دوري، وتعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين، وتوفير ظروف عمل مناسبة، وتقديم حوافز ومكافآت مُجزية، وخلق ثقافة تنظيمية إيجابية، وتوفير فرص التدريب والتطوير، وتمكين الموظفين، والاستماع إلى شكاوى الملاحظات ومعالجتها بفعالية، والحفاظ على بيئة عمل آمنة.

إنّ الاستثمار في تحسين بيئة العمل يُعدّ استثمارًا راجحًا يُؤدي إلى تحقيق العديد من الفوائد للمؤسسة، تشمل تحقيق أهدافها، وزيادة الإنتاجية، وخفض التكاليف، وتحسين صورة المنظمة، وجذب المواهب والاحتفاظ بها، وبالتالي فإنّ بيئة العمل الإيجابية هي ركيزة أساسية لنجاح أي مؤسسة، فهي تُساهم في خلق بيئة عمل مُحفزة ومُنتجة تُساعد الموظفين على تحقيق إمكاناتهم الكاملة وتُساهم في تحقيق أهداف المؤسسة على

المدى الطويل، فلا بد ان تكون بيئة العمل مواتية للمؤسسة لان المؤسسة تستجيب لهذه البيئة فإذا كانت ظروف البيئة ملائمة فإنها تستطيع أداء مهمتها في أحسن الظروف، أما إذا كانت معاكسة فإنها يمكن أن تعرقل عملياتها المرجوة وتفسد أهدافها بصفة عامة على المؤسسة ككل.

وبناء على ماتم التطرق اليه يتم طرح الاشكالية التالية :

ماهو اثر بيئة العمل على أداء العمال في مؤسسة سونالغاز بغرداية ؟

وتتفرع من هذه الاشكالية التساؤلات الفرعية التالية :

ماهو تأثير بيئة العمل المادية في زيادة الأداء الفني؟

كيف يساهم تحسين بيئة العمل الاجتماعية الى تطوير المهارات الشخصية والادارية ؟

كيف يؤدي توفير البيئة العمل النفسية الى تطوير السلوكيات التنظيمية والابداعية ؟

2-1 فرضيات الدراسة

- **الفرضية الاولى:** تحسين بيئة العمل المادية و زيادة الأداء الفني.
- **الفرضية الثانية:** تحسين بيئة العمل الاجتماعية و تطوير المهارات الشخصية و الادارية.
- **الفرضية الثالثة:** توفير بيئة عمل نفسية ملائمة و تطوير السلوكيات التنظيمية و الابداعية .

3/ مفاهيم الدراسة:3_1 مفهوم البيئة:

تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية، الجغرافية والاجتماعية والمادية و النفسية وغيرها حيث يعرف روبنز (Robins-1990) البيئة بأنها: جميع المتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة. أما روبرت مايلز Robert Miles يعرفها كالاتي: خذ الكون واطرح منه النظام الفرعي الذي يمثل المؤسسة فيكون الباقي هو البيئة، أما هاولي Howley عرف البيئة بأنها: جميع الظواهر خارج المؤسسة وتؤثر أو لديها إمكانات التأثير على المؤسسة¹.

فهذه التعريفات الاخيرة تتبنى فكرة عامة حول البيئة تتضمن كل الظروف المحيطة بالمؤسسة والتي لها صلة مباشرة او غير مباشرة.

وتعرف ايضا على بانها كل مايحيط بالمؤسسة داخليا و خارجيا من المكونات المادية و الاجتماعية و النفسية والمعنوية والسلوكية وتأثيرها وتفاعلاتها المتداخلة ، حيث تشمل البيئة مختلف الجوانب الاجتماعية والطبيعية والاقتصادية والسياسية والنفسية والتكنولوجية والعلائقية².

¹ ابن رحوم سهام، بيئة العمل الداخلية واثارها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم -علم الاجتماع- تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2013-2014م، ص30.

²العوامل نائل عبد الحافظ : الهياكل والاساليب في تطوير المنظمات ، الاردن ، دار زهران ، 2009م، ص55.

من خلال هذه التعاريف نستخلص أن البيئة هي الوسط الذي يحيط بالموارد البشرية ويشمل كافة الجوانب المادية وغير المادية والبشرية وغير البشرية والبيئة في ابط تعريفاتها هي الحيز او المحيط الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم.

2-3 مفهوم العمل:

يعرف العمل بأنه السلوك أو نشاط أو صرف الطاقة، الذي يسير طبق خطة المؤسسة ويقاضي القيام بوظائف معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين مقابل غرض مادي أو معنوي، ويشترط في هذا وجود عقد مادي (مكتوب) او معنوي بين مختلف أطراف العمل

ويعرف العمل بأنه مجموعة المهمات التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيلة واحدة أو عدة وسائل ، فالعمل صراع الإنسان مع التسخيرها فيما يفيد وهو جهد فكري وعضلي الطبيعة كما يعرف أيضا بأنه : إنتاج وتقديم السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد الآخرين ، هنا يتبين أن العمل نشاط لإنتاج مادي (السلع) ومعنوي (الخدمات كالتهليم والصحة...) لتحقيق حاجات الآخرين في المجتمع ، غير أن الفرد حينما يعمل فهو يحقق حاجاته الخاصة وحاجات الأفراد في نفس الوقت³.

3-3 مفهوم بيئة العمل:

قد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة ببيئة العمل نذكر منها:

عرفها (هنري سافال) : على انها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة ، الضوضاء ، الحرارة ، وكذلك ذات طبيعة بسيكولوجية ومعنوية كالعلاقات الافقية مع باقي العمال ، والعلاقات العمودية مع السلم الاداري ، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل واهميته وطبيعته⁴.

³أحمد، دمري : مساهمة في دراسة ظروف العمل، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ب س ، ص 18.
⁴سهم رحمون، بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي "دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة اطروحة دكتورا غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، 2014، ص13

ويعرفها الشنواني : على انها كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه وادائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والتي يتبعها و المشروع الذي ينتمي اليه ⁵.

اما الحمامي يعرفها : على انها كافة الظروف السائدة داخل المؤسسة و خارجها ، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل ⁶.

المفهوم الإجرائي لبيئة العمل:

المقصود ببيئة العمل في هذه الدراسة بشكل عام على انها المحيط النفسي والمادي والاجتماعي، الذي يعمل في الافراد او العمال مقابل الحصول على اجر او مكافأة مالية وتتضمن بيئة العمل العديد من العناصر والمكونات نذكرها باختصار أبرزها بيئة العمل المادية مثل المكان التي يتم في العمل كالمعدات و الادوات اللازمة لاداء العمل ، تصميم المكان و تجهيزه ، الضوضاء .. الخ ، وكذلك بيئة العمل الاجتماعية مثل العلاقات والتفاعلات بين الموظفين والادارة و ثقافة العمل و القيادة .. الخ ، وايضا من ابرز مكوناتها بيئة العمل النفسية والتي تتمثل في الرضى الوظيفي وشعور بالانتماء داخل المؤسسة والضغط النفسي.

4-3 مفهوم أداء العمال :

هنالك عدة تعاريف لمفهوم أداء العمل فمنها ما أشار اليه ان أداء العامل هو عبارة عن مجموعة النتائج السلوكية له والتي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية، مع الأخذ في الاعتبار أداء المهام المحددة باستخدام الموارد المتاحة، أيضا الاهتمام ببعض المتغيرات الأخرى مثل النجاح في الحفاظ على علاقات داخلية جيدة، سلوكيات الغياب، ومغادرة المنظمة، سوء استخدام الموارد، وسلوكيات أخرى ذات خطورة في مكان العمل ⁷.

⁵صلاح الشنواني ، إدارة الافراد و العلاقات الانسانية ، الطبعة الاولى، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية 2004 ، ص 20
⁶علي موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة واثارها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006 ، ص3.
⁷ مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة في علم الاقتصاد ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010، ص 21.

ويرى أيضا على انه عبارة عن تحقيق الفرد لمهمة معينة موكلة اليه بالاتفاق مع صاحب العمل في ضوء مجموعة من المعايير ومنها : الدقة، التكلفة، الوقت، الفعالية، الكفاءة، أدائها مكتملة تبعا لظروف مناخ العمل، ورغبة وقدرة الفرد للقيام بتلك المهام⁸.

المفهوم الاجرائي لأداء العمال:

المقصود بأداء العمال في هذه الدراسة هي النتائج التي يحققها العامل من القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات، وفقا للمعدل المفروض اداؤه من العامل الكفاء المدرب، كذا هو قيام العامل بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فتره محددة.

ونستنتج مما سبق وجود ثلاث عناصر رئيسية للأداء هي :

- **العامل** : ما يمتلكه من مهارات، معارف، قيم، اتجاهات ودوافق خاصة بالعمل.
- **الوظيفة** : ما تتصف به من متطلبات، تحديات، وماتقدمه من فرص جيدة.
- **الموقف** : ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد، الأنظمة الإدارية والهيكلة التنظيمية.

ومن خلال ما سبق ، يتضح أن الأداء هو عبارة عن قيام العامل بإستخدام مهاراته وقدرته وما لديه من دوافق، لأداء مهام محددة سواء كانت متضمنة في بطاقات الوصف الوظيفي أو عقد العمل، وكذلك مجموعة الأدوار الإضافية الأخرى بناء على مدى رغبة وقدرة العامل مثل : مساعدة العاملين الجدد، تقديم أفكار ابتكارية جديدة ... وغير ذلك

⁸ ناصر، سومر اديب، أنظمة الأجور واثارها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية : دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، الجمهورية السورية، 2004، ص 82 .

4/أسباب اختيار الموضوع :

من البديهي للطلاب ان يكون له أسباب تدفعه لاختيار موضوع و تتمثل هذه الأسباب لأسباب موضوعية و أسباب اخرى شخصية ذاتية .

● الأسباب موضوعية

- اهمية بيئة العمل لما لها تأثير على أداء العاملين.
- وجود الدراسة ضمن مجال تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل.
- ندرة الدراسات السسيولوجية لبيئة العمل المادية والاجتماعية والنفسية وأثرها على أداء العاملين.

● الأسباب ذاتية

- الرغبة في دراسة هذا الموضوع وذلك لزيادة الإطلاع على وجهات النظر المختلفة للباحثين والميل الشخصي إلى مثل هذه المواضيع التي كانت لها صدا كبيرا وفضلا عميقا في نجاح العديد من المؤسسات في العالم.

1-5 أهمية الدراسة

- يستمد الموضوع أهميته من المكانة الكبيرة التي تشغلها أثر بيئة العمل على أداء العامل.
- وتتسم اهمية دراسة هذه المذكرة لكونها تدرس اهم قضية تنظيمية قد تواجه العديد من المؤسسات ألا وهي بيئة العمل داخل المنظمات والمؤسسات ومدى تأثيرها على أداء العامل.
- إفادة الباحثين في هذا المجال الذي يتضمن بيئة العمل وأداء العمال وتسليط الضوء على أثر بيئة العمل على أداء العامل، وتسليط الضوء على بيئة العمل المادية و الإجتماعية و النفسية.

1-6 أهداف الدراسة

- التعرف على بيئة العمل ومعرفة جل المتغيرات البيئية المحيطة بالمؤسسة.

- تهدف الدراسة الى تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل والاداء، وإبراز أداء العامل داخل المؤسسة.
- معرفة مدى ارتباط بيئة العمل بأداء العاملين على مستوى عينة الدراسة.
- اكتساب القدرة على البحث العلمي والنمو الذاتي.
- اكتساب الخبرة العلمية والعملية التي يتم إثرائها خلال سيرورة البحث بشقيه النظري والتطبيقي.

1-7 الدراسات السابقة:

- الدراسة الاولى: بعنوان "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي"، أطروحة مكتملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية، اجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية ، 2014/2013 وانطلقت الدراسة من الاشكالية التالية: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في باتنة؟

و تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية، ومعرفة مستوى هذا الأداء الوظيفي هل هو في اتجاه الإيجابي أو في اتجاه السلبي، واندرجت الدراسة ضمن الدراسات الوصفية ، واستخدمت الدراسة الاستمارة كأداة لجمع البيانات وكانت العينة الدراسة من العمال الاداريين في الادارة الجامعية وهي عينة احتمالية طبقية بسبب كون مجتمع البحث عمال اداريين موزعين في الكليات بشكل غير متجانس الذي تم اختيارها بسنبة 20% و من أهم النتائج التي توصلت إليها:

ان مستوى الاداء الوظيفي في ظل العناصر بيئة العمل الداخلية نسبي باتجاه الايجاب لأن رضا العمال الاداريين عن بيئة عملهم الداخلية نسبي ومستوى تأثيرهم نسبي ايضا على ادائهم وكذا ادائهم الوظيف وفق مؤشرات نسبي جدا من وجهة نظر افراد العينة.

وفي الاخير نظرا لكون بيئة العمل الداخلية استوفت عناصرها الادارية والمادية بشكل نسبي ومستوى الاداء الوظيفي للعمال الاداريين في ظل العناصر الادارية والمادية لبيئة العمل الداخلية نسبي ايضا فاستنتج الباحث ان مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الاداء الوظيفي للعمال الاداريين في الإدارة الجامعية للكليات والمعاهد هو تأثير قوي ومرتفع جدا ، لانها اثرت في كفاءة ودافعية ورغبه العمال الاداريين في العمل مما أدى الى التأثير في مستوى أدائهم لوظائفهم بالشكل المطلوب والمحقق للاهداف الجامعة

وكانت هاذو الدراسة مختلفة في اشكالياتها و فرضياتها ومجتمع بحثها بالنسبة لدراستنا فقد ركزت على بيئة عمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي واقيمت الدراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة اما دراستنا استهدفت البيئة النفسية والاجتماعية و المادية ، بينما مجتمع بحثنا

يضم موظفي مديرية سونلغاز بغرداية اما فيما يخص عينة الدراسة فهي احتمالية طبقية من العمال الادريين اما في دراستنا أعتمدنا على الحصر الشامل لمجتمع البحث.

وكانت نقاط التشابه فكلا الدراستين تدرجان ضمن البحوث الوصفية واعتمدتا على الاستمارة في جمع البيانات واستفدنا من هذه الدراسة في طرح الإشكالية والدراسة النظرية فيما يخص بيئة العمل وأداء العمال وكذلك كانت مفيدة في الجانب التطبيقي بحيث قمنا بمقارنة النتائج و استفدنا ايضا من مراجعها و مصادرها .

- الدراسة الثانية بعنوان: " بيئه العمل وتأثيرها على اداء العامل في المؤسسة صندوق الضمان

الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة ادرار " مذكره مكمله لنيل شهاده الماجستير في علم الاجتماع اجريت هذه الدراسة خلال السنه الجامعيه 2023/2022 وانطلقت الدراسة من اشكاليه التاليه : ما هو تأثير بيئه العمل على اداء العامل في المؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة ادرار؟

هدفت الدراسة الى التعرف على بيئه العمل واثارها على اداء العمال ، ومحاولة تحديد علاقة قوه الارتباط بين المتغيرين الدراسة " بيئه العمل واداء العنصر البشري" و محاوله التعرف على طبيعة عناصر بيئه العمل التي تؤثر على اداء العمال ومعرفة مدى استيفاء بيئه العمل لعناصرها المادية المكونه لها والمتمثله في : (الاضاءه الجيده او التجهيزات المكتبيه الملائمه ومكان العمل والمساعدته للعمل .. الخ) واعتمد الباحث في موضوع هذه الدراسة على المنهج الوصفي .

حيث استخدم الباحث اداة الاستمارة لجمع البيانات و كان مجتمع البحث مؤسسة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ادرار اما العينه فكانت 74 عينه من العمال في المؤسسة وتم توزيعها على فئه الموظفين ،ومن خلال جمع المعطيات من المجتمع الاحصائي وتحليلها و اختبار فرضيات الدراسة تمكن الباحث من خروج بالنتائج المتمثله في : أن في المؤسسة اثر ايجابي على اداء الموظف يعتمد على مجموعه من المعايير التي من شأنها ان تؤثر بشكل ايجابي على العامل وتجعله اكثر انتظاما وابداعا للعمل وحرصا على اداء المهام الموكله اليه كما ينبغي، وبالتالي العامل عندما يكون مناسب لطبيعة عمله تزيد من دافعيته اتجاه انجازه واتقانه له بحيث كانت اعلى نسبة ب 77.7% من المبحوثين اكدوا ان امتلاك العامل لمؤهلات مناسبة وفق وظيفته تزيد من رغبته واندفاعه نحو عمله وهذا ما يجعله يبدع ويطور من قدراته.

وايضا يوجد اثر لظروف المحيطه بالاعمال على العامل في المؤسسة " فقد اوضحت النتائج بان هذه العوامل التي تحيط بالاعمال الاثر على عمله يتجلى في ملائمة الظروف الفيزيقية واداء العمل بفاعلية وهو من شأنه الرفع من مستوى الكفاءة المهنيه للعامل بحيث كانت اعلى نسبة ب 88.8% من المبحوثين يرون أن لظروف الفيزيائية كالتهوويه والاضاءة والحرارة اثر على اداء العامل بفاعلية فكلما

كانت جيدة و متماشية مع الظروف الطبيعية كلما كان اداء العمل بشكل عالي كما لها اثر في تحديد مستويات الاداء.

وفي الاخير تصل هذه الدراسة الى ماذا تاثير بيئه العمل على اداء العمل في المؤسسة فهو تاثير قوي وعالي جدا لانها اثرت في كفاءة ودافعية ورغبة العمال مما ادى الى التأثير في مستوى ادائهم لوظائفهم.

و قد كانت اوجه التشابه في هذه الدراسة مع دراستنا في الاشكالية حيث كان تساؤل الاشكالية الرئيسي مشابه لدراستنا واختلف في التساؤلات الفرعية وايضا مجتمع البحث يشابه دراستنا وكذلك في اداة جمع البيانات وايضا العينة حيث تم استخدام الحصر الشامل واستفدنا من هذه الدراسة في مراجعها ومصادرها و فصلها النظري بحيث كان مفيدا لفصلنا النظري في مبحث بيئه العمل واداء العمال و استفدنا منها في جانبها التطبيقي حيث قمنا بمقارنة النتائج التي توصلنا اليها مع نتائج هذه الدراسة .

- الدراسة الثالثة: دراسة استطلاعية بعنوان " بيئة العمل المادية واثارها في تحسين اداء العاملين"

وكانت الدراسة الاستطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية بعراق بغداد 2012 وانطلقت الدراسة من اشكالية التالية : هل هناك المام واضح من قبل الادارات والمؤوسين بقواعد الهندسة البشرية الخاصة ببيئة العمل لتحسين اداء العاملين؟ وهدفت الدراسة الى قياس مدى استخدام الشركة المبحوثة لقواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئه العمل المادية للوصول الى الاستخدام الفاعل والامن لاداء العاملين ، و بيان علاقة الارتباط والاثر بين متغير الدراسة بيئه العمل المادية واداء العاملين ومحاولة قياسها احصائيا للتواصل الى تحليل نتائج الاستخدام من عدمه.

واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم خلال المنهج الوصفي للاستعانة ببعض المصادر العلمية والبحوث للمجلات العربية والاجنبية وقد تم جمع البيانات عن طريق الاستمارة والاساليب الاحصائية للحصول على النتائج وطبقت الدراسة في الشركة المبحوثة الشركة العامة للصناعات الكهربائية بالعراق في بغداد وتم استخدام 30 عينه ما بين الموظفين.

و اشارت الدراسة الى هل هناك علاقة ارتباط وتاثير لبيئة العمل المادية في تحسين الاداء العاملين توصلت الدراسة الى وجود ارتباط وتاثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين اداء العاملين من خلال تطبيق قواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية وتقديم التوصيات اللازمة بشانها واهمها تطبيق قواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئه العمل المادية واعاده ترتيب صياغة اعمالها بما يساهم في رفع فعاليتها لاداء عامليها .

وكانت نتائج الدراسة ان تحتاج المنظمات العراقية بصورة عامة والشركة المبحوثة بصورة خاصة الى تحسين اداء عامليها هي انعكاس لقدرة المنظمة على التجديد والتغيير وبالتالي قدرتها على البقاء

والتطور وتعظيم الانتاجية ، وثبتت من خلال التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط معنوية بين المتغير المستقل بيئة العمل المادية على المستوى الكلي والفردى وبين المتغير التابع تحسين اداء العاملين الا ان هذه العلاقة ضعيفة نوعا ما مما يدل على ضعف اهتمام الشركة المبحوثة بالمواصفات القياسية الدولية وقواعد الهندسة البشرية، وقاده اختبار التأثير وجود علاقة تأثير معنوية بين المتغير المستقل بيئته العمل المادي على المستوى الكلي والفرعي وبين المتغير التابع تحسين اداء العاملين وهذه العلاقة مقبولة مما يدل على الدور الكبير لبيئته العمل المادية بالشركة المبحوثة وفق المواصفات القياسية الدولية وقواعد الهندسة البشرية تأثيرها على تحسين اداء العاملين.

اختلفت هذه الدراسة على دراستنا في عنوانها حيث ركزت على بيئة العمل المادية بشكل خاص وركزت على تحسين الاداء العاملين و اختلفت ايضا في الاشكالية ومجتمع بحثها والعينة حيث استخدمت عينة قصدية اما اوجه التشابه كانت في المنهج المستخدم واداة جمع البيانات ، و قد استفدنا من هذه الدراسة في فصلها النظري على بيئة العمل المادية وعلى التوصيات لتحسين اداء العاملين واستفدنا من مراجعها ومصادرها.

- الدراسة الرابعة: بعنوان " اثر بيئة العمل المادية في اداء العاملين دراسة مقارنة في الجامعة السورية

الخاصة قبل الانتقال الى المركز المؤقت وبعده" من طرف الدكتور منير عباس قسم ادارة الموارد البشرية هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثار بيئة العمل المادية بابعادها المختلفة (كتصميم المعماري والتصميم الداخلي) في اداء العاملين في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال الى مركز الجامعة المؤقت وبعده وانطلقت اشكالية الدراسة كالآتي : ما اثر بيئة العمل المادية بابعادها المختلفة (التصميم المعماري والتصميم الداخلي) في اداء العاملين في الجامعة السورية ؟

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي و اختار الجامعة السورية الخاصة كمجتمع بحث لاجراء الدراسة الميدانية وقد اعتمد على الاستبانة (الاستمارة) في الحصول على البيانات اللازمة ووزع الاستبيان على عينة العاملين الاداريين في الجامعة والبالغ عددهم 85 عاملا وتم استعادة 73 استبيانا. ومن اهم النتائج التي توصل اليها : وجود تغير في التصميم المعماري والتصميم الداخلي ضمن الجامعة السورية الخاصة بعد الانتقال للمقر المؤقت مقارنة بما قبله، حيث كان التصميم المعماري قبل افضل بكثير من بعد والاضاءة الاصطناعية والالوان والنباتات والامن والسلامة في المكان القديم افضل بكثير من المكان الجديد، اما الاثاث المعدات فهي مقبولة عن ما كانت عليهم في السابق، كما اظهر دراسته انخفاض اداء العاملين بعد الانتقال للمقر المؤقت مقارنة بما قبله لكن هذا الانخفاض لم يكن كبير ولم تجد دراسة اثر لبيئة العمل المادية في الاداء العاملين قبل الانتقال الى المركز كما وجد وجدت اثر لبيئته العمل المادية في اداء العاملين بعد الانتقال الى المقر المؤقت ،فمتغير التصميم المعماري اثر على متغير

اداء العاملين بشكل سلبي وضعيف، ومتغير تصميم الداخلي اثار على متغير اداء العاملين بشكل طردي و متوسط الشدة .

اختلفت هذه الدراسة مقارنة بدراستنا في الاشكالية حيث ركزت هذه الدراسة على الجانب المادي من بيئة العمل و تأثيره على اداء العاملين وايضا اختلفت في مجتمع بحثها اما اوجه التشابه فقد كانت فاداة جمع البيانات و المنهج المستخدم فيها وعينة حيث استخدم الباحث الحصر الشامل واستفدنا منها في بيئة العمل المادية وكيف تأثيرها على اداء العاملين وايضا قد استفدنا منها من ناحية المصادر والمراجع .

- **الدراسة الخامسة :** دراسه بعنوان " تأثير بيئه العمل على الموظفين اداء شركة الاتصالات الاثيوبية بمنطقة اديس بابا الوسطى اطروحة ماجستير من طرف جيتاهون تيسفاي ليمينييه (the impact of work environment on employees performance the Ethio telecom Central addis Ababa zone by GETAHUN TESFAYE LIMENIG) " انطلقت الدراسة بالاشكالية التالية: ما مدى تأثير عوامل مكان العمل المادي على اداء العاملين ؟ ما هو تأثير العوامل النفسية والاجتماعية في مكان العمل على اداء الموظفين ؟ وهدفت الدراسة الى دراسة تأثير بيئه العمل على اداء الموظفين الاداء في مكتب منطقة الاتصالات الاثيوبية في اديس بابا بشكل عام ، وهدفت بشكل محدد الى تقييم تأثير عوامل المكان المادية على اداء الموظفين ودراسة تأثير العوامل النفسية والاجتماعية في مكان العمل على اداء الموظفين وتحليل اثر عوامل التوازن بين الحياه والعمل على اداء العاملين . وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسه اجريت باستخدام الاستبيانات اي اداة الاستمارة بحيث تم اخذ عينة تقدر ب 337 تم اختيارها بالحصر الشامل من الموظفين بمنطقة الاتصالات المركزية في اديس بابا .

ومن نتائج هذه الدراسه البيئه المادية لها تأثير ايجابي وذو دلالة احصائية على الموظف الاداء وفقا لنتائج التحليل انحدار ودراسة ارتباط كشفت على ارتباط كبير ومع تحسن ملائمه بيئه العمل الماديه يتحسن اداء ايضا من الموظفين ، وان التوازن بين العمل والحياه له تأثير ايجابي ووجود علاقته ضد دلالة احصائية باداء الموظفين ونتيجه لذلك الموظف يتاثر اداءه بشدة بالتوازن بين العمل والحياة ، وعلى الرغم من ان النفسية الاجتماعية لا علاقة ايجابية باداء الموظف الا ان تظهر النتائج ان له تأثير مفيدا ولكنه غير مهم احصائيا ونتيجه لذلك فانه تم تحديد ان العوامل النفسية والاجتماعية لها تأثير طفيف على اداء الموظف ، وايضا ان معامل التغذية الراجعة للاداء للنموذج موجب وذو دلالة

احصائية وفقا لدراسة الارتباط هناك درجة كبيرة وايجابية العلاقة بين اداء الموظف والمكافئة نتيجته لارتفاع الاجور بحيث قد ارتفع اداء الموظفين بشكل كبير.

اختلفت هذه الدراسة قليلا على دراستنا في صياغة اشكالياتها ولاكن تشابهت في تركيزها حول عوامل بيئة العمل كالعوامل النفسية والاجتماعية والمادية وتأثيرها على اداء الموظفين وايضا كان هناك تشابه في اداة جمع البيانات والمنهج المستخدم والعينة حيث استخدمت الحصر الشامل و مجتمع بحثها ، وقد كانت مفيدة الدراسة لدراستنا في جانبها النظري حول عوامل بيئة العمل ومصادرها.

- **الدراسة السادسة :** دراسة كرسايبيلبوشييري (Christabelap.Buchiri) بعنوان: " اثر بيئه

العمل على اداء الموظفين حاله ادارة التمويل المؤسسات في منطقه دار السلام (the impact of working environment on employee performance the case of esinstitute of finance

Management in dar salam region " رسالة مقدمة جزئيا لتحقيق متطلبات

درجة الماجستير في ادارة المواد البشرية للجامعة المفتوحة لتنزايا سنة 2014 انطلقت الدراسة من اشكاليات التالية : كيف تعمل البيانات المرتدة او التغذية الراجعة للاداء على تحسين اداء الموظفين ؟ وكيف يمكن المساعدات الوظيفية ان تعزز اداء الموظفين ؟

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين في المعهد الإداري في منطقة دار السلام، حيث انطلقت الدراسة من الفرضية التالية: "هو أن بيئة عمل المنظمة لها تأثير على الأعضاء بقدر ما يتعلق الأمر بالمشاركين، ولغرض هذه الدراسة، تم استخدام منهج الوصفي في البحث و تم استخدام تقنية أخذ العينات العشوائية البسيطة على التوالي لاختيار المستجيبين للدراسة، وركزت الدراسة على العاملين في معهد الإدارة المالية، هذه المؤسسة عامة تعمل في وسط مدينة منطقة دار السلام بحوالي 9000 طالب وحوالي 320 موظف، هذه الدراسة سوف تكتشف كيفية العمل البيئة لها وتأثيرها الكبير على أداء الموظفين وإنتاجيتهم ، كانت عينة المشاركون في هذه الدراسة خمسين (50) يتألفون من خمسة وعشرين (25) من كبار الموظفين وخمسة وعشرين (25) من الموظفين المبتدئين. واستخدمت الاستبانة (الاستمارة) كاداة لجمع البيانات.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن بيئة العمل التنظيمية لها تأثير على الأعضاء من وجهة نظر أفراد العينة. وكشفت الدراسة أيضاً أن الموظفين سيتحسنون من أدائهم إذا تمت معالجة المشكلات التي تم تحديدها أثناء البحث من قبل الإدارة. وتتمثل المشاكل في مرونة بيئة العمل، وتشتت ضوضاء العمل، والعلاقة الشخصية بين المشرف ومرؤوسيه، ووجود المساعدات الوظيفية، واستخدام التغذية الراجعة للأداء، وتحسين حوافز العمل في المنظمة لتحفيز الموظفين على أداء وظائفهم.

وفي الختام وبناء على النتائج أوصت الدراسة بضرورة عقد اجتماعات دورية مع الموظفين لعرض شكاوهم إلى الإدارة وتكون بمثابة عامل تحفيز للموظفين، يجب على الإدارة إيجاد طرق ووسائل لتوصيل أهدافها واستراتيجياتها إلى موظفيها من أجل تحقيق هدف المنظمة في العمل ورسالتها ورؤيتها. وكانت اوجه التشابه بين دراستنا وهذه الدراسة في منهج المستخدم وأداة جمع البيانات اما اوجه الاختلاف في الاشكالية كانت مختلفة تماما واختلفت ايضا في مجتمع بحثها وعينتها حيث استخدمت عينة طبقية وعشوائية وقد كانت مفيدة للدراسة لدراستنا في جانبها النظري حول اداء العمال ومصادرها و استفدنا ايضا في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة بحيث قمنا بمقارنة نتائج التي توصلت اليها مع نتائج دراستنا .

8-1 المقاربة السوسولوجية :

- النظرية البنائية الوظيفية:

يعتبر الاتجاه البنائي الوظيفي من ابرز الاتجاهات الرئيسية في دراسته تنظيم وذلك لما يحتوي عليه من تصورات واثار تفسيرية للواقع الاجتماعي، ويتمحور هذا الاتجاه على التصور البناء الاجتماعي بانه يتكون من انظمة مترابطة ومتكاملة وتمارس وظائف متكاملة تعمل على استمرار هذا البناء والحفاظ عليه، وهذه النظم هي الاخرى تتكون من انساق مترابطة ومتكاملة ومما سبق فان هذا الاتجاه يرى بأن البناء الاجتماعي يتكون من ابنية وانساق تؤدي وظائف معينة متكاملة من اجل خدمة الوظيفية العامة للبناء الاجتماعي وتحقيق بقائه واستمراره وقد تعطل وظيفة من الوظائف احد الابنية الفرعية مما يؤثر على وظيفه البناء الكلي وعدم قدرته على تحقيق اهدافه العامة لكن البناء يعيد التوازن الى ذاته عن طريق ميكانيزمات جديدة يفرزها لهذا الغرض ولهذا فانه بإمكاننا الوقوف على المسلمة الرئيسية التي يستند اليها هذا الاتجاه وهي ان الاصل في المجتمعات البشرية هو التكامل والتوازن والاستقرار، وبرزت مساهمات البنائية الوظيفية في الفكر التنظيمي بعد الانتقادات التي وجهت الى النظريات الكلاسيكية الخاصة بالادارة البيروقراطية وكذا النظريات ذات البعد الواحد حيث ينطلق هذا الاتجاه من فكره مفادها ان الظواهر تشابك في بينها وان التنظيمات عبارة عن انظمة اجتماعية تتكون من مجموعة من الانساق الاجتماعية الفرعية تشابك وتتفاعل فيما بينها وتهدف الى تحقيق التكيف من الكل الذي تعتبر هي جزء منه.

ويرى اصحاب الاتجاه الوظيفي ان النظم الاجتماعية مثلها مثل الكائنات الحية لها حاجات الاستمرار في الوجود والتكيف مع البيئة وتحمل بين اجزائها نمطا من الاتصال المتبادل والمنظمات كأنساق مترابطة تتكون من سلسلة مترابطة من العمليات.

فهذا الاتجاه ينظر الى المؤسسة بوصفها بناء كلي يتكون من مجموعة من الانظمة الفرعية الفعالة التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق الهدف او بصيغة اخرى "المؤسسة نسق اجتماعي يعمل ضمن نسق أكبر ، وتحتوي في نفس الوقت على انساق فرعية تعاونية تتفاعل فيما بينها من اجل تحقيق وظيفة في بنائية النسق الأكبر ، وان هذا النسق الاجتماعي الذي يشكل المنظمة يختلف عن باقي الانساق الاخرى وله القدرة على التأثير على نفسه من اجل تغيير نفسه بنفسه"⁹.

والنظام الكلي في هذه النظرية ياتي قبل الجزء ،ولفهم الجزء بالضرورة يسبقه فهم الكل ،لان الانساق الفرعية ما هي الا انساق تعاونية لها تأثير وظيفي متبادل من اجل خدمة الكل في الاطار التعاوني.

ان المنظور الوظيفي يقوم اساسا على تحليل وتفسير السمات البنائية والعمليات الاجتماعية التي تميز المنظمات ويحدد العناصر البنائية التي يجب توفرها في التنظيم كالآتي¹⁰:

- وجود جماعة ثابتة لها قيم تضامنية.
 - وجود مجموعة من الاهداف المحددة والواضحة التي ترسم أبعاد التنظيم ونشاطاته وتبرر وجوده وتحافظ على بقاءه وتحديد طريقة تحدد هذه الاهداف من خلال معايير وادوار محددة.
 - اتباع تنظيم دقيق لنشاطات الافراد بطريقة تضمن افضل تقسيم للعمل يمكن ان يتولى بمقتضاها كل عضو مهام وواجبات محددة يتعين عليه اداؤها اذا ما اراد الاستمرار في عضويته.
 - وضع نظام رئاسي (متسلسل رئاسي) يحدد واجبات وحقوق كل عضو داخل التنظيم يرتبط به تسلسل محدد للسلطة يتخذ شكلا هرميا (تسلسل السلطة).
 - وضع نظام محدد للاتصال يحدد القنوات والمسارات التي تنظم العلاقات الرئاسية بين كافة المستويات داخل التنظيم.
 - اتباع نظام عادل في التعيينات والترقيات والاجور والمكافآت.
 - وجود نظام قانوني يضبط سلوك الافراد.
- من خلال ما سبق يمكن القول أن مؤسسة سونلغاز بولاية غرداية بناء تنظيمي يتكون من بيئة مادية وبيئة اجتماعية وبيئة نفسية تؤدي وظيفة تحسين أداء العمال وبالتالي المحافظة على استقرار النسق الكلي للمؤسسة.

⁹ Touraine,(Alain), Pour la sociologie ; Paris ; éd du seuil 1974.P97.
¹⁰ T.Parsons, The Structure of Social Action, Anchor Books, P282.

2- هرم ابراهام ماسلو للحاجات Maslow's hierarchy of needs :

هي نظريه سيكولوجيه عملها ابراهام ماسلو و انتشرت لاول مرة في سنة 1943 بعنوان "نظرية تحفيز الانسان" او "نظرية الدوافع الانسانية" "A Theory of Human Motivation" و بعدها طور نظريته اكثر و خلصها و نشر نظريته كامله في سنة 1954 في كتاب بعنوان "التحفيز و الشخصية" او "الدوافع والشخصية Motivation and Personality" ماسلو راي ان الانسان يتصرف بسبب وجود قوة بداخله بتدفعه انه يتصرف التصرفات اللى يتصرفها، وان هذه القوة اللى بتدفع الانسان وتجعله يتصرف بناء عن ميله الدائم انه يوفى ويشبع احتياجاته لكي يشعر بالراحة الجسمية والنفسية.

واعتبرت نظرية سيكولوجية اقترحها أبراهام ماسلو في ورقة نشرها في 1943 بعنوان

"نظرية في التحفيز الإنساني يرى فيها أن الناس عندما يحققون احتياجاتهم الأساسية يسعون إلى تحقيق احتياجات ذات مستويات أعلى، كما يرتبها هرم ماسلو.

تقول هذه النظرية أن الإنسان يعمل من أجل تحقيق خمس حاجات رئيسية لديه هي:

1- الاحتياجات الفيزيولوجية .

2- الأمن والسلامة.

3- الاحتياجات الاجتماعية .

4- التقدير.

5- تحقيق الذات.

ويتم إشباع هذه الحاجات على مراحل بحيث يندفع الفرد لإشباع إحداها فإذا فرغ منها وأشبعها انصرف إلى الثانية وهكذا.

1- الحاجات الفيزيولوجية:

يحتاج الانسان في المرحلة الاولى من حياته العملية تأمين حياته المعيشية حتى يتمكن من العيش الشريف و من أهم مكونات الاحتياجات الفيسيولوجية المأكل المسكن و الملابس

2-الحاجات الى الأمن:

يحتاج الانسان في المرحلة الثانية من حياته العملية الإحساس بالأمن الوظيفي و الامن الاسري و ضمان مستقبل الابناء و عدم تحقيق هذه الحاجة سيؤدي بالفرد إلى انشغاله فكريا ونفسيا مما يؤثر على أدائه في العمل لهذا على الإدارة أن تدرك أهمية حاجة الأمن للعامل لخلق روح من الإبداع بين العاملين.

3-الحاجات الاجتماعية:

يحتاج الانسان في المرحلة الثالثة أن يكون له جماعة مثل الصداقات و الرغبة في مساعد الآخرين و الرغبة في مساعدة الناس لشخصه.

وقد أوضحت الدراسات أن جو العمل الذي لا يستطيع إشباع هذه الحاجات يؤدي إلى اختلاف التوازن النفسي لدى العاملين ومن ثم إلى مشكلات عمالية تؤدي إلى نقص الإنتاج وارتفاع معدلات الغياب وترك العمل.

4-حاجات التقدير:

يحتاج الانسان في المرحلة الرابعة الى كسب احترام الناس و التقدير و الرغبة في الظهور و التميز في العمل. لذلك إن المدراء الذين يركزون على حاجات التقدير كمحرك لدوافع العمالي لتحقيق أهداف مشاريعهم على عكس من يقلل من إمكانيات الفرد في المؤسسة.

5-الحاجة إلى تحقيق الذات:

يحتاج الانسان في المرحلة الخامسة أن يحقق الصورة التي يتخيلها لنفسه. ويتمكن الانسان في هذه المرحلة من مواجهة التحديات دون خوف من الفشل في تحقيق النجاح. و يبدأ بالشعور بأنه في ظروف يستطيع من خلالها الابداع و التطوير في العمل.

الشكل (01): هرم الحاجات عند ماسلو



المصدر: محمود أمين زويل، الفكر الإداري والإدارة في التطبيق العلمي، الطبعة الأولى، الناشر مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2013م، ص 28.

من الشكل نلاحظ أن قاعدة الهرم تمثل الحاجات الفسيولوجية والضرورية لبقاء الكائن حيا كالحاجة إلى الماء والطعام والهواء. والمستوى الثاني يمثل حاجات الأمن والحاجة إلى أن يعيش الفرد فيهدوء وطمأنينة، كما يوضح المستوى الثالث حاجة الحب مثل حاجة التلقي الحب والتعاطف مع الآخرين والحاجة إلى الانتماء، أما المستوى الرابع يبين حاجات التقدير كالحاجة إلى النجاح والاحترام والمكانة الاجتماعية، المستوى الخامس يبين حاجات تحقيق الذات وهي الحاجة إلى إثبات الوجود والمكانة بين الناس.

- بيئة العمل وظيفتها في تحسين اداء العمل في مؤسسة سونلغاز في غرداية باعتبارها مؤسسة من مؤسسات المجتمع :

من خلال ما سبق فإن بيئة العمل في مؤسسة سونلغاز في غرداية تلعب دوراً حيوياً في تحسين أداء العمل وتعزيز الإنتاجية بين موظفي المؤسسة. من خلال تهيئة بيئة عمل مشجعة ومريحة فهي تعتبر من الشركات الرائدة في مجال الطاقة وتوزيع الغاز في الجزائر، إن الجوانب الربحية لشركة سونلغاز بيع الكهرباء والغاز الطبيعي حيث يعد بيع الكهرباء والغاز الطبيعي للمستهلكين السكنيين والتجارين والصناعيين المصدر الرئيسي لدخل سونلغاز. وتعتمد أسعار البيع على تكاليف الإنتاج والتوزيع، بالإضافة إلى أسعار الطاقة العالمية، وايضا تصدير الكهرباء حيث تصدر سونلغاز الكهرباء إلى الدول المجاورة، مما يساهم في زيادة أرباح الشركة. و تقدم سونلغاز مجموعة من الخدمات الإضافية، مثل بيع الأجهزة الكهربائية وإصلاحها، وتركيب أنظمة الطاقة الشمسية، مما يساهم في تنوع مصادر دخل الشركة.

أما الجوانب المادية الفعالة مثل شبكة الكهرباء والغاز حيث تمتلك سونلغاز شبكة واسعة من خطوط الكهرباء وأنايب الغاز الطبيعي التي تغطي جميع أنحاء البلاد. وتعدّ هذه الشبكة ضرورية لتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي على المستهلكين. و محطات توليد الكهرباء فتمتلك مجموعة من محطات توليد الكهرباء التي تعمل بالغاز الطبيعي والفحم والطاقة الشمسية. وتعدّ هذه المحطات ضرورية لتوفير كميات كافية من الكهرباء لتلبية احتياجات البلاد. و مخازن الغاز الطبيعي فلها مجموعة من مخازن الغاز الطبيعي التي تُستخدم لتخزين الغاز الفائض واستخدامه في أوقات الذروة. و ايضا الموارد البشرية فإنها تمتلك فريقاً من الموظفين المهرة والمدربين الذين يعملون على تشغيل وصيانة شبكة الكهرباء والغاز، وإنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي، وتقديم الخدمات للمستهلكين.

