

أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي

دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار – جمهورية السودان – 2023

The Effect of the Work Environment on job Satisfaction
Practical study of the General Secretariat of Government -Sinnar State -2023

أبوبكر علي خضر بخيت

abosinnar@outlook.com ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة سنار ،

تاريخ الاستلام: 2023/12/04 تاريخ القبول: 2024/05/09

ملخص:

هدفت الدراسة لمعرفة أثر بيئة العمل بمحاورها (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل الإداري، بيئة العمل التكنولوجية) على الرضا الوظيفي بمحوري (الترقية، المشاركة في إتخاذ القرار). أهمية الدراسة لأهمية الترقية والمشاركة في إتخاذ القرار في تحقيق الرضا الوظيفي. تكونت عينة الدراسة من موظفي الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار اختيرت العينة عن طريق الحصر الشامل لمجتمع الدراسة لعدد 56 موظف، أستخدم الإستبيان بغرض جمع البيانات. إستخدام التحليل الكمي للبيانات، باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، أهم النتائج: ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية) والترقية. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) والترقية، هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية) والمشاركة في إتخاذ القرار. ليس هنالك علاقة ذات دلالة بين (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) والمشاركة في إتخاذ القرار. اهم التوصيات: تقليص الاجتماعات الادارية لأنها تعمل على زيادة العبء الوظيفي لدى الموظف. أهمية توفير الاجهزة والمعدات في الامانة.

الكلمات المفتاحية: المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية، الترقية، المشاركة في إتخاذ القرار .

Abstract :

The study aimed to determine the impact of the work environment with its axes (tasks and duties, physical work environment, administrative structure, technological work environment) on job satisfaction with its axes (promotion, participation in decision-making). The importance of the study is the importance of promotion and participation in decision-making in achieving job satisfaction. The study sample consisted of employees of the General Secretariat of Government - Sinnar State. The sample was selected through a comprehensive enumeration of the study population of 56 employees. A questionnaire was used for the purpose of collecting data. Quantitative data analysis was used, using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The most important results: There is no statistically significant relationship between (tasks and duties, physical work environment) and promotion. There is a statistically significant relationship between (organizational structure, technological work environment) and promotion. There is a statistically significant relationship between (tasks and duties, physical work environment) and participation in decision-making. There is no significant relationship between (organizational structure, technological work environment) and participation in decision-making. The most important recommendations: Reducing administrative meetings because they increase the employee's workload. The importance of providing devices and equipment in the secretariat.

Keywords: tasks and duties, physical work environment, organizational structure, technological work environment, promotion, participation in decision-making.

1. المقدمة:

تواجه بيئة العمل العديد من المشاكل التي تواجه العاملين أثناء عملهم تتمثل في المهام والواجبات وتتمثل في: صعوبة معرفة جوانب العمل وعدم ممارسة أي عمل اخر خارج نطاق العمل وعدم استغلال أي عمل بالمنشأة لتحقيق مصالح شخصية. وبيئة العمل المادية تتمثل: في عدم توفر مكان عمل مناسب وساعات الراحة للعاملين مما يؤدي إلى عدم الرضا. الهيكل التنظيمي ويتمثل في: عدم تفويض السلطة والصلاحيات، وعدم تحديد الوظائف بشكل تام مما يؤدي إلى ازدواجية في العمل. بيئة العمل التكنولوجية وتتمثل: في عدم توفر الأدوات والأجهزة الحديثة في مكان العمل. الترقية تتمثل في: أن عمليات الترقية ضعيفة. ولا توجد مشاركة للعاملين في اتخاذ القرار.

1.1 إشكالية الدراسة

وتتمثل إشكالية الدراسة في انه ليس هنالك اهتمام ببيئة العمل، كذلك ليس هنالك معايير لقياس الرضا الوظيفي في المؤسسات العامة، وصعوبة الترقية والمشاركة في اتخاذ القرار لتحقيق طموحات وتوقعات الموظفين. قد تمثلت المشكلة في الإجابة على التساؤل الآتي: . ما هو أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي.

أ. هل تؤثر المهام والواجبات على الرضا الوظيفي.

ب. كيف تؤثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي.

ج. كيف يؤثر الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي.

د. ما درجة تأثير بيئة العمل التكنولوجية على الرضا الوظيفي.

2.1 أهمية الدراسة.

أ. أهمية الترقية والمشاركة في إتخاذ القرار لأداره الموارد البشرية التي من أهم واجباتها تحقيق

الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.

ب. التعرف على واقع رضا العاملين واقع رؤيتهم للعوامل التي تساعد على زيادته.

ج. كما تمكن المسؤولين من التعرف على أكثر العوامل المؤثرة ايجابيا على العاملين.

1.3 أهداف الدراسة:

أ. معرفة العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي

ب. توضح أفضل الطرق التي يجب أن تستند عليها عملية الترقية في المؤسسات.

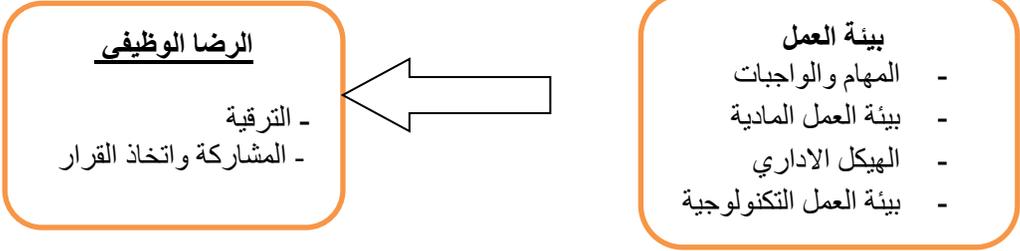
ج. التعرف على عملية المشاركة في إتخاذ القرار في المؤسسة.

1.4 فروض الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية 0,05 بين المهام والرضا الوظيفي.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية 0,05 بين بيئة العمل المادية والرضا الوظيفي.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية 0,05 بين الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية 0,05 بين بيئة العمل التكنولوجية والرضا الوظيفي.

الشكل (1) نموذج الدراسة

5.1 نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الباحث من واقع تكوين فرضيات الدراسة

6.1 منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، من خلال استخدام الاساليب الإحصائية المختلفة، المنهج التاريخي: لعرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وكذلك المعلومات التاريخية.

