

جامعة ميداوثن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة موارد بشرية



عنوان البحث:

أثر الرضا الوظيفي على تحسين بيئة العمل الداخلية: دراسة تطبيقية
على وزارة السياحة بالملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/

سحر علي القرني

الرقم الجامعي /

261002792

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026م

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة

مشكلة البحث

أهداف البحث

فرضيات البحث

أهمية البحث

أسلوب البحث

حدود البحث

مصطلحات البحث

نموذج البحث

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة:

يعتبر الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، ويعد موضوعاً هاماً في مختلف المؤسسات والمنظمات على اختلاف أنواعها، وذلك لارتباطه بمواضيع كثيرة مثل الأداء، الإنتاجية، والولاء، وغيرها من الموضوعات، وهو يرتبط بالمتغيرات الداخلية والخارجية للعمل، وهو ما جعله موضوعاً متغيراً لا يمكن التوصل لنتائج حوله إلا باكتشاف متغيرات جديدة ترتبط به. (أبو حرب، 2017)

إن الرضا الوظيفي لدى العاملين أحد أهم العوامل التي تؤثر بشكل كبير في جوانب مختلفة ترتبط بأداء الموظفين داخل المنظمة، وينعكس هذا التأثير في مستوى تغيب الموظفين عن العمل، ونوايا ترك العمل، ومواقفهم تجاه التغيير التنظيمي، بل وينعكس على صحتهم النفسية والبدنية كما أشارت بعض الدراسات السابقة. (الشهومي وآخرون، 2020)

إن الطبيعة البشرية تحتاج من وقت لآخر التذكير والنصح وتوفير أنظمة وطرق للعمل حتى يسير عليها الأفراد في العمل، وإلا صارت المنظمات مليئة بالتضارب وعدم التجانس والتكامل والتنسيق في العمل، ولهذا يجب أن يكون هناك انضباط خارجي يعتمد على التعليمات والقوانين والأنظمة، وذلك بجانب الانضباط الفردي، لأن الأفراد يختلفون في خصائصهم الشخصية والسلوكية، وعموماً فإن في النهاية يهدف الانضباط إلى ضمان سير العمل ونجاح العملية الإدارية والوظيفية قدر الإمكان، مما يساهم في النهاية ويؤدي لرقى الدولة والمجتمع. (محمد، 2019)

وتعد بيئة العمل من أهم التحديات الرئيسية التي ينبغي لأي منظمة مواجهتها في إطار تحديد الاستراتيجيات المستقبلية والأهداف الكلية للمنظمة، ما يؤدي لتطوير الأداء المهني وذلك بتهيئتها لتكون مفيدة ونافعة لأداء الفرد والمؤسسة، وبما يمكن الموازنة الجيدة بين إمكانيات العاملين، والعمل الذي يؤدونه، وبصورة منظمة ومستمرة. (معمر، 2024)

تعتبر دراسة بيئة العمل الداخلية من الأمور الهامة في المنظمة، ذلك لكونها تساعد في اختيار الاستراتيجية الملائمة لها، ولما تحققة عملية تحليل عوامل البيئة الداخلية في تحديد الإمكانيات المتوفرة لدى المنظمة، سواء أكانت مادية أو بشرية، بالإضافة إلى تحديد نقاط القوة والضعف في

المنظمة، كما أنها تساعد المنظمة في تقويم قدرات المنظمات المنافسة لها، والتعرف على موقع المنظمة في السوق قياساً بمواقع المنظمات الأخرى. (لعمور، 2019)

كما أن بيئة العمل الداخلية في أي منظمة تمثل الوعاء الذي يتفاعل فيه الأشخاص مع بعضهم البعض، ومع العناصر المختلفة المكونة لهذه البيئة، لذلك يؤدي عدم الاهتمام بتطوير وتحسين بيئة العمل الداخلية في المنظمات لانخفاض كفاءتها التنظيمية، نتيجة لشعور بعض العاملين بالإحباط في ظل بيئة العمل التي لا تشجع على بذل الجهد، ولا تساعد العاملين على التركيز في أداء مهامهم ووظائفهم المطلوبة منهم، بما يدفع العاملين لعدم الاهتمام لتعزيز القدرات الإبداعية لدى العاملين في تلك المنظمات. (حمادي، 2025)

في ظل التحولات التي يشهدها القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، تولي المنظمات اهتماماً متزايداً بتطوير بيئة العمل الداخلية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة 2030، وذلك من خلال تعزيز الجوانب التنظيمية والإدارية، وتطوير بيئة العمل المادية، ودعم ممارسات التواصل والتعاون المؤسسي، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي. وفي هذا السياق، يبرز الرضا الوظيفي بوصفه أحد الموضوعات الإدارية التي تحظى باهتمام الباحثين وصناع القرار؛ نظراً لارتباطه بتجربة الموظف داخل المنظمة وما يعكسه من تقييمه لمختلف جوانب بيئة العمل وظروفها. ومن هذا المنطلق، تمثل وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية بيئة مناسبة لدراسة هذه المتغيرات في ظل ما تشهده من تطوير مؤسسي وتوسع في أدوارها، الأمر الذي يجعل من تحسين بيئة العمل الداخلية والرضا الوظيفي موضوعين جديرين بالدراسة والبحث لفهمهما في سياقهما التنظيمي دون افتراض طبيعة العلاقة بينهما مسبقاً. (وزارة السياحة، 2026).

