



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل الموسومة ب:

بيئة العمل وتأثيرها على أداء العاملين

دراسة ميدانية: الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز سونلغاز
فرع وهران

الأستاذ المشرف:

أ.بن زيان خيرة

إعداد الطالبة:

ختير نسيمة

أعضاء لجنة المناقشة :

رئيسا	أستاذ مساعد "أ"	أ- بن عاشور سالم
مشرفة و مقررة	أستاذة محاضرة "أ"	أ- بن زيان خيرة
مناقشا	أستاذ محاضر "ب"	أ- بلعوج لطفي

السنة الجامعية 2021_2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا العمل والذي ألهمني الصحة
والعافية.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذة المشرفة بن زيان خيرة
على كل ما قدمته لي توجيهات ومعلومات قيمة طيلة انجاز هذه المذكرة، كما
أتقدم بالشكر إلى الأساتذة المؤطرين
والى كافة عمال كلية العلوم الاجتماعية في جامعة وهران 2 قسم علم
الاجتماع تخصص عمل وتنظيم.

إِهْدَاء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

بعد الحمد لله الذي رزقني هبة العلم والمعرفة
إني أتشرف لأهدي نجاحي إلى أمي الحبيبة التي لها كل الفضل
وأبي الغالي أدعو الله أن يرزقه الشفاء
وإخوتي وأخواتي العزيزات وأولادهم الأحباء
وعائلة زوجي وبالخصوص أم زوجي الغالية التي شجعتني أن أكمل دراستي
بعد زواجي.

وفي الأخير إلى حبيبي الغالي زوجي ورفيق دربي
"طارق بن العليج"

أشكرك جزيل الشكر لأنك دعمتني نفسياً ومعنوياً وسأنتقاسم معك فرحتي
ونجاحي وحبى مدى حياتي، وأرجوا أن أفيد بعلمي أولادنا إن شاء الله.

فهرس المحتويات

1	مقدمة:
2	إشكالية:
3	فرضيات الدراسة:
6	- منهجية وتقنيات البحث:
6	تحديد المفاهيم:
8	I- ماهية ظروف العمل
9	2.I- ظروف العمل في الفكر الإداري:
11	3.I- آليات تحسين ظروف العمل:
12	1.II- الظروف الداخلية:
12	2.II- الظروف الفيزيائية:
16	3.II- الظروف المادية:
20	خلاصة:
21	II- ماهية أداء العاملين
21	تمهيد:
21	1.II- مفهوم أداء العاملين
22	2.II- محددات الأداء:
23	3.II- تقييم أداء العاملين
24	4.II- أهمية وأهداف تقييم الأداء
25	5.II- نظام تقييم الأداء
26	خلاصة
26	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية
27	بالمؤسسة الاقتصادية لتوزيع ونقل الغاز
29	I- تقديم مؤسسة سونلغاز (الشركة الأم)
29	1- تعريف مؤسسة سونلغاز:
29	2- نشأة مؤسسة سونلغاز:
31	3- أهداف سونلغاز:
31	4- مهام سونلغاز:
32	5- الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز:
34	تقديم شركة سونلغاز فرع وهران
34	1- تعريف شركة سونلغاز فرع وهران:
34	2- مهام شركة سونلغاز فرع وهران:
34	3- فروع شركة سونلغاز فرع وهران:

45	2- حدود الدراسة:
48	1- عرض خصائص عينة الدراسة:
78	- النتائج العامة للدراسة:
79	5- مناقشة نتائج الدراسة:
80	2.5- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء تساؤلات الدراسة:
81	خاتمة:

مقدمة عامة

مقدمة عامة

- 1- مقدمة
- 2- إشكالية
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهداف الدراسة
- 5- الدراسات السابقة.
- 6- المنهجية وتقنيات البحث
- 7- تحديد المفاهيم

مقدمة:

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها لذلك تجدها شيء إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي من خلال إتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة بتوفير إمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية أو وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة، فصناعة بيئة عمل داخلية جيدة تصنع قواه جمة تعود على المؤسسة كزيادة إنتاجياتها وجودتها وزيادة مستويات الأداء الوظيفي فيها وتحسينه.

والمؤسسات والمنظمات الناجحة تجد أن ما يؤهلها للصدارة وما يبقيها فوق هو أنها لا تعتمد كلياً على الخبرة والكفاءة للموظف أو الإداري، وإنهاء المسؤوليات على أكمل وجه وبالشكل الصحيح والأمثل، بل لأنها تبحث طرقاً أخرى لتبقى في المقدمة. ولتزويد الحماس داخل بيئة العمل. لأنها تطمح إلى التقدم والتطور بالشكل الأعظم لتقدم بأفكارها وأرائها وأهدافها أمام نظائرها من المؤسسات لتكون مبدعة في شتى المجالات. حيث أنه في الآونة الأخيرة قد لقي الاهتمام ببيئة العمل في المؤسسات والمنظمات اهتماماً كبيراً مما له تأثير مباشر وأساسي على طبيعة العمل وجودة العمل المستخرج ببيئة العمل هي السبب الأول في طريقة أداء العاملين وزيادة دوافعهم للعمل الذين يقومون بأدائه كل يوم، فبيئة العمل تعد الوسيلة الرئيسية لتحسين قدرات وأداء الموظفين وتطوره وتزيد من كفاءته. نحن نرى الظروف الاقتصادية والسياسية التي نمر في عصرنا الحالي هي السبب الأول الذي يجعل من إدارة المؤسسات والمنظمات سواء دولية أو محلية أن تعمل جاهدة على تغيير البيئة الوظيفية التي ترقى به إلى أسلوب إبداعي يؤكد لها البقاء والإبداع في آن واحد. وجب أن تواكب التطور التكنولوجي وأن تدعم البيئة بأحدث الأجهزة الحديثة كي تزيد من نسبة نجاح العملية الوظيفية ولسهولة الأداء الوظيفي وقلة الشكاوي في العاملين.

إشكالية:

يعتمد نجاح التنظيم المؤسسي في إدارة موارده البشرية بغية الوصول إلى أهدافها المنشودة على الفهم الصحيح والتحليل الموضوعي لمتطلبات الأداء وظروفه مع الإدراك الصحيح لخصائص ومميزات الموارد وكذلك يعتمد على الإدارة الواعية التي تقوم بتهيئة كل الظروف حتى تحصل على أقصى مردود كمي وكيفي فتوفر الظروف الملائمة يكو انطلاقا من بيئة العمل المهنية التي من شأنها أن تساهم في تحقيق هذا المردود لهذا تناولنا في دراستنا الحالية موضوع أثر ظروف العمل في أداء العاملين باعتباره جدير بالدراسة ويبدو حاليا في هذه الأوضاع أن إدارة المؤسسة تبدو عاجزة عن تنمية مواردها بل وعدم فاعلية أساليب التنمية الموارد البشرية وذلك لعدة أسباب أهمها ضعف التأهيل والكفاءة لدى العمال الساهرين على إنجاز العملية الإنتاجية ومعلوم بأن كل عامل إنسان له ظروفه الخاصة وأكد أن الإنسان في حالة تغير دائمة وقد لا يبدو التغيير من الخارج ولكن هنالك تغيرات داخلية مستمرة لها أبعاد سيكولوجية تحصل على نتيجة تفاعل شخصية الفرد بكل أبعادها ظروف العمل المختلفة.

من المنطق أن ظروف العمل المناسبة إذا تحققت لدى العامل حتما سيكون لها انعكاس ايجابي على الفرد والتنظيم من خلال بلوغ أهداف كل منهما وفي المقابل إذا لم تتحقق فان لها انعكاس سلبي على الفرد والتنظيم والفرد يسعى جاهدا إلى إثبات ذاته وتحقيق حاجاته وأتمته واستقراره من خلال المهنة التي يمتنها أو الوظيفة التي ينتمي إليها وفي الوقت نفسه.

هو ملزم ببلوغ أهداف المنظمة التي ينتمي إليها وعليه جاءت هذه الدراسة لتكشف عن ظروف العمل داخل المؤسسات وأثرها على أداء العاملين لأن أداء العمل لأي عامل يعتبر مقياس للعملية الإنتاجية في أي مؤسسة اقتصادية وباعتبار أن ظروف العمل بشتى أنواعها هي التي تعكس أداء العاملين في أي نشاط جاءت هذه الدراسة لتكشف عن العلاقة الموجودة بين المتغيرين أداء العمل وظروف العمل المتنوعة، قد فرض هذا الموضوع نفسه للدراسة أن طغت ظروف العمل عن مساحة الاحتجاج والشكاوي... الخ والشيء الذي نخشاه هو سير العملية الإنتاجية للمؤسسة وعليه تتمحور إشكالية دراستنا هذه حول تساؤل رئيسي مفاده:

- ما مدى تأثير ظروف العمل على أداء العاملين؟

وقصد ضبط الموضوع والتحكم في مساره قمنا بطرح التساؤل الفرعي التالي:

1- ما هي أهم ظروف العمل التي تؤثر على أداء العاملين؟

مقدمة عامة

فرضيات الدراسة:

- 1- للمؤسسة دور فعال في تفعيل أداء العاملين من خلال تحسين ظروف العمل.
- 2- توجد علاقة بين ظروف العمل والاستقرار المهني للموظف.

- أسباب اختيار الموضوع:

- شبه انعدام الدراسات الميدانية عن ظروف العمل المهنية.
- الرغبة في دراسة الموضوع المؤسسة الجزائرية.
- رغبة منا لتجديد هذا النوع من الموضوعات الذي يعد ظاهرة اجتماعية، اقتصادية بحثه.
- الرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع.

أهداف الدراسة:

- الاهتمام بالبحوث والدراسات العلمية واكتساب الخبرة العلمية والعملية المرتبطة بها.
- اكتساب الخبرة عن البحث العلمي والنمو الذاتي.
- محاولة تحسين قدراتنا عن فهم الواقع الاقتصادي وتفسيره.
- محاولة معرفة ظروف العمل التي تؤدي إلى تحقيق مستوى أداء العاملين المطلوب.
- محاولة معرفة العلاقة الموجودة بين ظروف العمل وأداء العاملين.
- توظيف المعلومات والمادة العلمية المكتسبة في الدراسة.

الدراسات السابقة:

تمثل الدراسات السابقة اللبنة الأساسية ينطلق منها الباحث ويعتمد عليها في إثراء عمله البحثي وتدارك بعض الجوانب التي غابت عنه وعليه استعنا أو الاعتماد على بعضها في مشوار بحثنا هذا ومن أهم هذه الدراسات ما يلي:

مقدمة عامة

الدراسة السابقة الأولى:

دراسة للباحثة حمو على فاطمة، بعنوان **ظروف العمل والاستقرار المهني**، دراسة ميدانية بمديرية الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة لنيل شهادة ماستر في ميدان العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسدي مرباح، ورقلة، لسنة 2015-2016.

هدفت الدراسة للإجابة عن الإشكالية الرئيسية هل توجد علاقة بين ظروف العمل والاستقرار المهني للموظف بمديرية الإدارة المحلية بالولاية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن للعامل في وحدة الإنتاج بالمؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث تابكورت بتيزي وزو آثار سلبية على صحة العامل كما أن مصدر الضوضاء هي الآلات التي تشكل مركز العمل. وللإضاءة العديد من الآثار الصحية وتؤثر على حاسة الرؤية.

الدراسة السابقة الثانية:

دراسة من طرف الباحثة كحلوش كهينة، بعنوان **الظروف الفيزيائية وأثرها على صحة العاملين**، دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث تابكورت تيزي وزو، وهي مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس عمل والتنظيم بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لقسم علم النفس، بجامعة مولود معمري تيزي وزو، سنة 2014-2015. حيث هدفت الدراسة إلى الإجابة عن الأشكال الرئيسية الذي هو ما هي الآثار التي تمارسها ظروف العمل المتمثلة في المحيط الحراري والضوضاء، والإضاءة والاهتزازات على صحة العامل في المؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث تابكورت بتيزي وزو؟ وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن للضوضاء والإضاءة السائدة في وحدة الإنتاج بالمؤسسة الوطنية المتزعمة لصناعة الأثاث تابكورت بتيزي وزو آثار سلبية على صحة العامل.

الدراسة السابقة الثالثة:

دراسة من طرف الباحث نور الدين تاوريريت بعنوان قياس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم في علم النفس العمل وتنظيم، من إعداد نور الدين تاوريريت، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة محمود منتوري قسنطينة، 2005-2006 هدفت الدراسة إلى الإجابة عن إشكالية هل تقاس الفعالية التنظيمية من خلال التقييم التنظيمي الشامل للمنظمة.

واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي كما استعان الباحث بأداة تحليل المحتوى والمقابلة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التركيز في كل نموذج على جانب معين كالنموذج الفردي لكامل ونموذج المردود الجماعي لها وغيرها من النماذج المتناولة بالدراسة لقياس الفعالية التنظيمية، هو المساهمة العلمية في بقاء وتصميم نموذج متكامل للتقييم التنظيمي الشامل للجوانب التنظيمية كالهيكل التنظيمي، وتصميم الوظائف وأنماط القيادة وأشكال (الاتصال للمنظمة من جهة والجوانب السلوكية) كالرضا المهني والشعور بالانتماء والولاء وتماسك جماعة العمل في المنظمة.

ومن جهة ثانية يتم ربط الفعالية التنظيمية بمدى مقدرة المنظمة على تحقيق وبلوغ أهدافها وقدرتها على النمو والتطور وضمان بقائها في الخريطة التنظيمية فانه لا يتحقق ذلك إلا باستخدام التغذية المرتدة لما تم تسطيره من أهداف ليس فقط اقتصادية بل وكذلك النفسية اجتماعية وذلك من خلال التقييم الشامل والوقوف على نقاط الضعف والقوة وتصحيح مسار العملية الإنتاجية داخل المنظمة.

- منهجية وتقنيات البحث:

وعلى ضوء ما سبق قمنا بالتزود بكل ما نحتاجه من معلومات في الجانب النظري قبل التطرق إلى الميدان وتسليط الضوء على البيئة التي نحن بصدد دراستها، وتم ذلك بالاطلاع على المقالات والكتب، التي تكسبنا نظرة شاملة حول الموضوع، فالقراءة لها دور كبير في تحصيل المعرفة.

ومن الدوافع التي دفعتنا إلى دراسة هذا الموضوع بالتحديد هي أن موضوع بيئة العمل أصبح يشكل أهمية بالغة لدى العاملين بشكل عام في تطوير مجال التنظيم المؤسسي ومن خلال البيئة الاجتماعية المحيطة بنا أثار هذا الموضوع انتباهي وأرغمني على دراسته فقد قمنا بتحديد المؤسسة المراد القيام بالبحث والدراسة عليها وبعد معاينة المكان اخترنا المنهج الكمي لجمع المعلومات باستعمال الاستمارة ليسهل ويقنن دراستنا أكثر بعد تحليل المعطيات والمعلومات ويعرف المنهج الكمي بأنه أحد طرق القياس التي يتم استخدامها في الأبحاث والدراسات العلمية، لاختبار الفرضيات، ومن ثم تطبيق النظريات والمفاهيم المكتسبة على أرض الواقع بالنسبة إلى الأبحاث ذات الصبغة العلمية.

تحديد المفاهيم:

ظروف العمل: هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من الجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن".¹

الأداء: الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها، باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية.²

1 - دميري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، بدون سنة النشر، ص 69.

2 - عبد المالك مزبودة، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، 2001، ص 86 .

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي بيئة العمل وأداء العاملين

I. بيئة العمل الاطار المفاهيمي

تمهيد:

تعد دراسة موضوع كهذا من الدراسات التي م شأنها أن تساهم في حل العديد من المشاكل التي تعاني منها الأغلبية الساحقة من مؤسساتنا الوطنية كونها تسلط الضوء على الزوايا المتضررة التي تحول دون بلوغها المستوى المطلوب. فكان لزاما علينا البحث عن تلك الأسباب ومحاولة علاجها قدر المستطاع وهذا ما سنتعرض إليه في هذا البحث.

I- ماهية ظروف العمل

I.1- تعريف ظروف العمل

يعرفها هنري فايول على أنها: قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة، الضوضاء، الحرارة، وكذلك ذات طبيعة بسلوكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال والعلاقات العمودية مع سلم الإدارات وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته.¹

- وهناك من يعرف ظروف العمل: "هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والإضاءة والإقلال من الجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن".²

- كما يقصد كذلك بظروف العمل وهي: تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيقية، تنظيمية واجتماعية، فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمال، بمعنى مجموعة من العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل.

1 - علي موسى حنان، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، غير منشورة، دراسة حالة لمؤسسة هن كل الجزائر مركب شلغوم العيد، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير شعبة تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006 - ص31.

2 - دميري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، بدون سنة النشر، ص69.

I.2- ظروف العمل في الفكر الإداري:

لقد برزت هذه المدرسة بأفكار هي وليدة زمنها وظروفه التي سادت المجتمع الغربي وحصيلة الظروف التي رافقت الثورة الصناعية وسيادة النظام الرأسمالي، فنجد هنالك نوعين من المدارس هي: مدارس كلاسيكية ومدارس معاصرة، والجدير بالذكر أنه يمكن توظيف مضمون نظريات الفكر الإداري في جميع المجالات والتي من بينها ظروف العمل.

المدارس الكلاسيكية:

بحيث تشمل هذه المدرسة مجموعة من النظريات الإدارية وهي:

- **نظرية الإدارة العلمية:** لقد اقترن اسم هذه النظرية بفريدريك تايلور وهنري جانتي وفرنك وليرجلرت وغيرهم، رغم تباين مساهمتهم حيث أدلى كل منهم بدلوه في تشييد معالم هذه النظرية وقد اتفقوا جميعا على أن الإدارة العلمية هي الوسيلة الفاعلة في تحقيق الكفاية الإنتاجية. أسس النظرية الإدارة العلمية تتجلى في:

طريقة مثلى للعمل: لقد نادت هذه النظرية بوجود طريقة مثلى للعمل، وتطورها الإدارة وتدريب العاملين وهي طريقة تتصف بالسرعة والجهد القليل.

تقسيم العمل: كما أكدت الإدارة العلمية على التخصص وتقسيم العمل وذلك لإتقانه وتطويره واقتطاف فوائده من الزيادة، فالإنتاج وقلة في النفقات وإتقان في العمل.

دراسة الإجهاد: حيث قام رواد هذه النظرية بتحليل العمل ودراسة وأبعاد الحركات الفائضة وتطوير طرق العمل، وذلك بغية القضاء على الجهد غير الضروري ومن ثم زيادة الإنتاج.¹

تحديد كمية العمل اليومي: إذ بين تايلور أن مشكلة العمل والعمال مبعثها عدم تحديد كمية العمل اليومي للفرد، إذ أن إتباع الإدارة معيارا للأداء سيعفيها من ممارسة القوة والضغط والرقابة.

1 - محمد حسن زويلف، نظريات ومبادئ الإدارة، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، 2001، ص30.

- **نظرية المبادئ الإدارية:** عجزت نظرية الإدارة العلمية في الوصول إلى نظرية متكاملة سواء في التنظيم أو الإدارة، لذا سعى رواد هذه النظرية إلى الوصول إلى مبادئ إدارية يمكن تطبيقها لتحكم التنظيم في مختلف البيئات.¹

ومن رواد هذه النظرية كل من هنري فاوول وجيمس موتي، والف رايلي، لذا نجد هنري فايول صاحب هذه النظرية في وضع أربعة عشر مبدأ للتنظيم بحيث اعتقد أن هذه المبادئ صالحة ويمكن تعميم تطبيقها على جميع المواقف الإدارية بمعنى أن تطبيقها والالتزام بها يضمن فعالية الإدارة ومن خلالها التنظيم ككل.²

المدارس السلوكية:

- **نظرية العلاقات الإنسانية:** تأسست هذه النظرية على يد التون مايو حيث اكتشف أهمية العلاقات الإنسانية من خلال البحوث التي قام بها حول دافعية العمال والتي دامت حوالي 9 سنوات من عام 1924-1932 بمصنع الهاوثورن الشركة الغربية للكهرباء بعد أن استنجدت به اثر الانخفاض المدهش لمعدل إنتاجها وما نتج عنه من اثار عملية على العمال كالتذمر والاتیاء وعدم الرضا رغم كون الشركة لا تعاني من المشاكل المالية.³

قام التون مايو خلال دراسته بإدخال تغييرات الظروف المادية كشدة الضوء، الحرارة، فترات الراحة وحتى تسلم الأجور لمعرفة مدى تأثيرها على الإنتاج وعلى الأداء فازداد إنتاج العمال وأخذ وتيرة الاستمرار في التحسن رغم سوء الظروف العمل وكانت النتيجة أنه اكتشف بأن إنتاجية العمال تزداد عندما يركز عليهم انتباه خاص وأن ارتفاع الإنتاج لا يرجع إلى الظروف والدوافع الخارجية بقدر ما يرجع إلى ارتفاع الروح المعنوية.⁴

وخلاصة القول هي أن كفاية العامل الإنتاجية تتوقف بحد كبير على معنوياته، أي شعوره نحو عمله وظروف العمل الجماعية التي يعمل معها ونحو رؤسائه وهي ناتجة عن نفسه وعن تفسير ما يدور حوله من خلال ما تقدم يمكن القول أن هذه النظرية كان لها الأثر الكبير في إبراز مدى أهمية العلاقات الإنسانية في المؤسسات ودورها في رفع الرضا المهني عند العمال.

