

قسم العلوم الاجتماعية

بيئة العمل وعلاقتها بتحسين أداء العاملين في المؤسسة
الجزائرية
دراسة ميدانية في شركة عطور ورود - كوينين، الوادي -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف:

د. خديجة لبيهي

من إعداد الطالبتين:

● السعدية سلامة

● أم الهناء سلامة

نوقشت المذكرة علنا يوم: .../.../2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ محاضر _أ_	شوقي مرابط
مشرفا ومقرا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ محاضر _أ_	خديجة لبيهي
ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر	أستاذ تعليم عالي	لامية بويدي

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بحمد الله تعالى الذي قدرنا على شرب جرعة ماء من هذا العلم الواسع فالعمل لا يتم إلا بالعمل أهدي ثمرة جهدي:

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة..... **نيننا محمد عليه الصلاة والسلام**

إلى اليد الطاهرة التي أزلت من أماننا أشواك الطريق ورسم المستقبل بخطوط من الأمل والثقة،

الذي لا تغيه الكلمات والشكر والعرفان بالجميل..... **أبي الحبيب**

إلى من ركع العطاء أمام قدميها وأعطتنا من دمها وروحها وعمرها حبا وتصميما ودفعا لغد أجمل

إلى الغالية التي لا نرى إلا الأمل في عينيها..... **أمي الحبيبة**

إلى سندي وقوتي وملأذي بعد الله..... إلا أثروني على أنفسهم وظهروا لي ما هو أجمل فالحياة

إخوتي وأخواتي (**سعد، هالة، عبد المهيمن، عبد الرقيب، وناسة**)

إلى رمز الثقة والوفاء..... **طلحة**

إلى أزهار النرجس التي تفيض حبا وعطر ونقاء، إلى أعلى ما في الوجود إلى رفيقة دربي

وأختي وابنة خالتي الحبيبة..... **الزهرة**

إلى أروع ما جمعتني بهم الصدف جميع صديقاتي خاصة..... (**السعدية، منال**)

إلى من فضّلهم الله بالعلم، ونوروا لنا طريق التعلم أساتذتنا الأفاضل

إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي

أهدي هذا العمل المتواضع

أم الهناء سلامة

الإهداء

بحمد الله تعالى الذي قدرنا على شرب جرعة ماء من هذا العلم الواسع فالعمل
لا يتم إلا بالعمل أهدي ثمرة جهدي:

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة..... **نبينا محمد عليه الصلاة والسلام**
إلى اليد الطاهرة التي أزلت من أماننا أشواك الطريق ورسم المستقبل بخطوط من الأمل والثقة،
الذي لا تفيه الكلمات والشكر والعرفان بالجميل..... **أبي الحبيب**
إلى من ركع العطاء أمام قدميها وأعطتنا من دمها وروحها وعمرها حبا وتصميما ودفعنا لغد أجمل
إلى الغالية التي لا نرى إلا الأمل في عينيها..... **أمي الحبيبة**
إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله..... إلا أثروني على أنفسهم وظهروا لي ما هو أجمل فالحياة
إخوتي وأخواتي (**عبد الحق، حمزة، خليفة، صالح، خالد، هاجر، حليلة**)
إلى أروع ما جمعني بهم الصدف جميع صديقاتي خاصة..... (**أم الهناء، منال**)
إلى من فضّلهم الله بالعلم، ونوروا لنا طريق التعلم أساتذتنا الأفاضل
إلى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي
أهدي هذا العمل المتواضع

السعدية سلامة

شكر وتقدير

"يا رب لك الحمد والشكر كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك"

"يا رب لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا"

يسرنا ويشرفنا في نهاية هذا العمل أن نتقدم بالشكر الجزيل

للأستاذة المشرفة "خديجة لبيهي"

اعترافا منا أن أتقدم بالشكر والامتنان لكل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد

في إنجاز هذا العمل، وخاصة "لامية بويدي"

ونشكر "شركة عطور ورود" على حسن استقبالهم ومساعدتهم لنا

ونتقدم بالشكر الى كل زملائنا وزميلتنا في الدراسة

دفعة ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل 2023/2022

سلامة أم الهناء، سلامة السعدية

الملخص

تعرضنا في هذه الدراسة الى موضوع بيئة العمل وعلاقتها في تحسين اداء العاملين في شركة عطور ورود - كوينين- حيث هدفت هذه الدراسة الى ابراز مدى مساهمة بيئة العمل بتحسين اداء العاملين. كان منطلق هذه الدراسة التساؤل الرئيسي:

*كيف تساهم بيئة العمل بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟

وتفرعت تحت التساؤل الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية:

- كيف يساهم الاسلوب القيادي بتحسين اداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟
 - كيف يساهم الاتصال التنظيمي بتحسين اداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟
 - كيف تساهم الظروف الفيزيائية بتحسين اداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟
- كما استلزمت منا هذه الدراسة صياغة فرضية اساسية وثلاث فرضيات جزئية.

ولتحقيق الهدف من الدراسات تم الاعتماد على استبيان واستخدام اسلوب المسح الشامل مكونة من

30 عامل من شركة عطور ورود - كوينين- الوادي.

أسفرت هذه الدراسة على نتائج مهمة وهي كالتالي:

- يساهم الاسلوب القيادي بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.
- يساهم الاتصال التنظيمي بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.
- تساهم الظروف الفيزيائية بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

من خلال هذه النتائج توصلنا الى نتيجة عامة مفادها ان للبيئة دور ايجابي بتحسين اداء العاملين، داخل شركة

عطور ورود - كوينين-

Abstract

In this study, we have dealt with the issue of the work environment and its relationship to improving the performance of employees in a perfume company- Wouroud- Koenen, where this study aimed to highlight the extent to which the work environment contributes to improving the performance of workers.

The starting point of this study was the main question.

*Does the work environment contribute to improving the performance of employees in the Algerian institution?

It is imposed under the main question of the following sub-questions:

- Does the leadership style contribute to improving the performance of employees in the Algerian institution?
- Does organizational communication contribute to improving the performance of the process in the Algerian institution?
- Do physical conditions contribute to improving the performance of workers in the Algerian institution?

To achieve the objective of the studies, a questionnaire was used and a comprehensive survey method was used, consisting of 30 workers from a perfume company-wouroud- Queenen el oued.

This study yielded important results, which are as follows:

- The leadership style contributes to improving the performance of employees in the Algerian institution.
- Organizational communication contributes to improving the performance of employees in the Algerian institution.
- Physical conditions contribute to improving the performance of workers in the Algerian institution

Through these results, we reached a general conclusion that the environment contributes to improving the performance of employees within a perfume company- wouroud- Queenen.

الفهرس

فهرس المحتويات

I	الإهداء
III	الشكر والتقدير
IV	الملخص
VII	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
ب-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
02	تمهيد الفصل
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
07	المبحث الثاني: العلاقة بين بيئة العمل وتحسين أداء العاملين
08	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
13	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
14	تمهيد الفصل
15	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
16	أولاً: الطريقة
18	ثانياً: الأدوات
19	المبحث الثاني: النتائج والمناقشة
19	أولاً: النتائج
43	ثانياً: المناقشة
47	خلاصة الفصل
49	الخاتمة
52	قائمة المراجع
56	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم
19	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الجنس	1
20	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	2
21	يوضح استجابات المبحوثين حسب الوظيفة	3
21	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأوامر المفروضة	4
22	يبيّن توزيع افراد عينة الدراسة حسب طبيعة القرارات المتخذة لصالح العامل	5
23	يوضح المشاركة في صنع القرار الأحسن من طرف العامل	6
24	يوضح بأن الإدارة تقدم الدعم للعامل للقيام بعمله	7
24	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ظهور مسؤول المرونة في التعامل مع العمال	8
25	يوضح متابعة المدير لعملية غياب العمال	9
26	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سماح المدير لخروج العامل من الشركة أثناء وقت العمل	10
27	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة التي تحظى بالاحترام والتقدير من طرف المدير	11
28	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب اقتراح العمال للمبادرات داخل الشركة	12
29	يوضح اهتمام المسؤول بقضايا العمال الشخصية	13
30	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب تلبية مطالب العمال الخاصة بتعديل فترات الراحة	14
31	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تفضيل العمال للمقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عملهم	15
32	يبيّن توضيح أفراد عينة الدراسة حسب وجود صعوبة في اتصال العامل بالإدارة	16
33	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات المقدمة من الإدارة يفهمها العامل بسهولة	17
34	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب اتصال الإدارة بالعامل يؤدي الى تحسين أدائه	18
35	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التعرض لحوادث العمل بسبب الحرارة المرتفعة في مكان العمل	19
36	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المواد الكيميائية لها تأثير على صحة العامل	20
37	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الإنارة الجيدة ضرورية في العمل	21
38	يبيّن مستوى تدريب العامل على التعامل مع كل المخاطر الموجودة في ورشة العمل	22
39	يوضح مستوى قدرة افتقاد العامل على التحكم في معدات العمل بسبب البرودة	23
40	يوضح مستوى ارتكاب العامل أخطاء في عمله بسبب الإنارة غير المناسبة	24
41	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تواجد نظام لأجهزة التدفئة	25
42	يبيّن مدى توفر التهوية في بيئة العمل	26

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم
19	يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الجنس	1
20	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	2
21	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأوامر المفروضة	3
22	يبيّن توزيع افراد عينة الدراسة حسب طبيعة القرارات المتخذة لصالح العامل	4
23	يوضح المشاركة في صنع القرار الأحسن من طرف العامل	5
25	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ظهور مسؤول المرونة في التعامل مع العمال	6
26	يوضح متابعة المدير لعملية غياب العمال	7
27	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سماح المدير لخروج العامل من الشركة أثناء وقت العمل	8
28	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة التي تحظى بالاحترام والتقدير من طرف المدير	9
29	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب اقتراح العمال للمبادرات داخل الشركة	10
30	يوضح اهتمام المسؤول بقضايا العمال الشخصية	11
31	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب تلبية مطالب العمال الخاصة بتعديل فترات الراحة	12
32	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تفضيل العمال للمقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عملهم	13
33	يبيّن توضيح أفراد عينة الدراسة حسب وجود صعوبة في اتصال العامل بالإدارة	14
34	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات المقدمة من الإدارة يفهمها العامل بسهولة	15
35	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب اتصال الإدارة بالعامل يؤدي الى تحسين أدائه	16
36	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التعرض لحوادث العمل بسبب الحرارة المرتفعة في مكان العمل	17
37	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المواد الكيميائية لها تأثير على صحة العامل	18
38	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الإنارة الجيدة ضرورية في العمل	19
39	يبيّن مستوى تدريب العامل على التعامل مع كل المخاطر الموجودة في ورشة العمل	20
40	يوضح مستوى قدرة افتقاد العامل على التحكم في معدات العمل بسبب البرودة	21
41	يوضح مستوى ارتكاب العامل أخطاء في عمله بسبب الإنارة غير المناسبة	22
42	يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب تواجد نظام لأجهزة التدفئة	23
43	يبيّن مدى توفر التهوية في بيئة العمل	24

مقدمة

توطئة:

يشهد العالم اليوم تغيرات سريعة مست جوانب الحياة المختلفة، من بينها حياة المنظمة محدثة تغييرات تنظيمية في مختلف جوانبها فتغيرت طرق العمل واساليب انجازها، من خلال اعتماد تقنيات معاصرة ووسائل انتاج جديدة مما جعل العمل أكثر اتقاناً وتقدماً ومثل هذا الوضع ساهم في زيادة حدة التنافس بين معظم المنظمات في الأسواق العالمية والمحلية، وحتى تحظى تلك المنظمات بمكانة مهمة او على الأقل تحافظ على مكانتها الحالية كان لزاماً عليها ادخال تحديثات وتطويرات على مستواها، خاصة ما تعلق ببيئة العمل وعلاقتها بتحسين اداء العاملين.

الإشكالية:

تعد المنظمة خلية اساسية لتطوير المؤسسات قوامها مورد بشري فاعل ومتفاعل مع مختلف الظروف والعناصر المادية والتنظيمية في ظل بيئة تنظيمية يرسمها معالم فعاليتها، ولقد أصبح الاهتمام والتركيز على هذا المورد بكل ما يملك من طاقات وامكانيات تساعد المنظمة على تحقيق كل اهدافها، فهو المسؤول عن التطوير والتغيير في اي منظمة ونتيجة لذلك لا بد ان يكون الاهتمام به اهتماماً مضاعفاً، فمن المعروف ان تطوير المجتمعات وتنميتها يتوقف على تطور منظماتها.

فالمنظمات الحديثة والناجحة تعمل على الحفاظ على طاقاتها البشرية ومساعدتها على التطور واكتساب الخبرات عن طريق الرسكلة وتعمل على تحسين ظروف العمل، وكل منظمة تضم مجموعة من الخصائص والسمات التي تميزها عن غيرها من المنظمات كما نجد بيئة العمل التي تعد على انها جميع الظروف المحيطة بالعاملين في مكان العمل تظم كل من الاسلوب القيادي وايضا الظروف المادية والمعنوية والزمانية والمكانية، فعند توفير افضل الظروف للعامل من خدمات كالتهوية والاضاءة والاتصال والتفاعل كذلك يحفز على اعطاء افضل ما لديه اما في حالة اذ كانت هذه الظروف سيئة فيقوده الى الخمول وقلة الابداع والانتاج.

فالأداء بين العاملين يعد عاملاً مهماً يحقق اهداف المؤسسة، ويساهم في زيادة انتاجيتها ونجاحها ويحقق لها البقاء والاستمرار.

وتحاول هذه الدراسة الكشف عن العلاقة الموجودة بين بيئة العمل وتحسين اداء العاملين لدى موظفي شركه عطور ورود ببلدية - كونين-الوادي، ومن هنا نطرح الاشكال التالي: هل بيئة العمل تساهم بتحسين اداء العاملين داخل المؤسسة الجزائرية، ومن هنا نطرح الإشكال التالي:

كيف تساهم بيئة العمل بتحسين أداء العاملين داخل المؤسسة الجزائرية؟

ومنه ينبثق الاسئلة الفرعية التالية:

1. كيف يساهم الأسلوب القيادي بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟
2. كيف يساهم الاتصال التنظيمي بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟
3. كيف تساهم الظروف الفيزيائية بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية؟

• فرضيات الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من فرضية عامة إذ تنبثق منها ثلاث فرضيات جزئية وهي كالتالي:

● **الفرضية العامة:**

تساهم بيئة العمل بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

● **الفرضيات الجزئية:**

- 1- يساهم الأسلوب القيادي بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.
- 2- يساهم الاتصال التنظيمي بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.
- 3- تساهم الظروف الفيزيائية بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

● **أسباب اختيار الموضوع:**

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ومن أهمها الذاتية والموضوعية:

الاسباب الذاتية:

- الرغبة في إنجاز هذا الموضوع من أجل معرفة العلاقة الموجودة بين بيئة العمل وأداء العاملين.
- الرغبة في الاحتكاك بالجانب التطبيقي ومعرفة مدى تطبيق المفاهيم في الواقع.

الاسباب الموضوعية:

- تقديم محاولة في فهم بيئة العمل وارتباطها بأداء العاملين.
- معرفة واقع كل من بيئة العمل وأداء العاملين.
- قلة الدراسات في هذا الموضوع.

● **أهداف البحث وأهميته:**

الأهداف: تحاول الدراسة تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة العلاقة التي تربط بين بيئة العمل وأداء العاملين.
- التعرف على بيئة العمل وأثرها على أداء العاملين في المؤسسة.
- تساهم أبعاد بيئة العمل بتحسين أداء العاملين داخل المؤسسة.

