

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



## الموضوع:

تأثير بيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية

دراسة حالة: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة):

- د/ مزيو ألفة.

من إعداد الطالبين:

- قصة صفاء.

- بن الذيب بلال

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذ محاضر -أ-	- د/ دالي علي لمياء
بسكرة	مشرفا	- أستاذ محاضر-ب-	- د/ ألفة مزيو
بسكرة	مناقشا	- أستاذ محاضر - أ-	- د/ جيجخ فايزة

الموسم الجامعي: 2023-2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



## الموضوع:

تأثير بيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية

دراسة حالة: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

- د/ مزيو ألفة.

من إعداد الطالبين:

- قصة صفاء.

- بن الذيب بلال

## لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	- أستاذ محاضر -أ-	- د/ دالي علي لمياء
بسكرة	مشرفا	- أستاذ محاضر-ب-	- د/ ألفة مزيو
بسكرة	مناقشا	- أستاذ محاضر - أ-	- د/ جيجخ فايزة

الموسم الجامعي: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

من قال أنا لها نالها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم سهلا ولا الطريق

كان محفوقا بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها

الحمد لله الذي يسر لنا البدايات وبلغنا النهايات وحقق لنا الغايات بفضلته، الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتاه

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا

وفي اللحظة الأكثر فخرا أهدي عملي هذا الى من أحمل إسمه بكل فخر، من دعمني بلا حدود وأعطاني

بلا مقابل إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، داعمي وسندي وقوتي

"والدي"

إلى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى السراج الذي أنار لي الطريق ونبع الحنان

ومعلمتي الأولى التي منها تعرفت على القوة والثقة بالنفس لمن رضاها يخلق الي التوفيق

"والدتي"

إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى من كانوا سندا ودعما إلى من غمروني بالحب والحنان أخوتي

الذين لطالما كانوا الظل لهذا النجاح (ناريمان وزهرة العلا ومروة وجموعي وفؤاد)

إلى أصدقاء الروح اللذين شاركوني خطوات الطريق (رحاب وسهام)

وإلى كل من ساهم في نجاحي

قصة صفاء

# اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي أنار لي طريقي وكان لي خير

أهدي عملي هذا إلى من وهبني الامل الحياة وعلمني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبرا

ولطالما كان سندا والدي

إلى أعلى ما أملك في هذه الدنيا إلى من كان سبب لوجودي على هذه الارض إلى من وضعت الجنة

تحت أقدامها إلى أرجو أن أكون قد نلت رضاها والدي

إلى أخوتي ورفاق السنين والسند والكتف الذي أستند عليه دائما

ولكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق مشكرا لكم جميعا ماكنت

لاصل لولا فضلكم من بعد الله

بن الذيب بلال

## الملخص

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على الأثر الذي يمكن تلعبه بيئة العمل على أداء العاملين (أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة) ، و ليتحقق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات واستخدام الإختبارات والأدوات الإحصائية المناسبة ضمن برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) ، و قد تم الإعتماد على عينة عشوائية من أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة لإجراء الدراسة ، تم توزيع (100) إستبانة و استرجع منها 70 استبانة صالحة للتحليل و من خلال التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى أن مستوى بيئة العمل و أداء العاملين بالحماية المدنية قد جاء مرتفعين ، وجود تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء الأعوان ، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضا وجود تأثير إيجابي للبيئة المعرفية و بيئة العمل الإجتماعية على أداء الأعوان بالحماية المدنية ، و أن لبيئة العمل المادية ليس لها تأثير على أداء الأعوان ، ووفقا للنتائج المتوصل إليها قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات ذات صلة بالموضوع .

## Abstract

Through this study, we seek to identify the impact that the work environment can play on the performance of workers (civil protection agents in the state of Biskra). To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed as a tool for collecting data and using appropriate tests and statistical tools within the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. A random sample of civil protection officers in the state of Biskra was relied upon to conduct the study. (100) questionnaires were distributed and 70 questionnaires were retrieved from them, suitable for analysis. Through statistical analysis, the study concluded that the level of the work environment and the performance of civil protection workers were high. There is a positive effect of the work environment on the performance of the agents. The results of the study also showed that there is a positive effect of the cognitive environment and the social work environment on the performance of the agents in civil protection, and that the physical work environment has no effect on the performance of the agents. According to the results obtained, the study presented a set of Suggestions are relevant to the topic.

## فهرس المحتويات

..... الملخص
..... قائمة الجداول
..... قائمة الأشكال
مقدمة: ..... Error! Bookmark not defined.
الفصل الاول: Error! Bookmark not defined. الاطار المفاهيمي Error!
Bookmark not defined.
تمهيد : ..... 18
المبحث الاول : ماهية الأداء ..... 19
المطلب الاول : مفهوم الأداء ومكوناته ..... 19
الفرع الاول : تعريف الأداء ..... 19
الفرع الثاني : مكونات الأداء ..... 19
المطلب الثاني : أنواع الاداء: ..... 21
الفرع الاول: حسب معيار الشمولية: ..... 21
الفرع الثاني : حسب معيار المصدر: ..... 22
المطلب الثالث: أبعاد الأداء: ..... 22
المبحث الثاني : أداء العاملين ..... 24
المطلب الاول : مفهوم أداء العاملين وعناصره : ..... 24
الفرع الاول : مفهوم أداء العاملين : ..... 24
الفرع الثاني: عناصر أداء العاملين: ..... 25
المطلب الثاني: محددات أداء العاملين ..... 25
المطلب الثالث: أبرز العوامل المؤثرة على دافعية العاملين وأدائهم: ..... 26
المطلب الرابع: أبعاد الدراسة: ..... 28
ملخص الفصل: ..... 29
الفصل الثاني: <u>التأصيل النظري</u> لبيئة العمل

30	تمهيد :
31	المبحث الاول : ماهية بيئة العمل
31	المطلب الأول : مفهوم بيئة العمل و أسباب الاهتمام بدراسة بيئة العمل
31	الفرع الأول: مفهوم بيئة العمل
34	الفرع الثاني: أسباب الاهتمام بدراسة بيئة العمل
34	المطلب الثاني : آثار بيئة العمل
35	الفرع الأول: الآثار الناتجة عن العمل في بيئة العمل الايجابية
35	الفرع الثاني: الآثار الناتجة عن العمل في بيئة العمل السلبية (البيئة السامة) :
37	المطلب الثالث : العناصر المؤثرة على بيئة العمل
37	الفرع الأول: العناصر الخارجية : و تشمل :
37	الفرع الثاني: العناصر التنظيمية:
39	الفرع الثالث: العناصر الشخصية
40	المبحث الثاني : أساسيات بيئة العمل
40	المطلب الأول : أنواع بيئة العمل
40	الفرع الأول: تصنيفها حسب درجة خصوصيتها
40	الفرع الثاني: تصنيفها حسب موقعها من المنظمة
41	الفرع الثالث: تصنيفها حسب العوامل الخارجية :
43	المطلب الثاني : أبعاد بيئة العمل
43	الفرع الأول: البعد الاقتصادي
43	الفرع الثاني: البعد الانساني
43	الفرع الثالث: البعد الصحي
45	الفرع الرابع : بعد البيئة المادية
45	الفرع الخامس : بعد البيئة الإجتماعية
45	الفرع السادس : بعد البيئة العمل المعرفية
46	المطلب الثالث : العلاقة بين بيئة العمل و أداء العاملين
46	الفرع الاول: القدرات المعرفية:

47	الفرع الثاني: إدراك الدور .....
48	الفرع الثالث: الإستعداد لتحمل المسؤولية: .....
50	خلاصة الفصل : .....
	الفصل الثالث: <u>الاطار الميداني</u> لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة
49	تمهيد .....
50	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة .....
50	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن ظهور الحماية المدنية .....
52	المطلب الثاني : المهام الأساسية للحماية المدنية .....
52	الفرع الأول : المهام المتعلقة بالجانب الإجتماعي : .....
52	الفرع الثاني : المهام المتعلقة بالجانب الإقتصادي : .....
53	الفرع الثالث : المهام المتعلقة بالجانب الأمني : .....
53	المطلب الثالث: التنظيم الإداري للحماية المدنية لولاية بسكرة .....
53	الفرع الأول : مصلحة الإدارة والإمداد : .....
54	الفرع الثاني : مصلحة الوقاية .....
54	الفرع الثالث : مصلحة الحماية العامة .....
55	المطلب الرابع: التركيبة البشرية لأعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة .....
56	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة .....
56	المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات .....
56	الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث: .....
57	الفرع الثاني: طرق جمع البيانات .....
59	الفرع الثالث: أساليب التحليل المستخدمة .....
60	المطلب الثاني: الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة .....
61	الفرع الأول: الوصف الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة وفقا لتغير الجنس: .....
62	الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر .....
63	الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي .....
64	الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية .....

65	الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.....
66	الفرع السادس: خصائص عينة الدراسة حسب نظام العمل.....
67	المطلب الثالث: نتائج اختبار الصدق و الثبات " ألفا كرومباخ" و اختبار التوزيع الطبيعي " كولجروف-سمونوف" .....
67	الفرع الثاني: اختبار ألفا كرومباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان.....
68	الفرع الثالث: اختبار التوزيع الطبيعي.....
68	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة.....
68	المطلب الأول: تشخيص متغيرات الدراسة.....
68	الفرع الأول تشخيص المتغير المستقل: بيئة العمل.....
72	الفرع الثاني: تشخيص المتغير التابع: أداء العاملين.....
74	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة.....
74	الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية.....
75	الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية.....
78	الفرع الثالث: تفسير فرضيات الدراسة.....
79	خلاصة الفصل: .....
77	الخاتمة: .....
	قائمة المراجع: .....
	Error! Bookmark not defined. ....

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
55	متعلق بالتعداد الإجمالي لكافة العاملين بالمؤسسة لسنة 2024	1
56	يوضح عدد استمارات الدراسة الموزعة والمسترجعة	2
59	فئات اتجاهات الآراء	3
61	خاصية الجنس لعينة الدراسة	4
62	خاصية السن لعينة الدراسة	5
63	خاصية المؤهل العلمي لعينة الدراسة	6
64	خاصية مجال الوظيفة الحالية	7
65	خاصية سنوات الخبرة	8
66	خاصية نظام العمل	9
67	اختبار معاملات الثبات والصدق للاستبيان	10
68	اختبار التوزيع الطبيعي	11
69	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات بيئة العمل	12
72	التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات أداء العاملين	13
75	نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	14
76	اختبار تأثير البيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل من خلال الانحدار الخطي البسيط	15
77	اختبار تأثير البيئة المادية على أداء أعوان التدخل من خلال الانحدار الخطي البسيط	16
77	اختبار تأثير البيئة الإجتماعية على أداء أعوان التدخل من خلال الانحدار الخطي البسيط	17

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ع	نموذج الدراسة	1
25	محددات أداء العاملين	2
61	توزيع أفراد العينة حول متغير الجنس	3
62	توزيع أفراد العينة حول متغير العمر	4
63	يوضح توزيع افراد العينة حول متغير المؤهل العلمي	5
64	توزيع أفراد العينة حول بعد مجال الوظيفة الحالية	6
65	توزيع أفراد العينة حول بعد سنوات الخبرة	7
66	توزيع أفراد العينة حول بعد نظام العمل	8

## قائمة الملحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
الملحق رقم (01) : قائمة محكمين الاستبيان	(01)
الملحق رقم (02) : الإستبيان	(02)
الملحق رقم (03) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة	(03)



# المقدمة

تعتبر الموارد البشرية الركيزة الأساسية في عمل المنظمات و الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما و كيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها ، فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات عالية على العطاء المتجدد ويحتوي طاقات كامنة تستطيع المنظمة استغلالها الاستغلال الأمثل .

في ظل سعي المنظمات إلى التخلص من الأخطاء ، وبسبب حدة المنافسة و التنافس بين منظمات الأعمال التي تهدف إلى البقاء و الاستمرار في ميدان نشاطها و في عملها و مجهودها الجدي نحو تحقيق الازدهار في ظل تنوع المنظمات و زيادة المشاكل الاقتصادية ، و على اعتبار الإدارة الحديثة حريصة على دعم الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية لعاملها عبر الاستطلاع على آراءهم وتطلعاتهم بخصوص القضايا المرتبطة بالعمل ، ومن خلال سعيها في الوقت الحالي لتحقيق الهدف الأساسي من وجودها هو ضمان و تأكيد تحقيق الأهداف التي نشأت من أجلها ، و السبيل الأساسي لذلك هو زيادة مستويات الأداء بين أوساط العاملين حتى تتمكن من بلوغ أهدافها المحددة ، من أبرز العوامل التي تؤثر على أداء العاملين داخل المنظمة بيئة العمل.

إذ يعتبر موضوع بيئة العمل من بين أهم المواضيع الإدارية التي نالت اهتمام العديد من الباحثين المهتمين وذوي الاختصاص بالبحث والتحليل بعلم الاجتماع و الإدارة لدوره الفاعل في ديمومة و استمرار المنظمة ونجاحها، إذ أصبحت المنظمات اليوم تسعى جاهدة لتحقيق أهدافها و رؤيتها التي تأسست من أجلها ، ولذلك تجدها تعمل بجد لتحقيق مستويات عالية من الأداء من خلال اتباع سياسات و كذا استراتيجيات مختلفة من حيث توفير الامكانيات و الموارد المادية كالوسائل لتسهيل عمل العاملين منها و كذا البشرية و المعلومات الضرورية ، ولا شك أن وجود بيئة عمل ملائمة للعمل و مشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية منظمة من منظمات القرن الواحد و العشرين، مما يدعم صناعة فوائد جمة تعود عليها بالنفع و زيادة مستويات الأداء بين اوساط العاملين وإرتفاع معدلات الرضا و انتشار الولاء التنظيمي و بناء علاقة متينة تدعو للانتماء و الوفاء التنظيمي .

بناء على ما سبق جاءت هاته الدراسة من أجل محاولة استكشاف و فهم علاقة التأثير بين بيئة العمل على أداء العاملين الذي يعتبر هدفا رئيسيا و مطلبا أساسيا يقوي المنظمة و يدعمها و يبني لها مستقبلا يميزها ويجعلها متفردة مقارنة بغيرها من المنظمات الأخرى . إلا ان التميز في أداء العاملين لا و لن يأتي إلا في ظل توافر بيئة عمل مبنية على الثقة و ترقى بأسلوبه للأفضل ليستطيع أن يبدع و يقدم و يظهر أفضل ما لديه من قدرات و مهارات تلبي حاجات المنظمة و تزيد من كفاءتها .

❖ إشكالية الدراسة

لإحتواء التحديات الإستراتيجية المعاصرة التي تواجهها المنظمات اليوم و العمل على التكيف معها واتخاذ القرارات المناسبة للوصول لأهدافها و غاياتها و نتائج أداء متميز على الأمد البعيد لابد من بناء و وجود بيئة العمل إيجابية ومهياًة ملائمة مثالية للعاملين و كذا مشجعة فهاته الأخيرة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أي منظمة ، فمنظمات اليوم قد أدركت أن فهم بيئة العمل أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف على المؤشرات ذات الأثر المباشر على دوافعهم ورضاهم فولائهم التنظيمي ، فالوسيلة الجوهرية لتحسين الرضا والولاء لا ولن يكون إلا في ظل توافر جل المستلزمات المتطلبة ببيئة العمل المادية والاجتماعية و كذا المعرفية بصورتها الفعالة ونظرا لما لها من أثر على زيادة معدلات أدائهم مما ينعكس ذلك على الإنتاجية ، و عليه و من خلال ما تقدم يمكن طرح الإشكالية الرئيسية لبحثنا في شكل الصياغة التالية :

▪ " كيف يمكن أن تؤثر بيئة العمل على أداء العاملين داخل المنظمة؟" .

❖ التساؤلات الفرعية

تدعيما للإشكالية الرئيسية و للإحاطة بالموضوع أكثر تمت تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية و التي سنحاول الإجابة عليها من خلال دراستنا للموضوع ليتم صيغتها على النحو التالي :

◀ ماذا نقصد ببيئة العمل؟

◀ كيف نحدد أداء العامل الفرد؟

◀ كيف تؤثر بيئة العمل المادية على أداء الفرد العامل؟

◀ كيف تؤثر بيئة العمل الاجتماعية على أداء الفرد العامل؟

◀ كيف تؤثر بيئة العمل المعرفية على أداء الفرد العامل؟

ثانيا : الدراسات السابقة

يهدف هذا الجزء إلى عرض بعض الدراسات السابقة العربية منها، والأجنبية التي تناولت المداخل ذات الصلة بموضوع الدراسة و التي توافرت لدى الباحثين من خلال المصادر المتعددة وهذا من أجل التعرف على منهاجيتها وأهم ما تم التوصل إليه من حيث نتائجها للاستفادة منها في وضع وبناء منهجية للدراسة الحالية .

❖ الدراسات السابقة المتعلقة ببيئة العمل :

▪ الدراسات العربية :

(شحمة و بارود ، 2022/2023)		
تأثير بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري دراسة ميدانية (مديرية الضرائب) .		
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ السياسات و الإجراءات.</li> <li>❖ ظروف العمل المادية .</li> <li>❖ العلاقات العامة.</li> <li>❖ التكوين.</li> </ul>	أبعاد الدراسة المتعلقة بالبيئة العمل	
ما مدى مساهمة بيئة العمل على تحقيق الإبداع الإداري داخل مؤسسة مديرية الضرائب غرداية ؟		إشكالية الدراسة
<p>إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في التعرف إلى أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري في مديرية الضرائب لولاية غرداية و ذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ تحديد مستوى أهمية بيئة العمل في مديرية الضرائب .</li> <li>◀ تحديد مستوى الإبداع الإداري في المديرية .</li> <li>◀ تحديد أثر عوامل بيئة العمل على الإبداع الإداري في المديرية .</li> </ul>		أهداف الدراسة
<p>تم إجراء البحث في مؤسسة مديرية الضرائب غرداية باختيار عينة عشوائية قدرها (45) من منتسبي المؤسسة ، ووظفت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات ، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و بغرض تحقيق أهداف الدراسة تم صياغة فرضيات و اختبارها بواسطة عدة وسائل إحصائية بالاستعانة بالبرنامج (SPSS25) و Excel لتحليل البيانات .</p>		منهجية الدراسة
<p>وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ لا توجد أثر السياسات وإجراءات لبيئة العمل في تحقيق الإبداع الإداري مديرية الضرائب بولاية غرداية .</li> <li>◀ لا توجد أثر لظروف العمل المادية لبيئة العمل على الإبداع الإداري مديرية الضرائب بولاية غرداية</li> <li>◀ يوجد أثر لعلاقات العامة لبيئة العمل على الإبداع الإداري مديرية الضرائب بولاية غرداية</li> <li>◀ لا توجد أثر التكوين لبيئة العمل على الإبداع الإداري بمديرية الضرائب</li> </ul>		نتائج الدراسة

## المقدمة

بولاية غرداية.	
(علي عثمان، 2023)	
أثر بيئة العمل و الخدمات على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس دراسة ميدانية بجامعة وادي النيل - السودان (2021-2022م).	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ السياسات و الإجراءات.</li> <li>❖ ظروف العمل المادية .</li> <li>❖ المشاركة في اتخاذ القرار .</li> </ul>	أبعاد الدراسة المتعلقة ببيئة العمل
ما هو دور الخدمات المقدمة وبيئة العمل في تحقيق الإشباع للحاجات المختلفة لأعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة وادي النيل ومدى تحقيق رضاهم ؟	إشكالية الدراسة
<p>هدف هذا البحث إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد و العلوم الإدارية بجامعة وادي النيل عن الخدمات التي تقدم لهم من قبل وزارة التعليم العالي ، و ذلك من خلال دراسة الأهداف التفصيلية الأتية :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ دراسة مدى الرضا أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد و العلوم الإدارية بجامعة وادي النيل.</li> <li>◀ دراسة دور الخدمات في تحقيق الرضا أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة وادي النيل .</li> <li>◀ وضع أساس نظري و تطبيقي للبحوث المستقبلية حول الرضا الوظيفي ، و علاقته بالخدمات المقدمة .</li> <li>◀ تقديم مقترحات و توصيات تساعد الإدارة بجامعة وادي النيل و المؤسسات بالتعليم العالي و غيرها من المؤسسات ذات الصلة على تحسين ورفع مستوى الرضا الوظيفي ، في ضوء النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة .</li> </ul>	أهداف الدراسة
بناء على مشكلة الدراسة و أهدافها فإن مجتمع الدراسة المستهدف هو أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بجامعة وادي النيل البالغ عددهم (250) و قد تم استخدام اسلوب المعاينة و التي من خلاله يتم جمع البيانات باستخدام عدد محدود من مفردات الإطار(أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد و العلوم الإدارية بجامعة وادي النيل) ثم تعميم نتائج الدراسة على جميع مفردات المجتمع ، حيث تم توزيع 50 استبانة على عينة الدراسة و قد تم استرداد (50) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة 100 بالمئة ، في اطار مشكلة البحث و	منهجية الدراسة

## المقدمة

<p>فرضياته و مفردات مجتمع الدراسة ، تم تحديد أداة للدراسة و هي تصميم استبانة صممت خصيصا لجمع البيانات الأولية لكونها أكثر ملائمة لهذا الغرض تم تحليل البيانات اختبارها بواسطة عدة وسائل إحصائية بالاستعانة بالبرنامج (SPSS)</p>	
<p>وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج ومن أهمها :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ غالبية أفراد عينة الدراسة يوافقون على وجود علاقة (بين درجة الرضا لأعضاء هيئة التدريس و بيئة العمل بجامعة وادي النيل).</li> <li>◀ تتيح إدارة الجامعة للعاملين المرونة الكافية و الوصف الوظيفي لكل مسمى وظيفي.</li> <li>◀ تتيح إدارة الجامعة للعاملين الحرية في التعبير عن أفكارهم و مقترحاتهم.</li> <li>◀ توفر إدارة الجامعة المعلومات اللازمة لإنجاز العمل و تعمل على تبسيط الإجراءات.</li> <li>◀ تسعى إدارة الجامعة إلى تحسين ظروف العمل.</li> </ul>	<p>نتائج الدراسة</p>

■ دراسة الأجنبية :

<p align="center"><b>(Sukdeo,2017)</b> <b>The effect of the working environment on employee satisfaction and productivity: a case study in a clothing manufacturing factory.</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ظروف العمل المادية</li> <li>❖ تعويضات و الحوافز</li> <li>❖ التدريب والتطوير الوظيفي</li> <li>❖ عدالة المعاملة</li> <li>❖ الأمان والاستقرار الوظيفي</li> </ul>	<p>أبعاد الدراسة المتعلقة ببيئة العمل</p>
<p>هل توجد علاقة إيجابية ومعنوية بين المحددات الخمسة لبيئة العمل ورضا الموظفين؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>الهدف من هذه الدراسة هو :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ تحديد مستوى رضا الموظفين بين العاملين في صناعة الملابس.</li> <li>◀ دراسة تأثير رضا العاملين على الإنتاجية في مصنع الملابس.</li> <li>◀ تحديد أثر رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية على الأداء التنظيمي العام.</li> </ul>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>خضعت الدراسة لمنهج البحث الكمي. وقد تم تصميم استبيان لدراسة تأثير رضا العاملين عن الإنتاجية والأداء التنظيمي. وتم توزيع الاستبيان على الموظفين في مصنع تصنيع الملابس حيث أن هذه مؤسسة تصنيع واسعة</p>	<p>منهجية الدراسة</p>

## المقدمة

النطاق. الاستبياناتم تصميمه لاستيعاب المعلومات الديموغرافية ومستويات رضا الموظفين. وكان المستجيبونطلب منهم تقييم كل بند على مقياس ليكرت المكون من خمس نقاط يتراوح من لا أوافق بشدة إلى أوافق بشدة، فيما يتعلق بالبيانات المختلفة التي تقيس المتغيرات. تم العثور على موثوقية العوامل المختلفة لتكون إحصائيا هامة .

وأظهرت نتائج الدراسة :

- ◀ هناك بالفعل علاقة قوية بين رضا الموظفين والإنتاجية على الأداء التنظيمي.
- ◀ أن لمحددات بيئة العمل تأثير كبير على رضا الموظفين.
- ◀ يميل الموظفون الراضون إلى أن يكونوا أكثر كفاءة و لديهم الدافع للقيام بعملهم، وهذا سيؤدي إلى تعزيز أداء العمل وزيادة الإنتاجية. تحسن في أداء عمل الموظف يضيف قيمة إلى العمليات الإنتاجية.
- ◀ أن العاملين راضون للغاية عن وظائفهم لأن ذلك يرجع إلى الأجر الجيد والمعاملة العادلة والعمل المناسب ظروف أفضل وأمن وظيفي أكبر ومزيد من التدريب والتطوير.

### نتائج الدراسة

❖ الدراسات السابقة المتعلقة بأداء العاملين:

▪ الدراسة العربية :

### (القضاة، 2022)

أثر التمكين الإداري على أداء العاملين : دراسة ميدانية في شركات صناعة الأدوية المدرجة في بورصة عمان.

أداء العاملين بصورته الكلية.

أبعاد الدراسة المتعلقة بأداء العاملين

ما أثر التمكين الإداري بأبعاده (تفويض السلطة، الاستقلالية ، التحفيز ) في أداء العاملين في شركات صناعة الأدوية المدرجة في بورصة عمان في الأردن ؟

إشكالية الدراسة

تهدف الدراسة على معرفة طبيعة العلاقة التأثيرية بين تفعيل عملية التمكين و تحسين أداء العاملين و ذلك من خلال :

أهداف الدراسة

◀ توضيح مفهوم التمكين الإداري بأبعاده المختلفة و أهمية تطبيقه كأسلوب إداري حديث على عملية اتخاذ القرار الإداري.

◀ توضيح أثر متغيرات الدراسة(تفويض السلطة، الاستقلالية ، التحفيز ) على أداء العاملين في شركات صناعة الأدوية .

◀ التعرف على آراء و توجهات العاملين في شركات صناعة الأدوية حول أهمية تطبيق أسلوب التمكين في تحسين أداء العاملين .

