

أثر أبعاد بيئة العمل على أداء أعوان الرقابة بمديرية التجارة بولاية ورقلة

The impact of the dimensions of the work environment on the performance of the agents of control in commerce Directorate – Ouargla-أ. خالد رجم¹

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

Redjemkhaled@gmail.com

أ. العيد روابح

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

institut.technologie30@gmail.com

أ.ريم بن مصطفى

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر.

benmostefa-2018@hotmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/02/14؛ تاريخ القبول: 2019/02/27

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر أبعاد بيئة العمل (البيئة المادية والبيئة الاجتماعية) على أداء أعوان مديرية التجارة بولاية ورقلة، اذ اعتمدنا في الدراسة على أداة الاستبيان مكون من 28 فقرة حيث تم توزيعه على عينة قدرها 70 عون بالمديرية، وقد تم استرجاع 60 استبيان، وقد تم تحليله بالاعتماد على برنامج SPSS، وقد توصلنا الى أن المؤسسة توفر عناصر البيئة المادية والبيئة الاجتماعية و لكن بمستوى متوسط أي ان الأعوان غير راضون عنها خاصة بما يتعلق بمحوادث العمل و كذا التعرض للأمراض المهنية بسبب غياب شروط الصحة والسلامة المهنية، بالإضافة الى نقص الأدوات اللازمة(خاصة وسائل النقل) لأداء العوان مهامه أثناء الرقابة على الأنشطة التجارية، اما بالنسبة للبيئة الاجتماعية فالأعوان يقولون ان هناك علاقات اجتماعية قوية بين العمال و الرؤساء مما يساعدهم على أداء المهام، عكس علاقتهم بالمعاملين الاقتصاديين الذين يسببون لهم ضغوط بسبب عملية تحرير المخالفات و كذا العلاقات الاجتماعية الخارجية.

الكلمات المفتاح: بيئة العمل؛ بيئة مادية؛ بيئة اجتماعية؛ أداء وظيفي.

Abstract: This study aims to analysis of the dimensions of the working environment, The work environment (the physical environment and the social environment) on the performance of the Directorate of Commerce in OUARGLA. In this study, we relied on the questionnaire tool consisting of 28 paragraphs, distributed to a sample of 70 assistants in the Directorate. , And we have determined that the institution provides the elements of the physical environment and the social environment, but the average level that any members are not

¹ مرسل المقال : الأستاذ خالد رجم

satisfied with it, especially with regard to Accidents and exposure For occupational diseases due to the absence of safety conditions, in addition to the lack of the necessary tools (especially means of transport) to perform the duties of the staff during the control of commercial activities. As for the social environment, the workers acknowledge that there are strong social relations between workers and bosses, which helps them to perform tasks, Economists who cause them pressure because of the process of liberalization of irregularities and the external social relations that hinder their performance on many occasions.

Keywords: environment; physical environment; social environment; performance.

Résumé: Cette étude vise à analyser les dimensions de l'environnement de travail, L'environnement de travail (environnement physique et environnement social) et les performances du personnel de la Direction du commerce de OUARGLA. Dans cette étude, nous nous sommes appuyés sur l'outil de questionnaire composé de 28 paragraphes, distribué à un échantillon de 70 assistants de la Direction. Et nous avons déterminé que l'institution fournit les éléments de l'environnement physique et de l'environnement social, mais le niveau moyen auquel tous les membres ne sont pas satisfaits, notamment en ce qui concerne les accidents et l'exposition aux maladies professionnelles en raison de l'absence de conditions de sécurité. , outre le manque d'outils nécessaires (notamment de moyens de transport) pour s'acquitter des tâches du personnel lors du contrôle des activités commerciales. En ce qui concerne l'environnement social, les travailleurs reconnaissent qu'il existe de fortes relations sociales entre travailleurs et chefs d'entreprise, ce qui les aide à s'acquitter de tâches, des économistes qui les font pression en raison du processus de libéralisation des irrégularités et des relations sociales extérieures qui entravent leur performance.

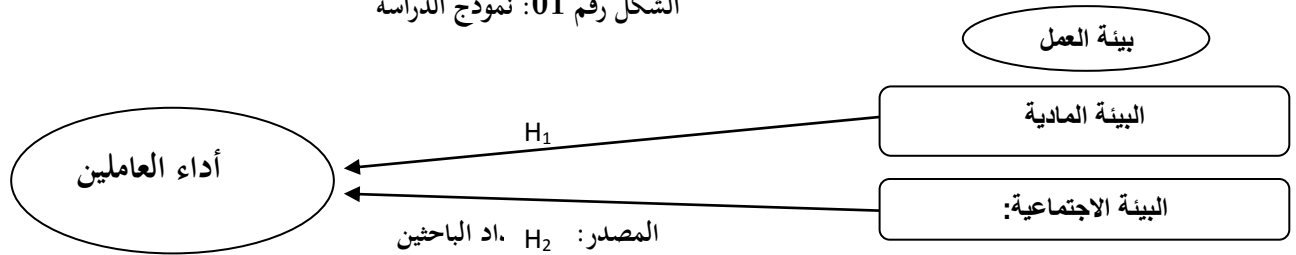
Mots-clés: environnement; environnement physique; environnement social; performance.

1- تمهيد :

تسعى المؤسسات الى توفير الوسائل المناسبة لخلق بيئة تساعد على الأداء المستهدف من طرف العمال، وفي هذا الاطار تعددت الاساليب المستخدمة في التوفيق بين اهداف كل من المؤسسة والعمال وتعد تهيئة ظروف العمل من ابرز واهم الاساليب المتبعة في تلبية احتياجات العمال، وبهذا تشكل تهيئة ظروف العمل بأبعادها المادية والاجتماعية مسؤولية اجتماعية واخلاقية تتحملها المؤسسات اتجاه عمالها، وعليه نحاول في هذه الدراسة تقييم أثر متطلبات بيئة العمل سواء الاجتماعية او المادية على أداء العاملين، ومنه يمكن طرح الإشكالية:

الى أي مدى تأثر عناصر بيئة العمل المادية والاجتماعية على أداء أعوان مديرية التجارة بورقلة؟

الشكل رقم 01: نموذج الدراسة



● أهداف الدراسة:

- ✓ تهدف الدراسة الى تحليل مدى توفر عناصر بيئة العمل المادية في مديرية التجارة؛
- ✓ تهدف الدراسة الى تحليل مدى توفر عناصر بيئة العمل الاجتماعية في مديرية التجارة؛
- ✓ معرفة مدى تأثير عناصر بيئة العمل على أداء أعوان مديرية التجارة.

