

## الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية وتأثيرها على الموظف في أدائه الوظيفي

### دراسة ميدانية على عينة من كليات العجيلات التابعة لجامعة الزاوية

د . انتصار محمد ابزاقه - كلية التربية العجيلات - جامعة الزاوية

#### مقدمة الدراسة :

حاول المفكرون منذ القدم وضع ماثلة المجتمع وكأنه كائن حي ، الذي ينمو في البناء والتطور والأدوار والوظائف ، فالمجتمع له أجزاء متمثلة في البناء السياسي والاقتصادي والاجتماعي والثقافي ، وهي تهتم جميعاً بأوجه حياة الأفراد والجماعات من رعاية وتوفير الرفاهية وحياة كريمة .

وتتفرع من هذه البناءات أنساق فرعية تتولى وظائف هدفها خدمة أفراد معينين على حسب الغرض الذي أسست من أجله .

وبطبيعة الحال نجد أن أي مجتمع يتكون من أنساق مختلفة مستقرة في إدارتها ومقرها ، تؤدي دورها لخدمة أفراد المجتمع ، وتختلف الأنساق عن بعضها البعض ، كقطاع الصحة والتعليم والإسكان والمرافق والمواصلات والزراعة والشؤون المحلية وما يتفرع منها من وحدات ومؤسسات خدمية<sup>(1)</sup> .

ولكل نسق احتياجات أساسية لا بد من الوفاء بها حتى يمكن استمرار النسق ، وإلا فإن النسق قد يتغير تغيراً جوهرياً . فالوظيفة هي الدور الذي يلعبه النسق الفرعي في البناء الاجتماعي الشامل<sup>(2)</sup> .

ونجد أنه من الضروري أن يلتزم أفراد المجتمع بأداء دورهم الوظيفي في المجتمع الذي ينتمون إليه ، ويؤدي عدم التزام الأفراد بواجباتهم الوظيفية إلى فشل النظام وحدث ما يطلق عليه الخلل الوظيفي الذي يتمثل في التعارض بين ما ينبغي أن يكون وبين ما هو واقع فعلاً ، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك النظام وانهاره .

والفرد له وظيفة أو دور معين يقوم به داخل النسق أثناء قيامه بدوره الوظيفي يتعرض لمعوقات مختلفة تؤثر على أداء دوره الوظيفي ، وبالتالي تؤثر هذه المعوقات على الوظيفة بشكل عام في تقديم أفضل خدماتها . وهذا هو هدف دراستنا ، وقد يعجز الفرد عن القيام بهذا النشاط لأي سبب من الأسباب ولكن البناء الاجتماعي

يظل قائما في الحياة الاجتماعية ، وما يتطلب ذلك من أداء وظيفي من أجل أفراد المجتمع ،

### أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في الكشف عن الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للموظف داخل الكلية، ومدى تأثيره بهذه العوامل داخل محيط العمل ومدى انعكاسها على تحقيق الضبط داخل نطاق العمل ، كذلك تأتي أهمية هذه الدراسة في تركيزها على فئة الموظفين ، حيث تمثل هذه الفئة مستقبل المجتمع الذي يقدم الخدمات للمواطنين ، حيث تأمل الباحثة الاستفادة من نتائج هذه الدراسة وتوصياتها ، في وضع تصورات وأسس مناسبة وصولاً لتحسين جودة الخدمات التي تعود بالنفع على المجتمع ككل .

### مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة في كثرة تغيب الموظف عن عمله ، نتيجة لتأثير البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، سواء كانت للأبعاد الاجتماعية المتعلقة بالأسرة ، أو بالمجتمع المحلي والعادات والتقاليد والأعراف المتعارف عليها في مناسباتنا الاجتماعية المختلفة ، وأيضاً جهة العمل المتمثلة في جماعة العمل والسلامة المهنية ، وسواء كانت تتعلق بالأبعاد الاقتصادية في قلة المرتب والحوافز من جهة وارتفاع الأسعار من جهة أخرى ، من أجل إشباع الحاجات الأساسية ، كل هذه الأبعاد تؤثر على الموظف في أدائه الوظيفي وقله تقديم الخدمات في الكلية .

تلك الأبعاد تشغل الموظف عن انضباطه في عمله ، من حيث حضوره وانصرافه وخروجه من حين لآخر، ويظل العمل الحكومي شرطاً أساسياً للفرد وأن يتقاضى مرتباً من الدولة دون أن يعطي وقته وجهده مقابل هذا المرتب الذي يتقاضاه شهرياً .

فالموظف يأتي متأخراً ويغادر مبكراً وهو بارع في تقديم الحجج والمبررات باعتبار أن لديه أبعاداً وبشكل مستمر، إلا أن هذه الأبعاد لا تنتهي بمرور الشهور والسنوات على نفس الحالة .

وترى الباحثة أن كل هذه الأبعاد تسهم في خلق مشكلة بالوظيفة ، وبالتالي تؤدي إلي انهيار

الكلية وغياب دورها في تقديم خدماتها إلي المواطنين ، ومن ذلك رأَت الباحثة أن هذه الظاهرة تتطلب الدراسة والبحث .

ومن خلال ما سبق تضع الباحثة التساؤلات التالية لمشكلة البحث :

- 1- ما الأبعاد الاجتماعية - الاقتصادية للموظف التي تؤثر على أدائه الوظيفي ؟
- 2- ما العوامل المؤثرة على الموظف أثناء تأديته لوظيفته ؟
- 3- ما الآثار المترتبة عن الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للموظف على الوظيفة العامة

### أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة في الآتي :

- 1- معرفة الأبعاد الاجتماعية و الاقتصادية للموظف التي تؤثر على الأداء الوظيفي .
- 2- محاولة معرفة العوامل المؤثرة على الموظف أثناء تأديته لوظيفته .
- 3- التعرف على الآثار المترتبة عن الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للموظف على الوظيفة العامة .

