

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية  
قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

## دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العننودة ولاية -الوادي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة الدكتورة:

لامية بويدي

إعداد الطالبتين:

شيماء فريجات

فاطمة فريجات

لجنة المناقشة:

الاسم والقب	الرتبة العلمية	الصفة
باية بوزغاية	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
لامية بويدي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقرا
زكري محمد مسعود	أستاذ محاضر - ب -	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية  
قسم: العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

## دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية -الوادي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة الدكتورة:

لامية بويدي

إعداد الطالبتين:

شيماء فريجات

فاطمة فريجات

لجنة المناقشة:

الاسم والقب	الرتبة العلمية	الصفة
.....	.....	رئيسا
لامية بويدي	.....	مشرفا ومقرا
.....	.....	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

## الحمد لله رب العالمين

يقول الله تعالى في محكم التنزيل بعد بسم الله الرحمن الرحيم:  
{وَلَا تَسْأُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ} (البقرة: 235)

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

(وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفًا بالتسهيلات، فالحمد لله الذي يسر البدايات

وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولا إبتدت

بطموح وانتهت بنجاح ثم إلى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية دتم

لي سندا وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي إلى من بذل جهد السنين من أجل

أن أعتلي سلم النجاح «قدوتي وسندي أبي الغالي»

الى من علمتني الأخلاق قبل الحروف واليد الخفية التي أزلت عن طريقي

المصاعب «أمي وصديقتي ورفيقة دربي»

كما أهدي هذا النجاح إلى من ساندني بكل حب عند ضعفي سندي في هذه

الحياة «إخوتي وأخواتي الغاليين»

الى صديقتي رفيقات دربي وفقهم الله جميعا وخاصة إلى من تقاسمت معي

إنجاز هذا العمل (شيماء فريجات)

وأخير من قال أنا لها نالها وأنا لها إن أبت رغما عنها أتيت بها

ما كنت لأحقق هذا دون توفيق من الله

(الحمد لله رب العالمين)

فاطمة



## الدراسة

يقول الله تعالى في محكم التنزيل بعد بسم الله الرحمن الرحيم:

{وَلَا تَنْسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ إِنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ} (البقرة: 235)

الحمد لله الذي وفقني لثمين هذه الخطوة من مسيرتي الدراسية بفضلته تعالى

أهدي هذا النجاح إلى النور الذي يضيء درب حياتي (جدي، جدتي)

أهدي ثمرة علمي هذا إلى من رضاها غايتي أعطني

الكثير لم تنتظر الشكر إلى من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت أقدامها ووقرها

في كتابه العزيز (أمي الحبيبة) حفظها الله التي من علمني معنى الحياة وزرع من روعي بذور الطموح

والمثابرة (تاج رأسي أبي الغالي) حفظه الله إلى من اعتمدت

عليهم في كل صغيرة وكبيرة إخوتي

نور الله طريقهم إلى من يتهج بذكرى من فؤادي أخواتي جعل الله التوفيق في

خطاهن إلى زوجات إخوتي حفظهم الله إلى كل من التقيت بهم وسرت معهم

على درب العلم والتعلم إلى كل الأصدقاء رمز الوفاء وخاصة صديقاتي

إلى من تقاسمت معي إنجاز هذا العمل وشاركت معها رحلة البحث

العلمي (فاطمة فريجات)

إلى كل من يعرفني والذين وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي، وأسأل الله

السداد والتوفيق

شيماء



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:

﴿ فَادْكُرُونِي أذكُرْكُمْ وَاشْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونِ ﴾ البقرة: 151

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه وانطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله أتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى كل من مد يد العون والمساعدة الإتمام الدراسة وأخص بالذكر

**الأستاذة الدكتورة لامية بوبيدي**

التي تكرمت بقبول الإشراف على هذا العمل والتي أكرمتنا بتواضعها وحسن تعاملها و خلقها وتوجيهاتها التي كان لها دور كبير في تخطي المصاعب والعقبات

كما نشكر طاقم قسم علم الاجتماع رئيسا وإدارة وأساتذة على مساعدتهم لنا ونتقدم بكل الشكر والعرفان لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

التي فتحت لنا أبوابها ومكاتبها للمساعدة على إنهاء الدراسة

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي، حيث إنطلقت من التساؤل العام التالي:

هل لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي؟ والذي انبثقت عنه الاسئلة الفرعية التالية:

هل لبيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي؟

هل للحوافز دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي؟ هل للاتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي؟

ولقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي، ومن أجل جمع البيانات من الميدان تم إستخدام إستمارة الإستبيان كأداة أساسية ، فتم تطبيق أداة الإستمارة على عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي وذلك بالإعتماد على العينة القصدية حيث إعتمدنا على (47) مفردة بحث وألغينا 3 إستمارات).

لقد خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الاداء الوظيفي وذلك وفقا لإستجابات المبحوثين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري(0.407).
  - لبيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الاداء الوظيفي وذلك وفقا استجابات المبحوثين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي بمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (0.372).
  - للحوافز دور نسبي في تحقيق جودة الاداء الوظيفي وذلك وفقا استجابات المبحوثين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي بمتوسط حسابي(2.28)وانحراف معياري(0.456).
  - للاتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الاداء الوظيفي وذلك وفقا استجابات المبحوثين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي بمتوسط حسابي(2.50)وانحراف معياري(0.372).
- الكلمات المفتاحية:** بيئة العمل المادية الفيزيائية، الحوافز، الاتصال التنظيمي، جودة الاداء الوظيفي .

## Summary

This study aimed to identify the role of the work environment in achieving job performance quality among permanent management workers at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi. It was based on the following general question:

Does the work environment play a role in achieving job performance quality among permanent management workers at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi? This main question gave rise to the following sub-questions:

1. Does the physical work environment play a role in achieving job performance quality among permanent management workers at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi?
2. Do incentives play a role in achieving job performance quality among permanent management workers at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi?
3. Does organizational communication play a role in achieving job performance quality among permanent management workers at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi?

The study used the descriptive approach, and a questionnaire was used as the main tool for data collection, in addition to the observation tool. The questionnaire was applied to permanent management workers at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi, based on a purposive sample of 47 subjects (with 3 questionnaires excluded).

The study concluded the following results:

1. The work environment plays a role in achieving job performance quality, according to the responses of the respondents at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi, with a mean of 2.45 and a standard deviation of 0.407.
2. The physical work environment plays a role in achieving job performance quality, according to the responses of the respondents at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi, with a mean of 2.58 and a standard deviation of 0.372.
3. Incentives play a relative role in achieving job performance quality, according to the responses of the respondents at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi, with a mean of 2.28 and a standard deviation of 0.456.
4. Organizational communication plays a role in achieving job performance quality, according to the responses of the respondents at the municipality of Wadi Al-Ulenda in the state of Al-Wadi, with a mean of 2.50 and a standard deviation of 0.372.

Keywords: physical work environment, incentives, organizational communication, job performance quality

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	اهداء
-	شكر وعرهان
IV	ملخص الدراسة
VI	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
X	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية</b>	
8	تمهيد
9	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
9	المطلب الأول: بيئة العمل
10	المطلب الثاني: جودة الأداء الوظيفي
12	المبحث الثاني: علاقة بيئة العمل بجودة الأداء الوظيفي
12	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
12	المطلب الأول: الدراسات السابقة
16	المطلب الثاني: المقاربات النظرية
19	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>	
21	تمهيد
22	المبحث الأول: الطرق والأدوات
22	المطلب الأول: الطريقة
23	المطلب الثاني: الأدوات
25	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
25	المطلب الأول: النتائج

54	المطلب الثاني: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها والدراسات السابقة
64	خلاصة الفصل
65	الخاتمة
68	قائمة المصادر والمراجع
73	قائمة الملاحق

## فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
.01	توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس	25
.02	توزيع مفردات الدراسة حسب متغير السن	26
.03	توزيع مفردات الدراسة حسب متغير الشهادة	27
.04	توزيع مفردات الدراسة حسب سنوات المهنة	28
.05	توفير الإضاءة الجيدة بالبلدية يسهل عملية أداء المهام	29
.06	توفير التهوية الجيدة بالبلدية يساعد على إتقان للعمل	30
.07	درجة الحرارة بالبلدية ملائمة وتساعد على تقديم الأداء الأفضل	31
.08	توفر مكان العمل على التجهيزات المكتبية يسهل عملية إنجاز المطلوب	32
.09	صيانة وسائل العمل تساعد على إنجاز المهام بسرعة	33
.10	تناسب مساحة مكان العمل مع عدد العاملين يسهل عملية التنقل بين المكاتب	33
.11	قلة الضوضاء بالبلدية تساعد على تطوير الأداء	34
.12	توفر أجهزة التكييف بالبلدية تمكن من أداء المهام بإتقان	35
.13	تمتع البلدية بالنظافة يدفع إلى إقتراح طرق جديدة في العمل	35
.14	سرعة تدفق الإنترنت بالبلدية تمكن من العمل بإتقان	36
.15	دور بيئة العمل المادية الفيزيائية في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية.	37
.16	منح البلدية للأجر يتناسب المجهودات المبذولة ويحفز على بذل المزيد من الجهد	38
.17	حرص البلدية على تقديم المكافآت المالية يشجع على تطوير المهارات الأدائية	39
.18	منح الجوائز من طرف البلدية يدفع إلى تقديم أداء جيد	39
.19	منح تعويضات مالية من قبل البلدية للعاملين يشجع على الرفع من مستوى أداء العمال	40
.20	تلقي الشكر والتقدير من طرف المسؤول يدفع إلى الإبداع في إنجاز المهام	41
.21	توفر فرص الترقية داخل البلدية يدفع إلى التفاني في العمل	42

42	تقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يشجع على اقتراح طرق وأساليب جديدة في العمل	.22
43	منح البلدية للهدايا في المناسبات يدفع إلى تحسين أداء المهام	.23
44	دور الحوافز في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية	.24
45	اعتماد البلدية على قنوات التواصل الرقمية تساعد في تحسين جودة الأداء	.25
45	النظام التواصلي داخل البلدية يساعد على العمل الجماعي	.26
46	جودة شبكة الإتصال في البلدية تسهل أداء المهام	.27
47	التواصل مع الزملاء يشجع على إنجاز المهام بإتقان	.28
48	التواصل مع المسؤول يشجع على أداء المهام بدقة	.29
48	تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية يمكن من تطوير الأداء	.30
49	الاتساق والتنسيق مع الزملاء يرفع من مستوى المهارات الأدائية	.31
50	وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها داخل البلدية يشجع على العمل بجودة عالية	.32
50	مرونة الإتصال داخل البلدية تساعد على إنجاز المهام بسرعة	.33
51	إستخدام شبكات التواصل الإجتماعي في نقل التعليمات يساعد على العمل بكفاءة	.34
52	دور الإتصال التنظيمي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية	.35
53	الفرضية العامة المتمثلة في دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية.	.36

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
25	دائرة نسبية توضح عدد المبحوثين حسب متغير الجنس	.01
26	دائرة نسبية توضح عدد المبحوثين حسب متغير السن	.02
27	دائرة نسبية توضح عدد المبحوثين حسب متغير الشهادة	.03
28	دائرة نسبية توضح عدد المبحوثين حسب متغير سنوات المهنة	.04

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
74	الإستمارة	.01
77	طلب الترخيص بزيارة ميدانية	.02
78	الترخيص بالقيام بإستبيان	.03
79	الهيكمل التنظيمي لبلدية وادي العلندة	.04

# مقدمة

## توطئة

في ظل التطور التكنولوجي الحاصل الذي يشهده عالمنا اليوم؛ تشهد مؤسسات العمل تغيرات في مختلف المجالات، خاصة في ظل إشتداد المنافسة فيما بينها، مما أدى إلى ضرورة الإهتمام بالموارد المكونة للتنظيم المؤسسي. من بينها المورد البشري الذي يعد الركيزة الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة، فمن خلاله تسعى إلى تحقيق أهدافها المرجوة، بحيث أن تحقيق أهدافها مرهون بتوفير بيئة عمل دافعة أو مساعدة لتحقيق جودة أداء الوظيفي.

## 1. طرح الإشكالية:

تعد المؤسسة نسقا إجتماعيا حيويا، فهي تسعى إلى تحقيق أهدافها بما يضمن إستقرارها وإستمرارها، ولعل ذلك مرتبط بما تتمتع به هذه الأخيرة من إمكانيات ووسائل تجعل منها عامل جذب للعاملين بها، وعليه فهي تولي إهتماما وحرصا بمختلف مدخلاتها (البشرية، المادية، التنظيمية) وأليات سيرها وتسييرها.

تعد بيئة العمل من بين أولويات المؤسسة، تعرف بأنها تلك العوامل والخصائص الداخلية للمؤسسة التي يؤدي فيها العامل مهامه الموكلة إليه، وتتضمن بيئة العمل مجموعة عناصر من بينها بيئة العمل المادية الفيزيقية التي تضم كل ما تتوفر عليه المؤسسة (كالتهووية ودرجة الحرارة)، وبالإضافة إلى الحوافز المتمثلة في حوافز مادية ومعنوية التي تحفز الفرد العامل وتشجعه على القيام بأداء مهامه بكفاءة وتضم أيضا جانب الإتصال التنظيمي الرسمي والغير رسمي الذي يعد نشاط تلقائي يوجه نحو الأفضل.

تكتسي بيئة العمل أهمية بإعتبار أن الفرد العامل يقضي فيها وقتا طويلا، حيث تؤثر في سلوكهم التنظيمي والذي يتحدد في العديد من السمات التي توضح كيفية تفاعل الأفراد داخل المؤسسة، وكيفية تأثيرهم على بيئة العمل، ومن أبرز مظاهر السلوك التنظيمي نجد الرضا والأداء والإلتزام حيث يعد الرضا ذلك الشعور الإيجابي الذي يشعر به الشخص عندما يكون راضيا عن وضعه، حيث أشارت مدرسة العلاقات الانسانية لإلتون مايو على أهمية السعي لتحقيق الرضا من أجل تحقيق التطورات والإنجازات، كما نعرف الأداء بمعنى أن يؤدي الشخص واجباته بشكل جيد وفعال لتحقيق أهداف محددة، حيث ركز تايلور على أهمية تحسين الأداء من خلال تحسين أساليب وإجراءات العمل داخل المؤسسة لتحقيق الأداء الأمثل، ونجد الإلتزام الذي يعرف على أنه الرغبة وقدرة الفرد على الإلتزام بتنفيذ وأداء المهام والواجبات، حيث تشير نظرية الإلتزام التنظيمي إلى أن الملتزمين بمنظمتهم عادة ما يكونوا أكثر إنتاجية وأقل استقالة، غير أن تواجد المؤسسة في ظل التنافسية يجعلها تبحث عن أليات لتعزيز وتطوير وجودها ولعل الحل يكمن في تحقيق الجودة في الأداء، تعد جودة الأداء مسعى المؤسسة المعاصرة

يتجاوز مفهوم جودة الأداء الوظيفي ذلك الفهم البسيط في إنجاز المهام إلى البحث عن نوعية إنجاز المهام وتأديتها.

إنطلاقاً مما سبق جاءت الدراسة الحالية بهدف تسليط الضوء على " دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي". وإنطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

● هل لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي؟

ويندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

● هل لبيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي؟

● هل للحوافز دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي؟

● هل للاتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي؟

## 2. فرضيات الدراسة:

لدراسة موضوع دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي تمت صياغة الفرضية العامة على النحو التالي:

✓ الفرضية العامة:

- لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي.

✓ الفرضيات الفرعية:

- لبيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي.

- للحوافز دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي.

- للاتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي.

### 3. مبررات اختيار الموضوع:

إن إختيار الموضوع أو الظاهرة التي سنتطرق إليها لم تنشأ من فراغ وإنما هناك مبررات لدراسة الموضوع الموسوم بعنوان دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي.

#### ✓ المبررات الذاتية:

- الرغبة الذاتية في اختيار الموضوع لدراسة.
- قابلية الموضوع لدراسة.
- المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية.

#### ✓ المبررات الموضوعية:

- العمل على إعطاء نظرة علمية حول موضوع بيئة العمل ودورها في تحقيق جودة الأداء الوظيفي.
- محاولة إبراز دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي.
- تقديم إضافة حول موضوع يربط بين متغيرين هامين داخل المؤسسة بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي.

### 4. أهداف الدراسة: من خلال دراستنا الحالية نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

#### ✓ الهدف الرئيسي:

- التعرف على دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي

#### ✓ الأهداف الفرعية:

- التعرف على دور بيئة العمل المادية الفيزيائية في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي.
- التعرف على دور الحوافز في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي.
- التعرف على دور الإتصال التنظيمي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي.

## 5. أهمية الدراسة:

تكتسي الدراسة الحالية أهمية من كونها تأتي في وقت بدأت فيه الكثير من المؤسسات تسعى إلى تحقيق جودة الأداء الوظيفي، والمتمثلة في بيئة العمل والتي تعتبر بعدا هاما من أبعاد المؤسسة حيث تتفاعل معها مختلف الموارد والعناصر البشرية منها والمادية.

هذه البيئة التي تتمظهر في الظروف المادية الفيزيائية والحوافر وكذلك الإتصال التنظيمي جميعها تؤثر بشكل بارز في سلوكيات العاملين داخل المؤسسة فقد تبرزه ملامح الرفض للمعطى البيئي كالتغيب وحوادث العمل وبالإضافة إلى الصراع والنزاعات والحراك المهني تؤثر على أداء الفاعلين وبالتالي على فاعلية المؤسسة.

**6. حدود الدراسة:** يعتبر إختيار مجال الدراسة خطوة مهمة لإتمام البحث وبما أن دراستنا تتطلب تحديد مجالاتها المختلفة من المجال المكاني والبشري والزماني وهي كالآتي:

✓ **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى بلدية وادي العنلدة ولاية الوادي

● **الحدود البشرية:** نعني بها مجتمع الدراسة والذي يتمثل في موظفي البلدية وتحديدًا عمال الإدارة وتم الإقتصار على دراسة عمال الإدارة الدائمين بالبلدية.

● **الحدود الزمنية:** شمل الفترة الزمنية التي إستغرقتها الإجراء الدراسة

– **المرحلة الأولى:** شملت الدراسة الإستطلاعية

– **المرحلة الثانية:** هي مرحلة التطبيق وتوزيع الإستمارة

من ناحية الجانب الميداني للدراسة، فلقد كانت بداية إنجازه في بداية فيفري 2024، حيث تم إنجاز الإستمارة وعرضها على الأستاذة المشرفة وبعد التعديلات اللازمة، تم توزيعها بتاريخ (26 مارس 2024) على عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنلدة ولاية الوادي.

