

بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين دراسة ميدانية

Internal working environment and its impact on the performance of employees field Study

حدة متلف*

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
جامعة الحاج لخضر باتنة - 1 - (الجزائر)، hadda.metlef@univ-batna.dz

تاريخ الاستلام: 2021/11/20 تاريخ القبول: 2021/12/12 تاريخ النشر: 2022/01/31

ملخص:

حاولت هذه الدراسة إبراز أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة. وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة تم تقديم مجموعة من الاقتراحات حسب ما تتمتع به المؤسسة من إمكانيات.

كلمات مفتاحية: بيئة العمل الداخلية، أداء العاملين، العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية، مؤسسة سيرام ديكور.

Abstract:

This paper tries to highlight the impact of internal working conditions on the performance of employees through a field study in CERAM DECOR company- Batna.

The study concluded that there is an impact with statistical significance of internal working conditions through (physical, functional and social factors) on the performance of employees in CERAM DECOR company- Batna. and in the light of this result some suggestions have been provided according to the company's possibility.

Keywords: internal working conditions, the performance of employees, physical, functional and social factors, CERAM DECOR company.

* وحدة متلف

1. مقدمة:

تعد بيئة العمل من العوامل الهامة التي تحدد نجاح أو فشل أي منظمة، لاعتبارها المصدر الأساسي لمدخلاتها وكذلك مصبا لمخرجاتها، وتؤكد العديد من الدراسات والبحوث أهمية التعرف على البيئة الداخلية السائدة بجميع أبعادها في أي منظمة، من أجل تبني سياسات وإجراءات من شأنها تعزيز النواحي الإيجابية وتصحيح النواحي السلبية، فكل منظمة خصائص تميزها عن المنظمات الأخرى كما أن لكل منظمة أساليبها وأنشطتها الخاصة في العمل، وهي عناصر تمثل في مجموعها البيئة الداخلية التي يعمل فيها الفرد في المنظمة، والتي لها تأثير على أداء وسلوك العمال بالمنظمة. وعليه تم طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور - باتنة؟

وتحت هذا التساؤل الرئيسي تم إدراج التساؤلين الفرعيين التاليين:

- ما هي المفاهيم النظرية التي يركز عليها مفهومي بيئة العمل الداخلية وأداء

العاملين؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل بيئة العمل

الداخلية (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور - باتنة؟

فرضيات البحث:

من خلال عرض الإشكالية السابقة، تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور - باتنة.

واندرجت تحتها الفرضيتين الفرعيتين التاليين:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل المادية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور - باتنة.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل الوظيفية والاجتماعية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور - باتنة.

أهداف البحث:

هدف هذا البحث إلى التعرف على بيئة العمل الداخلية في مؤسسة سيرام ديكور بانتة وإبراز تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين في نفس المؤسسة.

منهج البحث:

في إطار القيام بتحليل ومعالجة إشكالية البحث والإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة وبهدف اختبار صحة الفرضيات الموضوعة، تم اعتماد المنهج الاستنباطي بالاعتماد على أساليب التحليل الوصفي وذلك للاستدلال على مضامين الدراسات والأبحاث المتعلقة بالحقلين المعرفيين لهذا الموضوع بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين، بغرض تحليل واستنباط المفاهيم والأسس المكونة للإطار النظري والتطبيقي لموضوع هذا البحث. بالإضافة إلى استخدام المنهج الاستقرائي الذي ينطلق من الجزء في الحكم على الكل والذي يسمح باختبار الفرضيات بإثباتها أو نفيها.

2. مفاهيم حول بيئة العمل الداخلية

تركز المنظمات في سعيها لتحقيق أهدافها، على دراسة بيئة العمل الداخلية للمنظمة بهدف زيادة إنتاجية وفعالية العاملين فيها، وضمان ولائهم لها، وتميز المنظمات الحديثة بتعددية أهدافها وأغراضها، ويرجع ذلك إلى إمكانية توسيع الطاقات البشرية والمادية المتاحة لديها لتحقيق أغراض متعددة، وأنشطة متنوعة، مما يجعلها تستقطب خيرة الكفاءات للعمل فيها، والمحافظة على هذه الكفاءات (حماد بن صالح الظاهري، 2007، ص23).

1.2 تعريف بيئة العمل الداخلية:

لقد عرّفت بيئة العمل الداخلية على أنها: «مجموعة القواعد والسياسات والإجراءات والنظم واللوائح التي تحدد كيفية سير العمل في المنظمة بصورة سلسلة متواصلة دون إنقطاع وتعطيل» (فاروق عبده فلي، السيد محمد عبد المجيد، 2005، ص292)، كما عرّفت بيئة العمل الداخلية بأنها: «مجموعة العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية والتنظيمية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة الداخلية» (طاهر محسن المنصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، 2007، ص283)، وعرّفت أيضا بيئة العمل الداخلية على أنها: «مجموعة من الخصائص المميزة لبيئة العمل الخاصة بمنظمة بعينها والتي يكون لها تأثير على أداء ودرجة رضا ومظاهر السلوك الوظيفي الأخرى الخاصة بأعضاء هذه المنظمة» (محمد سرور الحريري، 2012، ص70).