### المفاهيم المستخدمة في الدراسة :

إن استخدام علم الاجتماع لمفاهيم معينة ذات فائدة كبرى إلا أنها تمكنه من إثارة بعض المشكلات ووضعها في فئات معينة ، كما أنها تمكنه من فهم السلوك والتنبؤ به (3)

**الأبعاد الاجتماعية :** هي تلك الجوانب والخصائص المختلفة للنظم الاجتماعية القائمة في المجتمع ، والتي تتمثل في الأسرة والقبيلة والتعليم والتركيب المهني للسكان ، وقيمهم وعاداتهم وتقاليدهم وعلاقاتهم الاجتماعية وما يتصل بها من نظم للرعاية الصحية والاجتماعية وتشريعاتها (4)

وهي كل ما يتعلق بالخصائص الاجتماعية المتعارف عليها في المجتمع ، والتي تربط الفرد بأسرته وجيرانه وعشيرته ، من قيم وتقاليدهم وعادات وأعراف وعلاقات وتفاعلات اجتماعية متشابكة .

### الأبعاد الاقتصادية :

هي كل ما يتعلق بالجوانب الاقتصادية التي تمس حياة الموظف المادية من أجل استمراره في الحياة ، والتي تتمثل في نقص المرتبات والحوافز التي توفر

احتياجاته ، مثل المأكل والمشرب والملبس والسكن وجميع احتياجاته الضرورية الأخرى .

**تعريف الموظف :** هو الشخص الذي يستخدم بصفة نظامية ليقوم بواجبات ومسؤوليات وظيفة ما، مقابل أجر محدد ويتمتع لقاء ذلك بالحقوق والامتيازات المرتبطة بها<sup>(5)</sup>

## محاور الدراسة :

### المحور الاول - الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للموظف :

تعد الظروف الاجتماعية الجيدة ، ومسكن ، رعاية صحية ، تغذية ، وأنشطة مختلفة ترفيهية ورياضية وثقافية ، والتي من شأنها أن تؤدي إلى رفع مستوى الموظف والتي تنعكس إيجابياً على رفع مستوى تقديم الخدمات والنظام والاستقرار داخل المؤسسة ومن الطبيعي فإن الظروف الاجتماعية السيئة للموظف تعد عائقاً له في التزامه في عمله ، وانخفاض مستوى الأداء الخدمي له ، وتوجد مجموعة من الأبعاد الاجتماعية والتي تؤثر على الموظف في تقديم الخدمات ومن أهمها :

**1-المستوى التعليمي :** يعد ارتفاع المستوى التعليمي لموظفي المؤسسة دعامة في بناء المجتمع وتقدمه ورقبه في اتباع وضع الخطط التنموية ، حيث إن الموظف يعتبر من أعضاء المجتمع له حقوق وعليه واجبات ، وأن دورة لا يقتصر على الشغل وتقديم الخدمات، وإنما يجب أن تتوفر له الدورات وتلقي العلم وتزويده بالعديد من المعارف التي يحتاجها لمعرفة الواجبات والحقوق المترتبة عليه أثناء أدائه لعمله بدرجة من الرقي والدقة والسرعة .

فالمؤسسة يجب أن تخصص برنامجاً تدريبياً لموظفيها داخلياً وخارجياً حسب إمكانياتها ودرجة احتياجات العمل ، حيث إن التقدم التقني الحديث لا يتوقف بحد معين ، فالحياة سمتها دائماً التغير السريع .

ولا بد للمؤسسة أن تواكب ذلك التغير بحيث تمكن موظفيها من كل ما هو حديث في تخصص عملهم، وتوسيع معارفهم ورفع الكفاءة والمهارة لديهم<sup>(6)</sup> .

**2- المشاكل الأسرية :** تعتبر الأسرة من أهم الأنساق الاجتماعية وهي تقوم بإشباع الحاجات لأعضائها الاجتماعية والاقتصادية والتربوية والتعليمية ، وقد تواجه الأسرة بعض المشاكل تؤدي إلى إعاقة أفرادها لأداء أدوارهم الوظيفية ، فالعوامل الاجتماعية تؤثر على أداء وكفاءة الموظفين بالمؤسسات أثر المشاكل التي تلحق بهم ، حيث انه

تتعرض الأسرة إلى مشاكل تؤدي إلى إرباكها وزعزعة استقرارها تلحق الأثر السلبي بالمجتمع .

ويرجع سبب هذه المشاكل في الأسرة إلى عدة أسباب اجتماعية أو اقتصادية أو كليهما معاً، فأحدى المشاكل الأسرية قلة الدخل أو عدم توفر مسكن صحي لائق لأفراد الأسرة أو المركوب كلها تسهم في تفكك الأسرة ، وتشغل رب الأسرة عن أشغاله وانضباطه بأداء عمله من أجل حلها أو التقليل من حدتها أو حتى توفير بعض منها .

فالعامل الذي يعيش أوضاعاً أسرية مضطربة ، ينعكس ذلك على مدى انتظامه في العمل ، فالأوضاع الأسرية السيئة تنعكس على نفسية العامل ، فيصبح العامل غير راض عن العمل مما يؤدي إلى زيادة معدل غيابه<sup>(7)</sup>

**3- العادات الاجتماعية :** يسود المجتمع الليبي الترابط الاجتماعي القوي حيث يظهر هذا الترابط في العديد من صور مثل عاداتنا وتقاليدنا في مختلف مناسباتنا الاجتماعية ، ومدى الترابط بين أفرادهم وشعورهم بالمحبة والتواصل والتضامن والتكافل الاجتماعي .

