

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية – دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر – فرع البويرة  
The impact of work environment on employees' performance a case study of  
Algeria TELECOM in Bouira

وشاش فؤاد<sup>1</sup>، الشكري قدري سليمان مصطفى\*<sup>2</sup>، محمد شبيب حسين الخصاونة<sup>3</sup>

<sup>1</sup>جامعة اكلي محند اولحاج ، الجزائر ، [fouad.ouchache@univ-bouira.dz](mailto:fouad.ouchache@univ-bouira.dz)

<sup>2</sup>جامعة عجلون الوطنية، الاردن، [kadri@anu.edu.jo](mailto:kadri@anu.edu.jo)

<sup>3</sup>جامعة البلقاء التطبيقية، الاردن، [khasawnehmohammad79@bau.edu](mailto:khasawnehmohammad79@bau.edu)

تاريخ النشر: 2024/12/31

تاريخ القبول: 2024/06/30

تاريخ الاستلام: 2024/05/05

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر جودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة، حيث تم الاعتماد على استبيان تم توزيعها على عينة من موظفي مختلف المستويات الإدارية الثلاثة، وقد تم القيام بتحليل البيانات باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والانحدار الخطي. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر لجودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البويرة بدرجة عالية، وكذا تبني المؤسسة لكل من بعد (التدريب والتكوين والتعلم، المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط القيادة والإشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، الثقافة التنظيمية) والتي كان لها تأثير فعال على أداء الموارد البشرية. الكلمات المفتاحية: جودة بيئة العمل، الموارد البشرية، الأداء.

ترميز JEL : M12.O15.

### Abstract:

The purpose of the study was to evaluate how the quality of the working environment (QWE) affects human performance. A survey was conducted among employees at three different levels of administration. The collected data was analyzed Data was analyzed using means, standard deviations, and linear regression.

The study concluded to the significant impact of the quality of the working environment on the performance of human resources Algeria Telecom-BOUIRA. Notably, the study found that employee performance was significantly influenced by critical dimensions such as training, learning, participation in decision-making, leadership, supervision style, job stability and security, and organizational culture.

**Keywords :** quality of the working environment (QWE), human resources, performance

**JEL Classification Codes:** M12.O15.

## 1. مقدمة:

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية في الفكر الإداري المعاصر، وهذا ما دفع معظم المؤسسات إلى زيادة الاهتمام بالموارد البشرية إذ يعتبر مصدرا مهما لتحقيق المزايا التنافسية لها، وتوفير مجموعة من الأبعاد الأساسية والتي تتمثل في إيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة تتواجد فيها أشكال مشاركة العاملين في العمليات الإدارية واتخاذ القرارات، وتقديم قدر كافي من الرعاية الاجتماعية والاقتصادية والصحية، وهذا يتوافق مع جوهر مفهوم جودة بيئة العمل والتي تعمل على تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته.

وترمز جودة بيئة العمل إلى رضا الموظفين عن بيئة العمل التي يعملون بها وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة على المستوى الشخصي والمهني، بالإضافة إلى توفير الموارد والامكانيات التي يحتاجونها، مما يزيد تفاعلهم مع محتوى الوظيفة ومسؤولياتهم، ويعكس رغبتهم بالمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة.

وترتبط جودة بيئة العمل بقدرة المؤسسة على توفير مكان آمن وصحي للعمل، مكان تسوده أيضا الانسجام والتعاون بين أعضائه، كما ترتبط بمدى إدراك الأفراد وشعورهم بهذا الأمان والرضا من خلال إحساسهم بالعدالة وبأهميتهم وأهمية وظيفتهم بالمؤسسة، وبالقدرة على النمو وتطوير مهارتهم ومعارفهم.

### إشكالية الدراسة

جاءت الدراسة الحالية بهدف الإجابة عن السؤال التالي "ما مدى تأثير جودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع البويرة؟"

وعلى ضوء هذا التساؤل الرئيسي يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع البويرة؟
- ما مستوى جودة بيئة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع البويرة؟
- هل يوجد أثر لجودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع البويرة؟

### فرضيات الدراسة

للإجابة على تساؤلات الدراسة، يمكن وضع الفرضيات التالية:

- مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر عالٍ.
- مستوى جودة بيئة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر عالٍ.
- لا يوجد أثر معنوي لجودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر.

### أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها ما يلي:

- التعرف على مستوى جودة بيئة العمل السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع البويرة.
- إبراز تأثير جودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية والعلاقة بين هذين المتغيرين في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية البويرة.

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -  
- تصنيف أبعاد جودة بيئة العمل من حيث الأهمية في التأثير على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات  
الجزائر - فرع البويرة.

## 2. الإطار النظري للموضوع:

### 1.2. ماهية أداء الموارد البشرية:

**تعريف أداء الموارد البشرية:** يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسة بشكل عام، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية والعنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات التي يتمحور حوله وجود المؤسسة (الغالي، 2007، ص 476)، ويعبر أداء الموارد البشرية ذلك الأثر لمجهودات الأفراد أو الفرد التي تبدأ بقدرات الإدراك للدور أو المهام، أي تشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة للفرد (عباس، 2011، ص 239).