الأهمية: ومن أهمية هذا الموضوع نجد:

- يساهم الاداء الجيد للعاملين في تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة إنتاجيتها.
- تتضح الأهمية في فهم وتحليل العلاقة بين بيئة العمل وتحسين أداء العاملين في المؤسسة.
- تتجلى أهمية الدراسة في كونها تتناول العنصر البشري ومن هنا لا بد من الاهتمام به ويجب توفير كل السبل المناسبة للعمل في بيئة عمل داخلية مريحة، مما تساهم في تحسين أداء العاملين وبالتالي تحقيق نسبة عالية من إنتاجية المؤسسة.

● **حدود البحث:**

الحدود البشرية: شملت الدراسة على عمال شركة عطور ورود - كوينين- الوادي.

الحدود المكانية: تم اختيار شركة عطور ورود- كوينين- الوادي.

الحدود الزمانية: استهل موضوع دراستنا في ظهور الموسم الجامعي 2023/2022 وذلك مع بداية شهر جانفي، بدأ الباحث في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة، والمرور بمرحلة القراءات والادبيات والتي من خلالها تمكن الباحث من اعداد قائمة خاصة بالمراجع وجمع البيانات الخام حول موضوع الدراسة، اخذت في إرساء معالم الدراسة وثاني خطوة عملية البحث في هذه المرحلة الاطلاع أكثر على ميدان الدراسة ابتداء من تاريخ 15 مارس الى 15 أفريل، دامت الدراسة شهر حيث تم من خلالها التعرف على عينة الدراسة وتوزيع الاستبيانات عليهم و استرجاعها، ثم الانطلاق من آخر مرحلة للدراسة المتعلقة بتفريغ البيانات وعرضها وتحليلها وتفسيرها.

• منهج البحث:

انطلاقاً من كون الدراسة الحالية تضم متغيرين اساسيين وهما: بيئة العمل وأداء العاملين فالدراسة تهدف الى معرفة بيئة العمل واسهامها في تحسين أداء العاملين وذلك من خلال طبيعة الظروف الفيزيائية المحيطة بالعاملين وايضا الاتصال التنظيمي والاسلوب القيادي داخل المؤسسة وكل من هذا يؤدي الى تحسين أداء العاملين، وعليه توجب علينا اختيار المنهج الوصفي بغية القيام بدراسة وصفية.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " منهج يقوم على جمع البيانات وتصنيفها وتدوينها ومحاولة تفسيرها وتحليلها، من اجل قياس ومعرفة أثر العوامل على إحداث الظاهرة محل الدراسة، بهدف استخلاص النتائج، ومعرفة كيفية الضبط والتحكم في هذه العوامل، وايضا التنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل.¹

جوانب توظيف المنهج الوصفي في الدراسة:

- تحديد الظاهرة محل الدراسة والبحث.
- القيام بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة المراد دراستها.
- وضع الفرضيات.
- اختيار عينة الدراسة.
- القيام باختيار أدوات البحث التي سيستعملها الباحث في دراسته (المقابلة، الاستبيان...).
- الوصول الى النتائج.
- القيام بتحليل النتائج، وتفسيرها، والوصول الى التعليمات.

• صعوبات البحث:

- من خلال قيامنا بالدراسة واجهتنا صعوبة أثناء توزيع الاستبيانات على أفراد العينة، حيث إننا لم نستطع توزيعهم على كل العمال لأن المؤسسة كانت في حالة تعطيل.
- عدم فهم المنهجية الجديدة المتبعة، وعدم اعطائنا وقت لفهمها وشرحها.

• هيكلية البحث: لقد تطرقنا في موضوعنا هذا الى خطة اشتملت على مقدمة وفصلين، وخاتمة.

¹ - نور الدين تاوريت، قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة، 2006، ص 174.

الفصل الاول: الادبيات النظرية والتطبيقية وينقسم بدوره الى ثلاث مباحث.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وينقسم بدوره الى مبحثين.

ولقد اعتمدنا على هذا التقسيم نظرا لأن موضوع دراستنا يتضمن متغيرين وهما: بيئة العمل وأداء

العاملين.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية

تمهيد الفصل

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني: العلاقة بين متغيري البحث

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة الى تحقيق اهدافها التي تأسست من اجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، ولذلك تجدها تسعى الى تحقيق مستويات عالية في تحسين أداء العاملين من خلال اتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة بتوفير الامكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة. وفي هذا الفصل سوف نتطرق الى ابراز أهم المفاهيم المرتبطة بموضوع الدراسة وابراز العلاقة بين متغيرات الدراسة المتمثلة في بيئة العمل وأداء العاملين وأخيرا سوف نتطرق الى عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

البحث العلمي الاجتماعي كغيره من البحوث، لا يخلو من المفاهيم والمصطلحات التي ينبغي على الباحث ان يحددها بدقة لضمان وضوح الأهداف والوصول الي نتائج ملموسة. حيث يعتبر إطار المفاهيم التي تحدد مسارات البحث وتوجهاته، على اعتبار ان المفهوم هو أداة بحثية تقود الدراسة من بدايتها الي نهايتها ولهذا وجب علينا تحديد المفاهيم التي اعتمدناها في دراستنا، وبالتالي تتضمن هاته الدراسة مجموعة من المفاهيم الأساسية ومن أهمها نذكر:

1-تعريف بيئة العمل: هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل، وقبل ذلك نعرف البيئة والعمل أولاً.

● **البيئة:**

- **لغة:** يعود الاصل اللغوي لكلمة البيئة في اللغة العربية الى الجذر " بؤأ " الذي اخذ منه الفعل الماضي " باء " قال ابن المنظور في معجمه الشهير لسان العرب: باء الى الشيء أي رجع عليه.¹

- **اصطلاحاً:** وتعني البيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به، وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية الجغرافية والاجتماعية والثقافية.²

ويعرف مصطلح البيئة بانه العلم الذي يهتم بدراسة البيئة الطبيعية بعناصرها العضوية والفيزيقية (موارد المياه، تربية الأرض، الجو...) دون الالتفاف الى تلك العلاقات التفاعلية الناشئة عن العيش المشترك.³

● **العمل:**

- **لغة:** مصدر عمل يعمل عملاً، ويطلق في اللغة ويراد به أموراً، ويعرف العمل أيضاً في اللغة: المهنة والفعل، ويقال: أعمله غيره واستعمله، واعتمل الرجل: عمل بنفسه.⁴

- **اصطلاحاً:** هو ذلك النشاط الذي يستهدف، انتاج وتقدير السلع والخدمات التي تشجع حاجات ورغبات الافراد الآخرين.⁵

¹ - يوسف حمادة ربيع، البيئة في الفقه الاسلامي وقاية وتنمية، المؤتمر العلمي السنوي الخامس بعنوان (القانون.... والبيئة)، دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق جامعة طنطا، 2018، ص 6.

² - سهام بن رحمون، بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 30.

³ - أم الخير قوارح، بيئة العمل في ظل الادارة الالكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين، أطروحة دكتوراه، تخصص في علم اجتماع الادارة والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2020، ص 41.

⁴ - سامية بن رمضان، العمل والعامل في الصناعة بين التسريح والادماج في ظل النظام المؤسستي، أطروحة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011، ص 71.

⁵ - جلال محمد النعيمي، دراسة العمل في إطار الإنتاج والعمليات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 17.

وعرفه علماء تخصص تنظيم وعمل بأنه نشاط عضلي وفكري يبذله الانسان بطريقة واعية وهادفة لتحقيق اهداف عاجلة او آجلة تكون ذات محتوى فردي او جماعي.¹

● **بيئة العمل الداخلية:** يقصد بها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاته نحو العمل.²

وتعرف ايضا بيئة العمل على انها مجموعة من العوامل والابعاد والمكونات التي تؤثر على الممارسات الإدارية التنظيمية والاستراتيجية وتتطلب من الادارة فهم لطبيعة البيئة وتفاعلاتها وطبيعة العلاقة بينها بحيث تستطيع ايجاد أفضل صيغ التعامل معها.³

ويعرفها روينز بأنها جميع العوامل والمتغيرات الواقعة خارج حدود المنظمة.⁴

● **اجرائيا:** ويقصد ببيئة العمل في الدراسة الحالية تلك الظروف المحيطة بالعامل والتي تتحدد بما يلي:

- الاسلوب القيادي: تتمثل في المشاركة في صنع القرار، والسلطة الدكتاتورية (الأوامر المفروضة).
- الظروف الفيزيائية: تتمثل في: الإضاءة والتهوية والتدفئة والحرارة.
- الاتصال التنظيمي: يتمثل في: الاتصال الرسمي، الاتصال الغير الرسمي، اتصال افقي واتصال عمودي.

2- الأسلوب القيادي:

- **تعريف القيادة:** هي عملية تأثير على جماعة في موقف معين ووقت معين وظروف معينة الاستشارة الافراد ودوافعهم للسعي برغبة لتحقيق اهداف المنظمة مانحة اياهم خبرة المساعدة في تحقيق اهداف مشتركة والرضا عن توعية القيادة الممارسة.⁵

كما تعرف القيادة بأنها نشاط ايجابي يقوم به شخص بقرار رسمي يتوفر به سمات وخصائص قيادية يشرف على مجموعة من العاملين لتحقيق اهداف واضحة بوسيلة التأثير والاستحالة أو استخدام السلطة بالقدر المناسب وعند الضرورة.⁶

ويعرفها "أحمد" بأنها القدرة على التأثير وغرس الالهام والحماس في الاخرين للرغبة في عمل الاشياء التي

يريدها القائد.¹

¹ - ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص 95.

² - محمد بن حسين بن راجحي عاتي، أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد العاشر (2-8-2019)، ص 4.

³ - أم الخير قوارح، مرجع سابق، ص 43.

⁴ - زايد مراد، الاتجاهات الحديثة في ادارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية، الجزائر، 2012، ص 67.

⁵ - منيه خاوة، القيادة الادارية ودورها في عملية اتخاذ القرار، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الوادي، 2019، ص 27.

⁶ - علي المفلح ال صبرة، القيادة الادارية، مفهوم ونظريات، دار أرمنة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ط1، ص 16.

ويعرفها "جوليمباوسكي" بأنها القدرة القويمة للتأثير في الناس في النواحي المرغوبة.²

ويعرفها أيضا "همفيل" بأنها سلوك الفرد خلال استغراقه في فعاليات الجماعة.³

3-الاتصال التنظيمي:

• تعريف الاتصال:

- لغة: الاتصال في اللغة من فعل اتصل فهو التام الشيء بالشيء وعكس الفصل والهجران واتصال الشخص بالشخص أي اجتمع به وخاطبه أو بلغه.⁴

- اصطلاحا: هو العملية التي يتم بمقتضاها، تكوين العلاقات بين اعضاء الجماعة أو المجتمع، وتبادل الافكار والمعلومات والتجارب بينهم، لتحقيق اهداف معينه للفرد او الجماعة او المجتمع.⁵

ويرى عالم الاجتماع "تشارلز كولي": بأن الاتصال يعني " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان".⁶

• الاتصال التنظيمي:

هو تلك العملية التي بواسطتها يتم نقل المعلومات والخبرات وكل ما هو جديد داخل التنظيم الواحد، ويعتبر هذا النوع من الاتصالات بمثابة الجهاز العصبي الذي يمكن للإدارة ان تحقق من خلاله عمليه اتخاذ القرارات.⁷

- والاتصال التنظيمي هو تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرين او الافراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الاطراف الاخرى.⁸

- ويعرفه (أحمد بدوي) " يدل الاتصال التنظيمي أو المؤسسي على مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإحداث علاقة بين الأفراد بهدف إنجاز مشروع وبلوغ أهداف مشتركة، ويسمح هذا الاتصال لكل فرد من المؤسسة ان يكون معروف بشخصيته ومهمته في هذه المؤسسة وكذلك بازدهار الفرد، وبالتالي ضمان حياته وفعالته في

¹ - علي عياصرة، محمد محمود العودة الفاضل، الاتصال الاداري وأساليب القيادة الادارية في المؤسسات التربوية، ط1، دار الحامد، عمان، 2006، ص 78.

² - نواف كنعان، القيادة الادارية، دار الثقافة، ط1، عمان، 2006، ص 90.

³ - بترج نورث هاوس، القيادة الادارية، ترجمة صلاح بن معاذ المعيوف، مركز البحوث والدراسات، معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2018، ص 23.

⁴ - حياة بو عنان، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، مذكرة ماجستير في علم اجتماع المنظمات والمناجمنت، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2018، ص 40.

⁵ - وزارة التربية والتعليم، التطوير التربوي، الاتصال، الصف الثالث ثانوي، قسم العلوم الادارية والاجتماعية، ط3، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2008، ص 10.

⁶ - د. دحدوح منيه، محاضرات مادة الاتصال في المؤسسة لطلبة سنة ثالثة ليسانس علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، قالمه، 2016، ص 8.

⁷ - محمد شهيبي، السلوك الانساني في التنظيم، القاهرة، 1982، ص 242.

⁸ - الطاهر سخري، وآخرون، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، مذكرة الماستر تخصص علم اجتماع الاتصال قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الوادي، 2017، ص 64.

المؤسسة، ويتم هذا النوع من الاتصالات وفق الاتصال التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات، وتقسيم العمال والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة".¹

4- الظروف الفيزيائية:

ويقصد بالظروف الفيزيائية في بيئة العمل أنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وادائه، وفي ميوله تجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمنظمة التي ينتمي إليها.²

وعرفها ("سكيو" وآخرون): أنها تشمل نواحي متعددة منها ما هو مادي كالإضاءة والرطوبة والضجيج وأحوال المناخ، ومنها ما هو اجتماعي كالقيادة والإشراف وجماعات العمل، ومنها ظروف عمل تتعلق بترتيب وتنظيم مكان العمل وكذا تنظيم وقت العمل.³

ومن أهم الظروف الفيزيائية نذكر منها:

- **الحرارة:** هي إحدى أشكال الطاقة ويمكن أن تنتج الحرارة في بيئة العمل من مصادر مختلفة، منها الطبيعية مثل أشعة الشمس، أو الاصطناعية مثل الأفران وغيرها.⁴

- **الإضاءة:** هي مصطلح يستخدم عادة للدلالة على الإضاءة الاصطناعية وهي أغلب الأحيان الإضاءة الكهربائية إضافة إلى الإضاءة الطبيعية من الشمس.⁵

- **التهوية:** هي عملية تغيير أو استبدال الهواء في حيز ما لضبط الحرارة أو إزالة الرطوبة والرائحة والدخان والحرارة والغبار والبكتيريا المحمولة جوا. تشمل التهوية استبدال الهواء مع الخارج وتدويره داخل المبنى.⁶

- **الضوضاء:** يقصد بها الخليط المتناثر من الأصوات والذي ينتشر في جو العمل أو في الشارع العام حيث يؤثر على نشاط العمال فتتقصر من إنتاجهم فضلا عما يحدث لهم على المدى الطويل من ضعف تدريجي في قوة السمع ربما انتهى إلى الصمم كامل.⁷

¹ - أحمد بدوي، معجم علم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985، ص 44.

² - الشنواني صلاح، إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، مطابع الشرق الأوسط للطباعة، الرياض، 2004، ص 59.

³ - مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد (168، الجزء الثالث)، سنة 2016، ص 779.

⁴ - حمدادة ليلي، دراسة أرغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) وعلاقتها بحوادث العمل، مذكرة دكتوراه في علم النفس. العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2018، ص 49.

⁵ - فؤاد شاهين، موسوعة علم النفس، د. طه عويدات للنشر والتوزيع، لبنان، 1997، ص 259.