وتم استرجاع في اليوم الأول (30) إستمارة أما في اليوم الثاني (10) استمارات وفي اليوم الثالث (07) استمارات وبعدها شرعنا بتفريغ بياناتها وتحليلها وتمت العملية إلى غاية 25 أبريل 2024

وبعد ذلك تم تحرير النتائج العامة للدراسة.

## 7. منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يقود الأنسان بمقتضاها فكرة ويعبر عنها وفقا لمبادئ المعرفة وفي انسجام معها

(قصبي، جلاي، 2015، ص12)

ونظرا لكون موضوع الدراسة الحالية يبحث في بيئة العمل ودورها في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي ومن أجل الإجابة على تساؤلات الإشكالية وإثبات صحة الفرضيات.

حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه نوع من أساليب البحث يدرس الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة ودراسة كيفية توضيح خصائص الظاهرة وحجمها وتغيراتها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى (سعد عمر، 2009، ص69).

وقد تم اختيار منهج الدراسة للإعتبرات التالية:

- إعطاء صورة عامة حول موضوع الدراسة.
- الحصول على معلومات موضوعية دقيقة.
- التعرف على المفاهيم والأدوات والمقاربات التي لها علاقة بالموضوع.
- يساعدنا في وصف مجتمع الدراسة.

## 8. صعوبات الدراسة:

يمكن إيجازها فيما يلي:

- الصعوبة في إسترجاع الإستثمارات
- قلة الدراسات المطابقة لموضوع الدراسة.

## 9. هيكلية الدراسة:

تضم هذه الدراسة مقدمة تم فيها طرح الإشكالية والتساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة وتقديم أسباب وأهداف وأهمية الدراسة وبالإضافة إلى التطرق إلى حدود ومنهج الدراسة والصعوبات التي واجهتها خلال دراسة الموضوع.

حيث قسمت هذه الدراسة إلى فصلين وكل فصل يتضمن مباحث، الفصل الأول يتضمن ثلاث مباحث يمثل المبحث الأول الأدبيات النظرية، حيث تم فيه عرض المفاهيم الأساسية لكل من بيئة العمل والتعريفات الإجرائية، أما المبحث الثاني فيتضمن العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي أما المبحث الثالث يمثل الأدبيات التطبيقية حيث تضمن الدراسات السابقة و التي أهتمت بدراسة بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي، ويحتوي الفصل الثاني الدراسة الميدانية حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول يتضمن مجتمع

الدراسة والمتغيرات وطرق قياسها بالإضافة إلى الأدوات والأساليب الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات، اما المبحث الثاني فتم فيه عرض النتائج ومناقشتها.

# الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني: علاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

خلاصة الفصل

## تمهيد

يعتبر موضوع بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي من إهتمامات العديد من المفكرين والباحثين في عدة مجالات مختلفة، حيث أجمعوا على أن توفير بيئة عمل جيدة تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها وضمان مكانتها عن غيرها من المؤسسات الأخرى، لذلك تطرقنا لدراسة هذا الموضوع للتعرف على أهمية دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي بالبلدية.

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى الأدبيات النظرية المفاهيمية حيث سنتطرق في المبحث الأول إلى التعريف بمتغيرات الدراسة (بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي) وتحديد أهمية وخصائص وأبعاد كل منهما، ومحاولة الوقوف على تعريفاتهما الإجرائية أما في المبحث الثاني سوف ندرس العلاقة بين بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي، وفي المبحث الثالث سنتطرق فيه إلى الدراسات السابقة والقيمة المضافة للدراسة الحالية إنطلاقاً من الفجوة البحثية في الدراسات السابقة فضلاً عن عرض المقاربة السوسيولوجية المناسبة لهذا الموضوع.

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية

## المطلب الأول: تعريف بيئة العمل

– **تعريف البيئة:** لقد تم تعريف البيئة في مؤتمر الأمم المتحدة للبيئة البشرية، الذي انعقد في أستوكهولم في عام 1972 بأنها رصيد الموارد المادية والاجتماعية المتاحة في وقت ما وفي مكان ما لإشباع حاجات الإنسان وتطلعاته(عوض، شحاته، 2017، 12)

– **تعريف العمل:** العمل نشاط واع هادف، يحقق الإنسان من خلاله قيما اجتماعية وأخلاقية في الواقع المعاش، وبه يجسد إنسانيته، ويحقق ويضمن استمرار النوع الإنساني كما عرفه أوغست كونت بقوله العمل هو التغيير النافع للمحيط الخارجي من طرف الإنسان (كيشار، 2017، 1132، 1154)

– **تعريف بيئة العمل:** بيئة العمل هي البيئة التي يعمل فيها الأفراد داخل المنظمة الواحدة والإطار الذي يتم من خلاله إنجاز العمل (بن رحمون، 2018، 203، 211) كما عرفها kohns بيئة العمل على أنها قوى، إجراءات، عوامل أخرى مؤثرة حاليا، أو يحتمل تؤثر في أداء الموظف (سوفي، دبي، 2017، 276، 265) كما تعد بيئة العمل من أهم عناصر رفع الإنتاجية للموظف، فإن كانت البيئة صحية وممتعة، فسوف تتحسن نفسية العاملين مما يجعلهم يجتهدون ويبدعون أكثر (الراجحي، 2020، 07)

وتعرف على أنها مجموعة متغيرات وأحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو المؤسسة أو الوظيفة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر وأكيد وكل بيئة عمل تختلف عن أخرى (عكر، 2020، 25، 34)

● **التعريف الإجرائي لبيئة العمل :**

بيئة العمل هي المكان الذي يؤدي فيه الفرد العامل مهامه اليومية وواجباته الوظيفية الموكلة إليه من طرف صاحب المؤسسة، وتتمثل بيئة العمل في هذه الدراسة بمايلي:

- بيئة العمل المادية الفيزيائية: تتمثل في (الوسائل، المعدات)
- الحوافز: تتمثل في (حوافز مادية كالأجر، الترقية ومعنوية كالتقدير والشكر)
- الإتصال التنظيمي: (رسمي وغير رسمي)

## 2./ أبعاد بيئة العمل

بيئة العمل المادية الفيزيائية: ويطلق عليها أيضا مسمى الموارد الملموسة (الموارد المالية المادية) وتتضمن كل ما تتوفر عليه منظمة هادفة للربح، أما إذا كانت المنظمة غير ربحية فإن مواردها المادية تتألف من العتاد والتجهيزات والمباني والمكاتب ووسائل النقل ووسائل الصيانة (بويدي، 2019، 287، 257)

الحوافز: عبارة عن مؤشرات خارجية تحفز الفرد وتشجعه للقيام بأداء أفضل (الطجم، السواط، 2003، 109)

وتعتبر الحوافز إحدى الوسائل التي تهدف إلى حث الأفراد على العمل بكفاءة وفاعلية (رضا، 1424هـ، 92)

والحوافز نوعين وهي:

الحوافز المادية: وهي حوافز نقدية منها الأجر والزيادات السنوية والمكافآت مشاركة الأرباح.

الحوافز المعنوية: تتمثل في الترقية وتقديم الشكر (عمور، 2019، 453).

الاتصال التنظيمي: يعرفه هوكنز (HAWKINZ) (وبرستون PRESTON) الاتصال التنظيمي بأنه الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة داخل أي تنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى، فعملية الاتصالات بالمعنى، الواسع تمثل العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم (عمارة، سبي، 2002، 386، 401).

## المطلب الثاني: جودة الأداء الوظيفي

## 1. تعريف جودة الأداء الوظيفي

تعريف الجودة: تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة، بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Istandards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينة (البيلاوي وآخرون، 2005، 21). كما تعني الجودة التأكد من تحقيق رغبات العملاء ومتطلباتهم، أو ما يفوق توقعاتهم وكذلك بناء علاقات طيبة مع الموردين (شجاع، العيبي، 10، 2010).

– تعريف الأداء: الأداء مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية (القرالة، 2009، 49)

- تعريف الأداء الوظيفي: يرى (خطاب) أن الأداء الوظيفي هو العمل الذي يؤديه الفرد والإنجازات التي يحققها وفقا للمعايير الموضوعية (الكمية والنوعية والزمنية) وسلوكه في وظيفته وسلوكه مع زملائه ورؤسائه في العمل
  - يرى (غيث) أن الأداء الإداري عموما هو قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة (الدمراش، 2018، 33).
  - حسب قاموس " أوكسفورد " الأداء الوظيفي هو سجل النتائج المحققة بمعنى تنفيذ الشيء المطلوب بكل كفاءة وفاعلية وهناك من يمثله بالأثر الصافي لجهود الفرد حيث يشبه الأداء بالعملية الإنتاجية (بومجان، أقطي، الوافي، 2018، 127)
  - وعليه فإن تعريف الأداء الوظيفي هو الإنجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني (دره، 2008، 128). يعبر مفهوم الأداء الوظيفي على الأثر الصافي لجهود الأفراد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (Al Hadad, 2023).
- تعريف جودة الأداء الوظيفي :**

قدرة الفرد على تحقيق المهام والأعمال المحددة له مسبقا في الوقت المحدد بالطريقة الملائمة (شوشة، حسنين، حافظ، 2021، 105).

\*التعريف الإجرائي لجودة الأداء الوظيفي: جودة الأداء الوظيفي هي قدرة الفرد العامل على أداء مهامه والأعمال الموكلة إليه من خلال تحقيق الفاعلية ورفع الكفاءة لزيادة الإنتاجية.

2. أبعاد جودة الأداء الوظيفي: ويمكن التمييز بين ثلاث أبعاد لجودة الأداء الوظيفي وحصرها فيما يلي:

- **الفعالية:** تعرف الفعالية بأنها العلاقة بين النتائج المحققة للأهداف المسطرة، إذ كلما اقتربت النتائج من الأهداف ظهرت فعالية المنظمة.
- **الكفاءة:** تتمثل في العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها العمال فهي تمثل العلاقة بين النتائج المحققة والوسائل المستخدمة.
- **الإنتاجية:** تعني الإنتاجية عن المقدرة على خلق النتائج (القيمة المضافة) باستخدام عوامل الإنتاج خلال فترة زمنية معينة وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج (عدان، 2019، 52، 53).

## المبحث الثاني: علاقة بيئة العمل بجودة الأداء الوظيفي

بعد تقديمنا لمفاهيم الدراسة نستنتج أن هناك دور مهم بين بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي، وذلك من خلال العديد من الدراسات العلمية، نقول أن لبيئة العمل دور في تحقيق جودة لأداء الوظيفي للموظفين والبلدية، وهذا يؤكد بدوره على ضمان واستمرارية نجاح البلدية عن غيرها من البلديات الاخرى. ويمكن توضيح هذه العلاقة كما يلي:

المؤسسة تحتاج إلى موارد من أجل تحقيق أهداف من بين هاته الموارد نجد المورد البشري الذي يعد أهم مورد في اي مؤسسة أو منظمة حيث يمثل العنصر الأساسي لتحقيق الأهداف فتتفاعل مختلف هاته الموارد مشكلتنا، بيئة عمل التي تعرف بأنها ذلك المكان الذي يقوم فيه الافراد بأداء واجباتهم ومهامهم المتعلقة بالعمل، ومن عناصرها نجد بيئة العمل المادية الفيزيائية التي تشمل كل ما يحتاجه العامل من(إضاءة، تهوية، تكييف، درجة الحرارة...) ونجد الحوافز التي تتضمن حوافز مادية تشمل (المكافآت، ترقية) وحوافز معنوية تشمل (الشكر، التقدير) وكما نجد الإتصال التنظيمي الرسمي والغير رسمي الذي يعد أحد أهم عوامل نجاح أي مؤسسة بحيث يشمل(تبادل الأفكار والمعلومات).

إهتمام المؤسسة بهذه العناصر نابع من حرصها على تحقيق الأهداف المرتبطة بطبيعة المؤسسة بحد ذاتها خدماتية كانت أو إنتاجية ولعل ذلك مرتبط بجودة أداء العاملين.

## المبحث الثالث : الأدبيات التطبيقية

### المطلب الأول: الدراسات المشابهة والسابقة للموضوع

#### 1/الدراسات الجزائرية:

– الدراسة الأولى: دراسة الباحثة سهام بن رحمون،(2014) بعنوان بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة مكتملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم، علم الاجتماع تخصص الموارد البشرية لقد هدفت إلى معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية ومعرفة مستوى هذا الأداء الوظيفي هل هو في اتجاه الايجاب ام في اتجاه السلب تمثلت عينتها في عدد الموظفين الإداريين الذي يقدر عددهم ثلاث كليات وثلاث معاهد حوالي(529) إداري فقد تم اختيار المعاينة الاحتمالية العنقودية انطلقت الدراسة من التساؤل العام التالي ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الاداء الوظيفي للإداريين

في جامعه باتنة؟

اعتمدت على المنهج الوصفي واستخدمت لجمع البيانات أداة الاستمارة وطبقت على عينة من الإداريين تتكون عدد حوالي (106) مبحوث.

و من أبرز نتائجها:

- تستوفي بيئة العمل الداخلية لإدارة جامعة باتنة لعناصرها الإدارية (القيادة الإدارية، النظم، اللوائح، والقوانين التخصص في الوظيفة، الرقابة الإدارية، الإتصال الإداري، العلاقات الرسمية، والغير الرسمية، نظام الحوافز والمكافآت) بشكل ايجابي وفعال وملائم لأداء الوظيفي.

- تستوفي بيئة العمل الداخلية لعناصرها المادية (الإضاءة، الحرارة، التهوية التجهيزات المكتبية) بشكل ايجابي وفعال وملائم للأداء الوظيفي.

– الدراسة الثانية: دراسة الباحثة شامي صليحه،(2019)، بعنوان المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة بومرداس مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية (تسيير المنظمات) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة أحمد بوقرة بومرداس.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المناخ التنظيمي بعناصره وابعاده المختلفة والتعرف على الأداء الوظيفي ومدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعه أحمد بوقرة بومرداس. انطلقت من التساؤل: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي للأفراد العاملين؟ اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أداة الاستبيان والمقابلة في جمع البيانات. وكان من أبرز نتائجها:

- وجود تأثير مرتفع جدا بين المناخ التنظيمي وعناصر الاداء الوظيفي للعاملين، كما توصلت إلى أن المناخ التنظيمي السائد في الجامعة حسب وجهة نظر أفراد العينة هو مناخ حيادي ومناخ غير ملائم للعمل بدرجة كبيرة.

– الدراسة الثالثة: دراسة الباحثة لامية بويدي (2019)، بعنوان علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، جامعة الوادي (الجزائر) دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة العلوم النفسية والتربوية. تمثلت عينتها في العينة العشوائية، وإنطلقت من التساؤل التالي: هل توجد علاقة إرتباطية بين جودة بيئة العمل والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

واعتمدت على المنهج الوصفي واستخدمت لجمع البيانات أداة القياس المتمثلة في الاستبيان وطبقت على (

71 أستاذا) تحديدا أستاذة جامعة الوادي

لقد توصلت إلى نتائج هامة تؤكد وجود علاقة إرتباطية بين جودة بين جودة بيئة العمل وتوافق الأساتذة

الجامعيين مهنيا

- ومنه يمكننا القول ان لبيئة العمل المادية الفيزيائية والحوافز فضلا عن الاتصال التنظيمي علاقة إرتباطية بالتوافق المهني الوظيفي لدى العاملين وبالرغم من ذلك لا ننسى أهمية عوامل اخرى ( النفسية، الاجتماعية، التنظيمية) في حياة العامل وممارساته وسلوكاته التنظيمية.

## 2/الدراسات العربية:

الدراسة الاولى: دراسة الباحث محمد سعد فهد المشوط (2011) بعنوان أثر بيئة العمل على الإبداع

الإداري على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت، رسالة مقدمة لنيل درجة

الماجستير في إدارة الأعمال

والتي هدفت إلى التعرف على أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت تمثلت عينتها في جميع أعضاء هيئة التدريس في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت البالغ عددهم (70) عضو هيئة التدريس واستخدمت أداة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي التحليلي. ومن أبرز نتائجها:

– كان مستوى أهمية الهيكل التنظيمي في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين كان غالبا

- تبين أن مستوى أهمية الأنظمة والتعليمات في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين كان متوسطا
- كان مستوى أهمية الحوافز والمكافآت في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين كان متوسطا
- لوحظ أن مستوى أهمية التكنولوجيا في أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت من وجهة نظر الباحثين كان متوسطا.

الدراسة الثانية: دراسة الباحث على بن سعيد بن راشد العبري، (2021) بعنوان أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية ودور الرضا الوظيفي ودور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، جامعة الشرقية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص القيادة، تمثلت عينتها في عدد العاملين الإداريين في الكليات التقنية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية عددهم (248) موظفو انطلقا من التساؤل التالي: ما اثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية؟ واعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي استخدم لجمع البيانات أداة الاستبانة وطبقت على عينه صدفيه قوامها (504) من عدد العاملين الإداريين في الكليات التقنية بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية. وكان من ابرز نتائجها:

- ان المناخ التنظيمي بجامعة التقنية والعلوم التطبيقية هو مناخ ايجابي بجميع ابعاده (الاتصالات، التدريب، حوافز العمل) حيث جاءت بدرجة عالية
- كما أظهرت النتائج إلى عدم وجود اثر لبعده (المشاركة في اتخاذ القرارات) على أداء العاملين كما ان هناك أثر التدريب المستخدم على اداء العاملين في الجامعة وقد بينت الدراسة بأن نمط الإتصالات يؤثر في العمل ايجابا على أداء العاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية وخلصت هذه الدراسة بأن الرضى يؤثر (كمتغير وسيط) تأثير معنوي في العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي.

الدراسة الثالثة: دراسة الباحثة صباح حسن علي أحمد (2021) بعنوان بيئة العمل وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، جامعة الفيوم، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الثالث والعشرون، التي هدفت إلى التعرف على تحديد العلاقة بين بيئة العمل بأبعادها المختلفة على جودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية، تمثلت عينتها في أسلوب الحصر الشامل وفق منهج المسح الاجتماعي للأخصائيين الاجتماعيين بالمدن الجامعية اعتمدت على المنهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الاجتماعي استخدمت القياس استمارة الاستبيان طبقت على (90) أخصائي اجتماعي. ومن أبرز نتائجها:

- تحديد العلاقة بين استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة كأحد ابعاد بيئة العمل وجودة الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.
- تحديد العلاقة بين التوجيه والحوافز كأحد ابعاد بيئة العمل وجوده الاداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن الجامعية.