وفيما يلي نحاول تقديم أهم التعاريف التي ارتبطت بمصطلح أداء الموارد البشرية:

هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (حسن ر، 2004، ص 209). أو هو المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدمة من طرفه (حمداوي، 2004، ص 123). كما يمكن النظر إلى أداء الموارد البشرية وفق مفهوم الفعالية، فهو يعرف أنه أداء خارجي متمثل في المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها (بوحديد، 2015، ص 48). ويعرف الأداء البشري بأنه مجموعة من السلوكيات الإدارية التي تعبر عن كيفية أداء الموظف لوظيفته بجودة عالية في الأداء والتنفيذ الجيد والخبرة الفنية للوظيفة والتفاعل الاتصالي مع موظفي الآخرين والالتزام بالقواعد الإدارية التي تنظمه (Aqeel, 2010, p. 68).

ومن هنا يمكننا القول بأن أداء الموارد البشرية: "هو عبارة عن قدرة الموظفين على تحقيق الأهداف المحددة وتنفيذ المهام والواجبات المنوطة بهم بطريقة فعالة ومنتجة، ويعتبر أداء الموارد البشرية مؤشراً هاماً على كفاءة وفعالية العمليات الداخلية للمؤسسة وتحقيق الأهداف المنشودة"

### محددات أداء الموارد البشرية:

يعتبر الأداء الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام، ويعني هذا إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه العلاقة بين كل من بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد، ولهذا نجد أن محددات الأداء تكمن في: (حرايرية، 2015، ص 56)

**الجهد:** والذي هو الناتج من حصول الفرد على التدعيم "الحوافز" إلى الطاقة الجسدية والعقلية التي يبذلها الفرد (بدران، 2021، ص 359)

**القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة والتي لا تتغير، وتتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة. (بن غيدة، 2018، صفحة 264).

**إدراك الدور (المهمة)** ويشمل تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة (هروم، 2010، ص 58).

ويرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاث عوامل هي: الرغبة، القدرة، وبيئة العمل. (مصطفى، 2000، ص147).

**الرغبة:** هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة (اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها والمواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته)

**القدرة:** تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتتألف بدورها من محصلة (المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، مدى وضوح الدور، المهارة أي التمكن من ترجمة المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة) **بيئة العمل:** تتمثل في ملامح مادية مثل: الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات والأدوات المستخدمة. وأخرى معنوية مثل: العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين

## 2.2. أساسيات حول جودة بيئة العمل:

جودة بيئة العمل هي مطلب ضروري لتحقيق فعالية ونجاح طويل الأجل لأي منشأة أو مؤسسة، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى كل من مفهوم جودة بيئة العمل وأبعادها

### 1.2.2 مفهوم جودة بيئة العمل: من بين التعاريف لجودة بيئة العمل نجد:

إن مفهوم جودة بيئة العمل يجب أن يكون مفهوما شاملا يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف الإدارة؛ والتي تعكس أهداف ومصالح العاملين وأهداف الإدارة، وأهداف رأس المال حيث أن زيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين والنتاج عن مستويات عالية لجودة بيئة العمل يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وأيضا تلبية مطالب العملاء والمجتمع. (سيد، 2008، ص 10)

كما تعرف جودة حياة العمل على أنها الاعتبار لضرورة وشغف الموظف فيما يتعلق بظروف العمل

والأجر، وفرص التطور المهني، والعمل، والأسرة والدور، والتوازن والسلامة والتفاعلات الاجتماعية في مكان العمل (Markey, 2012, p. 5).

تعرف جودة بيئة العمل بأنها الظروف والبيئات المواتية لمكان العمل التي تدعم رضا الموظفين من خلال تزويدهم بالمكافآت والأمن الوظيفي وفرص النمو (Hayek, 2014, p. 7).

تشير جودة بيئة العمل إلى: "مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يهتم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة والعاملين فيها والمتعاملين معها. (سيد، 2008، ص 6 - 7)

ومن التعاريف السابقة نستنتج بأن جودة بيئة العمل تعد جزءا أساسيا من استراتيجية إدارة الموارد البشرية، وهي مسؤولية المؤسسة لتوفير بيئة عمل صحية وآمنة ومريحة للعاملين، وتساهم جودة بيئة العمل في جذب المواهب الواعدة والحفاظ عليها، بالإضافة إلى تحسين صورة المؤسسة أمام المجتمع.

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -

## 2.2.2 أبعاد جودة بيئة العمل

تعد جودة بيئة العمل المادية والمعنوية من الأبعاد الهامة التي تؤثر بشكل كبير على رضا العاملين وأدائه في العمل، ويتعلق ذلك بالعوامل البيئية التي يتم العمل فيها والجو الذي ينشأ فيها، وكذلك العوامل المعنوية التي تؤثر على الشعور بالقبول والتقدير والثقة بين العاملين.

وتنقسم جودة بيئة العمل إلى بعدين رئيسيين:

### أ. بيئة العمل المادية

تعرف بأنها الظروف البيئية المحيطة بالعمل من تهوية وضوء، نظافة فضلا على التجهيزات الفنية التي تساعد العاملين في إنجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل، وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ورفع الروح المعنوية بين الافراد، وتقليل حوادث العمل، وتخفيض تكاليف الإنتاج. (صالحى س، 2022، ص 661)، وتنقسم بيئة العمل المادية إلى:

**الأجور والرواتب:** تعتبر من أهم الأنظمة وأكثرها أثرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فالأهداف المطلوبة منها تساهم بفعالية في جذب أصحاب الكفاءات والمؤهلات التي تملك القدرة في الإسهام في تحقيق أهداف المؤسسة (الكلالة، 2012، ص 142)، فالأجر هو مقابل مادي يستحقه العامل من صاحب العمل في مقابل تنفيذ ما يكلف به من أعمال متفق عليها (الصريفي، 2007، ص 160).

