



بيئة العمل في المنظمات "دراسة تحليلية"

(*Environnement de travail dans les organisations "Étude analytique"*)

ط.د مغربي السعيد¹

Megherbi Said¹,

جامعة تيسمسيلت (الجزائر)؛ مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة؛ saidnm@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/10/06 تاريخ القبول: 2022/11/03 تاريخ النشر: 2022/12/15

الملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز تحليل بيئة العمل في المنظمات حيث وقع اختيارنا على مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري فرع ولاية الجلفة من أجل تسليط الضوء ميدانيا، وذلك من خلال التطرق لمفاهيم بيئة العمل ، وكذا معرفة الأهداف المسطرة من طرف مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري فرع ولاية الجلفة من جهة أخرى، ولذلك من وجهة نظر موظفي المؤسسة محل الدراسة. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر فعال لأبعاد بيئة العمل لتحقيق أهداف المؤسسة من جهة وأهداف الأفراد من جهة أخرى ولك حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

كلمات مفتاحية: بيئة العمل، أبعاد بيئة العمل، الأهداف المؤسسية

Abstract:

The study aims to highlight the analysis of the work environment in the organizations, where we chose the Institution of the Office of Promotion and Real Estate Management, the branch of the state of Djelfa, in order to shed light on the field, by addressing the concepts of the work environment, as well as knowing the objectives set by the Institution of the Office of Promotion and Real Estate Management Branch of the Wilayat Djelfa, on the other hand, and therefore from the point of view of the employees of the institution under study.

The study concluded that there is an effective impact of the dimensions of the work environment to achieve the goals of the institution on the one hand and the goals of individuals on the other hand, according to the viewpoint of the study sample. Keywords: keywords; Work environment, work environment dimensions, institutional goals.

¹ اسم ولقب الباحث المرسل: مغربي سعيد؛ الايميل: saidnm@gmail.com

إن المنظمات الناجحة من أجل ضمان بقائها، واستمرارها قوية ومؤثرة يجب أن لا تقف عند حد الكفاءة بمعنى أن تقتنع بالقيام بأعمالها بطريقة صحيحة أو تؤدي وظيفتها الملقاة على عاتقها بأمانة وإخلاص، إذ بالرغم من أهمية هذا الشعور وسموه يجب أن يكون طموحها أبعد من ذلك فترمي بصرها إلى الأبعد، وبآمالها إلى الأسى والأسى حتى تكون متألفة أفكاراً وأداءً وأهدافاً، وهنا طفت على ساحة المنظمات أحد العناصر التي تمكن المنظمات من بلوغ هذه الأهداف وهذا العنصر يتمثل في تحليل بيئة العمل. ويتزايد اهتمام المؤسسات في الوقت الحالي بموضوع البيئة التي يقوم العاملون فيها بأداء المهمة الموكلة إليهم وأخذت هذه المؤسسات تدرك أن فهم بيئة العمل قد أصبح الأسلوب الأمثل للتعرف إلى المؤشرات ذات الأثر المباشر في سلوك العنصر البشري ودوافعه أداؤه، والوسيلة الرئيسية لتحسين الأداء الوظيفي وتطويره وزيادة الكفاءة والإنتاجية من خلال تلبية حاجات العاملين النفسية والاجتماعية والمادية.

الاشكالية الأساسية:

- مامدى تأثير بيئة العمل في تحقيق أهداف مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري فرع ولاية الجلفة ؟

التساؤلات الفرعية:

- ماهو الاطار النظري لبيئة العمل ؟

- فيما تتمثل أهداف مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري فرع ولاية الجلفة ؟

- كيف تؤثر بيئة العمل في تحقيق أهداف أفراد مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري فرع ولاية الجلفة ؟

أهمية الدراسة:

تكتسي دراستنا أهمية بالغة وذلك بالنظر لأهمية بيئة العمل ودراستها في الوقت الراهن، فهذه الأخيرة تلعب دورا هاما في تحسين أداء المنظمة بصفة عامة وأداء الافراد بصفة خاصة، لذلك نجد أن أغلب المنظمات اليوم تولي أهمية كبيرة لتحليل بيئة العمل سواء الداخلية والخارجية، مما يوصل المؤسسة لمعرفة الأخطاء وتصحيحها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لإبراز جملة من الأهداف نوجزها كالتالي:

- الامام بالجوانب النظرية لبيئة العمل.

- كيف يتم صياغة الأهداف العامة المتعلقة بالمؤسسة ككل والاهداف الخاصة المتعلقة بالأفراد.

- معرفة مدى تأثير بيئة العمل في تحقيق الأهداف المؤسسية.

الدراسات السابقة:

- دراسة الثمالي (2002) بعنوان "علاقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية": أجريت هذه الدراسة بمدينة الرياض وطبقت على عينة مقدارها (249) من الضباط العاملين في قيادة قوات الامن الخاص والوحدات الميدانية التابعة لها، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على عائق بيئة العمل بقوات الامن الخاصة بمستويات الالتزام التنظيمي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي عن طريق المدخل المسحي الذي اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- 1- ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي داخل جهاز قوات الامن الخاصة في منطقة الرياض .
- 2- ساهمت البرامج التدريبية بدرجة متوسطة في رفع مستوى الولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى
- 3-اهتمام ضباط قوات الامن الخاصة بسمعة الجهاز الذي ينتمون إليه بغض النظر عن انخفاض رضاهم عن بعض الجوانب.

- 4- لا توجد عالقة بين المتغيرات التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي في قوات الامن الخاصة.
- 5- توجد عالقة طردية بين الصيغة الرسمية والالتزام التنظيمي، فكلما كان هناك درجة من الصيغ الرسمية في جهاز قوات الامن الخاصة كلما زاد الالتزام التنظيمي.
- 6- توجد عالقة سلبية بين المركزية والالتزام التنظيمي في قوات الامن الخاصة، فكلما انخفض مستوى المركزية وازداد تفويض الصلاحيات المشاركة كلما زاد الالتزام التنظيمي.
- 7- توجد جماعة عمل جيدة في قوات الامن الخاصة، وهناك درجة عالية من روح الفريق والزمالة بين الضباط. تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث في تناولها عالقة الالتزام التنظيمي ببيئة العمل الداخلية، مما أفاد الباحث في الاطار النظري وبصفة خاصة في معرفة التأثيرات المتبادلة بين الالتزام التنظيمي وبيئة العمل الداخلية.
- دراسة القحطاني (2001) بعنوان "أثر بيئة العمل الداخلية على الولاء التنظيمي": أجريت هذه الدراسة بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية وطبقت على عينة مقدارها 197 من ضباط حرس الحدود بالمنطقة الشرقية وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الولاء التنظيمي للضباط العاملين في حرس الحدود بالمنطقة الشرقية، وواقع بيئة العمل الداخلية، وأثر بعض متغيرات بيئة العمل (أسلوب الاشراف، والحوافز، وصراع الدور، وغموض الدور) على الولاء التنظيمي، وأثر بعض المتغيرات الشخصية (العمر، والرتبة العسكرية، وسنوات الخبرة) على الولاء التنظيمي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي عن طريق المدخل المسحي الذي اعتمد على الاستبانة كأداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:
 - 1 - يتمتع ضباط حرس الحدود بالمنطقة الشرقية بولاء تنظيمي فوق متوسط مما يعني إيمان وارتباط ضباط حرس الحدود بالمنطقة الشرقية بعملهم.
 - 2- أن أهم العوامل التي تزيد الولاء التنظيمي : زيادة الحوافز، أسلوب الاشراف المتوازن بين الاوتوقراطي والديمقراطي، وارتفاع الرتبة العسكرية، ووضوح الدور. تتشابه هذه الدراسة مع دراسة الباحث في تناولها بيئة العمل الداخلية، مما أفاد الباحث في الاطار النظري وبصفة خاصة في معرفة مفهوم بيئة العمل وتأثيراتها على الالتزام والولاء التنظيمي.
- دراسة الزايد والتي كانت بعنوان "بيئة العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي" دراسة تطبيقية على العاملين يحرس الحدود في مدينة الرياض: وقد هدفت الدراسة إلى البحث عن أهم الخصائص الاجتماعية المميزة لبيئة العمل الداخلية في حرس الحدود والمتمثلة في أسلوب القيادة والاشراف ونوعية العمل ومحتواه والحوافز المادية والمعنوية المتاحة لمعاملين وعالقات العمل السائدة بين العاملين وفرص الترقية الوظيفية المتاحة وطبيعة العالقة بين الخصائص هذه البيئة ومدى تأثيرها في درجة الرضا الوظيفي لمعاملين، والتوصل لوضع تصور أمثل لبيئة العمل المواتية لمعاملين بما يحقق الرضا الوظيفي، ويثمر الكفاءة في الاداء . ولقد تكونت عينة البحث من 152 فردا من العاملين يحرس الحدود في مدينة الرياض وتوصمت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية
 - 1- أن 5.5% من العينة يرون ان المشاركة بأدائهم قبل اتخاذ قرارات تؤثر على أعمالهم بمشاركة محدودة أن أكثر من نصف مفردات العينة ترى أن هناك تقديرا لمجيد الذي يبذلوا في العمل وأن هذا التقدير قد يكون ماديا أو معنويا .
 - 2- أن ثلثي العينة قررت أن إدارتهم لا تتبع أسلوب تفويض السلطة والصلاحيات .
 - 3- أن أغلب أفراد العينة يرون أن تتاح ليم فرص لمناقشة التوجيهات والتعليمات.
 - 4- انهم يناقشون المشاكل التي تظهر عند تنفيذهم للتوجيهات.
 - 5- كذلك فإن 1.3% راضين عن عملهم الحالي أن نوعية العمل الذي يؤده العامل لو تأثير واضح عى رضاه الوظيفي .
 - 6- أن الحوافز المتاحة لمعاملين ليا تأثير ملحوظ على درجة رضاهم الوظيفي.