## المقدمة

<p>تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة و تحليل النتائج و إيجاد المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري و التباين ، و شملت عينة الدراسة على (200) استبانة و قد تم استرداد 147 استبانة صالحة للتحليل بنسبة 85.5 بالمئة ، تم تحليل البيانات اختبارها بواسطة عدة وسائل إحصائية بالاستعانة بالبرنامج (SPSS).</p>	<p>منهجية الدراسة</p>
<p>توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية معنوية عند مستوى (<math>\alpha &lt; 0.05</math>) للتمكين الإداري بأبعاده في أداء العاملين للشركات عينة الدراسة كما يلي :</p> <p>◀ يوجد أثر إيجابي لمتغير تفويض السلطة في أداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.3888.</p> <p>◀ يوجد أثر إيجابي لمتغير الاستقلالية في أداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.591.</p> <p>◀ يوجد أثر إيجابي لمتغير التحفيز في أداء العاملين حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.70 و حقق هذا المتغير أعلى قيمة في التأثير على المتغير المستقل.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>
<p>( خورشيد و خماسم، 2023 ) دراسة ميدانية في شركات الاتصالات العاملة في اقليم كردستان - دور تمكين العاملين في تحسين أداء العاملين العراق.</p>	
<p>أداء العاملين بصورته الكلية.</p>	<p>أبعاد الدراسة المتعلقة بأداء العاملين</p>
<p>هل هناك دور لتمكين العاملين في تحسين أداء العاملين في شركة الاتصالات العاملة في اقليم كردستان-العراق ؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن توضيحها فيمايلي :</p> <p>◀ التعرف على واقع العلاقات التي تربط تمكين العاملين بالشركات الاتصالات العاملة في إقليم كردستان العراق.</p> <p>◀ طرح مجموعة من الاقتراحات التي تساعد في تمكين العاملين من حيث العلاقات التي تربطهم .</p> <p>◀ طرح نموذج بحث مفاهيمي يساعدنا في حل هذه المشكلة عن طريق تقديم فرضيات و اقتراحات.</p> <p>◀ إعطاء نظرة جديدة للشركات الاتصالات العاملة في إقليم كردستان العراق أو العاملين في إطار تمكين العاملين من أجل تحسين أدائهم.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>

## المقدمة

<p>نظرا لأهمية متغيرات الدراسة و مضامينها و أبعادها فقد تم اختيار عينة من العاملون الذين يشغلون المناصب الإدارية و الفنية في الشركات المبحوثة بوصفهم مجتمع الدراسة و البالغ عددهم (400) عاملا ، و تم توزيع استمارة الاستبانة عليهم استرجعت منها (378) استمارة تم اعتماد على المنهج النوعي بدراسة المتغيرات الكامنة و اعتمدت أيضا على المنهج الكمي في تحليل البيانات و المعطيات باستخدام برنامج الاحصائية (SPSS26) و (AMOS26) .</p>	<p>منهجية الدراسة</p>
<p>يمكن استخلاص أهم النتائج :</p> <p>◀ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (<math>\alpha &lt; 0.05</math>) لتمكين العاملين بابعاده (المشاركة بالمعلومات و الحرية و الاستقلالية ) في تحسين أداء العاملين .</p> <p>◀ تمكين العاملين يركز على منح العاملين السلطة المطلوبة للمشاركة في اتخاذ القرارات في أعمالهم و توسيع مهامهم و تحمل مسؤوليات أعمالهم من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة و هذا يؤدي إلى تحفيز العاملين من أجل إظهار مهاراتهم و قدااتهم .</p> <p>◀ يمكن دراسة تمكين العاملين من مداخل عدة هي ( المدخل الاداري ، المدخل الهيكلي ، المدخل النفسي) .</p> <p>◀ يؤدي التمكين دورا كبيرا في تحسين الجودة لان تحقيق الجودة يتطلب الأفراد القادرين على التغيير في طرائق العمل ، يجعل القيادة ملتزمة بتحقيق رضا العاملين كجزء مكمل لادارة الجودة ، و بالتالي تحقيق الغاية النهائية هي التحسين المستمر .</p> <p>◀ وجود تأثير طردي و معنوي ذو دلالة إحصائية لتمكين العاملين في جودة اداء العاملين في المنظمة المبحوثة و ذلك بدلالة قيمة معامل الانحدار و القيمة الاحتمالية فضلا عن تشابه اشارات كل من الحدين الادنى و الاعلى لحدود الثقة عند مستوى معنوية (0.05) .</p> <p>◀ وجود تأثير طردي و معنوي ذو إحصائية لكل من ( المشاركة بالمعلومات ) ( الحرية و الاستقلالية) في جودة اداء العاملين في المنظمة المبحوثة ، و ذلك بدلالة قيمة معامل الانحدار و القيمة الاحتمالية فضل عن تشابه اشارات كل من الحدين الادنى و الاعلى لحدود الثقة عند مستوى معنوية (0.05) لكل منهما .</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

<b>(Dahkoul,2018)</b> <b>The Determinants Of Employee Performance In Jordanian Organizations</b>	
أداء العاملين بصورته الكلية.	أبعاد الدراسة المتعلقة بأداء العاملين
هل لمشاركة العاملين و التدريب تأثير كبير على أداء العاملين و رضاهم الوظيفي ؟	إشكالية الدراسة
تهدف الدراسة إلى : < استكشاف محددات أداء العاملين في القطاع الصناعي الأردني وتحديدًا محددات أداء العاملين في القطاع الصناعي الأردني و تأثيره على رضا الموظفين < التعرف على تأثير الدورات التدريبية على أداء الموظف مع استكشاف تأثير الوساطة من مشاركة الموظفين.	أهداف الدراسة
تعتمد الدراسة الحالية أسلوب البحث الكمي بجمع البيانات من المديرين الإداريين والمديرين التنفيذيين لي 50 شركة صناعية من القطاع الصناعي الأردني؛ فقد تم اختيار عينة مكونة من 100 مدير إداري وتنفيذي من القطاع الصناعي في الأردن من خلال أخذ عينات عشوائية. و يتم جمع البيانات الأولية وتوزيع استبيان على كل مدير إداري و مدير التنفيذي بشكل فردي. تم اعتماد تقنية تحليل البيانات الكمية أثناء تنفيذ المعادلة الهيكلية لنموذجة من خلال AMOS و برنامج الاحصائي (SPSS)	منهجية الدراسة
النتائج التي تم الحصول عليها : يعد التدريب من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظف بينما مشاركة العاملين يكون لها تأثير مباشر و تؤدي في النهاية إلى تحسين أداء العاملين. أن متغيرات الدراسة لها علاقات إيجابية معنوية فيما بينها.	نتائج الدراسة

❖ الدراسات السابقة المتعلقة ببيئة العمل و أداء العاملين:

▪ الدراسة العربية :

(رواج، 2017/2018)	
أثر بيئة العمل على أداء العاملين - دراسة حالة مديرية التجارة لولاية ورقلة - .	
أبعاد الدراسة المتعلقة ببيئة العمل و أداء العاملين	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ أبعاد بيئة العمل: البيئة المادية، البيئة الاجتماعية .</li> <li>❖ أبعاد أداء العاملين : أداء العاملين بصورته الكلية.</li> </ul>
إشكالية الدراسة	ما مدى أثر بيئة العمل على أداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة ؟
أهداف الدراسة	<p>تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف الآتية :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ تسليط الضوء على المفاهيم المرتبطة ببيئة العمل و الأداء.</li> <li>◀ محاولة التعرف على مدى فهم المديرية عينة الدراسة لموضوع بيئة العمل و أثرها على أداء العاملين .</li> <li>◀ معرفة مدى ارتباط بيئة العمل بأداء العاملين على مستوى المديرية عينة الدراسة .</li> </ul>
منهجية الدراسة	<p>تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة و اعتمد على أداة الاستبيان حيث تم تصميم استبانة مكونة من 28 فقرة حتى تغطي متغيرات الدراسة و تم توزيع 70 استبيان على أعوان و موظفي مديرية التجارة لولاية ورقلة و قد استدت 60 استبيان من أصل 70 تم تحليل البيانات عن طريق استخدام برنامج (SPSS).</p>
نتائج الدراسة	<p>توصل الباحث لاستخلاص أهم النتائج :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◀ اثبتت الدراسة أن المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي أهمية كبيرة في توفير الأدوات والأجهزة لتسهيل مهام موظفيها .</li> <li>◀ أن اهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسبي و ذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عادة الحوادث قليلة جدا و حتى أن وقعت فان تأثيرها على العمال ضعيف جدا و عليه تم اهماله و عدم الاهتمام به .</li> <li>◀ رضى الموظفين على الظروف المادية للعمل ضعيف.</li> <li>◀ ان أغلب العمال غير راضين على الأجر الذي يتقاضونه لان المؤسسة تابعة للقطاع العمومي و أن سياسة الأجور في هذا القطاع تختلف على</li> </ul>

## المقدمة

المؤسسات في القطاع الخاص الذي يتميز بنوع من المرونة في الأجور و أن الأجور فيه قابلة لزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي .

◀ المؤسسة عينة الدراسة تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين و هذا ما يولد ضغط و ارهاق لدى الموظفين بالمؤسسة .

◀ إن المؤسسة عينة الدراسة لا تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب الموظفين و تطوير أدائهم .

◀ إن المؤسسة عينة الدراسة لا تهتم كثيرا بروح الفريق الذي يساعد المؤسسة على أداء أعمالها بشكل جيد ويساعد على غرس روح التعاون و المبادرة بين العاملين .

◀ إن المؤسسة عينة الدراسة لا تهتم بدرجة كبيرة بتحسين أداء عمالها .

◀ إن المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي أهمية لعملية التحفيز في المؤسسة و الذي من شأنها أن يؤدي إلى تحسين أداء العاملين .

◀ أثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05 بين إجابات العمال و متغير الجنس .

◀ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05 بين إجابات العمال و متغير العمر .

◀ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05 بين إجابات العمال و متغير المستوى الدراسي للمبحوثين .

◀ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05 بين إجابات العمال و متغير الخبرة .

(سوفي، 2017/2018)

أثر بيئة العمل على أداء الموظفين و انعكاساته على فعالية الإدارات العمومية الجزائرية – دراسة ميدانية بالمصالح الخارجية لوزارة المالية - .

❖ أبعاد بيئة العمل : ( المتغيرات المادية ، المتغيرات الإجتماعية ، المتغيرات التنظيمية ، المتغيرات الوظيفية ) .

❖ أبعاد أداء العاملين : ( أداء المهمة ، الأداء السياقي ، الأداء التيكيفي ) .

أبعاد الدراسة المتعلقة  
بيئة العمل و أداء العاملين

أثر بيئة العمل على أداء الموظفين و ما هي انعكاساته على فعالية المصالح الخارجية لوزارة المالية ؟

إشكالية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بناء و اختبار نموذج مفاهيمي للعلاقة بين متغيرات

أهداف الدراسة

## المقدمة

بيئة العمل ، أداء الموظفين و فعالية الإدارات العمومية ممثلة بالمصالح الخارجية لوزارة المالية و ذلك من خلال :

- ◀ تقييم واقع بيئة عمل المصالح الخارجية لوزارة المالية .
- ◀ تقييم مستويات أداء موظفي المصالح الخارجية لوزارة المالية .
- ◀ معرفة اثر بيئة عمل المصالح الخارجية لوزارة المالية على أداء موظفيها .
- ◀ تقييم فعالية المصالح الخارجية لوزارة المالية .
- ◀ معرفة إنعكاسات تأثير اداء الموظفين ببيئة عملهم على فعالية المصالح الخارجية لوزارة المالية .
- ◀ إثبات أو نفي الاعتقاد السائد عن الموظف العمومي بتدني أدائه، و التحقق من الاعتقاد الشائع بنقص فعالية الإدارات العمومية .

## منهجية الدراسة

تم إجراء البحث بالمصالح الخارجية لوزارة المالية- باختيار عينة عشوائية قدرها (183) من منتسبي المصالح موزعين على (10 ولايات) ، ووظفت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات و المعلومات ، بالإضافة لإجراء مقابلة مع بعض الموظفين و المسؤولين ، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي و بغرض تحقيق أهداف الدراسة تم صياغة فرضيات و اختبارها بواسطة عدة وسائل إحصائية بالاستعانة بالبرنامج (SPSS).

## نتائج الدراسة

- توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها:
- ◀ إن بيئة عمل المصالح الخارجية لوزارة المالية مساعدة إلى حد ما ، فبيئة العمل التنظيمية مساعدة خاصة ما تعلق بالاستقلالية في العمل ، كذلك الأمر بالنسبة لبيئة العمل الإجتماعية بحكم العلاقات الجيدة بين الموظفين و رؤسائهم ، بيئة العمل الوظيفية هي الأخرى مساعدة لبساطة العمل التقني ، أما بيئة العمل المادية غير ملائمة التصميم الداخلي و الخارجي للمبنى .
  - ◀ تمتع موظفي هذه المصالح بمستويات عالية من الأداء ، إذ يتمتعون بقدرة على حل المشاكل و سعيهم لتعلم و تطوير مهارات و تقنيات التعامل مع المواقف (الأداء التكيفي) ، كما يؤدون عملهم بدقة و جودة عالية (الأداء المهمة ) ، لكن فئة معتبرة منهم غير متحمسة للعمل خارج أوقات العمل أو تنفيذ الاعمال الإضافية (الأداء السياقي) .
  - ◀ وجود أثر إيجابي لبيئة العمل على أداء الموظفين ، حيث حلت بيئة العمل الإجتماعية أولا ، التنظيمية ثانيا ، ثم الوظيفية ، فيما حلت بيئة العمل

## المقدمة

المادية أخيراً ، أما بالنسبة لترتيب متغيرات بيئة العمل التنظيمية جاء التمكين أولاً ، الرقابة ثانياً ، وأخيراً الاتصال ، أما بالنسبة لترتيب متغيرات بيئة العمل الإجتماعية فقط جاءت العلاقات بين الموظفين أولاً فيما حلت علاقة الموظف بالقائد ثانياً ، وعلاقته بالإدارة ثالثاً ، أما تحقيق الموظف للتوازن بين عمله وأسراته فيبدو أنه غير مؤثر بشكل كبير في الأداء .

■ دراسة الأجنبية :

(Shammout,2021) The Impact Of Work Environment On Employees Performance.	
<p>❖ أبعاد بيئة العمل :التدريب و التطوير، استحقاقات الموظفين، والمشرفين ودعم زملاء العمل، والتدريب والتطوير، وعبء العمل المناسب، وبيئة العمل المادية.</p> <p>❖ أبعاد أداء العاملين : أخذ البعد بشكله الكلي</p>	<p>أبعاد الدراسة المتعلقة ببيئة العمل و أداء العاملين</p>
<p>هل لبيئة العمل علاقة بأداء العاملين بالوكالة العقارية إنفستو قلوبال؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>الهدف من الدراسة هو دراسة تأثير بيئة العمل على أداء الموظفين. سيعمل هذا البحث على تطوير فهم متغيرين هما بيئة مكان العمل وأداء الموظف والعلاقة بين هذين المتغيرين. وقد تم تحديد هدف هذا البحث بشكل واضح في التقاط على النحو التالي:</p> <p>◀ التحقق مما إذا كانت هناك أي علاقة مهمة بين بيئة مكان العمل وأداء العاملين.</p> <p>◀ معرفة ما إذا كان هناك أي تأثير لمزايا الموظف وعبء العمل ودعم زملاء العمل والتدريب والتطوير والعوامل المادية على أداء العاملين.</p> <p>◀ إيجاد حلول جديدة في بيئة العمل المتغيرة لتحسين أداء العاملين.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>أن المجتمع المستهدف للدراسة هو 120 فرداً، ومن خلال عينة RAO Soft تبين أن حجم العينة هو 92 فرداً من المشاركين في الدراسة وسيتم اختبارهم، بمستوى ثقة 95% بينما الباقي 5% اعتبر خطأ. لجمع البيانات تم تكيف استبيان كمي. تم اختيار منهجية مختلطة لهذه الدراسة. تم تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال برنامج SPSS، وتم استخدام المنهج المقطعي. لاختبار البيانات، تم أولاً تحليل وتفسير كل سؤال على حدة ولمعرفة مساهمة كل متغير ومساهمة في أداء عمل موظفي Investo Global، تم استخدام تحليل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة</p>	<p>منهجية الدراسة</p>

## المقدمة

بين المتغيرات.	
توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها: ◀ وجود ارتباط كبير بين بيئة مكان العمل من خلال عوامل مختارة (التدريب والتطوير، وعبء العمل المناسب، واستحقاقات الموظفين، ودعم المشرف / زملاء العمل والعوامل المادية) وأداء العاملين. ◀ هناك علاقة إيجابية بين بيئة العمل وأداء العاملين. ◀ وجود ارتباط كبير بين بيئة العمل المادية وأداء العاملين في الوكالة العقارية إنفستو قلوبال.	نتائج الدراسة

بعد استعراضنا للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا ، ليتضح لنا أن الدراسات السابقة أنها تتفق مع الدراسة الحالية من خلال موضوعها العام، إلا أنها تختلف في الموضوعات الفرعية، وكذلك تختلف أيضا من ناحية الأهداف و الأبعاد والحيز المكاني والزماني ، و أن لتنوع الدراسات السابقة وتناولها جوانب كثيرة من شأنها ساهمت في أكسبنا سعة في الاطلاع بكل جوانب فيما يتعلق بيئة العمل من جهة، و أداء العاملين من جهة أخرى.

### ثالثا : نموذج و فرضيات الدراسة

#### 1. نموذج الدراسة

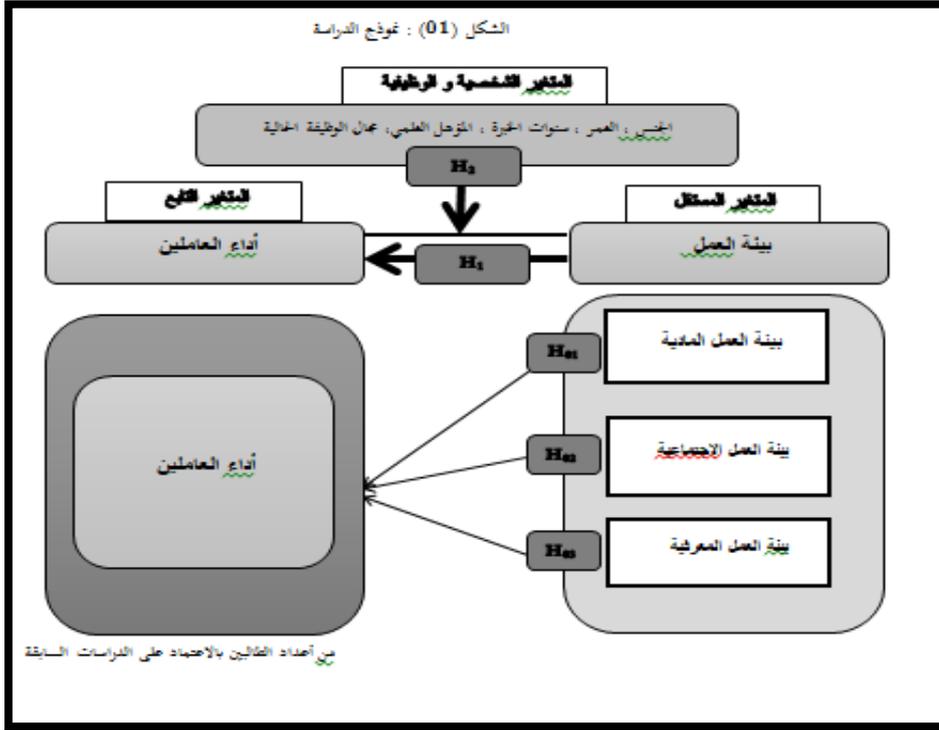
استكمالا لمعالجة إشكالية الدراسة ، وتحقيقا لأهدافها ، تم بناء نموذج افتراضي (الشكل رقم(1)) ، اعتمادا على دراسة (قدادة) ، و هذا النموذج كمقترح بغية تمثيل علاقة التأثير القائمة بين المتغيرين وليتضمن هذا الأخير متغيري الدراسة الآتين :

❖ المتغير الأول : مستقل يمثل بيئة العمل بأبعاده (بيئة العمل المادية ، بيئة العمل الإجتماعية ، بيئة العمل المعرفية).

❖ المتغير الثاني : يعبر عن المتغير التابع الذي يمثله أداء العاملين بالمديرية محل الدراسة .

❖ المتغيرات الشخصية و الوظيفية : و تشمل كل من : الجنس ، العمر ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي ، مجال الوظيفة الحالية .

## المقدمة



## 2. فرضيات الدراسة

على ضوء ما تم طرحه من التساؤلات حول موضوع الدراسة و ما تم وضعه نعرض مجموعة من الفرضيات التي تكون منطلق دراستنا ليكون طرحها وفقا لما يلي :

❖ الفرضية الرئيسية:

← H<sub>01</sub>: يوجد تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.

و ليندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

H<sub>01-1</sub> : يوجد تأثير إيجابي للبيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.

H<sub>01-2</sub> : يوجد تأثير إيجابي للبيئة المادية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.

H<sub>01-3</sub> : يوجد تأثير إيجابي للبيئة الاجتماعية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.

رابعا : التموضع الاستومولوجي و منهجية الدراسة .

## 1. التموضع الاستومولوجي.

لا بد للحصول على فهم جيد للقضايا الاساسية في النماذج الاستومولوجية للأبحاث قبل اتباع أسلوب بحثي محدد ، لأن اختيار الباحثين لمنهجية معينة و جعلها مفضلة و خاصة بهم تعود الى التموضع الاستومولوجي لكل باحث .

## المقدمة

حيث توجد ثلاث نماذج ابستمولوجية للباحث هي النموذج التفسيري و البنائي و كذا النموذج الوضعي ، و قد تم استخدام النموذج الوضعي بسبب اختبار العلاقات الارتباطية بين المتغيرين (بيئة العمل و أداء العاملين) و ليتم الخروج بنتائج مطلقة مقترحات تخدم المؤسسة محل الدراسة .

**2. منهجية و ادوات المستخدمة :** من أجل معالجة مشكلة الدراسة و التأكد من صحة الفرضيات قمنا بـ :

◀ الاعتماد على المنهج الوصفي الى جانب استخدام أسلوب التحليل و ذلك لما تقتضيه الاشكالية المطروحة و الفرضيات الموضوعية من خلالها ، و ذلك من أجل وصف متغيرات الدراسة حتى لا تبدو الدراسة تحليلية بحت استعملنا طريقة دراسة حالة و هي دراسة تقييمية اعتمدت على تقنية الاستبيان الموجه للعاملين بالمديرية الحماية المدنية - لولاية بسكرة - ، كأداة لجمع البيانات و التعرف على تأثير أبعاد بيئة العمل على أداء العاملين ، بالإضافة الى تحليل النتائج الميدانية و تقديم الاقتراحات المناسبة واللازمة

◀ الاعتماد على الاستبيان كإداة من أدوات جمع المعلومات و البيانات من اجل معرفة درجة تأثير و قوة العلاقة بين متغيرات الدراسة (بيئة العمل و أداء العاملين) ، كما يتم استخدام اساليب الاحصاء الوصفي الاستدلالي من أجل التحليل لأنها الانسب لمعالجة بيانات و كذا استغلال مخرجات برنامج التحليل الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات واختبار الفرضيات .

**3. أسباب اختيار موضوع الدراسة :** لقد تم اختيار هذا الموضوع نظرا لعدة أسباب نذكرها :

- ◀ تناسب الموضوع مع تخصصنا ألا و هو إدارة الموارد البشرية .
- ◀ الرغبة في التعرف على الأهمية الكبيرة و الدور الجوهري الذي تلعبه بيئة العمل على أداء العاملين بالنسبة للمنظمات .
- ◀ تزويد مديرية الحماية المدنية - لولاية بسكرة - .
- ◀ محاولة تقديم مساهمة شخصية في إثراء هذا المجال ببحث و دراسة إضافية بغية دعم البحوث في هذا الميدان .

**خامسا : تصميم البحث**

**1. أهداف الدراسة**

## المقدمة

إن الهدف الجوهري لهاته الدراسة يمكن محوره في إمكانية التشخيص و الكشف عن العلاقة التآثرية بين كل بعد من أبعاد بيئة العمل على أداء العاملين بالمديرية محل الدراسة ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية :

- ◀ إعداد إطار نظري لمتغيرات الدراسة ، و تقديم مساهمة متواضعة فيما يخص موضوع البحث .
  - ◀ التعرف على مختلف الفعاليات التي تبادر بها المديرية بغية تحسين ظروف العمل .
  - ◀ الكشف على الأثر الذي تلعبه لبيئة العمل في تحفيز العاملين بالمؤسسات على الأداء الجيد .
  - ◀ التعرف على مستوى وواقع بيئة العمل من وجهة نظر العاملين بالمديرية محل الدراسة .
  - ◀ تحديد مستوى وواقع الأداء من وجهة نظر العاملين بالمديرية محل الدراسة .
  - ◀ التعرف على أبعاد بيئة العمل و البعد الأكثر تأثيراً على أداء العاملين من وجهة نظر العاملين بالمديرية محل الدراسة .
  - ◀ معرفة علاقة التأثير و الارتباط بين بيئة العمل بأبعادها الثالثة (بيئة العمل المادية ، بيئة العمل الإجتماعية ، بيئة العمل المعرفية ) بأداء العاملين .
  - ◀ محاولة بناء نموذج افتراضي ، واختباره للوصول إلى صورة حقيقية تعكس تأثير بيئة العمل على أداء العاملين .
  - ◀ تقديم جملة من الاقتراحات إلى المؤسسة محل دراسة تسهم في تعزيز إدراك المديرية المبحوثة لأهمية بيئة العمل على اعتبارها مكوناً جوهرياً لخلق القوة التي تسخرها المنظمات بالشكل الصحيح لتجني ثمارها دون خوف لتصبح فيما بعد مركزاً مهماً لنجاح أعمالها و أنشطتها .
2. نوع الدراسة : " دراسة سببية " سنحاول أن نظهر هل لبيئة العمل أثر و سبب على الأداء العمالي بالمديرية محل الدراسة.

3. مدى تدخل الباحث : دراسة الأحداث من خلال تصميم استبانة و توزيعها و تحليلها بالمديرية محل

الدراسة .

4. التخطيط للدراسة : دراسة غير مخططة ( ميدانية ) .

5. مجتمع الدراسة : تم إجراء الدراسة على أعوان مديرية الحماية المدنية – لولاية بسكرة - .

