

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس أكاديمي، الطور الأول
في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات
بعنوان:

دور بيئة العمل المادية والاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين

دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

- د. وليد قرونقة

من إعداد الطالبتين:

- خديجة بن غشي

- نسرين بن ساحة

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
قرونقة وليد	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرف
بن حمدون خديجة	استاذة محاضرة	جامعة غرداية	مناقش
مويسي مروة	استاذة محاضرة	جامعة غرداية	مناقش

الموسم الجامعي: 2025/م/2026م

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس أكاديمي، الطور الأول
في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات
بعنوان:

دور بيئة العمل المادية والاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين

دراسة حالة مديرية الضرائب لولاية غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

- د. وليد قرونقة

من إعداد الطالبتين:

- خديجة بن غشي

- نسرين بن ساحة

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
قرونقة وليد	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرف
بن حمدون خديجة	أستاذة محاضرة	جامعة غرداية	مناقش
موسي مروة	أستاذة محاضرة	جامعة غرداية	مناقش

الموسم الجامعي: 2025م/2026م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي وتخرجي إلى اعز ما املك في الوجود إلى والدي الكريمين أطال الله في عمرهم.
أمي إحسانا وعرفانا و أبي تقديرا و إكراما .

و إلى إخوتي و أصدقائي الذين شاركوني لحظات التعب والفرح وكانوا دائما مصدر دعم ومحبة و تشجيع .

و إلى أقاربي الأعزاء وكل من أحاطني بالمحبة والدعاء وكان له أثرا طيبا في مسيرة الدراسية .

أهديكم جميعا هذا الانجاز بكل فخر وامتنان.

خديجة بن غشي

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي وتعبتي إلى من كانا سبب نجاحي بعد الله، إلى والديّ الكريمين
حفظهما الله، اللذين قدّما لي الدعم والصبر والتشجيع طوال مسيرتي الدراسية.

وإلى كل أفراد عائلتي الذين ساندوني ووقفوا بجاني.

كما أهدي هذا العمل إلى أساتذتي الأفاضل الذين أناروا لي طريق العلم والمعرفة.

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة.

نسرين بن ساحة

الشكر و العرفان

أولا نشكر الله عز وجل الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووقفنا في انجاز هذا العمل .

نتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف "قرونقة وليد " على ما قدمه لنا من توجيهات ونصائح قيمة ومتابعة مستمرة طوال فترة إعداد هذه المذكرة .

كما نتوجه بالشكر إلى مديرية الضرائب على تعاونها معنا وإلى كل الأصدقاء الذي ساعدونا وساندونا في انجاز هذه الدراسة .

وفي ختام نسأل الله السداد والفلاح، و أن يكون عملنا هذا خالصا لوجه الله تعالى.

الملخص

ملخص باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير بيئة العمل المادية و الاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين، وقد اخترنا مديرية الضرائب لتكون محل الدراسة.

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الكيفي، وقد تمثلت الأدوات التي استعملناها في المقابلة الشخصية مع بعض من الموظفين في المديرية.

كشفت لنا هذه الدراسة أن توفير بيئة عمل مناسبة، سواء من الجانب المادي أو الاجتماعي يساهم بشكل واضح في تحسين أدائهم و إنتاجيتهم ، وزيادة كفاءتهم. كما أظهرت النتائج أن اهتمام المؤسسة بتهيئة ظروف عمل ملائمة يساعد على تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية على المدى القصير و الطويل.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل المادية، بيئة العمل الاجتماعية، إنتاجية العاملين.

Abstract:

This study aims to examine the impact of the physical and social work environment on improving employee productivity. The Tax Directorate was selected as the case study for this research.

The study adopted a qualitative approach and relied on personal interviews conducted with a number of employees of the Directorate as a tool for data collection.

The findings revealed that providing an appropriate work environment, both physically and socially, plays a significant role in enhancing employees' performance, productivity, and efficiency. The results also showed that an organization's commitment to establishing favorable working conditions contributes to achieving its objectives effectively and efficiently in both the short and long term.

Keywords: Physical work environment, social work environment, Employee productivity.

قائمة المحتويات

الصفحة	قائمة المحتويات
I-II	الإهداء
III	الشكر والعرفان
IV-V	الملخص
VI-VII	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الجداول
أ-ث	مقدمة
	الفصل الأول
	الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين
2	تمهيد
3	المبحث الأول
3	المطلب الأول
4	المطلب الثاني
5	المطلب الثالث
9	المبحث الثاني
9	المطلب الأول:
10	المطلب الثاني
11	المطلب الثالث
13	المبحث الثالث
13	المطلب الأول
15	المطلب الثاني
17	المطلب الثالث
19	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني
	: دراسة الميدانية لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين
21	تمهيد
22	المبحث الأول

23	الدراسة التحليلية	المبحث الثاني
23	المقابلة	
25	النتائج العامة	
26	خلاصة الفصل الثاني	
الخاتمة		
28	خاتمة	
30	قائمة المراجع	

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
17	الاختلاف و التشابه بين الدراسات الحالية و الدراسات السابقة	1

مقدمة

توطئة:

يشهد العصر الحالي، تحولات اقتصادية و اجتماعية متسارعة، حيث أصبحت المؤسسات بمختلف أنواعها تسعى إلى تحقيق أعلى مستويات كفاءة و فعالية لضمان بقائها و استمرارها في بيئة تنافسية شديدة. و باعتبار العنصر البشري المورد الأثمن في المؤسسة، أصبحت تعتمد بشكل كبير على مدى قدرتها على استثمار فيه و تحفيزه لتحقيق أفضل أداء ممكن. فالعامل داخل المؤسسة لم يعد مجرد منفذ للمهام، بل أصبح المحرك الأساسي لكافة الأنشطة الإنتاجية و الخدمية.

ومن هذا المنطلق، ظهرت العديد من الدراسات التي تهتم بالعوامل المؤثرة في سلوك الأفراد داخل بيئة العمل، حيث تبين أن الظروف المحيطة بالعامل تلعب دورا محوريا في تحديد مستوى أدائه و إنتاجيته. وتشمل هذه الظروف الجوانب المادية و الاجتماعية التي يعيشها العامل يوميا أثناء أداء مهامه.

إشكالية البحث:

بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية على النحو الآتي:

إلى أي مدى تساهم بيئة العمل المادية و الاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين في مديرية الضرائب لولاية غرداية ؟

الأسئلة الفرعية:

وللإجابة عن هذه الإشكالية نطرح مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود ببيئة العمل؟
- ما هو مفهوم إنتاجية العاملين؟
- هل هناك علاقة بين بيئة العمل المادية و الاجتماعية و إنتاجية العاملين؟
- كيف تؤثر الظروف المادية و الاجتماعية على إنتاجية العاملين في مديرية الضرائب؟

الفرضيات:

كمحاول أولية سنضع بعض الفرضيات للتساؤلات المطروحة:

الفرضية الرئيسية :

- تؤثر بيئة العمل المادية والاجتماعية على تحسين الإنتاجية العاملين داخل مديرية الضرائب.

الفرضيات الفرعية:

- تساهم بيئة العمل المادية في رفع مستوى إنتاجية العاملين.
- تؤثر العوامل المادية (الإضاءة ، تهوية ، ضوضاء ، تجهيزات) بشكل مباشر على تركيز العاملين وإنتاجية.
- تساهم بيئة العمل الاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين.
- تعتمد مديرية الضرائب على التعاون بين الموظفين لتحسين سير العمل ورفع الإنتاجية.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال دراستنا هذه إلى تحقيق جملة من الأهداف كالآتي:

- محاولة إبراز دور بيئة العمل المادية و الاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين داخل مديرية الضرائب.
- التعرف على أنواع و متغيرات بيئة العمل.
- معرفة مدى اهتمام الإدارة بتوفير بيئة عمل مناسبة و محفزة للعاملين.

أهمية الدراسة:

- إعطاء صورة حقيقة عن واقع بيئة العمل داخل مديرية الضرائب و دورها في تحسين إنتاجية العاملين.
- تساهم هذه الدراسة في زيادة اهتمام بموضوع بيئة العمل في المؤسسات العمومية.
- اعتبار بيئة العمل عاملا أساسيا في تحسين إنتاجية العاملين داخل مؤسسة.