1 - محمد حسن زويلف، نفس المرجع السابق، ص33.

2 - صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، بدون طبعة، جامعة منتوري، قسنطينة، بدون سنة نشر، الجزائر، ص130-131.

3 - صالح بن نوار، المرجع السابق، ص121.

4 - نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الأمة، الجزائر، 2011، ص120.

I.3- آليات تحسين ظروف العمل:

لا تكاد تخلو أي مؤسسة من ظروف العمل التي قد تؤثر على العمال بشكل عام، وعلى المؤسسة بشكل خاص، لذا تعمل إدارة المؤسسة على التخفيف من هذه الظروف قدر الإمكان:

- اختيار الرجل المناسب وذلك لتجنب حدوث عدم التكيف النفسي الذي يسبب لهم الاضطرابات النفسية.
- الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره.
- تشجيع العلاقات بين الأفراد في المجموعة الواحدة وبين المجموعات المختلفة لأن ذلك يخلق جوا من التعاون والمحبة.¹
- معالجة الروتين ومحاولة التخفيف منه قدر الإمكان مع استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- التشديد على الخدمات التي تقدم لرفاهية العامل وأسرته، حيث أن ذلك يجعل من العامل عنصرا ايجابيا داخل المؤسسة وخارجها.
- تبني القيادة فلسفة إنسانية والاهتمام بالعامل البشري ومحاولة حل مشاكله، وتوجيههم ومساندتهم عند الحاجة.²

II. أنواع ظروف العمل:

توجد المؤسسة ضمن بيئة تمتاز بالتغير والتنوع ويجعلها تواجه مجموعة من الظروف، ظروف مهنية وظروف فيزيقية وظروف خارجية، كلا من هذه الأنواع ستعكس بالإيجاب أو بالسلب على المنظمة في تحقيق أهدافها.

1 - بن موسى فاطمة الزهرة، بوقريبات سمية، أثر ظروف العمل على أداء العاملين، غير منشورة، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بتقرت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2013، ص19.

2 - محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشري، غير منشورة، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية، قسم إدارة الأعمال، غزة، 2006، ص34

II.1- الظروف الداخلية:

هي تلك الظروف المتواجدة في المحيط الداخلي أو التنظيمي في المؤسسة من حيث الأطر الإدارية والفنية العاملة فيها، والأنظمة الرسمية وغير الرسمية والهياكل التنظيمية وغيرها، ومن هذه العناصر من هذه الظروف التنظيمية نذكر:

II.2- الظروف الفيزيائية:

إن الظروف التنظيمية تهدف إلى دراسة الجانب التنظيمي للمؤسسة والذي يضم كل من إجراءات العمل ووقت العمل، حيث تهدف المؤسسة من وراء عملية تنظيم العمل بشقيه وتبسيط إجراءات العمل ووقت العمل إلى:

- تحديد مدة استخدام المعدلات والآلات، ومن ثم تحديد القدرة الإنتاجية لكل وحدة من وحدات المؤسسة.
- المرونة في تسيير مختلف الأنشطة داخل المؤسسة من أجل تلبية حاجات السوق.

ومن بين هذه الظروف التنظيمية نجد¹:

إجراءات العمل: تتبع كل مؤسسة خريطة عمل نظم مجموعة الإجراءات التي يفترض على كل عامل إتباعها عند تأديته لعمله، وذلك لتنميط الأداء والتقليل من الفوضى التي يمكن أن تحدث إذا ما ترك كل عامل على حريته، فتعريف إجراءات العمل على أنها مجموعة من الخطوات التفصيلية التي تقرر وتعتمد كمراحل يجب السير فيها لإتمام المهمة، أي أن لكل مهمة إجراءات محددة من أجل إنجازها، حيث يتقرر من هذه الإجراءات الوثائق والمستندات المطلوبة والعمال المعنيين بانجاز هذه الخطوات، وبالتالي تساعد إجراءات العمل على الإجابة على مجموعة من الأمثلة فيما يخص طبيعة العمل ومتطلباته ومن يقوم به؟ كم يلزمه من الوقت لأدائه؟ وما هي التكنولوجيا المستعملة؟

طبيعة ونوع العمل: تختلف الأعمال فيما بينها من حيث نوع المجهود المطلوب وعلى هذا الأساس يمكن تصنيفه إلى عمل عضلي وعمل فكري.

1 - سلمى لحر، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة جيجل، 2012-2013، ص64.

- **درجة التخصص:** تقوم المؤسسات المعاصرة على فكرة التخصص فقد تفضل المؤسسة توكيل فرد بمهمة واحدة في مجال معين، بهدف اكتساب الخبرة والمهارة التي ترفع من كفاءته، بينما ترى بعض المؤسسات أن التخصص عامل ذو تأثير سلبي على معنويات العامل لذا تفضل توزيع الأعمال.

- **الخبرة:** تلعب الخبرة دورا هاما في درجة كفاءة انجاز العمل غير أنه توجد أعمال روتينية لا تحتاج إلى خبرة.

- **الوقت الذي يستغرقه أداء الأعمال:** تختلف الأعمال في درجة تعقيدها فهناك ما يحتاج وقتا طويلا ومستمر لانجازها وهناك ما يحتاج إلى وقت قصير.

التكنولوجيا: أصبح استخدام التكنولوجيا من المقومات الأساسية لنجاح المؤسسة خاصة في تمثل التغيرات والتطورات العالمية في أداء الأعمال، هذا ما دفع المؤسسات إلى البحث عن أساليب عمل تواكب هذه التحديات تحافظ على بقائها واستمرارها، نجد إن وصلت التكنولوجيا إلى مرحلة الآلية التلقائية، أي الآلات ذاتية الحركة فهناك من الأعمال ما تتطلب تكنولوجيا عالية تستوجب توفير عمال ذو خبرة في الميدان ومنها الروتينية التي لا تتطلب مهارات وقدرات عالية.¹

2- تنظيم وقت العمل: لقد أثبتت الدراسات أن تنظيم وقت العمل ضروري لكل من العامل والمؤسسة، ويدخل ضمن هذا الإطار العوامل التالية:

1- خضير كاظم الفريجات، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، الطبعة الأولى، دار النشر والتوزيع، عمان، 2009، ص263.

- تنظيم ساعات العمل: ويقصد بها تحديد الساعات الرسمية للعامل حيث شهدت الساعات المخصصة للعامل تقلصا ملحوظا، ففي سنة 1855 كان عددها يتجاوز اثني عشر ساعة يوميا. ولمدة ستة أيام في الأسبوع وانتظرت المجتمعات حتى سنة 1900، حيث قلصت إلى عشر ساعات يوميا، وحاليا لا تتجاوز ساعات العمل اليومية ثمان ساعات، ويرجع ذلك إلى:

- الدور الذي لعبته الحركات النقابية والجهود المبذولة من طرف مختلف المؤسسات.
- تدهور معدلات الإنتاج، لأن إنتاج العامل يقل بسبب التعب كلما استمر في العمل لمدة أطول، وبالتالي وجد بأنه لا فائدة من تشغيل العامل لمدة اثني عشر ساعة يوميا ما دام بإمكانه منح نفس المردود في وقت أقل.
- زيادة الطلب على العمل حيث أصبح من الضروري تقليص وقت العمل من أجل تشغيل أكبر عدد ممكن من العمال.

3- تنظيم مناوبات العمل: قد تلجأ بعض المؤسسات إلى العمل التناوبي بحكم طبيعة نشاطها حيث تنظم عملها على أساس فرق متعاقبة، ويكون ذلك من خلال تشكيل فرقتين أو ثلاثة على الأكثر، ومن أهم الأغراض الملاحظة على الفرق التي تعمل في المناوبة الليلية الأرق الناتج عن قلة النوم، وبعض المشاكل.¹

فالمؤسسة الصناعية عامة ما تعمل على شكل ورديات العمل، أي المناوبة في العمل ومما تعمل هذه المؤسسات على تنظيم وترتيب لساعات العمل بحيث تستطيع مجموعات من العاملين تبادل العمل في أوقات مختلفة لكي تستمر المؤسسة في تقديم خدماتها أو صناعة منتجاتها دون توقف.

وينقسم يوم العمل إلى ثلاث ورديات وهي²:

- الوردية الصباحية من السادسة إلى صباحا حتى الثانية ظهرا.
- وردية الظهر أو المساء (تبدأ عادة من الساعة الثانية ظهرا وتنتهي في الساعة العاشرة مساء)
- وردية العمل الليلي (تبدأ من الساعة العاشرة مساء وتنتهي في الساعة السادسة صباحا).

1- سلمى لحر، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحي، جيجل كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية جامعة جيجل، 2012-2013، ص73.

2- عادل حسن، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، بدون طبعة، الدار الجامعية، بيروت، 1984، ص4

4- المالكون: يشكل المالكون عنصر ضغط داخل المنظمة خاصة المنظمات الصغيرة وذلك لأنهم يتدخلون بعمليات وتفاصيل أداء المنظمة باعتبار أن جزءا كبيرا من مصالحهم مرتبط بالمنظمة، وبالتالي فإن أدائهم وسلوكياتهم وانطباعاتهم واتجاهاتهم تمثل جزءا هاما من البيئة الداخلية للمنظمة والتي يمكن أن تحدد في كثير من الأحيان سلوكيات المنظمة واتجاهات وأنماط أدائها.

5- العاملون: يمثل العاملون القوة البشرية للمنظمة وبالتالي فإن سلوكياتهم وأدائهم ومتطلباتهم وعلاقاتهم تمثل جزءا من البيئة الداخلية للمنظمة وبالتالي تحكم الكثير من أجواء وظروف العمل في المنظمة حيث ترتبط هذه بعوامل ترسم النمط أو النموذج الأساسي للبيئة الداخلية للمنظمة كونها تمثل أحد عناصر الضغط والتأثير في المنظمة.

6- نمط القيادة: تمثل القيادة في المنظمة العناصر الإدارية القيادية العليا في المنظمة (مجلس الإدارة، الرئيس الأعلى للمنظمة) وأن هذه العناصر بصفتها القيادية العليا ومسؤوليتها الإجمالية والشاملة في المنظمة تؤثر بشكل مباشر في بيئة المنظمة. ذلك لأن النمط القيادي الذي تتربعه أو تستخدمه القيادة العليا يمثل عنصرا هاما من عنصرا البيئة الداخلية للمنظمة.

كون هذا الأسلوب سيكون المحدد الأساسي لقواعد وأساليب وأنماط العمل في المنظمة، وبالتالي فإن الأساليب البيروقراطية والديمقراطية في الإدارة تخلق أجواء مختلفة داخل المنظمة وبالتالي تولد ظروف قواعد بيئية مختلفة.

7- الحوافز المادية والمعنوية: يقصد بها جميع العوائد المادية والمعنوية التي يحصل عليها الفرد مقابل عمله في المنظمة ويتضمن هذا المجال ظروف وبيئة العمل المادية والمعنوية التي تؤثر في درجة تقبل الفرد لبيئة عمله الداخلية وبالتالي رضاه عن منظمته، وتشمل هذه الظروف الطبيعية من متغيرات الحرارة والتهوية والنظافة والمرافق، كما يضمن أيضا الأجور والمكافآت ونظام التقاعد وفرص التطور والرفق في العمل والأمن والاستقرار الوظيفي والاعتراف والتقدير والمكانة التي تحتلها الوظيفة في المجتمع.

8- الاتصالات داخل المنظمة: يعرف الاتصال بأنه تمرير للمعلومات بين فردين أو أكثر من أجل زيادة الفهم وتبادل النظر أو لتنسيق المواقف الفكرية والسلوكية وتقوم المنظمة بكثير من الاتصالات التي يمكن من خلالها إعطاء شخصية مميزة لأسلوب العمل والإدارة بهدف رفع العاملين وانتمائهم للمنظمة¹.

II.3- الظروف المادية:

تعتبر ظروف العمل المادية من بين أهم المكونات الأساسية لظروف العمل الكلية، ويقصد بها البيئة الفيزيائية التي تحيط بتنفيذ العمل داخل الوحدة الصناعية التي تواجه العامل أثناء تأدية عمله، نجد منها²:

- الإضاءة: تعتبر الإضاءة في بيئة العمل المصنع أو الحدة الإنتاجية وهي من العوامل الطبيعية عامة فبالعينين تنقل إلى الجهاز العصبي المركزي ما يزيد عن 85% من مجموع ما تنقله الحواس الخمسة إذ يمكن عن طريق الرؤية تمييز شكل الأشياء ولونها وحجمها وبعدها وحركتها.

إن الإضاءة الشديدة تؤدي إلى: ضعف تدريجي في قوة الإبصار نتيجة لإجهاد عصب العين، التأثير على الجهاز العصبي المركزي مما يؤدي إلى سرعة الشعور بالتعب بالإضافة إلى نقص قدرة الأداء، أيضا ارتفاع نسبة الحوادث والإصابات خاصة عند التفاوت الكبير في شدة الإضاءة بين الأماكن المتقاربة في المصنع.

كما يؤدي ضعف الإضاءة التي يتعرض لها العامل في المصانع إلى تسارع حدقة العين إلى أكبر حد ممكن لكي تسمح لكمية كبيرة من الضوء بالسقوط على الشبكة لتسجيل الاستجابة، ارتخاء العضلات المتصلة بالشبكة مما يؤدي إلى زيادة قوتها، الاقتراب من الجزء المرئي أو تقربه من العين لرؤية تفاصيله³.

1 - الكيس وعامر، الصميم التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الشرق للطباعة والنشر، الدوحة، 1998، ص25.
2 - مشعلي بلال، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة ماجستير في الاقتصاد، جامعة فرحات عباس بسطيف، الجزائر، 2011، ص79.
3 - مشعلي بلال، نفس المرجع السابق، ص79.

- **الضوضاء:** هي الخليط المتناثر من الأصوات التي تنتشر في جو العمل حيث تؤثر على نشاط العاملين فنقل من إنتاجهم فضلا عن الآثار الجانبية التي تحدثه على المدى الطويل من أثر على الصحة والروح المعنوية للعاملين بالوحدة الإنتاجية.¹

- **درجة الحرارة:** ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فان كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب، ذلك إن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل وتسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر سينا على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد احساس العامل بالضيق وبالتالي يصاب بالتعب والملل، وتقل كفاءته في العمل.

- **التهوية:** يقصد بالتهوية l'aération إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد من داخل المؤسسة والهدف من توفير التهوية المناسبة داخل مكان العمل هو تهيئة الظروف والأحوال المناسبة والجو الصالح لأداء العمل بالكفاية اللازمة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن.

ولهذا ننصح دائما بتكييف الهواء وتجديده في أماكن العمل بحيث أنه يعمل ذلك على زيادة الأداء والإنتاج في المؤسسة وهذا ما يؤدي إلى تحقيق أهدافها.²

- **نظافة مكان العمل:** تولى إدارة المؤسسة أهمية بالغة لفعاليات التنظيف، لما لها دور كبير في توفير الجو الصحي المناسب الخالي من الروائح الكريهة والأدخنة عن طريق:

- التخلص من تجمعات الأوساخ والفضلات في جميع أرجاء المؤسسة بصفة دورية وبطريقة صحية.

- اتخاذ إجراءات لمحاربة ظاهرة التدخين في أماكن العمل.

لهذا تلعب النظافة دورا هاما في الحفاظ على صحة العمال من خلال حمايتهم من أمراض وحوادث العمل لأن معظم حوادث العمل كالانزلاق والحرائق تقع بسبب الإهمال ورمي الأوساخ بشكل عشوائي في أماكن العمل، لدى فان النظافة في مكان العمل من أهم العوامل التي تقوي ارتباط العامل بعمله وتحفيزه على الأداء، في حين عدم توفر إجراءات النظافة الكافية يولد تطورا لدى العامل مما يسيء لرفاهيته ويجعله غير مرتاح في عمله.³

1 - مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص368.

2 - فرج عبد القادر طه، مرجع سابق، ص2

3 - نهاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان، الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص77.

II.4- الظروف الخارجية:

يقصد بها جميع المتغيرات التي توجد خارج المنظمة، فان جميع التفاعلات التي يتلاقى فيها النظام الإداري مع غيره من النظم الفرعية الموجودة داخل المجتمع. وتنقسم إلى بيئة عمل خارجية عامة، وبيئة عمل خارجية خاصة:

- **بيئة عمل خارجية عامة:** وهي تشمل المجتمع الواسع بكل ما فيه من نظم فرعية، سياسية، اجتماعية، اقتصادية، ثقافية، يكون تأثيرها على جميع المنظمات متماثلا لحد كبير، فعلى سبيل المثال وجود نظام سياسي مستقر يحظى بثقة المواطنين، فهو بعد ظرفا بيئيا ايجابيا بالنسبة للمنظمات باختلافها.

ب- **بيئة عمل خارجية خاصة:** يقصد بها ذلك الجزء من البيئة الخارجية ذات الصلة المباشرة على المنظمة في تحقيق أهدافها، وبمعنى آخر أن البيئة الخاصة هي البيئة العملياتية للمنظمة المرتبطة بالأطراف المؤثرة في عمليات المنظمة وأدائها.¹

- **الزبائن:** يمثلون جزءا من البيئة الخاصة للمنظمة ذلك لأنهم يمتلكون تأثيرا أساسيا ومباشرا على المنظمة، من خلال تحديدهم لنجاح وفشل المنظمة، ذلك لأن الزبائن هم المستفيدون من إنتاج المنظمة بسبب شرائهم واستخدامهم للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة، وكونهم مصدر التعريف للمنظمة وكفاءة المنتج في تلبية احتياجاتهم من خلال التغذية العكسية.

- **المنافسون:** يمثلون المنظمات الأخرى المنافسة للمنظمة والتي تنتج سلع وخدمات متماثلة أو تخدم نفس الشريحة من الزبائن، حيث تمثل هذه المنظمات البيئة التنافسية ضمن البيئة الخاصة للمنظمة، فقد تخرج المنظمة من السوق نهائيا إذا كانت المنافسة فعالة ومؤثرة، لذلك يجب على المنظمة هنا أن تعرف ماذا يعمل منافسوها في مجالات الإنتاج، التسعير، والترويج.

1 - عمر وصفي عقيلي، قيس عبد علي المؤمن، المنظمة ونظرية التنظيم، بدون مكان النشر، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، 1994، ص141.

- **الاتحادات والنقابات:** تمثل هذه عنصر التأثير وبشكل مباشر هي القوى العاملة ومصادر ها وتشغيلها في المنظمة، وتعتبر النقابات جزء من قواعد العمل والعقود الخاصة للمنظمة، ذلك لأنها تهتم بتطبيق اللوائح والقواعد والعقود الخاصة بالعاملين وضمان حقوقهم والدفاع عنها، وبالتالي فان حركة المنظمة باتجاه العاملين تتأثر بدرجة كبيرة لاتحادات والنقابات وبالتالي أصبح لها تأثير مباشر على المنظمة.¹

- **المجتمع:** تعتبر أهميته على قدر الأهمية التي تتمتع بها أي فئة من فئات المتعاملين المؤثرين والمتأثرين بأداء منظمة الأعمال أو كون منظمة الأعمال جهة محورية في تشكيلة المجتمع فان هذا يريد من معظم مسؤولية منظمة الأعمال في الالتزام بجميع القوانين والتشريعات السائدة ويستوجب على منظمة الأعمال على العاملين معها للعب دور القدرة في ترسيخ ممارسات الالتزام المجتمعي ومن اجل تحديد ما يريده المعاملون وما يفكرون به أيضا.

1 - عمر وصفي عقيلي، قيس عبد علي المؤمن، المنظمة ونظرية التنظيم، بدون مكان النشر، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، 1994، ص141.

خلاصة:

يتبين لنا من خلال هذا الفصل بأن ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله وتؤثر على سلوكه وأدائه وميوله والمجموعة التي يعمل معها تشير هذه الظروف إلى مجموعة من العوامل التنظيمية والفيزيقية والعوامل الخارجية التي لها علاقة بالبيئة الداخلية والخارجية من شأن هذه الظروف التأثير على العامل وعلى أدائه بشكل خاص وعلى المؤسسة بشكل عام.

ولهذا أصبح هذا الموضوع موضع اهتمام مجموعة من المفكرين من أجل وضع أسس وقواعد الاهتمام بهذه الظروف التي ذكرناها سالفًا.

II. ماهية أداء العاملين

تمهيد:

إن التطورات التي عرفها المجال المؤسسي، ما كان ليصل إليها لولا تركيزه على مفهوم "الأداء" وهذا لارتباطه بكل عنصر من عناصر المؤسسة والتي تعمل على الرفع من أدائها وإيجاد حلول للمشاكل التي تعيق عملية سيرها على جميع المستويات التي تشكل الأداء الكلي للمؤسسة.

من بين العناصر التي ركزت عليها المؤسسة هي العنصر البشري باعتباره وراء نجاحها وتحقيق نتائج مرضية من حيث الجودة ورقم الأعمال، واللذان يتحققان من خلال العمل على تحسين أداء العاملين.