وتعد هذه العادات التي تسود المجتمع واعتاد عليها أفرادها ذات تأثير على كفاءة الفرد داخل المؤسسة التي يعمل بها مبتعدا كل البعد عن النهج الذي تسلكه المؤسسة في اتباع الإجراءات والقوانين السائدة من أجل إرضاء الآخرين اجتماعياً ، وهذه قد تسبب له بعض المشاكل مع المسؤولين والمشرفين وتوجه له بعض الملاحظات والعقوبات التي تؤثر على أدائه الوظيفي فهي إن كانت لها الأثر الإيجابي اجتماعياً ، فلها أيضاً اتجاهات سلبية من الناحية الإدارية والوظيفية.

#### 4 - الأمن والسلامة :

إن السلامة المهنية تعني جميع الأنشطة المهمة إلى حماية الأفراد العاملين والمواد والأجهزة والمكان والمعدات والمهمات من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل<sup>(8)</sup> .

أن تعاضم دور الفرد العامل وما يمكن أن يلعبه من دور ايجابي وبناء في العملية الإنتاجية إذا ما توفرت له ظروف عمل جيدة وصحية بعيدة عن المخاطر دفع الحكومات والهيئات الدولية إلى الاهتمام بالأمن الصناعي<sup>(9)</sup> .

إذا لم تتوفر للموظف العلاقة الجيدة بينه وبين أفراد المؤسسة وتبادل التعاون والثقة والارتياح والاحترام ، وأيضاً لم تتوفر شروط الأمن والسلامة بالمؤسسة للموظف وشعوره بأنه إنسان ذو كرامة يلقى اهتماماً من طرف جهة عمله وحصوله على جميع حقوقه ، فإن ذلك يجعله يتهرب من أداء واجبه ومسؤولياته ، ويتكون لديه عدم الرضا عن المؤسسة التي ينتمي إليها ويزيد من معدل الغياب .

**الأبعاد الاقتصادية :**

ترتبط الحياة الاقتصادية لأفراد المجتمع بمدى ما يوفره المجتمع من موارد وإمكانيات اقتصادية، توزع على أفراد المجتمع بالتساوي ، لكي يشعر الفرد بمدى أهميته واهتمام المجتمع به والذي من طرفه يسهم في بناء المجتمع وتنميته نحو الأفضل .

وما يهم الفرد هو تحسين وضعه المعيشي وانخفاض التكلفة المعيشية وبما يتناسب وقيمة المرتب الذي يتحصل عليه من الوظيفة ، وأيضاً ما يتحصل عليه من المؤسسة والمجتمع من مد يد العون والتشجيع والمساعدة في الحصول على الاقتراض السكنى لشراء أو بناء مسكن خاص أو شراء مركوب وإلى غير ذلك من الحاجات الضرورية التي يغلب عليها الطابع الاقتصادي والتي كثيراً ما تشغل الموظف وتؤثر على سلوكه وأدائه الوظيفي ومن أهم هذه الأبعاد الاقتصادية :

**1- الأجر :** يلعب الأجر دوراً مهماً في حياة الفرد المعيشية ، والذي من خلاله يستطيع توفير وإشباع حاجاته الأساسية ، وبديهي أن العامل يسعى من وراء عمله إلى إشباع حاجاته المادية والاجتماعية ، فإن وجد الأجر المناسب حقق هذا الإشباع ، فيزيد من تمسك العامل بعمله (10) .

وقد دلت بعض الدراسات على أن مستوى الأجور يؤثر إيجاباً أو سلباً في ظاهرة الغياب ، فانخفاض الأجور يؤدي إلى زيادة معدل الغياب ، فقد بين مكاي *Mackay* أن هناك علاقة إيجابية بين ضالة الأجر والغياب ، فالأجور المنخفضة تؤدي الى البحث عن العمل *Turnover* خارج المؤسسة طلباً لزيادة الأجر (11) . ويؤثر الأجر عن رضا الموظف عن عمله وهو الذي يجعله ينظم ويحترم الوقت واتباع جميع تعليمات وقواعد العمل .

**2- الحوافز :** تعد الحوافز بمثابة مقابل مادي يمنح للموظف أثناء أدائه لعمل كلف به ، وقد امتاز في الأداء وأنه يستحق مكافأة مالية بالإضافة إلى أجر يتقاضاه شهرياً ،

وإن هذه الحوافز تعد مشجعة للموظف وتشعره بأن له مكانه في المؤسسة وأنه قادر على أداء عمله بكفاءة عالية وبحماس واندفاع .  
وتعرف الحوافز " بأنها مجموعة العوامل أو القوى التي تثير الفرد نحو ممارسة سلوك معين، أو أنها الوسائل التي تستطيع المنظمة بواسطتها حث العاملين على أداء واجباتهم بصورة أفضل" (12)

## المحور الثاني – تأثير الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية على حياة الموظف في أدائه الوظيفي :

تؤدي الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للموظف إلى العديد من الآثار تعود على الموظف والمؤسسة والمجتمع بالسلب ، حيث إن هذه الأبعاد ينقصها شيء من التنظيم والاهتمام من حيث الموظف نفسه ومؤسسته ومجتمعه ، فالأبعاد تكون مصاحبه للموظف على مستوى مؤسسات المجتمع في العالم ، إلا أنه توجد سياسة منظمة تتبعها المؤسسات داخل المجتمع في الدول المنظمة والمتقدمة ، بإيجاد حلول قبل حدوث أي مشكلة أو التعامل معها أثناء حدوثها أو حتى بعد حدوثها وكيفية تقديم الحلول المناسبة والآنية والحد من تأثيرها على الموظف والمؤسسة والمجتمع ، ومن ذلك يمكن التطرق إلي أهم الآثار التي تلحق بالموظف والمؤسسة والمجتمع التي تخلفها الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية للموظف فمنها ما هو اجتماعي أو اقتصادي أو ثقافي .