مشكلة البحث:

أشارت بعض الدراسات السابقة إلى أن تدني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين يمكن أن يكون عاملاً مثبطاً لهم، وقد يؤدي لتدني مستوى الالتزام والأداء لديهم، مما قد يؤثر في مدى تحقيق أهداف المنظمة وغاياتها، ويتعدى الأمر ذلك إلى أن عدم رضا العاملين أو تدني مستواه قد يشجعهم على تبني سلوكيات غير مقبولة في سبيل الوصول لحالة من الرضا الوظيفي، حتى وإن كانت هذه السلوكيات تضر بالمنظمة وتحقيق أهدافها. (الشهومي وآخرون، 2020)

وترى الباحثة أن الرضا الوظيفي هو من أهم العوامل التي تؤدي لتحقيق أهداف المنظمات، لذلك تسعى المنظمات لتحقيقها في العاملين لديها، وهي التي تؤدي بالعاملين لتحسين أدائهم وبالتالي

تحسين إنتاجيتهم، ما يؤثر في زيادة إنتاجية المنظمات، وقد عملت المنظمات بطرق متعددة لرفع هذا الرضا لدى العاملين لديها.

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات المتعلقة بمتغيرات بحثها فقد وجدت أن الدراسات السابقة قد أكدت على أهمية تحسين بيئة العمل، حيث تشير نتائج دراسة (محمد، 2019) أن هناك توجه إيجابي للعاملين نحو تحسين بيئة العمل، وأن تحسين بيئة العمل يؤثر في التزام العاملين، كما بينت نتائج دراسة (بايشي وبن عומר، 2018) أن العاملين داخل المنظمات يتأثرون بقيم وعادات وعوامل بيئية، هذا ما يتضح لنا من خلال المؤشرات (التغيب، التأخر، إقامة مناسبات، الظروف الفيزيائية، نمط الإشراف، ... إلخ) وهذا ما يؤثر على تحسين بيئة العمل داخل المنظمة، كما أن الثقافة التنظيمية من العوامل الأساسية التي تؤدي للانضباط الوظيفي للعاملين.

وباطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة في مجال الرضا الوظيفي مثل دراسة (الشمري، 2022)، ودراسة (أحمد، 2022)، ودراسة (Rodrigo, 2022) وغيرها من الدراسات، ومجال تحسين بيئة العمل مثل دراسة (محمد، 2019)، ودراسة (إمام، 2019)، ودراسة (Surajiyo, 2021) وغيرها من الدراسات، وبالتالي لم تجد الباحثة (حسب علمها) دراسة سابقة درست العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين بيئة العمل، وهذا ما حفز الباحثة نحو دراسة أثر الرضا الوظيفي على تحسين بيئة العمل بوزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية.

وبذلك تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة على الأسئلة التالية:

ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية ؟

ما مستوى بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية؟

ما أثر الرضا الوظيفي على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية؟

وينبثق منه الأسئلة الفرعية التالية

1. ما أثر طبيعة الوظيفية على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية

السعودية؟

2. ما أثر الاستقرار الوظيفي على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية

السعودية؟

3. ما أثر الرواتب والحوافز والترقيات على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية؟

4. ما أثر العلاقات الإنسانية على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية؟

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية.

التعرف على مستوى تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية.

الكشف عن أثر الرضا الوظيفي على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد أثر طبيعة الوظيفة على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .

2. التعرف على أثر الاستقرار الوظيفي على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .

3. معرفة أثر الرواتب والحوافز والترقيات على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .

4. تحديد أثر العلاقات الإنسانية على تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .

فرضيات البحث:

تسعى الباحثة التحقق من صحة الفرضيات التالية:

- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية متوسط.
- مستوى بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية متوسط.
- يوجد أثر للرضا الوظيفي على بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية، وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لطبيعة الوظيفة على بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للاستقرار الوظيفي على بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للرواتب والحوافز والترقيات على بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الإنسانية على بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث فيما يلي:

- **الأهمية العلمية:**
 - قد يفيد البحث في فتح آفاق جديدة أمام الباحثين في تسليط الضوء على متغيرات البحث وهي الرضا الوظيفي وبيئة العمل، وتضع تصوراً عاماً عنهما.
 - يشكل البحث إضافة وإثراء للمكتبة العربية في مجاله.
 - قد تفيد نتائج البحث في فتح مجالات جديدة لإجراء أبحاث أخرى، بحيث يعتبر هذا البحث مرجعاً لهم، كما يمكن للباحثين الآخرين الاستفادة من نتائج البحث وتوصياته في أبحاثهم القادمة.
 - قد تفيد توصيات البحث ومقترحاته في إضافة مجالات جديدة يمكن البحث فيها من قبل الباحثين فيما بعد.
- **الأهمية العملية:**
 - تنبع أهمية البحث من أهمية القطاع الذي يتم دراسته، ودور وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية في تنمية المجتمع، وكذلك في تسيير العملية التعليمية بشكل صحيح، وذلك من خلال التعرف على مستوى الرضا الوظيفي ومستوى بيئة العمل للعمل على تحسينهما بطرق تقوم الإدارة بتطبيقها.
 - قد يفيد البحث في وضع بعض الحلول لأصحاب القرار تساعد في زيادة تحسين بيئة العمل في وزارة السياحة، وذلك من خلال تحقيق الرضا الوظيفي لديهم.