7.1 طرق جمع البيانات: اعتمد الباحث علي المصادر التالية:

البيانات الاولية: أداة الاستبيان

البيانات الثانوية: وتشمل الكتب، المراجع، الدوريات، التقارير السنوية والمنشورات الإحصاءات والدراسات السابقة في هذا المجال.

8.1: الدراسات السابقة:

1. دراسة ابو رحمة (2017):

أثر عوامل البيئة الداخلية على مستوى واقعية الانجاز لدي العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية مشكلة الدراسة في عدم الاهتمام بتطوير بيئة العمل الداخلية في المنظمة يؤدي لانخفاض الفاعلية التنظيمية نتيجة لشعور العاملين بالإحباط هدفت الدراسة إلي التعرف علي الموارد المالية والتكنولوجيا في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية والقاء الضوء علي مستوي الحوافز والترقيات في قطاع الخدمات في وكالة الغوث الدولية اما الاهمية العلمية قيام الباحث باستخدام منهج علمي يثري المعرفة العلمية في عوامل البيئة الداخلية والاهمية العلمية من الناحية العلمية تقديم المساعدة للمرؤوسين واستخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي اهم النتائج أن مستوي تصورات عينة الدراسة حول محدد المستوي التنظيمي، الموارد البشرية الترقيات مرتفع نسبيا واطهرت نتائج الدراسة أن مستوي تصورات عينة الدراسة حول محور الموارد المادية والموارد التكنولوجية مرتفع نسبيا اهم التوصيات ضرورة الاستمرار في تطوير الكارد البشري المؤهل لا نجاح اهداف المؤسسة ، والعمل علي تحسين الموارد التكنولوجية بشكل أفضل

2. دراسة بسيسو(2009):

بعنوان مدي الرضا الوظيفي بموظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعريفات المالية حالة دراسية وزارة الشؤون الاجتماعية تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف علي مستويات الرضا الوظيفي لدي العاملين في المؤسسات الحكومية عن نظام التعويضات المالية او العوامل المؤثرة في تحديد هذه المستويات ،اما الأهمية يعالج هذا الباحث اهم المشاكل الاساسية من خلال الربط بين الرضا الوظيفي ونظام التعويضات اما اهداف الدراسة التعرف علي نظام التعويضات المالية اهم النتائج مستوي الرضا الوظيفي سببه حرمان الموظف من نظام العلاوات، الترقية، ،مستوي الرضا الوظيفي في المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التقاعد سلبية منخفضة .

3. دراسة حويجي (2008):

بعنوان أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي علي رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، تمثلت مشكلة الدراسة أن الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي أن تظل موضوعا للباحث بين فترة واخري عند القادة ومشرفي الادارات للمهتمين بالتطور الاداري للعمل للأسباب متعددة فيما يرضي عنة الفرد حاليا وقد لا يرضيه مستقبلا اهم نتائج الدراسة أن هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين العوامل

المسببة للرضا الوظيفي والرغبة في الاستمرار بالعمل وكلا من ظروف العمل ، والاستقرار الوظيفي ، الرؤساء والمؤوسين ، الرواتب والحوافز ، وتوقعات الفرد عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والرغبة بالاستمرار بالعمل وكل من قيمة الانجاز ، العدالة اهم التوصيات تحسين مستوى الرضا الوظيفي بالاتحاد وتوفير نظام لتقييم الاداء وتوفير جودة المساواة في التعامل .

الإطار النظري:

2. بيئة العمل

مفهوم البيئة: نعني بالبيئة كل ما يحيط بالإنسان ويؤثر فيه ويتأثر به وبذلك تتضمن البيئة الطبيعية، الجغرافية، والاجتماعية، الثقافية وتؤثر او لديها امكانيات التأثير بصورة مباشرة او غير مباشرة (حريم،2003، ص46).

مفهوم العمل: يعتبره هيغل اساس حرية الإنسان في الكون، لان العمل وسيلة اساسية لخلق ثروة في المجتمع فالعمل هو الذي يعطي المكانة والاهمية للإنسان وانه من خلال العمل يستطيع أن يحقق ذاته ورضا كما انه الحافز على تحقيق الرفاهية والجوانب الاجتماعية من علاقات مع الزملاء وغيرها فهو جزء جوهري في حياة الإنسان ما دام يعطيه المكانة ويربطه بالمجتمع باعتبار العمل نشاط اجتماعي.

ويعرف العمل بأنه: مجموعه المهمات التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيلة واحدة او عدة وسائل فالعمل صراع الإنسان مع الطبيعية لتسخيرها فيما يفيد وهو جهد فكري وعقلي (الصوص،2003، ص51)

مفهوم بيئة العمل: تعرف بيئة العمل بأنها مجموعه من العناصر المستمدة من البيئة الكلية ولكنها تشكل قوي ذات تأثير على المنظمة والمرتبطة بعناصر داخل حدود المنظمة وتعرف أيضا أنها العناصر من البيئة الخارجية المنظمة المرتبطة او المحتمل ارتباطها بوضع الأهداف والوصول اليها وتشمل المنافسين والمستهلكين والموردين والعملاء والمنظمات التي تمارس رقابة على المنظمة والاتحادات المختلفة والحكومة (الصيرفي،2008، ص10)

أهمية بيئة العمل: تمتلك أهمية العمل أهمية كبرى نظرا لان الشخص يقضي وقتا طويلا فيها يقدر بحوالي ثلث يومه كما أنها تلعب دورا أساسيا في الحفاظ على الموظفين ودفعهم على الالتزام بعملهم، اضافة لذلك فهي مهمة بين ما يلي (رحمون،2014، ص 33)

* تؤدي بيئة العمل الايجابية والمريحة لإخراج أفضل مهارات الموظفين ومواهبهم.

* تؤدي لخلق نوع من المودة بين الموظفين والعمل، والشعور بالملكية مما يقودهم للإبداع.

* تزيد من رضا الموظف والذي ينعكس بشكل ايجابي على إنتاجيته.

أهداف بيئة العمل للإدارة:

أ. تطوير اليات واللوائح والانظمة لخلق بيئة العمل الجاذبة والامنة بما يتوافق مع أفضل المعايير والممارسات الدولية.