ومن خلال التعاريف السابقة يستخلص أن بيئة العمل الداخلية هي عبارة عن مجموعة السياسات والإجراءات والنظم السائدة داخل المنظمة والتي تؤثر على مدى فعالية أداء العاملين في المنظمة، هذا بالإضافة إلى عوامل تتعلق بالقيادة الإدارية والهيكلة التنظيمي والثقافة التنظيمية السائدة، فضلا عن الظروف الفيزيائية والحوافز والسياسات ونظم العمل ومدى تفاعل هذه العوامل لتحديد مستوى أداء المنظمة من حيث الجودة والفعالية.

2.2 أهمية بيئة العمل الداخلية وخصائصها:

لبيئة العمل الداخلية أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة من خلال مجموعة خصائص تميزها عن باقي المنظمات.

1.2.2 أهمية بيئة العمل الداخلية

وتتمثل أهمية بيئة العمل الداخلية فيما يلي:(ماجد عبد المهدي مساعدة، 2013،

ص184).

- يعطي الفهم الدقيق للبيئة الداخلية الإمكانية للإدارة العليا لجعل خياراتها الاستراتيجية واقعية، وممكنة التنفيذ، آخذة بعين الاعتبار الاستغلال والاستخدام الكفاء لهذه المكونات والعناصر إلى أقصى حدود الاستخدام؛
- تستطيع إدارة المنظمة تحقيق مزايا تنافسية لها من خلال التركيز على القوة الدافعة التي قد تكون عناصر قوة في بعض من مفردات البيئة الداخلية كالثقافة التنظيمية مثلا أو المهارات المعرفية الضمنية للموارد البشرية أو غيرها؛
- يتيح الفهم الجيد للبيئة الداخلية في المنظمة معرفة طبيعة الأعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها هذه المنظمة تقديم وتحقيق الأداء العالي والنجاح في هذه الأعمال؛

- يساهم فهم بيئة العمل الداخلية في معرفة التطور الحاصل في موارد المنظمة بطريقة منهجية منظمة، وبالتالي تتاح الفرصة أمام الإدارة العليا بالتركيز على الموارد الأساسية للمنظمة، والتي تشكل القاعدة الأساسية لها في المنافسة وتحقيق النتائج.

2.2.2 خصائص بيئة العمل الداخلية

من أهم خصائص بيئة العمل الداخلية ما يلي:(فاروق عبده فلي، السيد محمد عبد

المجيد، 2005، ص295).

- تمتاز بيئة العمل الداخلية للمنظمة بالثبات النسبي بمعنى أن خصائصها تمتاز بدرجة من الإستمرار النسبي، إلا أنه خاضع للتغيير عبر الزمن، وهذه الخاصية مستمدة من أن شخصية المنظمة عملية مكتسبة، وتتأثر بالمتغيرات العديدة ذات العلاقة؛
- تؤثر بيئة العمل الداخلية للمنظمة بشكل مباشر في سلوكيات العاملين؛
- يدرك العاملون بيئة العمل الداخلية وفق تصوراتهم الخاصة، وليس بالضرورة كما هو قائم فعلا، وتكون إتجاهاتهم وسلوكياتهم ومستوى أدائهم وإبداعهم إنعكاسات لتأثير إدراكاتهم لتلك الخصائص؛
- تضم بيئة العمل الداخلية للمنظمة عناصر القوة والضعف للمنظمة، وتحليل هذه العناصر هو الذي يصنع الأرضية القوية لانطلاق المنظمة.

3.2 عوامل بيئة العمل الداخلية وتأثيرها على الأداء:

بما أن هناك في بيئة العمل الداخلية تفاعل وتأثر وتأثير داخلي وآخر خارجي مع البيئة الخارجية والمجتمع، فهذا يعني أن هناك عدة عناصر تتضمنها بيئة العمل الداخلية تتفاعل فيما بينها، فقد يبدو أن هناك اختلافا بين الباحثين بخصوص هذه العناصر ومجالاتها، فينظر إليها من عدة زوايا. وهناك من قسم العناصر الأساسية لبيئة العمل الداخلية حسب اختلاف البيئات وطبقا لأهدافها إلى: (كامل محمد محمد عويضة، 1997، ص11)

- العوامل الاجتماعية أي العلاقات بين العاملين؛- علاقة الرئيس بالمرؤوسين؛- العوامل الفيزيائية كالضوضاء، التهوية والإضاءة.
- وهناك من يرى أن بيئة العمل الداخلية تتكون من العناصر التالية: (فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، 2005، ص305)
- البيئة الفنية أو التقنية (تكنولوجيا، طرق وأساليب العمل، آلات ومعدات وأجهزة)؛-
- التنظيم غير الرسمي والعلاقات الإجتماعية والثقافية التي تنشأ بين العاملين؛- التنظيم الرسمي ومايشمله من هيكل ووظائف (قانون العمل ولوائحه، قنوات الاتصال، السلطة، المستويات والأدوار).