**معدات العمل:** فهي تعتبر من العوامل رئيسيا ومهما في تصميم الفراغات الداخلية، فهي الوسيط بين الفراغ المعماري والمستخدمين، فالهدف من وجودها هو توفير ما يحتاجه الانسان من متطلبات وظيفية أدائية بالشكل الأمثل ضمن البيئة التي يعيش فيها وبما يتوافق مع ذوقه، وتعد من أبرز المعايير وأهمها لهذا ظهر علم الهندسة البشرية الذي يعمل على تهيئة كل ما يحيط بالإنسان في بيئة عمله من معدات وآلات بالشكل الذي يتلاءم مع قدراته وامكانياته. (عباس م، 2018، ص 262).

**نظام الحماية والأمان:** أي توفير برامج السلامة المهنية وما تحتويه من النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بالوقاية من المخاطر الناتجة عن الأعمال، ومن أماكن العمل التي تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث (موسي ز، 2021، ص 571).

**التكنولوجيا:** التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والخبرات والعمليات الفنية المتراكمة ذات التقنيات الحديثة والمتطورة والكفاءات المرتفعة، والآلات والتجهيزات المتطورة المعدة خصيصا للإنتاج والخدمة، ليستخدمها الأفراد في نشاطاتهم لتسهيل مهامهم وتلبية حاجياتهم الضرورية والاجتماعية، ومؤشر عن درجة التقدم لضمان بقاء واستمرار المؤسسة (رماش، 2021، ص 1019)، كما تعني مدى استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في التنظيم التي تساهم في العمل، وتحديثه من حين لآخر (قبقوب، 2008، ص 170)

### ب. بيئة العمل المعنوية

بيئة العمل المعنوية هي الأسلوب الذي يتم به تصميم وتطوير بيئة العمل داخل المؤسسات والشركات لتعزيز صحة ورفاهية الموظفين وتحسين أدائهم، وتشمل هذه البيئة عددا من العوامل المختلفة مثل: الثقافة التنظيمية، وأنماط القيادة والإدارة، وسياسات التوظيف والتعويض، والاتصالات والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين، والحوافز

والصحة المهنية، والأخلاقيات والقيم الأخرى التي تحدد طبيعة العلاقات بين الموظفين والشركة (عمر، 2020، ص ص 118 - 130). وتتقسم بيئة العمل المعنوية إلى:

**التدريب والتعلم:** للتدريب والتعلم دورا أساسيا في نمو الثقافة والحضارة عامة، وتبرز أهمية ذلك باعتباره أساس كل تعامل وتطوير وتنمية للعنصر البشري (القواسمة م، 2020، ص 25)، ويعتبر التدريب عملية التطوير المنظم للمعارف والمهارات والأفكار والاتجاهات اللازم توافرها لدى العاملين لأداء أعمالهم بالصورة المطلوبة (الباسط ع، 2013، ص 389).

**نظام الحوافز:** تعتبر الحوافز من الأمور التي ترضي الحاجات الذاتية إلى جانب إشباعها للحاجات الاجتماعية والتي تزيد من تماسك العاملين وشدهم نحو العمل وترفع من معنوياتهم (بن خالد، 2017 / 2016، الص ص 153 - 159)، من هنا تأتي أهمية وضرورة توفير فرص للعاملين للتقدم الوظيفي وتطبيق سياسات وممارسات عادلة من شأنها تحفيز العاملين على الاستمرارية في العمل، والسعي لتحسين مهاراتهم وقدراتهم، مما يساهم في ضمان استمرارية توافر القوى العاملة الكفؤة التي تحتاجها المؤسسة (جيلاني، 2019، ص ص 230 - 231). **فرق العمل الجماعي:** تطلق فرق العمل على الأفراد الذين يعملون معا في بيئة تعاونية لتحقيق أهداف الفريق المشتركة من خلال تبادل المعارف بالإضافة إلى وجود عمل مشترك بينهم، أو هي مجموعات يتم تشكيلها داخل الهيكل التنظيمي من أجل تسهيل عملية تحقيق الأهداف المشتركة والتي تتطلب التنسيق، التفاعل والتكامل بين المسؤولين على تحقيق الهدف (أحمد تي، 2021، صفحة 107)

**المشاركة في اتخاذ القرارات:** تعتبر عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والاتصالات والتقييم الذي يقوم بها العديد من الأفراد العاملين (عواد، 2013، ص 55)، الأمر الذي يزيد من تحسين طرق العمل وخفض الصراع نوعا وكما بين العاملين والإدارة والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل. (المنان، 2018، ص 516).

**نمط القيادة والإشراف:** هو قدرة الرئيس على التعامل مع مرؤوسيه وفق مبادئ الإشراف التي تتضمن بناء العلاقات الإنسانية معهم، والمحافظة على حقوقهم وإيجابيات التفاعل التخطيطي والتنفيذ والتوجيه لتحقيق الأهداف المشتركة. (هاشم، 2017، ص 18).