أسلوب البحث:

وفقاً لمتغيرات البحث الحالي، وبعد اطلاع الباحثة على العديد من الدراسات السابقة في المجال الإداري، وخاصة التي تتعلق بمتغيرات البحث الحالي (الرضا الوظيفي، بيئة العمل) فإن المنهج البحثي المناسب لهذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي.

وقد عرف (بن جخل، 2019: 22) المنهج الوصفي على أنه: " مجموعة من الأساليب البحثية التي توفر إمكانية وصف الظاهرة في وضعها الراهن وصفاً كمياً أو كيفياً، وهو يتجاوز المعنى القريب لوصف الظاهرة نحو معاني أعمق من قبيل التشخيص والتحليل والربط والتفسير لعناصر هذه الظاهرة وتصنيفها وقياسها وبيان نوعية العلاقة بين متغيراتها وعواملها واتجاهاتها، واستخلاص النتائج منها ".

حدود البحث:

- الحد الموضوعي: أثر الرضا الوظيفي (طبيعة الوظيفة، الاستقرار الوظيفي، الرواتب والحوافز والترقيات، العلاقات الإنسانية) على بيئة العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .
- الحد المكاني: وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .
- الحد الزمني: تم إجراء البحث في العام الدراسي 1448هـ -2026م.
- الحد البشري: العاملين في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية .

مصطلحات الدراسة:

تشتمل الدراسة على المصطلحات التالية:

• الرضا الوظيفي:

استجابة شعورية من قبل الفرد بمقدار ما تشبعه المكانة المادية والاجتماعية الخاصة به من خلال انتمائه للمؤسسة وحسب توقعه وطبيعة شخصيته، أي أنه شعور يعبر عن الفرد العامل من خلال مستوى تفاعله مع بيئته العملية بشكل مظاهر مختلفة ومرتبطة بمواقف العمل كالرضا عن الأجر وعن العلاقة مع الزملاء ومع رؤساء العمل، وعن التدريب والنمو الشخصي والاتصال والتواصل في مؤسسة العمل وعن الأمن الوظيفي والمشاركة في وضع الأهداف وطرق العمل والاستقلالية في التفكير والتنفيذ وتحقيق الذات. (الدبدب، 2021: 31)

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه تفاعل العاملين ورضاهم عن العمل في وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية.

• بيئة العمل الداخلية:

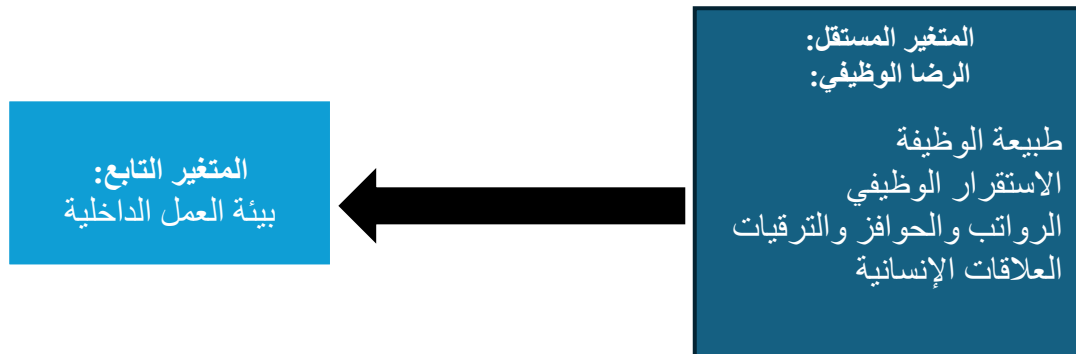
تعرف بيئة العمل الداخلية على أنها: " ميدان العمل أو مكان تأدية المهام الوظيفية التي يقوم بها الأفراد العاملون، والذي يتضمن مجموعة القيم والاتجاهات السائدة داخل الكيان التنظيمي والإداري والتي تتفاعل مع بعضها البعض بطريقة منظمة وفاعلة، وتشمل على العلاقات والاتصالات فيما بين الأفراد في العمل، وكذلك نظم الحوافز المادية والمعنوية وظروف العمل المادية كلها معاً، وذلك لتحقيق أهداف المنظمة، بما يلبي حاجات الأفراد العاملين والمجتمع". (العنزي، 2018: 7)

وتعرفها الباحثة بأنها مجموعة القيم والمبادئ والاتجاهات السائدة والتفاعلات داخل وزارة السياحة بالمملكة العربية السعودية، بما يشمل العلاقات والتعاملات بين العاملين.