ولهذا تستطيع تهيئة البيئة النفسية والمادية والاجتماعية وتوفير بنية تحتية متطورة ومجهزة بالتقنيات الحديثة المساعدة على أداء المهام بكفاءة كما تستطيع تجهيز العمال بالأدوات والمعدات المتطورة والفعالة لتمكينهم من أداء أعمالهم بكفاءة ودقة، وهذا يساهم في زيادة الإنتاجية وتقليل الإجهاد.

علاوة على ذلك، يلعب القيادة الفعالة دوراً مهماً في خلق بيئة عمل إيجابية في سونلغاز كما ينبغي أن تكون الإدارة متفهمة لاحتياجات وتطلعات الموظفين، وتوفير الدعم والتوجيه اللازمين لهم وتحفيزهم من خلال تقديم الحوافز والمكافآت المناسبة أن يعزز من رغبتهم في تحقيق الأهداف المؤسسية.

ومن الجوانب الأخرى التي يمكن أن تساهم في تعزيز بيئة العمل في سونلغاز هي تعزيز الثقافة التنظيمية الإيجابية والتي تعزز التعاون والتواصل بين الموظفين، كما يمكن تنظيم ورشات عمل وبرامج تدريبية منتظمة لتطوير مهارات الموظفين وزيادة مستوى تحفيزهم وإلهامهم.

وفي الاخير يمكن القول أن مؤسسة سونلغاز في غرداية تحظى بفرصة كبيرة لتعزيز أداء العمل من خلال تهيئة بيئة عمل مشجعة وداعمة، تتيح لموظفيها التطور والازدهار، وبالتالي تحقيق النجاح المستدام في مجالها وخدمة المجتمع بشكل أفضل، وذلك من خلال توفير بيئة عمل ملائمة تشمل البيئة النفسية، المادية، والاجتماعية اللازمة داخل المؤسسة يلعب دوراً حاسماً في تحسين أداء العمل وتعزيز الإنتاجية والرضا الوظيفي لدى الموظفين .

الجانب النظري

- مدخل مفاهيمي لبيئة العمل .
- بيئة المادية و الاجتماعية و النفسية مفهومهم، و خصائصهم .
- اداء العمال
- اثر خصائص بيئة العمل على اداء العمال

الفصل الثاني : بيئة العمل

تمهيد:

نظرا لاهمية بيئة العمل في دورة حياة المؤسسة تعددت الآراء حول مفهومها ومن خلال هذا المبحث سنحاول التعرض لبعض هذه المفاهيم وتوضيح المفهوم بشكل واضح يجب التطرق الى مفهوم البيئة ثم مفهوم العمل ثم مفهوم بيئة العمل بعدها ننتقل الى بيئة العمل المادية و الاجتماعية والنفسية وخصائصهم ، ثم الى مفهوم اداء العمال في المؤسسة و اهميته في المؤسسة ، والعوامل المؤثرة فيه وطرق واستراتيجيات تحسينه وأخيرا اثر خصائص بيئة العمل المادية و الاجتماعية والنفسية على أداء العمال في المؤسسة .

1. مدخل مفاهيمي لبيئة العمل

1.1 مفهوم البيئة :

تعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية، الجغرافية والاجتماعية والمادية و النفسية وغيرها حيث يعرف روبنز (Robins-1990) البيئة بأنها :جميع المتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة. أما روبرت مايلز Robert Miles يعرفها كالاتي: خذ الكون واطرح منه النظام الفرعي الذي يمثل المؤسسة فيكون الباقي هو البيئة، أما هاوولي Howley عرف البيئة بأنها: جميع الظواهر خارج المؤسسة وتؤثر أو لديها إمكانات التأثير على المؤسسة¹¹.
فهذه التعريفات الاخيرة تتبنى فكرة عامة حول البيئة تتضمن كل الظروف المحيطة بالمؤسسة والتي لها صلة مباشرة او غير مباشرة .

وتعرف ايضا على بأنها كل ما يحيط بالمؤسسة داخليا و خارجيا من المكونات المادية و الاجتماعية و النفسية والمعنوية والسلوكية وتأثيرها وتفاعلاتها المتداخلة ، حيث تشمل البيئة مختلف الجوانب الاجتماعية والطبيعية والاقتصادية والسياسية والنفسية والتكنولوجية والعلائقية¹².

من خلال هذه التعاريف نستخلص أن البيئة هي الوسط الذي يحيط بالموارد البشرية ويشمل كافة الجوانب المادية وغير المادية والبشرية وغير البشرية و البيئة في اوسط تعريفاتها هي الحيز او المحيط الذي يمارس فيه البشر مختلف أنشطة حياتهم .

¹¹ بن رحمن سهام، بيئة العمل الداخلية واثارها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم -علم الاجتماع- تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2013-2014م، ص30.

¹² العواملة نائل عبد الحافظ : الهياكل والاساليب في تطوير المنظمات ، الاردن ، دار زهران ، 2009م، ص55.

2.1 مفهوم العمل :

يتفق علماء الاجتماع و الاقتصاد الحديث على أن العمل هو العنصر الأساسي للإنتاج ويرتبط مفهومه بظواهر التعقد في الحياة الاجتماعية التي تنتج عن نمو المنتجات الصناعية ولذلك أصبح معنى العمل في منظور الأفراد والجماعات يعني ببساطة وسائل وأساليب تهدف إلى تحقيق غاية للكسب في الحياة. ويعرف العمل بأنه السلوك أو نشاط أو صرف الطاقة، الذي يسير طبق خطة المؤسسة ويقاضي القيام بوظائف معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معين مقابل غرض مادي أو معنوي، ويشترط في هذا وجود عقد مادي (مكتوب) او معنوي بين مختلف أطراف العمل " فالاقتصاديون الغربيون امثال ادم سميث،وريكاردو،يرون بان العمل البشري هو مصدر قيمة الاشياء والخدمات".

و يعتبر هيجل العمل أساس حرية الإنسان في الكون، لأن العمل وسيلة أساسية لخلق الثروة في المجتمع¹³ فالعمل هو الذي يعطي المكانة والأهمية للإنسان، وإنه من خلال العمل يستطيع أن يحقق ذاته ورضاه، كما أنه الحافز على تحقيق الرفاهية والجوانب الاجتماعية من علاقات مع الزملاء وغيرها ، فهو جزء جوهري في حياة الإنسان ما دام يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع باعتبار العمل نشاط اجتماعي.

ويعرف العمل بأنه مجموعة المهمات التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيلة واحدة أو عدة وسائل¹⁴، فالعمل صراع الإنسان مع التسخيرها فيما يفيد وهو جهد فكري وعضلي الطبيعة كما يعرف أيضا بأنه : إنتاج وتقديم السلع والخدمات التي تشبع حاجات ورغبات الأفراد الآخرين¹⁵ ، هنا يتبين أن العمل نشاط لإنتاج مادي (السلع) ومعنوي (الخدمات كالتعليم والصحة...) لتحقيق حاجات الآخرين في المجتمع ، غير أن الفرد حينما يعمل فهو يحقق حاجاته الخاصة وحاجات الأفراد في نفس الوقت.

ونستنتج ان العمل هو كل نشاط يمارسه الإنسان ليستغل كل ما يحيط به من موارد طبيعية ويكون الهدف من هذا النشاط اشباع رغبته او الحاجة لدى المورد البشري¹⁶.

3.1 مفهوم بيئة العمل :

¹³ أحمد، دمري : مساهمة في دراسة ظروف العمل، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ب س ، ص 18.

¹⁴ الصوص نداء محمد: السلوك الوظيفي ، الأردن ، مكتبة المجتمع العربي ، 2008م ، ص 51.

¹⁵ النعيمي ، جلال محمد : دراسة العمل في اطار ادارة الانتاج و العمليات ، الأردن ، دار إثراء، 2009م، ص 17.

¹⁶ رعد حسن الصرف ، نظم الإدارة البيئية والايزو 14000، ط 1 ، دار الرضا للنشر ، سوريا - دمشق ، 2001 ، ص 30.

قد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة ببيئة العمل نذكر منها :

عرفها (هنري سافال) : على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالأضاءة ، الضوضاء ، الحرارة ، وكذلك ذات طبيعة بسلوكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال ، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري ، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته .¹⁷

ويعرفها الشنواني : على أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والتي يتبعها و المشروع الذي ينتمي إليه .¹⁸

أما الحمامي يعرفها : على أنها كافة الظروف السائدة داخل المؤسسة و خارجها ، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل .¹⁹

يُعنى بمصطلح بيئة العمل المحيط أو المكان الذي يقضي فيه الموظف حياته العملية والمهنية؛ فيتصف هذا المكان بالرسمية والمهنية والموضوعية فيما يخص العمل، ومن الجدير بالذكر أن بيئة العمل قد تختلف من شخص إلى آخر، وهذا كله يعتمد على طبيعة العمل أو طبيعة الشاغر الوظيفي المقدم له، فهناك من يعمل بالميدان وهناك من يعمل ضمن مكان مغلق، ومن المؤكد من أن البيئة العملية المحيطة بالموظف هامة جداً؛ إذ إن لها تأثيراً كبيراً على الحالة النفسية لدى الموظف، والتي تلعب دوراً هاماً في مدى إنتاجيته وأدائه، فمتى ما كان هناك رفاهية وظروف مهينة ومريحة في بيئة العمل للموظف، كان هناك رضا وراحة نفسية، وإنتاجية أكبر.²⁰

وتعرف بيئة العمل بشكل عام على أنها المحيط الذي يعمل في الأفراد أو العمال مقابل الحصول على اجر او مكافأة مالية وتتضمن بيئة العمل العديد من العناصر والمكونات نذكرها باختصار أبرزها بيئة العمل المادية مثل المكان التي يتم في العمل كالمعدات و الأدوات اللازمة لاداء العمل ، تصميم المكان و تجهيزه ، الضوضاء .. الخ ، وكذلك بيئة العمل الاجتماعية مثل العلاقات والتفاعلات بين الموظفين والادارة و ثقافة العمل و القيادة .. الخ ، وايضا من ابرز مكوناتها بيئة العمل النفسية والتي تتمثل في الرضى الوظيفي وشعور بالانتماء داخل المؤسسة والضغط النفسي .

2- بيئة العمل المادية و الاجتماعية والنفسية وخصائصهم

¹⁷ سهام رحمون، بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي "دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة اطروحة دكتورا غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، 2014، ص13

¹⁸ صلاح الشنواني ، إدارة الأفراد و العلاقات الانسانية ، الطبعة الاولى، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية 2004 ، ص 20

¹⁹ علي موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة واثارها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006 ، ص3.

²⁰ "Working environment", aurora, Retrieved 5-6-2020. Edited"

1.2 تعريف بيئة العمل المادية وخصائصها :

بيئة العمل المادية تشير الى العوامل المادية والملموسة التي تحيط بالفرد في مكان العمل مثل الظروف المحيطة بالمكان الذي يعمل فيه الموظف وتؤثر على قدرته على اداء مهامه بكفاءة وفعالية مما يؤثر في انتاجيتهم حيث يمكن ان تسهم في خلق جو ايجابي ومشجع للعمل ، او على العكس يمكن ان تؤثر سلبا على راحة وكفاءة الموظفين ، وللبيئة العمل المادية الكثير من الخصائص نذكر منها :

أ. **تصميم المكان وجاهزيته للعمل** : يشمل التصميم المعماري و التصميم الداخلي لمكان العمل ويتعلق هذا بتخطيط وتنظيم المساحات والهيكل العام للمكان مم يؤثر على تدفق العمل وراحة الموظفين وايضا الامن و النظافة و التدابير الوقائية واجراءات توعية لابد من احترامها وتوفير الاجهزة و المعدات اللازمة للعمل بكفاءة مثل الحواسيب و الاثاث المناسب و الاضاءة وغيرها من الاجهزة .

ب. **التهوية (جودة الهواء)** : تكتسي التهوية أهمية بالغة نظرا لارتباطها المباشر بوظيفة التنفس وتأثيرها على القدرة الجسدية للفرد ، بحيث تشير الدراسات على ان يجب ان يتميز الهواء المحيط بجسم الانسان بالحركية كما يدخل في اطار التهوية الابخرة مثل الغازات السامة او الكريهة ، الادخنة والروائح العفنة في مكان العمل ، التي تؤثر سلبا على الحالة الصحية والنفسية للعمال وأفضل مثال على ذلك التدخين حيث يلوث الهواء في اماكن العمل²¹ ، ان الاعتماد على التهوية الطبيعية عن طريق الابواب والفتحات الاخرى في مكان العمل غير كاف ، خاصة ان احتوى مكان العمل على مصادر للغبار والادخنة وفي مثل هذه الحالات تلجأ المؤسسة الى انظمة ميكانيكية للتهوية ، تعمل على تنقية الهواء داخل اماكن العمل²² .

ت. **الضوضاء** : تعتبر الضوضاء من العناصر غير المحبذة في مكان العمل، على اعتبار أنها كل صوت غير مرغوب فيه ، وتنشأ الضوضاء من الحركات الزائدة للموجة ، وتزداد حدتها بزيادة حدة هذه التحركات²³، ويتوقف تآثر الضوضاء على العديد من العوامل منها :

طبيعة الفرد : لاشك في ان تأثر الافراد بالضوضاء متفاوت ، فنجد البعض منهم شديد الحساسية لهذا لدرجة انها قد تحدث لهم نوبات لبعض المصابين بالصرع، ونجد البعض الاخر لايتأثر بها كثيرا ، ويلعب عامل السن دورا كبيرا في درجة تأثير الضوضاء على العامل.

طبيعة العمل : تتوقف تأثيرات الضوضاء على مدى تعقيد العمل ، ويبدو بشكل عام ان الاعمال العقلية تتأثر بالضوضاء اكثر من الاعمال الحركية والروتينية ، نظرا لحاجة الاولى الى التركيز اكثر.

²¹ عويد سلطان المشعان ، علم النفس الصناعي، الطبعة الاولى ،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت،1994، ص119.

²² جيرمي سترانكس ، ترجمة بهاء شاهين ، الصحة والسلامة في العمل،مجموعة النيل العربية،الفاخرة،2003، ص353.

²³ رضا صاحب ابو حمد ال علي ، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة "نظرة بانورامية عامة"،مؤسسة الوارث،عمان،2005،ص116.

طبيعة الضوضاء: ان الصوصاء المتصلة والتي تستمر لفترة طويلة دون انقطاع، قد لا تكون ضارة بالعمال بقدر الضوضاء المتقطعة ذلك ان العامل سرعان ما يتعود على الضوضاء المتصلة ويتكيف معها²⁴. لذلك يعد سعي المؤسسة للتحكم في الضوضاء من الخطوات الايجابية لتأمين جو مريح للعمال ولكي تتمكن المؤسسة من تقليل حدة الضوضاء في أماكن العمل عليها ب اختيار التصميم الصحيح ، تحسين الهندسة الإنشائية بإستخدام مواد لها القدرة على امتصاص الضوضاء ، منح العمال فترات راحة .

ث. الراتب والحوافز المادية من المؤسسة : أولا يعتبر الراتب هو مبلغ المال الذي يتلقاه الموظف مقابل عمله في المؤسسة وهو جزء من الحوافز المادية تقدمها المؤسسة لتعزيز اداء الموظفين. ثانيا تعتبر الحوافز المادية احدى الطرق المادية التي يتم بواسطتها توجيه وتشجيع الجهود الفردية والجماعية باتجاه اهداف التنظيم معتمدة على القناعة و الرضا النفسي واشباع الحاجات كخطوة مرحلية لتحقيق المراحل المرغوبة والمستهدفة في الاصل²⁵، ويشير الحافز المادي الى استخدام الوسائل المادية لجعل الشخص المتحمس يحصل على الرضا المادي بشكل اساسي بما في ذلك الجوائز والأموال وأشكال اخرى²⁶.

ويمكننا القول ان الحوافز المادية هي كل الإجراءات التي تتخذها الإدارة لمكافحة العامل ماديا كالزيادات في الأجر سواء كانت سنوية أو استثنائية، المكافآت(نسبة من الأرباح)، المنح مثل وسائل النقل ، التغذية ، السكن... الخ.

2.2 تعريف بيئة العمل الإجتماعية وخصائصها :

تشير بيئة العمل الاجتماعية الى العوامل والظروف الاجتماعية التي تحيط بالموظفين اثناء اداء وظائفهم ، تشمل هذه العوامل التفاعلات الاجتماعية داخل مكان العمل ، والعلاقات بين الموظفين وايضا بين الرؤوسين والموظفين وتشمل ايضا العلاقات الشخصية بين الموظفين ، وثقافة المؤسسة وقيما ومعاييرها، وطرق التواصل والتعاون بين الزملاء وكيفية تفاعلهم وتعاملهم مع الادارة وتعاونهم مع بعضهم البعض لتحقيق اهداف العمل بشكل فعال ، وكيفيه شعورهم بالانتماء الى الفريق.

بيئة العمل الاجتماعية تلعب دورا حيويا في تحفيز الموظفين فهي تعتمد على بناء علاقات قوية ومتينة بين الافراد داخل المؤسسة والدعم المتبادل بين الاعضاء وتعزز الروح الجماعية والتعاون بين الفرق العاملة مما

²⁴ روايح العيد، "اثر بيئة العمل على أداء العاملين" دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، 2018، ص9.

²⁵ ظاهر محمود كلالدة: القيادة الادارية، دار زهران ، عمان ، الاردن ، 1997، ص223.

Xiyuan Mu, Brief Analysis of the Impact of Material Incentives and Non-Material Incentives²⁶, On the Performance of Enterprise Employees, Frontiers in Business, Economics and Management Volume. 6, Number. 3, 2022,p67

يساهم في بناء بيئة عمل ايجابية ومشجعة للإنجاز والتطور المستمر ويعزز من الرضا الوظيفي و الانتاجية و من ابرز خصائصها الاتي :

أ. **القيادة** : القيادة هي القدرة على تحفيز واثارة اهتمام مجموعة من الافراد، واطلاق طاقتهم نحو تحقيق الاهداف المنشودة بكل فاعلية وحماس، كما يمكن تعريف القيادة بانها القدرة التي يتميز بها القائد عن غيره بتوجيهه للآخرين بطريقة يتسنى بها كسب طاعتهم واحترامهم وولائهم، وشحن هممهم، وخلق التعاون بينهم في سبيل تحقيق هدف بذاته²⁷.

ويمكن تعريف القيادة في بيئة العمل الاجتماعية تعني القدرة على توجيه وتحفيز الافراد والجماعات داخل المؤسسة لتحقيق الاهداف المشتركة وتعزيز التفاعل الايجابي والثقة بين الموظفين، وتشمل القيادة فهذا السياق القدرة على فهم احتياجات الفريق، وتقديم الدعم، وتعزيز التواصل الفعال، والهام الافراد لتحقيق الاداء الامثل .

تتطلب القيادة في بيئة العمل الاجتماعية مجموعة من المهارات مثل : التواصل الفعال اي القدرة على توصيل الافكار بوضوح والاستماع الى احتياجات الاخرين ، التحفيز للافراد وتشجيعهم على تحقيق اهدافهم المهنية والشخصية ، الاحتواء والدعم مثل تقديم الدعم النفسي والعاطفي للموظفين وتشجيع بيئة عمل ايجابية ومشجعة، القدرة على بناء علاقات قوية ومتينة مع اعضاء الفريق ، ادارة الصراعات و النزاعات والتعامل معها بحكمة والعمل على حلها بشكل يرضي جميع الاطراف²⁸. وفي الاخير يمكننا القول ان القيادة الاجتماعية اساسا مهما لنجاح المؤسسات الحديثة حيث تعزز التعاون والابداع و الابتكار مما يؤدي الى بيئة عمل منتجة وصحية .

ب. **الاتصال** : عرف مايكل ويسترون الاتصال بأنه: "الاتصال هو نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم" ، عرف أنجل باركنسون " هو عملية منظمة ونمطية وعفوية أيضا تنطوي على إرسال و تحويل معلومات وبيانات من جهة إلى جهة أخرى ، و أن تكون البيانات و المعلومات المحولة مفهومة ومستساغة من المستهدفين بها " و كما عرفه ايضا على انه أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع بغرض الإبلاغ، أو التأثير، أو إحداث التغير باتجاه بلوغ أهداف مسبق.

29

SUSAN WARD (2020-9-17), "What Is Leadership", www.thebalancesmb.com, Retrieved 2023-1-27
27,edited.

MARY K. PRATT , 'leadership' ,www.searchcio.techtarget.com ,retrieved,2023-3-1,edited. 28

29 شعبان فرج ، الاتصالات الإدارية ، دار أسامة ، ط1، عمان ، 2009. ص 05

وتم تعريفه ايضا على ان الاتصالات هي عملية نقل الأوامر والتوجيهات والمعلومات والتقارير والأفكار والآراء والاقتراحات وما شابهما من مستوى إداري الى آخر، ومن مسؤول داخل الهيكل التنظيمي إلى آخر، وتأخذ الاتصالات عدّة اتجاهات.³⁰

ويمكننا تعريفه بان الاتصال بالنسبة للمؤسسة هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والبيانات بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة وخارجها، بهدف تحقيق التفاهم والتنسيق والتكامل لإنجاز الأهداف المشتركة ، بحيث الاتصالات في أي مؤسسة من المؤسسات همزة الوصل الرابطة لهذه المؤسسات لما تقوم به من مهام ووظائف ،لذا يعد الاتصال شريان المؤسسة النابض، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها، دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة ، بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين وبين الموظفين والمرؤوسين، و أي قصور في نظام الإيصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الإدارات ،حيث تقوم العمليات الإدارية على نقل و تبادل المعلومات والبيانات ،التي تعد جوهر عمل القائد الإداري في المؤسسة،و يتوقف نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها على مدى نجاحها في عملية الاتصال .

ت. **ثقافة العمل** : عرف Quinn & Math ثقافة العمل بأنها ثقافة عقلانية اجتماعية وثقافة تطويرية وثقافة هيكلية³¹. وتم تعريفها بأنها تعبير عن القيم التي يؤمن بها الأفراد في مؤسسة ما، وهذه القيم تؤثر بدورها في الجوانب الإنسانية الملموسة في المنظمة وفي سلوك الأفراد³². وأشار Schein على أنها الطقوس السلوكية الناجمة عن تفاعلات الأفراد واستخدامهم للغة، وهذه الطقوس تظهر ماهية السلوك والأعراف التي تظهر في جماعات العمل والقيم السائدة داخل المؤسسة والفلسفة التي توجه سياسة المؤسسة والمناخ داخل المؤسسة³³. ويشار إليها بأنها مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك فيها أفراد المؤسسة³⁴.

ويرى عبيسات أنها مجموعة من القيم والعادات والاعتقادات وقواعد السلوك والمعايير التي تحتكم لها المجموعة، بالإضافة إلى التطورات الذهنية التي بينها الأفراد عن مؤسساتهم ، كما يشير إلى أنها مجموعة

³⁰ بوحنية قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.

³¹ Quinn,R.E,&McGrath,M.R.(1985).The Transformation of organizational cultures in frost.p.J el.Al,(eds).Organizational culture,Be verity Hills.

³² هيجان،عبد الرحمن أحمد،اهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة منظمين سعوديتين،الهيئة الملكية للجبيل وينبع وشركة سايك،الإدارة العامة،معهد الإدارة العامة،الرياض،1992،ص12.

³³ Shein,Edgar,H,organizational culture and leadership,3 Third,edition,2001,P10.

³⁴ حريم،حسين،محمد،تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية السائدة على إمكان تطبيق ادارة الجودة الشاملة،رسالة دكتوراه منشورة،جامعة الخرطوم للعلوم والتكنولوجيا،2004،ص337.

خصائص ترتبط بثقافة المؤسسة، وهذه الخصائص ليست شاملة، ولكنها تساعد على توضيح طبيعة ثقافة المؤسسة³⁵.

في الاخير يمكننا تعريفها بانها مجموعة من القيم والاتجاهات والأنماط السلوكية والاتصالات والتفاعلات داخل المؤسسة، والتي تتمثل في تحقيق النجاح والفعالية في العمل وان ثقافة العمل هي القلب والروح للمؤسسة، ويمكن أن تكون العامل الفارق بين النجاح والفشل.

ث. **العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة** : العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة هي عنصر رئيسي في بناء ثقافة العمل الإيجابية والفعالية، هذه العلاقات تتمثل في علاقات بين الأقسام والفرق المختلفة، والتواصل والتفاعل بين الموظفين والمدبرين التنفيذيين ، والتعاون في أنشطة العمل ويمكننا تعريفها على انها مزيج من القيم والاتجاهات والأنماط السلوكية والاتصالات والتفاعلات داخل المؤسسة، والتي تتمثل في تحقيق النجاح والفعالية في العمل.

3.2 تعريف بيئة العمل النفسية وخصائصها :

بيئة العمل النفسية من أهم الجوانب التي يجب الاهتمام بها في بيئة العمل، فالعمل ليس مجرد مكان لكسب المال وتحقيق النجاح المهني، بل هو بيئة تشكل جزءاً كبيراً من حياة الفرد وتؤثر بشكل مباشر على حالته النفسية حيث يمضي الأفراد معظم وقتهم اليومي في العمل، ولذلك يعتبر مفهوم بيئة العمل النفسية أمراً هاماً من أي وقت مضى للحفاظ على سلامة وصحة العاملين وتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية والجودة في العمل، يمكن تعريفها على انها قضية شاملة تشمل الرفاهية للموظفين والنجاح العام للمؤسسات، تتعلق بالحالة النفسية للفرد في مكان العمل وتأثيرها على سلوكه وأدائه في العمل، تتضمن العديد من الجوانب، مثل الشعور بالانتماء و الارتياح ، و الرضا الوظيفي، والقدرة على التعامل مع التحديات والضغوط النفسية ، والدافعية لإنجاز العمل، والاستفادة من فرص التطوير والتقدم المهني لبناء بيئة عمل إيجابية ومناسبة للموظفين ومن ابرز خصائصها :

أ. **الرضا الوظيفي** : أشار الطائي ميسر زهير الى ان فروم في سنة 1967 عرف الرضا الوظيفي بأنه "رد فعل العاملين تجاه الدور الذي يلعبونه في أعمالهم"³⁶، وانه يمكن النظر الى الرضا الوظيفي عن طريق القيم الإيجابية التي يحققها ذلك العمل ، فالفرد الذي يرضى عن شيء ما فإن ذلك يعني أن هذا الشيء قد حقق له قيمة إيجابية، وهذه القيمة تختلف باختلاف كل فرد، وأن ما يعني

³⁵ عبيسات، حيدر، الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية، دراسة ميدانية لمؤسسة المناطق الحرة في الزرقاء، مديرية الدراسات والمعرفة، عمان، الاردن ، 2005، ص14.

³⁶ الطائي، ميسر زهير، أثر الرضا عن العمل في استقرار العاملين: دراسة تطبيقية على العاملين بالمصارف العاملة بمدينة مرزق، مجلة البحوث الاقتصادية، مج.15، ع.1، ص83

لفرد بعينه قيمة إيجابية قد لا يعني بالضرورة قيمة إيجابية لشخص آخر، وهذا راجع لتداخل مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والمادية بالنسبة لكل فرد .

وعرف الطائي ميسر زهير الرضا الوظيفي بأنه: "موقف أو شعور فردي لا يأتي من الفراغ من واقع التجربة الوظيفية المعاسة ليظهر على شكل رد فعل تجاه كل ما يتعلق بالوظيفة التي يشغلها بدءاً من الأجور والمحفزات والترقيات، وفرض التقدم المهني، والإشراف، وزملاء العمل، وإنهاء بظروف العمل ومحتواه، فإذا تولد لدى الفرد موقف إيجابي فإن الرضا عن العمل سيأخذ خطاً بيانياً صاعداً والعكس بالعكس"³⁷.

ومنه يمكننا تعريفه على أنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد غايته واشباع حاجاته ورغباته التي يتطلبها، عن طريقة التفاعل بين العوامل الشخصية للفرد نفسه والعوامل الخاصة بطبيعة الوظيفة ذاتها العوامل المرتبطة بمحيط العمل وبيئته. شير إلى الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، نتيجة تحقيق احتياجاته ورغباته في العمل.

ب. **الضغط النفسي** : يعرف لازوراس الضغط النفسي بأنه مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر ، وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف³⁸.

أما الضغوط النفسية المهنية أو العملية يتم تعريفها على أنها ظاهرة نفسية متعددة الأبعاد تنجم عن مختلف العلاقات النفس اجتماعية والظروف البيئية التي يتفاعل معها العامل ويدركها على أنها مصدر للتوتر والقلق والمرض النفسي ، بحيث أنها توليفة من الأحاسيس والمشاعر للخبرات السلبية والإيجابية المتعلقة بنظام وتأثير بيئة عمل معينة ، فهي حكم على حياتهم المهنية بناء على مشاعرهم تجاه رضاهم عن المؤسسة³⁹.

ومنه نعرف الضغط النفسي في المؤسسة هو حالة من التوتر والإجهاد الناتج عن مطالب العمل و التعرض المستمر لضغوط عالية والبيئة التنظيمية التي تفوق قدرات الفرد وإمكاناته ، ويمكن أن ينشأ الضغط النفسي من عوامل جسمية كالإصابة أو عوامل عقلية وانفعالية كالقلق والخوف ، وانخفاض الأداء والإنتاجية وزيادة الأخطاء والغياب، لذا يجب على المؤسسات إدارة الضغوط بفعالية من خلال توفير بيئة عمل داعمة، وتطوير مهارات الأفراد في مواجهة الضغوط، وتبني استراتيجيات لتخفيف من أثارها السلبية .

ت. **الإنتماء** : ان الانتماء ظاهرة نفسية اجتماعية ، يجسد مفهوم الالتزام اتجاه قضية ما يعاني منها الفرد في المجتمع الذي يحيي به، والتي تستدعي منه ضبط الموقف وصنع القرار لإنشاد روح التغيير

³⁷ الطائي ميسر زهير ، مصدر سبق ذكره ص84

³⁸ شيقر ، زينب ،مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ، 2002، ص4.

³⁹ الخواجة، عبد الفتاح، الإدارة الذكية و المطورة للمؤسسات والتعامل مع الضغوط النفسية، دار البداية، عمان، 2010.

وطرح البديل " فمعنى ان تنتمي ان تكون ملتزما بالمجتمع أي بالمؤسسة التي تحتويك والتي ترتبط بها، و التي تحاول العيش داخلها او إصلاحها ، فالمنتمي اذن هو الملتزم بمشروع المجتمع المتجسد ف نظام قيمه ومعاييره ومؤسساته ايمانا مطلقا منه بالواجب الأخلاقي انه التطابق مع المجتمع في صورة الحياة التي يعيشها "40.

ويتمثل الانتماء في دراستنا الحالية على انه مدى الإخلاص و الإندماج و المحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل الفرد لأهداف المؤسسة والتزامه بقيمها ومعاييرها التي يعمل بها وتفانيه ورغبته القوية وجهده المتواصل لتحقيق تلك الأهداف، ومن مظاهر الانتماء احترام المؤسسة التي ينتمي اليها الفرد والتضحية بالجهد والوقت وتطوير الكفاءة الذاتية ويتمثل أيضا في تحقيق الرضا الوظيفي و العلاقات الإنسانية الجيدة بين العمال ، يعتبر الانتماء عاملا هاما في بناء بيئة عمل إيجابية وتعزيز الولاء للمؤسسة .

ث. **دافعية الإنجاز** : تتمثل دافعية الانجاز في الرغبة في القيام بعمل جيد، والنجاح في ذلك العمل. وهذه الرغبة تتميز بالطموح، والاستمتاع في مواقف المنافسة، والرغبة الجامحة للعمل ، وفي مواجهة المشكلات وحلّها، وتشير إلى العملية التي تحفز الأفراد على تحقيق النجاح والتميز في أداء مهامهم ، ويعتبر الدافع للانجاز عاملاً مهماً في رفع مستوى الأداء والإنتاجية في مختلف المجالات والأنشطة ، و يعتبر الدافع للانجاز عاملاً حيويًا في تحفيز الأفراد ورفع مستوى إنتاجيتهم، ويعزز النمو الاقتصادي للمؤسسة في المجتمعات من خلال ربطه بارتفاع مستوى الدافعية الانجاز لديهم فالنمو الاقتصادي في أي مؤسسة هو محصلة الدافع للانجاز لدى أفرادها وموظفيها ، ويرتبط ازدهار وهبوط النمو الاقتصادي لأي مؤسسة بارتفاع وانخفاض مستوى الدافعية الانجاز لدى موظفيها .

40 سعيد المكرم ، اللامنتمي في أدب جبران خليل جبران، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في الادب المقارن، جامعة وهران، 1998، ص9.

الفصل الثالث : أداء العمال

1. مفهوم أداء العمال في المؤسسة و أهميته في المؤسسة ، والعوامل المؤثرة فيه وطرق

واستراتيجيات تحسينه:

1.1 مفهوم أداء العمال :

يعتبر الأداء من المفاهيم التي حظيت بنصيب كبير من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، والموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمؤسسة ولتداخل العوامل التي تؤثر على وتنوعها ونظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المؤسسات في تحقيق أهدافها .

هنالك عدة تعاريف لمفهوم أداء العمل فمنها ما أشار إليه ان أداء العامل هو عبارة عن مجموعة النتائج السلوكية له والتي تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية، مع الأخذ في الاعتبار أداء المهام المحددة باستخدام الموارد المتاحة، أيضا الاهتمام ببعض المتغيرات الأخرى مثل النجاح في الحفاظ على علاقات داخلية جيدة، سلوكيات الغياب، ومغادرة المنظمة، سوء استخدام الموارد، وسلوكيات أخرى ذات خطورة في مكان العمل.⁴¹

ويرى أيضا على انه عبارة عن تحقيق الفرد لمهمة معينة موكلة إليه بالاتفاق مع صاحب العمل في ضوء مجموعة من المعايير ومنها : الدقة، التكلفة، الوقت، الفعالية، الكفاءة، أداؤها مكتملة تبعا لظروف مناخ العمل، ورغبة وقدرة الفرد للقيام بتلك المهام⁴².

وكما تم تعريفه بان أداء العامل يقصد به كمية وجودة نتائج العمل المحققة من خلال قيام العامل بالواجبات والمسؤوليات الخاصة به، إضافة الى وجود ثلاثة مكونات أساسية للأداء⁴³:

- الكمية : بمعنى الكمية المطلوب الإنتهاء منها .
- الجودة : يقصد بها جودة المخرجات.

⁴¹ مشعل بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة في علم الاقتصاد ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010، ص 21.

⁴² ناصر، سومر اديب، أنظمة الأجور واثارها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية : دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، الجمهورية السورية، 2004، ص 82 .

⁴³ ضامن، مبارك بنية العززي، التغير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مسحية على العاملين في إدارة مرور الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 45.

- الفترة الزمنية : بمعنى الإلتزام بالوقت المحدد مسبقا.

وكما تم تعريفه أيضا بأنه النتائج التي يحققها العامل من القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات، وفقا للمعدل المفروض اداؤه من العامل الكفاء المدرب، كذا هو قيام العامل بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة⁴⁴.

ونستنج مما سبق وجود ثلاث عناصر رئيسية للأداء هي :

- العامل : ما يمتلكه من مهارات، معارف، قيم، اتجاهات ودوافق خاصة بالعمل.
- الوظيفة : ما تتصف به من متطلبات، تحديات، وماتقدمه من فرص جيدة.
- الموقف : ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل، الإشراف، وفرة الموارد، الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

وبمراجعة التعريفات السابقة ، يتضح أن الأداء هو عبارة عن قيام العامل باستخدام مهاراته وقدرته وما لديه من دوافق، لأداء مهام محددة سواء كانت متضمنة في بطاقات الوصف الوظيفي أو عقد العمل، وكذلك مجموعة الأدوار الإضافية الأخرى بناء على مدى رغبة وقدرة العامل مثل : مساعدة العاملين الجدد، تقديم أفكار ابتكارية جديدة ... وغير ذلك

2.1 أهمية أداء العمال :

يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أي مؤسسة كانت، بإعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها ، وذلك لأن المؤسسات والمنظمات تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العمال أداء متميزا⁴⁵.

ترجع أهمية أداء العمال من وجهة نظر المؤسسة أو المنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة : وهي مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والنمو، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة و الفخر، مرحلة التميز ومرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة او المؤسسة على تخطي مرحلة ما من خلال النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها⁴⁶.

كما يعتبر الأداء حجر الأساس في تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي من أجل ضمان تحقيق الأهداف المنشودة لا بد من دراسة هذا الأداء ومتابعته وتقييمه من اجل استمرار السيطرة عليه في الإتجاهات المحققة

⁴⁴ الشريف، طلال عبد الملك، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بامارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 93 .

⁴⁵ ناصر، حسن محمود، الأنماط القيادية و علاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الاهلية الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الاعمال ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، فلسطين ، 2010، ص 52.

⁴⁶ الشريف، 2004، ص 82 ، مصدر سبق ذكره.

للأهداف : لأنه يوجد العديد من العوامل والمتغيرات التي تؤدي الى انحراف الأداء الى اتجاهات عكسية او مغايرة عن تحقيق الأهداف المخططة ⁴⁷.

3.1 أهم العوامل المؤثرة في أداء العمال :

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في أداء العمال نظرا لتعدددها ، ويخضع لسيطرة العامل، والبعض الاخر لظروف بيئية محيطة داخل وخارج المؤسسة ذكرة الباحثين العديد من تلك العوامل الا ان في جملتها تنقسم الى :

أولاً : عوامل خاصة بالفرد العامل

- أ- الإختلاف في السمات الفردية مثل القدرات والمهارات التي يمتلكها العاملين، والتي تتغير بمرور الوقت، والتي قد تؤثر سلبياً أو إيجابياً على أداء العامل ⁴⁸.
- ب- مستوى التعليم والخبرات والخلفية الشخصية، ومدى توقع العوائد المستقبلية خلال المسار الوظيفي، والتي تؤثر في توجهاته نحو العمل بكفاءة ودرجة دافعية العامل كذلك، مجموعة الإحتياجات التوقعات الأهداف والطموحات المركز الاجتماعي المنطقة التي يعيش فيها نوعية مدارس أطفالهم نوعية الأصدقاء المرتبطين بهم ⁴⁹.
- ت- مدى التطابق التنظيمي، ويقصد به الإنساق بين العامل والمنظمة في القيم، الإتجاهات، والأهداف المستهدفة، و إدراك العامل للعدالة التنظيمية من عدمها، والشعور بالرضى الوظيفي و الإلتزام التنظيمي، مما يؤثر بالإيجاب على أداء العامل ⁵⁰.
- ث- الكفاءة الذاتية للعامل و تتضمن : القدرة على التكيف مع تكنولوجيا المعلومات : مثل الانترنت، والبرمجيات الحديثة ، التكيف مع التغيرات مع المسار الوظيفي، القدرة على توليد أفكار جديدة، القدرة على العمل ضمن الفريق، القدرة على اكتساب مهارات أكثر وكلما توافرت في العامل إرتفع معدل أدائه ⁵¹.

⁴⁷ ناصر، 2004، ص 83، مصدر سبق ذكره.

Sturman, M. C, The Past, present, and future of dynamic performance research(Electronic). ⁴⁸

Retrieved (insert date), from cornell university, hotel administration collection school , 2007,p15, charity, the unique factors affection employee performance in non profit organisations, master, , Tinofirie public management, university of south Africa, 2001, P38,⁴⁹

Bisaw,, soumeruiu, commitment, involvement, and satisfaction as predictors of employee ⁵⁰ performance, south Asian journal of management, vol. 18, no.2, 2012, p96-162

Cherian, Jacob & jolly Jacob, impact of self efficacy on motivation and performance of employees, ⁵¹ international journal of business and management, vol.8, No.14, 2013, p81.

ج- **عمر العامل** ، الاقدمية في العمل ، مدى أهمية العمل ، شخصية العامل ، واتجاهاته وطموحاته وخبرته⁵².

ثانيا : عوامل خاصة بالمؤسسة

أ- **الثقافة التنظيمية القوية** تساعد في تعزيز أداء العاملين بما يحقق الأهداف المخططة، ويؤدي الى ارتفاع الأداء التنظيمي بصفة عامة⁵³ وتحتوي على مايلي :

- 1- **مدى مشاركة العاملين** ترتبط إيجابيا بالفعالية بشكل عام على مستوى المؤسسة
- 2- **الابتكار وتحمل المخاطرة** أي مدى تشجيع المنظمة لتحويل العامل ما لديه من معارف وخبرات الى سلع وخدمات
- 3- **نظام المكافآت الجيد**
- 4- **الاتصالات التنظيمية المفتوحة** تساعد الاتصالات الجيدة للعاملين في الحفاظ على إدارة العمليات الداخلية بشكل ثابت، والمساعدة في بناء الترابط بين الافراد، داخل وخارج المؤسسة

ب- **ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل** : سياسات التعيين، برامج التدريب والتعليم المستمر، تكمين العاملين، نظام المكافآت والحوافز، تخطيط الموارد البشرية، سياسة الفصل و الإقالة، مع تنوع طرق الاستثمار في تنمية الموارد البشرية⁵⁴.

ت- **عملية تقييم أداء العاملين** تؤثر على مدى أداء العامل للوظيفة الموكلة اليه، ويمكن تؤثر في كلا الإتجاهين الإيجابي او السلبي، لأن الضغط الذهني على العمالي يقلل من كفاءته، خاصة في الفترة الزمنية التي تقع فيها عملية التقييم⁵⁵.

ث- **مرونة أوقات العمل** ، ترتبط إيجابيا مع ارتفاع مستويات أداء العاملين، لكن الوقت المقيد (المحدد) يؤثر سلبيا على رفاهية العامل، وعلى الجانب الاخر، ينتج عنها إعاقة السلوك التعاوني فيما بين الزملاء، لان العاملين غير متواجدين بالفعل في مكان العمل اثناء ذات الفترة الزمنية، لان العاملين

⁵² بلال، مشعلي، 2010، ص5، مصدر سبق ذكره.

⁵³ مصلح عطية، اثر نظام الاتصالات الإدارية في الأداء من وجه نظر الموظفين الإداريين والمشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة ، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد4، العدد4، فلسطين، 2009، ص20.

⁵⁴ سلامة، الصديق محمد عبد السلام، اثر التدريب على تطوير أداء العاملين مع التطبيق على شركة الطيران الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، 2012، ص83.

⁵⁵ عبد الرحمن، سلوى عمر، الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين بالمنظمات العامة، مجلة النهضة، المجلد14، العدد3، جمهورية مصر العربية، 2013، ص160.

غير متواجدين بالفعل في مكان العمل اثناء ذات الفترة الزمنية، وبخاصة عند وجود اعتمادية بين المهام وبعضها⁵⁶.

ج- **الدعم الاجتماعي** ويقصد به دعم المشرفين، دعم الزملاء، بالإضافة الى التأثير السلبي على مستويات الأداء بسبب الأمان الوظيفي⁵⁷.