- تحديد المعوقات البيئية التي تحد من جودة الاداء المهني للأخصائية الإجتماعية العاملين بالمدن الجامعية.

### توظيف الدراسات:

#### تم توظيفها في المجالات التالية :

- تحديد موضوع الدراسة وضبط متغيراتها.
- صياغة الإشكالية.
- صياغة الفرضيات.
- ساعدتنا في تصميم الاستمارة وجمع البيانات.
- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
- تأطير الجانب النظري والاستفادة من المراجع والنتائج المتوصل إليها، فيما يخص بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي، والاستفادة من الجوانب التي عاجلتها الدراسات وتجنب الوقوع في تكرارها.

#### الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية

بعد عرضنا لدراسات السابقة التي تطرقنا إليها في دراستنا الحالية تبين ان الدراسة الحالية تنفق إلى حد ما مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيسي (بيئة العمل وجودة الأداء الوظيفي)، إلا أنها تختلف عنها في عدة جوانب نذكرها على النحو التالي:

- من حيث هدف الدراسة تنوعت الإتجاهات البحثية للدراسات السابقة، فيما تتناول الدراسة الحالية بيئة العمل ودورها في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة-الوادي-
- وتم الإعتماد في دراستنا على العينة القصدية

#### المطلب الثاني: المقاربات النظرية.

#### أولا: نظرية الإدارة العلمية.

هي من أقدم النظريات في مجال الإدارة وقد اقترنت بإسم فريدريك تايلور F, Taylor وقد اعتمدت هذه النظرية على رصد الظواهر الإدارية ودراستها بطريقة علمية لمعرفة القوانين والعوامل التي تتحكم في الأداء الإنتاجي للعاملين وكان تايلور قد مارس عددا كبيرا من الأعمال وأنهى إلى مهندس صناعي آمن بأن الأفراد يمكن حفزهم إلى العمل والإنتاج عن طريق الحوافز المادية وتلبية بعض حاجاتهم العضوية الأنهم يحتاجون باستمرار إلى التوجيه وقد تبلورت آراؤه فيما بعد في عدد من المبادئ التي تحكم العمل الإداري كان من أهمها:

#### 1-تحديد المهمة أو العمل المطلوب تأديته بوضوح تام

2- تحديد شروط العمل ومتطلباته ومستوياته والمدة الزمنية اللازمة لتحقيقه

3- ربط الأجر أو المكافأة بمدى نجاح العنصر البشري في تأدية عمله كما أنه ركز على ضرورة وأهمية تدريب

العناصر البشرية وتطوير كفاءتهم الإدارية والإشرافية والإنتاجية

وتفترض هذه النظرية أن العاملين من المستويات الدنيا من التنظيم الإداري لا يشعرون بالمسؤولية ويفتقدون إلى المقدرة على التوجيه الذاتي في عملهم وهم بحاجة مستمرة إلى الوقاية والإشراف وينحصر دورهم في تنفيذ الأوامر والتعليمات الصادرة إليهم من مستويات الإدارة العليا. (فليه، عبد المجيد، 2005، 53، 53)

ثانيا: نظرية مبادئ الإدارة.

يعتبر هنري فايول بأنه أول من نظر للإدارة على أنها عملية تتضمن وظائف محددة يجب أن يؤديها المدير

الأسس العامة للإدارة (مبادئ الإدارة لهنري فايول)

حدد هنري فايول أربعة عشر مبدأ المتمثلة في السلطة، تقسيم العمل، الانضباط، وحدة التوجيه، وحدة الرئاسة المركزية، تدرج السلطة، الترتيب، المساواة، الاستقرار، التعاون، مصلحة المنظمة، العدالة، المبادرة حيث أن هذه المبادئ تسترشد بها الشركات لتنظيم عملياتها الإدارية، ويرى "فايول" ان اهتمام رائد الأعمال بالسلوك الإنساني للعاملين في شركته يمكنه من الوصول إلى الأهداف المطلوبة لذلك فإن على صاحب الشركة الاهتمام بتنمية المهارات والقدرات الإدارية للعاملين لديه، حيث يحقق ذلك زيادة في الإنتاجية وكفاءة في جودة المنتج وقسم هنري فايول العملية الإدارية إلى خمس وظائف رئيسية هي "التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، الرقابة" وبناء على هذه الوظائف حدد مبادئه الأربعة عشر ونشرها في كتاب باللغة الفرنسية على الإدارة العامة والصناعية (علي عثمان، د، س، 11، 26)

ثالثا: مدرسة العلاقات الإنسانية:

جاءت النظرية السلوكية للتنظيم لتعبير عن مجموعة الآراء والاتجاهات لرواد الفكر الإداري والاجتماعي الذين لم تماش أفكارهم مدرسة الإدارة العلمية، حيث هاجم هؤلاء الاتجاه اللإنساني الذي جاءت به المدرسة وتركز هذه النظرية على أهمية الفرد داخل المنظمة ودوره في تحديد السلوك التنظيمي، وتتمم بدراسة العلاقات الشخصية فيما بين الأفراد وعلاقات الرؤساء بالمرؤوسين، كما أن رواد هذه المدرسة أهتموا بدراسة الدوافع الشخصية للفرد وأهمية العمل الجماعي والمبادرات الفردية والصراع داخل التنظيم وغيرها من الجوانب وبدأت هذه النظرية مع البحوث التي أجراها التون مايو على عمال مصنع هو ثورن التابع لشركة الكهرباء بالقرب من شيكاغو في الفترة بين (1927، 1932)

يمكن حصر أهم الأفكار والاستنتاجات التي توصل إليها التون من خلال تجاربه التي تعد أساس مدرسة العلاقات الإنسانية كما يلي:

- إن الأفراد في المؤسسة يختلفون حسب طبيعة كل واحد منهم، ولهم رغبات وحاجات وأهداف ودوافع فريدة ومتباينة، ولكي يكون تحفيز الأفراد ناجحاً يجب أن يأخذ المديرين بالحسبان التنوع الموجود لدى الأفراد
- يلعب المديرين والمشرفون دوراً كبيراً في عملية الموازنة بين مستويات الأداء للأفراد ومستوى الإنتاج المطلوب تحقيقه، وهناك أهمية كبيرة يجب أن تعطى لتهيئة القناعة والرضا وإذكاء روح الجماعة وعمل الفريق لكي تتحقق أهداف المؤسسة بصورة سليمة
- يؤثر التنظيم اللارسمي والذي سماه مايو بالتشكيل الاجتماعي غير الرسمي على نشاطات المؤسسة وعلى حركة التنظيم عموماً، ويعتمد هذا التشكيل الاجتماعي على التواصل فيما بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة ويلعب دوراً مهماً في تحقيق أهدافها (حزي، 2020، 94)

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأن بيئة العمل هي ذلك المكان الذي يؤدي فيه الأفراد مهامهم ويتفاعلون مع زملائهم ومسؤوليهم، فهي تعتبر بيئة العمل من العوامل المهمة والمؤثرة على أداء العاملين تقوم بدور هام في تحفيز العاملين وزيادة إنتاجيتهم، فإذا كانت بيئة العمل مريحة ومحفزة فإن الأفراد سيكونون أكثر إنتاجية وبالتالي تعتبر من العوامل المؤثرة على سلوك العاملين فالظروف البيئية التي تحيط بالعامل في محيط عمله سواء كانت من الناحية المادية الفيزيائية (الإضاءة، التهوية، الأجهزة) أو من ناحية الحوافز سوء كانت مادية (الأجر، المكافأة) والحوافز المعنوية (كالشكر، التقدير) ومن ناحية الاتصال التنظيمي (الرسمي، الغير رسمي) حيث تعد جميع هاته العناصر من الأساسيات التي تحتاجها أغلب المؤسسات حالياً لتحقيق جودة أداء للعاملين.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

خلاصة الفصل

## تمهيد

بعد تطرقنا للفصل الأول الذي عرضنا فيه الأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة من مفاهيم ودراسات سابقة حول متغيرات الدراسة، سنتناول في هذا الفصل عرض الدراسة الميدانية وذلك التي تعتبر خطوة هامة في اي دراسة بهدف الوصول إلى نتائج حول إشكالية الدراسة، حيث يتضمن في هذا الفصل مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات والمعلومات والأساليب الإحصائية والبرامج المستخدمة لمعالجة المعطيات، كما يضم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء الفرضيات والاستنتاجات المتوصل إليها للتأكد من اثباتها أو نفيها، وفي الأخير الوقوف على وضع مجموعة من التوصيات الإقتراحات والحلول.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

## المطلب الأول: الطريقة

## أ/مجتمع الدراسة:

قبل الشروع في الدراسة الميدانية لابد أن نحدد مجتمع الدراسة لإجراء البحث، أن مجتمع البحث يتمثل في موظفي إدارة بلدية وادي العلندة ولاية الوادي والذين بلغ عددهم (165) موظف إداري حيث شمل مجتمع الدراسة الحالية عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي.

ب/عينة الدراسة: ولكبر مجتمع الدراسة تم الإعتماد على العينة القصدية حيث يكون الإختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الإختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة. (المحمودي، 2019، 175). بحيث يجب أن تتوفر على الشروط التالية:

- يجب أن يكون المبحوث عامل بالبلدية.
- يجب أن يكون المبحوث عامل بشكل دائم.
- يجب أن يكون المبحوث عامل إداري.

لقد تم توزيع استمارات بتعداد مفردات الدراسة والمقدرة ب(50) مفردة و تم استرجاع (47) استمارة إستبيان و غياب (3) مفردات أثناء تطبيق الأداة وعليه يقدر الفاقد ب(6%) على أن يتم تفرغ (94%) بمعنى (47) استمارة قابلة للتفرغ والتبويب والتحليل.

## 2تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

يؤدي تحديد المتغيرات بشكل صحيح دورا مهما في الوصول إلى النتائج الصحيحة للبحث العلمي، ويوجد هناك عدة متغيرات في البحث العلمي تتمثل في: المتغير المستقل والمتغير التابع والمتغيرات الداخلية (المتغيرات الوسيطة). وتحددت متغيرات هذه الدراسة في المتغير المستقل الذي يعرف بأنه المتغير الذي يؤثر في كافة المتغيرات الأخرى ولكنه لا يتأثر بأي متغير منها. في حين ان المتغير التابع هو الذي يكون تابعا للمتغير المستقل، حيث أن التغيرات التي يقوم بها المتغير المستقل تنعكس بشكل رئيسي على المتغير التابع (كتاب جماعي، 2019، 20).

وعليه فالمتغير المستقل في هذه الدراسة تمثل في بيئة العمل، أما المتغير التابع فتمثل في جودة الأداء الوظيفي. ولقياس متغيرات الدراسة تم الاعتماد على القياس الكمي المتمثل في الإحصاء، يختص هذا النوع من الأساليب بجمع البيانات وتنبؤ بها وعرضها حيث تلخص البيانات ويتم اختزالها إلى معلومة أو أكثر في شكل جداول تكرارية ورسومات بيانية مع حساب بعض المقاييس الإحصائية (وعيل، 2023، 3).

المطلب الثاني: الأدوات :

1/ أدوات جمع البيانات :

تمثلت أدوات جمع البيانات في الجانب النظري في الكتب والمجلات والرسائل والأطروحات والدراسات السابقة الإثراء الدراسة، أما بالنسبة للدراسة الميدانية لقد اعتمدنا على

أ/ أداة استمارة إستبيان ( انظر الملحق 01) لجمع البيانات والمعلومات، حيث تعرف الاستمارة بأنها تقنية مباشرة للتقصي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية (أنجرس، 2006، 204).

وتم بناء أسئلة الاستمارة بالإعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، فتضمنت في شكلها الأولي ( 38 عبارة ) وبعد عرضها على الأستاذة المشرفة تم تعديلها لتصبح في شكلها النهائي ( 32 عبارة ).

وتم تصميم الاستمارة على النحو التالي:

- المحور الأول: يضم(4) عبارات تتعلق بالمعلومات الشخصية حول المبحوثين (من 1 الى 4)
- المحور الثاني: يضم(10)عبارات حول دور بيئة العمل المادية الفيزيائية في تحقيق جودة الأداء الوظيفي (من العبارة 5 الى 14)
- المحور الثالث: يضم(8)عبارات حول دور الحوافز في تحقيق جودة الأداء الوظيفي (من العبارة 15 الى 22)
- المحور الرابع: يضم (10)عبارات حول دور الاتصال التنظيمي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي (من العبارة 23 الى 32)

ب/ السجلات والوثائق: ومن الوثائق المستعملة في هذه الدراسة

- الهيكل التنظيمي لبلدية وادي العنقدة(انظر الملحق 04).
- بيانات متعلقة بالتعريف بالبلدية.

2- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار فرضيات الدراسة تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

1/ النسبة المئوية : تحسب بالعلاقة التالية

$$100 \times \frac{\text{القيمة المدروسة}}{\text{قيمة الأساس}} = (\%)$$

2/المتوسط الحسابي : يحسب بالعلاقة التالية

$$\bar{X} = \frac{\sum XI}{n}$$

المتوسط الحسابي

3/الانحراف المعياري

$$s = \sqrt{\frac{\sum (XI - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

الانحراف المعياري (s)

4/ اتجاه الاستجابة

من(1)الى (1.66) منخفض (أبدا)

من(1.67) إلى (2.33) متوسط (أحيانا)

من(2.34)الى (3) مرتفع(دائما)

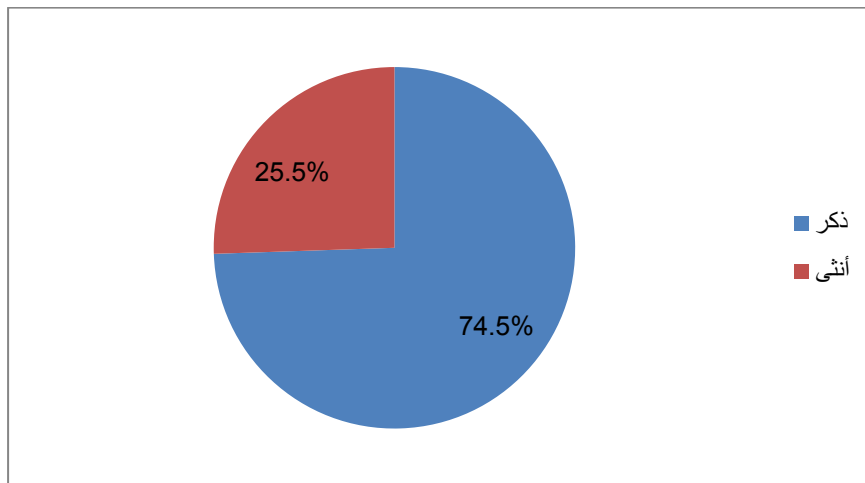
## المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

## المطلب الاول: النتائج

## أولا - عرض نتائج الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية

## الجدول رقم(01) يبين توزيع مفردات الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
74.5	35	ذكر
25.5	12	أنثى
100	47	المجموع



## الشكل رقم (01) دائرة نسبية توضح توزيع مفردات الدراسة حسب متغير الجنس

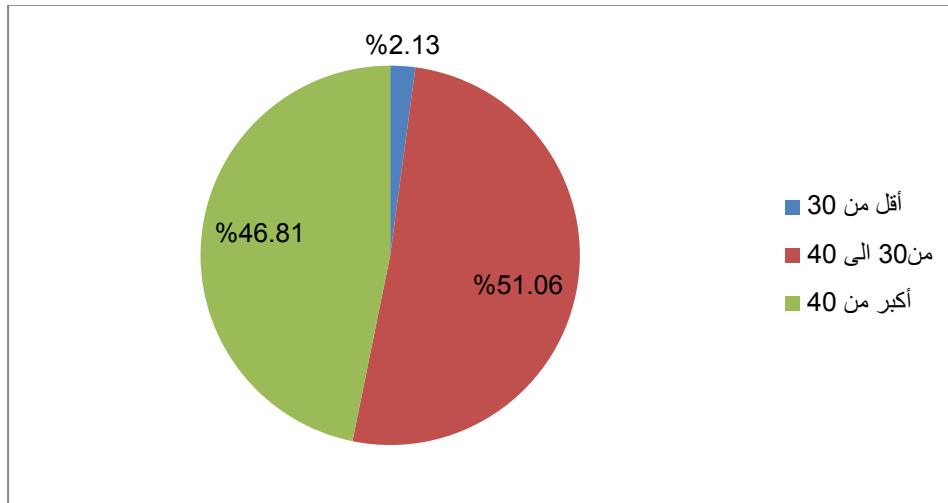
يوضح الجدول اعلاه توزيع مفردات الدراسة وفق متغير الجنس، حيث اتضح ان فئة الذكور تمثل الفئة الأكثر حضورا ببلدية وادي العلندة بنسبة تقدر ب (74.5%)، في المقابل كانت نسبة الاناث العاملات في بلدية وادي العلندة (25.5%).

يعد المورد البشري أحد مقومات المنظمة مهما كانت طبيعة نشاطها خدمتية او إنتاجية اقتصادية... والواقع أكد ان العمال من جنس ذكر هم الأكثر حضورا ووجودا ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي مقارنة بالاناث. ونشير في هذا السياق الى ان منطقة وادي العلندة منطقة محافظة حالها كحال ولاية الوادي مقارنة مع الولايات

الأخرى؛ بل بلدية وادي العنودة أكثر محافظة مقارنة بالبلديات الأخرى. فمن خلال ملاحظتنا العيانية بدأ ذلك جليا في إنعزال وإنسحاب العاملات الإناث اللاتي يعملن هنا بالبلدية عن بقية الزملاء العاملين الذكور، فتنجمنا في مكتب واحدة من زميلاتهن في وقت فرغهن يتبادلنا النقاشات والحوارات مع تجنب إقامة الحوارات الخارجة عن العمل مع الزملاء الذكور في محيط العمل، مع الإقتصار على الحد الأدنى من الإتصال والتواصل.