منهج الدراسة:

المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي من خلال وصف متغيرات الدراسة والمنهج التحليلي عن طريق تحليل استمارات الاستبيان للتوصل إلى النتائج.

أولاً: ماهية بيئة العمل

1- تعريف بيئة العمل:

- إن المنظور العام لمفهوم البيئة يعطي انطبعا بشمول المكونات والأبعاد الداخلية للمنظمة إضافة إلى المكونات والأبعاد الخارجية التي تحيط بها، وهكذا فإن البيئة تمثل مجموع العوامل والأبعاد والمكونات التي تؤثر في الممارسات الإدارية والتنظيمية والاستراتيجية، وتتطلب من الإدارة فهما لطبيعة هذه البيئة وتفاعلاتها وطبيعة العلاقة بينها بحيث نستطيع إيجاد أفضل صيغ التعامل معها وبشكل متوازن وحركي يعطي للمنظمة قدرات متجددة باستمرار وإمكانية الحصول على أفضل النتائج المرغوبة جراء هذا الفهم، أما التحليل البيئي فيمكن في العمليات التي تطور بواسطة المدبرين الاستراتيجيين فهما للبيئات التنظيمية الداخلية منها والخارجية من خلال فهم العوامل التي يمكن أن تؤثر على الأداء والأعمال في المنظمة الآن وفي المستقبل.ⁱ

- عرف العقيلي بيئة العمل: "بأنها نشاط يشتمل على مجموعة من الأعمال والإجراءات الفنية والإدارية، يهتم بدراسة الظروف المناخية والنفسية السائدة في أماكن تنفيذ الأعمال داخل المنظمات بوجه عام والصناعات بشكل خاص، وتصميم البرامج المتخصصة من أجل السيطرة وإزاء مصادر ومسببات الحوادث والأمراض المحتملة، التي يمكن أن تصاب بها الموارد البشرية أثناء تأدية أعمالها، والنتائج عن طبيعة هذه الأعمال، أو عن الظروف المناخية والنفسية المحيطة بها، وذلك للعمل على توفير سبل الحماية الكفيلة لتلافي هذه المخاطر وأثارها السلبية على سلامة وصحة الموارد البشرية في مكان العمل، أو على الأقل التخفيف من هذه الآثار، وإيجاد بيئة ومناخ عمل مادي ونفسي سليم وصحي، يحافظ على هذه الموارد من أي خطر".ⁱⁱ

2- أهمية بيئة عملⁱⁱⁱ

لا شك أن وجود بيئة عمل مثالية ومشجعة للعمل تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أي مؤسسة في القرن الحادي والعشرين، وفيما يلي بعض النقاط التي تبرز أهمية وجود بيئة عمل فعالة في عدة أمور أهمها ما يلي:

أ- القدرة على بناء ميزة تنافسية: أما أن تكون طرفا فاعلا في عالم الأعمال المنفتح وأما ستعاني المؤسسة كثيرا، فقد أصبحت التنافسية من أهم التحديات التي تواجه أي إدارة في القرن الحادي والعشرين في ظل الانفتاح العالمي، الذي جعل أي شركة تحت ضغط المنافسة الشرسية من الشركات المحلية والأجنبية على حد سواء، وقد رفعت المنافسة الشرسية التي نراها اليوم شعارا لا يستطيع أحد التملص منه وإلا هلك ألا وهو (البقاء للأصلح)، فلكي تبقى الشركة في الواقع وتنمو لابد أن يكون لديها القدرة على الاستمرار في المنافسة، وإنما يكون ذلك من خلال بناء ميزة تنافسية لها، ولكن الأهم أن نتعرف على الميزة التنافسية والتي يعرفها الدكتور على السلمي بأنها (المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاجا قيما ومنافع للعملاء، تزيد عما يقدمه لهم المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من وجهة نظر العملاء الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم، التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون الآخرون).

و إيجاد تلك الميزة التنافسية ينبي على أساس هام وهو ضرورة تنظيم المؤسسة وإيضاح كيفية أداء أنشطتها، كما يمكن أن تكون تلك الميزة التنافسية ميزة مستمرة للمنظمة، بحيث تميز المنظمة في فترة زمنية أطول، لا يستطيع خلالها أي من المنافسين تقليد أو محاكاة تلك الميزة، ويعد العنصر البشري في هذا الصدد هو أكثر موارد المنظمة إمكانية لتحقيق ميزة تنافسية مستمرة وذلك إذا ما تمت الإدارة الفعالة له بشكل مستمر ومتكامل.

1- الاستثمار الأعظم هو الاستثمار في البشر : يقول الدكتور ماهر: (لا يمكنك أن تدير منظمة بدون ناس، هذه حقيقة لا يمكن أن تغيب عن أي صاحب عمل أو مدير ، فمادام هناك عمل و أهداف مطلوب انجازها فلا بد أن يتم ذلك من خلال آخرين ، حتى اذا تم العمل من خلال أجهزة و آلات ، فإن الناس هم الذين يشغلونها).

و ليس ذلك فحسب ، بل إن حقل الموارد البشرية قد شهد في الآونة الأخيرة اهتماما ملحوظا بشكل عام ، و خاصة في الاتفاق الكبير على عمليات التنمية و التطوير و انما يرجع ذلك للقناعة الشديدة من الادارة بأن المنظمة لا يمكن أن تحقق أهدافها^{iv} من خلال أصولها المادية دون تركيز جزء من اهتمامه على الأصول البشرية و يكون هذا الاهتمام من خلال سياسات و استراتيجيات تتصف بالكفاءة و الفعالية في كل وظائف ادارة الموارد البشرية مثل : التدريب ، تخطيط القوى العاملة ، الاستقطاب و الاختبار و التعيين ، تقييم الوظائف تحليل العمل ، تقييم الأداء .