● الدراسات السابقة

1- دراسة: سهام رحمون ، أطروحة دكتوراه 2013-2014 ، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الأداء الوظيفي ، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي باستخدام اداة الاستبيان، شملت دراسة الباحثة عينة من اداريين من كليات و معاهد جامعة باتنة و بلغ عدد العينة 106 فرد، وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى استيفاء بيئة العمل لعناصرها المادية المكونة لها المتمثلة في: الإضاءة الجيدة، التهوية و الحرارة المناسبين، التجهيزات المكتبية الملائمة والمساعدة للعمل. ومعرفة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية و الاداء الوظيفي للإداريين ومعرفة الايجابيات و السلبيات التي تنعكس على ادائهم الوظيفي. وكذا معرفة مدى رضا الاداريين عن بيئة عملهم الداخلية بمعرفة مدى رضاهم عن عناصر المكونة لها الادارية و المادية ، وقد أظهرت الدراسة التزام الاداريين بالقوانين و اللوائح المتعلقة بالعمل في بيئة العمل الداخلية هو التزام نسبي بنسبة 51% بشكل دائم و نسبة 35% بشكل متذبذب و هو ما يعكس أن الأداء الوظيفي للعمال الاداريين في ظل ذلك هو اداء نسبي ، يبذل الاداريون الجهد في اداء وظائفهم بشكل نسبي بنسبة 76% دائما ونسبة 22% احيانا وهذا يعكس ان مستوى الاداء الوظيفي للإداريين في ظل الجهد الذي يبذلونه هو اداء نسبي.

2- دراسة: بوقال نسيم مذكرة ماجستير بعنوان "أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي للعاملين" 2011-2012، جامعة منتوري قسنطينة، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي ، أما أدوات الدراسة اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بالإضافة إلى الوثائق والسجلات المتعلقة بالمنظمة محل الدراسة أثر بيئة العمل الداخلية على الرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة لوجود أثر إيجابي محتوى و طبيعة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية قسنطينة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لبعده القيادة و الإشراف على الرضا الوظيفي لدى العاملين بديوان الترقية و التسيير العقاري.

3- دراسة فؤاد يوسف عبد الرحمن و سمية عباس مجيد، مجلة الادارة و الاقتصاد 2012، بيئة العمل المادية وأثرها في تحسين أداء العاملين دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، الجامعة المستنصرية / كلية الإدارة والاقتصاد العراق ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد

شملت عينة الدراسة 30 عامل مابين مدير و مسؤول شعبة وقسم مثلت عينة دراسة القصدية، تهدف الدراسة إلى قياس مدى استخدام الشركة المبحوثة لقواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية للوصول إلى الاستخدام الفاعل والأمن لأداء العاملين كما تهدف إلى بيان علاقة الارتباط والأثر بين متغيرات الدراسة (بيئة العمل المادية وأداء العاملين) ومحاولة قياسها احصائيا للتوصل إلى تحليل نتائج الاستخدام من عدمه، وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير معنوي لبيئة العمل المادية على تحسين أداء العاملين من خلال تطبيق لقواعد الهندسة البشرية ضمن المواصفات القياسية الدولية وتقديم التوصيات اللازمة بشأنها و تطبيق قواعد الهندسة البشرية فيما يخص بيئة العمل المادية وإعادة ترتيب وصياغة أعمالها بما يساهم في رفع فاعلية الأداء لعاملها.

4- دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي ، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس و الثلاثون 2013 كلية بغداد. استخدم المنهج الوصفي، كما اعتمد الباحث في جمع المعلومات على اداة الاستبيان و شملت عينة الدراسة 65 عامل من عمال معمل الغازات ببغداد ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا العاملين كما تهدف إلى التعرف على رؤيا أفراد العينة نحو العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لديهم وفي الأخير التعرف على أي العوامل أكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي لأفراد العينة. وأظهرت النتائج أن هناك رضا وظيفي الى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث ، إذ بلغ الوسط الحسابي 3.8 وكذلك جاء ترتيب المحاور الأربعة للبحث كالآتي: حيث احتل محور أسلوب القيادة والإشراف المرتبة الأولى في درجات الرضا ثم محور طبيعة ومحتوى الوظيفة ثم محور ثقافة المنظمة بالمرتبة الثالثة وأخيرا محور ظروف العمل المادية.

أولاً: الاطار النظري للدراسة:

1- بيئة العمل: لقد تم تقديم العديد من التعريفات الخاصة ببيئة العمل نذكر منها:

- يعرفها الحمامي: بأنها: كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، و التي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل²
- يعرفها الشنواني: على انها كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه و ادائه وفي ميوله تجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها و التي يتبعها و المشروع الذي ينتمي اليه.³
- وعرف (هنري سافال): على انها قبل كل شيء ذات طبيعة مادية كالإضاءة ، الضوضاء ، الحرارة ، وكذلك ذات طبيعة بسيكولوجية ومعنوية كالعلاقات الأفقية مع باقي العمال ، والعلاقات العمودية مع السلم الإداري، وهي ذات طبيعة تنظيمية كمحتوى العمل وأهميته وطبيعته.⁴
- و تعرف بيئة العمل هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات والألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الجماعية بتحسين التهوية والاضاءة والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن.⁵

²سهام رحون، بيئة العمل الداخلية و اثرها على الاداء الوظيفي "دراسة دراسة على عينة من الاداريين بكليات و معاهد جامعة باتنة اطروحة دكتورا غير منشورة، جامعة محمد خيضر -بسكر- الجزائر، 2014، ص 13