6. المدى الزمني: أجريت هذه الدراسة الموسم الجامعي الواقع ما بين سبتمبر 2023 إلى غاية ماي

. 2024

### سادسا : أهمية الدراسة

يستمد الموضوع الحالي أهميته من المتغيرات التي يدرسها في ظل البيئة المعاصرة ، التي يتناولها مدخل بيئة العمل على اعتبارها أحد المفاهيم الجوهرية و الحساسة التي تحدد نجاح أو فشل أي منظمة ، لاعتبارها المصدر الأساسي لمدخلاتها و كذلك مصبا لمخرجاتها ، و تؤكد العديد من الدراسات و البحوث أهمية التعرف على بيئة العمل بغية التعرف على السياسات و الاليات التي تعزز النواحي الايجابية التي من شأنها تطوير معدلات و مستويات سلوكيات و أداء العاملين ، فتبرز أهمية ذلك من خلال تناولنا لموضوع يتسم بالحيوية فيما يلي :

#### ◀ الأهمية النظرية :

- ✓ توفير إطار نظري مفاهيمي يضاف الى المؤلفات العربية في موضوع بيئة العمل و أداء العاملين كاعتبارها أحد أهم المتغيرات الجوهرية في حياة المنظمة .
- ✓ يمكن اعتبار الدراسة إطارا نظريا و تطبيقيا حول أثنين من المتغيرات الهامة التي تساهم في إثراء المكتبة العربية بصفة عامة و المكتبة الجزائرية بصفة خاصة .

#### ◀ الأهمية العملية :

- ✓ التعرف على مدى توفر خصائص بيئة العمل الفعالة لدى المديرين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، بما يمكننا من فهم الوضع الاقتصادي الجزائرية ، و من إمكانية التعرف على العوامل التي تزيد أو تحسن من أداء العاملين و استثماره لصالح تنويع المؤسسة بالمؤسسة الرائدة .
- ✓ إمكانية استفادة المؤسسات مستقبلا من نتائج الدراسة الحالية من حيث تقديم معرفة جديدة تتعلق بإظهار أهمية بيئة العمل في تحسين أداء العاملين و زيادة رغبتهم بالعمل .

### سابعا : خطة مختصرة للدراسة :

و لتأخذ خطة الدراسة الهيكل التالي :

### الفصل الأول : الإطار المفاهيمي للأداء العاملين

#### المبحث الأول : مفاهيم نظرية حول الأداء

#### المبحث الثاني : أداء العاملين

### الفصل الثاني : التأسيس النظري لبيئة العمل

المبحث الاول : ماهية بيئة العمل

المبحث الثاني : أساسيات بيئة العمل

الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على أداء أعوان مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة

الخاتمة



الفصل الأول :  
أداء العاملين

### تمهيد :

يعد العاملون في أنهم أهم الموارد الموجودة في المؤسسة، وذلك لدورهم الكبير في الأداء وفهم الوظيفة ومتطلباتها والمهام الموكلة إليهم ومدى قدرتهم في تنفيذها وايضا يكمل في قدرة المؤسسة في تلبية رغباتهم واحتياجاتهم من خلال توفير الجو المناسب لزيادة الاداء وكلما زاد اهتمام المؤسسة بالعاملين زادت فعالية أدائهم للعمل، ويحظى الأداء بأهمية كبيرة وبمحت ودراسات كثيرة، لهذا فضلنا أن نتطرق إلى الجوانب الاساسية للأداء وأداء العاملين كما في هذا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول : ماهية الأداء .

المبحث الثاني : أداء العاملين .

## المبحث الأول : ماهية الأداء

حيث سنتطرق في هذا المبحث إلى الأداء بصفة شاملة:

### المطلب الأول : مفهوم الأداء ومكوناته

تتعدد المفاهيم حول الاداء، وذلك لتعدد وجهات النظر الباحثين وفيما يلي المعنى اللغوي والاصطلاحي للأداء:

#### الفرع الأول : تعريف الأداء

أولاً: الأداء لغة: في اللفاظ اللاتيني Performance التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما ، والمشتقة من اللفظة الانجليزية Performance التي تعني إنجاز العمل او الكيفية التي ينبغي بها التنظيم وأهدافه (أحمد 29)

ثانياً: الأداء إصطلاحاً : ذكرت العديد من المفاهيم من الباحثين منها :

❖ تعريف الأداء حسب سيرتو: على أنه تحقيق الأهداف بأقل وقت وأقل تكلفة وبأكبر جودة، من خلال تحفيز العاملين وخلق المبادرات لديهم وتشجيعهم وتمكينهم وترك هامش من الحرية لتنفيذهم للقوانين والانظمة (بلخاري 156).

وهي تحقيق الأهداف باقل وقت وأقل تكلفة بناء على تحفيز العاملين وتشجيعهم في إتخاذ القرارات.

❖ يعرف الاداء: هو العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصاته وإحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلاً في عمله، وحسن إصغائه لتوجيهات المشرف، وتنفيذه للتعليمات المطلوبة (عسلي 145).

هو ما يقوم به الفرد في العمل وتوقعاته في العمل ولا بد من إصغائه لتوجيهات وتعليمات المشرف.

❖ كما يمكن يعرف الأداء على أنه: " انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها" (الداوي 11).

هو قدرت المؤسسة في الاستفادة من مواردها البشرية والمادية بطريقة تساعد على بلوغ غايتها وأهدافها.

#### الفرع الثاني : مكونات الأداء

يتكون من مكونين أساسيين هما الكفاءة والفعالية:

أولا: الكفاءة :

سنتطرق إلى تعريف الكفاءة وكيفية قياسها:

أ- تعريف الكفاءة:

حيث يمكن تعرف الكفاءة:

○ عرفتها حركة المؤسسات الفرنسية MEDEF بأنها تلك التركيبة التي تجمع بين المعارف والمهارة والسلوكيات التي تمارس في سياق محدد والتي يمكن ملاحظتها أثناء العمل، وتقوم المؤسسة بتحديدتها، تقييمها، تثبيتها وتطويرها (نحلة 107).

○ أما بوتورف BOTORF فيعرف الكفاءة في كتابه "de la compétence" بأنها ليست حالة أو معرفة مكتسبة، فإكتساب معارف او قدرات (مهارات) لا يعني أن الفرد أصبح ذا كفاءة بحيث يمكن له أن يكون على دراية واسعة بمبادئ المحاسبة و التدبير، ولكن توظيف هذه المعلومات في الوقت المناسب وفي المكان المناسب "savoir mobiliser" تكتسب أثناء ممارسة نشاط ما يتم فيه تجنيد المعارف، والقدرات والتوظيف المناسب لها، و لا يمكن اكتسابها من فراغ أو خلال التلقي السلبي (صيد 41).

ب- قياس الكفاءة: تقاس الكفاءة عادة كما يلي (بتصرف الداوي 221):

الطريقة الأولى:

$$\text{الكفاءة (نسبة)} = \frac{Rm}{Mr} = \text{المخرجات} / \text{المدخلات}.$$

حيث:

- Rm: النتائج المحققة (الأهداف المحققة).
- Mr: الموارد المستخدمة (الوسائل المستعملة).

وهذه النسبة تقيس لنا الكفاءة المتحصل عليها.

الطريقة الثانية:

$$\frac{Rp}{Mp} = \text{الكفاءة (نسبة)}$$

حيث:

▪ Rp: هي النتائج المتوقعة (النتائج المخطط لها).

▪ Mp: هي الموارد المتوقع استخدامها لتحقيق النتائج المخطط لها.

نلاحظ ان هذي الطريقة في قياس الكفاءة إستباقية على عكس الطريقة الاولى التي تقيسها بعد إنجاز الأداء، حيث نتصور أنه على المسير إدارة هذا الإنحراف لصالح أداء الفرد وبالتالي أداء المؤسسة.

ثانيا: **الفعالية:**

سنتطرق إلى تعريف الفعالية وكيفية قياسها:

أ- تعريف الفعالية:

حيث يمكن تعريف الفعالية:

○ حسب معجم الوجيز: هي مقدرة الشيء على التأثير و حسن اختيار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة وفقا لمعايير محددة مسبقا (هـ. بتصرف سلام 306).

ب- قياس الفعالية: تقاس الفعالية باستخدام هذه الطريقة (بتصرف الداوي 220):

➤ الطريقة: تتبنى هذه الطريقة في القياس عاملي الإمكانيات المستخدمة والإمكانيات المتوقعة:

$$\frac{Mm}{Mp} = \text{الفعالية (نسبة)}$$

حيث:

▪ Mm: الإمكانيات المستخدمة.

▪ Mp: الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة.

**المطلب الثاني : أنواع الاداء:**

الفرع الاول: حسب معيار الشمولية:

فحسب معيار الشمولية الذي قسم الأهداف على كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء إلى (المليك 89) :

(1) **الأداء الكلي:** وهو الأداء الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاتمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.....

(2) **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج و أداء وظيفة التسويق.

الفرع الثاني : حسب معيار المصدر:

وفق لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي

(أرفيس 484):

(1) **الأداء الداخلي:** ويسمى أيضا أداء الوحدة ينتج أساسا مما يلي:

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهارتهم.
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- **الأداء المالي:** ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

(2) **الأداء الخارجي:** وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، وهذا النوع بصفة عامة يتمظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلا، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

**المطلب الثالث: أبعاد الأداء:**

سنتعرف إلى أبعاد الاداء (بتصرف حريرية 68):

**أولاً: البعد التنظيمي للأداء:** يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر نتائج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية .

**ثانياً: البعد الاجتماعي للأداء:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مسؤولياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على ولاء الأفراد لمؤسستهم، وقد يتأثر الأداء الكلي للمؤسسة بالصور السلبية على المدى البعيد إذا تم التركيز فقط على الجانب الاقتصادي وإهمال الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، كما أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية.

**ثالثاً: البعد الاقتصادي:** يدرس هذا البعد كيفية تحقيق المؤسسات والشركات لأهدافها المالية من خلال تحسين الكفاءة والإنتاجية، وتقليل التكاليف، وزيادة العوائد، فإنه يعكس قدرة المؤسسة على الاستدامة والنمو في بيئة تنافسية عن طريق الإدارة الفعالة للموارد المالية والبشرية والمادية، فيتضمن هذا الأخير العديد من المؤشرات مثل الربحية، والعائد على الاستثمار، والكفاءة التشغيلية، وحصصة السوق، كما يشمل أيضاً إدارة المخاطر المالية وتحليل التكاليف والفوائد لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد. تحقيق الأداء الاقتصادي الجيد يتطلب تخطيطاً استراتيجياً دقيقاً وإدارة فعالة لضمان تحقيق الأهداف طويلة الأجل.

## المبحث الثاني : أداء العاملين

سنتطرق في هذا المبحث إلى أداء العاملين وكيفية تقييمها وخطوات تحسينها:

### المطلب الأول : مفهوم أداء العاملين وعناصره :

#### الفرع الأول : مفهوم أداء العاملين :

أعطى الباحثين في مجال الموارد البشرية أهمية بالغة للأداء البشري، حيث يرى نظمي والآخرين أن موضوع أداء الموارد البشرية من المواضيع المهمة والحساسة وذلك لأنه يتصل بصورة مباشرة ببقاء المنظمة، وأن عملية تحديد مستوى أداء الموارد البشرية يجب أن يكون بصورة موضوعية وعملية، على أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة، ومن ثم تحقيق حاجات المجتمع من أجل النهوض نحو الأفضل (الهاجري 35)، و تم تناول مفهوم أداء العاملين بصور عديدة أهمها:

✓ يعرفه مجيد الكريفي: بان الأداء هو العمل الذي تكلف به المؤسسة عاملا معينا، ويحدد بكمية وينجز بمستوى جودة أي نوعية محددة وفق مقاييس معينة (عسلي 145).

✓ يجسد أداء العاملين مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة ومطابقتها للمواصفات الكمية والنوعية للإنتاج (بتصرف بن البار و لعمارة 78). وهو يقصد به من التعريفين السابقين مدى كفاءة الافراد لإنجاز العمل ومطابقتها لصفات الكمية والنوعية.

✓ يمكن تعريف أداء العاملين على أنه: "الأنشطة والمهام التي يزاولها العامل في المؤسسة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح، لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية وفقا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والاجراءات" (سعدي و زعرور 110).

✓ ويرى طبي وشنوف: أن أداء العاملين يشير إلى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الأفراد متطلبات الوظيفة (بن موسى، سليمان اليامي و سليمان 102).

مانستشفه من هذين التعريفين أن أداء العاملين يتعلق بالنتائج الفعلية التي يحققها من خلال ممارسة الأنشطة والمهام الموكلة إليه، لكن الفعالية(تحقيقها بنجاح أو ما يتعلق بالأداء المتميز) يتعلق في ما توفره المؤسسة من إمكانيات.

الفرع الثاني: عناصر أداء العاملين:

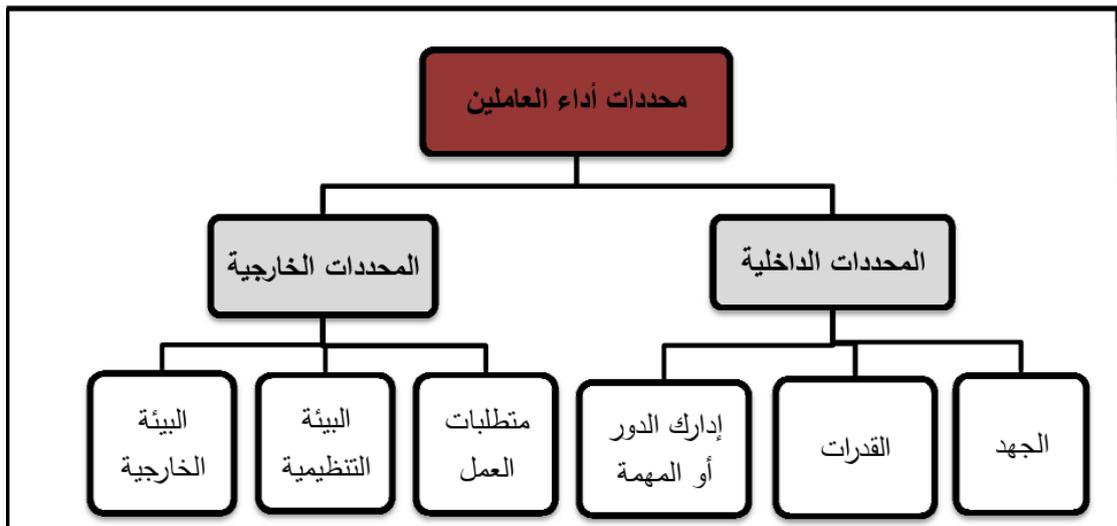
توجد عدة عناصر لأداء العاملين، حيث تتمثل فيما يلي (سعدي و زعرور 111):

1. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعرفة الفنية والمعرفة المهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. نوعية (جودة) العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل والتحرر من الأخطاء.
3. كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز.
4. المثابرة والثقة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل ومدى حاجة هذا العامل للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

#### المطلب الثاني: محددات أداء العاملين

تتمثل المحددات في العناصر التي من شأنها عادة التأثير على الأداء، وتنقسم هذه المحددات من حيث علاقتها بالعامل أو مدى السيطرة عليها إلى قسمين، قسم يتمثل في المحددات التي ترتبط بالعامل ويطلق عليها محددات داخلية، وقسم ثاني يتعلق بالبيئة المحيطة وسميت بالمحددات الخارجية، ويمكن توضيح هذه المحددات في الشكل الموالي (ع. سعدي 67-68):

الشكل (02) : محددات أداء العاملين



(ع. سعدي 67)

من الشكل السابق نلاحظ أن محددات أداء العاملين تنقسم إلى:

أولاً: المحددات الداخلية: تتمثل المحددات الداخلية في:

✓ **الجهد:** يعكس الجهد المبذول في العمل درجة حماس العامل لأداء العمل و مدى دافعيته للأداء، فهو الناتج من حصول الفرد على الحوافز- الدوافع - إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، فنجد العمال داخل المؤسسة تختلف درجة مئابرتهم في الأداء وكثافة الجهد المبذول من عامل إلى آخر، وهذا ما ينعكس على كفاءة الأداء لديهم (خير الدين و خنشور 248).

✓ **القدرات:** وهي قدراته الفنية والمهارية والخصائص الشخصية المستخدمة لأداء عمل معين، وتختلف من فرد إلى آخر، و تتغير من فترة إلى أخرى (بتصرف سلام و ختيري 130).

✓ **إدراك الدور أو المهمة:** تعنى الاتجاه الذي يعتقد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف ادراك الدور (بعجي 524).

**ثانياً: المحددات الخارجية:** هناك عناصر خارجية تؤثر على الأداء بحيث تكون خارجة عن سيطرة الفرد، نذكر فيما يلي :

✓ **متطلبات العمل:** يشتمل على العديد من العناصر، الطرق والمعدات والأدوات المعتمد عليها في انجاز العمل لمهامه، بالإضافة إلى الواجبات والمسؤوليات والتوقعات المأمونة منه.

✓ **البيئة التنظيمية:** وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها و تشمل عادة كل مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الانظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب (واكلي و معزوز 380).

✓ **البيئة الخارجية:** من بين العوامل التي تؤثر على أداء العامل البيئية الخارجية، والتي تتضمن العديد من العوامل كالمنافسة الخارجية، انخفاض الرواتب والحوافز و المكافآت و اختلاف الرتب الوظيفية من مؤسسة إلى أخرى، زيادة المنافسة في المنطقة التجارية التي تنشط فيها المؤسسة، بالإضافة إلى عوامل أخرى كلها ستؤثر سلباً أو إيجابياً على أداء العامل (بن يحي 259).

**المطلب الثالث: أبرز العوامل المؤثرة على دافعية العاملين وأدائهم:**

نذكر اهم العوامل التي تؤثر في أداء العاملين (أحمد جهاد و نعيات 14-16):

### أولاً: نظام المكافآت والحوافز:

يجب في البداية توضيح مصطلح نظام المكافآت والحوافز قبل الحديث عن أفضل الاستراتيجيات والنتائج المرتبطة به، فهي الإطار الذي تضعه المؤسسة وتستخدمه لتقديم نوع من المكافأة للموظفين مقابل أدائهم، والهدف هو تعزيز دافعيتهم وتحفيزهم لكي يواصلوا العمل لصالح المؤسسة، تتكون أنظمة المكافآت في الأساس من البرامج والسياسات المرتبطة بالتعويضات، ولكن قد تشمل أيضا الامتيازات التي سوف تمنح للموظفين وغيرها من المكافآت الإضافية التي تلبى احتياجاتهم.

وينصب التركيز الأساسي لأنظمة المكافآت التي تحددها إدارة الموارد البشرية على النجاح في تطبيق نظام التعويضات داخل المؤسسة، حيث إن معظم المؤسسات تسعى إلى تطبيق برنامج الدفع مقابل الأداء، الذي يقدم أجورا تنافسية في سوق العمل ويقدم تعويضات مختلفة للموظفين بناء على أدائهم، كما وتبنى المؤسسة التي تطبق برنامج الدفع مقابل الأداء فلسفة تهدف إلى مكافأة أفضل الموظفين أداء بهدف جعلهم رمزا يجتدى وترغب الموظفين الآخرين في المكافآت وتحسين الأداء العام للمؤسسة، وإيلاء اهتمام خاص بالموظفين الأكثر تأثيرا، واستراتيجية المكافآت الإجمالية حيث يؤدي متخصصو إدارة الموارد البشرية دورا رئيسيا في تحديد أنظمة المكافآت، وتعد التعويضات التي تقدم للموظفين مجرد أساس واحد فقط من المكافآت الإجمالية.

### ثانيا: غياب الأهداف المحددة:

حيث أن المؤسسة التي ال تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فال تملك المؤسسة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الاداء الضعيف.

### ثالثا: عدم المشاركة في الإدارة:

إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.

رابعاً: اختلاف مستويات الاداء:

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثر بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف غير المنتج.

خامساً: مشكلات الرضا الوظيفي:

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثر على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والوجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

سادساً: التسبب الإداري:

فالتسبب الإداري في المؤسسة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الأشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.

المطلب الرابع: أبعاد الدراسة:

حيث يمكننا أن نخلص مما سبق من عناصر ومحددات والعوامل أداء العاملين نذكر منها:

1) القدرات المعرفية:

تمثل القدرات المعرفية الطرق التي تساعد على إنجاز المهام وحل المشكلات و اتخاذ القرارات، وتصنف إلى المعرفة الفنية والمهارات التطبيقية ، حيث تشير المعرفة الفنية إلى القدرات العلمية أي يكون مؤهلاً علمياً لشغل المنصب، أما المهارات التطبيقية فهي الخبرة التي يمتلكها الفرد في مجال محدد والفهم العميق لهذا المجال، مما يساعد على حل المشكلات واتخاذ القرارات الملائمة.

2) إدراك الدور:

حيث يشير إلى فهم العامل لطبيعة العمل المطلوب منه سواء كان فكرياً أو بدنياً حيث يكون إدراك الدور من خلال الإطلاع على توصيف الوظيفة وحصوله على تعليمات واضحة بخصوص عمله وسياسات المؤسسة لتفادي غموض الدور. وتوصف الوظيفة من حيث المهمات والواجبات و التزامات... التي لا بد للعامل معرفتها، من خلال وثائق المؤسسة فيستطيع العامل الاطلاع على القوانين وسياسات المنظمة، و يمكن من خلالها معرفة واجباته وحقوقه ومضمون الوظيفة كاملاً، كما يكون للرئيس المباشر دور في توجيهه لإزالة الغموض في أداء مهامه، وأيضاً استفادته من تدريب تأهيلي قبل الالتحاق بالوظيفة. أما التدريب المستمر فيمس جاهزية العاملين والاستعداد لكل طارئ حيث يساهم في زيادة المعرفة والمهارة اتجاه مختلف التطورات التي تحدث.

### (3) الاستعداد لتحمل مسؤولية أكثر:

العامل الذي سوف يتحمل منصب أكبر من منصبه لا بد عليه من الثقة في نفسه وطريقته في التعامل مع المواقف والتحديات التي سوف تواجهه ولا بد أيضاً من تطوير قدراته وتعلم مهارات جديدة وأن يتوفر له الامكانيات والوسائل اللازمة التي تشجعه على تحمل المخاطر والصعوبات في مسؤوليته الجديدة وتلقي التعويضات المناسبة على ذلك، وكذا الاستفادة من فرص عادلة للترقية.

### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى مفهوم الأداء، حيث أظهر لنا أن مفهوم الأداء انعكاس لقدرة المؤسسة لتحقيق أهدافها وغايتها ويكمل في الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية.

وتوصلنا أيضا إلى أداء العاملين حيث تبين لنا أنه الأعمال التي يقوم بها العاملين على اكمل وجه وتكون بفعالية وكفاءة لتحقيق أهداف المؤسسة وتحمل المسؤولية، حيث رأينا ان هناك عوامل تؤثر في اداء العاملين من بينها غياب الأهداف المحددة وعدم رضا العاملين.

وتعرفنا إلى تقييم اداء العاملين إي تقوم المؤسسات بتقييم عاملين لمعرفة إذا ما كان العاملين يقومون بعملهم بكفاءة وفعالية ، وهناك طرق تقييم لتقييم اداء العاملين كالترتيب البسيط أي من الاحسن إلى الأضعف وغيرها ولا بد من تحسين أداء العاملين من خلال تطويرها وتوفير بيئة عمل مناسبة وغيرها حيث تكون خطوات تحسين الاداء بديتها في معرفة أسباب ضعف الاداء وبعدها تحليلها إلى نهاية الخطوات .



الفصل الثاني :

بيئة العمل

تمهيد :

يشكل العنصر البشري الكنز الذي لا يفنى للمنظمات وقد رجع التطور الملفت للأنظار بخصوص الاهتمام الكبير الذي حظي به هذا الأخير كونه هو المسؤول الأول للأبداع و الرقي و النمو في كثير من المنظمات و نظرا لأهميته و اعتماد المنظمات عليه في تحقيق أهدافها و غاياتها فقد سعت كثير من المنظمات المعاصرة للاعتراف بدوره و ، على اعتبار هاته الاخيرة تمارس أنشطتها من خلال علاقات متشابكة بين العاملين الذين تجمعهم مصالح متباينة وفقا للتنظيم داخلها، وقد ظهرت في الآونة الأخيرة العديد من الظواهر التي تؤثر على أداء المنظمات كحالات اللارضا و ظاهرة الاغتراب الوظيفي وغيرها من الظواهر التنظيمية التي لها علاقة مباشرة بالبيئة العمل ، ليحظى بذلك موضوع بيئة العمل باهتمام الباحثين في ميدان علم الإدارة على اعتبار هاته الأخيرة أحد أهم محددات قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها لما له من تأثير عميق كونها عنصرا هاما لمحصلة التفاعل بين مجموع المتغيرات المادية والبشرية والتنظيمية التي تؤثر على أي تنظيم إنساني و تمنحه خصوصيته ، فقد يكون إيجابيا و محفزا ، وقد يكون عكس ذلك محبطا، حيث يكون لنمط القيادة و المشاركة في اتخاذ القرارات تأثيرا هاما على انجاز المهام ، كما نجد أن لطبيعة الاتصال ، مما يجعله مؤشرا نستدل به على واقع التنظيم وإمكانيته في القدرة على التكيف لذلك تسعى المنظمات المعاصرة بإعطاء العناية القصوى بتوفير بيئة العمل تساعد عمالها على القيام بأدوارهم و مهامهم التنظيمية على أكمل وجه و بفاعلية عالية .

و نظرا لأهمية بيئة العمل و دورها الجوهرية في التأثير على أداء العاملين توجهنا إلى محاولة تقديم تأصيل نظري مفاهيمي لبيئة العمل و ذلك وفقا لتقسيم الآتي :

المبحث الاول : ماهية بيئة العمل

المبحث الثاني : أساسيات بيئة العمل

### المبحث الاول : ماهية بيئة العمل

تسعى منظمات الاعمال اليوم إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها و التي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها ، لذلك تجدها تسعى بكل امكانياتها إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء ، عن طريق إتباع سياسات وكذا أساليب وإجراءات إبداعية و بتوفير المواد المادية و البشرية. و ذلك نظرا لإيمانها الكامل أنه في ظل وجود بيئة عمل ملائمة و مشجعة تعد ركيزة أساسية لنجاح المنظمة فاذ تتمكن من خلالها من خلق و صناعة فوائد تعود عليها بالنفع و الارباح على المدى الطويل و البعيد .

#### المطلب الأول : مفهوم بيئة العمل و أسباب الاهتمام بدراسة بيئة العمل

إن سعي و حرص الإدارة الحديثة على دعم الاتجاهات و السلوكيات الايجابية لموظفيها عبر استطلاع آرائهم وتطلعاتهم بخصوص القضايا المناطة بالعمل ، ليعدى بذلك " موضوع بيئة العمل " موضوعا جوهريا وعاملا أساسيا تناولها و لايزال يبحث فيه الباحثين و صناع القرار نظرا لما له من أثر إيجابي على المنظمة ككل .