بل اصبح لهذا المورد البشري أثر فعال ، حيث أصبح يمثل جزءا هاما من رأس المال الفكري ، حيث تمثل المعرفة و المهارات و القدرات التي يتمتع بها الأفراد و رأس المال البشري عادة ما ينعكس من خلال تعليم و خبرة الأفراد ، و كذلك ينعكس من خلال مهارات محددة يكتسبها الأفراد .

2- زيادات العائد المادي للشركة: حيث أثبتت العديد من الدراسات العالمية وجود علاقة ارتباطية وثيقة بين العائد المادي للشركات و مدى الرضى الوظيفي لموظفيها ، لذا ينبغي أن يكون الهدف الأسوى هو توفير بيئة عمل مثالية تهدف بشكل رئيسي ، لزيادة انتاجية الموظفين مما يساهم بدوره في رفع مستوى رضى عملاء المنشأة ، مما يؤدي إلى تحقيق أفضل العوائد المالية و غير المادية فالكل مشاركون في الربح .

3- بيئة العمل هي مرآة الشركة الحقيقية: يقول لایل سوسمان مخاطبا مسؤولي الشركات: (لست في حاجة إلى دليل لتدرك أن الناس يحبون التعامل مع المؤسسات التي يحترمونها ، و حين تتم ترجمة هذا الارتباط العاطفي إلى أرقام و حسابات ، يطلق عليه اسم السمعة الطيبة ، و عندما تتم مراجعة حسابات الشركات ، لمعرفة قيمتها في السوق ، تكون السمعة الطيبة احدى العوامل لتقييم ذلك).

بل ان غراهام داولينج ليؤكد ذلك المعنى بقوله: " ان بيئة العمل هي بمثابة مرآة للشركة فكلما أن اللسان يستدل بها على الشركة و طريقتهما في التعامل مع العملاء أو الموظفين ...

اذ ان تحقيق التغيير الهام في الطريقة التي يفكر بها الناس حيال الشركة ، يتطلب عادة اجراء تغييرات في أنشطة المؤسسة الأساسية مثل: ممارسات موظفي الخط الأمامي ، و جودة المنتج أو الخدمة، و ثقافة المؤسسة).

لذا فان بيئة العمل المثالية و الفعالة هي عامل أساسي ، لبناء خبرات فنية و ادارية و مسيرة بناء العمل الفعالة هي مسيرة لا بد أن يؤمن بها جميع العاملين في الشركة مدراء و موظفين على حد سواء ، كما أنها لا تتوقف عنده ، بل هي مسيرة متكاملة من التطوير المستمر^v.

4- رفع الانتاجية و تحسين الجودة : يعد مشاركة الموظفين في صناعة القرار و ما يؤديه من رفع الانتاجية و تحسين الجودة من أهم العناصر التي تساهم في بيئة العمل الفعالة في ايجادها و في هذا الصدد يقول كيز بلانشادر: (لقد اكتشف المديرون الأمريكيون بسرعة أن حجر الزاوية في العديد من برامج العمل اليابانية هو منهج السلطة للموظفين لاتخاذ القرارات التي تتعلق بأعمالهم ، فعلى سبيل المثال : أصبحت دوائر الجودة ، مجموعات من الموظفين تجتمع بانتظام للتوصل إلى بعض الطرق لتحسين أداء الشركة، فصارت أسلوبا يابانيا شائعا للمشاركة في صناعة القرار ، و تتمتع القرارات التي تتخذها دوائر الجودة باهتمام الادارة العليا و تقديرها)^{vi}.

3- مكونات بيئة العمل :vii

تتكون بيئة المنظمة من محيط داخلي وخارجي ، فالبيئة الخارجية تعني كل ما هو موجود خارج حدود المنظمة و الذي يمكن أن يؤثر فيها بشكل مباشر أو غير مباشر أما البيئة الداخلية فهي مجمل الظروف و القوى التي توجد داخل حدود المنظمة .

أ- البيئة الخارجية :

تتبادل المنظمة التأثير و تستمد وجودها و تطورها و قوتها من مجموعة التغيرات و الأبعاد التي تحيط بها و تمثل مكونات لهذه البيئة الخارجية و لكون البيئة الخارجية مفهوما واسعا فقد وجد الباحثون منهجية علمية نظامية للتعامل مع هذه المكونات الكثيرة و ذلك لوضعها في تصنيفين استنادا إلى التأثير المباشر و غير المباشر لهذه المكونات و بذلك فإننا نتكلم عن البيئة الخارجية العامة و البيئة الخاصة .

-البيئة الخارجية العامة :

و تسعى أيضا بيئة التعامل غير المباشرة أو البيئة المجتمعية أو البيئة الواسعة أو غيرها من المسميات ، و تشير إلى مجمل المكونات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و القانونية و التكنولوجية و الثقافية و ما يرتبط بها من متغيرات يكون لها تأثير غير مباشر في أغلب الحالات على منظمات الأعمال .

- القوى الاقتصادية : و تتمثل بإجمالي المتغيرات الاقتصادية المحيطة بالمنظمة مثل الوضع الاقتصادي العام و التضخم و مستويات الدخل و أسعار الفائدة و الناتج المحلي الاجمالي و مستوى البطالة و متوسط الدخل الفردي و غيرها من العوامل المتعلقة بالسياسات المالية و النقدية .

- القوى الاجتماعية و الثقافية : و تشمل هذه على عناصر مثل الأعراف و التقاليد و القيم الاجتماعية التي يجب مراعاتها و الاتجاهات و التربية و التعليمية و المؤسسات الاجتماعية باختلاف أنواعها و المؤشرات الديموغرافية السكانية .

- القوى القانونية و السياسية : و تمثل التشريعات و القوانين التي تسنها الحكومة و أسلوب الحكم و الفلسفة التي يستند إليها نظام الحكم .

- القوى التكنولوجية : و المقصود بها تطور و ميسورة الحصول على التكنولوجيا كما يشمل أيضا التطور العلمي و المعرفي و البنية التحتية العلمية في المجتمع .

- ظروف البيئة الطبيعية : تتضمن ما يتعلق بمكونات البيئة الطبيعية من أرض و ماء و هواء و كذلك السياسات البيئية و القوانين المرتبطة بها و الجمعيات المتخصصة بحماية البيئة و رعايتها .

- البعد الدولي : و يقصد به المدى الذي تتأثر به منظمة الأعمال من قبل المنظمات الموجودة في دول أخرى أو بقوانين و تشريعات تلك الدول .

-البيئة الخاصة :

و تسعى أيضا بيئة التعامل المباشر و تتمثل بمتغيرات و أبعاد و مجموعات محددة تؤثر على منظمة الأعمال بشكل مباشر ، و لكون تأثير البيئة الخارجية العامة غير مباشرة و غير مباشرة محدد بوضوح فغالبا ما تركز منظمة الأعمال انتباهها على متغيرات البيئة الخاصة أو البيئة المباشرة ، و تشمل هذه البيئة المنافسون الزبائن والمجهزون والمشرعون

(وفيما يتعلق بالمنظمة و عملها) و كذلك التحالفات الاستراتيجية مع الآخرين ، ان هذه البيئة معقدة و تتغير بسرعة كذلك يتطلب الأمر من ادارة المنظمة متابعتها من خلال البيانات و المعلومات و تحديث هذه البيانات و المعلومات باستمرار و يشير البعض إلى عناصر بيئة المنظمة الخاصة باسم أصحاب المصالح (الخارجيون) باعتبارهم أكثر ارتباطا و تأثيرا في منظمة الأعمال .

