

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



الموضوع:

الظروف المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الاستاذ الجامعي

دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة — الماستر — في علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

- خالد خواني

إعداد الطالبتين :

- حبيبة يوسف

- يمينة بلعقون

السنة الجامعية: 2015 – 2016

شكر وعرفان

الحمد والشكر لله والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم أما

بعد

أتقدم بشكر والحمد لله سبحانه وتعالى الذي منى علينا ووفقنا لإنجاز هذا العمل وإتمامه وأمدنا

بعونه ، ولا ننسى أن نشكر كل من ساهم في التعاون معنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا

العمل المتواضع.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى إدارة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية التي لم تبخل علينا بتعاون

معنا وتقديم كل التسهيلات لنا ، والشكر والتقدير لأساتذة الكلية وخاصتا الذين ساعدونا في

الإجابة على الاستبيان الموجه لهم وعلى تقديمهم التوجيهات والنصائح ، ونخص بذكر والشكر

أستاذنا الفاضل "خالد خواني" الذي أمدنا بكل التوجيهات .

ونتوجه أخيرا بشكر إلى كل الزملاء والطلبة الذين ساعدونا بتقديم المعلومات والدعم لإتمام

دراستنا على أكمل وجه .

ووفق الله الجميع إلى ما فيه الخير...

ملخص الدراسة:

تهدف دراستنا الحالية إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي: ما هي علاقة الظروف

المهنية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الوادي؟

اعتمدنا على الفرضيات التالية خلال تناولنا لموضوع الدراسة وهي كالآتي:

- توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية

والإنسانية جامعة الوادي.

- توجد علاقة بين الظروف الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم

الاجتماعية والإنسانية جامعة الوادي.

- توجد علاقة بين متغير العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم

الاجتماعية والإنسانية جامعة الشهيد حمى لخضر بالوادي.

ولاختبار صحة الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأقرب للدراسة، أما

الأدوات التي تم بها جمع المعلومات من أفراد العينة فكانت الاستبيان، وتم أخذ العينة التي

استخرجت من المجتمع الأصلي بالطريقة العشوائية وبلغ عددها 61 فرد.

وفي الأخير توصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: توجد علاقة بين الظروف المهنية

والأداء الوظيفي، فكلما كانت الظروف اللازمة للعمل متوفرة كلما كان الأداء جيد.

الكلمات المفتاحية: الظروف المهنية والأداء الوظيفي.

Résumé:

Le but de ce travail d'étudier la relation entre de conditions de travail et le rendements selon les circonstances de fonctionnalité chez les enseignants de la faculté des sciences sociales et humaines de l'Université Elchahid HAMMA LAKHDAR D'ELOUED ?

Nous avons posé les hypothèses suivantes pour notre étude :

- les circonstances physiques comme la température, l'aération, le bruit influent sur le rendement professionnel.
- les circonstances sociales et matériels comme le logement, les primes, influent sur le rendement professionnel.
- les relations humaines entre enseignant –enseignant et enseignant-administration influent sur le rendement professionnel.

Pour tester la validité des hypothèses, nous avons utilisé la méthode descriptive et le questionnaire comme outil de récolte des résultats sur 61 cas étudiées.

Les résultats montrent qu'ils existent une étroite relation entre les circonstances professionnelles et le rendement et la performance de travail.

Mots-clés : conditions de travail et rendement au travail.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	شكر وعرفان
ب	ملخص الدراسة
د	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ي	فهرس الأشكال
1	مقدمة
	الجانب النظري للدراسة
4	الفصل الأول: الإطار العام
5	1. الإشكالية
8	2. فرضيات الدراسة
8	3. أسباب اختيار الموضوع
9	4. أهمية الدراسة
9	5. أهداف الدراسة
9	6. تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة
10	7. الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع
12	8. مكانة الدراسة من الدراسات السابقة

14	الفصل الثاني: الظروف المهنية
15	تمهيد
15	1. تعريف الظروف المهنية
16	2. الظروف الفيزيائية
17	1.2. الإضاءة
18	2.2. الضوضاء
21	2.3. التهوية
22	2.4. الحرارة
23	3. الظروف الاجتماعية
23	1.3. الأجر
24	2.3. الحوافز
25	3.3. السكن
26	4. العلاقات الإنسانية
26	1.4. مفهوم العلاقات الإنسانية
27	2.4. الاتجاهات النظرية لدراسة العلاقات الإنسانية
30	3.4. دوافع الاهتمام بالعلاقات الإنسانية
31	4.4. عوامل تحقيق العلاقات الإنسانية
33	خلاصة

34	الفصل الثالث.: الأداء الوظيفي
35	تمهيد
35	1. مدخل لدراسة الأداء
35	1.1. مفهوم الأداء الوظيفي
38	2.1. محددات الأداء الوظيفي
39	3.1. معايير قياس الأداء
41	2. تقييم الأداء
41	1.2. مفهوم تقييم الأداء وأهميته وأهدافه
45	2.2. خطوات عملية تقييم الأداء وأساليبه
48	3.2. صعوبات تقييم الأداء ومن يقوم به
51	4.2. تحسين أنظمة تقييم الأداء
52	خلاصة
	الجانب التطبيقي للدراسة
53	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
54	1. مجالات الدراسة
54	1. الدراسة الاستطلاعية
54	2. مجتمع الدراسة
54	3. المجال المكاني للدراسة

55	4.المجال الزمني للدراسة
55	5. المجال البشري للدراسة
55	II. الإجراءات المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة
56	1. المنهج المستخدم
57	2. أدوات جمع البيانات
58	3. الأساليب الإحصائية
59	III. عرض وتحليل النتائج
59	1. عرض النتائج
88	2. تحليل ومناقشة النتائج
92	3. النتائج العامة
94	خاتمة
95	قائمة المراجع
102	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مدى تأثير سوء التهوية على الإنتاج	21
02	أساليب تخفيض معدلات الشعور بالضيق لدى العاملين	23
03	أهداف المختلفة لتقويم عملية الأداء	44
04	توزيع العينة حسب الجنس	59
05	الحالة الاجتماعية لأفراد العينة	60
06	سنوات الخبرة المهنية	61
07	الرتبة العلمية للأساتذة	61
08	الإضاءة الشديدة تعيق أداء العمل	62
09	وجود ستائر في قاعة التدريس يساعد على الأداء	63
10	تسبب الضوضاء تؤثر أثناء أداء العمل	64
11	الضوضاء تعيق التواصل مع الطلبة أثناء التدريس	64
12	مدى تأثير التهوية على الجهد المبذول	65
13	وجود روائح كريهة في مكان العمل يشنت الأفكار	66
14	الحرارة الشديدة تسبب التعب والإرهاق	67
15	قاعة التدريس تحتوي مكيفات هواء تسهل أداء مهنة التدريس	67
16	الحرارة المرتفعة تزيد من عصبيتك مما يقلل أدائك	68
17	الراتب الشهري يلبي الاحتياجات الأساسية	69
18	تأخر تسوية مستحقات الساعات الإضافية	70
19	تأخر دفع منحة المردودية	70
20	تأخر في تسوية المستحقات العائلية	71
21	الحوافز المادية تزيد أدائي في عملي	72
22	توفر المؤسسة المنح والمكافآت التشجيعية	73
23	توفر المؤسسة خدمات كإطعام والمرافق الصحية	73
24	المكافآت توزع توزيعا غير عادل	74

25	ساعات التدريس الرسمية موزعة بطريقة جيدة	75
26	فرصة الحصول على الترقية في الوقت المناسب	76
27	توفر الجامعة السكن الاجتماعي	76
28	مكان العمل قريب من مكان الإقامة مما يزيد من أدائي	77
29	تفتقر الجامعة لأماكن الراحة	78
30	توفير الجامعة مكتب خاص للأستاذ	78
31	توجد قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيأة	79
32	توفر الجامعة الوسائل اللازمة لأداء عملي	80
33	العلاقة القوية مع الزملاء تسهل الأداء في العمل	81
34	أ تبادل الثقة والتعاون مع زملاء العمل	81
35	الإدارة تتيح لي الفرصة لمناقشة الأمور التي تهمها	82
36	لا تتعدى العلاقة مع الطلاب الإطار الرسمي لها	83
37	تساعدني أنشطة الكلية على تكوين علاقات مع زملائي	84
38	تتسم طريقة التدريس بالجدية والحزم	84
39	وظيفة التدريس تمكنني من الاستفادة من كل اللقاءات العلمية	85
40	أوجه مشاكل في طريقة التعامل مع الإدارة	86
41	أحظى بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين والإداريين	86
42	هيئة الجامعة تشجعني بأساليب مناسبة تزيد من أدائي	87

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مكونات عملية إدارة الأداء	38
02	محددات الأداء	39
03	دقة مقياس الأداء	40
04	خطوات تقييم أداء العاملين	45
05	خطوات تقييم الأداء العاملين	46

مقدمة

يعتمد نجاح أي تنظيم مؤسساتي وقيامه بدوره في الإدارة على كيفية إنجاز الأعمال المكلف بها لتحقيق الأهداف، فإدارة اليوم تعيش في تطور مستمر تبعا للأحداث المستجدة والتكنولوجيات الحديثة، و هذا ما يدفع أي نظام إلى إتباع سياسة تتماشى مع كل التغيرات ويعمل على توفير بيئة مهنية تضع كل الظروف الملائمة التي من شأنها أن تساهم في زيادة فعالية الإدارة من خلال أدائها المتميز وبالتالي مواكبة التطورات الراهنة .

لهذا تناولنا في دراستنا الحالية موضوع الظروف المهنية وعلاقتها بأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي باعتبار أن ظروف العمل أحد العوامل التي إذا تغيرت قد تؤدي إلى تغيرات داخلية في بيئة العمل وبالتالي تؤثر على مردودية العمل، إذ كانت ظروف العمل في الماضي جد قاسية وساعات العمل طويلة وكان العمل غالبا ما يتم في ظروف غير صحيحة مما أدى إلى وضع العامل تحت ضغط وتوتر، هذا ما دفع بالباحثين إلى القيام بعدة دراسات لمعرفة تأثير الظروف المهنية على أداء الفرد.

ومن منطلق أن الظروف المناسبة إذا تحققت لدى العامل حتما سيكون لها انعكاس إيجابي على الفرد والتنظيم، وذلك من خلال توفير الحاجات والوسائل الأساسية للوظيفة وكل ما يضمن استقرار الفرد ووضوح مكانته ودوره في التنظيم وعلاقته المهنية وتحسين جو العمل الذي يساعد العامل على نمو شعوره بالانتماء إلى محيط العمل، إذ يمكنه ذلك من صنع ما يطمح إليه وبلوغ المسعى الخاص والعام.

كما أصبح على كل منظمة الزيادة من مستوى الأداء الوظيفي لعاملها، الذي يعتبر من المفاهيم التي تتسم بالدينامكية والتجدد مع تغير الوسائل وطرق التحفيز وعلاقات العمل التي من شأنها الرفع من الأداء أو التقليل منه، وكون دراستنا تتطوي تحت الظروف المهنية للأستاذ الجامعي فعلى الجامعة كمؤسسة تعليمية تحوي مجموعة من المؤهلات والخبرات متنوعة مساعدة الأستاذ على استيعاب كل المتغيرات الوظيفية المحيطة به لموصلة سير العملية التدريسية التي كونها مهنة غير سهلة تحتاج الكثير من التركيز والمتابعة، ولكي يستطيع الأستاذ الجامعي التأقلم مع جميع العوامل والظروف و تخطي جميع الصعاب والعوائق يجب على المؤسسة الجامعية توفير كل ما قد يمكنه إتمام العملية التعليمية وإعداد الطلبة للقيام بأدوارهم في المستقبل .

وباعتبار أن الظروف المهنية بشتى أنواعها هي التي تعكس أداء الفرد في المنظمة جاءت دراستنا للكشف عن العلاقة الموجودة بين الظروف المهنية والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، ولقد تضمنت الدراسة أربع فصول قسمت على النحو التالي:

الجانب النظري اهتم بتوضيح الجوانب النظرية للدراسة ورسم حدودها وتبيان العلاقة بين متغيراتها ينقسم إلى :

الفصل الأول الذي يمثل الإطار المفاهيمي للدراسة والذي تضمن الإشكالية العامة لدراسة والتساؤل العام والفرضيات وأهمية وأهداف الدراسة، وكذلك المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة

وفي الأخير عرضنا الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع بحثنا ومكانة الدراسة من تلك الدراسات.

الفصل الثاني الذي تناول الظروف المهنية، وقد حاولنا التطرق لمختلف الجوانب التي تمس الموضوع وعرض الأفكار المختلفة ومن بين ما تضمنه هذا الفصل تعريف الظروف المهنية وأنواعها المتمثلة في الظروف الفيزيائية كإضاءة والتهوية والحرارة والظروف الاجتماعية كالسكن والراتب والتحفيز والعلاقات الإنسانية بين أعضاء التنظيم .

الفصل الثالث تناولنا فيه الأداء الوظيفي مفهومه ومحدداته ومعايير قياسه، والتطرق إلى تقييم الأداء مفهوم وأهمية و أهدافه وخطوات عملية تقييم الأداء وأساليبه ونصائح تحسين أنظمة تقييم الأداء.

الفصل الرابع الذي يحوي الجانب التطبيقي والذي تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة، إذ تطرقنا فيه إلى المنهج المستخدم في الدراسة والدراسة الاستطلاعية وأدوات جمع البيانات وكذلك مجتمع الدراسة ومجالات الدراسة، والأساليب الإحصائية، ثم انتقلنا إلى عرض النتائج ثم تحليلها وفق الفرضيات الموضوعة سلفا. وفي الأخير قمنا بمناقشة النتائج العامة، وانتهى بحثنا بمجموعة من التوصيات المستمدة من النتائج العامة للدراسة.

الجانِب النظري

الفصل الأول: الإطار العام لدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب اختيار الموضوع
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة
7. الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع
8. مكانة الدراسة من الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

العمل يعد اهتمام العديد من الباحثين في العلوم الاجتماعية والمهتمون بالتنظيم الإداري خصيصا باعتباره نشاطا إنسانيا واجتماعيا لا يتوقف عند حدود المجال التقني وإنما يتجاوز إلى مجال العلاقات الإنسانية، وباعتبار مجال العمل الجزء الجوهري من حياة الإنسان مادام ذلك المظهر من الحياة الذي يعطيه المكانة ويؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته، حيث كمية العمل المبذول بمثابة الأساس الأول في تحديد مستوى المعيشة ويتوقف ذلك على تكيف الفرد مع ظروف مهنته في ظل الاهتمام بالفرد وسلوكه وتفاعله مع بيئة وظروف عمله.

وللوظيفة أهمية بالغة للراحة النفسية للفرد وشعوره بالرضا الذي يتجلى في الأداء الإنساني الذي هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، ويعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ضمن ظروف داخلية وخارجية ملائمة تسمح للعامل بالأداء الأحسن"¹

وفي دراسة قام بها " هارزبرغ " Herzberg " حول أسباب تولد ظاهرة الاستياء لدى العمال من ضعف الأداء وكيفية تسيير المؤسسة وتأثير الظروف المهنية وبيئة العمل يقول « إذ لا يمكن ننكر ما تفعله الإدارة للتأثير على بيئة العمل بما تقدمه من طرق وأساليب صحيحة للعمل، وما تدخله من تهذيب للحركة التي تتطلبها وما تقدمه من تحسينات لظروف العمل،

¹ أحمد الأصفر، أديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل (دراسات معاصر في علم الاجتماع)، جامعة دمشق، 2003، ص173.

شريطة أن تكون تلك الجهود المادية مقرونة بجهود إنسانية يشعر الفرد بإقرار حتمية تعاونه مع الإدارة في إنجاح أهدافها المشتركة.¹

ومن بين المهن التي يوجد تغير في الأداء الوظيفي للفرد مهنة التدريس، إذ تعد من المهن الصعبة للغاية والتي يجب أن يتمتع أصحابها بسميزات شخصية ونفسية تؤهلهم للقيام بالدور المنوط بهم على أكمل وجه، ويكون باستطاعتهم توفير الأجواء العلمية والسلوكية التي تكفل تحقيقاً للأهداف التعليمية والتدريسية، ولكن في ظل ذلك الوضع تظهر ظروف مختلفة تحول دون قيام الأستاذ بدوره المطلوب كما يتوقعه ، وما جعل منها صعبة التغيرات في سلوك الطلاب في عصرنا المتطور من جهة وطريقة التكيف مع الظروف من جهة أخرى ولهذا كان لابد من توفير ظروف مهنية تساعد على تحقيق أداء أفضل، كما يقول وليمز "Williams" «لا شك أن أداء الموظفين هو الطريق إلى الأمام لكل فرد ولكل منظمة لذلك من الأهمية بمكان أن يكون لدى كل فرد إدراك واضح عن أهداف ومسؤوليات عمله إذ أدائه يقاس في ضوء ذلك».²

فالتعامل القائم على الثقة بين الإدارة العاملين قد يجلب في نفوسهم دافعا قويا نحو العمل كما يظهر أثره في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية ومما سبق ذكره جاء التساؤل الرئيسي لبحثنا كما يلي:

¹ مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، 2011، ص 64.

² منصور بن عبد العزيز المعشوق، المدخل المهني لإدارة الموارد البشرية النموذجية، المفهوم والرسالة وعلاقات الاستخدام، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 2011، ص 282.

ما هي علاقة الظروف المهنية بالأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي؟

التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي؟

- هل توجد علاقة بين الظروف الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي؟

- هل توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي؟

2. فرضيات الدراسة:

لدراسة الموضوع قمنا بوضع إجابات مسبقة وهي عبارة عن فرضيات نختبر مدى صحتها في العمل الميداني وهي كالتالي:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين الظروف المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي.
- توجد علاقة بين الظروف الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي.
- توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي.

3. أسباب اختيار الموضوع:

- الموضوع مثير للاهتمام وكونه ظاهرة معاشة.
- معرفة الظروف المهنية للأستاذ الجامعي التي تؤدي إلى انعكاسات على أدائه الوظيفي.
- التعرف على طبيعة العلاقات المهنية للأستاذ الجامعي في ظل تلك الظروف.

4. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في كونها تتناول جوانب لم تتطرق إليها دراسات سابقة، إذ أنها أجريت على منظمات ذات طابع صناعي اقتصادي مثل المصنع، أخذت فقط الجانب المادي (الفيزيقي) وتأثيره على الأداء أما دراستنا الحالية تحاول الكشف عن الظروف الاجتماعية والإنسانية المتعلقة بالأستاذ الجامعي ومعرفة مدى العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي وكيفية تحقيق الأهداف كون الجامعة تنظيم اجتماعي يتكون من عدة ظروف مهنية.

5. أهداف الدراسة:

- إبراز أهم الظروف المهنية المؤثرة على الأداء الوظيفي.
- إثراء الرصيد المعرفي في التخصص.
- توضيح السبل والحلول التي يمكن أن تعالج بها الإدارة الجامعية تلك الظروف المهنية.

6. تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

إن تحديد المفاهيم من أهم الخطوات العلمية والمنهجية التي يعتمد عليها الباحث في تحديد المجال العلمي النظري والتطبيقي للدراسة، كما أنها تساعد على الفهم الجيد لما يريد الباحث الوصول إليه من خلال توضيح أهم المفاهيم التي تبنى عليها دراسته وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في فهم طبيعة الموضوع وطريقة تناوله ، ويمكن تحديد مفاهيم دراستنا كالتالي:

- **الظروف المهنية:** هي كل الظروف المحيطة بيئة العمل، والسائدة في الوظيفة والتي بدورها تشمل عدة جوانب منها الظروف المادية كالحرارة والتهوية والظروف الاجتماعية

كالحوافز والسكن، وكل ما يتعلق بالعلاقات الإنسانية في العمل وتنظيم وترتيب الوظائف والأعمال.

- **الأداء الوظيفي:** هي الطريقة الرشيدة التي يستخدمها الأستاذ الجامعي لتحكم الجيد في مختلف الوسائل المتاحة المادية والمالية التي تقدمها له الجامعة واستعمال الأساليب الجيدة والاستفادة منها لتمكين المؤسسة من الوصول إلى تحقيق أحسن النتائج والأهداف المرجوة.

7. الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة كنقطة انطلاق يعتمد عليها الباحث لتوضيح بعض الملاحظات والغموض في دارسته، والتعرف من خلاله على أهم الخطوات المنهجية العلمية وبلورة واستنتاج كيفية اختيار نوع أدوات البحث ومنهج الدراسة المناسب وكذا مكانة الدراسة بالنسبة لدراسات السابقة، ولقد تم تناول الدراسات السابقة الأقرب لموضوع دارستنا والأكثر استفادة منها وهي كتالي :

الدراسة الأولى: بعنوان " المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين " رسالة ماجستير، دراسة ميدانية على حالة جامعة "أحمد بوقرة بومرداس" من إعداد الطالبة شامي صليحة (2010).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي وعناصره وكذا التعرف على الأداء الوظيفي وإبراز محدداته وأيضاً السعي للوصول إلى مناخ تنظمي إيجابي يسود المنظمات، حيث يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء للعاملين، أما أدوات جمع البيانات الاستبيان المقابلة الشخصية وجداول الإحصاءات، ومن النتائج المتوصل إليها من إثبات صحة

الفرضيات، الاهتمام بالمناخ التنظيمي هو من مسؤوليات الإدارة العليا في أي منظمة والأداء الوظيفي ناتج عن عوامل شخصية وتنظيمية اجتماعية وبيئية.

الدراسة الثانية: رسالة ماجستير بعنوان " دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر" دراسة حالة مؤسسة لتحويل الورق والبلاستيك من إعداد الطالب مشعلي بلال(2011).

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، وإبراز مدى أهمية تطبيق برامج السلامة ودورها في الوقاية من حوادث العمل، وقد استعمل أدوات جمع البيانات منها الاستمارة و الملاحظة و المقابلة، التسجيلات والوثائق، أما المنهج المتبع هو المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري والتطبيق، أما المنهج الإحصائي استعمال كطريقة من طرف الباحث تعتمد الأسلوب الكمي في تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة:

-تعتبر نسبة تعرض العمال للحوادث المهنية كبيرة.

- طرق العمل البيئية تعتبر أهم الأسباب المؤدية إلى وقوع حوادث العمل إلا أن معظم العمال

يؤكدون أنه توجد إمكانية لتفادي جميع الأسباب المؤدية لحوادث العمل.

الدراسة الثالثة: دراسة أجنبية بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي على أطباء في المستشفيات في حي أبو كابد في باكستان، حيث كانت أهمية الدراسة أن مهنة الطب والحاجة إليها واحدة من أهم الأعمال التي تسبب ضغوط العمل إضافة إلى أنها تتضمن ساعات عمل كثيرة وكانت منهجية الدراسة تحليلية لاختبار العلاقات السببية بين المتغيرات المستقلة والتابعة للدراسة .

وتم اختيار عينة من 55 طبيب باستخدام العينة العشوائية البسيطة تضمنت 24 من الذكور و31 من الإناث واعتمدت أسلوب التحليل الإحصائي الاستدلالي ومعامل الارتباط سيرمان لإيجاد الارتباط بين المتغيرات، ونتائج هذه الدراسة وجد علاقة عكسية بين الضغوط والأداء الوظيفي فالطبيب الذي يعاني من ضغوط عديدة كان أداء الوظيفي ضعيف بالنسبة للذكور أكثر من الإناث، وتوصلت إلى أن من مسببات الضغوط التي واجهها الأطباء ضعف نظام الاتصالات ونقص الموارد والعبء الوظيفي وكنتيجة للدراسة هي ضرورة وجود علاقات عمل جيدة وإيجاد ثقافة تعتمد على الانفتاح.¹

8. مكانة الدراسة من الدراسات السابقة:

تظهر مكانة دارستنا من الدراسات السابقة، أنها أضافت جوانب لم تتطرق إليها الدراسات السابقة خاصة فيما يتعلق بالعوامل الاجتماعية والإنسانية التي توضح الظروف المتعلقة بالراتب والحوافز والسكن وكذا العلاقات الإنسانية للأستاذ الجامعي بكلية العلوم

¹ ماجد مصري ،هلا مصري، ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في جامعة النجاح الوطنية، مذكرة ماجستير إدارة أعمال ، مصر، ص 21.

الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي، وكيفية التأقلم مع هذه الظروف لضمان أداء جيد يعود بالنفع للجميع.

الفصل الثاني: الظروف المهنية

تمهيد

1. تعريف الظروف المهنية

2. الظروف الفيزيائية

1.2. الإضاءة

2.2. الضوضاء

3.2. التهوية

4.3. الحرارة

3. الظروف الاجتماعية

1.3. الأجر

2.3. الحوافز

3.3. السكن

4. العلاقات الإنسانية

1.4. مفهوم العلاقات الإنسانية

2.4. الاتجاهات النظرية لدراسة العلاقات الإنسانية

3.4. دوافع الاهتمام بعلاقات الإنسانية

4.4. عوامل تحقيق العلاقات الإنسانية

خلاصة

تمهيد:

تعتبر المهنة مصدر قوة كل إنسان، ويترتب على ممارسته لهذه المهنة مواجهة بعض المخاطر والتحديات نتيجة للظروف المحيطة به، حيث يستطيع أن يتكيف مع بعضها في حين يخفق في البعض الآخر، وهذا ما جعل موضوع الظروف المهنية من الموضوعات الشائعة ومحل أنظار الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس التنظيمي من حيث النتائج المترتبة عليها والتي تنعكس على أداء العاملين داخل المنظمة، وباعتبار أن الظروف المهنية هي أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها، ومنه تحقيق أهداف العامل.

1. تعريف الظروف المهنية:

هناك العديد من التعاريف التي تناولت الظروف المهنية وقبل ذكرها نعرف المهنة

أولاً:

• المهنة:

هي الوظيفة أو النشاط الذي يتلقى من أجله الفرد تكويناً ويكتسب مهارات وخبرة ودراية ترتبط عادة بتجربة وممارسة، كما يمكن أيضاً اعتبارها مهارة بما أنها تتطلب معرفة وقدرات معينة يتم انتقاء الفرد تبعاً لاكتسابه إياها وتمكنه منها.¹

وهي النشاط الإنساني المتمثل بجهد ذهني أو عضلي يسعى إلى تحقيق هدف محدد بشكل مسبق وقد يكون في مكان محدد يدعى بالمنظمة التي تعمل ضمن مجتمع

¹ شخى مريم، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2014، ص35.

وبيئة معينة، وينفذ في أوقات محددة نهاراً أو مساءً، أو ليلاً، يقتضي من ينفذه تعويضاً مالياً ومعنوياً بأن واحد، لقاء الجهد الذهني والعضلي المبدلان في أدائه.¹

• الظروف المهنية:

هي كل ما يحيط ببيئة الأعمال و الذي يؤثر على الصحة و الحياة الفردية ذو الاجتماعية للعمال.²

وتعرف أيضاً على أنها هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها و المؤسسة التي ينتمي إليها.³

وعرفت الظروف المهنية على أنها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة وكذلك ذات طبيعة بسلوكية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته.

2. الظروف الفيزيائية:

تعتبر الظروف الفيزيائية من أهم المكونات الأساسية لظروف العمل الكلية، ويقصد بها البيئة التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية كالإضاءة، الضوضاء، التهوية ودرجة الحرارة... وغيرها من العناصر المادية التي تواجه العامل أثناء تأدية لمهامه الإنتاجية.

¹ عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي، دار وائل، عمان، 2005، ط1، ص140.

² مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير، كلية علوم الاقتصاد والتسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص79.

³ صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ط1، ص205.

ومن أهم هذه العناصر ما يلي:

1.2. الإضاءة:

إن الإضاءة الموزعة توزيعاً منتظماً شرط أساسي لضمان تأثيرها على الأعمال العقلية والجسمية،¹ فالإضاءة الكافية والمناسبة ضرورية لإدراك الأخطار التي تحيط بالفرد،² ومن الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيراً ويبذل مجهوداً أقل فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب، ومن المعروف أن هناك بعض الأعمال التي تحتاج إلى إضاءة أشد من الأعمال الأخرى.³

فمثلاً كلما كان العمل يحتاج إلى رؤية أشياء دقيقة الحجم كقراءة الجرائد مثلاً أو إصلاح الساعات احتاج في زيادة في شدة الإضاءة كما أن العمال كبار السن أو ضعاف الإبصار يحتاجون إلى شدة إضاءة أعلى من الصغار أو أقوياء الإبصار وليست شدة الإضاءة هي العامل الوحيد الذي ينبغي مراعاته في بيئة العمل فيما يتعلق بالإضاءة، بل إن هناك عاملاً آخر لا يقل أهمية هو تجانس توزيع الضوء بمعنى مدى توحيد شدة الإضاءة في كل جزء من بيئة العمل، فمثلاً، يمتاز ضوء النهار الطبيعي بتحقيقه لأكبر قدر من التجانس في توزيع الإضاءة على أجزاء بيئة العمل، مثل القراءة أو الكتابة في حجرة على ضوء النهار، وبد القراءة أو الكتابة على ضوء "اباجورة" مكتب، تركز ضوءها المباشر على الكتابة والمكتب، على حين تكون بقية أجزاء الغرفة غير مضاءة إلا بالنور

¹ كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996، ط1، ص144.

² فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء، القاهرة، 2001، ط9، ص398.

³ عبد الرحمان العيسوي، علم النفس المهني والصناعي، دار أسامة، عمان، دون سنة، ط1، ص47.

غير المباشر والمعكوس " للأباجورة "، وكلما كان الضوء موزعا توزيعا عادلا على أجزاء بيئة العمل كان انسب للإنتاج.¹

ومن الخطأ الاعتماد على الضوء الطبيعي وحده لأنه في كثير من الأحيان قد لا يفي بهذه الشروط، وليس هناك أي ضرر من إضافة الضوء الصناعي.²

من خلال ما سبق نستنتج إن مخاطر الإضاءة وسوء توزيعها يؤدي بالفرد أو العامل إلى عدم الإتقان في عمله وبالتالي فإن الإضاءة السيئة تساهم في وقوع الأخطاء التي تؤدي بحياة العامل إلى الهلاك.

2.2. الضوضاء:

الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وإنتاجه ، ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين هما :

- _ كون الضوضاء عاملا مزعجا (فتسبب بذلك ضيقا واستياءات من جانب العامل).
- _ وكونها عاملا مشتتا للانتباه والتركيز (فتصرف بذلك انتباه العامل عن عمله، وتقلل تركيزه عليه، فتقل تبعاً لذلك كفاءته فيه).

ومن الملاحظ إن الضوضاء تزيد مع زيادة التحضر والمدينة، وأيضاً مع الزمن، ولا شك في أن الأفراد يتفاوتون في مدى تأثرهم بالضوضاء، فبينما نجد أفراداً أقل تأثراً

¹ فرج عبد القادر طه ، علم النفس الصناعي والتنظيمي ، 2001، مرجع سابق، ص 251.

² عبد الرحمان العيسوي، مرجع سابق، ص 47.

بالضوضاء نجد آخرين شديدي الحساسية لها لدرجة إن الضوضاء تحدث نوبات لبعض المصابين بالصرع.¹

وقد يشكو العمال من الضوضاء الصادرة عن حركة المرور في الشوارع والتغلب على ذلك يمكن سهولة غلق الأبواب والنوافذ، كذلك يمكن استخدام نوع سميك من الزجاج في النوافذ والأبواب أو استخدام نوافذ مزدوجة وتجديد الهواء عن طريق المراوح الساكنة أو بعض الأنابيب والمخارج الأخرى وعندما يشكو العمال من ضوضاء الماكينات فوق مواد رخوة، وعليه قد تؤدي الضوضاء الشديدة إلى فقدان السمع عند العامل، وهناك أجهزة مخصصة لقياس حدة الضوضاء ودرجتها ومدى خطورتها على السمع وتحديد مدى استحقاق العامل لدفع تعويضات عما قد يصيبه من عجز.²

وهناك فئة أخرى من العاملين تعاني من الضوضاء، وهي فئة الذين يعملون في مكاتب مفتوحة على بعضها البعض، ومن يعملون في غرف كبيرة ولا يعزلهم عن زملائهم الآخرين إلا بعض القواطع الصغيرة وعلى الرغم من أن الهدف من وراء هذا التصميم تسهيل اتصال العاملين ببعضهم البعض، إلا أن الضجيج المتصل وانعدام الخصوصية يؤديان إلى تشتت انتباه الفرد، وبالتالي إضعاف أدائه المهني. لذلك تم اتخاذ عدد من

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، 2001، مرجع سابق، ص 260.

² عبد الرحمان العيسوي، مرجع سابق، ص 52.

الإجراءات من أجل تخفيض الضوضاء في المكاتب المفتوحة بصفة عامة، ومن هذه الإجراءات وضع سجاد سميك على الأرضية وتغطية الأسقف والجدران بمواد خاصة.¹

وقد تكون الضوضاء مستمرة أو متقطعة وغيرها من الأنواع، فالضوضاء المستمرة هي التي تصدر عن الماكينات والعمليات الإنتاجية داخل المصنع أو الوحدة الإنتاجية ويزداد ضررها، أما المتقطعة هي ما صدر عن المطارق والانفجار وتتميز في شدتها بين الارتفاع المفاجئ ثم الانخفاض السريع.²

والضوضاء المستقيمة مثل التي تصدرها الآلة الكاتبة، ربما لا يكون لها أثر في الشعور بالاضطراب مثل الضوضاء غير المنتظمة التي تصدرها آلة تنبيه السيارة أو التي يحدثها شخص قادم يدق باب الحجرة، أو الشخص الذي يتكلم بصوت مرتفع في وسط مجال هادئ.³

إن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من الأعمال الحركية والروتينية، نظرا لحاجة الأولى إلى التركيز أكثر.⁴

¹ رونالد ريجيو، ترجمة فارس حلمي، مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق، عمان، 1999، ط1، ص ص 584، 585.

² عبد الرحمن العيسوي، علم النفس والإنتاج، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2000، دون ط، ص 136.

³ عبد الرحمن العيسوي، علم النفس المهني والصناعي، مرجع سابق، ص 51.

⁴ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، 2001، مرجع سابق، ص 262.

3.2. التهوية:

هي إدخال الهواء النقي أو طرد الهواء الفاسد من داخل مكان العمل والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل العمل هو تهيئة الظروف والمكان المناسب والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن.¹

إن للتهوية أثر كبيرا في نشاط العامل وإنتاجه وسوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس والخمول والتعب والضغط، وقد يؤدي بحياته إذا كان سوء التهوية بالغ.²

لذلك حركة الهواء من العوامل التي تمنع تراكم الهواء الراكد حول الجسم الذي له تأثير بالغ على العمل البدني للعاملين ولهذا يجب تبريد وتحريك الهواء ويتضح تأثير حركة الهواء في الجدول التالي:

جدول (1) يوضح مدى تأثير سوء التهوية على الإنتاج

الهواء	وحدات العمل الوحدات المثلى	انخفاض الإنتاج بسبب الهواء الراكد
نقي	100,0	—
راكد	91,1	8,9
نقي	85,2	—
راكد	76,2	8,6

¹ حسن محمد عبد الرحمن، علم النفس الصناعي، مؤسسة رؤية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2009، ط1، ص187.

² كامل محمد عويضة، مرجع سابق، ص145.

من خلال الجدول يتبين لنا مدى تأثير سوء التهوية على الإنتاج، إذ تتسبب في انخفاضه بنسبة تقرب من 9%.¹

4.2. الحرارة:

ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فإن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (مرتفعة أو منخفضة) تسبب ضيقا لدى العامل كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويقلل كفاءته في العمل.²

وعرفت على أنها نوع من أنواع الطاقة التي تسبب ارتفاع درجة الحرارة ما تصل إليه من الأجسام وتقاس كمية الحرارة بوحدة تسمى الكالوري أو السعر وهي تساوي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة حرارة كيلوجرام واحد من الماء درجة واحدة مئوية.³

نستنتج مما سبق أن العمال الذين يشتغلون في ظل درجات حرارة منخفضة جدا أو عالية جدا ينخفض أدائهم، لهذا أدخلت كثير من المكاتب والمصانع أجهزة التبريد والتدفئة المركزية، لكن هناك الكثير من مواقع العمل تبقى باردة جدا في الشتاء وحارة جدا في الصيف.⁴

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، 2001، مرجع سابق، ص 256.

² عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، بيروت، 1994، ط 1، ص 114.

³ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار النهضة العربية، الإسكندرية، 1986، ط 5، ص 223.

⁴ رونالد ريجيو، فارس حلمي، مرجع سابق، ص 580.

الجدول رقم (2): يوضح أساليب تخفيض معدلات الشعور بالضيق لدى العاملين

الناجم عن الحرارة العالية جدا أو البرودة المنخفضة جدا

الضيق الناجم عن الحرارة المرتفعة	الضيق الناجم عن البرودة الشديدة
_ تخفيض درجة الحرارة. _ زيادة سرعة الهواء. _ تقليل كمية العمل المطلوب. _ تعديل الملابس. _ توفير دروع واقية حول مصدر إشعاع الحرارة. _ تخفيض مستوى الرطوبة.	_ زيادة درجة الحرارة. _ تقليل سرعة الهواء. _ زيادة كمية العمل أو تعديلها. _ استعمال الملابس الواقية. _ زيادة المواد المشعة للحرارة.

3. الظروف الاجتماعية:

تعتبر الظروف الاجتماعية من المكونات الأساسية لظروف العمل الكلية وهي عبارة عن توفير للعامل الظروف المناسبة لإشباع حاجاته المادية والاجتماعية كالأجر والحوافز والسكن وغيرها.

1.3. الأجر:

يعد الأجر الوسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد،¹ وهو الذي يتقاضاه العامل عن عمله ويعتبر من أهم عناصر بيئة العمل، وهو إلى جانب هذا عنصر يجمع بين الجانب الطبيعي والاجتماعي والنفسي في ذات الوقت.

¹ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص176.

وعادة ما يعالج موضوع الأجر منفصلا عن بيئة العمل تحت الموضوعات الخاصة بدوافع العمل، ونجد أن الأجر الذي يحصل عليه الفرد لقاء عمله هو المصدر الأساسي لإشباع أغلب متطلباته وحاجاته الأساسية الفيزيولوجية و النفسية، سواء كانت غداء، شرابا، كساء أو مأوى، تكوين أسرة، تحقيق الذات أو تأمين مستقبل...إلخ.

ومن هنا كان الأجر من كان الأجر من أهم دوافع الفرد إلى البحث عن العمل والاستمرار.¹

فلذلك على أي إدارة توفير نظام أجور عادل ومحفز للعمال من أجل رفع معنوياتهم تجاه العمل وزيادة الشعور بالرضا فمن ذلك تحقق أداء متميز وكفاية إنتاجية عالية.

2.3. الحوافز:

تعتبر الحوافز من أساسيات ضمان تحقيق الأهداف على جميع المستويات سواء في المؤسسات الخاصة أو الحكومية، التي تحققها للوصول إلى أعلى مستويات من الأداء الوظيفي، والرضا الوظيفي للعاملين لديها، وكسب ولائهم وانتمائهم للمؤسسات التي يعملون فيها، وغير ذلك من الأهداف التي من شأنها الخروج بهم من دائرة التذمر إلى الرضا وانتظار الشكر على ما يقدمونه من جهد يخدم مؤسستهم.²

وهناك حوافز داخلية وأخرى خارجية، فالداخلية هي درجة الإشباع التي يحققها الفرد من الوظيفة ذاتها، ويتحقق هذا الإشباع للفرد داخليا ومثال ذلك عندما يشعر الفرد بالفخر

¹ فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، 2001، مرجع سابق، ص264.

² عبد الله حمد محمد الجاسسي، أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، عمان، 2011، ص22.

بالوظيفة التي يؤذيها أو الشعور بالانتماء إلى شركة متميزة ولها مكانتها في سوق العمل وتحقق المنظمة هذا النوع من الحوافز من خلال عدة أساليب منها أسلوب الإثراء الوظيفي أو التكبير الوظيفي أو التناوب الوظيفي.

أما الحوافز الخارجية هي مقدار ما يحصل عليه الفرد من أموال و ترقيات وفوائد أخرى، والسمة الأساسية لتلك الحوافز أنها تأتي من خارج المنظمة، ومثال ذلك أن تعطي إحدى شركات الحاسب الآلي حاسبا إلى موظف وتملكه إياه بعد عام من العمل.

وهناك حوافز مالية وغير مالية، فالمالية كراتب التقاعد، والإجازات مدفوعة الأجر والإجازات المرضية . أما الحوافز غير المالية كالأثاث المكتبي المريح، وساعات العمل والراحة اليومية، وأماكن انتظار السيارات.¹

3.3. السكن:

السكن هو مأوى ورمز الخصوصية والمكانة والتمايز فهو يعكس إلى حد بعيد شخصية قاطنيه وشخصية المجتمع الذي يوجد فيه بل أيضا مستواهم التكنولوجي والاقتصادي والاجتماعي.²

بغية استقلالية شخصية وعيش كريم، فكل فرد يسعى جاهدا للحصول على سكن يؤويه أسرته، يقيه شر الاكتواء بنار أسعار الكراء الشهري المتصاعدة.

فالسكن قد يكون ملكا للعامل وقد يكون إداريا أو وظيفيا، والسكن القريب من مقر عمل أي عامل أو موظف يعتبر عاملا محفزا على العمل والإنتاج، يعفيه من عبء

¹ عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية، ص 390. WWW KOTObARAbIA. COM.

² أحمد بحوش، الاتصال والعولمة، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2005، ط1، ص98.

النتقل اليومي أو التأخر عن مواعيد التحاقه بعمله، ما قد يسبب له متاعب تنهك قواه الجسمية و تؤثر فيه نفسيا إزاء عمله وعلاقته مع المحيط العمالي أو الأسري عند عودته إلى بيته بعد سفر طويل. والسكن يعتبر أحد الأولويات الأساسية التي على القطاع المشغل توفيره لعماله ضمانا لراحتهم وتوفير الجهد والطاقة، خصوصا بالقطاع العام ومنه التربية والتعليم على الأخص، من أجل تقريب العامل من مقر عمله وإعفاءه منقطع مسافات تكلفه ماديا ومعنويا وتؤثر سلبا في إنتاجه، وقد تؤدي إلى ضياع مصلحة شركائه والمستفيدين من خدماته.¹

4. العلاقات الإنسانية:

1.4. مفهوم العلاقات الإنسانية:

يشير التعبير عن العلاقات الإنسانية إلى التفاعل بين الأفراد في مختلف مجالات الحياة (المصانع ، الشركات ، المؤسسات ، الأجهزة الحكومية...) وهي توجد حيثما وجد أفراد يتعاونون في العمل سعيا وراء أهداف مشتركة وهي كجرات علاجية مسكنة لآلام العمل وإرهاقه وكثرته في بعض الأحيان، حيث تأتي العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، والمرؤوسين بعضهم ببعض لتخفيف من الآلية المفرطة في العمل. وتعرف أيضا أنها النتاج العام للموقف الاجتماعي الذي يوجد فيه الفرد مع جماعة من الناس لهم هدف مشترك.²

¹ نهار امبارك، عوامل العمل والإنتاج وآثارها على العامل و الموظف، شؤون تعليمية، 2014، 23:15، ص3.

² abshe.uo.ok.ALLRights Reserved@Arab British Aordemy for Higher

WWW.Education.11:47/14_01_2016, P2.

كما تعرف في مجال العمل على أنها مجال من مجالات الإدارة الذي يهتم بإدماج الأفراد في موقف من مواقف العمل بطريقة تحفزهم على العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.¹

من خلال التعريفات السابق يتضح أن العلاقات الإنسانية هي المدخل الصحيح للكشف عن جدية وواقعية التفاعل بين العاملين والإدارات الموجهة لهم.

ركزت حركة العلاقات الإنسانية على ضرورة إشباع الرغبات الإنسانية للأفراد وذلك كوسيلة لتحسين الإنتاجية، وأعتبر التنظيم الذي يوفر قدرا من الإشباع لتلك الرغبات أعلى التنظيمات كفاءة. وهذه بعض الوسائل لتحقيق ذلك:

_ تشجيع تكوين الجماعات الاجتماعية في العمل.

_ توفير القيادة الديمقراطية.

_ تنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات المختلفة في التنظيم وبين تلك الجماعات.²

2.4. الاتجاهات النظرية لدراسة العلاقات الإنسانية:

1.2.4. أهم الافتراضات التي تستند عليها نظرية العلاقات الإنسانية:

1_ إن ممارسة العلاقات الإنسانية هي عبارة عن نتائج استخدام المدير لخبرته وسرعة إدراكه وبصيرته.

2_ المشاركة في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

¹ بلقاسم سلاطينية، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الخامس، جامعة محمد خيضر بسكرة، فيفري، 2004، صص 24، 25.

² علي السلمي، السلوك الإنساني في الإدارة، ب ط، مكتبة غريب، القاهرة، ب س، صص 252.

3_ الأدوار التي يقوم بها الفرد تتحدد وفقا لطبيعة العلاقات الموجودة داخل التنظيم.

4_ عملية الاتصالات- التي تمثل الجهاز العصبي للمنظمة- هي في الأصل مشكلة

إنسانية وتخضع للمعوقات البشرية.

5_ التعاون والعمل الجماعي هما وجهان لعملة واحدة من أجل تحقيق الأهداف المشتركة.

6_ الإدارة الناجحة لا يمكنها الاستغناء عن العمل الجماعي من أجل الاستمرار وتحقيق الكفاءة.

7_ الرضا الوظيفي لا يعتمد فقط على المال بل حاجات الإنسان المتعددة والمتنوعة.

8_ المدير يجب أن يكون خبيراً في العلاقات المختلفة التي تنشأ داخل التنظيم والتي بدورها نوعاً من النظام وخليطاً من المتغيرات والعوامل المتداخلة.

9_ لا بد من السعي نحو تدريب المديرين بما يمكنهم من مواجهة المواقف المختلفة والتعرف على المشكلات الإنسانية بنجاح.

10_ البيئة الاجتماعية للعمل تؤثر وتتأثر بالأفراد الموجودين في التنظيم.¹

2.2.4. رواد هذه النظرية:

_ إلتون مايو 1927: أجر دراسة في مصانع هوثورن، وكان هدفها معرفة علاقة العوامل المادية كالإضاءة وساعات الراحة... الخ بإنتاجية العامل، لكن النتائج أثبتت عكس ذلك، حيث لم يكن للعوامل المادية.

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، مبادئ التنظيم والإدارة، المؤسسة العالمية للتجديد، ب ط، ب س، ب بلد، ص ص 84، 85.

من أهم نتائج مدرسة العلاقات الإنسانية ما يلي:

_ العوامل الإنسانية أكثر تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

_ العلاقات الاجتماعية تعد متغيراً هاماً يؤثر في سلوك الفرد.

_ الاهتمام بالعامل وحفظ إنسانيته وتقديره واحترامه يساعد كثيراً في زيادة الإنتاج ورفع

مستوى الأداء.¹

نجد أن مدرسة العلاقات الإنسانية ربطت بين الوضع الاجتماعي والنفسي للعمال

ومستويات أدائهم وإنتاجيتهم.²

_ لويد وارنر ومدرسة شيكاغو:

أجريت الدراسة سنة 1954، وتشكل فريق البحث من كل دافيس وهاريسون ووايت،

درست العلاقات الإنسانية ليس فقط داخل التنظيم ولكن اهتمت بدراساتها خارج المؤسسات

ذاتها، والتركيز عموماً على دراسة العلاقات الاجتماعية سواء الأفراد أو الجماعات أو

علاقات المؤسسات أو المصنع ككل بالمجتمع المحلي ومدى التأثير التبادلي بينهما.³

وفي دراسة أخرى شارك فيها، أوضحت أوضاع جماعة العمل وفرص التعلم

والتدريب للعمال ومشكلات الاتصال بين الجماعات داخل التنظيم مع إمكان التغلب على

¹ محمد ربيع زناتي، السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد والجماعات في المنظمات، مكتبة المتنبي، الجزء الأول، مصر، ص ص 33،34.

² حسين صديق، الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية، مجلة دمشق، العدد 3+4، دمشق، 2011، ص ص 345،346.

³ بلقاسم سلاطينية، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مرجع سابق، ص 34.

تلك المشكلات من خلال رفع مستوى الجدارة بين المديرين بما يجعلهم قادرين على معالجة المشكلات كما ألق الضوء على أهمية الإدارة الديمقراطية.¹

وهكذا يتبين أن مدرسة العلاقات الإنسانية قد أدخلت مصطلحات جديدة إلى الإدارة، كالعمل الجماعي وروح الفريق والقيادة الديمقراطية اتجاهات ودوافع العاملين، وهي المدرسة الأولى التي فتحت للإدارة العالم الإنسان.²

3.4. دوافع وأسباب الاهتمام بالعلاقات الإنسانية:

لقد زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية إذا أنها تهدف إلى الكشف عن أهمية الجماعات وتحديد سلوك العمال وتوجيهه، وسلوك الفرد وانعكاسه على الجماعة، ودراسته أعضاء الجماعة.³

وقد كان من دوافع زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في التنظيم كما يلي:

_ حركة الإدارة العلمية والتي كانت تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاج عن طريق دراسة الزمن والحركة ووضع معايير ومستويات لأداء الأعمال دون مراعاة العامل الإنساني.

_ ظهور النقابات وانضمام عدد كبير من العمال إليها، ومحاولة هذه النقابات الدفاع عن مصالح العمال.

¹ إعتقاد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، ط1، 1994، ص ص 94،95.

² شعلان الشمري، مفاهيم في الإدارة، مرجع سابق، 23.

³ على سلمى ، السلوك الإنساني في الإدارة، مرجع سابق، ص 249.

- _ الإنتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الاتجاه إلى التخصص وتقسيم العمل مما أفقد الكثير من العاملين الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل، وعدم قدرتهم على إدراك العلاقة بين ما يقومون به من عمل صغير، وبين عمل المنشأة الكبير.
- _ الاختلافات في مستويات وخبرات العاملين وأهدافهم ودوافعهم وظروفهم أدى إلى شعور بعض العاملين بالضيق في مجتمع العمل مما فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية.
- _ تعدد الجماعات التي ينتمي لها العمال وولائهم إليها.
- _ التغيير المستمر الذي يشمل عالم الأعمال.
- _ ارتفاع مستوى التعليمي والثقافي للعاملين، وزيادة قوى العمال وتطور العلاقات داخل التنظيم.¹

4.4. عوامل تحقيق العلاقات الإنسانية:

- لتحقيق وزيادة مستويات أداء العاملين في التنظيمات الاقتصادية والاجتماعية تضع العلاقات الإنسانية عدة أسس ومبادئ من بينها:
- _ المصالح المشتركة : إن اتفاق كل من العاملين وإداراتهم على مصالح مشتركة وأهداف محددة، سيؤدي ذلك إلى زيادة معدلات الأداء والإنتاجية.

¹abshe.uo.ok.ALLRights Reserved@Arab British Aordemy for Higher

_ الاختلافات الفردية : وهي محاولة التخفيف من الفروق الفردية، وذلك عن طريق إشباع ميول العاملين ورغباتهم، وعدم السماح للروح الفردية بالتبلور والظهور بشكل يعيق العمل والإنتاج.

_ الدافع : هو وسيلة تؤثر في الفرد وتدفعه لسلوك طريق معين لإشباع حاجات المادية والمعنوية.

_ الكرامة الإنسانية: وهي أهم عنصر، فالعامل عندما تحفظ كرامته ويعامل باحترام يكون أكثر ارتياحا وأداؤه أعلى.¹

_ التواضع : وهي صفة لا بد توفرها في المدراء وأصحاب المسؤولية.

_ التشجيع: فالمسؤول الجيد يختار أساليب التشجيع المناسبة للعمال.

_ التعاون: من خلال العمل الجماعي وروح الفريق الواحد.

_ القدوة الحسنة: فالمسؤول يجب أن يتحلى بالسلوك الراقى ليكون قدوة لمن هو أدنى منه.

_ المسؤولية: الشعور بها يؤدي إلى الإحساس بالإيثار وحب الآخرين.

_ الرحمة: تعتبر من أهم ركائز العلاقات الإنسانية.²

¹ حسين صديق، الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية، مرجع سابق، ص ص 347،348.

² أحمد السيد الكردي، السلوك التنظيمي، 2011، ص ص 11،12.

خلاصة:

تعرضنا في هذا الفصل لتعريف الظروف المهنية والتي تعتبر كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه ، وفي ميوله اتجاه العمل والمؤسسة التي ينتهي لها، كما تطرقنا أيضا الظروف الفيزيائية من الإضاءة ،الضوضاء، التهوية والحرارة، ثم الظروف الاجتماعية من أجر وحوافز وسكن، وفي الأخير تطرقنا إل العلاقات الإنسانية. فمن خلال ذلك نخلص إلى أن الاهتمام بالظروف الاجتماعية ككل في العمل يحقق أهداف كبيرة من شأنها تعود على المنظمة بالفوائد الوفرة لذا يجب توفر ظروف فيزيقية واجتماعية علاقات إنسانية لتحقيق الراحة للعاملين وضمان أداء عالي.

الفصل الثالث :الأداء الوظيفي

تمهيد

1. مدخل لدراسة الأداء

1.1. مفهوم الأداء

1.2. محددات الأداء

1.3. معايير قياس الأداء

2. تقييم الأداء

2.1. مفهوم تقييم الأداء وأهميته وأهدافه

2.2. خطوات عملية تقييم الأداء وأساليبه

2.3. صعوبات تقييم الأداء ومن يقوم به

2.4. نصائح في تحسين أنظمة تقييم الأداء

خلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع الأداء من المواضيع التي ولّيت اهتمام العديد من الباحثين والمنظرين الإداريين في مجالات الإدارة، إذ هو عملية تواصل مستمر بين العامل ومشرفه المباشر وهذا التواصل يهدف إلى فهم واضح للأعمال التي يجب إنجازها بكفاءة وفعالية لتحقيق أهداف المنظمة، لذلك نجد المسؤولين يعطون لموضوع أداء العاملين والعوامل المؤثر فيه الأهمية القصوى نظرا لان أداء إدارتهم ما هو إلا انعكاس للأداء الفرد في العمل، وكننتيجة يعطي للمنظمة مكانة واستمرارية في النشاط والرقى.