ب. تحفيز والمتابعة للمنشأة والالتزام بمتطلبات بيئة العمل لتحقيق بيئة عمل جارية.

ج. المساهمة في حماية العاملين من المؤشرات السلبية داخل بيئة العمل

1.2 المهام والواجبات بيئة العمل (بن موسى، 2012، ص3)

يتمتع العامل في بحقوق واجبات تم أخذها في الاعتبار من قبل وزارة العمل كمنظمة في سوق

العمل. من أهم الأجر: فيما يتعلق بالأجر اوجب نظام العمل السوداني ما يلي:

(دفع اجر العامل بالعملة الرسمية للبلاد. يجب دفع الأجر في ساعات العمل ومكان العمل، الالتزام

بمواعيد استحقاق الأجر، دفع الأجر عن طريق البنوك، ساعات العمل وفترات الراحة، الاجازات،

مكافئة نهاية الخدمة، اشعار ترك العمل.

واجبات العمل:(التقيد بتعليمات المتعلقة بالعمل ما لم يكن فيها مخالفا لنصوص، المحافظة على

مواعيد العمل، انجاز العمل، العناية بالأدوات التي تحت التصرف والمحافظة عليها وعلى ممتلكات

المنشأة، الالتزام بحسن السير والسلوك والعمل علي زيادة روح التعاون، تقديم العون والمساعدة، عدم

ممارسة أي عمل اخر خارج نطاق العمل سواء باجر او غير أجر، عدم استغلال عمل بالمنشأة

لتحقيق مصلحة شخصية، (أبوعلان، 2016، ص35)

2.2 بيئة العمل المادية:

مفهوم بيئة العمل المادية " : تشمل الظروف المناخية السائدة في مكان العمل، كالتهووية، والاضاءة،

وضغط العمل ومساعدات العمل والضجيج وعدد ساعات العمل وفترات الراحة حيث تنعكس هذه

الظروف في سلامة العنصر البشري وصحته وفي أدائه وفاعليته في العمل (المشوط، 2011،

ص18)

عوامل التصميم المعماري:

1-الراحة الحرارية والرطوبة: عرفت بأنها حالة عقلية يشعر معها الإنسان بالرضا عن الظروف البيئية المحيطة به، وتعد درجة الحرارة ونسبة الرطوبة من اهم المؤثرات في راحة الإنسان وتؤدي درجة الحرارة دورا مهما في كفاءة العاملين وادائهم فدرجة الحرارة غير الملائمة في مكان العمل سواء كانت مرتفعة او منخفضة تؤثر سلبيا في النواحي الفسيولوجية للعاملين مما يزيد من احساسهم بعدم الارتياح وبالتالي انخفاض في مستوي ادائهم ويشعر الإنسان بعدم الراحة في حالة زادت الحرارة عن 27 درجة وانخفضت عن 20 درجة (رتيم،2012، ص35)

2 /التهوية: يقصد بالتهوية: ادخال الهواء النقي وخراج الهواء الفاسد وتعد التهوية من العوامل المهمة التي تؤثر في اداء العاملين وارتياحهم في عملهم وان الزيادة او النقصان عن المعدل الطبيعي لها يسبب ازعاجا للعاملين.

3-الراحة الصوتية: تعرف الراحة الصوتية بأنها مستوي الضجيج الذي لا يؤثر في قدرة الإنسان على انجاز أعماله، وتتحقق الراحة الصوتية في المباني عندما يتراوح مستوي الضجيج بين 25-40 ديسبل "ويقاس مستوي ضغط الصوت بوحدة وهي الديسبل "dB" وتعد عاملا ذا تأثير سيء في العامل وأدائه حيث أن الضوضاء تؤثر تأثيرا مباشرا في المقدرة على العمل والانتاج وخاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني فالأصوات تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم تركيزه (رحمون،2014، ص 54)

3.2 مفهوم الهيكل التنظيمي: (أبو مصلح، 2008، ص40)

فالهيكل التنظيمي عبارة عن مجموعه من القواعد والوظائف والعلاقات والمزاولات التي تحدد كيفية توجيه أنشطة الشركة لتحقيق اهدافها كما انه يحكم تدفق المعلومات عبر مستوياتها.

تعريف الهيكل التنظيمي: الآلية الرسمية التي يتم من خلالها إدارة التنظيم عبر تحديد المهام.

أبعاد الهيكل التنظيمي:

-الابعاد الهيكلية وهي التي تتضمن السمات الداخلية للمنظمة وعددها وابعادها.

-الابعاد المحيطة (البيئة): أهمية الهيكل التنظيمي ويقصد بها المهام المؤكّلة لكل فرد وقسم ومن مهام الهيكل:(يسهل تحقيق الأهداف، تقليل النزاعات، يزيل التداخل والازدواجية في العمل)
خصائص الهيكل التنظيمي: الملامة، الواقعية، المرونة.

4.2 بيئة العمل التكنولوجيا:

مفهوم التكنولوجيا: يعيش العالم ثورة تكنولوجية جديدة تتمثل في طاقات انتاجية هائلة وتتفاعل في تكوين الثورة التكنولوجية الجديدة ظفرات غير مسبوقه في مجالات البحث العلمي والتطور التكنولوجي.

تعريف التكنولوجيا: يقصد بها المعرفة المنهجية للتقنية فهي مجموع المعارف العلمية والتقنية التي يجب أن تتحكم بها من اجل تشكيل الأهداف فالتكنولوجيا تتطور وفق العلوم التقنيات فمنها متلازمان وتنتشر بفعل انسياق السريان العادي او التقليد (حديد،2005، ص8)

3. الرضا الوظيفي

مفهوم الرضا الوظيفي:

أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه اعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهه نظرهم (صلاح الدين،2012، ص212)

تعريف الرضا:

لغة هو ضد السخط والضارة يعني راه اهلا ورضي عنة أحبة واقبل عليه. (ابن منظور، 2005، ص168)

اما اصطلاحا: فعرف مفهوم الرضا هو أن الفرد يجب عدة مظاهر او جوانب من عملة أكثر من تلك التي لا يحبها (محمد،2010، ص196)

تعريف الرضا الوظيفي: ويمكن تعريفه بانه شعور بالسرور ناتج من إدراك الشخص بان وظيفته تشبع قيما مهمة لديه (لطيفه،2013، ص188)

الرضا هو شعور الإنسان بالارتياح والطمأنينة الذي يصاحب تحقيق الهدف كالرضا الناتج عن تحقيق الإنسان هدفا من أهدافه سواء في الحياة او العمل والرضا عن الحياة والعمل شيء هام لدي الإنسان فيصبح سعيدا في حياته وعملة وتزداد إنتاجيته الاجتماعية والوظيفة (ابو النصر،2015، ص43) (سهيلة،2003، ص67)

أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف:

1- تحقيق الاستقرار الوظيفي.