نموذج البحث:

- المتغير المستقل: الرضا الوظيفي: ويتمثل بالأبعاد (طبيعة الوظيفة، الاستقرار الوظيفي، الرواتب والحوافز، العلاقات الإنسانية)، وسيتم قياس هذا المتغير وفقاً لدراسة (أبو حرب، 2017).
- المتغير التابع: بيئة العمل الداخلية وفقاً لدراسة (العنزي، 2018)، وسيتم قياس هذا المتغير وفقاً لنفس الدراسة.

شكل (1/1) نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل (الرضا الوظيفي):

• الدراسات العربية:

- 1- دراسة (الشهومي، 2022) وهي بعنوان: " أثر أبعاد الرضا الوظيفي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي بسلطنة عمان على تماثلهم التنظيمي "

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر أبعاد الرضا الوظيفي على التماثل التنظيمي لدى معلمي المدارس الابتدائية في سلطنة عمان. وتم استخدام الاستبيان في جمع البيانات لهذا البحث ومكون من (65) فقرة لجمع بيانات عن متغيرات الدراسة وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (1000) معلم ومعلمة في سبع محافظات تربية في سلطنة عمان، ومختارة من عينة عشوائية طبقية. استطاعت الباحثة الحصول على (846) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، منها (419) معلماً و (427) معلمة، حيث أظهرت نتائج الدراسة تأثيراً ثلاثي الأبعاد مباشراً للرضا الوظيفي (الراتب والحوافز وظروف العمل) والشخصية، والإدارة المدرسية، على التماثل التنظيمي حيث أظهرت النتائج عدم وجود تأثير للرضا الوظيفي على أبعاد التماثل التنظيمي (التطوير المهني، الرقابة التربوية، الحالة الاجتماعية).

- 2- دراسة (أحمد، 2022) وهي بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي في أداء العاملين بالتطبيق على شركة جيا- السودان 2019-2021"

تناولت الدراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين المتقدمين لشركة جيا - السودان 2019-2021 م. وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الرضا الوظيفي على تقييم أداء العامل، وتوفير المناخ المناسب ونمط حياة العمل الجيد، والتعرف إلى المسؤولية الأخلاقية والمهنية التي تتحملها قيادة هذه الشركة، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة قيد الدراسة، وكذلك الطريقة التاريخية لتتبع الظاهرة والطريقة الاستقرائية. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين الرواتب وتقييم أداء الموظف، كما أظهرت النتائج أيضاً أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين الحوافز وبين أداء الموظف.

3- (أبو سعدة، 2021) وهي بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفى النجاة بمدينة طرابلس الليبية. استخدم الباحث أسلوب الجرد الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة. نظرًا لصغر حجم مجتمع الدراسة، تم توزيع استبيان الدراسة على جميع أفراد مجتمع الدراسة واستجاب (60) موظفًا وموظفة، وبلغت نسبة الاستجابة (83.3%) ، واستخدمت الاستبانة في جمع البيانات. توصلت الدراسة إلى سلسلة من الاستنتاجات أهمها: أن مستوى الاستجابة للاستبيان بالنسبة لمحور "الرضا الوظيفي" كان مرتفعاً جداً ووزن نسبي (86.9%) وكذلك بالنسبة لمحور "جودة الخدمات الصحية" حصل على درجة اتفاق عالية. والوزن النسبي (78.1%)، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي وتحسن جودة الخدمات الصحية بمستشفى النجاة، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية بين أبعاد الرضا الوظيفي على جودة الخدمات الصحية. وأوصت الدراسة بأن تهتم إدارة مستشفى النجاة بكافة أبعاد الرضا الوظيفي والعناصر التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية والتي أظهرت نتائجها أهميتها وتأثيرها في التحسين. جودة الرعاية الصحية في المستشفى.

4- دراسة (عزون، 2021) وهي بعنوان: " الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبلدية.

وهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبلدية وبيان مدى تأثير العوامل المهنية والتنظيمية على رضاهم الوظيفي. وتم استخدام أسلوب التحليل الوصفي لارتباطه بطبيعة الدراسة، وتم تصميم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وتم توزيعه على 63 من أعضاء هيئة التدريس بأقسام الأرشفة بالجامعات التي تمت دراستها، وتم استرجاع 49 استبانة منها. وأظهرت نتائج الدراسة عدم رضا معظم موظفي أرشيف الجامعة عن الاهتمامات: الرواتب المتلقاة، والمكافآت، وأسس الترقية المطبقة، والظروف البيئية المتاحة للعمل. وقد عبرت نسبة كبيرة منهم عن رضاهم الوظيفي من حيث العلاقة الجيدة مع الإدارة وموظفيهم.

5- دراسة (المحروقي، 2021) وهي بعنوان: " الرضا الوظيفي عن العائد من الاستثمار المؤسسي لرأس المال البشري في التدريب: دراسة حالة موظفو المعهد العالي للقضاء بسلطنة عمان."