### الجدول رقم (02) يبين توزيع مفردات الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30	1	2.13
من 30 الى 40	24	51.06
أكبر من 40	22	46.81
المجموع	47	100



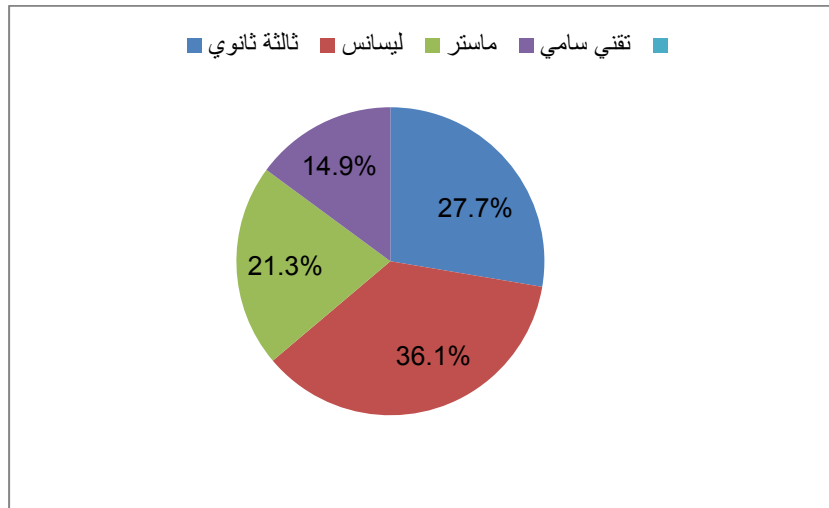
### الشكل رقم (02) دائرة نسبية توضح توزيع مفردات الدراسة حسب متغير السن

يوضح الجدول أعلاه توزيع مفردات الدراسة حسب متغير السن، حيث اتضح ان غالبية المبحوثين يتراوح سنهم من (من 30 الى 40) بنسبة قدرت ب(51.06%) وتليها الفئة (الأكبر من 40) بنسبة قدرت ب(46.81%) وأخيرا تليها فئة (الأقل من 30) بنسبة تقدر ب(2.13%). تعد فئة الشباب هي الركيزة التي يقوم عليها أي مجتمع في هذا العالم، وهي التي تحدد مستقبله حيث تعتمد عليها هاته الفئة فئات أخرى كالأطفال والمراهقين وكبار السن، حيث أن مستقبل أسرهم ووطنهم بأيديهم ودورهم يكمن في التجديد والإبتكار والتطوير

والريادة والحفاظ على المجتمع. تعد الجزائر دولة فتية بمؤسساتها وبشعبها فعالية شعبها شباب حيث أن فئة الشباب هي تلك الفئة التي تتحمل المسؤولية والطموحة والناشطة والتي تسعى للإكتشاف والبحث، ولهذا لا بد من مواكبة التطورات من خلال تكوين وتدريب الشباب وتوفير البيئة المناسبة لهم لمزيد من الإنتاج، حيث تعتمد عليها معظم مؤسسات التشغيل فهي الفئة الشغيلة بالبلدية دون تجاهل الفئات الأخرى، فالدولة الجزائرية تعمل على توفير فرص العمل للشباب ودعمهم من خلال انشاء المشاريع فهم صناع التغيير و التحديد.

الجدول رقم (03) يبين توزيع مفردات الدراسة حسب متغير الشهادة

النسبة المئوية	التكرار	الشهادة
27.7	13	ثالثة ثانوي
36.1	17	ليسانس
21.3	10	ماستر
14.9	7	تقني سامي
100	47	المجموع



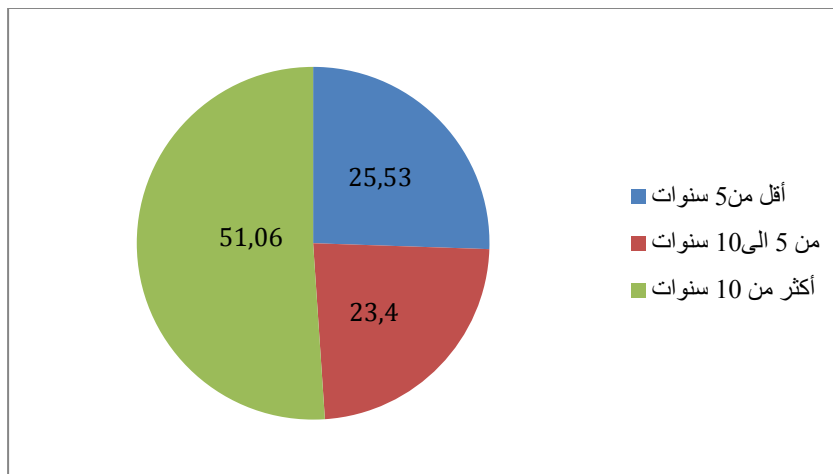
الشكل رقم (03) دائرة نسبية توضح مفردات الدراسة حسب الشهادة

يوضح الجدول أعلاه مفردات الدراسة حسب الشهادة حيث اتضح ان (27.7%) من المبحوثين يملكون شهادات ثلاثة ثانوي و(36.1%) من المبحوثين يملكون شهادات ليسانس و(21.3%) من المبحوثين يملكون شهادات ماستر و(14.9%) يملكون شهادات تقني سامي.

تعتمد البلدية في تسييرها غالبا على خريجي الجامعات وبالتحديد حاملي شهادات ليسانس ذوي الكفاءات المطلوبة في أغلب المؤسسات، وهذا يحسن من خدماتها ويزيد من مستوى تقدمها، لذلك تولى أغلب المؤسسات اهتماما كبيرا لحاملي الشهادات، وهذا راجع الى ان عملية التوظيف اليوم اصبحت تقوم على قوانين للتوظيف العمومي وهذا ما عبر عن توصيف معظم الوظائف من ناحية المؤهل المطلوب لشاغل الوظيفة، ويمكن القول ان الإستثمار في العاملين ذوي الشهادات الجامعية عن طريق تكوينهم وتدريبهم وبالتالي تحسين جودة ادائهم.

الجدول رقم (04) توزيع مفردات الدراسة حسب سنوات المهنة

سنوات المهنة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	12	25.53
من 5 الى 10 سنوات	11	23.40
أكثر من 10 سنوات	24	51.06
المجموع	47	100



الشكل رقم (04) دائرة نسبية توضح مفردات الدراسة حسب سنوات المهنة

يوضح الجدول أعلاه توزيع مفردات الدراسة حسب سنوات المهنة، حيث يتضح ان من الموظفين الدائمين ببلدية وادي العنودة ولاية الوادي الذين لديهم أقل من 5 سنوات تبلغ نسبتهم (25.53%) ومن الموظفين الذين لديهم من 5 الى 10 سنوات حيث تبلغ نسبتهم (23.40%) ونجد الموظفين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات بالبلدية تبلغ نسبتهم (51.06%) وهذه أكبر نسبة . وهذا راجع الى الخبرة والأقدمية في العمل فهذه الفئة تقدم كيفية العمل بتقديم نصائح وتوجيهات لباقي الفئات نظرا لخبرة هاته الفئة بحيث يكتسبون مهارات عالية وخبرة أكثر في مسارهم المهني.

تعد الخبرة المهنية تجربة تراكمية تساعد على أداء إتقان المهام بشكل جيد، لذلك تحرص البلدية على توظيف عامل الخبرة المهنية لتحسين سير المهام، فأصحاب الخبرة المهنية من المساهمين في التكوين و الإشراف على العمال حديثي التوظيف وهذا ما يؤكد أهميتهم ودورهم داخل المؤسسة.

ثانيا: عرض النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

المحور الثاني: لبيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الادارة

الدائمين ببلدية وادي العنودة

الجدول رقم (05) يبين توفر الإضاءة الجيدة بالبلدية يسهل عملية أداء المهام

توفر الإضاءة الجيدة بالبلدية يسهل عملية أداء للمهام	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دائما	41	87.2	2.85	0.416	مرتفع
أحيانا	5	10.6			
أبدا	1	2.1			

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بتوفر الإضاءة الجيدة بالبلدية يسهل عملية أداء المهام، حيث تبين ان(87.2%) من الباحثين أكدوا توفر الإضاءة الجيدة مما يسهل أداء المهام بشكل دائم، في المقابل ذهب (10.6%) من الباحثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير أن قلة قليلة من الباحثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب(2.1%). وعلية قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.85) وبانحراف معياري قدر ب(0.416) فجاءت استجابات الباحثين مرتفعة نحو تأكيد توفر الإضاءة الجيدة بالبلدية مما يسهل ادائهم لأدوارهم ومهامهم بشكل دائم أي نحو الإستجابة (دائما).

من خلال إستجابات المبحوثين وملاحظتنا العيانية للبلدية خلال فترة زيارتنا الميدانية يتضح لنا بأنها تتوفر على ظروف فيزيقية ملائمة من بينها الإضاءة، التي تعد من الأساسيات المهمة، فدور الإضاءة مهم داخل أي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها، فالإضاءة الجيدة كافية لمساعدة العامل في تأدية مهامه الموكلة اليه بكفاءة، ومن هنا تحرص كل بلدية على توفير الاضاءة بشكل جيد داخل المؤسسة.

**الجدول رقم (06) يبين توفر التهوية الجيدة بالبلدية تساعد على إتقان العمل**

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	توفر التهوية الجيدة في مكان العمل تساعد على إتقان للعمل
مرتفع	0.520	2.77	80.9	38	دائما
			14.9	7	أحيانا
			4.2	2	أبدا

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بتوفر التهوية الجيدة بالبلدية تساعد على إتقان العمل حيث يتبين أن (80.9%) من المبحوثين أكدوا ان توفر التهوية الجيدة في مكان العمل تساعد على إتقان العمل بشكل دائم، في المقابل ذهب (14.9%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير أن قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب(4.2%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.77) وانحراف معياري قدر ب(0.520) وعليه جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الإستجابة (دائما).

ومنه يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن توفر التهوية الجيدة بالبلدية تساعد على الإتقان في العمل وما يؤكد ذلك استجابات المبحوثين حيث ان (80.9%) من العاملين يؤكدون ذلك وهي نسبة عالية. وفي هذا السياق يمكن القول ان توفر التهوية الجيدة في مكان العمل يساهم في زيادة نشاط العامل وانتاجه، وهذا راجع ان داخل محيط العمل تتوفر هناك تهيئة فيزيقية (كالتهوية والاضاءة) ومكان مناسب وجو ملائم لأداء المهام الان التهوية في مكان العمل ضرورة للقيام بأحسن مستوى أداء وتوفير التهوية الجيدة داخل البلدية يكون بتوفير النوافذ و المكيفات وهذا يدفع الى زيادة نشاط العمل ورفع من الانتاجية وهذا يساعد على إتقان العمل.

الجدول رقم (07) يبين درجة الحرارة بالبلدية ملائمة وتساعد على تقديم أفضل أداء

درجة الحرارة في مكان العمل مناسبة وتساعد على تقديم أفضل أداء	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دائما	29	61.7	2.34	0.668	مرتفع
أحيانا	15	31.9			
أبدا	3	6.4			

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب درجة الحرارة في مكان العمل مناسبة وتساعد على تقديم أفضل أداء حيث يتبين ان (61.7%) من المبحوثين اكدوا أن درجة الحرارة في مكان العمل مناسبة وتساعد على تقديم أفضل أداء بشكل دائم ، في المقابل ذهب (31.9%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير أن قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب(6.4%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.34) وبانحراف معياري قدر ب (0.668) وعليه جاءت إستجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة (دائما).

ومنه يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن لدرجة الحرارة دور مهم فهي تعتبر من أهم عناصر بيئة العمل الجيدة، فدرجة الحرارة سواء في الصيف او الشتاء، تعد عامل مؤثر على الاداء الوظيفي للعاملين وعامل أساسي في تحسين أداء العامل فكلما إرتفعت درجة الحرارة أثر هذا على الحالة المزاجية والعصبية للعامل وهذا ما يؤكد على أهمية درجة حرارة ودورها بالنسبة للعاملين ولذا ينبغي على الفرد العامل العمل في بيئة تمتاز بجيدة وخاصة وان عمل الادارة بصفة عامة و البلدية خاصة عمل ذهني وبدني يتطلب مكان عمل مريح ومناسب.

## الجدول رقم (08) يبين توفر مكان العمل على التجهيزات المكتبية يسهل علي إنجاز المطلوب مني

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	توفر مكان العمل على التجهيزات المكتبية يسهل علي إنجاز المطلوب مني
مرتفع	0.619	2.55	61.7	29	دائما
			31.9	15	أحيانا
			6.4	3	أبدا

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بتوفر مكان العمل على التجهيزات المكتبية يسهل علي إنجاز المطلوب مني حيث ان (61.7%) من المبحوثين أكدوا أن توفر مكان العمل على التجهيزات المكتبية يسهل إنجاز المطلوب مني وبشكل دائم، في المقابل ذهب (31.9%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير أن قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت (6.4%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.55) وبانحراف معياري قدر ب(0.619) وعليه قد جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة (دائما).

يتضح من خلال إستجابات المبحوثين و ملاحظتنا العيانية بأن البلدية تتوفر على تجهيزات مكتبية ملائمة في بيئة عمل وبالتالي فهي لها تأثير جيد وفعال، حيث تغطي كل احتياجات العامل وهذا يساهم في خلق بيئة عمل ذات كفاءة وفاعلية تساهم في زيادة إنتاجية الفرد العامل وبالتالي فإن هذا يساهم في تحسين أداء العامل في الجانب الوظيفي في بلدية وادي العلندة وغيرها من البلديات الأخرى من ولاية الوادي، حيث أنها تزيد من فاعلية العاملين ودافعيتهم وحبهم لعملهم والتزامهم بأوقات العمل وإنجاز المهام المطلوب منهم في الوقت المحدد وشعورهم بإرتياح .

## الجدول رقم (09) يبين صيانة وسائل العمل تساعد على إنجاز المهام بسرعة

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	صيانة وسائل العمل تساعد على إنجاز المهام بسرعة
مرتفع	0.748	2.51	66.0	31	دائما
			19.1	9	أحيانا
			14.9	7	أبدا

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بأن صيانة وسائل العمل تساعد على إنجاز المهام بسرعة حيث يتبين ان (66.0%) من المبحوثين أكدوا ان صيانة وسائل العمل تساعد على إنجاز المهام بسرعة بشكل دائم، في المقابل ذهب (19.1%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير أن قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت (14.9%) وعليه قيمة المتوسط الحسابي (2.51) بانحراف معياري قدره (0.748) وعليه جاءت إستجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة (دائما).

وعليه يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن صيانة وسائل العمل تساهم في تحقيق كفاءة عالية و تسهم في تقديم خدمات ممتازة للمواطنين وذلك من خلال صيانة وتنظيف وسائل العمل بانتظام والحرص على تفقدها دائما، مما يساعد على منع حدوث أي عطل مفاجئ يعيق سير العمل ويحقق إستدامة الخدمات والتنمية في البلدية.

## الجدول رقم (10) يبين تناسب مساحة البلدية مع عدد العاملين يسهل عملية التنقل بين المكاتب

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	تناسب مساحة البلدية مع عدد العاملين يسهل عملية التنقل بين المكاتب
مرتفع	0.686	2.55	66.0	31	دائما
			23.4	11	أحيانا
			10.5	5	أبدا

يوضح الجدول أعلاه المتعلق تناسب مساحة البلدية مع عدد العاملين يسهل عملية التنقل بين المكاتب دخل البلدية حيث يتبين أن (66.0%) من المبحوثين أكدوا ان تناسب مساحة مكان العمل داخل البلدية يسهل علي التنقل من مكتب الى مكتب بشكل دائم ،في المقابل ذهب (23.4%) من المبحوثين الى تأكيد

ذلك نسبيا (أحيانا) غير أن قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت (10.5%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.55 وانحراف معياري قدر ب 0.686 وعليه جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة (دائما).

يتضح من خلال من خلال إستجابات المبحوثين و ملاحظتنا العيانية بأن تناسب مساحة مكان العمل بالبلدية مع عدد العاملين يلعب دورا اساسيا في عملية التنقل والتنسيق بين الموظفين ويسهل أداء المهام، فتوفر مساحة كافية للموظفين يتيح لهم الحركة بحرية للقيام بمهامهم بكفاءة داخل البلدية وهذا ما يسهل من عملية لأداء الوظيفي للعاملين.

### الجدول رقم (11) يبين قلة الضوضاء بالبلدية تساعد على تطوير الأداء

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	قلة الضوضاء في البلدية تساعد على تطوير الأداء
مرتفع	0.644	2.62	70.2	33	دائما
			21.3	10	أحيانا
			8.5	4	أبدا

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ب قلة الضوضاء في البلدية تساعد على تطوير الأداء حيث تبين ان(70.2%) من المبحوثين اكدوا ان قلة الضوضاء في مكان العمل تساعدني على تطوير ادائي بشكل دائم، في المقابل ذهب (21.3%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير أن قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت (8.5%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.62) بانحراف معياري قدر ب (0.644) وعليه جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة (دائما) .

وعليه يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين وملاحظتنا العيانية خلال زيارتنا الميدانية بأن وجود بيئة عمل هادئة وخالية من الضوضاء داخل البلدية تساعد العاملين على التركيز خلال أداء مهامهم والتطوير من مستوى أدائهم وتأدية مهامهم بكفاءة وهذا ينتج عنه زيادة في الإنتاجية وتطور في الجانب الأدائي للمهام.

## الجدول رقم (12) يبين توفر أجهزة التكييف بالبلدية تمكيني من أداء المهام بإتقان

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	توفر أجهزة التكييف بالبلدية تمكيني من أداء المهام بإتقان.
مرتفع	0.498	2.72	74.5	35	دائما
			23.4	11	أحيانا
			2.1	1	أبدا

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بتوفر أجهزة التكييف بالبلدية تمكيني من أداء المهام بإتقان حيث تبين أن (74.5%) من المبحوثين أكدوا ان توفر أجهزة التكييف بالبلدية تمكيني من أداء مهامي بإتقان بشكل دائم، في المقابل ذهب (23.4%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا غير أن قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب (2.1%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.72) وبانحراف معياري قدر ب (0.498) وعليه جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة (دائما).

وعليه يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن توفر البلدية على أجهزة التكييف داخل يساعد العاملين على أداء مهامهم براحة تامة فهي تساهم في تحسين جودة أدائهم للمهام وتساعدهم على التركيز وتقديم الأفضل لأداء مهامهم الموكلة اليهم بشكل جيد ومتمقن وهذا ما يضمن جودة عمل البلدية.

## الجدول رقم (13) يبين تمتع البلدية بالنظافة يدفع الى اقتراح طرق جديدة في العمل

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	تمتع البلدية بالنظافة يدفع الى اقتراح طرق جديدة في العمل
مرتفع	0.654	2.47	55.3	26	دائما
			36.2	17	أحيانا
			8.5	4	أبدا

يوضح الجدول أعلاه المتعلق بتمتع مكان العمل بالنظافة يدفع الى اقتراح طرق جديدة في العمل حيث يتبين ان (55.3%) من المبحوثين أكدوا ان تمتع مكان العمل بالنظافة يدفع الى اقتراح طرق جديدة في العمل بشكل دائم، في المقابل ذهب (36.2%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير ان قلة قليلة من

المبحوثين الى نفو ذلك بنسبة قدرت ب(8.5%)وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي(2.47)وبانحراف معياري قدر ب (0.654) وعليه جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة دائما. وعليه يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن مكان عمل موظفين بلدية وادي العلندة يتمتع بالنظافة والترتيب وهذا ما يساعد على اقتراح طرق جديدة في العمل والتحفيز على الإبداع تقديم أداء افضل وزيادة الفاعلية داخل محيط عمل البلدية التي تعد من أساسيات أغلب البلديات.