⁶ - إيمان عبد الهادي السعيدة، أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء HVAC، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد واحد وأربعون، (2 آذار-2022) ص 6.

⁷ - منظمة العمل الدولية، نظام إدارة السلامة والصحة المهنية، صناعات تنافسية، القاهرة، ط الأولى، 2016، ص .

5- أداء العاملين:

• الأداء:

- لغة: ان مصطلح الأداء لغة يقابل اللفظة اللاتينية performare التي تعني اعكاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية performance التي تعني انجاز العمل، أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.¹

- اصطلاحاً: هو قدرة الادارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم الى عدد من المخرجات، وذلك بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة.²

ويعرف الاداء حسب (Akherakhem): هو تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الاهداف المسطرة.³

• أداء العاملين:

هو درجة تحقيق واكتمال المهام لوظيفة الفرد، وهو يعكس القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالمؤسسة الى مخرجات مجسدة في عدد من المنتجات ذات مواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، فأداء الفرد للعمل يعني قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله.⁴

كما يمكن تعريفه بأنه: "السلوك الذي يتخذه الفرد في أداءه للأنشطة والمهام المختلفة في عمله، وهذا التعريف يركز على الاتجاه السلوكي للأفراد، حيث أن أداء الفرد يمكن أن يقاس من خلال نوع السلوك الذي يتخذه تجاه الأنشطة المختلفة للعمل."⁵

• اجرائياً: وهو نشاط يقوم به الفرد أو مجموعة من الافراد تتراوح اعمارهم من (أقل من 30 الى ما فوق 50) بالأعمال والمهام المختلفة التي يتكون منها عملهم من اجل تحقيق اهداف شركة عطور ورود.

المبحث الثاني: العلاقة بين بيئة العمل وتحسين اداء العاملين

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة الى تحقيق اهدافها التي تأسست من اجلها والتي تمثل الغرض الاساسي من انشائها ولذلك تجدها تسعى الى تحقيق مستويات عالية من اداء العمال من خلال اتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة بتوفير الامكانيات والمواد المادية والبشرية فوجود بيئة عمل داخلية ملائمة ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما اساسيا لنجاح أية مؤسسة وتلعب بيئة العمل دورا مهما في تحسين اداء العاملين على مستوى المؤسسة

¹ - محمد الكبير مجيدي، العملية التدريبية ودورها في تحسن أداء العاملين، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي، 2015، ص 46.

² - محمد الكبير مجيدي، المرجع نفسه، ص 46.

³ - مصطفى يوسف، ادارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، د. ط. د. م. د. س.، ص 16.

⁴ - مجلة البحوث والدراسات العلمية، أمانة مكتب النشر العلمي، جامعة المدينة، العدد 07، 2013، ص 169.

⁵ - ختام عبد الرحيم السحيمات، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية العالمة في الأردن وعلاقتهم بالأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2007، ص 40.

فهي السبب الاول في طريق اداء العاملين وزيادة دافعهم للعمل الذين يقومون بأدائهم فيبيئة العمل تعد الوسيلة الرئيسية لتحسين القدرات واداء الموظفين وتطويرهم وتزويد من كفاءتهم.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

من الضروري لأي باحث اجتماعي الإطلاع على البحوث السابقة، لتجنب التكرار وكذلك لتفادي اخطاء الآخرين، ويسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر واختيار الطرق والاجراءات المنهجية الملائمة لدراسته فضلا عن اي هذه الدراسات تتضمن قوائم بالمراجع الهامة التي يمكن ان يعتمد عليها، لذلك حاولت البحث والحصول على دراسات سابقة وقد أسفر جهدي على الحصول على اربعة دراسات وهي كالآتي:

*الدراسة الأولى:

- صاحب الدراسة: عمار بن عيشي.

- عنوان الدراسة: دور تقييم اداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، "دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية -بسكرة-".

-السنة الجامعية: 2006/2005.

- هدف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى:

- إبراز أهمية موضوعي تقييم الأداء والتدريب في المنظمات بالإضافة الى أهمية ربط التدريب والبرامج التدريبية بنتائج نظم تقييم الأداء لضمان تنافسيتها في السوق.

- محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع الاقتصادي.

- مساهمة في إثراء المكتبة العلمية بمرجع علمي في هذا المجال.

- التساؤل الرئيسي: ما هو دور تقييم اداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب؟

- عينة الدراسة: اعتمد الباحث في هذه الدراسة على العينة الاحتمالية العشوائية طبقية، حيث تم اختيار 236 عامل من مجموع 789 عامل.

- أدوات الدراسة: الاستمارة، المقابلة، الملاحظة.

- منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

- نتائج الدراسة:

- بينت الدراسة ان التدريب المؤسسة يتم على اساس نتائج تقييم الأداء حيث يرى الرؤساء ان التدريب الناجح هو الذي يعتمد على نتائج تقييم الاداء وهذا ما يثبت صحة الفرضية.

- ينظر الافراد العاملين بالمؤسسة الى تقييم الاداء على انه مهم ونعتقد ان سبب عدم النظر اليه على انه مهم جدا راجع الى ان تقييم الأداء بالمؤسسة يتميز بعدم دقه عناصره واتصافها بالعموميين.

*الدراسة الثانية:

- صاحب الدراسة: سهام بن رحون.

- عنوان الدراسة: بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، "دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة.

- السنة الجامعية: 2014/2013.

- هدف الدراسة: كان الهدف من هذه الدراسة معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية في الاداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية ومعرفة مستوى هذا الاداء الوظيفي هل هو في اتجاه الايجاب ام في اتجاه السلب.

- التساؤل الرئيسي: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الاداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟

- أدوات الدراسة: الاستمارة.

- منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي محل الدراسة.

- نتائج الدراسة: من أهم ما توصلت اليه نتائج هذه الدراسة:

1- القيادة الإدارية وأسلوبها ناجع ومتماشي مع معطيات المرؤوسين ومتطلبات ظروف العمل بحيث انها مرنة وتستخدم أكثر من اسلوب قيادي يتمشى مع طبيعة المرؤوسين شريطة ان تكون فعالة.

2-النظم واللوائح والقوانين ملائمة وواضحة لدى كل العاملين سواء الرؤساء أو المرؤوسين ومرنة ومتجددة وقابلة للتغيير حسب ظروف العمل ومتطلبات العصر.

* الدراسة الثالثة:

- صاحب الدراسة: لامية بويدي.

- عنوان الدراسة: علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الوادي.

-السنة الجامعية: 2019

- التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة بيئة العمل والتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين.

- هدف الدراسة: تسعى هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين جودة بيئة العمل والتوافق المهني لدى الاساتذة الجامعيين.

- منهج الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي.
 - ادوات الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة عن اداة الاستبيان.
 - نتائج الدراسة: توصلت هذه الدراسة الى ما يلي:
 - ان الاتصال الفعال يساعد العمال على فهم المشاركة الاستراتيجية، وذلك ما يفرز انخراطهم.
 - يعد الاتصال عملية هامة في حياة الفرد والجماعة فهو يضمن الفهم السليم للمعلومة.
 - اتضح توفر جامعة الوادي على امكانيات مادية وظروف فيزيقية تتوفر على مبدأ الجودة نسبيا مما ينعكس إيجابا على سلوك العاملين من أداء ورضا.
- *الدراسة الرابعة:
- صاحب الدراسة: أم الخير قوارح.
 - عنوان الدراسة: بيئة العمل في ظل الادارة الالكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في وجهة نظر العاملين، "دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة".
 - السنة الجامعية: 2020/2019.
 - التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة ارتباطية بين بيئة العمل في ظل الادارة الالكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة؟
 - منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج الوصفي محل الدراسة.
 - أدوات جمع البيانات: الاستبيان، المقابلة، الملاحظة.
 - نتائج الدراسة: من بين نتائج هذه الدراسة نذكر:
 - توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة ونستدل على ذلك بقيمة معامل ارتباط (r)=0.666) وهو دال احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).
 - توجد علاقة ارتباطية موجبة بين بيئة العمل الفيزيقيه والمادية في ظل الإدارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة ونستدل على ذلك بقيمة معامل ارتباط (r)=0.469) وهو دال احصائيا عند مستوى دلالة (0.01).

المقاربة النظرية للدراسة:

ان اي تصور نظري للدراسة لابد ان يستند على اسس ومقومات مهمة مستمدة من نظرية ثابتة تكون مقاربة للبحث في تصوراتها ومفاهيمها ويتمكن الباحث من اسقاط دراسته عليها، وتكون كمرجع نظري وإطار تصوري تؤخذ على عاتقها تفسير النتائج وتحليل العلاقات والادوار والترابط بين المتغيرات، التي تناولها الباحث في دراسته كما انها تعد قاعدة نظرية يقوم الباحث من خلالها بتبني ذلك التصور النظري الذي يدعم الدراسة وسعيها منا ان نضع دراستنا الحالية في قالب نظري نستند اليه كدليل توجيهي قمنا بتبني نظرية العلاقات الانسانية كمقاربة سوسيو تنظيمية في الدراسة المعنونة بيئة العمل وعلاقتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

- المقاربة السوسيو تنظيمية نظرية العلاقات الانسانية:

جاءت كرد فعل على نظرية الإدارة العلمية وقد اكدت على اهمية العنصر البشري داخل المنظمة والذي يتأثر بمجموعة من الحاجات النفسية والاجتماعية فهو كائن اجتماعي بحاجة الى الشعور بالتقدير والانتماء والامن فنظرية العلاقات الانسانية توفر للإنسان جانبا من الاطمئنان والراحة في ظل شبكة العلاقات التي يعيشها في بيئة العمل السائدة في المنظمة مهمة جدا في تطوير اداء العاملين من خلال الظروف الفيزيائية المتاحة وايضا اهتمام الإدارة بالعلاقات الإنسانية سواء الأفقية او العمودية والتي تؤدي الى وجود نسيج متماسك وتتوحد من خلاله الغايات وتحقيق اهداف المنظمة والافراد على حد سواء اذ يعد خلق بيئة عمل ملائمة من اكثر العوامل الأهمية في تحسين وتطوير كفاءه الاداء للأفراد وبالتالي للمنظمة وهو ما سعى اليه التون مايو في نظرية العلاقات الإنسانية من خلال تلمين العنصر البشري وتحسين اجواء العمل وخلق ظروف فيزيقية ملائمة تعمل على تحسين اداء العمل وايضا تحسن الجانب الاجتماعي وتقوية علاقته مع زملائه في المنظمة حيث ان بيئة العمل الإيجابية تعمل على توفير بيئة تنظيمية وفيزيقيه دائمة ومساندة ومحفزة للتصنيع والابتكار وتحمل المسؤولية وتطوير اساليب العمل وتحسين الاداء اذ ان اعتمادنا في هذه الدراسة لنظرية العلاقات الانسانية في بيئة العمل وتأثيرها على الاداء الكلي للمنظمة وتحقيق اكبر فعالية فهذا لم يأتي من فراغ ان من خلال اهتمام النظرية بإيجاد التكامل والتفاعل بين افراد التنظيم والسعي الى اشباع رغبات العامل وبناء علاقات ودية بين الرؤساء والمرؤوسين وبين العاملين وزملائهم اساسها الاحترام والتقدير وهو ما سيوفر بيئة مساندة لتحسين اداء العاملين وتحقيق غاية المنظمة ودوام استمراريتها اذ ان العلاقات الداخلية في المنظمة تنشأ وتشكل نتيجة تفاعل عدة عوامل بالمنظمة من بينها الاتصال التنظيمي وتوفير الظروف الفيزيقيه والمساهمة في اتخاذ القرار عن طريق الاسلوب القيادي الناجح اضافة الى السمات والخصائص الشخصية للرؤساء والعاملين وتبني قيما تنظيمية تعمل على تحفيز العناصر الاخرى لبيئة العمل نحو

التفاعل الايجابي وهي بذاتها تشكل حافزا للعاملين نحو تحسين ادائهم والابتعاد عن المواطن التوتر والنزاع والصراع وتمكين العاملين من التشجيع والتطوير وكل هذه المبادئ لاحظناها في شركة عطور ورود.

التعليق على الدراسات:

ما يمكن تأكيده من خلال الدراسات السابقة انه بالرغم من تركيزه على موضوع البيئة وعلاقته بتحسين اداء العاملين، الا انها جاءت مختلفة عن الدراسة الحالية من حيث العديد من المتغيرات ابرزها الاختلاف الواضح في عينة الدراسة حيث كانت دراستنا الخاصة بعمال شركة ورود عطور لتصدير العطور والروائح، في حين ان باقي الدراسات تناولت جوانب اخرى من الناحية التكنولوجية وهو ما يجعل من دراساتنا ذات طابع خاص لأنها تهتم بتحسين اداء العاملين في عينة الدراسة من الناحية الفيزيائية قبل اي شيء اخر، ولكن بالرغم من ذلك الاختلاف الا ان هذه الدراسات تشترك مع دراستنا من حيث طبيعة ادوات جمع البيانات وكذا المنهج المستخدم، بالإضافة لكونها حيث مهدت لنا الطريق في بناء الاستبيان الخاص بالدراسة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره انطلاقاً من مفاهيم الدراسة وصولاً إلى التعقيب على الدراسات السابقة يمكن القول إن الهدف من توفير بيئة العمل ملائمة وجيدة للعاملين تؤدي إلى تحقيق تغيير إيجابي في أداء العاملين وتحسينه، وذلك وصولاً إلى رفع إنتاجية الشركة ونجاحها وتحقيق أهدافها، كما تجدر الإشارة إلى أن أهمية موضوع داستنا لا تقتصر على الجانب النظري فقط بل إلى الجانب الميداني أيضاً له أهمية كبيرة وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولاً: الطريقة

ثانياً: الأدوات

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج

ثانياً: الأدوات

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد التطرق الى الفصل الاول المتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية للدراسة، والذي من خلاله تم التعرف على مفاهيم الدراسة والعلاقة بين بيئة العمل وتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية ثم بعد ذلك عرض الدراسات السابقة.

سيتم في هذا الفصل تناول الدراسة الميدانية باعتبارها وسيلة هامة من أجل معالجة فرضيات الدراسة كما انها تمكن الباحث من الوصول الى نتائج دقيقة وموثوقة وهي تعد قاعدة اساسية لأي بحث علمي وفي هذا الصدد سيتم التطرق في هذا الفصل الى إجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

أولاً: الطريقة.

1-مجتمع وعينة الدراسة:

يعرف مجتمع البحث بأنه كافة الأفراد أو المشاهدات أو أحداث موضوع البحث أو الدراسة.¹ والدراسة الحالية حول موضوع بيئة العمل وعلاقتها بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية ولقد تمت هذه الدراسة على مجموعة من العمال في المؤسسة الصناعية عطور ورود بالوادي، والذي بلغ عددهم 30 عامل فتم الاعتماد على طريقة المسح الشامل.

*تعريف شركة عطور ورود:

يقع مقر الشركة في ولاية الوادي ويتربع على مساحة 25000 متر مربع في المنطقة الصناعية كوينين. - مؤسس المجموعة الحاج سالم جديدي بدأ التجارة منذ سنة 1938 معتمداً في ذلك على روح المبادرة. وبعد نجاحه من الإعدام في سجون الاستعمار الفرنسي استأنف نشاطه بعد الاستقلال بتأسيس شركه عطور ورود سنه 1963 والتي تعتبر اول مؤسسة لتصنيع العطور بالجزائر.