تناولت هذه الدراسة الاستثمار المؤسسي لرأس المال البشري في التدريب وأثره على الرضا الوظيفي عن البرامج التدريبية المقدمة لموظفي المعهد العالي للقضاء في سلطنة عمان من وجهة نظرهم. أجريت الدراسة على عينة عشوائية قوامها (50) موظفاً. استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية في برنامج spss، الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. توصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات منها: ارتفاع مستوى متغيرات الدراسة، ووجود ارتباط معنوي بينها.

6- دراسة (المومني، 2021) وهي بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية خلال جائحة كوفيد 19"

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في شركات الاتصالات الأردنية خلال أزمة فيروس كورونا Covid-19 من خلال دراسة العوامل الثلاثة للرضا الوظيفي (النمو الوظيفي، الدافع وبيئة العمل) وتأثير أداء الموظفين في حجمهم (سرعة الأداء ودقة الأداء وحجم الأداء). وتكون مجتمع الدراسة من العاملين الأردنيين في مجال الاتصالات، بينما تكونت عينة الدراسة من (372) عاملاً في هذه الصناعة، واستخدم الباحث الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة واستخراج النتائج. وأظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي وأبعاده (النمو الوظيفي، الدافع وبيئة العمل) على أداء الموظف في حجمه (سرعة الأداء، دقة الأداء وحجم الأداء).

دراسة (سطوحي، 2020) وهي بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على قطاع الأسمنت"

وهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية. واستندت الدراسة إلى أخذ عينة عشوائية من العاملين في شركات قطاع الأسمنت المتواجدة بالمنطقة الجغرافية لمحافظة القاهرة. تم إرسال (384) استبيان للعاملين على جميع المستويات الإدارية بشركتي أسمنت طره وأسمنت حلوان وتم التوصل إلى الاستنتاج التالي: أنه توجد علاقة ارتباط معنوية بين الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.

دراسة (أبو حرب، 2017) بعنوان: " الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل"

هدفت الدراسة التعرف على الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (392) من العاملين في الوظائف الإشرافية من العاملين في القطاع الحكومي – الشق المدني، وقد تم اختيار الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وكانت أهم نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة كان متوسطاً، كذلك وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وقلق المستقبل.

7- دراسة (صبيان، 2016) وهي بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة بمؤسسة سواتين لإنتاج النسيج SOITIN"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية في المعهد الجزائري "تكسماكو" لصناعة النسيج، ولاية تلمسان. من خلال دراسة حالة لمعهد مدينة "سواتين"، حيث تم توزيع (48) استبانة على عينة من موظفيها وتحليل إجاباتهم استنتج أنه بالرغم من متوسط الرضا الوظيفي إلا أن درجات الأداء مرتفعة لمعظم العوامل باستثناء الرضا عن انسجام الفريق الذي ظهر بمستوى عالٍ جداً، مما يعني أن الرضا الوظيفي له تأثير معتدل على مستويات الأداء في معهد سواتين الذي تمت دراسته وأن درجات الأداء العالي لا تؤثر على الولاء ، حيث خلصوا إلى أنه على الرغم من درجات الأداء العالية ، فإن مستوى الولاء منخفض للغاية.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Rodrigo et al, 2022) بعنوان: " أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظف: حالة شركة ABC Manufacturing في إسبانيا"

The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: A Case at ABC Manufacturing Company

هدفت الدراسة التحقق من تأثير الرضا الوظيفي (الأجور والمزايا، التدريبات، حالة العمل، طبيعة الوظيفة) على أداء الموظفين، وتم استخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (66) موظف بناء تم اختيارهم من العاملين في الشركة محل الدراسة، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وقد كانت أهم نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الرضا

الوظيفي وأداء العاملين، كما بينت ان الرضا الوظيفي له تأثير دال إحصائياً على أداء الموظفين في الشركة محل الدراسة.

2- دراسة (Bonaventure, 2021) بعنوان: الرضا الوظيفي وإنتاجية الموظفين: أدلة من جامعات مختارة في جنوب شرق نيجيريا "

Job Satisfaction and Employee Productivity: Evidence form Selected University in South-East, Nigeria.

هدفت الدراسة التعرف على أثر الرضا الوظيفي على إنتاجية الموظفين لدى القطاع العام في جامعات الجنوب الشرقي في نيجيريا، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي للدراسة، وقد تم جمع البيانات من خلال الاستبانات التي تم توزيعها على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في الجنوب الشرقي من نيجيريا، وقد بينت النتائج أن ظروف العمل والراتب كأبعاد للرضا الوظيفي لهما تأثير إيجابي كبير على إنتاجية الموظفين.

3- دراسة (Karacabey & Bazkus, 2019) وهي بعنوان: " تأثير المرونة النفسية على الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي: بالتطبيق على المعلمين الأتراك والمهاجرين السوريين "

The Effect of Psychological Resilience on Burnout, Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Application on Turkish Teachers of Syrian Immigrants.

هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان المعلمون ذوو المستوى النفسي العالي يظهرون مستويات عالية من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، حيث تم استخدام طريقة المسح وجمع البيانات من عينة عشوائية قوامها (430) معلماً يدرسون في المدارس التركية ويدرسون المهاجرين السوريين في مدينة أورفة ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين ذوي المستوى النفسي العالي يمتلكون رضا وظيفي أكبر والتزام وظيفي أعلى، وهو ما يعني أن المرونة النفسية لها تأثير إيجابي قوي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

4- دراسة (Krishnamurti & Seniati, 2018) وهي بعنوان: " دور الرضا الوظيفي كوسيط في العلاقة بين المناخ النفسي والتزام المحاضرين في مؤسسات التعليم العالي "

Role of job satisfaction as a mediator in the relationship between psychological climate and odellingonal commitment of lecturers at higher education institutions.

كان الهدف دراسة دور الرضا الوظيفي في العلاقة بين المناخ النفسي والالتزام التنظيمي، وفي هذه الدراسة تم المهج الوصفي، وتم فيها اختيار (328) عضو هيئة تدريس يعملون في كليات مختلفة في العاصمة الإندونيسية جاكارتا بشكل عشوائي. وأشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي مهم للرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي.

دراسات تتعلق بمتغير بيئة العمل الداخلية:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (لعمور، 2019) بعنوان: " اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري دراسة حالة في مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية - الجزائر "

هدفت الدراسة التعرف على اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية (مركزية القرارات، الثقافة التنظيمية السائدة، الاتصالات، التدريب، القيادة الإدارية، نظام الحوافز والمكافآت) على الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية بولاية غرداية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من (82) فرداً، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة طردية ضعيفة دالة إحصائياً بين بيئة العمل الداخلية والإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية، كذلك وجود تأثير دال إحصائياً لمركزية القرارات والثقافة التنظيمية والقيادة الإدارية على الإبداع الإداري، وعدم وجود فروق دالة إحصائية لاستجابات عينة الدراسة حول بيئة العمل الداخلية ومستوى الإبداع الإداري في مديرية الإدارة المحلية تعزى للمتغيرات (النوع، العمر، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

2- دراسة (حمادي، 2025) بعنوان: " بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري (دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية الأهلية) "

هدفت الدراسة التعرف على علاقة بيئة العمل الداخلية (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا المتاحة، الموارد المتاحة) بالأداء الإداري (الالتزام التنظيمي، الإبداع الإداري) في الجامعات اليمنية الأهلية، واستخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة مكونة من (213) من الموظفين الإداريين في الجامعات اليمنية الأهلية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة لوجود علاقة دالة إحصائياً بين بيئة العمل الداخلية والأداء الإداري في الجامعات اليمنية الأهلية، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء عينة الدراسة فيما يتعلق ببيئة العمل الداخلية والأداء الإداري تعزى للمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في الجامعة، المستوى الوظيفي)، بينما كانت هناك فروق دالة إحصائية في آراء عينة الدراسة تعزى للمتغيرات (الجامعة، الجنس)

3- دراسة (العجمي وآخرون، 2018) بعنوان: " أثر متغيرات البيئة الداخلية على السلوك الإبداعي بالمؤسسات التعليمية دراسة تطبيقية على الإدارة العامة بمنطقة الأحمدية التعليمية بالكويت "

هدفت الدراسة رصد واقع أثر متغيرات البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، الحوافز، التدريب، اتخاذ القرارات، تحمل المخاطرة، الانتماء التنظيمي) على السلوك الإبداعي بالمؤسسات التعليمية دراسة تطبيقية على الإدارة العامة بمنطقة الأحمدية التعليمية بدولة الكويت، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة، حيث تم تطبيقها على عينة الدراسة التي تكونت من (188) مفردة من العاملين الإداريين بالإدارة العامة لمنطقة الأحمدية التعليمية بدولة الكويت، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج، من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي الحالي على مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين بمنطقة الأحمدية التعليمية بالكويت، وقد ساهم الهيكل التنظيمي بالمناخ التنظيمي الخاضع للدراسة في تفسير حوالي 40% من التغيير الحاصل في مستوى السلوك الإبداعي.

4- دراسة (العنزي، 2018) بعنوان: " أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية "

هدفت الدراسة قياس أثر بيئة العمل الداخلية (علاقات العمل، القيادة الإدارية، الحوافز والمكافآت، الاتصال الإداري، المكونات المادية) في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، ولتحقيق ذلك تم تصميم استبانة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (250) ممرض وممرضة تم اختيارهم

بطريقة العينة المتيسرة، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى علاقات العمل والمكونات المادية كانت بدرجة مرتفعة، في حين كانت القيادة الإدارية والاتصال الإداري والحوافز والمكافآت بدرجة متوسطة حسب الأهمية الإحصائية، وأشارت النتائج لوجود أثر دال إحصائياً لكل من علاقات العمل والاتصال الإداري على الاحتراق الوظيفي، في حين لم يوجد أثر لكل من القيادة الإدارية والحوافز المادية والمكونات المادية على الاحتراق الوظيفي.