³صلاح الشنواني ، إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، الطبعة الاولى ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية 2004 ، ص 20

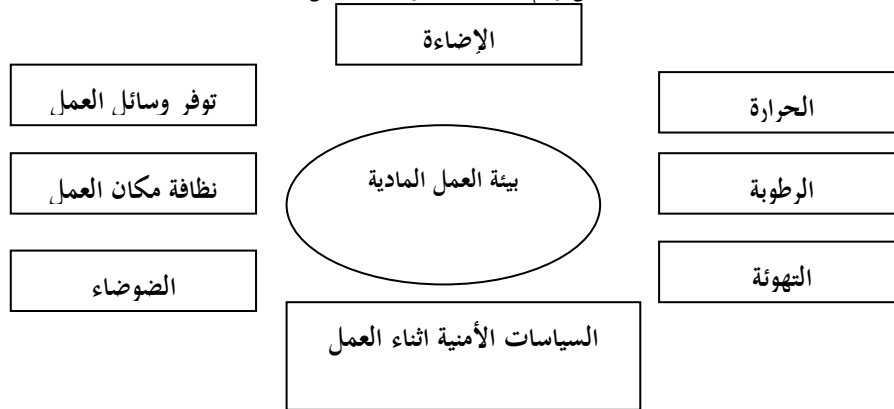
⁴علي موسى حنان، الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية ، مذكرة ماجستير ، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص 3

⁵دمري أحمد ، مساهمة في دراسة ظروف العمل ، الطبعة الاولى ، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون ، الجزائر ، ص 6

2- أنواع بيئة العمل: توجد عدة مقومات من شأنها خلق جو من الثقة والتعاون المشترك بين العاملين وبينهم وبين الإدارة بما يكفل في نهاية الأمر تحسين علاقات العمل بالمؤسسة ورفع معنويات العمال بما ينعكس أثره على تحسين أدائهم .

2-1- بيئة العمل المادية: يقصد ببيئة العمل المادية تلك الظروف التي تحيط بالفرد في مكان عمله، من إضاءة حرارة، تهوية... إلخ تؤثر على صحته وسلامته، ينعكس على فعالية أدائه⁶.

الشكل رقم 02: عناصر بيئة العمل المادية

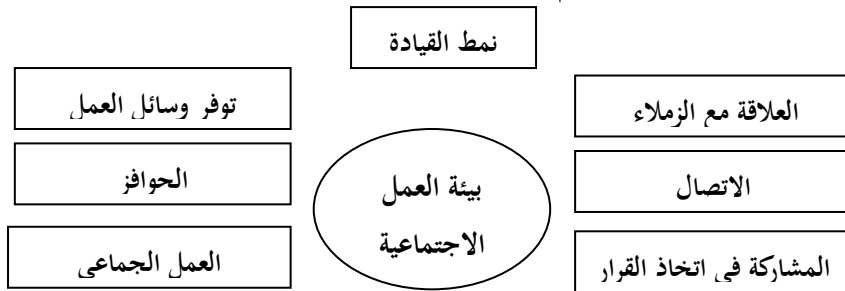


المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على جيريمي سترا نكس، مرجع سابق، ص 360

2-2- بيئة العمل الاجتماعية:

تعد ظروف العمل الاجتماعية بما تتضمنه من خدمات اجتماعية وعلاقات إنسانية، من العوامل المحيطة والمؤثرة في سلوك العامل في مكان عمله.

الشكل رقم 03: البيئة الاجتماعية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على بن رجم ادريس، بيئة العلم الداخلية وعلاقتها بالابداع الإداري، أطروحة دكتوراه، جامعة المسيلة، 2018، ص 12

3- تحسين بيئة العمل:⁷

تحسين بيئة العمل ينبغي على مدير العمل تحسين البيئة لزيادة إنتاجية، وكفاءة الفريق، ويمكن القيام بذلك عن طريق:

⁶ جيريمي سترا نكس، ترجمة بماء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003 ، ص 360

⁷Shelley Frost, "How to Improve a Workplace Environment" «www.smallbusiness.chron.com, Retrieved. Edited. 20/04/2018

- الاجتماع مع الموظّفين لتحديد المجالات الممكنة لتطوير مكان العمل، والبحث عن اقتراحات حول التحسينات المادية، بالإضافة إلى تطوير علاقات الموظفين، وأعمال الإدارة؛
- فحص مكان العمل، للتأكد من كونه مريحاً أم لا، فمثلاً ينبغي توافر الكراسي التي تمنح الدعم الكافي للجسم، كالتّي تحتوي على مسند للظهر، ومسند للذراعين، فحص بيئة العمل على أرض الواقع، فيمكن البحث عن المعدّات المكسورة، أو الخطورة، وتفحص الأماكن القديمة، والتي تحتاج إلى إصلاح، أو استبدال، وعمل قائمة للبدء في العمل على تحسينها؛
- استبدال تجهيزات الإضاءة التي لا تعمل بشكل جيد، وإضافة ما يلزم من الإضاءة لمناطق العمل، ووضع المكاتب بالقرب من النوافذ، للاستفادة من أشعة الشمس الطبيعية؛
- إعادة ترتيب الأثاث لإنشاء مناطق عمل أكثر فعالية، وذلك بناء على نوع العمل الذي يتم في المكتب؛
- إضافة اللون، والعمل الفني على الجدران، وتعليق لوحة إعلانات تبرز إنجازات الموظّفين؛
- وضع سياسات وأهداف الشركة القائمة على الاحترام المتبادل، والشعور بالعدل، والحزم عند تطبيق السياسات؛
- توفير التدريب، حيث يحتاج الموظفون الجدد إلى التدريب والتوجيه في البداية؛
- تقديم تدريب فرديّ على المهارات الشخصية، والقواعد، وكيفية التعامل مع النزاع، وإدارة الغضب.

4- بيئة العمل و أداء العاملين:

4-1- أداء العاملين: سنتطرق للمفهوم من خلال التعاريف التالية:⁸

انطلاقاً من التعريف اللغوي للأداء بأنه "إنجاز عمل ما" فإن مفهوم أداء العامل هو إنجاز العامل لهدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة.

