



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم الاجتماع



جامعة الشاذلي بن جديد
UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID

الرقم التسلسلي.....

رقم التسجيل.....

عنوان المذكرة:

بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية

دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف:

ب. د / عواطف عطيل

إعداد الطالبتين:

ب. عتو فاطمة الزهراء

ب. حميزي سندس

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة	الصفة
حسان تريكي	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشاذلي بن جديد	رئيسا
عواطف عطيل	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة الشاذلي بن جديد	مشرفا
ليندة زعبالة	أستاذة محاضرة "ب"	جامعة الشاذلي بن جديد	عضوا مناقشا

الموسم الجامعي: 2022 / 2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم: علم الاجتماع



الرقم التسلسلي.....
رقم التسجيل.....
عنوان المذكرة:

بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية

دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

تحت إشراف:

ب. د/ عواطف عطيل

إعداد الطالبتين:

ب. عتو فاطمة الزهراء

ب. حميزي سندس

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الهيئة المستخدمة	الصفة
حسان تريكي	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشاذلي بن جديد	رئيسا
عواطف عطيل	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة الشاذلي بن جديد	مشرفا
ليندة زعبالة	أستاذة محاضرة "ب"	جامعة الشاذلي بن جديد	عضوا مناقشا

الموسم الجامعي: 2022 / 2023

شكر وعرقان

بسم الله والحمد لله... الذي هدانا إلى خير الأعمال... وقوي فينا البصائر والأبدان... وجعلنا نعمل بكل محفوان... ونجيب بكل كفاءة عن كل إمتحان ونصلي ونسلم على سيدنا محمد ذوي المقام الأسمى صلى الله عليه وسلم الذي أنزل عليه في محكم كتابه (وقل رببي زدني علما) وعملا بقول أعظم الخلق سيدنا محمد

صلى الله عليه وسلم (أفلا يحون محبا شكورا).

نشكر المولى عز وجل الذي رزقنا العقل وحسن التوكل عليه سبحانه وتعالى وعلى نعمه الكثيرة التي رزقنا إياها... فالحمد لله والشكر لله على كل حال.

ومن مقتضيات الواجب أيضا أن نسند الفضل إلى أهله لهذا يجب منا أن نقدم باقة من الشكر للأستاذة الكريمة «مواطنة محليل» أطال الله في عمرها ومتعها بالصحة والعافية لتكرمها بالإشراف على هذه الدراسة وحسن رعايتها ودوام متابعتها فجزاها الله الجزاء الأوفى.

كما نتقدم بالشكر مسبقا لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم لمناقشة هذه المذكرة.

كما نتوجه بخالص الشكر إلى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع الذين رافقونا في المسار التعليمي طيلة هذه السنوات.

ونتقدم أيضا بالشكر والتقدير لكل من أمدنا بمصدر أو مرجع أو ساعدنا ولو بكلمة طيبة من قريب أو بعيد وأرجو من الله أن يجعل هذا العمل متواضعا خالصا وأن يكون منارة في درب طلب العلم والمعرفة ونبراس يحمه ويواصل مسيرته بخيرنا بإذن الله.

عتو فاطمة الزهراء..... حميري سندس

دفعة تخرج

2023

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك... ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برويتك... لك الشكر والحمد والثناء الحسن... أهدي ثمرة جهدي هذه:

إلى من قال فيهما الرحمن عز وجل: " وإخض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربني إرحمهما كما ربياني صغيرا " سورة الإسراء

إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفس الطموح والمثابرة وكان سندا لي طوال عمري والذي جعل نفسه شمعة تحترق لتضيء لنا درب النجاح، أرجو من الله ان يمد لنا بعمرك لتري ثمارا قد حان قطفها " اليك نبض قلبي بلقاسم عتو "

الى من تعجز الكلمات عن وصفها وتتبعثر الحروف تأبى أن تجتمع في صدرها إلى سر الوجود، الى من افضلها على نفسي وضعت من أجلي، أمي العبيبة " حوتة " حفظها الله. إلى من هم أنس عمري ومخزن ذكرياتي إخواني وأخواتي: " فؤاد وزوجته نوال، سهيلة، مريم، خديجة وزوجها حمزة، فتحية وزوجها عامر"، ولا أنسى أعز إهداء إلى أخي وقررة عيني " صالح".

إلى طيور الجنة: " سندس، سجاد، لقمان، محمد أمين، يونس.

إلى كل الأصدقاء والأحبة، كل من تذوقته معهم اجمل اللحظات الذين جعلهم الله إخوتي:

ياسمين، سندس، مروى، لميس والى كل من يحمل لقب "عتو".

إلى كل قلب أحبني وتمنى لي النجاح سواء من قريب أو من بعيد ولم أذكر اسمه الى كل من هم في ذاكرتي ولم تذكرهم مذكرتي فاهدي لهم تخرجي هذا وثمرتها بخيري. وفي الأخير أرجو من الله تعالى التوفيق في مسار حياتي.

عمرو فاطمة الزهراء



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والصلاة والسلام على رسوله الكريم بداية أحمد الله كثيرا وأشكر فضله الذي من علي بإنجاز هذا العمل متواضع و يسر لي طريقه. أما بعد: أهدي ثمرة جهدي إلى التي حمتني ومنحتني الحياة، وأعطتني بجناحها وحرصت علي تعليمي بصبرها وتضحياتها إلى من كان دعائها سر نجاحي والدتي الحبيبة "صفية" أطال الله في عمرها.

إلى درعي الذي به إحتميت وفي الحياة به إفتديت، ركيزة عمري و صدر أمانتي وكبريائي إلى من علمني محاسن الأطلاق إلى الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان وراء كل خطوة خطوتها في طريق العلم والمعرفة والذي العزيز "محمد الوهاب" أطال الله في عمره. إلى زوجي ورفيق دربي الذي كان لي نعم الزوج وتشجيعه المتواصل لإنهاء هذا العمل. إلى سندي وقرّة عيني ورفيقه عمري " أختي ايناس".

إلى صاحبة القلب الطيب والنوايا الصادقة " أختي نزلان".

إلى جميع الأصدقاء والأحباء الذين وقفوا معي دائما ولم يتخلوا عني في أشد اللحظات خاصة صديقتي " فاطمة الزهراء".

إلى كل أفراد عائلتي الصغيرة والكبيرة كل باسمه الذين وقفوا معي دعما وسندا حتى أكملت دراستي.

فأهدي لهم تخرجي هذا ثمرة وجهدي.

إلى الذين فارقوني وتركوا ذكراهم تعيش في مذكرتي أدعو لهم من الله الغفران

والرحمة وأن يدخلهم فسيح جناته.

في الأخير أرجو من الله التوفيق

هندس حميري.



المُلخَص

المخلص:

_ تناولت هذه الدراسة موضوع: " بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية" دراسة على عينة من الموظفين بمصلحة البيداغوجيا في كل من "كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية" و"كلية الحقوق والعلوم السياسية" بجامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف.

_ تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى التأثير الحاصل بين بيئة العمل والأداء الوظيفي ومعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على الأداء الوظيفي للموظفين في ظلها (بيئة العمل) وأيضا كيفية التعرف على مدى رضى العمال عن بيئة عملهم وذلك من خلال معرفة رضاهم عن مكوناتها الإدارية والمادية وقوة علاقتهم داخل العمل.

_ تحدد أسباب إختيارنا لهذه الدراسة في الرغبة الشخصية والفضول المعرفي لهذا الموضوع، وكذا رغبتنا في القيام بدراسة مؤسسة خدماتية تتمثل في الجامعة وجهازها الإداري بالإضافة إلى ملاحظة قلة الدراسات في هذا الموضوع بيئة العمل والأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية مثل: الجامعة ومحاولة إفادة المؤسسات الجزائرية وخاصة الجامعات بدراسة واقعية تمس بعض من مشاكلها خاصة في مستويات تذبذب أو تدهور الأداء الوظيفي.

_ أما بالنسبة لأهمية الدراسة فهي تتمثل في كونها تبحث في أداء الموضوعات الهامة المتعلقة ببيئة العمل وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية حيث يكمن انعكاسها سواء المباشر أو غير المباشر الإداريين وأدائهم في الإدارة الجامعية بتوجيهها لهم نحو تحقيق التطوير في الأداء وبالتالي إستمرارية النجاح في تحقيق الأهداف المرجوة وبالتالي إستفادة مسؤولي الجهاز والهيكل الإداري الجامعي من النتائج التي توصلنا إليها والتغلب على معوقات الأداء الوظيفي وإعادة تشكيل بيئة عمل داعمة ومحفزة للإداريين وبالتالي الشعور بالرضا وبذل مزيدا من الجهد والعطاء مما يؤثر إيجابا في أدائهم الوظيفي.

_ وذلك من خلال محاولة الإجابة عن التساؤل المركزي الذي تم طرحه في إشكالية البحث والمتمثل في:
كيف تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية؟
والذي تندرج تحته ثلاثة أسئلة فرعية:

1- ما العلاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية؟

2- هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية؟

3- ما دور فرق العمل في تطوير الأداء الوظيفي؟

_ وقد إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي في جمع المعلومات البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

_ أما بالنسبة لتقنيات جمع البيانات فقد إستخدمنا كل من تقنية الملاحظة والمقابلة والإستمارة، فقمنا بملاحظة الهيكل التنظيمي للجامعة وكذا الظروف الفيزيائية للعمل وطبيعة العمل وسلوكات الموظفين وعلاقتهم مع الرؤساء، وقد شملت عينة الدراسة على 15 موظفا (مبحوثا) بمصلحة البيداغوجيا ينتمون إلى كليتين مختلفتين فتمثلت في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية وكلية الحقوق والعلوم السياسية، أما المقابلة فكانت نصف موجهة مع رؤساء قسمين كلا الكليتين.

_ ومن أهم النتائج المتوصل إليها نذكر ما يلي:

- تكون بيئة العمل غير محفزة بسبب نقص الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز العمل.
- ينخفض مستوى الأداء الوظيفي بتأثره بوضعية مكان العمل.
- يتدنى مستوى الأداء بسبب عدم توفر بيئة العمل على ضروريات الراحة.
- إن الظروف الفيزيائية غير مناسبة تعيق أداء العمل بالشكل المطلوب.
- عدم التمتع بالخصوصية في مكاتب العمل لعدم توفر التجهيزات المكتبية اللازمة.

Summary:

_ This study dealt with the topic: "The work environment and its impact on job performance in the public institution", a study on a sample of employees in the Department of Pedagogy in each of the "Faculty of Social and Human Sciences" and "Faculty of Law and Political Science" at the University of Chadly Ben Jedid, El Tarf Province.

This study aims to find out when the effect occurs between the work environment and job performance and to know the positives and negatives that are reflected in the job performance of the employees under it (the work environment) and also how to identify the workers' orbit about their work environment by knowing their satisfaction with its administrative and material components and the strength of their relationship within the work .

_ The reasons for our choice of this study are determined by the personal desire and cognitive curiosity for this subject, as well as our desire to carry out a study of a service institution represented in the university and its administrative apparatus, in addition to noting the lack of studies on this subject, the work environment and job performance in public institutions such as: the university, and an attempt to benefit Algerian institutions Especially universities, with a realistic study affecting some of their problems, especially in the levels of fluctuation or deterioration of job performance.

_ As for the importance of the study, it is represented in the fact that it examines the performance of important issues related to the work environment and how it affects the job performance of the public institution, where its reflection, whether direct or indirect, is the administrators and their performance in the university administration by directing them towards achieving development in performance and thus the continuity of success in achieving the goals Thus, the officials of the apparatus and the university administrative structure benefit from the results we have reached, overcome the obstacles to job performance, and reshape a supportive and motivating work environment for administrators, thus feeling satisfied and exerting more effort and giving, which positively affects their job performance.

_ This is done by trying to answer the central question that was raised in the research problem, which is:

How does the work environment affect the job performance of the public institution?

Which includes three sub-questions:

1- What is the relationship between the physical conditions and the functional performance of the public institution?

2- Does work pressure affect the job performance of the public institution?

3- What is the role of work teams in developing job performance?

_ We have relied in this study on the descriptive approach in collecting information and data related to the subject of the study.

_ As for the techniques of data collection, we used each of the technique of observation, interview and questionnaire, so we observed the organizational structure of the university as well as the physical conditions of work, the nature of the work, the behavior of employees and their relationship with the bosses. The College of Social and Human Sciences and the College of Law and Political Science. The interview was semi-directed with the heads of the two departments of both colleges

Among the most important results reached, we mention the following:

- An unmotivating work environment due to the lack of material and human capabilities required to complete the work.
- The level of job performance decreases as it is affected by the situation in the workplace.
- The level of performance declines due to the lack of comfort in the work environment.
- The physical conditions are not suitable for performing the work as required.
- Lack of privacy in work offices due to lack of necessary office equipment.

فهرس المحتويات

شكر وعران

الإهداء

الملخص

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

الفصل الأول: الإشكالية والأسس المفهمية للدراسة

26.....	أولاً: إشكالية البحث.....
30.....	ثانياً: المفاهيم الأساسية.....
30.....	1_ مفهوم بيئة العمل.....
32.....	2_ مفهوم التأثير.....
33.....	3_ مفهوم الأداء الوظيفي.....
36.....	4_ مفهوم المؤسسة العمومية.....
38.....	ثالثاً: الدراسات السابقة.....
38.....	1_ الدراسات العربية.....
41.....	2_ الدراسات المحلية.....
44.....	3_ الدراسات الأجنبية.....
47.....	التعقيب على الدراسات السابقة.....

الفصل الثاني: المقاربة النظرية للدراسة

50.....	تمهيد
51.....	أولاً: المقاربة الكلاسيكية
51.....	1_ نظرية الإدارة العلمية " فريديريك تايلور "
52.....	ثانياً: المقاربة النيوكلاسيكية
52.....	1_ نظرية سلم الحاجات "إبراهام ماسلو":
55.....	ثالثاً: المقاربة الحديثة
55.....	1_ نظرية النظم (النظام المفتوح)
56.....	2_ مدرسة العلاقات الإنسانية "جورج إلتون مايو"
57.....	التعقيب على النظريات
59.....	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: مدخل نظري حول بيئة العمل

61.....	تمهيد:
62.....	أولاً: مفهوم بيئة العمل
64.....	ثانياً: أنواع بيئة العمل
67.....	ثالثاً: مكونات بيئة العمل
68.....	رابعاً: أبعاد بيئة العمل
70.....	خامساً: خصائص بيئة العمل

72.....سادسا: أهمية بيئة العمل

74..... خلاصة الفصل

الفصل الرابع: مدخل نظري حول الأداء الوظيفي

76..... تمهيد

77.....أولا: مفهوم الأداء الوظيفي

79.....ثانيا: مكونات الأداء الوظيفي

82.....ثالثا: محددات الأداء الوظيفي

84.....رابعا: أبعاد الأداء الوظيفي

85.....خامسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

87.....سادسا: أهمية الأداء الوظيفي

88..... خلاصة الفصل

الفصل الخامس: الجانب المنهجي والميداني للدراسة

90..... تمهيد

91.....أولا: المعالجة المنهجية للدراسة

91..... 1_ المنهج المستخدم

92..... 2_ تقنيات جمع البيانات

92..... 1-2 الملاحظة

93..... 2-2 المقابلة

94.....	3-2 الإستمارة.....
95.....	3- مجلات الدراسة.....
95.....	3-1 المجال البشري (العينة).....
95.....	3-2 المجال المكاني.....
96.....	3-3 / المجال الزمني.....
99.....	ثانيا تحليل وتفسير المعطيات الميدانية.....
131.....	نتائج الدراسة.....
133.....	التوصيات.....
135.....	خاتمة.....
137.....	قائمة المصادر والمراجع.....

الملاحق

فهرس الجداول

- 99 الجدول رقم 1: يوضح العلاقة بين الجنس والحالة المدنية.
- 100 الجدول رقم 2: يمثل سن المبحوثين.
- 101 الجدول رقم 3: يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي وسنوات الخبرة.
- 102 الجدول رقم 4: يمثل الوظائف التي يشغلها المبحوثين.
- الجدول رقم 5: يعرض العلاقة بين مكان الإقامة ومدى التزام الموظف بأوقات دوام العمل
- 103
- 104 الجدول رقم 6: يمثل بيئة العمل بالنسبة للمبحوثين.
- 105 الجدول رقم 7: يمثل تقييم المبحوثين لمكان العمل.
- 106 الجدول رقم 8: يمثل مدى تحفيز بيئة العمل بالنسبة للمبحوثين.
- الجدول رقم 9: يمثل مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية في مكان العمل بالنسبة
- 107 للمبحوثين.
- الجدول رقم 10: يمثل مدى توفر أدوات الإستخدام عند الطلب في مكان العمل بالنسبة
- 107 للمبحوثين.
- 108 الجدول رقم 11: يعرض لوازم العمل المكتبي.
- 109 الجدول رقم 12: يعرض ضروريات الراحة.
- 110 الجدول رقم 13: يبين العلاقة بين جودة الأداء الوظيفي والراحة في مكان العمل.
- 111 الجدول رقم 14: يمثل مدى ملائمة التجهيزات المكتبية.
- 112 الجدول رقم 15: يمثل العوامل المؤثرة في دافعية المبحوثين.
- 113 الجدول رقم 16: يوضح الظروف الفيزيائية للعمل.
- 114 الجدول رقم 17: يبين ظروف العمل حسب المبحوثين.
- 115 الجدول رقم 18: يمثل تقييم النظافة في مكان العمل.

- الجدول رقم 19: يمثل مدى توافق التخصص العلمي والوظيفة 116
- الجدول رقم 20: يمثل النظام المعلوماتي للموظفين 117
- الجدول رقم 21: يمثل العمل كفريق مع الزملاء. 118
- الجدول رقم 22: يمثل الإصابة بحادث أثناء العمل 119
- الجدول رقم 23 يمثل الخصوصية في مكان العمل 120
- الجدول رقم 24: يعرض النقائص لبيئة العمل 121
- الجدول رقم 25: يعرض التعديلات التي يرغب الموظفون بإحداثها في بيئة عملهم 122
- الجدول رقم 26: يوضح تقييم الأداء الوظيفي من طرف الموظفين..... 123
- الجدول رقم 27: يمثل إستخدام التقنيات الحديثة من طرف المبحوثين 124
- الجدول رقم 28: يوضح العلاقة بين مستوى الأداء الوظيفي والتصميم المكاتب ومكان وضع الأجهزة الغير ملائم..... 125
- الجدول رقم 29: يعرض العقوبات الصارمة في حالة الإخلال بالعمل..... 126
- الجدول رقم 30: يمثل مدى شعور الموظفين بالإرتياح في مكان عملهم 126
- الجدول رقم 31: يمثل مدى تأثير نظام الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي..... 127
- الجدول رقم 32: يمثل مدى إهتمام الرؤساء في أداء الموظفين لمهامهم..... 128
- الجدول رقم 33: يمثل إهتمام الرؤساء بالمناقشة الجماعية..... 128
- الجدول رقم 34: يمثل مدى إهتمام الرؤساء بالإقتراحات والآراء..... 129
- الجدول رقم 35: يمثل نوع العلاقة السائدة بين الموظف والرئيس 130

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1: يوضح السلم الهرمي للحاجات الإنسانية لأبراهام ماسلو 53
- الشكل رقم 2: دائرة نسبية تمثل النسبة المئوية لجنس المبحوثين 99
- الشكل رقم 3: أعمدة بيانية تمثل الحالة المدنية للمبحوثين 100
- الشكل رقم 4: أعمدة بيانية تمثل تقييم النظافة في مكان العمل 116
- الشكل رقم 5: أعمدة بيانية تمثل تقييم الأداء الوظيفي 124

مقدمة

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة الى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك نجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي من خلال اتباع سياسات وإستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل محفزة ومثالية تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة.

إن مفهوم بيئة العمل يستخدم لوصف ظروف العمل المحيطة بالموظف سواء كانت تلك الظروف مادية أو معنوية ، وجودة بيئة العمل هي وسيلة حتى تتمكن المنظمات من الإرتقاء في مستوى أدائها فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من قبل الموظفين أدى ذلك إلى إخلاصهم وإتقانهم في العمل، كما أن الأداء الوظيفي يعد معيارا للنجاح وأداة لتقييم ما إذا كان الموظف يقوم بإنجاز مهامه على الوجه أم لا، خاصة أن أهم التحديات التي تواجه المنظمات الحديثة هي إدارة أداء العاملين لأن المورد البشري الكفو يعتبر الثروة الأساسية في أي منظمة سواء كانت إنتاجية أو خدمتية ويصنع بيئة عمل جيدة ينتج عنها فوائد جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجيتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه.

والجامعة بكونها منظمة خدمتية من المنظمات الأخرى تسعى جاهدة إلى تحقيق أهدافها لخدمة المجتمع من خلال تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي لموظفيها بمختلف مستوياتهم الإدارية ويعتبر توفير بيئة العمل المثالية في الإدارة الجامعية الجزائرية ضرورة للتقدم، فترفع معنويات الإداري والتي تنشر فيه الشعور بالصفاء الذهني وتدفعه إلى العمل وتحسين مستويات أدائه الوظيفي، وبالتالي فإن لبيئة العمل تأثير على الأداء الوظيفي.

وعليها في الدراسة تدور حول بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية: إذ نحاول من خلال هذه الدراسة معرفة مدى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي.

تتوزع دراستنا على خمس فصول نوردنا على التوالي:

- الفصل الأول: والموسوم بـ "الإشكالية والأسس المفهومية للدراسة" والذي تضمن (الإشكالية، التساؤل المركزي والأسئلة الفرعية، أسباب إختيار الموضوع، أهدافه، أهميته، تحديد المفاهيم الأساسية وكذلك الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع والتعقيب عليها)

- الفصل الثاني: ويحمل عنوان "المقاربة النظرية للدراسة" تناولنا فيها عرض المقاربات النظرية المفسرة لموضوع الدراسات فيما يخص بيئة العمل والأداء الوظيفي ويتضمن ما يلي:

النظريات الكلاسيكية من بينها نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور أما بالنسبة لنظريات النيوكلاسيكية فإتخذنا نظرية سلم الحاجات لابراهام ماسلو وإعتمدنا أيضا على النظريات الحديثة منها

نظرية النظم (النظام المفتوح) وكذلك مدرسة العلاقات الإنسانية لجورج التون مايو، وأخيرا التعقيب على النظريات.

- الفصل الثالث: الموسوم بـ "مدخل نظري حول بيئه العمل" وتناولنا فيه ما يلي: مفهوم بيئة العمل وأنواعها وكذا مكوناتها وأبعاد بيئة العمل وخصائص وأهمية بيئة العمل.
- الفصل الرابع: المعنون بـ "مدخل نظري حول الأداء الوظيفي" ويتضمن ما يلي: مفهوم الأداء الوظيفي ومكوناته كذلك محددات وأبعاد الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه، أهمية الأداء الوظيفي.
- الفصل الخامس: الموسوم بـ "الجانب المنهجي والميداني للدراسة" وقد قسم إلى جزئين:
الجزء الأول: تناولنا فيه المعالجة المنهجية للدراسة والمتمثلة في المنهج المستخدم والتقنيات العلمية المعتمدة كالملاحظة والمقابلة والإستمارة، مجالات الدراسة كالمجال البشري (العينة) والمجال المكاني والزماني.
الجزء الثاني: تعرضنا في هذا الفصل إلى وصف وتحليل المعطيات والمعلومات المستقاة من الميدان.

الفصل الأول:

الإشكالية والأسس المفهومية للدراسة

أولاً: إشكالية البحث

يعتبر العمل في أبسط صورته أمر ضروري يقوم به الإنسان أو يضطر أن يقوم به لتلبية حاجياته من خلال تطويع بيئته المحيطة به ويعد من بين المميزات التي يتمتع بها الإنسان على مر العصور حيث كان ظهوره حاجة أساسية من أجل البقاء.

وقد عرف التطور السوسيوثقافي لظاهرة العمل بعدة مراحل مهمة نقلت الإنسان من مرحلة إلى أخرى بدأ بمرحلة الصيد مروراً بالزراعة التي تعتبر أولى المراحل التي مارس فيها الإنسان العمل الإنتاجي وصولاً إلى التجارة التي أصبحت تؤثر على الإقتصاد بفضل العرض والطلب ومع ظهور النشاط الزراعي برز الإهتمام بالإنتاج والإنتاجية والأرباح وتحسين بيئة العمل وهذا عبر العصور التاريخية التي مر بها¹.

ويعتمد نجاح أي منظمة قائم على كيفية إنجاز الأعمال المكلف بها لتحقيق الأهداف المبتغاة لأن الإدارة المستجدة والتقنيات التكنولوجية المتطورة دفعت أي منظمة إلى إتباع مجموعة من الطرق والسياسات للتماشي مع هذه الأحداث والتقنيات من أجل توفير بيئة عمل ملائمة لزيادة فعالية تسيير الإدارة لتكون متألفة فكرياً وأداءً وأهدافاً حتى تكون منظمة خلاقة مبدعة.

وعليه تعد بيئة العمل من الموضوعات المهمة والشائعة التي توليها المؤسسات أهمية وخاصة في العصر الحالي، حيث تمثل بيئة العمل في أي منظمة الوعاء الذي يتفاعل فيه الأشخاص بعضهم ببعض ومع العناصر المختلفة المكونة لبيئة العمل لذا يؤدي عدم الإهتمام بتطوير وتحسين بيئة العمل الداخلية في المنظمات الجامعية إلى انخفاض كفاءتها التنظيمية نتيجة شعور بعض العاملين بالإحباط في ظل بيئة العمل التي لا تشجع على بذل الجهد ولا تساعد العاملين على التركيز في أداء مهام وظائفهم لتدفعهم نحو الإلتزام بها فضل عن عدم إهتمامها بتعزيز القدرات الإبداعية للموظفين الإداريين في تلك المنظمات².

¹ بن بركة إبراهيم: ظاهرة العمل وتطورها عبر العصور، مجلة الأفق للعلوم، المجلد (1)، العدد (2)، جامعة الجلفة، الجزائر، 2016، ص-ص: 16-17.

² نبيل علي مبخوت، حسن حمادي: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، اليمن، 2018، ص: 03.

وهذا لأن بيئة العمل تعد الوسيلة الرئيسية لتحسين قدرات وأداء الموظفين وتطويرهم وتزويد من كفاءتهم، لذا نجد الكثير من المنظمات والمؤسسات تسعى جاهدة إلى تحقيق أداء وظيفي جيد لأن كفاءتهم لا تتوقف على مقدرتهم الذاتية ومهارتهم العلمية والمهنية فحسب، وإنما تتوقف على عمل قوى إيجابية وعوامل قوى سلبية في بيئة العمل وبالتالي فإن أي جهاز إداري لن يتمكن من تحقيق أهدافه بالشكل المطلوب والمتوقع مهما توفر له من إمكانيات خاصة المادية ما لم يهتم بتنمية العنصر البشري والإرتقاء بمستوى أدائه الوظيفي إلى أعلى مراتبه والعمل على تشجيعه وتحفيزه ماديا ومعنويا والسعي إلى توفير بيئة عمل مناسبة له تساعده على تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

فمن أهم عوامل نجاح مؤسسة التعليم العالي للجامعة الجزائرية بلوغها لأهدافها هو الإهتمام ببيئتها الداخلية لأنه أمر ضروري بحيث تتوافق مع العنصر البشري في أدائه وقدراته ومهاراته، فإهتمام الإدارة الجامعية ببيئتها الداخلية للعمل وتوفير كل عناصرها بشكل محفز للأداء الوظيفي فإنه يعني الإهتمام بالإداريين وهذا قد يؤدي إلى زيادة كفاءتهم وفعاليتهم داخل المؤسسة وكذا زيادة رغبتهم ودافعيتهم في الأداء الوظيفي¹.

فالأداء الوظيفي أصبح ضرورة لأي مؤسسة أو منظمة لأنه يسهم في تحقيق الأهداف المرسومة كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري وفعاليتيه في بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في العمل لذلك يتم تكليف الأفراد الأكفاء للقيام بالأعمال المختلفة، وتوفير المكان والمناخ المناسبين لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر فهو يعتبر عامل مهم في تنمية القدرات ففي ذلك نجد الريادات الإدارية في المنشآت والمؤسسات تحاول جاهدة هذه الإتجاهات ضنا منها بأن كفاءة الأداء الوظيفي من موظفين وعاملين لا تقتصر على قدراتهم وإبداعاتهم الذاتية ومهاراتهم العلمية والعملية فحسب، بل إنها تركز على قوى إيجابية وسلبية في بيئة العمل وذلك فإن أي نظام إداري يسعى دائما إلى إبراز وتوضيح أهم أهدافه وذلك بالشكل المطلوب ويظهر ذلك من خلال الإمكانيات خاصة المادية حيث يتجلى في تطوير وتنمية العنصر البشري والإنتقال به إلى منحنى أرقى ومستوى أداء وظيفي أعلى

^{1/} سهام بن رحمون : بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين وكليات ومعاهد جامعة باتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013-2014، ص:02.

الفصل الأول: الإشكالية والأسس المفاهيمية للدراسة

ويعمل على دعمه وتوفير كل المستلزمات التي تخدم مصالحه سواء أكانت المادية أو المعنوية ويطمح إلى خلق بيئة عمل مناسبة تساهم في تحقيق كافة أهدافه بمستوى عال من الكفاءة وأداء وظيفي فعال وجيد.

غير أن موضوع بيئة العمل حظي بأهمية كبرى في تأثيره على الأداء الوظيفي في المؤسسة وتتحدد أسباب دراسة هذا الموضوع فيما يلي:

- رغبتنا في القيام بدراسة مؤسسة خدمتية تتمثل في الجامعة وجهازها الإداري لأن كثيرا من الدراسات في هذا المجال تتم في المؤسسات الصناعية والمنظمات بإعتبار الجامعة المؤسسة التي تهتم بالبحث العلمي في شتى المجالات والتخصصات وأحد أهم مؤسسات إعداد الموارد البشرية وتميبتها.

- يعتبر المورد البشري جوهر العملية الإدارية وفعالية الجامعة التي يعمل فيها هي من فعالية أدائه الوظيفي الذي هو نتاج فعاليات عوامل عدة، بالإضافة إلى قلة الدراسات في هذا الموضوع بيئة العمل والأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية مثل: الجامعة ومحاولة إفادة المؤسسات الجزائرية وخاصة الجامعات بدراسة واقعية تمس بعض من مشاكلها خاصة في مستويات تذبذب أو تدهور الأداء الوظيفي.

- تنبثق أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع المتمثل في تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية، حيث يمكن إنعكاسها سواء المباشر أو غير المباشر على الإداريين وأدائهم في الإدارة الجامعية بتوجيهها لهم نحو تحقيق التطوير في الأداء، وبالتالي الإستمرارية في النجاح في تحقيق الأهداف المرجوة، وبالتالي إستفادة مسؤولي الجهاز والهيكل الإداري الجامعي من النتائج التي توصلنا إليها والتغلب على معوقات الأداء الوظيفي وإعادة تشكيل بيئة عمل بشكل تكون داعمة ومحفزة للإداريين وبالتالي الشعور بالرضا وبذل مزيدا من الجهد والعطاء مما يؤثر إيجابا في أدائهم الوظيفي.