-المنافسون : جميع المنظمات التي تنافس منظمة معينة بشأن الحصول على الموارد أو الزبائن مثال ذلك أن الجامعات الخاصة تتنافس فيما بينها في الحصول على الموارد مثل الأساتذة المتخصصين وكذلك على الزبائن الذين هم الطلاب .

-الزبائن : وهم من يدفع مقابل الحصول على السلعة أو الخدمة التي تنتجها المنظمة فالمطاعم زبائنها في الغالب أفراد يدفعون من أجل الحصول على وجبات الطعام، و في حالات أخرى قد يكون الزبائن منظمات أخرى ، لذا لابد من معرفة الزبائن و شرائحهم و رغباتهم و سلوكهم في الشراء .^{viii}

-المجهزون :مجمل المنظمات التي تزود منظمة ما بالموارد التي تحتاجها مثل المواد الأولية و الأيدي العاملة و المعلومات و الأموال ، فالمصارف و مكاتب استقدام اليد العاملة و وكلاء استيراد بعض المواد الأولية و بعض الجهات المتخصصة بجمع و تحليل المعلومات كل هؤلاء هم المجهزون .

- المشرعون : جميع عناصر البيئة الخاصة الذين لديهم قوة التشريع و اصدار القوانين و الرقابة التي تؤثر في سياسات المنظمة و ممارستها ، و في الدولة عادة ما يوجد نوعان من المشرعين : الأول هو الدوائر الحكومية هي وحدات تنشئها الحكومة لغرض حماية الجمهور أو المنظمات من ممارسات بعض المنظمات و ذلك عن طريق سن قوانين و اصدار ضوابط عمل ، أما الثاني فهو ما يسعى مجاميع المصالح و هي عبارة عن تكتلات من مختلف الشرائح للضغط على المنظمات في سبيل حماية أعضاء هذه التكتلات من التصرفات و الممارسات التي تقوم بها هذه المنظمات مثال ذلك المنظمة الوطنية لحماية حقوق المرأة أو جمعيات حماية المتقاعدين .

-الشريك الاستراتيجي : منظمات أو أكثر تعمل مع بعض في مشاريع مشتركة و هذه الشراكة الاستراتيجية توفر للشركة خبرة في مجالات معينة أو تسمح لها الدخول في أسواق و مجالات عمل جديدة بسرعة أكبر

ب- البيئة الداخلية :

ان بيئة المنظمة الداخلية تتمثل بالظروف القوى و العناصر المتواجدة داخل حدود المنظمة و بعبارة أخرى يمكن القول أنها تشمل على المالكين و مجلس الادارة و العاملين و البيئة المادية للعمل مثل التجهيزات و المكائن و المباني و غيرها كذلك تعتبر ثقافة المنظمة و هيكلها التنظيمي من مكونات البيئة الداخلية .

- المالكون : هم الأفراد أو الكيانات الذين لهم الملكية القانونية للأعمال أو المنظمات ، حيث يمكن أن تكون ملكية فردية كأن تكون أعمال صغير أو عائلية أو قد تكون مساهمة في شركة ، و قد تكون الملكية جماعية مثل شركات التضامن أو التوصية أو الشركات المساهمة الكبيرة ، يشكل المالكون عنصرا مهما في البيئة الداخلية للمنظمة باعتبارهم المستفيد الرئيسي من وجود المنظمة و تطورها و نموها .^{ix}

- مجلس الادارة : ينتخب مجلس الادارة من قبل المساهمين للإشراف على الادارة العامة للمنظمة و مراقبة عملها و الحفاظ على مصلحة المساهمين ، و قد يكون تأثير مجلس الادارة قويا في رسم اتجاه و مسار المنظمة و عملها و يتدخل كثيرا في عمل الادارة أو قد لا يكون دورا لا يتعدى المصادقة على ما تعرضه عليه الادارة العليا من قرارات .

- العاملون : عنصر أساسي و مهم في بيئة المنظمة الداخلية حيث يعتمد عليهم أداء المنظمة بشكل كبير و يشتمل هذا المصطلح على كافة الأفراد الذين يعملون في المنظمة سواء كانوا فنيين أو موظفين اداريين أو عاملين غير ماهرين ، و يمكن أن يكونوا على الملاك الدائم أو عقود مؤقتة حيث هناك نزعة أو ميل للاعتماد أكثر فأكثر على العاملين المؤقتين في منظمات الأعمال لأن الأمر يعتبر أكثر مرونة .

لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات بالذات على المسميات الوظيفية و المهارات المطلوبة من العاملين و استحدثت الكثير من الوظائف التي لم تكن معروفة سابقا ، و تولي الشركات الكبرى عناية خاصة بالعاملين و تهيئة مكان العمل لهم ، فهذه شركة microsystems

sun الأمريكية مثلا استحدثت وظيفة مدير فاعلية مكان العمل محتواها الأساسي ينصب على التأكد من أن مكان العمل مناسب جدا للعاملين بحيث يستطيعون تقديم أفضل ما يمكن تحقيق الأهداف الفردية و أهداف المنظمة .

- البيئة المادية : تتمثل هذه العناصر بمختلف ممتلكات المنظمة المادية مثل التجهيزات و المكائن و المباني و المعدات و المكاتب و غيرها.

ثانيا: دراسة بيئة العمل بديوان الترقية التسيير العقاري بالجلفة

بعد الدراسة النظرية لموضوع بيئة العمل قمنا بالتطرق للجانب التطبيقي للدراسة وذلك بالاعتماد على الاستبيان كونه الأنسب لطبيعة هذا البحث وطبيعة المجتمع محل الدراسة، وسيتم في هذا المبحث عرض الكيفية التي أعد بها هذا الاستبيان وطريقة بنائه، وفي النهاية اختباره بالشكل الذي يفى بالغرض.

1- مجتمع الدراسة

أ- تقديم المؤسسة:

- لمحة تاريخية عن المؤسسة :

تم إنشاء ديوان الترقية والتسيير العقاري لكل ولايات الوطن بموجب المرسوم رقم 143/76 المؤرخ في: 29 شوال 1396 الموافق لـ: 23 أكتوبر 1976 بالجريدة الرسمية إلى غاية 1991 ثم تغيرت طبيعته القانونية لتحمل الصفة التجارية وهذا وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 147/91 المؤرخ في 27 شوال 1411 الموافق لـ: 12 ماي 1991 ثم تغيرت الطبيعة القانونية للقوانين الأساسية لدواوين الترقية والتسيير العقاري وتحديد كيفية تنظيمها وعملها لتصبح ذات صفة تجارية تشرف عليها وزارة السكن، وتتمتع هذه الدواوين بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتعد تاجرة في علاقتها مع الغير. وتخضع لقواعد القانون التجاري كما يمكن أن تمارس نشاطاتها على مستوى التراب الوطني .

ويقوم ديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة بعدة مهام أهمها :

- ✓ ترقية البناءات .
- ✓ الإنابة عن أي متعامل في الإشراف على المشاريع المسندة إليه .
- ✓ الترقية العقارية .
- ✓ تحصيل إيرادات المساكن العقارية .
- ✓ تأجير وبيع السكنات ذات الطابع السكني الاجتماعي.
- ✓ تجسيد سياسة الدولة فيما يخص السكن الاجتماعي .

- بطاقة تعريفية بالمؤسسة :

ديوان الترقية والتسيير العقاري والكائن مقرها بحي بربيع الجلفة هي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري، وهي مسيرة من طرف مجلس الإدارة، أنشئ الديوان بمقتضى القانون 76/143 المؤرخ في: 23/10/1976 المتمم والمعدل بالمرسوم التنفيذي 91/147 المؤرخ في: 12/05/1991 المغير للطبيعة القانونية لدواوين الترقية والتسيير العقاري والمحدد لكيفية تنظيمهم وتشغيلهم .