وسوف نتناول في هذا الفصل بتفصيل الأداء الوظيفي ومعرفة العوامل المؤثرة فيه وتقييم الأداء ضمن متغيرات البيئة الداخلية للعمل وكيفية تحقيق أداء أفضل.

1. مدخل لدراسة الأداء الوظيفي

1.1 مفهوم الأداء الوظيفي:

الأصل اللغوي لكلمة أداء حسب المراجع هو ، من الفعل performa يؤدي، ينجز.¹

¹الدحلة فيصل عبد الرؤوف، تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص95.

وتوجد عدة تعاريف لمفهوم الأداء الوظيفي وفق كل عالم منها:

- تعريف حسن راوية الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.¹

- كما يعرفه عاشور على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.²
- يمكن من خلال التعريفين أن يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالأداء يقيم حسب النتائج أما الجهد حسب الطاقة المبذولة وكما نستنتج أن الأداء هو محصلة تفاعل كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء.

- عرفه مصطفى عشوي أنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمله، ويرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وهو نتيجة امتزاج عدة عوامل كجهد وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد.³

- الأداء الوظيفي حسب عبد الفتاح خليفات وشرين المطارنة:

هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو درجة تحقيق المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد.

- عرفه عبد المحسن: "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي انه مفهوم يربط بين أجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل التنظيم".

¹ حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1999، بط، ص216.

² عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، بط، ص ص26، 25 .

³ رواية حسن، نفس المرجع، ص125.

• أما جمال يعرفه أنه "نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة".¹

• أما فيما يخص مبادئ وعناصر الأداء نوجزها في نقاط كتالي:

1-مبدأ المشاركة: إن درجة التحفيز تزداد بالمشاركة في تحديد الأهداف و اتخاذ القرار.

2-مبدأ التغذية الراجعة: إن عملية التحفيز تزداد كلما علم العاملون موقف المسؤولين منهم و التعرف على مواطني أقدامهم.

3- مبدأ المصلحة المشتركة: وهو مدى تحقيق المصلحة المشتركة بين العاملين والمنظمة.

4-مبدأ التقدير: يتحقق عن طريق تقدير مساهمات العاملين في تحقيق أهداف المنظمة والاعتراف بدورهم في ذلك.²

وتوضح عناصره كتالي:

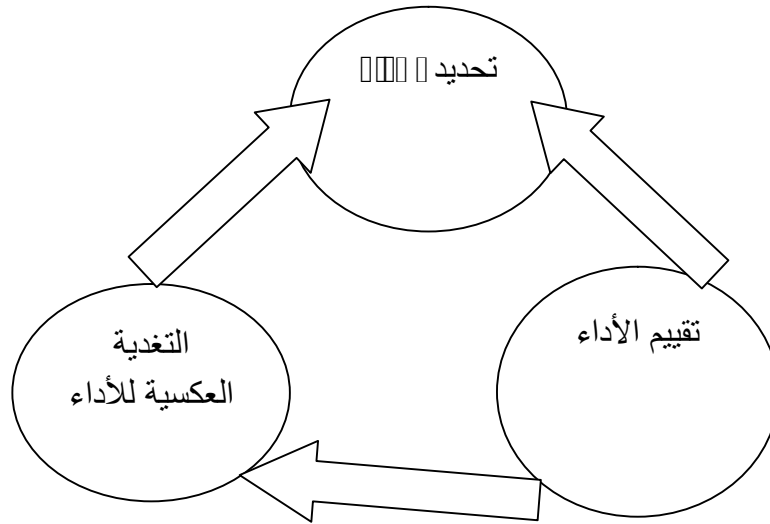
1-تحديد الأداء: من خلال عملية تحليل الوظائف يمكن معرفة جوانب الأداء المحققة لأهداف المنظمة.

¹ عبد الفتاح خليفات، شرين المطارنة، مجلة دمشق (أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن)، المجلد 26، العدد (2+1)، 2010، ص 603، 604.

² حنا نصر الله، عبد عريفج، علي حسين، مبادئ في العلوم الإدارية "الأصول والمفاهيم المعاصرة"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ط1، ص 78.

2- تقييم الأداء: هي عملية قياس الأداء وتقييمه للتأكد من تحقيق الأداء المستهدف.¹

3- التغذية العكسية للأداء: وهي عملية تزويد العاملين بنتائج أعمالهم سلباً أو إيجاباً.



الشكل (1): مكونات عملية إدارة الأداء.²

2.1. محددات الأداء الوظيفي:

يميز الباحثين بين ثلاث محددات للأداء الوظيفي هي:

* **الجهد:** الجهد المبذول هو الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

* **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير خلال فترة

زمنية قصيرة.

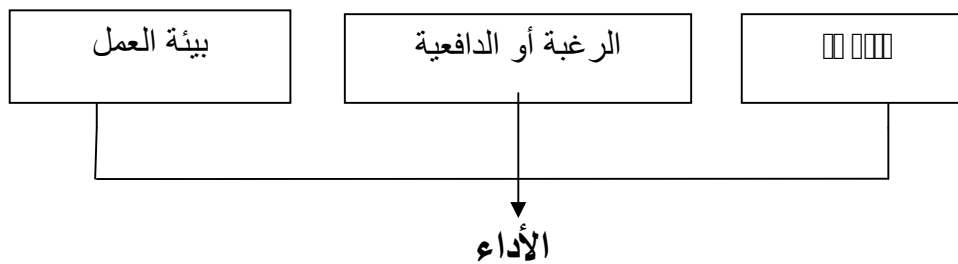
¹ عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية)، النشر والتوزيع الإلكتروني لمصنف كتب عربية، القاهرة، 2003، بط، ص ص 228، 229.

² عادل محمد زايد، المرجع نفسه، ص 330.

* إدراك الدور أو المهمة: يشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله.¹

نلاحظ أن الأداء تؤثر عليه عدة عوامل مع بعضها البعض بشكل محصلة تفاعل تلك العوامل كـرغبة والقدرة وبيئة العمل.

فالرغبة تدل عن حاجة ناقصة تدفع الفرد ليسلك اتجاه لإشباعها، أما القدرة تدل عن مدى تمكن الفرد من أداء عمله، أما بيئة العمل تتمثل في ملامح محيط العمل المادية والمعنوية.



الشكل (2): يمثل محددات الأداء

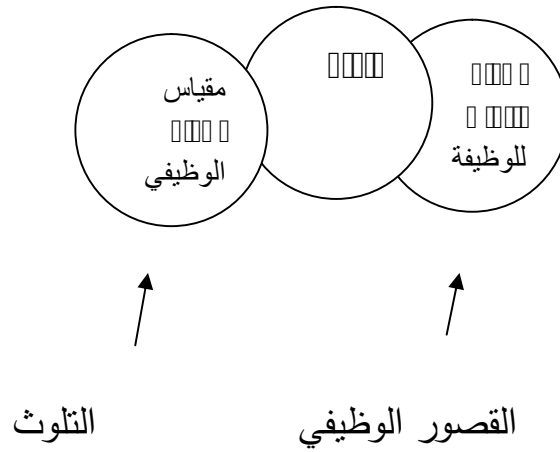
3.1. معايير قياس الأداء:

عند تحديد المنظمة السلوك الوظيفي المطلوب من العاملين فإنها تبدأ في تصميم وسائل قياس الأداء، ويمكن تحديد خمس معايير يجب توافرها مقياس الأداء:

¹ حسن راوية ، إدارة الموارد البشرية ، مرجع سابق ، ص 216.

• التوافق الإستراتيجي: يعكس هذا المعيار مدى قدرة نظام تقييم الأداء على المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة مثل أهمية المستهلك كنقطة بداية لتخطيط نشاط المنظمة وكيفية إشباع رغباته.

• الدقة: يعكس معيار الدقة " Validity " مدى قدرة نظام إدارة الأداء على قياس كل جوانب الوظيفة الأساسية للأداء، والغرض الأساسي من معيار الدقة هو تعظيم درجة التقابل بين الأداء الفعلي وبين وسيلة قياس الأداء.



الشكل (3): دقة مقياس الأداء.

حسب الشكل يكون المقياس معيبا إذا لم يقس جميع جوانب السلوك الوظيفي المطلوب، ويكون المقياس ملوثا إذا استخدم لقياس جوانب غير مرتبطة بالأداء الوظيفي.

• الثبات: يذلل على مدى استقرار أداة القياس، إذا استخدمه أكثر من مدير بمعنى آخر إذا قام اثنين من المديرين بتقييم موظف معين فإن المقياس يتصف بالثبات في حالة حصلنا على نفس نتائج التقييم تقريبا وفي فترات زمنية طويلة نسبيا.

- **القبول** : رغم أن العديد من مقاييس الأداء تعتبر دقيقة وثابتة إلا أن المديرين قد لا يرغبون في استخدامها لأنها تستغرق زمنا طويلا، أو قد يعتقد العاملون ما من جدوى استخدام مقياس معين.

- **الوضوح: "Specificity"** " يتمثل في مدى وضوح المعايير المستخدمة في تقييم الأداء العاملين، والكيفية التي يستطيع بها العاملون الوفاء بتلك المعايير.¹

2. تقييم الأداء.

1.2. مفهوم تقييم الأداء وأهميته وأهدافه:

- **مفهوم تقييم الأداء**: يمثل تقييم الأداء كيفية معرفة الفرد أدائه لوظيفته، وتوضيح مستوى أدائه الحالي والجهد المبذول لأداء المهام.

ومن الضروري العمل على تبسيط إجراءات التقييم والمحافظة على موضوعيتها وشرحها للعاملين وللقيادات.²

¹ عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 347.

² لويس كاملة مملكة، سيكولوجية الجماعات القيادية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، الجزء الثاني، القاهرة، 1987، ط4، ص 347، 348.

وفيما يلي ندرج مجموعة من التعريفات لتقييم الأداء:

* نسمي التقييم بتقييم الأداء "Performance evaluation" ونسمه أحيانا ب تقدير الأداء "Performance appraisal" لأنه يهتم بمراجعة أداء كل فرد خلال فترة زمنية للحكم على جودة الأداء.¹

* عرفه "زهير ثابت" بأنه قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالمعايير التي سبقت تحديدها المستمدة من الأهداف المتوقعة وتحديد الانحرافات ووضع الخطط اللازمة لتحسين الأداء.²

* تقييم الأداء هو من إحدى الوسائل لقياس مهارات الموظفين وما تحتاجه من تطوير في ضوء الوظيفة وبيئة العمل، كما يساعد المنظمة على تقييم مستويات أداء الموظفين من جميع النواحي.³

* يعرف "بيش" Beach عملية تقويم الأداء بأنها الإجراء المنظم لتقويم أداء الموظف لعمله حاليا وإمكانية تطويره مستقبلا.

● أهميته:

– العدالة بين العمال وإنجازاتهم تمهيدا لترقيتهم.

¹ فهد يوسف الدويلة، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير، عمان، 2008، ص ص 26، 25.

² زهير ثابت، كيف نقيم الأداء، دار القباء، القاهرة ،بط، ص15.

³ منصور بن عبد العزيز المعشوق، المدخل المهني لإدارة الموارد البشرية النموذجية (المفهوم والرسالة وعلاقات الاستخدام) ، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية، 1961، بط، ص ص 283، 284.

- تطوير أداء العمال وتحسين إنتاجيتهم.
- إظهار جوانب النقص في سياسات المنظمة وأنظمتها.¹
- ترتبط أهمية تقويم الأداء بالتخطيط على كافة المستويات، سواء على المستوى القومي أو على مستوى المنشأة.
- توجيه العاملين والتنسيق بين مختلف أوجه النشاط للمنشأة وما يتعلق بالإنتاج و التسويق أو التمويل أو الأفراد.²
- أهدافه: تعددت أهداف تقييم الأداء حسب الغرض منه:
 - الأهداف الإدارية: مثل قرارات الترقية والنقل وتخفيض المرتبة، تجديد العقود أو إنهاؤها وصرف المكافآت التشجيعية...الخ.
 - أهداف التوجيه والإرشاد: وتتمثل في إبراز جوانب الضعف والقوة في أداء الموظفين وإرشادهم إلى البرامج التدريبية أو إعادة التأهيل وإعادة النظر في برامج الحوافز وأساليب تحسين الرضا والدافعية.
 - أهداف البحث العلمي: ومنها التحقق من صحة عمليات الاستقطاب والاختيار وتقويم إجراءات وأنظمة الحوافز والرضا الوظيفي.³

¹ هاني عرب، إدارات الموارد البشرية (محاضرات إلكترونية)، ملتقى البحث العلمي، www.rsscrrs.info، 1430هـ، ص 74.

² زهير ثابت، مرجع سابق، ص 91.

³ هاني عرب، المرجع نفسه، ص 75، 74.

تشير الدراسات التي أجريت على 256 شركة في الولايات المتحدة الأمريكية حول

الأهداف المختلفة لتقويم عملية الأداء إلى نتائج الموضحة في الجدول الآتي ¹:

الجدول رقم (3): يوضح الأهداف المختلفة لتقويم عملية الأداء

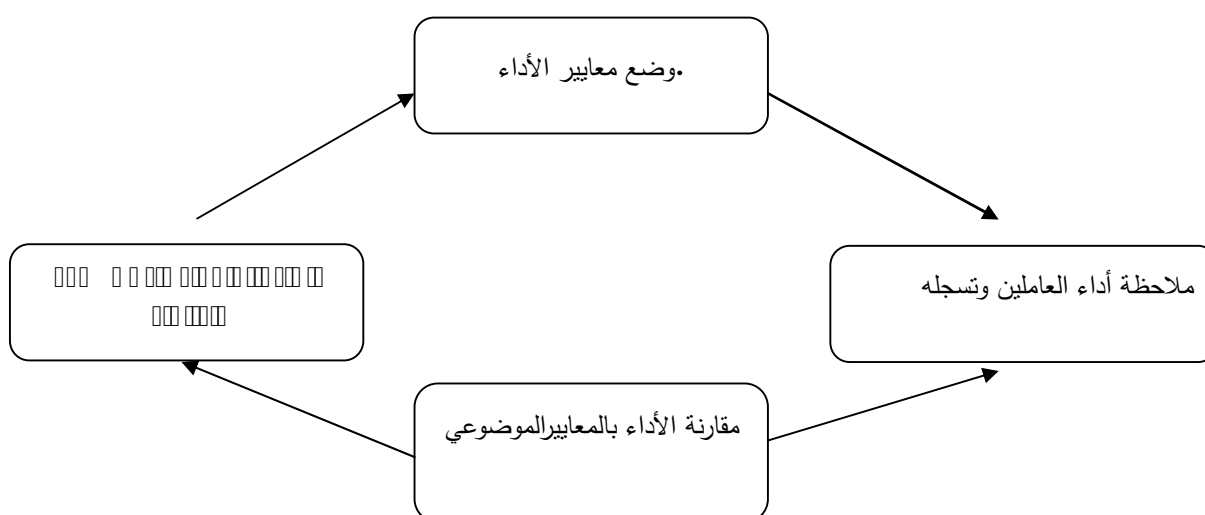
ترتيب الأهمية	الهدف من التقويم	النسبة %
1	صرف المكافآت التشجيعية.	91
2	استخدام المعلومات المرتدة في التوجيه والإرشاد.	90
3	الترقية	86
4	إنهاء الخدمات أو الاستغناء.	64
5	اكتشاف الطاقات والقدرات الكامنة في الموظفين.	62
6	تخطيط الإحلال	57
7	تخطيط مسار التقدم الوظيفي.	52
8	النقل	50
9	تخطيط الموارد البشرية (الاحتياجات المستقبلية)	38
10	صرف العلاوات	32
11	تقويم وتطوير برامج التدريب	29
12	تأكيد ومصادقية نظم الاستقطاب والاختيار	26
13	الاتصالات الداخلية (زيادة الفعالية)	25
14	الرقابة على المصروفات	7

¹ هاني عرب، مرجع سابق، ص 75.

يوضح الجدول نتائج 256 شركة في الولايات المتحدة الأمريكية حول الأهداف المختلفة لتقويم عملية الأداء، فنلاحظ من خلال الجدول إن النسب تختلف حسب كل هدف من التقويم من الأهم إلى الأقل أهمية بالنسبة لهذه العملية .

2.2. خطوات عملية تقييم الأداء وأساليبه:

- خطواته:



شكل (4): يمثل خطوات تقييم الأداء.¹

يمكن أن يكون لعملية تقييم الأداء الخطوات التالية:²

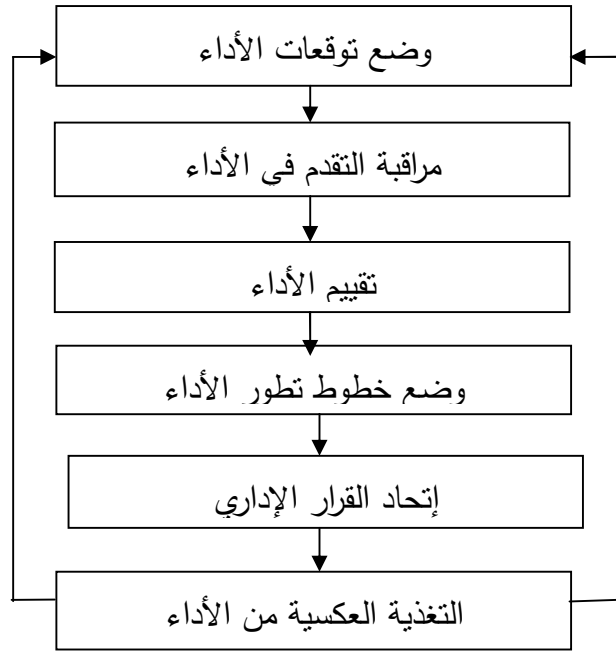
- تحديد متطلبات التقييم وأهدافه.
- تحديد الطريقة المناسبة للتقييم.

¹ درة عبد الباري إبراهيم وآخرون، إدارة القوى البشرية، الشركة العربية للتسويق والتوريدات، مصر، بط، 2008، ص28.

² هانی عرب، مرجع سابق، ص 75.