الأهداف الأساسية المرجوة من هذه الدراسة تتمحور حول:

معرفة مدى تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية، ومعرفة مستوى هذا الأداء الوظيفي هل هو في اتجاه الإيجاب أم في اتجاه السلب، وأيضا كيفية التعرف على مدى رضى العمال عن بيئة عملهم وذلك من خلال معرفة رضاهم عن مكوناتها الإدارية والمادية وقوة علاقتهم داخل

الفصل الأول: الإشكالية والأسس المفاهيمية للدراسة

العمل، ومعرفة العلاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي للداريين ومعرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على ادائهم الوظيفي في ظل تلك البيئة.

وتتحدد مشكلة دراستنا في السؤال المركزي التالي:

➤ كيف تؤثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية؟

وقد تفرعت عنه ثلاثة أسئلة فرعية نوردتها كالتالي:

1. ما العلاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية؟
2. هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية؟
3. ما دور فرق العمل في تطوير الأداء الوظيفي؟

ثانيا: المفاهيم الأساسية:

تكتسي عملية تحديد المفاهيم في العلوم الإجتماعية والإنسانية أهمية كبيرة، لأنها تعتبر لب المادة المعرفية التي يستخدمها الباحث في نشاطه واللغة الأساسية في كافة البحوث العلمية، وتحديدها العلمي يكتسي أهمية بالغة والإستغناء عنها يعتبر تقصيرا منهجيا لذا فالمناسب توضيح هذه المفاهيم حتى يتمكن القارئ من الحصول على صور واضحة عن هذه الدراسة ومن المفاهيم الأساسية التي سنوظفها في بحثنا هذا ما يلي :

1_ مفهوم بيئة العمل: نظرا لأهمية العمل في دور حياة المؤسسة تعددت الآراء حول مفهومه

ومن هنا سنباحول التعرض لبعض المفاهيم ولتوضيح المفهوم بشكل واضح يجب التطرق إلى مفهوم البيئة ثم مفهوم العمل ثم مفهوم بيئة العمل.

أ- مفهوم البيئة: "هي ذلك الإطار الذي يعيش فيه الإنسان، ويحصل منه على مقومات حياته ويمارس فيه علاقاته وأنشطته الإنتاجية والإستهلاكية المختلفة ويتكون هذا الإطار من عناصر مختلفة يتفاعل في ما بينها مما يؤدي إلى حدوث تغيرات بيئية واسعة لها سلبياتها وإيجابياتها على البنيان الإقتصادي ككل"¹.

" بمعنى أن البيئة هي كل ما يحيط بالإنسان من ماء وهواء ويابسة وفضاء خارجي، وكل ما تحتويه هذه الأوساط من جماد ونبات وحيوان وأشكال مختلفة من طاقم ونظم وعمليات طبيعية وأنشطة بشرية".

¹ محمد محمود الجوهري وزملائه : علم إجتماع البيئة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص: 255.

ب- 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) أو معنوي بين مختلف أطراف العمل¹. " ومن هنا يتضح لنا أن مفهوم العمل هو الطاقة أو الجهد الحركي أو الفكري الذي يبذله الإنسان من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة من حاجاته الطبيعية".

ج- مفهوم بيئة العمل: " هي مجموعة المتغيرات وأحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو المؤسسة أو الوظيفة ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها بشكل مباشر وأكد وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى وهي كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق، ويستطيع المدير العام التحكم في أداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال أسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يشير بها²".

ومن المتبع لهذا التعريف نرى أن بيئة العمل هو: " المكان الذي يذهب إليه الموظفون من أجل العمل ثم يعودون في آخر اليوم إلى ديارهم وذلك من أجل الحصول على المال حيث تشمل جميع الظروف والعناصر المادية والنفسية".

وتعرف بيئة العمل بأنها: " كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل".

وتعرف أيضا بأنها: " كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه³".

¹ قدارة إكرام : أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة التعليم العالي، دراسة حالة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2018-2019، ص:15.

² منى خالد عكر: أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الأول، العدد 11، جامعة الجنان، لبنان، 2020، ص: 29.

³ /سهام بن رحمون : مرجع سابق، ص: 13.

فهذين التعريفين يعتبران بيئة العمل هي الظروف الفيزيائية المحيطة بالعامل والتي تعمل على التأثير في تصرفاتهم ونظرتهم لوظيفتهم وبالتالي التأثير في أدائهم.

وإنطلاقاً من التعريفات السابقة يمكن بلورة مفهوم بيئة العمل كما يلي:

" هي المحيط والحيز الذي يشمل المشروع أو المؤسسة بحيث تؤثر فيه وتتأثر به، فهي البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة خاصة الإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل".

2_ مفهوم التأثير: " التأثير هو القدرة على إحداث تغيير في الآخرين لا يرى إلا من خلال الأثر الذي يتسبب في إحداثه دون إستخدام للقوة أو السلطة الرسمية¹".

بمعنى أن التأثير هو إحداث تغيير في الآخرين وهو يحدث تلقائياً.

يعرف التأثير بأنه: " عبارة عن توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالإتجاه الصحيح عبر إستخدام

النشاطات الإدارية الأساسية: القيادة، التنظيم، الإشراف والتواصل".

كما يعرف التأثير: " أنه نتيجة تفاعل إجتماعي بين عاملين هما المؤثر و المتأثر، بحيث يخلق

لدى المؤثر عليه رد فعل معين²".

والجدير بالذكر أن هذين التعريفين حصر لنا مفهوم التأثير بالعمليات الإدارية فقط، بينما

تخصصاته غير منحصرة بالإدارة فقط وأنه خلاصة إندماج إجتماعي بين المؤثر والمتأثر.

التعريف الخاص لمفهوم التأثير: " التأثير هو من أهم عملية الإتصال فهو يرتبط بسيطرة وقوة شخص

ما بينما قد ينتج عن مجموعة متناغمة من الأفراد".

¹ آينا ذوكر : التأثير القوة الخفية في عصر متغير، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض، السعودية، ط2010، 1، ص:30.

² ديمة الشاعر: التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، بحث مقدم لنيل درجة الديبلوم في العلاقات العامة، الجمعية الدولية للعلاقات العامة، سوريا، 2009، ص:07.

3_ مفهوم الأداء الوظيفي:

أ- **تعريف الأداء:** " يقصد بالأداء ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة المهام المطلوب إنجازها، فإن الأداء يكون نتيجة إمتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد"¹.

_ فالأداء هو " الجهد الذي يقوم به الأفراد في إنجاز الأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله وبمستوى الإنتاجية المطلوبة".

ب- **تعريف الوظيفة:** " يشير مفهوم الوظيفة إلى مجمل النشاطات التي يقوم بها الفرد والجماعة أو أي بنية جزئية في المجتمع والمرتبطة بمكانته ودوره ضمن النظام الإجتماعي"².

_ نرى أن الوظيفة هي مساهمة أو دور الفرد في المجتمع من خلال شغل أو نشاط معين يتطلب جهدا بدنيا أو عقليا، ويتم تنفيذه بشكل منتظم مقابل أجر مادي".

_ الوظيفة مفهوم مستعار من أحد علوم الأحياء وهو علم الفسيولوجيا وانتقل بعد ذلك إلى العلوم الإجتماعية، والقاسم المشترك لمفهوم الوظيفة في هذه العلوم ومنها علم السياسة يعني أن: " أي بناء عضوي سواء كان كائن بشري أو كيان سياسي، يتكون من عدة عناصر يقوم كل منها بوظيفة معينة من أجل بقاءه وإستمراره"³.

¹ سعاد قسوم : دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك محطة الضخ رقم 01، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الإجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018-2019، ص: 20.

² غربي محمد وقلواز إبراهيم : النظرية البنائية الوظيفية، نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الإجتماعية، مجلة التمكين الإجتماعي، المجلد الأول، العدد الثالث، المركز الجامعي تيسيمسيلات، الجزائر، 30/09/2019، ص: 171.

³ علا زكي داود القاق : دور النظرية الوظيفية في تحليل سياسات جامعة الدول العربية خلال الفترة 1945 - 2014، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الآداب والعلوم، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2015، ص: 06.

_ بمعنى أن الوظيفة هي " مساهمة الفرد في المجتمع من خلال شغل أو نشاط معين وغالبا يقدم مقابل للحصول على دفعات مالية من أجل المعيشة والبقاء والإستمرار".

_ الوظيفة أو العمل أو المهنة هي " دور الشخص في بناء المجتمع، وبشكل أكثر تحديدا، فالوظيفة هي نشاط معين يتطلب جهدا عقليا أو بدنيا، وغالبا ما يتم تنفيذه بشكل منتظم مقابل أجر مادي، ومن الوظائف ما يكون بالتطوع، أو الجهد المدفوع أو من خلال بدء عمل تجاري وغيرها، ومنها ما يكون بدوام كامل أو دوام جزئي، ويسمى من قرر الإستقالة أو إنهاء العمل أو من بلغ السن القانونية للتوقف عن مزاولة العمل بالمتقاعد¹."

ومن هنا يتضح لنا أن مفهوم الوظيفة هي دور الشخص في بناء المجتمع من خلال قيامه بنشاطات معينة حيث يتم تنفيذها بشكل منتظم مقابل أجر مادي ومن وظائف ما يكون بدوام كامل ومنها ما يكون بدوام جزئي، وهناك إجراءات يتخذها الموظف في حال رغبته في التوقف عن العمل كطلب التقاعد أو الإستقالة أو إنهاء العقد.

ت- تعريف الأداء الوظيفي: ويمكن تعريف الأداء الوظيفي بأنه " نشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العامل سواء كان هذا الجهد عضليا أم فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة إليه حيث يحدث هذا السلوك تغيرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المحددة من خلال المنظمة²".

_ يقصد بالأداء الوظيفي هو مجهود الفرد داخل المؤسسة التي يؤدي فيها قدرات وإدراك الدور والمهام سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا وذلك من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، بهدف تحقيق الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

¹ وسام ونوس : ماهو تعريف الوظيفة وكيفية الحصول عليها، <https://aindirectory.com>،

.l'heur :13 ;18. ،date :28/02/2023.

² / قالي حمزة : ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2019-2020، ص: 09.

الفصل الأول: الإشكالية والأسس المفاهيمية للدراسة

_ ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى: "النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة"¹.

_ إن الأداء الوظيفي هو ذلك السلوك الوظيفي الهادف الذي يقوم به الإداري لإنجاز الأعمال المكلف بها، وهو كنتيجة يعبر عن مستوى قيامه بالعمل من أجل تحقيق الهدف التي ترغب المؤسسة في تحقيقه في فترة زمنية محددة.

_ "إن الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو ما يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة"².

_ فالأداء الوظيفي له دور فعال في إشباع حاجات ورغبات الأفراد العاملين بالمؤسسة وذلك بغية تحقيق الأهداف المرغوب فيها.

_ كما عرف الأداء الوظيفي بأنه: "كل ما يتمتع به الأفراد العاملين من مهارات وقدرات وإمكانات خدمية مميزة فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء"³.

ومن خلال التعريف المقدم نستنتج أن الأداء الوظيفي يرتبط بمدى أداء الفرد للمهام المخولة له في إطار تمتعه بالقدرات اللازمة من ناحية، ومن ناحية أخرى يمكن القول بأن تدني الأداء الوظيفي يعكس مدى تراجع هذه القدرات.

¹ حسين محمد الحراشة : إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان ، ط1، 2011، ص: 90.

² اشتيوي محمد عبد : المهارات القيادية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في كلية فلسطين التقنية، مجلة جامعة الإستقلال للأبحاث، المجلد (03)، العدد: (01)، دار المنظومة، فلسطين، يونيو، 2018، ص: 69.

³ إبتسام بوالعيش : التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي، دراسة حالة مصلحة المراقبة المائية، جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة جيجل، 2013-2014، ص ص: 27-28.

التعريف الخاص: ومن خلال التعريفات السابقة نستخلص أن الأداء الوظيفي هو محصلة الجهود التي يبذلها العامل في المؤسسة من أجل القيام بالأنشطة والمهام المتعلقة بوظيفته ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المرغوب فيها.

4_ مفهوم المؤسسة العمومية:

أ- **لغة:** " يقصد بالمؤسسة لغة: جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو إقتصادية¹."

_ إشتق هذا المصطلح من الكلمة اللاتينية (**institutio**) : أي التأسيس والمنهجية والتثقيف².
أما كلمة عمومية: فهي من فعل عم ، عموماً، يقال: عم المطر الأرض أي شملها، وعم القوم بالعمية أي شملهم، وعمم ضد خصص والعام خلاف الخاص يقال: " جاء القوم عامة" أي جميعاً، والعمم، الكثرة الإجتماع إسم جمع للعمامة وهي خلاف الخاصة.

ب- **إصطلاحاً:** ويعرفها الأستاذ عمار عوابدي " المؤسسة العامة هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني³."

_ ومن منظورنا الخاص لهذا التعريف أن أهم ما جاء به الأستاذ عمار عوابدي أن المؤسسة العمومية هي عبارة عن مرفق عام إداري تتمتع بالشخصية المعنوية وتخضع لقواعد القانون العام في تنظيمها وتسييرها، حيث يتم إدارتها بالأسلوب الإداري اللامركزي وذلك من أجل تحقيق الأهداف المرغوب فيها في إطار نظامها القانوني.

_ ويعرفها الدكتور فهمي محمود شكري : " المؤسسة العمومية هي وحدة إدارية أو جهاز إداري من منظمات القطاع العام، مستقلة بذاتها بشخصية معنوية ولها نوع من الإستقلال المالي والإداري

¹ بوزيد غلابي : **مفهوم المؤسسة العمومية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص قانون الإدارة العامة، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2010 - 2011، ص: 21.

² جيل فيريول : معجم مصطلحات علم الاجتماع، دار مكتبة الهلال، بيروت، ط1، 2011، ص: 112.

³ بوزيد غلابي : مرجع سابق، ص- ص: 21-24.

الفصل الأول: الإشكالية والأسس المفاهيمية للدراسة

لتمارس عملا من أعمال الدولة يتم إنشاؤها بقانون يحدد أعمالها و واجباتها وحقوقها، وتخضع من حيث المبدأ لقواعد القانون الإداري⁽¹⁾.

_ نرى أن الهدف الأساسي من إنشاء المؤسسة العمومية راجع لتقديم الخدمات المختلفة اللازمة للمجتمع والتمتع بالإستقلال المالي والإداري حتى تتمكن من أداء وظائفها التي أنشأت من أجلها وذلك من خلال خضوعها لقواعد القانون الإداري.

_ المؤسسة العمومية هي: "عبارة عن مؤسسة يسمح لأي أحد بالوصول إليها، فهي مصلحة عمومية إدارية حيث إنها تتمتع بالشخصية المعنوية التي تستقل بوسائلها الإدارية وأيضاً بذمتها المالية، وهي عبارة عن هيئة عامة تقوم بإنشائها الدولة حيث تقوم هذه الهيئة بمنحها الشخصية المعنوية المستقلة، حيث إن هذه المؤسسة يتم إدارتها بالأسلوب الإداري اللامركزي وذلك بهدف تحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني ويكون رأس مال هذه المؤسسات تابعا للقطاع العام وهو الدولة، فقد تكون هذه المؤسسات إما مدارس حكومية أو مستشفيات أو قد تكون عيادات أو مراكز صحية أو مراكز شرطة².

نستخلص مما ذكر أن المؤسسة العمومية ذات طابع إداري تخضع للرقابة الإدارية وذلك بهدف تحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني وفق للتخصص الوظيفي.

التعريف الخاص: بناء على التعريفات المدرجة يمكن تعريف المؤسسة العمومية بأنها عبارة عن مرفق عام إداري تتمتع بالشخصية المعنوية وتخضع لقواعد القانون العام في تنظيمها وسيرها، حيث يسمح لأي أحد بالوصول إليها فهي مصلحة عمومية إدارية حيث أنها تتمتع بالشخصية التي تستقل بوسائلها الإدارية وأيضاً المالية.

¹ مداح يوسف : فئات المؤسسات العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر ، تخصص قانون الإداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2015-2016، ص: 13.

² هبة الصاحب : تعريف المؤسسات العمومية. <https://mawdoo3.com>، date :11/11/2022، l'heur : 18 :33.

ثالثاً: الدراسات السابقة:

تعتبر مرحلة الإطلاع على الدراسات السابقة متعلقة بموضوع الدراسة من أهم المراحل المهمة في البحث فالباحث عندما يضع تصوراً محدوداً للدراسة، فإن ذلك لا ينبع من فراغ بل هو ناتج الدراسات والأبحاث السابقة تحتاج لتكملة أو إثراء محتواها من عدة جوانب مختلفة قد تكون غابت في هذه الدراسات وبالتالي يجب على الباحث الرجوع لهذه الدراسات التي تناولت الموضوع بشكل مباشر وغير مباشر.

1_ الدراسات العربية:

أ- الدراسة الأولى: دراسة مساعد سلامة عطية الشراري، " ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الإدارة التربوية، جامعة اليرموك، الأردن، 2012.

_ السؤال الأول: ما مستوى ضغوط العمل من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف؟

_ السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف؟

_ السؤال الثالث: ما أثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية؟

_ هدفت الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية، أستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي، في حين إعتد في دراسته على عينة عشوائية مكونة من 299 من مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف، كما وظف أحد أدوات جمع البيانات وهي الإستبانة حيث تكونت من 73 فقرة، والتي تم التأكد من صدقها وثباتها.

_ وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ضرورة أن يتابع بعض مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية المهام الإدارية الموكلة لكل عضو من أعضاء الهيئتين الإدارية والتعليمية في مدارسهم.
- التأكد بصورة شخصية من تطبيق هؤلاء الأعضاء التعليمات والقوانين الرقابية والإدارية المطلوبة من قبل الجهات الحكومية الرسمية المطلوبة
- إن مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية في جامعة الجوف جاء كبيراً.

ب- الدراسة الثانية: دراسة مرح طاهر شكري وحسن علي " الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظة شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم" وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص الإدارة التربوية، من إنجاز الباحثة "مرح طاهر شكري" و الباحث " حسن علي"، جامعة النجاح الوطنية نابلس، فلسطين، سنة الإنجاز 2016.

_ يحاول الباحث الإجابة على التساؤل المركزي الذي يحدد مشكلة البحث كما يلي: ما علاقة الرقابة الإدارية بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم؟

والذي تتدرج تحته تساؤلين فرعيين، نوردهما على التالي:

_ ما درجة الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات النظر المديرين أنفسهم؟

_ ما أثر كل من الرقابة الإدارية والمتغيرات المستقلة والتي تضم (الجنس، المؤهل العلمي، السنوات الخبرة الإدارية، المديرية، وموقع المدرسة) على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم؟

_ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة الرقابة الإدارية المطبقة على مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم وكان التعرف على درجة الأداء الوظيفي وأيضا العلاقة بين الرقابة والأداء الوظيفي.

_ أما عن مجتمع الدراسة فقد تحدد في جميع مديري المدارس الحكومية الأساسية ومديراتها في محافظة شمال الضفة الغربية والبالغ عددهم 454 مديرا ومديرة ولقد أجريت عينة عشوائية لإجراء الجانب الميداني من دراسته وقد بلغ عدد أفرادها 229 مديرا ومديرة، كما تم استخدام المنهج الوصفي وهو منهج قائم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تعتمد على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لإستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أوتعميمات عن الظاهرة محل الدراسة، أما عن تقنيات جمع المعطيات، فإستخدمت الباحثة الإستبانة كأداة خاصة بموضوع الدراسة.

_ من بين أهم النتائج المتوصل إليها، نذكر:

_ إرتفاع مستوى الرقابة الإدارية كما أن هناك إرتفاع لواقع الأداء الوظيفي.

_ وجود علاقة بين عملية الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية.

التعقيب على الدراسات العربية:

_ تتفق الدراسات العربية مع دراستنا في الكثير من النقاط فمن حيث موضوع الدراسة فإن دراستنا

الحالية تلتقي مع الدراساتين السابقتين العربيتين التي تم عرضها في الإهتمام بنفس المتغير التابع "

الأداء الوظيفي"

أما من حيث المنهج المستخدم فتتفق دراستنا الحالية مع دراسة " مساعد سلامة عطية الشراري"

ودراسة " مرح طاهر شكري وحسن علي" في إستخدام المنهج الوصفي

كما تختلف دراستنا الحالية عن الدراساتين السابقتين العربيتين في كونها جمعت بين متغيري

"بيئة العمل والأداء الوظيفي" في حين جمعت الدراسة العربية الأولى بين متغيري " ضغوط العمل

والأداء الوظيفي" وجمعت الدراسة العربية الثانية بين متغيري " الرقابة الإدارية والأداء الوظيفي" ، أما

من حيث الميدان ففي دراستنا الحالية تم إختيار جامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف كمجال للدراسة

الميدانية في حين إختارت الدراساتين السابقتين العربيتين مجالات أخرى تتناسب مع طبيعة المواضيع

وكذا الظروف العامة بكل بحث، أما من حيث الهدف فهدفنا هذه الدراسة إلى البحث في كيفية تأثير

بيئة العمل على الأداء الوظيفي في حين هدفت الدراسة "مساعد سلامة عطية الشراري" إلى بيان أثر

ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية

وهدفنا الدراسة " مرح طاهر شكري، حسين علي" إلى التعرف على درجة الرقابة الإدارية المطبقة على

مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظة شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين

أنفسهم ، وكذا التعرف على درجة الأداء الوظيفي وأيضاً العلاقة بين الرقابة والأداء الوظيفي، أما من

حيث العينة فإختلفت دراستنا عن الدراساتين السابقتين كوننا إستخدمنا أسلوب العينة القصدية في حين

إختارت كلتا الدراساتين " مساعد سلامة عطية الشراري" و " مرح طاهر الشكري، وحسين علي" العينة

العشوائية، أما من حيث الأدوات فبالإضافة إلى الإستمارة كأداة رئيسية إعتمدت دراستنا على الملاحظة

والمقابلة في حين إكتفت كل من الدراساتين العربيتين على الإستمارة كأداة لجمع البيانات الميدانية.

2_ الدراسات المحلية:

أ- الدراسة الأولى: دراسة شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010.

_ يحاول الباحث الإجابة على التساؤل المركزي الذي يحدد مشكلة البحث كما يلي:

ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟

والذي يندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

_ ما المقصود بالمناخ التنظيمي وماهي عناصره؟

_ ما مفهوم الأداء الوظيفي؟ وماهي محدداته؟

_ ماهي علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين؟

كما تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي بعناصره وأبعاده المختلفة والتعرف على الأداء الوظيفي ومدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين وتسعى للوصول إلى المناخ التنظيمي ايجابي يسود في المنظمات يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

وإعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي ففي الجانب النظري سمح لهم بإستعراض وتحليل المفاهيم الخاصة بالمناخ التنظيمي والأداء الوظيفي ومحاولة فهم العلاقة بين مختلف عناصر المناخ التنظيمي ومستويات الأداء الوظيفي للعاملين التي تحققها، أما في الجانب التطبيقي فقد إعتمدت عليه من أجل تقريب وإسقاط الدراسة النظرية على واقع المنظمة الجزائرية، أما عن عينة الدراسة فقد إستخدمت عينة قصدية مكونة من 38 موظف و 85 أستاذ بالإضافة إلى تقنيات جمع المعطيات فإستخدمت الباحثة الإستبيان والمقابلة كأداة خاصة بموضوع الدراسة.

أهم النتائج المتوصل إليها:

_ وجود تأثير مرتفع جدا بين المناخ التنظيمي وعناصره والأداء الوظيفي للعاملين.

_ توصلت الدراسة إلى أن المناخ التنظيمي السائد في الجامعة حسب وجهة نظر أفراد العينة هو مناخ حيادي ومناخ غير ملائم للعمل بدرجة كبيرة.

الفصل الأول: الإشكالية والأسس المفاهيمية للدراسة

ب- الدراسة الثانية: دراسة سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014.

_ يحاول الباحث الإجابة على التساؤل المركزي الذي يحدد مشكلة البحث كما يلي:

ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟

وقد تم تحديد تساؤلين فرعيين لهذا التساؤل الرئيسي وذلك لتغطية جوانب تتعلق ببيئة العمل الداخلية وأخرى بالأداء الوظيفي:

_ ما مدى إستيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها (الإدارية والمادية) في إدارة جامعة باتنة؟

_ ما هو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية)؟

_ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى التأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تتعكس على الأداء الوظيفي في ظل تلك البيئة وذلك للتعرف على مدى إستيفاء بيئة العمل الداخلية ورضاهم عن عناصرها الإدارية والمادية المكونة لها ومدى رضى الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية ورضاهم عنها، كما إعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعد من أنسب الطرق في مجال الدراسات الإجتماعية كونه المنهج السائد والمتبع لهذا النوع من الدراسات فالمنهج الوصفي طريقة يحصل الباحث من خلالها على معلومات دقيقة ، تصور الواقع الإجتماعي، وتسهم في تحليل ظواهره ليصل به إلى النتائج التي يمكن أن تكون أساس يقوم عليه تصور نظري ما، أما عن عينة الدراسة فكانت متمثلة في عينة الموظفين الإداريين حيث يقدر عددهم الإجمالي في 3 كلييات و 3 معاهد حوالي 529 إداري وبسبب كون مجتمع الإداريين موزعين في 3 كلييات و 3 معاهد بشكل غير متجانس فيما بينهم وفيما بين إدارات أقسامها في حد ذاتها فإن المعاينة إحتماوية عنقودية . تم إختيارها بنسبة 20 % حتى تكون ممثلة بالإضافة إلى إستخدام الإستبيان كأداة جمع البيانات.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

_ إستوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الإدارية والمادية بشكل نسبي بنسبة 66.50% وليس بشكل تام في الإدارة الجامعية (الكليات والمعاهد).

_ مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية ليتبين من خلال النتائج التالية:

- رضى الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) هو رضا نسبي بنسبة 49%.
- أثر عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية) على الأداء الوظيفي للإداريين كان نسبي بشكل متوسط بنسبة 63.26% وعالي بنسبة 12.39%.
- من خلال مؤشرات الأداء الوظيفي الجيد يتبين أن نسبة التزام الإداريين بها باتجاه الإيجاب بنسبة 60.83% بشكل دائم وأحياناً بنسبة 31.33%.

التعقيب على الدراسات المحلية:

تتفق الدراسات المحلية مع دراستنا في كثير من النقاط فمن حيث موضوع الدراسة فإن دراسنا الحالية تلتقي مع الدراستين لسابقتين المحليتين التي تم عرضها في الإهتمام بنفس المتغير التابع " الأداء الوظيفي" وهذا بالنسبة للدراسة الأولى "شامي صليحة" أما بالنسبة للدراسة الثانية "سهام بن رحمون" قد تناولتا كلتا المتغيرين "بيئة العمل والأداء الوظيفي"، أما من حيث المنهج فقد تم استخدام المنهج الوصفي بالنسبة لدراستنا الحالية والدراستين السابقتين المحليتين، أما بالنسبة لعينة الدراسة فنتفق دراستنا مع دراسة "شامي صليحة" في إختيار العينة القصدية.

كما تختلف دراستنا الحالية عن الدراستين المحليتين السابقتين في كونها جمعت بين المتغير المستقل والمتغير التابع " بيئة العمل والأداء الوظيفي" في حين جمعت إحدى الدراستين بين متغيرين "المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي"، وهي دراسة " شامي صليحة"، أما من حيث الميدان تختلف الدراستين المحليتين السابقتين عن دراستنا من حيث الميدان الذي أجريت فيه الدراسة حيث إختارت كلتا الدراستين مجالات أخرى تتناسب مع طبيعة المواضيع وكذلك الظروف العامة لكل بحث في حين تم إختيار مجال للدراسة الحالية وهي " جامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف"، وذلك بالنسبة لدراستنا الحالية، أما من حيث الهدف هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى رضى العمال عن بيئة عملهم وذلك من خلال العمل وكذلك البحث في كيفية تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي، في حين هدفت دراسة " شامي صليحة " إلى التعرف على المناخ التنظيمي لعناصره وأبعاده المختلفة والتعرف على الأداء الوظيفي ومدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين وهدفت دراسة

"سهام بن رحمون" إلى معرفة تأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على الأداء الوظيفي في ظل تلك البيئة وذلك بالتعرف على مدى إستيفاء بيئة العمل الداخلية ورضاهم من عناصرها الإدارية والمادية المكونة لها، ومدى رضى الإداريين عن بيئة عملهم الداخلية ورضاهم عنها، أما بالنسبة للعينة فتختلف دراستنا عن دراسة "سهام بن رحمون" في عينة الدراسة فأختارت عينة إحصائية عشوائية في حين إختارت دراستنا العينة القصدية، أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات تم إختيار الإستبيان والمقابلة في الدراسة الأولى "دراسة شامي صليحة" كأداة لجمع البيانات كما تم إختيار الإستبيان في الدراسة الثانية "دراسة سهام بن رحمون" على غرار دراستنا الحالية التي إستخدمنا فيها الإستمارة والمقابلة بالإضافة إلى الملاحظة كأداة جمع البيانات التي لم يتم الإعتماد عليها في الدراستين المحليتين السابقتين.

3_ الدراسات الأجنبية:

أ- الدراسة الأولى: دراسة ASigle Oswald, BPA , HSM:

_ تأثير بيئة العمل على أداء مقدمي الرعاية الصحية الإنجابية والطفل في مقاطعة تاريم، مذكرة ماجستير غير منشورة¹، جامعة موهمبيلي للصحة والعلوم المرتبطة بها، تاريم، 2012.

_ هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير العمل والبيئة على أداء مقدمي الرعاية الصحية الإنجابية والطفل في تاريم. ما هو تأثير بيئة العمل على مستوى أداء مقدمي الرعاية الصحية؟

أجريت دراسة إستكشافية مقطعية في 12 صحة مرافق في المنطقة ومشاركة مستشفى واحد وثلاثة مراكز صحية وثمانية مستوصفات، ثم جمع البيانات بإستخدام إستمارات مغلقة ومفتوحة تمثلت في الإستبيان.

أهم النتائج المتوصل إليها:

_ إن عناصر بيئة العمل لها أهمية كبيرة تؤثر على أداء مقدمي الخدمات الصحية في وحدة الصحة الإنجابية وصحة الطفل.

¹ جدي فتحة: أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين، دراسة حالة المؤسسة الصناعية ليند غاز الجزائر، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2017-2018، ص: 14.

الفصل الأول: الإشكالية والأسس المفاهيمية للدراسة

_ بيئة العمل لها تأثير على مستوى أداء الموظفين.

ب- الدراسة الثانية: "Thusheljaya Weera"¹

_ تأثير عوامل بيئة العمل في الأداء الوظيفي والدور الوسيط لتحفيز العمل، دراسة القطاع الفندقي في إنجلترا، 2015.

_ هدفت الدراسة إلى إختبار العلاقة بين عوامل بيئة العمل (المادية والنفسية والاجتماعية) والأداء الوظيفي كون التحفيز للعمل وسيطا في هذه العلاقة.