2- حب العمل والولاء التام للمنظمة او المؤسسة التي يعمل بها.

- 3- زيادة التقاني في العمل والابداع والمبادرة المستمرة.
 - 4- بقاء الروح المعنوية مرتفعة.
 - 5- القضاء على المشاكل النفسية المهينة.
 - 6- ارتفاع مستوي الالتزام بأداء المهام الموكلة للموظف.
- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنشأة: (فانيسا،2015، ص57)
- 1- جني أفضل النتائج بالنسبة للمنشأة او المؤسسة.
 - 2- تحقيق مستوي متقدم من النتائج.
 - 3- اتاحة الفرص للموظفين بالمؤسسة للتعلم والتكوين.
 - 4- تحقيق ارباح وعوائد مادية اعلي من قبل.
 - 5- القدرة على الاحتفاظ بالموظفين لأطول وقت ممكن.
 - 6- توطيد اواصر العلاقات بين الموظفين والبيئة التنظيمية التي يعمل بها.
 - 7- بذل أفضل ما لدي الفرد من جهد لغايات الاخذ بالشاركة نحو التقدم والتطور.
 - 8- الاحتفاظ بذوي الخبرات والكفاءات البشرية ومنعها للتسرب للمنشآت الأخرى
 - 9- مؤازرة العاملين في الازمات بغض النظر عن المردود المادي.
- أهداف الرضا الوظيفي:

اختبار فاعلية نموذج التركيز على المهام في الخدمة الجماعية في التحقيق من الاثار السلبية التي ترتبط عدم الرضا عن نوع العمل، الأجر، الرؤساء، الزملاء.

1.3 الترقية:

تعريف الترقية لغة: هي اسم من فعل رقي يرقى ترقيعه ويقصد بها رفع شخص او أشخاص من مرتبة إلى مرتبة اعلي (امنية، 2014، ص56)

الترقية اصطلاحا يقصد بها انتقال الموظف من وضعية إلى وضعية اخري ذات مستوي اعلي حاليا ومستقبلا كما قد تصاحب هذه زيادة في الامتيازات الوظيفة التغير في طبيعية الاعمال ودرجة المسؤولية في مجال السلطة الترقية امر مرغوب فيه بالنسبة للفرد داخل المجتمع ويعتبر جزءا من ثقافة المجتمع (صلاح الدين،2000، ص51)

أهمية الترقية:

تعتبر الترقية عملية حيوية لكل من المنظمة والعاملين فالمنظمة تسعى من وراء توفير نظام الترقية تحقيق (يوسف، 2008، ص 469)

- أ. رفع الروح المعنوية للعاملين الحاليين.
- ب. توفير الحوافز لأصحاب الكفاءات لزيادة الإنتاج والتميز في العمل.
- ج. ضمان استمرار العاملين من أصحاب الكفاءات في العمل في المنظمة.
- د. خفض الدورات الوظيفي والمحافظة على الخبرات داخل المنظمة.
- هـ. زيادة الاستقرار والأمن الوظيفي.
- و. تلبية الترقية احتياجات المؤسسة والعاملين.

2.3 المشاركة في اتخاذ القرار:

تعريف القرار: اصدار حكم معين عما يجب أن يفعله الفرد في موقف معين وسلوك معين بعد دراية البدائل المختلفة وهو عملية اختيار البديل الذي يحقق الصرف (الحديدي، 2008، ص 11) اختيار البديل الأفضل من بين عدد من البدائل المطروحة (لحبتور، 2000، ص 13)

أهمية اتخاذ القرار: (حسن، 2001، ص 14)

أن اتخاذ القرارات هو محور العمل الإداري وأساس الإدارة وفي كثير من الاحيان يري المديرون أن عمليات اتخاذ القرارات هي عملهم الاساس نظرا لأنه يجب عليهم وبصفة مستمرة اختبار ماذا ينبغي عملة ومن الذي سيقوم بهذا العمل ومتي واين وكيف وبالتالي فان عملية اتخاذ القرارات هي بطبيعتها مستمرة ومختلفة في الوظائف الاساسية للإدارة من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة والتي لا يمكن أن توجه بمفردها بل أن وجودها جهد نتيجة اتخاذ القرار

خصائص القرارات الادارية وخطواتها:

1- اتخاذ القرار في حالة التأكد في هذه الحالة يعرف متخذ القرار ماذا سيحدث بالضبط حيث لدية معلومات كاملة وواضحة عن النتائج المتوقعة.

2- اتخاذ القرار في حالة المخاطرة أن معظم القرارات التي تتخذ في حالة ظروف المخاطرة ترجع إلي نقص المعلومات او جودها، ولكن غير كافية لتحديد النتيجة المتوقعة.

3-اتخاذ القرار في عدم التأكد: هذا معني أن المدير ليس لديه معلومات كاملة على الاحتمالات لنجاح او الفشل للقرار، في هذه الحالة لا يمكن لمتخذ القرار أن يحدد الاحتمالات التي تحدث لحل المشكلة.

4. إجراءات الدراسة التطبيقية

اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبانة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة وتم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي المتدرج، وتمت مراعاة كل الجوانب الأساسية في صياغة الاسئلة لتحقيق الترابط بين الموضوع وتم عرض الاستبيان على عدد من المحكمين تم العمل بكافة الارشادات والتوجيهات.

أ. مجتمع الدراسة: موظفي أمانة الحكومة ولاية سنار تم توزيع 56 استمارة تحت الاشراف الشخصي للباحث وتم استرداد عدد 56 استمارة صالحة للتحليل بنسبة بلغت (100%).