الديوان يدار من طرف مجلس إداري يوجه من طرف المدير العام ويضم المصالح التالية :

- 3- مصلحة المحاسبة .
- 1- مصلحة الوسائل العامة .
- 4- مصلحة المالية .
- 2- مصلحة المستخدمين .



- 9- مصلحة الصيانة .
10- مصلحة دراسة ومتابعة الصفقات .
11- مصلحة الصفقات العمومية .
12- مصلحة الترقية العقارية .
5- مصلحة الاستغلال .
6- مصلحة الاتفاقيات .
7- مصلحة الشراء .
8- مصلحة البطاقات .

- الإطار البشري :

يبلغ التعداد الإجمالي للمستخدمين بمديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة/ حي بربيع 116 مستخدم يتوزعون حسب

التصنيف المهني إلى:

- ✓ أعوان تحكم: 29
✓ أعوان تنفيذ: 34
✓ إطارات مسيرة: 6
✓ إطارات: 51

والموزعين حسب المصالح وفق ما يلي :

1- المديرية العامة :

✓ إطار مسير: 1

✓ إطارات: 3

2- دائرة الموارد البشرية والوسائل العامة :

✓ أعوان تحكم: 5

✓ أعوان تنفيذ: 23

3- دائرة المالية والمحاسبة :

✓ أعوان تحكم: 7

✓ أعوان تنفيذ: 3

4- دائرة تسيير وصيانة الحظيرة

✓ إطار مسير: 1

✓ إطارات:

5- دائرة التحكم في إنجار المشاريع؛

✓ أعوان تحكم: 7

✓ أعوان تنفيذ: 1

✓

6- دائرة تنمية الترقية العقارية والعقار :

✓ إطار مسير: 1

✓ إطارات: 4

✓ أعوان تحكم: 2

7- التنظيم وأنماط الإعلام والاتصال :

✓ إطار: 5

✓ أعوان تحكم: 2

✓ إطار مسير: 1

✓ إطارات: 5

✓ إطار مسير: 2

✓ إطارات: 7

✓ إطار مسير: 1

✓ إطارات: 13

8- التدقيق :

✓ إشارات:1

9- خلية الشؤون القانونية والمنازعات :

✓ إشارات:5

✓ أعوان تنفيذ:2

ب- تقسيم استبيان الدراسة

تم اعتماد نموذج الاستبيان الورقي، والذي تمت صياغته باللغة العربية وذلك بغية الحصول على إجابات أفضل من أفراد عينة البحث، ولقد تضمن استبيان الدراسة تقديمًا مختصرًا بالباحث والبحث وأهميته مع الإشارة إلى أن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها سوف تكون سرية ومخصصة فقط لأغراض البحث العلمي.

ولقد تم تقسيم استبيان الدراسة إلى قسمين: حيث خصص القسم الأول منه للبيانات الشخصية للمبحوثين والمتمثلة في العمر، الجنس، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة. بينما تم تخصيص القسم الثاني من الاستبيان لدراسة بيئة العمل بديوان الترقية والتسيير العقاري.

- توزيع استبيان الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الإطارات المسيرة في ديوان الترقية والتسيير العقاري البالغ عددهم بالمجموع 55، وهو نفس عدد الاستثمارات الورقية الموزعة، حيث تم اعتماد طريقة التسليم المباشر لبعض من أفراد العينة أما البعض الآخر فقد تم التواصل معهم عبر البريد الإلكتروني، وقد تم استرجاع 31 استمارة صالحة للتحليل.

الجدول رقم 01: الاستبيانات الموزعة والاستبيانات المسترجعة

النسبة	العدد	البيان
55	100 %	عدد الاستثمارات الموزعة
31	56.36 %	عدد الاستثمارات الواردة
24	43.64 %	عدد الاستثمارات الغير المسترجعة
المجموع	55	100 %

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

أدوات الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تحديد الظاهرة موضوع الدراسة، وقد قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات، وذلك من أجل معرفة تكرار فئات المتغير المراد تحليله والمساعد في وصف عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك من أجل معرفة مستوى أهمية كل متغير لدى عينة الدراسة.

2 - عرض وتحليل نتائج الدراسة

أ- الوصف حسب الجنس :

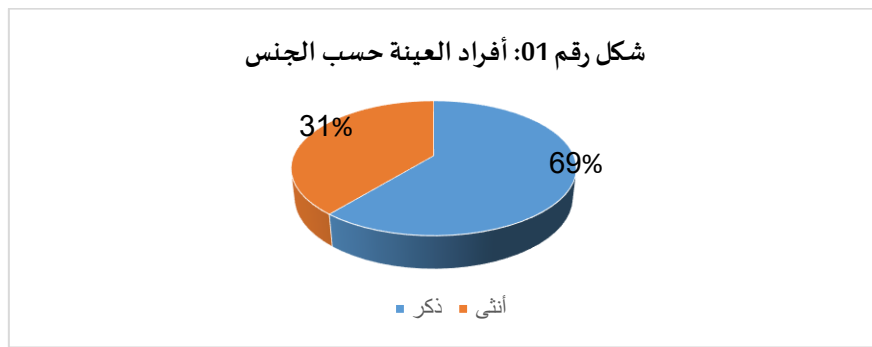
في الجدول الموالي أفراد العينة حسب الجنس

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	19	61.3
أنثى	12	38.7
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

يبين الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة هم من فئة الذكور بنسبة 61.3%، وما نسبته 38.7% هم من فئة الإناث، وسبب هذا التفاوت هو طبيعة العمل التي تتطلب جهد ووقت كبير لا تقدر عليه الإناث.



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

ب- الوصف حسب العمر:

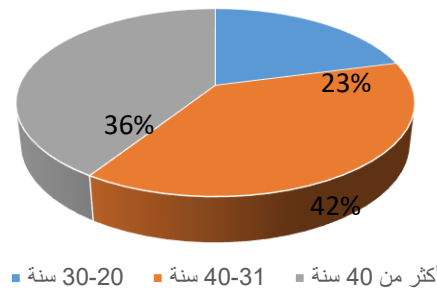
الجدول رقم 03: توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
من 20 إلى 30 سنة	07	22.6
من 31 سنة إلى 40 سنة	13	41.9
أكثر من 40 سنة	11	35.5
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة لمستجوبين هم من الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة، وذلك بنسبة 41.9%، في حين أن 35.5% هم من فئة أكثر من 40 سنة، وهذا ما يظهر أن أغلبية العاملين في مهنة التدقيق هم من الفئة الأكبر من 30 سنة، أما فيما يخص فئة الشباب من 20 إلى 30 سنة فتقدر نسبتهم بـ 22.6%.

الشكل رقم 02: أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

ج- المؤهلات العلمية :

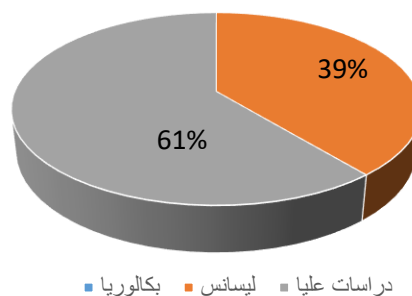
جدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية

الشهادات العلمية	التكرار	النسبة المئوية (%)
بكالوريا	0	0
ليسانس	12	38,7
دراسات عليا	19	61,3
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

يبين الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة المستجوبين وما نسبته 61,3% حاصلين على شهادة دراسات عليا مما يؤكد أن أغلبية أفراد العينة لديهم مستوى المستوى العلمي الكافي لطبيعة العمل داخل مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، وما نسبته 38,7% حاصلين على شهادة الليسانس.