_ أجريت الدراسة على عينة مكونة من 254 عاملا تم إختيارهم عشوائيا في 25 فندقا ضمن سلسلة الفنادق في بريستول (إنجلترا).

_ حيث توصلت إلى النتائج الآتية:

_ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل بيئة العمل و الأداء الوظيفي وأن التحفيز للعمل وسيط في هذه العلاقة.

_ ظروف بيئة العمل تؤثر بشكل كبير في الأداء الوظيفي وهذا يعني أنه يجب على المديرين والمشرفين النظر في تحسين بيئة العمل المادية والنفسية والاجتماعية لتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

التعليب على الدراسات الأجنبية:

أوجه الشبه:

تلتقي دراستنا الحالية مع الدراستين السابقتين الأجنبيتين التي تم عرضهما في الإهتمام بنفس متغيرات الدراسة "بيئة العمل" و "الأداء الوظيفي".

أوجه الإختلاف:

تختلف دراستنا الحالية عن الدراستين السابقتين الأجنبيتين في كونها جمعت بين متغيري " بيئة العمل " و "الأداء الوظيفي"، في حين جمعت الدراسة الأجنبية الأولى بين متغيري " بيئة العمل " و "أداء

¹ بابا حنيني نبيلة وحريري منية: البيئة الفزيولوجية للعمل وعلاقتها بأداء الموظفين، دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للكهرباء والغاز سونلغاز الطارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، الجزائر، 2020-2021، ص-ص: 9-10.

مقدمي الرعاية الصحية الإيجابية والطفل" وجمعت الدراسة الأجنبية الثانية بين متغيري " بيئة العمل" و "الأداء الوظيفي".

وفي دراستنا الحالية تم إختيار جامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف كمجال للدراسة الميدانية، في حين إختارت الدرستين السابقتين الأجنبيتين مجالات أخرى تتناسب مع طبيعة الموضوع وكذلك مع الظروف العامة، حيث هدفت الدراسة إلى البحث عن كيفية تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في حين هدفت دراسة "ASigele Oswald, BPA , HSM" إلى تحديد تأثير العمل والبيئة على أداء مقدمي الرعاية الصحية الإيجابية والطفل في تاريخ، حيث هدفت الدراسة الثانية " Thusheljaya Weera" لإختبار العلاقة بين عوامل بيئة العمل.(المادية والنفسية والإجتماعية) والأداء الوظيفي كون التحفيز للعمل وسيطا في هذه العلاقة فعلى غرار ذلك إعتمدت دراستنا على العينة القصدية في حين إختارت الدراسة الأجنبية الأولى " دراسة إستكشافية مقطعية" أما بالنسبة للدراسة الأجنبية الثانية، إختارت أسلوب " العينة العشوائية"، إضافة إلى الإستمارة كأداة رئيسية وإعتمدت دراستنا على الملاحظة والمقابلة، في حين إكتفت دراسة "ASigele Oswald, BPA , HSM" بالإستبيان كأداء لجمع البيانات الميدانية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أوجه الشبه:

_تلتقي دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة التي تم عرضها في الإهتمام بنفس متغيرات الدراسة، سواء تعلق الأمر بالمتغير الأول " بيئة العمل" كم هو الحال في الدراسة المحلية الثانية والدراسات الأجنبية الأولى والثانية أما المتغير الثاني " الأداء الوظيفي " كما هو الحال بالنسبة للدراستين العربيتين الأولى والثانية وكذلك الدراسات المحليتين والدراسة الأجنبية الثانية، حيث إتفقت دراستنا مع دراسات كل من " مساعد سلامة عطية الشراري" و" مرح ظاهر شكري وحسين علي"، " شامي صليحة" و "سهام بن رحمون" في إستخدام المنهج الوصفي.

_ إتفقت دراستنا مع الدراسة المحلية الأولى: "شامي صليحة" في إستخدام أسلوب العينة القصدية.

أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في كونها جمعت بين متغيري "بيئة العمل" و "الأداء الوظيفي" في حين تناولت الدراسات الأخرى منها الدراسة الأجنبية الأولى المتغير المستقل من خلال ربطه بمتغير آخر "أداء مقدمي الرعاية الصحية الإنجابية والطفل" في حين ربطت الدراسات الأخرى العربية والمحلية والأجنبية المتغير التابع بمتغيرات أخرى "كضغوط العمل والرقابة الإدارية وكذا المناخ التنظيمي".

_ أما بالنسبة لمجال الدراسة الميدانية لدراستنا الحالية تم إختيار جامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف، في حين إختارت الدراسات السابقة مجالات أخرى تتناسب مع طبيعة المواضيع، وكذا الظروف العامة لكل بحث.

_ هدفت هذه الدراسة إلى البحث في كيفية تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي في حين هدفت دراسة "مساعد سلامة عطية الشراري" إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين الإداريين في جامعة الجوف من وجهة نظر مدراء الدوائر الإدارية، وهدفت دراسة "مرح ظاهر شكري وحسين علي" إلى التعرف على درجة الرقابة الإدارية المطبقة على مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظة شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم وكذا التعرف على درجة الأداء الوظيفي وأيضا العلاقة بين الرقابة والأداء الوظيفي، في حين هدفت دراسة "شامي صليحة" إلى التعرف على المناخ التنظيمي لعناصره وأبعاده المختلفة وكذلك التعرف على الأداء الوظيفي، وهدفت دراسة "سهام بن

رحمون" إلى معرفة مدى تأثير الحاصل بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الإيجابيات والسلبيات التي تنعكس على الأداء الوظيفي، في حين هدفت دراسة " **ASigele Oswald, BPA , HSM** " إلى تحديد تأثير العمل والبيئة على أداء مقدمي الرعاية الصحية الإنجابية والطفل في تاريخ، لكن بالنسبة إلى دراسة " **Thusheljaya Weera** " فهدف لإختبار العلاقة بين عوامل بيئة العمل والأداء الوظيفي كون التحفيز للعمل وسيطا في هذه العلاقة.

_ حيث إعتمدت دراستنا على العينة القصدية، في حين إختار الباحث "مساعد سلامة عطية الشراري" والباحثة "مرح ظاهر شكري وكذا الباحث حسن علي" أسلوب العينة العشوائية، أما الباحثة "سهام بن رحمون" فقد وقع إختيارها على العينة الإحتمالية العنقودية، في حين إختارت الدراسة الأجنبية الأولى " **ASigele Oswald, BPA , HSM** " دراسة إستكشافية مقطعية" أما بالنسبة للدراسة الأجنبية الثانية " **Thusheljaya Weera** " إختارت أسلوب العينة العشوائية.

-إضافة إلى الإستمارة كأداة رئيسية إعتمدت دراستنا على الملاحظة والمقابلة، في حين إكتفت دراسة كل من "مساعد سلامة عطية الشراري" و "مرح ظاهر شكري والباحث حسن علي" و "سهام بن رحمون" كذلك بالنسبة لدراسة " **ASigele Oswald, BPA , HSM** " على الإستمارة كأداة لجمع البيانات الميدانية وفي المقابل إعتمدت الباحثة "شامي صليحة" على الإستبيان والمقابلة كأداة لجمع المعطيات الميدانية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تعد الدراسة الحالية إمتداد للدراسات السابقة حيث قدمت لنا الدراسات السابقة مصادر جيدة ومتنوعة البيانات وجهود بحثية قيمة تم الإعتماد عليها لإثراء دراستنا في جانبها النظري والميداني حيث إستفدنا منها ما يلي:

- تحديد المحاور الرئيسية للدراسة.
- إثراء الإطار العام للدراسة.
- تحديد وضبط متغيرات الدراسة "بيئة العمل والأداء الوظيفي"، والإلمام بالتراث النظري المتعلق بهما والتي كانت بمثابة القاعدة التي إنطلقنا منها لصياغة وبناء الإشكالية، وكذلك تحديد فصول ومحاول الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي.
- تنمية مهارتنا البحثية، والقدرة على تحديد منهجية الدراسة وكذا الأدوات والأساليب الإحصائية.

الفصل الثاني: المقاربة النظرية للدراسة

تمهيد:

مرت التنظيمات بعدة مراحل وكانت لها مفاهيم متعددة وكل مفهوم هو نتيجة تطور معين ساهم في توضيح الخصائص التي تميز بها هذا التنظيم، فهناك تطور في مفهوم بيئة العمل وكذا مفهوم الأداء الوظيفي وذلك حسب تطور الدراسات والبحوث والإكتشافات في مجال التنظيم وهنا تبين قدرة الباحث على إختيار النظرية المناسبة التي تلائم موضوع دراسته، لأنها الموجه الأساسي لكل الدارسين في علم الإجتماع، كما أن لها أهمية أساسية وكبيرة في البحث الإجتماعي على المستوى النظري والميداني فمن المنطلق كان الوقوف والتطرق لأهم النظريات المفسرة لبيئة العمل و الأداء الوظيفي وعلى هذا الأساس يمكن الإشارة إلى أهم إتجاهات وبعض إسهامات علماء الإجتماع بهذا الموضوع.

أولاً: المقاربة الكلاسيكية

1_ نظرية الإدارة العلمية " فريديريك تايلور "

_ من أقدم النظريات التي إعتمدت على الظواهر الإدارية ودراستها بطريقة علمية لمعرفة القوانين والعوامل التي تتحكم في أداء العاملين، حيث آمن تايلور بأن العاملين يمكن برمجتهم لأداء فعال في المؤسسات الصناعية وذلك بدراسة للحركة والزمن في العمل حتى يكشف عن الوسائل والعوامل المساعدة على رفع الكفاية الإنتاجية وتحديد أفضل الطرق لزيادة الأداء الوظيفي وتوصله إلى ضرورة التنظيم الإداري والإشراف المركزي وتحديد المهمات بدقة وتدريب العاملين وتقسيم الواجبات والإختيار العلمي للأفراد حسب طبيعة الوظائف وتحديد نوع وكمية العمل لكل فرد¹.

_ إعتبر تايلور الإدارة العلمية هي التحديد الدقيق لما يجب على الأفراد أن يقوموا به من أجل التغيير الشامل في تفكير الإدارة نحو العاملين، وفي تفكير العاملين نحو الإدارة، وفي تفكير العاملين نحو بعضهم البعض، حيث تعتبر الإدارة العلمية هي الحل لكثير من المشاكل الصناعية، حيث ترفع من نوعية وكمية الإنتاج، بالإضافة إلى إهتمامه بالظروف المحيطة بالعامل كالإضاءة والرطوبة وغيرها حتى يكون العامل مرتاحاً في أداء عمله على أحسن وجه وتحقيقه للأهداف المرغوب فيها.

¹ فاروق عبده فليبه والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة،

عمان، 2، 2009، ص: 52.

ثانيا: المقاربة النيوكلاسيكية:

1_ نظرية سلم الحاجات "إبراهام ماسلو":

"إبراهام ماسلو" Abraham Maslow 1908-1970:

_ في سنة 1943 قدم أبراهام ماسلو نظرية حول تدرج الحاجات والتي طورها لاحقا سنة 1954 وتعتبر

هذه النظرية بحق من أهم النظريات التي تعالج موضوع الدافعية في العمل وأيضا موضوع الرضا الوظيفي، فماسلو يرى أن للإنسان مجموعة حاجات وهذه الحاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في مدرج هرمي، ويحدد ماسلو حاجات الإنسان في خمسة مستويات تتدرج على النحو التالي: ✓ **الحاجات الفيزيولوجية:** وتمثل نقطة البداية في هرم ماسلو وتتحدد في الأكل والشرب والملبس والسكن، والجنس والنوم والهواء.....إلخ، وهي في نظر ماسلو أكثر الحاجات هيمنة وسيطرة على الفرد وإلحاحا لإشباعها، ففي حالة عدم إشباعها تتلاشى كافة الحاجات الأخرى من الوجود.

✓ **الحاجات الأمنية:** وتكمن في الحاجة إلى الضمان والإستقرار الوظيفي والتحرر من الخوف والخطر والحاجة إلى التنظيم والقوانين التي تحدد الحقوق والواجبات.....إلخ.

✓ **الحاجات الإجتماعية:** وتتمثل في الحاجة إلى الحب والتعاطف والإنتماء، حيث يميل الفرد إلى تكوين علاقات إجتماعية قائمة على الود والتعاطف ويسعى لإيجاد مكانة له ضمن الجماعة التي يعمل معها، وعدم إشباع هذه الحاجات سوف يترتب عليه بعض التوتر وعدم التوازن في قدرة الفرد على التكيف مع مجتمعه.

✓ **الحاجة للمكانة والتقدير:** وتمثل موقفا أعلى في سلم ترتيب الحاجات، وتتمثل كما يقول ماسلو في جانبين هما:

_ **جانب الداخلي:** يتعلق بالمكانة الذاتية والحاجات المتعلقة بالثقة بالنفس¹، والقوة والإستقلال والقدرة على الإنجاز والأهمية والمعرفة.

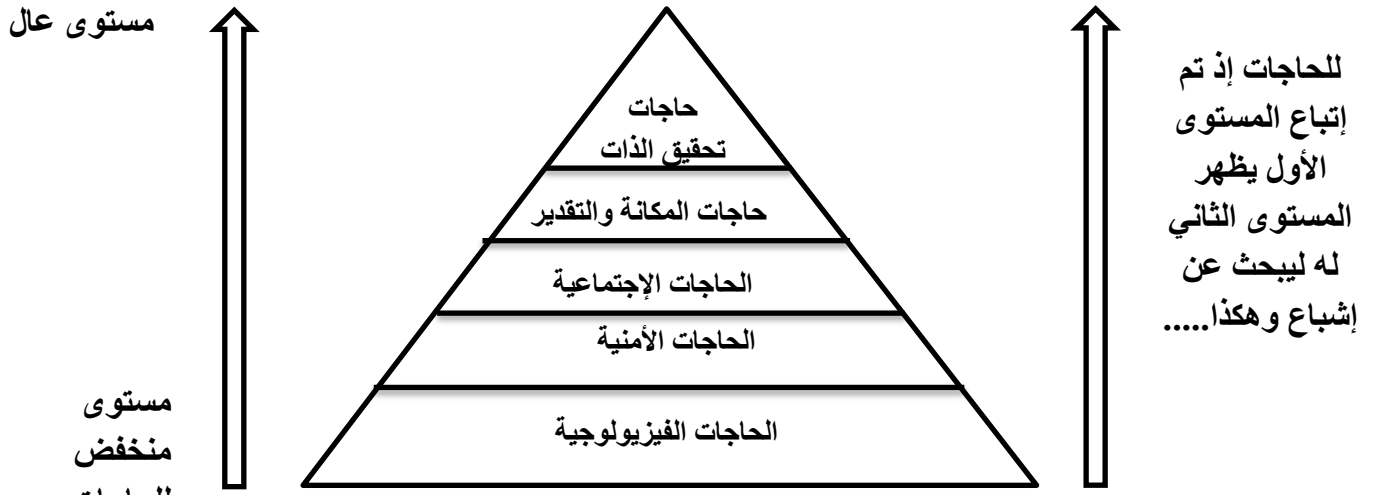
¹بغول زهير : محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريديريك هزربرغ للدافعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس والعمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الإخوة منتوري، قنسطينة، 2006-2007، ص-ص: 127-125.

الفصل الثاني: المقاربة النظرية للدراسة

_ جانب الخارجي: يتعلق بالسمعة والحاجة لأن يكون للفرد وضعا إجتماعيا مقبولا والتقدير من الآخرين وكسب إحترام الغير، وإشباع هذه الحاجات يؤدي إلى الشعور بالإتزان.

✓ الحاجة إلى تحقيق الذات: وهذا النوع من الحاجات (حاجات التقدير والإحترام، حاجات الإثبات) أصطلح عليه ماسلو بحاجات النمو على إعتبار أن إشباعها يساعد في نمو الفرد بشكل سليم وبلوغه مستوى الكمال.

_ والشكل التالي يوضح سلم هرمي للحاجات الإنسانية وفقا لأبراهام ماسلو¹:



الشكل رقم 1: يوضح السلم الهرمي للحاجات الإنسانية لأبراهام ماسلو

¹/ بغول زهير، مرجع سابق، ص ص: 127-128.

_ يشير هرم الحاجات لماسلو أهمية الحاجة الأولى وأنه كلما إرتفعنا كلما كانت الحاجة أقل أهمية بالمقارنة مع الحاجة التي تسبقها وقد قامت دراسات حول هذه النظرية عن مدى أولوية الحاجات الفيزيولوجية عن باقي الحاجات وكانت النتائج هي أن إشباع الحاجات الفيزيولوجية لا يعني عدم إشباع باقي الحاجات فعندما يشبع الفرد حاجاته الفيزيولوجية من أكل وشرب ومأوى وراحة يفكر في حاجة الأمن حيث تبدأ مطالبه المتعلقة بالأمن في مجال العمل والوظيفة التي يمارسها أين تظهر الحاجة للحماية من المخاطر وبالتالي يطالب بتحسين الأجر ليضمن له العيش الكريم ثم تظهر الحاجة إلى الأمن في الصحة فيصبح يطالب بذلك ونفس الشيء لباقي الحاجات فالفرد العادي يحقق إشباعا لحاجاته ليصل إلى تحقيق ذاته¹.

_ فمن خلال التعرف على الإحتياجات الأساسية يستطيع الشخص أن يحدد ما ينقصه بالضبط في حياته، سواء كان ما ينقصه هو الأصدقاء أو الحاجة المعرفية أو غيرها من الحاجات، كما يذكر هرم ماسلو الأشخاص بأهمية السعي لتحقيق الذات بدلا من التورط بشدة مع تفاصيل الحياة اليومية التي تعطل الكثيرين عن تحقيق أعلى مستويات الإحتياجات الإنسانية.

¹ بابا حنيني نبيلة وحريزي منية: البيئة الفيزيولوجية للعمل وعلاقتها بأداء الموظف، دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للكهرباء والغاز، سونلغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية،- جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف، 2020-2021، ص ص: 17-18.

ثالثا: المقاربة الحديثة:

1_ نظرية النظم (النظام المفتوح):

_ تمثل نظرية النظم أحد البدايات الحقيقية للإتجاه الإداري الحديث الذي جاء لمعالجة القصور الذي وقع فيه الإتجاه الكلاسيكي وأن كل شيء في هذا العالم صغيرا أو كبيرا عبارة عن نظام ويعمل ضمن نظام أكبر منه وقد إنطلقت هذه النظرية من علم الإحياء الذي ينظر إلى الإنسان كنظام واحد لا يقوى على الحراك إن لم يتفاعل مع بقية الأنظمة فيه كل حسب عمله وبتنسيق متكامل بين كل الأجزاء ومنه النظر إلى المؤسسة كنظام مفتوح يتكون من أجزاء مترابطة ومتفاعلة فيما بينها ويعتمد بعضها على بعض تسعى جميعا لتحقيق هدف هذا النظام وهو بقاؤه وإستمراره ويتكون النظام من أبعاد أساسية هي¹:

أ/ المدخلات.

ب/ العمليات.

ت/ المخرجات.

ث/ التغذية العكسية².

ومن هنا نجد أن هذه النظرية تركز على أن المؤسسة مرتبطة إرتباطا وثيقا بالعامل وهذا الأخير يعتبر جزءا لا يتجزأ منها وهذا ينعكس إيجابا على فعالية وأداء الأفراد وأيضا تحقيق الأهداف بجودة أكبر.

¹ سنان غالب المرهضي : نظرية المنظمة، حقوق الطبع لجامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي، صنعاء - اليمن، ط1، 2013، ص:67.

² سنان غالب المرهضي: المرجع السابق، ص:67.

2_ مدرسة العلاقات الإنسانية: "جورج إلتون مايو"

_ كان هدف إلتون مايو إعادة النظر في النظريات الكلاسيكية في التنظيم خاصة المتعلقة بشروط العمل والمؤثرة في الزيادة الإنتاجية فأول ما بدأ به مايو في دراسة الإهتمام بظروف الفيزيقية للعمل كالإضاءة والضوضاء والتهوية وعلاقتها بالإنتاج ثم تحول إهتمامه لدراسة العوامل النفسية والإجتماعية المحددة للسلوك التنظيمي وخلصت إلى نتيجة هي ضرورة البحث عن تفسير إتجاهات العمال وسلوكهم تفسيراً نابعا من طبيعة التنظيم الإجتماعي للمصنع وأوضح إلتون مايو أن العامل ليس كائناً سيكولوجياً منعزلاً ولكنه عضو في جماعة تشكل سلوكه وتضبط تصرفاته من خلال القيم السائدة فيها والمعايير التي تحكمها وهذا ما تؤكدته التجارب التي قام بها مايو وزملاءه في مصنع الهاوثورن، أكدت على أن الحوافز المادية لا تكفي وحدها إضافة للحوافز المعنوية من خلال التعاون بين العمال والمؤسسة لا بد لها من الوفاء لسلسلة من الإحتياجات العامة للعمال منها (الصداقة دعم الجماعة، الحاجة إلى الإشباع الذاتي) وإن لم تحقق رغباتهم وإحتياجاتهم فإن الفعالية تنقص¹.

_ ومن هنا نرى أن إلتون مايو توصل إلى أن الظروف الفيزيقية والعوامل النفسية والإجتماعية سواء كانت سلبية أو إيجابية فهي تؤثر تأثيراً فعالاً في زيادة الإنتاجية أو نقصانها، فمثلاً الضوضاء إعتبرت عاملاً ذو تأثير سلبي على العامل وإنتاجه وذلك لأنها عامل مزعج وأيضاً مشتت للإنتباه والتركيز أكثر من الأعمال العضلية.

¹ رايح كعباش : علم الإجتماع التنظيم، مخبر علم الإجتماع الإتصال للبحث والترجمة، الجزائر، ط1،

التعقيب على النظريات:

1- المقاربة الكلاسيكية:

_ من بين الإنتقادات الموجهة إلى هذه النظريات أنها ركزت على عنصر واحد من عناصر التنظيم وهو العمل وأهملت الإنسان والعلاقات الإنسانية حيث إعتبرت الإنسان كآلة مما أدى إلى تقييد حريته والقضاء على شخصيته وإجباره على إتباع أنماط من السلوك لا تتفق مع متطلبات الشخصية الإنسانية المتطورة، كما إهتمت بالبيئة الداخلية للمنظمة الإدارية وعلى العمليات والمعدات والإمكانيات المتوفرة فيها و أغفلت البيئة الخارجية السياسية والإجتماعية والقانونية، كما أهملت نظرية الإدارة العملية الحوافز المعنوية وتجردت من العواطف والمشاعر الإنسانية، كما أهملت أيضا التنظيمات غير الرسمية، فحاول تايلور إثبات أن أفضل أنماط الإدارة يقوم على أساس واضح محدد من القوانين والقواعد والمبادئ والأسس العلمية وأن المبادئ الأساسية في الإدارة يمكن أن تسرى على جميع أنواع النشاط البشري.

2- المقاربة النيوكلاسيكية:

_ ركزت هذه النظريات على العوامل النفسية والإجتماعية على حساب الأهداف التنظيمية، حيث أن أهمية المعاملة الحسنة للعامل والإهتمام بالجانب الإجتماعي كأساس لتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية لأن أداء العامل لا يقتصر توفير العوامل المادية فحسب بل هناك حاجات نفسية و إجتماعية لها أهمية كبيرة في تحفيزه ورفع روحه المعنوية لإنجاز عمله.

3- المقاربة الحديثة:

_ ركزت النظريات الحديثة على أهمية المورد البشري حيث إنتقلت المؤسسات من الأعمال الروتينية إلى مؤسسات المعرفة وتركز على قوى عمالها والتي تتسم بالكفاءة والمهارة والخبرة وإنطلقت هذه النظريات من خلال ضرورة التوازن بين ما يقدم وما يتم التوصل إليه وخلق بيئة تنظيمية مناسبة تسعى إلى تطوير الكفاءات لمواجهة المشاكل والتحديات وتوفير جو يسوده الأمن والصحة داخل محيط العمل.

4- المقاربة النظرية للدراسة:

_ تبيننا نظرية العلاقات الإنسانية " لجورج إلتون مايو" من جملة النظريات المدرجة ، كونها تخدم موضوع بحثنا وتتماشى معه وأيضا لأن النظرية إهتمت بظروف فيزيقية للعمل كالإضاءة والضوضاء والتهوية وعلاقتها بالإنتاج، ثم تحول إهتمامها لدراسة العوامل النفسية والإجتماعية المحددة للسلوك

الفصل الثاني: المقاربة النظرية للدراسة

التنظيمي ويتضح لنا أن هذه العوامل سواء كانت سلبية أو إيجابية فهي تؤثر تأثيرا فعالا في زيادة الإنتاجية أو نقصانها كون ذلك ينطبق على موضوع بحثنا فبيئة العمل إما تؤثر سلبيا أو إيجابيا على الأداء الوظيفي وهذا ما أكد عليه إلتون مايو في نظريته أن الحوافز المادية لا تكفي وحدها، إضافة للحوافز المعنوية من خلال التعاون بين العمال وتنمية العلاقات بين أفراد المؤسسة.

خلاصة الفصل:

إعتمدنا في هذا الفصل على المقاربات النظرية المتعلقة بالعلاقة بين بيئة العمل وأداء الموظفين من مختلف الأبعاد وذلك حسب إتجاهات نظريات العلماء حيث توصلوا إلى إعتبار أن العوامل الإنسانية تؤثر على تأدية الفرد لعمله ولها أثر كبير على تقوية وضعف أدائه داخل المؤسسة ثم ظهرت نظرية أخرى إعتبرت أن العوامل المادية والتنظيمية هي العوامل المؤثرة في أداء الموظف وعرفت تراجعاً بظهور النظرية الحديثة التي إهتمت بالإنسان حيث إعتبرته الثروة الحقيقية لهيؤوض المؤسسة، وفي الأخير قمنا بتبني نظرية العلاقات الإنسانية "جورج إلتون مايو" كونها تخدم موضوع بحثنا وتتماشى معه من عدة جوانب.

الفصل الثالث: مدخل نظري حول

بيئة العمل

تمهيد:

_ تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي تأسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنتمائها، ولذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي من خلال إتباع إستراتيجيات مختلفة بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات اللازمة، ولا شك أن وجود بيئة عمل مناسبة تسعى إلى تحقيق غايات وفوائد جمة بإعتبارها مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة، فهي من أهم عناصر رفع الإنتاجية للموظف، وزيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه.

_ وقد حظي موضوع بيئة العمل إهتمام الباحثين في علم الإجتماع نظرا لأهميتها ودورها الأساسي في التأثير على الأداء الوظيفي، لذلك تضافرت جهود الكثيرين من الباحثين في هذا الميدان لتوضيح ذلك بكثر الدراسات والبحوث والمؤلفات والكتب التي تناولت هذا الموضوع، ومن خلال هذا الفصل سنتطرق إلى بعض التعريفات حول بيئة العمل وبعض المحاور في هذا المجال.

أولاً: مفهوم بيئة العمل:

_ نظراً لأهمية بيئة العمل ودورها الأساسي والمحوري في التأثير على الأداء الوظيفي، وبالتالي تعد من أهم عناصر رفع الإنتاجية للموظف فقد تعددت تعاريفها بتعدد العلماء والمفكرين والباحثين الذين تناولوها، والتي تعتبر بمثابة مقوم أساسي لنجاح أية مؤسسة فصناعة بيئة عمل جيدة تصنع فوائد جمة على المؤسسة وكذلك زيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه، فهناك العديد من التعريفات التي تناولت بيئة العمل ومن أبرزها ما يلي:

_ يعرف السيد " روبرت ليفرنغ" وهو مؤسس مؤسسة " أفضل مكان عمل" وذلك من خلال مقابلاته مع المئات من العاملين في أفضل إثني عشر مكان عمل بالعالم ويقول أن أفضل بيئة العمل هي: عندما تثق بالأفراد الذين تعمل لهم، والفخر والإعتزاز بالعمل، والإستمتاع مع الأفراد الذين تعمل معهم¹.

ومن منظورنا الخاص لهذا التعريف أن أهم ما جاء به "روبرت ليفرنغ" أنه وصف لنا أفضل مكان عمل حسب رأيه هو أن بيئة العمل تبنى على ثقة الأفراد ببعضهم البعض والشعور بالإنتماء لتلك المؤسسة وأنه جزء منها وهذا ما يدفعه للإفتخار والإعتزاز بعمله.

_ وتعرف أيضاً أنها: " كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله إتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه"².

_ من خلال هذا التعريف نرى أنه يركز على الموقع الذي يستخدم لأداء مهمة معينة حتى الإنتهاء منها، فهي بذلك تشمل كل الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد إتجاهاتهم نحو العمل.

_ تعرف بيئة العمل بأنها: " مجموعة من العناصر المستمدة من البيئة الكلية ولكنها تشكل قوى ذات تأثير على المنظمة وهي مرتبطة بعناصر في داخل حدود المنظمة".

¹ جلال محمد النعيمي : دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن ، د - ط، 2009، ص:17.

² صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف، دار المعرفة، الإسكندرية (مصر)، 1994، ط1، ص: 24.

_ وتعرف أيضا: " العناصر من البيئة الخارجية المنظمة والمرتبطة أو المحتمل إرتباطها بوضع الأهداف والوصول إليها، وتشمل المنافسين والمستهلكين والموردين والعلاء والمنظمات التي تمارس رقابة على المنظمة والإتجاهات المختلفة والحكومة"¹.

فمن خلال التعريفين الأخيرين نستنتج أن لكل مؤسسة نشاط معين صناعي أو زراعي أو إنتاجي... إلخ فهي لا تعمل في فراغ بل تنشط بين مجموعة من العناصر (المنافسون، المستهلكون، سوق العمالة، الموارد المادية والبشرية... إلخ)، فهذه العناصر تشكل بيئة العمل الإيجابية والمريحة لإخراج أفضل مهارات الموظفين ومواهبهم وتحقيق الأهداف المرغوب فيها.

_ ومن خلال هذه التعاريف نستخلص أن يمكننا تعريف بيئة العمل بشكل بسيط على أنها " جميع الظروف المحيطة بالعاملين في وقت ومكان العمل وتتضمن الظروف المعنوية والمادية والزمانية والمكانية، فعند توفير أفضل الظروف للعامل من خدمات ومرافق فذلك يحفزه على إعطاء أفضل ما لديه، أما في حال كانت هذه الظروف سيئة فذلك يعود إلى الخمول وقلة الإبداع والإنتاج وبالتالي يعود سلبا على الأداء الوظيفي للعامل ولتفادي ذلك لا بد من خلق بيئة عمل إيجابية محفزة للعمل.

¹ سهام بن رحمون : بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي - دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية- جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013-2014، ص: 32.

ثانيا: أنواع بيئة العمل:

قسم علماء الإدارة بيئة العمل في المنظمات والمؤسسات إلى أنواع مختلفة وتحديد أنواعها يساعد على توضيح العلاقة القائمة بين كل بيئة وأخرى ويمكن تحديدها كالاتي:

1- بيئة العمل العامة: هي البيئة التي تتضمن كافة الأبعاد المحيطة بالمنشأة أو تنظيم العمل،

وتمتلك القدرة على التأثير على نشاطاته، ولا توجد ضرورة لإرتباطها مع أي عناصر داخل المنشأة، لذلك تعد بيئة العمل العامة هي المنطقة العامة التي تعمل فيها كافة أنواع المنشآت والمؤسسات والشركات سواء أكانت خدمية أم صناعية أم إنتاجية أم تجارية، كما تشمل هذه البيئة كافة مكونات المجتمع وخصوصا النظم الثقافية، والإجتماعية والإقتصادية، والسياسية¹.