ويرى بعض الباحثين أن أداء العامل هو عبارة عن حصيلة الجهد المبذول من قبل الفرد، والنتائج عن ثلاثة عوامل وهي دافعية الفرد وقدراته ومستوى إدراكه، كما انه مدى مساهمة الفرد في إنجاز الأعمال والواجبات الموكلة إليه بشكل فعال. ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والانجاز والأداء، ويرون أن السلوك يعبر عما يقوم به الفرد من أعمال في المؤسسة التي يعمل بها. أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو ناتج بعد أن يتوقف الفرد عن العمل. في حين أن أداء العامل هو التفاعل بين السلوك والانجاز معاً.⁹

وفي الأخير، يمكن القول بأن الأداء هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي يؤديها الفرد، والتي تعبر عن مستوى كفاءته في إنجاز المهام والواجبات الموكلة له.

- 4-2- معايير أداء العاملين: تعتبر معايير أداء العاملين مهمة من خلال معرفة الطريق المناسب للوصول إلى أفضل مستوى للأداء و في نفس الوقت التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء و تنحصر أهم معايير أداء العاملين في:¹⁰
- الجودة: تمثل جودة الأداء مدى مطابقة أداء العامل لما هو منتظر منه وتنعكس أيضاً إلى مدى تلبية رغبات العملاء؛

⁸ خالد رجم، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة 2012، ص 08.

⁹ LES OUTILS D'EVALUATION DE LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE : LEUR QUALITE ET LEUR OBJECTIVITE, intervention dans la Conférence de Bénin sur la fonction publique, Cotonou le 28/05-01/06/2001, p02

¹⁰ محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2006، ص 73-75

- **الكمية:** يقصد بها حجم العمل المنجز، حيث يتم مقارنة كمية أو حجم العمل المنجز مع ما هو مستهدف وذلك بعد تحديد كمية العمل المطلوبة من العامل، حيث يجب أن تكون الكمية المستهدفة متوافقة وقدرات العامل؛
- **الوقت:** يمثل الوقت أحد أهم موارد المؤسسة (الموارد، المعلومات، الأفراد، الموارد المالية، الوقت) و ما يميزه أنه غير متجدد وغير قابل للتعويض مما يتطلب تحديد الوقت المناسب و الكافي لكل نشاط حتى يتم استغلاله أحسن استغلال؛
- **الإجراءات:** هي خطوات أداء العامل الضرورية للنشاط أو المهمة، لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.

3-4- العوامل المحددة لأداء العاملين¹¹

- **ظروف العمل المادية:** تتمثل ظروف العمل المادية في مناخ العمل بالمؤسسة مثل: الإضاءة، التهوية، الفوضى، الرطوبة، الحرارة، النظافة، ترتيب الآلات، الوجبات الغذائية وغيرها، وهي ذات تأثير كبير على الصحة البدنية والنفسية للفرد، لما لها من دور في توفير جو عمل آمن ومريح، لذلك فلها تأثير هام على الأداء الوظيفي.
- **العوامل الفنية:** تتمثل العوامل الفنية في نوعية الآلات والمعدات وأساليب العمل المستخدمة، وهي تعني التكنولوجيا المستعملة في العمل والإنتاج، حيث يكون لها دور حاسم في أداء الأفراد في بعض الحالات ودور ثانوي في حالات أخرى، لأن ذلك يتوقف على طبيعة وخصائص النشاط الذي يمارسه الفرد.
- **العوامل الاجتماعية:** تتمثل العوامل الاجتماعية في ظروف العمل الاجتماعية التي أثبتت تجارب هاوثورن Hawthorne في ثلاثينات القرن الماضي أثرها الهام على أداء الفرد، ولعل من أهمها التنظيم الغير الرسمي لجماعات العمل، نمط القيادة والإشراف، والعلاقات الرسمية داخل جماعة العمل.

ثانيا: الطريقة والأدوات :

- 1- عينة الدراسة:** تتمثل العينة في الأعوان المراقبون بمديرية التجارة لولاية ورقلة وتم استجواب مجموعة مكونة من 70 عون من هذه المؤسسة عن طريق توزيع استمارات الاستبيان على جميع افراد العينة وقد تم استرجاع 60 استبيان و استبعاد 10 ليصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي 60 استبيان اي بنسبة 85%.
- 2- أدوات الدراسة:** من أجل تقييم البيئة المادية و الاجتماعية وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، تم إعداد استبيان يضم 28 سؤال، وهذا لغرض الحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي، حيث تم تصميمه و عرضه للتحكيم، كما أن الأسئلة كانت وفق نمط الأسئلة المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج، حيث توزعت الأسئلة على قسمين رئيسيين كما يلي:

- **القسم الأول:** يضم معلومات شخصية متمثلة في الجنس، العمر، والمؤهل العلمي و الخبرة.
- **القسم الثاني:** يضم الأسئلة من السؤال رقم 01 إلى السؤال رقم 28 ، تتعلق بيئة العمل و أداء العاملين.

تم استخدام الأساليب الإحصائية:

- المتوسط الحسابي.

¹¹ الصالح جيلح، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر، 2006 ص138

- الانحراف المعياري.
- اختبار الانحدار البسيط.