**الثقافة التنظيمية:** هي عبارة عن مزيج من القيم والاعتقادات والافتراضات والمعاني والتوقعات التي يشترك فيها أفراد مؤسسة أو جماعة أو وحدة معينة ويستخدمونها في توجيه سلوكهم وحل المشكلات (حجاج، 2020، صفحة 37)، أو هي مجموعة القواعد والمشاعر والمناخ الذي يخص مجموعة تنظيمية معين (الصريفى، 2006، ص ص 256 - 257).

**الاستقرار والأمان الوظيفي:** يقصد به بقاء الفرد الموظف في نفس الوظيفة دون انتقاص من الأقدمية أو الأجر أو حقوق المعاش مما له من أثر إيجابي على الإنتاجية، فهو محدد مهم لصحة العاملين ورفاهيتهم الجسدية والنفسية والرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي والأداء الوظيفي، حيث تعتبر الوظيفة وسيلة لتحقيق الذات والمكانة الاجتماعية وليس فقط مصدرا للدخل (بوضياف، 2020، صفحة 104)

....

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -  
توثيق الإحالات في صلب البحث يكون باستعمال أسلوب APA (المؤلف، السنة، الصفحة) أو بالنسبة  
للمراجع باللغة الأجنبية (Author, 2019, p.20) ، التوثيق يكون بطريق آلية.

### 3. تحليل النتائج الخاصة بمتغيرات الدراسة:

تم الاعتماد في تحليل البيانات المتعلقة بكل محور على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب والاتجاه العام لمعرفة درجة الموافقة

#### 1.3. متغير أداء الموارد البشرية:

##### 1.1.3 محدد الرغبة:

الجدول رقم ... إجابات افراد العينة حول محدد الرغبة

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|---------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01      | 4.0938          | 0.8492            | 01      | عالية        |
| 02      | 3.8281          | 0.9181            | 02      | عالية        |
| 03      | 3.6719          | 0.9767            | 03      | عالية        |
| الرغبة  | 3.8646          | 0.7193            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على اعتبار محدد الرغبة يساوي 3.86%، وبانحراف معياري مقدّر بـ 0.72% وهذا الأخير أقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 إلى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى محدد الرغبة في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

##### 2.1.3 محدد القدرة:

الجدول رقم 01 إجابات افراد العينة حول محدد القدرة

| رقم العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|-------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01          | 3.6875          | 0.9738            | 02      | عالية        |
| 02          | 3.6875          | 0.9738            | 03      | عالية        |
| 03          | 3.8125          | 0.8333            | 01      | عالية        |
| القدرة      | 3.7292          | 0.8053            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على اعتبار محدد القدرة يساوي 3.72% وانحراف معياري بلغ 0.80% وهذا الأخير أقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 إلى 4.20 أي أن عمال مؤسسة

اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى محدد الرغبة في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

### 3.1.3 محدد الالمام بالدور:

الجدول رقم 02 إجابات افراد العينة حول محدد الالمام بالدور

| رقم العبارة    | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|----------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01             | 3.4375          | 1.0819            | 03      | عالية        |
| 02             | 3.9063          | 0.9209            | 01      | عالية        |
| 03             | 3.7969          | 0.9949            | 02      | عالية        |
| الالمام بالدور | 3.7135          | 0.8542            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

**يوضح الجدول أعلاه** ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على اعتبار محدد الالمام بالدور يساوي 3.71% وانحراف معياري بلغ 0.85% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى محدد الرغبة في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

### 2.3 متغير بيئة العمل

#### 1.2.3 الأجور والرواتب:

الجدول رقم 03 إجابات افراد العينة حول محدد الأجور والرواتب

| رقم العبارة    | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|----------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01             | 3.4375          | 1.0819            | 03      | عالية        |
| 02             | 3.9063          | 0.9209            | 01      | عالية        |
| 03             | 3.7969          | 0.9949            | 02      | عالية        |
| الالمام بالدور | 3.7135          | 0.8542            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

**يوضح الجدول أعلاه** ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد الأجور والرواتب يساوي 3.40% وانحراف معياري بلغ 0.88% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى محدد الرغبة في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -

### 2.2.3 معدات العمل:

الجدول رقم 04 إجابات أفراد العينة حول بعد معدات العمل

| رقم العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|-------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01          | 3.3125          | 0.9236            | 01      | متوسطة       |
| 02          | 3.2959          | 0.0185            | 02      | متوسطة       |
| 03          | 2.5625          | 1.1935            | 03      | منخفضة       |
| معدات العمل | 3.0573          | 0.7165            |         | متوسطة       |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد معدات العمل يساوي 3.06% وانحراف معياري بلغ 0.72% وهذا الأخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب أفراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 2.21 الى 3.40 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد معدات العمل في هذه الأخيرة بدرجة متوسطة حسب وجهة نظرهم.

### 3.2.3 نظام الحماية والامن

الجدول رقم 05 إجابات أفراد العينة حول بعد نظام الحماية والامن

| رقم العبارة         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|---------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01                  | 3.0938          | 1.1508            | 02      | متوسطة       |
| 02                  | 3.7188          | 0.9672            | 01      | عالية        |
| نظام الحماية والامن | 3.1172          | 0.9160            |         | متوسطة       |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد نظام الحماية والامن يساوي 3.11% وانحراف معياري بلغ 0.92% وهذا الأخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب أفراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 2.11 الى 3.40 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد نظام الحماية والامن في هذه الأخيرة بدرجة متوسطة حسب وجهة نظرهم.