#### الفرع الأول: مفهوم بيئة العمل

هناك العديد من التعاريف التي تناولت بيئة العمل ، و قبل ذلك نعرف البيئة و العمل أولا

#### أولا :تعريف البيئة :

❖ لغة : استخدمت كلمة "بيئة" في اللغة العربية منذ القدم فقد جاءت في معاجم العرب اللغة العربية أنها تعني المكان أو المحيط المستقر فيه و الذي يعيش فيه الكائن الحي .

في حين لم تظهر كلمة البيئة (Environment) في اللغة الانجليزية إلا القرن التاسع عشر ، و قد استخدمت للدلالة على جميع الظروف الخارجية المحيطة و المؤثرة في نمو و تنمية حياة الكائنات الحية (بوسالم 246).

إذا مفهوم البيئة لغة تستعمل للدلالة على المكان الذي يقيم فيه الانسان أو الذي يحيط به جميع مكوناته وعناصره سواء الحية منها أو غير الحية .

❖ اصطلاحا : تعددت معاني البيئة و تباينت مفاهيمها ، و ذلك حسب تخصص الباحث ، فالبيئة في مفهومها العام تعني الوسط أو الإطار الذي يعيش و يسكن فيه الانسان ، و يحصل منه على مقومات حياته ، حيث إنه يؤثر فيه و يتأثر به (النعيمي 07).

ثانيا :تعريف العمل :

❖ لغة : يعرف العمل لغة بأنه الوظيفة أو المهنة (كوفلي 17).

كما يعرف بانه الطاقة المصروفة أو الجهد المبذول (لعلوي 07).

❖ اصطلاحا : يشير إلى الجهد الذهني أو العضلي الذي يهدف به الانسان إلى إيجاد أي شيء يسد به بعض حاجاته و بهذه الصورة يكون للعمل وظيفة أساسية تمد الانسان بحاجاته الأساسية من طعام و الشراب والكساء و المأوى ، فتلك هي الحاجات الفطرية التي لا بد منها لإنسان في أي عصر من العصور، ثم تأخذ هذه الحاجات مستواها الحضاري بعد ذلك (بن أونيس 67).

ثالثا :تعريف بيئة العمل :

لقد تعددت تعاريف بيئة العمل وذلك باختلاف وجهات نظر الباحثين ، و فيما يلي نستعرض بعض تعريفات بيئة العمل :

❖ ويرى (Herzberg) إن بيئة العمل هي كل الأشياء المادية التي تميز المنظمة فهي تشمل الأشياء المادية؛ المعدات وأنواع الآلات وغيرها من العناصر داخل المنظمة التي يمكن أن تدعم التشغيل السلس (Emmanuel 147).

نجد من خلال التعريف الذي قدمه (Herzberg) فانه حصر بيئة العمل بجانبها الداخلي المادي فقط دون مراعاة الجوانب الأخرى .

❖ يرى (Philip Kotler) أن بيئة العمل تمثل مجموعة من القوى و المتغيرات الخارجية التي لا يتم التحكم فيها من طرف هيئة تسيير المنظمة (بن واضح 23).

❖ أما ( W.Skoot. ) فيعرف بيئة العمل على أنها مجموعة من المتغيرات الاقتصادية و الاجتماعية والسياسية التي تؤثر على المنظمة .

❖ يعرف ( Jozee Lopierre ) و اخرون بيئة العمل بأنها كل ما يحيط بالعاملين في المنظمة من مكونات معنوية و سلوكية و مادية ، و تأثيراتها و تفاعلاتها المتداخلة و جوانبها الاجتماعية و الادارية والثقافية والاقتصادية و التكنولوجية ، أيضا بيئة العمل هي الموقع الذي يستعمل لأداء مهمة معينة حتى الانتهاء منها ، وتشمل بيئة العمل المكان الجغرافي و المناطق التي تحيط بالعمل (فردون حسين 466).

- ❖ فحين التعريف الذي قدمه (J.Tompson) حيث عرفة بيئة العمل على أنها مجموعة المتغيرات أو القيود أو الظروف التي تقع بمنأى عن رقابة المنظمة (الصريفي 38-39).
- ❖ و ينظر (E. Kolce) على أنها " مجموعة من القيود التي يتم فرضها على جميع المنظمات و يلزم على كل منها أن تعمل في إطار هذه القيود دون الخروج عنها خاصة في لحظة معينة من الزمن .
- ❖ و اهتم (Khandwalla) في نظرتة إلى بيئة العمل بما تشمل عليه من معوقات و التي عرفها أنها " مجموعة من القيود و المشكلات و الفرص المتاحة التي يجب أن تدركها الادارة ، و تستفيد منها بقدر الإمكان مع التوقع بأحداث المستقبل .
- فحين عبر كل من (Philip Kotler) و غيره من الباحثين السالف ذكرهم عن بيئة العمل بمجموع المتغيرات والقيود الخارجية التي تجتد المنظمات نفسها محاطة بها فتؤثر عليها و لا يمكنها التحكم فيها وتسعى جاهدة للعمل على استغلالها لما يخدم مصالحها .
- و عليه يمكن تعريف بيئة العمل على أنها تلك البيئة التي تعمل فيها المنظمات و تشمل على العديد من المتغيرات الداخلية و القوى الخارجية التي تؤثر في نشاطاتها سواء بشكل مباشر أو غير مباشر .
- و تتضمن كافة العناصر الداخلية للبيئة و المتعلقة بالتنظيم و أهمها : (زواتي 30)
- ❖ **خصائص المنظمة :** و تشمل حجم المنظمة و طبيعتها من المنتجات و المستويات و نطاق الاشراف ودرجة المركزية.
- ❖ **ثقافة المنظمة :** و تحدد بداية من مؤسسيها الأوائل و إدارتها و نجاحاتها ، ففي كل منظمة قيم جوهرية ومعتقدات تساهم في تشكيل ثقافتها فكل المنظمة يرفع شعار قيم الموظفين عندها و منها اطلاق حريتهم في العمل .
- ❖ **خصائص الوظيفة :** و تتعلق باستقلالية الوظيفية و مدى تنوع مهامها و أهميتها بالنسبة للوظائف الأخرى ، إلى طبيعة الأعمال و المهام و مدى تكرارها و إمكانية تنميتها .
- ❖ **الموارد المتاحة :** يتم دراسة الموارد المتاحة للمنظمة سواء الموارد المادية أو المالية أو المعلوماتية أو التكنولوجية .

### الفرع الثاني: أسباب الاهتمام بدراسة بيئة العمل

هناك عدة أسباب أو ما يمكن تسميته بمبررات لدراسة بيئة العمل نذكرها فيما يلي (الطائي و اخرون 55) :

◀ إن المنظمة مهما كان حجمها ماهي إلا جزء صغير من محيط أكبر تزاوُل أنشطتها فيه، و هذا يتطلب الفهم الكامل لهذا المحيط بكل أبعاده و التعامل و التفاعل معه لأنه يمثل النظام الواسع و الكبير، بينما المنظمة تحتل جزءا صغيرا منه.

◀ إن دراسة البيئة تهدف إلى خلق نوع من التوافق و الانسجام مع الظروف المعقدة و التغيير التي تتسم به البيئة قد تكون مصدر تهديد لوجود هذه المنظمة او تلك.

◀ تمثل بيئة العمل المجال الخصب الذي تولد منه الفرص التي تمثل مجال جذب لأنشطة المنظمة .

◀ إن دراسة و تحليل البيئة توفر للمنظمة المعلومات اللازمة و الضرورية و الواضحة والتي تعمل على أساسها و تمكنها من مجابهة حالة اللاتاكيد التي هي السمة الغالبة للعمل الاقتصادي في الوقت الراهن ، بمحاولة التكيف معها من أجل إقامة علاقات مع عناصر البيئة الأخرى.

### المطلب الثاني : آثار بيئة العمل

لقد أشار (Proctor) سنة 1996 إلى أن البيئة عبارة عن بحر و أن المنظمة ما هي إلا سفينة في داخله ، و من الواضح من هذا التعبير أن البحر يمثل المحيط الذي يحيط بالسفينة و هو عبارة عن كافة المتغيرات و المؤثرات الناتجة عن هذا المحيط و التي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على مهمة و أهداف هذه السفينة وصولا إلى بر الأمان أي تحقيق الأهداف و التعبير الثاني الذي اطلقه الباحث على المنظمة باعتبار السفينة داخل البحر الكبير يشير وبوضوح بالسفينة تتأثر في البحر و بالتالي لها أهداف ووسائل محددة يتم من خلالها الوصول إلى الأهداف المرسومة لها و هو بر الأمان لتعني في المجلد أن لبيئة العمل لها آثار ايجابية و أخرى سلبية متكامل و تتفاعل فيما بينها وصولا لتحقيق الأهداف المرسومة (يوسف و الصميدعي 97).

فنظرا لان الموظف يقضي جزءا كبيرا من يومه في مكان عمله، فمن الضروري أن تكون بيئة العمل صحية وإيجابية يشعر فيها بالسعادة و الراحة ويصبح لديه الحافز لتقديم أقصى قدر من الانتاجية و ضمان جودة عالية في تنفيذ المهام ، فكما لبيئة العمل آثار إيجابية فلها أخرى سلبية (بكه).

### الفرع الأول: الآثار الناتجة عن العمل في بيئة العمل الايجابية

❖ **زيادة الإنتاجية :** تنعكس بيئة العمل الإيجابية على أداء العاملين ، فعندما يزداد مستوى رضا العاملين في عملهم فهم يؤدون بشكل أفضل و يتجاوزون التوقعات و يعملون بكفاءة أكبر ، و بالتالي تزايد إنتاجيتهم في العمل ، إلا أن زيادة الانتاجية لا تقتصر على العاملين فقط بل تمتد آثارها إلى المؤسسة ككل ، و التي تستفيد من ذلك في زيادة الأرباح و جذب المزيد من العملاء .

❖ **تحقيق الإبداع:** عندما يقل شعور العاملين بالقلق في مكان العمل نتيجة عملهم و توفر جو إيجابي تندفق عقولهم بالأفكار المبتكرة و التي تساعد على حل المشكلات التي تظهر في العمل و كذا اقتراح أفكارا لمشاريع جديدة تنفيذ المؤسسة ككل .

❖ **تحسين المستوى الصحي للعاملين :** يبذل العاملين أقصى جهدهم و تقل أخطائهم عندما يعملون في بيئة إيجابية لا تسبب لهم ضغوطات نفسية و أمراض عضوية ، و بالتالي فإن بيئة العمل الإيجابية تحسن من صحة العاملين و تجعلهم يقبلون على العمل و يرفضون التغيب عنه ، مما يقلل من معدلات دوران العمل .

❖ **تحقيق الولاء التنظيمي :** من أهم بيئة العمل الإيجابية على العاملين أنها تزيد من ولائهم للمنظمة ، وبالتالي يصبحون على أتم استعداد لبذل مجهودات إضافية للفريق و الشركاء و العملاء من أجل بلوغ المؤسسة أهدافها .

❖ **تشجع العاملين على المخاطرة :** عندما يشعر الموظفون بالسعادة في مكان العمل ، يصبح لديهم استعدادا لتحمل المخاطر و النقد البناء إذ أن بيئة العمل الإيجابية ترفع من الروح المعنوية و تعزز الثقة بالنفس ، ومن ثم يكتسب العاملين الشجاعة لتحمل المخاطر و تجربة طرق مختلفة و مبتكرة لحل المشكلات ، مما تدعم بيئة العمل الايجابية انفتاح العاملين على التعلم من أخطائهم و دمج الخبرات الناتجة منها في أعمالهم القادمة .

❖ **تقوية روابط العمل بروح الفريق :** تعد بيئة العمل الإيجابية من أهم العوامل التي تلعب دورا في بناء روح الفريق و تقليل المشاحنات في مكان العمل ، وهو ما يعزز العمل الجماعي المناسب لمهام المؤسسة ورؤيتها .

### الفرع الثاني: الآثار الناتجة عن العمل في بيئة العمل السلبية (البيئة السامة) :

يمكن وصف البيئة السامة في العمل بأنها ظروف عمل مرهقة، وتدفق معلومات مقيد، مهمة عمل غير واضحة، مواقف عمل غير مرنة، قلة التواصل مع المشرف وبين زملاء العمل، سوء التفاهم بين الزملاء والمستوى الأعلى للإدارة، كل هذه الفجوات والقضايا قد تنشأ الهدف الحقيقي ورسالة المنظمة (84 Shammout).

و يمكن عرض الآثار الناتجة عن العمل في بيئة العمل السلبية (البيئة السامة) و وفقا للعناصر الآتية (بكه) :

- ❖ **الإرهاق و سوء الصحة النفسية :** بيئة العمل السامة تؤدي إلى شعور العاملين بالإرهاق و الإجهاد المزمّن و القلق و الاكتئاب ، نظرا لتأثير هذه البيئة على الصحة النفسية و العقلية ، بالتالي يبذل العاملین قصارى جهودهم في العمل .
- ❖ **انخفاض الانتاجية :** بيئة العمل السامة تصعب على العاملين القيام بأفضل ما لديهم ، إذ أن الإجهاد الناتج عن العمل في مثل هذه البيئة يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العاملين ، نظرا لانعدام الحافز لديهم وشعورهم بعدم الاحترام و عدم تقدير المنظمة لجهودهم .
- ❖ **ارتفاع معدلات غياب الموظفين :** ترتفع معدلات غياب العاملين عن العمل عندما يعملون في بيئة لا توفر لهم الأساسيات المطلوبة للشعور بالسعادة خلال ساعات العمل إذ يفقدون الرغبة في الذهاب إلى عملهم و القيام بأية مهام ، كما يزداد غياب الموظفين عندما تظهر الآثار الجسدية للإجهاد المزمّن على الجسم نظرا لزيادة عدد ساعات عملهم .
- ❖ **عدم تماسك الفريق :** العمل في بيئة عمل سلبية يجعل العاملين ينفصلون عن من حولهم ، أو يؤدي إلى خلق صراعات و انقسامات ، و تنعدم الثقة بين أعضاء الفريق الواحد ، وهو ما ينعكس بالسلب على أدائهم في العمل.
- ❖ **تدهور الثقة بالنفس :** يؤدي العمل في بيئة سلبية و سامة إلى انخفاض ثقة العاملين في ذاتهم نتيجة لما يتلقونه من نقد مستمر و ملاحظات مهينة تقلل من إيمانهم بقدراتهم فضلا عن قلة الدعم و بالتالي يتأثر أدائهم سلبا و يصبحون أقل تحملا لمخاطر العمل .
- ❖ **تقلص الحافز نحو المشاركة :** بيئة العمل السلبية تفقد العاملين شغفهم و اندفاعهم نحو العمل ، إذ تشعرهم بالإحباط و بأن مجهوداتهم مهما بلغت فلن تكون محل تقدير ، وهو ما يدفعهم إلى تأدية أعمالهم بنوع من اللامبالاة.
- ❖ **عدم التوازن بين الحياة الشخصية و العملية :** من أبرز علامات بيئة العمل السلبية ، عمل العاملين خارج ساعات العمل الرسمية ، فيصبح العاملین مطالب بأن يكون متاحا في جميع الأوقات و يؤدي ذلك إلى عدم قدرته على الموازنة بين حياته الشخصية و العمل ، فبتالي يتأثر أداءه في العمل بشكل سلبي نظرا لشعوره بضغط شديد بعدم حصوله على حقه في الراحة .
- ❖ **الخوف المستمر :** عندما يتلقى العاملين عقابا على أخطائهم في العمل يتولد داخلهم خوفا شديدا من ارتكاب أية أخطاء على الرغم من أنها من الأشياء الطبيعية ، ويؤثر هذا الخوف على أدائهم سلبا ، ويصيبهم بالتوتر عند القيام بمهامهم .

و عليه فإنه في ظل وجود بيئة العمل غير المواتية قد تساهم في التوتر والمشاكل الصحية. هذا يمكن أن يؤثر على الرضا الوظيفي للموظفين، إنتاجيتهم، الغياب، التأخير، سلوك ترك العمل، معدل الدوران، الولاء (Tansel 02).

### المطلب الثالث : العناصر المؤثرة على بيئة العمل

يتأثر أداء العاملين بشكل كبير بعوامل بيئة العمل ، إن هذه العوامل لها تأثير حاسم على الأداء ، سواء كان هذا الأداء مرتفعا أو منخفضا ، و عليه يمكن عرض العوامل التي من شأنها التأثير على بيئة العمل بالمنظمة (فتح الله و كمال الدين 180).

يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في بيئة العمل إلى ثلاث مجموعات كمايلي (هواين 87-89):

#### الفرع الأول: العناصر الخارجية : و تشمل :

❖ **البيئة الخارجية :** و هي مجموعة القيود الخارجية التي تؤثر على العمل بالمنظمة ، سواء كانت ظروف سياسية أو إقتصادية ،أو قانونية أو اجتماعية سائدة فقد تؤدي تلك القيود إلى قيام العاملين بأدوار مختلفة في هذه القيود مما قد يوجد تعارضا أو صراعا فيما بينهم .

❖ **البيئة التكنولوجية :** حيث تعتبر تلك البيئة القاعدة الأساسية التي تستطيع أن تنطق منها أي منظمة لإحداث أي تغيير في نوعية منتجاتها لذلك لابد لكل منظمة من توفير الكوادر ذات المهارات التي تمكنها من متابعة ما يحدث في تلك البيئة ،إذن فتأثير تلك البيئة على سلوك العاملين يتمثل في دفع هؤلاء العاملين إلى محاولة اكتساب المهارات اللازمة لمواكبة تلك التغيرات التكنولوجية .

#### الفرع الثاني: العناصر التنظيمية:

و تشمل :

- ❖ **ظروف العمل:** نقصد بها بيئة العمل المادية (الإضاءة ، الضوضاء ، الأثاث،تنظيم المكاتب والتهوية ) التي يعمل بها الأفراد ، حيث يؤثر عدم توافر البيئة السليمة على سلوك الأفراد و ربما تؤدي إلى حدوث الإحباط الذي يؤثر سلبا على إنتاجية الفرد .
- ❖ **الثقافة التنظيمية :** و تعتبر من المتغيرات التي تحكم كيفية عمل و أداء التنظيم حيث أن لها تأثير مباشرة على تصرفات الافراد و كذا على الأنظمة الرسمية و غير رسمية التي تحكم التصرفات في المواقف المختلفة ، كما أن لها تأثيرا على اتجاهات القادة و اهتماماتهم و كيفية تفاعلهم مع المواقف المتغيرة التي لا تحكمها معايير واضحة .
- ❖ **طبيعة البناء التنظيمي :** حيث أن البناء التنظيمي غير المرن "البيروقراطي" سواء فيما يتعلق بالأنظمة والسياسات قد يؤدي في بعض الأحيان إلى إصابة العاملين بالإحباط و الشعور بالقلق .
- ❖ **النمط القيادي المتبع :** يؤثر السلوك القيادي المتبع تأثيرا مباشرا على سلوك و أداء المرؤوسين لذا فإن القيادة المتوازنة التي تعمل على استثمار طاقات العاملين و جهوداتهم بما يخدم مصلحة المنظمة و الفرد تعتبر هي الأسلوب الأمثل القادر على خلق بيئة عمل منتجة .
- ❖ **استحالة التقدم الوظيفي :** من أسوأ ما يتعرض له العاملون في أي منظمة عدم وجود أي فرص للترقي، حيث يؤدي ذلك إلى إحباطهم و من ثم تدني مستوى الكفاءة الإنتاجية .
- ❖ **المبالغة في المسؤوليات :** يلاحظ أن تزايد حجم المسؤوليات الملقاة على عاتق العامل و كذا المبالغة في منح الصلاحيات له مع عدم مقدرته على تحمل ذلك يؤدي إلى نوع من القلق و شعوره بالإحباط.
- ❖ **الغموض :** تترادف درجة الإحباط لدى الأفراد كنتيجة منطقية لعدم حصولهم على نتيجة تقييم أدائهم ، و كذا كنتيجة لغموض التعليمات الصادرة إليهم فينعكس ذلك سلبا على مستوى أدائهم .
- ❖ **نظام الأجور و الحوافز :** إن تبني المنظمة لنظام أجور عادل و حوافز مادية و معنوية مرضية يشجع الأفراد المؤهلين للإلتحاق بها و يدفعهم للأداء الجيد و يرغبهم أيضا في الاستمرار بالمنظمة .
- ❖ **أهداف المنظمة :** فكلما كانت أهداف المنظمة واضحة و كذا الأدوار و المسؤوليات المناطة بالأفراد كلما ضعف وجود التعارضات والتناقضات في الأداء و ارتفعت الروح المعنوية للعاملين و من ثم زاد مستوى إنتاجيتهم .
- ❖ **درجة الإثراء الوظيفي :** هنا يجب تشجيع دوافع العمل الذاتية والتي تعتمد على ثلاثة عوامل نفسية هي :
  - شعور الفرد بأهمية العمل الذي يؤديه .
  - شعور الفرد بالمسؤولية التامة عن نتائج العمل الذي يقوم به.

◀ المعرفة التامة بالنتائج الحقيقية لعمله .

حيث تؤدي هذه العوامل بالإضافة إلى تنوع المهارات ووضوحها و أهميتها و الاستقلالية في أدائها إلى رفع الروح المعنوية لدى العاملين مما يزيد من مستوى أدائهم .

❖ **الصراع التنظيمي** : يلاحظ أن محافظة الإدارة على المستوى الأمثل للصراع سوف يزيد من استقرار العاملين و المحافظة على معنوياتهم و من ثم زيادة إنتاجيتهم .

#### الفرع الثالث: العناصر الشخصية

❖ **قدرات الفرد** : فعدم قدرة الفرد على القيام بالأعمال المنوطة به قد يسبب له نوعا من الإحباط و من ثم انخفاض إنتاجيته .

❖ **تناقض القيم** : قد يتطلب العمل الوظيفي أحيانا بعض السلوكيات التي لا تتفق مع قيم و أخياقيات العامل ، مثل سلوكيات قد توجد شعورا لدى العامل بالذنب و تصييه بحالة من القلق الدائم و تأنيب الضمير مما ينعكس سلبا على إنتاجه .

❖ **درجة المخاطرة** : فبيئة العمل التي تسمح بمخاطر معتدلة محسوبة سيدفع إلى مزيد من الإنجاز ، بينما بيئة العمل التي تتبع المنهج التحفظي أو العشوائي سيدفع على مزيد من الإحباط و ضعف الرغبة في تحسين الأداء .

❖ **درجة تماسك الجماعة و مستوى ولائها** : فالبيئة العمل التي يسودها مبدأ التأكد على أهمية أهداف الجماعة مع تزويدها بما تحتاج إليه من معلومات عن كيفية أدائها يقود إلى أداء جيد كما أن حجم الجماعة ودرجة تماسكها و الرغبة في الارتقاء الوظيفي و اختلاف الإدراك و العمر الوظيفي لأعضاء جماعة العمل يحدد درجة التفاعل بين الأعضاء .

## المبحث الثاني : أساسيات بيئة العمل

يتوقف نجاح المنظمات في إدارة أعمالها على المعرفة السليمة لطبيعة العمل لتحديد نوع الأساليب التي تملكها المنظمة لتحديد أهدافها و المحافظة على بقائها وهي التي تشكل بيئة العمل التي يزاول فيها الأفراد مهامهم لتحقيق أهداف المنظمة ، ومن الطبيعي أن الخدمات والأعمال التي يقوم بها المنظمات تتوقف على الإمكانيات و الهياكل التي تتحمل الأعباء الملقاة على كاهل الأجهزة المجددة لتحقيق الأهداف العامة لذا كان لا بد من التعرف على مكونات بيئة العمل الداخلية و مكونات بيئة العمل الخارجية من جهة أخرى .

### المطلب الأول :أنواع بيئة العمل

يعد تصنيف البيئة على وفق درجة و معدل التغيير من بين أكثر التصنيفات شهرة و ظل مثار اهتمام الباحثين والدارسين في الأدب الاستراتيجي ، إذ تم تصنيف بيئات المنظمات إلى أصناف عديدة نذكرها :

#### الفرع الأول: تصنيفها حسب درجة خصوصيتها

❖ **البيئة العامة:** هي البيئة التي تتضمن كل القوى الخارجية المؤثرة على القرارات التنظيمية القصيرة والطويلة منها، و تشمل القوة الاقتصادية ، التكنولوجيا ، الثقافية ، الاجتماعية و القوى السياسية و كذا التشريعية (بن مصطفى 58).

❖ **البيئة الخاصة:** و هي التي تتضمن الأفراد و الجماعات التي يجب أن تتفاعل معها المنظمة بغرض البقاء و النجاح و تتضمن كل من المنافسين ، الموردین ، الزبائن ، العمال، أصحاب المصالح و النقابات (العزوي و حكمة 174).

#### الفرع الثاني: تصنيفها حسب موقعها من المنظمة

❖ **البيئة الداخلية :** هي تلك البيئة التي تستطيع المؤسسة التحكم فيها و التأثير عليها و تغييرها وفق ما تحتاجه لصياغة استراتيجيتها و التي من خلالها تتمكن الإدارة من تسيير مؤسستها بفعالية أكبر وأدق (دودي 39).

❖ **البيئة الخارجية :** تعرف على أنها مجموعة من القوى الخارجية التي لا يمكن للمؤسسة التحكم فيها (الصميدي و ردينة 53).

الفرع الثالث: تصنيفها حسب العوامل الخارجية : سنتناول في هذا العنصر من حيث أنه مؤثر في بيئة العمل الداخلية للمؤسسة:

إن دراسة و تحليل البيئة الخارجية يعد أمراً ضرورياً عند وضع الاستراتيجية المناسبة للمنظمة ، حيث أن نتائج هذه الدراسات تساعد في التعرف على جانبيين رئيسيين يمثلان نقطة الارتكاز في صياغة ورسم استراتيجية المنظمة من حيث الفرص التي يمكن للمنظمة استغلالها و كذا المخاطر أو التهديدات التي ينبغي على المنظمة تجنبها أو الحد من أثارها (ألياس 22-23):

#### ❖ بيئة العمل الخارجية غير المباشرة :

تتمثل البيئة الخارجية غير المباشرة للمنظمة في تلك المتغيرات التي تنشأ و تتغير خارج المنظمة و التي تؤدي إلى تغير ضمني في مسار المنظمة ، و لكن المنظمة لا تستطيع أن تؤثر فيها (المحمدي 209).