وقد خلفه على راس الشركة ابنه السيد محمد بشير جديدي، الرئيس المدير العام الحالي، والذي اظهر عطور ورود على الساحة الدولية وبهذا النجاح قرر السيد جديدي اقتحام ميادين اقتصادية جديدة بإنشاء مجموعة صناعية قوية تعرف بمجموعة ورود.

بطاقة تقنية للمؤسسة الصناعية:

تاريخ المؤسسة: جويلية 1983.

النوع: شركة عطور.

المؤسس: الحاج سالم جديدي.

المالك: محمد بشير جديدي.

المقر الرئيسي: ولاية الوادي.

عدد الموظفين: 130 موظف.

مناطق الخدمة: الجزائر.

الصناعة: العطور.

¹-محمد عبيدان وآخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد- المراحل- التطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، ص 138.

يشتغل بالمؤسسة 130 عامل موزعين على مصالح مختلفة للمؤسسة واغلبهم عمال دائمين وينقسمون الى:

الادارة: 17 عامل.

الانتاج: 45 عامل.

الاجتماعي: 11 عامل.

الاستثمار: 57 عامل.

*تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

تنطوي عملية البحث على مجموعة من المفاهيم، ويطلق على هذه المفاهيم مصطلح المتغيرات، حيث يعرف المتغير بانه "سمة او خاصية او صفة للظاهرة ما تقبل الملاحظة، او انه حادثة تؤشرها بنية وتأخذ قيما مختلفة او صيغ متباينة، وكذلك نعني به مصطلح يدل على صفة محددة تتناول عددا من الحالات او القيم.

أنواع المتغيرات:

المتغير المستقل:

المتغير المستقل هو ذلك المتغير الذي يتوقع ان يفسر التغير الحال في المتغير التابع فهو المتغير التفسيري، بمعنى ان المتغير المستقل هو المتغير الذي يفترض انه يؤدي الى التغيرات في قيم المتغير التابع، وبذلك يكون المتغير المؤثر عليه التابع النتيجة المتوقعة للمتغير المستقل.

المتغير التابع:

والمقصود بهذه المتغيرات الاداء او انواع السلوك المراد دراستها او قياسها، ويتوقف حدوث هذه المتغيرات على متغيرات اخرى تعد مسؤولة عن حدوثها والتي أطلقنا عليها المتغيرات المستقلة، والمتغير التابع يتغير بتغير المتغير المستقل، أي انه ينعكس عليه اثار ما يحدث من تغير في المتغير المستقل ادا كانت هناك علاقة بين المتغيرين.

اما بالنسبة لمتغيرات الدراسة فهي كالتالي:

المتغير المستقل: وهو بيئة العمل.

- حيث استخرجنا من دراستنا ثلاث أبعاد تمت صياغتها في ثلاث فرضيات، وتمثل هاته المؤشرات في:

- الأسلوب القيادي.

- الاتصال التنظيمي.

- الظروف الفيزيكية.

المتغير التابع: وهو أداء العاملين.

طرق قياسهما: بما أننا استخدمنا في دراستنا اداة الاستبيان، فلقد اعتمدنا على القياس الكمي.

ثانيا: الأدوات.

أداة جمع البيانات.

من اجل اثراء دراستنا بالمعلومات الكافية بعد جمعها من ميدان الدراسة والتي تعد بمثابة المحك الأساسي لاختيار فرضيات الموضوع حاولنا استخدام اداة لتناسب مع طبيعة دراستنا واهدافها وهي:

* الاستبيان:

يعد الاستبيان اداة هامة لجمع البيانات الخاصة بفروض وتساؤلات الدراسة ميدانيا وتعرف بأنها " نموذج يضم مجموعة من الاسئلة توجه الى الافراد بغرض الحصول على معلومات حول مشكلة او موقف ويتم ملؤها مباشرة".¹ والاستبيان: هو اداة من ادوات جمع المعلومات تضم مجموعة البنود او العبارات تعطي الى افراد العينة المراد دراستها وذلك عن طريق إجابتهم.²

حيث تضمن الاستبيان البحث على عدة اسئلة تم توزيعها على اربعة محاور تمثلت في:

المحور الاول: يتضمن البيانات الشخصية لعينه الدراسة، ويحتوي على 3 أسئلة.

المحور الثاني: يتضمن البيانات المتعلقة بالأسلوب القيادي وعلاقته في تحسين أداء العاملين ويحتوي على 8 أسئلة.

المحور الثالث: يتضمن البيانات المتعلقة بالاتصال التنظيمي وعلاقته في تحسين أداء العاملين ويحتوي على 8 أسئلة.

المحور الرابع: يتضمن البيانات المتعلقة بالظروف الفيزيقية وعلاقتها في تحسين أداء العاملين ويحتوي على 8 أسئلة.

- الادوات والاساليب الإحصائية المستخدمة:

الأساليب الكمية:

هذا النوع في التحليل يسمح للباحث ان يستخرج إحصائيا المعطيات المتوصل إليها من الدراسة الميدانية المتعلقة باستجابات الباحثين، حيث اعتمدنا على النسب المئوية والتكرارات وهذا بهدف تحويل البيانات إلى جداول وأرقام تعبر عنها.

التكرارات:

¹- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في علوم الاجتماعية، ط1، دار همة للطباعة والنشر، الجزائر، 2002، ص123.
²- محمد شفيق، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، ط1، الإسكندرية، 1985، ص83.

عدد المرات التي تكرر فيها الخيارات أو الإجابة، بحيث المجموع يساوي عدد مفردات العينة. واعتمدنا على التكرارات التعرف على البنود التي لقيت أكبر نسبة من الاستجابة من طرف العمال. وذلك من أجل إبراز الدور الذي تلعبه بيئة العمل في تحسين أداء العاملين قصد التعرف على طبيعة هذا الدور ومن أجل إثبات وجوده من عدمه.

النسبة المئوية:

وهي توضح تمثيل العينة من المجتمع. ولقد اعتمدنا على النسبة المئوية من أجل المقارنة بين متغيرات الدراسة بحيث تصبح عملية المقارنة يسيرة يرمز لها بالرمز % ويعطي القانون بالشكل الآتي:1:

التكرارات

$$\text{النسبة المئوية: } 100 \times \frac{\text{مجموع التكرارات}}{\text{التكرارات}}$$

مجموع التكرارات

الأساليب الكيفية: يتم هذا النوع من الأساليب عند القيام بالتعليق على الجداول والذي يعبر عن تحليل وتفسير المعطيات الكمية من الجداول الإحصائية مع ربطها مع الجانب النظري وذلك بغرض اختبار صحة فرضيات الدراسة.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج:

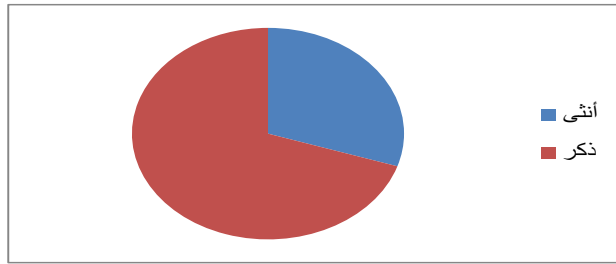
• عرض وتحليل النتائج:

1-تحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01): يوضح استجابات المبحوثين حسب طبيعة الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
30%	9	أنثى
70%	21	ذكر
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (01): يوضح استجابات المبحوثين حسب طبيعة الجنس.

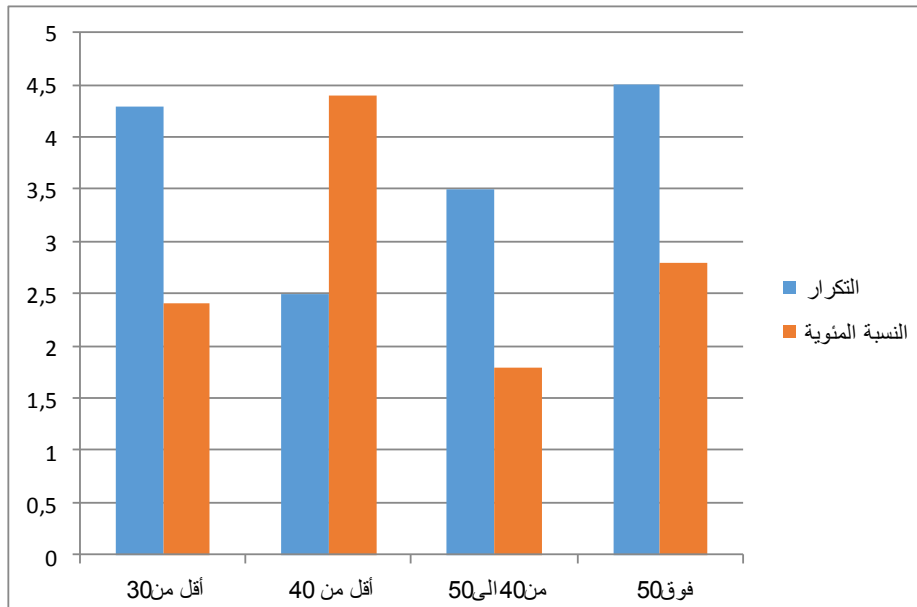
المصدر: من إعداد الطالبتين.

يتضح لنا من خلال المعطيات المذكورة في الجدول رقم (1) أن نسبة الإناث قدرت ب 30% اما نسبة الذكور فقد بلغت 70% من اجمالي العينة المختارة، يعني ان النسب متباعدة فهذا راجع الى طبيعة العمل داخل شركة عطور ورود ويدل على انه يؤثر سلبا على الاناث حسب النتائج المتحصل عليها فان الشركة هي ليست المكان المناسب للمرأة من اجل تأدية مهامها فهي تحتوي على اعمال شاقة والتي تحتاج الى جسم قوي وبذل جهد كبير، والعكس صحيح بالنسبة للذكور.

الجدول رقم(2): يوضح استجابات المبحوثين حسب العمر.

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30	13	43.33%
أقل من 40	12	40%
من 40 الى 50	3	10%
فوق 50	2	6.66%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (02): يوضح استجابات المبحوثين حسب طبيعة العمر.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

اما مستوى العمر حسب الجدول رقم (2) يبدو ان اعلى نسبة نجدها في الفئة العمرية اقل من (30) سنة هي الفئة الاكثر تواجد في الشركة حيث بلغت نسبتها 43.33% ثم تليها الفئة العمرية اقل من (40) سنة بنسبه 40% ثم تليها الفئتين العمريتين من 40 الى 50 حيث بلغت نسبتها 10% وكانت اقل نسبة في الفئة العمرية فوق 50 سنة بالنسبة 6.66% ويدل هذا على ان الفئة العمرية اقل من (30) سنة هي الاكثر فئمة تناسباً لهذه الوظيفة.

الجدول رقم (03): يبين استجابات المبحوثين حسب الوظيفة.

الوظيفة	الجنس	التكرار	النسبة المئوية
عامل مهني	ذكر	2	6.66%
	أنثى	10	3.33%
مسؤول	ذكر	0	0
	أنثى	5	16.66%
إطار	ذكر	8	2.66%
	أنثى	5	6.66%
المجموع		30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين.

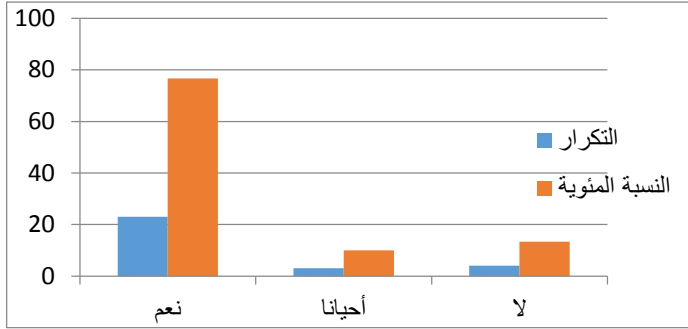
نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) ان المستوى الوظيفي الاكثر في الشركة تحتل فئة الإطار بنسبة 43.33% فهذه الفئة الاكثر خبرة في الشركة ولديهم شهادة وأسبقية في العمل ثم تليها فئة العمال المهنيين بنسبة 40% ولأن هذه الفئة الاكثر نشاطا وعمالا في الشركة، فبنسبة للمستوى الوظيفي لدى المسؤول هو اقل نسبة وهي 16.66% وهذا راجع لطبيعة الشركة انها يجب ان توظف العديد من العمال المهنيين وذلك لزيادة الانتاج وايضا تحتاج الى اطارات وذلك لتسيير امور الشركة.

1-تحليل البيانات على ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

الجدول رقم (04): يبين استجابات المبحوثين حسب الأوامر المطروحة من طرف القائد.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	76.66%
أحيانا	3	10%
لا	4	13.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (03): يبين استجابات المبحوثين حسب الأوامر المطروحة من طرف القائد.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

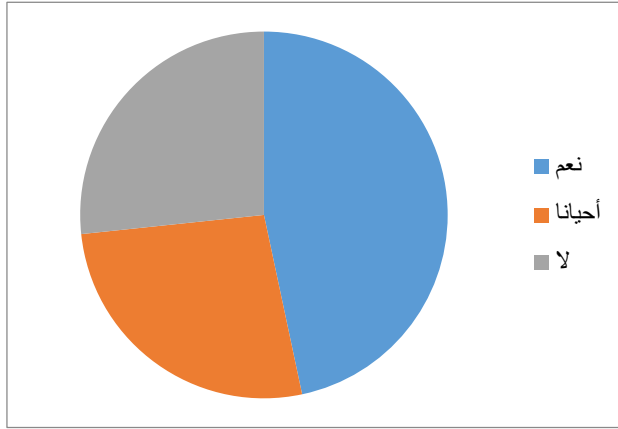
يوضح الجدول رقم (04) استجابات المبحوثين نحو الأوامر المطروحة من طرف القائد، حيث أكد ما نسبته (76.66%) ذلك، في حين نفى ما نسبته (13.33%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا.

ومنه نستنتج ان المؤسسة لديها اوامر مفروضة للعامل ويجب تطبيقها بغية لتحسين العمل، وهذه من صفات القائد الناجح.

الجدول رقم (05): يبين استجابات المبحوثين حسب طبيعة القرارات المتخذة لصالح العامل.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	46.66%
أحيانا	8	26.66%
لا	8	26.66%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (04): يبين استجابات المبحوثين حسب طبيعة القرارات المتخذة لصالح العامل.

المصدر: من إعداد الطالبين.

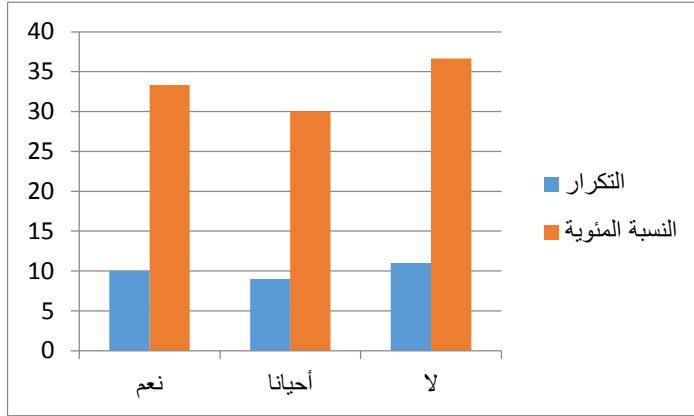
يوضح الجدول رقم (05) استجابات المبحوثين حسب طبيعة القرارات المتخذة لصالح العامل حيث أكدوا ما نسبته (46.66%) ذلك، في حين نجد نسب الدين نفوا ذلك والدين أقروا ب أحيانا جاءت متساوية ب (26.66%).