5- دراسة (الثابت، 2017) بعنوان: " عناصر البيئة الداخلية ذات البعد الاستراتيجي

وانعكاساتها على السلوك التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الحكومية"

هدفت الدراسة التعرف على أثر عناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي، القيادة، الاتصال التنظيمي، التطور التكنولوجي، الثقافة التنظيمية) على السلوك التنظيمي للعاملين في الجامعة المستنصرية العراقية، وتحديد العلاقة الارتباطية بين المتغيرين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون عينة الدراسة من (75) من العاملين الإداريين والفنيين والأكاديميين في الجامعة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، حيث تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وقد كانت أهم نتائج الدراسة ثبوت علاقة ارتباط قوية دالة إحصائياً بين متغيرات الدراسة، وكذلك وجود تأثير لبيئة العمل الداخلية وأبعادها الهيكل التنظيمي، القيادة، الاتصال التنظيمي، التطور التكنولوجي، الثقافة التنظيمية) على السلوك التنظيمي.

6- دراسة (محمد، 2017) بعنوان: " أثر عوامل البيئة الداخلية على ضغوط العمل

بالمنظمات: دراسة حالة الصندوق القومي لرعاية الطلاب، ولاية الجزيرة، السودان"

هدفت الدراسة التعرف على أثر عوامل البيئة الداخلية (البيئة التنظيمية للمؤسسة، ظروف العمل المادية، جماعة العمل) على ضغوط العمل لدى العاملين بالصندوق القومي لرعاية الطلاب، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكونت عينة الدراسة من (200) تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وكانت الاستبانة هي أداة جمع البيانات، وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج من أهمها وجود علاقة طردية قوية بين جماعة العمل وضغوط العمل، مفادها أن العاملين إذا لم تقدر مجهوداتهم المبذولة في العمل ولا تتاح لهم المشاركة الفاعلة في اتخاذ قرارات المنظمة يؤدي ذلك لانخفاض الدافع المعنوي ويزداد مستوى ضغوط العمل لديهم، ووجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والبيئة التنظيمية والمادية بالمنظمة.

7- دراسة (منصور، 2014) بعنوان: " أثر عوامل البيئة الداخلية على الولاء التنظيمي من وجهة نظر الموظفين الإداريين (حالة جامعة الأقصى بغزة)"

هدفت الدراسة معرفة أثر بعض من عوامل البيئة الداخلية للمنظمة (الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية) على الولاء التنظيمي للعاملين في جامعة الأقصى بغزة، حيث تم توزيع استبانة على عينة الدراسة المكونة من (108) موظفاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير واضح لطبيعة الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية السائدة معاً على الولاء التنظيمي، وعدم وجود فروق بين أفراد العينة في تأثير عوامل البيئة الداخلية على ولائهم التنظيمي وفقاً لعدد من المتغيرات الشخصية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Lemma et al, 2022) بعنوان: " تأثير بيئة العمل المادية الداخلية على أداء العاملين في إثيوبيا"

The Effect of Indoor Physical Work Environment on Employees Performance

هدفت الدراسة التعرف على تأثير بيئة العمل الفيزيائية الداخلية (بيئة العمل الفيزيائية، درجة الحرارة، الضوضاء، الإضاءة، جودة الهواء) على أداء الموظفين دراسة حالة في مصنع ديجين أفایشن في إثيوبيا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة من (100) من العاملين في المصنع، منهم (35) موظف إداري و (65) من عمال المصنع، وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير إيجابي وهام لبيئة العمل الفيزيائية الداخلية على أداء العاملين في المصنع.

2- دراسة (Abdullah et al, 2016) بعنوان: " النموذج الهيكلي لتأثيرات بيئة العمل الداخلية المدركة على ذوي متلازمة المرض البنائي والإجهاد في ماليزيا"

Structural Model for the Effects of Perceived Indoor Work Environment on Sick Building Syndrome and Stress

هدفت الدراسة التعرف على آثار بيئة العمل الداخلية المتصورة على ذوي متلازمة المرض البنائي والإجهاد، والعلاقة بين متلازمة المرض البنائي والإجهاد، وتم إجراء الدراسة على عينة مكونة من (598) موظفاً من مختلف قطاعات العمل من سبتمبر إلى أكتوبر عام 2015 في دولة ماليزيا، وقد تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتم تحليلها باستخدام النمذجة الجزئية للمعادلة الهيكلية ذات المربعات الصغرة لتقييم كل نموذج من نماذج القياس وبنية المسار، وأشارت النتائج إلى أن بيئة العمل الداخلية لها تأثير معنوي دال إحصائياً لكنه تأثير ضعيف على متلازمة المرض البنائي، بينما ليس لها تأثير على الإجهاد.