إن البيئة غير مباشرة أو ما يصطلح عليها بيئة العمل الخارجية العامة تشتمل على العديد من المتغيرات البيئية المختلفة و يتفق أغلب الباحثين على أن مكونات البيئة الخارجية غير مباشرة تتمثل بالآتي: (ألياس 23-24)

◀ **البيئة الاقتصادية :** تعتبر العوامل الاقتصادية إحدى العوامل البيئية الكلية الهامة المؤثرة على منظمات الأعمال ، و تتمثل العوامل الاقتصادية بمعدل الفائدة ، مقدار النمو الاقتصادي، الميزان التجاري، معدلات التضخم ، السياسات المالية النقدية للدولة و الخاصة بالضرائب على الدخل والضرائب على الأرباح، و الرسوم الجمركية المفروضة على المواد المستوردة... الخ .

◀ **البيئة الاجتماعية و الثقافية :** تتضمن العوامل الاجتماعية التقاليد ، القيم و اتجاهات و ثقافة المجتمع توقعات المجتمع للأعمال ، الأعراف الاجتماعية ، الثقافة و التعلم و التدريب و الخبرات أنماط السلوك الإنساني... الخ.

◀ **البيئة التكنولوجية :** نتيجة التطورات التكنولوجية السريعة و المتلاحقة أصبح لزاماً على المنظمات متابعة التغيرات التكنولوجية في البيئة الخارجية وخاصة تلك التغيرات و التطورات التكنولوجية التي ترتبط بأعمال المنظمة ، فإن الرغبات المتغيرة للمستهلكين ، و تزايد المنافسة ، و ظهور تقنيات جديدة تدعو الإدارة العليا إلى تقديم منتجات جديدة بتقنيات حديثة و إلا فإنها سوف تعرض نفسها للمخاطر بسبب الإبقاء على تقديم المنتجات الحالية ، مما قد يعرضها للفشل و الخروج من السوق .

◀ **البيئة الديمغرافية :** إن العوامل الديمغرافية تؤثر بشكل كبير على المنظمات فمثلاً زيادة السكان تؤدي إلى زيادة الطلب على المنتجات أو الخدمات ، كما أن تناقص السكان يؤدي إلى تناقص حجم الطلب على

المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المنظمات و بالمثل فإن حركة السكان من الأرياف إلى المدن أو تغير مستوى الدخل ،أو تغير التركيبة العمرية للسكان ،يفرض على الإدارة العليا للمنظمة اختيار استراتيجية تتلاءم مع البيئة الديمغرافية المحيطة بالمنظمة .

◀ **البيئة السياسية و القانونية :** تؤثر القرارات الحكومية في الاختيارات الاستراتيجية للمنظمات فقد تتيح لها في بعض الأحيان فرص عمل ،أو تحُد منها لتمثل تهديدا لأعمالها في أحيان أخرى ،ففي حال فرض الحكومات ضرائب على المنتجات المستوردة قد يعود بفائدة على المصانع الوطنية ،كما قد يعود بضرر في نفس الوقت على المنظمات أو قد يؤدي إلى زيادة التهديدات لمنظمات أخرى ، تعتبر الجماعات و المنظمات و الأفراد الذين يمتلكون قوة تأثير على قرارات المنظمة من ضمن نطاق البيئة السياسية و القانونية .

◀ **البيئة الدولية و العالمية :** تلعب التغيرات في البيئة الدولية و العالمية دورا هاما و مؤثرا على منظمات الأعمال بسبب قدراتها على إتاحة الفرص و خلق التهديدات في نفس الوقت، وتعتبر التكتلات الاقتصادية الدولية ، التحالفات السياسية الدولية، الحروب و المنازعات الدولية، المنازعات الاقتصادية الدولية الكوارث الطبيعية، الأزمات الاقتصادية و السياسية الدولية التطورات التكنولوجية السريعة ،كل ذلك يعتبر من عوامل البيئة الدولية العالمية .

#### ❖ بيئة العمل الخارجية المباشرة :

يتضمن هذا النوع من البيئة مجموعة من المتغيرات ذات التأثير المباشر على عمل منظمة الأعمال و من جانب آخر تشير هذه المتغيرات إلى مجموعة من المكونات الحقيقية (أفراد - جماعات) الذي يجب أن يتفاعلوا مع المنظمة من أجل بقائها و نجاحها و استمرارها و من أبرز العوامل المكونة لها هي (كافي 341):

◀ **المنافسين :** هم الأفراد أو المنظمات التي تتعامل مع نفس المنتج أو الخدمة و تقدمها إلى نفس الزبائن .

◀ **الموردين :** الأفراد الذين يعملون على تجهيز ما تحتاج إليه منظمة الأعمال في عملياتها المختلفة.

◀ **الزبائن :** الذين يستخدمون أو يشترون السلعة أو الخدمة المنتجة من منظم الأعمال.

◀ **أصحاب المصالح:** مجموعة من الوكالات الحكومية التي لها قوانين نافذة أو تأثيرات قانونية تؤثر على

عمل المنظمة .

### المطلب الثاني : أبعاد بيئة العمل

إن أحد أوجه القصور في العديد من الدراسات و البحوث النظرية و التجريبية ذات الصلة بالبيئة التنظيمية ، هو الفشل الواضح في تصور تلك البيئة أو العناصر التي تتكون منها. و بالتالي يتوجب على المنظمات معرفة نوع وطبيعة البيئة التنظيمية التي تعمل في حدودها بهدف اختيار الاستراتيجية التي تتناسب و تلك البيئة ، بعد الأخذ بنظر الاعتبار مواردها و قابليتها و مقدراتها الجوهرية التي يمكن توظيفها لخدمة تلك البيئة و التكيف معها (مطر 03)، إن ما يميز بيئة العمل عن بيئات عمل أخرى هو متغيراتها أو أبعادها لبيئة العمل ثلاثة أبعاد و هي كالتالي (عكر 230):

#### الفرع الأول: البعد الاقتصادي

ليس على مستوى المنظمة فقط بل على مستوى البلاد ككل ، كلما زادت كفاءة العاملين ارتقاء الاقتصاد في المجتمع والدول ، ويتجسد ذلك من خلال التكلفة ، عادة ما تكون جميع تكاليف العمل على حساب المنظمة نفسها كإصابات العمل والرواتب والاجور والتعويضات و حل مشكلات العجز المؤقت و الدائم ، و الاقتصاد الوطني للدول يتمثل في كلما قدمت و دفعت المنظمة نفقات كبيرة على الحوادث والاصابات ، يؤثر ذلك سلبا على اقتصاد الدول لأنها تنفق معظم نفقاتها على تصحيح و علاج وليس على عمل المنظمة الأساسي الذي سوف يقدم مخرجات للمجتمع ، بل كافة نفقاتها سوف تذهب لإرضاء و اشباع بيئة العمل كي تكون قادرة على مزيد من العطاء.

#### الفرع الثاني: البعد الانساني

حيث عندما يصاب أحد العاملين في المنظمة فإنه قد أعاق العملية الاخراجية بشكل عام ، و أيضا أثر على حياته الشخصية فهو قد يكون اصيب بعجز لم يعد قادر على العمل لينفق على أسرته و هذا قد يؤدي به إلى الاحباط حتى و أن تعافى مستقبلا فلم يعد يريد العمل أن لم تتدخل الشركة المسؤولة عنه و تعيل أسرته أو حتى تصرف له نصف راتب لرفع معنوياته و تشجيعه على الشفاء بأسرع وقت ، و هكذا لن تخسر المنظمة كثيرا من النفقات .

#### الفرع الثالث: البعد الصحي

لكي تضمن أن بيئة العمل بالمنظمة صحيا ينبغي تبني نموذج الحماسي لبيئة العمل و الذي تم إعداده بواسطة مؤسسة " جريت بليس توروك" حيث يضم خمس عناصر رئيسية (الشلهوب 108-107):

◀ المصداقية :

- التواصل : ذو الاتجاهين بين الادارة و الموظفين .
- الكفاءة : قدرة الادارة على استخدام إمكانياتها القيادية لتحقيق الأهداف والتعامل مع الموظفين
- النزاهة : الالتزام بأدق المعايير و المبادئ و اتخاذ القرارات بناء على مجموعة من المعايير المعتمدة.

◀ الاحترام :

- الدعم : تقدير الانجازات المهنية من خلال توفير فرص التدريب و الموارد و التجهيز .
- التعاون : يجب أن تكون جودة عمليات التفاعل و التعاون بين الموظفين و الادارة عالية .
- الرعاية : توفير بيئة عمل آمنة و راحة للموظفين ، وتوفير مزايا من شأنها مساعدة الموظفين في حياتهم خارج مكان العمل .

◀ العدالة :

- المساواة : تطبيق معايير واضحة وموحدة للتعين و الترقية في المناصب .
- الحيادية : تجنب الانحياز و التحيز، و تعزيز التقييم العادل و الشفاف لهم .ويجب أن تتجنب الادارة التمييز و العدل لجميع الموظفين و التزامها بتعزيز السلوك الشامل.

◀ الفخر :

- الفخر الخاص بالوظيفة الشخصية : نظرة الموظفين إلى أدائهم الفردي في المؤسسة .
- الفخر الخاص بالفريق : شعور الموظفين بالفخر بالفريق الذي ينتمون إليه و إنجازاته.
- الفخر الخاص بصورة المؤسسة : شعور الموظفين بالفخر بسمعة المؤسسة و إنتاجيتها في المجتمع

◀ الزمالة :

- الألفة : تمتع الموظفين بالمودة و الانسجام مع زملائهم ،وبقدرتهم على الاعتماد على بعضهم بعضا.
- كرم الضيافة : شعور الموظفين بالود و الترحاب في بيئة العمل .
- المجتمع و التضامن الأسري : شعور الموظفين بروح (العائلة ) أو (الفريق) و الارتباط بالمجتمع .

إلا أن هناك من صنف أبعاد بيئة العمل إلى ( أبعاد مادية ، اجتماعية و معرفية ) و هذا ما سنتناوله و نعتمده كأبعاد أساسية في الإطار التطبيقي الميداني لدرستنا الحالية توافقا مع دراسة (قدادة)

#### الفرع الرابع : بعد البيئة المادية

تعتبر بيئة العمل المادية من بين أهم الأبعاد الأساسية لظروف العمل الكمية ، التي ظهرت و تطورت في ظل تطور علم النفس الصناعي فقد أعطيت للبيئة المادية في مكان العمل أهميتها من الدراسات التي فحصت تأثير العوامل الفيزيائية التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية (صالح و اخرون 661) وتتضمن بيئة العمل المادية الظروف المحيطة بالعمل (مستويات الضوضاء ، الاضاءة و الحرارة درجة الاداء والرطوبة و تنظيم ساعات العمل ونظافة المكان و معالجة الضجيج ، وتنقية الأجواء و تنظيم ساعات العمل ووقت الاستراحة و المخاطر المادية و ما إلى ذلك (زيارة 2008)

#### الفرع الخامس : بعد البيئة الإجتماعية

إن بيئة العمل الاجتماعية هي الانعكاس المباشر للعلاقات الرسمية وغير الرسمية بين الأفراد في إطار المنظمة ، ونتيجة لتفاعلهم معا في أثناء أدائهم لوظائفهم. ومن أهم العوامل التي تشكل بيئة العمل الاجتماعية في المنظمة المستوى التعليمي و الثقافي للعاملين حيث يؤثر هذا المستوى على أسلوب التعامل بينهم ، ومدى تفهمهم للعمل والمشاكل المرتبطة به. والقيم و العادات التي يؤمن بها الأفراد ، حيث تكون سلوكياتهم الرسمية انعكاسا مباشرا لهاته القيم ، ويعبر عن بيئة العمل الاجتماعية بكل من الروابط الاجتماعية و العلاقات الشخصية بين الرؤساء والمرؤوسين بعضهم ببعض ، كما أنها تشمل العلاقات بين أعضاء الفريق (مصطفى 123) وتتضمن بيئة العمل الاجتماعية (الخدمات الاجتماعية ، العلاقات الاجتماعية و الإنسانية ، الاتصال ، المشاركة في اتخاذ القرار ، الحوافز ، العمل الجماعي).

#### الفرع السادس : بعد البيئة العمل المعرفية

تمثل المعرفة أحد أبرز متطلبات عالم اليوم ، لما تفرضه من ضرورة ملحة في مختلف جوانب الحياة ، كونها تمثل المنطلق الأساس للعمليات ، و الأهداف المراد تحقيقها وفق نهج صحيح (حميد و إبراهيم انمار علي 228) و تتضمن بيئة العمل المعرفية (مشاركة المعرفة ، التعلم الجماعي).

### المطلب الثالث : العلاقة بين بيئة العمل و أداء العاملين

تسعى أغلب المنظمات في الوقت الحالي لتحقيق هدفا أساسيا وهو زيادة من مستويات أداء العاملين ، حتى تتمكن من بلوغ أهدافها المحددة ، و هناك العديد من العوامل التي تؤثر على أداء العاملين و أبرزها بيئة العمل المادية و كذا بيئة العمل الاجتماعية ، فإنه كلما كانت بيئة العمل إيجابية و مهيأة للموظفين ، كلما زادت معدلات أدائهم مما ينعكس ذلك على النتائج و العكس صحيح ، و عليه وفقا لهذا المطلب سوف نوضح تأثير بيئة العمل بأبعادها المعرفية والمادية والاجتماعية على أداء العاملين.

#### الفرع الاول: القدرات المعرفية:

تعدي العلاقة بين بيئة العمل والقدرات المعرفية علاقة متبادلة حيث تتطلب اهتماماً متوازناً من قبل الإدارة، فيما يلي توضيح للعلاقة بينهما:

#### ❖ تأثير بيئة العمل على القدرات المعرفية

- 1) **برامج التدريب:** بيئة العمل التي تتيح برامج تدريب مستمرة تساهم في إكتساب المعارف والمهارات اللازمة لأداء أدوارهم بشكل أفضل مما يرفع في مستوى أداء العاملين وزيادة معارفهم وخبراتهم.
- 2) **برامج تدريب شخصية:** تساهم البرامج الشخصية في زيادة المعارف لدى العاملين وهو ما يدعم معارفهم السابقة بمعارف جديدة مما يساهم في تحسين أدائه.
- 3) **التعاون مع الزملاء:** يساهم التعاون مع الزملاء في تبادل مختلف المعارف والمهارات والخبرات مما يساهم في تحسين أداء العاملين واكتسابهم لمعارف جديدة مما يساهم في تطوير أدائهم.

#### ❖ تأثير القدرات المعرفية على بيئة العمل

- 1) **الإنتاجية:** العاملين ذوي القدرات المعرفية العالية غالباً ما يكونون أكثر إنتاجية وكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل بشكل عام.
- 2) **الإبداع والابتكار:** الأفراد العاملين الذين يتمتعون بقدرات معرفية قوية يمكنهم من المساهمة بأفكار جديدة إبتكارية، مما يخلق بيئة عمل ديناميكية ومتطورة.
- 3) **التواصل وحل المشكلات:** القدرات المعرفية القوية تساهم في تحسين مهارات التواصل وحل المشكلات، مما يعزز من فاعلية العمل الجماعي والبيئة التنظيمية.

(4) التكيف مع التغيير: العاملين الذين يمتلكون قدرات معرفية عالية يكونون أكثر مرونة وقابلية للتكيف مع التغييرات في بيئة العمل، مما يساهم في إستدامة التميز التنظيمي.

#### الفرع الثاني: إدراك الدور

العلاقة بين بيئة العمل وإدراك الدور علاقة تكاملية تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين والرضا العام في العمل، سوف نستعرض بعض الجوانب الرئيسية التي تربط بينهما:

#### ❖ تأثير بيئة العمل على إدراك الدور:

(1) **وضوح الأدوار والمسؤوليات:** بيئة العمل التي تتيح وضوحاً في تحديد الأدوار والمسؤوليات تساعد العاملين على فهم ما هو متوقع منهم بوضوح، مما يعزز من أدائهم الوظيفي.

(2) **التواصل الفعال:** وجود قنوات اتصال مفتوحة وفعالة يساهم في تعزيز فهم العاملين بالمنظمة لأدوارهم، حيث يمكنهم هذا الأمر من الاستفسار والحصول على التغذية الراجعة بشكل مستمر، مما يقلل من الغموض والإرتباك.

(3) **الدعم التنظيمي:** بيئة العمل التي توفر الدعم الكافي من قبل الإدارة والزملاء تساهم في شعور الموظفين بالأمان والثقة في أداء دورهم، مما يزيد من إدراكهم لقيمتهم ومساهماتهم في المنظمة.

(4) **التدريب والتطوير:** فرص التدريب والتطوير المستمر تساعد العاملين على إكتساب المهارات اللازمة لأداء أدوارهم بشكل أفضل، مما يعزز من إدراكهم لقدراتهم وللدور الذي يلعبونه في تحقيق أهداف المنظمة .

#### ❖ تأثير إدراك الدور على بيئة العمل:

(1) **الإنتاجية والأداء:** عندما يدرك العاملون أدوارهم بوضوح ويشعرون بالثقة في أداء تلك الأدوار، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين مستويات أدائهم .

(2) **الرضا الوظيفي:** إدراك الدور بوضوح يؤدي إلى رضا وظيفي أعلى، حيث يشعر العاملون بأنهم يساهمون بشكل فعال في تحقيق أهداف المنظمة، مما يعزز من الالتزام والولاء.

(3) **تقليل الصراعات:** وضوح الأدوار والمسؤوليات يقلل من احتمالية حدوث صراعات بين العاملين بسبب تداخل الأدوار أو عدم وضوحها، مما يخلق بيئة عمل أكثر تناغمًا.

(4) تحسين التعاون: عندما يكون لكل عامل فهم واضح لدوره وكيفية مساهمته في الفريق، فإن ذلك يعزز من روح التعاون والعمل الجماعي، مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل وزيادة الكفاءة.

### الفرع الثالث: الإستعداد لتحمل المسؤولية:

العلاقة بين بيئة العمل والاستعداد لتحمل المسؤولية هي علاقة تفاعلية تؤثر بشكل كبير على أداء الأفراد من جهة و أداء المنظمة ككل من جهة أخرى، فإن بيئة العمل الداعمة والمحفزة تعزز من إستعداد العاملين لتحمل المسؤوليات الإضافية، بينما يؤدي إستعداد العاملين لتحمل المسؤوليات إلى تحسين بيئة العمل بشكل عام، فتكمن العلاقة فيما يلي :

### ❖ تأثير بيئة العمل على الإستعداد لتحمل المسؤولية:

(1) **الدعم التنظيمي:** بيئة العمل التي توفر الدعم من الإدارة والزلاء تشجع العاملين على تحمل مسؤوليات إضافية و الدعم يمكن أن يكون على شكل توجيه، موارد، أو تشجيع معنوي.

(2) **الثقة والتقدير:** عندما يشعر العاملين بأن جهودهم تُقدَّر ويُعترف بها، يكونون أكثر استعداداً لتحمل مسؤوليات جديدة. الثقة المتبادلة بين الإدارة والعاملين تعزز من رغبتهم في المساهمة بفاعلية.

(3) **التدريب والتطوير:** بيئة العمل التي تقدم فرصاً للتدريب والتطوير المهني تساعد العاملين على إكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لتحمل مسؤوليات إضافية بثقة.

(4) **التحفيز والتشجيع:** التحفيز من خلال المكافآت والتقدير يعزز من رغبة العاملين في تحمل مسؤوليات جديدة فبيئة العمل التي تحفز الإبداع وتكافئ الإنجازات تخلق دافعاً لتحمل المزيد.

(5) **الثقافة التنظيمية:** إن ثقافة العمل التي تشجع على المبادرة والإبتكار تعزز من إستعداد العاملين لتحمل المسؤوليات، فعندما تكون الثقافة التنظيمية داعمة للتغيير والتطوير المستمر، يكون العاملين أكثر انخراطاً في مهام جديدة.

(6) **التواصل الفعال:** في ظل توفير قنوات إتصال مفتوحة وفعالة مما يساعد هذا الأمر العاملين بالمنظمة على فهم أهمية تحمل المسؤوليات وكيفية تحقيقها من خلال التواصل الجيد بين الإدارة والعاملين مما يخلق ويعزز من الشفافية والثقة.

❖ تأثير الاستعداد لتحمل المسؤولية على بيئة العمل:

- 1) تحسين الأداء والإنتاجية: عندما يتحمل العاملون المسؤولية، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الأداء والإنتاجية، فالعاملين الذين يشعرون بالمسؤولية يعتبرون من أكفئ الموارد البشرية فهم يعملون بجد لتحقيق الأهداف التنظيمية.
- 2) تعزيز الثقة والولاء: تحمل المسؤوليات يعزز من شعور العاملين بالانتماء والولاء للمنظمة ، مما يقلل هذا الأمر من معدلات الدوران الوظيفي ويزيد من فرص الاستقرار الوظيفي.
- 3) تحفيز التطوير المهني: تحمل المسؤوليات يعزز من تطوير المهارات والقدرات لدى العاملين بالمنظمة، مما يساهم في النمو المهني والشخصي لهم.
- 4) تعزيز بيئة العمل الإيجابية: العاملون الذين يتحملون المسؤوليات يساهمون في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة، مما يشجع الآخرين على تحمل المسؤوليات أيضاً.
- 5) تحقيق أهداف المنظمة: عندما يتحمل العاملون المسؤوليات بفعالية، تساهم جهودهم في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

خلاصة الفصل :

لقد تمكنا من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على جملة من العناصر بما فيها طرح مجموع التعاريف التي قدمت من قبل الباحثين ، و ليتم الإشارة إلى أهم الأسباب أو ما يطرح عليه بمصطلح المبررات لدراسة بيئة العمل فنظرا، نظرا أن الموظف يقضي جزءا كبيرا من يومه في مكان عمله، فمن الضروري أن تكون بيئة العمل صحية وإيجابية يشعر فيها بالسعادة والراحة ،ويصبح لديه الحافز لتقديم أقصى قدر من الانتاجية فلقد طرحنا أهم الآثار الإيجابية والسلبية التي من شأنها دعم أو افشال الجو العملي داخل المنظمة ، إن أحد أوجه القصور في العديد من الدراسات و البحوث النظرية و التجريبية ذات الصلة بالبيئة التنظيمية ، هو الفشل الواضح في تصور تلك البيئة أو العناصر التي تتكون منها ، كما توصلنا إلى أن العوامل المادية لوحدها غير كافية لتغيير وضعية الانتاج و تحسين انتاجية العاملين و الرقي بوضعية المنظمة ، مالم تصاحبها عوامل أخرى تتعلق بالتجسيد الحقيقي لعلاقات عمل بناءة تستجيب و تتماشى و طرق التسيير و العمل الحديث المبنية على أسس و مبادئ العلاقات الانسانية إذ كيف يمكن لمؤسسة اقتصادية تحقق مستويات أداء عالية و متميزة ، و ذلك من خلال التجانس الكامل في صفوف العاملين و المسؤولين و المسيرين لتبين لنا أن العوامل البيئة الاجتماعية العوامل الإنسانية ،هي أكثر أهمية و لها دور كبير في العمل على نمو و توسع و تماسك المنظمة ، إلا أن البيئة المعرفية لا تقل أهمية عن البيئة المادية و الاجتماعية نظرا للفوائد التي يمكن أن تحققها بصورة مباشرة على الافراد من حيث تهيئة الظروف الأفضل و المناسبة للتعامل مع المتغيرات المفاجئة و هاته الفوائد في الحقيقة تمكن العاملين من الشعور بالرضا و زيادة الفوائد التنظيمية و ذلك بسبب تدعيم المعرفة لديهم و زيادة مهارتهم و خبراتهم المعرفية ، إضافة لذلك أن البيئة المعرفية تساعد في التصدي للمشاكل كانت واجتهم أو قد توجههم مما تجعل العاملين قادرين بفعالية أكثر من أداء أعمالهم مما يجعلهم متحفزين و مدفوعين دوما للأداء الأفضل والمتميز .



الفصل الثالث :

الإطار الميداني

للدراسة

## تمهيد

بعد التطرق إلى موضوع الدراسة وتناول جزئياتها نظريا، ولغرض الإلمام بكل جوانب الموضوع، وجب الانتقال من المرحلة النظرية إلى مرحلة البحث الميداني الواقعي، الذي يقدم بدوره الإجابات المباشرة لتساؤلات البحث، مع التحقق من فرضياته المقترحة بغية تأكيدها أو نفيها، إذ تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الأسلوب الأمثل للتأكد من قيمة منطلقات البحث (الإشكالية والفرضيات)، وبناء عليه تتحدد نوعية النتائج المتحصل عليها، وبما أن موضوع الدراسة هو أثر بيئة العمل على أداء أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة ، اخترنا كعينة للدراسة الوحدة المركزية للحماية المدنية النقيب بن دادة عمر، وهذا لإظهار العلاقة التي تربط بين بيئة العمل و أداء العاملين، ولتحقيق ذلك تم تقسيم الفصل إلى:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة

### المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

إن الحماية المدنية جهاز عريق من حيث نبل مهامه ويعود إنشاء أولى وحداته غداة الاستقلال مباشرة، حرصا على حياة المواطنين، وحفاظا على كرامة عيشتهم، تطور هذا الجهاز تدريجيا من حيث التنظيم الهيكلي، والأنظمة الأساسية التي تحكم مهامه والأدوار المنوطة به حتى أصبح الجزء الأساسي و المهم في مخططات وسياسات الحماية للمواطنين من الأخطار و الحوادث.

### المطلب الأول: نبذة تاريخية عن ظهور الحماية المدنية

الحماية المدنية جهاز عمومي مهمته التدخل لتقديم المساعدات و الإسعافات للأشخاص في حالة وقوع حوادث أو كوارث ، و حماية الممتلكات من الأخطار ، و التدخل للإسعاف و الإنقاذ في مبدأ وقوع الحوادث وهي في تطور مستمر مع تطور التقنية والاكتشافات العلمية ، تنظيمها الإداري التقني و العملي ضامن للتكفل بالمهام الإنسانية الموكلة إليها .

في عهد الاحتلال كانت وحدات الحماية المدنية متمركزة في المدن التي يقطنها المعمرين ، و كانت عبارة عن خلايا للدفاع عن المعمرين و ممتلكاتهم ، و ذلك بموجب قانون 1938 الخاص بالفرنسيين بصفة عامة ، و بعد استعادة السيادة الوطنية ، و بالضبط في 15 أفريل 1964 تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية المدنية على مستوى الإدارة المركزية ، و تحولت من مصلحة مكافحة الحرائق والإسعاف على مستوى المحلي إلى مصلحة ولائية للحماية مع رسكلة أعوان العاملين على مستوى البلديات لتوسيع معارفهم .