كما أن هناك من أوضح عناصر البيئة الداخلية كما يلي: (ثابت عبد الرحمان إدريس، جمال الدين محمد المرسي، 2001، ص211).

- الهيكل، الأفراد، الإستراتيجية، - نمط الإدارة، الأنظمة والإجراءات، المهارات والقيم المشتركة.

بالإضافة إلى عناصر أخرى تم إجمالها فيما يلي:(أحمد يوسف دودين، 2012، ص54).

- المالكون أو المساهمون، مجلس الإدارة، العاملون، الهيكل التنظيمي، الموارد المختلفة، ثقافة المنظمة.

من خلال ما سبق وبحكم موضوع البحث وأهدافه فإنه يمكن تقسيم عناصر بيئة العمل الداخلية كما يلي:

1.3.2 العوامل المادية لبيئة العمل الداخلية وتأثيرها على الأداء

تعتبر العوامل المادية من مكونات بيئة العمل الداخلية، فهي تميزها عن غيرها من البيئات الأخرى للعمل، وسيتم التطرق إليها فيما يلي:

أ. الحرارة والتهوية:ينبغي للإنسان أن يعمل في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة، سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فإن أداء الفرد يقل كلما زادت درجة الحرارة أو إنخفضت عن معدل مناسب ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء ارتفاعا أو انخفاضاً) تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر بطريقة سلبية على النواحي الفيزيولوجية للعامل، مما يزيد إحساسه بالضيق ويقلل من أدائه في العمل، ومن هنا فإن تحديد درجات الحرارة المثلى ينبغي أن يتم بناء على دراسة ميدانية كما ينبغي أن يكون تحديدا نوعيا حسب نوع بيئة العمل، ونوع العمل ذاته، ونوع القطاع الجغرافي الموجود به (فرج عبد القادر طه، 1983، ص225).وأثبتت بعض الدراسات أن للتهوية أثرا كبيرا في نشاط العامل وأدائه وأن سوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس والتعب والضيق، كما أن لدرجات الحرارة والرطوبة أهمية عظمى، فالأثار الضارة التي تسببها البيئة راجعة لعدم تمكن الإنسان من التقليل من حرارته الخاصة نظرا لإرتفاع درجة الحرارة والرطوبة.(كامل محمد محمد عويضة، 1997، ص145).

ب. الإضاءة:تعد إضاءة مكان العمل أهم عنصر مادي في بيئة العمل، فقد تبين لبعض العلماء من أثر دراسة الإضاءة أن الإنتاج يمكن أن يزداد، كلما يقل التعب إذا زود المصنع بإضاءة مناسبة وكافية،وللإضاءة الجيدة الملائمة أكثر من فائدة ففضلا عن أنها تزيد من مقدار الإنتاج ودقته، فهي تسهل الرقابة على العمال، وتكشف عن الأركان والأماكن غير النظيفة فتدفع إلى تنظيفها، كما أنها تقلل من مقدار المواد التالفة، وفيها وقاية من الحوادث(عويديسلطان المشعان، 1994، ص111). وطالما يشترط في العمل درجة معينة من الإبصار، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة

وأن تتوزع توزيعاً متجانساً على جميع أجزاء بيئة العمل الداخلية وأن يقترب لونها قدر الإمكان من لون الضوء الطبيعي للنهار، لجعل الأداء والإنتاج يتم ببسر وكفاية أعلى وأفضل. (فرج عبد القادر طه، 1983، ص222).

ج. الضوضاء: للضوضاء تأثير سلبي على العامل وأدائه، ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين، كون الضوضاء عاملاً مزعجاً فتسبب بذلك ضيقاً واستياءً من جانب العامل، وكونها عاملاً مشتتاً للإنتباه والتركيز فتصرف انتباه العامل عن عمله وتقلل تركيزه، وتختلف الضوضاء في النوع والشدة والتأثير، كما أن الأفراد يتفاوتون في مدى تأثرهم بالضوضاء، فهناك أفراد أقل تأثراً بالضوضاء كما يوجد آخرون عكس ذلك أكثر حساسية لها. (أحمد زكي حلمي، 2016، ص135-136).

د. الصحة والسلامة المهنية: السلامة المهنية هي حماية العاملين من إصابات ناجمة عن حوادث ذات صلة بالعمل، والصحة المهنية هي خلو العاملين من الأمراض البدنية والنفسية المتصلة أما بيئة العمل الآمنة فهي بيئة عمل تحمي العاملين من احتمالات التعرض للحوادث، ومن الإصابات بأمراض، ويعتبر توفير بيئة آمنة وصحية للعاملين في المنظمة مهما للأسباب الآتية: (رافدة الحريري، 2014، ص286-287).