الشكل رقم 03: أفراد العينة حسب المؤهلات العلمية



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

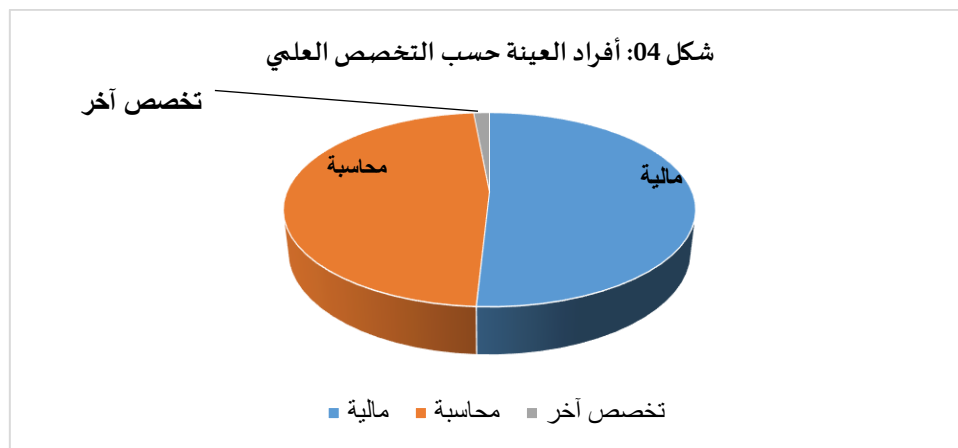
د- التخصص العلمي:

جدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

الدرجة العلمية	التكرار	النسبة المئوية (%)
مالية	15	48.4
محاسبة	14	45.2
تخصص آخر	02	6.5
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

أما فيما يخص التخصص العلمي فنجد أن أغلب أفراد العينة هم من تخصص مالية بنسبة 48.4%، وأفراد العينة ذات تخصص محاسبة فيقدرون بـ 45.2%، أما بالنسبة لذوي التخصصات الأخرى فنسبتهم 6.5%.



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

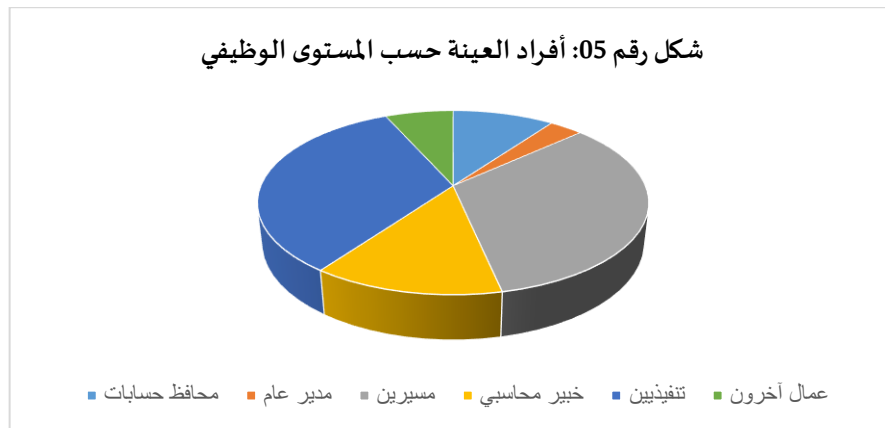
هـ- المستوى الوظيفي:

جدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية (%)
محافظ حسابات	03	9.7
مدير عام	01	3.2
مسيرين	10	32.3
خبير محاسبي	04	12.9
تنفيذيين	10	32.3
عمال آخرون	02	6.5
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

يتضح لنا من الجدول والشكل أعلاه أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين هم من التنفيذيين والمسيرين وذلك بنفس النسبة لكليهما 32.3%، في حين أن الخبراء المحاسبين يمثلون 12.9%، محافظو الحسابات بنسبة 9.7%، مدير عام 3.2%، و6.5% من عملاء يشغلون وظائف أخرى.



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

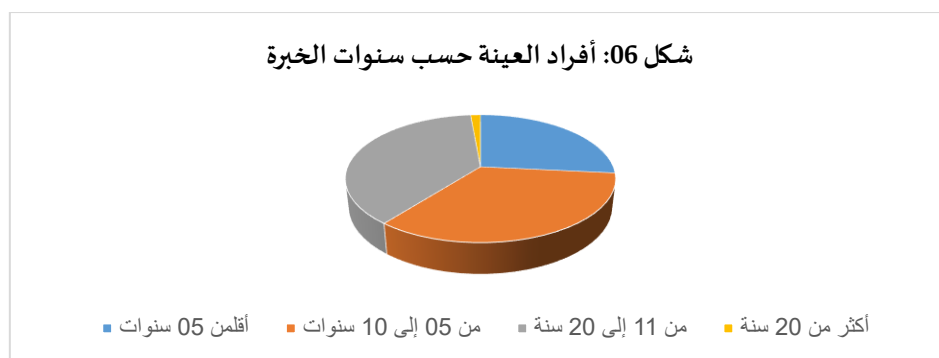
و- سنوات الخبرة:

جدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة (%)
أقل من 05 سنوات	07	22.6
من 05 إلى 10 سنوات	09	29
من 11 إلى 20 سنة	10	32,3
أكثر من 20 سنة	05	16.1
المجموع	31	100

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

كما يظهر لنا أيضا أن توزيع عدد سنوات الخبرة لأفراد العينة المستجوبين من الفئة من 11 إلى 20 سنة قد بلغت نسبتها 32,3% وهي أعلى فئة ما يظهر أن أغلبية أفراد العينة المستجوبين هم ذوي خبرة مهنية، تلمها الفئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 29%، في حين أن الفئة أقل من 5 سنوات خبرة فتبلغ نسبة 22,6%، أما فئة الأكثر من 20 سنة خبرة فقدرت بـ 16.1%.



المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

3- التكرارات والنسب المئوية لمحور بيئة العمل من وجهة نظر موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري

أ- الحوافز و المكافآت: يتكون هذا البعد من ستة فقرات كانت موزعة في الاستبانة وفقا للترتيب الآتي (01،02،03،04،05،06) ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لمعرفة درجة موافقة عينة الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري الجلفة اتجاه كل فقرة والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم 07: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول البعد المتعلق بالحوافز والمكافآت في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجعي	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا	الحوافز و المكافآت	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
			النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %	النسبة %		
احيانا	0.873	2.925	1	5	13	7	1	يمتاز نظام المكافآت والحوافز في المنظمة بالفعالية	01
			3.7	18.5	48.1	25.9	3.7		
احيانا	1.219	2.888	0	12	7	2	6	الدخل الذي اتقاضاه في المؤسسة يعتبر مرتفعاً مقارنة مع رواتب موظفين يحملون نفس المؤهل في مؤسسات اخرى.	02
			0	44.4	25.9	7.4	22.2		
احيانا	0.933	3.222	2	8	12	4	1	نظام المكافآت والحوافز في المؤسسة يرتبطان بشكل مباشر مع نتائج الاداء.	03
			7.4	29.6	44.4	14.8	3.7		
احيانا	1.174	2.925	1	9	9	3	5	تعد جداول المكافآت والحوافز التي تتبناها المؤسسة عادلة من اجل تحسين الاداء ورفع المعنويات.	04
			3.7	33.3	33.3	11.1	18.5		
غالبا	0.784	3.667	5	8	14	0	0	يسد الدخل وملحقاته الذي اتقاضاه حاجاتي الاساسية.	05
			18.5	29.6	51.9	0	0		
احيانا	1.289	2.740	1	9	6	4	7	يمتاز نظام المكافآت والحوافز بالفعالية.	06
			3.7	33.3	22.2	14.8	25.9		
احيانا	0.681	2.623	المجموع بشكل عام						