و في سنة 1970 تم إدراج قطاع الحماية المدنية ضمن قطاعات الدولة و الإشراف عليه بصفة مباشرة ، إضافة إلى تحويل مراكز الإسعاف و مكافحة الحرائق على وحدات الحماية المدنية ، و إدماج كل التشكيلات تحت غطاء واحد و هو سلك الحماية المدنية الذي يخضع لقانون الوظيف العمومي ، في إطار القانوني و التنظيمي ، حيث أصبح عون الحماية يتميز بزيه الرسمي و رتب و ذلك في إطار شبه عسكري .

ليشهد بعد ذلك قفزات نوعية متعددة سمحت له باكتساب تنظيم هيكلي غني ويسعى للاستجابة لتعدد مهام الجهاز و قوانين أساسية خاصة بالأسلاك النظامية التابعة له لتحديد حقوق و منتسبها وواجباتهم إلى جانب انفتاحه على المنظمات الدولية للإغاثة وتقديم المساعدات لاكتساب الخبرة والاستفادة من برامج الدعم بحيث انضمت الحماية المدنية الجزائرية للشبكة الدولية التي ترتبط هذه المنظمات تحت إشراف هيئة الأمم المتحدة.

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

و الملاحظ هو الثقة و المكانة التي أصبحت تتمتع بها لدى المواطن التي أصبحت قبلته الأولى عند حدوث الطوارئ بأنواعها .

شهد تنظيم الحماية المدنية في الجزائر مرحلتين هامتين الأولى في 1970 التي سمحت بإدماج معظم العاملين المؤقتين الذين يتوفرون على مؤهلات كما تم تحديد هياكل الحماية المدنية على مستوى البلدية، الدائرة و الولاية . أما ثاني أهم إصلاح فقد تم في 1976 أين تحولت المصلحة الوطنية إلى المديرية العامة للحماية المدنية تابعة هيكلها إلى وزارة الداخلية بعد إعادة تنظيمها.

سنة 1988 تحولت من مصلحة وطنية إلى مديرية عامة و في سنة 1991 التي من خلالها تم إعادة تنظيم هياكل المديرية العامة للحماية المدنية ، فالتطور الذي عرفته الجزائر في شتى المجالات والنواحي ومواجهة الأخطار الطبيعية كالزلازل و الفيضانات وحرائق الغابات وكذا الأخطار التكنولوجية جعل السلطات الوطنية تتخذ مجموعة من الإجراءات القانونية تتضمن نصوصا قانونية لتنظيم هيئات الإدارة المركزية وكذا المصالح الخارجية للحماية المدنية،

المرسوم التنفيذي رقم 92 - 43 المؤرخ في 04 فيفري 1992 المتضمن إنشاء المفتشية العامة لمصالح الحماية المدنية و تنظيمها و سيرها جهاز التفتيش هذا يوضع تحت سلطة المدير العام للحماية المدنية . يسيير المفتشية العامة للمصالح، مفتش عام يساعده 03 مفتشين مكلفين بمراقبة تطبيق التشريع و التنظيم الجاري بهما العمل و الخاصين بالقطاع و تنظيم عمل الأجهزة و الهياكل و المؤسسات التابعة لقطاع الحماية المدنية. و بالنظر إلى ما حققته الحماية المدنية في شتى المجالات أسندت لها مهام أخرى سميت بالمهام الجديدة نظمها المرسوم التنفيذي المؤرخ في 1993/06/22 حيث يكلف مدير دراسات يساعده 04 مكلفين بالدراسات بمتابعة و تنشيط و تنفيذ المهام الخاصة و الأنشطة التقنية التي سميت بمهام جديدة و المتمثلة في - تنظيم و إقامة شبكة وطنية لإزالة الألغام و القنابل المتفجرة - إقامة وسائل جوية و تنظيمها و استعمالها في إطار الحماية المدنية - تنظيم و تطوير الغطس في الماء و مهمة البحارة الإطفائيين للإسعاف و الإنقاذ - تسيير العملية ذات الصلة باستعمال عناصر فوج الخدمة الوطنية بمقتضى مهام الحماية المدنية لتليها ظهور مديرية الدراسات أنشئت بموجب المرسوم 503-91 المذكور سابقا المتمم بالمرسوم رقم 93-147 المؤرخ في 22-06-1993، إذ يساعد المدير العام للحماية المدنية (03) ثلاث مدراء دراسات و (04) أربعة مكلفون بالدراسات، حيث يكلف مديري دراسات (02) بالقيام بتنسيق و متابعة النشاطات الغير مرتبطة بإطار صلاحيات هياكل المديرية

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

العامة و المتمثلة في : تسيير و إدارة المراسلات الإدارية الاتصالات مع الصحافة تنظيم و تنسيق العلاقات الخارجية دراسة الملفات الخاصة و الاستثنائية التكفل بمهام التوجيه و القيام بالدراسات و التحليل، أما فيما يخص إنشاء وحدات التدخل في ولاية بسكرة فقد تم في إطار تنظيمي وفق المرسوم رقم 70-167 المؤرخ في 10/11/1970 يتضمن تصنيف وحدات الحماية المدنية وتحديد اطارها وتجهيزها، حيث جاء في هذا المرسوم تصنيف وإنشاء وحدات الحماية المدنية حسب أهميتها إلى أربعة أنواع: يتكون قطاع الحماية المدنية لولاية بسكرة من 9 وحدات, منها وحدة رئيسية بمقر الولاية 08 وحدات ثانوية عملية متواجدة بدوائر بسكرة، طولقة، سيدي عقبة ,زريبة الوادي ،القنطرة أورلال وحدة القطاع شتمة.

### المطلب الثاني : المهام الأساسية للحماية المدنية

يمكن إدراج مهام للحماية المدنية في مجموعة من الجوانب ، فمنها ما يتعلق بالجانب الاجتماعي و منها ما يتعلق بالجانب الإقتصادي و منها ما يتعلق بالجناب الأمني .

#### الفرع الأول : المهام المتعلقة بالجانب الاجتماعي :

- ✚ إسعاف المرضى و المصابين و نقلهم نحو المؤسسات الاستشفائية بصفة مجانية و بدون تمييز عنصري .
- ✚ إسعاف ضحايا حوادث الطرقات السكك الحديدية الطيران و الملاحة البحرية .
- ✚ التدخل في مختلف الحوادث الناجمة عن الكوارث الطبيعية و الانفجارات .
- ✚ الغطس في أعماق البحار و السدود و انقاذ الأشخاص الغرقى .
- ✚ توزيع المؤونة على المنكوبين من خيم و أفرشة الى غير ذلك عند وقوع النكبات مثل الفيضانات و الزلازل .
- ✚ تموين المواطنين و الهيئات الحساسة بالماء الصالح للشرب عند الضرورة القصوى و تنعكس هذه الخدمات على نفسية المواطنين و ذلك بشعورهم بالأمان و السلام كلما وجدوا من يسهر على راحتهم و حمايتهم من أي خطر محتمل يؤهلهم لتأدية أعمالهم بصفة عادية و ممارسة حياتهم بصفة طبيعية .

#### الفرع الثاني : المهام المتعلقة بالجانب الإقتصادي :

- ✚ تقدم وحدات الحماية المدنية لبسكرة خدمات للمؤسسات الاقتصادية بكل أنواعها من خلال التدخلات خطر طبيعي أو صناعي كالحريق عند اندلاعه بالإضافة إلى التدخل عند كل حادث تتعرض له ممتلكات

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

المواطنين و كذا عند تسربات أي مواد كيميائية خطيرة لها أضرار على صحة الإنسان و البيئة بصفة عامة

ضمان تكوين أعوان الأمن الصناعي والداخلي لفائدة الوحدات و المؤسسات الصناعية الإنتاجية في مجال الأمن الصناعي .

وضع جهاز موسمي متخصص في إطفاء الحرائق الغابات حفاظا على التوازن البيئي و على الثروة الغابية خاصة الأشجار المثمرة و المنتجة لمختلف الفواكه و ذلك بالتنسيق مع محافظة الغابات .

### الفرع الثالث : المهام المتعلقة بالجانب الأمني :

تزداد مهام الحماية المدنية في أوقات السلم من خلال المراقبة الأمنية في المؤسسات الصناعية و المستقبل للجمهور كالمستشفيات و الملاعب .

مواكبة عملية نقل المواد الخطرة مثل المواد المشعة.

التغطية الأمنية خلال تنظيم مختلف التظاهرات الرياضية .

المساهمة في تغطية عملية الانتخابات الوطنية .

تدعيم الجهاز الفني في الامتحانات المدرسية .

المعاينات الميدانية في إطار اللجان التقنية للمنازل المهتدة بالإختيار.

### المطلب الثالث: التنظيم الإداري للحماية المدنية لولاية بسكرة

تتكون مديرية الحماية المدنية لولاية بسكرة من ثلاثة مصالح و تتكون كل مصلحة من عدة مكاتب كل مكتب له

مهام معينة : (الملحق رقم 03)

### الفرع الأول : مصلحة الإدارة والإمداد :

❖ **مهام المصلحة :** يتولى رئيس مصلحة الإدارة الإمداد ما يلي :

- ✓ التسيير غير المركز للوسائل المادية و المالية لمصالح الحماية المدنية للولاية .
- ✓ متابعة إنجاز برامج التجهيز المنشآت و صيانتها .
- ✓ متابعة و تنسيق أعمال التكوين و السهر على تطبيق برامج التدريب و التمارين الميدانية .
- ✓ تسيير المحاسبة العامة و مسك مختلف السجلات و دفاتر الجرد و دخول الإمداد و المعدات و خروجها ، و متابعة نشاط الحظائر وورشات الصيانة.

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

✓ متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية .

و على هذا فإن هذه المصلحة تنقسم إلى مكتبين :

✓ مكتب المستخدمين والتكوين والنشاط الإجتماعي.

✓ مكتب المحاسبة والمالية والأملاك .

### الفرع الثاني : مصلحة الوقاية

تسعى مصلحة الوقاية بالتنسيق مع المؤسسات الأخرى والإدارات المختلفة على تطبيق المقاييس الأمنية الخاصة بالمنشآت الصناعية التابعة للإدارات والمؤسسات العمومية وتمثل مهامها فيما يلي:

✓ تتابع وتراقب تطبيق التنظيم و تدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية.

✓ تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعلدها وتراقبها.

✓ تبادر بحملات التوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الاشخاص والممتلكات و تنظيمها.

فحسب احتياجات الولاية تقسم مصلحة الوقاية لولاية بسكرة لمكتبين هما:

✓ مكتب الدراسات والإحصائيات.

✓ مكتب الخرائط والأخطار الخاصة.

### الفرع الثالث : مصلحة الحماية العامة

مكلفة بـ :

✓ تعد خطط تنظيم الإسعافات و تطبيقها عند حدوث كوارث /أو تأمر بإعدادها و تسهر على

ضبطها باستمرار .

✓ تقييم مختلف دوائر الإنذار و تراقب صلاحية استعمالها .

✓ تتابع استخدام وسائل التدخل في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار

✓ تنظم و تراقب الاجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص و الممتلكات و تنظيمها .

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

### المطلب الرابع: التركيبة البشرية لأعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

التعداد الإجمالي للعاملين بمؤسسة الحماية المدنية لولاية بسكرة لغاية 2024/05/16 قدر بـ ( 242 ) موزعين حسب الجدول التالي :

#### الجدول رقم (01) : متعلق بالتعداد الإجمالي لكافة العاملين بالمؤسسة لسنة 2024

العدد	الرتب و الاختصاص	
01	ضباط سامون	01
12	ضباط مرؤوسين	02
01	طبيب ضابط	03
33	صف ضابط	04
125	أعوان	05
10	إنقاذ تحت الردوم	06
02	حماية من إشعاعية	07
01	حماية مواد كيميائية	08
03	حرائق محروقات	09
01	حرائق غابات	10
00	أخطار صناعية	11
00	أخطار حضرية	12
01	تسيير و قيادة	13
06	مسعف دراجة نارية	14
13	سائق وزن خفيف	15
14	سائق وزن ثقيل	16
08	غطاس	17

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

11	إسعاف طرقات	18
242	المجموع	

المصدر : مصلحة المستخدمين

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

إن الهدف من القيام بالدراسة الميدانية هو تقديم عرض استكشافي لواقع بيئة العمل و أداء أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة، لتتوصل إلى معرفة واقع تأثير بيئة العمل على أداء الأعوان في هذه المؤسسة من وجهة نظرهم.

#### المطلب الأول: مجتمع وعينة البحث وأدوات جمع البيانات

الفرع الأول: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع الدراسة من أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة أين قمنا بأخذ عينة عشوائية تتكون من (100) عون من الحماية المدنية، وتم توزيع عليهم (100) استمارة وقد تم استرجاع (80) استمارة، (10) منها غير صالحة للتحليل الإحصائي و (70) منها صالحة أي بنسبة 70%.

والجدول الموالي يوضح ذلك:

#### الجدول رقم (02): يوضح عدد استمارات الدراسة الموزعة والمسترجعة

النسبة المئوية	العدد	
100%	100	عدد الاستمارات الموزعة
80%	80	عدد الاستمارات المسترجعة
10%	10	عدد الاستمارات غير الصالحة للتحليل
70%	70	عدد الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطلبة

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

### الفرع الثاني: طرق جمع البيانات

تتمثل أنواع مصادر البيانات وأدوات جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة في:

#### 1. أنواع مصادر جمع البيانات:

وهناك نوعين من مصادر جمع البيانات والمتمثلة في المصادر الأولية والمصادر الثانوية وانطلاقاً من هذه المصادر صنفنا البيانات إلى نوعين أيضاً: بيانات أولية وبيانات ثانوية.

##### أ. البيانات الأولية:

تم الحصول عليها من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة البحث، ثم جمعها وفرزها وتفرغها وتحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع البحث، وقد صممت بشكل أولي بعد الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وتم إعدادها على النحو التالي:

- ✓ إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- ✓ عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبارها وقياس مدى ملاءمتها لجمع البيانات المطلوبة.
- ✓ تعديل الاستبانة حسب ما يراه المشرف.
- ✓ توزيع الاستبانة على الأساتذة المحكمين.

وفي الأخير بعد الأخذ في عين الاعتبار آراء المحكمين تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة.

##### ب. البيانات الثانوية

تم جمعها من الوثائق المتحصل عليها من المؤسسة و التي وفرت معلومات عن نشأت المؤسسة مهامها و أهدافها و كذا هيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى مختلف المراسيم القانونية الموجودة في الجرائد الرسمية، و تم اللجوء إلى المصادر الثانوية في هذا البحث للتعرف على طبيعة المؤسسة محل الدراسة و آخر التطورات الخاصة في مجال عملها و التي تؤثر في مجال بحثنا و النتائج المتوصل إليها.

### ج- أدوات الدراسة:

- اعتمدت الدراسة الحالية بدرجة كاملة على الاستبيان في جمع البيانات الأولية، لهذا سنقوم أولاً بتعريف الاستبيان، ومن ثم توضيح محتوى الاستبيان المستخدم في الدراسة الحالية. بالإضافة إلى الاعتماد على المقابلة حيث تم إجراء مقابلة شخصية مع الموظفين أثناء تقديم الاستمارة لهم، وكذا مع الموظفين في مصلحة الموارد البشرية للحصول على المعلومات المتعلقة بعدد الموظفين و مجالات عملهم. كما تم الاعتماد على الملاحظة التي ستفيدنا في تحليل بعض الإجابات.

#### ◀ الاستبانة:

هي صيغة محددة من الفقرات و الأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة ،حيث يطلب منهم الإجابة عنها بكل حرية. **Source spécifiée non valide**،و يعتمد على هذه الأداة العملية بكثرة في الدراسات التي تتميز بمجتمع كبير فهي أداة أساسية لجمع البيانات. وقد تم توزيعها في ماي 2024 . وقد قسم الاستبيان إلى قسمين هما:

#### 1-القسم الأول: بيانات عامة

وتتعلق ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة من حيث: ( الجنس، العمر، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة، مجال الوظيفة الحالية، نظام العمل).

#### 2-القسم الثاني: متغيرات الدراسة

حيث تضمن محورين، خصص المحور الأول للمتغير المستقل "بيئة العمل" وضم 14 عبارة لقياس ثلاث أبعاد، وهي:

◀ بيئة العمل المعرفية: و تضم 6 عبارات و هي كالتالي (من العبارة رقم 01 إلى العبارة رقم06)

◀ بيئة العمل المادية: و تضم 4عبارات و هي كالتالي (من العبارة رقم 07 إلى العبارة رقم 10)

◀ بيئة العمل الاجتماعية: و تضم 4 عبارات و هي كالتالي ( من العبارة رقم 11 إلى العبارة رقم 14)

أما المحور الثاني فتعلق بالمتغير التابع "أداء العاملين" واحتوى على 12 عبارة لقياس ثلاث أبعاد، وهي:

◀ القدرات المعرفية: و تضم 5 عبارات و هي كالتالي (من العبارة رقم 15 إلى العبارة رقم19)

◀ إدراك الدور: و يضم 3 عبارات و هي كالتالي (من العبارة 20 إلى العبارة 22)

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

◀ الاستعداد لتحمل مسؤولية أكبر: و يضم 4 عبارات و هي كالتالي (من العبارة رقم 23 إلى العبارة رقم 26)

كما تم تصميم الاستبيان على أساس مقياس ليكارت خماسي الأبعاد، والذي يستخدم بدرجة كبيرة في مجال قياس الاتجاهات لأنه يبين درجة موافقة المستجيب على فقرة تعبر عن اتجاه لقضية ما، حيث تضمنت بدائل الإجابة سلم ليكارت الخماسي، أين تم ترميز رقم 1 غير موافق تماما، 2 غير موافق ، 3 محايد، 4 موافق و 5 موافق تماما.

فإذا كان المتوسط الحسابي للمتغير يتراوح بين 1 و 1.79 فهو منخفض جدا، وإذا كان المتوسط الحسابي يتراوح بين 1.80 و 2.59 فهو منخفض، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 2.60 و 3.39 فهو متوسط، وإذا المتوسط يتراوح بين 3.40 و 4.19 فهو مرتفع ، وإذا كان المتوسط يتراوح بين 4.20 و 5 فهو مرتفع جدا. كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03) : فئات اتجاهات الآراء

الدرجة	1	2	3	4	5
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط	من 01 الى	من 1.80 الى	من 2.60 الى	من 3.40 الى	من 4.20 الى
المرجح	1.79	2.59	3.39	4.19	5.00
مستوى القبول	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطلبة

### القرع الثالث: أساليب التحليل المستخدمة

استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences) SPSS في التحليل، و هو يعد أحد البرمجيات المهمة التي تساعد الباحث في معالجة البيانات باستخدام الحاسوب، من حيث إدخال البيانات و حفظها واستعادتها وتحليلها بطريقة آلية تتسم بالسرعة و الدقة (عباس، نوفل و العبيسي 339)، حيث يستخدم هذا النظام في حساب مقاييس النزعة المركزية والتشتت ومعامل الارتباط ومعادلات الانحدار واختبارات الفروض الإحصائية... الخ وفي دراستنا هذه سنستخدم الأساليب التالية:

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

• المتوسط الحسابي (Arithmetic Mean): وهو يعتبر من أكثر مقاييس النزعة المركزية شيوعا و استخداما (بسيوني 54)، في الإحصاء و الحياة العملية إذ يستخدم عادة في الكثير من المقارنات بين الظواهر المختلفة ويمكن حساب بيانات المتوسط الحسابي من بيانات القيم المطلقة أو من البيانات المبوبة في شكل جداول تكرارية (الفرا 19). وهو يساوي مجموع القيم مقسما على عددها (الضامن 194).

• الانحراف المعياري (Standard Deviation): وهو من أهم مقاييس التشتت و أكثرها استخداما و ذلك لدخوله في حساب كثير من المقاييس الإحصائية الأخرى. وهو يشبه الانحراف المتوسط في اعتماده على كل قيم المجموعة ونحصل عليه بتربيع انحرافات القيم عن وسطها الحسابي (بدلا من إهمال الإشارة كما في حالة الانحراف المتوسط) وبذلك نحصل على مقياس آخر للتشتت يسمى Variance وهو عبارة عن متوسط مربعات انحرافات القيم عن وسطها الحسابي و للحصول على الانحراف المعياري نحصل على الجذر التربيعي للتباين، أي أن الانحراف المعياري هو الجذر التربيعي للتباين، ويمكن حساب الانحراف المعياري من القيم المطلقة أو من البيانات المبوبة. (بسيوني 103)

• معامل الارتباط بيرسون (Correlation Pearson): يستخدم لمعرفة هل هناك علاقة بين المتغيران (X, Y) ويقاس قوة العلاقة وتتراوح قيمته بين (1+) و (1-) ، ويشير معامل الارتباط -1 إلى وجود علاقة عكسية كاملة ، أما معامل الارتباط +1 فيشير إلى علاقة طردية ايجابية كاملة ، و يشير معامل الارتباط 0 إلى أن المتغيرين لا يرتبطان على الإطلاق (أبو بدر 294).

• معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Coefficient Alpha): و يسمى أيضا معامل التجانس، ويؤشر معامل الثبات اتساق أداء الفرد أي التجانس بين فقرات المقياس. وتؤدي هذه الطريقة إلى معامل اتساق داخلي لبنية المقياس (صالح البدراني 218).

• تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression analysis): ويهتم بدراسة وتحليل أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع واحد (نُجْد و حمد عليان 202)

المطلب الثاني: الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

سيتم في هذا المطلب استعراض الوصف الاحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة  
الفرع الأول: الوصف الإحصائي لخصائص مبحوثي عينة الدراسة وفقا لتغير الجنس:

جدول رقم (04): خاصية الجنس لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	70	%100
أنثى	0	%0
المجموع	70	%100

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال النتائج المتحصل في الجدول السابق نلاحظ ان كل أعوان الحماية المدنية محل الدراسة هم ذكور بنسبة 100%، و لا توجد ان أنثى بينهم، و يعود ذلك لطبيعة العمل التي تتطلب الجهد العضلي و الموجود عند الذكور كما ان نوع العمل و التدخلات تتطلب ذكور في العمل.

والشكل الموالي يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حول متغير الجنس



المصدر : بناء على نتائج الجدول السابق .

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر

جدول رقم (05): خاصية السن لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	13	18.6%
من 30 إلى أقل 40 سنة	24	40%
من 40 إلى أقل 50 سنة	28	34.3%
50 سنة فأكثر	5	7.1%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق ان اغلب أفراد العينة يتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة بنسبة 40% لتليه نسبة الأفراد الذين يتراوح أعمارهم بين 40 و 50 سنة بنسبة 34.3%، لتليها الاعوان المبحوثين الأقل من 18.6%، اما آخر نسبة فتمثل الأفراد الأكبر من 50 سنة بنسبة 7.1%، ومما سبق يمكن القول بان أغلب أعوان الحماية المدنية بوحدة التدخل هم شباب و هذا لطبيعة العمل التي تتطلب القدرة و اللياقة الجسدية العالية و الموجودة في الغالب عند الشباب.

والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حول متغير العمر



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (06): خاصية المؤهل العلمي لعينة الدراسة

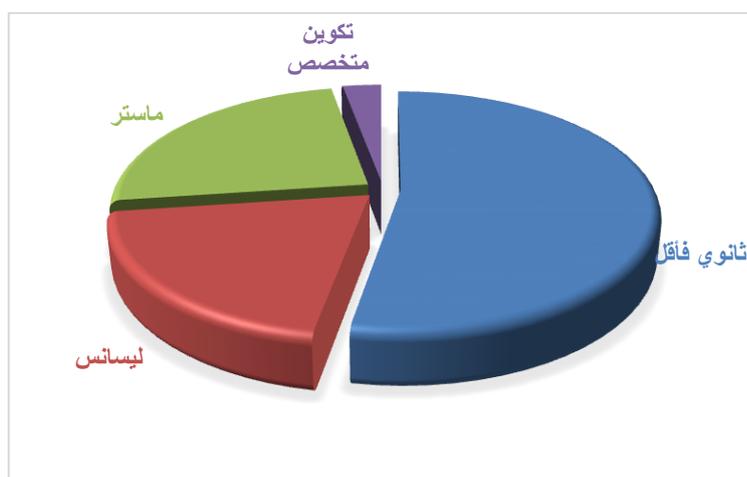
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي فأقل	37	52.9%
ليسانس	14	20%
ماستر	17	24.3%
تكوين متخصص	2	2.9%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Sps V23

من خلال الجدول السابق نجد ان أغلب أعوان الحماية المدنية بوحدة التدخل لهم مستوى ثانوي فأقل بنسبة 52.9%، في حين أن الذين لهم مستوى ماستر بلغت نسبتهم 24.3% لتليها نسبة الأعوان الذين لهم مستوى ليسانس بنسبة 20%، كما توضح النتائج ان ما نسبته 2.9% تمثل الأعوان الذي خضعوا لتكوين متخصص. و عليه يمكن القول بأن أعوان وحدة الحناية المدنية بسكرة لديهم تنوع في المستوى العلمي ما يعني أن هناك تنوع و اختلاف في المهارات و الكفاءات الموجودة.

والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (05): يوضح توزيع افراد العينة حول متغير المؤهل العلمي



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق.

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

الفرع الرابع: خصائص عينة الدراسة حسب مجال الوظيفة الحالية

جدول رقم (07): خاصية مجال الوظيفة الحالية

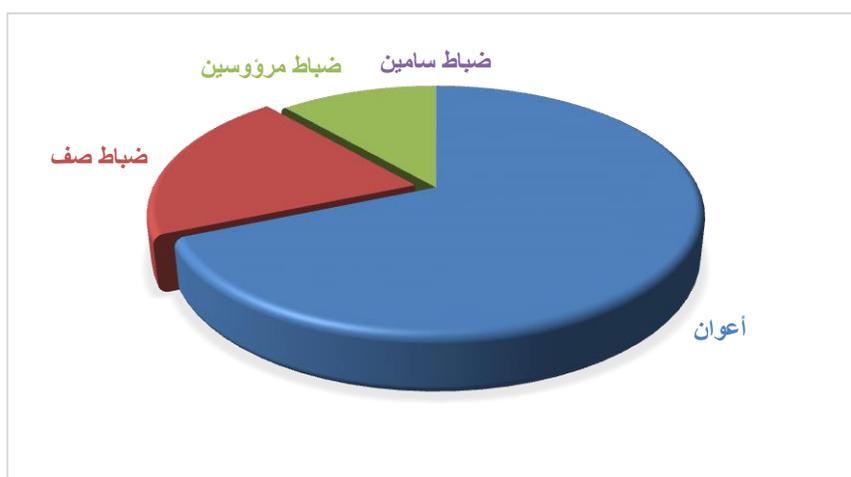
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أعوان	48	68.6%
ضباط صف	17	20%
ضباط مرؤوسين	8	11.4%
ضباط سامين	0	0%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Sps V23

توضح النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق توزع أفراد العينة حول مجال الوظيفة، حيث نجد ان اغلبهم أعوان بنسبة 68.6% لتليها نسبة الأفراد الذي يشغلون منصب ضباط صف بنسبة 20%، وأخيرا ضباط مرؤوسين بنسبة 11.4%، في حين لم نجد ولا مبحوث له منصب ضابط سامي. وهو ما يدل على أن الاعوان هم الأكثر في الوحدة الرئيسية للتدخل وهذا راجع لحاجة الحماية المدنية لعناصر الأعوان أكثر من باقي العناصر الأخرى.