1- التأثير المباشر للحوادث على أداء الفرد وإنتاجيته، إذ أنها تؤدي إلى تعطيلها عن العمل، بالإضافة إلى احتمالات العجز الدائم أو الوفاة؛
2- تأثير الحوادث والإصابات على رضا العاملين، وعلى قدرة المنظمة على الاحتفاظ بموارد بشرية مؤهلة؛

3- تأثير الحوادث والإصابات على إنتاجية وأداء المنظمة بشكل عام، حيث أن الخسائر الناتجة عن الحوادث والإصابات تشكل مصدراً لتقليل الإنتاجية والأداء.

2.3.2 العوامل الوظيفية والاجتماعية لبيئة العمل الداخلية وتأثيرها على الأداء:

هناك العديد من العوامل الوظيفية والاجتماعية التي لها علاقة ببيئة العمل الداخلية، وفيما يلي أهمها والأكثر تأثيراً على العاملين في المنظمات.

أ. ضغوط العمل: لضغوط العمل عدة انعكاسات سلبية على سلوك الموظفين واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات المختلفة، مما يؤثر على صحة الفرد وجسده وانعكاسها على مهام وظيفته وعلاقته بالعاملين في المنظمة. (خالد عيادة عليمات، 2015، ص11).

ويرى البعض أن هناك علاقة موجبة بين ضغوط العمل والأداء استناداً إلى أن التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقداراً من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد من

رغبتهم في الإنجاز، في حين يرى البعض الآخر أن هناك علاقة سلبية بين الضغوط والأداء استنادا إلى أن العمال يبذلون جهدا كبيرا في محاولة السيطرة على الضغوط التي يتعرضون لها، وهذا يستقطع بدوره جزء من وقت العمل، وكلما ارتفع مستوى ضغوط العمل انخفض معه مستوى الأداء. (فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، 2005، ص 312-313).

ب. الأجور والحوافز: يعد الأجر المقابل الذي يحصل عليه الفرد لقاء عمله المصدر الأساسي لإشباع أغلب متطلباته وحاجاته الأساسية، الفيزيولوجية والنفسية، ومن هنا كان الأجر من أهم بواعث الفرد ودوافعه إلى البحث عن العمل والاستمرار والنجاح فيه (فرج عبد القادر طه، 1983، ص 235).

فالأجر هو ما تدفعه المنظمة لعاملها سواء كان هذا الدفع نقدي أو غير نقدي لقاء الجهد المبذول سواء كان عضلي أو فكري. ومن حيث ارتباط الأجور بالوحدة المنتجة فإن الأجر يتكون من الأجور المباشرة وهي الأجور التي تدفع للعاملين الذين يكون عملهم مباشر في العمليات الإنتاجية، والأجور غير المباشرة والتي تدفع للعاملين الذين يكون عملهم غير مباشر في العمليات الإنتاجية، ولا يمكن ربط هذا الأجر بالوحدات الإنتاجية بدقة (اسماعيل يحي التكريبي، 2000، ص 81). فالأجر يمثل أحد أهم الأساليب التي تستخدمها المنظمة لتحفيز الفرد، لزيادة مهارته وتنمية قدراته، ومن ثم رفع مستوى أدائه (أحمد جابر حسين، 2014، ص 71). أما الحوافز فهي عوامل خارجية تشير إلى المكافآت التي يتوقعها الفرد جراء قيامه بأداء معين، وعلى هذا الأساس يمكن القول أن نظام الحوافز يعتبر من أهم عناصر البيئة الداخلية التي تساهم في رفع كفاءة الأداء والإنتاج، وذلك إذا كان منظما ومطبقا حسب القانون وبطريقة صحيحة ومتماشيا مع حاجات العمال والمنظمة (رافدة الحريري، 2014، ص 91).

ج. أنظمة وإجراءات وسياسات العمل: تمثل الأنظمة والقواعد القانونية المنظمة للعمل، أما الإجراءات فهي الخطوات لكيفية الأداء التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية بأسلوب محدد سلفا للأعمال واتخاذ القرارات الخاصة بها، بينما السياسات هي مجموعة المبادئ والقواعد التي تحكم سير العمل، والمحددة بمعرفة الإدارة والتي يسترشد بها العاملون في المستويات المختلفة عند اتخاذ القرارات والتصرفات المتعلقة بتحقيق الأهداف. لذلك فإن وضوح أنظمة وإجراءات وسياسات العمل يساهم في زيادة الأداء، بخلاف الأنظمة والإجراءات والسياسات غير الواضحة أو المتحيزة والعشوائية

التي تخفض المعنويات وتخفض مستوى الأداء(أحمد يوسف أبو رحمة، 2017، ص15).