- تدريب المشرفين على طريقة تقييم الأداء.
- مناقشة طرق التقييم مع الموظفين.
- تحديد معايير مسبقة للمقارنة.
- مناقشة نتائج التقييم مع الموظف.
- تحديد أهداف تطوير الأداء مستقبلا.

وقد عبر كل من سالم وحوش عادل من خلال النموذج التالي عن خطوات تقييم الأداء:



شكل(5): يمثل خطوات تقييم أداء العاملين.¹

¹ الهيتي خالد عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي ، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، بط، 2005، ص206.

– أساليبه:

تتعدد أساليب تقييم الأداء وتختلف من منظمة إلى أخرى، تبعا لسياستها ولما تراه مناسب لإدارتها وهي كما يلي :

- **سلم التقييم التمثيلي:** وفيه يتم تقدير أداء العاملين بناءا على خط بياني متصل يبدأ بأقل درجة وينتهي بأعلى درجة، مثل ضعيف جدا، ضعيف، متوسط، جيد، جيد جدا، ممتاز.
- **قوائم الرصد:**

يتم تقييم الأداء وفقا لعبارات واصفيه لأنماط سلوكية مثل نادرا ما يرتكب أخطاء، متعاون مع زملائه، ويقوم المقيم بوضع إشارة بجانب العبارات التي يراها تنطبق على العامل، ثم تجمع ما تحصل عليه من إشارات وتحسب كنقاط.¹

• **تقييم المشرفين:**

يكون من طرف المشرف المباشر للعاملين في القسم الذي يرأسه ، وعادتا ما يكون على فترات مثلا سنوية ويقدم التقرير السنوي على هيئة نماذج مطبوعة ، ويتضمن معلومات مثل الخلفية الشخصية، طبيعة العمل ، مستوى الأداء....إلخ.

¹ شعلان الشمري، مفاهيم الإدارة، ب دار نشر، جدة، 2012، بط، ص ص 90، 91.

- **تقييم الزملاء:**

حيث يقوم بتقييم زملائه أو رؤسائه عن طريق استمارة تحتوي على بيانات تشابه البيانات في الخطوة السابقة، وتكون نتيجة تقييم أحد العمال هو متوسط تقييمات زملائه له.¹

- **طريقة تحديد مستوى نتائج العمل:**

وتقوم هذه الطريقة على تقييم أداء النهائي للفرد باعتباره المحصلة التي تعكس مستوى المهارة والفعالية والكفاءة التي وصل إليها الفرد في عمله التي تحقق أهداف المؤسسة وتساعد على إتحاد القرار، وتقدير الاحتياجات التدريبية، والموارد المطلوبة وتحديد مدة التخصص في الوظيفة أو المهنة.²

- **تقييم 360 درجة :** جاء هذا الأسلوب من أجل الحد من عدم الموضوعية وزيادة كفاءة التقييم، حيث تتعدد المصادر التي يتم الاعتماد عليها في التقييم وغالبا يكون الرئيس، الرؤوسين، زملاء العمل والعملاء، ويتم بذلك إعطاء صورة واضحة عن الأداء من كافة الجوانب.³

3.2. صعوبات تقييم الأداء الوظيفي والقائم علي تقييم الأداء:

من المأخذ الرئيسة لتقييم عموما أنه يفتقد لمعايير الموضوعية وبميل إلى التحيز الشخصيليس العمل نفسه الذي يؤديه العامل، كما أن معظم التقييمات تتم على أساس

¹ محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2006، ط3، ص388.

² محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، بط، ص343.

³ شعلان الشمري، مفاهيم الإدارة، مرجع سابق، ص92.

التقديرات الشخصية مما يسبب كثرة الأخطاء ويجعله عملية التقييم صعبة ونذكر من هذه الصعوبات ما يلي:

- **التحيز من جانب المقيم للعوامل التي يفضلها:** يتم إعطاء المقيم معدلات منخفضة أو عالية على أساس اقتناعه بأن الفرد متفوق أو ضعيف في عامل واحد فقط، قد يكون العامل الذي يحوز رضا المقيم هو الأمانة، وبذلك منحه علامات عالية في جميع العوامل الأخرى.¹
- **تأثير الهالة:** هو الميل إلى تقدير شخص ما أكثر مما يستحق لأنه أعطانا صورة براقية عن نفسه وإمكانياته وقدراته، لكن بعض الفحص والتدقيق اتضح أن هذه الصورة خاطئة بل هي الانطباع الأول الذي نأخذه عن الشخص.²
- **أخطاء الحداثة:** من المعروف أن تقييم الأداء يكون في وقت معين من كل عام، وبالطبع أن العمال يعرفون ذلك تماما، فيبادرون بتحسين المؤقت للأداء في حين تحدث ظروف تؤدي إلى تدني إنتاجية عمال ممتازون، وفي هذا الوقت لا يحدث تقييم مناسب للعمال والحل المناسب في هذه الحالة هو التقييم على فترات أربع كل عام والتقييم النهائي هو متوسط التقديرات.³

¹ منير نوري، فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 201، ط1، ص 340.

² محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص 394.

³ محمد شحاتة ربيع ، أصول علم النفس الصناعي، مرجع سابق، ص 395.

أما عن الأطراف المشتركة في عملية تقييم الأداء هي:

- **المشرف أو الرئيس المباشر:**

تعتبر هذه العملية جزء من مسؤوليات الرئيس المباشر إذ يمكنه التعرف على متطلبات العمل ومراقبة العمال وإعطاء حكم وتقدير أفضل.

- **التقييم الذاتي :**

حيث يحفز هذا الأسلوب على تخطيط المسار الوظيفي للفرد والتقدير الذي يعطيه لنفسه ويعتبر من المصادر الهامة لجمع معلومات عن الأداء .

- **التقييم عن طريق العملاء:**

يعتبر العميل الشخص الوحيد الذي يمكنه ملاحظة سلوك الموظف والحكم عليه ومن ثم يعتبر أفضل مصدر للمعلومات بشأن الأداء.¹

- **التقييم من قبل خبراء**

هناك منظمات تستعين بأطراف خارجية مستقلة، كمكتب استشارات متخصص ليجري التقييم على الفرد، وغالبا يستخدم هذا الأسلوب لتقييم أحد أعضاء الإدارة العليا الذي يكون مرشحا لوظيفة أعلى أو إذا كان هناك تقييمات متناقضة له.²

¹بوعيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (مذكرة ماجستير)، جامعة قسنطينة، 2009، ص 85.

²شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين (مذكرة ماجستير) جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس،

2010، ص92.

2.4. تحسين أنظمة تقييم الأداء:

- يفضل استخدام معايير موضوعية في تقييم الأداء.
- يفضل أن تكون المعايير واضحة ومفهومة ومشروحة للقائمين على استخدامها.
- يجب أن تستند المعايير الموضوعية على دراسة لطبيعة العمل.
- يفضل أن يتدرب الرؤساء المباشرون على استخدام طريقة التقييم والنماذج المتبعة في التقييم وعدم الوقوع في الأخطاء الشائعة مثل التساهل والتشدد والتوسط والتحيز.
- يفضل أن يشرك أكثر من مستوى رئاسي في التقييم ويفضل أن يكون الرئيس المباشر ثم الرئيس الأعلى من الرئيس المباشر.
- يجب أن تلعب إدارة الموارد البشرية دور المنسق والمخطط والمراقب على إجراءات التقييم.
- يفضل أن تكون نتائج التقييم علانية، أي تعلن لكل مرؤوسين ولكنها تحفظ بعد ذلك بشكل سري نسبياً.
- يجب أن يمنح العامل الحق في التظلم من نتيجة التقييم .
- يجب أن يكون لتقييم الأداء استخدامات واضحة ومحددة ومفيدة، وعدم استخدامها إن كانت لغير ذلك.¹

¹ ماهر أحمد، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، بط، ص 233.

خلاصة:

تناول في هذا الفصل تم الأداء الوظيفي، الذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها فرد ما داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة مع التطرق إلى مختلف محدداته، معايير وقياسه بما يلاءم الفرد ومتطلبات الوظيفة كما تطرقنا إلى عملية تقييم الأداء وأساليبها والصعوبات التي تواجهها وأهم النصائح لتحسين أنظمة تقييم الأداء من يقوم بهذه العملية من مختصين وخبراء، ومعرفة ضرورة هذه العملية لتقييم كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحفيزه للوصول إلى المستويات العالية من الأداء.

الجانِب المِيداني

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

I. مجالات الدراسة

1. الدراسة الاستطلاعية

2. مجتمع الدراسة

3. المجال المكاني للدراسة

4. المجال الزمني للدراسة

5. المجال البشري للدراسة:

II. الإجراءات المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة

1. المنهج المستخدم

2. أدوات جمع البيانات

3. الأساليب الإحصائية

III. عرض وتحليل النتائج

1. عرض النتائج:

2. تحليل ومناقشة النتائج:

3. النتائج العامة

4. الإقتراحات والتوصيات

خاتمة

1. مجالات الدراسة:

1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة من خطوات البحث العلمي، يمكن من خلالها تحديد مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات وفروض الدراسة واختبارها والكشف عن خصائص مجتمع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها.

الدراسة الاستطلاعية تم الاستفادة منها بما أن الوضعية معاشة كوننا طلاب في الكلية التي تحتوي عينة الدراسة وهي مكونة من أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، و طبيعة الاحتكاك مع الوضع والتعرف على حيثياته مما سهل لنا التعرف أكثر على خصائص العينة والظروف التي قد تسير عليها الدراسة.

2. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من أساتذة جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي خاصة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بحكم تخصصنا في علم اجتماع تنظيم وعمل وقربنا من قسم العلوم الاجتماعية ومعرفتنا المسبقة بهؤلاء الأساتذة بحكم تكوينهم لنا بيداغوجيا وسهولة الاتصال بهم.

3. المجال المكاني للدراسة:

أجريت الدراسة الحالية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة حمه لخضر بالوادي.

4. المجال الزمني للدراسة:

تم خلال الفترة الممتدة (من 21 فيفري إلى 13 مارس 2016) بحيث تم توزيع الاستمارة على أفراد العينة وتم استرجعها في تلك الفترة.

5. المجال البشري:

تم أخذ عينة التي استخرجت من المجتمع الأصلي بالطريقة العشوائية البسيطة و فيها جمع أفراد العينة بشكل عشوائي بحيث يعطى لكل فرد من المجتمع نفس الفرصة التي تعطى لغيره عند الاختيار.¹

يتكون المجتمع الأصلي لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية من 101 أستاذ قمنا بتوزيع 70 استمارة على عينات البحث المتوفرة بطريقة العشوائية البسيطة وتم استرجع 65 استمارة، لقد تم إلغاء 4 استمارات لعدم إتمامهم الإجابة لنكتفي في آخر المطاف ب 61 استمارة ممثلة لعينة الدراسة.

II. الإجراءات المنهجية والأدوات المستخدمة في الدراسة

تعتبر منهجية البحث أداة علمية لدراسة يجب على كل باحث علمي إتباعها، في دراسة أي موضوع علمي، وفي هذا الفصل سنحاول إبراز مفهوم و أهمية المنهج المستخدم والدراسة الاستطلاعية التي تبين لنا العينة المدروسة عن قرب و أداة جمع البيانات وعينة الدراسة والملاح التي تميز مجتمع الدراسة والحدود المكانية و الزمنية لدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل نتائج بيانات الدراسة.

¹ مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، ط2000، ص1، 161.

1. المنهج المستخدم:

يتعين على أي باحث في مجال البحث العلمي أن يكون ملماً بأصول المنهج العلمي، لأنه الوسيلة التي تمكنه من الحصول على كم هائل من الرصيد المعرفي واستثماره في اقصر وقت وأبسط الجهود، ويعرف المنهج العلمي " الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى نتائج بطريقة علمية دقيقة وكذلك هو مجموعة القواعد العامة التي توجه البحث للوصول إلى الحقيقة العلمية".¹

وهو الطريقة أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة من أجل التوصل إلى الحقيقة في البحوث العلمية.²

لذلك نجد من أوليات المنهج العلمي اختيار موضوع بحث علمي، مع الاطلاع على البحوث السابقة و محاولة تحديد الخطوط للمشكلة البحثية على ضوء الدراسات السابقة في الموضوع وتقسيم موضوع البحث إلى أسئلة ووضع الفرضيات التي يرغب في دراستها.³

والمنهج هو الطريقة التي يعتمد عليها الباحث لتحديد أهدافه من الموضوع واتجاهه

الواضح لكي يصل إلى المبتغى وبدون المنهج يصبح البحث مجرد تجميع للمعلومات لا علاقة لها بالواقع العلمي، وانطلاقاً من طبيعة الموضوع وتساؤلاته وفرضياته، فقد اعتمدت هذه الدراسة

¹ حميدة عميراي، مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث الباحث الاجتماعي، جامعة منتوري قسنطينة ، العدد 1 ، بدون تاريخ، ص 96.

² بشير صالح الرشيد، مناهج البحث التربوي، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، الطبعة الأولى ، ص21.

³ أحمد عبد المنعم حسن ، أصول البحث العلمي (المنهج العلمي وأساليب كتابة البحوث والرسائل العلمية)، الجزء الأول، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1996، ط1، ص ص 25، 26.

على المنهج الوصفي الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة، والعوامل التي تتحكم فيها، واستخلاص النتائج لتعميمها.¹

ويعرّف أنه الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على معلومات وافية ودقيقة، وتصور الواقع الاجتماعي الذي يؤثر في كافة الأنشطة الثقافية والسياسية والعلمية.²

وبأنه يعتمد على وصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع المعلومات عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.³

وعليه وتماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا تطبيق هذا الأسلوب مع محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين الظروف المهنية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الوادي.

2. أدوات جمع البيانات

تعتبر أداة جمع البيانات خطوة أساسية في البحث العلمي لأنها الوسيلة التي نستطيع بها الحصول على المعلومات الخاصة والدقيقة حول موضوع الدراسة وتم الاعتماد على المصادر الثانوية للوصول لمزيد من استكشاف وتوضيح مشكلة الدراسة، وكتابة الجانب النظري مثل الكتب والمجلات ، والأبحاث المنشورة وغير المنشورة، بالإضافة إلى بعض المواقع الالكترونية المتوفرة على الشبكة العنكبوتية.

¹ محمد الصاوي، محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، مؤسسة الأهرام لنشر والتوزيع، القاهرة، 1998، ط1، ص30 .

² عامر قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار اليازوري العلمية، عمان، 1999، ط1، ص 105.

³ صلاح الدين شروخ، علم الاجتماع التربوي، دار العلوم للنشر والحجاز، عنابة، 2004، دون طبعة، ص147.

وقد اعتمدت الدراسة أيضا على المصادر الأولية في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي واختيار الفرضيات على الاستبيان لأنه يتلاءم مع طبيعة المشكلة وفرضيات المطروحة وخصائص عينة الدراسة، ويعرف الاستبيان بأنه أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع محدد عن طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب.¹

وتتكون الاستمارة من الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: يحتوي على تمهيد تم فيه التعريف بهدف الاستمارة المقدمة والغرض منها وكيفية الإجابة عن الأسئلة الموجهة للمبحوثين .
- الجزء الثاني: وتشمل على البيانات الأولية لأفراد العينة مثل: الجنس، والعمر، الرتبة العلمية، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية .
- الجزء الثالث: وقد اشتمل على أسئلة من نوع اختياري بشكل مغلق من ثلاث خيارات لكل سؤال فرعي (نعم، أحيانا، لا).

3. الأساليب الإحصائية:

اعتمدنا في تحليل البيانات على الأساليب الإحصائية التالية :

- ✓ **التكرارات:** تطلق على عدد الحالات من مجموعة أو فئة معينة من العينة باعتبارها تكرارات بظهور حالات أو قيم أو عدد الأفراد داخل العينة ويرمز لها بالرمز (ك) يعني تكرار.
- ✓ **النسب المئوية %:** تعرف بأنها عدد التكرار الفعلي على مجموع التكرارات في 100.

¹ سامي محمد ملحم، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، الطبعة السادسة، ص 307.

III. عرض وتحليل النتائج

1. عرض النتائج:

يتم الآن عرض النتائج المتحصل عليها من خلال تفريغ بيانات الاستمارة:

الجدول رقم (4): يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية%
ذكر	38	62 ,29
أنثى	23	37 ,70
المجموع	61	100

من خلال بيانات الجدول السابق الذي يمثل توزيع العينة حسب الجنس يتضح أن عدد

المبحوثين من فئة الذكور بنسبة 62,29% من عدد أفراد العينة المختارة مقارنة بعدد الإناث

المتمثل بنسبة 37,70% من عدد العينة المختارة.

يمكننا القول أن ارتفاع عدد الذكور مقارنة بعدد الإناث راجع إلى وضع معين أو تواجد

أفراد العينة في مكان العمل ، كما يمكن القول أن جنس الذكور الأكثر في أغلب الأحيان في

مجال العمل من جنس الإناث.

الجدول رقم(5):يمثل الحالة الاجتماعية لأفراد العينة

الحالة الاجتماعية	مقيم مع العائلة		غير مقيم مع العائلة		المجموع
	التكرار	النسبة (%)	التكرار	النسبة (%)	
متزوج	32	78,05	9	21,95	41
أعزب	7	35	13	65	20
المجموع	39	63,93	22	36,07	61 %100

من الاتجاه العام نجد أن أكبر نسبة 63,93% من الأساتذة الذين يقيمون مع العائلة. يدعم

هذا الاتجاه 78,05 % من الأساتذة المتزوجين، بينما أقل نسبة من الاتجاه العام 36,07 %

من الأساتذة غير المقيمين مع عائلاتهم، يدعم هذا الاتجاه 65 % من الأساتذة الغير

متزوجين.

يتبين لنا من الجدول أن الزواج يؤثر في الإقامة مع العائلة أو عدم الإقامة مع العائلة،

حيث أن النسبة المتوصل إليها دليل على ذلك وتتمثل في 63,93% من الذين يقيمون مع

العائلة قريب من مكان العمل ويعود ذلك لزواجهم، وهذا ما لاحظناه من خلال دراستنا

الاستطلاعية هو أن معظم الأساتذة يصرحون بأنهم يفضلون الإقامة مع عائلاتهم في مكان

قريب لعملهم.