ح- **السياسات التنظيمية** مثل : العدل والانصاف، بغض النظر عن نوع العامل ذكر ام انثى سياسات المشرفين في : دعم العاملين، تقييم الأداء، ممارسات المحسوبة، وتطبيق العدالة التوزيعية⁵⁸.

ثالثا: عوامل خاصة بالبيئة المحيطة

أ- **بعض القيود البيئية** التي تؤثر على اتجاهات الأداء لدى العاملين، مثل : إمكانيات العائلة، دخل الفرد، محتوى التعليم الأساسي⁵⁹.

ب- **نظرة المجتمع للعامل**، وللوظيفة ككل، الإلتواء الديموغرافي (الريفي أو الحضري)، البيئة الاجتماعية والثقافية الخارجية، ومدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة⁶⁰.

رابعا : عوامل خاصة بالوظيفة :

أ- **التغيرات في المتطلبات الوظيفية** مثل : فيما بعد الترقية، النقل أو إدخال تكنولوجيا جديدة أو أية تغيير في مهام الوظيفة، إعادة تصميم العمل، والتغيير في نماذج المهام، مما يؤدي للحاجة الى مجموعات جديدة من القدرات والمهارات والمعارف⁶¹.

ب- **مدى تنوع المهارات المطلوبة**، الإستقلالية، التعريف الجيد للوظيفة، والتغذية العكسية⁶².

⁵⁶ Kattenbach, ralph, evangelia demerouti, friedhelm nachreiner, flexible working times : effects on employees' exhaustion, work-nonwork conflict and job peformance, career development international, vol.15,no.3, 2010, p 282.

⁵⁷ ناصر، 2010، ص54، مصدر سبق ذكره.

⁵⁸ Michael, Judd H., Reiner Leschinsky mark A. Gagnon, Production employee peformance at a furniture Manufacturer : The importance of supportive supervisors, forest products journal vol.56, No.6, 2006, p9.

⁵⁹ Sturman, 2007, p40,Already mentioned spurce.

⁶⁰ بلال، 2010، ص 5، مصدر سبق ذكره.

⁶¹ Sturman, 2007, p40,Already mentioned spurce

⁶² EL.kot, ghada, an analysis of job characteristics, job satisfaction and employees perception of peformance relationships in an egyptian context, vol 24, no 2, arab journal of management, arab organization management development (Egypt), 2004, p155.

- ت- **التعمق الوظيفي لدى العامل**، ويقصد به عدة جوانب منها: مدى جودة العلاقات بالأفراد او الأنشطة الأخرى داخل وخارج المنظمة، مدى تناسب وظائفهم و بيئاتهم مع الجوانب الحياتية الأخرى، وماذا سيحدث اذا تخلو عن الوضع الحالي الخاص بهم (التضحية)⁶³.
- ث- **طبيعة تصميم الوظيفة من حيث** : درجة إثراء الوظيفة، المشاركة في اتخاذ القرارات الوظيفية، السلامة المهنية، الشعور بالإنجاز⁶⁴.

4.1 استراتيجيات تحسين أداء العمال :

الاستراتيجيات و الأساليب المستخدمة في تحسين الأداء :

تعدد الأساليب المستخدمة في تحسين أداء العاملين، منها ما أشار اليه (Kirkpatrick 2006, p 5, Joanna, et al., 2009, p 167; Tinofirei, 2011, P 38; Njanja, et al., 2014, p 415: Mir & Ahmed, 2013 p 41)، وهم كالتالي :

- أ- **جعل الوظيفة ذات أهمية من وجهة نظر العامل** : الأفراد الذين يشعرون بأهمية الوظيفة يكونوا أكثر احتمالاً لتحقيق الأداء الأفضل، وعندما يزداد اهتمام المديرين بالوظيفة سيتجه الأفراد نحو تعظيم الجهود في العمل.
- ب- **إختيار العامل صاحب إمكانية الأداء الأفضل للوظيفة** : من خلال ، أولاً: تحليل الخلفية المعرفية للمرشحين للوظيفة للتأكيد على المستوى التعليم والخبرة المكتسبة ثانياً، إجراء المقابلات، وتقييم المرشحين على أساس إجابة الأسئلة الموجهة لهم ،بالإضافة إلى تقييم المظهر العام والإنطباع عنهم في المقابلات. كما أن بعض المنظمات تستخدم مراكز خارجية للإختيار والتقييم، لأن عملية الإختيار التقليدية تركز على مستوى الأداء، سنوات الخدمة بالمنظمات والإتجاهات التعاونية مع الآخرين.
- ت- **تدريب العامل لإكتساب المعرفة الضرورية** : مهما تمتع العامل بالأداء الجيد لوظيفته، فإن من الضروري إعداد برامج تدريبية تكسب العامل مهارات ومعارف أكثر، فيتضمن التدريب عملية تحسين المعارف المهارات الإتجاهات ، بداية من تحديد المدربين المؤهلات هي: المعرفة والمهارة في القيام بواجبات الوظيفة ، الرغبة في التعلم تنمية مهارات الإتصال، المثابرة، تكوين إتجاهات

⁶³ Sekiguchi, Tomoki, James P. Buton, Chris J. Sablynski, , The role of job embeddedness on employee performance: the interactive effects with leader-member exchange and organization-based self-esteem, personnel psychology, vol 61, 2008,p 763.

⁶⁴ بلال، 2010، ص5، مصدر سبق ذكره.

إيجابية نحو المنظمة والوظيفة لتكون متعلمة، التعرف على أساليب التدريب إلى تحديد الفترة الزمنية للتدريب.

ث- **تقييم الأداء والتغذية العكسية بالنتائج للعاملين** : يريد الأفراد التعرف على نتائج تقييم أدائهم، وتلك من مسؤوليات المدير ، يتطلب ذلك قيام المديرين بتقييم أداء العاملين والتغذية العكسية بنتائج التقييم للعاملين، عملية التقييم والاتصال يجب أن تكون منتظمة (دورية) ومستمرة، ويجب على المديرين عدم انتظار مقابلات التقييم السنوي للقيام بذلك، وكلا من التقييم الرسمي والغير رسمي يمثل ضرورة واهمية .

ج- **مساعدتهم في تحسين أدائهم** : يجب أن يقيس التقييم كيف يؤدي العامل مختلف أجزاء الوظيفة المسؤول عنها، يجب التعرف من خلالها على نقاط القوة لدى العاملين بالإضافة إلى أن الخصائص الوظيفية ضرورية لتحسين الأداء. يجب التنسيق بين كل من المديرين والعاملين في تطوير وتنفيذ خطة تحسين الأداء.

ح- **بناء وتكوين الإتساق مع العاملين** : يمكن تعريف الإتساق بعلاقات العمل الجيدة أو سيادة مناخ من الثقة والاحترام بين المديرين والعاملين ولبناء الإتساق، يجب على المديرين محاولة فهم احتياجات ورغبات العاملين، ليس فقط المنظمة.

هناك عدة أساليب لبناء الإتساق فيما بينهم، أهمها التقدير والاحترام لذوى الأداء الجيد من العاملين. كذا الإهتمام بما يخص العامل من : الهوايات، العائلة، المشكلات الخاصة به، وباقي الأشياء الأخرى المؤثرة على رأى (توجهات) العامل، إظهار الاهتمام بمستقبل العامل الوظيفي بالمؤسسة. تلك الاعتبارات للمستقبل تمثل تحدى حقيقى بالنسبة للمدير، تقوم العديد من المؤسسات بتطوير طرق رسمية للتخطيط والتطوير الوظيفي من الواضح قيام المؤسسات بالإتفاق سواء من الوقت والمال للتأكيد على العدالة في نظام الترقيات.

على الجانب السلبي، قد يأخذ العاملون إنطباع سلبي أن الترقيات ما هي إلا تعاقب وظيفي مخطط المؤسسة قد تعطى آمال كاذبة لمن لن يتم ترقيتهم أو لمن فرص ترقيتهم مستبعدة في المستقبل مما يضر بمناخ العمل الداخلي.

خ- **مكافأة الأداء الجيد** : المكافأة حسب معدلات الأداء، ليس على أساس سنوات الخدمة بالمؤسسة، المحسوبية، أو أى شيء آخر، المكافأة قد تكون : نقدية مثل حوافز الأجور، زيادة

د- الراتب المستحق، علاوات، مشاركة في الارباح، ومنح الجوائز أو قد تكون غير نقدية، مثل، مدح العامل أمام زملائه، واجبات وظيفية خاصة، مسؤوليات أكثر، تفويض المهام، السؤال عن الأفكار الجديدة، ظروف عمل أفضل، مكانة متميزة، ومنح السلطة.

2. خصائص بيئة العمل واثرها على أداء العمال في المؤسسة

بناء على ما قدمناه في المباحث السابقة لدارستنا يمكننا تلخيص اثار خصائص بيئة العمل (المادية، الاجتماعية، النفسية) على أداء العمال في المؤسسة كما يلي :

أولا : اثار خصائص بيئة العمل المادية على أداء العمال في المؤسسة :

- إن بيئة العمل المادية وخصائصها لها تأثير على أداء العمال منها **التصميم المعماري** الجيد بما يتناسب مع متطلبات الوظيفة هو الذي يحقق الأهداف لان تحديد مساحات و تخطيط الفراغات وتصميمها يعتبر مهما في تحقيق الراحة للعاملين ويساعدهم على انجاز أعمالهم بكفاءة وفاعلية ويجب اخذ بالاعتبار عند تصميم يجب مراعاة تحقيق الخصوصية للعاملين بما يحقق لهم الخصوصية السمعية والبصرية و بالوقت نفسه سهولة التواصل فيما بينهم بحيث ان أماكن العمل المكتظة والتي تحرم الفرد من خصوصية قد تضر بإنتاجية العمل والأداء ، كذلك نفس الامر مع **التجهيزات** مثل الاجهزة و المعدات اللازمة للعمل مثل الحواسيب و الاثاث و الإضاءة فعدم توفيرها او قتلها يؤدي الى عرقلة تدفق العمل واداءه مما يؤثر على جودة وكمية العمل الذي يقوم به العامل وراحته.
- ان **ضوضاء** باعتبارها عنصرا سلبيا في مكان العمل، تسبب في مجموعة من المشاكل للعامل و العمل معا بحيث لها تأثيرات نفسية وعصبية تتمثل في الضيق، العصبية، التوتر لان الأصوات المفاجئة تحدث فرعا عند معظم الأشخاص و العمل في جو يسوده الضوضاء مكلف جدا من ناحية استنفاد طاقة وجهد العامل ، وهذا الجو يتسبب في نقص القدرة على التركيز واعاقه عملية الاتصال مما يؤدي الى انخفاض كفاءة الأداء سواء كان العمل عضلي او ذهني.
- كذلك سوء **التهوية و الحرارة** فهم من العوامل السلبية في مكان العمل نظرا للأضرار التي يسببها للفرد والمؤسسة معا، يؤدي سوء التهوية الى زيادة فترات الراحة غير المرخص بها و انخفاض الأداء و معدلات الإنتاجية و يؤدي بعض الأحيان الى الامراض ، وحتى الحرارة التي تولد إحساسا بالضيق لدى العامل فتقل كفاءة أدائه في العمل و انخفاض الإنتاج .
- يعتبر **الراتب والحوافز المادية** من اهم العوامل المؤثرة على أداء العامل حيث تساعد الحوافز المادية في اشباع الحاجات الأساسية للفرد وتلعب دورا كبيرا في الرضا الوظيفي والذي بدوره يؤثر إيجابا على أداء العامل مما يدفعه للقيام بسلوكيات تحسن من أدائه، أي كلما زادت الحوافز المادية ازداد معها أداء

العامل فالحوافز المادية تهدف الى رفع الكفاءة وتحسين الأداء من خلال ما يحصل عليه الفرد من مزايا مالية كالرواتب والأجور و العلاوات .. الخ .

ثانيا : اثار خصائص بيئة العمل الاجتماعية على أداء العمال في المؤسسة :

لبينة العمل الاجتماعية وخصائصها اثار على الأداء منها :

- القيادة بحيث تؤثر بشكل كبير على أداء العامل ويمكن تقسيم تأثيرها الى عدة جوانب كالتحفيز والإلهام ، القادة الملهمون قادرون على تحفيز الموظفين ليقدموا افضل ما لديهم من خلال تحديد اهداف واضحة وتحفيزهم لتحقيقها .

-توفير التوجيه المناسب للعامل مما يساعده على فهم مهامه وكيفية تحقيقها بشكل فعال ودعم النمو الشخصي والمهني مما يؤدي الى تعزيز ثقته بالنفس والأداء .

-حل النزاعات والصراعات وبناء بيئة عمل إيجابية هذا يساعد على تحقيق التوازن ويراعي مصالح الجميع ويعزز التعاون مما ينعكس بشكل مباشر على أداء العمال ، و تلعب القيادة دورًا محوريًا في تحفيز العاملين وتحسين أدائهم من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات والاهتمام بمشاكلهم .

بإجمال ، فإن القيادة الفعالة تؤثر بشكل إيجابي على أداء العامل من خلال توفير بيئة عمل داعمة، تحفيزية، ومليئة بالثقة والاحترام .

- الاتصال الفعال في بيئة العمل يلعب دورا حيويا في تحسين أداء العمال و يمكن ان يؤثر الاتصال على أداء العامل بطرق متعددة، مثل : تحديد الأهداف بوضوح الذي يساعد العامل على فهم ما هو مطلوب منه وكيفية تحقيقها هذا يقلل من الارتباك ويزيد من التركيز والإنتاجية .

توقعات الأداء وتوضيحها من خلال التواصل الفعال ليعرف الموظفون ما ينتظر منهم مما يحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم .

فعندما يكون الاتصال فعال بين أعضاء الفريق يعزز التعاون ويساهم في تبادل الأفكار والمعلومات بسهولة ونقل المعرفة هذا يساعد على حل المشكلات بشكل اسرع ويعزز من جودة العمل وانجازه وتقليل الأخطاء وسوء الفهم ويساعد بتقديم التغذية الراجعة بانتظام وبطريقة بناءة مما يحسن من أداء الموظفين .

- ان ثقافة العمل لها دورا كبيرا في تشكيل أداء العمل داخل المؤسسات ، تأثيرها يمكن ان يكون إيجابيا او سلبيا بناء على طبيعة الثقافة نفسها ونرى فيما يلي بعض الآثار الرئيسية لثقافة العمل على أداء العمل :
 تعزيز الإلتزام : ان ثقافة العمل التي تشجع الإلتزام والإنضباط تساعد الموظفين على التركيز على أهدافهم والعمل بجهد لتحقيقها.
 تحفيز الابتكار : ثقافة العمل التي تدعم الابداع والتجريب تمكن الموظفين من تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة ، مما يزيد من الإنتاجية والكفاءة.
 التقدير و الإعتراف : ثقافة تقدير الجهود والإنجازات تزيد من شعور الموظفين بالقيمة والاحترام، مما ينعكس إيجابا على أدائهم .
 التعلم المستمر : دعم التعلم المستمر يمكن الموظفين من مواكبة التطورات وتحسين أدائهم باستمرار.
 توفير الفرص للتطوير : دعم النمو المهني وتوفير فرص التطوير يساعد في الاحتفاظ بالموظفين ذوي الكفاءة العالية .
- بشكل عام، تلعب ثقافة العمل دورًا محوريًا في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم. فالثقافة الإيجابية التي تشرك الجميع في بنائها وتعزز القيم الصحيحة كاللعمل و الإلتزام و الابتكار والتواصل وغيرها من القيم تساهم بشكل كبير في رفع الأداء والإنتاجية.
- **للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة** اثر على اداء العامل حيث ان العلاقات الإيجابية في مكان العمل تجعل الموظفين أكثر سعادة وارتياحًا مما ينعكس إيجابًا على أدائهم ، و إن الموظفون الذين يشاركون في تفاعلات اجتماعية إيجابية يميلون إلى إظهار سلوكيات أكثر إيثارية من خلال تقديم المساعدة والتوجيه لزملائهم في العمل مما يحسن من أدائهم ، حتى العلاقات الجيدة بين الموظفين والمشرفين تساهم بشكل كبير في جودة أداء الموظفين ، ونرى ان العلاقات الإيجابية في مكان العمل تسمح للموظفين بالاعتماد على من يمكنهم المساعدة، مما يقلل من التوتر ويسمح لهم بالأداء بأفضل ما لديهم .
 باختصار تلعب العلاقات الاجتماعية الإيجابية في مكان العمل دورًا محوريًا في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم .

ثالثا : اثار خصائص بيئة العمل النفسية على أداء العمال في المؤسسة :

- **الرضا الوظيفي** من أكبر العوامل المؤثرة على الأداء ، هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين ، الموظفون الراضون عن وظائفهم أكثر احتمالا لبذل مزيد من الجهد في الأداء الوظيفي ، أي يكونون أكثر تحفيزا للعمل بجد و انتاجية مما يحفز أدائهم ، ويقلل من معدلات التغيب ويعزز من الولاء و الإلتزام حيث يشعر الموظفون بالاندماج والرغبة في الحضور والمشاركة في العمل و التعلم والتطور ، وترتفع جودة العمل لاهتمامهم بالتفاصيل مما يؤدي الى نتائج افضل .
- بشكل عام الرضا الوظيفي له تاثير كبير على أداء العامل من خلال تعزيز الإنتاجية، جودة العمل، الإلتزام .. الخ ، فله دورا محوريا في تحفيز الموظفين وتحسين أدائهم و انتاجيتهم .
- **الإلتزام** يساهم في تحفيز و الإلتزام الموظفين ويعزز الولاء للمؤسسة مما يقلل من معدلات دوران الموظفين ويزيد من استمرارية الأداء الجيد كما يساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية والتركيز فعندما يشعر الموظفون بالإلتزام لا يضيعون طاقتهم العقلية في الشعور بالحماية او الإحباط او استبعاد في فرق العمل بل يكون لديهم صحة نفسية افضل ويشعرون بالحماس ويساعدتهم على الشعور بالرعاية والدعم والاتصال بعملهم وكل هذا يعود على الأداء بشكل إيجابي .
- **الضغط النفسي** يؤثر على الصحة النفسية والجسدية وله عواقب سلبية على أداء العاملين مثل تشتت الانتباه و صعوبة التركيز على المهام مما يقلل إنتاجية العامل والبطء في أداء المهام ، تراجع الجودة العمل بحيث يزيد من احتمالية ارتكاب الأخطاء ، ويحد من القدرة على التفكير الإبداعي وحل المشكلات بفاعلية ، وفي الغالب العامل الذي يعاني من ضغط نفسي مستمر يشعر بعدم الرضا عن وظيفته مما يقلل حافزهو التزامه وحماسه لأداء عمله و للعمل بصفة عامه ويمكن ان يؤدي هذا الى زيادة معدلات التغيب عن العمل وزيادة معدل الدوران الوظيفي ويؤثر على استقرار المؤسسة.
- **دافعية الإنجاز** لها تاثير مباشر و ايجابي على أداء الموظفين ، بحيث يكونون أكثر حماسا و تركيزا واصرارا على تحقيق أهدافهم المحددة مما يزيد من انتاجيتهم بشكل ملحوظ وكفاءة العمل ويسعون لتقديم أداء و عمل عالي الجودة و رغبة لتحقيق التميز تدفعهم الى بذل جهد إضافي لضمان ان أدائهم و نتائج عملهم تتجاوز التوقعات ، ان الموظفين ذوو الدافعية العالية يعملون بجد و اجتهاد مما ينعكس إيجابيا على انتاجيتهم وادائهم الوظيفي والذي يسعون دائما الى تحسينه لتحسين نتائج عملهم .

خلاصة الجانب النظري :

انطلق الجانب النظري من تقديم تعريف شامل لبيئة العمل، ويشمل ذلك جميع الجوانب التي تؤثر على الموظفين أثناء أداء مهامهم. تُعرف بيئة العمل بأنها المحيط المادي والاجتماعي والنفسي الذي يتفاعل فيه العاملون، ويشمل ذلك كل من المكاتب، والأدوات، والزملاء، والثقافة التنظيمية. يتم التركيز على أهمية فهم بيئة العمل من أجل تحسين أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

ثم إلى البيئة المادية والاجتماعية والنفسية - مفهومهم وخصائصهم، ينقسم هذا المبحث إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

- **البيئة المادية:** تشمل العوامل الفيزيائية والمادية مثل المساحة المكتبية، الإضاءة، التهوية، والأدوات والمعدات المستخدمة، الإضاءة، التهوية، والراتب.. الخ.
- **البيئة الاجتماعية:** تتناول العلاقات بين الزملاء، والثقافة التنظيمية، وأسلوب القيادة، والاتصال، يتم توضيح كيف تؤثر هذه الجوانب على الروح المعنوية للموظفين ومستوى تعاونهم.
- **البيئة النفسية:** تتعلق بالصحة النفسية للعاملين وتشمل الضغوط النفسية، والتوتر، والتحفيز. يُبرز هذا القسم كيف يمكن للبيئة النفسية الصحية أن تزيد من رضا الموظفين والتزامهم بأهداف المؤسسة وإنتاجيتهم.

ثم تم التطرق إلى أداء العمال في المؤسسة - مفهومه وأهميته، العوامل المؤثرة فيه وطرق تحسينه نشرح فيه مفهوم أداء العمال ويبرز أهميته القصوى في تحقيق أهداف المؤسسة. يتم تناول العوامل المؤثرة في أداء الموظفين، والتي تشمل:

- **العوامل الفردية:** مثل المهارات والخبرات.
- **العوامل التنظيمية:** مثل سياسات الشركة وأنظمة الحوافز.
- **العوامل البيئية:** مثل ظروف العمل. يتم أيضاً استعراض الاستراتيجيات المختلفة لتحسين أداء الموظفين، مثل التدريب والتطوير المهني، التحفيز المالي والمعنوي، وتحسين ظروف العمل.

واخيراً، اثار خصائص بيئة العمل على أداء العمال

وهنا يتم الربط بين خصائص بيئة العمل (المادية، والاجتماعية، والنفسية) وتأثيرها المباشر على أداء الموظفين. يتم تقديم أمثلة توضح كيف يمكن للتحسينات في بيئة العمل أن تؤدي إلى زيادات ملموسة في

إنتاجية الموظفين ورضاهم الوظيفي. يناقش المبحث أيضاً الآثار السلبية لبيئة العمل غير المناسبة، مثل انخفاض الروح المعنوية وزيادة معدلات الغياب.

وهذا الجانب يوفر فهماً شاملاً لبيئة العمل بمختلف جوانبها وكيف تؤثر على أداء الموظفين. من خلال دراسة البيئة المادية والاجتماعية والنفسية، يتم تقديم رؤية متكاملة لكيفية تحسين هذه البيئة لتحقيق أداء أعلى ورضا وظيفي أكبر.

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع : الجانب الميداني للدراسة

تمهيد:

بعد إنهاء مرحلة جمع المعلومات والبيانات من خلال الدراسة النظرية للموضوع، يأتي بعدها مرحلة الدراسة الميدانية التي تهدف إلى التحقق من فرضيات الدراسة. تُعتبر هذه المرحلة أحد أهم مراحل البحث العلمي، حيث لا تنحصر قيمتها في جمع المعلومات النظرية والاطلاع على أدبيات الدراسة فحسب، بل تكمن القيمة الحقيقية لأي بحث سوسيولوجي في الدراسة الميدانية التي تمكننا من جمع كافة المعلومات المتعلقة بمجتمع الدراسة. بعد ذلك، يتم التحليل والتفسير للوصول في النهاية إلى استخلاص النتائج التي توصلنا إليها.

1) الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.1 مجالات الدراسة:

- المجال المكاني:

يتمثل المجال المكاني للدراسة في البيئة التي أجريت فيها دراستنا الميدانية حيث حدد هذا المجال في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بغرداية، وتعتبر مؤسسة سونالغاز ذات طابع صناعي وتجاري، تحتكر إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز في الجزائر. تتمثل مهامها في ضمان إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء بجودة عالية، وتوفير الغاز مع احترام الشروط الأمنية والتكاليف الدقيقة، وتخطيط وتنفيذ برامج لتلبية الطلب المتزايد على الطاقة.

- المجال الزمني:

اجريت الدراسة الميدانية خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2024/2023 واستغرقت هذه الدراسة فترة 4 اشهر من شهر مارس الى شهر جوان قمنا بتوزيع الاستمارة وعرضها على الاستاذ المشرف وتم تعديل بعض المحاور و الاسئلة الخاصة بكل فرضية ثم قمنا بتوزيع الاستمارة 2024/03/24 تم استرجاعها يوم 03/26 بعد ذلك قمنا بادراج البيانات على برنامج SPSS يوم 04/ 08 قمنا بتصميم الجداول و تحليل النتائج المتحصل عليها يوم 04/27 وفي الاخير قمنا باستخلاص النتائج يوم 06/01

2.1 منهج الدراسة :

- **المنهج الوصفي:** يستخدم لوصف ما هو كائن وتفسيره وهو ما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع كما يتم ايضا بتحديد الممارسات الشائعة والتعرف عن الاتجاهات عند الافراد والجماعات⁶⁵، ولا يقتصر المنهج الوصفي المستعمل في المجالات العلمية على الوصف الدقيق للظاهرة المدروسة فحسب بل يتطلب الامر بالإضافة الى وصف الظاهرة وجمع البيانات عنها ووصف الظروف والممارسات المختلفة لتحليل هذه البيانات واستخراج الاستنتاجات ومقارنة المعطيات وبالتالي التوصل الى نتائج يمكن تعميمها في اطار معين وبناء عليه فان المنهج الوصفي يعني اسلوب او طريقة لدراسة الظواهر الاجتماعية بشكل علمي منظم من اجل الوصول الى أغراض محددة لوضعية معينة اجتماعية .

3.1 مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة جميع فدرات التي تتوفر فيها الخصائص موضوع الدراسة، ويشمل مجتمع دراستنا جميع الموظفين الذين يعملون في القطاع التقني والاداري و الخدماتي بمؤسسة سونالغاز بولاية غرداية والبالغ عددهم 158 موظف، موزع منصبهم كالآتي: 18 اطار سامي، 49 إطار، 39 عون تحكم، 52 عون تنفيذ، أما عينة الدراسة فهي المفردات المختارة من مجتمع الدراسة والكفيلة بتوفير البيانات المطلوبة ويتكون مجتمع دراستنا من موظفي مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية فرع بوهراوة أما ما يخص العينة فهي عينة الحصر الشامل.

4.1 عينة الدراسة :

تحضى عينة البحث باهمية بالغة في البحث العلمي في البحوث الميدانية المعاصرة، ونظرا لقلة عدد افراد مجتمع البحث ولدقة النتائج وقلّة الاخطاء في النتائج وعدم الوقوع في اخطاء المعاينة و الامام بجميع الجوانب التي تخص المبحوثين قمنا باستخدام اسلوب الحصر الشامل، وقد شملت عينة دراستنا جميع افراد مجتمع البحث والبالغ عددهم 158 مفردة.

جدول 1: المعلومات المستوردة من الاستبانة

البيانات	العدد	النسبة المئوية
نقص في المعلومات	10	6

⁶⁵مرسي محمد منير، (البحث الوصفي)، مجلة التربية تصدر من اللجنة الوطنية القطرية للتربية وثقافة العلوم، عدد12، 1978، ص96.

3	5	الاستبيانات غير مسترجعة
91	148	الاستبيانات الصالحة للتحليل
%100	163	المجموع الكلي

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على معطيات الدراسة

نلاحظ من الجدول أعلاه نتائج توزيع 163 استبياناً على موظفين، بحيث من بين هذه الاستبيانات، يُلاحظ أن 5 منها لم يتم استرجاعها، 10 استبيانات تعاني من نقص في المعلومات، 148 استبياناً صالحاً للتحليل، توفر هذه البيانات رؤية شاملة حول مستوى الاستجابة، وتوافر البيانات القابلة للتحليل.

5.1 أدوات جمع البيانات:

1.5.1 الملاحظة المباشرة: هي عملية تفيد الباحث في المعاينة او المشاهدة المباشرة الدقيقة للظاهرة محل الدراسة هي عملية تفيد الباحث في المعاينة أو المشاهدة المباشرة الدقيقة للظاهرة محل الدراسة، من أجل استكشافها أو التعرف عليها بصورة جيدة وتعتبر الملاحظة من أكثر الأدوات التي تجمع عدد كبير من المعلومات والبيانات⁶⁶.

والملاحظة العلمية هي نشاط بحثي منظم ومصدر أساسي للحصول على البيانات والمعلومات ومن ثم فجوه وأهمية الملاحظة لا يتمثل فقط في مجرد تسجيل ووصف الوقائع والأحداث، وإنما المهمة الصعبة التي تواجه الباحث الذي يستخدم هذه الأداة في جمع البيانات والمعلومات تتمثل في قدرته على ادراك العلاقات بين جوانب وأبعاد الظاهرة التي يدرسها، وهذا يعني أن استخدام الملاحظة يتطلب قدرات خاصة تمكنه من تسجيل ملاحظة بدقة و موضوعية بما يتوفر فيها للباحث القدرة على تنظيم بحثه، وقدرته على تحليل وتفسير الملاحظات التي يجمعها عن الظاهرة موضوع الدراسة وإيجاد العلاقة بينها⁶⁷، حيث قمنا بملاحظة النتائج التي تم التحصل عليها في الدراسات السابقة وتم ملاحظة جميع المبحوثين خلال فترة توزيع الاستمارة .

2.5.1 الاستمارة : نقصد بالاستمارة "الإستبيان"، تلك الصحيفة الورقية "وقد تكون إلكترونية" التي تحتوي على مجموعة من الأسئلة المرتبة وفق معيار محدد تبعاً لإشكالية البحث ونوع المعطيات المطلوبة وهي

⁶⁶نوال بركات، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع والاتصال والعلاقات العامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص295.
⁶⁷سعید ناصيف، تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 1996، ص47.

موجهة إلى مجموعة من الأفراد قصد مسألتهم في قضية من قضايا مجتمعهم أو سلوكهم إزاءها أو موقفهم اتجاهها فهي شخصية بمعنى أنها موجهة لفرد وليس الجماعة، خاطبه كفرد دون تشخيصه، أي دون محاولة مسألتته في قضايا شخصية⁶⁸.

كما أنها تقنية مباشرة لاستجواب الأفراد بطريقة توجيهية لأن أشكال الإجابات محددة سلفا منقبل، وهي وسيلة للدخول في اتصال مع المبحوثين واستجوابهم فردا فردا بطريقة ماثلة بهدف الحصول على أجوبة تحدد مواقف وسلوك شريحة واسعة من المبحوثين⁶⁹ وترسل إلى المبحوثين باليد أو عن طريق البريد أو تنشر في الجرائد والمجلات... الخ ليجيب عليها المبحوثين ويعيدها إلى الباحث⁷⁰، وتتميز هذه الأسئلة بأن المبحوث هو الذي يجيب عليها دونما تدخل للباحث، وإن كان يجذب تواحده لإيضاح ما تميز بالغموض من أسئلة فيتم معالجة الكثير من مشكلات الاستبيان وتنقسم أسئلة الاستمارة الى ثلاثة اقسام اسئلة مفتوحة ، اسئلة مغلقة ، أسئلة مغلقة مفتوحة⁷¹.

وتمثلت ادة هذه الدراسة في الاستبيان الورقي وقد قمنا بتقسيمه الى أربع محاور كالتالي :

- 1- المحور الاول : محور خاص بالبيانات الديموغرافية لافراد العينة من حيث الجنس،السن،الحالة الاجتماعية،الخبرة،نوع الوظيفة ،المنصب و المستوى العلمي
 - 2- المحور الثاني : خاص بالفرضية الاولى (تحسين بيئة العمل المادية و زيادة الأداء الفني) ويضم ثمانية اسئلة مغلقة
 - 3- المحور الثالث : خاص بالفرضية الثانية (تحسين بيئة العمل الاجتماعية و تطوير المهارات الشخصية والإدارية) ويضم ثمانية اسئلة مغلقة
 - 4- المحور الرابع : خاص بالفرضية الثالثة (توفير بيئة العمل النفسية الملائمة و تطوير السلوكيات التنظيمية والإبداعية) ويضم ثمانية اسئلة
- وقد تميز الاستبيان بـ

⁶⁸يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية-الاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2017، ص 110-111.

⁶⁹موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي، واخرون، دار القصة، الجزائر، ط1، 20014، ص225.

⁷⁰محي محمد مسعد، كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للماضرات، دار النشر المكتب العربي الحديق، الإسكندرية، ط2، 2000، ص ص 37-38.

⁷¹موافق الحمداني، واخرون، مناهج البحث العلمي، ج1، اساسيات البحث العلمي، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، ط1، 2006، ص237.

1) الثبات:

جدول 2 : يوضح نتائج اختبار ألفا كرومباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
24	0.813

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال الجدول نلاحظ قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) حيث تشير القيمة الكلية (0.813) إلى درجة عالية من الموثوقية الداخلية، حيث تقع القيمة بين 0 و 1، حيث تعتبر القيم المقاربة لـ 1 تشير إلى موثوقية أكبر (أكبر من 0.7)، وعليه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، ونسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة.

6.1 أساليب المعالجة الإحصائية:

قمنا باستخدام الاساليب الاحصائية التالية :

- برنامج SPSS وذلك بادخال المعطيات واستخراج النتائج
- استخدام معامل الثبات الفاكرونباخ (Cronbach's Alpha)
- استخدام جداول بسيطة و مركبة تحتوي على مجموعة من النسب والتكرارات وذلك لاختبار الفرضيات

(2) تحليل البيانات:

1- محور البيانات العامة لأفراد العينة:

جدول رقم (03): يوضح متغير السن

السن	التكرار	النسبة
من 18 إلى 28 سنة	5	3.4%
من 29 إلى 39	39	26.4%
من 40 إلى 50	84	56.8%
من 51 فما فوق	20	13.5%
المجموع	148	100.0

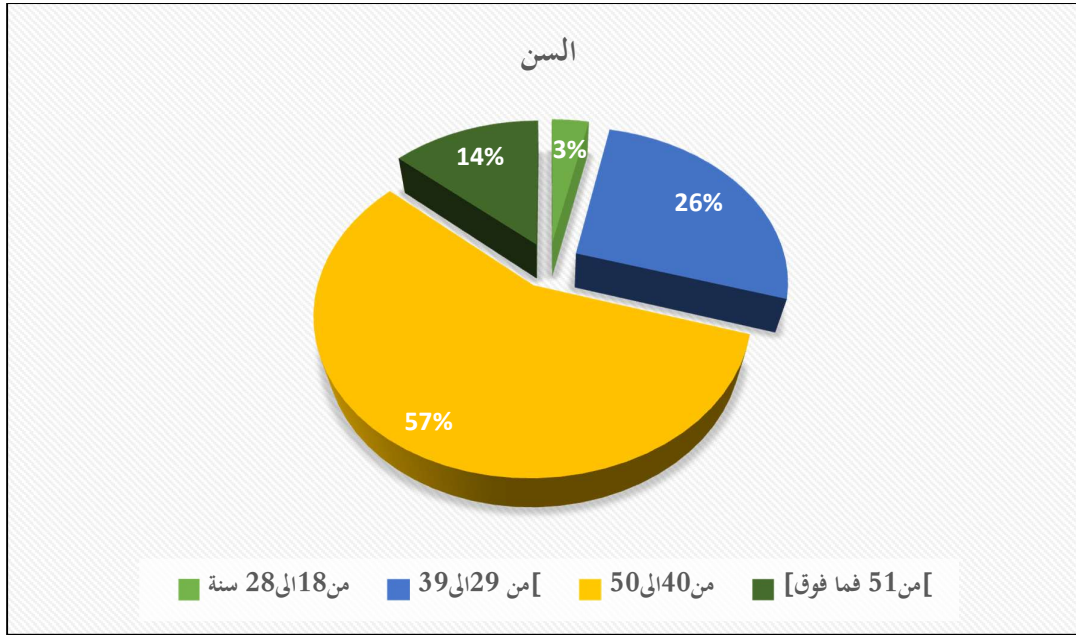
المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

الجدول رقم 03 ونتائجه تُعتبر ممثلة لتوزيع الأعمار بين الموظفين الذين شملهم الاستبيان، فيمكن تفسير هذه البيانات على النحو التالي:

- الفئة العمرية من 18 إلى 28 سنة (3.4%): تعكس هذه النسبة نسبة منخفضة نسبياً من الموظفين في هذه الفئة العمرية، ربما يُمكن تفسير ذلك لوجود عوامل مثل تفضيل مؤسسة سونالغاز غرداية للموظفين ذوي الخبرة.
- الفئة العمرية من 29 إلى 39 سنة (26.4%): تعكس هذه النسبة وجود عدد كبير نوعاً ما من الموظفين في هذه الفئة العمرية، يمكن أن يرتبط ذلك بسياسات التوظيف التي تستهدف هذه الفئة العمرية بشكل خاص.
- الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة (56.8%): تعكس هذه النسبة وجود أكبر تجمع للموظفين في هذه الفئة العمرية، يمكن أن يعكس ذلك عملية التوظيف التي تمت في الماضي واستمرارية بقاء الموظفين في مؤسسة سونالغاز غرداية لفترات طويلة.
- الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق (13.5%): تُمثل هذه النسبة النسبة الأقل من الموظفين الذين تتجاوز أعمارهم سن الـ 50، يمكن تفسير ذلك بوجود سياسات التوظيف التي قد تركز على فئات عمرية أصغر.

إنّ تقديمنا لهذه البيانات قد يحسن ويقدم رؤية شاملة حول توزيع الأعمار في المؤسسة، مما يمكن استخدامه لتطوير سياسات التوظيف في مؤسسة سونالغاز غرداية بشكل خاص والجزائر بشكل عام.

الشكل (02): يوضح السن



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات Excel 2019

جدول رقم (04): يوضح متغير الجنس

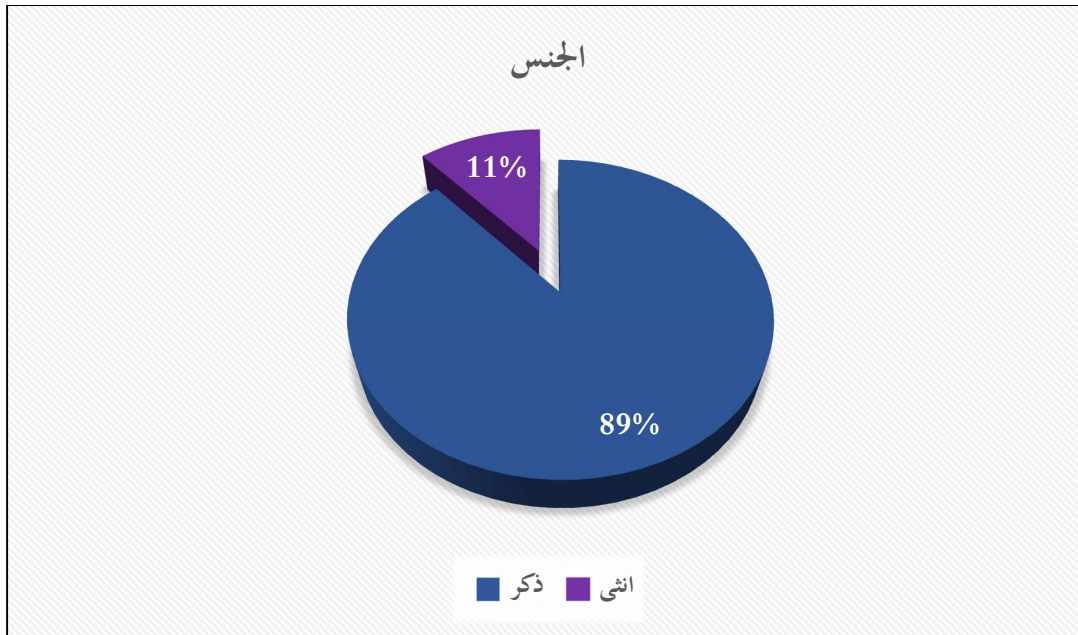
الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	131	88.5%
انثى	17	11.5%
المجموع	148	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال الجدول رقم 04 يتبين لنا أن نسبة الذكور (88.5%) فهذه النسبة العالية من الذكور في المؤسسة تدل على أنها تحتاج للذكور أكثر من الاناث والذين بلغت نسبتهم (11.5%)، قد يكون هذا بسبب عوامل مثل تفضيلات التوظيف التي تفضل توظيف الذكور في بعض الوظائف أو توفير الفرص بشكل أكبر لهم أو لظروف العمل الصعبة في مؤسسة سونالغاز غرداية.

عرضنا لهذه البيانات يمكن من خلالها استخدامها لفهم التوزيع الجنسي داخل مؤسسة سونالغاز غرداية وتحليل الديناميات الاجتماعية والتنظيمية التي تلعب دورًا في عملية التوظيف، يمكن لمؤسسة سونالغاز غرداية اتخاذ خطوات لتعزيز التنوع في بيئة العمل، إذا كانت هذه الأمور تعتبر هدفًا مهمًا لها.