أسباب اختيار موضوع:

أسباب ذاتية:

- الرغبة في الاطلاع على واقع بيئة العمل داخل مديرية الضرائب.

- الرغبة و الميل إلى دراسة موضوع بيئة العمل نظرا لأهميته في تحسين إنتاجية العاملين.

أسباب موضوعية:

- اكتساب معرفة نظرية و تطبيقية تفيد في مجال تسيير الموارد البشرية.
- محاولة التعرف على دور بيئة العمل المادية و الاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين داخل مديرية الضرائب.

حدود دراسة:

- الحدود المكانية: تمثلت الدراسة الميدانية في مديرية الضرائب بغرداية.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة في سنة 2026.

الحدود موضوعية: اقتصرت دراستنا على دراسة متغيرين و هما بيئة العمل كمتغير مستقل و إنتاجية العاملين كمتغير تابع.

منهج دراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة هو تحليل دور بيئة العمل المادية و الاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين داخل مديرية الضرائب. و من اجل تحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي. بحيث استخدمنا الأداة التالية: المقابلة كأداة رئيسية لجمع البيانات من خلال إجراء مقابلات مع بعض العاملين أو المسؤولين داخل مديرية الضرائب.

هيكل دراسة: لمعالجة موضوع الدراسة و للإجابة على الإشكالية مطروحة قمنا بتقسيم هذا البحث إلى فصلين كما يلي:

فصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين و ينقسم بدوره إلى مبحثين.

فصل الثاني: دراسة ميدانية بمديرية الضرائب.

الفصل الأول:

الإطار النظري لدور بيئة العمل في
تحسين إنتاجية العاملين

تمهيد:

تعد بيئة العمل من المفاهيم الأساسية التي حازت اهتمام واسعاً في الدراسات الاقتصادية والتنظيمية الحديثة نظراً لدورها في تأثير على سلوك الأفراد داخل مؤسسة ومستوى أدائهم. فالمؤسسة الناجحة لا تعتمد فقط على موارد المادية بل تركز بشكل كبير على توفير ظروف عمل مناسبة لعنصر البشري باعتباره عنصر أساسي في تحقيق الأهداف مؤسسية وضمان استمرارها.

وفي هذا السياق يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار النظري حول بيئة العمل من خلال التطرق إلى مختلف مفاهيمها و متغيراتها سواء المادية كالإضاءة والتهوية أو اجتماعية كعلاقة الموظف بالمدير، وعلاقة الموظف بالقائد ، إضافة إلى أهميتها داخل المؤسسة ودورها في تحسين إنتاجية العاملين . كما يتم التطرق إلى مفهوم إنتاجية العاملين وأهميتها داخل المؤسسة مع بيان العلاقة التي تربط بين بيئة العمل وإنتاجية العاملين.

ولقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لبيئة العمل.

المبحث الثاني: مفاهيم العامة حول إنتاجية العاملين في المؤسسة

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لبيئة العمل

تعد بيئة العمل من العوامل المؤثرة بشكل مباشر في سلوك و أداء العاملين داخل المؤسسة، مما يجعل دراستها ضرورية لفهم ظروف العمل المحيطة بالعنصر البشري. وعليه سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم بيئة العمل المادية والاجتماعية وأهميتها، مع عرض أنواعها و متغيراتها.

المطلب الأول: مفهوم بيئة العمل وأهميتها

الفرع الأول: مفهوم بيئة العمل

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

التعريف الأول: "بأنها كافة الظروف السائدة داخل المنظمة و خارجها، والتي لها تأثير سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل".¹

التعريف الثاني: "هي كل ما يحيط بالفرد في عمله و يؤثر في سلوكه و أدائه و في ميوله تجاه عمله و المجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها و تتضمن ظروف العمل المادية و ظروف العمل الاجتماعية".²

التعريف الثالث: "هي كل ما يحيط الموظف من عوامل و ظروف مادية و معنوية و اجتماعية، ملموسة و غير ملموسة، والتي تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على أداء الموظفين".³

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن: بيئة العمل هي مجموع الظروف و العوامل المادية و الاجتماعية التي تحيط بالعامل في مكان عمله ، و تؤثر في سلوكه و أدائه أثناء القيام بعمله.

الفرع الثاني: أهمية بيئة العمل

تكمن أهمية بيئة العمل فيما يلي:

- القدرة على بناء ميزة تنافسية: تساهم بيئة العمل المثالية من تمكين المؤسسة من تفوق على المنافسين عبر استغلال مواردها وخاصة المورد البشري

¹ روايح العيد، اثر بيئة العمل على أداء العاملين، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018/2017.

² نايت حمود صابرينة، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة الماستر في تنظيم و العمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة وهران 2، 2023/2022.

³ لزهره ضب ، اثر بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2025/2024.

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

- زيادة العائد المادي للمنظمة : توجد علاقة طردية بين العائد المادي للمنظمة و رضا الوظيفي لموظفيها، مما يؤدي لزيادة الإنتاجية و بتالي تعظيم الأرباح المالية.
- بيئة العمل هي المرآة المؤسسة الحقيقية: لأنها تعكس صورة الشركة أمام العملاء و المجتمع، مما يساهم في بناء سمعة طيبة و اسم تجاري قوي في السوق.
- رفع الإنتاجية و تحسين الجودة: تتيح بيئة العمل الجيدة مشاركة الموظفين في صنع القرار، مما يحفزهم على تحسين الأداء و الابتكار في العمل.¹
- لها دور مهم في عملية التطوير المؤسسي، فهي تعد مؤشرا يمكن من خلاله قياس مدى رضا العاملين عن المؤسسة.
- تقوم بيئة العمل ببلورة السلوك الوظيفي و الأخلاقي للعاملين في المؤسسة كما ان نجاح المؤسسة يعتمد على القدرة على توفير جو يسوده الاستقرار و الثقة و المعنويات العالية بين العاملين.²

المطلب الثاني: أنواع بيئة العمل

أولاً: البيئة الخارجية³

يقصد بمفهوم البيئة الخارجية المتغيرات التي توجد خارج المنشأة، ويقصد بها الظواهر المختلفة نشأ وتطور وعاش فيها النظام الإداري، وكذلك التفاعلات التي يتلاقى فيها النظام الإداري مع غيره التي من النظم الفرعية الموجودة داخل المجتمع مثل النظم الاقتصادية و الاجتماعية و الدينية و الثقافية و التعليمية و غيرها.

إن التأثير المتبادل المتداخل بين المنظمات و بيئتها يستلزم البدء بتصنيف بيئات العمل الخارجية إلى عدة أصناف و عناصر و يمكن تقسيمها إلى قسمين:⁴

بيئة خارجية جزئية وبيئة خارجية كلية.

البيئة الخارجية الجزئية: وهي البيئة التي تتعامل معها المؤسسة بشكل يومي و تتأثر بها في الأجل القصير، وهي تلك العوامل المباشرة التي تختار المؤسسة طوعية التعامل معها و التي تمثل " النطاق التنظيمي ". ومن أمثلة العوامل البيئة الجزئية التي تتعامل معها المؤسسة ما يلي: العملاء، الموردون، الوسطاء، المنافسين، المساهمون، العمال و الهيئات العمالية المختلفة.

البيئة الخارجية الكلية: و تتكون من أربعة عوامل أساسية وهي:

- العوامل السياسية: وهي التي تكمن في الاستقرار السياسي، المؤسسات السياسية، العلاقات الدولية.
- العوامل الاقتصادية: وهي التي تكمن في الموارد الطبيعية، العمالة، رأس المال، التكنولوجيا.

¹ الزهرة الضب، مرجع سبق ذكره، ص 15، 16، 17.

² زعلاني سندس و مسعودي خلود، أثر بيئة العمل في تنمية الإبداع الإداري، مذكرة الماستر في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2022/2023

حدو نورة، بيئة العمل و الفعالية التنظيمية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تنظيم و العمل، كلية ابن خلدون، تيارت، 2022/2023

⁴ مجيد صالح عزيز، بيئة العمل في المؤسسات الإعلامية، دار النشر المكتب العربي للمعارف، بدون ذكر البلد، ط1، 2018.