ومنه نستنتج حسب النتائج أن القرارات التي تتخذها الشركة في صالح العامل وذلك بعد أن يستمع المدير لمشاكلهم ويحدد الحلول المناسبة والبدائل الممكنة حسب الظروف المناسبة وبعدها يتم اختيار الحل الأفضل والأحسن ومنه اتخاذ القرار المناسب بما يتناسب مع قدرات الأفراد ونسبة قبولهم له .

الجدول رقم(06): يوضح استجابات المبحوثين حسب المشاركة في صنع القرار الأحسن من طرف العامل.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	33.33%
أحيانا	9	30%
لا	11	36.66%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد من الطالبين.



الشكل رقم (05): يوضح استجابات المبحوثين حسب المشاركة في صنع القرار الأحسن من طرف العامل.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (06) استجابات المبحوثين حسب المشاركة في صنع القرار الأحسن من طرف القائد، حيث نفو ما نسبته (36.66%) ذلك، في حين أكدوا ما نسبته (33.33%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا.

ومنه نستنتج أن معظم العمال اجابوا ب لا وهذا راجع لصرامة الشركة لاعتمادها على اتخاذ القرارات واصدار الأوامر بنفسها وذلك لتحسين اداء العاملين.

الجدول رقم (07): يوضح استجابات المبحوثين بأن الإدارة تقدم الدعم للعامل للقيام بعمله.

البيانات	التكرار	النسبة	الدعم	التكرار	النسبة
نعم	16	53.33%	مادي	1	3.33%
			معنوي	8	26.66%
			مادي ومعنوي معا	7	23.33%
لا	14	46.66%	0	0	0
المجموع	30	100%	0	16	53.32%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (07) استجابات الباحثين بأن الإدارة تقدم الدعم للعامل للقيام بعمله، حيث أكد ما نسبته (53.33%) ذلك، في حين نفي ما نسبته (46.66%) ذلك.

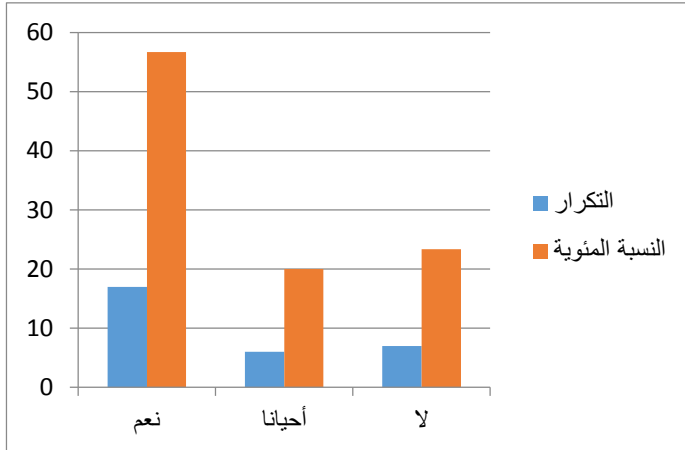
ومنه نستنتج ان الإدارة قدمت الدعم للعامل من اجل القيام بعمله وهذا ما أكدو به جل العمال بذكر بعض الإضافات التي قدمتها الإدارة كالدعم المادي حيث بلغت نسبتها (3.33%) والدعم المعنوي (الشكر والاحترام والتقدير...) وبلغت نسبتها 26.66%.

وذلك راجع لزيادة مستوى انتاجية الشركة وجودتها، كما أكدت دراسة سهام بن رحمون المعنونة ب بيئة العمل الداخلية وأثرها على الاداء الوظيفي.

الجدول رقم (08): يوضح استجابات الباحثين حسب ظهور المسؤول مرونة في التعامل مع العمال.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	56.66%
أحيانا	6	20%
لا	7	23.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطابطين.



الشكل رقم (06): يوضح استجابات الباحثين حسب ظهور المسؤول مرونة في التعامل مع العمال.

المصدر: من إعداد الطابطين.

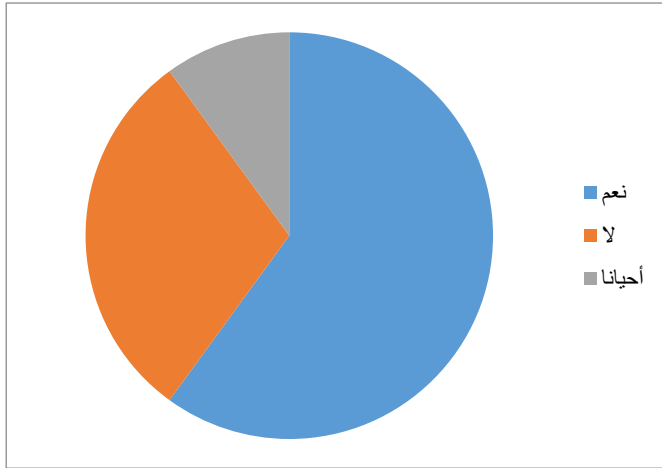
يوضح الجدول رقم (8) استجابات الباحثين حسب ظهور المسؤول مرونة في التعامل مع العمال، حيث أكد ما نسبته (56.66%) ذلك، في حين نفى ما نسبته (20%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا.

ومنه نستنتج انه كلما كان المسؤول مرن في تعامله مع العمال فان هذا يساهم في رفع مستوى الاداء ومنه تكتسب المؤسسة القدرة على التطوير والانتاجية الفعالة والصحيحة دون اي عيوب، وان كان العكس فان المؤسسة ينقص ادائها ولا يكون هناك تطور ولا تنمية لقدرات الافراد.

الجدول رقم(09): يوضح استجابات الباحثين حسب متابعة المدير لعملية غياب العمال.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	60%
أحيانا	9	30%
لا	3	10%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين.



الشكل رقم (07): يوضح استجابات الباحثين حسب متابعة المدير لعملية غياب العمال.

المصدر: من إعداد الطالبين.

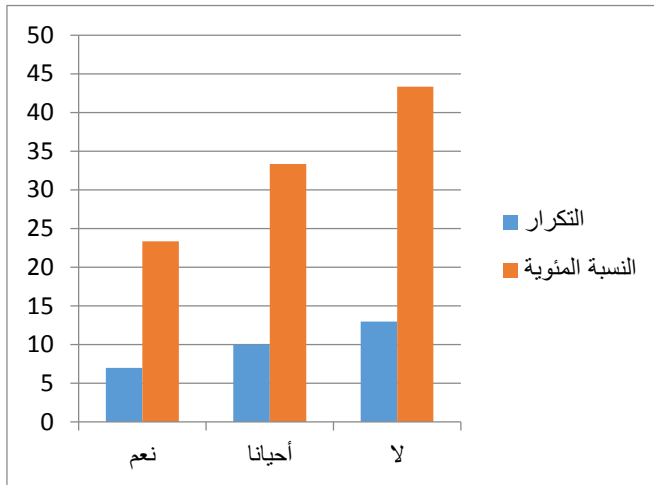
يوضح الجدول رقم (09) يوضح استجابات المبحوثين حسب متابعة المدير لعملية غياب العمال، حيث أكد ما نسبته (60%) ذلك، في حين نفى ما نسبته (10%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا.

ومنه نستنتج ان متابعة المدير لعملية غياب العمال هي متابعة نسبية وهذا راجع لنظام الداخلي في الشركة وذلك لمواظبة العمال لعملهم.

الجدول رقم(10): يبين استجابات المبحوثين حسب سماح المدير لخروج العامل من الشركة أثناء وقت العمل.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	23.33%
أحيانا	10	33.33%
لا	13	43.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبين.



الشكل رقم(08): يبين استجابات المبحوثين حسب سماح المدير لخروج العامل من الشركة أثناء وقت العمل.

المصدر: من إعداد الطالبين.

يوضح الجدول رقم (10) استجابات المبحوثين حسب سماح المدير بخروج العامل من الشركة أثناء اوقات العمل، حيث أكد ما نسبته (23.33%) ذلك، في حين نفى ما نسبته (43.33%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل احيانا.

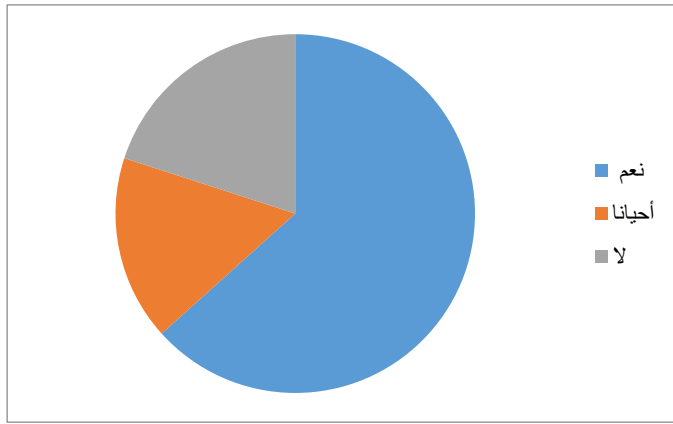
وهذا راجع لمدير الشركة فعند الخروج العامل من الشركة يحصل تعرقل وتراجع في العمل ولكن تعامله الصارم وقوانينه المفروضة هي التي تحسن من اداء العامل داخل الشركة وترفع من انتاجيتها.

2-تحليل النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

الجدول رقم(11): يوضح استجابات المبحوثين الذين يحظون بالاحترام والتقدير من طرف المدير.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	63.33%
أحيانا	5	16.66%
لا	6	20%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (09): يوضح استجابات المبحوثين الذين يحظون بالاحترام والتقدير من طرف المدير.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

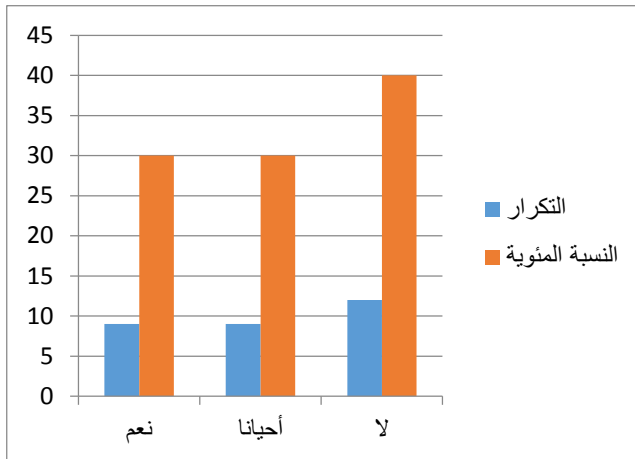
يوضح الجدول رقم(11) استجابات المبحوثين الذين يحظون بالاحترام والتقدير من طرف المدير، حيث أكد ما نسبته (63.33%) ذلك، في حين نفى ما نسبته (20%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا.

ومنه نستنتج ان هذا ما يدل على دور المدير في حسن التعامل مع عماله وتقديرهم وكل من هذا يجيبهم في عملهم ويحسن من ادائهم.

الجدول رقم (12): يوضح استجابات المبحوثين حسب اقتراح العمال المبادرات داخل الشركة.

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	9	30%
أحيانا	9	30%
لا	12	40%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم(10): يوضح استجابات المبحوثين حسب اقتراح العمال المبادرات داخل الشركة.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

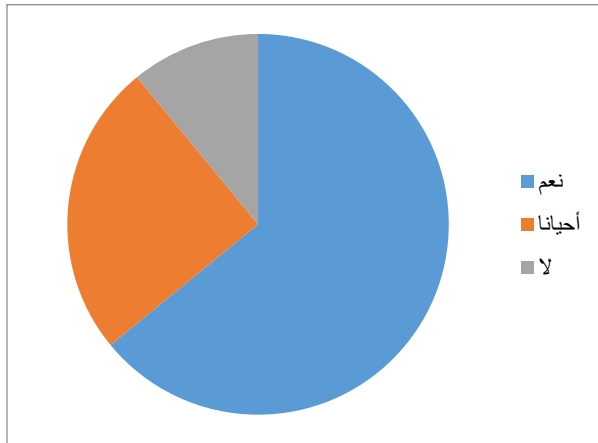
يوضح الجدول رقم (12) استجابات المبحوثين حسب اقتراح العمال المبادرات داخل الشركة، حيث نفوا ما نسبته (40%) ذلك، في حين نجد نسب الدين أكدوا ذلك والدين أقروا ب أحيانا جاءت متساوية ب (30%).

ومنه نستنتج ان هذا راجع لشركة لعدم وثوقها في قرارات ومبادرات العمال خوفا من تراجع إنتاجية الشركة وعدم نجاحها.

الجدول رقم (13): يوضح استجابات المبحوثين حسب اهتمام المسؤول بقضايا العمال الشخصية.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
13.33	4	نعم
13.33	4	أحيانا
73.33	22	لا
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (11): يوضح ر استجابات المبحوثين حسب اهتمام المسؤول بقضايا العمال الشخصية.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

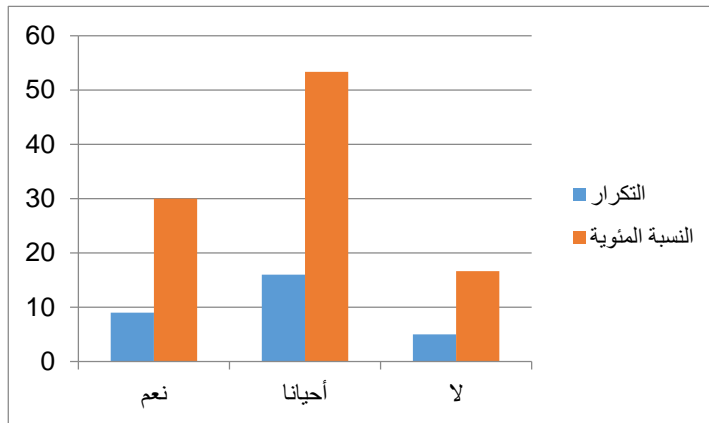
يوضح الجدول رقم (13) يوضح استجابات الباحثين حسب اهتمام المسؤول بقضايا العمال الشخصية، حيث نفوا ما نسبته (73.33%) ذلك، في حين نجد نسب الدين أكدوا ذلك والدين أقرؤا ب أحيانا جاءت متساوية ب (13.33%).

ومنه نستخلص ان المدير لا يراعي الاهتمام بقضايا الشخصية لدى العمال لكن ربطا بالمعطيات السابقة الذكر ان هذا لا يمس بشخصية وظيفية المدير، طالما انه يتعامل معهم بمرونة وانه يتخذ القرارات في صالحهم، وبالتالي يمكن ان نستخلص الى ان مسألة الاهتمام بالقضايا الشخصية لا تؤثر كثيرا على أداء العمال وتوافقهم في بيئة العمل.

الجدول رقم (14): يبين استجابات الباحثين حسب تلبية مطالب العمال الخاصة بتعديل فترات الراحة.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
30%	9	نعم
53.33%	16	أحيانا
16.66%	5	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (12): يبين استجابات الباحثين حسب تلبية مطالب العمال الخاصة بتعديل فترات الراحة.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

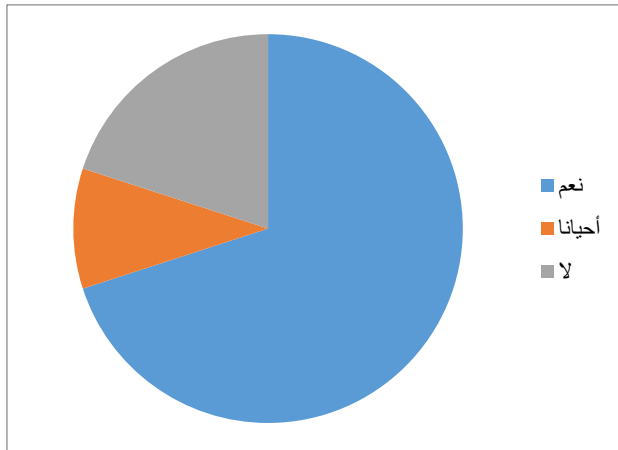
يوضح الجدول رقم (14) استجابات الباحثين حسب تلبية مطالب العمال الخاصة بتعديل فترات الراحة، حيث أقرؤا ب أحيانا ما نسبته (53.33%) ذلك، في حين نجد نسب الدين أكدوا ما نسبته (30%) ذلك، والدين نفوا ما نسبته (30%) ذلك.