### أولاً – أثارها على الموظف :

- 1- تؤدي الأبعاد إلى تغيب الموظف عن عمله وعدم التزامه بالحضور والانصراف في الزمن المحدد لمواعيد العمل ، والخروج أثناء ساعات الدوام الرسمي بإذن رسمي أو غير رسمي.
- 2- تؤدي الأبعاد إلى عدم مصداقية الموظف وذلك باختراع أو خلق أعذار متكررة وغير منتهية بأنه لديه أبعاد اجتماعية أو اقتصادية قاصيه منعه من حضوره للعمل .
- 3- تؤدي الأبعاد إلى عدم حصول الموظف على مركز اجتماعي داخل المؤسسة ، ويصبح وضعه غير معروف من قبل أفراد المؤسسة .
- 4- تؤدي الأبعاد إلى عدم اهتمام الموظف وإمامه بمهام وظيفته التي يشغلها ، وتجعل له ربة في العمل وتتراكم الأعمال عليه ، ويتخلف عن تلقي تعليمات والمهام الجديدة وعدم معرفته ووعيه بالواجبات والحقوق المترتبة عن وظيفته .

- 5- تؤدي الأبعاد بالموظف إلى عدم الإسهام مع رفاق العمل في النهوض والرقى بالمؤسسة بأحسن جودة في تقديم أفضل الخدمات .
  - 6 - تؤدي الأبعاد إلى عدم حصول الموظف على حقوقه والمزايا التي تمنحها المؤسسة كالترقيات العادية والاستثنائية والعلاوات السنوية والتشجيعية والعمل الإضافي وتقرير الكفاءة السنوي والدورات التدريبية الداخلية والخارجية وغيرها من المزايا التي تمنحه مركزاً اجتماعياً واقتصادياً .
  - 7- تؤدي كثرة غياب الموظف والذي أحياناً تطبق عليه لوائح وتعليمات المؤسسة إلي خصم مرتبه والذي له الأثر الاجتماعي والاقتصادي على الأسرة .
- ثانياً – أثارها على المؤسسة :**
- 1- عدم احترام الموظف المؤسسة ككيان مؤسسي واتباع تعليماتها من حيث الحضور والانصراف وأداء واجباته وعمله .
  - 2- صرف المؤسسة مبالغ طائلة كمرتبات للموظفين دون الحصول على ما يقابلها من تقديم خدمات وإنتاج
  - 3- النظرة الدونية من المواطن للمؤسسات نتيجة عدم حصوله على الخدمات التي تقدمها المؤسسة له ، والذي يعد أحد زبائنها ، ومن ذلك يتولد لديه عدم الرضا عن المؤسسة والبحث عن البديل .
  - 4- انتقاد المجتمع للكلية نتيجة عدم تقديم لهم أفضل وأيسر الخدمات ، والبحث عن مؤسسة أخرى فائقة في الجودة ، وتقديم الخدمات بشكل سهل وآني دون تعقيد الإجراءات .
  - 5- انهيار المؤسسة وتدهورها لعدم مواظبة موظفيها نتيجة لأبعادهم الاجتماعية والاقتصادية وعدم قدرتها على تقديم الخدمات لمستحقيها .
  - 6- البقاء في مؤخرة تصنيف المؤسسات الخدمية والحكم عليها بالمستوى المتدني في تقديم خدماتها .
  - 7- عدم مواكبة التطور وتنفيذ الخطط التنموية والرفع من مستوى أدائها الخدمي .<sup>(13)</sup>



## الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

### أولاً - نوع الدراسة :

إن موضوع الدراسة وأهدافها هو الذي يحدد نوع الدراسة المتبعة ، حيث تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التحليلية ، والتي يستخدم في الجانب الميداني للدراسة المسح الاجتماعي عن طريق العينة ، فالدراسة الوصفية التحليلية تصف الظاهرة كما هي في ظل الظروف الناتجة ومعرفة أسبابها التي تكمن وراءها .

### ثانياً - مجتمع الدراسة :

ويتمثل مجتمع الدراسة من موظفي كليات العجيلات التابعة لجامعة الزاوية والبالغ عددهم 264 موظفاً والذين لا يزالون يمارسون أعمالهم في أماكن عملهم .

### عينة الدراسة :

تم اختيار عينة عمدية من كل كلية تمثل جميع الأعمار والمستويات العلمية التي ترى الباحثة أنها تمثل مجتمع البحث وقد بلغ عددها 200 موظف وموظفة وبالتالي تكون نسبة العينة إلى مجتمع البحث 75.7% .

### ثالثاً - مجالات الدراسة :

- 1 - المجال البشري / اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على عينه من موظفي الكليات من الجنسين ذكوراً وإناثاً ، وتشمل جميع الأعمار وجميع المستويات العلمية .
- 2 - المجال الزمني/ أجريت هذه الدراسة الميدانية في خلال الفترة من 2018/11/10م حتى 2019/1/9
- 3 - المجال الجغرافي / قامت الباحثة بإجراء دراستها على عينة مختارة من الموظفين بكليات العجيلات التابعة لجامعة الزاوية الواقعة في الجانب الغربي من ليبيا .

### رابعاً - وسيلة جمع البيانات :

اختارت الباحثة وسيلة جمع بيانات ترى أنها مناسبة لهذه الدراسة الميدانية وهي استمارة الاستبيان ، وذلك لأنها أداة واسعة الانتشار لجمع البيانات في البحوث الاجتماعية والتي تستعمل على نطاق واسع في المجتمعات المتقدمة بصورة خاصة . واعتمدت الباحثة في جمع بيانات هذه الدراسة في الجانب النظري على المصادر والمراجع والرسائل العلمية والدوريات والمجلات وشبكة المعلومات الدولية .