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

- العوامل الثقافية: تكمن في الهيكل الاجتماعي، الدين، اللغة، العادات و التقاليد.
- العوامل الديمغرافية: تتمثل في نمو السكان، الهيكل العمري، الهجرة، تركز السكان.

ثانيا : البيئة الداخلية

ترتبط ارتباطا مباشرا بنشاطات الأداء داخل المؤسسة، وقد يتم التعبير عن بيئة الداخلية بأنها " إدراك أعضاء التنظيم لطبيعتها ونمط و أسلوب إدارتها"، وكذلك ترتبط هذه البيئة ارتباطا عضويا بكيفية صياغة و تشكيل أهداف المؤسسة، وفي نفس الوقت بكيفيات تحقيقها من خلال المنتجات التي تقدمها المؤسسة و الأساليب الفنية المستعملة في الإنتاج¹، وتضم : رسالة المنظمة و أهدافها و ثقافتها و العاملين فيها، و الموارد، و السياسات و التقنيات والإجراءات، و عمليات الإنتاج، و المنتجات/الخدمات².

المطلب الثالث: متغيرات بيئة العمل

أولا: متغيرات بيئة العمل المادية:

ويقصد بها الظروف البيئية المحيطة يمكن العمل من : إضاءة، و أهمية، و ضوضاء، و نظافة، فضلا عن التجهيزات الفنية التي تساعد العاملين في انجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل. و تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية، ورفع الروح المعنوية بين الأفراد، و تقليل حوادث العمل³.

● الإضاءة :

يجب تصميم نظام جيد للإضاءة بالاستعانة بالخبراء والتقنيين والمختصين بذلك، وذلك لتزويد المساحة بكمية الضوء المناسبة ومراعاة انتشار الضوء بحيث لا تكون هناك مساحات مظلمة وأخرى شديدة الإضاءة لأن ذلك يتسبب في إجهاد النظر وتتوقف مسألة الإضاءة على نوع مبنى المنظمة وعلى طبيعة الأعمال التي يقوم بها الأفراد، ومن الضروري الاستفادة من الضوء الطبيعي إلى أقصى حد ممكن، وذلك عن طريق النوافذ والفتحات المعدة للتهوية ودخول أشعة الشمس، ومن الأمور المتصلة بجودة الإضاءة ونظامها استخدام الألوان في طلاء الجدران والسقوف فقد بينت العديد من الدراسات بأن الألوان يمكن أن تساعد على الرؤية السليمة إذا أحسن اختيارها .

ومن هنا نستنتج أن تحسين الإضاءة في بيئة العمل من العوامل المساعدة في تحسين و رفع الإنتاجية.

● الحرارة والتهوية:

¹ مجيد صالح عزيز، مرجع سبق ذكره، ص 148.

² حسين حريم، إدارة المنظمات المنظور الكلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009.

³ منير عباس، أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين دراسة مقارنة في جامعة السورية الخاصة قبل انتقال إلى المركز المؤقت و بعده، ص5.

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

تحتاج بيئة العمل إلى تبريدها صيفا وتدفئتها شتاءً بدرجة مناسبة و مريحة، وقد يتم ذلك بواسطة مكيفات الهواء أو المراوح الكهربائية، أو بواسطة تصميم نوافذ في أعلى السقف ويمكن التحكم في درجة الحرارة لجعلها مناسبة وذلك عن طريق استخدام مواد عازلة عند بناء المبنى تمنع أو تقلل من تسرب الحرارة أو البرودة إلى الداخل.¹

إن سوء التهوية من العوامل السلبية في مكان العمل نظرا للأضرار التي تسببها للفرد و المؤسسة معا، ونورد أهمها فيما يلي:

- يؤدي سوء التهوية في بعض الأحيان إلى الموت.
- انخفاض معدلات الإنتاجية.
- أسفرت بعض الدراسات المجرات على عمال المناجم إلى أن سوء التهوية يؤدي إلى زيادة فترات الراحة غير المرخص بها.

لقد أثبتت التجارب والدراسات ضرورة توفر التهوية المناسبة في أماكن العمل و في سبيل تعمل مؤسسة على توفير حجم الهواء الكافي لعملية التنفس و لطبيعة العمل و توفير الوسائل الكفيلة بتجديد الهواء بشكل مستمر.²

● **الضوضاء:**

يؤكد العلماء الصوت أن الضوضاء بنسبة عالية تسبب أضراراً و لا تساعد على تركيز والفهم وتوتر الأعصاب وتششت الأفكار خاصة في الأعمال الإدارية لما تتطلبه من تركيز ذهني، بسبب الشوارع المزدهمة ، مجمعات رياضيةالخ.³

و قد جاء في تقرير أحد الباحثون عام 1975 حول تأثيرات الضوضاء على العامل حيث أن تقليل من الضوضاء في مكان العمل أدى إلى تخفيض الأخطاء إلى الثمن 8/1 من عددها المعتاد . كما أثبتت بعض الأبحاث التي أجريت في مصانع للنسيج بإنجلترا، أن الإنتاج زاد بنسبة 3٪ عند استخدام العمال لوقيات الأذن التي تعمل على خفض الضوضاء ب 50٪.⁴

● تجهيزات مكتبية:

تحرص المؤسسات على تخصيص مكتب لكل موظف ومقعد لاستعماله في أعماله المكتبية لذا يجب أن يراعي في اختيار أثاث المكاتب ملائمة سطح المكتب لطريقة عمل الموظف لأن هناك المكتب العادي والمكتب للحاسب الآلي ومكتب لجهاز الكمبيوتر والطباعة.

¹ بلحواس رشيدة، بيئة العمل وعلاقتها بجودة التعليم الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل، جامعة 8 ماي 1945، قللة، ص 40، 2019/2018

² روايح العيد، مرجع سبق ذكره.

³ زيتوني آسية و حمدي سعاد، بيئة العمل داخلية و أثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، المركز الجامعي بالحاج بو شعيب، عين تموشين، 2020/2019

⁴ روايح العيد، مرجع سبق ذكره، ص 8.

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

الرغبة عند أي موظف تكون عندما يرى نفسه أنه محل اهتمام رؤساء عمله وأنهم دائماً يدعمونه مادياً و معنوياً و توفير مكان عمل مناسب له هو من الأمور التي تجعله سعيداً بعيد عن ظروف العمل التي تفتقر إلى أدنى شروط العمل مثل ضيق المكاتب وعدم نظافة مكان العمل مكاتب قديمة مما تجعل العامل في حالة من التوتر و القلق إذ يجب مراعات نفسية الموظف ليقدم الإضافة المنتظرة منه باعتماد تصاميم عصرية وتحديث المكاتب مع مراعات لاحتياج كل مكتب.

ثانياً: متغيرات بيئة العمل الاجتماعية:

يشتمل على المناخ الاجتماعي العام وطبيعته والروابط الاجتماعية والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل والصراعات التنظيمية الموجودة بين العاملين فهذه الجوانب لها انعكاس كبير على الناحية النفسية لدى كل من يعمل ويمكن تحديد نطاق هذه الجوانب بالعلاقات بين المرؤوسين بعضهم ببعض وعلاقة الرؤساء بمرؤوسهم¹.

● علاقة الموظف بالقائد:

أوردت الدراسات أن أغلب حالات ترك العمل وكثرة الغيابات الموظفين بسبب القيادة السيئة وتقهقر العلاقة بين الموظف وقائده وان القيادة السليمة لا تتوقف فقط على من يمتلك صفات القائد إنما يجب توفير بيئة عمل جيدة تساعده في قيادته .

وتؤكد الدراسات أن القائد الديمقراطي هم الأكثر نجاحاً مع وجود تحفظات حول " أفضل طريقة للقيادة " لأن فكرة وجود طريقة واحدة مثلى للقيادة تعني تجاهل دور العوامل الظرفية والطارئة في تحديد فعالية أسلوب القيادة. ويبقى القائد داخل منظومة العمل من الأساسيات التي يجب ان تكون موجودة بتأثيرها الإيجابي على الموظفين وعلى الجو العام للعمل بأسلوبه القيادي العادل والديمقراطي وديناميكية لتعامل مع مختلف الأوضاع ومواقف .