ب. عينة الدراسة: تم إختيار العينة بطريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة (اوما سيكارن 2010) تحقيقاً للغرض السابق للاستبانة قام الباحث بتصميم استمارة تهدف إلى قياس رأى أفراد العينة المبحوثة حول موضوع الدراسة (أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي) وتتكون الاستمارة من قسمين: القسم الاول: البيانات الشخصية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الخبرة)

القسم الثاني: وشمل عبارات الدراسة الأساسية: ويشتمل هذا القسم من عدد (42) عبارة 7 عبارات لكل محور محاور بيئة العمل (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) محاور الرضا الوظيفي (الترقية، المشاركة في إتخاذ القرار)

1/التوزيع التكراري النسبي لإجابات الوحدات المبحوثة على عبارات الدراسة وذلك من خلال تلخيص البيانات في جدول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية لإجابات أفراد العينة في شكل أرقام ونسب مئوية لعبارات الدراسة.

معامل ألفا كرو نباخ: Cronbach's Alpha Coefficient

جدول (1) معاملي الثبات والصدق

| معامل الفا | عدد القياسات | |
|------------|--------------|--------------|
| .930 | 42 | معامل الثبات |
| .964 | | معامل الصدق |

المصدر: إعداد الباحث من واقع تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

يوضح الجدول (1) نتائج طريقة الاتساق لمعامل الثبات ومعامل الصدق لأداة الدراسة الاستبيان ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ الكلي بلغت 0.93 وهي قيمة عالية جداً تدل على أن الاستبانة المصممة بواسطة الباحث إذا طبقت على فرد أو على مجموعة من الأفراد عدة مرات فإنها ستعطي نفس النتائج أو التقديرات، قيمة معامل الصدق الذاتي بلغت 0.96 وهي قيمة عالية جداً، تدل على أن الاستبانة المصممة بواسطة الباحث أثبتت صدقها في قياس ما وضعت لقياسه؛ أي أنها صالحة لقياس الجانب المقصود ولا تقيس جانباً سواه.

ج/التوزيع التكراري النسبي لإجابات الوحدات المبحوثة على عبارات الدراسة وذلك من خلال تلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية لإجابات أفراد العينة في شكل أرقام ونسب مئوية لعبارات الدراسة.

جدول (2) نتائج تحليل محاور المتغير المستقل بيئة العمل

| م | الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | ترتيب | قيمة (T) | مستوي الدلالة | الاتجاه العام |
|--|--|---------------|-------------------|----------------|-------|----------|---------------|---------------|
| المحور الأول: المهام والواجبات | | | | | | | | |
| 1 | يوزع حجم العمل بالتساوي بين الموظفين حسب الاختصاص | 3.50 | 1.079 | 70% | 1 | 23.327 | .000 | موافق |
| 2 | يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الوظيفية للموظف | 3.48 | 1.160 | 70% | 2 | 20.273 | .000 | موافق |
| 3 | تقوم ثقافة الامانة على احترام الالتزامات العائلية للموظفين | 3.46 | 1.111 | 69% | 3 | 20.519 | .000 | موافق |
| 4 | توفر الامانة للموظفين جميع الخدمات للحد من ضغط العمل | 3.46 | 1.111 | 69% | 4 | 22.468 | .000 | موافق |
| 5 | يتلاءم وقت الدوام الوظيفي مع المتطلبات الشخصية للموظف | 3.34 | 1.083 | 67% | 5 | 23.066 | .000 | موافق |
| 6 | الاجتماعات الادارية تعمل على زيادة العبء الوظيفي لدى الموظف | 3.30 | 1.205 | 66% | 6 | 23.327 | .000 | محايد |
| 7 | يتوفر لدى الامانة جداول عمل مرنة لأداء المهام خارج ساعات العمل | 3.21 | 1.187 | 64% | 7 | 24.280 | .000 | محايد |
| 8 | الوسط الحسابي العام | 3.40 | 0.653 | 68% | | 38.897 | | موافق |
| المحور الثاني: بيئة العمل المادية | | | | | | | | |
| 1 | تتوافر لدي الامانة المكاتب والاثاث اللازم للعمل | 3.68 | .917 | 74% | 1 | 18.175 | .000 | موافق |

أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار-
 جمهورية السودان – 2023
 أبوبكر علي خضر بخيت

| | | | | | | | | |
|--|--|------|-------|-----|-------|--------|------|-------|
| 2 | تتوافر الإضاءة اللازمة في مكان العمل | 3.59 | 1.058 | 72% | 2 | 24.285 | .000 | موافق |
| 3 | نظام التهوية في العمل ملائم | 3.59 | 1.141 | 72% | 3 | 30.031 | .000 | موافق |
| 4 | نظام النظافة في العمل ملائم | 3.46 | 1.220 | 69% | 4 | 25.390 | .000 | موافق |
| 5 | تناسب مساحة المكتب مع عدد الموظفين | 3.46 | 1.061 | 69% | 5 | 24.431 | .000 | موافق |
| 6 | تتوافر في الأمانة الأجهزة والمعدات اللازمة للعمل بشكل كافي | 3.36 | 1.034 | 67% | 6 | 23.549 | .000 | موافق |
| 7 | تمتاز الموارد المادية في الأمانة بالجودة | 3.04 | 1.250 | 61% | 7 | 21.241 | .000 | محايد |
| 8 | الوسط الحسابي العام | 3.45 | 0.678 | 69% | | 38.103 | .000 | موافق |
| المحور الثالث: الهيكل التنظيمي | | | | | | | | |
| 1 | تنتم العلاقات القائمة بين الرؤساء والمرؤسين بوضوح | 3.41 | 1.058 | 68% | 1 | 24.432 | .000 | موافق |
| 2 | تعمل الإدارة العليا على تطوير المستوي التنظيمي في الأمانة | 3.25 | .995 | 65% | 2 | 20.425 | .000 | محايد |
| 3 | تناسب خطوات السلطة والمسؤولية مع الهيكل التنظيمي في الأمانة | 3.09 | 1.032 | 62% | 3 | 22.406 | .000 | محايد |
| 4 | يعتبر المناخ التنظيمي في الأمانة مهيا بصورة تمكن العاملين من أداء واجباتهم بكفاءة | 3.05 | 1.119 | 61% | 4 | 18.440 | .000 | محايد |
| 5 | تعتبر الاختصاصات بين الوحدات التنظيمية في الأمانة غير واضحة | 3.02 | 1.152 | 60% | 5 | 16.849 | .000 | محايد |
| 6 | تقوم الأمانة بالتحليل الدوري لعوامل البيئة الداخلية لتحسين ادائها التنظيمي | 2.75 | 1.116 | 55% | 6 | 24.126 | .000 | محايد |
| 7 | تقوم الأمانة بقياس فاعليتها التنظيمية وفقا (اسلوب الأهداف – تحليل الانحرافات –مراجعة وتقييم المراجع) | 2.73 | 1.213 | 55% | 7 | 19.605 | .000 | محايد |
| 8 | الوسط الحسابي العام | 3.04 | 0.631 | 61% | محايد | 36.079 | .000 | |
| المحور الرابع: بيئة العمل التكنولوجية | | | | | | | | |
| 1 | تتوافر في الأمانة البيئة المعلوماتية وشبكة معلومات تسير الأعمال | 3.55 | 1.043 | 71% | 1 | 18.494 | .000 | موافق |
| 2 | تمتلك الأمانة كادر بشري مواكب لتطورات تقنية أمن المعلومات | 3.52 | 1.079 | 70% | 2 | 24.408 | .000 | موافق |