**الجدول رقم(14) يبين سرعة تدفق الإنترنت بالبلدية تمكن من العمل بإتقان.**

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	سرعة تدفق الإنترنت بالبلدية تمكن من العمل بإتقان
مرتفع	0.584	2.47	51.1	24	دائما
			44.7	21	أحيانا
			4.3	2	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب ان سرعة تدفق الانترنت بالبلدية تمكن من العمل بإتقان حيث تبين ان (51.1%) من المبحوثين اكدو ان سرعة تدفق الانترنت بالبلدية تمكنهم من العمل بإتقان وبشكل دائم، في المقابل ذهب (44.7%) غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب(4.3%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.47) وبانحراف معياري (0.584) وعليه جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة أي نحو الاستجابة دائما.

وعليه يتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين بأن بلدية وادي العلندة تتمتع بسرعة تدفق انترنت قوية وهذا ما يساعد على أداء المهام في فترة وجيزة و بكفاءة عالية، وهذا يؤكد أن الإنترنت لها تأثير كبير على أداء العامل عند تأدية مهامه، بحيث انه كلما كانت جودة الانترنت جيدة كلما ساعد هذا العامل على انجاز مهامه بكفاءة واتقان.

جدول رقم (15) يبين دور بيئة العمل المادية الفيزيائية في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العلندة الوادي.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دور بيئة العمل المادية الفيزيائية في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي.	2.58	0.372	مرتفع

من خلال الجدول اعلاه المتعلق بمتوسط استجابة المبحوثين نحو تبين دور بيئة العمل المادية الفيزيائية في تحقيق جودة الأداء الوظيفي أن المتوسط الحسابي لفرضية دور بيئة العمل المادية الفيزيائية في تحقيق جودة الاداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي بلغ (2.58) وبانحراف معياري قدره(0.372)وبالتالي يتبين ان اتجاه استجابة المبحوثين مرتفع أي نحو الاستجابة (دائما).

وعليه يمكننا القول أن من خلال استجابات المبحوثين نلاحظ أن موظفي الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي يمتازون ببيئة عمل مادية فيزيائية ذات مستوى مرتفع وعليه يمكننا القول أن الفرضية قد تحققت. وهذا يؤكد على ان لبيئة العمل المادية الفيزيائية دورا هاما في تحقيق جودة الاداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي ، فبيئة العمل المادية الفيزيائية تشمل عدة عوامل تؤثر على اداء العامل (كالتهووية والاضاءة ودرجة الحرارة)وبالتالي هذه العوامل مهمة في تحسين جودة الاداء الوظيفي وتسهم في تعزيز الانتاجية والكفاءة في العمل.

المحور الثالث: للحوافز دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنندة ولاية الوادي.

الجدول رقم(16) يبين منح البلدية للأجر يتناسب المجهودات المبذولة في العمل ويحفز على بذل المزيد من الجهد

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	منح البلدية للأجر يتناسب مع المجهودات المبذولة في العمل ويحفز على بذل المزيد من الجهد
مرتفع	0.617	2.57	63.8	30	دائما
			29.8	14	أحيانا
			6.4	3	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بمنح البلدية للأجر يتناسب مع الجهد المبذول في العمل ويحفز على بذل المزيد من الجهد حيث يتبين ان(63.8%) من المبحوثين أكدوا منح البلدية للأجر يتناسب مع الجهد المبذول في العمل مما يحفز على بذل المزيد من الجهد بشكل دائم، في المقابل ذهب (29.8%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب(6.4%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب(2.57) وبانحراف معياري (0.617)وعليه جاءت استجابات المبحوثين مرتفعة اي نحو الاستجابة (دائما).

حيث يتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين بأن الأجر الذي تقدمه بلدية وادي العنندة للعاملين يتناسب مع الجهد المبذول وهذا ما يؤكد على أهمية الأجر بالنسبة للعمال مقابل ما يؤديه أي تامين جهوده المبذولة أثناء تأديته لمهامه وهذا ما يحفز على بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف ولضمان الإستمرارية التي تساهم في نجاح البلدية.

الجدول رقم (17) يبين حرص البلدية على تقديم المكافآت المالية يشجع على التطوير من المهارات

الأدائية

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	حرص البلدية على تقديم المكافآت المالية يشجع على التطوير من المهارات الأدائية.
متوسط	0.868	2.17	46.8	22	دائما
			23.4	11	أحيانا
			29.8	14	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بحرص البلدية على تقديم المكافآت المالية يشجع على التطوير من المهارات الأدائية حيث يتبين ان (46.8%) من المبحوثين أكدوا ان حرص البلدية على تقديم المكافآت المالية يشجع على تطوير المهارات الأدائية بشكل دائم ، في المقابل ذهب (23.4%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، وغير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب (29.8%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.17) بانحراف معياري قدر ب(0.868)وعليه جاءت استجابات المبحوثين متوسطة اي نحو الاستجابة (أحيانا).

وعليه يتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين أن تقديم المكافآت المالية أداة فعالة لتحفيز العمال وزيادة انتاجيتهم والرفع من مستوى أدائهم، فإذا كانت المكافآت مرتبطة بأداء العامل فهي تعزز وتشجع على تحسين الأداء وبشكل عام يمكننا القول أن تقديم المكافآت المالية من قبل البلدية يشجع على التطوير من المهارات الأدائية للعاملين.

الجدول رقم(18) يبين منح الجوائز من طرف البلدية يدفع الى تقديم أداء جيد

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	منح الجوائز من طرف البلدية يدفع الى تقديم أداء جيد.
متوسط	0.791	2.06	34.0	16	دائما
			38.3	18	أحيانا
			27.7	13	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بمنح الجوائز من طرف البلدية يدفع الى تقديم أداء جيد حيث يتبين ان (34.0%) من المبحوثين أكدوا ان منح الجوائز من طرف البلدية يدفع الى تقديم أداء جيد بشكل دائم، في المقابل ذهب (38.3%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب (27.7%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب (2.06) وبانحراف معياري (0.791) وعليه قدرت استجابات المبحوثين اتجاه استجابة متوسط اي (أحيانا).

حيث يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن للجوائز دور مهم فتلقي العامل جائزة من طرف المسؤول تشعره بالتقدير والإعتراف بجهوده وهذا ما يزيد من تحفيزه على الإستمرار في تحسين أدائه وتطوير مهاراته الأدائية بالإضافة الى ذلك يزيد من الدافعية والحماس لدى العامل لتحقيق الأهداف والتفوق في عمله وعليه يمكننا القول ان منح الجوائز من قبل البلدية يحفز العامل على تحقيق الافضل وتقديم أداء جيد .

الجدول رقم (19) يبين منح التعويضات المالية من قبل البلدية للعاملين يشجع على الرفع من مستوى

#### أداء العمال

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	منح التعويضات المالية من قبل البلدية للعاملين يشجع على الرفع من مستوى أداء العمال
متوسط	0.872	1.98	36.2	17	دائما
			25.5	12	أحيانا
			38.3	18	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بمنح تعويضات مالية من قبل البلدية للعاملين يشجع على الرفع من مستوى الأداء في العمل حيث يتبين أن (36.2%) من المبحوثين أكدوا ان منح تعويضات مالية من قبل البلدية للموظفين يشجع على رفع من مستوى أداء العمل بشكل دائم، حيث ذهب (25.5%) الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) وغير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب (38.5%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب (1.98) وبانحراف معياري قدر ب (0.872) وعليه قدرت استجابات المبحوثين باتجاه استجابة متوسط أي (أحيانا).

حيث يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن التعويضات المالية المقدمة من طرف البلدية للعاملين يمكن ان يكون لها تأثير كبير على الرفع من مستوى اداء العاملين في العمل، فعند تلقي العامل تعويضات مالية

عن أدائه المتميز حينها يشعر العامل بالتقدير و الاعتراف بجهوده المبذولة وهذا ما يشجع العامل على الرفع من مستوى أدائه.

الجدول رقم (20) يبين تلقي الشكر والتقدير من طرف المسؤول يدفع الى الإبداع في إنجاز المهام

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	تلقي الشكر والتقدير من طرف المسؤول يدفع الى الإبداع في إنجاز المهام
مرتفع	0.776	2.47	63.8	30	دائما
			19.1	9	أحيانا
			17.0	8	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بتلقي الشكر والتقدير من طرف المسؤول يدفعني الى الإبداع في إنجاز مهامي حيث يتبين أن (63.8٪) من المبحوثين أكدوا ان تلقي الشكر والتقدير من طرف رئيس البلدية يدفع الى الإبداع في إنجاز المهام بشكل دائم، في المقابل ذهب (19.1٪) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب (17.0٪) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب (2.47) وبانحراف معياري قدر ب (0.776) وعليه قدرت استجابات المبحوثين باتجاه استجابة مرتفع اي (دائما).

حيث يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن تلقي الشكر والتقدير من طرف المسؤول في البلدية يكون له تأثير كبير على دفع الفرد العامل نحو الإبداع في أداء مهامه، حيث ان عندما يشعر العامل بالثناء والاعتراف بجهوده وإنجازاته من قبل المسؤول يزيد هذا من ثقته بنفسه ويعزز انتمائه للبلدية وهذا بدوره يحفز على بذل المزيد من الجهد والابتكار في أداء مهامه، علاوة على ذلك تلقي الشكر والتقدير يعزز الروح المعنوية للعامل ويدفعه الى الإبداع وتقديم الافضل دائما للبلدية.

الجدول رقم (21) يبين توفر فرص الترقية داخل البلدية يدفع الى التفاني في العمل

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	توفر فرص الترقية داخل البلدية يدفع الى التفاني في العمل
مرتفع	0.594	2.68	74.5	35	دائما
			19.1	9	أحيانا
			6.4	3	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بتوفر فرص الترقية داخل البلدية يدفعني الى التفاني في العمل حيث يتبين أن (75.4%) من المبحوثين أكدوا ان توفر فرص الترقية داخل البلدية يدفع الى التفاني في العمل بشكل دائم، في المقابل ذهب (19.1%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب (6.4%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.68) وانحراف معياري قدر ب (0.594) وعليه قدرت إستجابات المبحوثين باتجاه إستجابة مرتفع اي نحو الإستجابة (دائما).

حيث يتضح من خلال استجابات المبحوثين ان فرص الترقية لها تأثير كبير لدفع الفرد نحو التفاني في العمل فعند معرفة العامل ان هناك فرص للترقية داخل البلدية وان الجهود والتفاني في العمل قد تحقق هذه الترقية فإنه يكون أكثر استعداد لبذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف وتجاوز التوقعات لضمان الترقية داخل البلدية.

الجدول رقم (22) يبين تقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يشجع على اقتراح طرق وأساليب

جديدة في العمل.

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	تقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يشجع على اقتراح طرق وأساليب جديدة في العمل
متوسط	0.785	2.23	42.6	20	دائما
			38.3	18	أحيانا
			19.1	9	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بتقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يشجع على اقتراح طرق وأساليب جديدة في العمل حيث يتبين أن (42.6%) من المبحوثين أكدوا ان تقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يشجع على اقتراح طرق واساليب جديدة في العمل بشكل دائم، في المقابل ذهب (38.3%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب (19.1%) وعليه قدرت

قيمة المتوسط الحسابي (2.23) وبانحراف معياري قدر ب (0.456) وعليه قدرت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة متوسط اي نحو الإستجابة (أحيانا).

يتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين ان تقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يمكن ان يكون له تأثير كبير نحو اقتراح طرق وأساليب جديدة في العمل ،حيث ان عند معرفة العامل بأنه سيتحصل على حوافز وهذا يدفعه الى اقتراح طرق عمل جديدة وتجربة أساليب وأفكار وتطبيقها في العمل هذا يزيد من فاعليتها وهذا يؤكد على أهمية تقديم الحوافز بشكل دوري داخل البلدية.

### الجدول رقم (23) يبين منح البلدية للهدايا في المناسبات يدفع الى تحسين أداء المهام

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	منح البلدية للهدايا في المناسبات يدفع الى تحسين أداء المهام
متوسط	0.855	2.09	40.4	19	دائما
			27.7	13	أحيانا
			31.9	15	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق بمنح البلدية للهدايا في المناسبات يدفع الى تحسين أداء المهام حيث يتبين أن (40.4%) من المبحوثين أكدوا ان منح البلدية للهدايا في المناسبات يدفع الى تحسين اداء المهام بشكل دائم، في المقابل ذهب (27.7%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب (31.9%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.09) وبانحراف معياري قدر ب (0.855) وعليه قدرت إستجابات المبحوثين بإتجاه استجابة متوسط اي نحو الإستجابة (أحيانا).

يتضح لنا ان من خلال استجابات المبحوثين أن منح البلدية للهدايا في المناسبات قد يكون وسيلة لتحفيز العاملين وتشجيعهم على تحسين أدائهم، حيث ان تلقي العاملين للهدايا والمكافآت لجهودهم وأدائهم الجيد قد يشعرهم بالتقدير والاعتراف بجهودهم المبذولة وبالتالي تزيد من انتمائهم للبلدية ويدفعهم الى تحسين ادائهم للمهام.

الجدول رقم (24) : يبين دور الحوافز في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دور الحوافز في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي	2.28	0.456	محقق نسبيا(متوسط)

من خلال الجدول أعلاه المتعلق بمتوسط استجابة المبحوثين نحو فرضية دور الحوافز في تحقيق جودة الاداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي ان قيمة المتوسط الحسابي العام لفرضية دور الحوافز في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي قدرب(2.28) وبانحراف معياري قدره (0.456) وبالتالي يتبين ان اتجاه إستجابة المبحوثين متوسط محقق نسبيا أي نحو الاستجابة (أحيانا) وعليه يمكن القول الفرضية تحققت نسبيا.

ومنه يمكننا القول بأن للحوافز أحيانا دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي البلدية لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي ، وان الحوافز المتمثلة في (الحوافز المادية والحوافز المعنوية) التي تعد احد العوامل الهامة التي تسهم في تحقيق جودة الاداء الوظيفي للعاملين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي وتلعب دورا كبيرا في تحفيز وتشجيع العاملين على تقديم اداء متميز وفعال.

المحور الرابع: يبين للإتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي.

الجدول رقم(25) يبين اعتماد البلدية على قنوات التواصل الرقمية تساعد في تحسين جودة الأداء

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	اعتماد البلدية على قنوات التواصل الرقمية تساعد في تحسين جودة أداء
مرتفع	0.621	2.51	57.4	27	دائما
			36.2	17	أحيانا
			6.4	3	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب اعتماد البلدية على قنوات التواصل الرقمية تساعد على تحسين جودة الأداء حيث يتبين أن (57.4٪) من المبحوثين أكدوا ان اعتماد البلدية على قنوات التواصل الرقمية تساعد في تحسين جودة الاداء بشكل دائم، في المقابل ذهب (36.2٪) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا(أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت (6.4٪) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب(2.51) وبانحراف معياري قدر ب (0.621)وعليه جاءت إستجابات المبحوثين اي نحو الإستجابة (أحيانا).

حيث اتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين ان اعتماد البلدية على قنوات تواصل رقمية تساعد في تحسين جودة اداء العاملين ،اولا قنوات التواصل الرقمية تعتبر وسيلة فعالة للتواصل والتفاعل مع الزملاء والمسؤول، مما يسهل عملية تبادل الأفكار والمعلومات والتعاون في انجاز بشكل افضل ،وثانيا يمكن استخدامها في الحصول على التدريب والتعليم مما يطور من معارفك ومهاراتك في مجال عملك وعليه يمكننا القول ان اعتماد البلدية على قنوات تواصل رقمية يكون عاملا مساعدا في تحسين جودة الاداء في البلدية.

الجدول رقم (26) يبين النظام التواصلي داخل البلدية يساعد على العمل الجماعي

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	النظام التواصلي داخل البلدية يساعد على العمل الجماعي
مرتفع	0.764	2.36	53.2	25	دائما
			29.8	14	أحيانا
			17.0	8	أبدا

يوضح الجدول اعلاه ان النظام التواصلي داخل البلدية يساعد على العمل الجماعي حيث يتبين ان (53.2%) من المبحوثين أكدوا ان النظام التواصلي داخل البلدية يساعد على العمل الجماعي بشكل دائم ، في المقابل ذهب (29.8%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب(17.0%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.36) وبانحراف معياري قدر ب (0.764) وعليه، كانت إستجابات المبحوثين مرتفعة اي نحو الإستجابة (دائما).

حيث يتضح من خلال إستجابات المبحوثين أن النظام التواصلي داخل البلدية يمكن أن يكون عاملا مهما في تعزيز العمل الجماعي وتحسين اداء فريق العمل، حيث أن توفر نظام تواصل فعال داخل البلدية يسهل من عملية تبادل المعلومات و يتيح التواصل بسهولة وفعالية مما يعزز التعاون والتفاهم وعليه يمكننا القول أن النظام التواصلي له دور فعال داخل البلدية وعامل مساعد في تعزيز العمل الجماعي.

#### الجدول رقم(27) يبين جودة شبكة الاتصال في البلدية تسهل عملية أداء المهام

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	جودة شبكة الإتصال في البلدية تسهل عملية أدائي للمهام
مرتفع	0.712	2.40	53.2	25	دائما
			29.8	16	أحيانا
			12.8	6	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب جودة شبكة الإتصال في مكان عملي تسهل عملية أداء المهام حيث يتبين أن (53.2%) من المبحوثين أكدوا ان جودة شبكة الإتصال في مكان عملي تسهل علي أدائي للمهام بشكل دائم في المقابل ذهب ( 29.8%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب (12.8%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.40) وبانحراف معياري قدر ب (0.712) وعليه كانت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة مرتفعة اي (دائما).

حيث يتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين بأن جودة شبكة الإتصال في بلدية وادي العنودة تعد عاملا مهما وأساسيا في تسهيل أداء المهام فعندما تكون شبكة الاتصال في البلدية جيدة ومستقرة تسهل عملية التواصل مع الزملاء وتبادل المعلومات والبيانات بسرعة وفعالية ، كما أن جودة شبكة الاتصال تسهل من عملية الوصول الى الموارد والأدوات لأداء المهام كالملفات والبرامج التي تقلل من مشاكل التأخير والانقطاع مما يزيد من الإنتاجية ويساهم في تحسين جودة شبكة الاتصال التي تسهل اداء المهام.