_ البيئة العامة تشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم فرعية سياسية وإقتصادية وإجتماعية وثقافية يكون تأثيرها على جميع المنظمات مماثلا لحد كبير².

_ نستخلص أن بيئة العمل هي الإطار العام الذي تعمل فيه جميع المنظمات ويقع تأثير هذه البيئة على كافة المنظمات والمؤسسات.

2- بيئة العمل الخاصة:

_ هي البيئة التي تعيش فيها المنظمة بمفردها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها كالأنظمة الداخلية للمنظمة وأسلوب إدارة الأعمال فيها ويتم النظر إلى بيئة العمل من خلال هذا المنظور نظرا لأن بيئة العمل تعتبر نظاما مفتوحا كسائر المنظمات الإجتماعية الأخرى، ويقصد ببيئة العمل الخاصة الأبعاد السياسية والإقتصادية والإجتماعية والتعاونية وحتى المناخية والطبيعية التي تؤثر مباشرة على منظمة بعينها أو على قطاع بذاته دون غيره³.

_ يقصد ببيئة العمل الخاصة هي التي تعيش فيها المنظمة أو المؤسسة بمفردها، ولا يشاركها أحد في التأثير بها، أي توجد بها المنشأة بشكل فردي وبعيد عن أي مشاركة من منشأة أخرى، على إختلاف ما جاء به في بيئة العمل العامة.

¹ حسن الشهري: خصائص بيئة العمل. <https://nufahras.com>، l'heur : 27/12/2022, date :

10: 15.

² بو مخلوف محمد: التنظيم الصناعي والبيئة، دار الأمة، الجزائر، ط1، 2001، ص: 25.

³ سهام بن رحمون، مرجع سابق، ص : 33.

3- بيئة العمل الخارجية:

تعرف بيئة العمل الخارجية بأنها: " كل ما يقع خارج حدود التنظيم"، وهي أيضا: " كل القوى والمتغيرات الفاعلة والمؤثرة على المنظمة وتقع خارج حدودها"¹.

بيئة العمل الخارجية للتنظيم هي "عبارة عن مختلف المؤثرات والمكونات والجوانب التي تحيط بالمنظمة وتتفاعل معها كنظم مفتوحة ومتراصة"⁽²⁾.

ومن خلال التعريفين السابقين لبيئة العمل الخارجية نلاحظ أنها " كافة الأشياء التي توجد خارج حدود المنشأة، كما تشمل جميع المتغيرات الخارجية المؤثرة على المنشآت بشكل عام"، وتعتمد بيئة العمل الخارجية على عدة عوامل أساسية (العوامل التكنولوجية، العوامل الإجتماعية، والإقتصادية)، فالمنشآت لا توجد في منطقة فارغة، بل تعتمد على الوجود ضمن مجموعة من العوامل التي تتأثر وتؤثر فيها.

4- بيئة العمل الداخلية:

تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها: " الأبعاد التنظيمية والإدارية والداخلية للمنظمة التي تحدد خصائص مناخ العمل الداخلي للمنظمة والذي يميزها عن غيرها من المنظمات"³.

تعتبر بيئة العمل الداخلية "تلك البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المؤسسة الواحدة والإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل والإدارة الناجحة هي التي توفر بيئة مناسبة لطبيعة أعمالها لكي توفر للجميع جو ملائم للعمل وبالتالي تكون الإنتاجية فعالة من خلال ما يقدم من عطاء ويبدل من جهد"⁴.

¹ / بو مخلوف محمد : مرجع سابق، ص، ص: 25-26.

² / العواملة نائل عبد الحافظ: الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع- عمان، د- ط، 2009، ص: 60.

³ عبد الرزاق رحاحلة: خصائص الأنماط القيادية في الواقع العملي ومتطلبات التفكير الإستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (10)، العدد (18)، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 20-03-2010، ص: 16.

⁴ / إيهاب محمود عياش الطيب: أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية- دراسة حالة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم الدراسات العليا، كلية التجارة- الجامعة الإسلامية- غزة، 2008، ص: 38.

_ وفي سياق آخر أيضا تعرف بيئة العمل الداخلية بأنها: " ليست المحيط والحيز الذي يعمل فيه الفرد فحسب، بل تشمل جميع المكائن والآلات وطرق العمل والتنظيم الذي يعمل فيه مع الأفراد الآخرين ولها علاقة مباشرة بالفرد من حيث قدراته وقابليته¹."

_ ومن منظورنا الخاص نرى أن بيئة العمل الداخلية " الحيز والمحيط الإداري داخل المؤسسة، ومجموع العوامل والمتغيرات التي تؤثر على المنظمة من الداخل وتتمثل في الناحية الفنية والإجرائية لأداء الأعمال في داخل المنظمة أو المؤسسة وفقا لمجموعة من القوانين والنظم الخاصة بالمؤسسة" .

¹ النعيمي جلال محمد: دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، دار إثراء للنشر والتوزيع - عمان، ط1، 2009، ص: 24.

ثالثاً: مكونات بيئة العمل:

_ بيئة العمل تتكون من شقين، هما:

1- **بيئة العمل المادية:** وهي كل شيء يوجد داخل غرفة الوظيفة ملموسة ومادية، كالإضاءة والتهوية وضغط العمل ومساحة الغرفة، والضجيج، وعدد ساعات العمل، المحددة، وفترات الراحة لأن كل هذه المحددات والعوامل المادية لها مدى تأثير كبير على طبيعة المادة الوظيفية المقدمة آخر كل شهر ربما تزيد من المستوى الوظيفي وربما تهبط به أرضاً¹.

2- **بيئة العمل النفسية والاجتماعية:** وتشتمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته، والروابط الاجتماعية والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل، والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين، فهذه الجوانب لها إنعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل في المنظمة

- ويمكن تحديد نطاق هذه الجوانب فيما يلي:

- العلاقات بين المرؤوسين بعضهم ببعض.
- علاقات الرؤساء بمرؤوسيهـم.
- علاقات أعضاء هيئة الإدارة بعضهم ببعض².

¹ منى خالد عكر : أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات،

المجلد الأول، العدد الحادي عشر، جامعة الجنان- لبنان، 20 سبتمبر 2020م، ص: 29.

² عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،

الطبعة الأولى، 2005، ص: 570.

رابعاً: أبعاد بيئة العمل:

_ تعد بيئة العمل الناجحة التي تشكل مجموعة من العلاقات المهنية والوظيفية بين عدة أفراد على أبعاد أساسية وهي:

• **المصداقية:** هي قياس مدى رؤية الموظفين لصدق الإدارة من حيث الثقة والإقناع، عن طريق تقييم الإدراك الخاص في الموظفين عند تنفيذ الإتصال مع الإدارة، يشمل تحقيق الإتصال الفعال بين الإدارة والموظفين عدة أبعاد، من أهمها :

_ أن يعلم الموظفون كافة العناصر المؤثرة على نجاح المنشأة.

_ أن يتمكن الموظفون من فهم أهميتهم في المنشأة ورؤيتها نحو أهدافها.

_ أن يركز الموظفون على نشاطاتهم ومهامهم دون الحاجة إلى الحصول على التفسيرات من الإدارة.

• **الإحترام:** هو تحديد مقدار إحترام الإدارة لكافة الموظفين ; عن طريق تقييم المستويات الخاصة في الدعم، والرعاية والتعاون التي يحصل عليها الموظفون أثناء تعاملهم مع الإدارة، كما يشمل الدعم توفير الموارد والفرص الخاصة بالتدريب تقدير الإنجازات الوظيفية، فالإحترام يخلق روح التعاون والتفاعل بين الموظفين والإدارة.

• **العدالة:** هي مدى إدراك من قبل الموظفين، والمرتبطة مع سياسات وتصرفات الإدارة عن طريق تقييم الإنصاف، والحيادية، والمساواة داخل بيئة العمال بالإعتماد على تحقيق التوازن في التعامل مع جميع الموظفين وخصوصاً في مجال تقديم المكافآت¹.

¹عبد الرحمان العور: خلق بيئة عمل سعيدة، مجلة نصف سنوية متخصصة بالموارد البشرية، المجلد (06)، العدد (04)، ترجم هذا المقال ونشر بإذن من معهد جريت بليس توورك، الإمارات العربية المتحدة، أبريل، 2016، ص، ص: 10-15، بتصريف.

- **الفخر:** هو شعور جميع الموظفين بالفخر أثناء تنفيذهم لعملهم عن طريق تقييم مشاعر كل موظف منهم إتجاه وظيفته، ومجموعة العمل أو الفريق الذي يعمل معه، وبيئة العمل المرتبطة مع المنشأة وتعزيز الفخر بالوظيفة الشخصية للفرد.
- **الزمالة:** هي شعور كافة الموظفين بالزمالة مع زملائهم في بيئة العمل عن طريق تقييم الألفة، وطبيعة المجتمع الخاص في موقع العمل داخل المنشأة¹.

¹ عبد الرحمان العور: المرجع السابق، ص، ص: 15-18، بتصرف.

خامسا: خصائص بيئة العمل: تختص بيئة العمل بما يلي:

1- **توافر المرونة:** من أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في بيئة العمل الصحية هي وجود المرونة ويجب أن لا تكون بين فريق العمل والعاملين فقط، بل أنها تشمل مرونة الإدارات، لذلك من المهم عدم الاعتماد على طرف واحدة فقط بل يجب توافر المرونة في كل شيء يتعلق بالعمل سواء كان المواعيد أو العمل لساعات طويلة أو سياسات الخصم معظم الوقت لعدم الانتظام في شيء ما، كل ذلك يتحكم في بيئة العمل الصحية والحصول على نتائج إيجابية لذلك يجب على الإدارات مراعات العاملين مما يساهم في زيادة الإنتاج والعمل في بيئة صحية غير روتينية.

2- **روح التعاون:** من أبرز الخصائص التي تساعد على وجود بيئة العمل الصحية تشجع الجميع على العمل وتحقيق النجاح هي التعاون، فكل مكان يوجد به روح التعاون بين فريق العمل يعد من أفضل الأماكن للعمل بطريقة فعالة وإيجابية، وذلك لأن التعاون يساهم في تقليل الضغط وحث الجميع على العمل معا لتحقيق أفضل نجاح.

3- **مكان العمل:** عند التحدث عن بيئة العمل الصحية يجب علينا ألا نغفل عن أهمية مكان العمل نفسه فمن المهم العمل في مكان هادئ يساعد على التركيز بعيدا عن الضوضاء والزحام، بل يجب أن يكون مكانا مهيا للعمل بشكل فعال ويساعد على الإنتاجية¹.

4- **الدعم المعنوي:** يجب على الشركات الناشئة وأصحابها ومدراء فريق العمل الحرص على تقديم الدعم المعنوي للعاملين من خلال الثناء عليهم ومدحهم وتشجيعهم باستمرار، فذلك الأمر من أهم الخصائص التي يجب أن تتوفر في بيئة العمل الصحية، خاصة أن تشجيع فريق العمل دائما والإهتمام بمجهوداتهم المبذولة يزيد من رغبتهم في العمل وتقديم أفضل ما لديهم لتحقيق النجاح.

5- **تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** من المهم تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية وفصل بينهما، فيجب على الشركات الناشئة عدم الضغط على فريق العمل

¹ أسماء هنداوي: خصائص بيئة العمل الناجحة، -<https://Kelmetna.org> ; 28/12/2022 date

بإستمرار من أجل العمل لساعات طويلة، دون وضع إعتبار لتوافر مساحة شخصية لهم والإستمتاع بحياتهم الخاصة، فمهما كانوا محبين للعمل سيؤثر ذلك سلبيا عليهم فيما بعد، لذلك من تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية لخلق بيئة العمل صحية.

6- الترفيه لتخفيف ضغوط العمل: يجب على الشركات الناشئة الإهتمام بالعاملين بها والترفيه عنهم كل فترة، وذلك من خلال تخصيص يوم ترفيهي لهم، يساعدهم على تخفيف ضغوط العمل، ويشجعهم على شحن طاقتهم مرة أخرى للعمل من جديد وتحقيق نجاح أفضل¹.

¹ / أسماء هنداوي: الموقع الإلكتروني، المرجع السابق.

سادسا: أهمية بيئة العمل:

_ تمتلك بيئة العمل أهمية كبرى، نظرا لأن الشخص يقضي وقتا طويلا فيها يقدر بحوالي ثلث يومه، كما أنها تلعب دورا أساسيا في الحفاظ على الموظفين ودفعهم على الإلتزام بعملهم، إضافة لذلك فهي مهمة بسبب ما يلي:

- تؤدي بيئة العمل الإيجابية والمريحة لإخراج أفضل مهارات الموظفين ومواهبهم.
 - تؤدي لخلق نوع من المودة بين الموظفين والعمل، والشعور بالملكية مما يقود للإبداع.
 - تساهم في تعزيز قدرة الموظفين على التواصل فيما بينهم لتحقيق المصلحة المشتركة للمؤسسة ومنظومة العمل.
 - تزيد من رضا الموظف، والذي ينعكس بشكل إيجابي على إنتاجيته.
 - تؤثر على جذب الموارد البشرية، مثل جذب أصحاب المواهب نحو التطوع للعمل في هذه الأماكن¹.
 - إن خلق بيئة عمل إيجابية يحفز الموظفين على العمل بأقصى طاقاتهم وإبداعهم، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي داخل الشركة، فضلا عن تقليل المشاكل والتوتر بين الموظفين، ومن أبرز إيجابيات توفير بيئة عمل مناسبة وصحية للموظفين ما يأتي:
- _ **إعتزاز الموظف بعمله:** يفخر الموظف أكثر بعمله في مؤسسته إذا لبت الحاجات التي تجعله يشعر بالانتماء إليها، وأنه جزء من تلك المؤسسة وإذا بدأ الموظف بالإفتخار بعمله فسيبذل كل ما في وسعه لتطوير عمله.²

¹صهيب شبلي الخزاعلة : أهمية بيئة العمل . ; date :16/12/2022 ; <https://mawdoo3.com> -

l'heur :17 :26

² أسماء هنداوي : خصائص بيئة العمل الناجحة ، -<https://Kelmetna.org> ; date :28/12/2022 ;

.l'heur :10 :07

_ **تجنب العواقب السلبية:** إن توفير بيئة عمل مناسبة يجنب التعرض للآثار الناجمة عن بيئة العمل السلبية، مثل بعض العادات السيئة التي قد يتبعها الموظف في حال وجوده في بيئة عمل سلبية، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء والنتائج، كما تؤدي بيئة العمل السلبية إلى زيادة المشكلات والعداء بين الموظفين، كما يمكن أن تصيب بيئة العمل السلبية الموظفين بالقلق والإكتئاب، وكل هذه الآثار السلبية يمكن تجنبها إذا توفرت بيئة عمل سليمة ومناسبة للموظفين.

_ **تقليل تكلفة الرعاية الصحية للموظفين:** تقل نفقات الرعاية الصحية وإحتمال إصابة الموظف بالمرض بنسبة 50% تقريبا إذا كان الشخص يعمل في بيئة العمل صحية، كما تقل حوادث وإصابات العمل بنسبة كبيرة للغاية في بيئات العمل الصحية.

_ **تعزيز نمو المؤسسة وتطوير الأفراد:** تعزز بيئة العمل المناسبة العلاقات بين الموظفين، وتشجعهم على الإبداع والإنجاز، وإحترام بعضهم البعض، مما يؤدي إلى زيادة تعاون فريق العمل مع بعضهم لتطوير مؤسستهم وذاتهم¹.

¹ / أمانى المشاقبة: الموقع الإلكتروني، المرجع السابق.

خلاصة الفصل:

_ لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى بيئة العمل بما فيها من تعريف وأنواع ومكونات وكذلك أبعادها ومميزاتها ثم تطرقنا إلى أهميتها ومن خلال ما تم عرضه إستنتجنا بأن بيئة العمل لها دور أساسي في تأثيرها على الأداء الوظيفي بإعتبارها مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة لأنها من أهم عناصر رفع الإنتاجية للموظف وبالتالي تؤثر إيجابا على كافة العاملين والمؤسسة التي ينتمون إليها.

الفصل الرابع: مدخل نظري حول الأداء الوظيفي

تمهيد:

_ يعد الأداء الوظيفي من أهم الأنشطة التي تعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، كما يعبر عن مدى كفاءة الإداري وفعاليته في بلوغ مستوى الإنجاز المرغوب في العمل لذلك يتم تكليف الأفراد الأكفاء للقيام بالأعمال المختلفة وتوفير لهم المكان والجو الملائم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية أكبر.

_ ومن خلال هذا الفصل سنتعرف على مفهوم الأداء ومكوناته ومحدداته التي من خلالها يمكن إثبات أن الأداء الوظيفي جيد، متوسط، متدني أو أنه فعال أو غير فعال وأيضا أبعاده وكذا العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وأهميته.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

نظراً لأهمية الأداء الوظيفي في مجال العمل ودوره الأساسي والمحوري في التأثير على أداء المؤسسة وإنتاجيتها بإعتباره المعيار الذي يحدد مدى تحقيق أهدافها لأن نجاح أو فشل أي مؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على أداء موظفيها فقد تعددت تعريف الأداء الوظيفي بتعدد العلماء والمفكرين والباحثين الذين تناولوه كما بتعدد المذاهب النظرية والفكرية التي تعتبر بمثابة الموجّهات التي لا بد منها، ولعل من تعريفات الأداء الوظيفي ما يلي:

_ الأداء الوظيفي " هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة التحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد"¹.

_ من خلال هذا التعريف نرى أن الأداء هو نتيجة تفاعل كل من الجهد والقدرة والإدراك، فالجهد هو السلوك كما سبق ذكرنا له إضافة إلى أنه يشير إلى الطاقة البدنية والجسمية للعامل أما القدرة فهي الخصائص والسمات الشخصية للفرد التي بواسطتها يتميز عن الآخرين في أداء وظيفته، أما الإدراك فهو الوعي والفهم للأنشطة التي يقوم بها بحيث تتناسب مع جهده وقدراته، فهناك من لديه الجهد والقدرات ولكن لا يفهم دوره الوظيفي، وبالتالي فإن أداءه الوظيفي يكون غير مقبول أو ناقص وكذلك إن كانت لديه قدرات وفهم للدور ونقص في الجهد فإن أداءه كذلك سيكون ضعيفاً.

_ ويعرف "كمال أحمد رباح" الأداء الوظيفي بأنه " كفاءة إنجاز أو إحراز نشاط ما، وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها، بمعنى أنه يشير إلى كفاية المؤسسة في إحراز أهدافها وكيفية إستخدامها لمواردها في ضوء المعايير الفعالية والكفاءة، أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين"².

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، المجلد (10)، العدد (46)، 2022، ص: 08.

² قالي حمزة: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي-الجزائر، 2019-2020، ص: 46-47.

_ ومن منظورنا الخاص نرى أن هذا التعريف يشير إلى أن الأداء الوظيفي يعني الطريقة التي يتم بها إنجاز الأعمال الموكلة إلى الفرد العامل وتبيان مسار وكيفية الطريقة بحيث يجعل من مؤسسته قد حققت أهدافها وأحسنت إستخدام مواردها.

_ كما يعرف الأداء على أنه " الأساس الذي من خلاله يتم التحكيم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من جهة أخرى إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة¹."

_ إن المنتبغ لهذا التعريف يجد أن من أبرز العوامل التي تجعل من المؤسسات مزدهرة ومتميزة بنجاحاتها هو فعالية الأفراد والقيام بمهامهم بشكل بارع وإستخدام كفاءاتهم إلى أقصى حد حتى يكون أدائهم الوظيفي على أكمل وجه.

_ كما تم تعريف الأداء الوظيفي في قاموس إكسفور: بأنه " إنجاز وتنفيذ وتحقيق أعمال متعهد بها أو مكلف بتنفيذها²."

_ وبهذا التعريف فإن الأداء الوظيفي هو إتمام العامل لعمله أو أدائه لوظيفته أو إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له والمكلف بتنفيذه.

_ ويعرف بأنه: " الأداء الوظيفي هو الكيفية التي تستخدم بها الوحدة الإنتاجية مواردها المادية والبشرية في سبيل تحقيق الأهداف المحددة."

_ وفي نفس السياق يعرف الأداء الوظيفي بأنه: " محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة³."

_ إن المتخصص بهذين التعريفين نجد أن الأداء الوظيفي يرتبط بطبيعة العمل وكيفية إنجازها، إضافة بالقوانين والنظم والتقنيات المنظمة للعمل ومدى إلتزام العامل بها."

¹ كامل بربر : إدارة الموارد البشرية وإتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2008، ص: 172.

² صالح سالم الخنفي: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، المجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، المجلد (03)، العدد (02)، جامعة الملك عبد العزيز بالمملكة العربية السعودية، 2019، ص: 05.

³ مزهودة عبد المليك : الأداء بين الكفاءة والفعالية - مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (03)، العدد (01)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001، ص: 87.

_ ومن خلال هذه التعريفات السابقة نستخلص أن الأداء الوظيفي هو محصلة الجهود التي يبذلها العامل في المؤسسة من أجل القيام بالأنشطة والمهام المتعلقة بوظيفته معتمداً على قدراته الخاصة وكذا الإدراك الكامل لمتطلبات عمله ومسؤولياته مما يحقق الأهداف المرجوة.

ثانياً: مكونات الأداء الوظيفي:

_ يتكون مصطلح الأداء الوظيفي من مكونين أساسيين هما " الفعالية " و " الكفاءة " أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها.

1) الفعالية (effectiveness): ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة وهذا من منطلق إن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد أعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة¹.

_ يربط البعض بين الفعالية وتحقيق الأهداف فينظر للفعالية على أنها بلوغ الأهداف المتوقعة².

_ ويمكن تعريف الفعالية هي عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على مستويين هما مستوى الأقسام ومستوى المنظمة أو يمكن تعريف الفعالية على أنها "مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات"³.

¹ يوسف مصطفى : إدارة الأداء، ط 01، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص:23.

² جلبي علي عبد الرزاق. وبيومي محمد أحمد وآخرون: البحث العلمي الإجتماعي لغته، ومدخله، ومناهجه، وطرائقه، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1989، ص: 129.

³ عبوي زياد منير: إلتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط 01، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان،

الأردن، 2006، ص: 28.

(2) الكفاءة (efficiency): تعرف الكفاءة بأنها: " العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها أعوان المؤسسة"، وتعني أيضا: " العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك"¹.

_ كذلك هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفو هو الأقل كلفة، حيث نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي استعمال مدخلات أقل.

_ كما تعرف الكفاءة على أنها: " الإستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة"².

_ يتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الكفاءة والفعالية، من المهم جدا التمييز بين المفهومين على الرغم من الارتباط الكبير بينهما، فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت غير كفؤة، كما يمكن أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة، حيث تشير الفعالية إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقا، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الإقتصادية التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الإعتبار العديد من العوامل الداخلية والخارجية أما الكفاءة فتركز على العمليات الداخلية للمنظمة³.

¹ سهام بن رحمون : بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قطب شتمة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013-2014، ص: 69.

² سعاد قسوم : دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك محطة الضخ رقم 1 مكرر - جامعة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2018-2019، ص: 46.

³ شامي صليحة : المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة " أمجد بوقرة" بومرداس، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المنظمات، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة - بومرداس، الجزائر، 2009-2010، ص: 63

(3) الإنتاجية: مصطلح قد يشير إلى المعدل الرئيسي الدال على مستوى الأداء، فالإنتاجية تعبر عن المقدرة على خلق القيمة المضافة (الناتج) باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (سلع وخدمات) وقيمة الإنتاج وفقا لمقياس نقدي أو مادي محدد¹.
_ بمعنى أن الإنتاجية تتضمن كل من الفعالية والكفاءة معا.
كذلك هناك عناصر أخرى مكونة للأداء يمكن تلخيصها فيما يلي:

(1) القدرة: ويراد بها إستطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والمنقن وفق معايير العمل الموضوعية، وما القدرة بمختلف مستوياتها إلا حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك².

(2) الرغبة: العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع، فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة³.

¹ عبوي زياد منير : مرجع سابق، ص-ص: 169، 170.

² الكرخي مجيد : مؤشرات الأداء الرئيسية، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص: 30.

³ جميل عبد الكريم أحمد: إدارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص:

ثالثاً: محددات الأداء الوظيفي:

_ إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام يعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد محددات الأداء تتضح في:

1) الدافع على العمل: إن الدافع يقصد به " مجموع القوى الداخلية التي تتبع من ذاتية الفرد والتي تحرك وتوجه سلوكه في إتجاه معين" ونظراً لأهمية الدوافع بالنسبة للموارد البشرية و للمنظمات فقد أولت الإدارة المعاصرة أهمية خاصة لها، و إستقادت من الدراسات الخاصة بعلم النفس والسلوك التنظيمي في ظهور نماذج مختلفة للدوافع والرضا الوظيفي والتي أصبح لها تأثير كبير على أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم¹.

2) بيئة العمل (مناخ العمل): إن بيئة العمل تتكون من جزئين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها، أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات وهي البيئة العالمية، والبيئة الإقليمية، والبيئة المحلية، وكل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة و التغييرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة².

¹ مرح طاهر شكري، حسن علي : الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2016، ص: 40.

² ريم بنت عمربن منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية الإقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية، 2013، ص: 56.

(3) إدراك الدور: يشير إلى الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلطات التي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتوضيح هذا الإتجاه¹.

_ من خلال عنصر إدراك الدور المتعلق بتحديد مستوى الأداء الوظيفي نبين أن الفرد العامل (الإداري) بإدراكه لدوره في العمل بشكل إيجابي سينبثق بالتأكيد إدراكه لمدى إلتزامه بالقوانين واللوائح المنظمة لعمله وإدراكه كذلك بإحترام أوقات العمل والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز أعماله ومهامه وطبعاً في ظل ظروف عمل ملائمة.

(4) القدرة على أداء العمل: تمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول، إن هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب، التعليم، إكتساب خبرات والمهارات والمعارف المتخصصة بالعمل².

_ وهي أيضاً الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة التي تدفع عنه مزاوله أي نشاط أي كان نوعه، هذا يجعله يبذل جهداً أكبر نحو الأداء المستمر³.

• بمعنى أن تكون إدارة المنظمة على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم وإتجاهاتهم وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

¹ فرحي إبتسام: التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين عن البطالة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم إجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2016-2017، ص: 48.

² قالي حمزة: مرجع سابق، ص: 50.

³ عتيقة حرايرية: الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد (3)، العدد (5)، مخبر علم الاجتماع المنظمات والمانجمنت، 2015، ص: 65.

رابعاً: أبعاد الأداء الوظيفي:

نعني بأداء الفرد للعمل، القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء الوظيفي وهذه الأبعاد هي:

(1) **كمية الجهد المبذول:** وهي تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلانية التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

وكمية الجهد مرتبطة بالتدعيم أو الحوافز التي يحصل عليها العامل من المؤسسة سواء كانت هذه الحوافز مادية أو معنوية فهي تعمل على تحفيز العامل على الإنتاج وزيادة الجهد¹.

(2) **نوعية الجهد:** نعني بها مستوى الدقة والجودة وبدرجة مطابقة الجهد المبذول بمواصفات نوعية معينة، ومن أبرز المقاييس التي يمكن إستخدامها لقياس نوعية الجهد نجد:

_ **الخبرة السابقة:** من خلال أن المشرف على الإنتاج ونتيجة الخبرة التي إكتسبها بإمكانه الحكم على نوعية الجهد وجودته.

_ **الإتصال بالعملاء والزبائن:** تعتبر هذه الوسيلة من أفضل الطرق والمقاييس المعتمدة في قياس الجودة والنوعية، وهو بمثابة تقييم العملاء والزبائن للسلعة أو الخدمة المنتجة، ويتم ذلك عن طريق إستخدام مسح لأرائهم وغالبا ما يتم إجراء هذا المسح ومعالجته من خلال مؤسسات خاصة بالبحوث والدراسات للتأكد من أن العينة صادقة علميا².

¹ / الطاهر الوافي: **التحفيز وأداء الممرضين**، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عالية صالح بتبسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2013-2014، ص: 65.

² / آسيا قرنيط، مريم حسونة: **الحوافز وعلاقتها بالأداء الوظيفي**، دراسة ميدانية على الممرضين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الشهيد الجيلاني بن عمر، بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل قسم علم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، 2016-2017، ص: 48.

3) نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذ كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع لإجراء بحث أو دراسة¹.

خامسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

ومن العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي ما يلي:

1) العوامل الداخلية: تتمثل بصفة عامة في ظروف العمل المادية والحوافز بأنواعها وكذا تحديد نوع عملية الإتصال إضافة إلى أساليب القيادة المتبعة في المؤسسة.

أ_ ظروف العمل المادية: وهي ما يحيط بالعمل من شروط كالتهدية والحرارة والإضاءة... إلخ.

ب_ الحوافز: تعتبر الحوافز المادية والمعنوية عاملا فعالا لدفع العامل للإرتقاء بأدائه وتقديم الأفضل بشرط أن تتناسب هذه الحوافز واحتياجاتهم.

ج_ عملية الإتصال: نعني بها مدى مساهمة نوعية العملية الإتصالية في أداء العامل من خلال التعاون في المهارات الإتصالية.

د_ نمط القيادة: تتوقف فعالية القيادة على نمط وشكل العلاقة الشخصية بين القائد وأعضاء الجماعة.

2) العوامل الخارجية: ويمكن حصر العوامل الخارجية في الجوانب الإقتصادية، التكنولوجية، السياسية الإجتماعية².

أ_ العوامل الإقتصادية: يلعب المحيط الإقتصادي دورا مهما في التأثير على المؤسسة وذلك من خلال التأثير على أداء الفرد بداخلها ويتمثل تأثيره في وفرة الموارد المالية وكذا درجة المنافسة في السوق.... فمثلا الأزمة المالية العالمية.

ب_ العوامل التكنولوجية: تؤثر مستوى التكنولوجيا المستخدم في المؤسسة والتي تؤثر بدورها على أداء العامل بها حيث أن التكنولوجيا أصبحت هي العنصر الأساسي المعاون على إتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف والتفوق والقدرة على المنافسة.

¹ سعاد قسوم: مرجع سابق، ص: 48.

² قالي حمزة: مرجع سابق، ص: 53.

ج_ العوامل السياسية: تتمثل في كل المعطيات وأوجه تدخل الدولة سواء كان مباشرا أو غير مباشر في الميدان وذلك من خلال القوانين والتشريعات التي تخص كل من الأجور، الضمان الإجتماعي، العطلة المدفوعة الأجر، حق الإضراب.....، إلى ذلك من القوانين المفروضة من طرف الدولة، فالعوامل السياسية تتضح من خلال الدولة في المنظمات.