## خامسا – التحليل الكيفي للجداول :

### أولا – البيانات الأولية :

#### 1 - الفئات العمرية :

##### جدول (1)

توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

فئات العمر	ك	%
28 – 18	45	22.5
38 – 29	53	26.5
48 – 39	80	40.0
58 – 49	14	7.0
65 – 59	8	4.0
المجموع	200	% 100

توضح بيانات الجدول ( 1 ) أن أغلب أفراد العينة يقعون في الفئة العمرية ( 48 – 39 ) سنة حيث بلغت نسبتهم ( 40.0 % ) من مجموع أفراد العينة الكلية ، تليها الفئة العمرية ( 38 – 29 ) سنة حيث جاءت نسبتهم ( 26.5 % ) ، تليها الفئة العمرية ( 28 – 18 ) سنة حيث بلغت نسبتهم ( 22.5 % ) ، تليها الفئة العمرية ( 58 – 49 ) سنة حيث كانت نسبتهم ( 7.0 % ) ، تليها الفئة العمرية ( 65 – 6 ) سنة حيث جاءت نسبتهم ( 4.0 % ) .

هذا يعني أن أغلب أفراد العينة كانت أعمارهم تتراوح ما بين السنوات ( 48 – 39 ) ، تعتبر هذه الفئة العمرية مرحلة كسب الخبرة وبداية تولي المسؤولية القيادية في الكلية .

#### 2- الإقامة :

##### جدول (2)

توزيع أفراد العينة حسب الإقامة

الإقامة	ك	%
داخل العجليات	200	100
خارج العجليات	-	-
المجموع	200	% 100

توضح بيانات الجدول (2) أن مجموع أفراد العينة الكلية هم من داخل مدينة العجيلات ، وهذا يدل على أن أفراد العينة هم من المقيمين داخل مدينة العجيلات، وهذا يدل على أن أكثر الموظفين المقيمين داخل مدينة العجيلات لهم فرص أكثر لشغل الوظيفة من غيرهم المقيمين خارج المدينة.

**3- النوع :**

**جدول ( 3 )**

توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	ك	%
ذكر	133	66.5
أنثى	67	33.5
المجموع	200	% 100

توضح بيانات الجدول (3) أن نسبة ( 66.5 % ) من مجموع أفراد العينة الكلية هم ذكور ، أما نسبة ( 33.5 % ) من مجموع أفراد العينة الكلية هم إناث ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة هم من الذكور ، هذا يدل على أن نسبة الموظفين الذكور أكثر من نسبة الموظفات الإناث .

**4- الحالة الاجتماعية :**

**جدول ( 4 )**

توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	ك	%
أعزب	82	41.0
متزوج	118	59.0
مطلق	-	0.0
أرمل	-	0.0
المجموع	200	% 100

توضح بيانات الجدول ( 4 ) أن نسبة ( 59.0 % ) من مجموع أفراد العينة الكلية هم متزوجون ، تليها نسبة ( 41.0 % ) هم عزاب ، ولا يوجد أحد من أفراد العينة مطلقاً أو أرمل، وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة هم من المتزوجين ، وهذا يرتبط بالفئة العمرية من حيث تأهلها للزواج .

## 5- الحالة التعليمية :

جدول (5)

توزيع أفراد العينة حسب الحالة التعليمية

الحالة التعليمية	ك	%
أمي	-	0.0
يقرأ ويكتب	-	0.0
ابتدائي	-	0.0
تعليم متوسط	103	51.5
عالي أو جامعي	97	48.5
المجموع	200	100 %

توضح بيانات الجدول (5) أن نسبة (48.5 %) من مجموع أفراد العينة الكلية متحصلون على التعليم العالي أو الجامعي ، تليها نسبة (51.5) متحصلون على مرحلة التعليم المتوسط ، ولا يوجد أحد من أفراد العينة أميا ، ويقرأ ويكتب ، أو ابتدائي ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة متحصلون على مرحلة التعليم العالي أو الجامعي ، مما يدل على أن الكليات يتم القبول فيها على أساس المؤهل العلمي العالي أو الجامعي ، حتى يتم الاستفادة منهم وما يتمتعون به من قدرات ذهنية تنمى مع الكلية حسب تخصصهم .

## 6 - نوع المهنة :

جدول (6)

توزيع أفراد العينة حسب نوع المهنة

نوع المهنة	ك	%
غفير	10	5.0
حرس جامعي	31	15.5
منتج	8	4.0
موظف	151	75.5
المجموع	200	100 %

توضح بيانات الجدول ( 6 ) أن نسبة ( 75.5 % ) من مجموع أفراد العينة الكلية هم موظفون إداريون ، تليها نسبة ( 15.5 % ) هم الحرس الجامعي ، تليها نسبة ( 5.0 % ) هم غفراء ، تليها نسبة ( 4.0 % ) هم منتجين ، هذا يعني أن أغلب أفراد العينة بالكلية هم موظفون إداريون ، وكثيراً ما يجذب الشخص أن يعمل عملاً أدالياً بعيداً عن الإرهاق والتعب مقارنة بالوظائف الأخرى ، حيث يكون المستوى التعليمي عالياً وذا مكانة اجتماعية مرموقة بتولي وظيفة إدارية علياً. على الرغم من وجود مؤهلات علمية عالية في الحرس الجامعي .