## الجدول رقم (28) يبين التواصل مع الزملاء يشجع على إنجاز المهام بإتقان

الاتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التواصل مع الزملاء يشجع على إنجاز المهام بإتقان
مرتفع	0.534	2.62	63.8	30	دائما
			34.0	16	أحيانا
			2.1	1	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب تواصلتي مع زملائي يشجعني على انجاز مهامي بإتقان حيث يتبين أن (63.8%) من المبحوثين أكدوا على ان التواصل مع الزملاء يشجع على انجاز المهام بإتقان بشكل دائم، في المقابل ذهب (34.0%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب (2.1%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب(2.62) وبانحراف معياري قدر ب (0.534) وكانت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة مرتفعة اي (دائما).

حيث يتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين ان عمال بلدية وادي العنودة يعتبرون ان التواصل مع زملائهم يعد عاملا محفز لهم لإنجاز مهامهم بإتقان ، حيث عندما يكون هناك تواصل جيد وفعال مع زملائك يزيد من التفاعل ويساعد على تعزيز الروح المعنوية مما يشجع على العمل بجهد واتقان وبالتالي يعد التواصل مع الزملاء في العمل عاملا محفز لتحقيق النجاح وإنجاز المهام بدقة .

## الجدول رقم (29) يبين التواصل مع المسؤول يشجع على أداء المهام بدقة

الاتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	التواصل مع المسؤول يشجع على أداء المهام بدقة
مرتفع	0.620	2.53	59.6	28	دائما
			34.0	16	أحيانا
			6.0	3	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب ان التواصل مع المسؤول يشجع على أداء المهام بدقة حيث يتبين ان (59.6%) من المبحوثين أكدوا ان التواصل مع المسؤول يشجع على اداء المهام بدقة بشكل دائم، في المقابل ذهب (34.0%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا) غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفوا ذلك بنسبة قدرت ب(6.0%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.53) وبانحراف معياري قدر ب (0.620)وعليه كانت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة مرتفعة اي (دائما).

ومن هنا يتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن التواصل مع المسؤول والتفاعل معه بشكل منتظم و ايجابي ويساعد على انجاز المهام بدقة ويمكن ان يكون عاملا محفزا لبذل المزيد من الجهد، أي عندما يكون هناك تواصل مع المسؤول يساعد هذا في توضيح الاهداف والتوجيهات وتوضيح المتطلبات المحددة لفهم المهام وتنفيذها بدقة ومن هنا نستنتج ان التواصل مع المسؤول يعد عاملا محفزا لانجاز المهام بدقة .

## الجدول رقم (30) يبين تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية يمكن من تطوير الأداء

الاتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية يمكن من تطوير الأداء
مرتفع	0.542	2.57	59.6	28	دائما
			38.3	18	أحيانا
			2.1	1	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية يمكن من تطوير الأداء حيث يتبين أن (59.6%) من المبحوثين أكدوا ان تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية يمكن من تطوير الأداء بشكل دائم، في المقابل ذهب (38.3%) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير أن قلة قليلة من

المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب (2.1%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب(2.57) وبانحراف معياري قدر ب (0.542) وعليه كانت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة مرتفعة اي (دائما).

حيث اتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين أن تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية يعتبر عاملا مهما في تطوير الأداء وزيادة الفعالية التي تساعد على توسيع أفاق العامل ويعزز معرفته للمواضيع المختلفة وتوليد أفكار جديدة لتحسين وتطوير العمل وهذا ما يساهم في تحسين الأداء الجماعي وتحقيق الأهداف المنشودة وعليه يمكن القول أن تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية يمكن من تطوير الأداء.

### الجدول رقم(31) يبين الاتساق والتنسيق مع زملائي يرفع من مستوى المهارات الأدائية

الاتساق والتنسيق مع زملائي يرفع من مستوى المهارات الأدائية	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دائما	29	61.7	2.55	0.619	مرتفع
أحيانا	18	31.9			
أبدا	3	6.4			

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب ان الاتساق والتنسيق مع زملائي يرفع من مستوى المهارات الأدائية حيث يتبين أن (61.7%) من المبحوثين أكدوا ان الاتساق والتنسيق مع الزملاء يرفع من مستوى مهاراتي الأدائية بشكل دائم، في المقابل ذهب (31.9%) من المبحوثين الى تأكيد نسبيا (أحيانا) غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب (6.4%) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب(2.55) وبانحراف معياري قدر ب (0.619) وعليه كانت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة مرتفعة اي (دائما).

حيث اتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين ان الاتساق والتنسيق مع زملاء العمل يرفع من مستوى المهارات الأدائية وهذا يعني أن التفاعل الإيجابي مع الزملاء في العمل يلعب دورا هاما في تحسين الاداء فعند وجود تنسيق بينك وبين زميلك في العمل يساعد هذا في تبادل الخبرات والمعرفة مما يرفع من مستوى الأداء وتحقيق النجاح في المهام والمشاريع التي يعملون على تحقيقها ولضمان تطوير من مستوى الأداء والفاعلية وعليه يمكننا القول أن الإتساق والتنسيق مع زملائي يرفع من مستوى المهارات الادائية.

الجدول رقم (32) يبين وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها داخل البلدية تشجع على العمل بجودة عالية.

اتجاه الاستجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	التكرار	وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها داخل البلدية تشجع على العمل بجودة عالية
مرتفع	0.577	2.60	63.8	30	دائما
			31.9	15	أحيانا
			4.3	2	أبدا

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب ان وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها داخل البلدية تشجع على العمل بجودة عالية حيث يتبين أن (36.8٪) من المبحوثين أكدوا ان وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها داخل البلدية تشجع على العمل بجودة بشكل دائم، في المقابل ذهب (31.9٪) من المبحوثين الى تأكيد ذلك نسبيا (أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب (3.4٪) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب (2.60٪) وبانحراف معياري قدر ب (0.577) وعليه كانت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة مرتفعة اي (دائما).

حيث اتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين ان وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها داخل البلدية تشجع على العمل بجودة ويمكن أن تكون عاملا محفزا عندما تكون التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها واضحة ومفهومة يسهل ذلك في عملية تنفيذ المهام بشكل جيد والتقليل من الاخطاء وتحقيق نتائج افضل وعليه يمكننا القول ان تبادل التعليمات والمعلومات تشجع على العمل بجودة عالية.

الجدول رقم (33) يبين مرونة الإتصال داخل البلدية تساعد على إنجاز المهام بسرعة

مرونة الإتصال داخل البلدية تساعد على إنجاز المهام بسرعة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دائما	33	70.2	2.64	0.605	مرتفع
أحيانا	11	23.4			
أبدا	3	6.4			

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب ان مرونة الاتصال داخل البلدية تساعد على إنجاز المهام بسرعة حيث يتبين أن (70.2٪) من المبحوثين أكدوا ان مرونة الاتصال داخل البلدية تشجع على إنجاز المهام بسرعة وبشكل دائم، وفي المقابل ذهب (23.4٪) الى تأكيد ذلك نسبيا، غير انا قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت (6.4٪) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.64) وبانحراف معياري قدر ب (0.605) وعليه كانت إستجابات المبحوثين بإتجاه إستجابة مرتفعة اي (دائما).

حيث اتضح لنا من خلال استجابات المبحوثين بأن مرونة الإتصال داخل البلدية تساعد على إنجاز المهام بسرعة وهذا يعني ان القدرة على التواصل بسهولة وفعالية تلعب دورا هاما في تسريع عملية إنجاز المهام فعندما يكون هناك مرونة في التواصل داخل البلدية يساعد ذلك في التقليل من الإنقطاعات والتأخيرات في التواصل ويمكن لمرونة الإتصال أن تسهل عملية التعاون والتنسيق بين الأفراد مما يزيد من كفاءات العمل .

الجدول (34) يبين استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نقل التعليمات يساعد على العمل بكفاءة

استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نقل التعليمات يساعد على العمل بكفاءة	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دائما	22	46.8	2.28	0.772	متوسط
أحيانا	16	34.0			
أبدا	9	19.1			

يوضح الجدول اعلاه المتعلق ب استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نقل التعليمات يساعد على العمل بكفاءة حيث تبين أن (46.8٪) من المبحوثين أكدوا ان استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نقل التعليمات يساعد على العمل بكفاءة وبشكل دائم، وفي المقابل ذهب (34.0٪) من المبحوثين الى تأكيد ذلك

نسبيا (أحيانا)، غير ان قلة قليلة من المبحوثين نفو ذلك بنسبة قدرت ب (19.1٪) وعليه قدرت قيمة المتوسط الحسابي ب (2.28) وبانحراف معياري قدر ب (0.772) وعليه كانت استجابات المبحوثين باتجاه استجابة مرتفعة (دائما).

حيث اتضح لنا من خلال إستجابات المبحوثين بأن بلدية وادي العلندة تعتبر إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي عاملا مساعدا على العمل بكفاءة أي عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لتقل التعليمات يمكن لهذه الوسيلة ان تكون سريعة وفعالة في نقل المعلومات والتوجيهات أي تسهل في عملية التواصل والتفاعل مع الزملاء والمسؤول وتحقيق التنسيق والتعاون في العمل وبالتالي فإن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نقل التعليمات يساعد على العمل بكفاءة.

الجدول رقم(35)يبين دور الإتصال التنظيمي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال البلدية الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي.

الفرضية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الاستجابة
دور الإتصال التنظيمي في تحقيق جودة الإداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العلندة	2.50	0.394	محقق ( مرتفع)

من خلال الجدول اعلاه المتعلق بمتوسط استجابة المبحوثين نحو دور الإتصال التنظيمي في تحقيق جودة الإداء الوظيفي لدى عمال الادارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي ان المتوسط الحسابي لفرضية دور الاتصال التنظيمي في تحقيق جودة الاداء الوظيفي بلغ (2.50) وبانحراف معياري قدر ب(0.394) وبالتالي يتبين ان اتجاه استجابة المبحوثين مرتفع أي نحو الاستجابة (دائما)، وعليه يمكننا القول ان الفرضية قد تحققت. وعليه يمكننا القول من خلال إستجابات المبحوثين بأن موظفي الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي يمتازون باتصال تنظيمي داخل البلدية ذو مستوى مرتفع وعليه يمكننا القول أن الفرضية تحققت. حيث يعد الاتصال التنظيمي عصب أي مؤسسة فمن خلاله يتم تناقل مختلف الرسائل بين الفاعلين داخل البلدية والذي يتخذ أشكالا عدة رسمية وغير رسمية أسهمت وأدت الى فعالية جودة أداء العاملين، ويعتمد على العديد من الوسائل وهذا يؤدي الى ايصال المعلومة وتحقيق جودة الاداء الوظيفي

الجدول رقم (36) يبين الفرضية العامة "دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي".

الفرضيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري العام	اتجاه الاستجابة
بيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة	2.58	0.372	2.45	0.407	مرتفع
للحواجز دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي	2.28	0.456			
للاتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة	2.50	0.394			

يوضح الجدول أعلاه دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي، حيث تركزت إستجابات الباحثين عند البديل دائما، وما دال على ذلك إحصائيا قيمة المتوسط الحسابي العام المقدر ب (2.45) وقيمة الانحراف المعياري العام المقدر ب (0.407) يدل على الاستجابة المرتفعة نحو دور بيئة العمل في تحقيق جودة الاداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي، وعليه يمكننا القول ان الفرضية العامة قد تحققت.

وهذا يؤكد على بأن بيئة العمل لها دور مهم في تحقيق جودة الاداء الوظيفي فإن كانت بيئة العمل مناسبة ومحفزة فإن الموظفين سيكونون أكثر انتاجية ورضا عن عملهم عند توفر العوامل التي تؤثر على جودة الاداء الوظيفي، وإن بيئة العمل ببلدية وادي العلندة بولاية الوادي بيئة تساعد على تحقيق جودة اداء الوظيفي، حيث توفرت بيئة العمل على كافة الظروف المادية الفيزيائية (الإضاءة، درجة الحرارة، النظافة، التجهيزات.....) ونسق من نظام الحوافز المادية(الأجر، المكافآت، الترقية)والحوافز المعنوية (الشكر، التقدير.....) فضلا عن شبكة إتصالية رسمية.

## المطلب الثاني: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها والدراسات السابقة

بعد التطرق الى مجتمع الدراسة وتحديد المتغيرات قمنا بجمع البيانات بتطبيق الاستمارة على عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي حيث تم تفرغها في جداول بسيطة ومركبة، وبالاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي وصلنا الى مرحلة بحثية اخرى تتمثل في مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء فرضياتها والدراسات السابقة.

**مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:** التي نصها (لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي)

لقد اسفرت نتائج هذه الدراسة الى ان لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال البلدية حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام ب(2.45) وقيمة الانحراف المعياري العام (0.407). وهذا يدل على الإستجابة المرتفعة أي أن لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي، وعليه اتجهت استجابات الباحثين نحو البديل (دائما)، ومنه يمكننا القول ان الفرضية العامة قد تحققت. وهذا يتفق مع نتائج الباحثة (صليحة شامي 2010) التي تؤكد على وجود تأثير مرتفع جدا بين المناخ التنظيمي وعناصره والأداء الوظيفي للعاملين، والباحثة (لامية بويدي 2019) أن لبيئة العمل المادية الفيزيائية والحوافز فضلا عن الإتصال التنظيمي علاقة ارتباطية بالتوافق المهني الوظيفي.

تعد بيئة العمل المحيط الذي يؤدي فيها العامل مهامه الموكلة إليه، وتعد الوسيلة الأساسية والمهمة التي يعتمد من خلالها المسؤولين على تحسين أداء العاملين لتحقيق جودة أداء، ونجد البلدية التي تعد من المؤسسات التي تسعى الى خدمة وراحة مواطنيها والتي تساهم في تحقيق جوانب إيجابية والقضاء على السلبيات التي تؤثر على العامل في بيئة العمل والتي تسعى للوصول الى بيئة مناسبة تساعد العامل على العمل بفاعلية. ومن العناصر المهمة لبيئة العمل نجد:

- بيئة العمل المادية والفيزيائية التي تتضمن ( درجة الحرارة، الإضاءة، التهوية... )
- الحوافز التي تضم حوافز مادية تتمثل في (الترقية، المكافآت...) وحوافز معنوية تضم (الشكر، التقدير)
- الإتصال التنظيمي الذي يعد من الأساسيات المهمة لأغلب المؤسسات لما له من أهمية فهو يساعد على (الإتصال، التواصل) داخل محيط بيئة العمل.

ومن هنا يتضح ان هاته العناصر تساعد في زيادة الفاعلية وتطوير المهارات الأدائية لتحقيق الكفاءة وضمنان بيئة عمل إيجابية تساعد العاملين على تحسين أدائهم، وهذا ما يعزز رضاهم ويطور مهاراتهم ويحقق جودة أداء وظيفي للعاملين.

ان توفير بيئة عمل يعد عاملا هاما في حياة المؤسسة واستقرارها، ومن بين هاته المؤسسات نجد البلدية بحيث تعتبر البلدية تنظيم اجتماعي يسعى الى تحقيق اغراض المجتمع بكفاءة وفعالية، حيث تتمثل طبيعة نشاطها في تقديم

خدمات للمواطنين (مصلحه الحالة المدنية، السكن، المصلحه التقنية) وبالتالي تعمل على تحسين خدمه المواطنين بجوده وفعالية وكفاءة تجعلها تسعى الى تحقيق أفضل أداء ولتحقيق ذلك تحتاج الى المورد البشري ذو الكفاءة والفعالية كما يمكن أن توفر لهم بيئة عمل مناسبة لتشجعهم على بدل المزيد من الجهد وتحقيق أكثر كفاءة ولقد بينت البلدية ان العامل يؤدي دوره ضمن بيئة عمل لتحسين أدائه الوظيفي حسب مستوى عمله بإعتبار أن كل جهد يبذله في العمل يقابله عائد جيد يساهم في تحقيق فاعلية وكفاءة.

- ومنه يمكننا القول أن لبيئة العمل لها دور في أغلب المؤسسات بإعتبارها انها تساعد في تحقيق فاعلية وكفاءة وهذا ما تسعى اليه أغلب المؤسسات منها البلديات حاليا لتحقيقه.

**مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:** والتي نصها لبيئة العمل المادية الفيزيقية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنودة ولاية الوادي.