ثالثاً: النتائج ومناقشتها :

1- نتائج البعد الأول من المحور الأول المتعلق ببيئة العمل المادية:

جدول رقم (01): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول البعد المادي

الرقم	البعد الأول: البيئة المادية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	توفر لي المؤسسة كل الأدوات و الأجهزة لأداء مهامي	2,15	0,755	01	متوسط
02	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض للأمراض	1,95	0,872	02	متوسط
03	توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض لحوادث العمل	1,88	0,825	04	متوسط
04	تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي الرقابية على المتعاملين الاقتصاديين	1,95	0,852	03	متوسط
05	الاجر الذي أتقاضاه يتناسب و المهام الموكلة الي	1,55	0,769	06	منخفض
06	أنا راض على الظروف المادية	1,63	0,736	05	منخفض
مجموع بعد البيئة المادية		2.05	0.8015		متوسط

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى موافقة متوسطة للأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.05) وانحراف معياري (0.8015) بمستوى موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج: ان أعلى متوسط حسابي كان للعبارة رقم 01 (توفر لي المؤسسة كل الأدوات و الأجهزة لأداء مهامي) بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.755) بمستوى موافقة متوسطة وهذا ما يثبت أن المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي أهمية كبيرة لتوفير الادوات و الاجهزة لتسهيل مهام موظفيها . تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 02 (توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامي دون التعرض للأمراض) بمتوسط حسابي (1.95) وانحراف معياري (0.872) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات، وقد يدل على ان الظروف المادية للعمال قد تعرضهم لبعض الامراض من جراء نقص الاضاءة او البرودة الشديدة او الحرارة الشديدة، بينما حلت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 04 (تسعى المؤسسة لتوفير كل الوسائل لتسهيل تنقلي لأداء مهامي الرقابية على المتعاملين الاقتصاديين) بمتوسط حسابي (1.95) بمستوى موافقة متوسطة وهذا ما يثبت أن اهتمام المؤسسة بتوفير وسائل النقل لموظفيها لأداء المهام الرقابية خارج المؤسسة ضعيف ربما يعود هذا الى تباعد المسافة بين المتعاملين الاقتصاديين وكذلك شساعة الولاية وعدم قدرة المؤسسة على اقتناء وسائل نقل بشكل

كافي. بينما حلت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 03 (توفر المؤسسة الظروف المادية لأداء مهامهم دون التعرض لحوادث العمل). بمتوسط حسابي (1.88) وانحراف معياري (0.825) بمستوى موافقة متوسطة وهذا ما يثبت أنه لا تحظى بإجماع المستجوبين وان اهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسبي وذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عادة الحوادث قليلة جدا وحتى ان وقعت فان تأثيرها على العمال ضعيف جدا وعليه تم اهماله وعدم الاهتمام به. بينما حلت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 06 (أنا راض على الظروف المادية) بمتوسط حسابي (1.63) بمستوى موافقة منخفض وهذا ما يثبت أن رضا الموظفين على الظروف المادية للعمل ضعيف وهذا ما يعزز العبارة رقم 01.

بينما حلت في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 05 (الأجر الذي أتقاضاه يتناسب و المهام الموكلة الي) بمتوسط حسابي (1.55) وانحراف معياري (0.769) بمستوى موافقة منخفض وهذا يبين ان اغلب العمال غير راضين على الاجر الذي يتقاضونهم لان المؤسسة تابعة للقطاع العمومي وان سياسة الاجور في هذا القطاع تختلف على المؤسسات القطاع الخاص الذي يتميز بنوع من المرونة في الاجور القابلة للزيادة باستمرار عكس القطاع العمومي.

2- نتائج البعد الثاني المتعلق ب المحور الأول: البيئة الاجتماعية

جدول رقم (2): نتائج بعد البيئة الاجتماعية

الرقم	البعد الثاني: البيئة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المستهلك	1,87	0,623	07	متوسط
02	تحظى المؤسسة بقبول عام لدى المتعاملين الاقتصاديين	1,85	0,633	08	متوسط
03	تعاني مؤسستي من ضغوط بسبب كثرة الشكاوي	1,90	0,730	06	متوسط
04	تتأثر علاقتي الاجتماعية الخاصة بسبب مؤسستي	1,93	0,880	05	متوسط
05	اتعرض لضغوط خارجية بسبب مؤسستي	1,70	0,830	10	متوسط
06	أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل	1,93	0,899	04	متوسط
07	أتعامل بعقلانية مع المواقف والضغوطات اتجاه المتعاملين الاقتصاديين	2,75	0,474	01	مرتفعة
08	احصل على الاهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة اهتمامه بإنجاز للعمل	2,42	0,787	02	مرتفعة
09	تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق اهداف الادارة	2,10	0,817	03	متوسط
10	هناك تعاون من طرف المتعاملين الاقتصاديين لتسهيل اداء مهامهم	1,80	0,732	09	متوسط
مجموع بعد البيئة الاجتماعية		2.02	0.7405	متوسط	

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى موافقة متوسطة للأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.02) وانحراف معياري (0.7405) بمستوى موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج: ان أعلى متوسط حسابي كان للعبارة رقم 07 (أتعامل بعقلانية مع المواقف والضغوطات اتجاه المتعاملين الاقتصاديين) بمتوسط حسابي (2.75) وانحراف معياري (0.474) بمستوى موافقة مرتفعة وهذا ما يثبت أن الفئة المستحوية تدرك جيدا اهمية التعامل مع المتعاملين الاقتصاديين .

تليها العبارة رقم 08 (احصل على الاهتمام الشخصي من رئيسي المباشر بنفس درجة اهتمامه بإنجاز للعمل) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.787) بدرجة موافقة مرتفعة وهذا ما يعكس اهتمام الرئيس بمروءته مما يشجع الموظفين على التحمس لأداء المهام المنوطة بهم. بينما حلت في المرتبة الثالثة العبارة رقم 09 (تسود روح المشاركة بين الموظفين بالشكل الذي يساهم في تحقيق اهداف الادارة) بمتوسط حسابي (2.10) وانحراف معياري (0.817) بدرجة موافقة متوسطة. بينما حلت في المرتبة الرابعة العبارة رقم 06 (أعاني من إرهاق بسبب تراكم العمل) بمتوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.899) بدرجة موافقة متوسطة ويرجع سببه الى ان المؤسسة عينة الدراسة تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين وهذا ما يولد ضغط و ارهاق لدى الموظفين بالمؤسسة.