الجدول رقم (6) عدد سنوات الخبرة المهنية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 10 سنوات	40	65,57
من 10 سنوات فأكثر	21	34,42
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن نسبة 65,57 % من عدد أفراد العينة المتمثل ب 40

فرد، عدد سنوات الخبرة لديهم أقل من 10 سنوات ، أما نسبة 34,42 % من عدد أفراد العينة

التمثل ب 21 عدد سنوات الخبرة لديهم من 10 سنوات فأكثر .

يتضح من الجدول أن أغلب الأساتذة لديهم أقل من 10 سنوات خبرة ، هذا يدل على أن

مدة العمل في المؤسسة ليست طويلة إذ يعتبرون أفرادا جدد مما يجعلهم أقل خبرة وتأقلم مع

ظروف العمل من الأفراد الذين عملوا لفترة طويلة في المؤسسة .

الجدول رقم (7):الرتبة العلمية للأساتذة

الرتبة العلمية	التكرار	النسبة المئوية %
أستاذ مساعد ب	11	18,03
أستاذ مساعد أ	29	47,54
أستاذ محاضر ب	20	32,7
أستاذ محاضر أ	1	1,6
أستاذ التعليم العالي	0	0
المجموع	61	100

بين الجدول رقم (7) توزيع العينة حسب الرتبة العلمية، حيث أن فئة الأساتذة المساعدين "ب" تمثل بنسبة 18,03% أما فئة الأساتذة المساعدين "أ" بنسبة 47,54% وفئة الأساتذة المحاضرين "ب" بنسبة 32,7% أما الأساتذة المحاضرين "أ" بنسبة 1,6% ، ولا يوجد أستاذ التعليم العالي ضمن أفراد العينة المبحوثة.

يتبين لنا من هذه النسب الممثلة لأفراد العينة أن الرتبة العلمية للأساتذة غير متقاربة وهذا ما قد يعزي إلى اختلاف في الشهادات المتحصل عليها والكم المعرفي لأفراد العينة وبالتالي ينعكس ذلك حتما على الإجابات المقدمة في الاستمارة.

الجدول رقم (8): الإضاءة الشديدة تعيق أداء العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	26	42,62
أحيانا	20	32,78
لا	15	24,59
المجموع	61	100

الجدول رقم (8) يوضح نسب تأثير الإضاءة على أداء العمل لدى الأستاذ، حيث أن 26 من عدد أفراد العينة أي ما نسبته 42,62% يرون أن الإضاءة الشديدة تؤثر على أداء الأستاذ، بينما 20 من عدد أفراد العينة بنسبة 32,78% ترى أنه في بعض الأحيان يوجد تأثير، أما 15 من عدد أفراد العينة بنسبة 24,59% ترى أنه لا تؤثر الإضاءة على الأداء .

يتبين لنا من الجدول تفاوت في النسب وهذا يعود إلى ظروف معينة يفضلها كل أستاذ ويرغب فيها حسب نمط شخصيته و الظروف التي عايشها خلال مشواره الدراسي والمهني.

الجدول رقم (9): وجود ستائر في قاعة التدريس يساعد على الأداء

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	11	18,03
أحيانا	8	13,11
لا	42	68,85
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم (9) نسب وجود ستائر في قاعات التدريس، حيث 11 من عدد أفراد العينة بنسبة 18,03% يصرحون أنه يوجد ستائر في قاعات التدريس، بينما 8 من عدد أفراد العينة بنسبة 13,11% يرون أنه أحيانا توجد ستائر في بعض القاعات، أما أغلب أفراد العينة المتمثل بـ 42 عدد وبنسبة 68,85% يرون أن القاعات المخصصة لتدريس لا تحتوي على ستائر .

يتضح من النسب وبعض آراء الأساتذة أن عدم وجود ستائر في مكان التدريس يمكن أن يكون عائق للعملية التدريسية وهذا راجع لوجود إضاءة شديدة تسبب انزعاج أغلب الأساتذة وهذا ما تبينه النسب في الجدول .

الجدول رقم (10): تسبب الضوضاء توتر أثناء أداء العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	46	75,40
أحيانا	14	22,95
لا	1	1,63
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم (10) نسب تأثير الإضاءة على الأداء، حيث أغلب عدد أفراد العينة

المتمثل بـ 46 وبنسبة 75,40% يرون أن الضوضاء تسبب توتر أثناء أداء العمل بينما 14

من عدد أفراد العينة وبنسبة 22,95% يرون أحيانا ما تسبب الضوضاء توترا، أما أقل نسبة

1,63% يعتقدون أن الضوضاء لا تسبب توتر أثناء أداء العمل.

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن أغلبية الأساتذة يتفقون على نتيجة أن الضوضاء

تؤثر تأثيرا سلبا على سير العملية التعليمية، هذا لأن الضوضاء تقلل من التركيز مما يشتت

الأفكار أثناء أداء العمل.

الجدول رقم(11): الضوضاء تعيق التواصل مع الطلبة أثناء التدريس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	52	85,2
أحيانا	8	13,11
لا	1	1,63
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم (11) نسب تأثير الضوضاء على عملية التواصل مع الطلبة، إذا 52 من أفراد العينة وبنسبة 85,2% يرون أن الضوضاء تؤثر في عملية التواصل مع الطلبة بينما 8 من أفراد العينة بنسبة 13,11% أحيانا ما يحصل عدم تواصل مع الطلبة في وجود ضوضاء، أما أقل نسبة 1,63 % لا يجدون أن الضوضاء تعيق عملية التواصل مع الطلبة. يمكن القول أن أغلب الأساتذة يرون أن وجود الضوضاء هو أحد الظروف التي تؤثر على سير العملية التعليمية، وبالتالي عدم وصول المعلومة الصحيحة في الوقت المناسب مما يتطلب بذل مجهود أكبر لتوصيل المعلومة للطلاب.

الجدول رقم (12): يبين مدى تأثير التهوية على الجهد المبذول

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	33	54,09
أحيانا	21	34,42
لا	7	11,37
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم (12) نسب قلة تهوية مكان العمل وتأثيرها على الجهد المبذول في العمل، حيث نجد أن 33 من أفراد العينة بنسبة 54,09 يعتقدون أن تهوية مكان العمل ضروري للقيام بأحسن مستوى أداء، أما 21 من أفراد العينة بنسبة 34,42 يرون أحيانا ما تؤثر التهوية على الأداء، بينما 7 من أفراد العينة بنسبة 11,47 يرون أنه لا تؤثر في أداء العمل .

يتبين من الجدول أن أغلب النسب ترى أن قلة التهوية تقلل من الأداء وبالتالي الواجب توفير تهوية داخل مكان العمل مما يهيئ ظروف مناسبة وجو صالح لأداء العمل بكفاءة.

الجدول رقم(13): وجود روائح كريهة في مكان العمل يشتت الأفكار

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	45	73,77
أحيانا	10	16,39
لا	6	9,83
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم (13) وجود روائح كريهة في مكان العمل ومدى تأثيرها على تشتت أفكار الأستاذ أثناء أدائه للعمل، حيث 45 من عدد أفراد العينة بنسبة 73,77% يقولون أن الروائح الكريهة تؤثر سلبا على الأداء، بينما 10 من عدد أفراد العينة بنسبة 16,36% يجدون أنه في بعض الأحيان تؤثر، أما 6 من عدد أفراد العينة بنسبة 9,83% لا يتأثرون عند وجود روائح كريهة في مكان العمل.

يتضح من نسب الجدول أن أغلب الأساتذة يرون أنه يجب توفر جو ملائم في محيط العمل، حيث ينعكس ذلك على درجة التركيز وبالتالي الأداء المبذول في العمل.

الجدول رقم (14): الحرارة الشديدة تسبب التعب والإرهاق

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	35	57,37
أحيانا	22	36,06
لا	4	6,55
المجموع	61	100

يمثل الجدول السابق نسب تأثير الحرارة على درجة الشعور بالتعب والإرهاق حيث 35 من عدد أفراد العينة بنسبة 57,37% يرون أن شدة الحرارة تزيد من التعب والإرهاق، و 22 من أفراد العينة بنسبة 36,06 % يرون أحيانا ما تسبب الحرارة لهم التعب، ويرى 4 من عدد أفراد العينة بنسبة 6,55% أن الحرارة لا تزيد التعب والإرهاق لديهم.

يتضح من الجدول أن الحرارة غالبا ما تسبب الإرهاق والتعب وهذا راجع إلى كون الحرارة تؤثر تأثيرا سلبيا من النواحي الفسيولوجية مما يزيد إحساس الأستاذ بالضيق في العمل.

الجدول رقم (15): قاعة التدريس تحتوي مكيفات هواء تسهل أداء مهنة التدريس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	27	44,26
أحيانا	15	24,59
لا	19	31,14
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم(15) نسب وجود المكيفات في قاعة التدريس مما يسهل أداء عملية التدريس، حيث أن 27 من أفراد العينة بنسبة 44,26% يؤكدون وجود مكيفات هواء في قاعات التدريس أما 15 من أفراد العينة وبنسبة 24,59 % يرون أنه أحيانا ما توجد مكيفات في القاعة، و19 من أفراد العينة وبنسبة 31,14% يرون عدم وجود مكيفات هواء في القاعة. يتبين لنا من الجدول أن وجود وسائل ومتطلبات العمل يمكن أن يزيد ويسهل أداء العملية التعليمية مهما كانت بسيطة وتظهر أنها ليست ضرورية في ظرف معين.

الجدول رقم (16):الحرارة المرتفعة تزيد من عصبيتك مما يقلل أدائك

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	19	31,14
أحيانا	27	44,26
لا	15	24,59
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم (16): مدى تأثير الحرارة على الأداء، حيث نجد 19 من أفراد العينة بنسبة 31,14% يعتقدون أن الحرارة تؤثر على الأداء، في حين 27 من أفراد العينة بنسبة 44,26% يرون أنه أحيانا ما تؤثر عليهم درجة الحرارة، بينما 15 من أفراد العينة بنسبة 24,59 % يرون عدم تأثير درجة الحرارة عليهم.

يتبين لنا من الجدول أن درجة الحرارة لا تشكل عاملاً يقلل من الأداء في غالب الأحوال، ولكن يمكن أن تؤثر في بعض الأحيان، إذ توجد مواقيت قد تبقى فيها درجة الحرارة معتدلة .

الجدول رقم (17): الراتب الشهري يلبي الاحتياجات الأساسية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	39	63,93
أحياناً	12	19,67
لا	10	16,39
المجموع	61	100

الجدول رقم (17): مدى تلبية الراتب الشهري لاحتياجات الأساسية للأستاذ الجامعي، إذ نجد 39 من العينة بنسبة 63,93% يلبي لهم الراتب الشهري احتياجاتهم الأساسية، بينما 12 من أفراد العينة بنسبة 19,67% يرون أحياناً ما يلبي الراتب احتياجات الأستاذ الأساسية، و10 من أفراد العينة بنسبة 16,36% لا يلبي الراتب الشهري الاحتياجات الأساسية.

يتضح من الجدول أغلب أفراد العينة يعتقدون أن الراتب الشهري يلبي كل الاحتياجات وهذا يبين رضا الأستاذ الجامعي فيما يخص الراتب الشهري وبالتالي ينعكس على الأداء.

الجدول رقم (18): تأخر تسوية مستحقات الساعات الإضافية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	29	47,54
أحيانا	25	40,98
لا	7	11,47
المجموع	61	100

يمثل الجدول تأخر تسوية مستحقات الساعات الإضافية، حيث 29 من أفراد العينة

بنسبة 47,54% يوجد تأخر في تسوية مستحقات الساعات الإضافية، بينما 25 من أفراد

العينة بنسبة 40,98 % أحيانا ما يحدث تسوية المستحقات، و 7 من أفراد العينة بنسبة 11,47

% يؤكدون أنه يحدث تسوية مستحقات الساعات الإضافية.

الملاحظ من الجدول أن أغلب الأساتذة يعتقدون أنه توجد تأخر في تسوية مستحقات

الساعات الإضافية وهذا يعود إلى عدم اهتمام الإدارة بدفع المستحقات وتماطلها هذا ما يجعل

بدل مجهود أقل مقابل عدم دفع المستحقات.

الجدول رقم (19): تأخر دفع منحة المردودية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	14	22,95
أحيانا	27	44,26
لا	20	32,78
المجموع	61	100

يمثل الجدول نسب التأخر في دفع منحة المردودية، إذ نجد 14 من الأساتذة بنسبة 22,95 يجدون تأخر في دفع منحة المردودية، و 27 من الأساتذة بنسبة 44,26 يرون أحيانا ما يتم دفع منحة المردودية، بينما 20 منهم بنسبة 32,78 لا يجدون تأخر في دفع منحة المردودية .

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة يرون أحيانا ما يحدث تأخر في دفع منحة المردودية، هذا يعود إلى أن الإدارة لا تعمل على نظام مداومة دفع المنحة في بعض الأحيان يمكن راجع لعدم اهتمامها بهذا الجانب كونه نظام تحفيزي يعمل على زيادة أداء الأستاذ.

الجدول رقم (20) تأخر في تسوية المستحقات العائلية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية %
نعم	11	18,03
أحيانا	21	34.42
لا	29	42,57
المجموع	61	100

يمثل الجدول رقم (20) نسب تأخر في تسوية المستحقات العائلية، إذ 11 من عدد أفراد العينة بنسبة 18,03% يرون وجود تأخر في تسوية المستحقات العائلية بينما 21 من عدد أفراد العينة بنسبة 34,42% يرون أحيانا ما يتم تسوية أمور المستحقات العائلية، و 29 من أفراد العينة بنسبة 42,57% يبدون رأيهم بعدم وجود تأخر في تسوية المستحقات العائلية.

يتضح من الجدول أن أغلب أفراد العينة تتم تسوية مستحقاتهم العائلية أي إدارة الجامعة تعمل إشباع الحاجات الأساسية للأستاذ التي من بينها الحاجات العائلية هذا ما يزيد من دوافع العمل وتحسين أدائه والاستمرار في ذلك.

الجدول رقم (21) الحوافز المادية تزيد أدائي في عملي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية %
نعم	55	90,16
أحيانا	2	3,27
لا	4	6,55
المجموع	61	100

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن أكبر نسبة 90,16 % بعدد 55 من أفراد العينة الذين يرون نعم الحوافز المادية تزيد من الأداء في العمل، بينما نسبة 6,55 % من الذين يصرحون بأن الحوافز المادية لا تزيد من الأداء، ونسبة 3,27 % يرون أحيانا الحوافز المادية تزيد من الأداء.

يتضح من الجدول أن معظم الأساتذة يرون أن الحوافز المادية تزيد من الأداء في العمل، ويعود ذلك لما تحمله هذه الحوافز من مزايا ايجابية تجعل الأستاذ يشعر بتحقيق إشباع من الوظيفة ومنه يقومون بأداء وظيفي متميز.

الجدول رقم (22) توفر المؤسسة المنح والمكافآت التشجيعية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	12	19,67
أحيانا	26	42,62
لا	23	37,70
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 42,62% من عدد أفراد العينة تمثل الذين يرون

أن المؤسسة أحيانا توفر المنح والمكافآت، بينما نسبة 37,70% يرون عدم توفير المنح

والمكافآت التشجيعية، ونسبة 19,67% من عدد أفراد العينة يرون نعم المؤسسة توفر المنح

والمكافآت التشجيعية.

يتضح من الجدول أن أحيانا توفر المؤسسة المنح والمكافآت التشجيعية بنسبة 42,62%،

ويعود ذلك عدم توفير الإدارة نظام تشجيعي ومحفز للعمال من أجل رفع معنوياتهم تجاه العمل

وزيادة الشعور بالرضا فمن ذلك تحقق أداء متميز وكفاية إنتاجية عالية.

الجدول رقم (23) توفر المؤسسة خدمات كإطعام والمرافق الصحية..

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	10	16,39
أحيانا	6	9,83
لا	45	73,77
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 73,77% من عدد أفراد العينة تمثل الذين يرون أن المؤسسة لا توفر خدمات كالإطعام والمرافق الصحية، بينما نسبة 16,39% يرون نعم توفير المؤسسة خدمات كالإطعام والمرافق الصحية والمكافآت، ونسبة 9,83% من عدد أفراد العينة يرون أحيانا المؤسسة توفر خدمات كالإطعام والمرافق الصحية.

يتضح من الجدول أن المؤسسة لا توفر خدمات كالإطعام والمرافق الصحية بنسبة 73،77% من عدد أفراد العينة مما يزيد في عدم أداء أفراد العينة عملهم بالشكل المطلوب وهذا يعود بالسلب على تحقيق أهداف المؤسسة.

الجدول رقم (24) المكافآت توزع توزيعا غير عادل.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	8	13,11
أحيانا	30	49,18
لا	23	37,70
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 49,18% من عدد أفراد العينة ممن صرّحوا بأن المكافآت أحيانا توزع توزيعا غير عادل، بينما نسبة 37,70% يرون أنها لا توزع المكافآت توزيعا عادلا، ونسبة 13,11% من عدد أفراد العينة يرون أن المكافآت توزع توزيعا غير عادل.

يتضح من الجدول أن أغلب الأساتذة يصرحون بأن المكافآت أحيانا توزع توزيعا غير عادل بنسبة 49,18% ويعود ذلك إلى حرص المؤسسة أن تكون المكافآت حسب الأعمال المنجزة لتفادي المحسوبية واللامساواة.

الجدول رقم (25): ساعات التدريس الرسمية موزعة بطريقة جيدة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	16	26,22
أحيانا	23	37,70
لا	22	36,06
المجموع	61	100

يمثل الجدول السابق توزيع ساعات العمل الرسمية، حيث 16 من عدد أفراد العينة بنسبة

26,22% يصرحون بأن ساعات العمل توزع بطريقة جيدة، بينما 32 من الأساتذة بنسبة

37,70% يرون أحيانا ما يتم توزيع ساعات العمل بطريقة جيدة، و22 من عدد أفراد العينة

بنسبة 36,06% يرون أن ساعات العمل لا توزع بطريقة جيدة .

نلاحظ من الجدول أن الأساتذة يختلفون بالنسبة لتوزيع ساعات العمل وهذا يعود إلى

الظروف الخاصة بكل أستاذ والتوقيت الذي ينسبهم، لكن أغلب الأساتذة يصرحون أن أحيانا ما

توزع ساعات العمل بطريقة جيدة، فالإدارة لا تعمل على تكييف التوزيع الزمني حسب ظروف

كل أستاذ.