د_ العوامل الإجتماعية: تتمثل بالخصوص في المستوى الثقافي وكذا المعيشي للأفراد والتي غالبا ما تحدد مستوى أداء الأفراد بالمؤسسة فالمستوى المعيشي الجيد والظروف الإجتماعية الملائمة كلها عوامل تؤدي إلى زيادة الأداء كلما كان المستوى عاليا كلما زاد الإهتمام بتأدية واجبات العمل¹.

¹ تقريغ أمال: النمط القيادي وأثره على أداء الموظفين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم إجتماع، تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دارية، أدرار، الجزائر، 2019-2020، ص-ص: 33-43

سادسا: أهمية الأداء الوظيفي:

- الأداء الوظيفي يحتل مكانة خاصة داخل أي مؤسسة وذلك للأسباب التالية:
- الأداء الوظيفي هو الأساس الذي تقوم عليه المؤسسات لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير الأنشطة لتحقيق أهداف المؤسسة
 - يمكن العامل من الحصول على الكفاءة المهارية في العمل، ويمد العاملين بالمتابعة والإجتهاد.
 - يسهم في عملية تطوير الذات، واكتساب العاملين أساليب جديدة تمكنه من الوصول إلى الإبداع، وبالتالي بناء مهمات تؤدي إلى زيادة مستوى الإنجاز.
 - ربط كل شيء نتعلمه بالنتيجة النهائية للتنظيم في المؤسسة
 - الأداء الوظيفي هو الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة، فإذا كان هذا مستوى الإنجاز مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة وإستقرارها وفعاليتها، فالأداء لا يعد إنعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فقط بل إنعكاسا لقدرات ودوافع القادة أيضا.
 - المؤسسة فقط، بل يتعدى كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الإقتصادية والإجتماعية في الدولة¹.

¹ كلثوم فونقرا : الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الحوارية بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإجتماعية، تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دارية أدرار، الجزائر، 2020-2021، ص-ص:56-57.

خلاصة الفصل:

وفي نهاية هذا الفصل يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يعتبر نتاج أفراد المنظمة ومدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة عامة ومدى إشترك الموظفين في تقديم الخدمات وعليه يعتبر الأداء الوظيفي للعامل هو الجهد الذي يبذله في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ومدى المساهمة في إحداث التغيير المطلوب وكذلك المساهمة في تنمية القدرات وإكتساب العمال معلومة لتكون عملية تقييم الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أداءه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منها.

**الفصل الخامس: الجانب المنهجي
والميداني للدراسة**

تمهيد

إن أي بحث علمي يتركز على أسس منهجية تكون بمثابة المرشد والموجه والسبيل الذي يبينه الباحث لينطلق في عملية الدراسة والبحث، فموضوع البحث وأهدافه هما المحددات للمنهج المناسب كما ان هذا الأخير يحدد الإجراءات والأدوات المنهجية، فهذه خطوات أساسية لا غنى عنها في الدراسة العلمية الصحيحة ، وقد خصصنا هذا الفصل لإيضاح أهم هذه الأسس والخطوات المنهجية التي إعتدنا عليها في دراستنا الحالية إنطلاقاً من المنهج المستخدم والأدوات التي إعتدنا عليها لجمع المعلومات من خلال الدراسة الميدانية بـ "جامعة الشاذلي بن جديد " لولاية الطارف، ومن ثم قمنا بتحديد مجالات الدراسة إضافة إلى عينة الدراسة وبعد عملية جمع المعلومات قمنا بتفريغها في جداول بسيطة ومركبة توصلنا من خلالها لنتائج ذات قيمة علمية.

أولاً: المعالجة المنهجية للدراسة:

1_ المنهج المستخدم:

إن إتباع الباحث لمنهج دراسة معين وتوظيفه يرتبط أساساً بطبيعة الموضوع فالباحث يختار المنهج الملائم لموضوع الدراسة حيث نجد أن معظم علماء المنهجية يتفقون في تعريفاتهم على أن المنهج هو: «عبارة عن طائفة من القواعد العامة المصوغة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العمل أو الطريقة التي يتبعها الباحث في الدراسة لإكتشاف الحقيقة¹».

كما تختلف مناهج البحث العلمي باختلاف المواضيع، وإنطلاقاً من طبيعة الإشكالية وفرضيات البحث والمعلومات المراد الوصول إليها، فقد إعتدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وذلك من أجل الحصول على معلومات دقيقة تصور الواقع الإجتماعي وتساهم في تحليل الظواهر.

ويعرف المنهج الوصفي: «بأنه مجموع الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع إعتقاداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لإستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة²».

وأيضاً: «أنه طريقة في الوصف والتحليل والتعليل والتفسير بصفة علمية لوضعية إجتماعية أو مشكلة إجتماعية أو سكانية³».

وتماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة، فإننا إستخدمنا المنهج الوصفي بغرض وصف واقع بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي ففي الجانب النظري إعتدنا عليه من خلال إستعراض المفاهيم الخاصة ببيئة العمل والأداء الوظيفي ومحاولة فهم العلاقة بين مختلف عناصر بيئة العمل ومستويات الأداء الوظيفي، أما بالنسبة للجانب التطبيقي إعتدنا على المنهج الوصفي من أجل تقريب وإسقاط الدراسة النظرية على واقع المؤسسة الجزائرية متخذين كنموذج لذلك جامعة الشاذلي بن جديد-

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص: 91.

² أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الإجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 1، 2009، ص: 62.

³ رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، ط1، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2007، ص 39.

الطرف - حيث إعتدنا في ذلك على الأسلوب الإحصائي بسيط لتبويب وتحليل البيانات وذلك بغرض البيانات في جداول إحصائية بإستخدام التكرارات والنسب المئوية في الكشف عن المتغيرات الدراسة لإحصاء إجابات المبحوثين وتحليلها تحليلا سوسولوجي وعرض النتائج التي خلصنا إليها.

2_ تقنيات جمع البيانات:

إن دقة أي بحث علمي تتوقف إلى حد كبير على إختيار أنجح وأكفأ الأدوات وأنسبها، بإعتبارها الوسيلة التي تعتمد عليها كل العلوم في جميع المعطيات والحقائق حول الظاهرة المراد دراستها، حيث تعتبر أدوات جمع البيانات مجموعة من الوسائل والطرق والأساليب المختلفة التي يعتمد عليها في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإنجاز البحث، وطبيعة موضوعنا هي التي حددت حجم ونوعية وطبيعة الأدوات التي استخدمناها في انجاز واتمام عملنا وبحثنا، وقد قمنا باستخدام الأدوات التالية:

2-1 الملاحظة:

الملاحظة هي الأداة الأكثر تداولاً في البحوث الإجتماعية يستعملها الباحثون الإجتماعيون والطبيعيون في جمع المعلومات والحقائق، وهي لا تستعمل لوحدها بقدر ما تكون مساعدة أو مكملة لأدوات أخرى.

ولهذا فالملاحظة تعرف بأنها "توجيه الحواس والإنتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر من أجل الكشف عن صفاتها وخصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة"¹.
_ بمعنى أن الملاحظة توجه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب هذا السلوك أو خصائصه.

وقد إستخدمنا تقنية الملاحظة عند الدراسة الإستطلاعية لميدان البحث، حيث قمنا بتطبيق الملاحظة المباشرة من خلال إطلاعنا على ميدان الدراسة والمتمثل في كليتي العلوم الإجتماعية والإنسانية وكلية العلوم السياسية والحقوق والإحتكاك المباشر بعينة الدراسة (الموظفين ورؤساء الأقسام) مع إحترام التعليمات والإرشادات وهذا ما ساعدنا على معرفة الجامعة (الكلية) والهيكل التنظيمي لها ومعرفة أيضا مختلف السلوكيات والتصرفات للموظفين بإعتبار أن فئة محل الدراسة هم

¹ علي غربي: أجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة الجزائر، 2006، ص 112.

الموظفين في مصلحة البيداغوجيا الذي يتطلب منا استخدام أداة الملاحظة بإعتبارها الأداة الأكثر مناسبة لهذه الفئة.

2-2 المقابلة:

في دراستنا هذه إستخدمنا المقابلة وهي من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات، كالاستمارة والملاحظة والقياسات والوثائق، إلا أن المقابلة تتفرد بخاصية أساسية، وهي أنها تلزم المقابل أي الباحث أن يحتك بالمبحوث مباشرة وتعطيه حرية أكثر وذلك لجمع معلومات أكثر عمقا وتساهم في إعطاء تدبير أكثر دقة عن الجوانب المقصودة بالدراسة والمقابلة تجعل الباحث يستفيد من المعلومات ويوظفها في بحثها وبمقتضاها يسأل الباحث الإجتماعي أسئلة تدور حول موضوع بحثه، وبعد المسألة أو أثناءها يتم تسجيل إجابات التي يعطيها المبحوث عن الأسئلة التي يطرحها عليه الباحث ويجب أن تكون هذه الأسئلة مدققة وهادفة من أجل خدمة موضوع البحث.

فهي إذن: "المحادثة التي تتم بين القائم بالمقابلة والمبحوث بغرض جمع البيانات التي يحتاج إليها البحث، ولذلك فهي تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق غرض معين، والمقابلة من أكثر الوسائل إستخداما في جمع البيانات في الكثير من العلوم الإنسانية نظرا لميزاتها المتعددة ومرورتها¹".

وقد إعتدنا على نوع من أنواع المقابلة وهي المقابلة النصف موجهة والتي تعرف بأنها: " قيام الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث مع إحتفاظ الباحث بحقه في طرح الاسئلة من حين لآخر دون خروجه عن الموضوع"².

وقد إعتدنا على تقنية المقابلة من خلال إجراء مقابلات أولية بالجامعة من أجل التعمق في فهم الموضوع لكشف التغيرات المرتبطة بدراستنا وإستطلاع بعض الجوانب التي تخدم بحثنا، حيث قمنا بإجراء مقابلة نصف موجهة مع رئيس قسم علم الإجتماع ورئيس قسم الحقوق بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف فقدموا لنا ما نحتاج إليه في البحث من خلال طرح مجموعة من الأسئلة تنوعت بين

¹ بدوي أحمد زكي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، د-ت، ص: 266.

² لقوقي دليلة: مستوى تقدير الذات لدى المراهق مجهول النسب المكفول في أسرة بديلة، دراسة حالة لمراهقين مكفولين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص: 102.

المغلقة والنصف مغلقة والنصف مفتوحة والمفتوحة المحضرة مسبقا والغرض من المقابلة، هو التعرف على واقع بيئة العمل داخل الجامعة ومستوى أداء الموظفين في ظل هذه البيئة.

2-3 الإستمارة:

تعد إستمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في البحوث الإجتماعية وهذا ما يدفع الباحث إلى بذل الجهد من أجل صياغة إستمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة، وإستمارة البحث نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما.

إذن تعرف الإستمارة بأنها: " التقنية المباشرة للإستطلاعات العلمية المستعملة للأفراد والتي تسمح لمسألتهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة والحصول على نتائج كمية من أجل إيجاد علاقات إحصائية ومن أجل القيام بمقارنات عديدة¹."

كما إعتدنا في دراستنا على هذه التقنية والتي يقصد بها نموذج للبحث يضم مجموعة من الأسئلة حول موضوع معين، توجه للأفراد من أجل الحصول على معلومات دقيقة ويتم تنفيذ الإستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد، أما عن الحالة التي إعتدنا عليها في بحثنا فهي توجيه الأسئلة عن طريق الإستبار للتأكد من صحة المعلومات وعدم تناقضها مع الواقع حيث وجهت الاستمارة إلى موظفين " قسم علم الاجتماع" وقسم الحقوق" بجامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف وتضمنت الإستمارة (39) سؤال .

_ حيث تم صياغة أسئلة الإستمارة وتصنيفها ضمن 3 محاور:

المحور الأول: وخصص لجمع البيانات الشخصية لأفراد العينة المبحوثة ويحتوي على أسئلة خاصة بالجنس والسن والحالة المدنية، المستوى التعليمي، التخصص الجامعي، الوظيفة المشغولة، سنوات الخبرة، مكان الإقامة، وتضم 7 أسئلة.

المحور الثاني: وقد خصص هذا المحور لجمع البيانات والمعلومات عن خصائص وظروف بيئة العمل وتضم 20 سؤالا.

المحور الثالث: وقد خصص لجمع البيانات الخاصة بالأداء الوظيفي وتضم 12 سؤالا.

¹ بوحوش عمار وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الإجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين - ألمانيا، 2019، ص:71.

_ أما عن طبيعة الأسئلة فإنها متنوعة تتراوح بين المغلقة و المفتوحة وشبه المفتوحة.

3- مجالات الدراسة:

لقد إتفق العديد من الباحثين على أن لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية وهي المجال البشري (العينة) والمكان والزمني نوردها كالتالي:

3-1 المجال البشري (العينة)

تعرف عينة البحث بأنها: " مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم إختيارها بطريقة مناسبة، وإجراء الدراسة عليها ومن ثم إستخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي"¹. وقد وقع إختيارنا على "العينة القصدية" لأنها الأنسب لموضوع دراستنا وتشمل موظفي مصلحة البيداغوجيا فقط.

_ وتعرف العينة القصدية بأنها: " النموذج المختار من السكان الكبير بطريقة مقصودة أي بطريقة لا تعطي جميع السكان أو مجتمع البحث فرصة متساوية للإختيار"².

كما تساعد على إعطاء معلومات وأدلة كافية على طبيعة مجتمع البحث حيث وزعت على كليتين هما " كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية" وكلية الحقوق والعلوم السياسية" بجامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف.

قمنا بإستخدام طريقة المسح الشامل لإختيار عينة البحث حيث بلغت 15 مبحوثا (موظفا) ذلك لأن مصلحة البيداغوجيا لقسم علم الإجتماع قد بلغ عدد موظفيها 10 فيما بلغ عدد موظفي مصلحة البيداغوجيا في قسم الحقوق 5 موظفين.

3-2 المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد ولاية الطارف، تأسست الجامعة كمركز جامعي سنة 1992، تقع في أقصى شمال شرق الجزائر على حدود تونس، فلقد إكتفت دراستنا الميدانية بكليتين " كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية" و"كلية الحقوق والعلوم السياسية"، أما بالنسبة لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية حيث تم إنشاؤها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12/242 بتاريخ 4

¹ محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، دار الكتب، اليمن، ط 3، 2019، ص: 160.

² إحسان محمد الحسن: الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي الإجتماعي، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت (لبنان)، ط 2، 1986، ص: 52.

جوان 2012 وتحتوي الكلية على مسالك للتكوين في الطور الأول لنيل شهادة الليسانس في 6 سداسيات و يضم كل سداسي على عدة وحدات تعليمية أساسية وأخرى إستكشافية وكل وحدة بها مجموعة من المواد التعليمية والمقاييس والأنشطة وتتجسد هذه الوحدات في الوحدات التنظيمية، وحدات تعليمية منهجية ، إستكشافية ،أفقية، ثم الإنتقال إلى مرحلة الماستر لمدة سنتين وأخيرا مرحلة الدكتوراه لمدة ثلاث سنوات وذلك حسب تخصص كل طالب ،يحتوي القسم على 39 استاذ: 8 أساتذة و 22 محاضر "أ" و 5 محاضر "ب" و 4 مساعد¹.

أما بالنسبة للمجموع الكلي للطلبة سنة 2022-2023 في السنة الأولى تحتوي على 220 طالب (ة) والسنة الثانية 219 طالب (ة) والسنة الثالثة 165 طالب (ة)، أما بالنسبة للسنة الأولى والثانية ماستر لكلا التخصصين فيحتوي على 253 طالب (ة)².

لكن بالنسبة لكلية الحقوق والعلوم السياسية حيث يعتبر قسم الحقوق بجامعة الشاذلي بن جديد - الطارف- قسم فتي ، تم إستقبال أول دفعة للطلبة في السنة الجامعية 2012-2013 وعليه نحتفل هذه السنة بتخرج خامس دفعة، حيث يسهر على تسيير قسم الحقوق تحت إشراف العميدة ونائبيها المكلفة بالبيداغوجيا والمكلفة بالدراسات العليا ،رئيس قسم تساعده في مهمته كل من النائبة المكلفة بالبيداغوجيا والنائب المكلف بالبحث العلمي ، كما يساعدهما في أداء مهامهم الإدارية والبيداغوجية، طاقم من الموظفين يحتوي القسم على 35 أستاذا: 02 محاضر قسم "أ" و 14 أستاذة برتبة أستاذ محاضر قسم "ب" 14 برتبة أستاذ مساعد "أ"، العدد الكلي للطلبة: 1195 طالبا، ولهذا تستقبل جامعة الشاذلي بن جديد لولاية الطارف أعداد هائلة من الطلبة خاصة في الآونة الأخيرة لذا تعتبر من بين الجامعات التي تميل للإرتقاء إلى مراتب متقدمة بين الجامعات الجزائرية³.

3-3/ المجال الزمني:

شرعنا في إنجاز هذه الدراسة بتاريخ 2022/12/01م حيث قمنا بإقتراح عدد من المواضيع على الأستاذة المشرفة بعد ذلك تم الإتفاق وقبول الموضوع ثم إنتقلنا إلى العديد من المكتبات بما فيها

¹ تم الحصول على هذه المعلومة من خلال الوثيقة المسلمة لنا من طرف عميد كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية.

² تم الحصول على هذه المعلومة بناء على ما أظهرته مطوية توضيحية بمبنى الكلية للعلوم الاجتماعية.

³ تم الحصول على هذه المعلومة من خلال الوثيقة المسلمة لنا من طرف رئيس قسم الحقوق.

المكتبة الجامعية من أجل جمع المصادر والمراجع التي تخدم موضوع دراستنا ثم بدأنا بكتابة الجانب النظري للدراسة في الفترة الممتدة من ديسمبر الى فيفري وبعد الإنتهاء منه إنتقلنا إلى الجانب الميداني بتاريخ 2023/03/19 وكان عبر ثلاثة مراحل:

أ) المرحلة الأولى الزيارة الاستطلاعية: وكانت موزعة على يومين في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ويومين في كلية الحقوق والعلوم السياسية.

اليوم الأول: خصصناه لملاحظة الهيكل التنظيمي للكليتين وكذا أخذ موافقة رؤساء القسم من أجل إجراء البحث فيهما والتعرف على أفراد عينة البحث من أجل تحديد موعد لمقابلتهم وكذا أخذ كل المعلومات الخاصة بالكليتين من أهداف ووظائف ومهام وكان ذلك بتاريخ 2023/03/19م. من الساعة 09h00 إلى 12h00 بكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ومن الساعة 14h00 إلى 16h00 بكلية الحقوق والعلوم السياسية.

اليوم الثاني: بعد موافقة رؤساء القسم على طلب الإذن بالدخول إلى الكليتين فقط خصصنا هذا اليوم لملاحظة وتقييم مكان عمل الموظفين ضمن مصلحة البيداغوجيا وملاحظة سلوكيات الموظفين وكيفية تفاعلهم مع بعضهم البعض ومع رؤساء القسم في اداء المهام كما اردنا إحاطة المبحوثين بموضوع الدراسة وشرحه لهم وأيضا ملاحظة مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة لانجاز العمل.

• وكان ذلك بتاريخ 2023/03/20.

• من الساعة 09h00 إلى 11h30 في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية.

• ومن الساعة 14h00 إلى 15h30 في كلية الحقوق والعلوم السياسية.

ب) المرحلة الثانية: مرحلة المقابلة: قمنا بمقابلة رئيس قسم علم الاجتماع ورئيس قسم الحقوق في اليوم نفسه وطرحنا عليهما أسئلة المقابلة بالترتيب ثم بعد ذلك قمنا بتدوين إجابتهم وقد خصصنا يوما واحدا وكان ذلك في 2023/03/21 من الساعة 10h00 صباحا إلى غاية 12h00 في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية ومن الساعة 14h00 زوالا إلى غاية 16h00 مساء في كلية الحقوق والعلوم السياسية.

(د) المرحلة الثالثة: مرحلة توزيع الإستمارة : بعد تعديل الأسئلة قمنا بتوزيع الإستمارات على الموظفين بتاريخ 2023/03/22 في كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية وبتاريخ 2023/03/23 في كلية الحقوق والعلوم السياسية.

وبعد عملية جمع المعطيات قمنا بتفريغ البيانات وتبويبها وتحليلها بداية من منتصف شهر أبريل 2023 وأنهينا العمل على المذكرة وإخراجها في شكلها النهائي أواخر شهر ماي 2023.

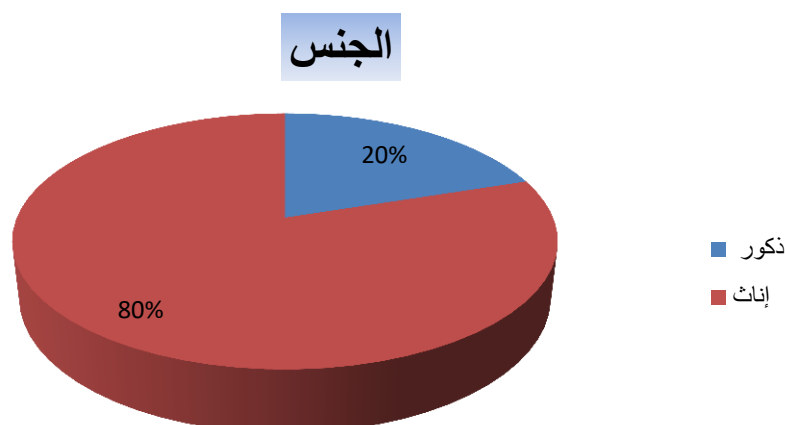
ثانيا تحليل وتفسير المعطيات الميدانية

المحور الأول: خصائص العينة

الجدول رقم 1: يوضح العلاقة بين الجنس والحالة المدنية

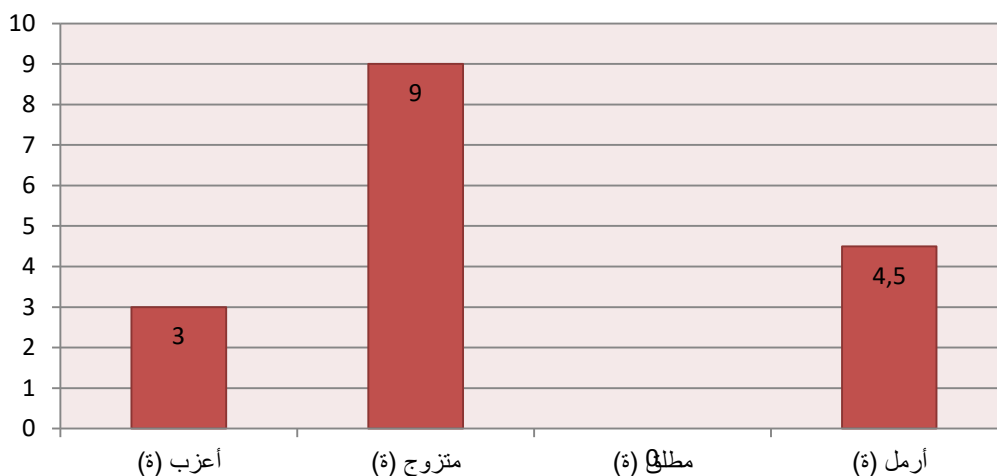
المجموع		ذكور		إناث		جنس أفراد العينة
النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	الحالة المدنية
6.66%	01	00%	00	33.33%	01	أعزب
86.66%	13	91.66%	11	66.66%	02	متزوج
00%	00	00%	00	00%	00	مطلق
6.66%	01	8.83%	01	00%	00	أرمل
100%	15	100%	12	100%	03	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (1) أن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور لأن أغلبية أفراد العينة هم إناث حيث بلغت نسبتهم ب 80% في حين أن نسبة الذكور بلغت 20% وتغيير ذلك ديموغرافيا لان عدد الاناث في الجزائر يفوق عدد الذكور بينما نسبة الحالة المدنية للمبحوثين أن أعلى نسبة بلغت 86.66% بالنسبة للمتزوجين (إناث وذكور) أما بالنسبة للعزاب والأرامل نسبتهم متساوية بلغت 6.66% وهي أدنى نسبة وكانت منعدمة بالنسبة للمطلقين وهذا يدل على أن أغلب الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين [30-34] في سن الزواج بنسبة 40% لأن أغلب الأفراد في مرحلة الكهولة يكونون متزوجين.



الشكل رقم 2: دائرة نسبية تمثل النسبة المئوية لجنس المبحوثين

الحالة المدنية



الشكل رقم 3: أعمدة بيانية تمثل الحالة المدنية للمبحوثين

الجدول رقم 2: يمثل سن المبحوثين

[44-40]	[39-35]	[34-30]	[29-25]	السن المبحوثين
05	03	06	01	15
%33.33	%20	%40	%6.66	%100

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن نسبة أفراد العينة الذين تبلغ أعمارهم ما بين 34-30 سنة قد بلغت 40% وهي أعلى نسبة في حين تليها نسبة الأفراد الذين تبلغ أعمارهم ما بين 44-40 سنة بنسبة 33.33%، أما الأفراد الذين تبلغ أعمارهم ما بين 39-35 سنة بلغت نسبتهم 20% وبالنسبة الفئة الأخيرة للأفراد الذين تتراوح أعمارهم ما بين 29-25 سنة قد بلغت 6.66%.

الجدول رقم 3: يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي وسنوات الخبرة

المجموع		جامعي								ثانوي		المستوى التعليمي
		علوم سياسية		أدب عربي		علم إجتماع		إعلام آلي				
النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	سنوات الخبرة
%26.66	04	%50	01	%50	01	%25	%01	%00	00	%16.66	01	[5-1]
%73.33	11	%50	01	%50	01	%75	03	%100	01	%83.33	05	[10-6]
%100	15	%100	02	%100	02	%100	04	%100	01	%100	06	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (3) أن المستوى التعليمي في الإدارة الجامعية عالي وذلك بنسبة 60% للمستوى الجامعي، أما بالنسبة للمستوى الثانوي في الإدارة الجامعية فهو منخفض بنسبة 40% _ ومن هنا نلاحظ أن الإدارة الجامعية تعتمد على الإطارات في تسيير شؤونها وكذا المجهودات الفكرية ذات الكفاءة العالية، أما الآخرون هم من يؤدون مهام مكملة ومساعدة للأعمال الرئيسية، أما بالنسبة لسنوات الخبرة فنسبة الأفراد الذين دامت خبرتهم المهنية من ستة إلى 10 سنوات بلغت ن 73.33%، أما بالنسبة للأفراد الذين دامت خبرتهم المهنية من سنة إلى 5 سنوات بلغت نسبتهم 26.66%.

ومن هنا نلاحظ أن نسبة الخبرة المهنية من ستة إلى 10 سنوات تمثل أعلى نسبة من إجمالي عينة المبحوثين المختارة وهذا راجع إلى أن أغلبية أفراد العينة ليست لديهم خبرة طويلة في العمل و بإمكانهم القيام بوظائفهم كما هو متوقع على أكمل وجه لأنهم لا يزالون في بداية إكتساب الخبرة المهنية.

الجدول رقم 4: يمثل الوظائف التي يشغلها المبحوثين

الوظيفة المشغولة المبحوثين	تقني سامي	مساعد مهندس مستوى أول في إعلام آلي	متصرف إداري	عون إداري
15	04	01	03	07
%100	%26.66	%6.66	%20	%46.66

_ نلاحظ من خلال الجدول رقم(4) الذي يمثل الوظيفة المشغولة للمبحوثين بأن أعلى نسبة للوظيفة المشغولة بلغت ب 46.66% عون إداري، ثم تليها الحاصلين على شهادة تقني سامي بنسبة 26.66% وهذا راجع لشروط التوظيف التي تمت أثناء توظيفهم ثم تليها متصرف إداري بنسبة 20%، وأخيرا مساعد مهندس مستوى أول إعلام آلي بنسبة 6.66% وهي أدنى نسبة كون الجامعة تحتاج الى مناصب محدودة فيما يخصها، لكن رغم هذه المعطيات يتضح لنا أن الوظيفة مشغولة للكثير من المبحوثين هي عون إداري وذلك حسب ما تحتاجه البيداغوجيا من وظائف ومناصب بنسبة كبيرة لهذه الوظيفة بحكم تميزها وأدائها الوظيفي الجيد.

الجدول رقم 5: يعرض العلاقة بين مكان الإقامة ومدى إلتزام الموظف بأوقات دوام العمل

المجموع		عنابة		قالبة		الطارف		مكان الإقامة أوقات دوام العمل
النسبة المئوية	المجموعين	النسبة المئوية	المجموعين	النسبة المئوية	المجموعين	النسبة المئوية	المجموعين	
40%	06	50%	01	00%	00	41.66%	05	دائماً
53.33%	08	50%	01	100%	01	50%	06	أحياناً
6.66%	01	00%	00	00%	00	8.33%	01	أبداً
100%	15	100%	02	100%	01	100%	12	المجموع

-يتضح من خلال الجدول رقم(5) أن أغلبية أفراد العينة يقيمون في ولاية الطارف وذلك بنسبة 80%، أما بالنسبة لأوقات دوام عملهم فأحياناً ما يلتزمون بأوقات عملهم وهذا بنسبة 50% وأن نسبة 41.66% من أفراد العينة يلتزمون بالأوقات عملهم بصفة دائمة، أما الأقلية فهم لا يلتزمون بأوقات عملهم وذلك بنسبة 8.33%، وأفراد العينة الذين يقيمون في ولاية عنابة بلغت نسبتهم 13.33%، أما بالنسبة لأوقات دوام عملهم فلديهم نسبة متساوية وهي 50% للأفراد الذين يلتزمون بأوقات دوام عملهم و50% للأفراد الذين أحياناً ما يلتزمون بأوقات عملهم، ومنعدمة بالنسبة للأفراد الذين لا يلتزمون بأوقات عملهم، أما الأقلية يقيمون في ولاية قالمة وذلك بنسبة 6.66% فهم أحياناً ما يلتزمون بأوقات دوام عملهم وذلك بنسبة 100%، وأن الأفراد الذين يلتزمون دائماً والأفراد الذين لا يلتزمون أبداً بأوقات دوام عملهم نسبتهم منعدمة.

فمن هنا نلاحظ أن أفراد العينة أحياناً ما يلتزمون بأوقات دوام عملهم في ولاية الطارف بالرغم من قرب مقر الجامعة من المنطقة التي ينتمون إليها وهذا ما يدل على تذبذب أدائهم الوظيفي، كما تعكس هذه البيانات أن الدافع والرغبة هما المحفزان الأساسيان للإلتزام بأوقات العمل وبالتالي يكون الأداء الوظيفي في المستوى المطلوب والمتوقع.

المحور الثاني: خصائص وظروف بيئة العمل

الجدول رقم 6: يمثل بيئة العمل بالنسبة للمبحوثين

بيئة العمل المبحوثين	جيدة	ملائمة	غير مناسبة
15	07	05	03
%100	%46.66	%33.33	%20

توضح البيانات الواردة في الجدول رقم (6) أن أعلى نسبة بلغت 46.66% بنسبة جيدة، أما نسبة 33.33% توضح أن بيئة العمل ملائمة بالنسبة للمبحوثين أنفسهم، أما أدنى نسبة بلغت 20% تبين أن بيئة العمل غير مناسبة، وهذا يدل على أن أغلب الموظفين كانت إجاباتهم جيدة ويرجع سبب ذلك هو أن بيئة العمل محفزة وتوفر كل متطلبات الموظف من الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز العمل وهذا حسب التصريح أفراد العينة.