أثر بيئة العمل على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية الأمانة العامة للحكومة – ولاية سنار-
جمهورية السودان – 2023

أبوبكر علي خضر بخيت

| | | | | | | | | |
|---|--|------|-------|---------|-------|--------|------|-------|
| 3 | يتوفر لدي الامانة التجهيزات الامنة لحماية المرسلات الالكترونية | 3.41 | .910 | 68% | 3 | 28.045 | .000 | موافق |
| 4 | تسهل التكنولوجيا المستخدمة الاتصال بين الفروع والادارات المختلفة | 3.32 | 1.046 | 66% | 4 | 22.425 | .000 | محايد |
| 5 | يتم تحديث البرمجيات المستخدمة في الامانة بشكل مستمر | 3.23 | 1.079 | 65% | 5 | 25.495 | .000 | محايد |
| 6 | يتم مواكبة التطور التكنولوجي في الامانة بشكل دوري ومستمر | 2.89 | 1.171 | 58% | 6 | 23.755 | .000 | محايد |
| 7 | تستخدم الامانة المؤتمرات المرئية في تدريب الموظفين عن بعد | 2.57 | 1.110 | 51% | 7 | 17.342 | .000 | محايد |
| 8 | الوسط الحسابي العام | 3.21 | 0.680 | 64% | محايد | 35.347 | .000 | محايد |
| | جميع عبارات المحور | 3.27 | .500 | % 65 | | 48.982 | .000 | |

المصدر: الباحث من واقع نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول (2) أعلاه أن قيمة الوسط الحسابي لفقرات (بيئة العمل) قد تراوحت بين (4.32 من 5) للفقرة التي تنص على "تتوافر لدي الامانة المكاتب والاثاث اللازم للعمل" وذلك بوزن نسبي (74%) والتي جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الوسط الحسابي وقيمة الاختبار 18.175 وهي قيمة موجبة والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، ويشير ذلك إلى وجود درجة من الموافقة الشديد و من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة.

وفي المرتبة الأخيرة من حيث قيمة الوسط الحسابي جاءت الفقرة التي تنص على "تستخدم الامانة المؤتمرات المرئية في تدريب الموظفين عن بعد" بمتوسط (2.57 من 5) وذلك بوزن نسبي (51%) والتي جاءت بالمرتبة الاخيرة من حيث الوسط الحسابي وقيمة الاختبار 17.342 وهي قيمة موجبة والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، ويشير ذلك إلى وجود درجة من الحياد من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة.

وبشكل عام يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور ككل فبلغ (3.27 من 5) ووزن نسبي (65%) وقيمة الاختبار 48.982 وهي قيمة موجبة والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، ويشير ذلك إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات محور (ضغوط العمل)

جدول (3) نتائج تحليل محاور المتغير التابع الرضا الوظيفي

| م | الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الوزن النسبي % | ترتيب | قيمة (T) | مستوي الدلالة | الاتجاه العام |
|--|--|---------------|-------------------|----------------|-------|---------------|---------------|---------------|
| المحور الاول: الترقية | | | | | | | | |
| 1 | يعمل الموظفين في وظائف تتناسب المؤهلات العلمية الحاصلين عليها | 3.46 | 1.159 | 69% | 1 | 21.012 | .000 | موافق |
| 2 | يستبعد المسؤولون العلاقات الشخصية مع الموظفين عند اتخاذ القرارة المتعلقة بعملية الترقية داخل الامانة | 3.41 | 1.290 | 68% | 2 | 20.165 | .000 | موافق |
| 3 | يعتمد نظام الترقية على أقدمية الموظفين في الامانة | 3.36 | 1.034 | 67% | 3 | 21.679 | .000 | موافق |
| 4 | ترتبط نظم الترقية والتقدم الوظيفي بالأداء في الامانة | 3.18 | 1.097 | 64% | 4 | 24.285 | .000 | محايد |
| 5 | يوجد نظام واضح للترقية والتقدم الوظيفي في الامانة | 3.13 | 1.113 | 63% | 5 | 19.085 | .000 | محايد |
| 6 | يعمل الموظفين في وظائف تتناسب طموحاتهم وأهدافهم | 3.04 | 1.190 | 61% | 6 | 22.361 | .000 | محايد |
| 7 | تمنح الامانة فرص الترقية والتقدم الوظيفي على أسس عادلة | 3.02 | 1.120 | 60% | 7 | 19.783 | .000 | محايد |
| 8 | الوسط الحسابي العام | 3.23 | 0.884 | 65% | | 27.321 | .000 | محايد |
| المحور الثاني: المشاركة في إتخاذ القرار | | | | | | | | |
| 1 | يوجد رغبة قوية لدى الموظفين للمشاركة في اتخاذ القرارات | 3.70 | 1.043 | 74% | 1 | 26.519 | .000 | موافق |
| 2 | يقوم المدير بتقويض الصلاحيات للموظفين | 3.54 | 1.044 | 71% | 2 | 25.348 | .000 | موافق |
| 3 | تتوفر علاقة تواصل فعالة بين الموظفين بغض النظر عن مستوياتهم الوظيفية | 3.52 | 1.160 | 70% | 3 | 24.987 | .000 | موافق |
| 4 | يوجد قدرة للموظفين في | 3.52 | 1.144 | 70% | 4 | 23.011 | .000 | موافق |