**7 - عدد سنوات العمل :**

### جدول ( 7 )

توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات العمل

عدد سنوات العمل	ك	%
10 – 1	20	10.0
20 – 11	55	27.5
30 – 21	77	38.5
40 – 31	48	24.0
المجموع	200	100 %

توضح بيانات الجدول ( 7 ) أن نسبة ( 38.5 % ) ممن عدد سنوات عملهم ( 30 – 21 ) سنة ، تليها نسبة ( 27.5 % ) للذين عدد سنوات عملهم ( 20 – 11 ) سنة ، تليها نسبة ( 24.0 % ) ممن عدد سنوات عملهم ( 40 – 31 ) سنة ، تليها نسبة ( 10.0 % ) ممن عدد سنوات عملهم ( 10 – 1 ) سنة ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة ممن امتدت عدد سنوات العمل ما بين

( 30 – 21 ) سنة ، تعد هذه المدة فترة زمنية لا بأس بها من كسب الخبرة، ومعرفة كل ما يتعلق بالوظيفة داخل الكلية ، وهذه المدة تسمح للموظف أن يتقدم للتقاعد الاختياري إذا رغب في ذلك .

## 8- الدخل الشهري :

## جدول (8)

توزيع أفراد العينة حسب الدخل الشهري

الدخل الشهري	ك	%
450 – 549	12	6.0
550 – 649	27	13.5
650 – 749	45	22.5
750 – 849	60	30.0
850 – 949	36	18.0
950 – 1049	5	2.5
1050 – فما فوق	15	7.5
المجموع	200	% 100

توضح بيانات الجدول ( 8 ) أن نسبة ( 30.0 % ) من مجموع أفراد العينة الكلية ممن دخلهم الشهري يتراوح ما بين ( 750 – 849 ) ديناراً ، تليها نسبة ( 22.5 % ) ممن كان دخلهم الشهري ما بين ( 650 – 749 ) ديناراً ، تليها نسبة ( 18.0 % ) ممن كان دخلهم الشهري ما بين ( 850–949 ) ، تليها نسبة ( 13.5 % ) ممن دخلهم ( 550–649 ) ديناراً ، تليها نسبة ( 7.5 % ) ممن كان دخلهم الشهري ( 1050– فما فوق ) ، تليها نسبة ( 6.0 % ) ممن كان دخلهم الشهري ما بين ( 450–549 ) ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة الكلية كان دخلهم يتراوح ما بين ( 750 – 849 ) ديناراً ، جاء هذا الدخل لمتوسط بين أدنى الدخل وأعلىها .

## آثار الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية على الموظف في أدائه الوظيفي

### 1 - تأثير المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تغيبه عن وظيفته .

جدول (9)

توزيع أفراد العينة حسب تأثير المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تغيبه عن وظيفته

ك <sup>2</sup>	%	ك	تؤثر المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تغيبه عن وظيفته
	62.5	125	تؤثر
$12.500 = ك^2$	37.5	75	تؤثر لحد ما
دالة 0.001	0.0	-	لا تؤثر
	% 100	200	المجموع

توضح بيانات الجدول ( 9 ) بأن نسبة ( 62.5 % ) من مجموع أفراد العينة الكلية ترى أن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تؤثر على تغيبه عن وظيفته ، تليها نسبة ( 37.5 % ) ترى أنه تؤثر لحد ما المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تغيبه عن وظيفته ، ولا يوجد أحد من أفراد العينة يرى أن هذه المشاكل لا تؤثر على الموظف نتيجة تغيبه عن وظيفته ، وهذا يعني إن أغلب أفراد العينة يرون بأنه تؤثر المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تغيبه عن وظيفته .

كثيراً ما تؤثر المشاكل الاجتماعية المختلفة التي تحدث داخل البيئة التي يعيش فيها الموظف عليه باعتباره كائناً اجتماعياً ، وأيضاً المشاكل الاقتصادية لها تأثير على الموظف حيث يسعى إلى بذل جهده من أجل سد احتياجاته فهذه المشاكل تشغل الموظف وتجعله يتغيب عن عمله .

كما توضح بيانات الجدول ( 9 ) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين لمدى تأثير المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تغيبه عن وظيفته حيث إن قيمة  $ك^2 = 12.500$  وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.001 .

2 - المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تؤدي إلى تدني مستوى الخدمات بالمؤسسات .

### جدول (10)

توزيع أفراد العينة حسب المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف التي تؤدي إلى تدني مستوى الخدمات بالمؤسسات

ك <sup>2</sup>	%	ك	المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف التي تؤدي إلى تدني مستوى الخدمات بالمؤسسات
	65.0	130	تؤدي
ك <sup>2</sup> = 109.000	30.0	60	تؤدي لحد ما
دالة 0.001	5.0	10	لا تؤدي
	% 100	200	المجموع

توضح بيانات الجدول (10) بأن نسبة (65.0 %) من مجموع أفراد العينة الكلية ترى بان المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تؤدي إلى تدني مستوى الخدمات بالمؤسسات ، تليها نسبة (30.0 %) ترى بان المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تؤدي لحد ما إلى تدني مستوى الخدمات بالمؤسسات ، تليها نسبة (5.0 %) ترى أن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف لا تؤدي إلى تدني مستوى الخدمات بالكليات ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة يرون أن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تؤدي إلى تدني مستوى الخدمات بالكليات .

نتيجة انشغال الموظف بمشاكله الاجتماعية والاقتصادية ونقص حضوره إلى الكلية يسهم في عدم المشاركة في أداء واجباته ، مما يترتب عليه عدم قيام الكلية بدورها المطلوب منها ، وهو تقديم الخدمات إلى أولياء الأمور، مما يؤدي إلى وصف هذه الكلية غير قادرة على خدمة زبائنهم أو مقصرة أو منتهية الخدمات .

كما توضح بيانات الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين لمدى تأثير المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تدني مستوى الخدمات بالمؤسسات حيث إن قيمة ك<sup>2</sup> = 109.000 وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.001 .

3 - تؤثر المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إسهامه في النهوض والرقى بالمؤسسة .