الجدول رقم (26) فرصة الحصول على الترقية في الوقت المناسب

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	21	34,42
أحيانا	26	42,62
لا	14	22,95
المجموع	61	100

يبين الجدول مدى فرصة الحصول على الترقية في الوقت المناسب، إذا نجد 21 من عدد

أفراد العينة بنسبة 34,42% يحصلون على الترقية في الوقت المناسب، في حين 26 من

الأساتذة وبنسبة 42,62% يصرحون بأنه أحيانا ما تتم الترقية في الوقت المناسب، و 14 من

الأساتذة وبنسبة 22,95% يرون أنه لا يتم الحصول على الترقية في وقتها.

نلاحظ من الجدول أن أغلب أفراد العينة يرون أحيانا ما يحصلون على الترقية في الوقت

المناسب، يمكن أن يعود هذا إلى تأخر تسوية وضعية كل أستاذ الخاصة بالترقية من طرف

الإدارة في بعض الأحيان، يمكن أن ينعكس سلبا على أدائهم في العمل .

الجدول رقم (27): توفر الجامعة السكن الاجتماعي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	26	42,62
أحيانا	3	4,91
لا	32	52,45
المجموع	61	100

يبين الجدول رقم 27 توفير الجامعة السكن الاجتماعي للأستاذ، حيث 26 من عدد أفراد العينة بنسبة 42، 62 % توفر لهم السكن الاجتماعي، في حين 32 أستاذ بنسبة 52، 45% لا يملكون سكناً وظيفياً.

نلاحظ من الجدول أن أغلب الأساتذة لا يتوفر لهم السكن الوظيفي، وهذا يؤثر على الحالة الاجتماعية والاستقرار النفسي والمهني للأستاذ، وخاصة الذين يقطنون خارج المدينة.

الجدول رقم (28): مكان العمل قريب من مكان الإقامة مما يزيد من أدائي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	40	65,57
أحياناً	00	00
لا	21	34,42
المجموع	61	100

يمثل الجدول مدى قرب الجامعة من مكان الإقامة، نجد 40 من الأساتذة بنسبة 65،

57% الذين يقيمون قرب مكان العمل، بينما الذين لا يقيمون قرب مكان العمل 21 أستاذ بنسبة 34,42%.

نلاحظ من الجدول أن أغلب الأساتذة يقيمون قرب مكان عملهم، هذا ما يضيف نوع من الراحة النفسية والاستقرار في العمل مع توفير الوقت والجهد الضائع لتتنقل إلى مكان العمل مما يزيد في الأداء.

الجدول رقم (29) تفتقر الجامعة لأماكن الراحة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	49	80,32
أحيانا	4	6,55
لا	8	13,11
المجموع	61	100

يوضح الجدول رقم(20) مدى وجود أماكن الراحة في الجامعة، إذ 49 من عدد أفراد العينة بنسبة 80,32% يرون أن الجامعة تفتقر لأماكن الراحة بينما 4 من عدد أفراد العينة بنسبة 6,55% يرون أحيانا ما توجد أماكن للراحة في الجامعة، و8 من عدد أفراد الأساتذة بنسبة 13,11% يرون أن الجامعة لا تفتقر لأماكن الراحة.

يتضح من الجدول أن أغلب الأساتذة يرون أن الجامعة لا تحتوي على أماكن الراحة وهذا راجع إلى عدم اهتمام الجامعة بهذا الجانب كنوع من التحفيز المعنوي الذي يزيد من مستوى الأداء وذلك من خلال اكتساب ولاء الأساتذة ورضاهم وخروجهم من دائرة التذمر، إذ أن أماكن الراحة تمنح الفرد فرصة لتجديد القدرة على متابعة العمل والإثراء الوظيفي .

الجدول رقم (30): توفير الجامعة مكتب خاص للأستاذ

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	3	4,9
أحيانا	4	6,55
لا	54	88,52
المجموع	61	100

الجدول رقم 30 يمثل مدى توفير الجامعة مكتب خاص للأستاذ، حيث 3 من عدد أفراد

العينة بنسبة 4,9% من الأساتذة لديهم مكتب خاص بهم، بينما 4 من عدد أفراد العينة بنسبة

6,55% أحيانا ما توفر لهم الجامعة مكتب خاص، و54 من عدد أفراد العينة بنسبة

88,52% يؤكدون أن الجامعة لا توفر مكتب خاص للأساتذة.

يتبين من الجدول أن غالبية الأساتذة لا توفر لهم الجامعة مكتب خاص، أي أن الإدارة لا

تعمل على تدعيم شعور الأساتذة بالرضا ورفع معنوياتهم اتجاه العمل وزيادة أدائهم من خلال

توفير متطلبات العمل التي من بينها المكتب الخاص بكل أستاذ جامعي.

الجدول رقم (31) توجد قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيئة

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	4	6,55
أحيانا	1	1,63
لا	56	91,80
المجموع	61	100

الجدول رقم 31: يوضح نسب تواجد قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيئة، حيث أن

أكبر نسبة 91,80% يرون عدم وجود قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيئة، بينما نسبة 6,55

% يرون بوجود قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيئة ، ونسبة 1,63% يرون أحيانا وجود قاعة

خاصة للأساتذة مناسبة ومهيئة .

يتبين لنا من الجدول عدم وجود قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيأة، حيث النسب المتوصل إليها دليل على ذلك وتتمثل في 91,80 % من الذين يرون عدم وجود قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيأة، وذلك ما لاحظناه من خلال دراستنا الاستطلاعية.

الجدول رقم(32) : توفر الجامعة الوسائل اللازمة لأداء عملي

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	4	6,55
أحيانا	31	50,81
لا	26	42,62
المجموع	61	100

الجدول رقم 32: يبين مدى توفير الجامعة للوسائل اللازمة لأداء العمل، حيث 4 من أفراد العينة بنسبة 6,55% يصرحون بتوفر وسائل العمل، بينما 31 من الأساتذة بنسبة 50,81 % يرون أن الإدارة أحيانا ما توفر وسائل العمل، وعدد 26 من أفراد العينة بنسبة 42,62% يرون أن الإدارة لا توفر وسائل العمل.

يتضح من الجدول أن الأساتذة يرون أحيانا ما توفر لهم الإدارة وسائل العمل مثل الكراسي ومكتبة خاصة بأساتذة أو قاعة ومكاتب خاصة بهم، حيث تعد هذه الوسائل من الطرق التحفيزية التي تمنح الكثير من الوقت والجهد لأداء العمل على أكمل وجه.

الجدول رقم (33) العلاقة القوية مع الزملاء تسهل الأداء في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	50	81,96
أحيانا	8	13,11
لا	3	4,91
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 81,96% من عدد أفراد العينة تمثل الذين يرون

أن العلاقة القوية مع الزملاء تسهل الأداء في العمل، بينما نسبة 13,11% يرون أحيانا ما

العلاقة القوية مع الزملاء تسهل الأداء في العمل، ونسبة 4,91% يرون العلاقة القوية مع

الزملاء لا تسهل الأداء.

يتضح من النسب وبعض آراء الأساتذة أن العلاقة القوية مع الزملاء تسهل الأداء في العمل

وهذا راجع إلى كون العلاقة القوية سبب في العمل التعاوني الجماعي مما يجعل أفراد العينة

يساعدون بعضهم البعض مما تسهل عملية الأداء.

الجدول رقم (34): أتبائل الثقة والتعاون مع زملاء العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	46	75,40
أحيانا	9	14,75
لا	6	9,83
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 75,40% من عدد أفراد العينة تمثل يصرحون أنهم يتبادلون الثقة والتعاون مع زملائهم في العمل، بينما أقل نسبة 9,83% تمثل الذين لا يتبادلون الثقة والتعاون مع زملائهم في العمل.

يبين لنا الجدول أن معظم الأساتذة عينة الدراسة يكتسبون الثقة فيما بينهم، ويعم التعاون في العمل ، يعود ذلك إلى طبيعة العلاقة الموجودة بينهم داخل المنظمة، حيث نجد العلاقة قوية مليئة بالعمل الجماعي مما يجعل المنظمة تستمر وتحقق أهدافها من خلال الأداء والعمل الجماعي.

الجدول رقم (35): الإدارة تتيح لي الفرصة لمناقشة الأمور التي تهمها

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	21	34,42
أحيانا	32	52,45
لا	8	13,11
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 52,45% من عدد أفراد العينة تمثل الذين يرون أن الإدارة أحيانا تتيح لهم الفرصة لمناقشة الأمور التي تهمها، بينما نسبة 43,42% يرون بأن الإدارة تتيح لهم الفرصة لمناقشة الأمور التي تهمها، ونسبة 13,11% من عدد أفراد العينة يرون الإدارة لا تتيح لهم الفرصة لمناقشة الأمور التي تهمها.

يبين لنا الجدول أن معظم الأساتذة، يرون أن الإدارة أحيانا تتيح لهم الفرصة لمناقشة الأمور التي تهمها، والنسب المتوصل لها دليل على ذلك، و يعود ذلك إلى طبيعة النظام التنظيمي الموجود داخل المنظمة ونوعية الأمر المناقش.

الجدول رقم (36) لا تتعدى العلاقة مع الطلاب الإطار الرسمي لها

المحددات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	32	52,45
أحيانا	17	27,86
لا	12	19,67
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 52,45% من عدد أفراد العينة تمثل الذين

يصرحون بلا تتعدى العلاقة مع الطلاب الإطار الرسمي لها، بينما نسبة 27,86% يرون

أحيانا تتعدى العلاقة مع الطلاب الإطار الرسمي لها، ونسبة 19,67% من عدد أفراد العينة

يرون نعم تتعدى العلاقة مع الطلاب الإطار الرسمي لها.

يبين لنا الجدول أن معظم الأساتذة يرون أن لا تتعدى العلاقة مع الطلاب الإطار الرسمي

وذلك بنسبة 52,45%، ويعود ذلك إلى ترك مسافة بين الأستاذ والطالب مما تزيد تلك المسافة

معرفة كل شخص مكانه داخل التنظيم وبذلك يسود الاحترام والتقدير بين الأشخاص.

الجدول رقم(37) تساعدني أنشطة الكلية على تكوين علاقات مع زملائي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	37	60,65
أحيانا	18	29,50
لا	6	9,83
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 60,65% من عدد أفراد العينة تمثل الذين يرون

نعم أنشطة الكلية تساعدهم على تكوين علاقات مع زملائهم، بينما نسبة 26,50% يرون

أحيانا أنشطة الكلية تساعدهم على تكوين علاقات مع زملائهم، ونسبة 9,83% يرون أن

أنشطة الكلية لا تساعدهم على تكوين علاقات مع زملائهم.

يتبين لنا من الجدول أن معظم الأساتذة يرون نعم أنشطة الكلية تساعدهم على تكوين

علاقات مع زملائهم وهذا يعود إلى ما يكتسبه النشاط من حيوية ووجوب مساعدة كل فرد

للآخر حيث يكون العمل جماعي من أجل نتيجة جيدة، ومن خلال العمل الجماعي في أداء

النشاط تتكون روابط وطيدة و علاقات جيدة مع الزملاء.

الجدول رقم(38): تتسم طريقة التدريس بالجدية والحرص

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	43	70,49
أحيانا	15	24,59
لا	3	4,91
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 70,49% من عدد أفراد العينة تمثل الذين يرون أن نعم طريقة التدريس تتسم بالجدية والحزم، بينما نسبة 24,59% يرون أحيانا طريقة التدريس تتسم بالجدية والحزم، ونسبة 4,91% من عدد أفراد العينة يرون لا تتسم طريقة التدريس بالجدية والحزم.

يتبين لنا من الجدول أن معظم الأساتذة يرون أن نعم طريقة التدريس تتسم بالجدية والحزم، وهذا يعود إلى أداء الأساتذة واجبه على أكمل وجه، مما يجعل الجامعة تحقق الأهداف المسطرة من بينها الاستمرارية وإخراج ذو كفاءات عالية ظروف.

الجدول رقم(39) وظيفة التدريس تمكني من الاستفادة من كل اللقاءات العلمية

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	42	68,85
أحيانا	13	21,31
لا	6	9,83
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 68,85% من عدد أفراد العينة الذين يرون أن نعم وظيفة التدريس تمكنيهم من الاستفادة من كل اللقاءات العلمية، بينما نسبة 9,83% يرون أن أحيانا وظيفة التدريس تمكنيهم من الاستفادة من كل اللقاءات العلمية ، ونسبة 9,83% من عدد أفراد العينة يرون وظيفة التدريس لا تمكنيهم من الاستفادة من كل اللقاءات العلمية.

يتبين لنا من الجدول تفاوت في النسب وهذا يعود إلى شخصية كل أستاذ واتجاهاته نحو اللقاءات ومدى مشاركته فيها.

الجدول رقم(40) أواجه مشاكل في طريقة التعامل مع الإدارة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	8	13,11
أحيانا	20	31,78
لا	33	51,09
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 51,09% من عدد أفراد العينة الذين يصرحون بلا

أواجه مشاكل في طريقة التعامل مع الإدارة، بينما نسبة 31,78% يصرحون بـ أحيانا أواجه

مشاكل في طريقة التعامل مع الإدارة، ونسبة 13,11% بنعم أواجه مشاكل في طريقة التعامل

مع الإدارة.

يتبين لنا أن أغلب الأساتذة يصرحون بلا أواجه مشاكل في طريقة التعامل مع الإدارة،

وهذا يعود إلى حسن العلاقة بين الأستاذ والإدارة مما يجعل التفاهم يعم في المؤسسة ومنه أداء

المهام بسهولة.

الجدول رقم(41): أحظى بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين والإداريين

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية%
نعم	52	85,24
أحيانا	4	6,55
لا	5	8,19
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 85,24% من عدد أفراد العينة الذين يصرحون بأنهم يحظون بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين والإداريين، بينما نسبة 8,19% يصرحون بأنهم لا يحظون بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين والإداريين، ونسبة 6,55% يرون بأنهم أحيانا يحظون بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين والإداريين.

يتبين لنا من الجدول أن أغلب الأساتذة يصرحون بأنهم يحظون بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين والإداريين، وهذا يعود إلى حسن طبيعة المعاملة التي يتمتعون بها المسؤولين والإداريين مما يجعلهم يكونون علاقات إنسانية جيدة بينهم وبين الأساتذة.

الجدول رقم (42) هيئة الجامعة تشجعي بأساليب مناسبة تزيد من أدائي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	22	36,06
أحيانا	33	54,09
لا	6	9,83
المجموع	61	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة 54,09% تمثل الذين يرون أن أحيانا هيئة الجامعة تشجع بأساليب مناسبة تزيد من الأداء، بينما نسبة 36,06% يرون نعم هيئة الجامعة تشجع بأساليب مناسبة تزيد من الأداء، ونسبة 9,83% يرون هيئة الجامعة لا تشجع بأساليب مناسبة تزيد من الأداء.

يتبين لنا من الجداول تفاوت في النسب وهذا يعود إلى نظام التحفيز المستخدم والعمل المقدم من طرف الأستاذ، فكلما كان الأداء مميز كلما كانت أساليب التشجيع أنسب.

2. تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين الظروف الفيزيائية و الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الوادي

الظروف الفيزيائية عامل مهم يجب أن يتلاءم مع العوامل الوظيفية بما يضمن أداء جيد

للعمل

ومن خلال النتائج المتحصل عليها، نجد أن في أغلب الأحيان تؤثر الظروف الفيزيائية على أداء الأستاذ الجامعي إذ نجد نسبة 42,62% ممن صرحوا بأن الإضاءة الشديدة تعيق من أداءهم لعملهم وذلك بسبب التوزيع الغير ملائم للإضاءة في قاعة التدريس مما يتطلب تعديل شدة الإضاءة بما يلاءم السير الحسن للعمل ، بينما 75,40% تؤثر الضوضاء عليهم وتعيق تواصلهم مع الطلبة كونها تسبب الانزعاج وقلة التركيز وانعدام الخصوصية أثناء الضجيج المتواصل وبالتالي إضعاف الأداء الوظيفي، كما أكد معظم الأساتذة بنسبة 73,77% أن قلة التهوية في مكان العمل تقلل من بذل مجهود أكثر وتسبب تشتت الأفكار، هذا راجع لظروف تهيئة مكان العمل والجو الصالح لتأدية المهام، لأن التهوية من عوامل السلامة المهنية ونقصها يؤدي إلى الخمول والكسل، ومن الظروف الفيزيائية أيضا الحرارة حيث أكد معظم الأساتذة بنسبة 57,37% أن الحرارة تسبب التعب والإرهاق ومنهم من تزيد من توتر أعصابه.

نستنتج أن عند وجود ظروف فيزيقية غير ملائمة ينعكس سلبا على الأداء، وهذا ما لاحظناه من النتائج المحصل عليها من نسب الجدول إذ أغلبها توضح أن كل من العوامل الإضاءة والضوضاء والتهوية والحرارة يمكن أن تزيد أو تنقص من الأداء الوظيفي للأستاذ. ومن ثم نخلص إلى أن هناك علاقة بين المتغيرين.

الفرضية الثانية : توجد علاقة بين الظروف الاجتماعية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الوادي

تعتبر الظروف الاجتماعية من المتطلبات الأساسية للعمل إذ تتمثل في الراتب والحوافز المادية والمعنوية وكذلك توفير السكن والوسائل اللازمة لأداء العمل.

ومن النتائج المتحصل عليها نجد من الضروري ملائمة الظروف الاجتماعية بما يضمن إشباع حاجات الفرد وبالتالي الرفع من مستوى أداء العمل، حيث يتبين من نتائج الدراسة أن 63,93% من العدد الإجمالي يرون أن الراتب الشهري يلبي احتياجاتهم الأساسية كما يرى 47,57% بالنسبة للأمور المتعلقة بتسوية مستحقات الساعات الإضافية ومنحة المردودية أنها لا تدفع بصفة دائمة كون معظم الأساتذة يؤكدون ضرورة وجود الحوافز المادية لأداء العمل على أكمل وجه بنسبة 90,16% لكن الإدارة لا توفر كل المستحقات والحوافز كمنح والمكافآت والخدمات كإطعام والمرافق الصحية وهذا ما أكدته معظم أفراد العينة، وتلبية هذه الحاجات تحقق الرضا الوظيفي وكسب ولاء وانتماء العاملين للمؤسسة وبالتالي الوصول إلى أعلى مستويات الأداء الوظيفي.