| | | | | | | | | |
|-------|------|--------|---|-----|-------|------|--|---|
| | | | | | | | المشاركة في اتخاذ القرارات | |
| موافق | .000 | 22.383 | 5 | 67% | 1.116 | 3.34 | يشارك الموظفون في تقديم الاقتراحات لتطوير الاداء في الامانة | 5 |
| محايد | .000 | 22.698 | 6 | 66% | .9893 | 3.30 | يساهم الموظفون في المشاركة في اتخاذ القرارات | 6 |
| محايد | .000 | 21.836 | 7 | 65% | 1.120 | 3.27 | تشارك الإدارة العليا في الامانة المعلومات العامة مع الموظفين | 7 |
| موافق | .000 | 31.196 | | 69% | 0.829 | 3.45 | الوسط الحسابي العام | 8 |
| موافق | .000 | 31.415 | | 67% | .795 | 3.34 | جميع فقرات المحور | |

المصدر: الباحث من واقع نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من خلال الجدول (3) أعلاه أن قيمة الوسط الحسابي لفقرات (الرضا الوظيفي) قد تراوحت بين (3.70 من 5) للفقرة التي تنص على " يوجد رغبة قوية لدى الموظفين للمشاركة في اتخاذ القرارات" وذلك بوزن نسبي (74%) والتي جاءت بالمرتبة الأولى من حيث الوسط الحسابي وقيمة الاختبار 26.519 وهي قيمة موجبة والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، ويشير ذلك إلى وجود درجة من الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة.

وفي المرتبة الأخيرة من حيث قيمة الوسط الحسابي جاءت الفقرة التي تنص على "تمنح الامانة فرص الترقية والتقدم الوظيفي على أسس عادلة" بمتوسط (3.02 من 5) وذلك بوزن نسبي (60%) والتي جاءت بالمرتبة الأخيرة من حيث الوسط الحسابي وقيمة الاختبار 19.783 وهي قيمة موجبة والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، ويشير ذلك إلى أن هذه الفقرة ذلك لوجود درجة كبيرة من عدم الموافقة من قبل أفراد عينة الدراسة على هذه العبارة.

وبشكل عام يلاحظ أن الوسط الحسابي للمحور ككل قد بلغ (3.34 من 5) ووزن نسبي (67%) وقيمة الاختبار 31.415 وهي قيمة موجبة والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.000، ويشير ذلك إلى حياد أفراد عينة الدراسة على فقرات محور (الرضا الوظيفي)

اختبار فرضيات الدراسة:

جدول (4) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع الترقية

| المتغيرات | قيمة R ² معامل التحديد | قيمة (F) | قيمة B | قيمة T المحسوبة | مستوى الدلالة |
|------------------------|-----------------------------------|----------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 0.557 | 16.017 | -0.535 | -0.956 | .343 |
| المهام والواجبات | | | .291 | 1.889 | .065 |
| بيئة العمل المادية | | | -.108 | -.724 | .472 |
| الهيكل التنظيمي | | | .684 | 3.707 | .001 |
| بيئة العمل التكنولوجية | | | .332 | 2.343 | .023 |

المصدر: الباحث من واقع نتائج التحليل الإحصائي

عند إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية على الترقية ، كما يتضح في الجدول أعلاه رقم () حيث تبين أن 55% من التباين في المتغير التابع يرجع الي المتغيرات المستقلة (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) ، حيث تبين أن هناك أثر إيجابي للهيكل التنظيمي على الترقية حيث بلغ قيمة هذا الأثر 0.684 وهو دال إحصائي عند مستوى معنوية 0.01 بمعنى أنه كلما اذا ذات المتغير المستقل بوحدة واحدة الهيكل التنظيمي فإن الترقية تزيد بمقدار 0.684، في حين يوجد أثر إيجابي لبيئة العمل التكنولوجية على الترقية حيث بلغ قيمة هذا الأثر 0.332 وهو دال إحصائي عند مستوى معنوية 0.023 بمعنى أنه كلما اذا ذات المتغير المستقل بوحدة واحدة لبيئة العمل التكنولوجية فإن الترقية تزيد بمقدار 0.322 بينما نجد أنه لا يوجد أثر لباقي المتغيرات المستقل الأخرى على المتغير التابع حيث بلغت جميع القيمة الاحتمالية لها فيم أكبر من 0.05.

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

المشاركة في اتخاذ القرار

| المتغيرات | قيمة R ² معامل التحديد | قيمة (F) | قيمة B | قيمة T المحسوبة | مستوى الدلالة |
|--------------------|-----------------------------------|----------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 0.555 | 15.904 | -0.584 | -1.111 | .272 |
| المهام والواجبات | | | .539 | 3.728 | .000 |
| بيئة العمل المادية | | | .304 | 2.160 | .035 |

| | | | | |
|------|-------|------|--|------------------------|
| .161 | 1.423 | .247 | | الهيكل التنظيمي |
| .345 | .953 | .127 | | بيئة العمل التكنولوجية |

المصدر: الباحث من واقع نتائج التحليل الإحصائي

عند إجراء تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي الذي يمثل أثر (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) على المشاركة في اتخاذ القرار ، كما يتضح في الجدول أعلاه (5) حيث تبين أن 55% من التباين في المتغير التابع يرجع الي المتغيرات المستقلة (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) ، حيث تبين أن هناك أثر إيجابي للمهام والواجبات على المشاركة في اتخاذ القرار حيث بلغ قيمة هذا الأثر 0.539 وهو دال إحصائي عند مستوى معنوية 0.000 بمعنى أنه كلما اذا ذات المتغير المستقل بوحدة وأحدة المهام و الواجبات فإن المشاركة في اتخاذ القرار تزيد بمقدار 0.539، في حين يوجد أثر إيجابي لبيئة العمل المادية على المشاركة في اخاذ القرار حيث بلغ قيمة هذا الأثر 0.304 وهو دال إحصائي عند مستوى معنوية 0.035 بمعنى أنه كلما اذا ذات المتغير المستقل بوحدة وأحدة لبيئة العمل المادية فإن المشاركة في اتخاذ القرار تزيد بمقدار 0.304 بينما نجد أنه لا يوجد أثر لباقي المتغيرات المستقل الأخرى على المتغير التابع حيث بلغت جميع القيمة الاحتمالية لها قيم أكبر من 0.05.