II.1 - مفهوم أداء العاملين

عرف جمال الأداء بأنه نشاط يمكن الفرد من انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.¹ وأشار عاشور إلى أنه يقصد بالأداء قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن التمييز بين ثلاث أبعاد أو معايير يمكن من خلالها أن يقاس الأداء. وهذه المعايير هي : كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء، فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة. كما يرى حمادي أن الأداء هو تصور مخرجات أو أهداف ظهورها هو نتاج لمدخلات معطاة لكن هذه المدخلات ننوي بها تفجير وتجنيد الطاقات الموجودة داخل المنظمة بتسليط الضوء عليها من أجل إحراز هذا التصور الذي تسعى المنظمة إليه.²

¹ - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص3.

² - 3H.M Hamady, Administrative réform in developing countries with special reference to Egypte and lybia, PH.S, this is University of strathclyde-Glasgow, 1975, P215-216.

II.2- محددات الأداء:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، فإن الباحثين يواجهون صعوبة في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء. يمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاثة متغيرات وهي¹:

- **الجهد المبذول في العمل** : وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل، ومدى دافعيته للأداء.

- **القدرات والخصائص الفردية** : وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.

- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي** : وتتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارسها في المنظمة.

1 - محمود عبد الرحمن إبراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشري، مذكرة ماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2006، ص38.

II.3-تقييم أداء العاملين.

يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات عملية مستقرة ولها عدة مفاهيم من بينها: عملية تقييم الأداء هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين من خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيدا أم لا، وفي أي مجال، هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المستندة للفرد أو جهوده أو سلوكه.¹ عملية تقييم الأداء هي عملية قياس أداء وسلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان.² تقييم الأداء هو العملية الإدارية التي تهدف إلى قياس الاختلافات الفردية بين العاملين من حيث مدى كفاءاتهم في النهوض بأعباء ومسؤوليات وظائفهم الحالية من ناحية، وكذلك فيما يتعلق بالوحدات التنظيمية لتحديد كفاءاتهم في تحقيق الأهداف.³

1 - سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية : إدارة الأفراد، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2007، ص 37
 2 - فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص 146
 3 - مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص 146
 3 - مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية لتحقيق الميزة التنافسية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 31

II.4- أهمية وأهداف تقييم الأداء

يشمل تقييم الأداء في المؤسسة على مجموعة من الأهداف، كما له أهمية تعود على كل من العامل والمؤسسة.

يعتبر تقييم الأداء بمثابة مراجعة و مراقبة لبقية سياسات مديرية تسيير الموارد البشرية، فمن خلال نتائج تقييم الأداء تستطيع الإدارة الحكم على:

- مدى نجاح سياسة الاختيار إذ أن التقييم يفحص ما إذا كان الشخص المناسب مكلفا بالوظيفة التي تتفق مع ميوله و قدراته و تتناسب مع مؤهلاته و تتسجم مع مستوى طموحه.
- تقرير مدى سلامة الاختبارات التي تجرى للعاملين أو بمعنى آخر مدى توافر خاصيتنا الصدق و الثبات.

- يتبين للإدارة ما إذا كان نظام الحوافز مناسب ويستجيب لحاجيات الأفراد وتطلعا □ م أو ما إذا كان خلل أو قصور في منظومة الحوافز.

- يستدل على قدرات المشرفين على قيادة مرؤوسيههم و توجيههم خصوصا إذا انتظمت عملية التقييم وتضمنت هذه الأخيرة تقييما متبادلا بين المشرفين ومرؤوسيههم، فإن ذلك يتبعه المشرف مع العمال.¹

-تشجيع الأفراد على تحسين أدائهم للحصول على تقارير ممتازة.
-يستطيع الفرد الإلمام بنواحي الضعف في عمله والتي تحتاج إلى علاج وذلك عن طريق نصحه وإرشاده لتحسين أدائه.

-الإحساس بالعدالة والمساواة بينه وبين زملائه نتيجة الموضوعية في استخدام معايير ومقاييس واضحة.

- شعورا لعامل بمسؤوليته وأن أداءه موضع التقييم ويتوقف على نتائج هذا التقييم مدى ما يتاح له من فرص في الترقى والحصول على المكافأة.

- تستخدم لتحديد الأشخاص الذين لا يصلحون للعمل ويتطلب الأمر فصلهم.
- تساعد على تحديد الحاجة إلى التدريب.

¹ - عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية - مطبعة الإخوة الأشقاء للطباعة، القاهرة، مصر 1998، ص 03

II.5- نظام تقييم الأداء

يعتمد نظام التقييم الأداء على عدة عناصر يجب تحديدها حسب طبيعة الوظائف والسلوك الوظيفي المطلوب في المنظمة، ومن أهم هذه العناصر:

- **عوامل الأداء:** وهو العوامل أو العمليات التي تؤثر على أداء العامل مباشرة ويقوم على أساسها الفرد، مثل كمية الإنتاج ونوعية، الخدمة المقدمة للعملاء، المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور، الكفاءة.... الخ وتعتبر عوامل الأداء، المعبرة عن سلوك الفرد في عمله، في إطار أسلوب التسيير بالأهداف، هدافا موضوعية مسبقا في بداية فترة التقييم يتعين على العامل تحقيقها خلال فترة زمنية معينة.¹

- **معايير قياس الأداء** من المهم وضع المعايير التي تبرز المستوى المقبول لأداء كل عملية من العمليات، وتستمد هذه المعايير أصولها من الأهداف المحددة في الخطة، وتستعمل في الحكم على كفاءة العمال، المصلحة والفرع من الناحية الكمية والكيفية، ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى ثلاثة أنواع:

نواتج الأداء: تعتبر معايير موضوعية نظرا لاعتمادها على عنصرين أساسيين:

سلوك الأداء: يعتمد أسس غير مباشرة تمس السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوى العملاء، المواظبة على العمل، التعاون مع الزملاء... الخ.

¹ - نمير ربيحة، إستراتيجية الاتصال وأثرها على أداء المؤسسة، مذكرة تخرج تقني سامي، مركز التكوين المهني، عين البيضاء، ورقلة، 2006، 2009، ص 82-83.

خلاصة

يتضح مما سبق بأن الأداء ذو أهمية بالغة في تثبيت العاملين في وظائفهم كما أنه الركيزة الأساسية في المؤسسة أو المصنع الذي يعمل فيه العاملين ويكشف عن فعالية الأفراد في العمل، لذا فإنه من الضروري عند تعيين العاملين لا بد من التأكد من مدى قيامهم بأعمالهم الموكلة إليهم على الوجه المطلوب من خلال تقييم أدائهم قبل كل شيء وذلك بالاستعانة بمختلف الطرق والمعايير التي تطرقنا إليه للكشف عن مستوى أداء العاملين من جهة وتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها.

وفي الفصل الثالث والأخير سنتقدم بعرض تطبيقي لما تم تناوله في الفصلين السابقين للجانب النظري.

**الفصل الثاني: دراسة تطبيقية
بالمؤسسة الاقتصادية لتوزيع ونقل الغاز**

I. تقديم مؤسسة سونلغاز (الشركة الأم)

- 1- تعريف مؤسسة سونلغاز
- 2- نشأة مؤسسة سونلغاز
- 3- أهداف مؤسسة سونلغاز
- 4- مهام مؤسسة سونلغاز
- 5- الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز

II. تقديم مؤسسة سونلغاز فرع وهران

- 1- تعريف شركة سونلغاز فرع وهران
- 2- فروع شركة سونلغاز فرع وهران

I. تقديم مؤسسة سونلغاز (الشركة الأم)

1- تعريف مؤسسة سونلغاز:

هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر قنوات، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

منذ صدور القانون حول الكهرباء وتوزيع الغاز عن طريق قنوات، قامت سونلغاز بإعادة هيكلة مصالحها لكي تتكيف مع السياق الجديد إذ أضحت اليوم مجموعها صناعيا يتألف من 37 مؤسسة فرعية، يشغل 88749 عامل، حيث تقوم بتغطية نسبة 99% في إيصال الكهرباء ونسبة توغل الغاز تفوق 59%.

وتعريفها كالتالي:

التسمية: سونلغاز المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز.

الهدف الخدماتي: مؤسسة هندسة الكهرباء والغاز.

المقر: 02، شارع كريم بلقاسم الجزائر.

الشكل القانوني: مؤسسة ذات أسهم.

تاريخ التأسيس: 16 أكتوبر 1947

رأس المال الإجمالي: 1.599.972.000 دج

نشاطها: إنتاج ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز

الانجازات: إنشاء شبكات نقل الكهرباء والغاز وشبكات التوزيع.

اسم الرئيس المدير العام: السيد محمد عرقاب.

البريد الالكتروني: SONELGAZ.DZ

2- نشأة مؤسسة سونلغاز:

بدأت مؤسسة سونلغاز باسم كهرباء وغاز الجزائر التي أنشئت بموجب المرسوم 1002.47 الصادر بتاريخ 5 جوان 1947 المتعلق بشروط التطبيق في الجزائر لقانون 08 جوان 1947 المتعلق بتأميم الكهرباء والغاز لإنتاج النقل والتوزيع، تصدير واستيراد الكهرباء والغاز والمحروقات وإنشاء مؤسسة عمومية ذات طبيعة اقتصادية وتجارية. قامت السلطات الرئيسية بتأميم مؤسسة LE BON، تحت اسم المهندس الفرنسي مبتكر الإضاءة بالغاز، هذه المؤسسة كان دورها احتكار الكهرباء والغاز.¹

بعد الاستقلال ثمة تغيير قرار التأميم لسنة 1947 بقانون 62/157 بتاريخ 31 ديسمبر 1962 محددًا للتشريعات السارية المفعول، حيث حفظ القانون الجديد الوضعية القانونية لـ EGA بأنها هيئة عمومية ذات طبيعة صناعية و تجارية.

1- معلومات مقدمة من مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (SDA).

وبعد عمليات التأميم المنجزة من طرف الدولة الجزائرية بداية من 1966 تأميم البنوك والمناجم، قامت السلطات الجزائرية بإعلان المرسوم رقم 65/59 في 28 أوت 1969 الصادر بالجريدة الرسمية والذي ينص على حل الهيئة العمومية حقوقها وواجباتها إلى المؤسسة الجديدة وهي المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز التي تهتم بإنتاج ونقل الكهرباء وتوزيع الغاز الطبيعي.

وفي سنة 1971 توسعت صلاحيات المؤسسة على عمليات البيع، التركيب و صيانة الأجهزة المنزلية والكهربائية، والغازية في إطار سياسة تغيير القطاع العمومي والاقتصادي، وفي إطار إعادة هيكلة مؤسسة سونلغاز قامت هذه الأخيرة بتحويل وحدتها إلى مؤسسات عمومية مستقلة نتج عنها 6 منشآت سنة 1983 خمسة منها لإنجاز المنشآت الوطنية لأشغال الكهرباء وهي:

AMC: صناعة العدادات وأجهزة القياس والمراقبة، مقرها سطيف.

ETERKIB: تركيب صناعي، مقرها الجزائر.

INERGA: أعمال الهندسة المدنية، مقرها بوفاريك.

KAHRAKIB: إقامة المنشآت وتركيب التجهيزات الكهربائية، مقرها الجزائر.

KAHRIF: أشغال توليد الكهرباء الريفي، مقرها المدية.

KANAZAN: إنجاز قنوات نقل و توزيع الغاز، مقرها الجزائر.

ثم تحولت إلى هيئة عمومية ذات طابع اقتصادي و تجاري و ذلك بالمرسوم التنفيذي رقم 95/280 الصادر في تاريخ 1991/12/14 وبعد ذلك أكد المرسوم التنفيذي رقم 95/280 الصادر في تاريخ 1995/09/17 صرحت سونلغاز على أنها هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت وصاية الوزير المكلف بالطاقة والمناجم، فهذه تتمتع بالاستقلالية المالية وهي مسيرة بنصوص من القانون العام في علاقته مع الدولة وشريك تجاري في تعاملاتها مع الآخرين.

أصبحت المؤسسة في سنة 2002 مؤسسة المساهمة SPA، وهذه الترقية تمنح لمؤسسة سونلغاز إمكانية توسيع أنشطتها لتشمل ميادين أخرى تابعة لقطاع الطاقة والمناجم، كما يتاح لها إمكانية التدخل خارج حدود الجزائر، وباعتبارها مؤسسة مساهمة، فإنه يتعين عليها حيازة حافظة أسهم وقيم أخرى منقولة، مع إمكانية امتلاك أسهم في شبكات أخرى، وهذا ما ينبئ عن تطور آلت إليه سونلغاز في سنة 2004 حيث أضحت كمجمع قابض

HOLDING¹

أعدت سونلغاز هيكلتها نفسها في شكل شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات المهنية :

- **SPE:** مؤسسة إنتاج الكهرباء.

- **GRTE:** مسير شبكة نقل الكهرباء.

- **GRTG:** مسير شبكة نقل الغاز.

1- معلومات مقدمة من مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (SDA).

وفي سنة 2006 تمت هيكلة وظيفة التوزيع في أربع شركات فرعية:

- الجزائر العاصمة SDA: SDA.

- منطقة الوسط: SDC.

- منطقة الشرق: SDE.

- منطقة الغرب: SDO.

3- أهداف سونلغاز:

تتمثل أهداف المجمع فيما يلي:

- دعم الوسائل الوطنية لدراسة وإنجاز الهياكل الأساسية الكهربائية والخطوط الجوية والجوفية ومراكز الضغط العالي وإنجازها.
- دراسة جميع المنشآت الكهربائية الصناعية وإنجازها.
- تخطيط وتحضير برامج الإنتاج.
- تنمية وإيجاد جميع الوسائل التي تساعد على تحقيق هدفها وخاصة حظائر التخزين والمنشآت.
- تطوير ميادين التركيب ووضع اللوحات الكهربائية جميع التوابع الأخرى والهندسة المدنية والصناعية.
- التقنية الخاصة بالصيانة وغير ذلك من الورشات الأخرى.
- تطوير الدراسات الخاصة بالتنظيم والتسيير لضمان مردودية الاقتصاد وسيرورة ورشاتها.
- تصميم جميع نماذج وأساليب التركيب أو الصنع المرتبطة بهدفها واستغلالها وإبداعها.
- ضمان إنتاج ونقل الكهرباء.

4- مهام سونلغاز:

- تعمل مؤسسة سونلغاز على تنفيذ المهام من خلال الوسائل التي تتوفر لها لتقوم بإنجاز مشاريعها ومن مهام المؤسسة نقل وتوزيع الكهرباء الأساسية هي دراسة وإنجاز الهياكل الطاقوية المتعلقة بشبكة التحويل ونقل و توزيع الطاقة الكهربائية و تتدخل خاصة في ميادين النشاطات الإستراتيجية التالية:
- دراسة وإنجاز مراكز التحويل الكهربائي بالنسبة للضغط العالي و الضغط الجد عالي.
 - دراسة وإنجاز خطوط النقل والطاقة الكهربائية بالنسبة للضغط المنخفض والضغط العالي وتصنيع وتركيب اللوحات الكهربائية ذات الضغط المنخفض.
 - تدخلها في سوق الكهرباء ويمتد كذلك إلى ميادين أخرى مثل: التزويد بالمنشآت الصناعية وكذا البيع بالتجزئة للقطع أو الموارد المالية الكهربائية المتعلقة بميدان عملها.¹

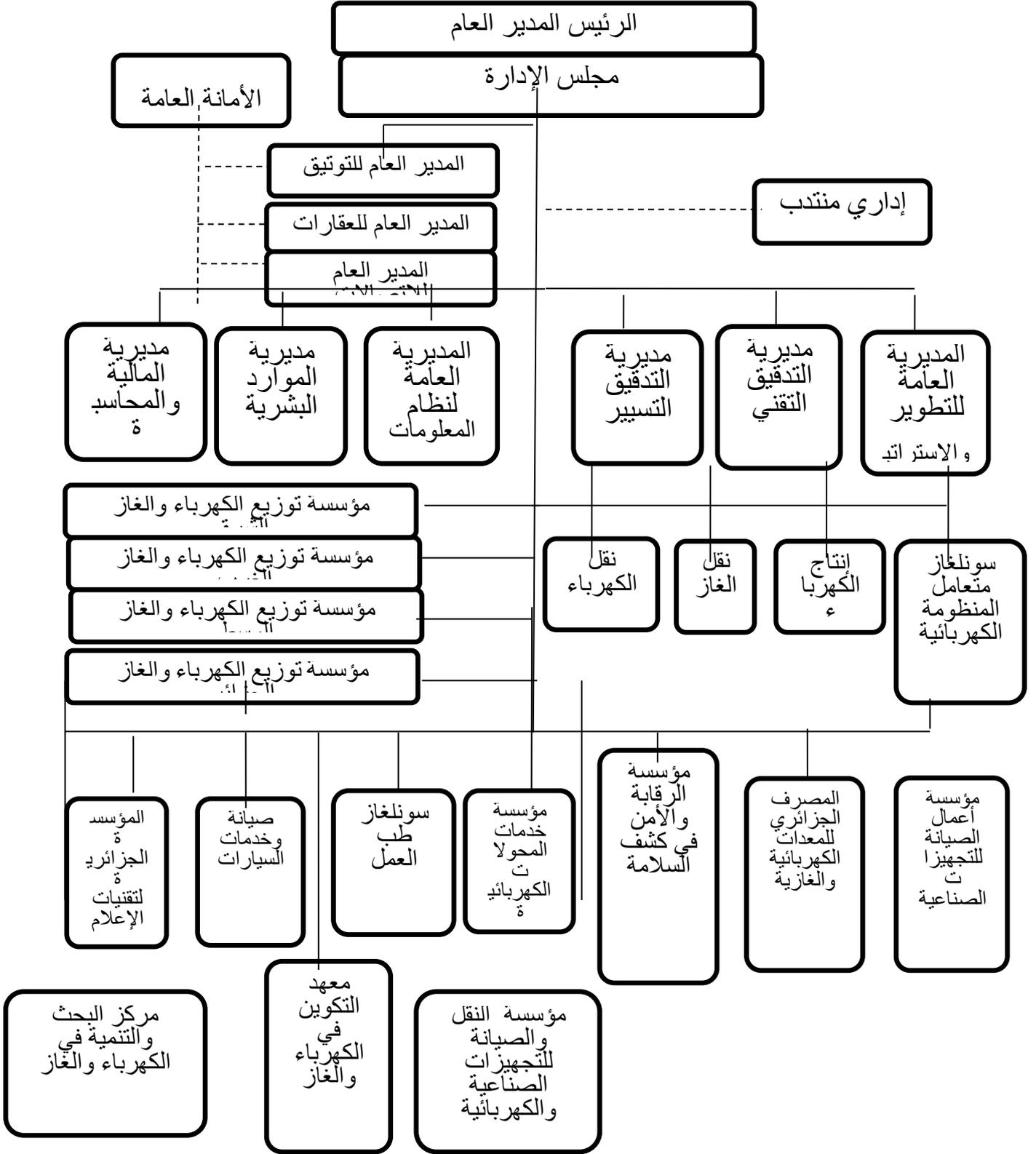
1- معلومات مقدمة من مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (SDA).

5- الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز:

يحتوي الهيكل التنظيمي لمؤسسة سونلغاز من¹:

- الرئيس المدير العام لهذه المؤسسة.
- مجلس الإدارة.
- المدير العام للتوثيق.
- المدير العام للعقارات.
- المدير العام للاتصالات.
- الأمانة العامة.
- إداري منتدب.
- المديرية العامة للتطوير والإستراتيجية.
- المديرية العامة لنظام المعلومات.
- مديرية التدقيق التقني.
- مديرية التدقيق والتسيير.
- مديرية الموارد البشرية.
- المديرية المالية والمحاسبة.
- أربعة شركات توزيع الكهرباء والغاز هي: منطقة الشرق، منطقة الغرب، منطقة الوسط، منطقة الجزائر.

1- معلومات مقدمة من مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (SDA).



المصدر: وثائق داخلية للمؤسسة

تقديم شركة سونلغاز فرع وهران

1- تعريف شركة سونلغاز فرع وهران:

مشغل شبكة نقل الغاز GRTG بشكل قانوني تسمى Sonelgaz Transport du Gaz SPA وهي شركة تابعة منذ 1 يناير 2004 السيد أليزيج محمد هو الرئيس التنفيذي. STG ، لديها 960 وكي لأ موزعين على 3 مناطق لنقل الغاز: المركز، الشرق الخدمات الغربية والمركزية. تقع على مساحة 2.5 هكتار، تم افتتاح المصنع عام 1958 م، في ذلك الوقت لم يكن الغاز الطبيعي موجودا. وحدة نقل الغاز الغربي "STG.O" مصنع الغاز سابقا ينتج الغاز المصنع من تقطير الفحم، أتاح وصول الغاز الطبيعي من حاسي الرمل عام 1961 تغيير الوحدة وظائفها، نقل الغاز عالي الضغط من خطوط أنابيب الغاز سوناطراك إلى الغرب والجنوب الغربي من التراب الجزائري يجب أن يخضع الغاز المنقول لعدد معين من العمليات.