بينما حلت في المرتبة الخامسة العبارة رقم 04 (تتأثر علاقتي الاجتماعية الخاصة بسبب مؤسستي) بمتوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.880) بدرجة موافقة متوسطة وهذا راجع الى كون اعوان الرقابة يعانون بعض المشاكل من خلال مراقبة المتعاملين الاقتصاديين وربما تحرير مخالفات او تحرير محاضر لبعض المتعاملين الذين تربطهم علاقات شخصية و اجتماعية مما يؤثر على العلاقة بين الطرفين. و تحل في المرتبة السادسة العبارة رقم 03 (تعاني مؤسستي من ضغوط بسبب كثرة الشكاوي) بمتوسط حسابي (1.90) وانحراف معياري (0.730) بدرجة موافقة متوسطة وهذا طبيعي كون ان نشاط المؤسسة يتميز بكثرة التعامل مع المتعاملين الاقتصاديين و بسبب كثرة المخالفات المحررة فان رد فعل المتعاملين الاقتصاديين سيكون من خلال الشكاوي مما يسبب ضغوط للمؤسسة. و تحل في المرتبة السابعة العبارة رقم 01 (تخطى المؤسسة بقبول عام لدى المستهلك) بمتوسط حسابي (1.87) وانحراف معياري (0.623) بدرجة موافقة متوسطة وهذا يعود كون المؤسسة تسعى جاهدة لحماية المستهلك وكذلك حماية القدرة الشرائية للمستهلكين وحماية الاقتصاد الوطني بشكل عام من الممارسات التجارية غير الشرعية والغش، لكن مع وجود العديد من النقائص التي حالت دون التحصل على موافقة مرتفعة من طرف المستجوبين وانهم على دراية بما كوتهم موظفون بالمؤسسة و لهم علاقة مباشرة مع المتعاملين الاقتصاديين، مما أيضا يمكنهم من تلقي الانتقادات لهم و لسياسة مراقبة النشاط الاقتصادي.

وتحل في المرتبة الثامنة العبارة رقم 02 (تخطى المؤسسة بقبول عام لدى المتعاملين الاقتصاديين) بمتوسط حسابي (1.85) وانحراف معياري (0.633) بدرجة موافقة متوسطة وهذا راجع الى ان نشاط المؤسسة يركز بصفة كبيرة على المتعاملين الاقتصاديين من حيث تنظيمهم وتسييرهم. وتحل في المرتبة التاسعة العبارة رقم 10 (هناك تعاون من طرف المتعاملين الاقتصاديين لتسهيل اداء مهامهم) بمتوسط حسابي (1.80) وانحراف معياري (0.732) بدرجة موافقة متوسطة وهذا يرجع الى كون ان المتعاملين الاقتصاديين لا يسهلون من مهام الموظفين وهذا بسبب المخالفات التي تحرر من طرف الموظفين ضد المتعاملين الاقتصاديين. بينما احتلت المرتبة الاخيرة العبارة رقم 05 (اتعرض لضغوط خارجية بسبب

مؤسستي) بمتوسط حسابي (1.70) وهذا يدل على ان نسبة من الأعوان يتعرضون لضغوطات خارجية بسبب عملهم وهذا من طرف شبكة علاقاتهم الاجتماعية.

3- نتائج الاستبيان الخاصة بمحور اداء العاملين:

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال مديرية التجارة حول بعد اداء العاملين

الرقم	البعد الثاني: أداء العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء	1,75	0,773	11	متوسطة
02	تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء	1,93	,8460	9	متوسطة
03	تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئا هاما بالنسبة لي.	2,60	0,643	02	مرتفعة
04	لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى.	2,82	0,504	01	مرتفعة
05	أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل.	2,18	0,770	06	متوسطة
06	ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال	2,02	0,792	07	متوسطة
07	تقوم إدارة المؤسسة بترسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)	1,88	0,804	10	متوسطة
08	تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء	1,40	0,643	12	منخفض
09	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	2,42	0,787	03	مرتفع
10	حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهدا أكبر في عملي.	2,42	0,787	04	مرتفع
11	لدى العاملين القدرة على الإبداع و تطوير العمل	2,38	0,761	05	مرتفع
12	تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديونها	1,97	0,780	08	منخفض
	مجموع محاور الاداء	2.14	0.740		متوسطة

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنظر إلى الجدول أعلاه الذي يتضمن تحليل عبارات الجزء الثالث الخاص ببعد أداء العاملين نلاحظ أن أغلب المتوسطات كانت بمستوى موافقة متوسطة لأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (2.14) وانحراف معياري (0.740) بمستوى موافقة متوسطة على محتوى هذه العبارات ومن الجدول أعلاه نستنتج:

أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة رقم 04 (لا أغيب عن عملي إلا للضرورة القصوى) بمتوسط حسابي (2.82) وانحراف معياري (0.504) بمستوى موافقة مرتفعة وهذا ما يثبت أن الفئة المستجوبة تتميز بالالتزام والانضباط. كما احتلت المرتبة الثانية العبارة رقم 03 (تمثل وظيفتي في المؤسسة شيئاً هاماً بالنسبة لي) بمتوسط حسابي (2.60) وانحراف معياري (0.643) بمستوى موافقة مرتفعة وهذا يعود إلى وجود مستوى مقبول من الرضا الوظيفي لدى الفئة المستجوبة مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين. بينما احتلت المرتبة الثالثة العبارة رقم 09 (حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.787) بمستوى موافقة مرتفعة مما يدل على أن المستجوبين على قناعة أن للتدريب أثر على تطوير وتحسين الأداء. بينما احتلت المرتبة الرابعة العبارة رقم 10 (حصولي على الحوافز والتقدير يجعلني أبذل جهداً أكبر في عملي) بمتوسط حسابي (2.42) وانحراف معياري (0.787) بمستوى موافقة مرتفعة دليل على أن تطبيق المؤسسة لبعض الحوافز يحفز على تقديم أقصى الجهود من أجل القيام بالمهام الموكلة. واحتلت المرتبة الخامسة العبارة رقم 11 (لدى العاملين القدرة على الإبداع وتطوير العمل) بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (0.761) بمستوى موافقة مرتفعة وهذا يعود إلى إدراك الموظفين للقدرة على الإبداع وتطوير العمل بسبب مؤهلاتهم العلمية العالية، واحتلت المرتبة السادسة العبارة رقم 05 (أشعر بأن الوقت يمر بسرعة بسبب المتعة في العمل) بمتوسط حسابي (2.18) وانحراف معياري (0.770) بمستوى موافقة متوسطة وهذا راجع إلى مناخ العمل الملائم الذي يسود العمل والعلاقات بين الموظفين مما يؤدي إلى التعاون بين الموظفين وبالتالي أداء المهام بشكل جيد، كما احتلت المرتبة السابعة العبارة رقم 06 (ظروف العمل الحالية جيدة وتساعد على الأداء الفعال) بمتوسط حسابي (2.02) وانحراف معياري (0.792) بمستوى موافقة متوسطة وهذا راجع إلى ظروف العمل الملائم الذي تساعد الموظفين على أداء المهام بشكل جيد، كما احتلت المرتبة الثامنة العبارة رقم 12 (تتوفر لدى العاملين المعرفة الكاملة بمتطلبات الوظيفة التي يؤديها) بمتوسط حسابي (1.97) وانحراف معياري (0.780) بمستوى موافقة متوسطة وهذا يعكس أن العينة المبحوثة لم تكن ملمة بمتطلبات الوظيفة وهذا ربما راجع كون المؤسسة لم تطلعهم على بطاقة توصيف الوظيفة وتوضيح بالشكل الكافي لمتطلبات الوظيفة. كما احتلت المرتبة التاسعة العبارة رقم 02 (تعتمد المؤسسة برامج تدريب متطورة ومستمرة لتطوير الأداء) بمتوسط حسابي (1.93) وانحراف معياري (0.846) بمستوى موافقة متوسطة وهذا يوضح أن المؤسسة لا تعتمد بدرجة كبيرة على تدريب الموظفين وتطوير أدائهم وهذا يعود إلى ارتفاع تكاليف التدريب والمؤسسة في قطاع عمومي وبالتالي لا تخصص مبالغ تكفي لتغطية عملية التدريب. واحتلت المرتبة العاشر العبارة رقم 07 (تقوم إدارة المؤسسة بترسيخ روح الفريق (التعاون بين العاملين)) بمتوسط حسابي (1.88) وانحراف

معياري (0.804) بمستوى موافقة متوسطة وهذا يدل على ان المؤسسة لا تهتم كثيرا بروح الفريق الذي يساعد المؤسسة على اداء اعمالها بشكل جيد ويساعد على غرس روح التعاون و المبادرة بين العاملين. وحلت في المرتبة الحادية عشر العبارة رقم 01 (تساهم المؤسسة في تطوير المهارات الفردية لتحسين الأداء) بمتوسط حسابي (1.75) وانحراف معياري (0.773) بمستوى موافقة متوسطة وهذا يدل على ان المؤسسة لا تهتم بدرجة كبيرة بتحسين اداء عمالها (لا تهتم بتطوير المهارات الفردية) وهذا ما يدعم العبارة رقم 02. وحلت في المرتبة الاخيرة العبارة رقم 08 (تعمل إدارة المؤسسة على منح مكافآت للعاملين بهدف تحسين الأداء) بمتوسط حسابي (1.40) وانحراف معياري (0.643) بمستوى موافقة ضعيفة وهذا يدل على ان المؤسسة لا تعطي اهمية لعملية التحفيز في المؤسسة و الذي من شأنه تحسين اداء العاملين لو ان المؤسسة تهتم بهذا الجانب.

4- نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر بعد البيئة المادية على أداء العاملين

جدول رقم (4) نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر بعد البيئة المادية على أداء العاملين.

المتغير المستقل: بعد البيئة المادية						المتغير التابع: أداء العاملين
معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية	قيمة F الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig)	
0.306	0.093	26.790	(1,260)	3.84	0.000	

* الاختبار دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.306$ بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.093$ ، ما يفسر أن نسبة 9.30 % من التغير في أداء العاملين يعود إلى التغير في بعد البيئة المادية ، وهي قيمة ضعيفة. و نسبة 90,70 % من التغير يعود إلى عوامل أخرى ، كما أن قيمة F المحسوبة تساوي 26.790 وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي تبلغ 3.84، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $Sig=0.000$ و هو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد البيئة المادية على أداء العاملين ولكنه تأثير متوسط.

5- نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر بعد البيئة الاجتماعية على أداء العاملين

جدول رقم (5): نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر بعد البيئة الاجتماعية على أداء العاملين.

المتغير المستقل: بعد البيئة الاجتماعية						المتغير التابع: أداء العاملين
معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية	قيمة F الجدولية	القيمة الاحتمالية (sig)	
0.274	0.075	21.176	(1,260)	3.84	0.000	

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS * الاختبار دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05

من خلال الجدول نلاحظ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R=0.274$ ، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0.075$ ، ما يفسر أن نسبة 7.50 % من التغير في أداء العاملين يعود إلى التغير في بُعد البيئة الإجتماعية ، وهي قيمة ضعيفة. و أن نسبة 92,50% من التغير يعود الى عوامل أخرى، كما أن قيمة F المحسوبة تساوي 21.176 وهي أكبر من قيمتها الجدولية التي تبلغ 3.84، وبما أن مستوى الدلالة يساوي $Sig=0.000$ وهو أقل من 0,05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، وبالتالي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبُعد البيئة الإجتماعية عن العاملين على أداء العاملين ولكنه تأثير ضعيف لان معامل الارتباط 27,4%.

جدول رقم (6) نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد بيئة العمل على أداء العاملين

المتغيرات المستقلة: أبعاد بيئة العمل						المتغير التابع: أداء العاملين
القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة F الجدولية	درجة الحرية	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط التحديد R^2	معامل الارتباط R	
0.000	2.60	(3,258)	74.384	0.464	0.681	

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS * الاختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط $R=0.681$ ، وهي قيمة مرتفعة نوعا ما تدل على وجود علاقة متوسطة بين أبعاد بيئة العمل و أداء العاملين بمديرية التجارة لولاية ورقلة لأن قيمة الارتباط تفوق قيمة 0.6، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.464$ ، مما يعني أن 46% من أداء العاملين بالمؤسسة محل الدراسة يعود إلى بيئة العمل و ان نسبة 54% من أداء تعود الى عوامل أخرى ، أي أن ارتفاع مقدار متغير بيئة العمل يؤدي إلى تغير طردي في أداء العاملين بمقدار 0.464 من وحدة واحدة، وهو رقم مقبول مقارنة بالتأثيرات المنفردة لأبعاد بيئة العمل. كما أن F المحسوبة تساوي 74.384 وهي أكبر من قيمتها الجدولية ($\alpha=2.60$)، ومستوى الدلالة $Sig=0.00$ وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة. ومنه نستنتج: تؤثر عناصر أبعاد بيئة العمل مجتمعة على مستوى أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى دلالة 5%.