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

يتضح من خلال الجدول 07، إن الاتجاه العام لوجهة نظر عينة الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة حول الحوافز و المكافآت هو: احيانا، وهذا ما يدل على احيانا ما يتم قبول نظام الحوافز و المكافآت من طرف الموظفين وهو ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد إذ بلغ 2.623 بانحراف معياري قدره 0.681، مما يدل على عدم اختلاف في آراء الموظفين . وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول 07 يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للبعد الخاص بالحوافز و المكافآت داخل المؤسسة ترتيبا تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، وذلك بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:



- جاءت الفقرة رقم 05 التي تضمنت « يسد الدخل وملحقاته الذي اتقاضاه حاجاتي الاساسية » في المرتبة الاولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.667 المرجح لها بانحراف معياري قدره 0.784 ، وهذا ما يدل على أنه غالبا ما يكفي الدخل لقضاء الحاجات الاساسية.
 - جاءت الفقرة رقم 03 التي تضمنت « نظام المكافآت والحوافز في المؤسسة يرتبطان بشكل مباشر مع نتائج الاداء » في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.222 بانحراف معياري قدره 0.933 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا يكون تصميم نظام الحوافز والمكافآت بناء على نتائج الاداء.
 - جاءت الفقرة رقم 01 التي تضمنت « يمتاز نظام المكافآت والحوافز في المنظمة بالفعالية » في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 2.925 بانحراف معياري قدره 0.873 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا ما يحقق نظام المكافآت والحوافز الاهداف المرجوة منه.
 - جاءت الفقرة رقم 04 التي تضمنت « تعد جداول المكافآت والحوافز التي تتبناها المؤسسة عادلة من اجل تحسين الاداء ورفع المعنويات » في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 2.925 بانحراف معياري قدره 1.174 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا ماتكون جداول المكافآت والحوافز تتسم بالعدل.
 - جاءت الفقرة رقم 02 التي تضمنت « الدخل الذي اتقاضاه في المؤسسة يعتبر مرتفعا مقارنة مع رواتب موظفين يحملون نفس المؤهل في مؤسسات اخرى » في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 2.888 بانحراف معياري قدره 1.219 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا ما يشعر الموظفون في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بالرضى عن الدخل وهذا بالمقارنة مع موظفين من مؤسسات اخرى.
 - جاءت الفقرة رقم 06 التي تضمنت « يمتاز نظام المكافآت والحوافز بالفعالية » في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 2.740 بانحراف معياري قدره 1.289 ، وهذا ما يدل على أنه غالبا يحقق المكافآت والحوافز الاهداف المرجوة منه.
- ب- التكنولوجيا: يتكون هذا البعد من اربعة فقرات كانت موزعة في الاستبانة وفقا للترتيب الآتي : (07،08،09،10) ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتكررات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لمعرفة درجة موافقة عينة الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة اتجاه كل فقرة والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول رقم 08 : التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة

الدراسة حول البعد المتعلق بالتكنولوجيا في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري.

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجح	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا	التكنولوجيا	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
			النسبة%	النسبة%	النسبة%	النسبة%	النسبة%		
غالبا	0.859	3.740	6	9	11	1	0	تواكب المنظمة التطور التكنولوجي المرتبط بأعمالها.	07
			22.2	33.3	40.7	3.7	0		
غالبا	0.752	3.481	2	11	12	2	0	لدى المنظمة خطة توظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل .	08
			7.4	40.7	44.4	7.4	0		
غالبا	0.889	3.407	3	8	14	1	1	تقوم المنظمة دائما بتحديد الاحتياجات من التكنولوجيا.	09
			11.1	29.6	51.9	3.7	3.7		
احيانا	0.926	3.337	4	5	16	1	1	تمتلك المنظمة كوادر بشرية مؤهلة ذات مهارة عالية في تحسين الاستخدامات التكنولوجية.	10
			14.8	18.5	59.3	3.7	3.7		
غالبا	0.8679	2.713	المجموع العام						

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على نتائج برنامج Spss.

يتضح من خلال الجدول 08 إن الاتجاه العام لوجهة نظر عينة الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري حول التكنولوجيا هو: غالباً، وهذا ما يدل على اهتمام مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بتطبيق تكنولوجيا حديثة تساهم في تحسين الاداء، وهو ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد إذ بلغ 2.713 بانحراف معياري قدره 0.867، مما يدل على عدم اختلاف في اراء الموظفين .

وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول 08 يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للبعد الخاص بالتكنولوجيا داخل المؤسسة ترتيباً تنازلياً من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، وذلك بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- جاءت الفقرة رقم 07 التي تضمنت « تواكب المنظمة التطور التكنولوجي المرتبط بأعمالها » في المرتبة الاولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.740 بانحراف معياري قدره 0.859، وهذا ما يدل على أنه غالباً ما تحاول المؤسسة اكتساب تكنولوجيا تسهل عليها القيام بأعمالها.

- جاءت الفقرة رقم 08 التي تضمنت « لدى المنظمة خطة توظيف التكنولوجيا الحديثة في العمل » في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.481 بانحراف معياري قدره 0.752، وهذا ما يدل على أنه غالباً ما تعد المؤسسة خطط لتوظيف لاقثناء التكنولوجيا وتوظيفها في العمل.

- جاءت الفقرة رقم 09 التي تضمنت « تقوم المنظمة دائماً بتحديد الاحتياجات من التكنولوجيا » في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.407 بانحراف معياري قدره 0.889، وهذا ما يدل على أنه غالباً تقوم المنظمة دائماً بتحديد الاحتياجات من التكنولوجيا وذلك قصد اقتنائها.

- جاءت الفقرة رقم 10 التي تضمنت « تمتلك المنظمة كوادر بشرية مؤهلة ذات مهارة عالية في تحسين الاستخدامات التكنولوجية » في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي

المرجح لها 3.337 بانحراف معياري قدره 0.926 ، وهذا ما يدل على أنه أحيانا ما تكون هناك طاقات بشرية مؤهلة قادرة على استخدام التكنولوجيا افضل استعمال.

ج- ظروف العمل : يتكون هذا البعد من اربعة فقرات كانت موزعة في الاستبانة وفقا للترتيب الآتي : (11،12،13،14،15) ومن أجل تحليلها سنقوم بحساب المتكررات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لمعرفة درجة موافقة عينة الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بالجلفة اتجاه كل فقرة والجدول الآتي يوضح ذلك:

جدول 09: التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات عينة الدراسة حول البعد المتعلق بظروف العمل.

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي المرجح	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا	ظروف العمل	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
			%النسبة	%النسبة	%النسبة	%النسبة	%النسبة		
احيانا	1.177	3.185	4	6	11	3	3	يشعر العاملون في المؤسسة الارتياح بخصوص المكان الذي يمارسون فيه اعمالهم.	11
			14.8	22.2	40.7	11.1	11.1		
احيانا	1.091	2.963	0	10	11	1	5	تتلاءم المعدات مع طبيعة العمل الذي يؤديه العاملون.	12
			0	37.0	40.7	3.7	18.5		
احيانا	0.912	3.296	1	11	12	1	2	توفر المنظمة ظروف الامن والسلامة لكافة العامل.	13
			3.7	40.7	44.4	3.7	7.4		
غالبا	0.935	3.518	4	10	9	4	0	تسعى المنظمة الى توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض لحوادث.	14
			14.8	37.0	33.3	14.8	0		
غالبا	0.741	3.370	2	8	15	2	0	تسهر المنظمة على توفير كافة التسهيلات للعاملين لإنجاز اعمالهم.	15
			7.4	29.6	55.6	7.4	0		
احيانا	0.659	2.644	المجموع العام						

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على نتائج برنامج spss.