2- مهام شركة سونلغاز فرع وهران:

مهامها تتمثل فيما يلي:

- إدارة البنية التحتية لشبكة نقل الغاز لضمان السعة وجودة تتفق مع احتياجات العبور.
- إدارة النظام لضمان موازنة نظام الغاز في المدى القصير والمتوسط وعلى المدى الطويل
- إدارة العلاقات مع اللاعبين في السوق لضمان العمليات، العلاقات التجارية والمؤسسية دار البلدية، الولاية، العملاء، المنظمات الخ
- تشغيل وظائف العمل لتكون قادرة على العمل ككيان مستقل من الناحية القانونية تنفيذ قرارات الهيئات العامة المتعلقة بضمان إمدادات الغاز.

3- فروع شركة سونلغاز فرع وهران:

تمتلك مجموعة سونلغاز أربعة عشر 14 شركة تابعة أو وحدة منفصلة، منها يتركز النشاط الرئيسي حول سبب وجود واحد. المنظمة وعمل هذه الشركات التابعة يعيد إنتاج نفس النمط تقريبا تنظيمية من الشركة الأم: الجمعية العمومية، المجلس من المديرين والرئيس التنفيذي.

1- الإدارة الإقليمية لنقل الغاز:

المهمة: مهمة إدارة نقل الغاز الإقليمية هي المسؤولة، ضمن الحدود الأراضي المخصصة لها وتشغيلها وصيانتها الهياكل ونظام نقل الغاز. يتضمن مستوى الجودة استمرارية الخدمة وسلامة الناس والممتلكات والبيئة على هذا النحو، فإن إدارة نقل الغاز الإقليمية مسؤولة عن تحقيق ومراقبة وتحريك أنشطة التشغيل، الصيانة واستمرارية الخدمة وحماية ميراث الغاز هي وحدة نقل الغاز الغربية.

- الامتثال لقواعد السلامة والاستخدام السليم الموارد المتاحة لها.
- استخدام وصيانة المعدات والمنشآت المتاحة لهم متاح، في ظل أفضل ظروف التكلفة.
- تطبيق السياسات التي يسنها المستوى المركزي من حيث اعمال صيانة.
- عملية العلاقة مع العملاء والهيئات المؤسسية المناجم.
- المعرفة ومراقبة تطوير المنشآت تشكل شبكة نقل الغاز في منطقتها.
- تطبيق التعليمات والمعايير في مجال الوقاية.
- الصحة والسلامة وحماية البيئة.
- تحقيق خدمة نقل الغاز على أفضل وجه.

المناصب:

- ضمان الصيانة في حالة عمل جيدة لجميع معدات لهياكل نقل الغاز.
- تشغيل شبكة نقل الغاز الإقليمية.
- ضمان معرفة التراث وحمايته.
- متابعة تطوير الشبكة والمضي قدما في استقبال أعمال جديدة.
- التأكد من موثوقية أنظمة العد.
- المشاركة في اختيار الأرض وتخطيطات أعمال التطوير.
- قبول وتشغيل الأعمال الجديدة.
- المشاركة في تحديد وتنفيذ الأساليب.
- تشغيل وصيانة وقياس واختبار أعمال البناء.
- نقل الغاز.
- تأكد من نقل وتوصيل الغاز في ظل الظروف الفيزيائية والكيميائية وفقا للشروط التعاقدية
- إدارة ومراقبة تشغيل محطات الضغط وغاز البترول المسال الموجود على أراضيها.
- اقتراح والتحقق من الهياكل التي سيتم إيقاف تشغيلها.
- المشاركة في تطوير خطط النسخ الاحتياطي للشبكة.
- المشاركة في تنفيذ خطط فصل الأحمال الإقليمي.
- المشاركة في خطط الطوارئ الصادرة عن الجهات وتنفيذها.
- وضع الميزانيات والميزانيات العمومية للإدارة الإقليمية.

- إدارة جميع الموارد البشرية والمادية والمالية المتاحة.
- ترتيب إدارة الواجهة مع العملاء الإقليميين.
- إدارة الإمدادات ومراقبة المخزون.
- توفير تدريب وتطوير الموارد البشرية.
- ضمان سلامة الأشخاص (الموظفين والأطراف الثالثة) والممتلكات.
- تمثيل GRTG إقليمياً.
- وضع الميزانيات والتقارير السنوية والفصلية.

2- قسم أعمال الصيانة والغاز:

المهمة: قسم الصيانة وأعمال الغاز هو المسؤول عن الصيانة منشآت شبكة نقل الغاز التي تعتمد إقليمياً على المديرية الإقليمية لنقل الغاز.

المناصب:

- إعداد برامج الصيانة السنوية والمتوسطة الأجل جنباً إلى جنب مع الهياكل التشغيلية وتقسيم ميرات.
- مراقبة تنفيذ جدول الصيانة المنتظم للهياكل.
- ضمان الحفاظ على الأعمال ضد أي هجوم من قبل الغير.
- تحليل تقارير النشاط (الأعمال والزيارات والمقابلات) واتخاذ أي تدابير لمعالجة الحالات الشاذة المبلغ عنها
- تقييم نتائج عمليات الصيانة من حيث الجودة، التكاليف والمهل الزمنية
- إدارة وتنفيذ جميع التدخلات المسؤولة والتطبيقات، خدمة الأعمال وفقاً للأنظمة المعمول بها يشرف على عمليات التدخل المجدولة أو التالية: حادث، إجراء عمليات التفريش والاختبارات التنظيمية للمنشآت المعاد تأهيلها أو مقوى وكذلك اختبارات العشر سنوات لأوعية الضغط، المضي في قبول الأعمال وحقق الغاز.

3- دائرة صيانة الغاز:

- سكرتير منسق
- قسم البرمجة
- نظيفة تعني خدمة التدخل
- خدمة منطقة نقل الغاز
- 1 فني طبوغرافيا بال
- 2 فني بال الرسم
- 1 مهندس تصميم
- قسم حماية المصنفات
- مراقبة وصيانة منشآت الحماية الكاثودية.
- إعداد التقارير الشهرية وتقارير النشاط.

- تطوير الاحتياجات المتوقعة للمعدات وقطع الغيار.
- إستبدال والتأكد من الحفاظ على الوسائل المتاحة لها.
- التأكد من تطبيق قواعد السلامة المعمول بها لدى الشركة الموظفين والأعمال.
- ضمان حسن سير العمل تحت الطلب.
- ضمان الواجهة مع الهندسة والمشاركة في استقبالاتها
- يعمل إجراء الدراسات والفحوصات والاختبارات اللوائح لهياكل نقل الغاز، التالية يصلح المشاركة في الضوابط والاختبارات التنظيمية أثناء الاستقبالات من الأعمال.
- تنسيق جميع أعمال صيانة الغاز وأنشطة الأعمال في المنطقة.

4- قسم البرمجة:

المناصب:

- مسئول عن تطوير برنامج الصيانة السنوية والمتوسطة بالاشتراك مع خدمات منطقة نقل الغاز، التقسيم استغلال التراث وتقسيمه يقترح على التسلسل الهرمي اختيار الوسائل (الداخلية والخارجية) لاستخدامها في إجراء الصيانة والإصلاح وإعادة تأهيل وينتقل إلى الإدارة المسؤولة عن تنفيذ العمل الوسائل الموارد الخارجية أو الخاصة) برنامج العمل الذي سيتم تنفيذه ترصد سير العمل.

5- قسم حماية المنشآت:

المناصب:

- مسئول عن تطبيق مبادئ الحماية الكاثودية الخاصة بشبكة نقل الغاز
- مسئول عن مراقبة جودة معايير الحماية الكاثودية وصيانة المعدات المركبة
- يساعد خدمات نقل الغاز المنطقة
- تحليل ومعالجة التقارير المرسلة من قبل خدمات المنطقة
- يعمل في المنطقة للتأكد من الحفاظ على حالة عمل أنظمة الحماية
- تحليل ومعالجة بيانات الحماية المرسلة من قبل الخدمات، المقاطعات (كشوفات المحولات الشهرية، ربع سنوية قدره)
- توقف أعمال تأهيل وإصلاح أنظمة إمدادات المياه
- الحماية النشطة أو السلبية
- يقوم بالتحكم والتكليف بالحماية الكاثودية أعمال جديدة
- المشاركة في دراسات الحماية الكاثودية للمنشآت وتجربتها جديد أو قيد الاستخدام
- تراقب وتتحكم في صيانة الأنظمة الكهروضوئية.
- تنفذ حملات القياس المحتملة (ON-OFF مع إعداد تقرير فني
- يقوم بمهام التفنيس غير المعن عنها لهيكل ينتمي إلى منطقة عندما تعتبر ضرورية للسيطرة على المعلومات على حالة حماية الهيكل.
- التنسيق مع المديرية إنشاء كشف شهري وظيفة التحكم للأعمال الجديدة الحماية مؤقت.
- دعم إجراءات إمداد الطاقة لمحطات الأرفف.
- إرسال تقارير النشاط إلى إدارة حماية الأعمال على تشغيل الحماية الكاثودية للمنشآت.

6- وسائل التدخل الخاصة:

المناصب:

- المسؤول عن تنفيذ جدول الصيانة الثقيلة المجدولة.
- يعمل المكلف بتنفيذ أعمال التأهيل وصيانة الهياكل بعد وقوع حادث.
- إجراء عمليات التفتيش والاختبارات التنظيمية لأعمال منطقة المكلف بتنفيذ العمل تحت الحمل على الشبكة اللحام وحفر.
- مسؤول عن تقييم نتائج عمليات الصيانة من حيث السلامة والجودة والتكاليف والمهل الزمنية.
- يضمن الامتثال لمعايير السلامة والحماية الشخصية من البيئة.
- يدير ويحافظ على وسائل التدخل من أجل العمل.
- يحدد إجراءات التدخل والتقارير.

7- خدمة منطقة نقل الغاز:

المناصب:

- مسؤول عن تنفيذ برنامج الصيانة الروتينية لهياكل نقل الغاز ضمن الحدود الإقليمية والتقنية المخصصة له
- مكلف مسؤول عن المراقبة الدائمة للشبكة للحماية سلامة التراث ضد الهجمات من قبل أطراف ثالثة والإبلاغ عن أي شذوذ يحدث على الشبكة لعلاجها.
- يأخذ قراءة فهارس العد ومعاملات العبور.
- أعمال نقل الغاز.
- ضوابط أنظمة الحماية الكاثودية.
- يقوم بقراءة معلمات التشغيل
- يضمن الامتثال للخصائص التعاقدية للغاز المسلم
- ضمان الامتثال للمعايير الفنية والسلامة والأمن
- تشغيل مرافق نقل الغاز
- تنفيذ عمليات فصل الأحمال.
- يتدخل في حوادث التشغيل.
- يضمن تطبيق قواعد السلامة والجودة واستمرارية الخدمة.
- متابعة قبول الأعمال التي قام بها القسم الهندسي.
- يدير علاقات العملاء محليا يمثل محليا GRTG
- إعداد التقارير الفنية لنشاطها يضمن تطبيق قواعد السلامة أثناء مهمات السيطرة أو التدخل.

- يضمن التنظيم السليم لواجب تحت الطلب على مستوى المنطقة.

8- قسم استغلال الغاز:

المهمة: قسم العمليات مسؤول عن مراقبة معلمات التشغيل ومرافق نقل الغاز في المنطقة.

المناصب:

- المشاركة في تطوير خطط فصل الأحمال.
- يضمن تطبيق تعليمات التشغيل.
- مسارات إعدادات العبور.
- يضمن استمرارية الخدمة والنسخ الاحتياطي للشبكة.
- يدير ويحلل حوادث التشغيل
- يقترح على نظام التشغيل للمصادقة على البرامج الإقليمية لـ.
- الصيانة لها تأثير على العبور.
- إعداد العناصر المادية لفواتير خدمة وسائل النقل.
- يراقب الأداء السليم لأجهزة قياس الغاز.
- يضمن حسن سير الضواغط ومحطات غاز البترول المسال
- يوفر واجهة مع مشغل النظام.
- إنشاء تقارير جودة الخدمة.
- مسؤول عن حسن سير أنظمة العد والأجهزة والشروع في تركيب وتشغيل ومعايرة العدادات والمصححات وأجهزة الاستشعار.
- يضمن الحفاظ على الموارد الموضوعية تحت مسؤوليته.
- يدير محيط هياكل نقل الغاز.

9- نقل الغاز وخدمة تشغيل الاتصالات:

المناصب:

- مسؤول عن وضع التوقعات الفصلية واليومية بنقطة اقتطاع.
- مسؤول عن مراقبة عبور الغاز في النقاط الرئيسية في الشبكة التدفق، الضغط، الجودة.
- إعداد العناصر الكمية لفواتير خدمة وسائل النقل.
- تنفيذ خطط فصل الأحمال الخاصة بإدارة نقل الغاز الإقليمية.
- إنشاء أرصدة نقل الغاز.
- المشاركة في أعمال مشروع توزيع الغاز الوطني.
- يراقب سلوك الشبكة ويقترح التحسينات.

10- خدمة مراقبة الشبكة:

المساهمات:

- مسئول عن مراقبة شبكة نقل الغاز لحمايتها، أي عمل خارجي من المحتمل أن يقوض نزاهة المنشآت ومحيط سلامة العمل.
- تحليل ومعالجة طلبات البناء بالقرب من العمل.

11- محطات الضغط وخدمة غاز البترول المسال:

المساهمات:

- مراقبة تشغيل محطات الضواغط والاستفادة منها.
- استجابة يدير محطات الضاغط.
- مسؤول عن قراءة ومراقبة معاملات التدفق.
- مراقبة تشغيل منشآت الضغط وأعمال صيانة
- مسئول عن تنفيذ مناورات وحدات الضغط.
- تراقب تشغيل محطات غاز البترول المسال وتستفيد من الملاحظات من الخبرة.
- مسؤول عن الإدارة الفنية لمحطات غاز البترول المسال.
- يضمن مراقبة تشغيل منشآت غاز البترول المسال وجدولة صيانتها.

12- قسم القياس والأجهزة:

المساهمات: مسؤول عن تنظيم وظيفية العد والأدوات في نقل الغاز على مستوى المنطقة المسؤول عن تركيب وتشغيل أنظمة أجهزة قياس وأدوات لقياس وتحجيم محطات العد يقوم بإجراء معايرة في الموقع لأجهزة العد والقياس مسؤول عن مراقبة الأداء السليم لأجهزة القياس و عدد يقوم بأعمال الصيانة والإصلاح في الموقع أو في ورشة عمل الأجهزة القياس أو الأجهزة الخاطئة.

- يحافظ على ملف أجهزة العد حتى الآن ويضمن إدارة ورشة الأجهزة.
- ضمان تدريب وكلاء منطقة نقل الغاز.

مختبر:

- وضع جداول المعايرة (عدادات، أجهزة كمبيوتر، مجسات.
- يحافظ على تاريخ العمليات المترولوجية محدثا طوال المدة العمر الافتراضي لمعدات القياس (أوراق الحياة، تنظيم وأرشفة شهادات المعايرة للمعدات).
- تدابير يقوم بإجراء المعايرة المعملية لأجهزة العد ويزن مسئول عن أعمال الصيانة والإصلاح في الورشة للأجهزة.
- القياس أو الأجهزة الخاطئة يحافظ على ملف أجهزة العد حتى الآن ويضمن إدارة ورشة الأجهزة.

13- قسم التراث:

المهمة: مهمة قسم التراث هي ضمان المعرفة، حفظ ومراقبة تطوير المرافق المكونة للشبكة نقل الغاز الإقليمي.

المساهمات:

- تطبيق توجيهات دائرة التراث.

- المشاركة في وضع خطط التنمية.
- مراقبة مشاريع التنمية الإقليمية.
- إدارة وتحسين قيمة أصول التراث الإقليمي، التقنيات والمباني تتبع النفقات الرأسمالية.
- رصد مشاريع إعادة التأهيل والبناء الجديدة.
- حافظ على مستودع الشبكة محدثا على المستوى الإقليمي (رسم الخرائط، الخطط الفنية وتاريخ الأداء والصيانة وخطط الصيانة، المباني وتصاريح البناء وتقارير الاختبار والرقابة التنظيمية، وما إلى ذلك.
- إدارة الوثائق التنظيمية للأعمال(ملفات التعدين، إدارة وضمان تحديث إدارة الأعمال التطبيق GDO).

- إدارة البنية التحتية العقارية في المنطقة.
- توصيل الوصف وحالة المعدات لمقدمي الطلبات المعنية
- اقتراح تخفيض درجات المصنفات

14- قسم الموارد البشرية:

المهمة: قسم الموارد البشرية هو المسؤول عن الإدارة والإدارة الفردية والجماعية لموظفي الإدارة الإقليمية، في الامتثال للوائح المعمول بها.
المناصب:

- ضمان الإدارة الإدارية والفردية والجماعية الإدارة الجهوية وفق الصلاحيات المنوطة بها.
- تفويض واللوائح المعمول بها.
- ضمان دور المشورة والإدارة تجاه الخط.
- إدارة الخط والموظفين على الجوانب المتعلقة بتطوير الوظائف والموارد البشرية
- ضمان تطوير وتشغيل كشوف المرتبات.
- مراقبة وتحديث ملف الموظفين المحوسب.
- الاحتفاظ بالسجلات الإدارية.
- ضمان العلاقات مع المنظمات الخارجية CNAS CNR إلخ
- ضمان التنظيم الإداري للموظفين (إدارة الغياب، تخصيص الملابس ومراقبة المبالغ المستردة وتصفية المجلدات).
- تطوير لوحة إدارة الموارد البشرية إقليمي.
- المشاركة في وتنفيذ خطة التوظيف الداخلية والخارجية.
- إعداد وتجسيد العناصر المتعلقة بالترقيات.
- التقدم والمكافآت.
- تطوير وتنفيذ خطة التدريب الإداري إقليمي.
- المساهمة في مطابقة الموارد / تحديث العمالة.
- المخططات التنظيمية وتقييم الموظفين وما إلى ذلك.
- التأكد مع مركز الطب المهني من الأعمال المتعلقة به طبيب العمل.
- ضمان العلاقات مع ممثلي الموظفين.
- ضمان الاحتفاظ بالسجلات التنظيمية.

• ضمان سكرتارية اللجنة التأديبية للإدارة إقليمي.

15- قسم المبيعات:

المهمة: مسؤول عن الإدارة التجارية لعملاء قسم نقل الغاز الإقليمي
المناصب:

- إدارة عقود العملاء الإقليمية.
- إعداد وتتبع عناصر فوترة العملاء الإقليمية.
- يحدد العقود والفواتير للخدمات المقدمة
- بواسطة الإدارة الإقليمي.
- يقوم بتحصيل الديون.
- يستقبل ويرسل الطلبات إلى قسم المبيعات NCR .

16- دائرة المالية والمحاسبة والرقابة:

المهمة: قسم المالية والمحاسبة والرقابة الإدارية مسؤول عن ضمان جميع الأعمال المالية والمحاسبية الناتجة عن الأفعال وإدارة المكتب الإقليمي.

المناصب:

- مراقبة الإدارة المحاسبية للالتزامات الإدارة الإقليمية.
- تولي مسؤولية الفواتير الخارجية الصادرة عن الإدارة إقليمي.
- ضمان تنفيذ اللوائح ضمن الحدود الموضوعية في هذا المجال على مستوى GRTG ،
الموردين، كشوف المرتبات، الضرائب، الضمان الاجتماعي، الصناديق الثانوية، وما
إلى ذلك
- التأكد من محاسبة الفواتير الداخلية الصادرة عن الإدارة الإقليمية وتوزيع تكاليفها
الإدارية.
- التأكد من متابعة المصروفات على الاعتمادات
- ضمان الإدارة المحاسبية للملف المساعد للاستثمارات.
- ضمان التفاعل مع إدارة المالية / المحاسبة والمراقبة.
- ضمان الإدارة المادية والمحاسبية لصندوق الإدارة.
- تطوير ميزانية الإدارة الإقليمية والميزانيات العمومية.

17- الشراء والتوريدات وتنظيم المخزون:

المهمة: إدارة مراقبة المشتريات والتوريد والمخزون هي المسؤولة عن مهمة لضمان
توريد المواد والمعدات وخاصة العمليات المتعلقة بالمشتريات وإدارة المخزون الإقليمي
المناصب:

- معالجة المعاملات المتعلقة بشراء المعدات بالتزامن مع الخدمات المعنية
- تطوير توقعات إمدادات الإدارة الإقليمية.
- تنفيذ برنامج التوريد للإدارة الإقليمية.
- وضع المواصفات والعقود المطابق للوائح الحالية تتبع الشحنات والتسليم ومراقبة
المخزون.
- إتمام جميع الإجراءات الشكلية فيما يتعلق بتولي المسؤولية سجلات التوريد.
- إجراء عمليات شراء محلية.

- مراقبة الفواتير وجدولتها.
 - المشاركة في تطوير الإجراءات والمذاهب من حيث من الإمدادات.
- 18- خدمة الوسائل الخارجية:**
المهمة: الخدمة الوسطى الخارجية هي المسؤولة عن إدارة التعاقد من الباطن لأعمال الصيانة.

المناصب:

- استلام برنامج أعمال الصيانة للتعاقد معه من الباطن.
- تطوير المواصفات وبدء طرح المناقصات.
- إدارة العمل المتعاقد عليه من الباطن.
- التأكد من جودة العمل المنفذ والامتثال للشروط التعاقدية.
- متابعة المرفقات وإنشاء الحسابات العامة والختامية.
- المشاركة في استقبال الأعمال.
- اتباع سندات الضمان.