ومنه نستنتج ان المؤسسة تراعي متطلبات العمال وتأخذها بعين الاعتبار وتحسن الظروف للعمال وخاصه بتعديل فترات الراحة من اجل العمل بكل يسر، والاهتمام بمطالب العمال تجعل المؤسسة توفر وسائل متطورة وتحفز عمالها على العمل ومنه تحقق أكبر قدر من الراحة لعمالها ومنه توفير بيئة مريحة للعمل.

الجدول رقم (15): يوضح استجابات الباحثين حسب تفضيل العمال للمقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عملهم.

النسبة	التكرار	الفئة
70%	21	نعم
10%	3	أحيانا
20%	6	لا
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين.



الشكل رقم (13): يوضح استجابات الباحثين حسب تفضيل العمال للمقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عملهم.

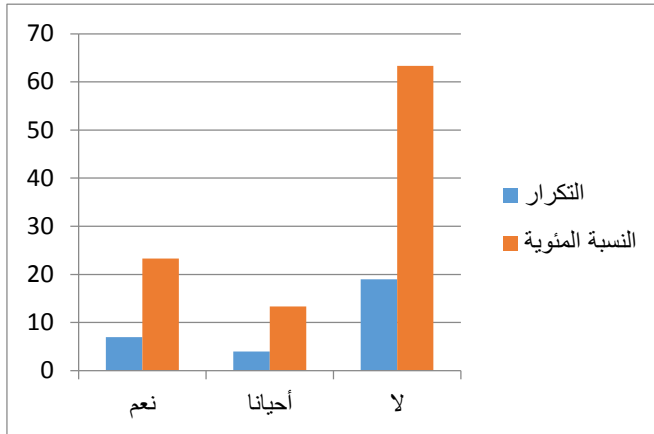
المصدر: من إعداد الطالبين.

يوضح الجدول رقم (15) استجابات المبحوثين حسب تفضيل العمال للمقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عملهم، حيث أكد ما نسبته (70%) ذلك، في حين نفى ما نسبته (20%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا. ومنه نستنتج أن معظم العمال أجابوا ب نعم وهذا راجع للعامل يجد راحته الفردية مع المدير وذلك لطرح مشاكله وإخراج وافصاح ما بداخله.

الجدول رقم (16): يبين استجابات المبحوثين حسب وجود صعوبة في اتصال العامل بالإدارة.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	%23.33
أحيانا	4	%13.33
لا	19	%63.33
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبين.



الشكل رقم (14): يبين استجابات المبحوثين حسب وجود صعوبة في اتصال العامل بالإدارة.

المصدر: من إعداد الطالبين.

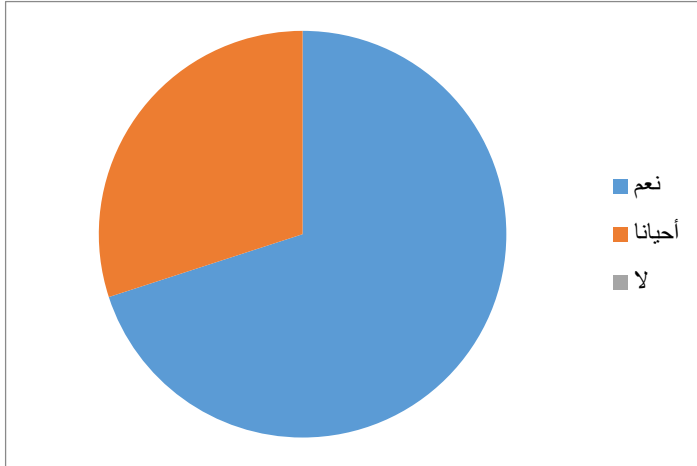
يوضح الجدول رقم (16) استجابات المبحوثين حسب وجود صعوبة في اتصال العامل بالإدارة، حيث نفوا ما نسبته (63.33%) ذلك، في حين أكد ما نسبته (23.33%) ذلك. والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا.

ومنه نستنتج ان معظم العمال اجابوا ب نعم وهذا راجع للشركة لان الشركة لديها حسن الاستقبال مع عمالها وسهولة التواصل معهم، وهذا ما اتفقت مع دراسة ام الخير قوارح بعنوان بيئة العمل في ظل الادارة الالكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين.

الجدول رقم (17): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات المقدمة من الإدارة يفهمها العامل بسهولة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	%70
أحيانا	9	%30
لا	0	%0
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (15): يبين استجابات الباحثين حسب المعلومات المقدمة من الإدارة يفهمها العامل بسهولة.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (17) استجابات الباحثين حسب المعلومات المقدمة من الإدارة يفهمها العامل بسهولة، حيث أكد ما نسبته (70%) ذلك، في حين اقرب أحيانا ما نسبته (30%) ذلك.

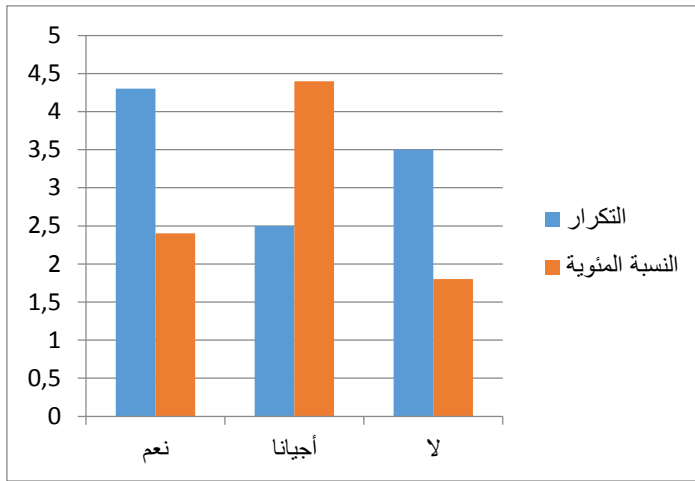
ومنه نستنتج ان جل المعلومات التي تصدرها الشركة ويتلقاها العامل سهلة وبسيطة وذلك لأداء العمل

بشكل جيد.

الجدول رقم (18): يبين استجابات المبحوثين حسب اتصال الإدارة بالعامل يؤدي الى تحسين أدائه.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	% 13.33
أحيانا	19	% 63.33
لا	7	% 23.33
المجموع	30	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (16): يبين استجابات المبحوثين حسب اتصال الإدارة بالعامل يؤدي الى تحسين أدائه.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (18) استجابات المبحوثين حسب اتصال الإدارة بالعامل يؤدي الى تحسين أدائه ، حيث اقروا ب أحيانا ما نسبته (63.33%) ذلك، في حين نجد نسب الدين نفوا ما نسبته (23.33%) ذلك، والدين اكادوا ما نسبته(13.33%) ذلك.

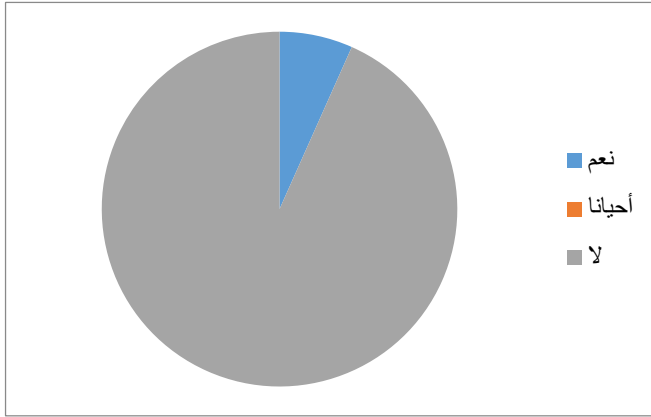
ومنه نستنتج ان كل ما اتصلت الإدارة بالعمال للتفقد احوالهم زاد من تحسن ادائهم وارتفاع انتاجية الشركة وتحقيق اهدافها التي تسعى اليها.

4-تحليل النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الرابعة:

الجدول رقم (19): يوضح استجابات المبحوثين حسب التعرض لحوادث العمل بسبب الحرارة المرتفعة في مكان العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
%6.66	2	نعم
%0	0	أحيانا
%93.33	28	لا
%100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (17): يوضح استجابات الباحثين حسب التعرض لحوادث العمل بسبب الحرارة المرتفعة في مكان العمل.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (19) استجابة الباحثين حسب التعرض لحوادث العمل بسبب الحرارة المرتفعة في

مكان العمل، حيث نفوا ما نسبته (93.33%) ذلك، في حين أكد ما نسبته (6.66%) ذلك.

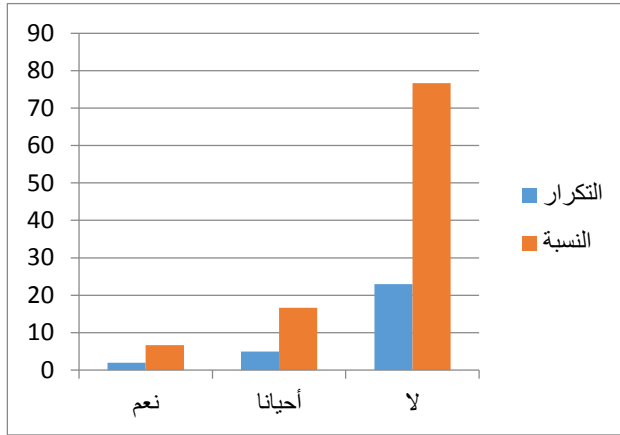
ومن هنا نستنتج ان العمال لا يتعرض لحوادث العمل بسبب الحرارة وهذا راجع لان الشركة موفرة لهم اجهزة التبريد في مكان العمل ومما يؤدي الى تحسين اداء العمال واتقان عملهم.

الجدول رقم(20): يوضح استجابات الباحثين حسب المواد الكيميائية لها تأثير على صحة العامل.

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
%6.66	2	نعم
%16.66	5	أحيانا
%76.66	23	لا

المجموع	30	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبين.



الشكل رقم (18): يوضح توزيع استجابات الباحثين حسب المواد الكيميائية لها تأثير على صحة العامل.

المصدر: من إعداد الطالبين.

يوضح الجدول رقم (20) توزيع استجابات الباحثين حسب المواد الكيميائية لها تأثير على صحة العامل، حيث نفوا ما نسبته (76.66%) ذلك، في حين أكد ما نسبته (6.66%) ذلك، والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل احيانا.

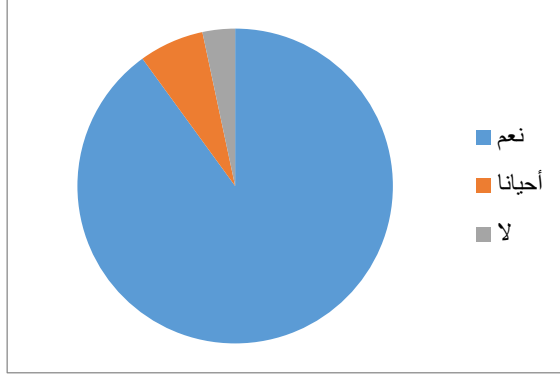
ومنه نستنتج ان المواد التي تستعملها الشركة غير ضارة ولا تؤثر على صحة العامل حسب اجابة العمال الموضحة الا اذ من كان يعاني من حساسية فهي تؤثر عليه وتعرقل من ادائه.

الجدول رقم (21): يبين استجابات الباحثين حسب الانارة الجيدة ضرورية في العمل.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	%90
أحيانا	2	%6.66
لا	1	%3.66

المجموع	30	%100
---------	----	------

المصدر: من إعداد الطالبتين.



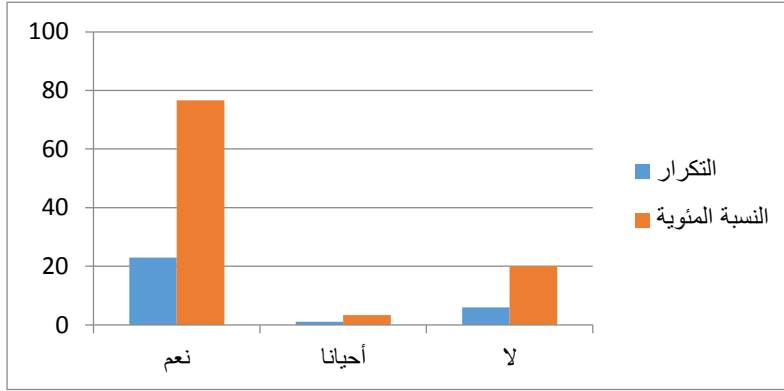
الشكل رقم (19): يبين استجابات الباحثين حسب الإنارة الجيدة ضرورية في العمل.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (21) استجابات الباحثين حسب الإنارة الجيدة ضرورية في العمل، حيث أكد ما نسبته (90%) ذلك، في حين نفوا ما نسبته (3.66%) ذلك، والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا. ومنه نستنتج ان الانارة الجيدة ضرورية في العمل مما يجعل الاداء والانتاج متحسن وجيد، اما اذ كانت ضعيفة فإنها تعرقل العمل ويسبب اضطراب في الرؤية، وهذا ما أكدته مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو. الجدول رقم (22): يبين استجابات الباحثين حسب تدريب العامل على التعامل مع كل المخاطر الموجودة في ورشة العمل.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	76.66%
أحيانا	1	3.33%
لا	6	20%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (20): يبين استجابات المبحوثين حسب تدريب العامل على التعامل مع كل المخاطر الموجودة في ورشة العمل. المصدر: من إعداد الطالبين.

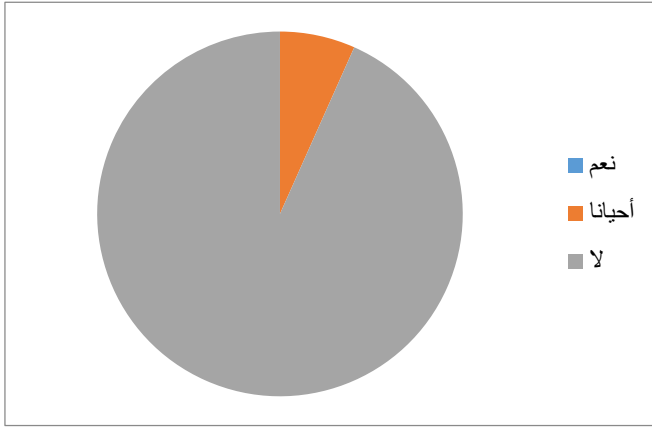
يوضح الجدول رقم (22) استجابات المبحوثين حسب تدريب العمال على التعامل مع كل المخاطر الموجودة في ورشة العمل، حيث أكد ما نسبته (90%) ذلك، في حين نفوا ما نسبته (6.66%) ذلك، والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل أحيانا.

ومنه نستنتج ان العمال تم تدريبهم مع كل المخاطر الموجودة في ورشة العمل وهذا ما يدل على عدم تعاون الشركة واتخاذها الاجراءات اللازمة في حماية ورعاية العامل وعدم وقوعه في حوادث العمل.

الجدول رقم (23): يوضح استجابات المبحوثين حسب قدرة افتقاد العامل على التحكم في معدات العمل بسبب البرودة.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	0	%0
أحيانا	2	%6.66
لا	28	%93.33
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبين.