د.العلاقات الساندة في المنظمة:تعتبر المنظمة نسق اجتماعي مفتوح يضم موارد مختلفة تعمل على تحقيق أهداف معينة، كما أنها مجالاً لتفاعل الأفراد فيما بينهم وتبادل المعلومات ضمن نسق تنظيمي معين، ويظهر ما يسمى بالعلاقات الرسمية وغير الرسمية. حيث يعبر عن العلاقات الرسمية بأنها تلك العلاقات التي تنشأ بطريقة محددة من خلال قوانين المنظمة وسياساتها(خليل عبد الهادي البدو، 2009، ص75). أما العلاقات غير الرسمية فهي عبارة عن العلاقات التي يكونها العامل مع زملائه خارج قنوات العمل الرسمية، نتيجة الأنشطة والتفاعلات الاجتماعية في محيط العمل(حبيب الصحاف، 2003، ص120). فالعلاقات الساندة في المنظمة سواء كانت رسمية أو غير رسمية من أهم عناصر البيئة الداخلية، حيث أن إيجابيتها تضي على بيئة العمل الداخلية جواً محفزاً للعمل من أجل تقديم أفضل أداء ممكن(جميلة بن زاف، 2015، ص61).

3. مفاهيم حول أداء العاملين

لقد تعددت مفاهيم الأداء واختلقت أنواعه باختلاف آراء الباحثين كما أن شيوع استخدام مصطلح الأداء في الأدب التسييري وكثرة استعماله خاصة في البحوث التي تتناول المنظمة لم يؤدي إلى توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله، غير أنه في غالب الأحيان يستخدم للتعبير عن إنجاز المهام.

3.1 تعريف أداء العاملين:

لقد عرّف أداء العاملين على أنه: «نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام المعقول للمواد المتاحة» (عبد الفتاح خليفات، شرينالمطارنة، 2010، ص606). وعرّف أداء العاملين بأنه: «المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه» (رافدة الحريري، 2014، ص286-287). كما عرّف أداء العاملين على أنه: «النتائج العملية، الإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ أعمال»(أمالبن شمسة، 2018، ص51).

ومن خلال التعاريف السابقة يستخلص أن الأداء عبارة عن جملة من السلوكات والتصرفات التي يقوم بها المورد البشري لإنجاز مهام معينة، وذلك باستخدام إمكانياته

الجسمية أو العقلية أو النفسية، والنتيجة تتمثل في المخرجات أو الأهداف المتوقعة التي تسعى أي منظمة إلى تحقيقها.

2.3 أنواع أداء العاملين:

يتم تصنيف أداء العاملين وفقا للمعايير التالية:

1.2.3 معيار الشمولية

وينقسم أداء العاملين وفق هذا المعيار إلى: (سبرينة مانع، 2007-2008، ص16-17).

أ. الأداء الكلي: يقصد به الإنجاز الذي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقه، وبالتالي لا يمكن ربط الوصول إليه بعنصر دون مساهمة باقي العناصر.
ب. الأداء الجزئي: هو الأداء الذي يتم تحقيقه بالأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره لعدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المنظمة، كأداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الإنتاج وغيرهما.

2.2.3 معيار الأجل: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى طويل، متوسط وقصير الأجل هذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة وذلك لصعوبة الفصل بين الأجل وتحديد موعدها مسبقا إلا بصفة تقريبية. (سميرة عبد الصمد، 2007-2008، ص55).

3.2.3 معيار الطبيعة: ويشمل الأداء الإقتصادي، الإجتماعي، السياسي والتقني. (سبرينة مانع، 2007-2008، ص17).

3.3 عناصر أداء العاملين

يتكون أداء العاملين من عنصرين أساسيين هما: (إبراهيم محمد المحاسنة، 2013، ص110-111).

1.3.3 الكفاءة: وهي الحصول على ما هو مقابل بأقل جهد ووقت ممكن، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى، وهي مفهوم يقتصر على استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة للمنظمة، أي أنها مرتبطة بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة والعلاقة بين المدخلات والمخرجات.

2.3.3 الفعالية: تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المحققة، وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة، ويمكن القول أنه كلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس ذلك على أداء المنظمة ككل.

4.3 معايير أداء العاملين

تتصدر أهم معايير الأداء فيما يلي: (زياد سعيد الخليفة، 2007، ص34-35).

1.4.3 الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للإحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلا عن الإتفاق على مستوى الجودة المطلوبة لأداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.

2.4.3 الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء، لذلك يفضل الإتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات.

3.4.3 الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد والتعويض فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم أهمية إستغلاله الإستغلال الأمثل في كل لحظة، لذلك يراعى الإتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل بمراعاة كمية العمل المطلوب القيام به وعدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

4.4.3 الإجراءات: هي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الإتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فالبرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد قوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الإتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل.

5.3 محددات أداء العاملين

تتمثل محددات أداء العاملين في:

1.5.3 محددات داخلية

تتمثل المحددات الداخلية لأداء العاملين في: (صليحة شامي، 2009-2010،

ص83).

أ. **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

ب. **القدرات:** وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة.