والشكل الموالي يوضح ذلك

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حول بعد مجال الوظيفة الحالية



المصدر : بناء على نتائج الجدول السابق .

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

الفرع الخامس: خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

جدول رقم (08): خاصية سنوات الخبرة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	12.9%
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	23	32.9%
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	9	12.9%
من 15 سنة فأكثر	29	41.4%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

تمثل النتائج المتحصل عليها عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة، حيث وجدنا أغلب الأفراد لهم خبرة تفوق 15 سنة بنسبة 41.4% كما أن 32.9% منهم لهم خبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات، في حين كانت النسبة متساوية 12.9% بالنسبة لكل من لهم خبرة أقل من 5 سنوات والذين لهم خبرة من 10 إلى أقل من 15 سنة. و مما سبق ترى أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تملك أفراد ذوي كفاءة و خبرة يجب عليها الحفاظ عليهم و الاستثمار فيهم و نقل تجاربهم لباقي الأفراد خاصة الجدد منهم.

والشكل الموالي يوضح ذلك

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حول بعد سنوات الخبرة



## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق .

الفرع السادس: خصائص عينة الدراسة حسب نظام العمل

جدول رقم (09): خاصية نظام العمل

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
نظام 8 ساعات	12	17.14%
نظام 48/24 ساعة	58	82.86%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال النتائج المتوصل إليها نلاحظ ان اغلب أفراد عينة الدراسة يعملون وفق نظام 28/24 ساعة بنسبة 82.86%، و النسبة المتبقية من الأفراد و المقدر بـ 17.14% يعملون وفق نظام 8 ساعات.

والشكل الموالي يوضح ذلك

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حول بعد نظام العمل



المصدر: بناء على نتائج الجدول السابق .

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

المطلب الثالث: نتائج اختبار الصدق و الثبات " ألفا كرومباخ" و اختبار التوزيع الطبيعي " كولجروف-سمونوف"

الفرع الأول: اختبار ألفا كرومباخ لقياس صدق وثبات الاستبيان

### 1- ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات نتائج الاستبيان عدم تغيرها بشكل كبير لو تم إعادة توزيعه لعدة مرات، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل (Cronbach Alpha)، والذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.60 فأكثر والجدول يوضح ذلك.

الجدول رقم (10): اختبار معاملات الثبات والصدق للاستبيان

المحور	عدد عبارات القياس	معامل الثبات Alpha de Cronbach	معامل الصدق
متغير بيئة العمل	14	0.885	0.940
متغير أداء العاملين	12	0.897	0.947
مجموع محاور الاستبيان	26	0.932	0.965

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول السابق يتبين أنّ معامل ثبات الاتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" للاستبانة بلغت (0.932) وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت القيمة لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بلغت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" (0.885) بالنسبة لعبارات محور بيئة العمل، كذلك في المقابل ما قيمته (0.897) بالنسبة لعبارات محور المتغير التابع أداء العاملين وهو ما يدلّ على أنّ الاستمارة ثابتة أي أنّها تعطي نفس النتائج إذا تمّ استخدامها أو إعادة مرّة أخرى تحت ظروف مماثلة.

### 1- صدق الاستبيان:

يقصد به قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها، و أنّ مضمونها يتفق مع الغرض الذي صممت لأجله، وقد تمّ حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول السابق إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث هو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، وقد بلغ

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

معامل الصدق الكلي الذي يعبر عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وقيمتها هي (0.965) و هو ما يدل على صدق أداة الدراسة، وهذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات محور بيئة العمل، حيث بلغت قيمتها (0.940) في مقابل (0.947) كمعامل صدق أداء العاملين.

### الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي

اختبار كولموجروف-سمونوف يستخدم لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي او لا، وهو اختبار ضروري عند دراسة الانحدار الخطي، لان معظم الاختباران العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. ويوضح الجدول الموالي نتائج الاختبار حيث ان قيمة مستوى الدلالة المحسوب أكبر من المستوى المعتمد (0.05) هذا يدل على ان البيانات الظاهرة محل الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي.

### الجدول رقم (11): اختبار التوزيع الطبيعي

البيان	قيمة Z	مستوى الدلالة المحسوب Sig
بيئة العمل	1.652	0.609
أداء العاملين	1.703	0.536

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss V23

## المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة

سنحاول في هذا المبحث كل من استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة عن عبارات الاستبانة المتعلقة بمحوري "بيئة العمل" و "أداء العاملين"، ليتم تشخيص متغيرات الدراسة بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية النقيب بن دادة عمر، وفي الأخير نتطرق لاختبار الفرضيات.

### المطلب الأول: تشخيص متغيرات الدراسة

بغرض تشخيص متغيرات الدراسة (بيئة العمل وأداء العاملين) في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية، سيتم التطرق للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والتكرارات ونسب الموافقة في إجابات المستجوبين.

### الفرع الأول تشخيص المتغير المستقل: بيئة العمل

ويمكن عرض النتائج في الجدول الموالي:

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

الجدول رقم (12): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات بيئة العمل

رقم العبارة	عبارات متغير بيئة العمل	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الأهمية النسبية
01	توظف المؤسسة أعوانا ذوي المستوى العلمي اللازم لأداء مهامهم	3.91	1.004	مرتفع	5
02	تحرص المؤسسة على تطوير الممارسات التطبيقية لدى أعوان التدخل اللازمة لأداء مهامهم	4.13	0.850	مرتفع	3
03	تحرص المؤسسة على التدريب التأهيلي لأعوان التدخل الجدد الملتحقين بالعمل	4.24	0.788	مرتفع جدا	1
04	تشجع المؤسسة أعوان التدخل على التعلم و التدريب المستمر	3.39	0.906	متوسط	6
05	أحرص على تحسين مستواي الشخصي و تطوير مهاراتي م خلال التسجيل في برامج خاصة ( تكوين متخصص، شهادة علمية)	4.07	0.873	مرتفع	4
06	يسود التعاون و تبادل معارف بين الزملاء	4.23	0.543	مرتفع جدا	2
1	المتوسط المرجح لبعده بيئة العمل المعرفية	4.07	0.649	مرتفع	1
07	توافر المؤسسة كل الأجهزة و الأدوات اللازمة لأداء مهامي	3.93	مرتفع	مرتفع	2
08	تسعى المؤسسة لتوفير الوسائل اللازمة للحماية من مخاطر العمل خلال عمليات التدخل الميداني	4.01	مرتفع	مرتفع	1
09	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المهام الموكلة إلي	2.91	1.087	متوسط	3
10	أتلقي مكافأة استثنائية تقديرا لأدائي المتميز	2.76	1.028	متوسط	4
3	المتوسط المرجح لبعده بيئة العمل المادية	3.34	0.849	متوسط	3
11	لدي علاقات جيدة مع زملائي في العمل	4.11	0.692	مرتفع	1
12	يحرص رئيسي المباشر على تعزيز الاتصال بين العاملين	3.87	0.658	مرتفع	4

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

13	يمكنني التعلم من خبرة زملائي في العمل	4.00	0.933	مرتفع	3
14	يمكنني التعلم من توجيهات رئيسي المباشر في العمل	4.01	0.843	مرتفع	2
	المتوسط المرجح لبيئة العمل الإجتماعية	4.06	0.664	مرتفع	2
	المتوسط المرجح لمتغير بيئة العمل	3.96	0.822	مرتفع	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

يتضح من خلال الجدول السابق ان كل أبعاد بيئة العمل كان الاتجاه العام حولهم يتراوح بين المحايد والموافق بشدة، بمستوى قبول تراوح بين المتوسط والمترفع جدا، وجاء ترتيبهم كما يلي:

**1-** بعد بيئة العمل المعرفية: جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.07) وبانحراف معياري (0.679)، وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (مرتفعة)، كما نلاحظ من متوسط إجابات افراد العينة على عبارات بعد بيئة العمل المعرفية على مستوى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية انها تشكل قبولاً مرتفعاً حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.39-4.24)، بانحرافات معيارية كانت محصورة بين (1.004-0.543).

وهذا يدل على أن على أن الوحدة الرئيسية للحماية تهتم بجودة العمل وتسعى إلى تحقيق أفضل النتائج كما يشير إلى أن المؤسسة تُقدّر الكفاءة العلمية وتؤمن بأهميتها في تحقيق النجاح، وتدرك أهمية التطوير المستمر لموظفيها وتؤمن بضرورة مواكبة التطورات في مختلف المجالات، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تُشجّع على التعلم والنمو. كما تسعى الوحدة الرئيسة لتقديم برامج تدريبية مكثفة للأعوان الجدد تساعدهم على التعرف على مهامهم ومسؤولياتهم، وعلى فهم ثقافة الوحدة وقواعدها. كما تشجع الأعوان على التدريب والتعلم المستمر بمنحهم العديد من الفرص سواء داخليا او خارجيا، كما تشجعهم على تطوير أنفسهم واكتساب مهارات جديدة، العمل على خلق بيئة عمل محفزة ومشجعة على تبادل المعارف و الخبرات بين العمال و تنمية روح التعاون و التشارك.

**2-** بعد بيئة العمل الإجتماعية: جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.06) وبانحراف معياري (0.664) وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (مرتفعة)، كما نلاحظ من إجابات افراد العينة على عبارات بعد بيئة

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

العمل الاجتماعية على مستوى الوحدة الرئيسية لحماية المدنية أنها تشكل قبول مرتفع، حيث تراوحت متوسطاتها كانت محصورة بين (3.87-4.11) و بانحراف معياري (0.933-0.658)

و هو ما يدل على أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تسعى لتوفير مناخ اجتماعي ملائم و بيئة عمل إيجابية و محفزة تتسم بعلاقات إيجابية وبناءة بين زملاء العمل، مما يسهل التواصل مع الآخرين، حيث يحرص المشرف على تعزيز التواصل المفتوح بين الأعوان يساهم في تبادل المعارف و الخبرات و كذا المشاركة في حل مشكلات العمل و المساهمة في اتخاذ القرار، الأمر الذي يساعد على التعلم من تجارب و خبرات الآخرين و تطوير المهارات و تحسين الأداء في العمل.

3- بعد بيئة العمل المادية: جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.34) و انحراف معياري (0.849)، وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (متوسطة) ، كما نلاحظ من إجابات افراد العينة على عبارات بعد بيئة العمل على مستوى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية أنها تشكل قبول متوسط، حيث تراوحت متوسطاتها بين (2.76-4.01) و بانحراف معياري (1.087-0825).

وهذا ما يدل الوحدة الرئيسية للحماية المدنية توفر لموظفيها جميع الأدوات و المعدات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة فهو يدل على انها تولي أهمية كبيرة بجودة العمل و تسعى لتحقيقه من خلال توفير جميع وسائل الحماية اللازمة لضمان سلامتهم خلال عمليات التدخل فهي تدرك أهمية سلامة و حماية اعوانها لذا تسعى لتوفير بية عمل تتوفر على جميع المعدات و الأدوات اللازمة للعمل، غير انها في الجانب المتعلق بالأجر نجد ان مستوى القبول حولها متوسط ما يدل على ان الأجر الذي يتقاضاه الأعوان لا يرقى للمستوى المطلوب من الرضا عن الأجر، فالأجور ليست عادلة و لا تناسب بصفة كاملة مع المهام الموكلة إليهم و المخاطر التي يتعرضون لها، كما انهم لا يتلقون المكافاة و الحوافر نظير أدائهم المتميز او بطولاتهم في التدخل.

و بناءا على ما تقدم يتضح ان مستوى بيئة العمل السائدة في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية جاء موافق بمستوى قبول مرتفع ، كما بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد بيئة العمل مجتمعة (3.96) بانحراف معياري (0.822)، و بهذا يمكن القول ان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تقدر موظفيها و تؤمن بضرورة تطويرهم و خلق بيئة عمل إيجابية تحفز على الابداع و الابتكار، كما وجد ان الأعوان يتمتعون بالطموح و الحماس للتعلم و التطور و النجاح في العمل، نتيجة وجود علاقات جيدة بين مختلف الأعوان و بينهم و بين رؤسائهم و تحقيق

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

التفاعل المطلوب، كما تدل النتائج على ان الوحدة الرئيسية للحماية المدنية ببسكرة تسهر على توفير مختلف الأدوات و المواد اللازمة للأداء العمل و توفير الوسائل اللازمة للحماية من مخاطر العمل و مختلف التدخلات التي يقومون بها، غير ان مستوى الاجر الممنوح لهم لا يتناسب بدرجة كبيرة مع الاعمال التي يقومون بها و أغلب الاعوان لديهم مستوى رضا متوسط حوله، كما ان تلقيهم للمكافآت متوسط و يكاد ينعدم.

الفرع الثاني: تشخيص المتغير التابع: أداء العاملين

ويمكن عرض النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (13): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لعبارات أداء العاملين

رقم العبارة	عبارات متغير أداء العاملين	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الأهمية النسبية
01	لدي المعرفة العلمية اللازمة لأداء مهامي	4.03	1.035	مرتفع	3
02	لدي المعرفة الفنية اللازمة لأداء مهامي	4.00	0.742	مرتفع	4
03	ساعدتني برامج التدريب المبرمجة من المؤسسة في تحسين أدائي في العمل	3.90	0.995	مرتفع	5
04	ساهمت برامج التدريب الشخصية (تكوين متخصص، شهادة علمية) في تحسين أدائي	4.16	0.715	مرتفع	1
05	يساهم التعاون مع زملائي في تحسين أدائي	4.06	0.866	مرتفع	2
	المتوسط المرجح لبعده القدرات المعرفية	4.04	0.927	مرتفع	2
06	تتميز إجراءات العمل بالوضوح و الدقة	3.73	1.006	مرتفع	2
07	يحرص رئيسي على تقديم التوضيحات اللازمة لإنجاز العمل المطلوب مني	3.79	0.961	مرتفع	1
08	يكلفني رئيسي في العمل ببعض الاعمال خارجة عن مهامي	2.66	1.141	متوسط	3
	المتوسط المرجح لبعده إدراك الدور	3.19	0.758	متوسط	3
09	لدي استعداد شخصي لتحمل مسؤوليات أكبر في العمل	3.96	1.055	مرتفع	2
10	يفوض رئيسي المباشر في العمل جزءا كافيا من	3.63	1.092	مرتفع	4

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

				السلطة للمرؤوسين	
3	مرتفع	1.199	3.80	يشجعني نظام الحوافز و التعويضات على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل	11
1	مرتفع جدا	0.912	4.26	طبيعة العلاقات المهنية مع زملائي في العمل تجعلني أكثر استعدادا لتحمل مسؤوليات إضافية	12
1	مرتفع	0.846	4.10	المتوسط المرجح لبعده الاستعداد لتحمل مسؤولية أكبر	
	مرتفع	0.830	4.14	المتوسط المرجح لمتغير أداء العاملين	

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

يتضح من خلال الجدول السابق ان كل أبعاد أداء العاملين كان الاتجاه العام حولهم يتراوح بين المحايد والموافق بشدة، بمستوى قبول يتراوح بين المتوسط والمرتفع جدا، وجاء ترتيبهم كما يلي:

**1- بعد الاستعداد لتحمل مسؤولية أكبر:** جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.10) وبانحراف معياري (0.846)، وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (مرتفعة)، كما نلاحظ من متوسط إجابات افراد العينة على عبارات بعد الاستعداد لتحمل مسؤولية أكبر على مستوى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية انها تشكل قبولاً مرتفع حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.63-4.26)، بانحرافات معيارية كانت محصورة بين (0.912-1.199).

و بالتالي يمكن القول بأن الاعوان بالحماية المدنية لهم قدرة و استعداد كبير لتحمل المسؤولية، حيث يقوم رئيسهم بتفويض جزء من العمل و كذا السلطة للعمال لإنجازه لاستعدادهم الشخصي لتحمل مسؤوليات أكبر، و هي راجعة لطبيعة العلاقات السائدة بين الزملاء في بيئة العمل التي تشجع على تحمل مسؤوليات إضافية.

**2- بعد القدرات المعرفية:** جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.04) وبانحراف معياري (0.927) وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (مرتفعة)، كما نلاحظ من إجابات افراد العينة على عبارات بعد القدرات المعرفية على مستوى الوحدة الرئيسية لحماية المدنية انها تشكل قبولاً مرتفع، حيث تراوحت متوسطاتها كانت محصورة بين (3.90-4.16) وبانحراف معياري (0.715-1.035)

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

وهذا يدل على أن على أن العاملين بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لديهم المعرفة العلمية و الفنية اللازمة لأداء مهامه بكل كفاءة و فعالية حيث ان برامج التدريب التي قامت الوحدة ببرمجتها او التي قام بها العامل بشخصه ساهمت بشكل كبير في تحسين أدائه و الذي يعود أيضا للتعاون بين الزملاء في العمل و العمل الجماعي.

**3- بعد إدراك الدور:** جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل افراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.19) و انحراف معياري (0.758)، وفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول (متوسطة) ، كما نلاحظ من إجابات افراد العينة على عبارات بعد إدراك الدور على مستوى الوحدة الرئيسية للحماية المدنية أنها تشكل قبول متوسط، حيث تراوحت موسطاتها بين (2.66-3.79) و بانحراف معياري (1.141-0.961)

وهذا ما يمكن تفسيره بأن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تسعى لأن تكون إجراءات العمل تتميز بالوضوح و الدقة، كما يحرص الرئيس المباشر على تقديم التوضيحات اللازمة لإنجاز العمل المطلوب، غير انه غالبا ما يقوم بتكليف الاعوان بعض المهام الخارجة عن مهامهم الأساسية.

و بناء على ما تقدم يتضح ان مستوى أداء العاملين السائدة في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية جاء موافق بمستوى قبول مرتفع ، كما بلغ متوسط إجابات المبحوثين عن أبعاد بيئة العمل مجتمعة (4.14) بانحراف معياري (0.830)، و بهذا يمكن القول ان الاعوان بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لديهم قدرات معرفية و فنية كبيرة تمكنهم من إدارة العمل بكفاءة وهو نتيجة الدورات و التكوينات التي حصلوا عليها سواء بصفة رسمية في المؤسسة أو بصفة غير رسمية قام بها العون لنفسه، الامر الذي جعلهم على درجة و استعداد كبير لتحمل المسؤولية أكبر في العمل، في حين وجدنا أن إدراكهم للدور المنوط بهم بصفة متوسطة داخل الوحدة.

### المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب اختبار الفرضية الرئيسية ثم الفرضيات الفرعية للدراسة وصولا الى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة سواء ببيئة العمل أو أداء العاملين.

#### الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

#### أولا: اختبار صلاحية الفرضية الرئيسية

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

تنص الفرضية الرئيسية على انه: يوجد تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة

تم استخدام نتائج التحليل التبيان للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية و الجدول الموالي بين ذلك:

الجدول رقم (14): نتائج التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

معامل التحديد $R^2$		معامل الارتباط R		المتغير التابع	
0.220		0.469		أداء العاملين	
مستوى الدلالة sig	قسمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
0.000	19.199	1.0474	1	10.474	الانحدار
		0.546	68	37.097	الخطأ
			69	47.571	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

يتضح من النتائج الواردة في الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (19.199)، عند مستوى دلالة (0.000) و هي أكبر من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، و هذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، كما ب

لغت قيمة الارتباط R (0.469) و هذا يدل على وجود ارتباط بين المتغير المستقل (بيئة العمل) و المتغير التابع ( أداء العاملين)، حيث ان (22%) من التغيرات الحاصلة في أداء العاملين تعود لبيئة العمل و الباقي يرجع لعوامل أخرى، و بالتالي نقبل الفرضية الرئيسية و هي:

يوجد تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على أداء أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على انه:

$H_{01}$ : يوجد تأثير إيجابي للبيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (15): اختبار تأثير البيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل من خلال الانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
البيئة المعرفية	0.670	5.082	0.000	25.830	0.525	0.275

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات V23 Spss

من خلال الجدول يتضح لنا وجود تأثير عند مستوى الدلالة (0,000) للبيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (25.830)، وكذلك قيمة (T) البالغة (5.082) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة (0.525)، حيث أن بعد البيئة المعرفية يفسر ما نسبته (27.5%) من التغير الحاصل في أداء أعوان التدخل، كذلك القيمة المتوسطة لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.670)، حيث كلما تأثرت البيئة الاجتماعية بوحدة واحدة أثرت و بصورة إيجابية على أداء أعوان التدخل ب 0.670 وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الأولى أي:

يوجد تأثير إيجابي للبيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة

### ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على انه:

$H_{01}$ : يوجد تأثير إيجابي للبيئة المادية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (16): اختبار تأثير البيئة المادية على أداء أعوان التدخل من خلال الانحدار الخطي البسيط

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
البيئة المادية	0.207	1.790	0.078	3.204	0.212	0.045

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول يتضح لنا عدم وجود تأثير عند مستوى الدلالة (0,05) للبيئة المادية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة البالغة (3.204)، وكذلك قيمة (T) البالغة (1.7790) بمستوى دلالة (0.078) وهو أكبر من (0,05) وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الفرعية الثانية لا يوجد تأثير إيجابي للبيئة المادية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة

### ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على انه:

$H_{01}$ : يوجد تأثير إيجابي للبيئة الإجتماعية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة

من خلال نتائج التحليل الاحصائي الموضحة في الجدول التالي تبين ما يلي:

الجدول رقم (17): اختبار تأثير البيئة الإجتماعية على أداء أعوان التدخل من خلال الانحدار الخطي

### البسيط

المتغير المستقل	(B)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R2 معامل التحديد
البيئة الإجتماعية	0.767	6.408	0.000	41.060	0.614	0.376

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss V23

من خلال الجدول يتضح لنا وجود تأثير عند مستوى الدلالة (0,05) للبيئة الإجتماعية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة، هذا ما دعمته قيمة (F) المحسوبة البالغة (41.060)، وكذلك قيمة (T) البالغة (6.408) بمستوى دلالة (0.000) وهو أقل من (0,05) وبالتالي فإن قيم كل من (F) و (T) دالتين عند مستوى الدلالة (0,05)، إضافة إلى وجود ارتباط متوسط بين المتغيرين بنسبة (0.614)، حيث أن بعد البيئة الإجتماعية يفسر ما نسبته (37.6%) من التغير الحاصل في أداء أعوان التدخل، كذلك القيمة المتوسطة

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

لمعامل خط الانحدار (B) الذي بلغت قيمته (0.767)، حيث كلما تأثرت البيئة الاجتماعية بوحدة واحدة أثرت و بصورة إيجابية على أداء أعوان التدخل ب 0.767 وحدة.

وعليه فإننا نقبل الفرضية الفرعية الثالثة أي:

**يوجد تأثير إيجابي للبيئة الإجتماعية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة**

الفرع الثالث: تفسير فرضيات الدراسة

سنحاول فيما يلي تفسير فرضيات الدراسة على ضوء الدراسات السابقة

### **1- يوجد تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.**

و هو ما يدل على ان بيئة العمل الإيجابية تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين من خلال توفير بيئة عمل معرفية تزود الأعوان بكافة المهارات و المعارف الازمة من خلال برامج التدريب و التكوين، و كذا توفير بيئة عمل مادية تتوفر على جميع المعدات و الأجهزة لسلامتهم عند التدخل، بالإضافة إلى توفير جو مناسب للعمل يسوده الاحترام المتبادل بين الزملاء و مع الرؤساء، و توافق نتائج دراستنا مع دراسة (بوفروة و صديقي) التي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على أداء العاملين، و دراسة (روايح) التي توصلت هي الأخرى إلى انه يوجد تأثير لبيئة العمل على أداء العاملين.

### **2- يوجد تأثير إيجابي للبيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.**

تدل على ان توفير بيئة معرفية للعاملين سيزيد من مستوى إبداعهم و تقوية عمل الفريق من خلال بناء روح الفريق و تقليل المشاحنات في مكان العمل، فعندما يحيط بالعاملين جو عمل داعم و محفز يشجع على التعلم و النمو و التعاون يصبحون أكثر قدرة على الازدهار، و تتفق هذه النتيجة مع (بوفروة و صديقي) التي توصلت إلى ان للعوامل المعرفية بالمؤسسة تأثير كبير على أداء العاملين.

### **3- لا يوجد تأثير إيجابي للبيئة المادية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة**

و هي تدل على ان توفر الشروط المادية في العمل من توفر الأجهزة و الأدوات و المعدات و كذا توفير وسائل الحماية عند التدخلات، و مستوى الأجر المتحصل عليه و المكافآت لا تؤثر بشكل إيجابي على أداء العاملين، حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (سوفي و دبي) الذي توصل إلى وجود أثر سلبي لبيئة العمل المادية على أداء

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

العاملين، و اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة حيث نجد دراسة (متلف) التي توصلت إلى أنه يوجد تأثير إيجابي لبيئة العمل المادية على أداء العاملين.

### 4- يوجد تأثير إيجابي للبيئة الإجتماعية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة

توصلنا من خلال الدراسة أن الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تهتم بالجوانب الاجتماعية للأعوان من خلال تحسين العلاقات الاجتماعية و تعزيز الاتصال و التواصل لنقل و تبادل الخبرات بين مختلف العاملين، و تتفق دراستنا مع دراسة (بوفروة و صديقي) التي توصلت إلى وجود أثر لبيئة العمل الاجتماعية على أداء العاملين.