الشكل (03): يوضح الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات Excel 2019

جدول رقم (05): يوضح متغير الحالة الاجتماعية (العائلية)

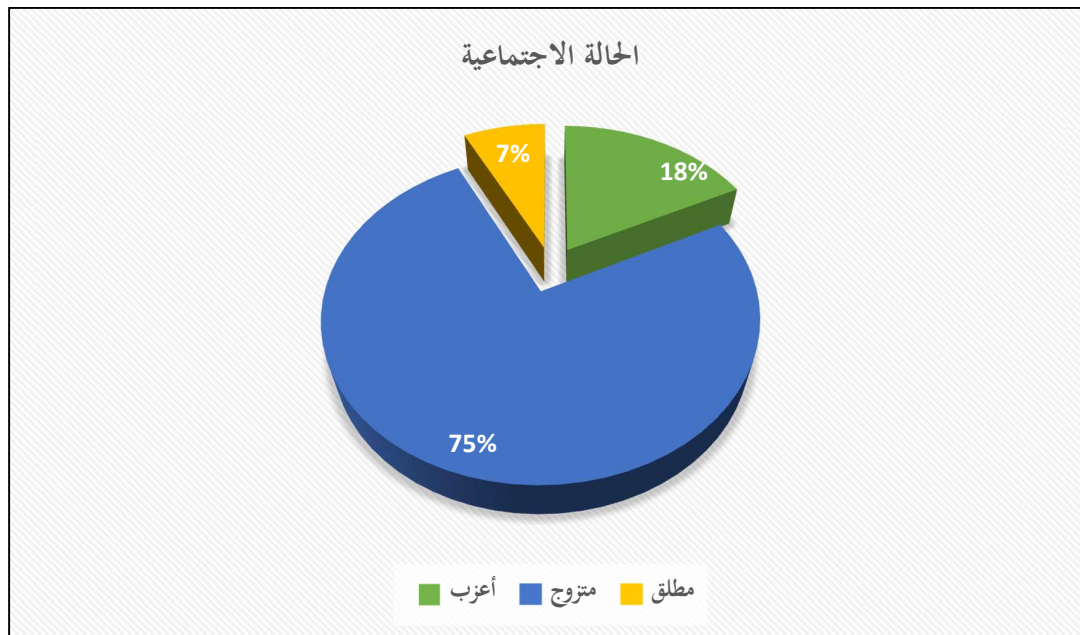
النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية (العائلية)
17.6%	26	أعزب
75.0%	111	متزوج
7.4%	11	مطلق
100.0	148	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال الجدول رقم 05 يُظهر التوزيع النسبي للحالة الاجتماعية للموظفين في مؤسسة سونالغاز تباينًا واضحًا، حيث تشير النسبة العالية للمتزوجين (75.0%) إلى أن الشركة تستقطب بشكل رئيسي العمال الذين يتمتعون بحالة اجتماعية متزنة واستقرار عائلي بالمقابل تعكس النسبة المنخفضة للعزاب (17.6%)

والمطلقين (7.4%) وجود فئات أقل تمثيلاً في مؤسسة، يمكن تفسير ذلك بأن مؤسسة قد تفضل توظيف الأفراد ذوي الحالة الاجتماعية المستقرة، حيث يُعتبر ذلك عادةً عاملاً إيجابياً يُمكن أن يساهم في زيادة التفاني والاستقرار في العمل، قد يكون هذا الاختيار الوظيفي نتيجة لسياسات التوظيف التي تهدف إلى جذب واحتفاظ بالموظفين ذوي الخبرة والاستقرار الاجتماعي، مما يساهم في بناء بيئة عمل مستقرة ومتوازنة. مع ما ذكرنا آنفاً يُمكن للمؤسسة النظر في تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحالة الاجتماعية للموظفين، وذلك من خلال تطبيق سياسات وبرامج داعمة تستهدف تحسين جودة الحياة الشخصية والمهنية للعاملين، بحيث يشمل دعم الحياة الأسرية وتوفير خدمات الرعاية والدعم النفسي والاجتماعي، فيمكن أن تساهم المؤسسة في خلق بيئة عمل متوازنة ومرنة، وتعزيز رضا ورفاهية الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها.

الشكل (04): يوضح الحالة الاجتماعية (العائلية)



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات Excel 2019

جدول رقم (06): يوضح متغير المستوى التعليمي:

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
41.9%	62	متوسط و ثانوي
45.9%	68	جامعي
12.2%	18	شهادة تكوينية و المهنية
100.0	148	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يظهر الجدول رقم 06 توزيع المستوى التعليمي لموظفي مؤسسة سونالغاز في غرداية فهو يعكس تفاوتاً في البيئة التعليمية والمهارات التكوينية، بناءً على البيانات المقدمة، يمكن تحليل هذا التوزيع وتفسيره كمؤشر لعدة جوانب:

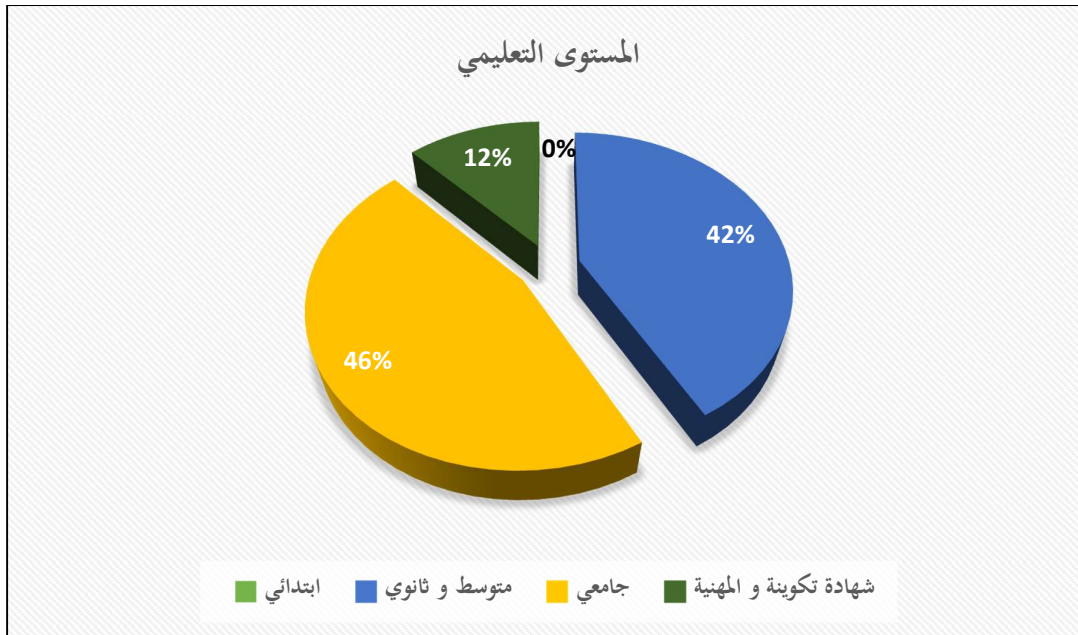
أولاً: يُظهر انخفاض نسبة العاملين الذين يحملون شهادات تعليم ابتدائي (0%)، وذلك يمكن أن يعزى إلى شروط التوظيف التي قد تفضل المؤهلات الأعلى، وإلى أن أغلب من في ولايتنا غرداية مستواهم التعليمي أعلى بشكل خاص أو على المستوى الوطني بشكل عام وهذا لتوجه الدولة الجزائرية نحو الرفع من المستوى التعليمي لدى جميع المواطنين من خلال سن قوانين التعليم الاجباري وغيرها.

ثانياً: تشير النسب المتوسطة للعاملين الذين يحملون شهادات تعليم متوسط و ثانوي (41.9%) والذين حصلوا على درجات جامعية (45.9%) إلى ارتفاع المستوى التعليمي للموظفين العاملين في مؤسسة سونالغاز غرداية، قد يعكس هذا الارتفاع الاهتمام بالتعليم العالي والتأهيل الأكاديمي في المؤسسة وكذا الشركات المبنية بينها وبين وزارة التعليم العالي، ويمكن أن يعزى أيضاً إلى التطلعات الشخصية للموظفين نحو تعزيز مهاراتهم المهنية والمساهمة بالكل الجيد لتحقيق أهداف المؤسسة.

ثالثاً: تُعتبر النسبة الأقل للعاملين الذين حازوا على شهادات تكوينية ومهنية (12.2%) مؤشراً على الاهتمام بتطوير المهارات الخاصة والمهنية بين الموظفين، يمكن أن يُفسر هذا التوزيع بأنه يعكس احتياجات الشركة لمهارات محددة ومتخصصة في مجالات عملها.

وعليه نقول أنه يُمكن فهم توزيع المستوى التعليمي للموظفين كمؤشر للتنوع والتعدد في الخلفيات والمهارات بين الموظفين، فالمعلومات الواردة من الاستبيان وتحليلنا يمكن للمؤسسة الاستفادة منه من خلال استخدام معطياته لتطوير استراتيجيات التوظيف والتدريب التي قد تعزز من تطوير قسم الموارد البشرية.

الشكل (05): يوضح المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات Excel 2019

جدول رقم (07): يوضح متغير نوع الوظيفة:

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة
وظيفة ادارية	74	50.0%
وظيفة تقنية	69	46.6%
وظيفة خدماتية	5	3.4%
المجموع	148	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

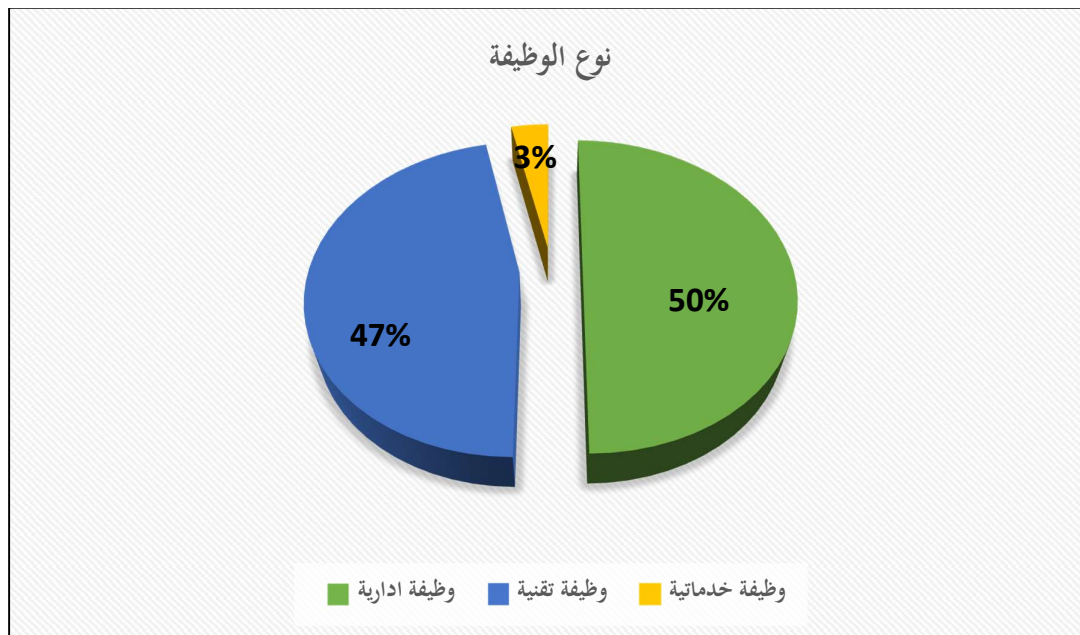
من خلال استعراض الجدول رقم 07 الذي يعنى بأنواع الوظائف في المؤسسة سونالغاز غرداية إذ قد يعكس الهيكل التنظيمي والاحتياجات الوظيفية داخلها، وعليه يظهر أن الوظائف الإدارية تمثل نسبة 50.0% من إجمالي الوظائف، وهو ما يشير إلى أهمية الأنشطة الإدارية والإشرافية في إدارة العمليات اليومية واتخاذ

القرارات الاستراتيجية في المؤسسة، هذا التوزيع يمكن اعتباره دلالة على وجود أولويات إدارية والحاجة إلى توظيف موظفين مؤهلين لتنفيذ مهام دقيقة.

نرى أيضا أن الوظائف التقنية تشكل نسبة 46.6%، مما يشير إلى أهمية الجوانب التقنية والهندسية في عمليات المؤسسة، بحيث يتضمن ذلك أعمال الصيانة والهندسة والتقنيات المختلفة، أما بالنسبة للوظائف الخدماتية فنسبتها قليلة من العينة بلغت 3.4%، يمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة تحتاج إلى عدد محدود من الوظائف ذات الطابع الخدمي، مثل الخدمات الإدارية العامة والأعمال التجارية.

بناءً على معطياتنا الواردة من الاستبيان وتحليلنا له يُمكن فهم توزيع أنواع الوظائف كمؤشر للهيكل التنظيمي واحتياجات المؤسسة الوظيفية، ويمكن لمؤسسة سونالغاز غرداية استخدام هذه المعطيات لتحديد أولويات التوظيف وتوجيه الاستراتيجيات الوظيفية بما يتماشى مع أهدافها واحتياجاتها.

الشكل (06): يوضح نوع الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات Excel 2019

جدول رقم (08): يوضح متغير المنصب (مركز الوظيفة):

النسبة	التكرار	المنصب (مركز الوظيفة)
10.1%	15	اطار سامي
31.1%	46	اطار
24.3%	36	عون تحكم
34.5%	51	عون تنفيذ
100.0	148	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

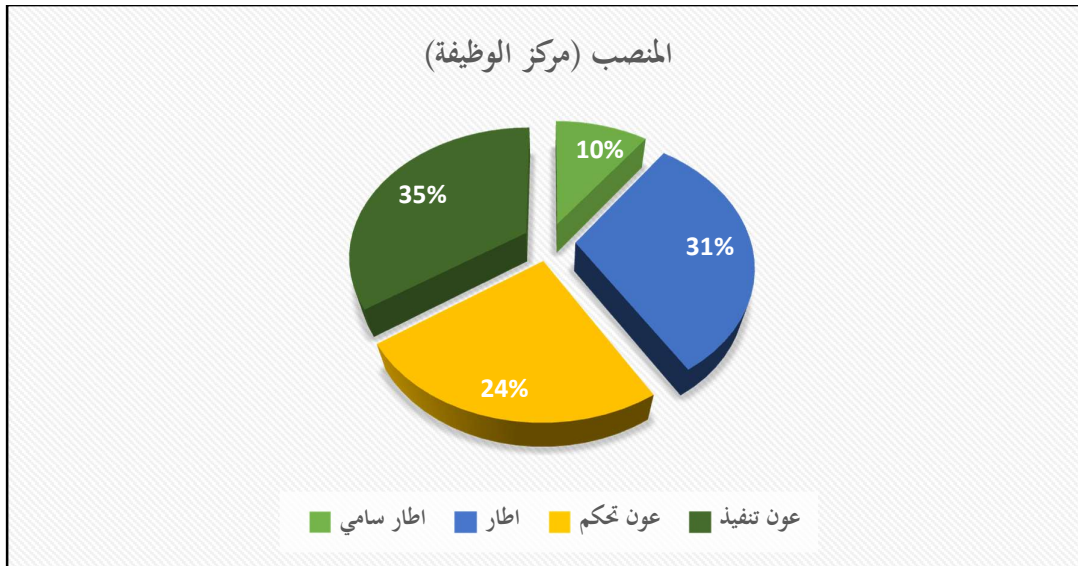
من خلال استعراض الجدول رقم 08 الذي يبين متغير المنصب بين موظفي مؤسسة سونالغاز غرداية بحيث يعكس التنوع في مستويات الوظائف والمسؤوليات داخل المؤسسة، يمكن تحليل هذه البيانات وتفسيرها على النحو التالي:

بدايةً تظهر النسبة المنخفضة للإطارات السامية بنسبة 10.1% أهمية وجود فئة محدودة من الموظفين الذين يحملون مسؤوليات إدارية واستراتيجية داخل المؤسسة، يُعتبر هذا التوزيع عادةً مؤشرًا على تركيبة الهيكل التنظيمي والتوجهات الإدارية للمؤسسة.

من ناحية أخرى يُظهر توزيع الوظائف بين عون التحكم وعون التنفيذ نسبة 24.3% و 34.5% على التوالي، أن هناك نسبة كبيرة من الموظفين يعملون في تنفيذ العمليات اليومية بشكل مباشر، هذا يُعكس طبيعة عمل المؤسسة وتركيزها على العمليات والإنتاج.

أيضا تُظهر النسبة المرتفعة للعاملين في وظائف إطار بنسبة 31.1% أن هناك توازنًا بين الوظائف التنفيذية والإدارية داخل المؤسسة، يُمكن أن يعكس هذا التوزيع استراتيجية المؤسسة في توظيف إطارات فعالين وتشجيعها منها على التطور الوظيفي.

الشكل (07): يوضح المنصب (مركز الوظيفة):



المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات Excel 2019

2- تحليل ومناقشة الفرضيات :

- تحليل الفرضية الأولى : "تحسين بيئة العمل المادية و زيادة الأداء الفني" :

جدول رقم (09): يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير كيف ترى جاهزية مكان العمل

المجموع	مجهز	متوسط التجهيز	غير مجهز	سؤال 01 في المحور الثاني	
				نوع الوظيفة	التكرار
74	47	26	1	وظيفة	التكرار
100.0%	63.5%	35.1%	1.4%	ادارية	النسبة
69	32	27	10	وظيفة	التكرار
100.0%	46.4%	39.1%	14.5%	تقنية	النسبة

وظيفة	التكرار	1	1	3	5
خدماتية	النسبة	20.0%	20.0%	60.0%	100.0%
المجموع	التكرار	12	54	82	148
	النسبة	8.1%	36.5%	55.4%	100.0%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

الجدول رقم 09 يبين توزيع الإجابات على سؤال جاهزية مكان العمل بناءً على نوع الوظيفة في مؤسسة سونالغاز في غرداية يظهر اختلافات في الإدراك بين مختلف فئات الوظائف داخل المؤسسة، حيث ان نسبة 55.4% يرون ان مكان العمل مجهز ثم تليها نسبة 36.5% يرون ان مكان العمل متوسط التجهيز وفي الاخير نسبة 8.1% يرون ان مكان العمل غير مجهز ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية تتوفر على احدث التجهيزات التي تخص بيئة العمل من اجهزة السلامة والامن اجهزة التقنية من مختلف انواعها و اجهزة التكييف و مختلف وسائل النقل وذلك لانها مؤسسة اقتصادية ذات ارباح سنوية وبالتالي تسعى الى تحسين بيئة الماديين للموظفين كلما تطلب الامر لضمان استقرار المؤسسة ورفاهية الموظفين.

اما فيما يخص الفئات والتي تتمثل في العلاقة القائمة بين نوع الوظيفة وتجهيز المكان فهي كالآتي :

أولاً: فيما يتعلق بوظائف الإدارة، يظهر أن 63.5% من موظفي هذه الوظائف يرى أن مكان العمل مجهز تماماً، وهذا يشير إلى ثقة عالية في الجاهزية والتحضيرات داخل الأقسام الإدارية. بينما يُلاحظ أن هناك 35.1% يرونه متوسط التجهيز، مما يشير إلى أن هناك بعض الاحتياجات لتطوير أو تحسين البنية التحتية أو العمليات في بعض الأقسام الإدارية.

ثانياً: بالنسبة لوظائف التقنية، يظهر أن 46.4% يرون أن مكان العمل مجهز تماماً، مع 39.1% يرونه متوسط التجهيز، وهذا يشير إلى أن هناك حاجة مستقبلية لتطوير التقنيات أو البنية التحتية في بعض الأقسام التقنية.

ثالثاً: بالنسبة لوظائف الخدمات، يظهر أن 60.0% من موظفي هذه الوظائف يرون أن مكان العمل مجهز تماماً، مع 20.0% يرونه متوسط التجهيز، وهذا يشير إلى أن هناك مستوى جيد من الجاهزية في هذه الفئة من الوظائف.

مما سبق يمكن القول أن هذا التوزيع يظهر اختلافات في الإدراك بين مختلف فئات الوظائف، وبالتالي يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في جاهزية مكان العمل، وتطوير خطط

عمل لتعزيز البنية التحتية والعمليات في تلك الفئات الوظيفية وهذا متوافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل وتأثيرها على اداء العامل في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة ادرار حيث توصلت نتائج الدراسة الى ان نسبة 62.2% يرون ان الظروف الفيزيكية في العمل ملائمة⁷²

جدول رقم (10): يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير ماهي جودة هواء بيئة عملك

المجموع	نقية	عادية	ملوثة	سؤال 02 في المحور الثاني	
				نوع الوظيفة	
74	37	35	2	التكرار	وظيفة
100.0%	50.0%	47.3%	2.7%	النسبة	ادارية
69	26	33	10	التكرار	وظيفة
100.0%	37.7%	47.8%	14.5%	النسبة	تقنية
5	3	1	1	التكرار	وظيفة
100.0%	60.0%	20.0%	20.0%	النسبة	خدماتية
148	66	69	13	التكرار	المجموع
100.0%	44.6%	46.6%	8.8%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

الجدول رقم 10 يُظهر توزيع الإجابات على سؤال جودة هواء بيئة العمل حسب نوع الوظيفة في مؤسسة سونالغاز في غرداية اختلافاً ملحوظاً في تقدير الموظفين لجودة الهواء داخل بيئة العمل ، حيث ان نسبة 44.6% يرون ان الهواء نقي تليها نسبة 46.6% يرون ان الهواء عادي وفي الاخير نسبة 8.8% يرون ان الهواء ملوث ، ويفسر الاتجاه العام لاجابة الباحثين ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية تتوفر على نظام تهوية عادي وجيد الى حد ما وان نوعية الهواء لاباس بها ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية دائما تسعى الى تحسين نظام تهوية والتكييف لراحة الموظفين لتجنب تلوث الهواء والذي قد يؤدي بشعور بالضيق والضغط والتعب و فقدان الانتاجية و الجودة وكذلك الامراض.

⁷²ناصرى أسماء ، عبد الكريم وسيلة ، بيئة العمل وتأثيرها على أداء العامل في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة احمد دراية ، ادرار، 2023-2022، ص81.

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين نوع الوظيفة و جودة الهواء فهي كالآتي :

نلاحظ أنه في وظائف الإدارة يرى 50.0% من الموظفين أن الهواء نقي، و 47.3% يرونه عاديًا، يمكن أن يكون هذا التقييم مرتبطاً بمستوى التوجهات الإدارية نحو صحة وسلامة الموظفين، وكذلك بجودة البيئة العامة في منطقة العمل.

أما فيما يتعلق بوظائف التقنية يعتبر 47.8% من الموظفين الهواء عاديًا، و 37.7% يرونه نقيًا، يمكن أن تكون هذه الاختلافات تعكس الطبيعة الفنية للأعمال والمعدات المستخدمة، والتي قد تؤثر على جودة الهواء داخل المنشأة.

أما وظائف الخدمات يرى 60.0% من الموظفين الهواء نقيًا، و 20.0% يرونه ملوثًا، يمكن أن تكون هذه النتائج متأثرة بالظروف العملية لهؤلاء الموظفين، مثل مواقع العمل أو نوع الأنشطة التي يقومون بها.

بناءً على ما تم تقديمه يُظهر هذا التحليل أن هناك اختلافات واضحة في تقدير الموظفين لجودة هواء بيئة العمل بناءً على نوع الوظيفة التي يشغلونها، ويمكن للإدارة الاستفادة من هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين جودة الهواء وبيئة العمل بشكل عام، مما قد يسهم في رفاهية ورضا الموظفين وبالتالي تحسين الأداء والإنتاجية في المؤسسة وهذا ما توافق مع دراسة الباحث التي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت النتائج الى ان نسبة 54% يرون ان جودة الهواء ملائمة في مكان العمل⁷³.

⁷³بن رحمون سهام ، ص198، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (11): يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير ما مستوى الضوضاء في بيئة عملك

المجموع	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	سؤال 03 في المحور الثاني	
				نوع الوظيفة	
74	14	42	18	التكرار	وظيفة
100.0%	18.9%	56.8%	24.3%	النسبة	ادارية
69	19	33	17	التكرار	وظيفة
100.0%	27.5%	47.8%	24.6%	النسبة	تقنية
5	2	1	2	التكرار	وظيفة
100.0%	40.0%	20.0%	40.0%	النسبة	خدماتية
148	35	76	37	التكرار	المجموع
100.0%	23.6%	51.4%	25.0%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

الجدول رقم 11 توزيع الإجابات على سؤال حول مستوى الضوضاء في بيئة العمل بناءً على نوع الوظيفة في مؤسسة سونالغاز في غرداية يُظهر اختلافات واضحة في تقدير الموظفين لمستوى الضوضاء بين مختلف فئات الوظائف داخل المؤسسة، حيث ان نسبة 23.6% يرون ان ضوضاء مرتفعة في مكان العمل ثم تليها نسبة 51.4% يرون ان ضوضاء متوسطة في مكان العمل وفي الاخير نسبة 25% يرون ان ضوضاء منخفضة ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين ان مؤسسة تحتاج الى تقليل مستوى الضوضاء في مكان العمل لان الضوضاء يمكن ان تسبب في انخفاض تركيز الموظفين وتقلل من راحتهم مما يسبب في انخفاض جودة العمل المنتج والمقدم من طرفهم .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين نوع الوظيفة و مستوى الضوضاء فهي كالآتي : بالنسبة لوظائف الإدارة حيث يُلاحظ أن 56.8% من الموظفين يصفون مستوى الضوضاء بأنه متوسط، و24.3% يصفونه بأنه منخفض، و18.9% يصفونه بأنه مرتفع. يمكن أن يعكس هذا التوزيع

الاختلافات في بيئة العمل ونوع الأنشطة المجرأة في أقسام الإدارة، وقد يكون له علاقة بأنواع الأجهزة والتقنيات المستخدمة في هذه الأقسام.

فيما يتعلق بوظائف التقنية، حيث يصف 47.8% من الموظفين مستوى الضوضاء بأنه متوسط، و27.5% يصفونه بأنه مرتفع، و24.6% يصفونه بأنه منخفض. يمكن أن تكون هذه النتائج متأثرة بالأجهزة والمعدات التقنية المستخدمة في هذه الوظائف والتي قد تسبب مستويات مختلفة من الضوضاء.

بالنسبة لوظائف الخدمات، حيث يصف 40.0% من الموظفين مستوى الضوضاء بأنه منخفض، و40.0% يصفونه بأنه مرتفع، و20.0% يصفونه بأنه متوسط. يمكن أن تعكس هذه النتائج الظروف العملية ونوع الأنشطة التي يقوم بها موظفو الخدمات والتي قد تترافق مع مستويات مختلفة من الضوضاء.

مما ذكرنا آنفا يُظهر هذا التوزيع الفرق في تقدير مستوى الضوضاء بين مختلف فئات الوظائف لذلك يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في بيئة العمل واتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل مستويات الضوضاء وتحسين راحة وصحة الموظفين وهذا متوافق مع دراسة الباحث التي كانت بعنوان اثر بيئة العمل على اداء الموظفين حاله اداره التمويل المؤسسات في منطقه دار السلام حيث توصلت نتائج الدراسة ان نسبة 60% يرون ان مستوى الضوضاء مرتفع وهذا مايجعل تركيزهم يتشتت ويلهيهم عن تركيز⁷⁴.

⁷⁴ CHRISTA BELLA P.BUSHIRI, THE IMPACT OF WORKING ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PREFormance: the case of institute of finance management in dar es salaam region, university of Tanzania, 2014, p53.

جدول رقم (12): يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير ماهو تقييمك لأرتاب و الحوافز المادية من المؤسسة

المجموع	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	سؤال 04 في المحور الثاني المنصب (الوظيفة)	
				التكرار	النسبة
15	3	12	0	التكرار	إطار سامي
100.0%	20.0%	80.0%	0.0%	النسبة	
46	9	35	2	التكرار	إطار
100.0%	19.6%	76.1%	4.3%	النسبة	
36	3	26	7	التكرار	عون تحكم
100.0%	8.3%	72.2%	19.4%	النسبة	
51	5	29	17	التكرار	عون تنفيذ
100.0%	9.8%	56.9%	33.3%	النسبة	
148	20	102	26	التكرار	المجموع
100.0%	13.5%	68.9%	17.6%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يوضح الجدول رقم 12 العلاقة بين متغير المنصب (مركز الوظيفة) وتقييم الموظفين للراتب والحوافز المادية التي يتلقونها من مؤسسة سونالغاز في غرداية، يمكن تحليل وتفسير هذه البيانات على النحو التالي حيث ان نسبة 13.5% يرون ان الراتب والحوافز المادية مرتفعة في المؤسسة ثم تليها نسبة 68.9% يرون ان الراتب والحوافز المادية عادية ومتوسطة وفي الاخير نسبة 17.6% يرون ان الراتب والحوافز المادية منخفضة في المؤسسة ، ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية تتوفر على نظام رواتب وحوافز مادية ملائم ومرضي للموظفين بحيث تشير النتائج بان الراتب والحوافز المادية غير منخفضة وفي نفس الوقت غير مرتفعة ولهذا نرى انه يمكن تحسينه من طرف المؤسسة بحيث انها مؤسسة اقتصادية

وان ادراك المؤسسة لارتفاع الراتب والحوافز المادية الذي يتقاضاه الموظف وتطبيقها بشكل عادل يساعد على تحقيق رغباته و اشباع حاجاته وبدوره يساعد على خلق بيئة عمل جيدة وتنعكس بدورها في الدافعية العالية للعمل والانجاز والرضا وتسهم في رفع انتاجيتها و فعاليتها كما ان الحوافز الابداعية تنمي روح الابداع و الابتكار والتجديد في العمل .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين المنصب(مركز الوظيفة) وتقييمك لألراتب و الحوافز المادية فهي كالآتي :

إطار سامي:

يلاحظ أن 80.0% من الموظفين في هذا المنصب يصنفون الراتب والحوافز المادية كمتوسطة، بينما يصنف 20.0% منهم كونها مرتفعة، هذا يشير إلى أن معظمهم يعتبرون أن مستوى الراتب والحوافز المادية التي يتلقونها مقبولة، ولكن قد يكون هناك بعض الرغبة في زيادة الحوافز المالية.

إطار:

يبين الاستبيان أن 76.1% من الموظفين في هذا المنصب يصنفون الراتب والحوافز كمتوسطة، بينما يصنف 19.6% منهم كونها مرتفعة، يعكس هذا تقييماً مائلاً لإطار سامي، حيث يظهر أن معظم الموظفين يرون أن مستوى الراتب والحوافز مقبول، لكن هناك بعض الطلب على زيادة المكافآت.

عون تحكم:

يُظهر التحليل أن 72.2% من الموظفين في هذا المنصب يصنفون الراتب والحوافز كمتوسطة، مقارنة بـ 19.4% الذين يرونها منخفضة و 8.3% يرونها مرتفعة، يُظهر هذا التقييم أن هناك تقدير معتدل للراتب والحوافز المادية، ولكن يوجد قلق بشأن مستوى الراتب في بعض الحالات.

عون تنفيذ:

يلاحظ أن 56.9% من الموظفين في هذا المنصب يصنفون الراتب والحوافز كمتوسطة، بينما يصنف 33.3% منهم كونها منخفضة و 9.8% يصنفونها كمرتفعة، يعكس هذا التقييم تحديات أكبر في مستوى الراتب والحوافز لهذه الفئة من الموظفين.

يوضح التحليل أن هناك تبايناً واضحاً في تقييم الموظفين لمستوى الراتب والحوافز المادية بين مختلف مراكز الوظائف، ويشير إلى أهمية مراجعة وتقييم سياسات الأجور والمكافآت في المؤسسة لتلبية احتياجات الموظفين وتحفيزهم بشكل أفضل وهذا ما تعارض مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت نتائج الدراسة الى ان نسبة 86% يرون ان مستوى الراتب والحوافز غير مرضي وغير ملائم لهم ⁷⁵.

جدول رقم (13): يوضح علاقة متغير السن مع متغير ما هو الوقت المستغرق في انجاز المهام المنسوبة اليك

السن	سؤال 05 في المحور الثاني				المجموع
	بطيء	متوسط	سريع		
من 18 الى 28 سنة	التكرار	0	2	3	5
	النسبة	0.0%	40.0%	60.0%	100.0%
[من 29 الى 39]	التكرار	1	25	13	39
	النسبة	2.6%	64.1%	33.3%	100.0%
[من 40 الى 50]	التكرار	0	62	22	84
	النسبة	0.0%	73.8%	26.2%	100.0%
من 51 فما فوق]	التكرار	0	14	6	20
	النسبة	0.0%	70.0%	30.0%	100.0%
المجموع	التكرار	1	103	44	148
	النسبة	0.7%	69.6%	29.7%	100.0%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يوضح الجدول رقم 13 نتائج الاستبيان توضح العلاقة بين متغير السن لدى موظفي مؤسسة سونالغاز في غرداية والوقت المستغرق 50.7% بطيئين في انجاز المهام الموكلة اليهم ، ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثيين

⁷⁵بين رحمون سهام ، ص181، مصدر سبق ذكره.

ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية تتوفر على موظفين ينجزون اعمالهم الموكلة لهم في وقتها المحدد وهذا مستوى عال ويجابى .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين متغير السن و الوقت المستغرق في اداء المهام فهي كالآتي :

❖ الفئة العمرية من 18 إلى 28 سنة:

يبين التحليل أن 60.0% من الموظفين في هذه الفئة العمرية يصنفون أنفسهم كسريعين في أداء المهام المناطة بهم، مقابل 40.0% الذين يصنفون أدائهم كمتوسط، يُظهر ذلك أن الشباب في هذه الفئة العمرية عادة ما يكونون أكثر فعالية وسرعة في أداء المهام.

❖ الفئة العمرية من 29 إلى 39 سنة:

يلاحظ أن 64.1% من الموظفين في هذه الفئة العمرية يصنفون أدائهم كمتوسط في أداء المهام، بينما يصنف 33.3% أنفسهم كسريعين، يُظهر هذا التقييم أن هناك تبايناً أكبر في تقدير سرعة الأداء في هذه الفئة العمرية.

❖ الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة:

يشير التحليل إلى أن 73.8% من الموظفين في هذه الفئة العمرية يصنفون أدائهم كمتوسط في أداء المهام، بينما يصنف 26.2% أنفسهم كسريعين، يعكس هذا التقييم أن الموظفين في هذه الفئة العمرية يتمتعون بمستوى متوسط من الكفاءة والسرعة في أداء المهام.

❖ الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق:

يظهر التحليل أن 70.0% من الموظفين في هذه الفئة العمرية يصنفون أدائهم كمتوسط في أداء المهام، بينما يصنف 30.0% أنفسهم كسريعين، يبدو أن الموظفين في هذه الفئة العمرية يظهرون تبايناً مماثلاً لتقييم سرعة الأداء كما هو الحال في الفئات العمرية الأخرى.

من خلال ما سبق يتضح أن الموظفين في الفئة العمرية من 29 إلى 50 سنة يصنفون أدائهم كمتوسط في أداء المهام، بينما يبدو أن الشباب (من 18 إلى 28 سنة) يميلون إلى تقدير أدائهم كأكثر سرعة وهذا ما

توافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل وتأثيرها على اداء العامل في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة ادرار حيث توصلت النتائج الى ان نسبة 93.2% يرون انهم ينجزون مهامهم الموكلة اليهم في وقتها المحدد ولا يأخرونها⁷⁶.

جدول رقم (14): يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك.

المجموع	عالية الجودة	متوسطة الجودة	سيئة الجودة	سؤال 06 في المحور الثاني	
				الخبرة	الخبرة
6	2	3	1	التكرار	اقل من 5 سنوات
100.0%	33.3%	50.0%	16.7%	النسبة	
40	15	25	0	التكرار	[من 5 الى 10 سنوات
100.0%	37.5%	62.5%	0.0%	النسبة	
102	43	58	1	التكرار	اكثر من 10 سنوات
100.0%	42.2%	56.9%	1.0%	النسبة	
148	60	86	2	التكرار	المجموع
100.0%	40.5%	58.1%	1.4%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يستعرض الجدول رقم 14 العلاقة بين متغير الخبرة لدى موظفي مؤسسة سونالغاز في غرداية وجودة العمل للمهام الوظيفية المناطة بهم، يمكن تحليل هذه البيانات كما يلي ، حيث ان نسبة 40.5% يرون ان جودة عملهم عالية ثم تليها نسبة 58.1% يرون ان جودة عملهم متوسطة ومقبولة وفي الاخير نسبة 1.4%

⁷⁶ناصرى أسماء، عبد الكريم وسيلة، ص86، مصدر سبق ذكره.

يرون ان جودة عملهم سيئة الجودة ، ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين ان موظفين مؤسسة سونالغاز لديهم عمل ذو جودة متوسطة وعالية بشكل نسبي وهذا ما يعود على ارباح المؤسسة بشكل ايجابي .
اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين متغير الخبرة و جودة العمل للمهام الوظيفية المناطة بهم فهي كالآتي :

أقل من 5 سنوات خبرة:

يظهر التحليل أن 50.0% من الموظفين الذين لديهم خبرة تقل عن 5 سنوات يصنفون جودة العمل كمتوسطة، بينما يصنف 33.3% منهم كجودة عالية و 16.7% كسيئة، يمكن تفسير هذا التقييم بأن الموظفين في بداية مسارهم المهني قد يواجهون تحديات في تقديم أداء عالي الجودة بسبب الخبرة المحدودة.

من 5 إلى 10 سنوات خبرة:

يظهر التحليل أن 62.5% من الموظفين الذين لديهم خبرة بين 5 و 10 سنوات يصنفون جودة العمل كمتوسطة، بينما يصنف 37.5% منهم كجودة عالية، يمكن تفسير هذا التقييم بأن الموظفين في هذه الفترة من الخبرة قد يكونون قادرين على تقديم أداء جيد بعد تجربة وتطوير مهاراتهم.

أكثر من 10 سنوات خبرة:

يبين التحليل أن 56.9% من الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات يصنفون جودة العمل كمتوسطة، بينما يصنف 42.2% منهم كجودة عالية و 1.0% كسيئة، يمكن تفسير هذا التقييم بأن الموظفين الذين لديهم خبرة طويلة قد يكونون أكثر قدرة على تقديم أداء عالي الجودة بسبب التجارب السابقة والمهارات المكتسبة على مدار السنوات.

يمكن القول أن مستوى الخبرة لدى الموظفين يؤثر على تقديرهم لجودة العمل، حيث يزداد تقدير الجودة مع زيادة الخبرة، هذا التحليل يمكن أن يساعد الإدارة في فهم احتياجات وتوقعات الموظفين بناءً على مستوى الخبرة لتطوير استراتيجيات وسياسات تحفيزية تناسب مختلف فئات الموظفين وهذا ما توافق مع دراسة الباحث بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت النتائج الدراسة بشكل نسبي الى ان نسبة 13% جودة عملهم

عالية وتليها نسبة 59% يرون ان جودة عملهم متوسطة واخيرا نسبة 28% يرون ان جودة عملهم منخفضة⁷⁷.

جدول رقم (15): يوضح علاقة متغير الجنس مع متغير ما هو مستوى الجهود الانتاجية المقدمة من طرفك داخل المؤسسة.

المجموع	عالية	متوسطة	منخفضة	سؤال 07 في المحور الثاني	
				الذكور	الانثى
131	56	74	1	التكرار	الذكور
100.0%	42.7%	56.5%	0.8%	النسبة	الذكور
17	9	8	0	التكرار	الانثى
100.0%	52.9%	47.1%	0.0%	النسبة	الانثى
148	65	82	1	التكرار	المجموع
100.0%	43.9%	55.4%	0.7%	النسبة	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يوضح الجدول رقم 15 العلاقة بين متغير الجنس لدى موظفي مؤسسة سونالغاز في غرداية ومستوى الجهود الانتاجية التي يقدمونها داخل المؤسسة، لذا يمكن تحليل هذه البيانات كما يلي ، نرى ان نسبة 43.9% يرون ان مستوى الجهود الانتاجية التي يقدموها داخل مؤسسة عالية وتليها نسبة 55.4% يرون ان مستوى الجهود الانتاجية التي يقدموها متوسطة وفي الاخير نسبة 0.7% يرون ان مستوى الجهود الانتاجية التي يقدموها منخفضة ويفسر الاتجاه العام بشكل نسبي ان مستوى الجهود الانتاجية التي يقدمونها داخل المؤسسة متوسطة الى عالية وهذا ما يعود على ارتفاع انتاجية وارباح مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية وتحقيقها لاهدافها .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين متغير الجنس و مستوى الجهود المقدمة من طرفك فهي كالآتي :

⁷⁷بن رحمون سهام ، ص200، مصدر سبق ذكره.

نلاحظ أن 56.5% من الموظفين الذكور يقدمون مستوى متوسط من المجهودات الإنتاجية داخل المؤسسة، في حين يبلغ 42.7% منهم مستوى عالي من المجهودات الإنتاجية، يظهر هذا التقييم أن الذكور يسهمون بشكل كبير في الجهود الإنتاجية داخل المؤسسة.

يبين الجدول كذلك أن 47.1% من الموظفات الإناث يقدمن مستوى متوسط من المجهودات الإنتاجية، بينما يبلغ 52.9% منهن مستوى عالي من المجهودات الإنتاجية، يُظهر هذا التقييم أن الموظفات الإناث يسهمن بشكل ملحوظ في الجهود الإنتاجية داخل المؤسسة.

يبدو أن هناك توازناً بين الجنسين في تقديم المجهودات الإنتاجية داخل المؤسسة مع فارق بسيط لصالح الموظفات، كلا الجنسين يقدمان مساهمة ملموسة في الجهود الإنتاجية بنسبة متوسطة إلى عالية، هذه المعلومات يمكن أن تساعد الإدارة في فهم دور كل جنس وتقدير تأثيرهم على الإنتاجية، مما يمكنها من اتخاذ القرارات المناسبة لتعزيز أداء المؤسسة وزيادة إنتاجيتها وهذا ما توافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت نتائج الدراسة بشكل نسبي الى ان نسبة 76% من افراد العينة يبذلون جهد عالي وكل الجهد في وظائفهم وتليها نسبة 22% يبذلون مجهودات انتاجية متوسطة اما نسبة 02% يبذلون مجهودات انتاجية منخفضة⁷⁸.

⁷⁸بن رحمون سهام ، ص215، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (16): يوضح علاقة متغير كيف ترى جاهزية مكان العمل مع متغير كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك.

المجموع	ممتازة	متوسطة	سيئة	سؤال 06 في المحور الثاني	
				سؤال 01 في المحور الثاني	غير مجهز
12	6	6	0	التكرار	النسبة
100.0%	50.0%	50.0%	%0	التكرار	النسبة
54	27	27	0	التكرار	النسبة
100.0%	50.0%	50.0%	%0	التكرار	النسبة
82	55	27	0	التكرار	النسبة
100.0%	67.1%	32.9%	%0	التكرار	النسبة
148	88	60	0	التكرار	النسبة
100.0%	59.5%	40.5%	%0	التكرار	النسبة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تكشف نتائج الجدول رقم 16 العلاقة بين تقييم جاهزية مكان العمل وجودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة إليهم في مؤسسة سونالغاز في غرداية أن جاهزية العمل يرتبط بشكل وثيق بجودة العمل التي يقدمها الموظفون، حيث ان نسبة 59.5% يرون ان جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم ممتازة بالنسبة الى تجهيز المكان ثم تليها نسبة 40.5% يرون ان جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم متوسطة بالنسبة الى تجهيز المكان وفي الاخير نسبة 0% اي انعدام الموظفين الذين يرون جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم سيئة بالنسبة الى تجهيز المكان ويفسر الاتجاه العام لاجابة الباحثين ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية تقوم بتعيين المهام الوظيفية لموظفيها بعناية وحرص وتوفر لهم كل تجهيزات و متطلبات العمل لانجازها .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين جاهزية مكان العمل و جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم فهي كالآتي :

و يبين التحليل أنه في الحالات التي يتم فيها تقييم مكان العمل على أنه "غير مجهز" أو "متوسط التجهيز"، فإن نسبة الموظفين الذين يصفون جودة العمل كـ "متوسطة" متساوية مع نسبة الذين يصفونها بأنها "ممتازة" بنسبة 50%.

أما في الحالات التي يتم فيها تقييم مكان العمل على أنه "مجهز"، فنلاحظ أن 67.1% من الموظفين يصفون جودة العمل بأنها "ممتازة"، بينما 32.9% يصفونها بأنها "متوسطة".