أما فيما يتعلق بمدى دعم الإدارة للأستاذ الجامعي في تحسين محيط العمل ومساعدته على التأقلم أكثر مع الظروف المهنية، أكد 36,06% من إجمالي العينة أن ساعات العمل غير موزعة بطريقة جيدة ما يبين أن الأساتذة يفضلون أوقات معينة ومناسبة للتدريس ويجدون فيها راحتهم النفسية، كما أكد 52,45% من أفراد العينة على عدم حصولهم على السكن الوظيفي من طرف الجامعة إذ يعتبر هذا الأخير عامل مهم خاصة إذا كان قريب من مكان العمل بحيث يوفر عبئ التنقل أو التأخر عن مواعيد العمل كما يوفر الجهد والطاقة الضائعة في قطع مسافات طويلة للوصول إلى مكان العمل، ويرى 80,32% من الأساتذة أن الجامعة تفتقر لأماكن الراحة التي تجدد الطاقة في أوقات التعب والإرهاق، وفيما يخص توفير مكتب خاص 88,52% من الأساتذة لا يتوفر لهم ذلك وأغلبهم ينفون وجود قاعة خاصة بهم مناسبة ومهيأة، كما نجد شكاوى متزايدة بخصوص عدم توفير الوسائل اللازمة للأداء العمل بصفة دائمة.

ومن ثم نستنتج تحقق الفرضية الثانية المتمثلة في توجد علاقة بين الظروف الاجتماعية والأداء الوظيفي.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين متغير العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة الوادي

ومن خلال النتائج المتحصل عليها نجد أن هناك علاقة بين العلاقات الإنسانية

الأداء الوظيفي، حيث تركز العلاقات الإنسانية على ضرورة إشباع الرغبات الإنسانية

للأفراد وذلك كوسيلة لتحسين الأداء.

والذي تحصلنا عليه أن العلاقة القوية مع الزملاء تسهل الأداء بنسبة 81,96% ، وأيضاً نسبة 75,40% من عدد أفراد العينة ممن صرّحوا بأنهم يتبادلون الثقة والتعاون مع زملائهم في العمل ، مما يزيد من الأداء. بينما نسبة 52,45% ممن أبدوا بأن الإدارة أحياناً تتيح الفرصة لهم لمناقشة الأمور التي تهمها ، وبسبب ذلك أداء متميز والشعور بالمسؤولية. أما العلاقة مع الطلاب لا تتعدى الإطار الرسمي بنسبة 52,45% ، بينما وجدنا أن 60,65% من عدد أفراد العينة الذين يرون بأن أنشطة الكلية تساعدهم على تكوين علاقات مع زملائهم، ونسبة 70,49% من عدد أفراد العينة الذين يرون أن نعم طريقة التدريس تتسم بالجدية والحرص، مع الاستفادة من كل اللقاءات العلمية بنسبة 68,85% .

ونجد أن عدم مواجهة الأستاذ الجامعي مشاكل في طريقة التعامل مع الإدارة بنسبة 51,09%، ويقابل ذلك معاملة الأساتذة بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين والإداريين بنسبة 85,24%، وفي الأخير هيئة الجامعة تشجع بأساليب مناسبة تزيد من الأداء بنسبة 54,09% ، مما يجعل الجامعة تحقق الأهداف المسطرة من بينها التكوين الحسن وتوفير الظروف الملائمة لذلك.

مما يجعلنا نستنتج أن هناك علاقة إيجابية بين العلاقات الإنسانية التي تربط الأساتذة ومحيط الجامعة.

3. النتائج العامة للدراسة :

بعد القيام بتعليق على الجداول وتحليلها وتفسير النتائج المتحصل عليها في ضوء الفرضيات، نصل أخيرا لوضع نتائج عامة انطلاقا من النتائج المتحصل عليها سابقا و التأكد من صحة الفرضيات.

وبناء على النتائج المتحصل عليها التي تعزى إلى وجود أو عدم وجود علاقة بين الظروف الفيزيكية والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، وما لاحظناه من النتائج أنه توجد علاقة بين الظروف الفيزيكية و الأداء الوظيفي إذ أن كل من الحرارة والتهوية والضوضاء والإضاءة تؤثر جميعها في الأداء وتعتبر عامل مهم عند ملائمة لبيئة العمل يساعد على الأداء ومنه فإن الظروف الفيزيكية ترتبط بأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

أما بالنسبة للظروف الاجتماعية وعلاقتها بأداء الوظيفي، فيرجع ذلك إلى درجة تكيف الأستاذ الجامعي مع تلك الظروف ومدى رضاه عنها، ومن خلال النتائج المتحصل عليها وجدنا في الواقع المعاش للأستاذ الجامعي أن للظروف مثل الحوافز المادية والمعنوية والسكن علاقة تأثير على الأداء ، إذ أن معظم الأساتذة يشكون من نقص أماكن الراحة وعدم وجود قاعة مناسبة للأساتذة إذ يمكن أن يقضي فيها الأستاذ وقت فراغه وتجديد طاقته.

ونستنتج أيضا أن كلما تم توفير ظروف اجتماعية مناسبة وتحقيق متطلبات الوظيفة زادت الراحة النفسية وبالتالي تزيد نسبة الاستقرار في العمل والرغبة لرفع من مستوى الأداء الوظيفي.

ونجد أيضا أن متغير العلاقات الإنسانية له علاقة بالأداء الوظيفي، فوجود علاقة قوية بين الأساتذة تسهل عملية الأداء وتؤدي إلى زيادة الثقة والتعاون بينهم، وعدم توفير التشجيع من قبل الإدارة للأساتذة و إتاحة لهم الفرصة لمناقشة الأمور التي تهمها يؤدي إلى تراجع الأداء الوظيفي.

ومنه الظروف المهنية ككل لها علاقة بالأداء الوظيفي، فكلما كانت الظروف اللازمة للعمل متوفرة كلما كان الأداء جيد وسهل.

خاتمة:

إن الظروف المهنية هي كل الظروف المحيطة ببيئة العمل والسائدة في الوظيفة والتي بدورها تشمل عدة جوانب منها الظروف المادية كحرارة والتهوية والظروف الاجتماعية كالحواجز والسكن، وكل ما يتعلق بالعلاقات الإنسانية في العمل وتنظيم وترتيب الوظائف والأعمال. فالظروف المهنية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالأداء الوظيفي المقدم، حيث إذا كانت الظروف المادية والاجتماعية والعلاقات الإنسانية سيئة في الوسط المهني، فتأثر على العامل ومنه يكون ضعف أداء الأعمال.

أما إذا كانت الظروف جيدة ومتوفرة بالطريقة اللازمة، فسيرتفع أداء العامل حيث يقدم أجود ما لديه.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب

- 1- أحمد، عبد المنعم حسن. (1996). أصول البحث العلمي (المنهج العلمي وأساليب كتابة البحوث والرسائل العلمية). القاهرة: الجزء الأول ط1، المكتبة الأكاديمية.
- 2- بشير، صالح الرشيدى. (2000). مناهج البحث التربوي. الكويت: دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى.
- 3- حسن، راوية محمد. (1999). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، بط.
- 4- حنا، نصر الله، عبد عريفج، علي، حسين. (2013). مبادئ في العلوم الإدارية "الأصول والمفاهيم المعاصرة، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، ط1 .
- 5- خالد الهتي عبد الرحمان. (2005). إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي . الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع، بط.
- 6- زهير، ثابت. كيف يقيم الأداء، القاهرة: دار القباء، بط .
- 7- سامي، محمد ملحم. (2010). مناهج البحث في التربية وعلم النفس. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة السادسة.
- 8- سهيلة، محمد عباس. (2003). إدارة الموارد البشرية. عمان: دار وائل للنشر

- 9- شعلان ،الشمري. (2012) .مفاهيم الإدارة. جدة: دار نشر، بط.
- 10- صلاح ،الشنواني. (2004). إدارة الأفراد والإنسانية.إنسانية. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، ط1.
- 11- صلاح الدين، شروخ. (2004).علم الاجتماع التربوي. عناية: دار العلوم للنشر الحجاز، دون طبعة.
- 12- عادل، محمد زايد. (2003) إدارة الموارد البشرية(رؤية إستراتيجية). القاهرة :النشر والتوزيع الإلكتروني لمصنف كتب عربية، بط .
- 13- عامر، قنديلجي. (1999).البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، عمان: دار اليازوري العلمية، ط1 .
- 14- فرج ،عبد القادر طه.(1986).علم النفس الصناعي والتنظيمي. الإسكندرية:دار النهضة العربية، ط5.
- 15- فرج، عبد القادر طه. (2001).علم النفس الصناعي والتنظيمي. القاهرة: دار قباء، ط9.
- 16- لويس، كاملة مليكة. (1987).سيكولوجية الجماعات القيادية. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب،الجزء الثاني ط4 .
- 17- ماهر، أحمد. (2007) .إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية، بط.

18- محمد ، شحاتة ربيع .(2006) .أصول علم النفس الصناعي. القاهرة :دار غريب

للطباعة والنشر والتوزيع، ط3.

19- محمد ، عبد الفتاح الصيرفي .(ب س). مبادئ التنظيم والإدارة. المؤسسة العالمية للتجديد،

ب ط.

20- محمد، ربيع زناتي.(ب س) .السلوك التنظيمي لسلوك الأفراد والجماعات في المنظمات،

مصر: مكتبة المتنبى، الجزء الأول.

21-محمود، فتحي عكاشة.(1999) .علم النفس الصناعي . الإسكندرية : مطبعة الجمهورية.

22-مروان، عبد المجيد إبراهيم. (2000). أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية.

عمان: مؤسسة الوراق، ط1 .

23- منير، نوري، فريد، كورنل. (2010) إدارة الموارد البشرية، عمان: مكتبة المجتمع العربي

للنشر والتوزيع، ط1.

24- أحمد، الأصفر، أديب، عقيل.(2003).علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل (دراسات

معاصر في علم الاجتماع).جامعة دمشق. بط.

25- أحمد، بحوش. (2005).الاتصال والعولمة، الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1.

26- اعتماد، محمد علام.(1994). دراسات في علم الاجتماع التنظيمي. مصر: مكتبة

الأنجلو المصرية، ط1.

- 27- الدحلة فيصل، عبد الرؤوف. (2001). تكنولوجيا الأداء البشري. (المفهوم ة وأساليب القياس والنماذج)، عمان: المكتبة الوطنية، بط .
- 28- حسن، محمد عبد الرحمن. (2009). علم النفس الصناعي، الإسكندرية: مؤسسة رؤية للنشر والتوزيع، ط1.
- 29- درة، عبد الباري إبراهيم وآخرون. (2008). إدارة القوى البشرية، مصر: الشركة العربية للتسويق والتوريدات، بط .
- 30- رونالد، ريجيو، ترجمة فارس حلمي. (1999). مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. عمان: دار الشروق، ط1.
- 31- عاشور، أحمد صقر. (2005). السلوك الإنساني في المنظمات. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، بط .
- 31- عبد الرحمان، العيسوي. (ب سنة) علم النفس المهني والصناعي. عمان: دار أسامة، ط1.
- 32- علي، السلمي . (ب س) السلوك الإنساني في الإدارة. القاهرة : مكتبة غريب، بط.
- 33- عمار، بحوش، محمد، محمود الدنبيات. (2007). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط4.
- 34- عمر، وصفي عقيلي . (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي. عمان : دار وائل، ط1 .

35- عويد، سلطان المشعان. (1994). علم النفس الصناعي. بيروت :مكتبة الفلاح ، ط1.

36- محمد، الصاوي محمد مبارك.(1998). البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته.القاهرة :

مؤسسة الأهرام لنشر والتوزيع، ط1 .

37- منصور، بن عبد العزيز المعشوق.(2011). المدخل المهني لإدارة الموارد البشرية

النموذجية، المفهوم والرسالة وعلاقات الاستخدام. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث،

بط .

38- كامل، محمد عويضة.(1996). علم النفس الصناعي. بيروت: دار الكتب العلمية،

ط1.

الرسائل

39- مشعلي، بلال.(2011). دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات

الصغيرة والمتوسطة.رسالة ماجستير، كلية علوم الاقتصاد والتسيير، جامعة فرحات عباس،

سطيف .

40- بوعطيط، جلال الدين.(2009) الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (مذكرة

ماجستير)، جامعة قسنطينة .

41-شامي، صليحة.(2010). المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين(مذكرة

ماجستير)، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس .

42- شيخي، مريم. (2014) طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل

بعض المتغيرات، رسالة ماجستير ، تلمسان: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أبي

بكر بلقايد.

43- فهد، يوسف الدويلة. (2008). أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات

الصناعية الكويتية. رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان .

44- ماجد، مصري ، هلا، مصري.(ب س). ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي في

جامعة النجاح الوطنية، مذكرة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية. إدارة أعمال ، مصر .

45- عبد الله، حمد محمد الجاساسي. (2011). أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء

العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي:

عمان.

الشبكة العنكبوتية

46 -نهار، المبارك. عوامل العمل والإنتاج وآثارها على العامل و الموظف، شؤون تعليمية،

منتديات ستار تايمز ، 2014، 23:1.

47- هاني ،عرب. إدارات الموارد البشرية (محاضرات إلكترونية). ملتقى البحث العلمي،

www.rsscrrs.info، 1430هـ .

48 Higher -abshe.uo.ok.ALLRights Reserved@Arab British Audrey for

WWW.Education.11:47/14_01_2016.

المجلات

- 49- بلقاسم، سلاطنية. (فيفري 2004). العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الخامس، جامعة محمد خيضر بسكرة، 22-63.
- 50- حسين، صديق. (2011). الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية، مجلة دمشق، العدد 3+4، دمشق.
- 51- حميدة، عميراي. ب تاريخ. مراحل الضوابط المنهجية لإعداد بحث الباحث الاجتماعي. جامعة منتوري قسنطينة: العدد 1.
- 52- عبد الفتاح، خليفات، شرين، المطارنة. (2010). مجلة دمشق (أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم نوب الأردن) المجلد 26، العدد (1+2)، 642، 599.

ملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم اجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

الظروف المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

استبيان موجه إلى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

أستاذي الفاضل أستاذتي الفاضلة:

الاستمارة التي بين أيديكم صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي

الذي نقوم بإعداده وذلك لإتمام رسالة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل وتحتوي هذه

الاستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منكم الإجابة عليها وفقا لما ترونه مناسبا وذلك

بوضع علامة (x) في الخانة التي تراها المناسبة للإجابة، مع العلم أن إجابتك لن تستخدم إلا

لأغراض علمية.

شكرا على تعاونكم

المعلومات الشخصية

- 1_ الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2_ الحالة الاجتماعية: ☐ متزوج ☐ أعزب
- مقيم مع العائلة في الولاية التي وظفت بها : ☐ غير مقيم ☐
- 3_ عدد سنوات الخبرة: ☐
- 4_ الرتبة العلمية: ☐ أستاذ مساعد "ب" ☐ أستاذ مساعد "أ"
- ☐ أستاذ محاضر "ب" ☐ أستاذ محاضر "أ" ☐ أستاذ دكتور

الرقم	الفقرات	نعم	أحيانا	لا
أولا: الظروف الفيزيائية وعلاقتها بالأداء الوظيفي				
1	الإضاءة الطبيعية الشديدة تعيقني على أداء عملي			
2	تحتوي قاعات التدريس على ستائر للنوافذ تساعد على أدائي لعملي			
3	تسبب الضوضاء توتر أثناء أدائي لعملي			
4	الضوضاء تعيق التواصل مع الطلبة أثناء التدريس			
5	قلة تهوية قاعة التدريس تقلل من جهدي في العمل			
6	أشعر بتنشئت الأفكار عند وجود روائح كريهة في القاعة			
7	الحرارة الشديدة تشعرني بالتعب والإرهاق			
8	قاعة التدريس تحتوي مكيفات هواء تسهل مهنة التدريس			
10	الحرارة المرتفعة تزيد من عصبيتك مما يقلل أدائك			

ثانيا: الظروف الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي			
11	الراتب الشهري يلبي احتياجاتي الأساسية		
12	يوجد تأخر في تسوية مستحقات الساعات الإضافية		
13	يوجد تأخر في دفع منحة المرودية		
14	يوجد تأخر في تسوية المستحقات العائلية		
15	الحوافز المادية تزيد من أدائي في عملي		
16	توفر لي المؤسسة المنح والمكافآت التشجيعية		
17	توفر لي المؤسسة خدمات كإطعام والمرافق الصحية		
18	المكافآت توزع توزيعا غير عادل		
19	ساعات التدريس الرسمية موزعة بطريقة جيدة		
20	أجد فرصة الحصول على الترقية في الوقت المناسب		
21	توفر الجامعة لي السكن الاجتماعي		
22	مكان عملي قريب من مكان إقامتي		
23	تفتقر الجامعة لأماكن الراحة		
24	يتوفر لي مكتب خاص		
25	توجد قاعة خاصة للأساتذة مناسبة ومهيأة		
26	توفر لي الجامعة الوسائل اللازمة لأداء عملي		
ثالثا: العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي			
27	علاقاتي القوية مع زملائي في العمل تسهل علي أداء عملي		
28	أبادل الثقة والتعاون مع زملائي في العمل		

			الإدارة تتيح الفرصة لي لمناقشة الأمور التي تهمها	29
			لا تتعدى علاقتي مع الطلاب الإطار الرسمي لها	30
			تساعدني أنشطة الكلية على تكوين علاقات غير رسمية مع زملائي	31
			تتسم طريقتي في التدريس بالجدية والحرص	32
			وظيفة التدريس تمكنني من الاستفادة من كل اللقاءات العلمية	33
			أواجه مشاكل مع التعامل مع الإدارة	34
			أحظى بالاحترام والتقدير من قبل المسؤولين الإداريين	35
			هيئة الجامعة تشجعني بأساليب مناسبة تزيد من أدائي	36