19- المحفوظات والوثائق:

مهمة: قسم الشؤون العامة هو المسؤول عن إدارة المحفوظات والتوثيق والبريد وإدارة أسطول السيارات وصيانتها حالة موارد الإدارة الإقليمية، على هذا النحو، فهو مسؤول عن مجالات النشاط التالية:

أ- المحفوظات والوثائق:

- إدارة المكتبة وأرشفة الوثائق الفنية وغيرها.
- توحيد وتحديث المعايير والقواعد والملاحظات المختلفة.
- التقنيات نشر الوثائق الفنية الواردة على مستوى الإدارة الإقليمية لمختلف الهياكل المعنية.
- استنساخ وإعداد المستندات نيابة عن هياكل مختلفة

ب- إدارة البريد:

- استلام وتسجيل وتوزيع المراسلات من الإدارة إقليمي.
- الشروع في إرسال البريد من المكتب الإقليمي إلى الهياكل الأخرى.

ج- الوسائل:

- القيام بإجراءات اقتناء السلع والمواد الاستهلاكية ضروري لحسن سير الخدمات.
- راجع إعداد الشروط المادية للاجتماعات.
- ضمان استنساخ الوثائق بوسائل خاصة أو بوسائل أخرى.
- القيام بالخدمات من حيث الترحيب بالزوار والحجز التذاكر والإقامة والطعام للموظفين في تحول ضمان الحفاظ على مباني: GRTG • في حالة جيدة إدارة أسطول السيارات.
- إدارة الوقود.
- تقديم خدمات الصيانة والنقل.
- المشاركة في تطوير وتحديث الأساطيل القياسية المركبات وهياكله

الاجراءات المنهجية لدراسة

تمهيد:

بعد استعراضنا في الجانب النظري إلى أهم الأطر المفاهيمية للجوانب المتعلقة بموضوع بيئة العمل والأداء، سوف نتطرق من خلال هذا الفصل إلى محاولة إثبات الدراسة النظرية السابقة من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز سونلغاز، حيث سوف نقوم بذكر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ثم تقديم نتائجها بهدف الإجابة على التساؤل الدراسة الرئيسي وكذا الوقوف على مدى صحة أو خطأ فرضيات الدراسة.

I. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الخطوة الأولى لأي دراسة علمية، ومن خلالها تمكنا من معرفة أولية لمكان الدراسة وأيضا معرفة مجالات الدراسة وأبعادها، وكذلك تساعد على تحديد تقنيات المناسبة لإجراء الدراسة، كما مكنتنا من كسر الحواجز التقنية بيننا وبين أفراد العينة ومكنتنا من الحصول على المعلومات ذات مصداقية علمية، وبالنظر إلى أهمية الدراسة الاستطلاعية فقد قمنا بزيارة الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز سونلغاز.

2- حدود الدراسة:

1.2- الحدود الزمنية للدراسة: تقتصر الدراسة على موضوع أثر ظروف العمل على أداء العاملين من وجهة نظر عمال الشركة الجزائرية لتسيير ونقل الغاز حيث طبقت الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 20 مارس 2022 إلى غاية 7 أبريل 2022.

2.2- الحدود المكانية للدراسة: تقتصر تطبيق الدراسة على الشركة الجزائرية لنقل الغاز بفرع السانيا وهران.

3- منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية وتبرير وتفسير الفرضيات استدعى الأمر استخدام المنهج الكمي بحيث تم إسقاط ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على المؤسسة محل الدراسة: شركة التوزيع الكهرباء والغاز بوهران "سونلغاز".
ليسهل ويبسط لنا البحث ويساعدنا في اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

4- عينة الدراسة:

لإنجاز هذه الدراسة لابد من تحديد العينة التي تعرف على أنها: «جزء صغير من المجتمع يتم اختياره بطريقة معينة لتمثل المجتمع بهدف الوصول إلى بعض الحقائق عن المجتمع الأصلي الذي يصعب دراسته»¹
وفي هذه الدراسة ارتأينا إلى العينة الغير احتمالية العمدية (القصدية): يختار الباحث في هذا النوع من العينات، حالات يعتقد أنها تمثل المجتمع في الجانب الذي يتناوله البحث، كأن يختار الباحث منطقة حسب اعتقاده هي الأكثر ملائمة للقيام بالبحث فيها، وتوفر هذه الطريقة على الباحث الكثير من الوقت والجهد الذي يبذله في اختيار العينة.²
وتكونت هذه العينة من 20 فرد من عمال المؤسسة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز سونلغاز.

1 - محي الدين عبد الحليم، الدراما التلفزيونية والشباب الجامعي، دار العلوم، عنابة، 2003، ص92.

2 - الأسود الزهرة، محاضرات في العلوم الإنسانية، جامعة الوادي، الجزائر، 2020.

أدوات الدراسة:

انطلاقاً من طبيعة بحثنا اعتمدنا على أداة الاستبيان وهذا بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

لقد قمنا بتوزيع 30 استمارة كل استمارة تتضمن 25 سؤال واسترجعنا 20 منها. قمنا بتصميم استبيان قسم كالتالي:

- البيانات الشخصية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الحالة العائلية.
- المحور الأول: عنون المحور الأول ببيئة العمل تضمن هذا المحور 10 سؤال.
- المحور الثاني: عنون المحور الثاني بأداء العاملين تضمن هذا المحور 10 سؤال.

جدول 01 يمثل تقسيم استبيان الدراسة:

العبارات		المحاور
رقم العبارات	عدد الأسئلة	
الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الحالة العائلية		البيانات الشخصية
من 1 إلى 13	13 سؤال	المحور الأول: بيئة العمل
من 14 إلى 25	12 سؤال	المحور الثاني: أداء العاملين
25 سؤال		المجموع الكلي

الجدول رقم 02: الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

الرقم	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق
01	بيئة العمل	29	0.611	7.81
02	أداء العاملين	11	0.945	9.72
	المجموع	40	0.842	0.842

من خلال الجدول يتضح لنا أن معامل ألفا كرونباخ أكبر قيمة له كانت في البعد الثاني وبلغت 0.945 وأقل قيمة له كانت في البعد الثاني وبلغت 0.611، ووصل مستوى نسبة ثبات الإجابات إلى 84.2% حيث تعد هذه النسبة جد مناسبة، وهذا يعني أن فقرات الاستبيان تتمتع بالاتساق الداخلي مناسب ومن الممكن إجراء الدراسة، حيث بلغ معامل الصدق الإجمالي 9.76.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة:
للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي .

II- عرض وتحليل نتائج الدراسة

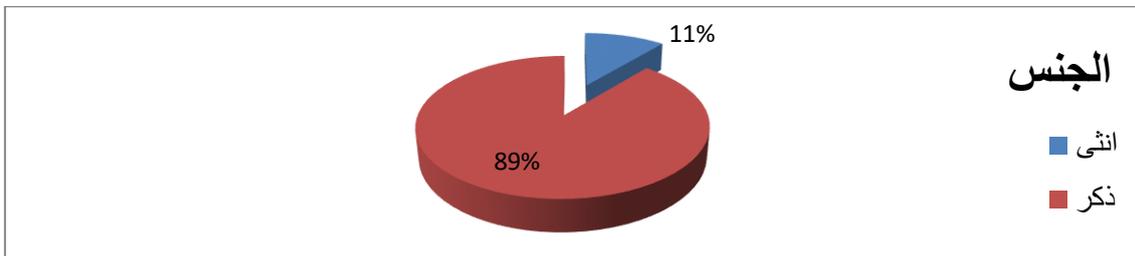
1- عرض خصائص عينة الدراسة:

الجدول رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس		
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
8%	7	أنثى
65%	13	ذكر
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة طغت على فئة الذكور حيث سجلت فئة الذكور تكرار 13 مفردة وقدرت بنسبة 65% في حين سجلت فئة الإناث تكرار 7 مفردات وقدرت نسبتها بـ 8% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها.
نستنتج من خلال هذه النتائج أن فئة الذكور تمثل الفئة الغالبة من أفراد العينة.

الشكل رقم 02 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

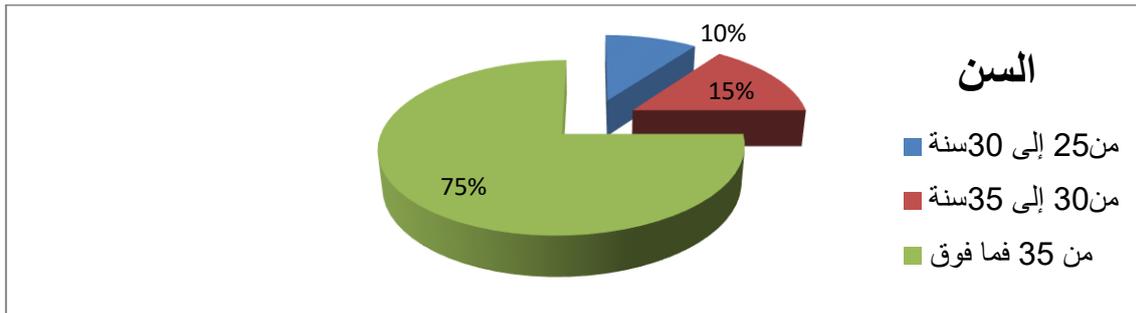


الجدول رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

السن		
النسبة المئوية	التكرار	السن
10%	2	من 25 إلى 30 سنة
15%	3	من 30 إلى 35 سنة
75%	15	من 35 فما فوق
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية الغالبة من المبحوثين هي فئة الذين تتراوح أعمارهم ما فوق 35 سنة حيث سجلت هذه الفئة تكرار 15 وقدرت بنسبة 75% في حين سجلت الفئة العمرية للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 35 سنة تكرار 3 وقدرت نسبتها بـ 15% بينما سجلت الفئة العمرية للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى 30 سنة تكرار 2 وقدرت نسبتها بـ 10% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن الفئة العمرية للمبحوثين الذين تتراوح أعمارهم ما فوق 35 سنة تمثل الفئة الغالبة من أفراد العينة.

الشكل رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

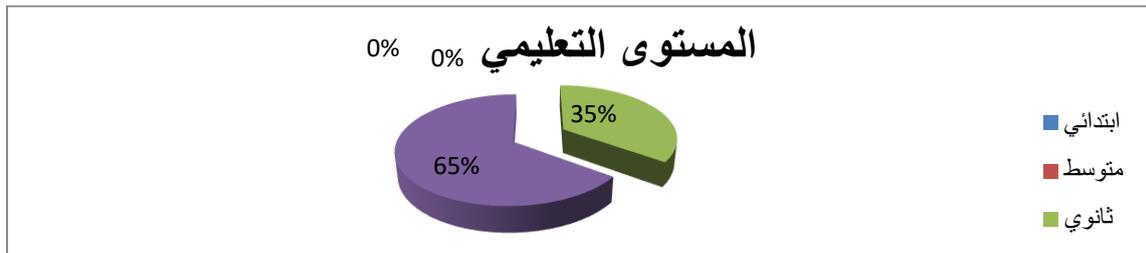


الجدول رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي		
النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
0%	0	متوسط
35%	7	ثانوي
65%	13	جامعي
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يملكون مستوى تعليمي جامعي حيث سجلت هذه الفئة تكرار 13 مفردة وقدرت بنسبة 65% في حين سجلت فئة المبحوثين المتحصلين على مستوى تعليمي العمريّة ثانوي تكرار 7 مفردات وقدرت نسبتها بـ 35% بينما سجلت فئة المبحوثين ذوي المستوى المتوسط تكرار 0 وقدرت نسبتها بـ 0%، كما سجلت نسبة المبحوثين الحائزين على مستوى تعليمي ابتدائي نفس النسبة السابقة بتكرار 0 وقدرت نسبتها بـ 0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين حائزون على مستوى تعليمي جامعي.

الشكل رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

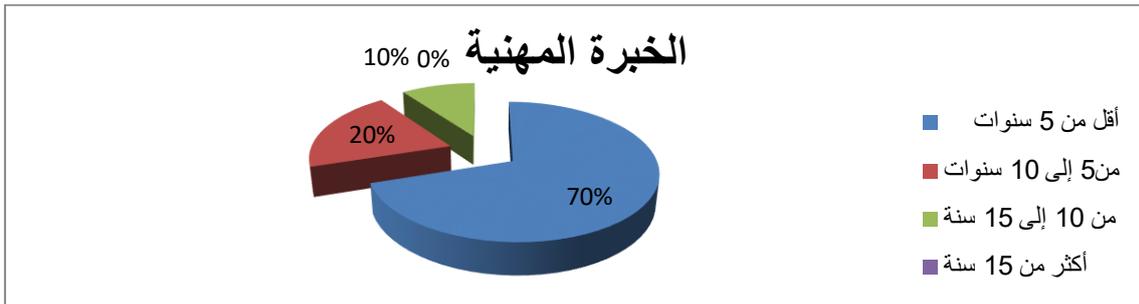


الفصل الثاني
الدراسة التطبيقية بمؤسسة توزيع الغاز
الجدول رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية		
النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
70%	14	أقل من 5 سنوات
20%	4	من 5 إلى 10 سنوات
10%	2	من 10 إلى 15 سنة
0%	0	أكثر من 15 سنة
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يمتلكون خبرة بالمؤسسة لمدة أقل من خمسة سنوات حيث سجلت هذه الفئة تكرار 14 وقدرت بنسبة 70% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين يملكون خبرة دامت من 5 إلى 10 سنوات تكرار 4 وقدرت نسبتها بـ 20% بينما سجلت فئة المبحوثين الذين خبرتهم من 10 إلى 15 تكرار 2 مفردتين وقدرت نسبتها بـ 10%، وأخيرا سجلت نسبة المبحوثين الذين خبرتهم أكثر من 15 سنة تكرار 0 وقدرت نسبتها بـ 0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يملكون خبرة مهنية دامت مدة لأقل من 5 سنوات.

الشكل رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

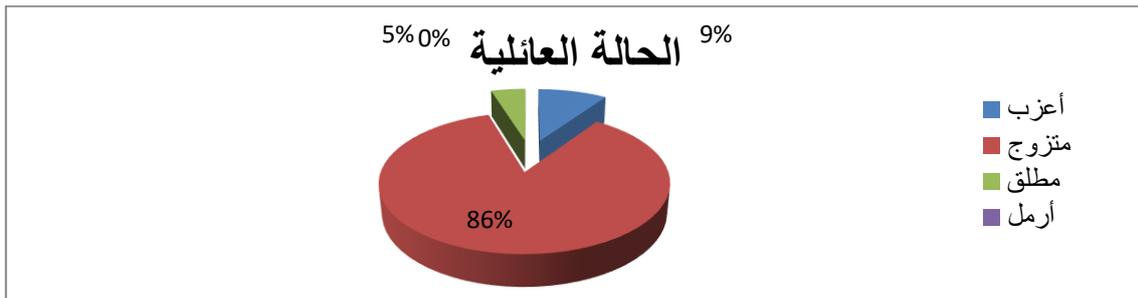


الجدول رقم 07 توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية:

الحالة العائلية		
النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
10%	2	أعزب/عازبة
90%	18	متزوجون/متزوجات
5%	1	مطلق/مطلقة
0%	0	أرمل/أرملة
100%	25	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة حالتهم العائلية متزوجون/متزوجات حيث سجلت هذه الفئة تكرار 18 مفردة وقدرت بنسبة 90% في حين سجلت فئة المبحوثين العازبون أو العازبات تكرار 2 مفردتين وقدرت نسبتها بـ 10% بينما سجلت فئة المبحوثين المطلقين والمطلقات تكرار 0 وقدرت نسبتها بـ 0%، وأخيراً سجلت نسبة المبحوثين الأرامل تكرار 0 وقدرت نسبتها بـ 0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين حالتهم العائلية متزوجون أو متزوجات.

الشكل رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية:



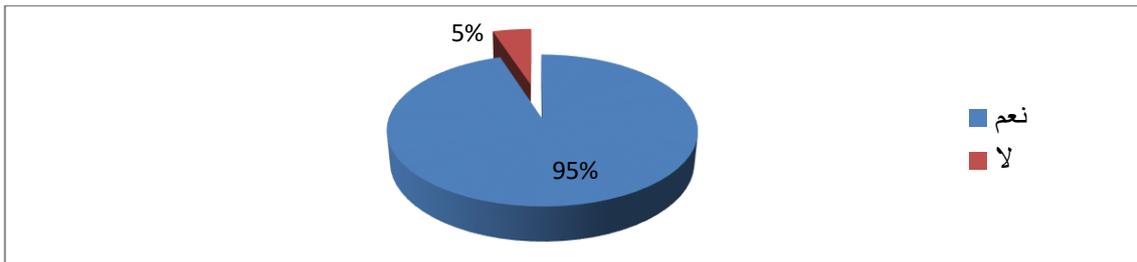
2- عرض اتجاهات أفراد العينة فيما يخص محور بيئة العمل:

الجدول رقم 08 توزيع أفراد العينة حسب متغير إجراءات بناء المهام:

1- هل توجد إجراءات واضحة تبني مهام التي يقوم بها كل عامل؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	95%
لا	1	5%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير إجراءات تبني المهام، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أنه لا توجد إجراءات واضحة لتبني المهام المكلفين بها حيث سجلت فئة الذين أجابوا ب"نعم" تكرار 19 مفردة وقدرت بنسبة 95% في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يرونه أنه لا توجد إجراءات واضحة لتبني المهام التي يقوم بها كل عامل حيث أجابوا ب"لا" تكرار 1 مفردة واحدة وقدرت نسبتها ب5% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن المؤسسة تتبنى إجراءات واضحة لتقسيم وتبني المهام لموظفيها.

الشكل رقم 07 توزيع أفراد العينة حسب متغير إجراءات بناء المهام:

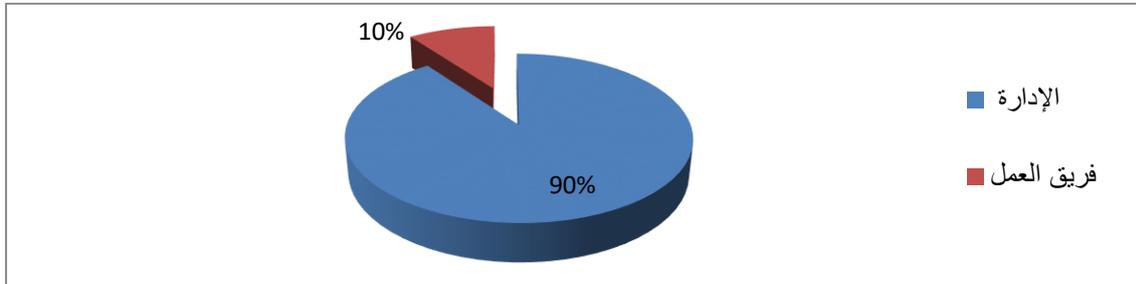


الجدول رقم 09 توزيع أفراد العينة حسب متغير المسؤول عن تحديد المهام:

2- من المسؤول عن تحديد هذه المهام؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
90%	18	الإدارة
10%	2	فريق العمل
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير المسؤول عن تحديد المهام، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن الإدارة هي المسؤولة عن تحديد مهام الموظفين حيث سجلت فئة الذين أجابوا ب"الإدارة" تكرار 18 وقدرت بنسبة 90% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين ب"فريق العمل" تكرار 2 مفردتين وقدرت نسبتها ب10% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن الإدارة هي المسؤولة عن تحديد مهام الموظفين.

الشكل رقم 08 توزيع أفراد العينة حسب متغير تحديد المهام:

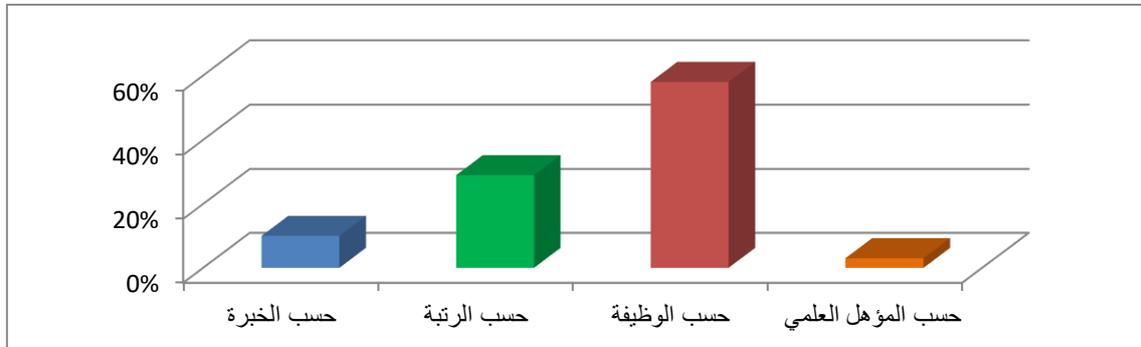


الجدول رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير كيفية توزيع المهام:

3- كيف يتم توزيع المهام؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
حسب الخبرة	3	10%
حسب الرتبة	9	29%
حسب الوظيفة	18	58%
حسب المؤهل العلمي	1	3%
المجموع	31	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير كيفية توزيع المهام، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم اجابات أفراد العينة تشير إلى أنهم يروون أن توزيع المهام يكون بالغالب نسبة إلى الوظيفة التي يعتليها الموظف حيث سجلت هذه الفئة تكرار 18 وقدرت بنسبة 58% في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يروون أن تقسيم المهام يتم حسب الرتبة تكرار 9 مفردات وقدرت نسبتها ب 29% بينما سجلت فئة المبحوثين الذين يظنون أن ذلك يتم حسب الخبرة تكرار 3 مفردات وقدرت نسبتها ب 10%، وأخيرا سجلت نسبة المبحوثين الذين يرون أنهل تتم حسب المؤهل العلمي تكرار 1 مفردة واحدة وقدرت نسبتها ب 3% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن توزيع المهام يكون بالغالب نسبة إلى الوظيفة التي يعتليها الموظف.