ج. إدراك الدور (المهام): يشير إلى الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور، ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

2.5.3 محددات خارجية: يشير الواقع إلى أن هناك محددات تخرج عن سيطرة الفرد وتؤثر في الأداء وتتمثل في:

أ. متطلبات العمل: وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.

ب. البيئة التنظيمية: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المنظمة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الإتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، وجميع هذه العوامل مهمة من حيث تحفيز أو تنشيط دافعية العامل وبالتالي جودة أدائه.

ج- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه من خلال التحديات الاقتصادية التي تلعب دورا في التأثير على الأداء حيث تتأثر كل من متطلبات العمل والكفاءات والمهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء العاملين.

4. الدراسة الميدانية

1.4 تعريف مؤسسة سيرام ديكور باتنة

إنطلق تأسيس مشروع مؤسسة سيرام ديكور بولاية باتنة سنة 2013م من أجل التصنيع وتسويق أنواع الخزف، حيث تتربع المؤسسة على مساحة قدرت إجماليا بـ 85000م². وتضم المؤسسة كذلك حوالي 575 عامل، منهم عمال مباشرون يقدر عددهم بـ 425 عامل مباشر، بينما 150 عامل غير مباشر، وكانت بدايات الإنتاج بالمؤسسة في نوفمبر 2015م، بعد ذلك تم تدعيمه بسلسلة إنتاج جديدة قدرت طاقتها بـ 24000م² يوميا. بينما الطاقة الإنتاجية الإجمالية الحالية للمؤسسة تقدر بـ 35000م² يوميا. وتنتج المؤسسة العديد من أنواع الخزف من بينها:

-Dalle de sol 45*45 cm 15*60 cm

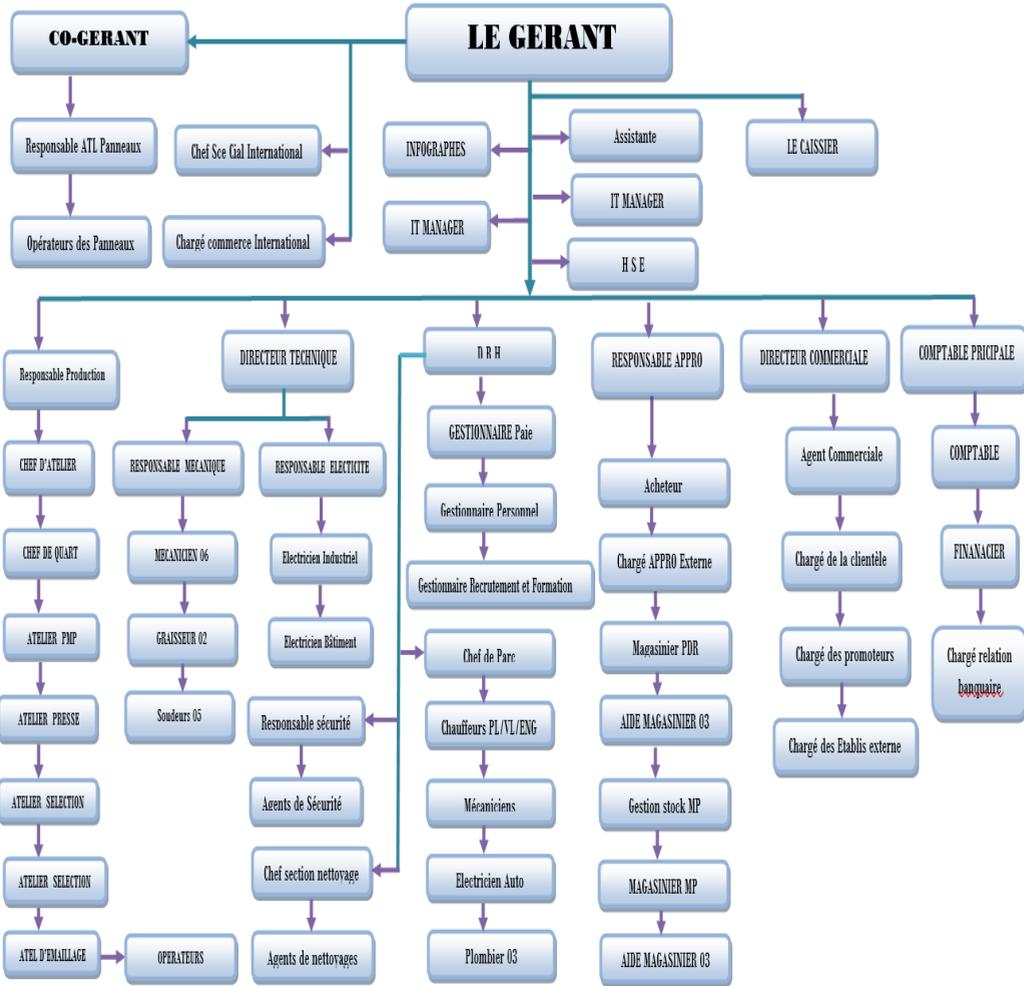
-Faillece 30*60 cm 20*60 cm

وقد مكن هذا الإستثمار الإقتصادي المهم المؤسسة من تخفيض فاتورة الإستيراد، وتنشيط المنطقة من الجانب الاقتصادي إضافة إلى فتح مناصب جديدة لكل أصناف طالبي الشغل مما ساعد على امتصاص جزء من البطالة بالمنطقة.