تشتمل بيئة العمل المادية الفيزيقية تشمل عدة عوامل تؤثر على أداء العامل(كالتهوية والاضاءة ودرجة الحرارة...) وبالتالي هذه العوامل تساعد في تحسين الأداء الوظيفي وتساهم في تعزيز الإنتاجية والكفاءة في العمل. ويمكن تبين بيئة العمل المادية والفيزيقية في المؤشرات التالية:

- **الإضاءة:** تعد الإضاءة المناسبة والكافية عامل هام لا بد من توفره في بيئة العمل كشرط أساسي لإمكان العمل والإنتاج فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم ببسر وكفاية أعلى كلما كان الضوء موزع توزيعا عادلا على أجزاء بيئة العمل كان أنسبا للإنتاج. (طه، 2001، 250) أكد (87.2%) من المبحوثين توفر الإضاءة الجيدة بالبلدية تسهل عليهم أداء المهام (دائما)
- **التهوية:** للتهوية أثر في نشاط العامل وإنتاجه يقرر جيزيللي وبراون أن هناك العديد من الدراسات التي تشير الى ان الانتاج مؤشر لجوده التهوية، وقد بينت بحوث لجنة التهوية التابعة لولاية نيويورك ان الحرارة المرتفعة والهواء الراكد يخلان بالعمل البدني ومن هنا يتثبت ان جودة التهوية تساعد الفرد على الحيوية والنشاط وبذل الجهد. (طه، 2001، 256) أكد (80.9%) من المبحوثين ان توفر التهوية في مكان العمل يساعد على اتقان العمل (دائما)
- **درجة الحرارة:** ينبغي ان يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة، و سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فإن كفاءة الفرد تقل فيه كلما زادت درجة الحرارة او إنخفضت عن المعدل المناسب، ذلك أن درجة الحرارة غير مناسبة في مكان العمل سوى إرتفاعا او إنخفاضا تسبب ضيقا لدى العامل كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية ففي دراسة لماكويرث التي نشرت عام 1950 تبين أن معدل الأخطاء في العمل العضلي كان يتزايد بزيادة درجة حرارة المؤثرة وهذا ما يؤكد على أهمية ومدى تأثير درجة الحرارة في مكان

العمل ودورها في المساعدة لتقديم أداء جيد (طه، 2001، 254). أكد (44.7%) من المبحوثين ان درجة الحرارة في مكان العمل المناسب وتساعدهم على تقديم الافضل لأدائهم (دائما)

● **التجهيزات المكتبية:** يتم تزويد الهياكل الإدارية والبيداغوجية بالتجهيزات الهامة التي يحتاجها العامل خلال أداء مهامه من خلال توفير أدوات ومعدات وإعادة تصميم جيد للمكاتب وهذا ما يسهل على العامل إنجاز مهامه المطلوبة منه. أكد (61.7%) من المبحوثين ان توفر مكان العمل على التجهيزات المكتبية يسهل علي العاملين إنجاز المطلوب منهم (دائما)

● **وسائل العمل:** بحيث أن صيانة وسائل العمل على التقليل من احتمالية وقوع حوادث عمل او أعطال غير متوقعة بحيث أن صيانة وسائل العمل تساعد على التقليل من تكاليف الإصلاح عند وقوع عطل كبير الراجع لعدم صيانة الوسائل لذلك ينصح بضرورة الإهتمام بصيانة وسائل العمل بإنتظام لضمان استمرارية العمل وهذا ما يساعد على إنجاز المهام بسرعة. أكد (66,0%) من المبحوثين صيانة وسائل العمل تساعد على إنجاز المهام بسرعة (دائما)

● **مكان العمل:** تناسب مساحة مكان العمل مع عدد العاملين يسهل عملية التنقل بين المكاتب فعندما يكون هناك تنظيم وتخطيط جيد وملائم لمساحة العمل فهذا يساعد العاملين على التنقل بسهولة بين مختلف المكاتب للتواصل مع زملائهم وتعاون فيما بينهم، لذا نستنتج أن تناسب مكان العمل مع عدد العاملين شيء ضروري لتسهيل عملية التفاعل داخل البلدية . أكد (66.0%) من المبحوثين تناسب مساحة مكان العمل مع عدد العاملين يسهل عملية التنقل من بين المكاتب داخل البلدية (دائما)

● **الضوضاء:** تعد الضوضاء عامل ذو تأثير سيء على العامل وإنتاجه ويرجع ذلك الى شيئين رئيسيين كون أنها الضوضاء عامل مزعج فيتسبب بذلك ضيقا واستياء من جانب العامل كون أن الضوضاء عاملا مشتتا للإنتباه والتركيز وياعتبار أن الأعمال العقلية تتأثر بالضوضاء أكثر من أعمال العقلية وهذا ما يؤكد على أهمية قلة الضوضاء داخل مكان العمل فقلة الضوضاء تساعد على تطوير الأداء. (طه، 2003، 262) أكد (70.2%) من المبحوثين قلة الضوضاء في مكان العمل تساعد على التطوير من الأداء (دائما)

● **أجهزة التكييف:** توفير أجهزة التكييف من قبل البلدية تمكن الموظفين من أداء مهامهم بكفاءة وإتقان فتوفير الهواء البارد أو الساخن يساعد على توفير بيئة مريحة للعامل وتساعد على العمل بأريحية وتساهم في زيادة إنتاجية العامل وهو ما يعزز أداء أفضل وفعالية داخل محيط بيئة العمل وهذا ما وينتج عنه تحقيق

لأهداف البلدية. أكد (74.5%) من المبحوثين توفر اجهزه التكيف بالبلدية تمكنهم من اداء مهامهم بإتقان (دائما)

- **النظافة:** تولد نظافة مكان العمل طاقة إيجابية ودافعة نحو الإبداع والإنتاجية، فالجو النقي والغير الملوث يفيد العامل في إقتراح طرق جديدة للعمل وتقديم أفكار مبتكرة وجديدة تساعده على التطور للحصول على أفكار جديدة للتحديات التي تواجه البلدية ومنها يمكن القول ان بيئة العمل نظيفة تعزز الإبداع والفاعلية. أكد (55.3%) من المبحوثين تمتع مكان العمل بالنظافة يدفع الى اقتراح طرق جديد في العمل (دائما) .
- **الأنترنيت:** الإنترنت تعد عاملا مهم في البلدية لزياده الفعالية وتحسين جودة الأداء حيث إذا كانت سرعة تدفق الإنترنت عالية فسيتمكن العاملون في العمل بكفاءة واتقان تساعد الموظفين على التواصل بسلاسة مع زملائهم في الخارج وإنجاز المهام التي تحتاج الى الإنترنت في فترة قصيرة وهو ما يؤكد أن الإنترنت تعد عامل أساسيا للعمل بإتقان. أكد (51.1%) من المبحوثين ان سرعة تدفق الانترنت في البلدية تمكن من العمل بإتقان(دائما).

ومن خلال الجدول رقم (15) و دراسة نتائج إستجابات المبحوثين للفرضية الأولى توصلنا بأن (لبيئة العمل المادية الفيزيكية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية) حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.58) وبإنحراف معياري قدره (0.372)، وبالتالي ان إتجاه الاستجابة المبحوثين مرتفع أي نحو الإستجابة (دائما) حيث تتفق نتائج هاته الدراسة مع نتائج ودراسة الباحثة (سهام بن رحمون، 2014) حيث أتضح تستوفي بأن بيئة العمل الداخلية دور لعناصرها المادية(الإضاءة، الحرارة ، التهوية، التجهيزات المكتبية) بشكل إيجابي وفعال وملائم للأداء الوظيفي وتتفق أيضا مع دراسة الباحثة (لامية بوبيدي) التي توضح بأن لبيئة العمل المادية علاقة ارتباطية بالتوافق المهني الوظيفي لدى العاملين)، ان توفير بيئة عمل مادية فيزيكية له دور هام ومساعد لرفع من مستوى أداء العامل من خلال توفر (الإضاءة الجيدة، الحرارة المناسبة، التهوية الجيدة....) إهتمام بيئة العمل بالعناصر المادية الفيزيكية يؤثر بشكل كبير على تحفيز وإنتاج العاملين فالبيئة الجيدة تعزز الراحة والتركيز وتحسن جودة أداء الموظفين كما تساهم بيئة العمل المادية الفيزيكية في تعزيز التفاعل والتعاون ومنه يمكننا القول أن توفير بيئة عمل جيدة من الناحية المادية الفيزيكية يعد عاملا مهما لخلق بيئة عمل ايجابية تعزز الإنتاجية وتحقق جودة أداء وظيفي.

- وعليه يمكننا القول ان من خلال إستجابات الباحثين ومن خلال مناقشة النتائج بأن موظفي الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنودة ولاية وادي يمتازون ببيئة عمل مادية فيزيقية ذات مستوى مرتفع ومنه يمكننا القول بأن الفرضية قد تحققت .

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية: والتي نصها (للحوافز دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنودة ولاية الوادي)

تعتمد أغلب المؤسسات على الحوافز باعتبارها من الأساسيات منها الحوافز المادية (المكافآت) والمعنوية (كالشكر) التي تعد أحد العوامل الهامة التي تسهم في تحفيز وتشجيع العاملين على تقديم أداء مميز وفعال. ويمكن تبين الحوافز في المؤشرات التالية:

- **الأجر:** يعتبر الأجر الذي يتقاضاه العامل في البلدية ملائم لعمله وهو من أهم عناصر بيئة العمل مقارنة مع الظروف المعيشية ولقاء عمله وهو المصدر الاساسي لإشباع اغلب متطلباته وحاجاته الأساسية والفسولوجية والنفسية سواء كانت غذاء وشرب او قصه او مأوى او تأمل مستقبل حيث غالبا ما يعالج موضوع الاجر منفصلا ام بيئة العمل تحت موضوعات خاصه بدوافع الفرد وبراعته حيث اذا كان الاجر من اهم بواعث الفرد ودافعه للبحث عن العمل والإستمرارية والنجاح فيه. (طه، 2001، 264). فأكد (63.8%) من الباحثين ان منح البلدية للأجر يتناسب مع الجهد المبذول في العمل مما يحفز على بذل المزيد من الجهد (دائما)

- **المكافآت المالية:** الحرص البلدية على تقديم المكافآت المالية حيث تعتبر تقديم المكافآت المالية وسيلة فعالة لتحفيز الموظفين على بذل المزيد من الجهد والعمل بشكل اكثر كفاءة وبالتالي يساهم في تحسين المهارات الأدائية في تحقيق الاهداف وتطوير البلدية. أكد (46.8%) من الباحثين ان حرص البلدية على تقديم المكافآت المالية يشجع على التطوير من المهارات الأدائية (دائما) .

- **الجوائز:** يعتبر منح الجوائز من طرف البلدية تشجيعا قويا للموظفين على تقديم أداء جيد فعند معرفة الموظف أن هناك فرصة للحصول على جوائز ومكافآت إضافية عند تحقيق أو تجاوز أهدافهم التي يسعون الى تحقيقها في البلدية ، فإنه يساعده على بذل المزيد من الجهد لتحقيق نتائج وهذا بدوره يؤدي به الى تحسين الأداء العام للموظفين أكد (34.0%) من الباحثين ان منح الجوائز من طرف البلدية يدفع الى تقديم أداء جيد (دائما) .

- **التعويضات المالية:** توفير تعويضات مالية ومراعاة الموظفين من قبل البلدية يمكن أن يشجع على الرفع من مستوى الأداء في العمل فعند معرفة أن هناك فرص للحصول على مكافآت مالية وهذا يعكس جهودهم

وادائهم الجيد، فإنهم سيعملون بجد أكثر لتحقيق أفضل النتائج وتحسين جودة أدائهم و ان منح التعويضات مالية يعد دافعا قويا للموظفين لبذل أفضل أداء. أكد (36.2%) من المبحوثين ان منح تعويضات مالية من قبل البلدية للعاملين يشجع على الرفع من مستوى ادائهم في العمل (دائما) .

- **الشكر والتقدير:** تلقي الشكر والتقدير يعد دافعا قويا للإبداع في إنجاز المهام فعند تقدير عمل الفرد من طرف المسؤول والإعتراف بجهوده هذا يشعر العامل بالحماس والرغبة في الإستمرارية، وتقديم الأفضل والتميز فالإهتمام والتشجيع من طرف المسؤول يمكن أن يكون حافزا قويا لتقديم أداء أفضل. أكد (63.8%) من المبحوثين ان تلقي الشكر والتقدير من طرف مسؤول البلدية، يدفعهم الى الإبداع في إنجاز مهامهم (دائما) .
- **الترقية:** يسعى العامل الى العمل بجدية وإجتهد لكي يحقق النجاح ويتحصل على الترقية، وبالتالي هذا يساعد على تحسين الخدمات التي يقدمها الموظف للمواطنين ويحسن البيئة العمالية للعامل بحيث أن الترقية تعد حافزا يدفع العاملين للإرتقاء بأدائهم وتحقيق الأهداف المنشود. أكد (74.5%) من المبحوثين ان توفر فرص الترقية داخل البلدية يدفع الى التفاني في العمل (دائما) .
- **الحوافز:** يعتبر تقديم الحوافز بشكل دوري حافزا قويا للموظفين لزيادة تفانيهم في العمل وتحفيزهم على تقديم أداء متميز فتقديم الحوافز بانتظام يشعر المواطنين بالتقدير والإعتراف بجهودهم، وهذا يساعدهم على العمل أكثر بجدية وإجتهد مما يساهم في تعزيز روح العمل للجميع ورفع الإنتاجية. أكد (42.6%) من المبحوثين تقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يشجع على اقتراح طرق وأساليب جديدة في العمل (دائما)
- **الهدايا:** الأن منح الهدايا في المناسبات من قبل البلدية يعد تأثيرا إيجابيا على أداء العاملين إذ تعتبر كشكر من البلدية للموظفين على جهودهم وإنجازاتهم، وبالتالي هذه يشجعهم على مواصلة العمل باجتهد وحماس فتلقي الهدايا يزيد من ولاء العاملين تجاه البلدية وهذا بدوره يساهم في تحسين أداء وتعزيز الفعالية أكد (40.4%) من المبحوثين أن منح البلدية للهدايا في المناسبات يدفعهم الى تحسين في أدائهم للمهام (دائما).

لقد توصلنا خلال الجدول (24) ودراسة نتائج إستجابات المبحوثين للفرضية الثانية تبين أن (للحوافز دور نسبي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية) حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.28) وبانحراف معياري قدره (0.456) وبالتالي يتبين ان اتجاه استجابة المبحوثين متوسط ومحقق نسبيا أي نحو الاستجابة (أحيانا) وعليه يمكن القول أن الفرضية تحققت نسبيا وأن للحوافز دور نسبي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي. تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة الباحثة ( سهام بن رحمون 2014) التي تتضح أن بيئة العمل الداخلية لإدارة جامعة باتنة لعناصرها الإدارية (نظام الحوافز والمكافآت) وأتضح أن مستوى رضا العاملين عن نظام الحوافز

في بيئة عمل هو رضا نسبي. كما نجد دراسة (الباحثة لامية بويدي 2019) ودراسة الباحث (محمد سعد فهد المشوط 2011)

إن توفر بيئة العمل على عنصر الحوافز يعد شرطاً هاماً للعامل وله أثر إيجابي على الموظفين وله دوراً هاماً في تحفيز الموظفين ويساهم هذا في زيادة رضا الموظفين عن عملهم ويعمل على جذب المواهب الجديدة وبناء روح إيجابية بين الموظفين داخل بيئة العمل وهذا ما يحقق جودة أداء وظيفي. ولذلك يمكننا القول بأن للحوافز دوراً هاماً في تحقيق جودة الإداء الوظيفي لعمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي.

مناقشه نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: التي نصها (للإتصال التنظيمي دور في تحقيق جوده الاداء الوظيفي ببلدية وادي العلندة ولاية الوادي)

حيث يعد الإتصال التنظيمي عصب المؤسسة فمن خلاله يتم نقل مختلف الوسائل بين الفاعلين داخل البلدية والذي يتخذ أشكالاً عدة ، ويعتمد على العديد من الوسائل وهذا يؤدي الى إيصال المعلومة وتحقيق جودة أداء وظيفي، ويمكن تبين الإتصال التنظيمي في المؤشرات التالية:

- **قنوات تواصل الرقمية:** تساعد قنوات التواصل في تعزيز التواصل مع المجتمع المحلي فمن خلال إستخدام قنوات التواصل الرقمية كمواقع التواصل الإجتماعي والتطبيقات الذكية تقدم أغلبها خدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة وبالتالي تؤدي الى تحسين جودة الأداء وزيادة رضا الموظفين. فأكد(57.4%) من المبحوثين اعتماد البلدية على قنوات التواصل الرقمية يساعد في تحسين جودة الاداء (دائماً) .
- **النظام التواصلي:** يلعب النظام التواصلي دوراً هاماً في تحسين العمل الجماعي وتعزيز التعاون بين العاملين الجماعي(دائماً) . فمن خلال تبادل المعلومات والأفكار والتوجيهات بشكل فعال يمكن الأفراد من العمل بشكل متناغم وتحقيق الاهداف المشتركة بنجاح وتعزيز التفاهم وهذا يحقق النسق في العمل مما يساعد على العمل الجماعي. أكد(53.2%) من المبحوثين ان النظام التواصلي داخل البلدية يساعد على العمل
- **شبكة الإتصال:** فعندما تكون جودة شبكة الإتصالات داخل البلدية فعالة وموثوقة تمكن الموظفين من التواصل بسهولة وسلاسة من بعضهم البعض وهذا يساعد على تنفيذ المهام بفعالية وبدقة مما يعزز العمل الجماعي ويزيد من كفاءة أداء المهام بذلك من الضروري الإهتمام بتحسين جودة شبكة الإتصال في البلدية. أكد(53.2%) من المبحوثين ان جودة شبكة الإتصال في مكان عملهم تسهل عليهم ادائهم للمهام (دائماً) .

- **التواصل مع الزملاء:** إن التواصل مع الزملاء يعد حافزا قويا لتحسين أداء المهام بإتقان فعند تقديم الدعم والتشجيع من الزملاء يشعر الفرد بالثقة الإيجابية مما يعزز القدرة على النجاح وتحقيق الأهداف ويساهم هذا في تعزيز قدرته على أداء المهام بشكل جيد وبالتالي يعد التواصل مع الزملاء محفزا قويا. أكد (63.8%) من المبحوثين ان التواصل مع الزملاء يشجعهم على انجاز المهام بإتقان (دائما) .
- **التواصل مع المسؤول:** يعد التواصل مع المسؤول محفزا قويا لتحسين أداء المهام بدقة وكفاءة فتلقي الدعم من طرف المسؤول يحفز العامل لتحسين أدائه وتقديم الأفضل والعمل بجد وإجتهد من خلال توجيهاته ونصائحه التي تعمل على تحسين ادائه أكد(59.6%) من المبحوثين أن التواصل مع المسؤول يشجع على إنجاز المهام بدقة (دائما) .
- **تبادل الأفكار:** تبادل الأفكار والمعلومات بالبلدية أمر مهم ومساعد لتطوير الأداء فتبادل الأفكار والمعلومات مع الزملاء والمسؤولين يمكن العامل من الإستفادة من الخبرات لتعزيز المهارات وإيجاد افكار جديدة وطرق أفضل لأداء المهام وهذا يساهم في تطوير العمل بشكل عام. أكدت (59.86%) ان تبادل الافكار والمعلومات داخل البلدية يمكنهم من تطوير ادائهم (دائما) .
- **الإتساق والتنسيق:** الإتساق والتنسيق يساعد في تحسين وتعزيز التعاون بين أعضاء الفريق مما يزيد من كفاءة العمل ويساهم في تحقيق الأهداف المشتركة بشكل أفضل كما أن التنسيق مع الزملاء يزيد من تحفيز الأفراد على تقديم أداء متميز وبذلك يعد التنسيق والإتساق مع الزملاء عنصرا مهما في تحقيق النجاح وتقديم الأفضل في اي مجال. أكد (61.7%) من المبحوثين ان الإتساق والتنسيق مع الزملاء يرفع من مستوى المهارات الأدائية (دائما)
- **التعليمات والمعلومات :** إن تلقي التعليمات والمعلومات يلعب ذلك دورا هاما في تحفيز الموظفين على العمل بجودة عالية فعند وضوح التعليمات يمكن الموظفين من تنفيذ المهام بفعالية ودقة دون حدوث أي خطأ كما يمكن أن يساهم في تحسين الفهم مما يحقق تنسيق الجهود وتحسين أداء العمل بجودة وكفاءة. أكد (63.8%) من المبحوثين ان وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبديلها داخل البلدية تشجع على العمل بجوده عالية (دائما) .
- **مرونة الإتصال:** عند توفر نظام اتصال مرن وفعال داخل البلدية يتسنى للموظفين التواصل بسهولة وسواء كان عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية وهذا يساهم في تبادل المعلومات بشكل فعال وسريع مما يسمح بتنسيق الجنود وتنفيذ المهام وتساعد على حل المشكلات بشكل أسرع وهذا يحقق أهداف

البلدية. أكد (70.2%) من المبحوثين أن مرونة الإتصال داخل البلدية تساعد على إنجاز المهام بسرعة (دائما)

• **شبكات التواصل الإجتماعي** : ان استخدم شبكات التواصل الإجتماعي يمكن من الوصول إلى المعلومات بسرعة وسهولة تمكن الأفراد من التواصل مع بعضهم البعض وطرح الأسئلة والإستفسارات بشكل مباشر مما يزيد من فعالية تنقل التعليمات والعمل بكفاءة. أكد (46.8%) من المبحوثين أن إستخدام شبكات التواصل الإجتماعي في نقل التعليمات تساعد على العمل بكفاءة (دائما) .