3- الخلاصة:

لقد حاولنا من خلال الدراسة معرفة مدى تأثير عناصر بيئة العمل سواء المادية او الاجتماعية على مستوى أداء العاملين، حيث كانت الدراسة الميدانية بمديرية التجارة ولاية ورقلة (الاعوان المراقبون)، وقد توصلنا الى ان هناك عدة نقائص تتعلق خاصة ببيئة العمل المادية ويمكن تلخيص النتائج في النقاط التالية:

- أثبتت الدراسة ان المؤسسة عينة الدراسة لا تعطي اهمية كبيرة في توفير الادوات والاجهزة لتسهيل مهام موظفيها؛
- ان الظروف المادية للعمال قد تعرضهم لبعض الامراض من جراء نقص الاضاءة او البرودة الشديدة والحرارة الشديدة؛
- اهتمام المؤسسة بتوفير وسائل النقل لموظفيها لأداء المهام الرقابية خارج المؤسسة اهتمام ضعيف ربما يعود هذا الى تباعد المسافة بين المتعاملين الاقتصاديين وكذلك شساعة مساحة الولاية؛

- وان اهتمام المؤسسة بالوقاية من حوادث العمل يبقى نسبي وذلك بسبب طبيعة العمل الذي تكون فيه عادة الحوادث قليلة جدا وحتى ان وقعت فان تأثيرها على العمال ضعيف جدا وعليه تم اهماله وعدم الاهتمام به؛
- ان اغلب العمال غير راضين على الاجر الذي يتقاضونه؛
- المؤسسة تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين الاقتصاديين و هذا ما يولد ضغط و ارهاق لدى الاعوان؛
- اعوان الرقابة يعانون بعض المشاكل من خلال مراقبة المتعاملين الاقتصاديين الذين تربطهم علاقات شخصية واجتماعية بهم من خلال رفع المخالفات او تحرير محاضر لبعض متعاملين مما يؤثر على العلاقة بين الطرفين؛
- عدم الاهتمام بالتدريب من أجل تطوير الكفاءات وتحسين الأداء؛
- البيئة المادية والاجتماعية لا تؤثر بنسبة كبيرة على الأداء بل هناك عوامل أخرى.

6- الحالات و قائمة المراجع :

1. سهام رمحون(2014)، بيئة العمل الداخلية و أثرها على الاداء الوظيفي "دراسة دراسة على عينة من الاداريين بكليات و معاهد جامعة باتنة اطروحة دكتورا غير منشورة، جامعة محمد خيضر -بسكرة- الجزائر، ص13
2. صلاح الشنواني(2004) ، إدارة الافراد والعلاقات الانسانية ، الطبعة الاولى ، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، ص 20
3. علي موسى حنان (2006)، الصحة والسلامة وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة، مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، ص3
4. دمري أحمد(2003)، مساهمة في دراسة ظروف العمل، الطبعة 1، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون ، الجزائر ، ص6
5. جيري سترانكس (2003)، ترجمة بهاء شاهين، الصحة والسلامة في العمل، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ، ص 360
6. بن رجم ادريس(2018)، بيئة العلم الداخلية وعلاقتها بالإبداع الإداري، أطروحة دكتوراه، جامعة المسيلة، ص12
7. LES OUTILS D'EVALUATION DE LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE(2001): LEUR QUALITE ET LEUR OBJECTIVITÉ, intervention dans la Conférence de Bénin sur la fonction publique, Cotonou le 28/05-01/06/2001, p02
8. Shelley Frost, "How to Improve a Workplace Environment" ,www.smallbusiness.chron.com, Retrieved. Edited. 20/04/2018
9. خالد رجم (2012)، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، ص08.
10. محمد بن علي المانع (2006)، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص-75
11. الصالح جيلح(2006)، أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر، ص138

قائمة المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Siham Rahmoun (2014), the internal work environment and its impact on job performance "Study on a sample of administrators at the University of Batna, Phd thesis ; Biskra University Algeria, p. 13
2. Salah Al Shanwani (2004), Human Resources and Personnel Management, First Edition, University Youth Foundation, Alexandria, p20
3. Ali Moosa Hanan (2006), Health and Safety and its Impact on Productive Efficiency in the Industrial Corporation, Magister Thesis, University of Constantine ALGERIA , p. 3
4. Demri Ahmed (2003), Contribution to the Study of Working Conditions, First Edition, University Publications, Algeria, p. 6
5. Jeremy Stark (2003), Bahaa Shahin, Health and Safety at Work, Nile Group, , p. 360
6. Ben Redjem Idris (2018), the environment of internal science and its relation to administrative creativity, Phd thesis, University of M'sila Algeria, p12

7. LES OUTILS D’EVALUATION DE LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE(2001): LEUR QUALITE ET LEUR OBJECTIVITÉ, intervention dans la Conférence de Bénin sur la fonction publique, Cotonou le 28/05-01/06/2001, p02
8. Shelley Frost, "How to Improve a Workplace Environment" www.smallbusiness.chron.com, Retrieved. Edited. 20/04/2018
9. Khaled Redjem (2012), The Impact of Human Resources Information System on the Performance of Workers, Magister Thesis, University of Ouargla algeria , p08
10. Mohammed Bin Ali Al-Mana (2006), Communication Techniques and its Role in Improving Performance, Magester Thesis , Naif Arab University, p75
11. Saleh Jailh (2006), The Effect of Administrative Leadership on the Performance of Workers, Magister Thesis, University of Algiers, p. 138