5. النتائج:

1. ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (0.05) بين محاور بيئة العمل (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية) ومحور بيئة العمل الترقية.
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (0.05) بين محاور بيئة العمل (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) ومحور بيئة العمل الترقية.
3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (0.05) بين محور ضغط العمل (المهام والواجبات، بيئة العمل المادية) ومحور بيئة العمل المشاركة في إتخاذ القرار .
4. ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية (0.05) بين محاور بيئة العمل (الهيكل التنظيمي، بيئة العمل التكنولوجية) ومحور بيئة العمل المشاركة في إتخاذ القرار .

التوصيات:

1. تقليص الاجتماعات الادارية لأنها تعمل على زيادة العبء الوظيفي لدى الموظف.
2. أهمية توفير الاجهزة والمعدات في الامانة

3. أن تقوم الامانة بالتحليل الدوري لعوامل البيئة الداخلية لتحسين ادائها التنظيمي
4. ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي في الامانة بشكل دوري ومستمر
5. منح فرص الترقية والتقدم الوظيفي على أسس عادلة في الامانة
6. أهمية أن تشارك الإدارة العليا في الامانة المعلومات العامة مع الموظفين

المراجع:

الكتب:

- 1- ابن منظور، ابو الفضل جمال الدين بن مكرم 2005م لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، المجلد 4ط5، ص168.
- 2- ابو النصر، محمد 2002-2015م اعرف نفسك واكتشف القاهرة المجموعة العربية للنشر والتوزيع.
- 3- ابو مصلح، عدنان 2006م معجم علم الاجتماع عمان دار اسامه للنشر والتوزيع ص40.
- 4- أحمد، كريم ناصر 2009م علم النفس الاداري وتطبيقاته في العمل ط1، عمان دار النشر الاوائل.
- 5- الحديدي، رافده 2008م مهارات القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الإدارية عمان الاردن دار المناهج ص11.
- 6- الصوص، نداء محمد، 2008م السلوك الوظيفي، الاردن مكتبة المجتمع العربي ص51.
- 7- الصيرفي، محمد 2008م السلوك الاداري العلاقات الانسانية دار الوفاء الطباعة والنشر مصر ص131-132.
- 8- الصيرفي، محمد مبارك 2009م، قياس وتقويم اداء العاملين، الاسكندرية مؤسسة حورس الدولية ص10.
- 9- حبتور، عبد العزيز صالح 2000م اصول ومبادئ الادارة العامة عمان الاردن الدار العلمية الدولية للنشر دار الثقافة للنشر والتوزيع ص13.
- 10- حريم، حسين 2003م إدارة المنظمات من منظور كلية الاردن دار الحامد ص46.
- 11- يوسف، جحيم 2008م إدارة الموارد البشرية "مدخل استراتيجي" متكامل الدار للنشر والتوزيع ط1 ص469-497.
- 12- محمد عبد الفتاح 2010م التدريب الاداري بين النظرية والتطبيق ط3 دار وائل للنشر الاردن ص36.
- 13- نور الدين، حرشو 2011م إدارة الموارد البشرية، الجزائر دار الامانة للصناعة والترجمة والتوزيع ص131.
- 14- عباس، سهلية 2003م ادراه الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة الاولى. ص67.

15-صلاح الدين، محمد الباقي 2002م السلوك الفعال في المنظمات الدار الجامعية الجديدة، مصر
ص211،212.

الأوراق العلمية:

- 1- أبو علان، خالد علي أبو علان 2016م رسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال المملكة العربية السعودية جامعة الخليل ص35.
- 2- ابو رحمة احمد يوسف محمد 2017م أثر عوامل البيئة الداخلية على مستوي دافعية الانجاز لدي العاملين في قطاع الخدمات بوكالة الغوث الدولية الجامعة الاسلامية قطاع غزة
- 3- الممشوط، محمد سعد فهد 2011م إثر البيئة العمل على الابداع الاداري الكويت اكااديمية سعد العبد الله للعلوم الامنية ص15-18.
- 4- الشمراني، محمد بن مسفر 2006م معايير ترقية الافراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها -دراسة مسحية على افراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني -رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية.
- 5- بن موسي، فاطمة زهرة 2012م دور الادارة في تطوير بيئة العمل الجزائر جامعه قاصدي ص2-3.
- 6- بسيسو، شفا سالم السقا 2009م مدي الرضا الوظيفي بموظف المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية حالة دراسية: وزارة الشئون الاجتماعية، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين.
- 7- داودي، الطيب داودي 2007م التكنولوجيا كاده لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، جامعة الشلف كلية العلوم الاقتصادية ص27-28م.
- 8- حديد، نوفل، 2005م اليقظة التنافسية وسيلة تسير حديثة تنافسية المؤسسة، الاردن كلية الحقوق والعلوم لاقتصادية، ص8-9.
- 9- حويجي، مروان احمد 2008م أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل الجامعة الاسلامية فلسطين قطاع غزة.
- 10- لطيفة، عريق وحبيب الواد 2013م اقتراح نموذج علمي من اجل تحقيق الرضا الوظيفي لدي العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية مجلة الدراسات والبحوث الصناعية جامعه الوادي ص168.
- 11-صلاح الدين محمد عبد الباقي 2000م إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية الدار الجامعية للنشر والتوزيع الاسكندرية ص51
- 12-رحمون، سهام بن رحمان 2014م بيئة العمل الداخلية وأثرها على إدارة الوظيفة، الجزائر جامعة محمد خضر سكرة ص32-33.

13-شعبي امنية، 2014م نظام الترقية في قانون الوظيفة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماستر حقوق
جامعة خميس ص56.

14-خضر رتيم، 2012م مرونة التصميم الاداري عمان الاردن كلية العلوم الامنية والاقتصادية ص35.