● علاقة الموظف بالإدارة:

تنشأ هذه العلاقة منذ أول يوم للموظف في عمله فعقد العمل المبرم بينه وبين الجهة المستخدمة يترتب عنه حقوق والتزامات يجب على الطرفين احترامها وتخليه عن واجباته المهنية أو مساسه باللوائح والتعليمات يعرضه لعقوبات تأديبية متفاوتة الدرجة كما أن أي تقصير من الإدارة قد يؤثر سلباً على هذه العلاقة التي تعد سمة العمل .

ويبقى التواصل فعال وصحيح بين الإدارة والموظف من أهم أسباب نجاح العلاقة بين الموظف وإدارته و آليات التشاور و التفاوض معهم من شأنها خلق بيئة مريحة وإيجابية بينهم فكل فرد ملتزم بأداء واجباته نحو الطرف الآخر².

● علاقة الموظف بالموظف:

أن علاقة الموظف مع زملائه تسهم في دعم العامل و من دون إحساسه بالتعب و الملل فزملاء العمل يقدمون للفرد دعم اجتماعي و نفسي و لاسيما في الأزمات أو عند ما يحتاج إليهم العامل من تعاون و محبة لتحقيق أهداف المؤسسة ، وإشباع حاجات التقدير الاجتماعي ، فالعلاقات الإنسانية تؤثر في إنتاجية العامل ، وبالتالي لابد أن تهيئ المؤسسات لبيئة

نايت حمود صابرينة، مرجع سبق ذكره.¹

² نايت حمود صابرينة، مرجع سبق ذكره، ص 25-26.

العمل ملائمة و تشجع العمال على تنمية حاجاتهم و المساهمة في حلها ، و توفير المناخ النفسي الملائم للعامل و إشباع حاجاته لاحترام و تقدير الذات مما يجعلهم يشعرون بالرضا و ارتفاع الروح المعنوية.

و يرى بعض علماء الإدارة أن احد العوامل الهامة و المؤثرة في سلوك الفرد في العمل ، و هو علاقته بزملائه ، فإذا كانت هذه العلاقة طيبة يسودها التفاهم ، و كان الترابط الاجتماعي للعاملين من حوله يشعر بالاطمئنان و الثقة ، فإنه يكون عادة اقدر على التكيف مما يحقق انتمائه لمنظمته¹.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول إنتاجية العاملين في المؤسسة

تعد إنتاجية العاملين من أبرز المؤشرات التي تعكس كفاءة أداء المؤسسة و قدرتها على تحقيق أهدافها، لذلك سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مفهومها و أهميتها و طرق قياسها.

المطلب الأول: تعريف الإنتاجية العاملين وأهميتها

الفرع الأول: تعريف إنتاجية العاملين

التعريف الأول: تعرف إنتاجية العاملين على أنها "الإمكانية و القدرة على إنجاز الأعمال و المهام المطلوبة من العاملين بكفاءة و جودة عالية خلال فترة زمنية قصيرة مع تقليل الموارد المادية التي يتم إنفاقها أثناء إنجاز الأعمال و المهام".

التعريف الثاني: تعني إنتاجية العاملين "بأنها مدى حسن أداء العامل تجاه مجموعة الأنشطة و الأعمال الموكلة إليه في فترة زمنية معينة، أي استطاعت العامل أداء المهام و إنجاز العديد من المعاملات و إنتاج كميات أكبر من المنتجات بالشكل المطلوب خلال فترة زمنية محددة"².

التعريف الثالث: تعرف بأنها "كمية الإنتاج التي يخرجها عامل معين في وحدة زمنية معينة"³.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن إنتاجية العاملين : هي قدرة العامل على انجاز الأعمال و المهام الموكلة إليه بأعلى جودة ممكنة وفي أقل فترة زمنية، مع الاستخدام الأمثل للموارد المادية المتاحة دون هدر.

الفرع الثاني: أهمية إنتاجية العاملين

أهمية إنتاجية العاملين:⁴

1. تعد المقياس الذي يحتاج أن تستوعبه المنشأ، لأنه يمثل أحد الجوانب الرئيسية لنجاح الأعمال و ازدهارها و استقرارها و فاعليتها.

¹ بلحواس رشيدة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

² شروق بسام زغير، العوامل المؤثرة في إنتاجية العاملين، رسالة مقدمة لإستكمال ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الخليل- فلسطين، 2014.

³ يحيىوي عبد القادر و رقيق اسعد إدريس، دور التكوين في تحسين إنتاجية العاملين، جامعة وهران 2.

⁴ شروق بسام زغير، مرجع سبق ذكره، ص 13.

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

2. يعد ارتفاع إنتاجية العاملين وازدهارها أمرا مهما للمنشأة للمحافظة على مكانتها و تحسين قدرتها التنافسية في السوق من خلال تخفيض التكاليف، و تحسين الجودة العالية للمخرجات.

3. إن العاملين لدى المنشأة هم القوى المحركة للأنشطة و الأعمال حيث يحققون الربحية و تغطية التكاليف، فيتعين على المنشأة توظيف أفراد منتجين قادرين على إنتاج أرباح تغطي و تتجاوز تكاليف أجورهم، لذلك يتم معاملة العاملين على أنهم استثمارات تنعكس بالإيجاب على المنظمة و يؤدون إلى الربحية التنظيمية.

تحسين الإنتاجية يركز على رفع كفاءة العمل الذي يتم تأديته. يعتبر العنصر البشري العامل الأهم في عملية الإنتاج، ويجب توفير سبل الراحة و الأمان الوظيفي له. بالإضافة إلى ذلك، يتطلب تحسين الإنتاجية إدارة حكيمة قادرة على استغلال الموارد و اتخاذ القرارات المناسبة.

المطلب الثاني: قياس إنتاجية العاملين

تتنوع طرق قياس إنتاجية الموظف طبقا لاختلاف طبيعة العمل الذي يقوم به. ومن هنا نستعرض أهم طرق قياس إنتاجية الموظف :

1. القياسات الأساسية :

يعتمد بعض أصحاب الأعمال في قياس إنتاجية الموظفين على الميزانية لأنها تحتوي عدد كبير من القياسات الأساسية التي يمكن من خلالها الحكم على إنتاجية الموظف هل هي مرتفعة أم منخفضة أم في المستويات المقبولة. من هذه القياسات التي تحتويها الميزانية: معدلات الوقت الإضافي، معدل الدوران السنوي للموظفين، مستويات الرضا الوظيفي. فبالنظر إلى جميع هذه المقاييس معا يمكننا الحكم على مستوى إنتاجية الموظف في شركة ما.

2. تحليل عدد الخدمات :

في الشركات الخدمية التي تقدم الخدمات و ليست المنتجات. تستخدم طريقة تحليل عدد الخدمات المنجزة لقياس إنتاجية الموظف. فالوحدة الأساسية للمخرجات هي "الخدمة" وعلى أساسها يتم قياس الإنتاجية، فعلى سبيل المثال: المستشفيات تقدم خدمة طبية و عليه يمكن اعتبار "المريض" وحدة إنتاجية لوظيفة الممرضة. فالممرضة التي ترعى 5 مرضى إنتاجيتها أعلى من تلك التي ترعى 3 مرضى خلال نفس الفترة.

3. عدد الساعات / المنتج:

تستخدم هذه الطريقة في الشركات الصناعية بشكل أساسي. إذ تحدد الشركة من خلالها عدد الساعات المستغرقة في إنتاج "منتج" واحد. فعلى سبيل المثال: عدد الساعات اللازمة لإنتاج عدد واحد جهاز تليفزيون يساوي 4 ساعات. وبالتالي فإن الإنتاجية تقاس بعدد الساعات الفعلية المستغرقة في إنتاج منتج واحد. وتستخدم هذه الطريقة بشكل أساسي في

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

المشروعات الكبيرة التي تتداخل فيها جهود العاملين بشكل كبير و يكون من المهم تقدير عدد ساعات العمل الكلية المستغرقة في إنتاج المنتج و ليس عدد الساعات التي يقضيها موظف محدد في انجاز الجزء الخاص به من دورة تصنيع المنتج.