3- دراسة (Vimalanathan & Babu, 2014) بعنوان: " تأثير بيئة المكتب الداخلية على أداء العمل وصحة ورفاهية الموظفين المكتبية في الهند "

The effect of indoor office environment on the work performance, health and well-being of office workers

هدفت الدراسة التعرف على أثر بيئة المكتب الداخلية (درجة الحرارة الداخلية، الإضاءة) على أداء العاملين وصحتهم ورفاهيتهم في دولة الهند، حيث تم انشاء معمل ميداني لمحاكاة بيئة المكتب ذو بيئة خاضعة للرقابة من العوامل البيئية، وتم إجراء اختبار السلوك العصبي وتم تسجيل وقت الاستجابة وعدد الأخطاء، وتم استخدام تصميم عامل الكتلة العشوائي لتحليل استجابات أداء العاملين في المكاتب، وقد بينت النتائج أن التأثير المستقل والكلي لكل من درجة الحرارة والإضاءة لهما تأثير كبير على أداء العاملين وصحتهم ورفاهيتهم، غير أن درجة الحرارة لها تأثير أكبر من تأثير الإضاءة.

المراجع العربية:

- أبو حرب، محمد (2017). (الرضا الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي وعلاقته بقلق المستقبل)، رسالة ماجستير غير منشورة، برنامج الدراسات العليا المشترك بين أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، فلسطين.
- أبو سعدة، نجاه أحمد. (2021). أثر الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة تطبيقية في مستشفى النجاة في مدينة طرابلس الليبية. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، 8(1)، 447 - 477.
- إمام، محمد بيومي محمد. (2019). تخطيط المسار الوظيفي كمدخل لزيادة الانضباط الوظيفي: دراسة ميدانية مقارنة بين شركات صناعة الغزل والنسيج المصرية وشركات صناعة الغزل والنسيج الأجنبية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 10(1)، 36 - 60.
- بايشي، لطيفة وبن عومر، زينب (2018). (الثقافة التنظيمية وتأثيرها على انضباط الموارد البشرية " دراسة ميدانية بعيادة متعددة الخدمات بفنوغيل ")، رسالة ماجستير. جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.
- حمادي، نبيل (2025). (بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بالأداء الإداري) (دراسة ميدانية على الجامعات اليمنية الأهلية)، رسالة ماجستير، جامعة الأندلس، اليمن.
- الدبدب، مصطفى (2021). (أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات الأردنية)، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- سطوح، دعاء (2020). أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطن التنظيمية: دراسة تطبيقية على قطاع الأسمنت، مجلة بحوث الشرق الأوسط، ع (56)، 81 - 98.
- الشهومي، سعيد وآخرون (2020). أثر الرضا الوظيفي في الالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم الأساسي الحلقة الثانية (5-10) بسلطنة عمان، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، ع (22)، 1 - 41.
- صبيان، ايمان وبوشيخي، عائشة (2016). أثر الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة بمؤسسة سواتين لإنتاج النسيج SOITIN، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ع (9)، 163 - 185.

- عزون، زهية وعيسى، فوزية (2021). الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين بمصالح أرشيف جامعات ولايتي الجزائر والبليدة، مجلة دراسات وأبحاث، 13(1)، 774-787.
- العنزي، مشاعل (2018). (أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة الكويتية)، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- لعمور، رميلة (2019). اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري دراسة حالة في مديرية الإدارة المحلية لولاية غرداية - الجزائر، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 6(3)، 448-468.
- محمد، إيمان (2019). أثر الالتزام التنظيمي في انضباط العاملين - بحث استطلاعي في الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود، مجلة الإدارة والاقتصاد، 42(19)، 151-186.
- معمر، نيفين (2024). (فاعلية بيئة العمل الداخلية في تطوير الأداء المهني بالصحف الفلسطينية اليومية دراسة على القائم بالاتصال)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- منصور، منصور (2014). أثر عوامل البيئة الداخلية على الولاء التنظيمي من وجهة نظر الموظفين الإداريين (حالة جامعة الأقصى بغزة)، رؤى الاقتصادية، ع (6)، 77-95.
- المومني، فاطمة و برقاي، باسم (2021). (أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين في شركات الاتصالات الأردنية خلال جائحة كوفيد 19)، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، عمان.
- وزارة السياحة. (2026). وزارة السياحة. المنصة الوطنية الموحدة.

<https://my.gov.sa/en/agencies/17399>

المراجع الأجنبية:

- Bonaventure, C. (2021). Job Satisfaction and Employee Productivity: Evidence from Selected University in Sout-East, Nigeria, *Global Journal of Human Resource Management*, 9(1), 58-71.
- Karacabey, M. F., & Bozkuş, K. (2019). The Effect of Psychological Resilience on Burnout, Job Satisfaction and Organizational Commitment: An Application on Turkish Teachers of Syrian Immigrants 1. Is, Güc: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 21(2), 91-110
- Krishnamurti, A., & Seniati, A. N. L. (2018). Role of job satisfaction as a mediator in the relationship between psychological climate and odellingonal commitment of lecturers at higher education institutions. *Diversity in Unity: Perspectives from Psychology and Behavioral Sciences*.
- Lemma, N. et al (2022). The Effect of Indoor Physical Work Environment on Employees Performance, Journal of Ergonomics, 12(1), 1- 6.