### 4.2.3 التكنولوجيا:

الجدول رقم 06 إجابات أفراد العينة حول بعد التكنولوجيا

| رقم العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|-------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01          | 3.7188          | 0.9672            | 02      | عالية        |
| 02          | 3.6719          | 0.9094            | 03      | عالية        |
| 03          | 3.7969          | 0.8940            | 01      | عالية        |
| التكنولوجيا | 3.7292          | 0.7853            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد التكنولوجيا يساوي 3.73% وانحراف معياري بلغ 0.79% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد التكنولوجيا في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

### 5.2.3 التدريب والتكوين والتعليم

الجدول رقم 07 إجابات افراد العينة حول بعد التدريب والتكوين والتعلم

| رقم العبارة              | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|--------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01                       | 3.7656          | 0.9213            | 03      | عالية        |
| 02                       | 3.8281          | 0.8829            | 02      | عالية        |
| 03                       | 3.8594          | 0.7531            | 01      | عالية        |
| التدريب والتكوين والتعلم | 3.8177          | 0.7247            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد التدريب والتكوين والتعلم يساوي 3.82% وانحراف معياري بلغ 0.72% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد التدريب والتكوين والتعلم في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

### 6.2.3 نظام الحوافز

الجدول رقم 08 إجابات افراد العينة حول بعد نظام الحوافز

| رقم العبارة  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|--------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01           | 3.3438          | 0.9955            | 01      | متوسط        |
| 02           | 3.1250          | 0.0616            | 02      | متوسط        |
| 03           | 2.7031          | 0.97068           | 04      | متوسط        |
| 04           | 2.9375          | 1.0819            | 03      | متوسط        |
| نظام الحوافز | 3.0273          | 0.8661            |         | متوسط        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد نظام الحوافز يساوي 3.02% وانحراف معياري بلغ 0.86% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -  
عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد نظام الحوافز في هذه الأخيرة بدرجة  
متوسطة حسب وجهة نظرهم.

### 7.2.3 فرق العمل الجماعية

الجدول رقم 09 إجابات افراد العينة حول بعد فرق العمل الجماعية

| رقم العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|-------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01          | 3.0625          | 1.0370            | 03      | متوسط        |
| 02          | 3.3438          | 1.0422            | 01      | متوسط        |
| 03          | 3.2188          | 1.0611            | 02      | متوسط        |
| فرق العمل   | 3.2083          | 0.8673            |         | متوسط        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد نظام  
الحوافز يساوي 3.20% وانحراف معياري بلغ 0.86% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى  
تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن  
عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد فرق العمل الجماعية في هذه الأخيرة  
بدرجة متوسطة حسب وجهة نظرهم.

### 8.2.3 المشاركة في اتخاذ القرارات

الجدول رقم 10 إجابات افراد العينة حول بعد المشاركة في اتخاذ القرارات

| رقم العبارة                | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|----------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01                         | 3.5625          | 2.5444            | 03      | عالية        |
| 02                         | 3.6563          | 0.9123            | 02      | عالية        |
| 03                         | 2.7969          | 0.7385            | 01      | عالية        |
| المشاركة في اتخاذ القرارات | 3.6719          | 1.0565            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد المشاركة  
في اتخاذ القرارات يساوي 3.67% وانحراف معياري بلغ 1.05% وهذا الاخير أكبر من الواحد الصحيح إذ  
يشير الى عدم تقارب افراد العينة العينة. أما المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن  
عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد المشاركة في اتخاذ القرارات في هذه  
الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

### 9.2.3 نمط القيادة والاشراف

الجدول رقم 11 إجابات افراد العينة حول بعد نمط القيادة والاشراف

| رقم العبارة          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|----------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01                   | 3.5469          | 0.9072            | 01      | عالية        |
| 02                   | 3.4844          | 0.9083            | 02      | عالية        |
| 03                   | 3.4167          | 1.0906            | 03      | عالية        |
| نمط القيادة والاشراف | 3.6719          | 0.7675            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد نمط القيادة والاشراف يساوي 3.67% وانحراف معياري بلغ 0.76% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد نمط القيادة والاشراف في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

### 10.2.3 الثقافة التنظيمية

الجدول رقم 12 إجابات افراد العينة حول بعد الثقافة التنظيمية

| رقم العبارة       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|-------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01                | 3.2813          | 1.0906            | 03      | متوسط        |
| 02                | 3.3750          | 1.0465            | 02      | متوسط        |
| 03                | 3.6719          | 0.8175            | 01      | عالية        |
| الثقافة التنظيمية | 3.4427          | 0.8566            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد الثقافة التنظيمية يساوي 3.44% وانحراف معياري بلغ 0.85% وهذا الاخير اقل من الواحد الصحيح إذ يشير الى تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد الثقافة التنظيمية في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -

### 11.2.3 الاستقرار والأمان الوظيفي

الجدول رقم 13 إجابات افراد العينة حول بعد الاستقرار والأمان الوظيفي

| رقم العبارة               | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|---------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| 01                        | 4.4219          | 5.0890            | 01      | عالية جدا    |
| 02                        | 3.6719          | 0.8367            | 02      | عالية        |
| 03                        | 2.7500          | 1.2724            | 04      | متوسط        |
| الاستقرار والأمان الوظيفي | 3.6146          | 1.8162            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي لإجمالي إجابات افراد عينة الدراسة على عبارات بعد نظام الحوافز يساوي 3.61% وانحراف معياري بلغ 1.81% وهذا الاخير اكبر من الواحد الصحيح إذ يشير الى عدم تقارب افراد العينة العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للبعد من 3.41 الى 4.20 أي أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما أن مستوى بعد الاستقرار والأمان الوظيفي في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم.