2.4 الهيكل التنظيمي لمؤسسة سيرام ديكور - باتنة

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لمؤسسة سيرام ديكور - باتنة

ORGANIGRAME DE CERAM DECOR



المصدر: وثائق من مصلحة المستخدمين لمؤسسة سيرام ديكور - باتنة

3.4 أسلوب تحليل البيانات:

لتحليل بيانات البحث واختبار الفرضيات، تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات لإجابات مجتمع الدراسة، الوسط الحسابي والانحراف المعياري.

- برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

4.4 تفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات:

إن الهدف من دراسة وتحليل إجابات مفردات العينة المتكونة من 50 عامل إنتاج حول عبارات وأسئلة الإستمارة هو اختبار الفرضيات ثم إبراز تأثير بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل المادية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

من أجل تأكيد اختبار الفرضية السابقة تم اعتماد الانحدار البسيط واختبار (T)، لاختبار معنوية كل متغيرات النموذج على حدى، يتضح من تحليل النتائج المتحصل عليها أن معامل الانحدار (B) بالنسبة للعوامل المادية لبيئة العمل الداخلية يساوي (1.039)، وأن قيمة (T) تساوي (5.725) ومستوى المعنوية المقابلة لها (0.000) وهي معنوية إحصائياً عند مستوى (5%)، وبالتالي قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل المادية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل الوظيفية والاجتماعية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

من أجل تأكيد اختبار الفرضية السابقة تم اعتماد الانحدار البسيط واختبار (T)، لاختبار معنوية كل متغيرات النموذج على حدى، يتضح من تحليل النتائج المتحصل عليها أن معامل الانحدار (B) بالنسبة للعوامل الوظيفية والاجتماعية لبيئة العمل الداخلية يساوي (0.876)، وأن قيمة (T) تساوي (5.286) ومستوى المعنوية المقابلة لها (0.002) وهي معنوية إحصائياً عند مستوى (5%)، وبالتالي قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل الوظيفية والاجتماعية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

وبغية التأكيد على صحة الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة. تم القيام بما يلي:

من أجل التعرف على مدى وجود علاقة تأثير بين متغير بيئة العمل الداخلية ومتغير أداء العاملين، ومن أجل اختبار قدرة النموذج على التفسير تم استخدام كل من معامل الارتباط (R)، مربع معامل التحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل (R^{-2})، التي تقدم تفسير أدق وأقرب لصحة فرضيات الدراسة، توضح النتائج المتحصل عليها بأن معامل الارتباط بين المتغيرين قدر بـ (0.87) مما يدل على وجود علاقة تأثير قوية بين كل بيئة العمل الداخلية وأداء العاملين، وقد بلغت قيمة معامل التحديد $R^2(0.785)$ وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 78.5% من التباين في المتغير التابع والمتمثل في أداء العاملين، وهي قوة تفسيرية مقبولة جدا أما النسبة المتبقية 21.5% فتعود إلى عوامل أخرى غير مدروسة.

ويمكن الاعتماد على تحليل تباين الانحدار ANOVA للتأكد من صحة الفرضية الرئيسية، حيث توضح النتائج المتحصل عليها أن قيمة (F) تساوي (68.140) ومستوى المعنوية المقابل لها بلغ (0.000)، مما يعني أن (F) معنوية إحصائيا عند المستوى (5%)، ويعني هذا قبول الفرضية الرئيسية القائمة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

ومن أجل إيجاد معادلة خط الانحدار فقد تم اعتماد الانحدار الخطي البسيط واختبار (T)، لاختبار معنوية كل متغيرات النموذج على حدى، ويتضح من النتائج المتحصل عليها أن معامل الانحدار (B) بالنسبة لبيئة العمل الداخلية يساوي (1.100) وذلك يعني أن لبيئة العمل الداخلية أثر قوي على أداء العاملين، وأن قيمة (T) تساوي (7.978) ومستوى المعنوية المقابلة لها (0.000) وهي معنوية عند مستوى (5%)، وبالتالي تقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

$$Y = 0.738 + 1.1X$$

وتظهر معادلة الانحدار كما يلي:

حيث:

Y : متغير تابع وهو أداء العاملين؛ **X** : متغير مستقل وهو بيئة العمل الداخلية.
يستخلص مما سبق قبول الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة.