ونلاحظ انعدام النسبة 0% لوصف جودة العمل الوظيفية المنسوبة اليهم بسبب فكل تقييمات مكان العمل على انه "مجهز" او "متوسط التجهيز" او "غير مجهز".

هذا التحليل يعكس أهمية تأثير جاهزية مكان العمل على تحسين جودة العمل، حيث يتوافق الاستعداد المادي والمعدات والمرافق مع تقديم المزيد من الأداء والإنتاجية المرتفعة، يمكن لهذه المعلومات أن تستخدم لتعزيز الاستثمار في تحسين البنية التحتية وتوفير المعدات الضرورية للموظفين، مما يعزز بشكل إيجابي جودة العمل والأداء في المؤسسة وهذا ما تعارض مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت نتائج الدراسة الى ان نسبة 18% يرون ان مستوى ادائهم الوظيفي وان جودة العمل الوظيفية المنسوبة اليهم عالية وممتازة في ظل جاهزية مكان بيئة عملهم وتليها نسبة 57% يرون ان مستوى ادائهم الوظيفي وجودة العمل متوسطة وفي المستوى المقبول وفي الاخير نسبة 25% يرون ان مستوى ادائهم الوظيفي وجودة العمل المنسوبة اليهم سيئة ومنخفضة في ظل جاهزية المكان بسبب عدم ارتياحهم مع التجهيزات وعدم ملائمتها ومساعدتها على العمل⁷⁹.

⁷⁹بن رحمون سهام ، ص213، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (17): يوضح علاقة متغير ما مستوى الضوضاء في بيئة عملك مع متغير كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك.

المجموع	عالية الجودة	متوسطة الجودة	سيئة الجودة	سؤال 06 في المحور الثاني	
				سؤال 03 في المحور الثاني	التكرار
37	14	23	0	منخفضة	التكرار
100.0%	37.8%	62.2%	0.0%	النسبة	النسبة
76	26	50	0	متوسطة	التكرار
100.0%	34.2%	65.8%	0.0%	النسبة	النسبة
35	20	13	2	مرتفعة	التكرار
100.0%	57.1%	37.1%	5.7%	النسبة	النسبة
148	60	86	2	المجموع	التكرار
100.0%	40.5%	58.1%	1.4%	النسبة	النسبة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تكشف نتائج الجدول رقم 17 عن العلاقة بين مستوى الضوضاء في بيئة العمل وجودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة للموظفين في مؤسسة سونالغاز في غرداية أن هناك علاقة واضحة بين مستوى الضوضاء وجودة العمل، حيث ان نسبة 40.5% يرون جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم عالية الجودة في ظل مستوى الضوضاء وتليها نسبة 58.1% يرون جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم متوسطة الجودة في ظل مستوى الضوضاء وفي الاخير نسبة 1.4% يرون ان جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم سيئة الجودة في ظل مستوى الضوضاء ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين على ان جودة الموظفين نسبية ما بين متوسطة الجودة الى عالية الجودة بالنسبة الى مستوى الضوضاء وهذا مايدل على ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية توفر اجهزة لكم ومراجعة الضوضاء ومحاولة التخفيض في نسبها لضمان راحة الموظف ورفاهيته وزيادة جودة عمله .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين مستوى الضوضاء و جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليهم فهي كالآتي :

في الحالات التي يُصنف فيها مستوى الضوضاء على أنه "منخفضة"، يلاحظ أن 62.2% من الموظفين يصفون جودة العمل بأنها "متوسطة"، بينما 37.8% يصفونها بأنها "عالية الجودة"، بالمقارنة، في الحالات التي يُصنف فيها مستوى الضوضاء على أنه "متوسطة"، يبلغ نسبة الموظفين الذين يصفون جودة العمل بأنها "متوسطة" 65.8%، بينما 34.2% يصفونها بأنها "عالية الجودة"، أما في الحالات التي يُصنف فيها مستوى الضوضاء على أنه "مرتفعة"، فيلاحظ زيادة في نسبة الموظفين الذين يصفون جودة العمل بأنها "عالية الجودة" إلى 57.1%، بينما 37.1% يصفونها بأنها "متوسطة"، ونسبة قليلة تبلغ 5.7% يصفونها بأنها "سيئة الجودة".

يظهر هذا التحليل أن هناك تأثيراً ملحوظاً لمستوى الضوضاء في بيئة العمل على جودة العمل، حيث يزداد تقدير جودة العمل بزيادة مستوى الضوضاء والنتيجة وان تبدو غريبة إلا أن هناك دراسات خارجية تفيد بأن هناك مستويات من الضوضاء تساعد في زيادة التركيز وهذا ما وجدناه في دراسة أحمد فريجات أيمن محمد بعنوان اثر الضوضاء في بيئة العمل على بعض المتغيرات النفسية للعاملين في البريد الاردني ص 16 حيث فسرت النتائج انه يمكن اعتبار مستوى الضوضاء الذي اتصفت به بيئة العمل مرتفعة الضوضاء في البحث لم يكن بالقدر من الشدة بحيث يترك اثار ضارة على الحالة النفسية للعاملين كما تمثلت متغيرات الدراسة وعلى الرغم الاتفاق الدراسات السابقة في المراجع المتخصصة على ان مستوى الضوضاء يعتبر مستوى ضارا الا ان التفسير يذهب الى احتمال ان يكون تأثير هذا المستوى من الضوضاء على الحالة النفسية للعاملين في الاردن كغيرها من البلاد النامية اقل ضررا من ذلك التأثير الذي يمكن ان يوجد في البلاد المتقدمة على اساس ان صعوبة الظروف والضغوط الحياة في البلاد النامية ادت الى ان العاملين فيها اصبحوا اكثر قدرة على تحمل مستويات اعلى من الضوضاء في بيئات العمل عن مثيلهم في البلاد المتقدمة⁸⁰، يمكن أن يُستخدم هذا التحليل لاتخاذ إجراءات لتحسين بيئة العمل من خلال معالجة مستويات الضوضاء، مما يساهم في تعزيز جودة العمل ورفع مستوى الرضا لدى الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية والأداء في المؤسسة.

في الاخير نستنتج بان تحسين بيئة العمل المادية يؤدي الى زيادة الأداء الفني، أي ان هناك ارتباط .

⁸⁰ أحمد فريجات أيمن محمد، أثر الضوضاء في بيئة العمل على بعض المتغيرات النفسية للعاملين في البريد الأردني، مجلة الوقاية والارغونوميا، المجلد 06، العدد 2، ص 27-45.

- تحليل الفرضية الثانية : " تحسين بيئة العمل الاجتماعية و تطوير المهارات الشخصية والإدارية " :

جدول رقم (18): يوضح علاقة متغير ما هو نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل مع متغير ما هو مستوى العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة.

المجموع	متينة	متوسطة	هشة	سؤال 04 في المحور الثالث	
				التكرار	النسبة
7	2	2	3	التكرار	اتصال غير فعال (صعب)
100.0%	28.6%	28.6%	42.9%	النسبة	
74	22	47	5	التكرار	اتصال متوسط (معتدل)
100.0%	29.7%	63.5%	6.8%	النسبة	
67	40	26	1	التكرار	اتصال فعال (سهل)
100.0%	59.7%	38.8%	1.5%	النسبة	
148	64	75	9	التكرار	المجموع
100.0%	43.2%	50.7%	6.1%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تكشف نتائج الجدول رقم 18 عن علاقة بين نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية في مؤسسة سونالغاز غرداية، حيث ان نسبة 43.2% يرون ان مستوى العلاقات الاجتماعية في مؤسسة سونالغاز بغرداية متينة وتليها نسبة 50.7% يرونها على انها متوسطة المستوى وفي الاخير نسبة 6.1% يرون ان مستوى العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسة سونالغاز بغرداية على انها هشة ،

ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية ان مستوى العلاقات الاجتماعية في المؤسسة يتميز بتوزيع متوسط الى متين بشكل نسبي وهذا مايدل على التعاون والتكامل فيما بينهم لاداء الوظائف والمهام بشكل جيد.

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية فهي كالآتي :

حيث نرى في الحالة التي يصنف فيها الاتصال بانه غير فعال (صعب) ، نلاحظ ان نسبة 42.9% يصفون بان مستوى العلاقات الاجتماعية على انها هشة ثم تليها نسبة 28.6% يصفون بانها متوسطة وكذلك نفس النسبة للذي يصفون العلاقات الاجتماعية بالمتينة.

وفي حالة التي يصنف فيها الاتصال بانه متوسط (معتدل) نلاحظ ان نسبة 6.8% يصفون بان مستوى العلاقات الاجتماعية على انها هشة ثم تليها نسبة 63.5% يصفونه على انها متوسطة وفي الاخير نسبة 29.7% يصفون العلاقات الاجتماعية بالمتينة .

وفي حالة التي يصنف فيها الاتصال بانه فعال (سهل) نلاحظ ان نسبة 1.5% يصفون بان مستوى العلاقات الاجتماعية على انها هشة ثم تليها نسبة 38.8% يصفونه على انها متوسطة وفي الاخير نسبة 59.7% يصفون العلاقات الاجتماعية بالمتينة.

يعكس هذا التحليل الاستقرار النسبي في العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة ويشير إلى أن الاتصال في بيئة العمل قد يكون أحد العوامل المؤثرة في تشكيل هذه العلاقات بحث كل ماكان الاتصال سهل وسلس كلما كانت العلاقات الاجتماعية متينة والعكس صحيح ، وهذا ما توافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل وتأثيرها على اداء العامل في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة ادرار حيث توصلت نتائج الدراسة الى ان نسبة 94.6% يرون بان علاقاتهم الاجتماعية جيدة بمكان العمل⁸¹ .

⁸¹ناصرى أسماء، عبد الكريم وسيلة، ص80، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (19): يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير كيف ترى القيادة في بيئة عمل المؤسسة.

المجموع	ممتازة	مرضية	سيئة	سؤال 02 في المحور الثالث المنصب (مركز الوظيفة)	
				إطار	سامي
15	6	8	1	التكرار	إطار
100.0%	40.0%	53.3%	6.7%	النسبة	سامي
45	6	35	4	التكرار	إطار
100.0%	13.3%	77.8%	8.9%	النسبة	إطار
36	5	30	1	التكرار	عون
100.0%	13.9%	83.3%	2.8%	النسبة	تحكم
51	16	35	0	التكرار	عون
100.0%	31.4%	68.6%	0.0%	النسبة	تنفيذ
147	33	108	6	التكرار	المجموع
100.0%	22.4%	73.5%	4.1%	النسبة	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 علاقة مركز الوظيفة في مؤسسة سونالغاز غرداية ووجهة نظر الموظفين حول القيادة في بيئة العمل، حيث يبدو أن معظم الموظفين يرون القيادة في بيئة العمل بشكل مرضٍ، حيث تصل النسبة الإجمالية لهذه الرؤية إلى 73.5% يرون ان القيادة مرضية في المؤسسة وتليها نسبة 22.4% يرون ان القيادة ممتازة في المؤسسة وفي الاخير نسبة 4.1% يرون ان القيادة سيئة ويفسر الاتجاه العام لاجابة الباحثين بشكل نسبي على ان مؤسسة تحظى بقيادة مرضية الى ممتازة وهذا ما يجعلها محفزة للموظفين بحيث تحفز لادائهم لوظائفهم بشكل الجيد وتحسن من ادائهم الوظيفي مما يحسن من إنتاجية المؤسسة وأيضا تحسن القيادة الممتازة من سمعة المؤسسة لجذب المواهب وتخلق بيئة عمل إيجابية .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين مركز الوظيفية و نظر الموظفين حول القيادة في بيئة العمل فهي كالآتي :

تصل النسبة الاجمالية لهذه الرؤية الى 73.5% ومع ذلك يوجد تباين في هذه الرؤية بناءً على المركز الوظيفي على سبيل المثال يعتبر 83.3% من الموظفين في مركز "عون تحكم" القيادة في بيئة العمل مرضية، بينما يعتبر 68.6% من الموظفين في مركز "عون تنفيذ" القيادة مرضية أيضاً، على غرار الموظفين الذين يشغلون مناصب اطار سامي فنسبة منهم 53.3% يعتبرون القيادة مرضية ثم تليها نسبة 40% يعتبرون القيادة ممتازة في المؤسسة.

هذه التفاوتات قد تكون نتيجة لاختلافات في الخبرة والتدريب والتفرغ لممارسة القيادة بين مختلف مراكز الوظائف، تعكس هذه النتائج أهمية فهم آراء الموظفين حول القيادة في بيئة العمل وتحليل العوامل التي قد تؤثر عليها بناءً على مراكز الوظائف، وقد يكون تقييمها وتحسينها لأداء الاطارات السامية وهذا ما توافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت النتائج الى ان نسبة 58% يرون ان اسلوب القيادة في بيئة عملهم جيدة و مرضية⁸².

⁸²بن رحمون سهام ، ص174، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (20): يوضح علاقة متغير كيف هي ثقافة العمل الموجودة بيئة عملك مع متغير كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي.

المجموع	فعالة	الى حد ما	غير فعالة	سؤال 08 في المحور الثالث	
				التكرار	النسبة
11	2	8	1	التكرار	معيقة
100.0%	18.2%	72.7%	9.1%	النسبة	
59	25	32	2	التكرار	محايدة
100.0%	42.4%	54.2%	3.4%	النسبة	
78	50	27	1	التكرار	داعمة
100.0%	64.1%	34.6%	1.3%	النسبة	
148	77	67	4	التكرار	المجموع
100.0%	52.0%	45.3%	2.7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تكشف نتائج الجدول رقم 20 علاقة بين ثقافة العمل وقدرة الموظفين على العمل الجماعي في مؤسسة سونالغاز غرداية، ان نسبة 52.0% يرون ان قدرتهم على العمل الجماعي فعالة وتليها نسبة 45.3% يرون ان قدرتهم على العمل الجماعي فعالة الى حد ما وفي الاخير نسبة 2.7% يرون انها غير فعالة ويفسر اتجاه العام لاجابة المبحوثين على أن غالبية الموظفين يرون قدرتهم على العمل الجماعي في بيئة العمل بشكل إيجابي مما يدل على التناسق بينهم ويرجع على تحسن الاداء الوظيفي كما يساعد على تخفيف اعباء العمل واختزال الوقت والجهد الذي يساعد بدوره المؤسسة في زيادة انتاجيتها وتحقيق اهدافها .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين ثقافة العمل و قدرة الموظفين على العمل الجماعي في المؤسسة فهي كالآتي :

حيث نرى في الحالة التي يصنف فيها ثقافة العمل على انها معيقة ، نلاحظ ان نسبة 9.1% يصفون بان قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة غير فعالة ثم تليها نسبة 72.7% يصفون قدرتهم بانها فعالة الى حد ما وفي الاخير نسبة 18.2% يصفون قدرتهم على انها فعالة .

و نرى في الحالة التي يصنف فيها ثقافة العمل على انها محايدة ، نلاحظ ان نسبة 3.4% يصفون بان قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة غير فعالة ثم تليها نسبة 54.2% يصفون قدرتهم بانها فعالة الى حد ما وفي الاخير نسبة 42.4% يصفون قدرتهم على انها فعالة .

وفي اخر حالة يصنف فيها ثقافة العمل على انها داعمة ، نلاحظ ان نسبة 64.1% يصفون بان قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة فعالة ثم تليها نسبة 34.6% يصفون قدرتهم بانها فعالة الى حد ما ، ومع هذا يوجد نسبة قليلة من الموظفين 1.3% يرون بأن قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة بغير فعالة.

ويبدو أن الغالبية العظمى منهم يعتقدون أنهم قادرون على العمل الجماعي في كلتا حالات ثقافة العمل يمكن أن تعكس هذه النتائج مستوى التفاعل والتعاون بين الموظفين في بيئة العمل، هذه العلاقة يمكن أن تساعد الإدارة في تحسين ثقافة العمل وتعزيز قدرة الموظفين على العمل الجماعي، مما يمكن أن يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة وهذا ما توافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة علي عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت النتائج الى ان نسبة 79% من افراد العينة يرون ان التعاون ضروري ويساعدهم على التكامل في اداء مهامهم الوظيفية⁸³.

⁸³بن رحمون سهام ، ص179، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (21): يوضح علاقة متغير مستوى العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة مع متغير تقييم قدرتك على العمل الجماعي .

المجموع	فعالة	الى حد ما	غير فعالة	سؤال 08 في المحور الثالث	
				التكرار	النسبة
9	1	7	1	التكرار	هشة
100.0%	11.1%	77.8%	11.1%	النسبة	
75	37	37	1	التكرار	متوسطة
100.0%	49.3%	49.3%	1.3%	النسبة	
64	39	23	2	التكرار	متينة
100.0%	60.9%	35.9%	3.1%	النسبة	
148	77	67	4	التكرار	المجموع
100.0%	52.0%	45.3%	2.7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تكشف نتائج الجدول رقم 21 علاقة بين مستوى العلاقات الاجتماعية في مؤسسة سونالغاز غرداية وقدرة الموظفين على العمل الجماعي، ان نسبة 52.0% يرون ان قدرتهم على العمل الجماعي فعالة وتليها نسبة 45.3% يرون ان قدرتهم على العمل الجماعي فعالة الى حد ما وفي الاخير نسبة 2.7% يرون انها غير فعالة ويفسر اتجاه العام لاجابة المبحوثين ان الموظفين يرون ان قدرتهم على العمل الجماعي فعالة الى حد ما بشكل نسبي وبما ان غالبية الموظفين يرون قدرتهم على العمل الجماعي في بيئة العمل بشكل إيجابي نرى ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية تشجع على العمل الجماعي وتنصح الموظفين به لانه يعزز رضا الموظفين والابتكار ويحفزهم ويحسن من الإنتاجية .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين العلاقات الاجتماعية و قدرة الموظفين على العمل الجماعي في المؤسسة فهي كالآتي :

حيث نرى في الحالة التي يصنف فيها العلاقات الاجتماعية على أنها هشة ، نلاحظ ان نسبة 11.1% يصفون بان قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة غير فعالة ثم تليها نسبة 77.8% يصفون قدرتهم بانها فعالة الى حد ما وفي الاخير نسبة 11.1% يصفون قدرتهم على انها فعالة .

و نرى في الحالة التي يصنف فيها العلاقات الاجتماعية على انها متوسطة ، نلاحظ ان نسبة 1.3% يصفون بان قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة غير فعالة ثم تليها نسبة 49.3% يصفون قدرتهم بانها فعالة الى حد ما وفي الاخير نسبة 49.3% يصفون قدرتهم على انها فعالة .

وفي اخر حالة يصنف فيها العلاقات الاجتماعية على انها متينة ، نلاحظ ان نسبة 60.9% يصفون بان قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة فعالة ثم تليها نسبة 35.9% يصفون قدرتهم بانها فعالة الى حد ما ، ومع هذا يوجد نسبة قليلة من الموظفين 3.1% يرون بأن قدرتهم على العمل الجماعي في المؤسسة بغير فعالة.

يبدو أن غالبية الموظفين يرون أن العلاقات الاجتماعية في المؤسسة تتميز بالقوة، حيث يقدر 60.9% منهم العلاقات كفعالة ومتينة. بالإضافة إلى ذلك يرى 49.3% من الموظفين أن العلاقات الاجتماعية متوسطة القوة، من ناحية أخرى يوجد عدد قليل من الموظفين الذين يرون أن العلاقات الاجتماعية في المؤسسة هشة حيث يبلغون 11.1% من عدد المشاركين في الاستبيان.

إن هذه النتائج تشير إلى وجود علاقة إيجابية بين مستوى العلاقات الاجتماعية وقدرة الموظفين على العمل الجماعي في المؤسسة، يمكن أن تعكس العلاقات الاجتماعية القوية والمتينة بين الموظفين التفاعل الإيجابي والتعاون في بيئة العمل، مما يساهم في تعزيز قدرتهم على العمل الجماعي وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال.

جدول رقم (22): يوضح علاقة متغير المستوى التعليمي مع متغير ماهي قدرتك على حل المشكلات والنزاعات الموجودة داخل المؤسسة.

المجموع	سريعة	متوسطة	بطيئة	سؤال 05 في المحور الثالث	
				المستوى التعليمي	
62	18	35	9	التكرار	متوسط و ثانوي
100.0%	29.0%	56.5%	14.5%	النسبة	
68	18	43	7	التكرار	جامعي
100.0%	26.5%	63.2%	10.3%	النسبة	
18	3	10	5	التكرار	شهادة تكوينية و المهنية
100.0%	16.7%	55.6%	27.8%	النسبة	
148	39	88	21	التكرار	المجموع
100.0%	26.4%	59.5%	14.2%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تكشف نتائج الجدول رقم 22 وجود علاقة بين المستوى التعليمي للموظفين في مؤسسة سونالغاز غرداية وقدرتهم على حل المشكلات والنزاعات داخل المؤسسة، حيث ان نسبة 26.4% يرون ان قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات الموجودة داخل المؤسسة سريعة وتليها نسبة 59.5% يرون ان قدرتهم على حلها متوسطة السرعة وفي الأخير نسبة 14.2% يرون على انها بطيئة ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين ان لموظفين مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية القدرة على تحليل المواقف والقدرة على ابتكار الحلول للمشكلات والنزاعات التي تطرأ مما يعزز الفاعلية التنظيمية في المؤسسة و تحسين الإنتاجية وكفاءة الأداء اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين المستوى التعليمي للموظفين و قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات داخل المؤسسة نفسرها كالآتي:

نرى أن الموظفين الذين يمتلكون مستوى جامعية يشعرون بأن قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات تتراوح بين متوسطة وسريعة بنسبة 63.2% متوسطة وبنسبة 26.5% سريعة، ومستوى متوسط و ثانوي

يشعرون بأن قدرتهم هم كذلك على حل المشكلات والنزاعات تتراوح بين متوسطة وسريعة بنسبة 56.5% متوسطة و بنسبة 29.0% سريعة بالمقابل الموظفون الذين يحملون شهادات تكوينية ومهنية يشعرون بأن قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات تتراوح بين بطيئة ومتوسطة بنسبة 27.8% بطيء و 55.6% متوسطة.

من خلال هذه النتائج، يمكن التقدير أن المستوى التعليمي للموظف يلعب دورًا مهمًا في قدرته على التعامل مع المشكلات والنزاعات داخل المؤسسة، حيث للموظفين ذوي مستوى تعليمي أكثر قدرة على تحليل المواقف وابتكار الحلول الإبداعية للمشكلات التي تطرأ في بيئة العمل، من المهم أن تأخذ الإدارة هذه النتائج في الاعتبار عند تطوير برامج التدريب والتطوير لتعزيز مهارات حل المشكلات لدى الموظفين وتعزيز الفاعلية التنظيمية في المؤسسة.

جدول رقم (23): يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير ماهي قدرتك على حل المشكلات و النزاعات الموجودة داخل المؤسسة .

المجموع	سريعة	متوسطة	بطيئة	سؤال 05 في المحور الثالث	
				الخبرة	
6	1	5	0	التكرار	اقل من 5 سنوات
100.0%	16.7%	83.3%	0.0%	النسبة	
40	15	18	7	التكرار	[من 5 الى 10 سنوات
100.0%	37.5%	45.0%	17.5%	النسبة	
102	23	65	14	التكرار	اكثر من 10 سنوات
100.0%	22.5%	63.7%	13.7%	النسبة	
148	39	88	21	التكرار	المجموع
100.0%	26.4%	59.5%	14.2%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تكشف نتائج الجدول رقم 23 العلاقة بين مستوى الخبرة لدى الموظفين وقدرتهم على حل المشكلات والنزاعات في بيئة العمل بمؤسسة سونالغاز غرداية، نلاحظ الموظفين الذين لديهم خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات يشكلون 45% من العينة يقولون أن قدرتهم على حل المشاكل متوسطة، ونسبة منهم قدرت 37.5% قالو لدينا قدرة سريعة على حل المشكلات ونسبة 17.5% يرون ان قدرتهم بطيئة على حل المشكلات ،بينما الموظفون الذين لديهم أكثر من 10 سنوات من الخبرة نسبة كبيرة أيضاً قدرت ب 63.7% قالو ان قدرتنا على المشكلات متوسطة ونسبة منهم قدرت 22.5% يرون ان قدرتهم سريعة لحل المشكلات وفي الأخير نسبة 13.7% يرون على انها بطيئة ، ومن ناحية أخرى يظهر أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات يصفون قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات

بأنها متوسطة بنسبة 83.3% مع توجيه النسبة المتبقية إلى قدرة سريعة 16.7% ونلاحظ انعدام النسبة 0% في القدرة البطيئة على حل المشكلات .

هذه النتائج تشير إلى أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل قد يكونون أكثر قلقاً أو تحفظاً في التعامل مع المشكلات والنزاعات في المؤسسة، بينما يبدو أن الموظفين ذوي الخبرة الأكبر يميلون إلى الاستجابة بشكل أكثر ثقة وفعالية في حل تلك المشكلات، قد تكون هذه النتائج متأثرة بالتدريب والتجارب السابقة حيث يمكن للموظفين المزيد من التعلم حول كيفية التعامل مع المشاكل والنزاعات مع مرور الوقت وتجارب العمل. لذا يمكن للمؤسسة الاستفادة من هذه البيانات من خلال تقديم التدريب المستمر وتوفير الفرص لتطوير مهارات حل المشكلات والنزاعات بين الموظفين ذوي الخبرات المختلفة.

جدول رقم (24): يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة .

المجموع	صائبة	من قريية الصواب	خاطئة	سؤال 06 في المحور الثالث المنصب (مركز الوظيفة)	
				التكرار	النسبة
15	6	9	0	إطار	التكرار
100.0%	40.0%	60.0%	0%	سامي	النسبة
46	15	31	0	إطار	التكرار
100.0%	32.6%	67.4%	0%	النسبة	النسبة
36	13	23	0	عون	التكرار
100.0%	36.1%	63.9%	0%	تحكم	النسبة
51	12	39	0	عون	التكرار
100.0%	23.5%	76.5%	0%	تنفيذ	النسبة
148	46	102	0	المجموع	التكرار
100.0%	31.1%	68.9%	0%	النسبة	النسبة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

نلاحظ من خلال الجدول رقم 24 وجود علاقة بين مركز الوظيفة للموظف وتقييمه للقرارات التي يتخذها في المؤسسة، حيث نرى في الاتجاه العام ان نسبة 31.1% يرون ان القرارات التي يتخذونها في المؤسسة صائبة وتليها نسبة 68.9% يرونها على انها قريبة من الصواب ونلاحظ في الأخير انعدام النسبة 0% ان القرارات التي يتخذها الموظفين خاطئة ويفسر الاتجاه العام على ان مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية تقوم بمراجعة وتصحيح الموظفين و تدريبهم لاتخاذ القرارات الصائبة او قريبة من الصواب وهذا ما تفسره النتائج لانعدام النسبة في اتخاذ القرارات الخاطئة وتعود هذه النتائج بشكل الإيجابي على المؤسسة لان اتخاذ القرارات الصائبة يعزز الربحية وتحقيق الأهداف ويعزز رضا العملاء ويحسن من ولائهم ويقلل من المخاطر .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين المستوى المنصب(مركز الوظيفة) و كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة نفسرها كالآتي:

يبدو أن الموظفين في المناصب الأدنى، مثل عون التنفيذ، يميلون بشكل أكبر إلى تقييم القرارات بأنها "قريبة من الصواب" بنسبة تصل إلى 76.5% وتليها نسبة 23.5% للقرارات الصائبة، والموظفين مثل عون تحكم يميلون بشكل أكبر أيضا إلى تقييم القرارات بأنها قريبة من الصواب بنسبة 63.9% ونسبة 36.1% للقرارات الصائبة، كذلك هو الامر بالنسبة للموظفين في المناصب الأعلى مثل الإطار السامي والإطار ولكن بدرجة أقل، حيث تتراوح النسبة بين 60% و 67.4% للقرارات "قريبة من الصواب" ونسبة 40% و 32.6% للقرارات الصائبة .

هذه النتائج تشير إلى أن هناك ثقة أكبر من قبل الموظفين في المناصب الأعلى في صوابية القرارات التي يتخذونها في المؤسسة مقارنة بالموظفين في المناصب الأدنى. يمكن أن يكون ذلك ناتجاً على أن ذوي المناصب العليا يمتازون غالباً بالحكمة في اتخاذ قراراتهم وغالباً ما تكون على مستوى من المخاطرة يجعلهم يركزون لاتخاذ القرارات الصائبة دوماً، كخلاصة نقول أن الموظفين أغلب قراراتهم تمتاز بالصوابية ومع هذا تحتاج المؤسسة إلى تعزيز التكنولوجيا من بينها تقنيات الذكاء الاصطناعي والرقمنة وغيرها من الوسائل التي تساعد الموظفين على اتخاذ القرارات الصحيحة.

جدول رقم (25): يوضح علاقة متغير المستوى التعليمي مع متغير كيف تقييم مهارتك على التخطيط والتنظيم.

المجموع	متقنة (محكمة)	مقبولة	رديئة	سؤال 07 في المحور الثالث المستوى التعليمي	
				التكرار	متوسط و ثانوي
62	21	41	0	التكرار	متوسط و ثانوي
100.0%	33.9%	66.1%	0.0%	النسبة	
68	20	47	1	التكرار	جامعي
100.0%	29.4%	69.1%	1.5%	النسبة	
18	9	9	0	التكرار	شهادة تكوينية و المهنية
100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	النسبة	
148	50	97	1	التكرار	المجموع
100.0%	33.8%	65.5%	0.7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تظهر نتائج الجدول رقم 25 علاقة بين مستوى التعليمي وتقييم المهارات في التخطيط والتنظيم، حيث نرى النسب في الاتجاه العام يميل الى تقييم مهارة على التخطيط والتنظيم الى المقبولة بنسبة 65.5% ثم تليها نسبة 33.8% يقيمونها على انها متقنة (محكمة) وفي الأخير نسبة ضئيلة تقدر ب 0.7% يقيمون مهاراتهم على التخطيط والتنظيم برديئة ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين على ان التقييم الخاص بالموظفين للمهارات على التخطيط والتنظيم بشكل نسبي على انها مقبولة الى المتقنة (محكمة) وتدل نتائج الاتجاه العام على كفاءة العمليات داخل المؤسسة سونالغاز بولاية غرداية وضمان الجودة وتحسين جودة العمل و فعالية الخطط الاستراتيجية الموضوعة لتحقيق أهدافها .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين المستوى التعليمي و تقييم المهارات في التخطيط والتنظيم نفسرها كالآتي:

يتضح أن الموظفين ذوي المستوى الجامعي يميلون بشكل أكبر إلى تقييم مهاراتهم في التخطيط والتنظيم على أنها "مقبولة" بنسبة تصل إلى 69.1% وتليها نسبة 29.4% على أنها متقنة (محكمة) ونسبة ضئيلة تقدر ب 1.5% يقيمونها على أنها رديئة، بينما يقيم معظم الموظفين ذوي المستوى التعليمي متوسط وثنائي هذه المهارات بأنها "مقبولة" بنسبة تصل إلى 66.1% وتليها نسبة 33.9% على أنها متقنة (محكمة) ونلاحظ انعدام النسبة 0% في تقييمهم للمهارات على التخطيط والتنظيم على أنها رديئة، على الجانب الآخر، يبدو أن الموظفين ذوي الشهادات المهنية والتكوينية يقيمون مهاراتهم في التخطيط والتنظيم على نطاق واسع بين "مقبولة" و"متقنة" بنسب متساوية 50% و انعدام النسبة أيضا لتقييمها برديئة .

يمكن تفسير هذه النتائج بأن الموظفين ذوي المؤهلات الجامعية قد يكونون أكثر استعدادًا لتطوير وتنمية مهارات التخطيط والتنظيم نظرًا للتدريب والتعليم الأعلى الذي يحصلون عليه، بالمقابل قد يكون لدى الموظفين ذوي المستوى التعليمي متوسط وثنائي مهارات أقل في التخطيط والتنظيم نظرًا لنقص التدريب المتخصص في هذا المجال، ولكن لا يزالون يقيمون مهاراتهم بشكل إيجابي عمومًا.

من الجدير بالذكر أن هذه النتائج قد تشير إلى ضرورة تقديم برامج تدريبية مخصصة لتطوير مهارات التخطيط والتنظيم للموظفين ذوي المستوى التعليمي متوسط وثنائي، إضافة إلى تعزيز التعلم المستمر لجميع الموظفين مما يعود بإيجابية على أداءهم وفعاليتهم في مختلف مجالات العمل داخل المؤسسة وهذا متوافق مع دراسة الباحث التي كانت بعنوان اثر بيئه العمل على اداء الموظفين حاله ادارته التمويل المؤسسات في منطقته دار السلام حيث تفسر النتائج بشكل نسبي على ان 42% يرون بان مهارات في التخطيط والتنظيم على انها متقنة و ممتازة بينما نسبة 56% يرون على انها مقبولة وفي الأخير نسبة 2% يرون على انها رديئة⁸⁴ .

⁸⁴Christa bella P.Bushiri, p62 , previously mentioned source.

جدول رقم (26): يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي

المجموع	فعالة	الى حد ما	غير فعالة	سؤال 08 في المحور الثالث	
				الخبرة	
6	3	3	0	التكرار	اقل من 5 سنوات
100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	النسبة	
40	22	17	1	التكرار	[من 5 الى 10 سنوات
100.0%	55.0%	42.5%	2.5%	النسبة	
102	52	47	3	التكرار	اكثر من 10 سنوات
100.0%	51.0%	46.1%	2.9%	النسبة	
148	77	67	4	التكرار	المجموع
100.0%	52.0%	45.3%	2.7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

نظرًا للنتائج التي حصلنا عليها من الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي مؤسسة سونالغاز غرداية من خلال الجدول رقم 26 يمكن ملاحظة علاقة بين مستوى الخبرة وقدرة الموظفين على العمل الجماعي بحيث يظهر الجدول أن الموظفين الذين لديهم خبرة تقل عن 5 سنوات ينقسمون تقريبًا بالتساوي بين الاعتقاد بأن قدرتهم على العمل الجماعي فعالة الى حد ما وأنها فعالة بنسبة 50٪ لكل منهما وانعدام النسبة على انها فعالة ، في حين يعتقد أن 55.0٪ من الموظفين الذين لديهم خبرة بين 5 و 10 سنوات أن قدرتهم على العمل الجماعي فعالة و نسبة 42.5٪ يعتقد انها فعالة الى حد ما بينما يعتقد 2.5٪ فقط أنها غير فعالة. أما بالنسبة للموظفين ذوي الخبرة التي تزيد عن 10 سنوات فإن 51٪ يرون أن قدرتهم على العمل الجماعي فعالة ونسبة 46.1٪ يرون على انها فعالة الى حد ما في حين يرى 2.9٪ فقط أنها غير فعالة.

من الواضح أن الخبرة لها دور في تعزيز قدرة الموظفين على العمل الجماعي وعليه قد يكون للموظفين الذين لديهم خبرة أكبر كان لديهم القدرة أكبر لتطوير مهارات العمل الجماعي عبر سنوات العمل المتعددة والتعامل مع مجموعات متنوعة من الزملاء، ومع ذلك يمكن أن يكون الاستعداد للعمل الجماعي مرتبطاً بعوامل أخرى أيضاً مثل الثقافة المؤسسية والتوجيه الإداري والتدريب المستمر والتي يجب أخذها في الاعتبار عند تطوير استراتيجيات تعزيز العمل الجماعي داخل المؤسسة.

جدول رقم (27): يوضح علاقة متغير الجنس مع متغير ماهي قدرتك على حل المشكلات و النزاعات الموجودة داخل المؤسسة .

المجموع	سريعة	متوسطة	بطيئة	سؤال 05 في المحور الثالث الخبرة	
				التكرار	النسبة
131	38	75	18	التكرار	ذكر
100.0%	29.0%	57.3%	13.7%	النسبة	
17	1	13	3	التكرار	انثى
100.0%	5.9%	76.5%	17.6%	النسبة	
148	39	88	21	التكرار	المجموع
100.0%	26.4%	59.5%	14.2%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال تحليل نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي مؤسسة سونالغاز غرداية يظهر الجدول رقم 27 أن هناك علاقة بين متغير الجنس وقدرة الموظفين على حل المشكلات والنزاعات داخل المؤسسة، ان نسبة الموظفين الذكور الذين يشعرون بأن قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات متوسطة أو سريعة بنسبة 86.3% (بنسبة 57.3% للمتوسطة و بنسبة 29% للسريعة) تعد أعلى بكثير من نسبة الموظفات الإناث الذين يشعرون بنفس الأمر بنسبة 82.4% (بنسبة 76.5% للمتوسطة وبنسبة 5.9% للسريعة). ومع ذلك يبدو أن الفارق الأكبر بين الجنسين يكمن في تقدير القدرة البطيئة على حل المشكلات حيث يشعر 17.6% من الموظفات الإناث بهذه القدرة مقارنة بـ 13.7% من الموظفين الذكور، وعليه بات من الواضح أن هناك اختلافاً طفيفاً في تقدير قدرة الجنسين على حل المشكلات والنزاعات، مع تفوق طفيف للموظفين الذكور في الشعور بأنهم يمتلكون هذه القدرة، يمكن أن يكون هذا الاختلاف ناتجاً عن

عوامل ثقافية أو اجتماعية متعددة، مثل الثقافة المؤسسية، أو الدعم الاجتماعي، أو التدريب المتاح، أو حتى الثقة بالنفس لذلك يُنصح بدراسة أعمق لهذه العوامل لفهم السبب وراء هذه الاختلافات واتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز قدرة جميع الموظفين على حل المشكلات والنزاعات بكفاءة داخل المؤسسة.

جدول رقم (28): يوضح علاقة متغير السن مع متغير كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة.

المجموع	صائبة	قريبة من الصواب	خاطئة	سؤال 06 في المحور الثالث	
				السن	
5	4	1	0	التكرار	من 18 إلى 28 سنة
100.0%	80.0%	20.0%	0%	النسبة	
39	9	30	0	التكرار	[من 29 إلى 39]
100.0%	23.1%	76.9%	0%	النسبة	
84	24	60	0	التكرار	[من 40 إلى 50]
100.0%	28.6%	71.4%	0%	النسبة	
20	9	11	0	التكرار	من 51 فما فوق]
100.0%	45.0%	55.0%	0%	النسبة	
148	46	102	0	التكرار	المجموع
100.0%	31.1%	68.9%	0%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تبين نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي مؤسسة سونالغاز غرداية أن هناك علاقة بين متغير السن والقرارات التي يتخذها الموظفون داخل المؤسسة كما يوضح الجدول رقم 28 أن النسبة الأعلى للموظفين الذين يشعرون بأن القرارات التي تُتخذ داخل المؤسسة صائبة تتركز بشكل أكبر في فئة العمر من 18 إلى 28 سنة حيث بلغت نسبة الاستجابات في هذه الفئة 80.0% و قريبة من الصواب بلغت 20%، أما الفئة العمرية من 29 إلى 39 سنة بلغت نسبة الاستجابات في هذه فئة الى 23.1% صائبة ونسبة 76.9% كانوا يشعرون أن قراراتهم تتخذ داخل المؤسسة بشكل قريب من الصواب، و

من 40 إلى 50 سنة بلغت نسبة الاستجابات فيها الى 28.6% يرونها على انها صائبة و تليها نسبة 71.4% يرون أن قراراتهم تتخذ داخل المؤسسة بشكل قريب من الصواب ، وفي الاخر فئة من 51 سنة فما فوق بلغت نسبة الاستجابات فيها الى 45% يرون ان القرارات التي يتخذونها على انها صائبة وتليها نسبة 55% يرون ان القرارات الذي يتخذونها داخل المؤسسة قريبة من الصواب ، ونلاحظ انعدام النسبة 0% في اتخاذ القرارات الخاطئة في كل فئات متغير السن .

يُظهر هذا التحليل أن الموظفين في الفئة العمرية الأكبر يبدوون ميلاً أقل نحو قبول قراراتهم المتخذة داخل المؤسسة، بينما يُلاحظ أن النسبة ترتفع بشكل طفيف في الفئات العمرية الأصغر سناً، يمكن أن يكون هذا الاختلاف ناتجاً عن ثقة مفرطة للفئة العمرية الأصغر، ومع هذا يمكن القول أن تقريباً كل الفئات يعتبرون قراراتهم إما صائبة أو قريبة من الصواب.

وفي الاخير نستنتج ان هناك ارتباط و ان تحسين بيئة العمل الاجتماعية يؤدي الى تطوير المهارات

الشخصية والإدارية

الفرضية الثالثة : "توفير بيئة العمل النفسية الملائمة و تطوير السلوكيات التنظيمية والابداعية " :

جدول رقم (29): يوضح علاقة متغير السن مع متغير ما هو مستوى الدافعية للإنجاز العمل لديك

المجموع	قوية	عادية	ضعيفة	سؤال 01 في المحور الرابع	
				السن	
5	5	0	0	التكرار	من 18 إلى 28
100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	النسبة	سنة
39	23	15	1	التكرار	[من 29 إلى 39]
100.0%	59.0%	38.5%	2.6%	النسبة	
84	57	22	5	التكرار	[من 40 إلى 50]
100.0%	67.9%	26.2%	6.0%	النسبة	
20	13	7	0	التكرار	من 51 فما فوق]
100.0%	65.0%	35.0%	0.0%	النسبة	
148	98	44	6	التكرار	المجموع
100.0%	66.2%	29.7%	4.1%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

تظهر نتائج الاستبيان التي تم توزيعها على موظفي مؤسسة سونالغاز غرداية علاقة بين متغير السن ومستوى الدافعية للإنجاز في العمل، يتضح من خلال الجدول رقم 29 ان نسبة 66.2% يرون ان مستوى الدافعية لانجاز العمل لديهم قوي وتليها نسبة 29.7% يرون مستوى الدافعية عندهم عادي وفي الأخير نسبة 4.1% يرونها على انها ضعيفة ، ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين على ان مستوى الدافعية لانجاز العمل لموظفين مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية ذو مستوى عال وقوي حيث امثلت في اعلى نسبة تقدر ب66.2% مستوى قوي و 29.7% مستوى عادي وهذا راجع لظروف العمل الملائمة و المهیئة للعمال في كثير من الأحيان وتبالي ينعكس على أدائهم الوظيفي بالإيجاب و بشكل جيد .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين متغير السن و مستوى الدافعية لإنجاز العمل نفسرها كالاتي :

نرى أن النسبة الأعلى للموظفين الذين يظهرون مستوى قوي من الدافعية للإنجاز تتركز في الفئة العمرية من 18 إلى 28 سنة بنسبة 100% تليها الفئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة 67.9% يرون ان مستوى الدافعية لإنجاز العمل بشكل قوي و بنسبة 26.2% يظهرون مستوى عادي وفي أخير نسبة 6.0% يظهرون مستوى ضعيف من الدافعية لإنجاز العمل ، ثم الفئة من 51 فما فوق بنسبة 65.0% يرون ان مستوى الدافعية لإنجاز العمل بشكل قوي و بنسبة 35.0% يظهرون مستوى عادي وفي أخير نلاحظ انعدام النسبة في المستوى ضعيف من الدافعية لإنجاز العمل ، أخيرا الفئة العمرية من 29 إلى 39 بنسبة 59.0% يرون ان مستوى الدافعية لإنجاز العمل بشكل قوي و بنسبة 38.5% يظهرون مستوى عادي وفي أخير نسبة 2.6% يظهرون مستوى ضعيف من الدافعية لإنجاز العمل .