الشكل رقم 09 توزيع أفراد العينة حسب متغير كيفية توزيع المهام:

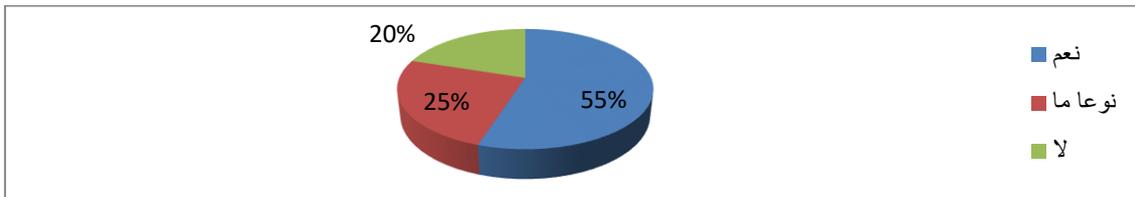


الجدول رقم 11 توزيع أفراد العينة حسب متغير تنسيق المهام:

4- هل هنالك تنسيق بين مهامك ومهام فريق عملك؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	55%
نوعا ما	5	25%
لا	4	20%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تنسيق المهام حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن هنالك تنسيقا بين مهامهم وبين مهام فريق العمل حيث سجلت هذه الفئة تكرار 11 وقدرت بنسبة 55% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين يرون أن ذلك يتم نوعا ما تكرار 5 وقدرت نسبتها بـ 25% بينما سجلت فئة المبحوثين الذي يرون أنه لا يتم تنسيق المهام مع فريق العمل تكرار 4 مفردات وقدرت نسبتها بـ 20%، حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أنه هنالك تنسيقا بين مهامهم وبين مهام فريق العمل.

الشكل رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير تنسيق المهام:

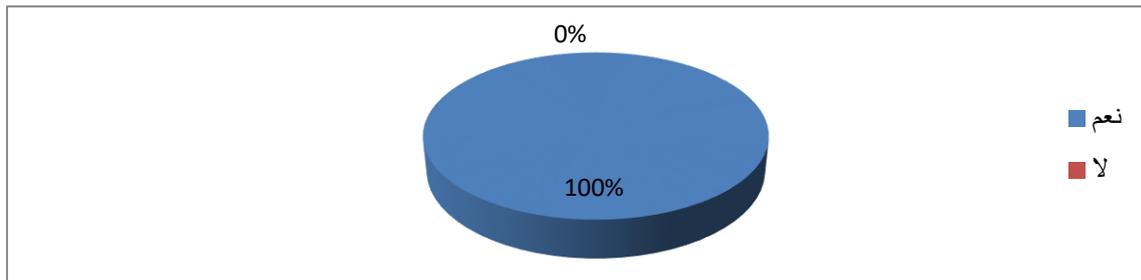


الجدول رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال بين الزملاء:

5- هل هناك اتصال بينك وبين زملائك في العمل؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
100%	20	نعم
0%	0	لا
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال بين الزملاء في العمل حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن هناك اتصالاً بينهم وبين زملائهم في العمل حيث سجلت فئة الذين أجابوا بـ "نعم" تكرار 20 وقدرت بنسبة 100% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين بـ "لا" تكرار 0 وقدرت نسبتها بـ 0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن هناك اتصالاً بينهم وبين زملائهم في العمل.

الشكل رقم 16 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال بين الزملاء:

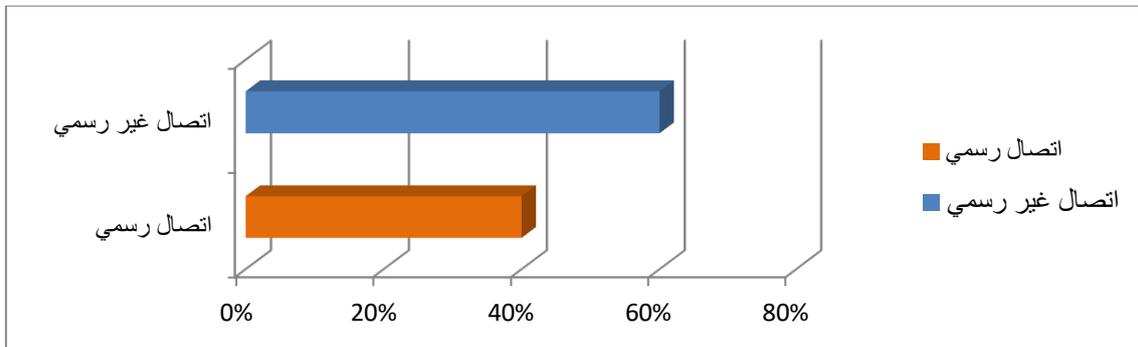


الجدول رقم 13 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة الاتصال بين الزملاء:

6- ما طبيعة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
40%	8	اتصال رسمي
60%	12	اتصال غير رسمي
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة الاتصال بين الزملاء، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة طبيعة اتصالهم مع زملائهم في العمل غير رسمي حيث سجلت هذه الفئة تكرار 12 وقدرت بنسبة 60% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين طبيعة اتصالهم مع زملائهم اتصال رسمي تكرار 8 مفردات وقدرت نسبتها ب 40% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين طبيعة اتصالهم مع زملائهم في العمل غير رسمي.

الشكل رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة الاتصال بين الزملاء:



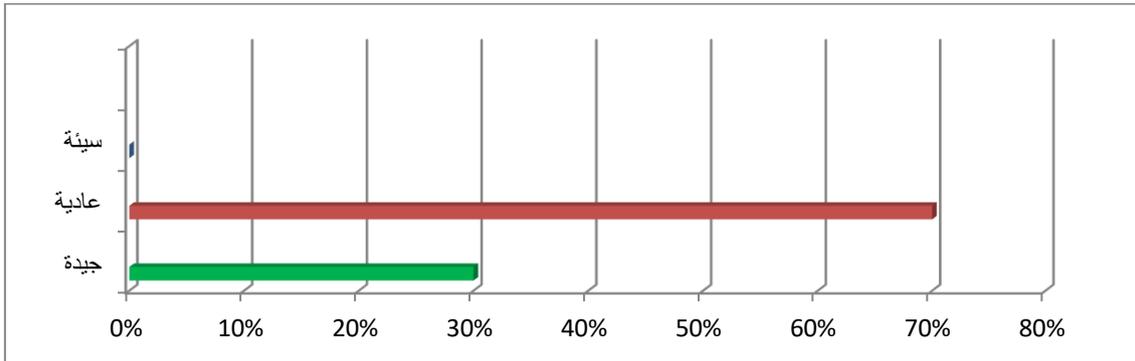
الجدول رقم 15 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع المشرف في العمل:

7- ما طبيعة العلاقة بينك وبين مشرفك في العمل؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	6	30%
عادية	14	70%
سيئة	0	0%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع المشرف في العمل، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة علاقتهم مع المشرف علاقة عادية حيث سجلت هذه الفئة تكرار 14 مفردة وقدرت بنسبة 70% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين علاقتهم مع المشرف علاقة جيدة تكرار 6 مفردات وقدرت نسبتها بـ 30% بينما سجلت فئة المبحوثين الذين أقروا أن علاقتهم مع المشرف علاقة سيئة تكرار 0 مفردة وقدرت نسبتها بـ 0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين علاقتهم مع المشرف علاقة عادية.

الشكل رقم 13 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع المشرف في العمل:

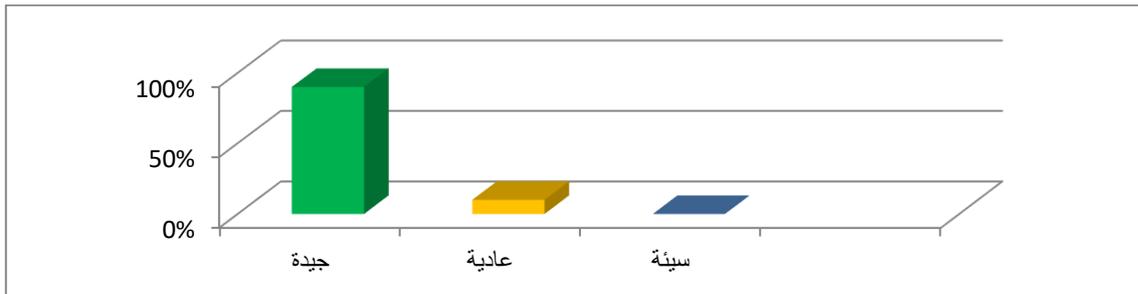


الجدول رقم 14 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع الزملاء بالعمل:

8- ما طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك في العمل؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
90%	18	جيدة
10%	2	عادية
0%	0	سيئة
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع الزملاء، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة علاقتهم مع الزملاء بالعمل جيدة حيث سجلت هذه الفئة تكرار 18 مفردة وقدرت بنسبة 90% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين علاقتهم مع الزملاء بالعمل عادية تكرار 2 مفردتين وقدرت نسبتها بـ 10% بينما سجلت فئة المبحوثين الذين علاقتهم مع الزملاء بالعمل تكرار 0 وقدرت نسبتها بـ 0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين علاقتهم مع الزملاء بالعمل جيدة.

الشكل رقم 14 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع الزملاء في العمل:

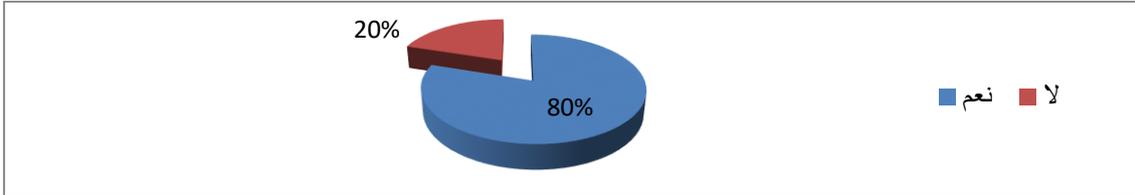


الفصل الثاني
الدراسة التطبيقية بمؤسسة توزيع الغاز
الجدول رقم 16 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة العمل بالمناوبات:

9- هل يناسبك العمل بالمناوبات في مؤسستك؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
80%	16	نعم
20%	4	لا
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير مناسبة العمل بالمناوبات في المؤسسة حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن العمل بالمناوبات في المؤسسة مناسب لهم حيث سجلت فئة الذين أجابوا بـ "نعم" تكرار 16 وقدرت بنسبة 80% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين لا يناسبهم العمل بالمناوبات المجيبين بـ "لا" تكرار 4 وقدرت نسبتها بـ 20% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن العمل بالمناوبات في المؤسسة مناسب لهم.

الشكل رقم 15 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة العمل بالمناوبات:

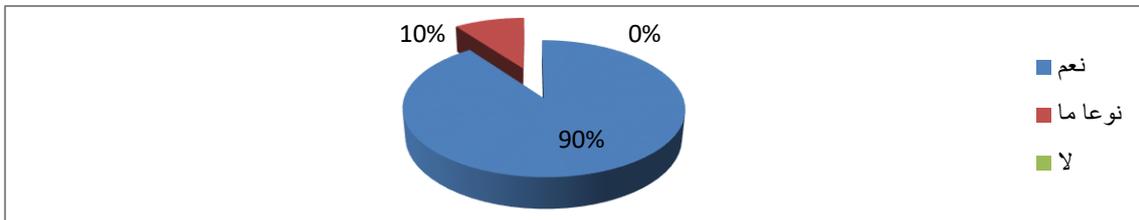


الجدول رقم 17 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة الإضاءة الموجودة في مكان عملك مناسبة:

10- هل الإضاءة الموجودة في مكان عملك مناسبة؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
90%	18	نعم
10%	2	نوعا ما
0%	0	لا
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن الإضاءة بمكان عملهم مناسبة، حيث سجلت فئة الذين أجابوا ب"نعم" تكرار 18 وقدرت بنسبة 90%، في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين ب"نوعا ما" تكرار 2 مفردتين وقدرت نسبتها ب10% من أفراد العينة حسب دراستنا المتحصل عليها. وفي الأخير سجلت الأقلية تكرار 0 ونسبة 0% لأفراد العينة الذين يروون أنها غير مناسبة. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن الإضاءة بمكان عملهم مناسبة.

الشكل 16 رقم توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة الإضاءة الموجودة في مكان عملك مناسبة:

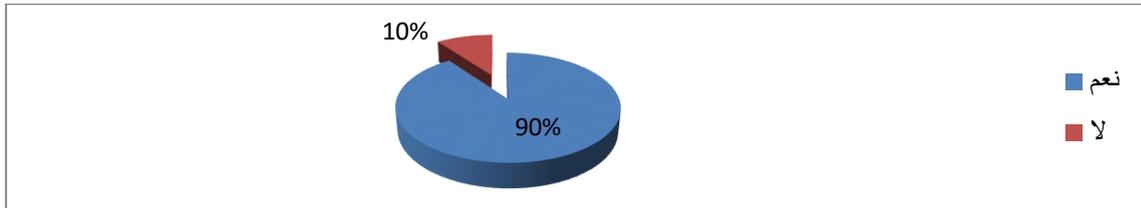


الجدول رقم 18 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة بيئة العمل:

11- هل ترى أن المؤسسة توفر بيئة مناسبة للعمل؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	90%
لا	2	10%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة بيئة العمل، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن المؤسسة توفر بيئة مناسبة للعمل حيث سجلت فئة الذين أجابوا ب"نعم" تكرار 18 وقدرت بنسبة 90% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين يرون أنها لا تقوم ذلك المجيبين من خلال الإجابة ب"لا" تكرار 2 وقدرت نسبتها ب10% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن بيئة العمل مناسبة.

الشكل رقم 17 توزيع أفراد العينة حسب ملائمة بيئة العمل:

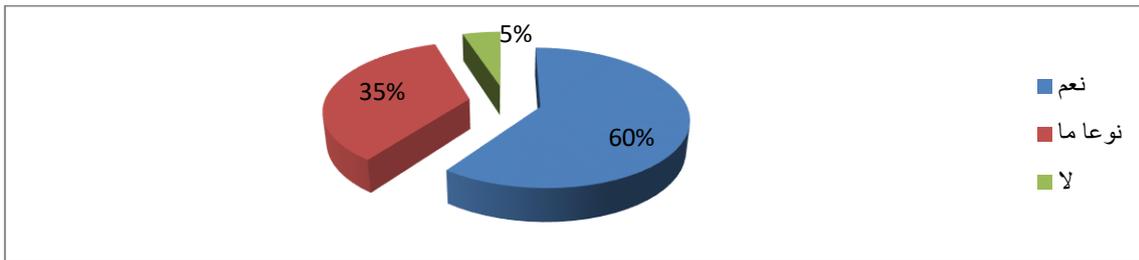


الجدول رقم 19 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة التهوية في مكان العمل:

12- هل التهوية مناسبة في مكان عملك؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
60%	12	نعم
35%	7	نوعا ما
5%	1	لا
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة التهوية في مكان العمل، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن التهوية في مكان العمل مناسبة لهم، حيث سجلت فئة الذين أجابوا بـ"نعم" تكرار 12 وقدرت بنسبة 60% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين بـ"نوعا ما" تكرار 7 وقدرت نسبتها بـ35% من أفراد العينة، وأخيرا سجلت فئة الذين يرون أن التهوية بالمؤسسة غير مناسبة تكرار 1 ونسبة 5% حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن التهوية في مكان العمل مناسبة لهم.

الشكل رقم 18 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة التهوية في مكان العمل:

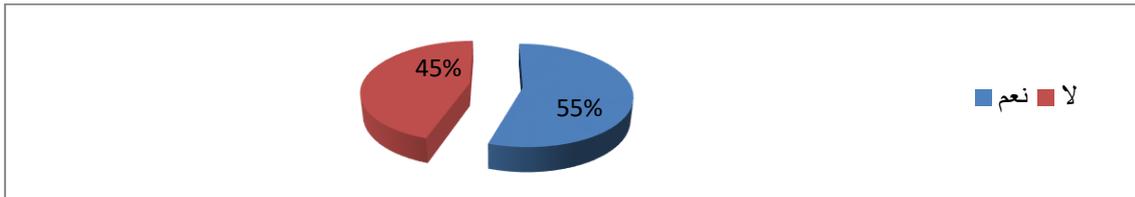


الجدول رقم 20 توزيع أفراد العينة حسب متغير مناسبة أوقات العمل:

13- هل تناسبك أوقات العمل؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
55%	11	نعم
45%	9	لا
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير مناسبة أوقات العمل، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن أوقات العمل مناسبة لهم، حيث سجلت فئة الذين أجابوا بـ "نعم" تكرار 11 وقدرت بنسبة 55%، في حين سجلت فئة المبحوثين الذين أجابوا بأن أوقات أعمالهم لا تناسبهم من خلال بـ "لا" تكرار 9 مفردات وقدرت نسبتها بـ 45% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن أوقات العمل مناسبة لهم.

الشكل رقم 19 توزيع أفراد العينة حسب متغير مناسبة أوقات العمل:



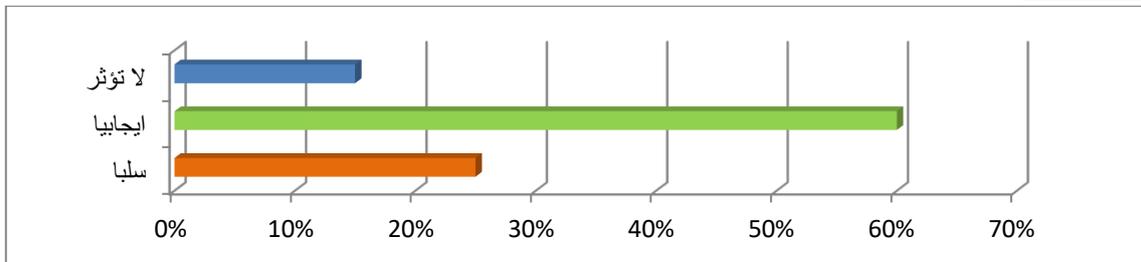
3- عرض اتجاهات أفراد العينة فيما يخص محور أداء العاملين

الجدول رقم 21 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع المدير في الأداء الوظيفي:

14- كيف تؤثر العلاقة بينك وبين المدير في أدائك الوظيفي؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	5	25%
ايجابيا	12	60%
لا تؤثر	3	15%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع المدير في الأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن العلاقة مع المدير تؤثر ايجابيا في أدائهم الوظيفي، حيث سجلت هذه الفئة تكرار 12 وقدرت بنسبة 60% في حين سجلت فئة المبحوثين الذين يرون أن العلاقة مع المدير تؤثر سلبيا في أدائهم الوظيفي تكرار 5 مفردات وقدرت نسبتها بـ 25% بينما سجلت فئة المبحوثين يرون أن العلاقة مع المدير لا تؤثر في أدائهم الوظيفي تكرار 3 مفردات وقدرت نسبتها بـ 15% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن العلاقة مع المدير تؤثر ايجابيا في أدائهم الوظيفي.

الشكل رقم 20 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع المدير في الأداء الوظيفي:

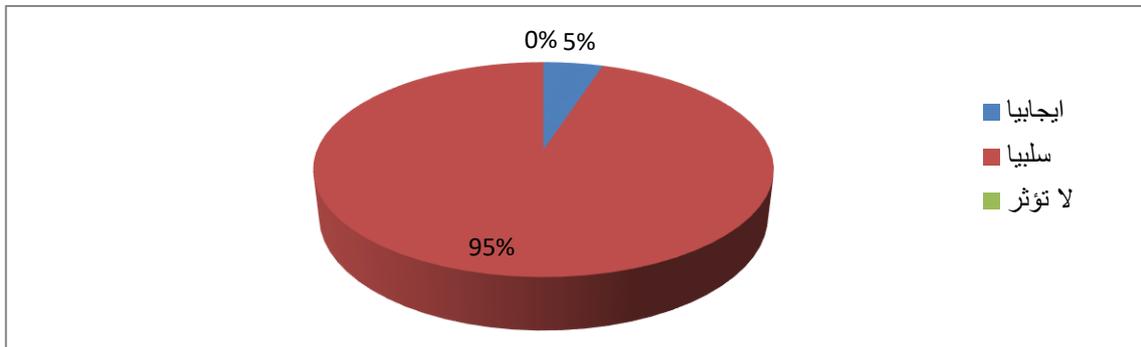


الجدول رقم 22 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع الموظفين في الأداء الوظيفي:

15- كيف تؤثر العلاقة بينك وبين الموظفين في أدائك الوظيفي؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	1	5%
ايجابيا	19	95%
لا تؤثر	0	0%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع الموظفين بالأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن العلاقة مع زملائهم بالعمل تؤثر بهم ايجابيا، حيث سجلت فئة المجيبين ب"ايجابيا" تكرار 19 وقدرت بنسبة 95% في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يروون أنها تؤثر فيهم سلبا من خلال الإجابة ب"سلبا" تكرار 1 مفردة واحدة وقدرت نسبتها ب5% بينما سجلت فئة المبحوثين الذي يروون أنها لا تؤثر في أدائهم من خلال الإجابة بلا تؤثر تكرار 0 وقدرت نسبتها ب0%. من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن العلاقة مع زملائهم بالعمل تؤثر بهم ايجابيا.