5. خاتمة:

يتضح مما سبق، أن لبيئة العمل الداخلية دور كبير في تحقيق المنظمة لأهدافها وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل داخلية جيدة وملائمة تخلق جوا يساعد العاملين على قيامهم بالأدوار الموكلة لهم بأفضل طريقة ممكنة. ومن أجل الوصول لبيئة عمل داخلية مناسبة وجب الأخذ بعين الإعتبار العناصر المكونة لها والمتمثلة في العوامل الوظيفية الاجتماعية والعوامل المادية وكيف يؤثر كل منها على أداء العاملين، فجعلها متوافقة ومتطلبات العاملين سيكون لها تأثير إيجابي على أداء ودرجة الرضا ومظاهر السلوك داخل المنظمة.

نتائج الدراسة:

وبعد الدراسة الميدانية لبيئة العمل الداخلية وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية.

1- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لبيئة العمل الداخلية من خلال (العوامل المادية، العوامل الوظيفية والاجتماعية) على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة؛

2- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل المادية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة؛

3- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل الوظيفية والاجتماعية لبيئة العمل الداخلية على أداء العاملين بمؤسسة سيرام ديكور- باتنة؛

الاقتراحات:

1- العمل على تحسين العوامل المادية في الورشات، من خلال تقليص مستويات الضوضاء، وتوفير نظام تهوية يحافظ على درجة حرارة ملائمة، وأيضا ضرورة الإعتماد على برامج ونظم السلامة والطرق الوقائية المعتمدة دوليا وفرضها على العاملين كالمتابعة الطبية الدورية؛

- 2- العمل على تنمية وتطوير القدرات الإبداعية والإبتكارية لدى العاملين لكي تتكون لديهم القدرة على توليد الأفكار الإبداعية التي تعمل على تطوير مستوى الأداء، ومواكبة المتغيرات والتحديات الجديدة؛
- 3- إعادة النظر في سياسات التحفيز الموضوعة حالياً، والعمل على توفير نظام للحوافز والمكافآت المادية والمعنوية بشكل عادل ومرض عبر إيجاد صيغة متوازنة تضمن حوافز تشبع الإحتياجات المختلفة للعاملين.

6. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- 1- فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، (2005)، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 2- طاهر محسن المنصور الغالبي، وائل محمد صبحي إدريس، (2007)، الإدارة الإستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 3- محمد سرور الحريري، (2012)، ثقافة العلاقات الاستراتيجية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 4- ماجد عبد المهدي مساعدة، (2013)، الإدارة الإستراتيجية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 5- كامل محمد محمد عويضة، (1997)، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، لبنان.
- 6- ثابت عبد الرحمان إدريس، جمال الدين محمد المرسي، (2001)، الإدارة الإستراتيجية (مفاهيم ونماذج تطبيقية)، الدار الجامعية للطباعة والنشر، مصر.
- 7- أحمد يوسف دودين، (2012)، إدارة الأعمال الحديثة، دار اليازوري العلمية للنشر، عمان، الأردن.
- 8- فرج عبد القادر طه، (1983)، علم نفس صناعي وتنظيمي، دار المعارف، القاهرة.
- 9- عويد سلطان المشعان، (1994)، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت.
- 10- أحمد زكي حلمي، (2016)، الأمان الصناعي، دار العلوم للنشر والتوزيع، القاهرة.
- 11- رافدة الحريري، (2014)، إتجاهات حديثة في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- 12- خالد عيادة عليمات، (2015)، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 13- اسماعيل يحيى التكريبي، (2000)، محاسبة التكاليف في المنشآت الصناعية بين النظرية والتطبيق، دار العامة للنشر، عمان، الأردن.
- 14- أحمد جابر حسين، (2014)، الإحباط الإداري (الأسباب والعلاج)، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
- 15- خليل عبد الهادي البدو، (2009)، علم الاجتماع الصناعي، الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 16- حبيب الصحاف، (2003)، معجم إدارة الموارد البشرية، مكتبة لبنان للنشر والتوزيع، لبنان.
- 17- أمال بن شمسة، (2018)، الأداء البشري بالإدارة المحلية، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر، الجزائر.
- 18- إبراهيم محمد المحاسنة، (2013)، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الأطروحات:

- 1- حماد بن صالح الظاهري، (2007)، بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالتسرب الوظيفي، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.
- 2- أحمد يوسف أبو رحمة، (2017)، أثر عوامل البيئة الداخلية للمنظمة على مستوى دافعية الإنجاز لدى العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 3- سبرينة مانع، (2007-2008)، ضغوط العمل وأثرها على أداء الأساتذة الجامعيين، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- 4- سميرة عبد الصمد، (2007-2008)، أهمية تقييم أداء العاملين في إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة.

⁵-زياد سعيد الخليفة، (2007)، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

⁶-صليحة شامي، (2009-2010)، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس.

المقالات:

¹- جميلة بن زاف، (2015)، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 21.

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

الوثائق:

¹-وثائق من مصلحة المستخدمين لمؤسسة سيرام ديكور-باتنة.