4. معدل الساعات الإنتاجية :

في بعض الوظائف كلمة الإنتاجية تعني "توفير الخدمة للعملاء" ومن هنا يصعب استخدام القياسات السابقة في تقييم الإنتاجية. فعلى سبيل المثال: في وظائف "مراكز خدمة العملاء الهاتفية" الإنتاجية هي عدد ساعات العمل التي خصصت لخدمات العملاء. أي ما هي عدد الساعات التي قضاها كل عامل على خط الهاتف في خدمة العملاء.

إنتاجية كل موظف = عدد ساعات العمل التي قضاها على الهاتف / عدد ساعات العمل الكلية

5. عدد المنتجات / ساعة:

تستخدم هذه الطريقة في الشركات الصناعية و شركات التجميع. لحساب عدد المنتجات التي يمكن لموظف معين أن ينتجها خلال الساعة. فمثلا في مصنع لتصنيع الأحذية يستخدم هذا المقياس لتحديد عدد الأحذية التي يمكن للصانع أن ينجزها خلال ساعة واحدة.

ويجب لانتباه إلى الفرق بين مقياس عدد المنتجات/ساعة و مقياس عدد الساعات/منتج، فمقياس عدد منتجات /ساعة يمكن من خلاله تحديد إنتاجية الموظف من خلال ما ينتجه من المنتجات خلال ساعة. ولكن مقياس عدد ساعات / منتج يمكننا من قياس عدد الساعات الإجمالية المستغرقة في إنتاج منتج ما و لا يمكن تحديد هل هذه الساعات تخص موظف أو أكثر من فريق العمل.¹

ومن أهم الطرق لقياس إنتاجية العاملين هي طريقة :²

إنتاجية العاملين = الإنتاج الإجمالي / عدد العمال

المطلب الثالث: العلاقة التي تربط بين بيئة العمل و إنتاجية العاملين في المؤسسة

نستنتج أن بيئة العمل لها دور محوري في تحسين إنتاجية العاملين وزيادتها، حيث تؤدي البيئة الملائمة إلى تعزيز الراحة النفسية و الجسدية للعامل، مما ينعكس إيجابا على مردوديته في العمل. فهناك علاقة إيجابية بين جودة بيئة العمل و إنتاجية

¹ محمد أحمد إسماعيل، قياس إنتاجية الموظفين و طرق رفعها، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2013.

² بومزايد إبراهيم، أهمية إدارة الأداء في تحسين إنتاجية الموظفين، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 39/38،

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

العاملين، إذ إن توفير ظروف عمل مناسبة من حيث الإضاءة، التهوية، التنظيم، و التجهيزات اللازمة يساعد على أداء المهام بكفاءة و فعالية.

كما أن بيئة العمل لا تقتصر على الجوانب المادية فقط، بل تشمل أيضا الجوانب الاجتماعية، فوجود علاقات قائمة على الاحترام و التعاون بين الزملاء، إلى جانب دعم الإدارة وتحفيزها، تساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رغبتهم في العمل و الاجتهاد. فكلما اهتمت المؤسسة بتحسين بيئة العمل و تطويرها، أدى ذلك إلى تقليل الضغوط المهنية و الأخطاء، وتحقيق نتائج أفضل في الأداء. ومن جهة أخرى فإن إهمال بيئة العمل يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العاملين، مما يؤثر سلبا على تحقيق أهداف المؤسسة.

ومنه فإن تحسين بيئة العمل يعد عملية مستمرة تهدف إلى تلبية احتياجات العاملين، وتوفير الظروف المناسبة لهم، بما يساهم في تحسين في أدائهم وزيادة في إنتاجيتهم داخل المنظمة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات العربية

دراسة قرني أحمد 2022:

بعنوان " أثر العمل عن بعد على إنتاجية العاملين " دراسة ميدانية بالتطبيق على العاملين بكلية التجارة بجامعة المنصورة.

1. هدفت هذه دراسة:

— إلى استشراف أثر أبعاد متغير المستقل "العمل عن بعد " و متغير تابع "إنتاجية العاملين " في كلية التجارة بجامعة المنصورة و الوقوف على أهمية تلك الأبعاد و دورها في تعزيز الإنتاجية لدى الموارد البشرية.

— النظر نحو إمكانية توفير خيارات عمل متعددة للموظفين وجهات عملهم لتحقيق التوازن بين العمل و الحياة الشخصية بما لا يؤثر في تحقيق الأهداف في جهة العمل.

2. المنهج:

تعتمد هذه الدراسة على منهج الوصفي التحليلي لرصد واقع العمل عن بعد وإنتاجية العاملين. وقام الباحث بتطبيق إستبانة على عينة مكونة من 86 موظفا .

3. نتائج المتوصل إليها:

- أن العاملون بكلية يمارسون العمل عن بعد بأنواعه الثلاث الواردة في الدراسة.
- يدرك العاملون بالكلية أبعاد إنتاجية العاملين.

4. توصيات:

- تكييف برامج التدريب والتطوير للعاملين
- توفير بيئة عمل مشجعة للعاملين عن بعد في أماكن تواجدهم فيها.

دراسة أسرار عبد الزهرة علي 2025 :

بعنوان " تأثير بيئة العمل المرنة على إنتاجية الموظفين " دراسة استطلاعية في شركة زين العراق للاتصالات.

1. الهدف من الدراسة:

- تحليل تأثير بيئة العمل المرنة على إنتاجية الموظفين داخل الشركات الحديثة .
- دراسة العلاقة بين المرونة الوظيفية والرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح بيئة العمل المرنة داخل المؤسسات العراقية .
- اقتراح توصيات يمكن أن تساعد الشركات على تطبيق سياسات العمل المرنة بفعالية.

2. المنهج:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، حيث يتم جمع البيانات من عينة مكونة من 174 موظفًا في إحدى الشركات العراقية، وذلك باستخدام الاستبيانات كأداة رئيسية للبحث.

3. متغيرات:

متغيرات مستقلة: بيئة العمل المرنة، رضا الوظيفي، عمل عن بعد

متغيرات تابعة: إنتاجية الموظفين

4. النتائج المتوصل إليها:

- وجود تأثير مهم لبيئة العمل على إنتاجية الموظفين
- للتكنولوجيا دور مهم وحيوي في إنتاجية العاملين
- وجود رغبة كبير للعامل للعمل في بيئة أكثر مرونة من أولئك الذين يعملون في بيئة معقدة
- هناك أهمية كبيرة للدعم النفسي على إنتاجية العاملين

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

دراسة عبد المعطي عساف، أيوب الصوالحة، مؤيد الفواعير:

بعنوان " دور متغيرات بيئة العمل الداخلية على رضا العاملين " في شركة الأدوية الأردنية.

1. هدفت هذه الدراسة:

- معرفة دور المتغيرات البيئية الداخلية في الرضا، ودوران العمل للعاملين.
- التعرف على دور المتغيرات البيئية الداخلية في زيادة مستويات الإنتاجية لدى العاملين.

2. المنهج:

تعتمد الدراسة على منهج الوصفي بالدرجة الرئيسية و الاستعانة بالمنهج التحليلي في بعض التحليلات الإستنتاجية. و تتمثل أداة الدراسة في إستبانة تم توزيعها على عينة بلغت 103 موظف.

3. المتغيرات:

متغيرات مستقلة: متغيرات بيئة طبيعة، متغيرات الأمن و السلامة، متغيرات علاقات العمل، متغيرات الحوافز.

متغيرات تابعة: رضا العاملين.

4. نتائج المتوصل إليها:

إن هناك درجة عالية من الرضا من قبل العاملين على متغيرات بيئة العمل الداخلية. وان هذه المتغيرات لها تأثير ملموس على رضا العاملين وعلى استقرارهم وعلى مستوياتهم الإنتاجية و كذلك على المبادرة و الإبداع لديهم.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

بعنوان " تأثير بيئة العمل على إنتاجية الموظف " دراسة حالة البنوك و شركات التأمين في باكستان

1. هدفت هذه الدراسة إلى:

- تطوير فهم لوصف بيئة العمل غير صحيحة في منظمات.
- وصف العوامل التي تطور بيئة العمل و تؤثر إيجابا على إنتاجية الموظفين.
- شرح نتائج التحقيق من صحة العرض مقترح.