ومنه نفسر ان كل النسب تبين أن الدافعة لدى العينة المحيية بمختلف فئاتها العمرية دافعية أقوى خاصة الفئة العمرية من 18 إلى 28 سنة الذين يرون أن مستوى دافعتهم للإنجاز عالٍ فيمكن أن يكون هذا مؤشراً إيجابياً على شغفهم وحماسهم للعمل وتحقيق الأهداف في المؤسسة ففئة الشباب غالباً ما يكونون متحمسين ومتفائلين، وربما يكونون أكثر استعداداً لتحمل التحديات والابتكار في بيئة العمل، كما أشرنا سابقاً أن هذه النتائج تشير بإيجابية على أن المؤسسة لديها نظام حوافز جيد لقدرته على المحافظة على دافعية الموظفين لإنجاز أعمالهم وهذا متوافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل وتأثيرها على اداء العامل في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة ادرار حيث توصلت نتائج الدراسة الى ان نسبة 90.5% لديهم دافعية اقوى نحو انجاز عملهم ⁸⁵ .

⁸⁵ناصرى أسماء، عبد الكريم وسيلة، ص90، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (30): يوضح علاقة متغير نوع الوظيفة مع متغير ما هو مستوى الدافعية للإنجاز العمل لديك.

المجموع	سؤال 01 في المحور الرابع			نوع الوظيفة	
	قوية	عادية	ضعيفة	التكرار	وظيفة
74	46	23	5	التكرار	وظيفة
100.0%	62.2%	31.1%	6.8%	النسبة	ادارية
69	48	20	1	التكرار	وظيفة
100.0%	69.6%	29.0%	1.4%	النسبة	تقنية
5	4	1	0	التكرار	وظيفة
100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	النسبة	خدمائية
148	98	44	6	التكرار	المجموع
100.0%	66.2%	29.7%	4.1%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

بناءً على البيانات المقدمة من الجدول رقم 30 يمكن ملاحظة أن هناك اختلافاً في مستوى الدافعية للإنجاز بين مختلف أنواع الوظائف داخل مؤسسة سونالغاز غرداية بحيث يظهر الجدول أن موظفي الوظائف الإدارية يشير معظمهم 62.2% إلى أن لديهم دافعية قوية للإنجاز عملهم و نسبة 31.1% لديهم دافعية عادية نحو انجاز عملهم ونسبة ضئيلة تقدر ب 6.8% لديهم دافعية ضعيفة ، تليهم موظفو الوظائف التقنية بنسبة 69.6% يرون ان ان دافعتهم قوية لانجاز العمل و نسبة 29% يرونها على انها عادية و في أخير نسبة 1.4% يرونها على انها ضعيفة ، بينما يقول 80% من موظفي الوظائف الخدمائية إن لديهم دافعية قوية للإنجاز وتليها نسبة 20% يقولون على انها عادية وانعدام النسبة في الدافعية الضعيفة.

هذا التحليل يشير إلى أن موظفي الوظائف الإدارية والتقنية والخدمائية يشعرون بدافعية قوية للعمل وتحقيق النجاح في مهامهم اليومية، يمكن أن يكون هذا مؤشراً على تفانيهم واهتمامهم بأداء وظائفهم بشكل جيد، وربما يعكس أيضاً مستوى الرضا والراحة في بيئة العمل. ومع هذا كله يبدو أن هناك حاجة إلى مزيد

من البحث أو الاستقصاء لفهم العوامل التي تؤثر على مستوى الدافعية في كل نوع من أنواع الوظائف وتطوير استراتيجيات لتعزيزها إذا لزم الأمر.

جدول رقم (31): يوضح علاقة متغير ما مدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة مع متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة.

المجموع	عالي	متوسط	منخفض	سؤال 04 في المحور الرابع	
				التكرار	النسبة
7	1	4	2	التكرار	غير راضي
100.0%	14.3%	57.1%	28.6%	النسبة	
57	10	45	2	التكرار	الى حد ما
100.0%	17.5%	78.9%	3.5%	النسبة	
84	67	16	1	التكرار	راضي
100.0%	79.8%	19.0%	1.2%	النسبة	
148	78	65	5	التكرار	المجموع
100.0%	52.7%	43.9%	3.4%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال تحليل البيانات المقدمة والتي يوضحها الجدول رقم 31 ان 52.7% يشعرون بالانتماء العالي داخل المؤسسة وتليها نسبة 43.9% يشعرون بإنتماء متوسط وفي الأخير نسبة 3.4% لديهم شعور منخفض بالانتماء داخل المؤسسة ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين على ان غالبية الموظفين في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية يشعرون بانتماء عالي الى متوسط ويرجع هذا بشكل الإيجابي على المؤسسة بحيث يساهم الشعور بالانتماء الى خلق بيئة عمل إيجابية وتحسين الرضى الوظيفي وتعزيز الولاء وزيادة الإنتاجية و الابداع .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين مدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة و شعورك بالانتماء نفسرها كالآتي :

يظهر أن غالبية الموظفين في مؤسسة سونالغاز غرداية يشعرون برضا وانتماء جيدين داخل المؤسسة، يظهر أن 79.8% من المشاركين يشعرون برضا عالياً بالنسبة للرضا الوظيفي و شعورهم بالانتماء عالي أيضا وتليها نسبة 19% يشعرون بالرضى اما شعورهم بالانتماء متوسط ونسبة ضئيلة تقدر ب 1.2% يشعرون بالرضى ولكن شعورهم بالانتماء منخفض .

اما النسبة التي يشعرون برضى الى حد ما نرى ان غالبيتهم يشعرون بانتماء متوسط حيث قدرت النسبة ب 78.9% وتليها نسبة 17.5% يشعرون بانتماء عالي وفي الأخير نسبة 3.5% يشعرون بانتماء منخفض.

يجدر التنبيه الى أنه يوجد نسبة صغيرة نسبياً من الموظفين غير راضيين بحيث نسبة منهم تقدر ب 14.3% يشعرون بانتماء عالي و غالبيتهم يشعرون بانتماء متوسط يقدر ب 57.1% وفي الأخير نسبة 28.6% ليس لديهم شعور بالرضى الوظيفي وغير راضيين و شعورهم بالانتماء منخفض كذلك ، وهذا يمكن أن يكون مؤشراً على بعض القضايا أو التحديات التي يواجهونها في بيئة العمل .

من المهم أن نلاحظ أن الرضا الوظيفي ومستوى الانتماء داخل المؤسسة يعدان عوامل مهمة لمشاعر الموظفين وسلوكهم في العمل، يمكن أن يؤثر الرضا الوظيفي العالي والانتماء القوي في تعزيز الإنتاجية والتفاعل الإيجابي بين الموظفين، بينما يمكن أن يؤدي الرضا المنخفض إلى تدني الأداء. لذا يمكن أن تستفيد إدارة المؤسسة من هذه البيانات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتعزيز البيئة الوظيفية ورفع مستوى رضا الموظفين وانتمائهم.

جدول رقم (32): يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير ما مدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة.

المجموع	راضي	الى حد ما	غير راضي	سؤال 02 في المحور الرابع المنصب (الوظيفة)	
				التكرار	النسبة
15	7	8	0	إطار	إطار سامي
100.0%	46.7%	53.3%	0.0%	التكرار	النسبة
46	23	19	4	إطار	إطار
100.0%	50.0%	41.3%	8.7%	التكرار	النسبة
36	22	11	3	إطار	عون تحكم
100.0%	61.1%	30.6%	8.3%	التكرار	النسبة
51	32	19	0	إطار	عون تنفيذ
100.0%	62.7%	37.3%	0.0%	التكرار	النسبة
148	84	57	7	إطار	المجموع
100.0%	56.8%	38.5%	4.7%	التكرار	النسبة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال الجدول رقم 32 يمكن ملاحظة أن نسبة كبيرة من الموظفين في مؤسسة سونالغاز غرداية تشعر بالرضا الوظيفي داخل المؤسسة يبلغ عدد العاملين الذين يشعرون بالرضا 84 موظفاً وهم يشكلون 56.8% من إجمالي العينة المشاركة في الاستبيان وتليها نسبة 38.5% يشعرون بالرضى الى حد ما وفي الأخير نسبة 4.7% غير راضين ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين انا غالبية الموظفين يشعرون بالرضى الوظيفي داخل مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية وهذا ينعكس إيجابيا على أدائهم وجودة عملهم مما يؤدي الى زيادة الإنتاجية ويؤدي ذلك الى زيادة ربحية المؤسسة .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين المنصب (مركز الوظيفية) و مدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة نفسرها كالآتي :

عون تنفيذ: بالنسبة الى فئة عون تنفيذ نرى ان غالبيتهم يشعرون بالرضى الوظيفي حيث قدرت نسبة ب62.7% وتليها نسبة 37.3% يشعرون بالرضى الى حد ما ونلاحظ انعدام النسبة في الغير راضيين .

عون تحكم: بينما فئة عون التحكم نرى كذلك ان غالبيتهم يشعر بالرضى الوظيفي بنسبة قدرت ب61.1% وتليها نسبة 30.6% يشعرون بالرضى الى حد ما وفي الأخير نسبة 8.3% تشعر بعدم الرضى الوظيفي .

اطار: وفي فئة الاطار نلاحظ ان نسبة 50% يشعرون بالرضى الوظيفي و تليها نسبة 41.3% يشعرون بالرضى الوظيفي الى حد ما و نسبة 8.7% لديها شعور منعدم بالرضى الوظيفي .

اطار سامي: واخر فئة وهي فئة الاطار السامي نلاحظ أولا ان ليس هناك من يشعر بغير الرضى او شعوره بالرضى الوظيفي منعدم بحيث نلاحظ نسبة 53.3% يشعرون بالرضى الوظيفي الى حد ما وتليها نسبة 46.7% لديها شعور عالي بالرضى .

على الرغم من ذلك يظهر أيضاً وجود نسبة صغيرة نسبياً من الموظفين الذين يشعرون بعدم الرضا الوظيفي حيث يبلغ عددهم 7 موظفين فقط ويمثلون 4.7% من العينة ومن هؤلاء يبدو أن منهم يشغلون منصب إطار وعون تحكم .

هذه المعلومات تعكس أهمية فهم مستوى رضا الموظفين داخل المؤسسة من وجهة نظر المركز الوظيفي الذين ينتسبون اليه وهو أحد العوامل في تحقيق الرضا، يمكن لإدارة المؤسسة استخدام هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير سواء كان ذلك من خلال تحسين بيئة العمل أو توفير فرص للتدريب والتطوير المهني وبالتالي رفع مستوى رضا الموظفين وزيادة كفاءتهم وإنتاجيتهم وهذا ما تعارض مع دراسة الباحث التي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين

بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت النتائج الى ان نسبة 54% تشعر بعدم الرضى الوظيفي وتليها نسبة 46% تشعر برضى⁸⁶.

جدول رقم (33): يوضح علاقة متغير السن مع متغير هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة.

المجموع	ملتزم	معتدل	مهمل	سؤال 05 في المحور الرابع	
				السن	
5	3	2	0	التكرار	من 18 الى 28
100.0%	60.0%	40.0%	0.0%	النسبة	سنة
39	23	16	0	التكرار	[من 29 الى 39]
100.0%	59.0%	41.0%	0.0%	النسبة	
84	63	19	2	التكرار	[من 40 الى 50]
100.0%	75.0%	22.6%	2.4%	النسبة	
20	16	4	0	التكرار	من 51 فما فوق]
100.0%	80.0%	20.0%	0.0%	النسبة	
148	105	41	2	التكرار	المجموع
100.0%	70.9%	27.7%	1.4%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال الجدول رقم 33 يتضح أن نسبة كبيرة من الموظفين في مؤسسة سونالغاز غرداية يعبرون عن التزامهم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة، بحيث يظهر أن 105 موظفًا أو ما يعادل 70.9% من العينة، يعتبرون أنفسهم ملتزمين بالقواعد والانظمة الداخلية ثم تليها نسبة 27.7% يعتبرون انفسهم معتدلين بالقواعد والانظمة الداخلية وفي الاخير 1.4% يرون انفسهم مهملين بالقواعد والانظمة

⁸⁶بن رحمون سهام ، ص176، مصدر سبق ذكره.

الداخلية ومنه يفسر الاتجاه العام ان موظفين مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية ملتزمين بالقواعد والانظمة الداخلية وهذا مانعكس على ادائهم الوظيفي بشكل ايجابي وجيد .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين متغير السن و الالتزام بالقواعد و الانظمة المعمول بها في المؤسسة نفسرها كالآتي :

على الرغم من أن هناك نسبًا صغيرة من الموظفين في كل فئة عمرية يشعرون بالتقصير في الالتزام بالقواعد إلا أن الغالبية العظمى من الموظفين في كل فئة عمرية يبدون التزامًا مرتفعًا بهذه القواعد ونلاحظ أن الفئة العمرية من 51 فما فوق تظهر أعلى مستويات الالتزام حيث يشعر 80% الالتزام بالقواعد والانظمة المعمول بها في المؤسسة وتليها نسبة منهم تقدر ب20% معتدلين في الالتزام بالقواعد والانظمة المعمول بها في المؤسسة ونلاحظ انعدام النسبة في الذين يشعرون بالاهمال بالقواعد والانظمة .

بينما فئة العمرية من 40 الى 50 تشعر نسبة منهم تقدر ب75% بأنهم ملتزمين بالقواعد والأنظمة الداخلية في مؤسسة سونالغاز غرداية وتليها نسبة 22.6% يرون انفسهم معتدلين وفي الاخير نسبة 2.4% يرون انفسهم مهملين .

ونرى في الفئات العمرية من 18 الى 28 وفئة العمرية من 29 الى 39 غالبيتهم يرون انفسهم ملتزمين بالقواعد و الانظمة المعمول بها بنسبة 60% و 59% و يليها نسبة 40% و 41% يرون انفسهم معتدلين الالتزام و نلاحظ انعدام النسبة في كلتا الفئتين لاهمالهم للقواعد والانظمة المعمول بها في المؤسسة .

تعكس هذه النتائج التزام الموظفين بالانضباط المؤسسي واحترامهم للقواعد والانظمة الداخلية وهو أمر إيجابي يعكس الثقافة العملية والانضباط في المؤسسة ومن هنا يمكن لإدارة المؤسسة استخدام هذه المعلومات لتعزيز الالتزام بالقواعد وتعزيز الثقافة التنظيمية بين الموظفين مما يسهم في تحقيق الاستقرار والكفاءة داخل المؤسسة وهذا ما توافق مع دراسة الباحث التي كانت بعنوان بيئة العمل الداخلية واثارها على الاداء الوظيفي دراسة على عينة من الاداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة حيث توصلت النتائج الى ان نسبة 51% يرون انفسهم ملتزمين دائما بالقواعد والانظمة وتليها نسبة 35% يرون انفسهم معتدلين او ملتزمين احيانا في الالتزام بالقواعد والانظمة ⁸⁷.

⁸⁷بن رحمون سهام ، ص201، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (34): يوضح علاقة متغير الخبرة مع متغير ماهو مستوى الضغط النفسي الذي تشعر به داخل المؤسسة.

المجموع	منخفض	متوسط	مرتفع	سؤال 03 في المحور الرابع	
				الخبرة	الخبرة
6	1	3	2	التكرار	اقل من 5 سنوات
100.0%	16.7%	50.0%	33.3%	النسبة	
40	13	21	6	التكرار	5من الى 10 سنوات
100.0%	32.5%	52.5%	15.0%	النسبة	
102	29	48	25	التكرار	اكثر من 10 سنوات
100.0%	28.4%	47.1%	24.5%	النسبة	
148	43	72	33	التكرار	المجموع
100.0%	29.1%	48.6%	22.3%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

من خلال الجدول رقم 34 يبدو أن هناك علاقة بين مستوى الخبرة لدى الموظفين ومدى الضغط النفسي الذي يشعرون به داخل مؤسسة سونالغاز غرداية، حيث نرى ان نسبة 29.1% يرون ان مستوى الضغط النفسي الذي يشعرون به داخل المؤسسة منخفض وتليها نسبة 48.6% اي غالبية يرونه على انه متوسط وفي الاخير نسبة 22.3% يرون مستوى الضغط النفسي مرتفع ومنه يفسر الاتجاه العام لاجابية الباحثين ان مستوى الضغط النفسي الذي يشعر به الموظفين داخل المؤسسة متوسط الى منخفض بشكل نسبي

وهذا متوسط ولكن ليس ممتاز بحيث يجب خفض مستوى الضغط النفسي للموظفين لتجنب انخفاض الانتاجية و تراجع جودة العمل وحتى ارتفاع معدلات الغياب في المؤسسة .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين مستوى الخبرة و مدى الضغط النفسي الذي يشعرون به داخل المؤسسة نفسرها كالآتي :

حيث تظهر النتائج أن الموظفين ذوي أقل خبرة يبدو أنهم يعانون من مستويات أعلى من الضغط النفسي مقارنة بزملائهم ذوي الخبرة الأكبر.

للموظفين ذوي أقل من 5 سنوات من الخبرة، يبدو أن 33.3% منهم يشعرون بمستوى عالٍ ومرتفع من الضغط النفسي ونسبة 50% يشعرون بمستوى متوسط من الضغط النفسي ، وهذا يمكن أن يكون مرتبطاً بعدم الثقة الكافية في مهاراتهم وقدراتهم في التعامل مع متطلبات العمل.

أما بالنسبة للموظفين ذوي خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات فهم ضمن المجال متوسط ومنخفض نسبة 52.2% متوسط الضغط النفسي ونسبة 32.5% منخفض، وذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات فهم ايضا ضمن المجال متوسط ومنخفض حيث قدرت نسبة ب 47.1% لمستوى صغط نفسي متوسط وتليها نسبة 28.4% منخفض الضغط ، وهذا يمكن أن يعكس مستوى الثقة والاستقرار الذي يتمتعون به في العمل بعد سنوات من التجربة والممارسة.

يظهر أن الخبرة لديها دور في تقليل مستوى الضغط النفسي داخل المؤسسة حيث يزداد الاستقرار والثقة مع زيادة الخبرة مما يؤثر إيجاباً على الصحة النفسية للموظفين، ومع هذا لا بد من أخذ الموظفين الذين يشعرون بمستوى ضغط مرتفع وهم 22.3% من العينة الكلية لذا ينبغي التقرب إليهم ومعرفة احتياجاتهم أو انشاء قسم خاص بالصحة النفسية بالمؤسسة لمتابعة حالتهم أو الحالات الجديدة.

جدول رقم (35): يوضح علاقة متغير المنصب (مركز الوظيفة) مع متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة.

المجموع	عالي	متوسط	منخفض	سؤال 04 في المحور الرابع المنصب (مركز الوظيفة)	
				التكرار	النسبة
15	10	4	1	6.7%	إطار سامي
100.0%	66.7%	26.7%	6.7%		
46	20	23	3	6.5%	إطار
100.0%	43.5%	50.0%	6.5%		
36	22	13	1	2.8%	عون تحكم
100.0%	61.1%	36.1%	2.8%		
51	26	25	0	0.0%	عون تنفيذ
100.0%	51.0%	49.0%	0.0%		
148	78	65	5	3.4%	المجموع
100.0%	52.7%	43.9%	3.4%		

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يظهر الجدول رقم 35 أن للمنصب الوظيفي لموظفي مؤسسة سونالغاز غرداية علاقة بشعورهم بالانتماء داخل المؤسسة، بالنظر إلى النسب المقدمة لكل منصب وظيفي نرى تبايناً واضحاً في مستوى الانتماء بين الموظفين حسب مراتبهم الوظيفية نرى أن الموظفين في المراتب الإدارية العليا مثل إطار سامي وإطار يشعرون بمستوى أعلى من الانتماء بالمؤسسة بنسب تتراوح بين 66.7% و 43.5% وبسببة تتراوح بين 26.7% و 50% يشعرون بمستوى متوسط من الانتماء ، و حتى الموظفين في المراتب الوظيفية الأدنى مثل عون تحكم وعون تنفيذ يشعرون بمستوى انتماء عالي، حيث تتراوح النسب بين 61.1% و 51.0% و بنسبة تتراوح بين 36.1% و 49% يشعرون بمستوى انتماء متوسط.

هذه النتائج تشير إلى مسؤولي المؤسسة لهم برامج وأنشطة تعزز من انتماء الموظفين للمؤسسة، وعليه يمكن استخدام هذا التحليل لتوجيه جهود تطوير الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل لتعزيز الانتماء وتعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسة.

جدول رقم (36): يوضح علاقة متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة مع متغير هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة .

المجموع	ملتزم	معتدل	مهمل	هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة ؟	
				كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة	التكرار
5	2	2	1	التكرار	منخفض
100.0%	40.0%	40.0%	20.0%	النسبة	
65	31	33	1	التكرار	متوسط
100.0%	47.7%	50.8%	1.5%	النسبة	
78	72	6	0	التكرار	عالي
100.0%	92.3%	7.7%	0.0%	النسبة	
148	105	41	2	التكرار	المجموع
100.0%	70.9%	27.7%	1.4%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

نستكشف من خلال الجدول رقم 36 أن هناك علاقة واضحة بين مستوى شعور الموظفين بالانتماء داخل المؤسسة ومدى التزامهم بالقواعد والانظمة الداخلية، يُظهر الموظفون الذين يشعرون بانتماء عالي بالمؤسسة نسبة عالية جداً من الالتزام بالقواعد والانظمة، حيث بلغت نسبة الالتزام في هذه الفئة 92.3% وتليها نسبة 7.7% التزامهم معتدل ، بينما يُلاحظ أن الموظفين الذين يشعرون بانتماء منخفض بالمؤسسة يُظهرون نسبة أقل من الالتزام، حيث بلغت نسبة الالتزام في هذه الفئة 40.0% وتليها نسبة 40% يشعرون بانتماء معتدل وبينما نسبة 20% يشعرون بالاهمال اتجاه القواعد والانظمة المعمول بها في المؤسسة ، ومن المثير للتنبؤ أن الفئة المتوسطة من شعور الانتماء تظهر نسبة الالتزام المتوسطة ومعتدلة الأكثر بين

الفئات حيث بلغت نسبة 50.8% وتليها نسبة 47.7% يشعرون بالالتزام عالي ، مما يعكس أهمية بناء بيئة عمل تشجع على الانتماء وتعزز الالتزام بالقواعد والانظمة لدى الموظفين، هذا التحليل يشير إلى أن تعزيز شعور الموظفين بالانتماء القوي بالمؤسسة قد يكون له تأثير إيجابي على الالتزام بالقواعد والأنظمة مما قد يساهم في تعزيز ثقافة المسؤولية وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

جدول رقم (37): يوضح علاقة متغير ما هو مستوى الدافعية لإنجاز العمل لديك مع متغير ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة .

المجموع	متحمل (مواجهه)	متوازن	متهرب	ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة	
				ما هو مستوى الدافعية للإنجاز العمل لديك	
6	2	4	0	التكرار	ضعيفة
100.0%	33.3%	66.7%	0.0%	النسبة	
44	24	20	0	التكرار	عادية
100.0%	54.5%	45.5%	0.0%	النسبة	
98	80	17	1	التكرار	قوية
100.0%	81.6%	17.3%	1.0%	النسبة	
148	106	41	1	التكرار	المجموع
100.0%	71.6%	27.7%	0.7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يتضح من خلال الجدول رقم 37 أن هناك علاقة واضحة بين مستوى الدافعية لإنجاز العمل وقدرة الموظفين على تحمل مسؤولية أعمالهم وقراراتهم داخل المؤسسة، حيث يظهر في الاتجاه العام على ان نسبة 71.6% من الموظفين يتحملون مسؤولية أعمالهم وقراراتهم داخل المؤسسة وتليها نسبة 27.7% يرون ان قدرتهم على تحمل المسؤولية أعمالهم وقراراتهم داخل المؤسسة متوازن وفي الاخير نسبة 0.7% يرون انفسهم متهربين من تحمل المسؤولية ويفسر الاتجاه العام لاجابة المبحوثين ان معظم الموظفين لمؤسسة سونالغاز بولاية غرداية لهم شعور بالمسؤولية اتجاه أعمالهم وقراراتهم داخل المؤسسة وهذا ما يجعل الموظف

يصحح اخطائه وتجنبها في المستقبل مما يجعله يتحسن في اتخاذ القرارات ويحسن من ادائه و كفاءته و يساهم تحمل المسؤولية اتجاه قراراته و اعماله في نموه الشخصي والمهني .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين مستوى الدافعية للإنجاز العمل وقدرة الموظفين على تحمل مسؤولية اعمالهم وقراراتهم داخل المؤسسة نفسرها كالآتي :

فالموظفين الذين يظهرون مستوى عاليً وقوي من الدافعية للإنجاز العمل هم الأكثر تحملاً للمسؤولية حيث بلغت نسبة الأشخاص الذين يصنفون أنفسهم كمتحمليين (مواجهين) للمسؤولية والقرارات بين هذه الفئة 81.6% وتليها نسبة 17.3% لديهم قدرة متوازنة لتمحل مسؤولية قراراتهم واعمالهم ونسبة ضئيلة تقدر ب1% يرون انفسهم متهربين.

وعلى الجانب الآخر يظهر أن الموظفين الذين يصنفون أنفسهم بأن مستوى الدافعية لديهم ضعيف يميلون إلى أن يكونوا أقل تحملاً (متوازن) للمسؤولية حيث أن 66.7% من هؤلاء الموظفين يصنفون أنفسهم بأنهم متوازنون فيما يتعلق بتحمل المسؤولية وتليها نسبة 33.3% من الموظفين يصنفون انفسهم على انهم متحمليين للمسؤولية اتجاه قراراتهم و اعمالهم داخل المؤسسة ونلاحظ انعدام النسبة ممن يصنفون انفسهم على انهم متهربين في هذه الفئة .

ومن الملاحظ أن الفئة العادية من مستوى الدافعية تظهر توزيعاً متوازناً بين مستويات تحمل المسؤولية مع 45.5% يصنفون أنفسهم كمتوازنين و54.5% كمتحمليين وايضا انعدام النسبة في هذه الفئة ممن يصنفون انفسهم على انهم متهربين للمسؤولية اتجاه قراراتهم واعمالهم داخل المؤسسة .

هذه النتائج تقودنا إلى أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى الدافعية للإنجاز العمل وقدرة الموظفين على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات في العمل، حيث يبدو أن الموظفين الذين يظهرون دافعية أكبر للإنجاز عموماً يميلون إلى أن يكونوا أكثر تحملاً للمسؤولية والقرارات في العمل وهذا متوافق مع دراسة الباحث والتي كانت بعنوان بيئة العمل وتأثيرها على أداء العامل في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الاجراء وكالة ادرار حيث توصلت نتائج الدراسة الى ان نسبة 98.6% يشعرون بالمسؤولية اتجاه اعمالهم⁸⁸.

⁸⁸ناصرى أسماء، عبد الكريم وسيلة، ص83، مصدر سبق ذكره.

جدول رقم (38): يوضح علاقة متغير المستوى التعليمي مع متغير ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة.

المجموع	متحمل (مواجهه)	متوازن	متهرب	ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة؟	
				التكرار	متوسط و ثانوي
62	43	19	0	التكرار	متوسط و ثانوي
100.0%	69.4%	30.6%	0.0%	النسبة	
68	46	21	1	التكرار	جامعي
100.0%	67.6%	30.9%	1.5%	النسبة	
18	17	1	0	التكرار	شهادة تكوينية و المهنية
100.0%	94.4%	5.6%	0.0%	النسبة	
148	106	41	1	التكرار	المجموع
100.0%	71.6%	27.7%	0.7%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يتبين من الجدول رقم 38 علاقة بين مستوى التعليمي وقدرة الموظفين على تحمل المسؤولية اعمالهم و قراراتهم داخل المؤسسة، نلاحظ في فئة مستوى التعليم متوسط و ثانوي على اهم متحملين المسؤولية اتجاه قراراتهم واعمالهم داخل المؤسسة بنسبة قدرت ب 69.4% وتليها نسبة 30.6% يرون انفسهم على اهم متوازنون في تحمل المسؤولية ونلاحظ انعدام النسبة في التهرب على تحمل المسؤولية.

بينما فئة مستوى التعليم الجامعي نرى ان 67.6% يرون انفسهم على اهم متحملين للمسؤولية اتجاه اعمالهم وقراراتهم وتليها نسبة 30.9% يصنفون انفسهم على اهم متوازنون ثم نسبة ضئيلة تقدر ب 1.5% يصنفون انفسهم على اهم متهربين في تحمل المسؤولية .

وفي الاخير فئة مستوى التعليمي "شهادة تكوينية و المهنية " نلاحظ ان غالبيتهم يرون انفسهم متحملين للمسؤولية اتجاه اعمالهم بنسبة قدرت ب 94.4% وتليها نسبة 5.6% يرون انفسهم على اهم متوازنون

يتضح أن الموظفين الذين لديهم مستويات تعليمية متوسط و ثانوي وجامعي وحتى الذين يملكون شهادة تكوينية والمهنية يصفون أنفسهم أنهم على أنهم مستعدون على تحمل المسؤولية حيث أن 71.6% من العينة الكلية، مما يثبت أن الموظفين من أصحاب المستويات التعليمية الثلاث في مؤسسة سونغاز بولاية غرداية على قدر كبير من المسؤولية، هذه النتائج توحي أن هناك تكوين على مستوى عالي تقدمه المؤسسة لموظفيها.

جدول رقم (39): يوضح علاقة متغير كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة مع متغير كيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار.

المجموع	مبدع	الى حد ما	غير مبدع	كيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار	
				كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة	
5	1	4	0	التكرار	منخفض
100.0%	20.0%	80.0%	0.0%	النسبة	
65	14	47	4	التكرار	متوسط
100.0%	21.5%	72.3%	6.2%	النسبة	
78	21	51	6	التكرار	عالي
100.0%	26.9%	65.4%	7.7%	النسبة	
148	36	102	10	التكرار	المجموع
100.0%	24.3%	68.9%	6.8%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات spss26

يتبين من جدول رقم 39 علاقة السؤال كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة مع السؤال كيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار بحيث نرى في الاتجاه العام على ان نسبة 24.3% يصفون انفسهم على انهم مبدعين و مبتكرين وتليها نسبة 68.9% يصفون قدرتهم على الابداع والابتكار الى حد ما وفي الاخير نسبة 6.8% يصفون انفسهم على انهم غير مبدعين و مبتكرين ويفسر الاتجاه العام لاجابة الباحثين على ان موظفين مؤسسة سونغاز بولاية غرداية لديهم القدرة على الابداع والابتكار الى حد ما بشكل نسبي وهذا يعود بنفع على المؤسسة بحيث يشجع التنافس بين الموظفين مما يعزز الانتاجية و يحسن من بيئة العمل .

اما فيما يخص الفئات التي تتمثل في العلاقة القائمة بين كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة وكيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار نفسرها كالآتي :

نلاحظ ان الموظفين الذي يشعرون بانتماء منخفض داخل المؤسسة لديهم قدرة على الابداع والابتكار الى حد ما بنسبة 80% وتليها نسبة 20% يصفون قدرتهم على انهما مبدعة على الابداع والابتكار .

اما فئة الموظفين الذي يشعرون بانتماء متوسط داخل المؤسسة لديهم قدرة على الابداع والابتكار حد ما بنسبة 72.3% وتليها نسبة 21.5% يرون انفسهم على انهم مبدعين وفي الاخير نسبة 6.2% يرون انفسهم على انهم غير مبدعين .

واخير فئة الموظفين الذي يشعرون بانتماء عالي داخل المؤسسة لديهم قدرة على الابداع والابتكار الى حد ما بنسبة 65.4% وتليها نسبة 26.9% يرون انفسهم على انهم مبدعين بينما نسبة 7.7% يصفون انفسهم على انهم غير مبدعين .

هذه النتائج تقودنا إلى انه لا يوجد ارتباط مباشر بين شعور الموظفين بالانتماء داخل المؤسسة وقدرتهم على الإبداع والابتكار، بغض النظر عن مستوى الانتماء، فإن قدرة الموظفين على الإبداع والابتكار لم تتأثر بشكل كبير و ملحوظ ، وهذا ما تشير اليه نتائج حيث نرى في كل الحالات التي كيف يصف فيها الموظف شعوره بالانتماء سواء كان "منخفض" او "متوسط" او "عالي" قدرته على الابداع والابتكار لم تتأثر بشكل كبير ، مع ذلك ننصح مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية الى تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع والتجديد داخل المؤسسة القدرة على تحفيز الإبداع والابتكار بين الموظفين من خلال توفير بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي وتقديم الحلول الجديدة، يمكن للموظفين تحقيق نتائج ملموسة وعملية في مختلف المجالات داخل المؤسسة وكذلك إنشاء نظام مكافآت يقدر المساهمات الإبداعية، سواء من خلال التقدير العام، المكافآت المالية، أو فرص التطوير الوظيفي، يمكن أن يشجع بشكل إضافي على الإبداع في المؤسسة.

وفي الاخير يمكننا القول ان توفير بيئة العمل النفسية الملائمة يؤدي الى تطوير السلوكيات التنظيمية والابداعية.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الاجابة عن الاشكالية المطروحة وتحليل الفرضيات الثالثة وسنلخص النتائج في خلاصة الفصل .

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى : " تحسين بيئة العمل المادية و زيادة الأداء الفني " :

1- نلاحظ في الجدول رقم 9 ان الجاهزية العامة لمكان العمل تظهر أن نسبة كبيرة من الموظفين في

مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية (حوالي 55.4%) ترى أن مكان العمل مجهز تمامًا، مما يعكس

الاهتمام بتوفير بيئة عمل مريحة وآمنة للموظفين، ونرى ان الفروقات بين فئات الوظائف:

الوظائف الإدارية: يبدو أن هناك ثقة عالية في الجاهزية داخل هذه الفئة، حيث يرى معظم الموظفين (63.5%) أن مكان العمل مجهز تمامًا.

الوظائف التقنية: تظهر نسبة أقل من الموظفين (46.4%) رؤية مكان العمل مجهز تمامًا، مما يشير إلى حاجة مستقبلية لتطوير التقنيات أو البنية التحتية.

وظائف الخدمات: تبدو هذه الفئة تحظى بجاهزية جيدة، حيث يرى معظم الموظفين (60.0%) أن مكان العمل مجهز تمامًا.

الاقتراحات للتحسين: يمكن استخدام هذه النتائج لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في جاهزية مكان العمل، وتطوير خطط عمل لتعزيز البنية التحتية والعمليات في الفئات الوظيفية ذات الاحتياجات الملحة.

2- نلاحظ في الجدول رقم 10 ان جودة الهواء في بيئة العمل الى أن نسبة كبيرة من الموظفين في

مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية (حوالي 44.6%) ترى أن الهواء في بيئة العمل نقي، مما يشير إلى

اهتمام بالصحة والسلامة في المؤسسة و تظهر أن 46.6% يرون الهواء عاديًا، مما يعكس استيعابًا جيدًا لحالة الهواء في بيئة العمل دون وجود مشاكل كبيرة اما نسبة قليلة تعتبر الهواء ملوثًا (8.8%)،

وهذا يدل على أن هناك جهودًا مبذولة للحفاظ على جودة الهواء وتجنب التلوث ونرى الفروقات بين فئات الوظائف ان :

الوظائف الإدارية: يرى نصف الموظفين (50.0%) أن الهواء نقي، و47.3% يرونه عاديًا، مما يشير إلى وعي بجودة الهواء واهتمام بصحة الموظفين في هذه الفئة.

الوظائف التقنية: يرى معظم الموظفين (47.8%) الهواء عاديًا، و37.7% يرونه نقيًا، مما يعكس تأثير الطبيعة الفنية للأعمال والمعدات على جودة الهواء.

وظائف الخدمات: يرى معظم الموظفين (60.0%) الهواء نقيًا، لكن نسبة (20.0%) تعتبره ملوثًا، وهذا يعكس تأثير الظروف العملية ونوع الأنشطة على تقدير جودة الهواء.

الاقتراحات للتحسين: يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في جودة الهواء وبيئة العمل، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين التهوية والتكييف، تحسين جودة الهواء قد يؤدي إلى رفاهية ورضا الموظفين، وبالتالي تحسين الأداء والإنتاجية في المؤسسة.

3- يُظهر الجدول رقم 11 أن هناك تقديرات مختلفة لمستوى الضوضاء بين الموظفين في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية، نرى نسبة 23.6% من الموظفين يرون أن مستوى الضوضاء مرتفع في مكان العمل، بينما يعتبر 51.4% أنه متوسطًا، و25% يرونه منخفضًا وفي الفروقات بين فئات الوظائف:

الوظائف الإدارية: يُلاحظ أن نسبة كبيرة من الموظفين (56.8%) يرون مستوى الضوضاء كمتوسط، مع 24.3% يرونه منخفضًا و18.9% يرونه مرتفعًا، مما يشير إلى اختلاف في بيئة العمل ونوع الأنشطة في هذه الفئة.

الوظائف التقنية: يرى 47.8% من الموظفين مستوى الضوضاء كمتوسط، مع 27.5% يرونه مرتفعًا و24.6% يرونه منخفضًا، مما يعكس تأثير الأجهزة والمعدات التقنية على مستوى الضوضاء. وظائف الخدمات: تبدو هذه الفئة متنوعة في تقديراتها لمستوى الضوضاء، حيث يرى 40.0% أنه منخفض، و40.0% يرونه مرتفعًا، و20.0% يرونه متوسطًا، مما يعكس التنوع في الأنشطة والظروف العملية.

الاقتراحات للتحسين: يمكن استخدام هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين في بيئة العمل، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل مستويات الضوضاء، تحسين مستوى الضوضاء يمكن أن يساهم في تعزيز راحة وصحة الموظفين، وبالتالي تحسين جودة العمل والإنتاجية في المؤسسة.

4- يُظهر الجدول رقم 12 أن هناك تقديرات متباينة بين الموظفين في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية بشأن مستوى الراتب والحوافز المادية التي يتلقونها، نسبة 13.5% من الموظفين يرون أن الراتب

والحوافز المادية مرتفعة في المؤسسة، بينما يعتبر 68.9% أنها عادية ومتوسطة، و17.6% يرونها منخفضة، وفي العلاقة بين مركز الوظيفة وتقييم الموظفين للراتب والحوافز المادية: إطار سامي: يعتبر معظم الموظفين في هذا المنصب (80.0%) أن مستوى الراتب والحوافز المادية متوسط، مع تقدير بأنها مرتفعة من قبل 20.0% منهم. إطار: يرون معظم الموظفين في هذا المنصب (76.1%) أن مستوى الراتب والحوافز متوسط، مع تقدير بأنها مرتفعة من قبل 19.6% منهم. عون تحكم: يصنف معظم الموظفين في هذا المنصب (72.2%) مستوى الراتب والحوافز كمتوسطة، بينما يرونها منخفضة بنسبة 19.4%، ومرتفعة بنسبة 8.3%. عون تنفيذ: يعتبر معظم الموظفين في هذا المنصب (56.9%) مستوى الراتب والحوافز متوسط، لكن نسبة كبيرة (33.3%) يرونها منخفضة. الاقتراحات للتحسين: يمكن تحسين سياسات الأجور والمكافآت لتلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل وتحفيزهم، من المهم مراجعة السياسات الراتبية وتحسينها لضمان عدالة الأجور والمكافآت وتحفيز الموظفين بشكل أكبر، يمكن أن تساهم الحوافز المادية الملائمة في خلق بيئة عمل إيجابية وزيادة الدافعية والإنتاجية لدى الموظفين.

تحليل الجدول يظهر أهمية تقديم رواتب وحوافز مادية تناسب تطلعات الموظفين وتحفزهم على أداء أفضل، ويشير إلى ضرورة تحسين سياسات الأجور والمكافآت في المؤسسة.

5- تحليل الجدول رقم 13 يوضح العلاقة بين متغير السن والوقت المستغرق في أداء المهام، ويمكن فهم النتائج على النحو التالي: يبدو أن معظم الموظفين في مؤسسة سونالغاز يقومون بأداء مهامهم في وقت محدد، حيث أن 29.7% منهم يصنفون أنفسهم كموظفين سريعين في أداء المهام، يظهر هذا التقييم المرتفع أن المؤسسة تحتوي على فريق عمل فعال ويعمل بكفاءة عالية، اما الفئات العمرية: 18-28 سنة: يبدو أن الشباب في هذه الفئة العمرية يميلون إلى تقدير أدائهم كأكثر سرعة، حيث يصنف 60.0% منهم أنفسهم كسريعين. 29-39 سنة: يوجد تبايناً أكبر في تقييم الأداء بين الموظفين في هذه الفئة العمرية، حيث يصنف 64.1% منهم أدائهم كمتوسط. 40-50 سنة: يتمتع معظم الموظفين في هذه الفئة العمرية بمستوى متوسط من الكفاءة والسرعة في أداء المهام، حيث يصنف 73.8% منهم أدائهم كمتوسط.

51 سنة فما فوق: يظهر تبايناً ماثلاً لتقييم سرعة الأداء في هذه الفئة العمرية، حيث يصنف 70.0% منهم أدائهم كمتوسط.

التوصيات: يمكن للمؤسسة الاستفادة من الفرق العمري في تقدير سرعة الأداء من خلال توجيه برامج تدريبية أو تطويرية لتعزيز مهارات الأداء لديهم، ينبغي مراعاة احتياجات الشباب وتوفير بيئة عمل تشجع على الإبداع والانخراط بشكل أفضل، يمكن للمؤسسة استخدام هذه المعلومات لتحسين توزيع المهام بين الموظفين وتحسين إدارة الوقت لتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية.

6- تحليل الجدول رقم 14 يظهر أن هناك علاقة بين متغير الخبرة لدى الموظفين وجودة العمل التي يقومون بها. هذا التحليل يمكن تلخيصه على النحو التالي: يبدو أن معظم الموظفين في مؤسسة سونالغاز يرى جودة عملهم كمتوسطة، وهذا يشير إلى أن هناك إمكانية لتحسين الجودة بشكل عام في المؤسسة، اما الفئات العمرية:

أقل من 5 سنوات خبرة: يظهر أن الموظفين الذين لديهم خبرة قليلة يميلون إلى تقييم جودة العمل كمتوسطة، وهذا قد يكون ناتجاً عن تحديات تكوينية في بداية مساهمهم المهني.