### جدول (11)

توزيع أفراد العينة حسب تأثير المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إسهامه في النهوض والرقي بالكلية

ك <sup>2</sup>	%	ك	تؤثر المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إسهامه في النهوض والرقي بالكلية
	60.5	121	تؤثر
ك <sup>2</sup> = 102.130	37.0	74	تؤثر لحد ما
دالة 0.001	2.5	5	لا تؤثر
	% 100	200	المجموع

توضح بيانات الجدول (11) بأن نسبة (60.5%) من مجموع أفراد العينة الكلية ترى بأن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تؤثر على عدم إسهامه في النهوض والرقي بالمؤسسة ، تليها نسبة (37.0%) ترى بأنه تؤثر لحد ما المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إسهامه في النهوض والرقي بالكلية ، تليها نسبة (2.5%) ترى بأنها لا تؤثر المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إسهامه في النهوض والرقي بالكلية، وهذا يعني إن أغلب أفراد العينة يرون بأنه تؤثر المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إسهامه في النهوض والرقي بالكلية .

نتيجة انشغال الموظف بمشاكله وتغيبه يكون بالضروري لا يسهم في النهوض والرقي بالكلية ، ويلاحظ ذلك من خلال تعبئة تقرير الكفاءة للموظف ، يتحصل على البيانات من سجل الحضور والغياب كل شهر من حيث الالتزام وأداء العمل حسب النموذج المعد لذلك .

كما توضح بيانات الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين لمدى تأثير المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إسهامه في النهوض والرقي بالكلية حيث إن قيمة ك<sup>2</sup> = 102.130 وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.001 .

#### 4 - تسهم المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته :

جدول (12)

توزيع أفراد العينة حسب إسهام المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته

ك <sup>2</sup>	%	ك	تسهم المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته
ك <sup>2</sup> = 9.680 دالة 0.02	61.0	122	تسهم
	39.0	78	تسهم لحد ما
	0.0	-	لا تسهم
	100 %	200	المجموع

توضح بيانات الجدول ( 12 ) بأن نسبة ( 61.0% ) من مجموع أفراد العينة الكلية ترى بأنه تسهم المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته، تليها نسبة ( 39.0 % ) ترى بأنه تسهم لحد ما المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته ، ولا يوجد احد من أفراد العينة يرى بأنه لا تسهم المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة يرون أن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تسهم بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته .  
أن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية تجعله يتغيب عن أداء وظيفته ، وتتابع الغياب يؤدي إلى عدم إمامه واهتمامه واطلاعه على ما توصلت إليه وظيفته من تطور لتواكب التقدم في تقديم الخدمات .

كما توضح بيانات الجدول (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين لمدى إسهام المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف بعدم إمامه واهتمامه بمهام وظيفته حيث إن قيمة ك<sup>2</sup> = 9.680 وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.02 .

## 5- المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تسهم في عدم حصول المواطن على الخدمات من الكلية .

### جدول (13)

توزيع أفراد العينة حسب المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تسهم في عدم حصول المواطن على الخدمات من الكلية

ك <sup>2</sup>	%	ك	المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تسهم في عدم حصول المواطن على الخدمات من المؤسسة
	69.0	138	تسهم
ك <sup>2</sup> = 120.370	22.5	45	تسهم لحد ما
دالة 0.001	8.5	17	لا تسهم
	% 100	200	المجموع

توضح بيانات الجدول (13) بأن نسبة (69.0%) من مجموع أفراد العينة الكلية ترى بأن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تسهم في عدم حصول المواطن على الخدمات من الكلية ، تليها نسبة (22.5%) ترى بأن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تسهم لحد ما في عدم حصول المواطن على الخدمات من الكلية، تليها نسبة (8.5%) ترى بأن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف لا تسهم في عدم حصول المواطن على الخدمات من الكلية ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة يرون بأن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تسهم في عدم حصول المواطن على الخدمات من الكلية .

تعد المشاكل الاجتماعية والاقتصادية التي يمر بها الموظف الذي يعيش في بيئة اجتماعية مترابطة العلاقات والمتشابكة ، وتطور الحياة الاقتصادية وكثره احتياجاتها ، كلها تشغل الموظف عن التزامه بوظيفته ، مما يترتب عليه تدن في تقديم وحصول المواطن على أبسط الخدمات من قبل الكلية .

كما توضح بيانات الجدول (13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين لمدى إسهام المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف علي عدم حصول المواطن على الخدمات من الكلية حيث إن قيمة ك<sup>2</sup> = 120.370 وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.001 .

## 6 - تؤدي المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف إلى تدني الخدمات بالكليات جدول (14)

توزيع أفراد العينة حسب ما تؤديه المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف إلى تدني الخدمات بالكليات

تؤدي المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف إلى تدني الخدمات بالمؤسسات	ك	%	كا <sup>2</sup>
تؤدي	137	68.5	كا <sup>2</sup> = 111.490 دالة 0.001
تؤدي لحد ما	34	17.0	
لا تؤدي	29	14.5	
المجموع	200	100%	

توضح بيانات الجدول (14) بأن نسبة (68.5 %) من مجموع أفراد العينة الكلية ترى بأنه تؤدي المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف إلى تدني الخدمات بالكليات، تليها نسبة (17.0 %) ترى بأنه تؤدي لحد ما المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف إلى تدني الخدمات بالكليات، تليها نسبة (14.5 %) ترى بأنه لا تؤدي المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف إلى تدني الخدمات بالكليات، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة يرون أن المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف تؤدي إلى تدني الخدمات بالكليات.

تعود المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على الكلية بالسلبية من حيث تدني الخدمات وانسحاب جمهورها منها وعدم ثقتهم في الكلية.

كما توضح بيانات الجدول (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين لمدى إسهام المشاكل الاجتماعية والاقتصادية للموظف على تدني الخدمات بالكليات حيث إن قيمة كا<sup>2</sup> = 111.490 وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.001.