من خلال الجدول رقم (35) و دراسة نتائج إستجابات المبحوثين للفرضية الثالثة تبين أن (للإتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية)، حيث قدرت قيمة المتوسط الحسابي (2.50) وبإنحراف معياري قدر ب(0.394) وبالتالي يتبين أن إتجاه إستجابة المبحوثين مرتفع نحو الإستجابة دائما. وتتفق نتائج هاته الدراسة مع نتائج دراسة الباحث ( علي بن راشد العبري، 2021) حيث أتضح أن نمط الإتصالات يؤثر في العمل إيجابا على أداء العاملين وكما نجد دراسة (لامية بويدي، 2019) أن للإتصال التنظيمي علاقة ارتباطية بالتوافق المهني الوظيفي للعاملين.

إن توفر بيئة العمل على عنصر الإتصال التنظيمي يعد مهم في تحسين العلاقات بين الموظفين وزيادة الإنتاجية في العمل وخلق بيئة عمل إيجابية ومشجعه تشجع على التواصل بين الأفراد وتعزز التفاهم والتعاون بين فرق العمل وهذا يساهم في تحسين أداء الموظفين وتعزيز الروح الإيجابية في العمل. وعليه يمكننا القول أن الفرضية قد تحققت، وأن للإتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي .

## الإستنتاجات :

من خلال ما سبق نستنتج:

- أن بيئة عمل بلدية وادي العلندة بولاية الوادي تسهم في تحسين الأداء الوظيفي لموظفيها، حيث إذا كانت بيئة عمل البلدية تتوفر على كافة الظروف الفيزيائية ونظام الحوافز وتتوفر على عامل الإتصال التنظيمي القائم على العمل روح الفريق الواحد سيؤدي ذلك حتما إلى الإبداع والإبتكار وبالتالي يؤدي هذا إلى تحسين جودة أداء العاملين وهذا ما يمكن من تحقيق جودة أداء وظيفي للعاملين داخل البلدية .
- لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي للعاملين الدائمين وذلك وفقا إستجابات المبحوثين بالبلدية حيث تركزت نحو البديل (دائما)
- للحوافز دور نسبي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي للعاملين الدائمين وذلك وفقا إستجابات المبحوثين بالبلدية حيث تركزت نحو البديل (أحيانا)
- للإتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي للعاملين الدائمين وذلك وفقا إستجابات المبحوثين حيث تركزت نحو البديل (دائما)

## خلاصة الفصل

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى أن لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي وذلك من خلال الدور الذي تؤديه بيئة العمل للعاملين، حيث تعمل على تحقيق الفاعلية والكفاءة التي تعد من أساسيات أغلب المؤسسات حالياً ويتحقق ذلك بتوفير بيئة عمل جيدة تساعد على تحقيق الأهداف لضمان النجاح والإستمرارية وذلك بتوفير عناصر بيئة العمل المتمثلة في بيئة العمل المادية والفيزيائية (كالإضاءة، التهوية، درجة الحرارة) والحوافز التي تعد عامل محفز للعاملين لتقديم أداء أفضل (كالمكافآت، الترقية) والإتصال التنظيمي الذي يعد عامل مهم في التأثير على العاملين من خلال (التعليمات، المعلومات).

خاتمة

ان بيئة العمل ليست مجرد أثاث وأجهزة وبناء بل هي أعمق من ذلك فهي المكان الذي يعكس مشاعر العاملين فيها، فهي تعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الأداء الوظيفي للموظفين، فإذا كانت البيئة العملية مناسبة ومشجعة فإنه من المرجح أن يكون أداء الموظفين جيد. ومن عناصر بيئة العمل التي تؤثر على جودة الأداء الوظيفي نجد والظروف المادية الفيزيائية (كالتهووية، درجة الحرارة، توفر الاضاءة) فإن ذلك يساعد على زيادة انتاجية الموظفين داخل البلدية، والإعتماد أيضا على نظام الحوافز المتمثل في الحوافز المادية ( الاجر، المكافآت)والحوافز المعنوية (الشكر، التقدير)داخل البلدية وهذا يزيد من مستوى كفاءة وأداء الموظفين داخل بيئة عمل البلدية والاعتماد ايضا على شبكة اتصالية رسمية وغير رسمية التي تساهم في زيادة فاعلية وقدرات ومهارات العنصر البشري الذي يمثل الأساس الذي تقوم عليه المؤسسة، فالتنظيم الجيد والإهتمام بالعاملين من أساسيات بيئة العمل الجيد، حيث تكتسي بيئة العمل في حياة أغلب المؤسسات لما لها دور وأهمية في تحقيق جودة أداء وظيفي

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة الموسومة ب:

(بيئة العمل ودورها في تحقيق جودة الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي) التي هدفت الى التعرف على دور بيئة العمل في تحقيق جودة الأداء الوظيفي، من أجل ذلك تم إجراء دراسة ميدانية ببلدية وادي العنقدة بولاية الوادي.

— لبيئة العمل دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي.

— لبيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي.

— للحوافز دور نسبي في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العنقدة ولاية الوادي.

— للإتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي ولاية الوادي.

التوصيات: أهم التوصيات التي تقدمها الدراسة:

- لنجاح أي مؤسسة يجب توفير بيئة عمل ملائمة للعاملين لتحقيق الأهداف المرجوة
  - الإهتمام بالجانب المادي الفيزيقي لبيئة العمل بإعتباره أساسي لزيادة فاعلية المؤسسة.
  - الإعتماد على نظام الحوافز لزيادة دافعية العمل نحو إنجاز المهام.
  - الإعتماد على الإتصال التنظيمي بإعتباره أساسي ومساعد في إتخاذ القرارات من خلال إشراك العاملين عند إتخاذ القرارات.
  - العمل على توفير مناخ عمل ملائم للعامل لتقديم أداء أفضل.
- الإقتراحات: نقتراح إجراء دراسات سوسيولوجية على النحو التالي:
- دور بيئة العمل في تحقيق التوافق المهني.
  - دور بيئة العمل في تحقيق الإستقرار الوظيفي.
  - دور بيئة العمل في تحقيق جودة الحياة الوظيفية.

الحلول:

- ✓ الحرص على زيادة تقديم الحوافز للعاملين وربطها بمستوى الأداء.
- ✓ تزويد البلدية بتقنيات الحديثة من بينها نظام البصمة الإلكترونية.



#### 1/الكتب

1. احمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار الحكمة للطباعة والنشر، ط1، القاهرة، 2018.
2. بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
3. حسن حسين البيلاوي وآخرون، الجودة الشاملة في التعليم مؤشرات تميز ومعايير الاعتقاد، (الطبعة الأولى 2006)، (الطبعة الثانية 2008)، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
4. حنان قصبي، محمد جلاي، دفاتر فلسفية، نصوص مختارة في المنهج، ط1، دار تويقال للنشر، المغرب، 2015.
5. خالد الراجحي، بيئة عمل ممتعة، ط1، دار رجوة للنشر والتوزيع، الرياض، 1436هـ، 2015.
6. سيف الإسلام سعد عمر، الموجز في البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، (د،ط)، دار الفكر، دمشق، 2009.
7. عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب الإحصاء للعلوم الاقتصادية وإدارة الأعمال مع استخدام برنامج spss، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
8. عبد الله بن عبد الغني الطحيم، طلق بن عوض الله السواط، السلوك التنظيمي المفاهيم، النظرية، التطبيقات، ط2، دار الحافظ للنشر والتوزيع، جدة، (د، س).
9. عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2019.
10. عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، ط1، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
11. فاروق عبده فلي، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، (د،ط)، دار المسيرة للنشر والتوزيع 2005.
12. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط9، القاهرة، مصر، 2001.

13. كتاب جماعي، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ط1، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والإقتصادية، برلين، ألمانيا، 2019.
  14. محمد حسان عوض، حسن أحمد شحاته، البيئة.. ومشكلات التلوث، دار طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2017.
  15. محمود حسين الوادي، فلاح الزعبي، كتاب رقمي، أساليب البحث العلمي مدخل منهجي تطبيقي، (د،ط)، المنهل للنشر والتوزيع 2011.
  16. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبه للنشر، ط1، الجزائر، 2004، 2006.
- ### 2/المجلات العلمية
17. أزيير كيثار(2017)، مفهوم ومكانة العمل في المجتمع، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد10، ع 2
  18. بن العايب بلقاسم(2016)، بحقيقته مصطفى، أثر العوامل البيئية الداخلية على الأداء الوظيفي، مجلة إدارة الأعمال الدراسات الاقتصادية، ع2.
  19. بويدي لامية (2019) علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية على عينة أساتذة جامعة، الوادي، مجلة العلوم النفسية والتربوية 5 (3)، جامعة الوادي، الجزائر
  20. نبيل سويفي، علي دبي (2017)، أثر بيئة العمل المادية على أداء الموظفين حالة العيادة المتعددة الخدمات بالعنصر، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، ع46، جامعة جيجل، جامعة مسيلة.
  21. سهام بن رحمون(2018)، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الاداء الوظيفي للإدريين دراسة ميدانية بكليات جامعة باتنة، العدد08، ديسمبر، جامعة بسكرة، الجزائر.
  22. صباح علي أحمد(2021) بيئة العمل وعلاقتها بجودة الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدن، جامعة الفيوم، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 23 جامعة الفيوم
  23. عادل بوجمان، د أقطي جوهره، خالد الوافي(2018)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة العلوم الانسانية، ع02، بسكرة.
  24. عبد الحكيم عمارية، رشيد سبتي(د،س)، مستقبل الإتصال التنظيمي في ظل البيئة الرقمية افات تحديات المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد08، ع01.

## قائمة المصادر والمراجع

25. عمر مصطفى على، (د،س)، تصنيف مبادئ الإدارة لهنري فايول في الكلية الجامعية بصباء، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، ع4.
26. لعمور رميلة (2017)، اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الابداع الاداري، مخبر السياحة الاقليم والمؤسسات جامعة غرداية، ع4.
27. محمد شوشة، هيثم محمد احمد حسنين زينب محمد عبد المجيد (2021) حافظ الإحترق النفسي وعلاقته بجودة الاداء الوظيفي لمعملي الباحة بمحافظة القليوبية، المجلد رقم (62) ع6، ديسمبر.
28. منى خالد عكر (2020)، أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد الأول، العدد الحادي عشر، لبنان، 20 سبتمبر.

### 3/الرسائل والأطروحات

29. بن رحمون سهام، (2013،2014) بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الادريين بكليات ومعاهد، جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه علوم في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
30. بن سعد بن راشد العبري (2021) أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة التقنية والعلوم التطبيقية ودور الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال تخصص القيادة، جامعة الشرقية.
31. حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري، وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم العلوم الادارية. كلية الدراسات العليا، 1424هـ.
32. شامي صليحة، (2019) المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات جامعة أحمد بوقرة بومرداس.
33. عمر محمد دره، العدالة التنظيمية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، 2008.

## قائمة المصادر والمراجع

34. فالخ شجاع فالخ العتيبي، مدى الإلتزام بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأثرها على مستوى أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم ادارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، افريل 2010.

محمد سعد فهد المشوط(2011)أثر بيئة العمل على الابداع الاداري، دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية في دولة الكويت، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال.

### 4/الجراند

، -"Journal article al hadad @2023by (JAAR)Is liocensen d Under cc\_by Nc- ، 4.0.

### 5/المحاضرات

36.وعيل ميلود واخرون، محاضرات مقياس الاحصاء،قسم السنة الاولى(LMD)جذع مشترك العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند والحاج، البويرة، 2023.



الملحق رقم 01: إستمارة الإستبيان  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية

## استمارة علمية لمذكرة حول:

**بيئة العمل ودورها في تحقيق جودة الأداء الوظيفي**  
دراسة ميدانية على عمال الإدارة الدائمين ببلدية وادي العلوثة  
-الوادي-

مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

الأستاذ المشرف:

أ.د / لامية بويدي

إعداد الطالبتين:

فاطمة فريجات

شيماء فريجات

بسم الله الرحمن الرحيم

تحية طيبة سيدي الفاضل سيدتي الفاضلة:

في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل نضع بين أيديكم هذا الاستبيان قصد استفتاء بياناته، لذا نرجو منكم تقديم المساعدة وذلك من خلال وضع العلامة (✓) في الخانة التي ترونها مناسبة أمام كل عبارة من العبارات.

ملاحظة: نعلمكم أن البيانات التي ستدلون بها سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1) الجنس: ذكر  انثى

2) السن: .....

3) الشهادة: .....

4) سنوات المهنة: اقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: لبيئة العمل المادية الفيزيائية دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية			
الرقم	العبرة	دائما	أحيانا
05	توفر الإضاءة الجيدة بالبلدية تسهل علي أدائي للمهام		
06	توفير التهوية الجيدة في البلدية تساعدني علي إتقاني للعمل		
07	درجة الحرارة في البلدية مناسبة وتساعد علي تقديم الأفضل لأدائي		
08	توفر البلدية علي تجهيزات المكتبية تسهل علي إنجاز المطلوب مني		
09	صيانة وسائل العمل تساعد علي إنجاز المهام بسرعة		
10	تناسب مساحة مكان العمل مع عدد العاملين يسهل عملية التنقل بين المكاتب داخل البلدية		
11	قلة الضوضاء في البلدية تساعدني علي تطوير أدائي		
12	توفر أجهزة التكييف بالبلدية تمكني من أداء مهامي بإتقان		
13	تمتع البلدية بالنظافة يدفعني إلى اقتراح طرق جديدة في العمل		
14	سرعة تدفق الإنترنت بالبلدية تمكني من العمل بإتقان		
المحور الثالث: للحوافز دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائمين بالبلدية			
الرقم	العبرة	دائما	أحيانا
15	منح البلدية للأجر يتناسب مع الجهد المبذول في العمل مما يحفزني علي بذل المزيد من الجهد		
16	حرص البلدية علي تقديم المكافآت المالية يشجع علي التطوير		

			17	منح الجوائز من طرف البلدية يدفع إلى تقديم أداء جيد
			18	منح تعويضات مالية من قبل البلدية للعاملين يشجع على الرفع من مستوى الأداء في العمل
			19	تلقي الشكر والتقدير من طرف المسؤول يدفع إلى الإبداع في إنجاز مهامه
			20	توفر فرص الترقية داخل البلدية يدفع إلى التفاني في العمل
			21	تقديم الحوافز بشكل دوري من قبل البلدية يشجعني على اقتراح طرق وأساليب جديدة في العمل
			22	منح البلدية للهدايا في المناسبات يدفعني إلى تحسين أدائي للمهام
المحور الرابع: للاتصال التنظيمي دور في تحقيق جودة الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة الدائم				
			الرقم	العبرة
		دائما	أحيانا	أبدا
			23	اعتماد البلدية على قنوات التواصل الرقمية تساعد في تحسين جودة الأداء
			24	النظام التواصلي داخل البلدية يساعد على العمل الجماعي
			25	جودة شبكة الاتصال في البلدية تسهل علي أدائي للمهام
			26	تواصلي مع زملائي يشجع على إنجاز مهامه بإتقان
			27	تواصلي مع المسؤول يشجع على أداء مهامه بدقة
			28	تبادل الأفكار والمعلومات داخل البلدية تمكن من تطوير أدائي
			29	الاتساق والتنسيق مع زملائي يرفع من مستوى المهارات الأدائية
			30	وضوح التعليمات والمعلومات التي يتم تبادلها داخل البلدية تشجع على العمل بجودة عالية
			31	مرونة الاتصال داخل البلدية تساعد على إنجاز المهام بسرعة
			32	استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نقل التعليمات يساعد على العمل بكفاءة

لملحق رقم (02): ترخيص بزيارة ميدانية

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

إلى السيد المحترم / رئيس المجلس الشعبي  
بلدية وادي العندة

### ترخيص بزيارة ميدانية

تحية طيبة وبعد ،،

في إطار التكوين النظري والتطبيقي الذي يقدمه قسم العلوم الاجتماعية للطلبة، نرجو من سيادتكم السماح للطلبة الآتية  
أسمائهم :

1. فريجات فام... 5 .....
2. مزيجات... 6 .....
3. ....
4. ....

بزيارة عملية في مركزكم وذلك من أجل القيام بـ:

1. دراسة مسحية استطلاعية.
2. القيام بترص ميداني لفترة من: 11/03/2024 إلى 03/03/2024.
3. تطبيق اختبارات ومقاييس نفسية
4. توزيع استبيانات لعينات البحث

إننا واثقون من تعاونكم النزيه في تسهيل المهمة العلمية في مؤسستكم خدمة للبحث العلمي والمعرفة شاكرين لكم سلفا هذا التعاون.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الوادي في: 11 MARS 2024

مساعدا رئيس قسم العلوم الاجتماعية  
المكلف بالتدريس والتعليم في التخرج  
د. شوقي مرابط

الملحق رقم (03) الترخيص بالقيام بإستبيان

الى السيد رئيس المجلس الشعبي  
بلدياً وادي العنزة

من المطالبين :-  
- فاطمة فريجات  
- شيمة فريجات

الموضوع :- الترخيص بالقيام بإستبيان

لسنا عظيم الشرف ان نتقدم الى سيادتكم بطلبنا  
هذا والمتمثل في تقديم ترخيص لنا للقيام بإستبيان  
لمساعدتنا في اتمام دراستنا لنيل شهادة  
الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل  
وفي الأخير نتقبلوننا فائق الاحترام والتقدير

وشكراً

الإمضاء  


بالرافعة  
عن رئيس المجلس الشعبي البلدي  
وبتفويض من السيد بلدي  
العبيد علاشم

وادي العنزة في  
18/03/2024

الملحق رقم (04) الهيكل التنظيمي لمصالح البلدية

