



جامعة أفريقيا العالمية  
عمادة الدراسات العليا  
كلية العلوم الإدارية  
قسم إدارة الأعمال



## بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بغنوان :

### أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسات

دراسة حالة الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي (2015- 2018 م)

إشراف:

د. فيصل محمد علي

إعداد الطالبة:

تماضر هاشم محمد عمر

الخرطوم

1440هـ - 2019 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## الإستهلال

قال الله سبحانه وتعالى :

﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى  
عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

صدق الله العلي العظيم

﴿ 105 ﴾ التوبة الآية

# الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك ولا تطيب اللحظات  
إلا بذكرك  
"الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة و أدى الامانة ونصح الامة الى نبي الرحمة ونور العالمين  
"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني إلى بسمة الحياة وسر  
الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى "أمي الحبيبة"  
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه  
بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثماراً قد حان قطافها بعد طول  
انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد "والدي العزيز"  
إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي إلى من بوجودهم  
أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها أخواني ..

إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائب صغيرة ومعك سرت الدرب خطوة بخطوة وما  
تزال ترافقني حتى الآن "سهادة"

إلى من أرى التفاؤل بعينها والسعادة في ضحكتها إلى شعلة الذكاء والنور "سلمى"  
إلى الوجه المفعم بالبراءة ولحبتك لأزهرت أيامي وتفتحت براعم للغد "وفاء"  
إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم أصدقائي ..

# الشكر و التقدير

قال الله سبحانه وتعالى :

﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾

إبراهيم الآية ﴿7﴾

الشكر لله سبحانه وتعالى الذى وفقنى لاكمال هذه الرسالة ، والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين وعلى اله وصحبه اجمعين .

تقدير لإدارة جامعة افريقيا العالمية التى أتقدم بجزيل الشكر وعظيمه ان منحتنى هذه الفرصة ، كما أتقدم بجزيل شكرى وتقديرى ل عمادة الدراسات العليا و كلية العلوم الإدارية قسم إدارة الاعمال .

واخص بالشكر استاذى الفاضل سعادة الدكتور / فيصل محمد على الذى تفضل مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة وحرصه على اكمالها وفى سبيل ذلك زودنى بنصائحه ومنحنى وقته الثمين وعلمه الغزير وكرمه الفياض فأسال الله تبارك وتعالى أن يبارك له فى وقته وان يمد له فى عمره ويجزل له الثواب ويسهل الصعاب انه كريم عطاء وهاب . كما أتقدم أيضا بالشكر لإدارة المكتبات بالجامعات السودانية على تعاونهم الصادق من اجل البحث العلمى . والشكر أجزله لمديري الإدارات والعاملين بالصندوق القومى للتأمين الاجتماعى لتعاونهم الصادق وتفهمهم لأهمية البحث العلمى . كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم ومد يد العون بشكل مباشر او غير مباشر لاكمال هذه الرسالة.

## المستخلص

تناول البحث أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين بالمؤسسات ، وتمثلت مشكلة البحث في ضعف القدرات المادية والبشرية اللازمة لقيام المؤسسات السودانية بدورها الأساسي في تهيئة بيئة عمل مناسبة للعاملين . ويؤدي عدم الاهتمام بتطوير بيئة العمل في المؤسسات إلى انخفاض الفعالية التنظيمية وبالتالي يؤدي انخفاض الأداء الوظيفي نتيجة شعور العامل بالإحباط في ظل البيئة التي لا تشجع على بذل الجهد .

يهدف البحث إلى معرفة أثر بيئة العمل على تطوير أداء العاملين ، معرفة أثر بيئة العمل المادية في تطوير أداء العاملين ، معرفة اثر نمط القيادة في تطوير أداء العاملين ، معرفة تأثير الهيكل التنظيمي في تطوير أداء العاملين .

تمثلت فرضيات البحث في أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية و تحسين الأداء، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة و تحسين الأداء ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي و تحسين الأداء.

إعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات ووصف واقع الحالة الدراسية توصل البحث إلي عدد من النتائج منها تتوفر بالصندوق الأدوات والأجهزة (معينات) المناسبة والكافية للقيام بالعمل مما ساعد في إنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة في المكاتب بالصندوق مجهزة بصورة مناسبة للقيام بالعمل مما أدى لتحسين الأداء، نظام التدريب بالصندوق ساعد في إبتكار وإبداع العاملين ، نمط القيادة الإدارية المتبع بالصندوق بعث روح الانتماء والولاء لها. إتباع إدارة الصندوق العمل كفريق واحد ساهم في تحسين أداء العاملين دراسة .