الشكل رقم 21 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع الموظفين في الأداء الوظيفي:



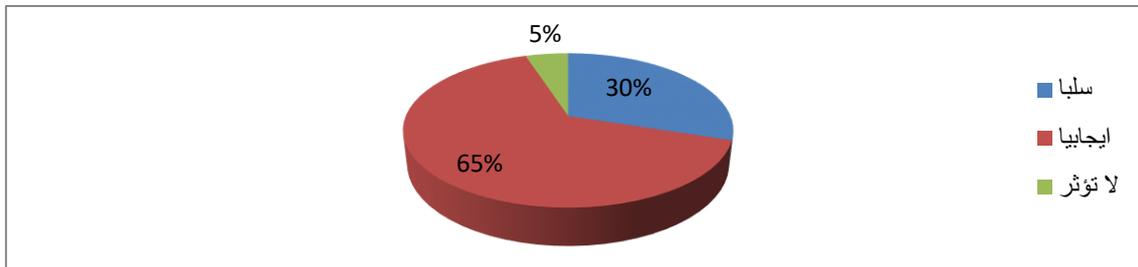
الجدول رقم 23 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي:

16- كيف تؤثر بيئة العمل على أدائك الوظيفي؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	6	30%
ايجابيا	13	65%
لا تؤثر	1	5%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن بيئة العمل تؤثر فيهم ايجابيا، حيث سجلت فئة المجيبين ب"ايجابيا" تكرار 13 وقدرت بنسبة 65% في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يرون أنها تؤثر فيهم سلبا من خلال الإجابة ب"سلبا" تكرار 6 وقدرت نسبتها ب30% بينما سجلت فئة المبحوثين الذي يروون أنها لا تؤثر في أدائهم من خلال الإجابة بلا تؤثر تكرار 1 وقدرت نسبتها ب 5% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن بيئة العمل تؤثر فيهم ايجابيا.

الشكل رقم 22 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي:

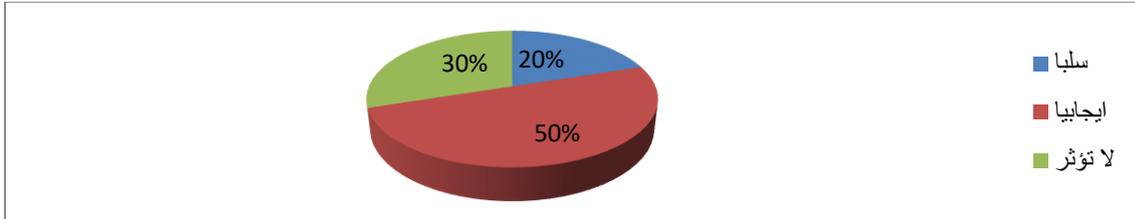


الجدول رقم 24 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير جو العمل على الأداء بالعمل:

17- كيف يؤثر جو العمل على أدائك بالعمل؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	4	20%
ايجابيا	10	50%
لا تؤثر	6	30%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير جو العمل على الأداء بالعمل، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن جو العمل يؤثر على الأداء بالعمل، حيث سجلت فئة المجيبين ب"ايجابيا" تكرار 10 مفردات وقدرت بنسبة 50% في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يرون أنها لا تؤثر في أدائهم من خلال الإجابة ب"سلبا" تكرار 6 مفردات ونسبتها ب30% من خلال الإجابة بلا تؤثر بينما سجلت فئة المبحوثين الذين أجابوا بأنها تؤثر فيهم سلبا تكرار 4 مفردات ونسبتها ب20%. من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن جو العمل يؤثر على الأداء بالعمل.

الشكل رقم 23 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير جو العمل على الأداء بالعمل:

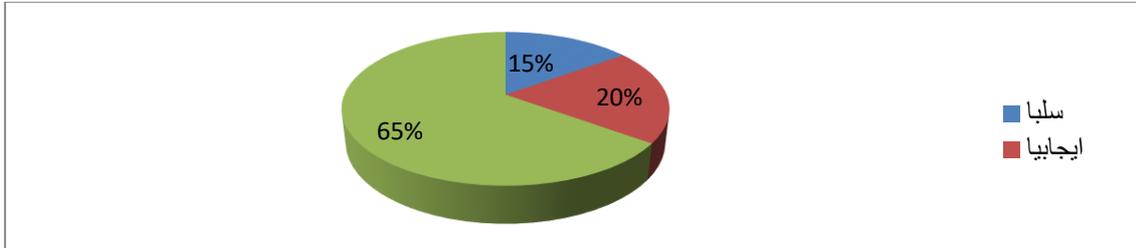


الجدول رقم 25 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير أوقات العمل في الأداء:

18- كيف تؤثر أوقات العمل على أدائك بالعمل؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	3	15%
ايجابيا	4	20%
لا تؤثر	13	65%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير أوقات العمل في أداء الموظفين، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن أوقات العمل المعينة لهم لا تؤثر في أدائهم حيث سجلت فئة المجيبين ب"لا تؤثر" تكرار 13 وقدرت بنسبة 65% في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يرون أنها تؤثر ايجابيا من خلال الإجابة ب"ايجابيا" تكرار 4 وقدرت نسبتها ب20% بينما سجلت فئة المبحوثين الذي يروون أنها تؤثر في أدائهم سلبيًا من خلال الإجابة بسلبيا تكرار 3 وقدرت نسبتها ب 15% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن أوقات العمل المعينة لهم تؤثر في أدائهم.

الشكل رقم 24 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير أوقات العمل في الأداء:



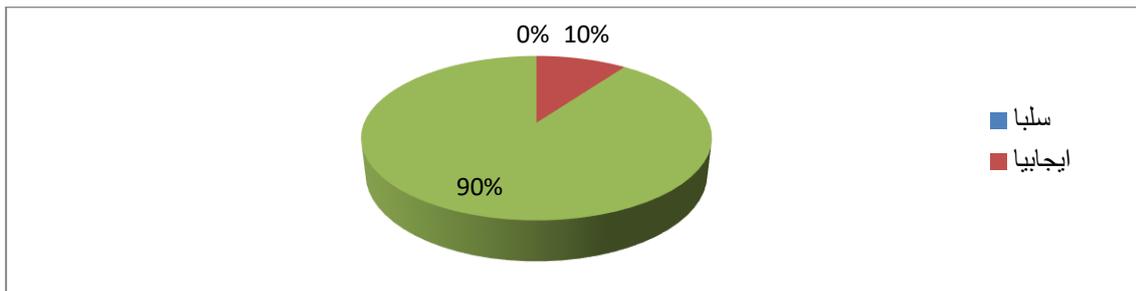
الجدول رقم 26 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الإضاءة الموجودة في العمل على الأداء الوظيفي:

19- كيف تؤثر الإضاءة الموجودة بمكان عملك على أدائك؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
سلبا	0	0%
ايجابيا	2	10%
لا تؤثر	18	90%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الإضاءة الموجودة بالعمل على الأداء، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يرون أن الإضاءة الموجودة بالعمل لا تؤثر في الأداء بالعمل حيث سجلت فئة المجيبين ب"لا تؤثر" تكرار 18 وقدرت بنسبة 90% في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يرون أن الإضاءة الموجودة تؤثر ايجابيا في أدائهم من خلال الإجابة ب"ايجابيا" تكرار 2 مفردتين وقدرت نسبتها ب10%، بينما سجلت فئة المبحوثين الذي يرون أنها تؤثر سلبا في أدائهم من خلال الإجابة ب"سلبا" تكرار 0 وقدرت نسبتها ب0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن الإضاءة الموجودة بالعمل لا تؤثر في الأداء بالعمل.

الشكل رقم 24 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الإضاءة الموجودة في العمل على الأداء:

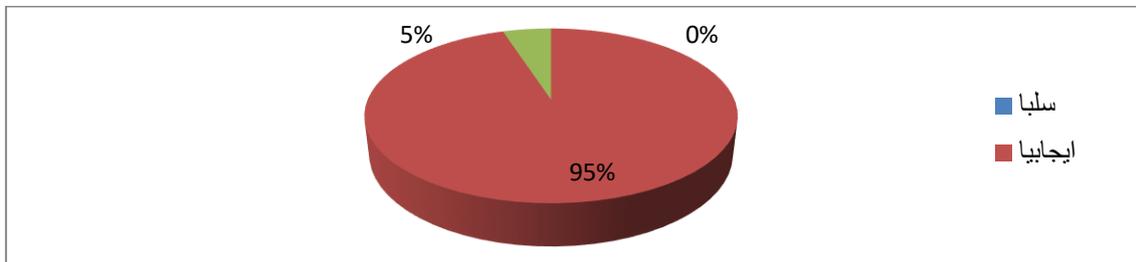


الجدول رقم 27 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير التهوية الموجودة بمكان العمل على الأداء:

20- كيف تؤثر التهوية الموجودة بمكان عملك على أدائك؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
0%	0	سلبا
95%	19	ايجابيا
5%	1	لا تؤثر
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير التهوية الموجودة بمكان العمل على الأداء، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن التهوية الموجودة تؤثر ايجابيا على الأداء حيث سجلت فئة المجيبين ب"ايجابيا" تكرار 19 وقدرت بنسبة 95% بينما سجلت فئة المبحوثين الذي يروون أنها لا تؤثر في الأداء من خلال الإجابة بلا تؤثر تكرار 1 وقدرت نسبتها ب5%. في حين سجلت فئة المبحوثين الذي يرون أن التهوية الموجودة تؤثر سلبيبا على الأداء من خلال الإجابة ب"سلبا" تكرار 0 وقدرت نسبتها ب0% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن التهوية الموجودة تؤثر ايجابيا على الأداء.

الشكل رقم 25 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير التهوية الموجودة بمكان العمل على الأداء:

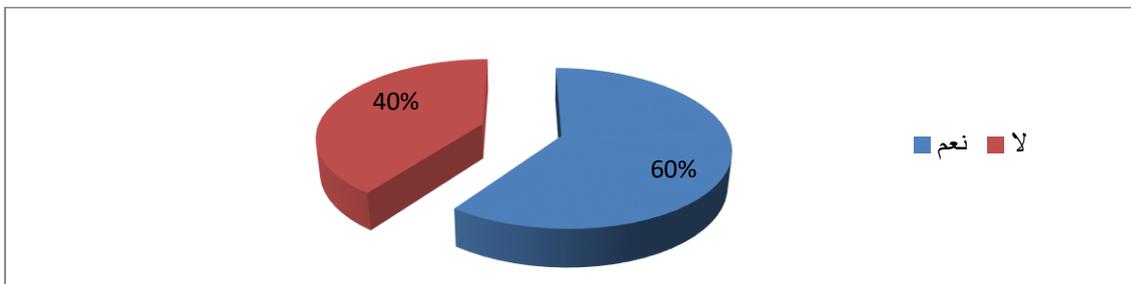


الجدول رقم 28 توزيع أفراد العينة حسب متغير دور المهام المنسوبة في الزيادة من كفاءة العاملين:

21- هل ترى أن المهام المنسوبة إليك تزيد من كفاءتك؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	60%
لا	8	40%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير دور المهام المنسوبة في الزيادة من كفاءة العاملين، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن المهام المنسوبة إليهم تزيد من كفاءاتهم بالعمل، حيث سجلت فئة الذين أجابوا بـ "نعم" تكرار 12 وقدرت بنسبة 60% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين بـ "لا" تكرار 8 وقدرت نسبتها بـ 40% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين العينة يروون أن المهام المنسوبة إليهم تزيد من كفاءاتهم بالعمل.

الشكل رقم 27 توزيع أفراد العينة حسب متغير دور المهام المنسوبة في الزيادة من كفاءة العاملين:

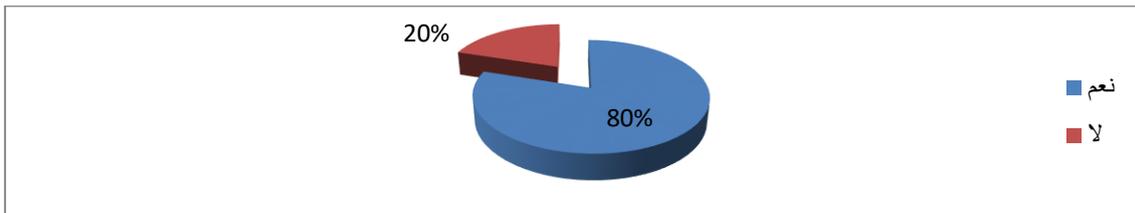


الجدول رقم 29 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء الوظيفي:

22- هل يحسن الاتصال الرسمي بينك وبين الإدارة من أدائك الوظيفي؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	80%
لا	4	20%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن الاتصال الرسمي مع الإدارة يحسن من أدائهم الوظيفي، حيث سجلت فئة الذين أجابوا بـ "نعم" تكرار 16 وقدرت بنسبة 80% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين بـ "لا" تكرار 4 وقدرت نسبتها بـ 20% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال الرسمي مع الإدارة يحسن من أدائهم الوظيفي.

الشكل رقم 33 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء الوظيفي:



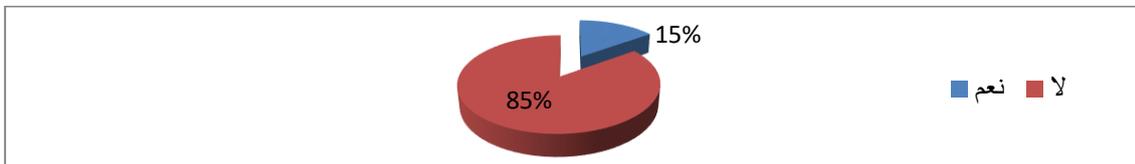
الجدول رقم 30 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء الوظيفي:

23- هل يحسن الاتصال الغير رسمي بينك وبين الإدارة من أدائك الوظيفي؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	3	15%
لا	17	85%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن الاتصال غير الرسمي مع الإدارة لا يحسن من أدائهم الوظيفي، حيث سجلت فئة الذين أجابوا ب"لا" تكرار 17 وقدرت نسبتها ب85% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين ب"نعم" تكرار 3 وقدرت بنسبة 15% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال غير الرسمي مع الإدارة لا يحسن من أدائهم الوظيفي

الشكل رقم 29 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء:

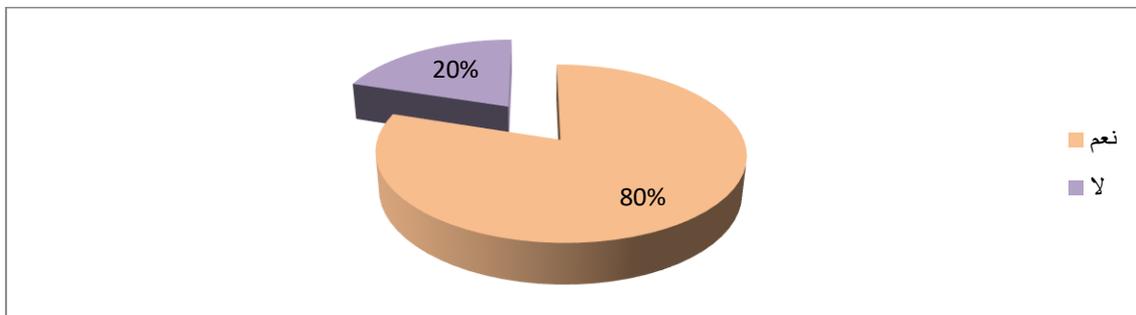


الجدول رقم 31 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الزملاء في الأداء الوظيفي:

24- هل تحسن الاتصال الرسمي بينك وبين زملائك من أدائك الوظيفي؟		
الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	80%
لا	4	20%
المجموع	20	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الزملاء في الأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن الاتصال الرسمي مع الإدارة يحسن من أدائهم الوظيفي، حيث سجلت فئة الذين أجابوا بـ "نعم" تكرار 16 وقدرت بنسبة 80% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين بـ "لا" تكرار 4 وقدرت نسبتها بـ 20% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها. نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال الرسمي مع الزملاء يحسن من أدائهم الوظيفي.

الشكل رقم 30 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الزملاء في الأداء:



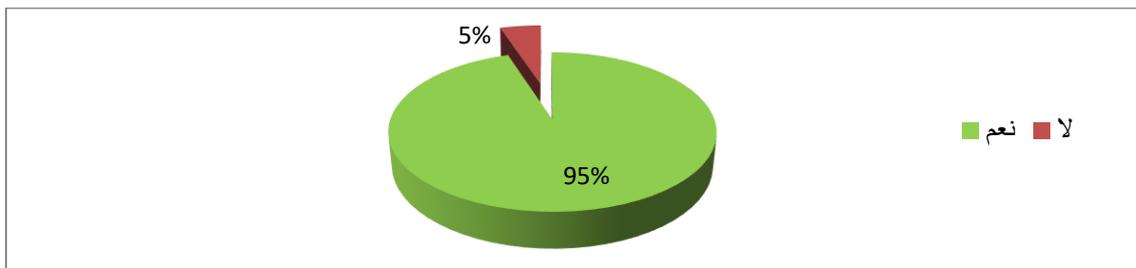
الجدول رقم 32 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الغير الرسمي مع الزملاء في الأداء الوظيفي:

25- هل تحسن الاتصال الغير رسمي بينك وبين زملائك من أدائك الوظيفي؟		
النسبة المئوية	التكرار	الخيار
95%	19	نعم
5%	1	لا
100%	20	المجموع

يمثل الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الغير الرسمي مع الزملاء في الأداء الوظيفي، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يروون أن الاتصال غير الرسمي مع الزملاء يحسن من أدائهم الوظيفي، حيث سجلت فئة الذين أجابوا ب"نعم" تكرار 19 وقدرت نسبتها ب95% في حين سجلت فئة المبحوثين المجيبين ب"لا" تكرار 1 وقدرت بنسبة 5% من أفراد العينة حسب نتائج دراستنا المتحصل عليها.

نستنتج من خلال هذه النتائج أن أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال غير الرسمي مع الزملاء يحسن من أدائهم الوظيفي.

الشكل رقم 31 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الغير الرسمي مع الزملاء في الأداء الوظيفي:



- النتائج العامة للدراسة:

البيانات الشخصية للدراسة:

- أغلب المبحوثين من فئة الذكور.
- أغلب المبحوثين تتراوح أعمارهم 35 سنة فما أكثر.
- أغلب المبحوثين حائزون على مستوى تعليمي جامعي.
- أغلب المبحوثين يملكون خبرة مهنية دامت مدة لأقل من 5 سنوات.
- أغلب المبحوثين حالتهم العائلية متزوجون أو متزوجات.

المحور الأول: بيئة العمل

أغلب المبحوثين يروون أن المؤسسة تتبنى إجراءات واضحة لتقسيم وتبني المهام لموظفيها.

أغلب المبحوثين يروون أن الإدارة هي المسؤولة عن تحديد مهام الموظفين.

1- أغلب المبحوثين يروون أن توزيع المهام يكون بالغالب نسبة إلى الوظيفة التي يعتليها الموظف.

2- أغلب المبحوثين يروون أنه هنالك تنسيقا بين مهامهم وبين مهام فريق العمل.

3- أغلب المبحوثين يرون أن هنالك اتصالا بينهم وبين زملائهم في العمل.

4- أغلب المبحوثين طبيعة اتصالهم مع زملائهم في العمل غير رسمي.

5- أغلب المبحوثين علاقتهم مع المشرف علاقة عادية.

6- أغلب المبحوثين علاقتهم مع الزملاء بالعمل جيدة.

7- أغلب المبحوثين يرون أن العمل بالمناوبات في المؤسسة مناسب لهم.

8- أغلب المبحوثين يروون أن الإضاءة بمكان عملهم مناسبة.

9- أغلب المبحوثين يروون أن بيئة العمل مناسبة.

10- أغلب المبحوثين يروون أن التهوية في مكان العمل مناسبة لهم.

11- أغلب المبحوثين يروون أن أوقات العمل مناسبة لهم.

المحور الثاني: أداء الموظفين

12- أغلب المبحوثين يرون أن العلاقة مع المدير تأثر ايجابيا في أدائهم الوظيفي.

13- أغلب المبحوثين يروون أن العلاقة مع زملائهم بالعمل تؤثر بهم ايجابيا.

14- أغلب المبحوثين يروون أن بيئة العمل تؤثر فيهم ايجابيا.