#### 4. اختبار الفرضيات:

1.4 اختبار صحة الفرضية الأولى: جاءت الفرضية الأولى على أن مستوى أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر عال. وتم الحصول على نتائج اختبار هذه الفرضية ضمن الجدول التالي:

الجدول رقم 14 أداء الموارد البشرية

| البعد                | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|----------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| محدد القدرة          | 3.7292          | 0.8053            | 02      | عالية        |
| محدد الرغبة          | 3.8646          | 0.7193            | 01      | عالية        |
| محدد الالمام بالدور  | 3.7135          | 0.8542            | 03      | عالية        |
| أداء الموارد البشرية | 3.7691          | 0.7293            |         | عالية        |

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه ان محدد الرغبة احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.86 وانحراف معياري 0.71 وبدرجة عالية، مما يشير إلى تفضيل الموظفين لهذا المحدد وارتفاع مستوى رغبتهم في العمل، بينما احتل محدد القدرة المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.72 وانحراف معياري 0.80 وبدرجة عالية، هذا يشير إلى وجود استعداد جيد للموظفين لتنفيذ مهامهم بكفاءة وقدرة عالية، كما احتل محدد الالمام بالدور المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 0.85 وبدرجة عالية، يدل هذا على وجود بعض التباين في اطلاع الموظفين على دورهم في المؤسسة. من هنا يمكننا القول إن أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر عال بمتوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 0.72 وبدرجة عالية.

يمكننا استنتاج أن المحددات المختلفة المتعلقة بالقدرة والرغبة والإلام بالدور تلعب دورا هاما في تحسين أداء الموارد البشرية وتوفير بيئة عمل تشجع على تطوير قدرات الموظفين، وتلبية رغباتهم واحتياجاتهم، وتوفير إمكانية الإلام بدورهم والتفاعل بشكل فعال في المؤسسة.

**2.4 اختبار صحة الفرضية الثانية:** تنص الفرضية الثانية على أن مستوى جودة بيئة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر عال. وتم الحصول على نتائج اختبار هذه الفرضية ضمن الجدول التالي:

**الجدول رقم 15 جودة بيئة العمل**

| البعد                  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب | درجة التقييم |
|------------------------|-----------------|-------------------|---------|--------------|
| بيئة العمل المادية     | 3.3437          | 0.6317            | 02      | متوسطة       |
| بيئة العمل المعنوية    | 3.4375          | 0.6286            | 01      | عالية        |
| <b>جودة بيئة العمل</b> | <b>3.3906</b>   | <b>0.5703</b>     |         | <b>عالية</b> |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS**

من الجدول أعلاه نجد أن بعد بيئة العمل المعنوية احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 0.63 وبدرجة عالية، في حين أن بعد بيئة العمل المادية احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.34 وانحراف معياري 0.63 وبدرجة متوسطة، وعليه يمكننا القول أن عمال مؤسسة اتصالات الجزائر موافقون إلى حد ما ان مستوى جودة بيئة العمل في هذه الأخيرة بدرجة عالية حسب وجهة نظرهم

**3.4 اختبار صحة الفرضية الثالثة:** تنص الفرضية الثالثة بأنه: لا يوجد أثر معنوي لجودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر

**الجدول رقم 16 نتائج إجابات الافراد حول الفرضية الجزئية الأولى**

| معنوية الجزئية لمعادلة الانحدار |              |              |              |                             | القدرة التفسيرية |       | المعنوية الكلية<br>لنموذج الانحدار<br>ANOVA |                       |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------------|------------------|-------|---------------------------------------------|-----------------------|
| Sig                             | T            | BT           | B            | معادلة<br>نموذج<br>الانحدار | R2               | R     | SIG                                         | قيمة<br>F<br>المحسوبة |
| 0.037                           | 2.127        | ///////      | 0.896        | constant                    | <b>0.44</b>      | 0.663 | 0.000                                       | 23.98                 |
| <b>0.018</b>                    | <b>2.428</b> | <b>0.302</b> | <b>0.350</b> | <b>G2</b>                   |                  |       |                                             |                       |
| 0.01                            | 3.446        | 0.495        | 0.495        | G3                          |                  |       |                                             |                       |

**المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS**

تثبت النتائج أن هناك ارتباط موجب بين بيئة العمل وأداء الموارد البشرية وفقا لأراء أفراد عينة الدراسة حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون 0.663 وهو معامل ارتباط متوسط. وإن دراسة قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، لا يدل على صلاحية النموذج للتطبيق، وإحصائيا الاعتماد على دلالة معنوية للعلاقة بين متغيرين وعليه لا بد من التأكد من معنوية نموذج الانحدار البسيط من خلال اختبار F، حيث ومن الجدول أعلاه نجد  $F = 23.98$  وهي دالة

بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -  
إحصائيا حيث أن قيم  $Sig = 0.000$  وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في البحث وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي الممثل للعلاقة المدروسة بين المتغيرين.  
وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل على أداء الموارد البشرية

## 5. خاتمة:

تم من خلال هذه الدراسة البحث عن أثر جودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية وذلك بغرض الإجابة عن الإشكالية الرئيسية، حيث تم في الجانب النظري التطرق إلى أهم المفاهيم لكل من جودة بيئة العمل وأداء الموارد البشرية، وقد كان اختيارنا لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة.