7- هل توافق على أن تقدم الدولة ورفيها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور؟

### جدول (15)

توزيع أفراد العينة حسب هل توافق على أن تقدم الدولة ورقبها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور ؟

ك <sup>2</sup>	%	ك	توافق على أن تقدم الدولة ورقبها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور
ك <sub>2</sub> = 112.500 دالة 0.001	87.5	175	أوافق
	12.5	25	أوافق لحد ما
	0.0	-	لا أوافق
	% 100	200	المجموع

توضح بيانات الجدول (15) بأن نسبة ( 87.5 %) من مجموع أفراد العينة الكلية توافق على أن تقدم الدولة ورقبها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور ، تليها نسبة (12.5%) توافق لحد ما على أن تقدم الدولة ورقبها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور ، ولا يوجد احد من أفراد العينة لا يوافق على أن تقدم الدولة ورقبها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور ، وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة يوافقون على أن تقدم الدولة ورقبها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور .

إن أحد معايير تقدم الدولة هي وجود مؤسسات تتوفر لها الإمكانيات ، تقوم بتقديم أرقى وأفضل الخدمات إلى جمهورها الذين يشعرون بالارتياح لانتمائهم لهذه المؤسسة .

كما توضح بيانات الجدول (15) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين لمدى موافقة الموظف على أن تقدم الدولة ورقبها يتوقف على تقديم أفضل الخدمات وأجودها للجمهور حيث إن قيمة  $\chi^2 = 112.500$  وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.001

#### التوصيات والمقترحات :

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن استخلاص التوصيات والمقترحات التالية :

- 1 - الدقة في اختيار الموظف الذي يتم تكليفه بوظيفة معينة في الكلية ، مع مراعاة عامل الرغبة للموظف لشغل الوظيفة .
- 2 - إعداد الموظف إعداداً مهنياً والعمل على إخراطه في العملية التدريبية ، وتبصيره بكل ما يتعلق بالوظيفة المكلف بها حتى يؤدي دوره من أجل خدمة المواطن .
- 3 - العمل على توفير المكان المناسب والمجهز من أجل قيام الموظف بوظيفته .
- 4 - توفير الحوافز المعنوية والمادية والتشجيعية للموظف ، التي بدورها تشجعه على أداء وظيفته في أكمل وجه .
- 5 - ضرورة رفع قيمة المرتب للموظف بما يتناسب مع الظروف الاجتماعية والاقتصادية في المجتمع حتى لا ينشغل عن وظيفته .
- 6- ضرورة التزام جميع الموظفين بخدمة اولياء الامور كافة بغض النظر عن انتماءاتهم ، ومراكزهم الاجتماعية .
- 7- الإسهام من أجل رفع المستوى التعليمي والتدريبي للموظفين وذلك عن طريق منح دورات تدريبية لهم حسب احتياجات الموظف والكلية ومواكبة التطور في سرعة الخدمات .
- 8 - الاستفادة من الأساليب الإدارية المتطورة التي تخدم كلياتنا بعيدة عن التعقيد والبطء والمركزية في اتخاذ الإجراءات .
- 9 - تطبيق العقوبات على الموظفين غير السويين المستغلين الوظيفة لغرض الوساطة والرشوة والتزوير والاختلاس والتسلط والولاء الشخصي .
- 10 - ضرورة تفعيل دور أجهزة التشريعات الرقابية الإدارية لممارسة اختصاصها داخل الكليات ، ومواجهة الظواهر السلبية التي تعيق دور الكلية في خدمة أفراد المجتمع .
- 11 - كما توصي الدراسة بضرورة عقد الاجتماعات التقابلية بين إدارة الكلية الموظفين كافة ، وحثهم على بذل الجهد وتشجيعهم الدائم والمتابعة والإشراف على سير العمل ، وتدليل جميع الصعاب وتقديم الحلول الفورية للمشاكل التي تحدث داخل المؤسسة .

## الهوامش :

- عبدالله محمد عبدالرحمن ، إدارة المؤسسات الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2006 م
- 1- طلعت ابراهيم لطفي، النظريات المعاصرة في علم الاجتماع، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2009 ، ص 54-57-58.
- 3 - نجاح قدور، طرق ابحاث العلمي وتطبيقاتها في علم الاجتماع ، دار شموع للثقافة، الزاوية، 2007 ص53.
- 4 - سالم محمد خميس ، الأبعاد الثقافية والاجتماعية للتنمية ، دراسة المشروعات التنموية في سلطنة عمان 1970- 1990 ، رسالة دكتوراه ( غير منشورة ) ، 1997 م.
- 5 - صحيفة الجزيرة ، للصحافة للطباعة والنشر، ط (1) ، العدد 10554 ، شبكة المعلومات الدولية .
- 6 - صالح عودة سعيد ، إدارة الأفراد ، منشورات الجامعة المفتوحة ، طرابلس ، 1994 .
- 7 - محمد عبد المولى الدقس، علم الاجتماع الصناعي، مركز طارق للخدمات الجامعية ، عمان، 1999م.
- 8 - صالح عودة سعيد ، إدارة الأفراد ، مرجع سابق. ص 494 .
- 9 - نهاد عطا حمدي ، زيدغانم الحصان، الامن الصناعي وادارة محطات الخدمة، البازوري، عمان، 2008. ص15
- 10 - - محمد عبد المولى الدقس ، علم الاجتماع الصناعي، مرجع سابق ، ص 199 .
- 11 - عبد المنعم عبدالحى ، علم الاجتماع الصناعي ، دار المعارف ، القاهرة ، 1976 م.
- 12 - علي السلمي، تطور الفكر الاداري، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ، (ب ت) .
- 13 - حليم حلمي رزق، إدارة المنظمات الحكومية، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة ، 2002م .