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية بمؤسسة توزيع الغاز

- 15- أغلب المبحوثين يروون أن جو العمل يؤثر على الأداء بالعمل.
- 16- أغلب المبحوثين يروون أن أوقات العمل المعنية لهم تؤثر في أدائهم.
- 17- أغلب المبحوثين يرون أن الإضاءة الموجودة بالعمل لا تؤثر في الأداء بالعمل.
- 18- أغلب المبحوثين يروون أن التهوية الموجودة تؤثر ايجابيا على الأداء.
- 19- أغلب المبحوثين العينة يروون أن المهام المنسوبة إليهم تزيد من كفاءاتهم بالعمل.
- 20- أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال الرسمي مع الإدارة يحسن من أدائهم الوظيفي.
- 21- أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال غير الرسمي مع الإدارة لا يحسن من أدائهم الوظيفي.
- 22- أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال الرسمي مع الزملاء يحسن من أدائهم الوظيفي.
- 23- أغلب المبحوثين يروون أن الاتصال غير الرسمي مع الزملاء يحسن من أدائهم الوظيفي.

5- مناقشة نتائج الدراسة:

1.5- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فرضيات الدراسة:

أ- من خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها نستنتج أن المؤسسة تلعب دورا فعالا في أداء الموظفين والعاملين من خلال ما تقدمه من بيئة اجتماعية سواء كان ذلك من خلال العلاقة بين الموظف والإدارة أو بين الموظفين أنفسهم وظروف مادية كالإضاءة والتهوية والمكيفات وللمؤسسة دور فعال في تفعيل أداء العاملين من خلال تحسين ظروف العمل، حيث يتحسن أداء العامل عند مناسبة ولائمة جو العمل وبيئته وبالتالي يستطيع إنتاج نتائج أفضل. وعليه فيمكن القول أننا نقبل الفرضية التي مفادها أن المؤسسة لها دور في أداء الموظفين.

ب- كما أثبت نتائج الدراسة أن هنالك علاقة واضحة بين الاستقرار المهني للموظف وبين بيئة عمله وظروفها حيث يكون العامل أكثر استقرارا وأكثر قابلية للقيام بمهامه عندما تتوفر الظروف الاجتماعية كالقيادة الجيدة التي قد تترسخ في وضوح المهام والأوامر القادمة من الإدارة ونسبة الرسمية بين المدير والموظف، كما تعود أيضا إلى الظروف المادية التي يتعرض لها الموظف.. وعليه فيمكن القول أننا نقبل الفرضية التي مفادها أنه توجد علاقة بين ظروف العمل والاستقرار المهني للموظف.

2.5- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء تساؤلات الدراسة:

الإجابة عن التساؤل الأول: يمكن القول إجابة التساؤل الأول لدراستنا الذي مفاده ما مدى تأثير ظروف العمل على أداء العاملين؟ أن تأثير ظروف العمل كبيرة جدا وقد يمكن نسب مدى الفعالية والإنتاج للعامل نسبيا لمدى تأقلمه مع بيئته ومحيطه العمل حيث تقل نسبة الإنتاج والعمل عندما تكون البيئة سيئة أو لا تتوفر فيها المتطلبات التي منح الموظف الاستقرار المهني.

الإجابة عن التساؤل الثاني: يمكن القول إجابة التساؤل الأول لدراستنا الذي مفاده ما هي أهم ظروف العمل التي تؤثر على أداء العاملين؟ أن أهم الظروف التي يجب توفرها في بيئة العمل هي:

أ- **الظروف الاجتماعية:** وهي التي تنحصر على العلاقات بين الأفراد باختلاف رتبهم، وظائفهم وسنهم وأقدميتهم داخل المؤسسة، كيف يكون الاتصال بهم وما هي أفضل الوسائل الاتصالية التي يفضلونها داخل المؤسسة بالعمل وكيف هي العلاقات والديناميكية التي يولدونها من خلال التفاعل مع بعضهم البعض، حيث أن كل هذه العوامل تلعب دورا كبيرا في خلق جو يعزز روح العمل لدى العامل ويمكن تقسيم هذه الظروف الاجتماعية إلى عنصرين مهمين:

- **العلاقة جيدة مع الإدارة (المدير):** تلعب العلاقة مع المدير دورا كبيرا في فاعلية أداء العامل حيث أن العامل، وقد أثبتت نتائج الدراسة أن العمال يفضلون الاتصال الرسمي مع الإدارة نوعا ما ويعود ذلك إلى أن الموظفين بمختلف رتبهم وخبراتهم بشكل مستمر بحاجة إلى تلقي أوامر واضحة رسمية تمحي الغموض عما يجب فعله وبالتالي القيادة الجيدة تزيد من فاعلية العمال.

- **العلاقة جيدة مع الموظفين والزملاء بالعمل:** أثبتت نتائج دراستنا أن العلاقة مع الزملاء مهمة لتفعيل أداء العاملين حيث أن العلاقة مع الزملاء بالعمل يجب أن تكون جيدة خالية من السلبية أو العدوانية مما يولد جو عمل غير مريح للعامل ويشتت انتباهه وتركيزه عن العمل المطلوب منه. كما أثبتت الدراسة أنه مع أن العلاقات بين الزملاء جيدة إلا أنهم يفضلون الرسمية حيث يجب أن تبقى رسمية حتى يتمكن الكل من القيام بعمله بوضوح ودقة.

ب- **الظروف المادية:** وهي الظروف التي توفرها المؤسسة للعامل وتتضمن كل ما له علاقة بمكان العمل ومعداته ووسائله ومواقيت العمل وتوزيع المهام على الموظفين، حيث أن ظروف العمل تسهل من عمل الموظف ومنحه قابلية التركيز بما هو مطلوب منه ومن هذه المتطلبات: التهوية الجيدة، الإضاءة الجيدة، مواقيت العمل، مكان العمل.

خاتمة

خاتمة:

من خلال تسليطنا الضوء على موضوع بيئة العمل وجدنا أن هذا المجال متشعب ولا يمكن احتوائه في بضع صفحات من مذكرة، ذلك أنه يشمل قسما داخليا وآخر خارجيا، وكل قسم يضم في ثناياه أجزاء وعناوين لا حصر لها، ولكن لها تأثيرها الكبير على المنظمة على وجه العموم وعلى أداء الموارد البشري على وجه الخصوص، ومن خلال دراستنا هاته حاولنا قدر المستطاع الربط وإبراز العلاقة المتبادلة بين المتغيرين بيئة العمل، وأداء العاملين.

وفيما يخص عملية تقييم الأداء التي تعد في الوقت الراهن هي الوسيلة الأكثر فعالية ونجاعة فيما يتعلق بالرقابة المستمرة والمستقيمة فاعتمادها داخل المنظمة في كل المصالح وعلى كل المستويات من شأنه المساهمة بشكل كبير في تسهيل الأعمال والرفع من أداء العاملين، أي تحقيق الكفاءة والفعالية في آن واحد، كما لا تنسى دورها في اتخاذ القرارات والإجراءات ورسم تصورات وخطط مستقبلية لها دور في تحريك دواليب الاستمرارية والتطور للمنظمة ككل والموارد البشري على وجه الخصوص.

لا يختلف اثنان في أن مرونة المورد البشري تجعله الأكثر تأثرا بما يحيط به وهذا ما ينعكس على أدائه جيدا كان أو سيئا، وظروف العمل التي هي جزء من محيطه لها ارتباط طردي مع أداء العاملين بحيث أن سوءها يجعل الأداء منخفض وغير مرضي وملائمتها تجعله جيدا وفعالاً.

انطلاقا من إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية باستعمال أدوات التحليل من أجل الوصول إلى إبراز العلاقة بين بيئة العمل وأداء العاملين في المؤسسة والتي تمت دراستها بمؤسسة سونلغاز فرع وهران، توصلنا إلى النتائج التالية:

- 1- بينت نتائج الدراسة أن أفراد العينة مدركة لبيئة العمل المحيطة بها أتم الإدراك
 - 2- تلعب ظروف العمل دورا كبيرا في الاستقرار المهني للموظف.
 - 3- البيئة الاجتماعية للعمل تزيد من فاعلية الأداء.
- في الأخير يمكننا القول أن هذا البحث كان فرصة جيدة ومفيدة من الناحية العلمية وقد مكنا الموضوع من الاطلاع على العلاقة بين ظروف العمل أداء العاملين.

فهرس الجداول

فهرس الجداول

9	الجدول رقم 01 تقسيم استبيان الدراسة.....
10	الجدول رقم 02 الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.....
60	الجدول رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.....
60	الجدول رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.....
61	الجدول رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.....
62	الجدول رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.....
63	الجدول رقم 07 توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.....
64	الجدول رقم 08 توزيع أفراد العينة حسب متغير إجراءات بناء المهام.....
65	الجدول رقم 09 توزيع أفراد العينة حسب متغير المسؤول عن تحديد المهام.....
65	الجدول رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير كيفية توزيع المهام.....
66	الجدول رقم 11 توزيع أفراد العينة حسب متغير تنسيق المهام.....
67	الجدول رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال بين زملاء.....
68	الجدول رقم 13 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة الاتصال بين زملاء.....
69	الجدول رقم 14 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع المشرف في العمل.....
70	الجدول رقم 15 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع الزملاء في العمل.....
70	الجدول رقم 16 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة العمل بالمناوبات.....
71	الجدول رقم 17 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة الإضاءة الموجودة في مكان عملك مناسبة.....
72	الجدول رقم 18 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة بيئة العمل.....
73	الجدول رقم 19 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة التهوية في مكان العمل.....
73	الجدول رقم 20 توزيع أفراد العينة حسب متغير مناسبة أوقات العمل.....
74	الجدول رقم 21 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع المدير في الأداء.....
75	الجدول رقم 22 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع الموظفين في الأداء.....
76	الجدول رقم 23 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي.....
77	الجدول رقم 24 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير جو العمل على الأداء بالعمل.....
78	الجدول رقم 25 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير أوقات العمل في الأداء.....
79	الجدول رقم 26 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الإضاءة في العمل على الأداء.....
80	الجدول رقم 27 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير التهوية بمكان العمل على الأداء.....
81	الجدول رقم 28 توزيع أفراد العينة حسب متغير دور المهام المنسوبة في الزيادة من كفاءة العاملين.....
81	الجدول رقم 29 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء.....
81	الجدول رقم 30 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء الوظيفي.....
82	الجدول رقم 31 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الزملاء في الأداء.....
83	الجدول رقم 32 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الغير الرسمي مع الزملاء في الأداء.....

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 01 الهيكل التنظيمي لسونلغاز..... 40
- الشكل رقم 02 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس..... 60
- الشكل رقم 03 توزيع أفراد العينة حسب متغير السن..... 61
- الشكل رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي..... 62
- الشكل رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية..... 63
- الشكل رقم 06 توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية..... 64
- الشكل رقم 07 توزيع أفراد العينة حسب متغير إجراءات بناء المهام..... 64
- الشكل رقم 08 توزيع أفراد العينة حسب متغير المسؤول عن تحديد المهام..... 65
- الشكل رقم 09 توزيع أفراد العينة حسب متغير كيفية توزيع المهام..... 66
- الشكل رقم 10 توزيع أفراد العينة حسب متغير تنسيق المهام..... 67
- الشكل رقم 11 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال بين الزملاء..... 68
- الشكل رقم 12 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة الاتصال بين الزملاء..... 68
- الشكل رقم 13 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع المشرف في العمل..... 69
- الشكل رقم 14 توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العلاقة مع الزملاء في العمل..... 70
- الشكل رقم 15 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة العمل بالمناوبات..... 71
- الشكل رقم 16 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة الإضاءة الموجودة في مكان عملك مناسبة..... 72
- الشكل رقم 17 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة بيئة العمل..... 72
- الشكل رقم 18 توزيع أفراد العينة حسب متغير ملائمة التهوية في مكان العمل..... 73
- الشكل رقم 19 توزيع أفراد العينة حسب متغير مناسبة أوقات العمل..... 74
- الشكل رقم 20 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع المدير في الأداء..... 75
- الشكل رقم 21 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير العلاقة مع الموظفين في الأداء..... 76
- الشكل رقم 22 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير بيئة العمل على الأداء الوظيفي..... 77
- الشكل رقم 23 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير جو العمل على الأداء بالعمل..... 77
- الشكل رقم 24 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير أوقات العمل في الأداء..... 78
- الشكل رقم 25 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الإضاءة الموجودة في العمل على الأداء..... 79
- الشكل رقم 26 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير التهوية الموجودة بمكان العمل على الأداء..... 80
- الشكل رقم 27 توزيع أفراد العينة حسب متغير دور المهام المنسوبة في الزيادة من كفاءة العاملين..... 81
- الشكل رقم 28 توزيع أفراد العينة حسب متغير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء..... 82
- الشكل رقم 29 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الإدارة في الأداء..... 83
- الشكل رقم 30 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الرسمي مع الزملاء في الأداء..... 84
- الشكل رقم 31 توزيع أفراد العينة حسب متغير تأثير الاتصال الغير الرسمي مع الزملاء في الأداء..... 85

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط4، 2010.
2. أحمد ماهر، نظم الأجور والتعويضات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2010
3. جمال محمد أبو شنب، البحث العلمي والطرق والأدوات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2007.
4. خضير كاظم الفريحات، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، الطبعة الأولى، دار النشر والتوزيع، عمان، 2009 .
5. دميري أحمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، بدون سنة النشر.
6. سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية : إدارة الأفراد، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2007 .
7. سعد غالب ياسين، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الرابعة، دار اليازوري، عمان، 2000.
8. صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، بدون طبعة، جامعة منتوري، قسنطينة، بدون سنة نشر، الجزائر.
9. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004 .
10. صلاح الشنواني، إدارة الإنتاج، د.ط، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2000.
11. عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية - مطبعة الإخوة الأشقاء للطباعة، القاهرة، مصر 1998 .
12. عبد المحسن جودة وآخرون، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، جامعة المنصورة، القاهرة، 2003
13. علي غربي وآخرون، تنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007
14. عمر وصفي عقيلي، قيس عبد علي المؤمن، المنظمة ونظرية التنظيم، بدون مكان النشر، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر والتوزيع، 1994.
15. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، الطبعة التاسعة، دار فياء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001 .
16. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، عمان، 2008، ص146
17. مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، د.ط، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2004 .
18. محمد الصاوي، محمد مبارك، البحث العلمي أسسه وطريقة كتابته، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1996.

قائمة المصادر والمراجع

19. محمد المبيضين عقلة، التدريب الإداري الموجه بالأداء، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2001
20. محمد تركي، مناهج البحث في علوم التربية وعلوم النفس، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984.
21. محمد حسن زويلف، نظريات ومبادئ الإدارة، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، 2001.
22. محي الدين عبد الحليم، الدراما التلفزيونية والشباب الجامعي، دار العلوم، عنابة، 2003.
23. مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 31
24. معلومات مقدمة من مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (SDA).
25. نهاد عطا حمدي، زيد غانم الحصان، الأمن الصناعي وإدارة محطات الخدمة، د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
26. نور الدين حاروش، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الأمة، الجزائر، 2011، ص 120.
- الرسائل الجامعية:
27. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، د.ط، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
28. الأسود الزهرة، محاضرات في العلوم الإنسانية، جامعة الوادي، الجزائر، 2020.
29. البراغي، تحسين ظروف العمل لرفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة حالة وحدة اللوالب والبراغي والصنابير لعين الكبيرة سطيف، رسالة ماجستير، جامعة سطيف، 1996-1997.
30. بن موسى فاطمة الزهرة، بوقريانات سمية، أثر ظروف العمل على أداء العاملين، غير منشورة، دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بتقوت، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2013.
31. تنكة وآخرون، الحوافز و أثرها على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، المركز الجامعي المدية.
32. سلمى لحر، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض، بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة جيجل، 2012-2013.
33. عادل حسن، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، بدون طبعة، الدار الجامعية، بيروت، 1984.
34. علي موسى حنان، الصحة والسلامة المهنية وأثرها على كفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة المؤسسة هيكل الجزائر مركب شلغوم العيد، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، شعبة تسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة لموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.

قائمة المصادر والمراجع

35. علي موسى حنان، مذكرة الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة لمؤسسة هن كل الجزائر مركب شلغوم العيد، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير شعبة تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006-2007.
36. عيسى ابراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن، 2009،
37. محمود عبد الرحمن ابراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2006
38. محمود عبد الرحمن ابراهيم الشنطي، أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، غير منشورة، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية، قسم إدارة الأعمال، غزة، 2006.
39. نعيمة فضيل، أهمية تقييم أداء العاملين في تدعيم أداء المؤسسة ؛ مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، الجزائر، 2005.
40. نمير ربيحة، إستراتيجية الاتصال وأثرها على أداء المؤسسة، مذكرة تخرج تقني سامي، مركز التكوين المهني، عين البيضاء، ورقلة، 2006، 2009.
- المجلات العلمية:
41. الداوي الشيخ، تحليل أثر التدريب والتحفيز على تنمية الموارد البشرية في البلدان الإسلامية، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 06، 2008.
- الكتب باللغة الفرنسية:

-H.M Hamady, Administrative réform in developing countries with special reference to Egypte and lybia, PH.S, this is University of strathclyde-Glasgow, 1975,

الملاحق

الملاحق

ملحق رقم -1-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الإجتماعية

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استبيان حول:

بيئة العمل وتأثيرها على العاملين
دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز سونلغاز

الأخ الفاضل، الأخت الفاضلة...

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان المعد في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر لتخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بالشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز سونلغاز، بموضوع بيئة العمل وتأثيرها على العاملين.

وبغرض إتمام هذه الدراسة أرجو منكم الإجابة على الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة بكل صدق وموضوعية وهذا من أجل التعرف على آرائكم من خلال وضع علامة (x) في الخانة الموافقة لإجاباتكم وإكمال الفراغ. مع العلم أن إجاباتكم ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

السنة الدراسية: 2022/2021

الملاحق

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر

أنثى

السن:

من 25 إلى 30 سنة

من 30 إلى 35 سنة

من 35 فما فوق

المستوى التعليمي:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

الحالة العائلية:

أعزب

متزوج

مطلق

أرمل

المحور الأول: بيئة العمل

1- هل توجد إجراءات واضحة تبني مهام التي يقوم بها كل عامل؟

نعم

لا

2- من المسؤول عن تحديد هذه المهام؟

الإدارة

فريق العمل

3- كيف يتم توزيع المهام؟

حسب الخبرة

حسب الرتبة

حسب الوظيفة

الملاحق

حسب المؤهل العلمي

4- هل هنالك تنسيق بين مهامك ومهام فريق عملك؟

نعم
نوعا ما
لا

5- هل هنالك اتصال بينك وبين زملائك في العمل؟

نعم
لا

6- هل الاتصال بينك وبين زملائك في العمل يكون:

اتصال رسمي
اتصال غير رسمي

7- ما طبيعة العلاقة بينك وبين مشرفك في العمل؟

جيدة
عادية
سيئة

8- ما طبيعة العلاقة بينك وبين زملائك في العمل؟

جيدة
عادية
سيئة

9- هل يناسبك العمل بالمنوبات في مؤسستك؟

نعم
لا

- في حالة الإجابة بلا لماذا؟.....

10- هل الإضاءة الموجودة في مكان عملك مناسبة؟

نعم
نوعا ما
لا

11- هل ترى أن المؤسسة توفر بيئة مناسبة للعمل؟

نعم
لا

12- هل التهوية مناسبة في مكان عملك؟

نعم
نوعا ما
لا

الملاحق

13- هل تناسبك أوقات العمل؟

- نعم
لا

المحور الثاني: أداء العاملين

14- كيف تؤثر العلاقة بينك وبين المدير في أدائك الوظيفي؟

- سلبي
إيجابي
لا تؤثر

15- كيف تؤثر العلاقة بينك وبين الموظفين في أدائك الوظيفي؟

- سلبي
إيجابي
لا تؤثر

16- كيف تؤثر بيئة العمل على أدائك الوظيفي؟

- سلبي
إيجابي
لا تؤثر

17- كيف يؤثر جو العمل على أدائك بالعمل؟

- سلبي
إيجابي
لا تؤثر

18- كيف تؤثر أوقات العمل على أدائك بالعمل؟

- سلبي
إيجابي
لا تؤثر

19- كيف تؤثر الإضاءة الموجودة بمكان عملك على أدائك؟

- سلبي
إيجابي
لا تؤثر

20- كيف تؤثر التهوية الموجودة بمكان عملك على أدائك؟

- سلبي
إيجابي
لا تؤثر

21- هل ترى أن المهام المنسوبة إليك تزيد من كفاءتك؟

- نعم

الملاحق

- لا
- 22- هل يحسن الاتصال الرسمي بينك وبين الإدارة من أدائك الوظيفي؟
نعم
لا
- 23- هل يحسن الاتصال الغير رسمي بينك وبين الإدارة من أدائك الوظيفي؟
نعم
لا
- 24- هل تحسن الاتصال الرسمي بينك وبين زملائك من أدائك الوظيفي؟
نعم
لا
- 25- هل تحسن الاتصال الغير رسمي بينك وبين زملائك من أدائك الوظيفي؟
نعم
لا