بناء على ما سبق يمكننا القول أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها وضمان بقائها واستمراريتها أصبح مرهون بمدى قدرة القائمين عليها في تنمية مهارات وقدرات مواردها البشرية، وكذا إمكانية استقطاب أصحاب الكفاءات والخبرات المميزة وذلك انطلاقا من تجسيدها لمبدأ جودة بيئة العمل باختلاف أبعادها في مختلف السياسات والاستراتيجيات والعمليات الأساسية التي تعتمد عليها إدارة الموارد البشرية في تنمية مواردها، ولذلك لا بد أن تعي المؤسسات أهميتها من خلال قدرتها على تطوير القدرات الفكرية والطاقات الإبداعية للفرد العامل باعتبارها بيئة العمل التي تتوافر فيها العوامل المادية والمعنوية بالشكل الجيد، هذا ما ينعكس على الموظف ويشعره بالأمان والرضا الوظيفي، فيقدم أقصى ما لديه من جهد لخدمة المؤسسة.  
كما توصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج أهمها:

- توفر أداء الموارد البشرية من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة بدرجة عالية.
- يمتلك العاملون في مؤسسة اتصالات الجزائر الرغبة على إنجاز الأعمال في الوقت المحدد، كما يحرصون على تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة، وهذا يدل على أن لهم لقدرة على التكيف مع الحالات الطارئة وتحمل المسؤولية.
- توفرت جودة بيئة العمل من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة بدرجة عالية. توفر بعد التكنولوجيا في بيئة العمل المادية من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة بدرجة عالية، وهذا يعني أن المؤسسة تستخدم التكنولوجيا بشكل جيد ومتقدم في أداء مهامها وأنشطتها.
- توفر كل من بعد (الأجور والرواتب، معدات العمل، نظام الحماية والامن) في بيئة العمل المادية من وجهة نظر العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة بدرجة متوسطة، وهذا يشير إلى أن هناك بعض التحسينات التي يمكن العمل عليها في هذه الجوانب لتحسين بيئة العمل المادية وتلبية احتياجات وتطلعات الموظفين، ويمكن للمؤسسة أن تأخذ بعض الإجراءات لتحسين هذه العوامل، مثل: زيادة الرواتب والمزايا، تجديد وتحديث معدات العمل، تعزيز نظام الحماية والأمن وتوفير بيئة مريحة وملائمة للعمل.

- توفر كل من بعد (نظام الحوافز، فرق العمل الجماعي) في بيئة العمل المعنوية بدرجة متوسطة، هذا يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر يجب أن تعمل على تحسين نظام الحوافز بحيث يكون أكثر عدالة وتحفيز للموظفين، وتعزيز فرق العمل الجماعي، وتشجيع التعاون والتواصل بين الأعضاء.
- تبين أن كل من بعد (التدريب والتكوين والتعلم، المشاركة في اتخاذ القرارات، نمط القيادة والاشراف، الاستقرار والأمان الوظيفي، الثقافة التنظيمية) كان لهم تأثير فعال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة بدرجات عالية، هذا يشير إلى أن هذه العوامل لها دور هام في تحسين أداء الموارد البشرية وتعزيز الكفاءة والإنتاجية في المؤسسة.
- تم التوصل إلى أن هناك تأثير لجودة بيئة العمل على أداء الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة
- تتضمن خلاصة للبحث والنتائج والتوصيات أو الاقتراحات. تتضمن خلاصة للبحث والنتائج والتوصيات أو الاقتراحات. تتضمن خلاصة للبحث والنتائج والتوصيات أو الاقتراحات.

## 5. المراجع:

1. الكتب: الاسم الأخير، الاسم الأول للمؤلف، (سنة النشر)، عنوان الكتاب، بلد النشر، الناشر.
1. إدريس وائل محمد صبحي، طاهر محسن منصور الغالبي، (2007)، الإدارة الاستراتيجية - منظور منهجي متكامل، عمان، الاردن، دار وائل للنشر.
2. عباس أنس عبد الباسط، (2011)، السلوك التنظيمي في مؤسسات الاعمال العلوم السلوكية، الإصدار 1، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
3. حسن راوية محمد، (2004)، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية.
4. حمداوي وسيلة، (2004)، إدارة الموارد البشرية، الجزائر، مديرية النشر بجامعة قلمة.
5. جاد الرب سيد محمد، (2008)، جودة بيئة العمل في مؤسسات الاعمال العصرية، مصر، دار الفكر
6. أحمد مصطفى، (2000)، إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة، الاسكندرية، مصر، الدار الجامعية.
7. جاد الرب سيد محمد، (2008)، إدارة الموارد الفكرية في مؤسسات الاعمال العصرية، القاهرة، مصر، دار النهضة العربية.
8. الكلالدة طاهر محمود، (2012)، إدارة الموارد البشرية، عمان، الاردن، دار البداية ناشرون وموزعون.
9. الصريفي محمد، (2007)، إدارة الموارد البشرية، الإصدار 1، الاسكندرية، مصر، دار الفكر الجامعي.
10. عباس أنس عبد الباسط، (2013)، إدارة الموارد البشرية، الإصدار 1، عمان، الاردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
11. عواد فتحي أحمد، (2013)، إدارة الاعمال الحديثة ببيت النظرية والتطبيق، عمان، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع.
12. الصريفي محمد، (2006)، التطوير التنظيمي، الإصدار 01، الإسكندرية، مصر، دار الفكر الجامعي.
2. الرسائل والأطروحات: الاسم الأخير، الاسم الأول للباحث، (سنة النشر)، عنوان الرسالة، القسم، الكلية، الجامعة، البلد.
1. بن خالد عبد الكريم، (2016 / 2017)، جودة حياة العمل واثرا على الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي - دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية العمومية بولاية ادرار، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، وهران، جامعة وهران 02.