2. المنهج:

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

اعتمد على منهج تحليل البيانات التحليلية وكان عبارة عن استبيانات ميدانية مطورة ذاتيا. تم جمع rpyr ima باستخدام استبيان ، بينما تم جمع secondartya من خلال مقالات والمجلات ... الخ .

3. متغيرات:

متغيرات مستقلة هي (جودة المشرف, العلاقات الجيدة مع زملاء العمل، تدريب وتطوير) . بينما متغيرات تابعة (إنتاجية الموظفين) .

4. نتائج المتوصل إليها:

- أن برنامج Supervsisuoprport يساعد في تطوير بيئة العمل و يؤدي إلى زيادة إنتاجية موظفين.
- العلاقات الجيدة مع الزملاء تؤدي إلى تقليل إنتاجية الموظفين
- يساعد تدريب وتطوير في تطوير بيئة عمل تعمل على تحسين إنتاجية الموظفين
- تساعد الحوافز الحكومية و المكافآت و خطط التقدير أيضا في تطوير بيئة عمل مواتية لها تأثير ايجابيا على منتجات الموظفين المتعددة.

دراسة 2022. Amuem samson odion , Bernard Elaho :omoruyi

بعنوان " تأثير بيئة العمل على إنتاجية الموظف": دراسة حالة لمركز الأعمال في مجمع جامعة بنين، نيجيريا.

1. هدف من الدراسة:

- __ تحديد ما إذا كان مكان العمل الأمن يؤثر على إنتاجية الموظف.
- __ التحقيق مما إذا كان عبء العمل يؤثر على إنتاجية الموظف.
- __ تقييم تأثير دعم المشرف على إنتاجية الموظفين.

2. المنهج:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي العددي حيث تم توزيع الاستبيانات على العينة المستهدفة والبالغ عددها 146 مركز أعمال في جامعة بنين.

3. متغيرات:

متغيرات مستقلة: مكان العمل الأمن، عبء العمل، و دعم المشرفين.
متغيرات تابعة: إنتاجية الموظفين.

4. نتيجة المتوصل إليها:

هي أن جميع متغيرات (مكان العمل الأمن ، عبء العمل ، و دعم المشرفين) كلها لها تأثير كبير على انتاجية الموظفين.

دراسة 2024 :Anis , Mustopa

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

بعنوان " تأثير بيئة مكان العمل على إنتاجية الموظفين " في البنك الإسلامي التعاوني ،دراسة حالة في BKRMBERHAD .

1. هدف من الدراسة:

- __ التأكد من تأثير بيئة العمل المادية على إنتاجية الموظفين في البنك الإسلامي التعاوني.
- __ تحديد تأثير بيئة العمل السلوكية على إنتاجية الموظفين في البنك الإسلامي التعاوني.
- __ تحديد أي من عوامل بيئة العمل له تأثير الأكبر على إنتاجية الموظفين في البنك الإسلامي التعاوني.

2. المنهج:

تطبق الدراسة المنهج الكمي لتحديد تأثير بيئة العمل على إنتاجية الموظفين في البنك الإسلامي التعاوني أخذ العينات من BKRMBERHAD (إقليم الفيدرالي) وبلغت عينة الدراسة 159 موظف.

تم جمع البيانات الدراسة عن طريق استبيانات.

3. المتغيرات:

متغيرات مستقلة: بيئة العمل المادية (إضاءة, درجة الحرارة الغرفة) ، بيئة العمل السلوكية (التدريب و التطوير، التوازن بين العمل و الحياة، العلاقات الجيدة مع زملاء العمل).

متغيرات تابعة: إنتاجية الموظف.

4. نتيجة المتوصل إليها:

هي أن بيئة العمل السلوكية لها تأثير أكبر بكثير على إنتاجية الموظف من بيئة العمل المادية.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه و نقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال إطلاعنا عليها.

الجدول يوضح الاختلاف و التشابه بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة:

الجدول رقم (01): الاختلاف والتشابه بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الزمن و المكان	أُنجزت دراستنا في فترة الممتدة ما بين(2026/2025) أما الحدود المكانية فكانت في ولاية غرداية.
العينة	أجريت الدراسات في فترات زمنية مختلفة(2025-2015) وفي أماكن مختلفة مثل: (نيجيريا، باكستان....)
	اعتمدت على عينات مختلفة(عمال، موظفين، إداريين)،
ركزنا في دراستنا على مديرية الضرائب لولاية غرداية، حيث قمنا	

الفصل الأول: الإطار النظري لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

وبعضها استخدم عينات عشوائية أو موجهة.	بإجراء مقابلات مع بعض العاملين فيها.	
استخدمت معظم الدراسات الإستبيان.	حاولنا في دراستنا إسقاط النظري على الواقع حيث استخدمنا المقابلة مع بعض من موظفين مديرية الضرائب.	المنهج
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة مثل: (العمل عن بعد، رضا وظيفي، علاقات العمل، تدريب و تطوير....)	اعتمدت دراستنا على متغيرين: بيئة العمل (كمتغير مستقل) و إنتاجية العاملين (كمتغير تابع).	المتغيرات

المصدر: من إعداد الطالبتين

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التعرف على مفهوم و أهمية و أنواع بيئة العمل و متغيرات المادية و الاجتماعية، إضافة إلى مختلف العناصر المرتبطة بها كما تطرقنا إلى العلاقة الوثيقة بين بيئة العمل المادية والاجتماعية وإنتاجية العاملين داخل المؤسسة.

أما في المبحث الثاني من الفصل فقد ركزنا على مفهوم إنتاجية العاملين و أهميتها و طرق قياسها حيث تعتبر الإنتاجية مؤشراً أساسياً لقياس كفاءة العامل ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المؤسسة وقد تبين أن تحسين بيئة العمل يؤدي إلى رفع معنويات العامل وتقليل ضغوط المهنية مما ينعكس إيجاباً على مستوى إنتاجية.

من خلال الدراسات سابقة العربية و الأجنبية تبين أن هناك علاقة قوية بين بيئة العمل و إنتاجية العاملين. حيث أجمعت اغلب الدراسات على أن توفير ظروف عمل مناسبة سواء مادية و اجتماعية يساهم في رفع كفاءة العاملين وتحقيق فعالية أكبر داخل مؤسسة.

وبذلك يشكل هذا الفصل إطار نظرياً يربط بين بيئة العمل المادية والاجتماعية وتحسين إنتاجية العاملين، و تمهيداً لدراسة ميدانية تهدف إلى معرفة دور بيئة العمل المادية والاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين داخل مديرية الضرائب.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لدور
بيئة العمل في تحسين إنتاجية
العاملين

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الجانب النظري لبيئة العمل وأثرها على إنتاجية العاملين، من خلال عرض أهم المفاهيم والنظريات المرتبطة بالموضوع، نسعى في هذا الفصل إلى إسقاط تلك المعارف النظرية على أرض الواقع من خلال دراسة تطبيقية.

حيث تم اختيار مديرية الضرائب كحقل للدراسة، نظرًا لأهميتها في القطاع الإداري ودورها المحوري في تقديم الخدمات العمومية، إضافة إلى طبيعة العمل بها التي تتطلب مستوى عاليًا من التنظيم والتفاعل بين العاملين. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع بيئة العمل داخل هذه المؤسسة، ومدى تأثيرها على إنتاجية الموظفين.

ومن أجل ذلك، تم الاعتماد على المقابلة كأداة أساسية لجمع البيانات، بهدف الحصول على معلومات دقيقة تعكس آراء وتجارب العاملين داخل المؤسسة. وعليه، ارتأينا أن تكون خطة الفصل كالتالي:

المبحث الأول: تقديم العام للمؤسسة.

المبحث الثاني: الدراسة التحليلية.

المبحث الأول: تقديم العام للمؤسسة

تأسست مديرية الضرائب لولاية غرداية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91-60 والصادر بتاريخ 1991/02/23 و المتعلق بتنظيم صلاحيات المصالح الخارجية للإدارة الجبائية. حيث تعد أعلى هيئة جبائية على مستوى الولاية بكونها السلطة التنفيذية التي تمارس بها الدولة سيادتها الجبائية من خلال المهام الموكلة لها و المتمثلة في إحصاء المكلفين و متابعة و تسيير ملفاتهم الجبائية و مراقبتها و القيام بتحقيق فيها في حالة وجود تجاوزات الجبائية بالإضافة عملية التحصيل.