لكن تتناقض ملاحظتنا مع تصريحات المبحوثين فحسب ما تم ملاحظته أن بيئة العمل غير محفزة على المستوى البيداغوجي وكذا على المستوى الإداري ككل ولا تتوفر فيها كل متطلبات الموظف، حيث يعاني الموظف العديد من النقائص كلوازم العمل المكتبي خاصة عدم توفر شبكة الإنترنت وغيرها من اللوازم الضرورية، كذلك عدم توفر ضروريات الراحة كل هذا يؤثر على نفسية الموظف وبالتالي يشعر بأنه لا ينتمي لتلك البيئة ولا يسعى لتحقيق أهدافها وهو ما ينعكس سلبا على مستوى الأداء الوظيفي¹.

¹ تمت الملاحظة في كلا القسمين (قسم علم الاجتماع وقسم الحقوق) قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/19 على الساعة 09h00 صباحا، أما بالنسبة لقسم الحقوق تمت الملاحظة بتاريخ 2023/03/20 على الساعة 14h00 مساء.

الجدول رقم 7: يمثل تقييم المبحوثين لمكان العمل

سيئ	متوسط	جيد	الخيارات المبحوثين
05	07	03	15
%33.33	%46.66	%20	%100

_ من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن نسبة 46.66% من أفراد العينة تقييمهم لمكان العمل كان متوسط، أما تقييم أفراد العينة السيء كان بنسبة 33.33% لأن هناك متطلبات ضرورية يحتاجها الموظف غير متوفرة حسب تصريحاتهم وأن الأقلية من أفراد العينة تقييمهم لمكان العمل جيد وذلك بنسبة 20%.

عند إطلاعنا على ميدان الدراسة والمتمثل في كليتي العلوم الإجتماعية والإنسانية والعلوم السياسية والحقوق لاحظنا أن مكان العمل غير محفز بالنسبة للموظفين على وجه الخصوص بسبب الظروف الفيزيائية السيئة (تهوية، إضاءة، ضوضاء....) وإنعدام ضروريات الراحة ولوازم العمل المكتبي (مكيف هوائي، ثلاجة، مدفأة، أوراق، أقلام، مكان العمل غير موصول بشبكة الانترنت...) وإنعدام النظافة (اوساخ، غبار في كل مكان، شباك العنكبوت، وجود حشرات، بقايا الأكل على الطاوات....)¹.

¹تمت الملاحظة في قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/19، من الساعة 09h00 إلى غاية 12h00.

الجدول رقم 8: يمثل مدى تحفيز بيئة العمل بالنسبة للمبحوثين

البيئة غير المحفزة للعمل				البيئة المحفزة للعمل	الإجابات المبحوثين
عدم وجود تحفيزات	عدم وجود الإمكانات والهيكل	تخطيط الموظف الجاد	توجد العديد من النقائص	05	15
02	04	01	03		
13.33 %	26.66 %	6.66 %	20 %	33.33 %	100 %

_ نلاحظ من خلال الجدول رقم (8) أن نسبة 66.66% من فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن بيئة عملهم غير محفزة وذلك راجع لعدة أسباب وإجابات مختلفة من طرف المبحوثين أنفسهم تتمثل في عدم وجود الإمكانات والهيكل بنسبة بلغت 26.66% والعديد من النقائص بلغت 20% وكذا نسبة 13.33% من أفراد العينة صرحوا بعدم وجود تحفيزات، وكذلك تخطيط الموظف الجاد حيث بلغت نسبته 6.66% وهذا حسب تصريحات أفراد العينة، أما بالنسبة لبقية المبحوثين قد صرحوا عكس ذلك بأن بيئة عملهم محفزة بنسبة بلغت 33.33%.

فمن خلال البيانات الموضحة أعلاه يتبين لنا أن بيئة العمل غير محفزة وهذا يعود سلبا على مستوى الأداء الوظيفي فهي ليست محفزة على المستوى البيداغوجي وكذلك على المستوى الإداري¹.

^{1/} تم الحصول على هذه المعلومة من خلال تطبيق المقابلة النصف موجهة مع رئيس قسم " علم الاجتماع "بتاريخ 2023/03/21 من الساعة 10h00 صباحا إلى غاية الساعة 12h00.

الجدول رقم 9: يمثل مدى توفر الإمكانيات المادية والبشرية في مكان العمل بالنسبة للمبحوثين

غياب الإمكانيات المادية والبشرية	توفر الإمكانيات المادية والبشرية	الإجابات المبحوثين
13	02	15
%86.66	%12.33	%100

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن الغالبية الساحقة من الموظفين قد أقرروا بأن مكان عملهم يفتقر إلى الإمكانيات المادية والبشرية وذلك بنسبة 86.66% وهذا له تأثير كبير في تدني مستوى الأداء الوظيفي، أما الموظفين الذين أقرروا بأن الإمكانيات المادية والبشرية في مكان العمل متوفرة فهم أقلية وقد بلغت نسبتهم بـ 12.33%.

الجدول رقم 10: يمثل مدى توفر أدوات الإستخدام عند الطلب في مكان العمل بالنسبة للمبحوثين

إنعدام أدوات الإستخدام	توفر أدوات الإستخدام	الإجابات المبحوثين
13	02	15
%86.66	%13.33	%100

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 86.66% من أفراد العينة لم تتوفر أدوات الاستخدام في مكان عملهم حيث كانت أعلى نسبة مسجلة في الجدول التالي في حين أن بقية أفراد العينة الذين بلغت نسبتهم 13.33% صرحوا بتوفر أدوات الإستخدام عند الطلب في مكان العمل، فمن خلال النسب المبينة أعلاه نخلص إلى عدم توفر أدوات الإستخدام عند الطلب في مكان العمل بالنسبة للمبحوثين حيث يصرحون بـ: "عدم توفر لوازم العمل المكتبي خاصة شبكة الإنترنت وبالتالي يستدعي ذلك جهدا للوصول"، إليها وكل هذه النقائص تؤثر على أهداف المؤسسة وإنجاز الأعمال في وقتها وبالمستوى المطلوب والمرغوب فيه.

الجدول رقم 11: يعرض لوازم العمل المكتبي

الخيارات المبحوثين	شبكة الإنترنت	طابعة	جهاز حاسوب	أقلام	أوراق
15	12	05	04	04	03
%100	%80	%33.33	%26.66	%26.66	%20

_ من خلال الشواهد الإحصائية في الجدول رقم (11) نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بأن شبكة الإنترنت هي أكثر لوازم لعمل مكتبي غير المتوفرة في مكان عملهم وذلك بنسبة 80%، أما نسبة 33.33% من أفراد العينة فقد صرحوا بعدم وجود طابعة، وأن أفراد العين الذين أجمعوا على أن جهاز الحاسوب والأقلام غير متوفرين في المكتب وذلك بنفس النسبة 26.66%، أما الأقلية من أفراد العينة أجمعوا على عدم وجود أوراق لإتمام العمل*.

فمن هنا نلاحظ أن عدم توفر لوازم العمل المكتبي في مكان العمل يؤدي إلى تدني وإنخفاض أداء الموظف وعدم إتمام العمل في الوقت المحدد وبالشكل المطلوب.

* لقد تجاوزت نسبة 100% نظرا لإجابة كل المبحوثين على أكثر من إجابة واحدة (سؤال شبه مفتوح).

الجدول رقم 12: يعرض ضروريات الراحة

الخيارات المبحوثين	مكيف هوائي	ثلاجة لحفظ المشروبات والمرطبات	مدفأة كهربائية	حاملة معاطف
15	07	15	12	14
%100	%46.66	%100	%80	%93.33

_ من خلال المعطيات الإحصائية الموجودة في الجدول رقم (12) نلاحظ أن مكان العمل لا يتوفر حتى على أبسط ضرورات الراحة والمتمثل في حاملة المعاطف وهذا بحسب ما أجاب عليه أغلب أفراد العينة حيث بلغت نسبتهم 93.33%، أما نسبة 80% من المبحوثين فقد عبروا عن حاجتهم إلى المدفأة الكهربائية، أما الأقلية من الأفراد العينة صرحوا بعدم وجود مكيف هوائي وذلك بنسبة 46.66%.*

وهذا ما لاحظناه أثناء فترة التريص في كلية الحقوق والعلوم السياسية النظريات الراحة منعدمة فالموظفين يعانون من الحر في فصل الصيف لعدم وجود مكيف هوائي ومن البرد في فصل الشتاء لعدم وجود مدفأة كهربائية¹.

* لقد تجاوزت نسبة 100% نظرا لأن كل المبحوثين أجابوا على أكثر من إجابة. (سؤال شبه مفتوح)
¹/تمت الملاحظة ي كلا القسمين بتاريخ 2023/03/20 قسم علم الاجتماع من الساعة 09h00 إلى 11h30 وقسم الحقوق من الساعة 14h00 إلى 15h30.

الجدول رقم 13: يبين العلاقة بين جودة الأداء الوظيفي والراحة في مكان العمل

عدم الشعور بالراحة في مكان العمل					الشعور بالراحة في مكان العمل	الخيارات المبحوثين
ضعف الإمكانيات	لأننا خارج مقر العمل	عدم توفير الإحتياجات الضرورية	لا يحتوي على الشروط المناسبة	غياب التنظيم	03	15
04	01	04	01	02		
%26.66	%6.66	%26.66	%6.66	%13.33	%20	%100

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن نسبة 80% من أفراد العينة لا يشعرون بالإرتياح في مكان عملهم وذلك بسبب عدم توفير الإحتياجات الضرورية وغياب التنظيم وضعف الإمكانيات وعدم إستيفاء بيئة عملهم للشروط المناسبة حسب تصريحاتهم، أما نسبة 20% من أفراد العينة يشعرون بالراحة وذلك حسب رغبتهم ودافعتهم للعمل.

فمن هنا نلاحظ أن عدم الشعور بالراحة في العمل يؤدي إلى عدم الرغبة فيه وبالتالي تدني مستوى الأداء الوظيفي للموظفين.

الجدول رقم 14: يمثل مدى ملائمة التجهيزات المكتبية

التجهيزات المكتبية غير ملائمة للعمل	التجهيزات المكتبية ملائمة للعمل	الإجابات المبحوثين
11	04	15
%73.33	%26.66	%100

_ من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن 73.33% من أفراد العينة يرون أن التجهيزات المكتبية غير ملائمة في مكان عملهم إلى أن هناك 26.66% من الموظفين يرون عكس ذلك بأن التجهيزات المكتبية ملائمة في مكان عملهم، فمن خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن التجهيزات المكتبية غير ملائمة في مكان العمل لدى أغلب الموظفين في الجامعة وبالتالي يؤثر سلباً على مستوى الأداء الوظيفي بسبب عدم إرتياحهم بما توفره بيئة عملهم من تجهيزات مكتبية وعدم ملائمتها ومساعدتها على العمل إضافة إلى نقصها في بعض المكاتب وهذا حسب تصريح أفراد العينة. إستناداً إلى ما سبق ذكره قد لاحظنا أن هناك العديد من النقائص بالنسبة للتجهيزات المكتبية المتمثلة في عدم توفر شبكة الإنترنت ونقص الأقلام والأوراق، كما لاحظنا أيضاً أن هناك مكاتب لا تحتوي على طابعات مما يضطر الموظفين إلى التنقل بين مكاتب زملائهم ولهذا، فإن بيئة العمل تقتصر للعديد من الإمكانيات المادية، وهذا مما يجعل الموظفين لا يعملون بجدية وعدم إتمام أعمالهم على أكمل وجه¹.

¹ تمت الملاحظة في كلا القسمين (قسم علم الاجتماع وقسم الحقوق) قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/20 على الساعة 09h00 صباحاً، أما بالنسبة قسم الحقوق تمت الملاحظة بتاريخ 2023/03/20 على الساعة 14h00 مساءً.

الجدول رقم 15: يمثل العوامل المؤثرة في دافعية المبحوثين

أبدا		أحيانا	دائما	الخيارات المبحوثين
عدم توفير الحوافز والمكافآت	الظروف غير مناسبة للعمل	13	00	15
01	01			
%6.66	%6.66	%86.66	%00	%100

_ من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ أن نسبة 86.66% من أفراد العينة أحيانا ما يشعرون بالدافعية للعمل بسبب الظروف غير الملائمة، أما بنسبة 13.33% من أفراد العينة لا يشعرون بالدافعية للعمل وهذا راجع إلى عدم توفير الحوافز والمكافآت لأنها تشجع الموظف على مواصلة العمل وتعمل على تحسين الأداء الوظيفي، أما عن شعورهم بالدافعية للعمل فكانت منعدمة ففي كثير من الأحيان تدفع ندرة العمل والبطالة المتفشية إلى القبول بالمناصب بدل خسارتها.

الجدول رقم 16: يوضح الظروف الفيزيائية للعمل

غير مناسبة	مناسبة	الظروف الفيزيائية المبحوثين
10	05	15
%66.66	%33.33	%100

_ يتضح لنا من خلال الجدول رقم (16) أن معظم المبحوثين يقرون بأن الظروف الفيزيائية للعمل غير مناسبة لأداء العمل بالنسبة بلغت %66.66 وعلى غرار ذلك نجد أن نسبة %33.33 من أفراد العينة يرون بأن الظروف الفيزيائية للعمل مناسبة، فمن خلال هذه المعطيات يتبين لنا أن الظروف الفيزيائية غير مناسبة للعمل وذلك راجع لعدة أسباب حسب إجابات المبحوثين، فمن بينها أن الضوضاء مثلا أعتبرت عاملا ولها تأثير سلبي على العامل وإنتاجه وذلك لأنها عامل مزعج وأيضا مشتت الانتباه والتركيز كذلك لاحظنا أن ظروف الفيزيائية (الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء) منعدمة لأداء عمل أفراد العينة.

وفي نفس السياق لاحظنا نقص الإضاءة في مكان العمل وكثرة الضوضاء بإعتبارها سبب أساسي في تشتت أفكار الموظفين وإنعدام التركيز مما يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي¹.

^{1/} تمت الملاحظة في كلا القسمين (قسم علم الاجتماع وقسم الحقوق)، قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/19 على الساعة 09h00 صباحا، أما بالنسبة قسم الحقوق تمت الملاحظة بتاريخ 2023/03/20 على الساعة 14h00 مساء.

الجدول رقم 17: يبين ظروف العمل حسب المبحوثين

الخيارات المبحوثين	جيدة	متوسطة	ضعيفة
15	01	12	02
%100	%6.66	%80	%13.33

_ نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 80% من أفراد العينة يرون أن ظروف العمل في الجامعة متوسطة لهذا تحتاج إلى توفير ظروف مناسبة لخلق مناخ عمل ملائم يساعد على الابتكار وتحسين الأداء، من بين هذه الظروف توفير الوسائل المادية والبشرية الكافية¹.

_ أما بنسبة 13.33% من أفراد العينة يرون أن ظروف العمل في الجامعة ضعيفة وهذا راجع إلى عدم وجود نظام تشاركي في صنع القرار وعدم وجود مناخ يتضمن التعاون².

فيما يرى الأقلية من الموظفين أن ظروف العمل في الجامعة جيدة وذلك بنسبة 6.66%

¹ تم الحصول على هذه المقابلة النصف موجهة مع رئيس قسم الحقوق في تاريخ 2023/03/21 على الساعة 14h00 زوالاً إلى غاية الساعة 16h00 مساءً.

² تم الحصول على هذه المعلومة من خلال تطبيق مقابلة نصف موجهة مع رئيس قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/21 على الساعة 10h00 إلى غاية 12h00.

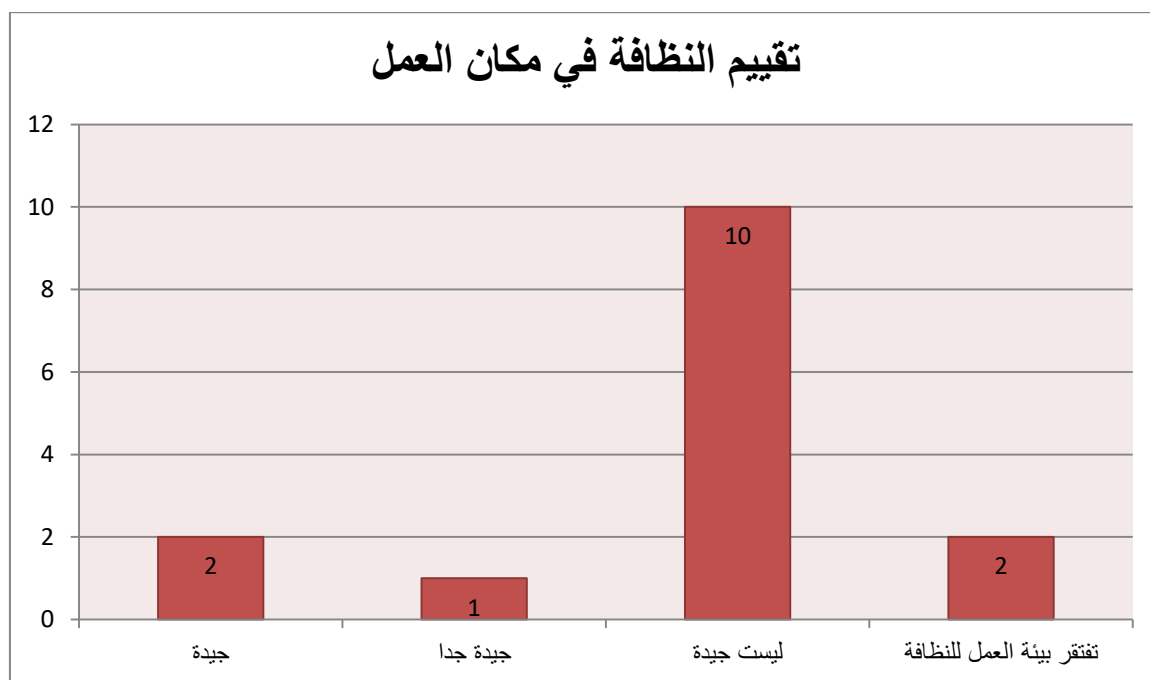
الجدول رقم 18: يمثل تقييم النظافة في مكان العمل

تفتقر بيئة العمل للنظافة	ليست جيدة	جيدة جدا	جيدة	تقييم النظافة المبحوثين
02	10	01	02	15
%13.33	%66.66	%6.66	%13.33	%100

_ نلاحظ من خلال بيانات الواردة في الجدول رقم(18) أن أعلى نسبة بلغت %66.66 من أفراد العينة يرون أن مكان العمل غير نظيف بالمقابل هناك بعض أفراد العينة يرون أن مكان العمل نظيف، والبعض الآخر يصرح بأن بيئة العمل تستقر للنظافة بنسبة بلغت بالتساوي %13.33، أما بنسبة %6.66 من أفراد العينة يرون أن مكان العمل نظيف وهي أقل نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، فمن خلال المعطيات أعلاه تبين لنا أن تقييم النظافة في مكان العمل ليست جيدة بحكم غياب النظافة في مكان العمل كنقص مواد التنظيف وغياب التنظيم وبالتالي يؤثر ذلك على صحة الموظف ويعود سلبا على الأداء الوظيفي.

إستنادا الى ما تم ذكره فلقد لاحظنا هناك مكاتب غير منظمة تفتقر للنظافة والإصلاحات، إنعدام التهوية وكثرة الغبار مع تواجد الحشرات والقوارض، كذلك نقص عمال النظافة كل هذا يؤثر على صحة الموظف وبالتالي إصابته بالعديد من الأمراض¹.

^{1/} تمت الملاحظة في كلا القسمين (قسم علم الاجتماع وقسم الحقوق) قسم علم الاجتماع في تاريخ 2023/03/20 على الساعة 09h00 صباح، أما بالنسبة لقسم الحقوق تمت الملاحظة في نفس اليوم لكن على الساعة 14h00 مساءا.



الشكل رقم 4: أعمدة بيانية تمثل تقييم النظافة في مكان العمل

الجدول رقم 19: يمثل مدى توافق التخصص العلمي والوظيفة

المبحوثين	الخيارات	مناسبة	مناسبة جدا	غير مناسبة
15	05	01	09	
%100	%33.33	%6.66	%60	

_ من خلال معطيات البيانات الموجودة في الجدول رقم (19) نلاحظ أن نسبة 60% من أفراد العينة يرون أن مؤهلاتهم وتخصصاتهم العلمية لا تتوافق وطبيعة أعمالهم فمن بين التخصصات العلمية الغالبة نجد علم الاجتماع بنسبة 26.66%، أما بالنسبة للوظيفة المشغولة أغلب أفراد العينة يحتلون منصب عون إداري.

أما نسبة 33.33% من أفراد العينة يرون أن مؤهلاتهم وتخصصاتهم العلمية مناسبة لطبيعة وظائفهم ومهامهم، وأما الأقلية من أفراد العينة يرون أن مؤهلاتهم وتخصصاتهم العلمية مناسبة جدا لطبيعة وظائفهم ومهامهم بنسبة 6.66% بسبب تعيينهم منذ البداية على أساس ملائمة شهادتهم مع الوظيفة والسبب الرئيسي هو التعيين العشوائي للإداريين لأداء الوظائف، حيث أن غالبية الإداريين في

الفصل الخامس: الجانب المنهجي والميداني للدراسة

الإدارة الجامعية معينون من دون الأخذ بعين الاعتبار لتخصصاتهم العلمية، وانتشار البطالة أيضا وشح المناصب جعل الكثير من الخريجين يعملون في غير تخصصاتهم لأجل سد ضروريات الحياة لا غير وهذا ما ينعكس سلبا على أدائهم الوظيفي فشعور الإداري بعدم مناسبة عمله مع مؤهلاته سيؤدي به إلى الملل وزيادة الإهمال وعدم التحديث لتطوير المؤسسة.

الجدول رقم 20: يمثل النظام المعلوماتي للموظفين

الإجابات المبحوثين	يساعد نظام الإتصال على تدفق المعلومات	لا يساعد نظام الإتصال على تدفق المعلومات
15	07	08
%100	%46.66	%53.33

_ نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن أغلب أفراد العينة يرون بأن نظام الإتصال في بيئة العمل لا يساعد على تدفق المعلومات الضرورية للعمل، حيث بلغت نسبتهم 53.33% في حين أن بقية المبحوثين الذين بلغت نسبتهم 46.66% أقرروا بأن نظام الإتصال في بيئة العمل يساعدهم على تدفق المعلومات الضرورية للعمل بكافة الإتجاهات، فمن خلال النسب المبينة أعلاه والبيانات نخلص إلى أن نظام الإتصال في بيئة العمل للإدارة الجامعية حسب أفراد العينة لا يستخدم بطريقة الفعالة التي تجعله نظاما ناجحا، لذلك يتضح لنا أن نظام الإتصال في بيئة العمل للإدارة الجامعية لا يساعد على تدفق المعلومات الضرورية للعمل بكافة إتجاهاته أي غياب نظام واضح للتواصل بين الموظفين ومروؤوسهم.

الجدول رقم 21: يمثل العمل كفريق مع الزملاء.

العمل غير تشاركي		العمل تشاركي	الخيارات المبحوثين
عدم تكافؤ الخبرات	نقص التنظيم	12	15
02	01		
%13.33	%6.66	%80	%100

_ من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن نسبة 80% من أفراد العينة يعملون كفريق مع زملائهم لأنهم يعملون كأفراد العائلة الواحدة و يتشاركون في كثير من المهام وهذا حسب تصريحاتهم. وهذا على عكس ما أدلى به رئيس قسم علم الاجتماع بأن الكلية تفتقر إلى النظام التشاركي والتعاوني¹.

أما الأفراد الذين لا يعملون كفريق مع زملائهم ولا يتشاركون معهم قد بلغت نسبتهم 20% وهذا بسبب نقص التنظيم وعدم تكافؤ الخبرات حسب ما صرحوا به.

¹ تم الحصول على هذه المعلومة من خلال تطبيق مقابلة مع رئيس قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/21، على الساعة 10h00 إلى غاية 12h00.

الجدول رقم 22: يمثل الإصابة بحادث أثناء العمل

عدم الإصابة بحادث أثناء العمل	الإصابة بحادث أثناء العمل		الإجابات المبحوثين
	13	سقوط الزجاج 01	بعض العراقيل الإدارية 01
%86.66	%6.66	%6.66	%100

_ نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن أعلى نسبة بلغت %86.66 من الأفراد العينة كانت إجاباتهم بعدم إصابتهم بحادث أثناء العمل وذلك راجع لطبيعة العمل الإداري والذي لا يشكل خطراً على صحة الموظفين على غرار العمال في المناجم أو الشركات الصناعية الكبرى، وبالمقابل هناك من المبحوثين من يقول عكس ذلك فبعض المبحوثين كانت إجاباتهم بنسبة أقل من النسبة الأولى حيث بلغت نسبتهم %13.33 تمثل إصابتهم بحادث أثناء العمل وذلك راجع لعدة أسباب من بينها بعض العراقيل الإدارية والذي يولد ضغوطاً نفسية وتوترات عصبية بنسبة %6.66، حيث يعد أهم سبب ويرجع ذلك لعدم الرقابة من طرف المسؤول ويتمثل السبب الثاني في سقوط الزجاج بنسبة %6.66 وكل هذا يؤثر سلباً على الموظف وبالتالي تجعله لا يرغب في العمل من أجل الحفاظ على نفسه لذلك لابد من توفير بيئة عمل مناسبة خالية من الإصابات وتوفير كل شروط الراحة للموظف من أجل تحقيق أداء وظيفي جيد.

يتضح لنا من خلال معطيات الموضحة أعلاه أن أغلبية أفراد العينة صرحوا بعدم تعرضهم لحادث في مكان عملهم، وهذا راجع كون أن حوادث العمل أمر طبيعي ووارد في كل بيئة مهنية لكن عندما تزيد أو تصبح بكثرة هنا يصبح الأمر خطيراً، وكما أسلفنا الذكر لا تشكل البيئة الإدارية عموماً خطراً على صحة موظفيها.

الجدول رقم 23 يمثل الخصوصية في مكان العمل

عدم وجود خصوصية في مكان العمل			وجود خصوصية في مكان العمل	الإجابات المبحوثين
نقص المكاتب وزيادة عدد الموظفين	مكان عام بحكم مشاركة الزملاء في المكتب	ظروف غير مناسبة	05	15
03	05	02		
%20	%33.33	%13.33	%33.33	%100

من خلال المعطيات البيانية الموجودة في الجدول رقم (23) نلاحظ أن نسبة 66.66% من أفراد العينة لا يتمتعون بالخصوصية في مكان عملهم وهذا راجع إلى أن ظروف العمل غير مناسبة كما يرجع ذلك أيضا إلى نقص المكاتب، وزيادة عدد الموظفين وبهذا يصبح المكتب تشاركي بحكم مشاركة الزملاء فيه حسب تصريحاتهم وبالتالي لا توجد خصوصية¹.

أما نسبة 33.33% من أفراد العينة يتمتعون بالخصوصية في مكان عملهم وذلك بسبب حصولهم على مكاتب خاصة بهم.

¹ تم الحصول على هذه المعلومة من خلال تطبيق مقابلة النصف موجهة مع رئيس قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/22 من الساعة 10h00 صباحا إلى غاية 12h00.

الجدول رقم 24: يعرض النقائص لبيئة العمل

نقائص بيئة العمل المبحوثين	نقص التنظيم، التأطير الكفاءة، التسيير الجيد	لوازم العمل المكتبي	الإمكانيات المادية والمعنوية
15	05	06	04
%100	%33.33	%40	%26.66

نلاحظ من خلال جدول رقم (24) أن نسبة 40% من فئة المبحوثين صرحوا بأن من بين نقائص بيئة العمل نقص لوازم العمل المكتبي وهي أعلى نسبة مسجلة في الجدول أعلاه، في مقابل ذلك نجد من بين النقائص أيضا نقص التنظيم والتأطير، الكفاءة والتسيير، حيث بلغت نسبتهم 33.33%، في حين يرى البعض الآخر من المبحوثين نقص في الإمكانيات المادية والمعنوية بنسبة 26.66% وهي أقل نسبة مقارنة بالنسب الأخرى وهذا أن دل على شيء إنما يدل على نقص لوازم العمل المكتبي من شبكة الأنترنت وغيرها من ضروريات الراحة كالثلاجة لحفظ المشروبات والمرطبات ومدفأة كهربائية وحاملة مع عاطف ونقص المكاتب كل هذا يؤثر على نفسية العامل وبالتالي ينعكس سلبا على الأداء الوظيفي، فمن بين النقائص التي يعاني منها الموظف داخل بيئة العمل مبنى الكلية لا يحفز على التدريس والإدارة كذلك، ينقص بيئة العمل المورد البشري الكفؤ في جميع المجالات باعتبار الفئة المعنية لتحقيق هدف وجود هذه المؤسسة¹.

¹ تم الحصول على المعلومة من خلال تطبيق المقابلة النصف موجهة مع رئيس قسم "علم الاجتماع" بتاريخ 2023/03/21 على الساعة 10h00 صباحا إلى غاية الساعة 12h00، وكذلك مع رئيس "قسم الحقوق" كانت مقابلة في نفس اليوم لكن على الساعة 14h00 زوالا إلى غاية الساعة 16h00 مساء.

الجدول رقم 25: يعرض التعديلات التي يرغب الموظفون بإحداثها في بيئة عملهم

التعديلات المبحوثين	التأطير الجيد والتنظيم وتحديد مهام الموظفين	تقسيم المكاتب وتوفير الضروريات واللوازم الأساسية	توفير النقل وتقليل ساعات العمل والإنضباط داخل العمل
15	05	06	04
%100	%33.33	%40	%26.66

نلاحظ من خلال جدول رقم (25) أن نسبة 40% من أفراد العينة يرون أن من أهم التعديلات تقسيم المكاتب وتوفير الضروريات واللوازم الأساسية، وأن 33.33% يرون أن من بين التعديلات التأطير الجيد والتنظيم وتحديد مهام الموظفين، فيما يرى الأقلية أن من بين التعديلات توفير النقل والتقليل ساعات العمل والإنضباط داخل العمل وذلك بنسبة 26.66% وهي أقل نسبة مقارنة بالنسب الأخرى.

ومن بين التعديلات الأخرى أيضا الحرص على ضمان التكوين دائم ومستمر للمورد البشري لا سيما في مجال التكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا المستجدات التشريعية وتوفير الوسائل المادية الضرورية لتحسين الأداء¹.

¹ تم الحصول على هذه المقابلة النصف موجهة على رئيس قسم الحقوق بتاريخ 2023/03/21 من الساعة 14h00 إلى غاية الساعة 16h00 مساء.