من 5 إلى 10 سنوات خبرة: يعكس تقييم الموظفين في هذه الفترة من الخبرة أنهم قادرين على تقديم أداء جيد بعد تجربة وتطوير مهاراتهم.

أكثر من 10 سنوات خبرة: يظهر أن الموظفين الذين لديهم خبرة طويلة يقدرّون جودة العمل كمتوسطة أو عالية، مما يشير إلى أنهم أكثر قدرة على تقديم أداء عالي الجودة بسبب التجارب السابقة والمهارات المكتسبة على مدار السنوات.

التوصيات: يجب على الإدارة مراجعة وتحليل نتائج الاستبيان لفهم تقييمات الموظفين لجودة العمل وتوجيه الجهود نحو تحسين الممارسات والسياسات التي قد تؤثر على الجودة، ينبغي توجيه جهود التدريب والتطوير لدعم الموظفين الجدد وتعزيز مهاراتهم لتحسين جودة العمل في المراحل المبكرة من مساهمهم المهني، يمكن للإدارة استخدام هذه المعلومات لتحسين الاتصال وتوجيه توقعات الموظفين بشكل أفضل وتقديم بيئة عمل تعزز من رضاهم وإنتاجيتهم.

7- تحليل الجدول رقم 15 يشير إلى أن مستوى الجهود الإنتاجية التي يقدمها موظفو مؤسسة سونالغاز في غرداية يعتبر متوسطاً إلى عالياً بشكل عام، مما يسهم في ارتفاع الإنتاجية والأرباح. هناك بعض الاختلافات بين الموظفين الذكور والإناث فيما يتعلق بمستوى الجهود الإنتاجية، وهذا يمكن تحليله على النحو التالي:

الموظفون الذكور:

يبدو أن 42.7% من الموظفين الذكور يقدمون مستوى عالٍ من المجهودات الإنتاجية، وهذا يعكس مساهمتهم الكبيرة في الجهود الإنتاجية داخل المؤسسة، في حين أن 56.5% منهم يقدمون مستوى متوسطاً، مما يشير إلى أن هناك نسبة كبيرة تقدم مجهودات متوسطة، ولكن لا يزال لديهم إسهام جيد في الإنتاجية.

الموظفات الإناث:

يظهر أن 52.9% من الموظفات الإناث يقدمن مستوى عالٍ من المجهودات الإنتاجية، مما يعكس إسهامهن البارز في تحقيق الأهداف الإنتاجية للمؤسسة، بينما 47.1% منهن يقدمن مستوى متوسطاً، وهذا يشير إلى أن هناك جزء من الموظفات يساهمن بمجهودات متوسطة في الإنتاجية.

نرى ان هناك التوازن بين الجنسين:

يبدو أن هناك توازناً بين الجنسين في تقديم المجهودات الإنتاجية، مع تفوق طفيف لصالح الموظفات الإناث في مستوى الإنتاجية، يظهر أن كلا الجنسين يساهمان بشكل ملموس في الجهود الإنتاجية بنسبة متوسطة إلى عالية.

تحليل هذه البيانات يمكن أن يساعد الإدارة في تقدير الدور الذي يلعبه كل جنس في الإنتاجية واتخاذ القرارات اللازمة لتعزيز أداء المؤسسة وزيادة إنتاجيتها بشكل فعال.

8- نتائج الجدول رقم 16 تظهر أن جاهزية مكان العمل لها تأثير مباشر على جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة إلى الموظفين في مؤسسة سونالغاز في غرداية. هناك علاقة إيجابية وثيقة بين جاهزية المكان وجودة العمل، حيث يُلاحظ أن العناية بتجهيز المكان وتوفير الإمكانيات اللازمة تعكس على جودة العمل بشكل إيجابي.

تقييم مكان العمل "غير مجهز" أو "متوسط التجهيز": يبدو أن 50% من الموظفين الذين يصنفون مكان العمل بأنه "غير مجهز" أو "متوسط التجهيز" يصنفون جودة العمل كـ "متوسطة"، بينما يصنف نفس النسبة (50%) منهم جودة العمل كـ "ممتازة"، مما يعني أن بعض الموظفين قد يقدرّون الجهد المبذول في العمل بشكل إيجابي بغض النظر عن جاهزية المكان.

تقييم مكان العمل "مجهز": يظهر أن 67.1% من الموظفين الذين يصنفون مكان العمل بأنه "مجهز" يصفون جودة العمل بأنها "ممتازة"، أما النسبة المتبقية (32.9%) يصفون جودة العمل بأنها "متوسطة"، وهذا يشير إلى أن بعض الموظفين قد يعتبرون أن جاهزية المكان ليست كافية لتحقيق أقصى إمكانياتهم.

عدم وجود تقييم لجودة العمل بأنها "سيئة": من اللافت أنه لم يتم تقديم أي تقييم بأن جودة العمل سيئة، مما يعكس أن مستوى الجودة عمومًا يعتبر جيدًا أو مقبولًا بين الموظفين.

بشكل عام، يعكس هذا التحليل أهمية تأثير جاهزية مكان العمل على تحسين جودة العمل والأداء العام للموظفين. وبالتالي، يُوصى بالاستمرار في تحسين بنية وتجهيزات العمل لضمان توفير البيئة المناسبة التي تعزز الإنتاجية والأداء المتميز.

9- نتائج الجدول رقم 17 تظهر أن هناك علاقة واضحة بين مستوى الضوضاء في بيئة العمل وجودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة للموظفين في مؤسسة سونالغاز في غرداية. إذًا، لا يبدو أن الموظفين يعانون كثيرًا من مستوى الضوضاء في بيئة العمل، مما يؤثر بشكل إيجابي على جودة العمل التي يقدمونها.

مستوى الضوضاء "منخفضة": يبدو أن معظم الموظفين (62.2%) يرون أن جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة إليهم تكون "متوسطة" في بيئة عمل قليلة الضوضاء، بينما يرى 37.8% منهم أن جودة العمل عالية الجودة، مما يشير إلى أن معظم الموظفين يتمتعون بجودة العمل المرتفعة في بيئة عمل هادئة.

مستوى الضوضاء "متوسطة": يعكس أغلبية الموظفين (65.8%) وجود جودة العمل "متوسطة" في بيئة عمل ذات مستوى متوسط من الضوضاء، بينما يرون 34.2% منهم أن جودة العمل عالية الجودة، مما يعني أن بعض الموظفين يستطيعون القيام بأعمال عالية الجودة في بيئة عمل مزعجة قليلًا. مستوى الضوضاء "مرتفعة": عندما تكون مستوى الضوضاء مرتفعًا، يرى 57.1% من الموظفين أن جودة العمل عالية الجودة، مما يعني أن بعضهم قادر على التكيف وتقديم أداء ممتاز حتى في بيئة عمل صاخبة، بينما يعتبر 37.1% منهم أن جودة العمل متوسطة، وهذا قد يعكس تأثير الضوضاء المرتفعة على أداء بعض الموظفين.

يظهر هذا التحليل أنه قد يكون هناك بعض المستويات المعقولة من الضوضاء قد تساعد في زيادة تركيز الموظفين وبالتالي جودة عملهم. ومع ذلك، يجب أن يتم التحكم في مستوى الضوضاء للحفاظ على راحة ورفاهية الموظفين وزيادة جودة عملهم بشكل عام.

- في الاخير نستنتج ان زيادة الأداء الفني مرتبط بتحسين بيئة العمل المادية

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: " تحسين بيئة العمل الاجتماعية و تطوير المهارات الشخصية والإدارية "

1- نتائج الجدول رقم 18 تظهر أن هناك علاقة بين نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل ومستوى العلاقات الاجتماعية في مؤسسة سونالغاز في غرداية. يُظهر التحليل أن العلاقات الاجتماعية في المؤسسة تتميز بمستوى متوسط إلى متين بشكل عام، مما يشير إلى وجود تعاون وتكامل بين الموظفين لأداء الوظائف والمهام بشكل جيد، و بناءً لنوع الاتصال نرى :

غير فعال (صعب): يشير 42.9% من المشاركين إلى أن مستوى العلاقات الاجتماعية هو هش، ويرون 28.6% منهم أن المستوى متوسط، بينما يصف 28.6% آخريين العلاقات الاجتماعية بأنها متينة.

نوع الاتصال: متوسط (معتدل): تعتبر 6.8% من العاملين أن العلاقات الاجتماعية هشة، ويرون 63.5% منهم أنها متوسطة، بينما يصف 29.7% العلاقات الاجتماعية بأنها متينة.

نوع الاتصال: فعال (سهل): تشير نسبة قليلة جدًا (1.5%) إلى أن العلاقات الاجتماعية هشة، يرون 38.8% من المشاركين أنها متوسطة، بينما يصف 59.7% العلاقات الاجتماعية بأنها متينة.

يعكس هذا التحليل أهمية نوعية الاتصال في بيئة العمل على تشكيل العلاقات الاجتماعية بين الموظفين. إذا كان الاتصال سهلًا وفعالًا، فقد يؤدي ذلك إلى تعزيز الثقة والتكامل بين الموظفين، بينما إذا كان الاتصال صعبًا وغير فعال، فقد يعكس ذلك سلبًا على جودة العلاقات الاجتماعية والتعاون في العمل.

2- نتائج الجدول رقم 19 توضح علاقة مركز الوظيفة في مؤسسة سونالغاز بغرداية ووجهة نظر الموظفين حول القيادة في بيئة العمل. يبدو أن غالبية الموظفين يرون القيادة في المؤسسة بشكل إيجابي، حيث تصل النسبة الإجمالية لهذه الرؤية إلى 73.5%، مما يدل على أن المؤسسة تحظى بقيادة مرضية إلى ممتازة. ومع ذلك، يوجد تباين في هذه الرؤية بناءً على مركز الوظيفة:

- مركز "عون تحكم": يعتبر 83.3% من الموظفين في هذا المركز القيادة في بيئة العمل مرضية.
- مركز "عون تنفيذ": يرون 68.6% من الموظفين في هذا المركز القيادة مرضية أيضاً.
- مناصب الإدارة العليا: يعتبر نسبة 53.3% من الموظفين الذين يشغلون مناصب الإدارة العليا القيادة مرضية، ويرون 40% منهم أن القيادة في المؤسسة ممتازة.
- هذه التفاوتات قد تكون نتيجة لاختلافات في الخبرة والتدريب والتفرغ لممارسة القيادة بين مختلف مراكز الوظائف. يُظهر هذا التحليل أهمية فهم آراء الموظفين حول القيادة في بيئة العمل والتحليل العوامل التي قد تؤثر عليها بناءً على مراكز الوظائف. قد يكون تقييمًا وتحسينًا لأداء الإدارة العليا مفيدًا لتحسين الثقة وتعزيز الرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- 3- يظهر جدول رقم 20 علاقة إيجابية بين ثقافة العمل وقدرة الموظفين على العمل الجماعي في مؤسسة سونالغاز بغرداية. الغالبية العظمى من الموظفين يرون أن قدرتهم على العمل الجماعي فعالة، مما يعكس التعاون والتعاون بينهم ويساهم في تحسين أدائهم الوظيفي.
- عند تصنيف ثقافة العمل على أنها معيقة، يظهر أن نسبة كبيرة من الموظفين ترون قدرتهم على العمل الجماعي بشكل متوسط إلى فعال إلى حد ما، مع نسبة قليلة ترونها غير فعالة. بالمقارنة، في حالة الثقافة المحايدة، يظهر أن نسبة أقل من الموظفين ترون قدرتهم على العمل الجماعي كغير فعالة، وأكثرهم يرونها فعالة إلى حد ما أو فعالة. أما في حالة الثقافة الداعمة، فإن معظم الموظفين يرون قدرتهم على العمل الجماعي بشكل فعال أو فعال إلى حد ما.
- هذه النتائج تشير إلى أهمية بيئة العمل في تعزيز قدرة الموظفين على العمل الجماعي. إدارة ثقافة العمل بشكل فعال يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على التفاعل والتعاون بين الموظفين، وبالتالي تحسين الأداء العام للمؤسسة.
- 4- نتائج الجدول رقم 21 تكشف عن علاقة إيجابية بين مستوى العلاقات الاجتماعية في مؤسسة سونالغاز بغرداية وقدرة الموظفين على العمل الجماعي. يرى معظم الموظفين (بنسبة 52.0%) أن قدرتهم على العمل الجماعي فعالة، ويعتقد آخرون (بنسبة 45.3%) أنها فعالة إلى حد ما، مما يشير إلى وجود انسجام وتعاون بينهم. يمكن تفسير هذا التوجه بأن المؤسسة تشجع على العمل الجماعي وتعتبره وسيلة لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف.
- بالنسبة لفئات العلاقات الاجتماعية، يظهر أن الغالبية العظمى من الموظفين يرون أن العلاقات الاجتماعية في المؤسسة قوية ومتينة. في الحالة التي تُصنف فيها العلاقات الاجتماعية على أنها متينة،

يعتبر 60.9% من المشاركين أن قدرتهم على العمل الجماعي فعالة، مما يوحي بتأثير إيجابي لهذه العلاقات على قدرتهم على العمل الجماعي.

هذه النتائج تشير إلى أن العلاقات الاجتماعية القوية والمتينة تسهم في تعزيز قدرة الموظفين على العمل الجماعي في المؤسسة. تعكس هذه العلاقات القوية مستوى عالٍ من التفاعل والتعاون بين الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة.

5- نتائج الجدول رقم 22 تشير إلى وجود علاقة بين المستوى التعليمي للموظفين في مؤسسة سونالغاز بغرداية وقدرتهم على حل المشكلات والنزاعات داخل المؤسسة. يرى العديد من الموظفين (بنسبة 26.4%) أن قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات سريعة، في حين يرى البعض الآخر (بنسبة 59.5%) أن قدرتهم متوسطة السرعة، وهناك نسبة صغيرة (14.2%) يرونها بطيئة. يفسر هذا التوجه بأن الموظفين في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية قادرين على تحليل المواقف وابتكار الحلول للمشكلات والنزاعات، مما يساهم في تعزيز الفاعلية التنظيمية وتحسين الإنتاجية.

فيما يخص الفئات التي ترتبط بالمستوى التعليمي، يظهر أن الموظفين الذين يحملون درجة جامعية يشعرون بأن قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات تتراوح بين متوسطة وسريعة بنسبة 63.2%. متوسطة و 26.5% سريعة. بالمقابل، يشعر الموظفون الذين يحملون شهادات تكوينية ومهنية أن قدرتهم تتراوح بين بطيئة ومتوسطة بنسبة 27.8% بطيء و 55.6% متوسطة.

تظهر هذه النتائج أهمية المستوى التعليمي في تأثير قدرة الموظفين على حل المشكلات والنزاعات. لذلك، يجب على الإدارة أن تأخذ هذه النتائج في الاعتبار عند تطوير برامج التدريب والتطوير لتعزيز مهارات حل المشكلات لدى الموظفين وتعزيز الفاعلية التنظيمية في المؤسسة.

6- نتائج الجدول رقم 23 تظهر علاقة بين مستوى الخبرة لدى الموظفين في مؤسسة سونالغاز بغرداية وقدرتهم على حل المشكلات والنزاعات في بيئة العمل. يُظهر أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل (أقل من 5 سنوات) يصفون قدرتهم بشكل أساسي بأنها متوسطة (83.3%) مع نسبة قليلة تصنفها بأنها سريعة (16.7%)، بينما يشير الموظفون ذوو الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات) إلى أن قدرتهم على حل المشكلات تتراوح بين المتوسطة (63.7%) والسريعة 22.5%.

تبين هذه النتائج أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل قد يكونون أكثر تحفظاً في التعامل مع المشكلات والنزاعات، بينما يبدو أن الموظفين ذوي الخبرة الأكبر يظهرون استجابة أكثر ثقة وفعالية في حل هذه المشكلات. يُمكن تفسير هذا بأن الموظفين ذوي الخبرة الأكبر ربما اكتسبوا المزيد من المهارات والثقة في التعامل مع المشكلات عبر سنوات الخبرة والتدريب.

لتحسين قدرة جميع الموظفين على حل المشكلات والنزاعات، ينبغي على المؤسسة تقديم التدريب المستمر وتوفير الفرص لتطوير مهارات الحلول والتفاوض. كما يجب أن تنظر الإدارة إلى النتائج لفهم أفضل لاحتياجات التدريب والتطوير التي قد تخدم موظفيها ذوي الخبرات المختلفة بشكل أفضل.

7- نتائج الجدول رقم 24 تظهر وجود علاقة بين مركز الوظيفة للموظف وتقييمه للقرارات التي يتخذها في المؤسسة. يظهر الاتجاه العام أن 31.1% من الموظفين يرون القرارات التي يتخذونها كصائبة، بينما يرى 68.9% منهم أنها قريبة من الصواب. يلاحظ أيضًا عدم وجود أي نسبة للقرارات التي يتخذها الموظفون ويعتبرونها خاطئة.

تظهر النتائج أيضًا أن الموظفين في المناصب الأدنى يميلون بشكل أكبر إلى تقييم القرارات بأنها "قريبة من الصواب" بنسبة 76.5%، بينما يميل الموظفون في المناصب الأعلى بشكل أكبر إلى تقييم القرارات بأنها "صائبة".

هذه النتائج تشير إلى الثقة العالية التي يتمتع بها الموظفون في المناصب الأعلى في صوابية القرارات التي يتخذونها، وهذا قد يعكس الحكمة والخبرة التي يمتلكونها. ومع ذلك، تظهر النتائج أيضًا ثقة عالية من جميع المستويات في المؤسسة في قراراتهم. لتعزيز هذا الجانب، يمكن للمؤسسة الاستفادة من التكنولوجيا والأدوات المتاحة لتحسين عمليات اتخاذ القرارات وضمان صوابيتها بشكل دائم.

8- نتائج الجدول رقم 25 تظهر علاقة بين مستوى التعليمي وتقييم المهارات في التخطيط والتنظيم. تبين النتائج أن معظم الموظفين يقيمون مهاراتهم في التخطيط والتنظيم على أنها "مقبولة" إلى "متقنة"، مع نسبة ضئيلة لتقييمهم لهذه المهارات على أنها رديئة.

الموظفون ذوو المستوى الجامعي يبدو أنهم يمتلكون مهارات أكثر تطورًا في التخطيط والتنظيم، بينما يقيم الموظفون ذوو المستوى التعليمي متوسط وثنائي هذه المهارات بشكل إيجابي أيضًا. ومن المثير للانتباه أنه لم يتم تقييم المهارات على أنها رديئة من قبل أي فئة.

يمكن تفسير هذه النتائج بأن الموظفين ذوي المؤهلات الجامعية قد يكونون قد استفادوا من التعليم والتدريب الأعلى في تطوير مهارات التخطيط والتنظيم. بالمقابل، قد يحتاج الموظفون ذوو المستوى التعليمي متوسط وثنائي إلى برامج تدريب مخصصة لتطوير هذه المهارات بشكل أكبر.

بناءً على هذه النتائج، يُنصح بتقديم برامج تدريبية مستهدفة لتطوير مهارات التخطيط والتنظيم للموظفين ذوي المستوى التعليمي متوسط وثنائي. يجب أيضًا التركيز على التعلم المستمر وتوفير الفرص لتطوير المهارات لجميع الموظفين، مما سيساعد في تعزيز أدائهم وفعاليتهم في مختلف مجالات العمل داخل المؤسسة.

9- يبدو أن هناك علاقة واضحة بين مستوى الخبرة وقدرة الموظفين على العمل الجماعي والتعاون. يظهر الجدول رقم 26 أن الموظفين ذوي الخبرة الأكبر يبدون مستوى أعلى من القدرة على العمل الجماعي مقارنة بالموظفين ذوي الخبرة الأقل. يمكن تفسير هذا بأن الموظفين الذين يملكون خبرة أطول عادةً ما يكونون مستعدين أكثر ومدركين لأهمية التعاون والعمل الجماعي في تحقيق أهداف المؤسسة. ومن الجدير بالذكر أن الثقافة المؤسسية والتوجيه الإداري يمكن أن تلعب دورًا مهمًا أيضًا في تعزيز العمل الجماعي. فإذا كانت الثقافة المؤسسية تشجع على التعاون والتفاعل بين الفرق العاملة، وإذا كان هناك توجيه إداري يشجع على تطوير مهارات العمل الجماعي، فقد يكون لهذه العوامل تأثير إيجابي على قدرة الموظفين على العمل الجماعي بغض النظر عن مدى خبرتهم.

بالتالي، ينبغي أن يأخذ قادة المؤسسة هذه العلاقة في الاعتبار عند وضع استراتيجيات لتعزيز العمل الجماعي داخل المؤسسة، بما في ذلك تقديم التدريب المستمر وتعزيز الثقافة التنظيمية التي تشجع على التعاون والتفاعل بين الموظفين.

10- تحليلنا لنتائج جدول رقم 27 يسلط الضوء على اختلافات طفيفة في تقدير قدرة الموظفين على حل المشكلات والنزاعات بين الجنسين. يظهر الجدول أن الرجال يبدو أنهم يشعرون بقدرة أكبر على حل المشكلات بشكل أسرع مقارنة بالنساء، خاصة فيما يتعلق بالقدرة البطيئة على حل المشكلات. يمكن أن يكون هذا الاختلاف ناتجًا عن عوامل ثقافية أو اجتماعية متعددة، مثل الثقافة المؤسسية والدعم الاجتماعي والثقة بالنفس. توفير فرص التدريب والتطوير المتاحة لكل الموظفين وتعزيز الثقة بالنفس لدى النساء قد يكون له تأثير إيجابي على تقدير قدرتهم على حل المشكلات والنزاعات.

بالتالي، يمكن تعزيز فهمنا لهذه الديناميات من خلال إجراء دراسات أعمق لفهم العوامل التي تقف وراء هذه الاختلافات بين الجنسين، ومن ثم اتخاذ التدابير اللازمة لتعزيز قدرة جميع الموظفين على حل المشكلات والنزاعات بكفاءة داخل المؤسسة.

11- تحليلنا للبيانات يعرض علاقة بين العمر وتقدير الموظفين لقراراتهم داخل المؤسسة. يبدو أن هناك ارتباطًا بين الفئات العمرية ومدى قبول القرارات التي يتخذونها، حيث تشير النتائج في الجدول رقم 28 إلى أن الموظفين في الفئات العمرية الأكبر يبدون ميلًا أقل نحو قبول قراراتهم بالمقارنة مع الفئات الأصغر سنًا.

يمكن أن يكون هذا الفارق في تقدير القرارات بين الفئات العمرية ناتجًا عن تجارب حياتية مختلفة، ومستويات مختلفة من الثقة في القدرة على اتخاذ القرارات. ومع ذلك، فإن النتائج تظهر أيضًا أن تقريبًا

كل الفئات تعتبر قراراتها إما صائبة أو قريبة من الصواب، مما يشير إلى أن هناك مستوى عالٍ من الثقة بقدرتهم على اتخاذ القرارات.

يمكن للمؤسسة استخدام هذه الملاحظات لتوجيه جهودها في تحسين عمليات اتخاذ القرارات، مثل توفير التدريب والتوجيه للموظفين الأكبر سنًا لزيادة ثقتهم في قراراتهم، بينما يمكنها أيضًا الاستفادة من مستوى الثقة العالي للفئات الأصغر سنًا لتشجيع التفكير الإبداعي واتخاذ القرارات الجريئة.

- في الأخير نستنتج ان هناك ارتباط بين بيئة العمل الاجتماعية و المهارات الشخصية والادارية

النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: " توفير بيئة العمل النفسية الملائمة و تطوير السلوكيات التنظيمية وابداعية " :

1- تحليلنا في الجدول رقم 29 يعرض علاقة إيجابية بين العمر ومستوى الدافعية للإنجاز في العمل. يبدو أن الفئات العمرية الأصغر تظهر مستوى دافعية أعلى، مما يشير إلى شغف وحماس أكبر للعمل وتحقيق الأهداف.

هذا الاستنتاج يمكن أن يكون إشارة إيجابية للبيئة العمل في المؤسسة، حيث يبدو أن هناك نظامًا جيدًا للحوافز يساهم في الحفاظ على دافعية الموظفين. قد تكون هذه النتيجة دليلًا على أن الشباب يتمتعون بالحماس والتفؤل، وهم أكثر استعدادًا لتحمل التحديات والابتكار.

من المهم أن يُستمر في تعزيز هذا البيئة الإيجابية والمحفزة للموظفين من جميع الفئات العمرية، وذلك من خلال تقديم الدعم والتشجيع وتوفير فرص التطوير المهني. هذا يساعد في تعزيز الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل.

2- بناءً على البيانات المقدمة من الجدول رقم 30، يظهر أن موظفي مؤسسة سونالغاز غرداية يتمتعون بدافعية قوية للإنجاز، حيث أفاد 62.2% من موظفي الوظائف الإدارية، و69.6% من موظفي الوظائف التقنية، و80% من موظفي الوظائف الخدمائية بأن لديهم دافعية قوية لتحقيق النجاح في مهامهم اليومية. في المقابل، كانت الدافعية العادية أكثر وضوحًا بين الموظفين الإداريين (31.1%) والتقنيين (29%) والخدمائين (20%)، بينما كانت الدافعية الضعيفة محدودة بين الموظفين الإداريين (6.8%) والتقنيين (1.4%)، وغائبة بين الموظفين الخدمائين.

تعكس هذه النتائج وجود بيئة عمل تشجع على التفاني والاهتمام بأداء الوظائف بشكل جيد، وقد يعكس أيضًا مستوى الرضا والراحة في بيئة العمل. ومع ذلك، يبدو أن هناك حاجة إلى مزيد من البحث والاستقصاء لفهم العوامل التي تؤثر على مستوى الدافعية في كل نوع من أنواع الوظائف،

ووضع استراتيجيات لتعزيزها إذا لزم الأمر ، بما في ذلك تلك النسبة الصغيرة التي تشعر بدافعية ضعيفة، سيكون مفيداً لتحسين الأداء الوظيفي العام.

3- تحليلنا للبيانات من الجدول رقم 31 يظهر علاقة إيجابية بين مستوى الرضا الوظيفي وشعور الموظفين بالانتماء داخل المؤسسة. يعكس النسب العالية للرضا الوظيفي والانتماء العالي معاً بيئة عمل إيجابية ومریحة، مما يعزز الولاء والإنتاجية.

ومع ذلك، فإن وجود نسبة صغيرة من الموظفين غير الراضين والذين يشعرون بانخفاض في مستوى الانتماء يشير إلى وجود بعض التحديات في بيئة العمل يجب التركيز عليها. من خلال فهم هذه العلاقة بين الرضا الوظيفي والانتماء، يمكن لإدارة المؤسسة تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير لتعزيز مشاعر الانتماء ورفع مستوى الرضا بين الموظفين، مما يساهم في تحقيق أهداف الإنتاجية والإبداع في المؤسسة.

4- تحليلنا للبيانات من الجدول رقم 32 يظهر أن غالبية الموظفين في مؤسسة سونالغاز غرداية يشعرون بالرضا الوظيفي، مما يعكس إيجابياً على أدائهم وجودة عملهم ويؤدي إلى زيادة الإنتاجية. بالنسبة للفئات المختلفة من حيث المنصب (مركز الوظيفة)، نجد أن العديد منهم يشعرون بالرضا الوظيفي بمختلف الدرجات. يبدو أن فئة الأطر الساميين هم الأكثر رضاً، بينما هناك نسبة صغيرة من الأطر وعمال الإدارة الأخرى الذين يشعرون بعدم الرضا.

هذه المعلومات تسلط الضوء على أهمية فهم مستوى رضا الموظفين من وجهة نظر مراكز الوظائف المختلفة، وتظهر أن هناك فرصاً لتحسين بعض الجوانب في بيئة العمل لتعزيز رضا الموظفين وزيادة كفاءتهم وإنتاجيتهم. يمكن لإدارة المؤسسة استخدام هذه المعلومات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير لضمان استمرارية تحقيق مستوى عالٍ من الرضا الوظيفي.

5- من خلال تحليل للبيانات في الجدول رقم 33، يتضح أن نسبة كبيرة من موظفي مؤسسة سونالغاز غرداية يعبرون عن التزامهم بالقواعد والأنظمة الداخلية للمؤسسة، مما يعكس ثقافة عمل متينة وتفهماً عميقاً للأنظمة والقواعد.

عند النظر إلى الفئات العمرية المختلفة، يظهر أن الالتزام بالقواعد والأنظمة يزداد مع العمر، حيث يشعر معظم الأشخاص في الفئة العمرية 51 فما فوق بالالتزام بالقواعد والأنظمة بنسبة 80%. بينما يشعر الأشخاص في فئة العمر من 40 إلى 50 بالالتزام بنسبة 75%. ويشعر معظم الأشخاص في الفئات العمرية الأصغر بالالتزام بنسب تتراوح بين 59% و60%.

على الرغم من وجود نسب صغيرة من الموظفين في كل فئة عمرية يشعرون بالتقصير في الالتزام بالقواعد، إلا أن الغالبية العظمى تظهر التزامًا مرتفعًا بهذه القواعد والأنظمة. يعكس ذلك الثقافة العملية والانضباط في المؤسسة.

تعكس هذه النتائج التزام الموظفين بالانضباط المؤسسي واحترامهم للقواعد والأنظمة الداخلية، وهو أمر إيجابي يعكس الثقافة العملية والانضباط في المؤسسة. يمكن لإدارة المؤسسة الاستفادة من هذه المعلومات لتعزيز الالتزام بالقواعد وتعزيز الثقافة التنظيمية بين الموظفين، مما يساهم في تحقيق الاستقرار والكفاءة داخل المؤسسة.

6- تحليلنا للبيانات في الجدول رقم 34 يشير إلى وجود علاقة بين مستوى الخبرة لدى الموظفين ومدى الضغط النفسي الذي يشعرون به داخل المؤسسة. يبدو أن الموظفين ذوي أقل خبرة يعانون من مستويات أعلى من الضغط النفسي مقارنة بزملائهم ذوي الخبرة الأكبر.

من خلال تحليل الفئات العمرية المختلفة، يبدو أن الموظفين ذوي أقل من 5 سنوات من الخبرة يشعرون بمستوى عالٍ ومرتفع من الضغط النفسي بنسبة 33.3%. هذا يمكن أن يكون ناتجًا عن عدم الثقة الكافية في مهاراتهم وقدراتهم في التعامل مع متطلبات العمل.

أما بالنسبة للموظفين ذوي خبرة تتراوح بين 5 و10 سنوات، فهم يشعرون بمستوى متوسط ومنخفض من الضغط النفسي، وهو ما قد يعكس استقرارهم وثقتهم في العمل بعد سنوات من التجربة. بالنسبة للموظفين ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات، فهم يشعرون أيضًا بمستوى متوسط ومنخفض من الضغط النفسي، مما يعكس الثقة والاستقرار الذي يتمتعون به في العمل بعد سنوات من التجربة والممارسة.

هذه النتائج تعكس أهمية دعم الموظفين الجدد وتقديم الدعم والتوجيه لهم خلال فترة الاندماج في العمل، بالإضافة إلى أهمية متابعة الصحة النفسية للموظفين الذين يشعرون بمستوى ضغط مرتفع. يمكن لإدارة المؤسسة استخدام هذه المعلومات لتطوير استراتيجيات لتقليل مستوى الضغط النفسي وتعزيز الرفاهية النفسية للموظفين.

7- تحليلنا للجدول رقم 35 يوضح أن هناك علاقة بين المنصب الوظيفي للموظفين وشعورهم بالانتماء داخل المؤسسة. يبدو أن الموظفين في المراتب الإدارية العليا يشعرون بمستوى أعلى من الانتماء بالمؤسسة مقارنة بزملائهم في المراتب الوظيفية الأدنى.

الموظفون في المراتب الإدارية العليا مثل إطار سامي وإطار يبدو أنهم يشعرون بمستوى أعلى من الانتماء بنسب تتراوح بين 66.7% و 43.5%. هذا يمكن أن يكون نتيجة للمسؤوليات الأكبر والمزيد من الفرص للتأثير على اتجاهات المؤسسة واتخاذ القرارات.

حتى الموظفين في المراتب الوظيفية الأدنى مثل عون تحكم وعون تنفيذ يشعرون بمستوى انتماء عالي، مما يعكس ربما الروح الفريقية والثقافة التنظيمية التي تشجع على التعاون والتضامن داخل المؤسسة. استناداً إلى هذه النتائج، يمكن لإدارة المؤسسة توجيه جهودها نحو تعزيز الانتماء لدى جميع مستويات الموظفين، سواء من خلال برامج تطوير الموارد البشرية أو إطلاق مبادرات لتعزيز الروح الفريقية والتفاعل الإيجابي داخل المؤسسة. هذا بدوره قد يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الروح الجماعية داخل المؤسسة.

8- تحليلنا للجدول رقم 36 يوضح علاقة قوية بين شعور الموظفين بالانتماء داخل المؤسسة ومدى التزامهم بالقواعد والانظمة الداخلية. يظهر أن الموظفين الذين يشعرون بانتماء عالي بالمؤسسة يبدون مستوى عالٍ جداً من الالتزام بالقواعد والانظمة، في حين يظهر الموظفون الذين يشعرون بانتماء منخفض بالمؤسسة مستويات منخفضة من الالتزام.

الفئة المتوسطة من شعور الانتماء تظهر نسبة الالتزام المتوسطة والأكثر معتدلة بين الفئات، مما يعكس أهمية بناء بيئة عمل تشجع على الانتماء وتعزز الالتزام بالقواعد والانظمة لدى الموظفين. هذه النتائج توضح أن تعزيز شعور الموظفين بالانتماء بالمؤسسة يمكن أن يسهم في تحسين مستوى الالتزام بالقواعد والانظمة، وبالتالي تعزيز ثقافة المسؤولية وتحسين الأداء العام للمؤسسة. يُظهر هذا التحليل أهمية تنفيذ استراتيجيات لبناء الثقة والانتماء بين الموظفين وتعزيز وعيهم بأهمية الالتزام بالقواعد والانظمة.

9- تحليلنا للجدول رقم 37 يظهر علاقة واضحة بين مستوى الدافعية للإنجاز والعمل وقدرة الموظفين على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات في المؤسسة.

يبدو أن الموظفين الذين يظهرون مستوى عالٍ وقويًا من الدافعية للإنجاز في العمل هم الأكثر تحملاً للمسؤولية والقرارات، بينما يبدو أن الموظفين الذين يشعرون بأن مستوى الدافعية لديهم ضعيف يميلون إلى أن يكونوا أقل تحملاً للمسؤولية والقرارات في العمل.

الفئة العادية من مستوى الدافعية تظهر توزيعاً متوازناً بين مستويات تحمل المسؤولية، مما يشير إلى أهمية تشجيع ودعم الموظفين لتعزيز دافعتهم للإنجاز وبالتالي زيادة قدرتهم على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات بفعالية.

هذه النتائج تؤكد أن تحفيز الموظفين وتعزيز دافعيتهم للإنجاز يمكن أن يساهم في تعزيز قدرتهم على تحمل المسؤولية واتخاذ القرارات بشكل أكبر في العمل، مما يعزز الأداء العام للمؤسسة ويساهم في تحقيق الأهداف المنشودة.

10- تحليلنا للبيانات من الجدول رقم 38 يوضح وجود علاقة بين مستوى التعليم وقدرة الموظفين على تحمل المسؤولية في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية.

في فئة مستوى التعليم متوسط و ثانوي، يظهر أن 69.4% من الموظفين يرون أنفسهم متحملين للمسؤولية تجاه قراراتهم وأعمالهم، وهذا يعكس استعدادهم الجيد لتحمل المسؤولية. وتليها نسبة 30.6% يرون أنفسهم متوازنين في تحمل المسؤولية، دون وجود نسبة ملحوظة تشير إلى التهرب من المسؤولية.

أما في فئة مستوى التعليم الجامعي، فإن 67.6% يرون أنفسهم متحملين للمسؤولية تجاه أعمالهم وقراراتهم، مع 30.9% يرون أنفسهم متوازنين في التحمل، ونسبة صغيرة تبلغ 1.5% تصنف أنفسهم كمتهربين من المسؤولية.

أما في فئة مستوى التعليم "شهادة تكوينية ومهنية"، فإن 94.4% من الموظفين يرون أنفسهم متحملين للمسؤولية، ونسبة 5.6% يرون أنفسهم متوازنين في التحمل، دون وجود أي نسبة تشير إلى التهرب من المسؤولية.

هذه النتائج توحى بأن الموظفين في مؤسسة سونالغاز بولاية غرداية يظهرون مستويات عالية من الاستعداد والتحمل للمسؤولية بغض النظر عن مستوى التعليم، مما يشير إلى وجود تدريب وتأهيل على مستوى عالي يوفرها المؤسسة لموظفيها، مما يساهم في بناء ثقافة عمل مسؤولة وملتزمة في المؤسسة.

11- تحليلنا للجدول رقم 39 يشير إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين شعور الموظفين بالانتماء داخل المؤسسة وقدرتهم على الابداع والابتكار. بغض النظر عن مستوى الانتماء، لم تتأثر قدرة الموظفين على الابداع والابتكار بشكل ملحوظ بحيث :

الانتماء المنخفض: يظهر أن الموظفين الذين يشعرون بانتماء منخفض قد يكونون أكثر نسبةً للاعتقاد بأنفسهم غير مبدعين، ولكن مع ذلك، هناك نسبة معتبرة منهم يرون أنفسهم مبدعين.

الانتماء المتوسط: من الملاحظ أن الموظفين الذين يشعرون بانتماء متوسط يميلون إلى تقديم وصف أعلى لقدرتهم على الابداع والابتكار، ولكن هناك أيضًا نسبة معتبرة يرون أنفسهم غير مبدعين.

الانتماء العالي: حتى بين الموظفين الذين يشعرون بانتماء عالي، هناك تنوع في الوصف بين أنفسهم كمبدعين وبين أنفسهم كغير مبدعين. بناءً على هذه النتائج، يمكن أن يكون هناك تحفيز إضافي للإبداع والابتكار في المؤسسة عبر تعزيز ثقافة الابتكار وتوفير بيئة عمل تشجع على التفكير الإبداعي، بالإضافة إلى إقامة نظام مكافآت يقدر المساهمات الإبداعية للموظفين. هذه الخطوات يمكن أن تعزز الإنتاجية وتحسن بيئة العمل بشكل عام، بغض النظر عن مستوى انتماء الموظفي.

- ونستنتج في الفرضية الثالثة من خلال النتائج انا هناك ارتباط بين بيئة العمل النفسية و السلوكيات التنظيمية وابداعية.

النتائج العامة للدراسة :

من خلال اختبار فرضيات الدراسة تبين لنا أن أداء العمال مرتبط ببيئة العمل وجودتها فعندما تكون بيئة العمل محفزة وداعمة، يكون لها تأثير إيجابي على أداء العمال فمثلاً، عندما يكون هناك تقدير واضح للعمل المبذول وفرص للتطوير المهني، يكون لهذا تأثير كبير في رفع مستوى الالتزام والإنتاجية لدى الموظفين بالإضافة إلى ذلك، عندما توفر المؤسسة بيئة عمل صحية وآمنة، يزيد ذلك من مستوى راحة الموظفين وتركيزهم على أداء مهامهم بكفاءة أما إذا كانت بيئة العمل سلبية ومحفوفة بالتحديات، فقد تؤثر هذه العوامل سلباً على أداء العمال فمثلاً، عندما يكون هناك توتر وصراعات داخلية في المؤسسة، قد يؤدي ذلك إلى تشتت انتباه الموظفين وتقليل إنتاجيتهم. كما أن عدم وجود فرص للتطوير الوظيفي وعدم الشعور بالتقدير يمكن أن يقلل من رغبة الموظفين في بذل جهود إضافية.

بالتالي، فإن فهم العلاقة بين بيئة العمل وأداء العمال يعد أمراً حيوياً للمؤسسات التي تسعى لتحقيق النجاح والاستمرارية. فيجب على المؤسسات أن تعمل على تهيئة بيئة عمل إيجابية تشجع على الإبداع والتفاني، وذلك من خلال اتباع ممارسات إدارة فعالة وتوفير الدعم اللازم لموظفيها.

الخاتمة

الخاتمة :

في ختام نستنتج أن بيئة العمل بجوانبها المختلفة تلعب دوراً محورياً في تحديد مستوى أداء الموظفين ورفاهيتهم داخل المؤسسة. من خلال تناولنا للمفاهيم الأساسية لبيئة العمل، والعوامل المادية والاجتماعية والنفسية، والعوامل المؤثرة في أداء العمال، والطرق الفعالة لتحسين هذا الأداء، أصبح من الواضح أن الاهتمام ببيئة العمل ليس مجرد ترف، بل هو استثمار استراتيجي لتحقيق النجاح المؤسسي. لقد أظهرنا كيف يمكن لعناصر البيئة المادية مثل تصميم المكاتب وجاهزية المكان و الضوضاء ونظام حوافز مادية ورواتب وتهوية المكان أن تؤثر بشكل مباشر على صحة وراحة الموظفين، وبالتالي على إنتاجيتهم.

كما تناولنا أهمية البيئة الاجتماعية التي تتجلى في علاقات الزملاء و القيادة و الاتصال والثقافة التنظيمية، والتي تسهم بشكل كبير في تعزيز التعاون وروح الفريق.

أما البيئة النفسية، فهي عامل حاسم يؤثر على الصحة العقلية والنفسية للعاملين. فهم الضغوط النفسية وتقديم الدعم اللازم يساهم في تقليل التوتر وزيادة الرضا الوظيفي، والانتماء، مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين.

من خلال الربط بين خصائص بيئة العمل وآثارها على الأداء، أكدنا على أن المؤسسات التي تستثمر في تحسين بيئة العمل بجميع جوانبها تجني ثماراً واضحة تتمثل في زيادة الإنتاجية، وارتفاع مستوى الإبداع والابتكار، وتقليل معدلات الغياب والتغيب عن العمل.

في ضوء ما تقدم، نجد أن خلق بيئة عمل مثالية تتطلب جهداً مستمراً وتقييمات دورية لضمان تلبية احتياجات الموظفين وتوفير بيئة تدعم الأداء العالي. إن المؤسسات التي تعي أهمية هذا الجانب وتعمل على تطويره بانتظام ستظل في موقع الريادة، قادرة على جذب الكفاءات والحفاظ عليها، وتحقيق أهدافها بفعالية أكبر.