الشكل رقم (21): يوضح استجابات المبحوثين حسب قدرة إفتقاد العامل على التحكم في معدات العمل بسبب البرودة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

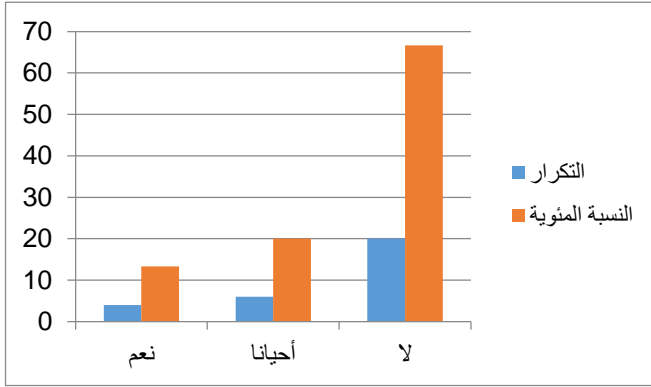
يوضح الجدول رقم (23) استجابات المبحوثين حسب قدرة إفتقاد العامل على التحكم في معدات العمل بسبب البرودة، حيث نفوا ما نسبته (93.33%) ذلك، في حين اقرو ب أحيانا ما نسبته (6.66%) ذلك.

ومنه نستنتج ان العامل لا يفتقد القدرة على التحكم في معدات العمل بسبب البرودة وهذا راجع لان الشركة وفرت لهم اجهزة التدفئة وذلك لتحكم في العمل وسيره بطريقة سهلة.

الجدول رقم (24): يوضح استجابات المبحوثين حسب ارتكاب العامل أخطاء في عمله بسبب الإنارة الغير مناسبة.

الفرقة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	13.33%
أحيانا	6	20%
لا	20	66.66%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (22): يوضح استجابات المبحوثين حسب ارتكاب العامل أخطاء في عمله بسبب الإنارة الغير مناسبة.

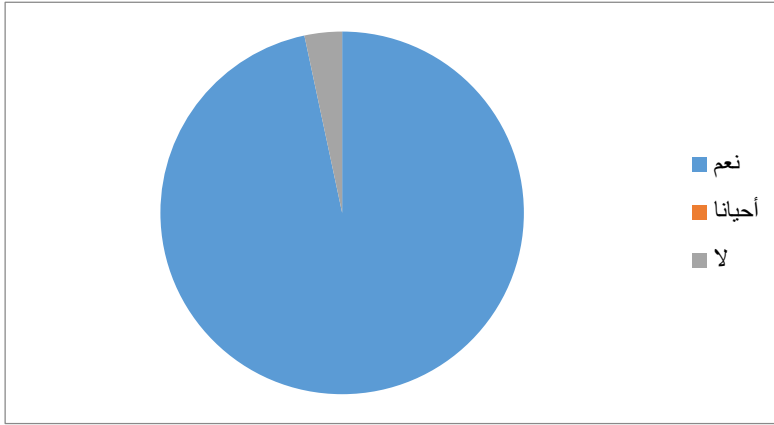
المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (24) استجابات المبحوثين حسب نسبة ارتكاب العامل الاخطاء في عمله بسبب الانارة الغير مناسبة، حيث نفوا ما نسبته (66.66%) ذلك، في حين الدين أكد ما نسبته (13.33%) ذلك، والبقية جاءت استجاباتهم عن البديل احيانا. ومنه نستنتج ان الاعمال لا يرتكبون اخطاء في عملهم بسبب الانارة الغير مناسبة وهذا راجع بان الانارة كافية في العمل ومناسبة مما يجعل الاداء والانتاج يتم ببسر وكفاية عالية.

الجدول رقم (25): يبين استجابات المبحوثين حسب تواجد نظام لأجهزة التدفئة.

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.66
أحيانا	0	0
لا	1	3.33
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (23): يبين استجابات المبحوثين حسب تواجد نظام لأجهزة التدفئة.

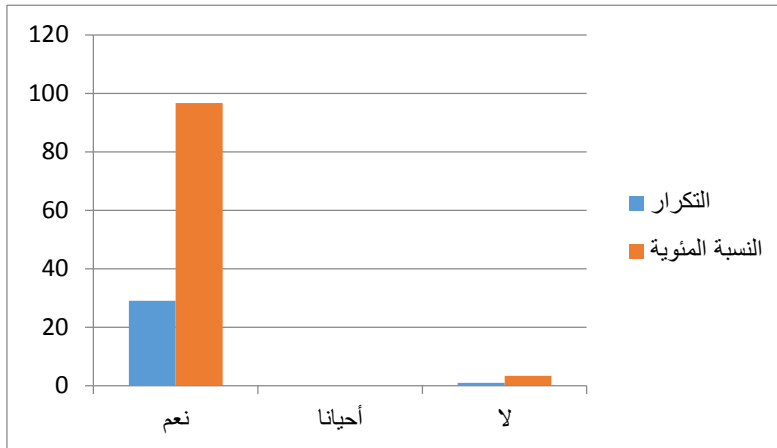
المصدر: من إعداد الطالبتين.

يوضح الجدول رقم (25) استجابات المبحوثين حسب تواجد نظام لأجهزة التدفئة، حيث أكد ما نسبته (96.66%) ذلك، في حين الدين نفوا ما نسبته (3.33%) ذلك. ومنه نستنتج تواجد نظام اجهزة التدفئة وذلك للتحكم في العمل فالبرودة تفقد العمل التحكم في المعدات.

الجدول رقم (26): يبين استجابات المبحوثين حسب توفر التهوية في بيئة العمل.

الفرقة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	96.66%
أحيانا	0	0%
لا	1	3.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين.



الشكل رقم (24): يبين استجابات المبحوثين حسب توفر التهوية في بيئة العمل.

المصدر: من إعداد الطالبين.

يوضح الجدول رقم (26) استجابات المبحوثين حسب توفر التهوية في بيئة العمل، في حين أكد ما نسبته (96.66%) ذلك، ونفوا ما نسبته (3.33%).

ومنه نستنتج ان اغلب النسب ترى ان التهوية كافية في مكان العمل وهذا يعني ان الشركة توفر تهوية داخل مكان العمل فهي ضرورية وذلك من خلال توفير نوافذ ومكيفات مما يؤدي الى زيادة دقة عمل العمال وانتاجيتهم.

ثانيا: المناقشة

• مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

يساهم الاسلوب القيادي بتحسين اداء العاملين في المؤسسة الجزائرية

لقد تبين من خلال استجابات افراد العينة على أسئلة الاستبيان ومن خلال نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الأولى توصلنا الى نتيجة مفادها ان الأسلوب القيادي يساهم بتحسين اداء العاملين وهذا ما أكدته النتائج التالية:

- تبين ان معظم المبحوثين طرحت عليهم اوامر القائد وذلك بنسبه 76.66%، لأن الشركة لديها اوامر مفروضة للعامل ويجب تطبيقها بغية لتحسين العمل، وهذه من صفات القائد الناجح.
- اتضح ان اغلب افراد عينة الدراسة أكدوا ان المسؤول يتعامل معهم بمرونة وذلك بنسبة 56.66%، لأن كلما كان المسؤول مرن في تعامله مع العمال فان هذا يساهم في رفع مستوى الاداء ومنه تكتسب

المؤسسة القدرة على التطوير والانتاجية الفعالة والصحيحة دون اي عيوب، وان كان العكس فان المؤسسة ينقص ادائها ولا يكون هناك تطور ولا تنمية لقدرات الافراد.

- اتضح ان معظم المبحوثين أكدوا على ان المدير يتابع عملية غيابهم وذلك بنسبة 60%، لان متابعة المدير لعملية غياب العمال هي متابعة نسبية وهذا راجع لنظام الداخلي في الشركة وذلك لمواظبة العمال لعملهم.

- تبين ان اغلب افراد عينة الدراسة صرحوا بأن المدير لا يسمح لهم بالخروج من الشركة أثناء اوقات العمل وذلك بنسبة 43.33%. لأن عند خروج العامل من الشركة يحصل تعرقل وتراجع في العمل ولكن تعامله المضبوط وقوانينه المطروحة هي التي تحسن من اداء العامل داخل الشركة وترفع من انتاجيتها. ونشير في ذات السياق ان نتائج هذه الدراسة اتفقت مع نتائج دراسة "سهام بن رمون" في النتائج التالية:

- 1- القيادة الإدارية واسلوبها ناجح ومتماشي مع معطيات المرؤوسين ومتطلبات ظروف العمل بحيث انها مرنة وتستخدم أكثر من اسلوب قيادي يتماشى مع طبيعة المرؤوسين شريطة ان تكون فعالة.
- 2-النظم واللوائح والقوانين ملائمة وواضحة لدى كل العاملين سواء الرؤساء والمرؤوسين ومرنة ومتجددة وقابلة لتغيير حسب ظروف العمل ومتطلبات العصر.

● مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

يساهم الاتصال التنظيمي بتحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية

لقد تبين من خلال استجابات افراد العينة على اسئلة الاستبيان ومن خلال نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الثانية توصلنا الى نتيجة مفادها ان الاتصال التنظيمي يساهم بتحسين اداء العاملين وهذا ما أكدته النتائج التالية:

-اتضح ان اغلب افراد عينة الدراسة أكدوا بأنهم يحضون بالاحترام والتقدير من طرف المدير وذلك بنسب 63.33%، لأن هذا ما يدل على دور المدير في حسن التعامل مع عماله وتقديرهم وكل من هذا يجبههم في عملهم ويحسن من ادائهم.

- تبين ان معظم المبحوثين تلبى مطالبهم الخاصة بتعديل فترات الراحة وذلك بنسبة 53.33%، لان المؤسسة تراعي متطلبات العمال وتأخذها بعين الاعتبار وتحسن الظروف للعمال وخاصة بتعديل فترات الراحة من اجل العمل بكل يسر، والاهتمام بمطالب العمال تجعل المؤسسة توفر وسائل متطورة وتحفز عمالها على العمل ومنه تحقق أكبر قدر من الراحة لعمالها ومنه توفير بيئة مريحة للعمل.

- اتضح ان معظم المبحوثين أكدوا بأنهم لا يجدون صعوبة في الاتصال بالإدارة وذلك بنسبة 63.33%، لأن الشركة لديها حسن الاستقبال مع عمالها وسهولة التواصل معهم والاتصال التنظيمي يساعد في تحسين العلاقات بين العمال والمؤوسين بالتالي يؤدي الى ارتفاع أداء العاملين.
- تبين ان معظم المبحوثين أكدوا بان المعلومات المقدمة من طرف الإدارة يفهمونها بسهولة وذلك بنسبة 70%، لأن جل المعلومات التي تصدرها الشركة ويتلقاها العامل سهلة وبسيطة وذلك لأداء العمل بشكل جيد.
- ونشير في ذات السياق ان نتائج هذه الدراسة اتفقت مع نتائج دراسة " أم الخير قوارح " في النتائج التالية:
- 1- أن الاتصال التنظيمي هو أساس العملية الإدارية لأي منظمة.
 - 2- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الاتصال التنظيمي في ظل الادارة الإلكترونية والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين بمصلحة الحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة.
- وايضا اتفقت مع نتائج دراسة "لامية بويدي" في النتائج التالية:
- 1- ان الاتصال الفعال يساعد العمال على فهم المشاركة الاستراتيجية، وذلك ما يفرز انخراطهم.
 - 2- يعد الاتصال عملية هامة في حياة الفرد والجماعة فهو يضمن الفهم السليم للمعلومة.

● مناقشة النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

- تساهم الظروف الفيزيائية بتحسين اداء العاملين في المؤسسة الجزائرية
- لقد تبين من خلال استجابات افراد العينة على اسئلة الاستبيان من خلال نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة توصلنا الى نتيجة مفادها ان الظروف الفيزيائية دورا ايجابيا بتحسين اداء العاملين وهذا ما أكدته نتائج التالية:
- تبين ان معظم المبحوثين أكدوا ان الانارة الجيدة ضرورية في العمل وذلك بنسبة 90%، لان الانارة الجيدة ضرورية في العمل مما يجعل الاداء والانتاج متحسن وجيد، اما اذ كانت ضعيفة فإنها تعوق العمل ويسبب اضطراب في الرؤية.
- اتضح ان اغلب افراد عينة الدراسة أكدوا انهم تم تدريبهم على التعامل مع كل المخاطر الموجودة في الورشة وذلك بنسبة 76.66%، لان العمال تم تدريبهم مع كل المخاطر الموجودة في ورشة العمل وهذا ما يدل على عدم تهاون الشركة واتخاذها الاجراءات اللازمة في حماية ورعاية العامل وعدم وقوعه في حوادث العمل.
- تبين ان معظم المبحوثين أكدوا بوجود نظام لأجهزة التدفئة وذلك بنسبة 63.33%، وذلك للتحكم في العمل فالبرودة تفقد التحكم في المعدات.

- اتضح ان اغلب افراد عينة الدراسة أكدوا ان التهوية كافية متوفرة في بيئة العمل وذلك بنسبة 96.96%، لان الشركة توفر تهوية داخل مكان العمل فهي ضرورية وذلك من خلال توفير نوافذ ومكيفات مما يؤدي الى زيادة دقة عمل العمال ونتاجيتهم.

ونشير في ذات السياق ان نتائج هذه الدراسة اتفقت مع نتائج دراسة "الامية بوبيدي" في النتيجة التالية:

1- اتضح توفر جامعة الوادي على امكانيات مادية وظروف فيزيقية تتوفر على مبدأ الجودة نسبيا مما ينعكس إيجابا على سلوك العاملين من أداء ورضا.

وايضا اتفقت مع نظرية العلاقات الانسانية لإلتون مايو:

1- قام بدراسة ظروف العمل مع التركيز على ظروف الاضاءة وأثر ذلك على الانتاجية وكان لتلك التجربة اهمية كبيرة حيث قام مايو بتقسيم العمال الى مجموعتين وقام بتحسين الاضاءة بالنسبة لإحدى تلك المجموعات فوجد زيادة في الانتاجية، فبيئة العمل تساهم في تحسين أداء العالين.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل، تشخيص واقع بيئة العمل ومساهمتها بتحسين أداء العاملين بشركة عطور ورود بكوينين -الوادي-وعليه تم إثبات الفرضيات، حيث توصلنا إلى أن لبيئة العمل دور ايجابي في تحسين أداء العاملين وزيادة فعاليتهم.

الخاتمة

وفي الاخير يمكن القول ان بيئة العمل والجماعات الكائنة فيها والعلاقات التي تربطهم وكل هذا يرتبط في تحسين أداء العاملين، ويؤثر عليهم بحيث ان الافراد العاملين بحاجة الى بيئة داخلية جيدة وظروف فيزيقية حسنة ومعاملة انسانية لائقة كل هذا يجعلهم يرتبطون بالمؤسسة ويشعرون بالاهتمام لها.

وباعتبار ان موضوع تحسين اداء العاملين هو موضوع شائع وتوجد عده عناصر اخرى تؤثر فيه، لهذا تبقى النتائج المتوصل اليها من خلال الدراسة نسبية فقط وهذا ما يفتح المجال امام دراسات اخرى أكثر تعمقا وتوسعا. وكان الهدف من دراستي هو التعرف على العلاقة بين بيئة العمل وتحسين اداء العاملين، لدى عمال شركة عطور ورود - كوينين - الوادي.