المحور الثالث: بيانات خاصة بالأداء الوظيفي

الجدول رقم 26: يوضح تقييم الأداء الوظيفي من طرف الموظفين

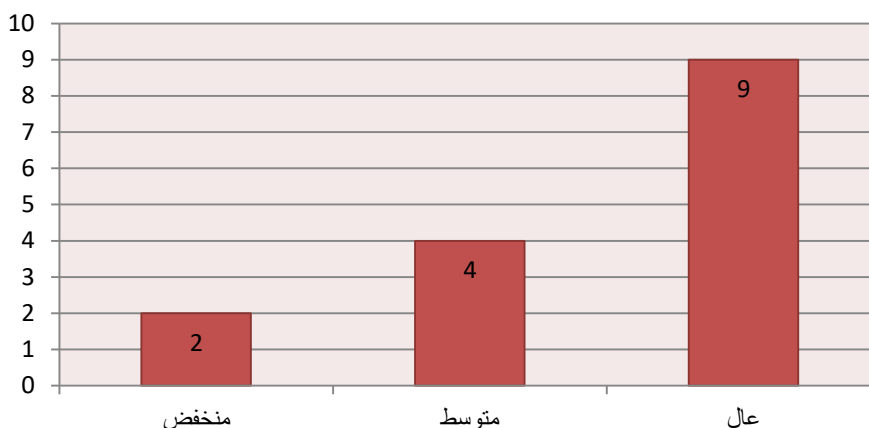
الخيارات المبحوثين	منخفض	متوسط	عال
15	02	04	09
%100	%13.33	%26.66	%60

_ نلاحظ من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (26) أن أعلى نسبة بلغت 60% من حيث التقييم عالي للأداء الوظيفي، أما نسبة 26.66% من حيث التقييم المتوسط للأداء الوظيفي، لكن أدنى نسبة بلغت ب 13.33% بنسبة منخفضة من حيث تقييم الأداء الوظيفي، لذلك يتضح لنا أن تقييم الأداء الوظيفي مرتبط ببيئة العمل ومدى شعور العامل بالإرتياح فعندما تكون بيئة عمل محفزة تؤثر إيجابيا على الأداء الوظيفي وبالتالي يكون أداء جيد وعلى عكس ذلك عندما تكون بيئة عمل غير محفزة فتؤثر على نفسية العامل وعدم رغبته في العمل ونتيجة ذلك يكون الأداء الوظيفي سلبيا.

كما إستدلينا في هذا السياق بالمقابلة التي أجريت مع رئيس قسم علم الاجتماع حيث كانت إجابته تختلف عن إجابة المبحوثين بحكم أن لديه خبره أكبر وكذا تطلع أكثر في مجال عمله، حيث صرح فيما يخص تقييم الأداء الوظيفي أن بيئة العمل غير محفزة إضافة إلى ذلك نقص الموارد المادية وكذا عدم وجود نظام تشاركي في صنع القرار وبالتالي يكون الأداء الوظيفي منخفض¹.

¹ تم الحصول على المعلومة من خلال تطبيق المقابلة النصف موجهة مع رئيس قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/21 من الساعة 10h00 إلى غاية الساعة 12h00.

تقييم الأداء الوظيفي



الشكل رقم 5: أعمدة بيانية تمثل تقييم الأداء الوظيفي

الجدول رقم 27: يمثل استخدام التقنيات الحديثة من طرف المبحوثين

نقص الأداء في ظل إستخدام التقنيات الحديثة في العمل	زيادة الأداء في ظل إستخدام التقنيات الحديثة في العمل	الإجابات المبحوثين
صعوبة إستخدام التقنيات الحديثة	13	15
02		
%13.33	%86.66	%100

_نلاحظ من خلال الجدول رقم (27) أن أغلبية أفراد العينة والذين بلغت نسبتهم %86.66 قد صرحوا بأن إستخدامهم لتقنيات الحديثة يؤدي إلى زيادة أدائهم الوظيفي وهي أعلى نسبة مسجلة، مقارنة بنسبة %13.33 من أفراد العينة الذين أقرروا بعدم إستخدامهم للتقنيات الحديثة وذلك راجع لسبب صعوبة إستخدام تقنيات الحديثة بحكم أن بيئة تكوينهم المدرسي والمهني لم تكن تهتم بالتكوين بتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

نلاحظ من خلال المعطيات المدرجة أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يستخدمون التقنيات الحديثة بالنسبة عالية خاصة في الآونة الأخيرة من أجل سهولة العمل وتبادل معلومات وكذا توفر الوقت والجهد للعمل وبالتالي زيادة الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 28: يوضح العلاقة بين مستوى الأداء الوظيفي والتصميم المكاتب ومكان وضع الأجهزة الغير ملائم

المجموع		لا يتأثر مستوى الأداء الوظيفي بوضعية مكان العمل		يتأثر مستوى الأداء الوظيفي بوضعية مكان العمل		مستوى الأداء مكان وضع الأجهزة غير الملائمة
النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	النسبة المئوية	المبحوثين	
90%	27	86.66%	13	93.33%	14	يتأثر الأداء الوظيفي بمكان وضع الأجهزة غير الملائم
10%	03	13.33%	02	6.66%	01	لا يتأثر الأداء الوظيفي بمكان وضع الأجهزة غير الملائم
100%	30	100%	15	100%	15	المجموع

_ يتضح من خلال جدول رقم (28) أن أغلبية أفراد العينة يتأثر مستوى أدائهم الوظيفي بوضعية مكان العمل بنسبة 93.33%، في حين أن بقية المبحوثين التي بلغت نسبتهم 6.66% قد صرحوا بعدم تأثر مستوى أدائهم الوظيفي بوضعية مكان العمل، لكن حسب تصريحات أفراد العينة أن الأداء الوظيفي يتأثر بمكان وضع الأجهزة العشوائي بنسبة 86.66%، حيث يصرحون بأن هناك مكاتب وأجهزة غير ذات جدوى وغير ضرورية، نقص في البرادات والخزائن كذلك....إلخ، أما بنسبة 13.33% من أفراد العينة يرون أن تصميم المكاتب ومكان وضع الأجهزة الغير ملائمة لا يؤثر على الأداء الوظيفي.

فبيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي بمستوى إيجابي وسلبي، فإذا كان مكان العمل محفز تتوفر فيه كل اللوازم والمتطلبات التي يحتاجها العامل في مكان عمله، فكل هذا يؤثر إيجابا على نفسية

الفصل الخامس: الجانب المنهجي والميداني للدراسة

العامل وبالتالي يرغب في العمل وشعوره بالراحة والانتماء ويسعى دائما لتحقيق الأهداف والتحسين من مستوى أدائه الوظيفي والعكس صحيح لذلك يتأثر مستوى الأداء الوظيفي بوضعية مكان العمل.

الجدول رقم 29: يعرض العقوبات الصارمة في حالة الإخلال بالعمل

الإجابات المبحوثين	توجد عقوبات صارمة في حالة الإخلال بالعمل	لا توجد عقوبات صارمة في حالة الإخلال بالعمل
15	11	04
%100	%73.33	%26.66

_ من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (29) نلاحظ أن نسبة 73.33% من أفراد العينة يصرحون بوجود عقوبات صارمة في حالة الإخلال بالعمل لأن الإخلال بالعمل قد يعرقل سير الأعمال الإدارية خاصة المرتبطة ببعضها البعض، أما نسبة 26.66% من أفراد العينة فقط صرحوا بعدم وجود عقوبات صارمة في حالة الإخلال بالعمل.

ومن هنا نلاحظ أن العقوبات الصارمة ضرورية لأنها تخلق الإنضباط وتحفظ النظام في بيئة العمل وأن الإخلال بها سيؤدي حتما إلى الإخلال بالعمل.

الجدول رقم 30: يمثل مدى شعور الموظفين بالإرتياح في مكان عملهم

الخيارات المبحوثين	دائما	أحيانا	أبدا
15	00	14	01
%100	%00	%93.33	%6.66

_ نلاحظ من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (30) أن نسبة 93.33% من أفراد العينة يشعرون أحيانا بالإرتياح في مكان عملهم وذلك حسب رغبتهم ودافعيتهم للعمل، أما نسبة 6.66% من أفراد العينة لا يشعرون أبدا بالإرتياح في مكان عملهم بسبب عدم ملائمة بيئة العمل، وفي أغلب الأحيان بسبب سوء العلاقات مع رؤسائهم والبعض مع زملائهم وغيرها حسب تصريحاتهم، وتتعدم بصفة دائمة لمدى شعورهم بالإرتياح في مكان عملهم، فهذه المعطيات تعكس أن الإرتياح في العمل يؤدي إلى دافعية كبيرة ورغبة في العمل وبالتالي أداء وظيفي إيجابي، فمن خلال المعطيات

أعلاه يتبين لنا إن مدى شعور الموظفين بالإرتياح في بيئة عملهم بنسبة عالية، لكن حسب نظرية الإدارة العلمية لفريديريك تايلور التي أكدت على أن أفضل الطرق لزيادة الأداء الوظيفي وتوصله إلى ضرورة التنظيم الإداري والإشراف المركزي وتحديد المهمات بدقة وتدريب العاملين وتقسيم الواجبات والإختيار العلمي للأفراد حتى طبيعة الوظائف وتحديد نوع وكمية العمل لكل فرد، بالإضافة إلى إهتمامه بالظروف المحيطة بالعامل كالإضاءة والرطوبة وغيرها حتى يكون العامل مرتاحاً في أداء عمله على أحسن وجه وتحقيقه للأهداف المرغوب فيها.

الجدول رقم 31: يمثل مدى تأثير نظام الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي

الإجابات المبحوثين	يؤثر نظام الحوافز والمكافآت على مستوى الأداء	لا يؤثر نظام الحوافز والمكافآت على مستوى الأداء
15	11	04
%100	%73.33	%26.66

_ نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية المتمثلة في الجدول رقم (31) الذي نستدل به عن المؤشر الخاص بالعلاقة بين الأداء الوظيفي ونظام الحوافز والمكافآت، نلاحظ أن نسبة 73.33% من أفراد العينة يؤثر فيهم نظام الحوافز والمكافآت على مستوى أدائهم الوظيفي، في حين أن بقية أفراد العينة الذين لم يؤثر فيهم نظام الحوافز والمكافآت على مستوى أدائهم الوظيفي بلغت نسبتهم 26.66% فمن خلال هذه المعطيات يتضح لنا أن للمكافآت والحوافز دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي وزيادته فالموظفين الذين يشعرون بوجود تحفيزات ومكافآت أدائهم الوظيفي جيد في حين يحصل الموظف على ترقية وحوافز يزيد إقباله على العمل ويتحسن أداءه الوظيفي، في الحوافز إذا تشجع الموظف على المواصلة في العمل وبذل أقصى جهد.

الجدول رقم 32: يمثل مدى إهتمام الرؤساء في أداء الموظفين لمهامهم

أبدا	أحيانا	دائما	الخيارات المبحوثين
01	11	03	15
%6.66	%73.33	%20	%100

_ من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن نسبة 73.33% من أفراد العينة يصرحون أنه أحيانا ما يكون هناك إهتمام من طرف رؤسائهم وأن نسبة 20% من أفراد عينة يصرحون بأن هناك إهتمام دائم من طرف رؤسائهم فيما يخص مستوى وطريقة أدائهم لمهامهم وأعمالهم في بيئة العمل، أما بنسبة 6.66% من أفراد العينة يصرحون بعدم إهتمام الرؤساء بأدائهم الوظيفي ومستواه أو طريقة أداء مهامهم، وهذا قد يرتبط بالعلاقات غير الرسمية التي تنتج بين الرؤساء و مرؤوسيهـم.

الجدول رقم 33: يمثل إهتمام الرؤساء بالمناقشة الجماعية

عدم الإهتمام بالمناقشة الجماعية	الإهتمام بالمناقشة الجماعية	الإجابات المبحوثين
11	04	15
%73.33	%26.66	%100

_ نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (33) أن نسبة 73.33% من أفراد العينة وهي أعلى نسبة مسجلة فهذه الفئة تنفي إهتمام الرؤساء بالمناقشة الجماعية لأساليب العمل معهم، بسبب قلة الإجتماعات الرسمية فحسب تصريحاتهم: "القيادة لدينا تقتصر للتخصص فكيف ستهتم بالمناقشات والجماعية لأساليب العمل، إضافة لكونها تتميز بالفرد والسيطرة كذلك... إلخ" وعلى عكس ذلك نلاحظ أن نسبة 26.66% من الأفراد العينة تصرح بأن هناك إهتمام من طرف الرؤساء بالمناقشة الجماعية لأساليب العمل معهم في بيئة العمل للإدارة الجامعية وذلك في شكل إجتماعات رسمية وغير رسمية أحيانا، فالقائد الإداري الناجح من أهدافه تحقيق التفاعل مع المرؤوسين من خلال شتى الوسائل الإتصالية الفعالية كالنقاش حول أساليب وطرق العمل الجيدة وغيره من أجل كسب الولاء والإلتناء وبالتالي تحقيق الأهداف المرغوب فيها.

الجدول رقم 34: يمثل مدى إهتمام الرؤساء بالإقتراحات والآراء

أبدا	أحيانا	دائما	الخيارات المبحوثين
05	09	01	15
%33.33	%60	%6.66	%100

_ من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم (34) نلاحظ 60% من أفراد العينة يصرحون بأنه أحيانا ما يوجد إهتمام من طرف الرؤساء بالإقتراحات والآراء وهي أعلى نسبة، أما نسبة 33.33% من أفراد العينة تصرح بأنه لا يوجد إهتمام من طرف الرؤساء بالإقتراحات والآراء التي يقدمها الموظفون لهم وذلك بسبب قلة الإجتماعات الرسمية، أما الأقلية من أفراد العينة يصرحون بأنه يوجد إهتمام من طرف الرؤساء بالاقترحات والآراء التي يقدمها الموظفون لهم وذلك بنسبة 6.66%.

الجدول رقم 35: يمثل نوع العلاقة السائدة بين الموظف والرئيس

سيئة	متوسطة	جيدة	الخيارات المبحوثين
01	01	13	15
%6.66	%6.66	%86.66	%100

_ من خلال معطيات البيانات الواردة في الجدول رقم (35) نلاحظ أن 86.66% من أفراد العينة علاقتهم برؤسائهم جيدة حيث يصرحون بعدم وجود مشاكل بينهم ولا توترات ولا علاقات سلبية إذ أنهم يؤدون وظائفهم وواجباتهم في الجو ملائم للعمل، أما بنسبة 6.66% من أفراد العينة علاقتهم متوسطة مع رؤسائهم وكذلك السيئة لديها نفس النسبة وهي 6.66% وهذا راجع للتوترات التي تحدث بينهم من عدم التقاهم والاتفاق وغيرها، والتي تعود لإختلاف طبائع الناس وأساليب التفسير لدى بعض الرؤساء، ولقد أكدت الدراسات أن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين تشكل بيئة عمل منسجمة تساعد على التوافق مع جميع المنتسبين للإدارة مما يؤدي إلى التكامل في بيئة العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم للعمل بإنتاجية وبتعاون.

وهذا ما أكد عليه رئيس قسم الحقوق ورئيس قسم علم الاجتماع بوجود علاقة جيدة بينهم بين الموظفين¹.

_ وهذا ما لاحظناه أيضا أثناء فترة التردد في كلية العلوم السياسية والحقوق وكلية العلوم الإجتماعية والإنسانية أن هناك إحترام متبادل وتقاهم وإنسجام في علاقتهم مع بعضهم البعض سواء في إطار العمل أو خارجه².

¹ تم الحصول على هذه المعلومة من خلال تطبيق المقابلة النصف موجهة إلى رئيس قسم الحقوق ورئيس قسم علم الاجتماع بتاريخ 2023/03/21 المقابلة الأولى من الساعة 14h00 إلى 16H00 والمقابلة الثانية من الساعة 10h00 إلى 12h00.

² تمت الملاحظة في كل القسمين بتاريخ 2023/03/20 قسم علم الاجتماع على الساعة 10H30 وقسم الحقوق على الساعة 15H00.

نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا الميدانية النظرية توصلنا إلى نتائج التالية:

أ/ نتائج المتعلقة بخصائص العينة:

- أغلب أفراد العينة من جنس إناث بنسبة 80% وأن أغلبيتهم ذو مستوى جامعي وأن أغلبية الموظفين يتراوح سنهم ما بين [30-34].
- أكدت الدراسة الميدانية أن نسبة 60% من أفراد العينة متزوجين.
- أكدت الدراسة الميدانية أن أغلبية أفراد العينة من مستوى جامعي بنسبة 60%.
- أغلب أفراد العينة أعوان إدارة بنسبة 46.66%.
- أغلب أفراد العينة حديثي التوظيف حيث تنحصر خبراتهم المهنية بين [6-10] بنسبة 73.33%.
- أكدت الدراسة الميدانية أن نسبة 80% من أفراد العينة يقيمون في ولاية الطارف.

ب/ نتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول:

ما العلاقة بين الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية؟

- بينت الدراسة أن معظم أفراد العينة غير راضون عن بيئة عملهم لأنهم يعتبرونها غير محفزة بنسبة 66.66% وذلك لعدم إستيفاء بيئة عملهم للشروط المناسبة.
- بينت الدراسة الميدانية عدم توفر الإمكانيات المادية والبشرية في العمل بنسبة 86.66% وهذا له تأثير كبير في تدني مستوى الأداء الوظيفي.
- إنعدام العوامل الفيزيكية الموجودة في بيئة العمل من حرارة تهوية ضوضاء ونوعية الإضاءة..... بنسبة 66.66%.
- أكدت الدراسة الميدانية على أن مستوى الأداء الوظيفي يتأثر بوضعية مكان العمل وذلك بنسبة 93.33%.
- بينت هذه الدراسة أن ظروف العمل غير ملائمة بنسبة 80% ولهذا تحتاج بيئة العمل إلى توفير الإحتياجات الضرورية وكذا توفير ظروف عمل مناسبة لخلق مناخ عمل ملائم يساعد على الإبتكار وتحسين الأداء الوظيفي.

- تشير النتائج إلى أن أغلبية المبحوثين لا يشعرون بالدافعية للعمل بنسبة 86.66% بسبب الظروف المتدهورة لبيئة العمل.
- بينت الدراسة أن تصميم المكاتب ومكان وضع الأجهزة العشوائي يؤثر على الأداء الوظيفي بنسبة 86.66%.

ج/ نتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني:

_ هل تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للمؤسسة العمومية؟

- أكدت الدراسة الميدانية أن أغلبية المبحوثين لا يتمتعون بالخصوصية في مكاتب العمل بنسبة 66.66% وذلك بسبب ظروف العمل غير المناسبة وعدم توفر التجهيزات المكتبية اللازمة من مكتب وغيرها وذلك بنسبة 73.33%.
- أكدت الدراسة على إنعدام لوازم العمل المكتبي (شبكة الإنترنت، طابعة، جهاز الحاسوب، أقلام، أوراق) في مكان العمل مما يؤدي إلى تدني وإنخفاض أداء الموظف وعدم إتمام العمل في الوقت المحدد وبشكل المطلوب.
- بينت هذه الدراسة إنعدام ضروريات الراحة (مكيف هوائي، حاملة معاطف، مدفأة كهربائية، ثلاجة لحفظ المشروبات والمرطبات....) بنسبة 66.66%.
- أكدت الدراسة على إنعدام النظافة في بيئة العمل وذلك بنفس النسبة وهي 66.66%.
- أكدت هذه الدراسة أيضا على أن الغالبية الساحقة من الموظفين لا يشعرون بالراحة في مكان العمل وذلك بنسبة 93.33% لأن عدم الشعور بالراحة في العمل يؤدي إلى عدم الرغبة فيه وبالتالي تدني مستوى الأداء الوظيفي للموظفين.

د/ نتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الثالث:

_ ما دور فرق العمل في تطوير الأداء الوظيفي؟

- بينت هذه الدراسة أن أغلبية المبحوثين مؤهلاتهم وتخصصاتهم العلمية لا تتوافق وطبيعة أعمالهم وذلك بنسبة 60% فالحاجة إلى العمل دفعتهم لقبول هذه الوظائف مما يؤدي إلى عدم التحديث من قبل الموظفين لتطوير المؤسسة.
- إنعدام نظام الحوافز والمكافآت أيضا في بيئة العمل يؤثر على الأداء الوظيفي للموظفين ومن ثم إنخفاض مستوى الأداء وذلك بنسبة 73.33%

- بينت هذه الدراسة عدم إهتمام الرؤساء بالمناقشة الجماعية وذلك بنسبة 73.33%.
- أكدت الدراسة الميدانية على أن بيئة العمل تفتقر للنظام التعاوني والتشاركي.
- أكدت هذه الدراسة على عدم إهتمام الرؤساء بأداء الموظفين لمهامهم بنسبة 73.33%، وأكدت أيضا على عدم إهتمامهم بالإقتراحات والآراء التي يقدمونها لهم وذلك بنسبة 60% وهذا بسبب العلاقات غير الرسمية التي تنتج بين الرؤساء والموظفين.
- ومن هنا نستنتج أن بيئة العمل لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه دراستنا من النتائج فإننا نقترح جملة من التوصيات بناء على ما يراه الباحثون لزيادة أدائهم:

- توفير بيئة العمل المناسبة والمريحة من مكاتب مريحة وتهوية جيدة وإضاءة وما سواها.
- إجراء تقييم لأداء الموظفين بشكل دوري للوقوف على نقاط ضعفهم وإيجاد الحل المناسب قبل تفاقم المشكلة.
- منح بعض الصلاحيات للموظف وإشعاره بأهمية وجوده في هذه الوظيفة.
- ضرورة تشجيع الموظفين ذوي الأداء المتميز معنويا من خلال تقديم شهادات تقديرية لهم.
- لا بد أن تجري المؤسسة دورات تكوينية لموظفيها من أجل تطوير كفاءتهم المهنية في ظل التطور التكنولوجي الراهن.
- ضرورة توفير أنظمة إدارية عادلة تضمن حقوق الموظف.
- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول بيئة العمل لما لها من أثر على أداء الوظيفي.

الختامة

خاتمة:

_ يعتبر العنصر البشري مورد هام وأساسي في أي منظمة سواء كانت خدماتية أو تجارية، فهو ركيزتها ومفتاح نجاحها لذا كان لزاما عليها أن تضعه محل الإهتمام، والتركيز على رضاه وراحته النفسية والجسمية، حيث من خلالها تستطيع طاقته التي لا حدود لها إذا ما أعطيت له الفرصة لإظهارها برفع معنوياته وشعوره بالأمان والإحساس بقيمته وهذا لا يتحقق إلا بوجود بيئة مريحة وملائمة له.

_ فقد أظهرت النتائج أن بيئة العمل ذات تأثير عظيم وكبير على الأداء الوظيفي للموظفين حيث لا يمكن أن نتصور أداء فعال وجودة عالية بدون تصور وسط بيئي مجهز بكل عوامل التشجيع والتحفيز وعلاقات إنسانية جيدة إذ أن بيئة العمل في الجامعة تؤثر في دافعية موظفيها وفي رغبتهم للعمل فحينما يشعر الموظف بالرغبة والدافعية يعني أنه يشعر بالإرتياح في مكان عمله ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال توفير بيئة عمل مناسبة مادية ومعنوية داعمة ودافعة له ، وهذا عن طريق إيجاد ظروف عمل تسهل عليه مهمته البيداغوجية بالإضافة إلى القيادة الإدارية التي تسهم بشكل كبير في توجيه سلوك الموظف نحو العمل بكل ما لديه من طاقة ويتم ذلك بالتواصل المستمر بين الرئيس ومروؤسيه في إتخاذ القرار، والذي من شأنه أن يعزز ثقته بنفسه و برؤسائه كما لا ننسى دور العلاقات الغير رسمية والتي تظهر في روح الفريق والتعاون وزيادة على الظروف الفيزيقية للعمل من نظام تهوية وحرارة وإضاءة، وتجهيزات مكتبية ملائمة للعمل، فبعد شعور الموظف بالإرتياح فإنه سيشعر بالرضا عن بيئة عمله وبالتالي ينعكس ذلك في زيادة أدائه ودافعيته للعمل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ_ الكتب:

1. إحسان محمد الحسن: الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي الإجتماعي، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت (لبنان)، ط 2، 1986.
2. أحمد عياد: مدخل منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 1، 2009.
3. آينا ذوكر: التأثير القوة الخفية في عصر متغير، دار المعرفة للتنمية البشرية، الرياض_ السعودية، ط 1، 2009.
4. جلال محمد النعيمي: دراسة العمل في إطار إدارة الإنتاج والعمليات، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان ط 1، 2009.
5. حسين محمد الحراشة: إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2011.
6. رايح كعباش: علم إجتماع التنظيم، مخبر علم إجتماع الإتصال للبحث والترجمة، الجزائر، ط 1، 2004.
7. رشيد زرواتي: مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، ط 1، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة_الجزائر، 2007.
8. زياد منير عبوي: الإتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان_الأردن، 2006.
9. سنان غالب المرهضي: نظرية المنظمة، حقوق الطبع لجامعة العلوم والتكنولوجيا للكتاب الجامعي، صنعاء، اليمن، ط 1، 2013.
10. صلاح الشنواني: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف دار المعرفة، الإسكندرية (مصر)، ط 1، 1994.
11. عبد الحافظ العواملة نائل: الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، د_ط، 2009.
12. عبد الكريم أحمد جميل: إدارة الموارد البشرية، الجنادرية للنشر والتوزيع، عمان_الأردن، 2015.

13. علي عبد الرزاق جلبي، محمد أحمد بيومي وآخرون: البحث العلمي الإجتماعي لغته، ومدخله، ومناهجه وطرائقه، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1989.
14. علي غربي: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة الجزائر، د-ط، 2006.
15. عمار بوحوش وآخرون: منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الإجتماعية، المركز الديمقراطي العربي، برلين_ألمانيا، 2019.
16. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
17. عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة_بعد إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2005.
18. فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، عمان، ط 2، 2009.
19. كامل بربر: إدارة الموارد البشرية إتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2008.
20. مجيد الكرخي: مؤشرات الأداء الرئيسية، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان_الأردن، 2015.
21. محمد بومخلوف: التنظيم الصناعي والبيئة، دار الأمة، الجزائر، ط 1، 2001.
22. محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، دار الكتب، اليمن، ط 3، 2019.
23. محمد محمود الجوهري وزملائه: علم إجتماع البيئة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2010.
24. يوسف مصطفى، إدارة الأداء، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.

ب- المجالات:

1. إبراهيم بن بريكة: ظاهرة العمل وتطورها عبر العصور، مجلة آفاق للعلوم المجلد (1)، العدد (2)، جامعة الجلفة_الجزائر، 2016 [16-28].
2. جهاد أحمد عبد الرزاق نعييرات: العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، المجلد (10)، العدد (46)، 2022. [1-27].

3. صالح سالم الخنيفي: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، المجلة الدولية، لنشر الدراسات العملية، المجلد (3)، العدد (2)، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2019. [1-9].
4. عبد الرحمان العور: خلق بيئة عمل سعيدة، مجلة نصف سنوية متخصصة بالموارد البشرية، المجلد (06)، العدد (4)، ترجم هذا المقال ونشر بإذن من معهد جريت بليس توروك، الإمارات العربية المتحدة، أبريل 2016. [6-23].
5. عبد الرزاق الرحاحلة: خصائص الأنماط القيادية في الواقع العملي ومتطلبات التفكير الإستراتيجي في المنظمات الحكومية المعاصرة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (10)، العدد (18)، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 20-03-2010. [11-36].
6. عبد المليك مزهوده: الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (3)، العدد (1)، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2001. [85-100].
7. عتيقة حرايرية: الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، المجلد (3)، العدد (5)، مخبر علم إجتماع المنظمات والمناجمنت 2015. [59-78].
8. محمد عبد الشتوي: المهارات القيادية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في كلية فلسطين التقنية، مجلة جامعة الإستقلال للأبحاث، المجلد (3)، العدد (1)، دار المنظومة، فلسطين، يونيو، 2018. [64-106].
9. محمد غربي وإبراهيم قلاوا: النظرية البنائية الوظيفية: نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الإجتماعية، مجلة التمكين الإجتماعي، المجلد (1)، العدد (3)، المركز الجامعي تيسمسيلت- الجزائر، 2019_09_30. [162-185].
10. منى خالد عكر: أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد (1)، العدد (11)، جامعة الجنان_لبنان، 20 سبتمبر 2020. [25-34].

ج_ القواميس والمعاجم:

1. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية، مكتبة لبنان_بيروت، د.ت.
2. فيريول جيل: معجم مصطلحات علم الإجتماع، دار ومكتبة الهلال، بيروت، ط 1، 2011.

د- المذكرات:

1. إبتسام بوالعيش: التغيير التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي_ دراسة حالة مصلحة المراقبة المالية_جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية_جامعة جيجل، 2013_2014.
2. إبتسام فرحي: التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمين على البطالة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم إجتماع، تنمية وتسيير موارد البشرية، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي_الجزائر، 2016_2017.
3. آسيا قرنيط، مريم حسونة: الحوافز وعلاقتها بالأداء الوظيفي_دراسة ميدانية على الممرضين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الشهيد الجيلاني بن عمر بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي_ الجزائر، 2016-2017.
4. إكرام قدارة: أثر بيئة العمل على أداء الموارد البشرية، في مؤسسة التعليم العالي، دراسة حالة، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي_الجزائر، 2018_2019.
5. أمال تفريج: النمط القيادي وأثره على أداء الموظفين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الإجتماع، تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار_الجزائر، 2019_2020.
6. إيهاب محمود عياش الطيب: أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الإتصالات الفلسطينية_دراسة حالة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، قسم الدراسات العليا، كلية التجارة_الجامعة الإسلامية_ غزة، 2008.
7. بوزيد غلابي: مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص قانون الإدارة العامة، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي_ أم البواقي، 2010-2011.

8. حمزة قالي: ضغوط العمل وأثره على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي_أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم و عمل ، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية_جامعة العربي بن مهيدي_أم البواقي، 2019-2020.
9. دليلة لقوي: مستوى تقدير الذات لدى المراهق مجهول النسب المكفول في أسرة بديلة، دراسة حالة لمراهقين مكفولين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.
10. ديمة الشاعر: التأثير بالآخرين والعلاقات العامة، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الجمعية الدولية للعلاقات العامة، سوريا، 2009.
11. ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة إكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، تخصص الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز_جدة_ المملكة العربية السعودية، 2013.
12. زهير بغول: محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريديريك هرزبرغ للدافعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الإخوة منتوري_قسنطينة، 2006-2007.
13. سعاد قسوم: دور التمكين الإداري في تطوير الأداء الوظيفي_دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك محطة الضخ رقم 1، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر_ بسكرة، 2018-2019.
14. سهام بن رحمون: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين وكليات ومعاهد جامعة باتنة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة_ الجزائر، 2013-2014.

15. صليحة شامي: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة "أ محمد بوقرة" بومرداس، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المنظمات، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أ محمد بوقرة _بومرداس_ الجزائر، 2009-2010.
16. الطاهر الوافي: التحفيز وأداء الممرضين، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عليا صالح نسية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم إجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2012_2013.
17. علا زكي دواد الفاق: دور النظرية الوظيفية في تحليل سياسات جامعة الدول العربية خلال الفترة 1945-2014، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الآداب والعلوم، جامعة الشرق الأوسط_الأردن، 2015.
18. فتيحة جدي: أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين_دراسة حالة المؤسسة الصناعية ليندغاز الجزائر، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، في تخصص إدارة الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير _جامعة قاصدي مرباح، ورقلة_الجزائر، 2017-2018.
19. كلثوم فونقرا: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإجتماعية، تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل، قسم العلوم الإجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية، أدرار_الجزائر، 2021-2022.
20. مرع طاهر شكري، حسن علي: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس_ فلسطين، 2016.
21. نبيل علي مبخوت، حسن حمادي: بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية، اليمن، 2018.