## الفصل الثالث : الاطار الميداني لأثر بيئة العمل على اداء اعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

تعرفنا في هذا الفصل على نشأة ومهام الحماية المدنية وكذا الوحدة الرئيسية للتدخل بسكرة، و قد اعتمدنا على المصادر الأولية و الثانوية في جمع المعلومات بحيث تم توزيع أداة الاستبيان على الأعوان بالحماية المدنية و البالغ عددهم 100 عون، و تحتوي على محورين أساسين هما " بيئة العمل " كمتغير مستقل، و " أداء العاملين " كمتغير تابع، و هدفت الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة المتمثلة في: كيف يمكن أن تؤثر بيئة العمل على أداء العاملين داخل المنظمة؟

بعد استرجاعه كافة الاستبيانات قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية مختلفة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، اختبار ألفا كرومباخ واختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمروف - سمونوف)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط. ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا الى:

- مستوى بيئة العمل بالحماية المدنية جاء مرتفع.
- مستوى أداء العاملين بالحماية المدنية جاء مرتفع.
- يوجد تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.
- يوجد تأثير إيجابي للبيئة المعرفية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.
- لا يوجد تأثير إيجابي للبيئة المادية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.
- يوجد تأثير إيجابي للبيئة الإجتماعية على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.



الخاتمة

### الخاتمة:

في ظل التغيرات المتسارعة لهذا العصر أصبح من الضروري على المنظمات أن تتبنى الطرق العلمية والواضحة لتحقيق الأهداف، يتضح أن العاملين في أي منظمة هم العمود الفقري لها حيث يقع على عاتقهم مهمة تحقيق الأهداف والغايات، لذلك يجب دراسة تأثير بيئة العمل على أداء العاملين، لأنها تؤثر بشكل مباشر على سلوكهم ومساهماتهم في التواصل وتحقيق أهداف المنظمة.

يعتبر الأداء الإنجاز الذي يحققه العاملين بحيث يتوافق مع النظم ومعايير ومستويات الجودة في المؤسسة، ويكون إيجابيا بمعنى أن كفاءة العاملين فعالة وفي مستوى المطلوب من حيث امكانياتهم وقدراتهم ومهاراتهم وطاقاتهم وكذا إبداعهم ومن حيث تفاعلهم في بيئة عملهم لأن العاملين لا يعملون في فراغ بل في محيط وحيز يتفاعلون معه.

تظهر النتائج أن المنظمة التي تتوفر فيها بيئة عمل ملائمة وإيجابيا ومشجعة تؤدي إلى أداء عالي للعاملين، لأن بيئة العمل الإيجابية تؤدي إلى شعور العاملين بالانتماء والرضا الوظيفي، وذلك ينعكس إيجابا على أدائهم وسلوكهم ، لذا من أهم العوامل لنجاح المنظمة هو توفير بيئة عمل إيجابية ومشجعة على التقدم والتطور وتدعم العاملين وتحفزهم على تقديم الأفضل.

حيث أظهرت الدراسة التطبيقي على أن لبيئة العمل تأثير على أداء الأعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة، فقد كانت ذات أهمية نسبية مرتفعة في أغلب أبعاد الدراسة إلا البعد المادي الذي كان منخفض قليل وذلك بسبب نقص في مستويات الأجور التي يتقاضونه مقابل المجهودات المقدمة ، و عليه ووفقا لما سلف الذكر فإننا توصلنا إلى وجد تأثير إيجابي لبيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية لولاية بسكرة.

### النتائج:

#### ❖ النتائج النظرية:

- ◀ توفير الأجهزة والأدوات اللازمة يعزز من قدرة العاملين على تحمل المسؤوليات والقيام بمهامهم بكفاءة .
- ◀ توفير التدريب المستمر يساهم في تطوير وتعزيز مهارات العاملين وقدراتهم على التفكير الإبداعي.
- ◀ إدراك دور العاملين لدورهم ومهامهم في المنظمة يقلل من الغموض المهام.

◀ التفاعل الاجتماعي بين الأفراد بين العاملين يساهم في تبادل الافكار والمعلومات مما يعزز قدراتهم المعرفية.

◀ توفير بيئة عمل مناسبة ومريحة تزيد من كفاءة العاملين في إنجاز العمل.

### ❖ النتائج التطبيقية:

◀ توفر المؤسسة جميع الوسائل المادية اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة.

◀ تقدر المؤسسة الكفاءة العلمية وتدرك أهمية التطور المستمر للعاملين.

◀ العلاقات بين الأعوان إيجابية مما يسهل التواصل ويساهم في تبادل المعارف والخبرات.

◀ للأعوان قدرة واستعداد كبير لتحمل المسؤولية.

◀ يوجد غموض في إدراك الدور من خلال تكليف الأعوان بعض المهام الخارجية عن مهامهم الرئيسية

◀ لا يتلقى الأعوان مكافآت وحوافز مقابل أدائهم المتميز.

◀ الأجر الذي يتقاضاه الأعوان لا يرقى للمستوى المطلوب.

### ❖ التوصيات:

◀ توضيح إدراك دور كل عامل في المنظمة لتجنب غموض الدور.

◀ تقديم دورات تدريبية منتظمة ومكثفة لتعزيز مهارات العاملين وتحديث معرفتهم بالأساليب والتقنيات الجديدة.

◀ وضع نظام مكافآت وحوافز يعتمد على الأداء المتميز لتشجيع العاملين على تقديم أحسن ما لديهم.

◀ تحسين قنوات التواصل بين الأعوان والإدارة لضمان نقل المعلومات بشكل فعال وسريع.

### ❖ آفاق والمقترحات البحثية: تفتح لنا نتائج الدراسة آفاق واسعة نذكر منها:

◀ دراسة تأثير التطورات التكنولوجية على بيئة العمل وأداء العاملين مثل استخدام الذكاء الاصطناعي

◀ دراسة تأثير بيئة العمل على أداء العاملين في مختلف الثقافات: وذلك لفهم الاختلافات الثقافية في تأثير بيئة العمل على أداء العاملين.

◀ دراسة تأثير التكنولوجيات المتقدمة في مكان العمل على كفاءة العاملين.

◀ دراسة دور بيئة العمل في تعزيز الدافعية والالتزام الوظيفي للعاملين.

◀ دراسة أفضل الممارسات لخلق بيئة عمل إيجابية تحسّن من أداء العاملين.

◀ إجراء المزيد من الدراسات للتعرف على العوامل التي تساعد على تحسين أداء العاملين.

## الخاتمة

---

◀ إجراء المزيد من الدراسات المشابهة للدراسة الحالية بمنظمات أخرى.

وفي الأخير يعتبر موضوع تأثير بيئة العمل على أداء العاملين موضوعا هاما وواسعا لمن أراد أن يبحث فيه ويقوم بدراسات مستقبلية ، وكما تبقى هذه المذكرة مساهمة بسيطة من جملة المساهمات التي يمكن أن نقدمها في سبيل البحث في مجال المعرفة



المراجع باللغة العربية

المراجع باللغة العربية	
الكتب	
01	أبو بدر , حسن(2019). استخدام الأساليب الإحصائية في بحوث العلوم الإجتماعية. قطر ، الدوحة. المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات.
02	ألياس , طارق.(2019). الإدارة بالعمليات من الاستراتيجية إلى الخطط التنفيذية _ القاهرة مصر :مركز الخبرات المهنية للإدارة.
03	بسيوني , جابر أحمد.(2014). الاحصاء .الاسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
04	بن أونيس , عبد المجيد.(2018). ادارة العلاقات الانسانية (مدخل سلوكي تنظيمي) .عمان الاردن :مجموعة البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
05	بن مصطفى , علي مُجد حسن.(2017) أثر التخطيط الإستراتيجي في تسويق خدمات قطاع الاتصالات الاردنية. عمان الاردن : دار وهران للنشر والتوزيع.
06	زواتي , عبد العزيز.(2020) الموارد البشرية بين الكفاءة و الفعالية .عمان الأردن :مركز الكتاب الأكاديمي .
07	زيارة , فريد فهمي(2009) .وظائف منظمات الاعمال :مدخل معاصر .عمان الأردن : دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ,
08	الشلهوب , شروق شفيق.(2023) .السعادة المؤسسة -دليل عملي للتطبيق - .جدة، المملكة العربية السعودية :دار كيان والتوزيع.
09	الصريفي , مُجد.(2016) التسويق الصحي .(Health Marketing)القاهرة مصر : دار النشر والتوزيع.
10	الصميدي , محمود و عثمان يوسف ردينة.(2007) إدارة الأعمال الدولية .عمان الأردن : دار المناهج للنشر والتوزيع.
11	الضامن , منذر.(2007). أساسيات البحث العلمي .عمان ، الاردن . دار المسير للنشر و التوزيع .
12	الطائي , حميد و اخرون(2005) .الأسس العلمية للتسويق الحديث (مدخل شامل).عمان، الاردن: دار البازوري العلمية.
13	عباس , مُجد خليل(2006) .مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس .دار المسيرة للنشر والتوزيع-عمان.
14	العزوي , نجم و عبد الله حكمة.(2015) إستراتيجيات ومتطلبات وتطبيقات إدارة البيئة .الأردن عمان : دار البازوري العلمية.
15	كافي , مصطفى يوسف.(2017). إدارة الاعمال الدولية .عمان الأردن : دار الأكاديميون للنشر و التوزيع.
16	كوفلي , عبد الله جعفر.(2019) العمل الأمي الناجح -دراسة نظرية تحليلية- _ عمان الاردن : دار الخليج للصحافة والنشر.
17	المحمدي , سعد علي ريجان.(2018) الإدارة الاستراتيجية (أساسيات و مبادئ الإدارة الاستراتيجية التكوينية الاستراتيجية والتحليل البيئي -) .عمان ، الاردن . دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع
18	مصطفى , مُجد كمال.(2015) موسوعة 100 سؤال في إدارة الموارد البشرية مع نموذج إرشادي لنظام إدارة الموارد البشرية في المنظمة .الخبرة ، جمهورية مصر العربية :مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك
19	النعيمي , سعد الله نجم.(2020) .تلوث بيئة الانسان بالمعادن الثقيلة وطرق المعالجة .بيروت لبنان : دار الكتب العلمية

20	يوسف ,ردينة عثمان مُجَّد جاسم الصميدعي (2014). <u>التسويق الإعلامي</u> (المبادئ و الإستراتيجيات). عمان ، الاردن :دار المناهج للنشر والتوزيع.
<b>الدوريات و المقالات</b>	
01	إبراهيم بن يحيى.(2017). ”أداء الموارد البشرية في ظل إدارة الموارد البشرية.“ <u>مجلة الاقتصاد</u> ، المجلد 03(07) .
02	أحمد جهاد و عبد الرزاق نعيرات.(2022). ”العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة.“ <u>المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات</u> المجلد46(01)
03	أحمد صيد.(2023). ”مفهوم الكفاءة وأنظمة بنائها في المقاربة بالكفاءات.“ <u>مجلة الباحث</u> المجلد 15(01) .
04	جمعة خير الدين و جمال خنشور .(2019). ”أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين في المؤسسة.“ <u>مجلة رؤى اقتصادية</u> المجلد09(02)
05	الحري بن موسى و آخرون .(2023). ”أثر تقييم الاداء الوظيفي على أداء العاملين في شركة المياه بمدينة الرياض.“ <u>مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية</u> المجلد11(02)
06	حميد ,علي و إبراهيم انمار علي .(2022). موسوعة 100 سؤال في إدارة الموارد البشرية مع نموذج إرشادي لنظام إدارة الموارد البشرية في المنظمة. <u>مجلة حورابي الدراسات</u> المجلد42(11)
07	زينة بوسالم .(2014). ”البيئة ومشكلاتها: قراءة سوسولوجية في المفهوم والأسباب.“ <u>مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية</u> المجلد02(01)
08	سامي بلبخاري.(2018). ” دور نظام التحفيز في تحسين أداء العاملين.“ <u>مجلة الدراسات الاقتصادية المعمقة</u> ، المجلد27(01)
09	سعاد بعجي.(2019). ” دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.“ <u>مجلة البشائر الاقتصادية</u> ، المجلد 05(02)
10	سويفي ,نبيل و علي دبي.(2017). أثر بية العمل المادية على اداء الموظفين . <u>مجلة العلوم الانسانية</u> ، المجلد01(46)
11	الشيخ الداوي.(2008). ”تحليل أثر التدريب على التنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية.“ <u>مجلة الباحث</u> المجلد6(06)
12	الشيخ بتصرف الداوي.(2010). ”تحليل الأسس النظرية لمفهوم الاداء.“ <u>مجلة الباحث</u> ، المجلد 07 (07)
13	المؤسسة الوطنية –أثر البيئة المادية للعمل على مشاركة المعرفة في الشركات البيترولية اخرون(2022). سميرة و ,صالحى <u>مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة</u> ، المجلد01(05) نموذجا. ENSP للخدمات الآبار
14	الطيب دوادي.(2007). ”أثر تحليل البيئة الخارجية و الداخلية في صياغة الاستراتيجية.“ <u>مجلة الباحث</u> ، المجلد 05(01)
15	عبد الحق سعدي و نعيمة زعرور.(2021). ”محاسبة المسؤولية الاجتماعية وأثرها على أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.“ <u>مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة</u> ، المجلد06(01)
16	عبد الرزاق بتصرف سلام و وهيبه ختيري .(2018). ”دور القيادة والرقابة في تحسين أداء العاملين.“ <u>المجلة الجزائرية للعولمة والسياسات الاقتصادية</u> ، المجلد09(01)

17	عتيقة حريرية. (2015). "الأداء الوظيفي للعاملين". <u>مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات</u> ، المجلد 03(01)
18	عكر ,منى خالد.(2020). أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي . <u>المجلة الدولية لنشر البحوث و الدراسات</u> ، المجلد 01(11)
19	فتح الله ،غسان وخالد كمال الدين.(2023). تأثير ظروف بيئة العمل على أداء العاملين في المستشفيات البنانية خلال الأزمة المالية اللبنانية : حالة المستشفيات الخاصة في شمال لبنان . <u>مجلة الريادة للمال والاعمال</u> ، المجلد 03(04)
20	فردون حسين ،نوننا(2023). دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين دراسة ميدانية لعينة من عمالي بعض مراكز التسوق في مدينة السلمائية . <u>مجلة الأدب</u> ، المجلد 01(146)
21	كلثوم واكلي و نشيدة معروز.(2019). "الالتزام أثر تطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه الموارد البشرية وأثرها على أدائهم في المؤسسة". <u>مجلة الدراسات الاقتصادية والتجارة والمالية</u> ، المجلد 08(01)
22	متلف ،حدة .(2022). بيئة العمل الداخلية و أثرها على أداء العاملين. <u>مجلة البحوث والدراسات العلمية</u> ، المجلد 16(01)
23	مُجد ،عمار عواد و هشام عبد الله حمد عليان.(2022). ممارسات الاحتواء العالي و دورها في تعزيز البراعة الاستراتيجية:دراسة استطلاعية لآراء عينة من الهيئات التدريسية في جامعة كركوك . <u>مجلة اقتصاد الأعمال</u> المجلد 03(04).
24	مريم د آرفيس. (2018). "الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة". <u>مجلة التغير الاجتماعي</u> ، المجلد 01(06)
25	المليك ،مزهودة عبد .(2001)الأداء بين الكفاءة والفعالية . <u>مجلة العلوم الانسانية</u> ، المجلد 01(01)
26	موسى بتصرف بن البار و العيد لعمارة.(2021). " دور نظم المعلومات الادارية في تحسين جودة أداء العاملين بمديرية الادارة المحلية ." <u>مجلة أبحاث ودراسات التنمية</u> ، المجلد 01(08)
27	نجلة نحلة.(2016). "سوسيولوجية الكفاءات". <u>مجلة معارف</u> ، المجلد 11(21)
28	نور الدين عسلي.(2018). "دراسة أثر الأندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية." <u>مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية</u> ، المجلد 11(01)
29	هدى بتصرف سلام. (2022). "تصور مقترح لمعايير الإدارة الصفية الفعالية في ضوء تقييم ممارسات التعلم الصففي." <u>مجلة دفاتر المختبر</u> ، المجلد 17(02)
<b>الأطروحات و المذكرات</b>	
01	بن واضح ،الهامشي .(2014/2013). تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (حالة قطاع خدمة الهاتف النقال في الجزائر 2008/2011- أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ن جامعة فرحات عباس ، سطيف ن الجزائر .
02	عبد الحق سعدي.(2023/2022). "إستخدام محاسبة المسؤولية الاجتماعية لتحسين أداء العاملين دراسة حالة: مديرية الشؤون الاجتماعية سونطراك-وكالة بسكرة." أطروحة دكتوراه في العلوم المالية والحاسبة ، قسم العلوم التجارية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة مُجد خيضر ، بسكرة ، الجزائر .
03	لعلوي ،عماد .(2012/2011). مفهوم العمل لدى العمال وعلاقته بدافعيتهم في العمل الصناعي من خلال إشباع الحوافر المادية دراسة ميدانية بمصالح الضرائب لمدينتي ،" أطروحة دكتوراه العلوم في علم النفس وعلوم التربية"

	، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة الإخوة منتوري ، قسنطينة، الجزائر .
04	عذاري ، سعود الهاجري.(2011). ”أثر التمكين والإبداع في تحسين أداء العاملين.“ رسالة ماجستير في إدارة الاعمال ، قسم إدارة الاعمال ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، عمان
05	هواين, فوزية.(2014/2013). المناخ التنظيمي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية –دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة- . رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ،جامعة محمد ملين دباغين ، سطيف، الجزائر
المواقع الالكترونية	
01	بكه .آثار بيئة العمل على الأداء الوظيفي –الآثار الايجابية و السلبية، تاريخ النشر: 14 يناير 2024، تاريخ الإطلاع: 06 فيفري 2024 ، الموقع الإلكتروني: <a href="https://bakkah.com/ar/knowledge-center4">https://bakkah.com/ar/knowledge-center4</a>
المراجع باللغة الأجنبية	
<b>Articles and Conferences</b>	
01	Emmanuel, Ojo Oluwatoyin..(2021) .«The dynamics of work environment and its impact on organizational objectives.» <b><u>Annals of Human Resource Management Research (AHRMR)</u></b> ،Vol01(02)
02	Mohamad Shammout,(2021) .THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE. <b>International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science</b> ، Vol03(11) ،
03	Nita Sukdeo،(2017) ، The effect of the working environment on employee satisfaction and productivity: a case study in a clothing manufacturing factory. <b>Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management .Bogota.</b>
04	Shammout, Mohamad..(2021) .«THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEES PERFORMANCE.» <b><u>International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science</u></b> ، Vol03(11)
05	Tansel, Aysit.(2022). «Job Satisfaction, Structure of Working Environment and Firm Size.» . <b>SSRN Electronic Journal</b> ،Vol01(02)
06	Zuheir Mohamed Dahkoul،(2018).THE DETERMINANTS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN JORDANIAN ORGANIZATIONS، <b>Journal of Economics, Finance and Accounting – (JEFA)</b> ,Vol05(01)



الملحق رقم (01): قائمة محكمين الإستبانة

الرتبة العلمية	اللقب و الاسم	الرقم
أستاذ محاضر أ	د/ مزبو ألفة	(01)
أستاذ محاضر أ	د/ عباسة الهاشمي	(02)
أستاذ محاضر أ	د/ خان أحلام	(03)
أستاذ محاضر أ	د/ جبيرات سناء	(04)
أستاذ محاضر أ	د/ علالي مليكة	(05)

## الملحق رقم (02)

### الملحق رقم (02): الإستبانة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

#### استبيان

سيدي الفاضل...، سيدي الفاضلة...،

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...،

نضع بين أيديكم استبانة بحث بعنوان " أثر بيئة العمل على أداء أعوان الحماية المدنية لولاية بسكرة

" وذلك كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الموارد البشرية.

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال ، فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة، حيث

أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم ، لذلك نأمل أن تولوا هذه الاستبانة

اهتمامكم وتخصيص جزء من وقتكم فمشاركتكم ضرورية ، علما بأن كافة معلومات هذه الاستبانة سوف

تحتوى بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

تقبلوا منا فائدة الاحترام والتقدير .

تحت إشراف الاستاذ:

\*د/ مزيو ألفة

من إعداد الطالبين :

\* بن الذيب بلال

\* قصة صفاء

السنة الجامعية : 2024/2023 .

❖ الجزء الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

إن الغرض من هذا المحور هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بأعوان الحماية المدنية - لولاية بسكرة - فالرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب .

1/ الجنس :

ذكر ،  أنثى

2/ العمر :

أقل من 30 سنة ،  من 30 إلى أقل من 40 سنة  
 من 40 إلى أقل من 50 سنة ،  من 50 سنة فأكثر

3/ المؤهل العلمي :

ثانوي فأقل  
 ليسانس  
 ماستر  
 تكوين متخصص

4/ مجال الوظيفة الحالية :

أعوان  
 ضباط صف  
 ضباط مرؤوسين  
 ضباط سامين

5/ سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ،  5 سنوات - اقل من 10 سنوات  
 10 سنوات - اقل من 15 سنة ،  من 15 سنة فأكثر

6/ نظام العمل :

❖ الجزء الثاني: محاور الاستبانة .

المحور الأول : بيئة العمل : في ما يلي مجموعة من العبارات التي سنقيس من خلالها مستويات بيئة العمل لدى أعوان الحماية المدنية - لولاية بسكرة - ، من اجل تحديد مدى درجة موافقتك ، أو عدم موافقتك عنها ، وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

رقم العبارة	بيئة العمل و عبارات القياس	خير موافق تماما	خير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
<b>بيئة العمل المعرفية :أولا</b>						
01	توظف المؤسسة أعوانا ذوي المستوى العلمي اللازم لأداء مهامهم.					
02	تحرص المؤسسة على تطوير الممارسات التطبيقية لدى أعوان التدخل اللازمة لأداء مهامهم.					
03	تحرص المؤسسة على التدريب التأهيلي لأعوان التدخل الجدد الملتحقين بالعمل.					
04	تشجع المؤسسة أعوان التدخل على التعلم و التدريب المستمر.					
05	أحرص على تحسين مستواي الشخصي وتطوير مهاراتي من خلال التسجيل في برامج تدريب خاصة(تكوين متخصص، شهادة علمية).					
06	يسود التعاون وتبادل معارف بين الزملاء.					
<b>بيئة العمل المادية :ثانيا</b>						
07	توفر المؤسسة كل الأجهزة والأدوات اللازمة لأداء مهامي.					
08	تسعى المؤسسة لتوفير الوسائل اللازمة للحماية من مخاطر العمل خلال عمليات التدخل الميداني.					
09	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع المهام الموكلة إليّ.					
10	أتلقي مكافأة استثنائية تقديرا لأدائي المتميز.					

بيئة العمل الإجتماعية :ثالثا

					لدي علاقات جيدة مع زملائي في العمل.	11
					يحرص رئيسي المباشر على تعزيز الاتصال بين العاملين.	12
					يمكنني التعلم من خبرة زملائي في العمل.	13
					يمكنني التعلم من توجيهات رئيسي المباشر في العمل.	14

نرجو منك تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عن العبارات التالية :المحور الثاني : أداء العاملين (أعوان الحماية المدنية )

وذلك بوضع إشارة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

رقم العبارة	أداء العاملين و عبارات القياس				
	تماما	بموافقة	محايد	غير موافق	موافق تماما
<b>أولاً: القدرات المعرفية</b>					
15					لدي المعرفة العلمية اللازمة لأداء مهامي.
16					لدي المعرفة الفنية اللازمة لأداء مهامي.
17					ساعدتني برامج التدريب المبرمجة من المؤسسة في تحسين أدائي في العمل.
18					ساهمت برامج التدريب الشخصية(تكوين متخصص، شهادة علمية)في تحسين أدائي.
19					يساهم التعاون مع زملائي في تحسين أدائي.
<b>ثانياً: إدراك الدور</b>					
20					تتميز اجراءات العمل بالوضوح و الدقة
21					يحرص رئيسي المباشر على تقديم التوضيحات اللازمة لإنجاز العمل المطلوب مني.
22					يكلفني رئيسي في العمل ببعض الأعمال خارجة عن مهامي.
<b>ثالثاً: الإستعداد لتحمل مسؤولية أكثر</b>					

					لدي إستعداد شخصي لتحمل مسؤوليات أكبر في العمل.	23
					يفوِّض رئيسي المباشر في العمل جزءاً كافياً من السلطة للمرؤوسين.	24
					يشجعني نظام الحوافز والتعويضات على تحمل مسؤوليات أكبر في العمل.	25
					طبيعة العلاقات المهنية مع زملائي في العمل تجعلني أكثر استعداداً لتحمل مسؤوليات إضافية.	26

\*شكرا لتعاونكم\*

الملحق رقم(03) : الهيكل التنظيمي ( مؤسسة الحماية المدنية لولاية بسكرة )



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider – Biskra  
Faculté des Sciences Economiques  
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير  
عمادة الكلية

الرقم : 0018 / ك.ع.إ.ت.ع ت / 2024

إلى السيد مدير: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة

25 فيفري 2024

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1. بن الذيب بلال
2. قصة صفاء
3. /

المسجلون بـ قسم علوم التسيير

بالسنة: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" تأثير بيئة العمل على أداء أعوان التدخل للحماية المدنية""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 09-02-2024

ع/ عميد الكلية  
نائب العميد المكلف بالدراسات  
المرتبطة بالطلبة  
محمدي رشيدي

تأشير المؤسسة المستقلة

ولاية بسكرة  
مختار



## تصريح شرفي

### خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: .....  
.....

الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: .....  
.....

المسجل بكلية: .....  
.....

والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: .....  
.....

.....  
.....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة  
الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد  
للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: .....  
.....

إمضاء المعني بالأمر



## تصريح شرفي

### خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لانجاز بحث

(ملحق القرارالقرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020)

أنا الممضي أدناه: .....  
الصفة: طالب  قسم: علوم التسيير تخصص: .....  
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية / رخصة السياقة رقم: .....  
الصادرة بتاريخ: .....  
والمكلف بإنجاز: مذكرة ماستر

تحت عنوان: .....  
دراسة حالة: .....  
المدة: .....  
المدة: .....  
المدة: .....

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث وفق ما ينصه القرار رقم 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها.

التاريخ: .....  
.....

امضاء الطالب

C. Bendig

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بمسكرة لي:

جامعة محمد خيضر - مسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ: ..... ألفت من زيرو

الرتبة: ..... استاذ محاضر في

قسم الارتباط: ..... علوم التسيير

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر/الليسانس - للطلاب (ة): 1. - بن الزيب بلال

2. - قصة صفاء 3. -

الشعبة: ..... علوم التسيير

التخصص: ..... إدارة موارد بشرية

بعنوان: ..... تأسيس بيئة العمل على أذار أعوان النذل للهاية

المدينة دراسة الوحدة الرئيسية للهاية المدينة مسكرة

ارخص بطبع المذكرة المذكورة.

الأستاذ المشرف

د. ألفت من زيرو  