وتتمثل أهم مهام مديرية الضرائب في:

- تقديم أي اقتراح لتكييف التشريع الجبائي.
- تعد بصفة دورية حصائل و ملخصات عن أعمال المصالح الجبائية.
- تقدر ما تحتاج إليه المصالح الجهوية من وسائل بشرية و مادية و تقنية وتعد تقريرا دوريا عن ظروف سير هذه الوسائل و استعمالها.
- توافق على استفادة المكلفين بالضريبة من نظام الشراء بالإعفاء حسب الشروط التي ينص عليها التشريع المعمول به.

المبحث الثاني: الدراسة التحليلية

أولاً: المقابلة

أجرينا المقابلة مع بعض الموظفين في مديرية الضرائب لولاية غرداية التي تضم ثلاثة محاور.

1- البيئة المادية:

س1: عندما تبدأ عملك، هل كل ما تحتاجه يكون متوفراً؟

ج1: لا تكون جميع الوسائل المادية متوفرة بشكل دائم، إذ قد نواجه أحياناً نقصاً في بعض التجهيزات مثل الطابعات أو أوراق العمل.

س2: ماذا تفعل عندما تواجه نقص في الوسائل أو الأدوات؟

ج2: عند مواجهة نقص في الوسائل المادية داخل العمل، أحاول أولاً البحث عن حلول مؤقتة مثل الاستعانة بالأدوات الموفرة من القسم الآخر أو من زملاء العمل، مع إعلام المسؤول المباشر بالمشكل. وفي بعض الحالات أضطر إلى انتظار توفير الوسائل اللازمة من الإدارة لضمان استمرارية العمل بشكل منظم.

س3: كيف تؤثر العوامل المادية مثل الإضاءة، الضوضاء، و الحرارة على تركيزك؟

ج3: تؤثر العوامل المادية بشكل مباشر على تركيزي. حيث تعتبر الضوضاء عاملاً مشتتاً بسبب أصوات السيارات وكثرة استفسارات الموظفين. كما أن الإضاءة السيئة تؤدي إلى ضعف الرؤية و تقليل التركيز. بينما يؤثر ارتفاع درجة الحرارة على الراحة مما ينعكس سلباً على مستوى التركيز.

س4: هل ترى أن التكنولوجيا يمكن أن تحسّن بيئة العمل؟

ج4: نعم يمكن للتكنولوجيا أن تحسّن بيئة العمل بشكل كبير. حيث تساهم الرقمنة و تطور التكنولوجيا في تسهيل أداء المهام، و سرعة إنجاز العمل، و تحسّن التواصل بين العمال مما يرفع الكفاءة و جودة العمل.

البيئة الاجتماعية:

س1: كيف يتم التعامل مع الزملاء أثناء العمل؟

ج1: التعامل مع الزملاء في بيئة العمل في إطار احترام و تقدير متبادل، حيث يسود جو من التعاون بين الموظفين. فعلى سبيل المثال في حالة غياب أحد موظفين يتكفل زميل آخر بإنجاز مهامه لضمان استمرارية العمل و عدم تعطله.

س2: كيف يكون التواصل مع مسؤول؟

ج2: يكون التواصل مع المسؤول بشكل مباشرة حيث توجد علاقة تنظيمية واضحة. إذ يقوم مسؤول بتوجيه الموظف و تكليفه بالمهام المطلوبة و متابعة تنفيذها.

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

- س3 : هل هناك أشياء تشعرك بالتقدير داخل المؤسسة ؟
- ج3 : نعم توجد عدة عوامل تعزز الشعور بالتقدير داخل المؤسسة. من بينها الترقية ، صب الرواتب في وقتها ، المعاملة الحسنة من طرف المسؤول ، بإضافة توفير بيئة عمل خالية من الضغوطات.
- س4 : كيف يتم التعامل مع الصراعات أو الخلافات بين الزملاء ؟
- ج4 : في حالة الخلافات البسيطة يتم حلها بشكل ودي من خلال الاستماع إلى مختلف الأطراف و محاولة التوصل إلى حل يرضي الجميع دون تدخل الإدارة، أما في حالة خلافات الكبيرة فيتم اللجوء إلى المدير لحل النزاع.
- س5 : هل تؤدي العلاقات الجيدة إلى زيادة سرعة انجاز العمل ؟
- ج5: نعم تساهم العلاقات الجيدة بين الزملاء في تحسين العمل و زيادة سرعة انجاز .لما توفره من تعاون فعال بين الموظفين.
- س6: هل تعمل بشكل أفضل بمفردك أو ضمن فريق ؟
- ج6: أعمل بشكل أفضل ضمن فريق حيث يساعد العمل الجماعي في تقليل الأخطاء و تخفيف الضغط العمل و تقاسم مسؤوليات بين الأفراد.
- س7: ما هي التحديات التي تواجهك في العمل من الناحية اجتماعية ؟
- ج7: من أبرز التحديات التي قد أواجهها وجود أسلوب إداري صارم أو متشدد. خاصة فيما يتعلق بتقييد الوقت أو فرض تغيرات مفاجئة في سياسة العمل .
- إنتاجية العاملين:**
- س1: هل مررت بمواقف أثرت فيها ظروف العمل على أدائك؟
- ج1: نعم، أحيانا تؤثر ظروف العمل على أدائي، خاصة في حالات مثل تشكيك من العملاء أو من الموظفين بخصوص الترقية أو الخصم على الغياب، و أحيانا مثل تعطل أجهزة أو نقص في أدوات وهذا يسبب تأخير في إنجازي للمهام.
- س2: هل هناك أوقات تشعر فيها أن إنتاجيتك تنخفض، ولماذا؟
- ج2: نعم، توجد بعض الأوقات التي أشعر فيها بانخفاض في إنتاجيتي، خاصة عند الشعور بالتعب أو نقص الراحة، ولكن هذا التأثير يكون محدودا بفضل وجود دعم و مساعدة من الزملاء في العمل.
- س3: من وجهة نظرك أي من جوانب أكثر تأثيرا على إنتاجيتك بيئة العمل المادية أو بيئة الاجتماعية، ولماذا؟
- ج3: من وجهة نظري البيئة المادية تؤثر على إنتاجيتي أكثر من بيئة الاجتماعية، لأن غالبا الموظف يخاف من العقوبات و بتالي يكون تأثيرها أقل مقارنة بالجانب المادي.
- س4: على أي أساس يتم قياس إنتاجية العامل في مديرية الضرائب؟

الفصل الثاني: دراسة الميدانية لدور بيئة العمل في تحسين إنتاجية العاملين

ج4: يكون قياس إنتاجية الموظف على أساس مدة إنجازه للمهام مكلفة له، و نوعية الأداء، و التزامه بالوقت و احترامه المواعيد، و كمية العمل الذي أنجزه.

س5: هل تشعر أن مكان العمل يساعدك على التركيز في عملك و زيادة من إنتاجيتك، كيف ذلك؟

ج5: ليس دائما، حيث أن طبيعة العمل في مديرية الضرائب تتسم بكثرة الحركة و التوافد، مما يؤدي أحيانا إلى كثرة المقاطعات من طرف عملاء أو الموظفين، و بتالي يصعب التركيز على العمل وهو ما يحد من إنتاجيتي في بعض الحالات، ولكن هذا التأثير يبقى محدودا لأنني أعتبره جزء من بيئة العمل.