يتضح من خلال الجدول 09، إن الاتجاه العام لوجهة نظر عينة الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري. حول ظروف العمل هو: أحيانا، وهذا ما يدل على أنه أحيانا ما تهتم مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بتوفير الظروف اللازمة للعمل بجدية أكبر تحقيق نتائج أفضل، وهو ما يعكسه المتوسط الحسابي المرجح لهذا البعد إذ بلغ 2.644 بانحراف معياري قدره 0.659، مما يدل على عدم اختلاف في آراء الموظفين .

وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول 09 يمكن ترتيب الفقرات المشكلة للبعد الخاص بظروف العمل داخل المؤسسة ترتيبا تنازليا من الاتجاه الأقوى إلى الأقل، وذلك بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة كما يلي:

- جاءت الفقرة رقم 14 التي تضمنت « تسعى المنظمة الى توفير كافة التأمينات اللازمة للعاملين في حالة التعرض لحوادث » في المرتبة الاولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.518 بانحراف معياري قدره 0.935 ، وهذا ما يدل على أنه غالبا ما تسعى المؤسسة لتوفير وسائل الامن والوقاية من الحوادث.
- جاءت الفقرة رقم 15 التي تضمنت « تسهر المنظمة على توفير كافة التسهيلات للعاملين لإنجاز اعمالهم » في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.370 بانحراف معياري قدره 0.741 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا ما تسهر المؤسسة على توفير تسهيلات للعاملين تسهل لهم إنجاز اعمالهم.
- جاءت الفقرة رقم 13 التي تضمنت « توفر المنظمة ظروف الامن والسلامة لكافة العامل » في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.296 بانحراف معياري قدره 0.912 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا ما توفر المنظمة جو عمل يمتاز بالأمن والسلامة للعمال.
- جاءت الفقرة رقم 11 التي تضمنت « يشعر العاملون في المؤسسة الارتياح بخصوص المكان الذي يمارسون فيه اعمالهم » في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 3.185 بانحراف معياري قدره 1.177 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا ما يشعر العاملون بالراحة في مكان عملهم.
- جاءت الفقرة رقم 12 التي تضمنت « تتلاءم المعدات مع طبيعة العمل الذي يؤديه العاملون » في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها 2.963 بانحراف معياري قدره 1.091 ، وهذا ما يدل على أنه احيانا ما تكون المعدات متناسبة مع طبيعة العمل الممارس.
- الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على عامل بيئة العمل وتحليله في المؤسسة، حيث ركزنا فيها على "والحوافز و المكافآت و التكنولوجيا و ظروف العمل"، حيث أن الهدف الأساسي يتمثل في معرفة أثر بيئة العمل في تحقيق أهداف المؤسسة، كما تم إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية والتي كانت على مستوى مؤسسة اقتصادية ممثلة في ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة نظرا للدور الكبير الذي تلعبه المؤسسة في تقديم خدمات للمواطن الجزائري.

ومن خلال العرض النظري للدراسة يمكن أن نخلص بالاستنتاجات التالية:

- التداخل الوظيفي و انتشار روح الفريق لم يكن بالمستوى المطلوب في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة.
- فرص التدريب في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة لو تكن متاحة لجميع الموظفين لمختلف الأقسام .
- عملية ربط المكافآت و الحوافز في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة لا يتم بشكل مباشر مع نتائج الأداء.
- مواكبة المؤسسة للتطور التكنولوجي المرتبطة بأعمالها لم تكن بالمستوى المطلوب.
- الكوادر البشرية التي تمتلكها مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة ليست مؤهلة بالشكل المطلوب لتحسين الاستخدامات التكنولوجية.

أما النتائج التي يمكن أن نخلص إليها من خلال الدراسة الميدانية والتي تمت على مستوى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة، والتي ركزت على دراسة أثر بيئة العمل على الابداع الاداري ، فندرجها في النقاط التالية:

- أظهرت نتائج التحليل أن مستوى أهمية التدريب في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة من وجهة نظر المبحوثين كان متوسطا .
- كان مستوى أهمية الحوافز و المكافآت في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة من وجهة نظر المبحوثين كان متوسطا.

-لوحظ أن مستوى أهمية التكنولوجيا في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة من وجهة نظر المبحوثين كان متوسطا.

- تبين أن مستوى أهمية ظروف العمل في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة من وجهة نظر المبحوثين كان عاليا خلال النتائج السابقة سواء المتعلقة بالجانب النظري أو التطبيقي يمكن أن نقدم التوصيات التالية:
- الاهتمام بنشر روح الفريق بين العاملين في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة.
- إتاحة فرص التدريب في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة لجميع الموظفين بمختلف الأقسام .
- الاهتمام بمشاركة العاملين كافة في اتخاذ القرارات بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الجلفة.
- ربط الحوافز و المكافآت في المؤسسة بشكل مباشر مع نتائج الأداء .
- الاهتمام بمواكبة المؤسسة للتطور التكنولوجي المرتبط بأعمالها .
- استقطاب الكوادر البشرية لتحسين الاستخدامات التكنولوجية.

ⁱ NARAYANAN.V&NATH.R. ORGANIZATIONALTHEORY:A STRATEGIC APPROACH.USA.1
ST .ED .RICHARED D.BWIN.LNC.1993.P:197

- ii - العقيلي عمر وصفي ، ادارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2005 ، ص: 569 .
- iii - محمد أحمد العطار ، مقال بعنوان: كيف تكسب الآخرين و تواجههم ،المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ،ط2،دار الهدى للنشر و التوزيع ،مصر ،2008،ص:18.
- iv - محمد أحمد العطار ،مرجع نفسه ،ص:19-18
- v - محمد أحمد العطار ،مرجع نفسه ،ص:19
- vi - أحمد محمد العطار ،مرجع نفسه ،ص:20
- vii - الطاهر الغالبي ، الادارة و الأعمال ، دار وائل للنشر و التوزيع ،الطبعة الثانية ،الأردن ، 2008 ، ص:118-119 .
- viii - الطاهر الغالبي ، مرجع نفسه ،ص:120.
- ix - الطاهر الغالبي ، مرجع نفسه ،ص:120.

المراجع:

1- قائمة المراجع العربية:

الطاهر الغالبي، الادارة و الأعمال ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ،الأردن ، 2008 ،
العقيلي عمر وصفي ، ادارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2005 .
محمد أحمد العطار ، مقال بعنوان: كيف تكسب الآخرين و تواجههم ،المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ،ط2،دار الهدى للنشر
و التوزيع ، مصر ، 2008 .

2- قائمة المراجع الأجنبية:

1-NARAYANAN.V&NATH.R. ORGANIZATIONALTHEORY:A STRATEGIC APPROACH.USA.1 ST .ED .RICHARED
D.BWIN.LNC.1993



List of references:

- 1/ Al-Aqili Omar Wasfi, Human Resources Department, Wael Publishing House, first edition, Amman, 2005.
- 2 /Al-Tahir Al-Ghalbi, Administration and Business, Dar Wael for Publishing and Distribution, second edition, Jordan, 2008.
- 3/ Mohamed Ahmed Al-Attar, an article entitled: How to win others and confront them, the Arab Forum for Human Resources Management, 2nd Edition, Dar Al-Huda for Publishing and Distribution, Egypt, 2008.
- 4/ NARAYANAN.V&NATH.R. ORGANIZATIONALTHEORY: A STRATEGIC APPROACH.USA.1 ST .ED .RICHARED D.BWIN.LNC1993.