النتيجة العامة:

سعت هذه الدراسة الى التعرف على بيئة العمل وعلاقتها بتحسين اداء العاملين بشركة ورود عطور بكوينين في ولاية الوادي وذلك من خلال ان للأسلوب القيادي دور كبير وايجابي بتحسين اداء العاملين، وله مساهمة فعالة في بلوغ المؤسسات لأهدافها عن طريق ادائهم، كذلك الاتصال التنظيمي المتبع فهو يساهم بشكل كبير بتحسين أداء العاملين، فالاتصال هو الوسيلة التي يتبادل بها الموظفون المعلومات داخل المؤسسة، أما نظام الظروف الفيزيقية المتبعة من خلال توفير أجهزة التبريد والتدفئة والإضاءة وأجهزة الحماية من المخاطر المهنية للحفاظ على صحة العامل وكل من هذا يعطي قوة دافعة للعامل للإبداع والسعي وراء تحقيق الأهداف المسطرة، استنادا على النتائج المتحصل عليها في الفرضيات الجزئية المنبثقة من الفرضية الرئيسية توصلنا الى نتيجة مفادها ان بيئة العمل تساهم بتحسين اداء العاملين وهذا ما يثبت صحة الفرضيات.

اما بالنسبة للإضافة العلمية التي قدمناها من خلال دراستنا تمثلت في ان هذه الدراسة ركزت على عمال موظفين في شركة صناعية أفضل من ان تكون في مؤسسة ادارية او تربية ولذلك طبقت على عمال شركة الورد، نظرا لطبيعة العمل الذين يقومون به وذلك تحيطه الظروف الفيزيقية كالموضوعات من الآلات الصناعية وتهوية المكان وايضا الاتصال التنظيمي من حيث العلاقات الاجتماعية بين العمال والاداريين وكانت دراستنا عكس الدراسات السابقة التي اجريت على مؤسسات تربية.

اتفقت نتائج دراستنا على نظرية العلاقات الإنسانية التي تهتم بالعامل على اساس انه كائن اجتماعي له اراءه وتطلعاته، ولم يعد ينظر اليه على انه آلة او ادوات تستخدم في عملية الانتاج باعتبارها أكثر ملائمة لدراستنا حيث ركزت ايضا على الجانب الاجتماعي وتقوية علاقة العامل مع زملائه في المنظمة وسعت الى اشباع رغبات العامل وبناء علاقات ودية بين الرؤساء والمرؤوسين وبين العاملين وزملائهم اساسها الاحترام والتقدير، وهي بذاتها تشكل حافزا للعاملين نحو تحسين ادائهم والابتعاد عن المواطن التوتر والصراع وتمكين العاملين من التشجيع

والتطوير وايضا توفير بيئة ملائمة للعامل من حيث الظروف الفيزيائية كالإضاءة والتهوية كما اكدها التون مايو في دراسته.

الأفاق المستقبلية للموضوع:

من خلال ما توصلت اليه الدراسة من استنتاجات فإننا نقترح مجموعة من التوصيات يمكن بيانها على النحو التالي:

- الاهتمام على اجراء الاستطلاعات للبيئة العمل لمعرفة احتياجات الموظفين؛
- مكافأة الموظفين المبدعين عن إنجازاتهم لخلق جو من المنافسة وتحفيز باقي العاملين على الابداع وبالتالي الوصول الى أفضل اداء ممكن للشركة؛
- تشجيع روح العمل الجماعي ورفع معنويات العمال:
- الاهتمام بتكوين العمال وفق التغيرات التكنولوجية الحديثة وذلك من اجل سير العمل بكل سهولة والزيادة في نسبة الانتاجية ومنه الربح الوفير؛
- تشجيع نسبة الترقية والمسابقات الداخلية حفاظا على استمرارية الأيدي العاملة.

قائمة المراجع

أولاً: الموسوعات والقواميس والمعاجم:

1. احمد بدوي، معجم علم المصطلحات للإعلام، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1985.
2. فؤاد شاهين، موسوعة علم النفس، د.ط، دار النشر والتوزيع، لبنان، 1997.
3. ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.

ثانياً: الكتب:

1. الشنواني صلاح، ادارة الافراد والعلاقات الإنسانية، مطابع الشرق الاوسط للطباعة، الرياض، 2004.
2. بترج نورث هاوس، القيادة الإدارية، ترجمه صلاح بن معاذ المعيوف، مركز البحوث والدراسات، معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2018.
3. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، ط 1، دار همة للطباعة والنشر، الجزائر، 2002.
4. زايد مراد، الاتجاهات الحديثة في ادارة المنظمات (مدخل تسيير المؤسسات)، دار الخلدونية، الجزائر، 2012؛ على المسلح ال صيرة، القيادة الادارية مفهوم ونظريات، دار ازمنة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2015.
5. علي عياصرة، محمد محمود العودة الفاضل، الاتصال الاداري واساليب القيادة الادارية في المؤسسات التربوية، ط 1، دار الحامد، عمان، 2006.
6. علي معمر عبد المؤمن، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية (الاساسيات والتقنيات والاساليب) الطبعة الاولى، منشورات جامعة 7 أكتوبر، ليبيا، 2008.
7. محمد شهيبي، السلوك الانساني في التنظيم، القاهرة 1982.
8. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي (القواعد -المراحل -التطبيقات)، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان33.
9. مصطفى يوسف، ادارة الاداء، دار حامد للنشر والتوزيع، د.ط، د.م، د.
10. نواف كنعان، القيادة الادارية، دار الثقافة، ط 1، عمان، 2000، وزاره التربية والتعليم، التطوير التربوي، الاتصال، الصف الثالث الثانوي، قسم العلوم الادارية والاجتماعية، ط3، المملكة العربية السعودية، الرياض، 2008.

ثالثاً: المذكرات:

1. الطاهر سخري، وآخرون، استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة وعلاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الوادي، 2017.

2. ام الخير قوارح، بيئة العمل في ظل الادارة الالكترونية وعلاقتها بالرضا الوظيفي من جهة نظر العاملين، اطروحة دكتوراه، تخصص في علم الاجتماع الادارة والعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2020.
3. حمدادة ليلي، دراسة الأرغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الانارة)، وعلاقتها بحوادث العمل، مذكرة دكتوراه، في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، 2018.
4. حياة بو عنان، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي، مذكرة ماجستير، في علم اجتماع المنظمات والمناجمت، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2018.
5. ختام عبد الرحيم السحيمات، سلوك المواطنة التنظيمية لدى معلمي المدارس الثانوية، العلة في الاردن وعلاقتهم بالأداء الوظيفي، اطروحة دكتوراه، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2007.
6. سامية بن رمضان، العمل والعامل في الصناعة بين التسريح والادماج في ظل النظام المؤسسي، اطروحة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2011.
7. سهام بن رحمون، بيئة العمل وأثرها على الاداء الوظيفي، اطروحة الدكتوراه علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة، محمد خيضر، بسكرة، 2014.
8. محمد الكبير مجيدي، العملية التدريسية ودورها في تحسن اداء العاملين، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد عمومي وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الوادي، 2015.
9. منيه حاوة، القيادة الادارية، ودورها في عملية اتخاذ القرار، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة الوادي، 2019.
10. نور الدين تاويرت، قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قسنطينة، 2006.

رابعا: المجلات والدوريات:

1. مجله كليه التربية، جامعة الازهر، العدد (168، الجزء الثالث) 2016.
2. ايمان عبد الهادي السعايدة، انظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 41، (2 آذار-2022).
3. مجله البحوث والدراسات العلمية، امانة مكتب النشر العلمي، جامعة المدية العدد 2013، 07.

4. محمد بن حسين بن راجحي عاتي، أثر بيئة العمل الداخلية على نية التسرب الوظيفي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد العشر (2-8-2019).
- خامسا: الندوات والمؤتمرات واللقاءات العلمية:
1. منظمه العمل الدولية، نظام ادارة السلامة والصحة المهنية، صناعات التنافسية، القاهرة، ط الأولى، 2016.
2. يوسف حمادة ربيع، البيئة في الفقه الاسلامي وقاية وتنمية، المؤتمر العلمي السنوي الخامس بعنوان (القانون...والبيئة)، دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة طنطا، 2018.
- سادسا: المحاضرات:
1. د. دحدوح منيه، محاضرات مادة الاتصال في المؤسسة لطلبة السنة الثالثة ليسانس، علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات، قالمة، 2016.

قائمة الملاحق

الملحق 01

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة حمه لخضر-الوادي-

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة حول:

بيئة العمل وعلاقتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.
(دراسة ميدانية على عينة من عمال شركة عطور ورود بالوادي -بلدية كوينين-)

دراسة مكملة لنيل شهادة ماستر علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

ليبي خديجة.

إعداد الطالبتين:

سلامة السعدية.

سلامة أم الهناء.

يرجى التكرم بتعبئة الاستمارة المرفقة، بعد قراءة كل عبارة من عبارات الاستمارة قراءة متأنية وضع علامة

☒ في الخانة التي تعبر عن مدى موافقتكم عليها حسب الواقع الذي تعملون به.

علما بأن إجاباتكم ستعامل بسرية تامة وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط وتتوقف على

دقتها صحة النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة.

شاكرين لسيادتكم على تعاونكم الصادق.

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

-يرجى وضع علامة ☒ أمام الاجابة المناسبة:

1-الجنس: - أنثى - ذكر

2-العمر: - اقل من 30 سنة

- اقل من 40 سنة

- من 40 ل 50 سنة

- فوق 50 سنة

3-الوظيفة: - عامل مهني - مسؤول - إطار

المحور الثاني: الأسلوب القيادي وعلاقته في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

1-هناك بعض الأوامر المطروحة عليك من طرف القائد.

نعم أحيانا لا

2-طبيعة القرارات المتخذة في صالحك.

نعم أحيانا لا

3-تستدعى في صنع قرار أحسن.

نعم أحيانا لا

4-الإدارة تقدم لك الدعم للقيام بعملك.

نعم أحيانا لا

5-في حالة الإجابة بنعم، اذكر هذا الدعم.

- دعم مادي.

- دعم معنوي.

- دعم آخر اذكره:

6-يظهر المسؤول مرونة في التعامل معك.

نعم أحيانا لا

7-يتابع المدير عملية غيابك.

نعم أحيانا لا

8- يسمح لك المدير بالخروج من الشركة أثناء أوقات عملك.

نعم أحيانا لا

المحور الثالث: الاتصال التنظيمي وعلاقته في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

1- تحظى بالاحترام والتقدير من طرف المدير.

نعم أحيانا لا

2- تقترح مبادرات داخل الشركة.

نعم أحيانا لا

3- يهتم مسؤولك بقضاياك الشخصية.

نعم أحيانا لا

4- تلبى مطالبكم الخاصة بتعديل فترات الراحة.

نعم أحيانا لا

5- تفضل المقابلة الفردية مع المدير لطرح مشاكل عملك.

نعم أحيانا لا

6- تجد صعوبة في الاتصال بالإدارة.

نعم أحيانا لا

7- المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهمها بسهولة.

نعم أحيانا لا

8- اتصال الإدارة بك يحسن من أدائك.

نعم أحيانا لا

المحور الرابع: الظروف الفيزيائية وعلاقتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الجزائرية.

1- تتعرض لحوادث العمل بسبب الحرارة المرتفعة في مكان العمل.

نعم أحيانا لا

2- المواد الكيميائية أثرت على صحتك.

نعم أحيانا لا

3- ترى أن الإنارة الجيدة ضرورية في عملك.

نعم أحيانا لا

4- تم تدريبك على التعامل مع كل المخاطر الموجودة في ورشة عملك.

نعم أحيانا لا

5- تفقد القدرة على التحكم في معدات العمل بسبب البرودة.

نعم أحيانا لا

6- ترتكب أخطاء في عملك بسبب الإنارة الغير مناسبة.

نعم أحيانا لا

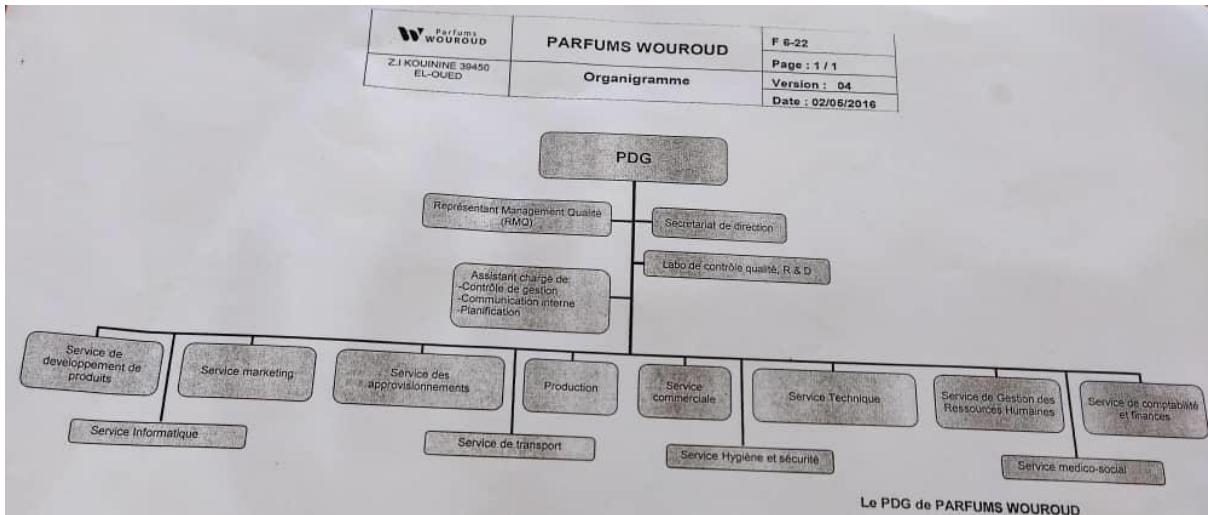
7- يوجد نظام لأجهزة التدفئة.

نعم أحيانا لا

8- تتوفر التهوية الكافية في بيئة عملك.

نعم أحيانا لا

الملحق 02



الملحق 03

روائح الورد
Fabrication de parfums depuis 1963

FICHE d'ENTREPRISE

dénomination commerciale	Parfums El Wouroud
statut juridique	sarl
capital social	500.000.000 DA
localisation	zone industrielle – BP.08 39.014 KOUININE (Wilaya d'EL OUED)
coordonnées	tél. 032 23 89 09 - fax 032 23 89 10 e-mail contact@wouroud.com site web www.wouroud.com
activité	conception, développement, production et commercialisation de parfums, eaux de toilette, déodorants et pochettes parfumées
date de création	6 décembre 1987

l'entreprise est certifiée ISO 9001 version 2000 depuis le 11 mai 2006 et version 2008 depuis le 26 mai 2010. Il a été décerné à l'entreprise :

- la médaille du mérite industriel – 2^{ème} session 22 février 2006 par la Fondation FINA
- le 23 septembre 2016 par l'association patronale FCE (Forum des Chefs d'Entreprises) 3 labels «*bassma djazaïria*» pour les 3 produits : parfums et eaux de toilette, déodorants et pochettes parfumées.

1. effectifs

1.1. cadres :	13)
1.2. maîtrise :	11) total 116
1.3. exécution :	92)

L'Entreprise se redéploie à l'exportation visant essentiellement le marché Africain

KOUININE, le 9 avril 2017

S.A.R.L. CAPITAL SOCIAL DE 500.000.000 DA
Siège : Zone Industrielle 39014 KOUININE EL-OUED
Tél. : +213 (0) 32 23 89 09 Fax : +213 (0) 32 23 89 10
Bureaux : villa N° 75 Hai El-Bina 16320 Dely Brahim
Tél. : +213 (0) 21 91 76 66 Fax : +213 (0) 21 91 76 67
web: www.wouroud.com

الملحق 04



الملحق 05



الملحق 07



الملحق 06