## بيئة العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية - دراسة حالة عينة من موظفي اتصالات الجزائر - فرع البويرة -

2. مسلم ايوب احمد القواسمة، (2020)، جودة بيئة العمل في الشركات الصناعية في مدينة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، فلسطين، جامعة الخليل.
3. علي محمد عطا المنان، (2018)، جودة حياة العمل وأثرها على الاستغراق الوظيفي: الدور الوسيط لراس المال النفسي، رسالة ماجستير، ادارة الاعمال، السودان، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
4. أبو حميد عيسى عبد الرحمان هاشم، (2017)، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الادارية في جامعة الاقصى بغزة، مذكرة ماجستير، غزة، كلية التجارة، فلسطين، الجامعة الاسلامية بغزة.
5. Abeer Abd El Raheem& Salah Aqeel. ( 2010 ). The impact of workplace design on employees'performance; An empirical study of the Administration Building of Islamic University of Gaza ( master thesis). , Faculty of Commerce ,Gaza. Palestine.
6. Ramadan Rizeq El Hayek. ( 2014 ). The impact of work climate factors on the quality of work life- case study :Food and beverage industry secotor,Gasa strip ( Master note ). Gaza ,Business Administration , Palestine: The islamic university
3. **المقالات:** الاسم الأخير، الاسم الأول للمؤلف، (سنة النشر)، عنوان المقال، اسم المجلة، المجلد، العدد، الصفحات.
1. ليلي بوحديد، (2015)، دور التدريب في تحسين أداء الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بباتنة خلال الفترة 2011 / 2013. العدد 03، الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي
2. عتيقة حرايرية، (جوان 2015)، الأداء الوظيفي للعاملين. مجلة دراسات في علم اجتماع. المؤسسات، المجلد 3 العدد 5.
3. دليلة برويس، وردة بدران، (2021)، اثر القيم التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسة مجلة العلوم الاسلامية والحضارية، المجلد 6، العدد الثاني.
4. سارة بن غيدة، (جوان 2018)، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي- دراسة حالة مؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة BATICIM وحدة ام البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 5، العدد الأول.
5. عبد الفتاح بوخمخم، عز الدين هروم، (2010)، تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات CPG قسنطينة. مجلة الاقتصاد والمجتمع، العدد 6.
6. سميرة عبد الغاني لبزة، ياسمينه قيراط صالح، (2022)، أثر البيئة المادية للعمل على مشاركة المعرفة في الشركات البترولية -المؤسسة الوطنية لخدمات الابار ENSP نموذجاً. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 5، العدد الأول.
7. منير عباس، (2018)، أثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين، دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى مراكز الموقف وبعده. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 34، العدد الثاني.
8. زاوي صورية، موسي سهام، (2021)، أثر جودة بيئة العمل على مستوى الاغتراب الوظيفي- دراسة حالة مؤسسة املاك الدولة لولاية بسكرة. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 26 .
9. صبرينة رماش، (2021)، تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للاتصالات بقسنطينة، مجلة المعيار، المجلد 25، العدد 61 .
10. عيسى قبوقب، (جوان 2008)، المناخ التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين. مجلة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 14.
11. ياسر عمر، (2020)، بيئة العمل المعنوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والانتاجية للموظفين. مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، العدد 44.

12. ابو قاسم الرايس مراد، جهيدة جيلاني، (جوان، 2019) دراسة العلاقة بين نموذج جودة حياة العمل وأبعاد المسار المهني الموظف الياباني انموذجا، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 5، العدد الاول.
13. ابوبكر نعروزة، أحمد تي، (2021)، أثر جودة بيئة العمل على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بشركة سونلغاز بالوادي *Revue Algérienne d'Economie de gestion* . المجلد 15 ، العدد الاول.
14. فاطمة بن طالب، عبد الرؤوف حجاج، (2020)، أثر البيئة التنظيمية على الالتزام التنظيمي للعاملين بالقطب الجامعي الثاني جامعة قاصدي مرباح ورقلة. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية *ABPR*، المجلد 16، العدد الاول.
15. نوال بوضياف، ( 2020 )، جودة بيئة العمل ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المؤسسات ، رؤية في اطار علم النفس الايجابي. مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، المجلد 9.
16. Ray Markey. (2012) The impact of the quality of the work environment on employees'intention to quit. Faculty of Business and law ،Australia: university of the west of England