22. نبيلة بابا حنيني، ومنية حريزي: البيئة الفيزيولوجية للعمل وعلاقتها بأداء الموظفين_دراسة ميدانية بالشركة الوطنية الجزائرية للكهرباء والغاز سونلغاز بالطارف، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشاذلي بن جديد_الطارف، الجزائر، 2020-2021.

23. يوسف مداح: فئات المؤسسات العمومية في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في تخصص قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة_الجزائر، 2015-2016.

هـ. المواقع الإلكترونية:

1. أسماء هنداوي: خصائص بيئة العمل الناجحة <https://kelmetna.org>
2. أماني المشاقبة: مفهوم بيئة العمل <https://hyatoky.com>
3. حسن الشهري: خصائص بيئة العمل <https://mufahras.com>
4. صهيب شبلي الخزاعلة: أهمية بيئة العمل <https://mawdoo3.com>
5. هبة الصاحب: تعريف المؤسسات العمومية <https://mawdoo3.com>
6. وسام ونوس: ما هو تعريف الوظيفة وكيفية الحصول عليها <https://aindiectory.com>

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع
تخصص تنظيم وعمل



دليل ملاحظة حول موضوع البحث:

بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية
دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد _الطارف_

تحت إشراف:

د/ عواطف عطيل

من إعداد الطالبتين:

- عتو فاطمة الزهراء
- حميري سندس

السنة الجامعية: 2023/2020

1- مكان الملاحظة:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2- زمان الملاحظة:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3- موضوع الملاحظة:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم: علم الاجتماع
تخصص تنظيم وعمل
عنوان البحث



بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية _دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد_ الطارف_

مقابلة موجهة مع رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف_

_ تاريخ: إجراء المقابلة: 2023/03/21.

_ توقيت إجراء المقابلة: 12h00_10h00.

_ موضوع المقابلة: معلومات حول بيئة العمل

- من إعداد الطلبة:
- تحت إشراف:
- عتو فاطمة الزهراء.
- د/ عواطف عطيل
- حميزي سندس.
- السنة الجامعية: 2023/2022.

ملاحظة: إن المعلومات الواردة ضمن دليل المقابلة سرية ولا تستخدم إلا لغرض
البحث العلمي

دليل مقابلة مع رئيس قسم "علم الاجتماع"

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس:.....
- 2- السن:
- 3- مكان الإقامة:.....
- 4- الحالة المدنية:.....
- 5- المستوى التعليمي:.....
- 6- الأقدمية:.....

المحور الثاني: تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي

- 7- هل أنت راض عن بيئة عملك؟
1-7- نعم 2-7- لا
1-2-7 في حالة الإجابة بـ لا لماذا؟

.....

- 8- هل بيئة العمل بالنسبة لك محفزة؟
1-8- نعم 2-8- لا
1-2-8- عند الإجابة بـ لا ماهي الأسباب؟

.....

- 9- هل تشعر بالراحة في مكان عملك؟
1-9- نعم 2-9- لا
1-2-9- عند الإجابة بـ لا علل ذلك؟

.....

- 10- هل يتوفر مكتبك على التجهيزات الضرورية لعملك؟
1-10- شبكة أنترنت
2-10- طابعة
3-10- جهاز حاسوب

10-4- أفلام

10-5- أخرى

تذكر:

.....

11- ماهي نقائص بيئة العمل بالنسبة لك؟

.....

12- هل يتوفر مكتبك على ضروريات الراحة؟

.....

12-1- مكيف هوائي:

12-2- ثلاجة لحفظ المشروبات والمرطبات

12-3- مدفأة كهربائية

12-4- حاملة معاطف

13- هل يتوفر القسم على قاعة خاصة بالإجتماعات؟

13-1- نعم 13-2- لا

14- كيف تكون علاقتك بينك وبين الأستاذة؟

14-1- جيدة 14-2- متوسطة 14-3- ضعيفة

15- كيف تكون علاقتك مع الموظفين؟

15-1- جيدة 15-2- متوسطة 15-3- ضعيفة

16- هل تعتقد بأن بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف؟

16-1- نعم 16-2- لا

16-2-1- في حالة الإجابة ب لا حدد ذلك؟

.....

17- هل تتمتع بالخصوصية في مكان عملك؟

17-1- نعم 17-2- لا

17-2-1- في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

.....

18- هل يؤدي الشعور بعدم الإستقرار الوظيفي في العمل إلى تدني مستوى الأداء؟

18-1 نعم 18-2 لا

19- هل يساعد نظام الإتصال في بيئة العمل إلى تدفق المعلومات الضرورية بكافة الإتجاهات؟

19-1 نعم 19-2 لا

19-3 إضافة أو ملاحظة تود ذكرها:

.....

.....

20- من شاركك في صنع القرارات؟

.....

.....

21- ما هو تقييمك للأداء الوظيفي لعمال مصلحة البيداغوجيا؟

21-1 عال 21-2 متوسط 21-3 منخفض

22- ماهي التعديلات التي تقترحها لتحسين بيئة العمل؟

.....

.....

المحور الثالث: الهيكل التنظيمي للإدارة:

23- ما هو عدد الإجمالي للموظفين؟

.....

.....

24- ما هو عدد الموظفين في مصلحة البيداغوجيا؟

.....

.....

25- هل عدد المكاتب كاف للعمل الإداري؟

25-1 نعم 25-2 لا

26- هل لديك إضافات بشأن الموضوع؟

.....

.....

شكرا على تعاونكم معنا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم: علم الاجتماع
تخصص تنظيم وعمل
عنوان البحث



بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية
دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف _

مقابلة موجهة مع رئيس قسم الحقوق
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
جامعة الشاذلي بن جديد _ الطارف _

_ تاريخ: إجراء المقابلة: 2023/03/21.

_ توقيت إجراء المقابلة: 16h00_14h00.

_ موضوع المقابلة: معلومات حول بيئة العمل

من إعداد الطلبة:
- عتو فاطمة الزهراء.
- حميزي سندس.

تحت إشراف:
_ د/ عواطف عطيل

السنة الجامعية: 2023/2022.

ملاحظة: إن المعلومات الواردة ضمن دليل المقابلة سرية ولا تستخدم إلا لغرض
البحث العلمي

دليل مقابلة مع رئيس قسم "الحقوق"

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس:.....
- 2- السن:
- 3- مكان الإقامة:.....
- 4- الحالة المدنية:.....
- 5- المستوى التعليمي:.....
- 6- الأقدمية:.....

المحور الثاني: تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي

7- هل أنت راض عن بيئة عملك؟

- 7-1- نعم 7-2- لا

7-2-1 في حالة الإجابة بـ لا لماذا؟

.....
.

8- هل بيئة العمل بالنسبة لك محفزة؟

- 8-1- نعم 8-2- لا

8-2-1 عند الإجابة بـ لا ماهي الأسباب؟

.....

9- هل تشعر بالراحة في مكان عملك؟

- 9-1- نعم 9-2- لا

9-2-1 عند الإجابة بـ لا علل ذلك؟

.....

10- هل يتوفر مكتبك على التجهيزات الضرورية لعملك؟

- 10-1- شبكة أنترنت

- 10-2- طابعة

10-3- جهاز حاسوب

10-4- أقلام

10-5- أخرى تذكر:

.....

11- ماهي نقائص بيئة العمل بالنسبة لك؟

.....

12- هل يتوفر مكتبك على ضروريات الراحة؟

12-1- مكيف هوائي:

12-2- ثلاجة لحفظ المشروبات والمرطبات

12-3- مدفأة كهربائية

12-4- حامله معاطف

13- هل يتوفر القسم على قاعة خاصة بالإجتماعات؟

13-1- نعم 13-2- لا

14- كيف تكون علاقتك بينك وبين الأستاذة؟

14-1- جيدة 14-2- متوسطة 14-3- ضعيفة

15- كيف تكون علاقتك مع الموظفين؟

15-1- جيدة 15-2- متوسطة 15-3- ضعيفة

16- هل تعتقد بأن بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف؟

16-1- نعم 16-2- لا

16-2-1- في حالة الإجابة ب لا حدد ذلك؟

.....

17- هل تتمتع بالخصوصية في مكان عملك؟

17-1- نعم 17-2- لا

17-2-1- في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

.....

18- هل يؤدي الشعور بعدم الإستقرار الوظيفي في العمل إلى تدني مستوى الأداء؟

18-1- نعم لا 18-2-

19- هل يساعد نظام الإتصال في بيئة العمل إلى تدفق المعلومات الضرورية بكافة الإتجاهات؟

19-1- نعم لا 19-2-

19-3- إضافة أو ملاحظة تود ذكرها:

.....
.....

20- من شاركك في صنع القرارات؟

.....
.....

21- ما هو تقييمك للأداء الوظيفي لعمال مصلحة البيداغوجيا؟

21-1- عال 21-2- متوسط 21-3- منخفض

22- ماهي التعديلات التي تقترحها لتحسين بيئة العمل؟

.....
.....

المحور الثالث: الهيكل التنظيمي للإدارة:

23- ما هو عدد الإجمالي للموظفين؟

.....
.....

24- ما هو عدد الموظفين في مصلحة البيداغوجيا؟

.....
.....

25- هل عدد المكاتب كاف للعمل الإداري؟

52-1- نعم لا 25-2-

26- هل لديك إضافات بشأن الموضوع؟

.....

.....

شكرا على تعاونكم معنا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم: علم الاجتماع
تخصص تنظيم وعمل
عنوان البحث



بيئة العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية

دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف_

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي علم إجتماع تخصص تنظيم وعمل

تحت إشراف:

د/ عواطف عطيل

من إعداد الطلبة:

- عتو فاطمة الزهراء .

- حميزي سندس .

ملاحظة: هذه الإجابات والمعلومات التي ستدلون بها سوف تحاط بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

_وشكرا على تعاونكم معنا.

السنة الجامعية: 2023/2022.

المحور الأول: البيانات الشخصية

1) الجنس: □ 1-1 □ 2-1 أنثى □

2) السن: □

3) الحالة المدنية:

□ 1-3 أعزب □ 2-3 متزوج (ة) □ 3-3 مطلق (ة) □ 4-3 أرمل (ة) □

4) المستوى التعليمي:

□ 1-4 ثانوي □ 2-4 جامعي □

1-2-4 التخصص الجامعي:

5) الوظيفة المشغولة:

6) سنوات الخبرة:

7) مكان الإقامة:

المحور الثاني: خصائص وظروف بيئة العمل

8) ماذا تمثل بيئة العمل بالنسبة لك؟

.....
.....

9) ما هو تقييمك لمكان العمل؟

.....
.....

10) هل بيئة العمل بالنسبة لك محفزة؟

□ 1-10 نعم □ 2-10 لا □

10-2-1 في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

.....

11) هل الإمكانيات المادية والبشرية المطلوبة لإنجاز عملك متوفرة؟

□ 1-11 نعم □ 2-11 لا □

12) هل تقع كل الأدوات الكثيرة الإستخدام في متناول يدك عند الطلب ولا يستدعي ذلك جهدا

للوصل إليها؟

1-12 نعم 2-12 لا

13) هل يتوفر مكتبك على لوازم العمل المكتبي؟

1-13 شبكة أنترنات

2-13 طباعة

3-13 جهاز حاسوب

4-13 أقلام

5-13 أوراق

6-13 أخرى تذكر.....

14) هل يتوفر مكتبك على ضروريات الراحة؟

1-14 مكيف هوائي

2-14 ثلاجة لحفظ المشروبات والمرطبات

3-14 مدفأة كهربائية

4-14 حاملة معاطف

15) هل ترى أن مكتبك مريح للعمل؟

1-15 نعم 2-15 لا

15-2-1 في حالة الإجابة ب لا أذكر الأسباب؟

.....
.....

16) هل التجهيزات المكتبية من أثاث وغيره ملائم في مكان العمل؟

1-16 نعم 2-16 لا

17) هل تشعر بدافعية للعمل؟

1-17 دائما 2-17 أحيانا 3-17 أبدا

17-3-1 في حالة الإجابة بأبدا علل سبب ذلك؟

.....
18) هل الظروف الفيزيائية (الإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء) مناسبة لأداء عملك بالشكل

المطلوب؟

1-18 مناسبة 2-18 غير مناسبة

19) كيف ترى ظروف عملك في الجامعة بشكل عام؟

1-19 جيد 2-19 متوسط 3-19 ضعيفة

20) ما هو تقييمك للنظافة في مكان العمل؟

.....
.....

21) ما مدى مناسبة المؤهلات والتخصص العلمي لطبيعة العمل والوظيفة لديك؟

1-21 مناسبة 2-21 مناسبة جدا 3-21 غير مناسبة

22) هل يساعد نظام الإتصال في بيئة العمل على تدفق المعلومات الضرورية للعمل بكافة

الإتجاهات؟

1-22 نعم 2-22 لا

23) هل تعمل كفريق مع زملائك في الجامعة؟

1-23 نعم 2-24 لا

1-3-23 في حالة الإجابة ب لا علل ذلك؟

.....
.....

24) هل حدث وأن أصبت في حادث في عملك؟

1-24 نعم 2-24 لا

1-3-24 في حالة الإجابة ب نعم ماذا كان السبب في ذلك؟

.....
.....

25) هل تتمتع بالخصوصية في مكان عملك؟

1-25 نعم 2-25 لا

1-3-25 في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

.....
.....

26) ما هي نقائص بيئة العمل لديك؟

.....
.....

27) ما هي التعديلات التي ترغب في إحداثها على بيئة عملك؟

.....
.....

المحور الثالث: بيانات خاصة بالأداء الوظيفي

28) ما هو تقييمك لأدائك الوظيفي؟

1-28 منخفض 2-28 متوسط 3-28 عال

29) ما مدى تقيدك والتزامك بأوقات دوام العمل؟

1-29 دائما 2-29 أحيانا 3-29 أبدا

30) هل تعتقد بأن استخدام التقنيات الحديثة في عملك يؤدي إلى زيادة أدائك الوظيفي؟

1-30 نعم 2-30 لا

30-2 في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

.....

31) هل يتأثر مستوى أدائك الوظيفي بوضعية مكان العمل؟

1-31 نعم 2-31 لا

32) هل هناك عقوبات صارمة في حالة الإخلال بالعمل؟

1-32 نعم 2-32 لا

33) ما مدى شعورك بالإرتياح في عملك؟

1-33 دائما 2-33 أحيانا 3-33 أبدا

34) هل يؤثر نظام الحوافز والمكافآت على مستوى أدائك الوظيفي؟

1-34 نعم 2-34 لا

35) هل تصميم المكاتب ومكان وضع الأجهزة غير الملائم يؤثر على أدائك الوظيفي؟

1-35 نعم 2-35 لا

36) ما مدى إهتمام الرؤساء بأداء مهامك؟

- 1-36 دائما 2-36 أحيانا 3-36 أبدا

37) هل يهتم الرؤساء بالمناقشة الجماعية لأساليب العمل؟

- 1-37 نعم 2-37 لا

38) ما مدى إهتمام الرؤساء بالإقتراحات والآراء التي تقدمها لهم؟

- 1-38 دائما 2-38 أحيانا 3-38 أبدا

39) ما نوع العلاقة السائدة بينك وبين رئيسك؟

- 1-39 جيدة 2-39 متوسطة 3-39 سيئة

وشكرا على تعاونكم معنا

الطابق رقم 01:

الطابق الاساتية المستوية

يسمح ليسانس علم اجتماع تسيير الموارد البشرية وليسانس علم اجتماع الاتصال للطلبة ب : العمل بالإدارات العمومية والجماعات المحلية وبمختلف المؤسسات الاقتصادية؛ الصناعية والخدمية.

. العمل بإدارات الموارد البشرية كمسير ومحل لوظيفة المورد البشرية.

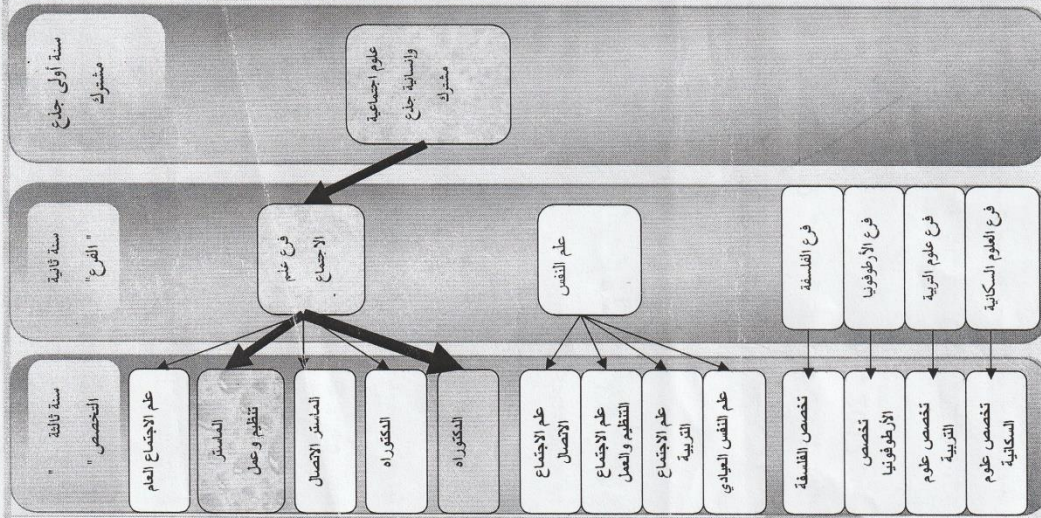
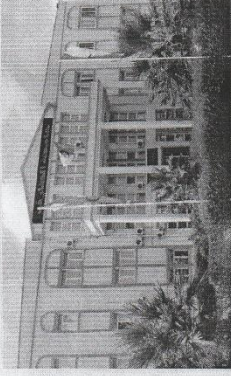
. العمل كمرشد وموجه مهني بمراكز التكوين المهني.

. ومن الناحية الأكاديمية يسمح التخصص بمواصلة الدراسة.

. الانتقال إلى مرحلة الماستر . في علوم تسيير الموارد البشرية

والاجتماعية وعلم الاجتماع التنظيم والاتصال وعلاقات

العمل، وبعض التخصصات الأخرى.



Université Chadli ben Djedid
el taref
faculté Sciences humaines
Et Social

جامعة الشاذلي بن حديد الطارف
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

القول الجملي
2021/2020

Université El-Tarf_ BP : 73 EL -Tarf
36000. Algérie.
TEL : + 213 30 88 0105
Fax : + 213 38 60 14 17
www.univ-eltarf.dz

العلوم الاجتماعية =

تنظم مسالك التكوين لنيل شهادة الليسانس في ستة (6) سدايسات، يضم كل سدايس عدة وحدات تعليمية، وكل وحدة تحتوي على مجموعة من المواد التعليمية ولتقاييس والأنشطة، وتتجسد هذه الوحدات في الوحدات التعليمية الأساسية، وحدات تعليمية منهجية، استكشافية، أفقية. وعاء، تمر مرحلة الدراسة الجامعية: لنيل شهادة الليسانس علم اجتماع تسيير الموارد البشرية وليسانس علم اجتماع لاتصال ب:

المرحلة الأولى : السنة أولى - ايع - شريك . ميدان العلوم الاجتماعية . سدايسين .

المرحلة الثانية : السنة الثانية: اختيار الفرع : تتر جامعة الطارف على فرع واحد وهو علم اجتماع يضمايضاً سدايسين على أن تكون هناك فرع آخرى في المستقبل القريب على مستوى الجامعة.

المرحلة الثالثة : السنة الثالثة: اختيار التخصص ، تتوفر الجامعة على تخصصين وهما علم اجتماع تسيير الموارد البشرية وعلم اجتماع الاتصال على أن تكون هناك تخصصات أخرى في المستقبل على مستوى الجامعة إن شاء الله.

نظام ل م د في ميدان

يعمل التكوين في ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية في إطار النظام الجديد LMD إلى تحضير الطلبة إلى الحياة العلمية والعملية عن طريق اكتساب المعارف المتعددة والتحكم في طرق وأساليب المبادرة من شأنها تسهيل عملية الاندماج المهني للطلبة في مختلف ميادين العلوم الاجتماعية والإنسانية والإدارية القيادية، فهو بذلك يسهم في الإعداد الفعلي للطلبة والباحثين لمواجهة مشكلات وقضايا المجتمع ويوفر الكفاءات المتخصصة الضرورية لتسمية البلاد في إطار انفتاح الجامعة على المحيط الاقتصادي والاجتماعي.

التنظيم العام للتكوين في ليسانس علم الاجتماع

تم انشاء كلية العلوم الاجتماعية والانسانية بجامعة الشاذلي بن جديد بموجب مرسوم التنفيذي رقم 242/12 بتاريخ 4 جوان 2012 ، وتحتوي الكلية على مسالك للتكوين في الطور الاول لنيل شهادة الليسانس في 6 سدايسات ويضم كل سدايس على عدة وحدات تعليمية أساسية وأخرى استكشافية وكل وحدة بما مجموعه من المواد التعليمية ولتقاييس والأنشطة على النحو

الإصلاح الجامعي =

على ضوء التوصيات التي أبرزتها اللجنة الوطنية لإصلاح المنظومة التربوية وكذا توجيهات المخطط التنفيذي الذي صادق عليه مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة في 30 أفريل 2002 حددت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 2004 إستراتيجية لتطوير القطاع تتضمن هذه الإستراتيجية في أحد محاورها الأساسية، إعداد وتطبيق إصلاح شامل وعميق للتعليم العالي. حيث تم وضع هيكلية جديدة للتعليم أطوار تكوينية : تعرف L.M.D ليسانس - ماستر - دكتوراه، الغرض من هذه هيكلية الجديدة هو الاستجابة للمعايير الدولية، و لبلوغ هذا الهدف رأت الهيئات الوصية ضرورة تحيين وتأهيل مختلف البرامج التعليمية و اعتماد تنظيم جديد للتسيير البيداغوجي لتمكين الجامعة الجزائرية من أن تصبح من جديد قطبا للإشعاع الثقافي والعلمي على كل الأصعدة الوطنية والإقليمية والدولية.



الملحق رقم 04:

قسط الحقوق

يعتبر قسم الحقوق بجامعة الشاذلي بن جديد بالطارف قسم في تم استقبال أول دفعة للطلبة في السنة الجامعية 2012-2013 وعليه تحتفل هذه السنة بتخرج خامس دفعة. **مهجة القسم:**

الطاقم الإداري : يسهر على تسيير قسم الحقوق تحت إشراف السيدة و نائبها المكلمة بالبيداغوجية والمكلفة بالدراسات العليا. رئيس قسم تساعده في مهمته كل من مكلفة بالبيداغوجية ومكلف بالبحث العلمي. و ساعدهم في اداء مهمتهم هذه، طاقم من الموظفين الأكفاء.

الأساتذة : يخوي القسم على 35 أستاذًا: 02: محاضر قسم ٣ و 14 أساتذة برتبة أستاذ محاضر قسم -ب- 14 برتبة استاذ مساعد أ - لا يندخرون جهدا في تدريس، تأطير و توجيه الطلبة .

- ♦ عدد الطلبة :السنة الأولى: 303
- ♦ عدد طلبة السنة الثانية: 268
- ♦ عدد طلبة السنة الثالثة عام 142
- ♦ عدد طلبة السنة الثالثة خاص 143
- ♦ عدد طلبة السنة أولى ماستر قانون الأعمال 103
- ♦ عدد طلبة السنة ثانية ماستر قانون الأعمال 72
- ♦ عدد طلبة السنة أولى ماستر قانون عام معمق 103
- ♦ عدد طلبة السنة ثانية ماستر قانون عام معمق 55
- ♦ عدد طلبة السنة أولى دكتوراه قانون الأعمال 03
- ♦ عدد طلبة السنة أولى دكتوراه قانون البيعة 03

المجموع الكلي : 1195 طالبا

العمادة	0383202965
رئاسة القسم	0383202555

ما هو نظام ل م د

حددت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي سنة 2004 إستراتيجية جديدة لتطوير القطاع. من خلال وضع هيكلية جديدة للتعليم، تعزف بنظام L.M.D ليسانس- ماستر - دكتوراه، الغرض من هذه الهيكلية الجديدة هو الاستجابة للمعايير الدولية، و لبلوغ هذا الهدف رأيت الهيئات الوصية ضرورة تحيين وتأهيل مختلف البرامج التعليمية و اعتماد تنظيم جديد للتسيير البيداغوجي لتمكين الجامعة الجزائرية من أن تصبح من جديد قطبا للإشعاع الثقافي والعلمي على كل الأصعدة الوطنية والإقليمية والدولية.

يعمل التكوين في ميدان الحقوق و العلوم السياسية بصفة خاصة في إطار النظام الجديد L.M.D على تحضير الطلبة إلى الحياة العلمية والعملية عن طريق اكتساب المعارف المتجددة والتحكم في طرق وأساليب المبادرة التي ممن شأنها تسهيل عملية الاندماج المهني للطلبة في مختلف الميادين الاقتصادية، الإدارية و الاجتماعية، فهو بذلك يسهم في الإعداد الفعلي للطلبة والباحثين لمواجهة مشكلات وقضايا المجتمع ويوفر الكفاءات المتخصصة الضرورية لتنمية البلاد في إطار انفتاح الجامعة على المحيط الاقتصادي والاجتماعي.

المستوراه 03 سنوات

➔

المستور سنتان
120 رصيدا

➔

اليسانس 03 سنوات


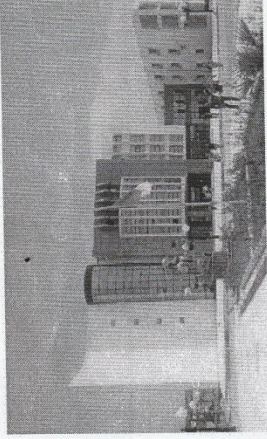
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد

كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم الحقوق

يرحب بالطلبة الجدد في السنة الجامعية 2023*2022

جامعة الشاذلي بن جديد ص ب 73 الطارف 36000 الجزائر.

Université CHADLI BENDJEDID - BP : 73, El-Tarf 36000 Algérie

Téléphone : +213 38 60 09 43 Fax : +213 38 60 14 17

<http://www.univ-eltarf.edu.dz>

دراسة القانون : علم وفن

دراسة القانون

مخلى هو، من اعتقد بأن دراسة القانون تنصب على حفظ المواد القانونية، ولم عددها هائل .

إن القانون علم كغيره من العلوم، ينبع في دراسته مناهج علمية أكاديمية للبحث في جوهر القاعدة القانونية باعتبارها أداة لتنظيم علاقة الأفراد في المجتمع ، فالهدف من الدراسات القانونية ليس فقط التعرف على القاعدة القانونية ، كيفية تطبيقها والإتجاه الذي تبناه المشرع ، بقدر ما هو البحث في المكونات والأسباب الحقيقية وراء خلق القاعدة القانونية (فن إنشاء القاعدة القانونية) فالقانون علم وفن ، علم لأنه ينظم العلاقات الإنسانية داخل المجتمع .

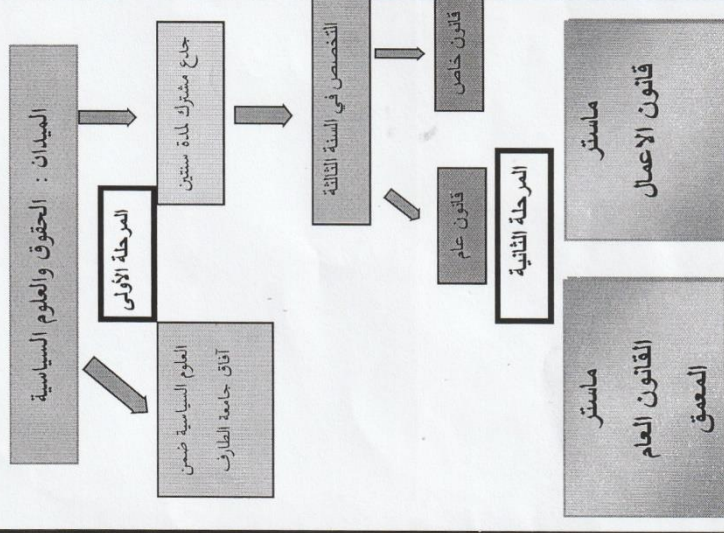
فن لأنه يسمى للارتقاء بالقاعدة القانونية نحو المثل الأعلى للعدالة .
إذا، أكدوا بأن دراسة الحق تحمل من المنفعة بقدر ما تحمل من الفائدة ، فلا تترددوا إن كنتم تريدون أن تصبحوا رجال قانون.

دراسة القانون

* عرض التكوين في الحقوق

المفتوح في جامعة الطارف

يتم التكوين للحصول على شهادة الليسانس أكاديمي نظام ل م د في 6 سدايسيات عبر مرحلتين، يتضمن كل سدايسي مجموع من المواد منظمة في شكل وحدات تعليمية أساسية ، منهجية ، إستكشافية و أفقية.



* القطاعات التشغيلية المستهدفة

ينفتح الحصول على شهادة الليسانس عدة مجالات
للشغل ، تشعبية الحقوق هي من الشعب القليلة المطلوبة في كل الميادين سواء في القطاع العام أو القطاع الاقتصادي:
* يمكن لحامل شهادة الليسانس حقوق إتمام دراسته الأكاديمية في المراحل الموالية لنظام ل م د وهما الماجستير والدكتوراه .
* كما يمكنه الدخول في أحد المدارس العليا بعد إجراء مسابقة كاللدرسة العليا للقضاء أو المدرسة الوطنية للإدارة.
* كما يمكنه أيضا الإتجاه نحو الأعمال الحرة كالتجارة التوثيق ، محافظ البيع بالمرزاد العلي
* أو العمل كإطار في الإدارات العمومية بمختلف مستوياتها (مركزية

• المرحلة الأولى : جمع مشترك في 4 سدايسيات (سنتان) وفقا للقرار الوزاري رقم 582 المؤرخ في 23 جويلية 2014 الذي يحدد برنامج التعليم القاعدي المشترك لشهادات ليسانس ميدان الحقوق والعلوم السياسية / فرع حقوق) يتلقى فيه الطالب أساسيات و مبادئ الدراسات القانونية ، ليلم بمجمل مواد القانون ويكتسب قاعدة تؤهله للدخول في مرحلة التخصص.
- بعد عملية التوجيه ، للطلبة أن يباشروا أحد التخصصين المفتوحين في جامعة الطارف خلال السدايسين الأخيرين من تكوين الليسانس وهما :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع

Grade (*) Année Universitaire 2022_2023	Enseignants Permanents	Enseignants Associés
Professeur	8 أستاذ	
Maître de conference Cat: A	22 محاضر أ.	
Maître de conference Cat: B	5 محاضر ب.	
Maître de Assistant Cat: A	4 مساعد أ.	
Maître de Assistant Cat: B		
Assistant		
Professeur Ingénieur		
TOTAL	39	7 المشاركون