النتائج العامة:

- 1_ يعتبر بيئة عمل المؤسسة عنصر أساسيا يؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين و مستوى إنتاجيتهم.
- 2_ تؤثر العوامل المادية مثل إضاءة و ضوضاء و درجة الحرارة بشكل واضح على تركيز العامل و راحته أثناء العمل، وهو ما ينعكس على مستوى أدائه.
- 3_ تساهم العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين الزملاء في تعزيز التعاون، تقاسم المسؤوليات، وتسريع إنجاز العمل.
- 4_ تتمثل أبرز تحديات الاجتماعية التي قد تواجه العاملين في بعض الأساليب الإدارية الصارمة أو التغيرات لمفاجئة في تنظيم العمل.
- 5_ تؤثر بعض ظروف العمل، مثل تعطل الأجهزة أو نقص الوسائل أو كثرة المقاطعات، بشكل سلبي على أداء العامل وإنجاز المهام.
- 6_ يشعر العاملون بالتقدير داخل المؤسسة من خلال عدة ممارسات مثل حسن المعاملة، الترقية، الانتظام في صرف الرواتب، توفير ظروف عمل مناسبة.
- 7_ تعد بيئة العمل المادية من أكثر الجوانب تأثيرا على إنتاجية العاملين مقارنة بالبيئة الاجتماعية، لارتباطها بظروف أداء العمل.
- 8_ إدماج التكنولوجيا داخل المؤسسة يساهم في تسهيل أداء المهام، تسريع إنجاز و تحسين جودة العمل.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل التطبيقي الذي تضمن عرضاً و تحليلاً لمقابلة ميدانية مع بعض العاملين في مديرية الضرائب، تبين أن بيئة العمل تعد من العوامل الأساسية المؤثرة على إنتاجية العاملين داخل المؤسسة، حيث تساهم الظروف المادية المناسبة، و التعاون بين الزملاء، و تواصل الجيد مع المسؤولين في تحسين الأداء ورفع الكفاءة.

كما أبرزت المقابلة أن بعض العوامل مثل: نقص الوسائل و الضوضاء و ضغوط العمل قد تؤثر سلباً على تركيز العامل وإنتاجيته. وقد تم التأكيد أيضاً على أهمية التكنولوجيا في تسهيل أداء المهام و تسريع إنجاز العمل داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع دور بيئة العمل المادية والاجتماعية في تحسين الإنتاجية العامل يمكننا قول أن بيئة العمل أصبحت عاملاً أساسياً لا يمكن الاستغناء عنه داخل المؤسسات باعتبارها تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين و كفاءتهم المهنية . فكلما كانت الظروف عمل ملائمة سواء من الناحية المادية أو الاجتماعية ساهم ذلك في رفع مستوى إنتاجية العاملين وجودة أدائهم داخل المؤسسة .

وقد حاولنا في الفصل الأول إيجاد حل للإشكالية المطروحة (دور بيئة العمل المادية و الاجتماعية في تحسين إنتاجية العاملين) من خلال معالجة مفاهيم الموضوع من الجانب النظري حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مفهوم بيئة العمل و أهميتها و أنواعها و متغيراتها. أما في المبحث الثاني فقط تطرقنا إلى مفهوم إنتاجية العاملين و أهميتها وطرق قياسها.

أما الفصل الثاني فقط قمنا فيه بدراسة تطبيقية بهدف تدعيم هذا البحث والتعمق في إشكاليته. وذلك من خلال دراسة حالة بمديرية الضرائب.

ومن خلال ما تم استعراضه في هذه الدراسة و نتائج نقترح مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في تحسين ظروف العمل ورفع كفاءة العاملين وتحسين إنتاجيتهم من أهمها ما يلي:

1_ اهتمام بشكل كبير في تحسين بيئة العمل المادية من خلال توفير مكاتب وتجهيزات حديثة وصيانة وسائل العمل بشكل دوري بما يضمن راحة العاملين وسهولة أداء مهامهم.

2_ تعزيز العلاقات الاجتماعية للعاملين من خلال تشجيع التعاون والعمل الجماعي والاحترام المتبادل بين الموظفين

3_ توفير ظروف عمل مناسبة خالية من الضغوطات والصراعات بما يساعد الموظف على التركيز و زيادة الإنتاجية

4 _ ضرورة استخدام التكنولوجيا و الرقمنة الحديثة داخل المؤسسة .بما يساعد في تسريع انجاز العمل وتحسين إنتاجية العاملين.

5 _ الحرص على تحقيق العدالة في توزيع المهام والمسؤوليات لتقليل الضغط الوظيفي وتحقيق الاستقرار داخل المؤسسة.

6 _ توفير الحوافز المادية والمعنوية للعاملين وتقدير جهوداتهم داخل المؤسسة باعتباره من العوامل التي تساعد في رفع معنويات العاملين وتحفيزهم على تحسين إنتاجيتهم.

7 _ القيام بالتقييم الدوري حول بيئة العمل داخل المؤسسة للكشف على النقائص والعمل على معالجتها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب العربية :

1. حسين حريم، إدارة المنظمات المنظور الكلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2009.
2. مجيد صالح عزيز، بيئة العمل في المؤسسات الإعلامية، المكتب العربي للمعارف، القاهرة، ط1، 2018.
- مذكرات وأطروحات ورسائل جامعية:
1. بلحواس رشيدة، بيئة العمل و علاقتها بجودة التعليم الجامعي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم و العمل، جامعة 8 ماي 1945 ،قلمة، ص40 ، 2018/2019.
2. حدو نورة، بيئة العمل و الفعالية التنظيمية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تنظيم و عمل، كلية ابن خلدون ، تيارت، 2022/2023.
3. روايح العيد، اثر بيئة العمل على أداء العاملين ،مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2018.
4. زهرة ضب، اثر بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي، مذكرة ماستر في ادارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارية و علوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2024/2025.
5. زعلاني سندس و مسعودي خلود ، اثر بيئة العمل في تنمية الإبداع الإداري، مذكرة الماستر في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2022/2023.
6. زيتوني آسية و حمدي سعاد، بيئة العمل داخلية و أثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، المركز الجامعي بالحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2019/2020.
7. شروق بسام زغير،العوامل المؤثرة في إنتاجية العاملين،رسالة مقدمة لإستكمال ماجستير في إدارة الأعمال،جامعة الخليل-فلسطين،2014.
8. منير عباس، أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين دراسة مقارنة في جامعة السورية الخاصة قبل انتقال إلى المركز المؤقت و بعده.

9. نايت حمود صابرينة ، دور بيئة العمل في تحسين الاداء الوظيفي، مذكرة ماستر في تنظيم و العمل، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة وهران 2، 2023/2022.
10. يحياوي عبد القادر و رفيق اسعد إدريس، دور التكوين في تحسين إنتاجية العاملين، جامعة وهران2.

الدوريات والمجلات :

1. بومزايد إبراهيم، أهمية إدارة الأداء في تحسين إنتاجية الموظفين، مجلة"العلوم الإنسانية"جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 39/38، 2015.
2. محمد أحمد إسماعيل، قياس إنتاجية الموظفين و طرق رفعها، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2013.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جامعة غرداية



Université de Ghardaia

Faculté des sciences Economiques, Commerciales et sciences de Gestion

Département Sciences économiques

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

غرداية يوم: / / 2025

شهادة تصحيح مذكرة

يشهد الأستاذ (ة): الامام محمد بن محمد بصفته عضو لجنة مناقشة (الصفة و الحنة) معلمًا
بأن الطالب(ة):

الإسم واللقب (طالب 01): بن عيسى خديجة رقم التسجيل: 33434213

الإسم واللقب (طالب 02): بن ساحة شمسرين رقم التسجيل: 33452551

المستوى الدراسي: ثالثا ليسانس التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسة

تاريخ المناقشة: 2026/06/01

عنوان المذكرة: دور بيئة العمل المادية والاجتماعية في تحسين الإنتاجية العاملين

يشهد بأن أن الطالب (الطالبة): المذكورين أعلاه قد إلتزم (أ) بجميع الملاحظات وقام (أ) برفع التحفظات المقدمة له (ها) من طرف لجنة المناقشة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي على هذا النحو.

إمضاء الأستاذ المكلف (ة): بمنابعة التصحيح



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - الملقب العامي رقم 01 - جامعة غرداية، المنطقة العلمية، ص ب 453 غرداية 34000 الجزائر
الهاتف / الفاكس: +213 (0) 29 25 81 21 / +213 (0) 29 25 81 09 الموقع الإلكتروني للكلية: <https://www.univ-ghardaia.dz>
إيميل الكلية: sci@univ-ghardaia.dz إيميل قسم العلوم الاقتصادية: sciences_economiques@univ-ghardaia.dz

تم المسح الضوئي بـ CamScanner