المراجع

المصادر الأجنبية :

- Bisaw,, soumeruiu, commitment, involvement, and satisfaction as predictors of employee performance, south Asian journal of management, vol. 18, no.2, 2012.
- Cherian, Jacob & jolly Jacob, impact of self efficacy on motivation and performance of employees, international journal of business and management, vol.8, No.14, 2013.
- CHRISTA BELLA P.BUSHIRI,THE IMPACT OF WORKING ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PREFormance:the case of institute of finance management in dar es salaam region,university of Tanzania,2014.
- EL.kot, ghada, an analysis of job characterisistics, job satisfaction and employees perception of performance relationships in an egyptian context, vol 24, no 2,arab journal of management, arab organization management development (Egypt), 2004.
- Kattenbach, ralph, evangelia demerouti, friedhelm nachreiner, flexible working times : effects on employees' exhaustion, work-nonwork conflict and job prefomance, career development international, vol.15,no.3, 2010.
- Michael, Judd H., Reiner Leschinsky mark A. Gagnon, Production employee performance at a furniture Manufacturer : The importance of supportive supervisors, forest products journal vol.56, No.6, 2006.
- Quinn,R.E,&McGrath,M.R.(1985).The Transformation of organizational cultures in frost.p.J el.AI,(eds).Organizational culture,Be verity Hills
- Sekiguchi, Tomoki, James P. Buton, Chris J. Sablynski, , The role of job embeddedness on employee performance: the interactive effects with leader-member exchange and

- organization-based self-esteem, personnel psychology, vol 61, 2008.
- Shein, Edgar, H, organizational culture and leadership, 3 Third, edition, 2001.
 - Sturman, M. C, The Past, present, and future of dynamic performance research (Electronic). Retrieved (insert date), from cornell university, hotel administration collection school , 2007.
 - Touraine, (Alain), Pour la sociologie ; Paris ; éd du seuil 1974.
 - T. Parsons, The Structure of Social Action, Anchor Books, P282
 - Tinofirie charity, the unique factors affection employee performance in non profit organisations, master, public management, university of south Africa, 2001.
 - Xiyuan Mu, **Brief Analysis of the Impact of Material Incentives and Non-Material Incentives On the Performance of Enterprise Employees**, Frontiers in Business, Economics and Management , Volume. 6, Number. 3, 2022.

المراجع العربية:

● الكتب

- السحيمات ختام عبد الرحيم، مفاهيم جديدة في علم الإدارة، الطبعة الأولى، المكتبة الوطنية، عمان، 2009م.
- العواملة نائل عبد الحافظ : الهياكل والاساليب في تطوير المنظمات ، الاردن ، دار زهران ، 2009م.
- الصوص نداء محمد: السلوك الوظيفي ، الأردن ، مكتبة المجتمع العربي ، 2008م.
- النعيمي ، جلال محمد : دراسة العمل في اطار ادارة الانتاج و العمليات ، الأردن ، دار إثراء، 2009م.
- الخواجة، عبد الفتاح، الإدارة الذكية و المطورة للمرؤوسين والتعامل مع الضغوط النفسية، دار البداية، عمان، 2010.
- بوحنية قوي ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمة المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010.

- جيرمي سترانكس ، ترجمة بهاء شاهين ، الصحة والسلامة في العمل،مجموعة النيل العربية،القاهرة،2003.
 - جبارة عطية، جبارة، الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع الصناعي، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001 .
 - رضا صاحب ابو حمد ال علي ، سنان كاظم الموسوي، وظائف المنظمة المعاصرة "نظرة بانورامية عامة"،مؤسسة الوارق،عمان،2005.
 - سعيد ناصيف، تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها ، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 1996.
 - شيقر ، زينب ،مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية ، مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة ،2002،
 - طلعت إبراهيم لطفي ، علم اجتماع التنظيم ، مكتبة غريب الفجالة، القاهرة، 1985 .
 - ظاهر محمود كلالدة:القيادة الادارية،دار زهران ، عمان ، الاردن ،1997.
 - علي عباس، اساسيات علم الإدارة، الطبعة الرابعة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009م-1430هـ.
 - عوبد سلطان المشعان ،علم النفس الصناعي، الطبعة الاولى ،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت،1994.
 - هيجان،عبد الرحمن أحمد،اهمية قيم المديرين في تشكيل ثقافة منظمين سعوديتين،الهيئة الملكية للجيل وينبع وشركة سايك،الإدارة العامة،معهد الادارة العامة،الرياض،1992.
- الرسائل والأطروحات الجامعية :**
- أحمد، دمري : مساهمة في دراسة ظروف العمل، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ب س ، 1990.
 - الشريف، طلال عبد الملك، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بامارة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2004.
 - بن رحمون سهام،بيئة العمل الداخلية واثارها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم -علم الاجتماع- تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة محمد خيرضر ، بسكرة،2013-2014م.

- حريم، حسين، محمد، تأثير ابعاد الثقافة التنظيمية السائدة على إمكان تطبيق ادارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الخرطوم للعلوم والتكنولوجيا، 2004.
- روابح العيد، "اثر بيئة العمل على أداء العاملين" دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر، 2018.
- سعيد المكروم ، اللامنتمي في أدب جبران خليل جبران، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في الادب المقارن، جامعة وهران، 1998.
- سلامة، الصديق محمد عبد السلام، اثر التدريب على تطوير أداء العاملين مع التطبيق على شركة الطيران الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية، 2012.
- صلاح الشنواني ، إدارة الافراد و العلاقات الانسانية ، الطبعة الاولى، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية 2004.
- ضامن، مبارك بنية العنزي، التغير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مسحية على العاملين في إدارة مرور الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2004.
- علي موسى حنان ، مذكرة الصحة والسلامة واثارها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، تسيير موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2006.
- عبيسات، حيدر، الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية، دراسة ميدانية لمؤسسة المناطق الحرة في الزرقاء، مديرية الدراسات والمعرفة، عمان، الاردن، 2005.
- مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، مذكرة ماجستير غير منشورة في علم الاقتصاد ، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010.
- ناصر، سومر اديب، أنظمة الأجور واثارها على أداء العاملين في شركات ومؤسسات القطاع العام الصناعي في سورية : دراسة ميدانية على شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، الجمهورية السورية، 2004.

- ناصر، حسن محمود، الأنماط القيادية و علاقتها بالاداء الوظيفي في المنظمات الاهلية الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الاعمال ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، فلسطين ، 2010.
- نصري أسماء ، عبد الكريم وسيلة ، بيئة العمل وتأثيرها على أداء العامل في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة احمد دراية ، ادرار، 2022-2023.
- نوال بركات، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع والاتصال والعلاقات العامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016.

● المقالات

- أحمد فريجات أيمن محمد، أثر الضوضاء في بيئة العمل على بعض المتغيرات النفسية للعاملين في البريد الأردني، مجلة الوقاية والارغونوميا، المجلد06، العدد2، 2012.
- الطائي، ميسر زهير، أثر الرضا عن العمل في استقرار العاملين:دراسة تطبيقية على العاملين بالمصارف العاملة بمدينة مرزق،مجلة البحوث الاقتصادية،مج.15،ع.1.
- رعد حسن الصرف ، نظم الإدارة البيئية والايزو 14000، ط 1 ، دار الرضا للنشر ، سوريا - دمشق ، 2001.
- شعبان فرج ، الاتصالات الإدارية ، دار أسامة ، ط1، عمان ،2009.
- عبد الرحمن، سلوى عمر، الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين بالمنظمات العامة، مجلة النهضة، المجلد14، العدد3، جمهورية مصر العربية، 2013.
- مصلح عطية، اثر نظام الاتصالات الإدارية في الأداء من وجه نظر الموظفين الإداريين والمشرفين الأكاديميين في جامعة القدس المفتوحة ، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد4، العدد4، فلسطين، 2009.
- مرسي محمد منير، (البحث الوصفي)، مجلة التربية تصدر من اللجنة الوطنية القطرية للتربية وثقافة العلوم، عدد12، 1978.
- موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي، واخرون، دار القصبة، الجزائر، ط1، 2014.

- محي محمد مسعد، كيفية كتابة الأبحاث والإعداد للماضرات، دار النشر المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، ط2، 2000.
- موافق الحمداي، وآخرون، مناهج البحث العلمي، ج1، أساسيات البحث العلمي، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، ط1، 2006.
- يوسف تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية-الاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2017.

المواقع :

- **Working environment**", aurora, Retrieved 5-6-2020. Edited.
- SUSAN WARD (2020-9-17), **"What Is Leadership"**,
www.thebalancesmb.com, Retrieved 2023-1-27,edited.
MARY K.
PRATT , **'leadership'** ,www.searchcio.techtarget.com ,retrieved
,2023-3-1,edited

قائمة الملاحق

الملاحق :

الاستمارة:

التاريخ :/...../2024

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

حضرة الموظف الكريم اقوم ببحث مذكرة ماجستير تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل ضمن جامعة غرداية عن " بيئة العمل وتأثيرها على أداء العامل في المؤسسة " .

بناء عليه امل من جانبكم الاجابة على الاسئلة الموجودة في الاستمارة، مع الاشارة الى ان مساهمتكم في الاجابة عليها سيساعدني كباحث في التوصل الى النتائج العلمية المرجوة، لافتم انتباهكم الى ان المعلومات التي ستدلون بها ستستعمل لاغراض البحث العلمي فقط، وبالتالي ارجو منكم الاجابة بدقة وحياد .

❖ المحور الاول : البيانات الشخصية

- السن :

[من 18 الى 28 سنة] [من 29 الى 39] [من 40 الى 50] [من 51 فما فوق]

- الجنس :

ذكر انثى

- الحالة الاجتماعية (العائلية) :

أعزب متزوج مطلق

- المستوى التعليمي :

ابتدائي متوسط و ثانوي جامعي شهادة تكوينية و المهنية

- نوع الوظيفة :

وظيفة ادارية وظيفة تقنية وظيفة خدماتية

- المنصب (مركز الوظيفة) :

اطار سامي اطار عون تحكم عون تنفيذ

- الخبرة :

[اقل من 5 سنوات] [من 5 الى 10 سنوات] [اكثر من 10 سنوات]

❖ المحور الثاني : يؤدي تحسين بيئة العمل المادية الى زيادة الأداء الفني

- كيف ترى جاهزية مكان العمل ؟
 مجهز متوسط التجهيز غير مجهز
- ماهي جودة هواء بيئة عملك ؟
 نقية عادية ملوثة
- مامستوى الضوضاء في بيئة عملك ؟
 مرتفعة متوسطة منخفضة
- ماهو تقييمك لألراتب و الحوافز المادية من المؤسسة ؟
 مرتفعة متوسطة منخفضة
- ما هو الوقت المستغرق في انجاز المهام المنسوبة اليك ؟
 سريع متوسط بطيئ
- كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك ؟
 عالية الجودة متوسطة الجودة سيئة الجودة
- ماهو مستوى المجهودات الانتاجية المقدمة من طرفك داخل المؤسسة ؟
 عالية متوسطة منخفضة
- كيف تقييم دقة العمل في المهام الوظيفية المنسوبة اليك ؟
 ممتازة متوسطة سيئة

❖ المحور الثالث : يؤدي تحسين البيئة الاجتماعية الى تطوير المهارات الشخصية وادارية

- ما هو نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل ؟
 اتصال فعال (سهل) اتصال متوسط (معتدل) اتصال غير فعال (صعب)

- كيف ترى القيادة في بيئة عمل المؤسسة ؟
 ممتازة مرضية سيئة

- كيف هي ثقافة العمل الموجودة ببيئة عملك ؟
 داعمة محايدة معيقة

- ما هو مستوى العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة ؟
 متينة متوسطة هشّة

- ما هي قدرتك على حل المشكلات و النزاعات الموجودة داخل المؤسسة ؟
 سريعة متوسطة بطيئة

- كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة ؟
 صائبة قريبة من الصواب خاطئة

- كيف تقييم مهارتك على التخطيط و التنظيم ؟
 متفنة (محكمة) مقبل رديئة

- كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي ؟
 فعالة الى حد ما غير فعالة

❖ المحور الرابع : يؤدي توفير بيئة نفسية ملائمة الى تطوير السلوكيات التنظيمية و ابداعية

- ما هو مستوى الدافعية للانجاز العمل لديك ؟
 قوية عادية ضعيفة
- ما مدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة ؟
 راضي الى حد ما غير راضي
- ما هو مستوى الضغط النفسي الذي تشعر به داخل المؤسسة ؟
 منخفض متوسط مرتفع
- كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة ؟
 عالي متوسط منخفض
- هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة ؟
 ملتزم معتدل مهمل
- ما هي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة ؟
 متحمل (مواجهه) متوازن متهرب
- كيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار ؟
 مبدع الى حد ما غير مبدع
- ما مدى حرصك على التعلم المستمر والتكوين ؟
 حريص الى حد ما غير حريص

شكرا لك على اتمام هذه الاستمارة، تم جمع البيانات الخاصة بك بسرية تامه وسيتم استخدامها فقط لاجراض هذه الدراسة.

الملاحق الاحصائية :

Notes

Output Created	19-APR-2024 21:01:45	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	148
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.00

Reliability

Notes

Output Created	19-APR-2024 21:02:12	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

	N of Rows in Working Data File	148
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 c8 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 d8 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	147	99.3
	Excluded ^a	1	.7
	Total	148	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	24

```

FREQUENCIES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 c1 c2 c3 c4 c5 c6
c7 c8 d1 d2 d3
d4 d5 d6 d7 d8
/STATISTICS=STDDEV VARIANCE MEAN MEDIAN
/ORDER=ANALYSIS.
    
```

Frequencies

Notes

Output Created	19-APR-2024 21:03:40	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	148
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax	FREQUENCIES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 c8 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 d8 /STATISTICS=STDDEV VARIANCE MEAN MEDIAN /ORDER=ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.06
	Elapsed Time	00:00:00.04

Statistics

	-	الم	المن																								
		الحا	ص	ب	(مر	كز	الوظ	يف																			
		ستو	نوي	ع	الو	ظ	يف																				
		لة	الاج	ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
				ال	ال	ظ	ن																				
N	1	14	14	1	14																						
al	4	8	8	4	8																						
id	8			8																							

M is si n g	0	0	0	0	0	0															
Me an	2.	1.	1.9	2.	1.	2.8															
	8	1	0	70	5	3															
	0	1			3																
Me dian	3.	1.	2.0	3.	1.	3.0															
	0	0	0	00	5	0															
	0	0			0																
Std. Dev iatio n	.7	.3	.49	.6	.5	1.0															
	0	2	1	75	6	19															
	6	0			4																
Vari anc e	.4	.1	.24	.4	.3	1.0															
	9	0	1	55	1	39															
	9	2			9																

Frequency Table

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 18 إلى سنة 28	5	3.4	3.4	3.4
	من 29 إلى 39	39	26.4	26.4	29.7
	من 40 إلى 50	84	56.8	56.8	86.5
	من 51 فما فوق	20	13.5	13.5	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	131	88.5	88.5	88.5
	انثى	17	11.5	11.5	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية (العائلية) -

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أعزب	26	17.6	17.6	17.6
متزوج	111	75.0	75.0	92.6
مطلق	11	7.4	7.4	100.0
Total	148	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid متوسط و ثانوي	62	41.9	41.9	41.9
جامعي	68	45.9	45.9	87.8
شهادة تكوينية و المهنية	18	12.2	12.2	100.0
Total	148	100.0	100.0	

نوع الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid وظيفة ادارية	74	50.0	50.0	50.0
وظيفة تقنية	69	46.6	46.6	96.6
وظيفة خدماتية	5	3.4	3.4	100.0
Total	148	100.0	100.0	

المنصب (مركز الوظيفة)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اطار سامي	15	10.1	10.1	10.1
اطار	46	31.1	31.1	41.2
عون تحكم	36	24.3	24.3	65.5
عون تنفيذ	51	34.5	34.5	100.0
Total	148	100.0	100.0	

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من 5 سنوات	6	4.1	4.1	4.1
من 5 الى 10 سنوات]	40	27.0	27.0	31.1
اكثر من 10 سنوات	102	68.9	68.9	100.0
Total	148	100.0	100.0	

كيف ترى جاهزية مكان العمل ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير مجهز	12	8.1	8.1	8.1
	متوسط التجهيز	54	36.5	36.5	44.6
	مجهز	82	55.4	55.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

ماهي جودة هواء بيئة عملك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ملوثة	13	8.8	8.8	8.8
	عادية	69	46.6	46.6	55.4
	نقية	66	44.6	44.6	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

مامستوى الضوضاء في بيئة عملك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	منخفضة	37	25.0	25.0	25.0
	متوسطة	76	51.4	51.4	76.4
	مرتفعة	35	23.6	23.6	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

ماهو تقييمك لألراتب و الحوافز المادية من المؤسسة ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	منخفضة	26	17.6	17.6	17.6
	متوسطة	102	68.9	68.9	86.5
	مرتفعة	20	13.5	13.5	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

ما هو الوقت المستغرق في انجاز المهام المنسوبة اليك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بطيئ	1	.7	.7	.7
	متوسط	103	69.6	69.6	70.3
	سريع	44	29.7	29.7	100.0

Total	148	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سبئة الجودة	2	1.4	1.4
	متوسطة الجودة	86	58.1	59.5
	عالية الجودة	60	40.5	100.0
Total	148	100.0	100.0	

ماهو مستوى المجهودات الانتاجية المقدمة من طرفك داخل المؤسسة ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	منخفضة	1	.7	.7
	متوسطة	82	55.4	56.1
	عالية	65	43.9	100.0
Total	148	100.0	100.0	

كيف تقويم دقة العمل في المهام الوظيفية المنسوبة اليك ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متوسطة	60	40.5	40.5
	ممتازة	88	59.5	100.0
Total	148	100.0	100.0	

ما هو نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اتصال غير فعال (صعب)	7	4.7	4.7
	اتصال متوسط (معتدل)	74	50.0	54.7
	اتصال فعال (سهل)	67	45.3	100.0
Total	148	100.0	100.0	

كيف ترى القيادة في بيئة عمل المؤسسة ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سبئة	6	4.1	4.1
	مرضية	108	73.0	77.6
	ممتازة	33	22.3	100.0

Total		147	99.3	100.0
Missing	System	1	.7	
Total		148	100.0	

كيف هي ثقافة العمل الموجودة بينة عملك ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	معينة	11	7.4	7.4	7.4
	محايدة	59	39.9	39.9	47.3
	داعمة	78	52.7	52.7	100.0
Total		148	100.0	100.0	

ماهو مستوى العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	هشة	9	6.1	6.1	6.1
	متوسطة	75	50.7	50.7	56.8
	متينة	64	43.2	43.2	100.0
Total		148	100.0	100.0	

ماهي قدرتك على حل المشكلات و النزاعات الموجودة داخل المؤسسة ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بطيئة	21	14.2	14.2	14.2
	متوسطة	88	59.5	59.5	73.6
	سريعة	39	26.4	26.4	100.0
Total		148	100.0	100.0	

كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	قريبة من الصواب	102	68.9	68.9	68.9
	صائبة	46	31.1	31.1	100.0
Total		148	100.0	100.0	

كيف تقييم مهارتك على التخطيط و التنظيم ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ردية	1	.7	.7	.7

مقبولة	97	65.5	65.5	66.2
متقنة (محكمة)	50	33.8	33.8	100.0
Total	148	100.0	100.0	

كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير فعالة	4	2.7	2.7	2.7
الى حد ما	67	45.3	45.3	48.0
فعالة	77	52.0	52.0	100.0
Total	148	100.0	100.0	

ما هو مستوى الدافعية للاجراز العمل لديك ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ضعيفة	6	4.1	4.1	4.1
عادية	44	29.7	29.7	33.8
قوية	98	66.2	66.2	100.0
Total	148	100.0	100.0	

مامدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير راضي	7	4.7	4.7	4.7
الى حد ما	57	38.5	38.5	43.2
راضي	84	56.8	56.8	100.0
Total	148	100.0	100.0	

ماهو مستوى الضغط النفسي الذي تشعر به داخل المؤسسة ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مرتفع	33	22.3	22.3	22.3
متوسط	72	48.6	48.6	70.9
منخفض	43	29.1	29.1	100.0
Total	148	100.0	100.0	

كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة ؟

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	منخفض	5	3.4	3.4	3.4
	متوسط	65	43.9	43.9	47.3
	عالي	78	52.7	52.7	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مهمل	2	1.4	1.4	1.4
	معتدل	41	27.7	27.7	29.1
	ملتزم	105	70.9	70.9	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متهرب	1	.7	.7	.7
	متوازن	41	27.7	27.7	28.4
	متحمل(مواجه)	106	71.6	71.6	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

كيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير مبدع	10	6.8	6.8	6.8
	الى حد ما	102	68.9	68.9	75.7
	مبدع	36	24.3	24.3	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

ما مدى حرصك على التعلم المستمر والتكوين ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير حريص	13	8.8	8.8	8.8
	الى حد ما	32	21.6	21.6	30.4
	حريص	103	69.6	69.6	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 c1 c2 c3 c4 c5 c6
c7 c8 d1 d2
d3 d4 d5 d6 d7 d8
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created	19-APR-2024 21:04:27	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	148
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax	DESCRIPTIVES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 a7 b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 c8 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 d8 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.00

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
السن	148	1	4	2.80	.706
الجنس	148	1	2	1.11	.320
الحالة الاجتماعية (العائلية)-	148	1	3	1.90	.491
المستوى التعليمي	148	2	4	2.70	.675
نوع الوظيفة	148	1	3	1.53	.564
المنصب (مركز الوظيفة)	148	1	4	2.83	1.019
الخبرة	148	1	3	2.65	.558
كيف ترى جاهزية مكان العمل؟	148	1	3	2.47	.644
ماهي جودة هواء بيئة عملك؟	148	1	3	2.36	.639
مامستوى الضوضاء في بيئة عملك؟	148	1	3	1.99	.700

ماهو تقييمك لأثراتب و الحوافز المادية من المؤسسة ؟	148	1	3	1.96	.558
ما هو الوقت المستغرق في انجاز المهام المنسوبة اليك ؟	148	1	3	2.29	.470
كيف هي جودة العمل للمهام الوظيفية المنسوبة اليك ؟	148	1	3	2.39	.517
ماهو مستوى المجهودات الانتاجية المقدمة من طرفك داخل المؤسسة ؟	148	1	3	2.43	.511
كيف تقييم دقة العمل في المهام الوظيفية المنسوبة اليك ؟	148	2	3	2.59	.493
ما هو نوع الاتصال الموجود في بيئة العمل ؟	148	1	3	2.41	.581
كيف ترى القيادة في بيئة عمل المؤسسة ؟	147	1	3	2.18	.483
كيف هي ثقافة العمل الموجودة بيئة عملك ؟	148	1	3	2.45	.632
ماهو مستوى العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة ؟	148	1	3	2.37	.598
ماهي قدرتك على حل المشكلات و النزاعات الموجودة داخل المؤسسة ؟	148	1	3	2.12	.627
كيف هي القرارات التي تتخذها داخل المؤسسة ؟	148	2	3	2.31	.464
كيف تقييم مهاراتك على التخطيط و التنظيم ؟	148	1	3	2.33	.486
كيف تقييم قدرتك على العمل الجماعي ؟	148	1	3	2.49	.553
ما هو مستوى الدافعية للإنجاز العمل لديك ؟	148	1	3	2.62	.564
مامدى شعورك بالرضى الوظيفي داخل المؤسسة ؟	148	1	3	2.52	.589
ماهو مستوى الضغط النفسى الذي تشعر به داخل المؤسسة ؟	148	1	3	2.07	.716
كيف هو شعورك بالانتماء داخل المؤسسة ؟	148	1	3	2.49	.565
هل انت ملتزم بالقواعد والانظمة الداخلية المعمول بها في المؤسسة ؟	148	1	3	2.70	.490
ماهي قدرتك على تحمل مسؤولية اعمالك وقراراتك داخل المؤسسة ؟	148	1	3	2.71	.470
كيف تصف قدرتك على الابداع والابتكار ؟	148	1	3	2.18	.531
ما مدى حرصك على التعلم المستمر والتكوين ؟	148	1	3	2.61	.646
Valid N (listwise)	147				

* نشأة و تطور شركة سونلغاز⁸⁹: تقوم الشركة الوطنية للكهرباء والغاز- سابقا -مؤسسة سونلغاز حاليا بتوفير وتموين زبائنها بالطاقة الكهربائية والغازية عبر كامل القطر الجزائري الوطني حيث عرفت كغيرها من المؤسسات الوطنية عدة تحولات وتطورات فبداية وعقب الحرب العالمية الثانية وبالتحديد في جوان من سنة 1947 قررت الحكومة الاستعمارية بالجزائر آنذاك بتنمية الاقتصاد وذلك بإنشاء مؤسسة لتوزيع الطاقة وهي كهرباء وغاز الجزائر " EGA " و أوكلت لهذه المؤسسة مهمة إنتاج ونقل و توزيع الكهرباء والغاز.

أما بعد الاستقلال فقد أعيد تشكيل الشبكة الوطنية لنقل الكهرباء ذات التوتر المتوسط¹ والتوتر المنخفض لتزويد المدن الداخلية. أما بخصوص الغاز الطبيعي فلم يتم استغلاله إلا في سنة 1956م في حاسي الرمل من طرف الاستعمار الفرنسي.

وفي سنة 1969 جاء المرسوم التنفيذي رقم 69-59 المؤرخ ليوم 26 جويلية 1969م الصادر في الجريدة الرسمية في الأول من أوت 1969 الذي ينص على إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز بدلا من كهرباء و غاز الجزائر " EGA " التي حلت حسب نفس المرسوم.

وقد حدد هذا المرسوم للشركة مهمة رئيسية تتمثل في اندماجها في سياسة الطاقة الداخلية للدولة. وجعلها تحتكر إنتاج ونقل وتوزيع واسترداد وتصدير الطاقة الكهربائية وهو ما عزز من مكانتها. وهذا الاحتكار سمح لها أيضا بتوزيع الغاز الطبيعي داخل التراب الوطني لجميع الأصناف من الزبائن وهو ما يتطلب منها القيام بأنجاز وتسيير قنوات النقل وشبكة التوزيع داخل المدن وخارجها

ونظرا للطلب المتزايد على خدمات المؤسسة قامت هذه الشركة بتحديث بنيتها التحتية و زاد إنتاج الطاقة الكهربائية للمؤسسة في سنة 1974 ليصل إلى الضعف على ما كان عليه في سنة 1969 بفضل مجموعة من المركز والمحطات الحرارية على غرار، ارزيو، حاسي مسعود، وحاسي الرمل وغيرها.

وضمن البرنامج الوطني لإعادة هيكلة المؤسسات الوطنية في سنة 1983 أعيد هيكلة سونلغاز هي الأخرى لتتمخض عنها ستة مؤسسات فرعية و هي:

KAHRAKIB-1: متخصصة في تركيب المنشآت الكهربائية.

⁸⁹عن رئيس مصلحة المستخدمين بمديرية التوزيع سونلغاز غرداية.

KANAGAZ-2: متخصصة في انجاز شبكات نقل الغاز.

ENERGA-3: متخصصة في الهندسة المدنية.

ETERKIB-4: متخصصة في التركيب الصناعي.

AMC -5: متخصصة في صناعة العدادات وأجهزة القياس والمراقبة.

وبعد مرحلة الإصلاحات الاقتصادية في بداية التسعينات أصبحت سونلغاز مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري EPIC تحتكر لحساب الدولة النشاطات التالية:

- إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء

- نقل وتوزيع الغاز

ثم بعد التغييرات الهيكلية التي شهدتها سونلغاز لتشمل ميادين أخرى تابعة لقطاع الطاقة كما أعطيت لها مهمة التصدير خارج الوطن وأصبحت شركة ذات أسهم في سنة 2002 وفي عام 2004 2006، شهد مجمع سونلغاز توسعا كبيرا وقامت باعادة هيكلتها عبر عدة مؤسسات فرعية، ثم اعادة هيكله ووظيفة التوزيع .

ويبقى من وراء هذا التطور وإعادة الهيكلة هو ضمان الخدمة العمومية للزبائن وهي المهمة الجوهرية لسونلغاز ذلك إن توسيع مجال أنشطتها وتحسين تسييرها الاقتصادي يفيدان في المقام الأول هذه المهمة التي تشكل الأساس الراسخ لثقافتها كمؤسسة.

*دور ومهام المؤسسة وأهدافها: في إطار المهام الموكولة لها قانونا وخاصة القانون رقم 01 المؤرخ في 05 فيفري 2002م الذي يتمثل أساسا في الخدمة العمومية يعمل مجمع سونلغاز على:

- ضمان إنتاج ونقل وتوزيع طاقة كهربائية ذات جودة.
- ضمان التوزيع العمومي للغاز، مع احترام كل الشروط والإجراءات الأمنية وبأدق تكلفة.
- تخطيط ووضع برامج السنوية وتلك ذات عدة سنوات وتأمين تمويلها.
- دراسة ووضع برامج لتحقيق الطلب التزايد على الطاقة والوصول إلى توازنات السوق.
- تسيير وتكوين الموارد البشرية الضرورية من اجل تحقيق مجموع مهامها.

• تصور ووضع السياسة التجارية الملائمة لدفتر الشروط العامة.

* **المديرية الجهوية للتوزيع غرداية:** تعتبر مديريةية التوزيع الجهوية للوسط لمجمع سونلغاز والكائن مقرها بالبلدية والمكلفة بالأشرف على المديريات الولائية بوسط البلاد والجنوب الشرقي كذلك وتعد مديريةية غرداية أحد المديريات التسع بعد أن تقرر فصلها عن منطقة ورقلة ابتداء من جانفي 2005 بعد قرار مجمع سونلغاز إعادة هيكلة الشركة الأم وأصبح على إثرها مركز غرداية مديريةية تابعة لتوزيع الوسط بالبلدية لغاية اليوم وفي 2022 تم فصلها مجددا عن البلدية وأصبحت تابعة لمنطقة ورقلة، وتحتوي المديرية على سبعة أقسام وهي:

أ- مصالح وأقسام شركة التوزيع بغرداية

* **قسم الموارد البشرية:** تتمثل مهامه فيما يلي: إعداد وتوجيه ومراقبة المديرية لمختلف مخططات المستخدمين، من حيث التوظيف والتكوين والترقية، وضمان وتنسيق وترقية النشاطات الإدارية وتسيير المستخدمين. وإعداد احتياجات المديرية فيما يخص تكوين العمال حسب برامج التكوين. وإعداد ومتابعة أجور العمال .

* قسم استغلال الكهرباء: يقوم هذا القسم بالمهام الآتية:

- إعداد برامج ومقاسات التوتر المنخفض والمتوسط ومتابعتها. وإعداد برامج الشبكة الكهربائية ومتابعتها. وتحليل المعطيات الإحصائية وتحديد التصاميم البيانية الخاصة بالشبكة. وضمان تسيير المحاولات الكهربائية. وإعداد البرنامج السنوي للتجهيز وكذلك على المستوى القصير .

- التدخل في حالة وجود عطب أو خطر في الشبكة وإصلاحه.

- متابعة المصالح التقنية للكهرباء التابعة لها عبر دوائر الولاية غرداية، متليلي، المنيع، القرارة. الخ.

- تسيير العدادات وإصلاحها.

- استقبال تدخلات المواطنين في حالة وجود عطل معين واتخاذ الإجراءات اللازمة.

* قسم إستغلال الغاز ويهتم بما يلي:

- ضمان تسيير شبكة الغاز ومراقبتها وتطويرها وإعداد برامج الصيانة.

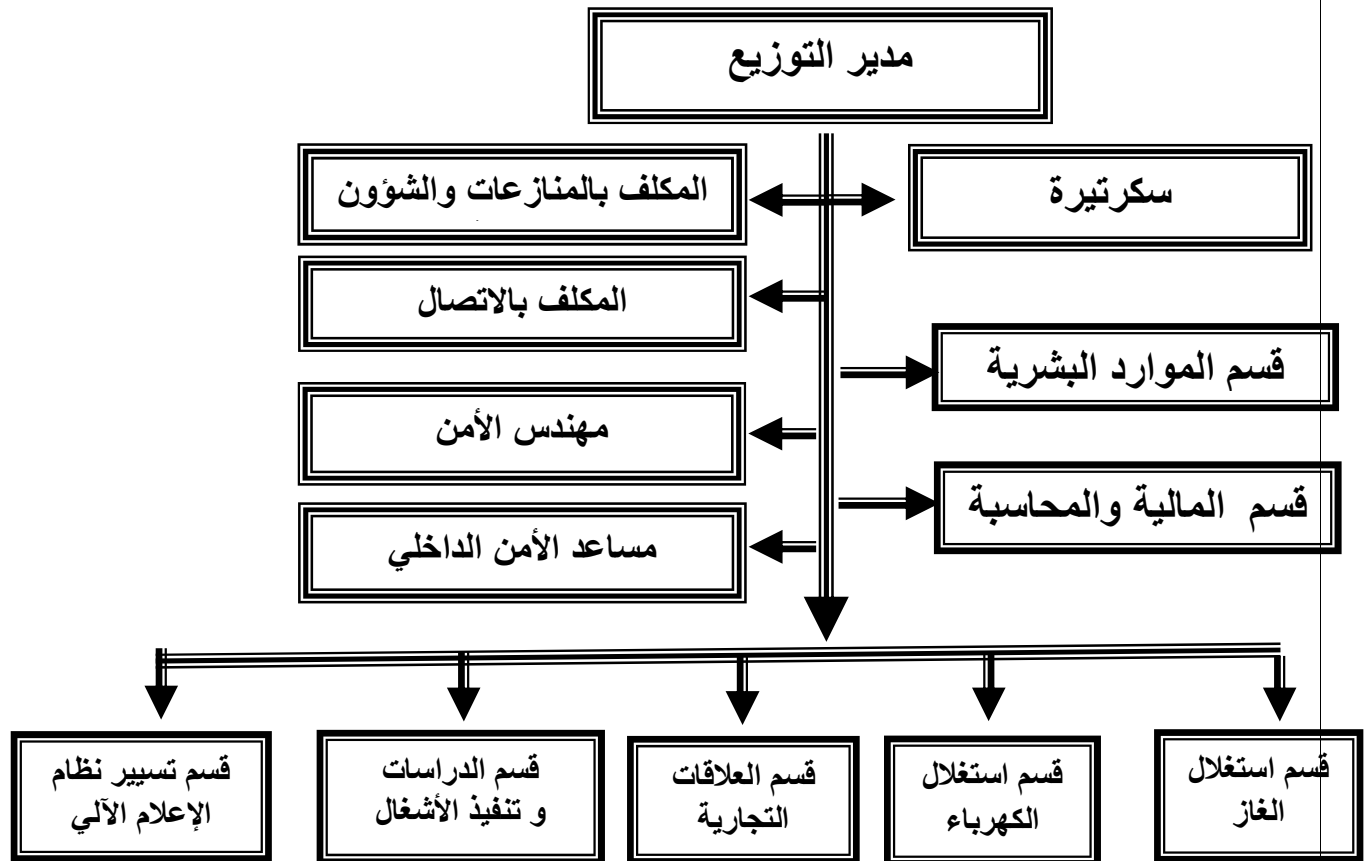
- متابعة المقاييس دوريا وتحليل الأخطار تسيير العناد الغازي على مستوى المديرية.

- إعداد وتحليل المعطيات والإحصائيات اللازمة ووضع مخططات الحماية العامة لتحليل النتائج.
- إعداد مخططات أو تصاميم قنوات الغاز وتحديثها. وإعداد برنامج عملية البحث عن الأعطاب وتفعيلها.
- ضمان إصلاح كل الأعطاب سواء الناتجة عن عملية البحث وإبلاغ المواطنين عنها.
- ضمان صيانة كل العادات والعتاد خاصة عتاد البحث عن التسربات.
- * قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز: مهامه تتمثل في:
 - وضع برامج إنجاز الأشغال والتحكم.
 - دراسة طلبات الزبائن سواء ضمن برنامج توصيل الزبائن (RCN) أو الكهرباء الريفية أو التوزيع العمومي للغاز، وجمع الملفات التقنية للأشغال المبرجة للإنجاز.
 - تنظيم فتح الورشات للمؤسسات ومراقبتها من حيث نوعية وآجال الأشغال.
 - المصادقة على الكشوف الكمية وإنجاز تقارير الأشغال.
 - تسيير الاعتمادات المالية الموجهة للمديرية من الجانب التقني، واستقبال وتقييد فواتير المؤسسات.
 - وضع برامج الاستثمار على المدى القصير والمتوسط طبقاً لتوجيهات الإدارة المركزية وبالتنسيق مع المصالح التقنية، والحرص على استعمال التقنيات والعتاد الحديث في الإنجاز.
 - الإعلان على المناقصات والاتفاقيات وإنجازها، واقتراح اعتمادات مالية إضافية.
- * قسم العلاقات التجارية:
 - احترام إجراءات توصيل الزبائن الجدد وأشغال الخدمات المعوضة TPR بما في ذلك عقود الأشغال وطلبات الزبائن إلى غاية وضعهم بالخدمة.
 - إعداد عقود المشتركين من التوتر والضغط المتوسطين والمنخفضين ومطابقتهم.
 - تسيير المشتركين ذوي التوتر والضغط المنخفضين من خلال عملية التعداد والفوترة والتحصيل.
 - تسيير حسابات الزبائن بما في ذلك الجرد، وإعداد وتسيير الفوترة على أساس المذكرات. FSM.
 - فوتره مختلف الخدمات، والقيام بتحريرات حول الزبائن، واقتراح خدمات مقدمة جديدة للزبائن.

- إعداد فواتير الإيصالات الخاصة بتوصيل الزبائن الجدد، وإعداد الميزانية النهائية.
 - متابعة وتحليل ديون الزبائن حساب بحساب، والتدخل في إعداد بعض دراسات الشبكات.
 - احترام رزنامة التعداد ونوعية التعداد ومتابعته دورياً، والقطع والوضع بالخدمة للعدادات.
- * قسم المالية والمحاسبة: وتهتم بما يلي:**
- ضمان مراقبة التسجيلات المحاسبية لكل العمليات. وضمان مراقبة القيود المحاسبية الخاصة ب P40 و SGC واستخراج النتيجة المحاسبية للمديرية.
 - مراقبة وتبرير وتصفية الحسابات، وضمان النشاط الضريبي المركزي، ومسك ملف الموجودات.
 - ضمان الربط بين مختلف الفروع والمراكز المحاسبية والمديرية المركزية، واستخراج فروق الجرد.
 - متابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية والبريدية.
 - إعداد توقعات الخزينة على المدى القصير، وإجراء المقاربات البنكية. وإعداد الموازنة السنوية للمديرية، وكذلك إعداد جدول المراقبة وميزانية نشاط المؤسسة.
- * قسم تسيير برامج الإعلام الآلي: وتهتم بـ:**
- تسيير مركز المعالجة المعلوماتية وترقية البرامج على مستوى المديرية الجهوية.
 - ضمان تسيير مركز معالجة المعلوماتية وصيانة البرامج.
 - صيانة جميع عتاد الإعلام الآلي دورياً الموجه للمديرية الجهوية.
 - تقدير ومراقبة اللوازم المستهلكة ترقية وتطوير التطبيقات الخاصة بالإعلام الآلي للمديرية.
- * شعبة الوسائل العامة تتمثل في:**
- ضمان سير الوسائل والأجهزة والأدوات والبنية التحتية للمديرية، ومتابعة برنامج الحراسة، وإيصال وتوزيع طرود المؤسسة، وضمان تسيير الممتلكات المنقولة وغير المنقولة، وتسيير الصندوق ومختلف المشتريات.
 - تسيير الوقود والقيام بعمليات تصليح السيارات وحفظ المرآب، وإدارة مكتبية المديرية وتنظيم الأرشيف.

الهيكل التنظيمي

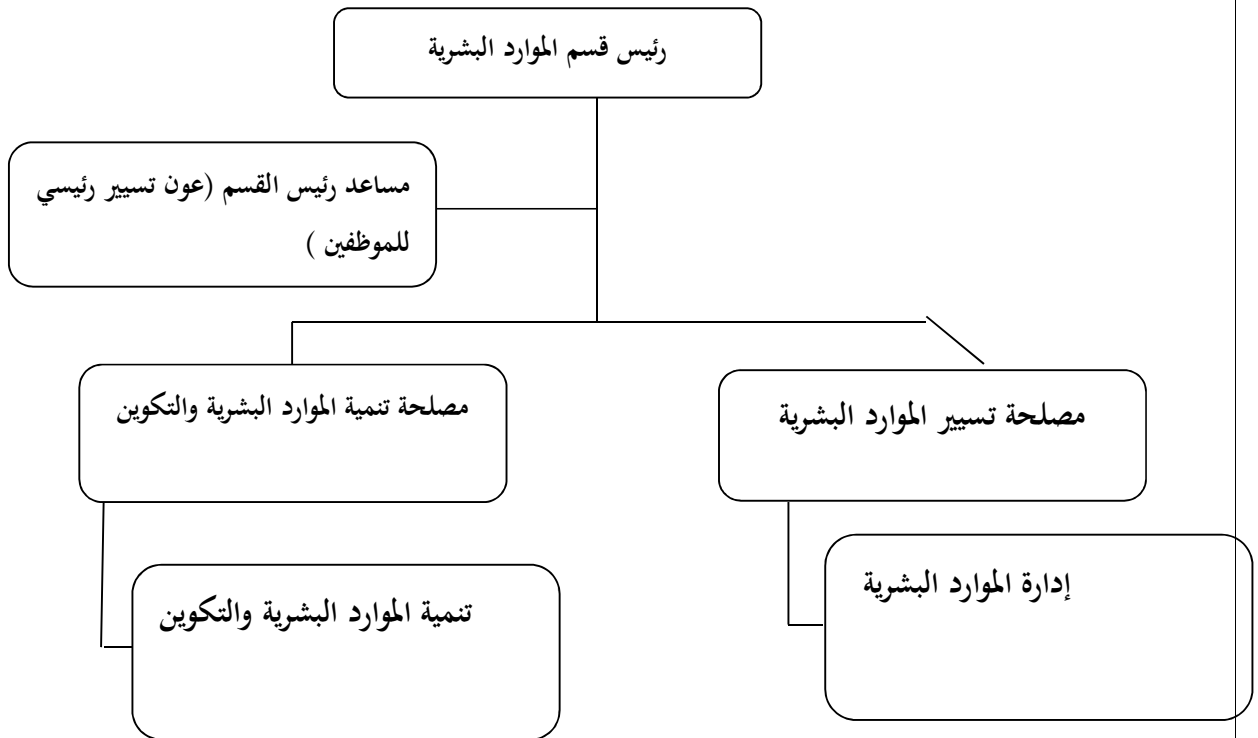
الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز غرداية.



المصدر: مديرية التوزيع الكهرباء والغاز غرداية

المخطط الهيكلي للمصلحة لإدارة الموارد البشرية:

الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي لإدارة الموارد البشرية.



المصدر: مديرية التوزيع الكهرباء والغاز غرداية 2024

تمت بفضل الله وحمده