يوصي البحث العمل على إستخدام نظام تدريب حديث بالصندوق لأنه يساعد في إبتكار وإبداع العاملين ، تعزيز إستخدام التقنيات الحديثة المناسبة لإنجاز الأعمال بالسرعة المطلوبة، ضرورة الاهتمام من إدارة الصندوق بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي تتعلق بهم. اشتمل البحث على اربعة فصول وخاتمة شملت النتائج والتوصيات.

## **Abstract**

The research dealt with the impact of the work environment on the development of the performance of workers in institutions. The problem of research was the weakness of the material and human resources necessary for the Sudanese institutions to play their fundamental role in creating an appropriate working environment for the workers. Lack of attention to the development of the work environment in the institutions leads to reduced organizational effectiveness and thus leads to a decrease in job performance as a result of the worker feeling frustrated in the environment that does not encourage the effort.

The aim of the research is to know the impact of the work environment on developing the performance of the employees, the knowledge of the impact of the physical work environment on the development of the performance of the employees.

The research hypotheses were that there is a statistically significant relation between the physical work environment and performance improvement. There is a statistically significant relationship between leadership style and performance improvement. There is a statistically significant relationship between organizational structure and performance improvement.

The research relied on analytical descriptive methodology to analyze data and describe the reality of the case

the research has achieved a number of results. The Fund has the right tools and tools to do the work, which helped in carrying out the work as quickly as required in the offices of the Fund. The Fund's spirit of belonging and loyalty. Follow the Fund Management Working as a team contributed to improving the performance of the employees study.

The research recommends working on the use of a modern training system in the Fund because it helps in innovating and innovating employees, promoting the use of modern technologies suitable for doing business as quickly as possible.

The research included four chapters and a conclusion that included the conclusions and recommendations.

## قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر و التقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و-ز	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
<b>الفصل الأول: الإطار العام للبحث</b>	
4-2	المبحث الأول : الإطار العام ومنهجية الدراسة
11-5	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني : بيئة العمل</b>	
19-13	المبحث الأول : مفهوم وانواع بيئة العمل
30-20	المبحث الثاني: العناصر الإدارية لبيئة العمل
35-30	المبحث الثالث : العناصر المادية لبيئة العمل
<b>الفصل الثالث: تطوير الأداء</b>	
43-37	المبحث الأول: مفهوم ومعايير وعناصر الأداء
51-43	المبحث الثاني: تقييم الأداء
55-51	المبحث الثالث: أثر بيئة العمل فى تحسين الأداء
<b>الفصل الرابع : الدراسة الميدانية</b>	
60-57	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن الصندوق القومي للتأمين الاجتماعي
67-60	المبحث الثاني : عرض وتحليل البيانات

79-68	المبحث الثالث: تحليل واختبار صحة الفرضيات
الخاتمة	
81	أولاً: النتائج
81	ثانياً: التوصيات
قائمة المصادر و المراجع	
	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	
92-89	ملحق (1) الإستبانة
93	ملحق (2) قائمة محكمي الإستبانة

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
61	قيمة معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان	1/4
62	اوزان مقياس ليكارت الخماسي	2/4
62	المتوسط المرجح	3/4
63	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير العمر	4/4
64	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير المؤهل العلمي	5/4
65	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير التخصص العلمي	6/4
66	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير الوظيفة	7/4
67	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير سنوات الخبرة	8/4
68	التوزيع التكراري والنسبة المئوية للفرضية الأولى	9/4
70	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى	10/4
71	الاتجاه العام لمتوسط فرضية الدراسة الأولى	11/4
72	التوزيع التكراري والنسبة المئوية للفرضية الثانية	12/4
74	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية	13/4
75	الاتجاه العام لمتوسط فرضية الدراسة الثانية	14/4
76	التوزيع التكراري والنسبة المئوية للفرضية الثالثة	15/4
78	عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة	16/4
79	الاتجاه العام لمتوسط فرضية الدراسة الثالثة	17/4

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	أسلوب القيادة وتحقيق الهدف في بيئة العمل	1/2
63	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير العمر	2/4
64	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير المؤهل العلمي	3/4
65	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير التخصص العلمي	4/4
66	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير الوظيفة	5/4
67	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة لمتغير سنوات الخبرة	6/4