

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'Enseignement supérieur

Et de la recherche Scientifique

Université AKLI Mohand Oulhadj – Bouira ·

Tasdawit Akli Muhand Ulhag – tubirett -



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة اكلي محند أولحاج

-البويرة-

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية - فرع علم النفس

تخصص : علم النفس العمل والتنظيم

أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة مصنع الاسمنت – سور الغزلان-

من اعداد الطالب :

- قريش صالح
- منراق ايوب

السنة الجامعية: 2019/2018

الاهداء

إلى كل من علمني علما نافعا ولو حرفا, إلى كل من أنار لي الطريق إلى النجاح إلى من أرشدني وعلمني أتقدم بالشكر والعرفان الجزيل, لسعادة المدير الذي أفادنا من علمه مما ساعدنا في اعداد هذا المشروع واخراجه بهذه الصورة التي اجتهدنا ان تكون بأفضل صورة قدر المستطاع.....

والشكر موصول الى كل

من أفادونا من علمهم وساعدونا على تخطي المشروع لإظهاره بالصورة الجيدة. والشكر ايضا الى كل من يقرأ هذا البحث بغرض الاطلاع والاستفادة منه ومن ثم المقدره على التحديث والتطوير والوصول الى الافضل بإذن الله والشكر الجزيل والامتنان الكبير الى الاب الغالي والام الغالية فهما اعز النعم التي انعم الله بها علينا فما كان لنا سندا وعونا لإعداد هذا البحث من خلال توفير الجو الملائم للدراسة والاستذكار.

ولابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفه نعود إلى الأعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذنين بذالك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث ألامه من جديد....

وقبل أن نمضي تقدم أسمى آيات الشكر و الامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة...

وإلى جميع أساتذتنا الأفاضل.. الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ا	الاهداء
ب	المقدمة
ج	الفهرس
1	منهجية البحث (الاشكالية+الفرضيات)
2	اهمية البحث
2	اهداف البحث
2	حدود البحث
3	تحديد المفاهيم
3	الدراسات السابقة
الفصل الاول: الاطار النظري للثقافة التنظيمية	
6	تعريف الثقافة التنظيمية
6	انواع الثقافة التنظيمية و العوامل المحددة لها
8	مكونات الثقافة التنظيمية
9	خصائص الثقافة التنظيمية
10	اهمية الثقافة التنظيمية
11	خلاصة
الفصل الثاني: الاطار النظري للرضا الوظيفي	
13	مفهوم الرضا الوظيفي
14	اهمية الرضا الوظيفي
15	انواع الرضا الوظيفي
15	اشكال الرضا الوظيفي
16	نواتج الرضا الوظيفي
17	خصائص الرضا الوظيفي

18	خلاصة
	الفصل الثالث: الجانب الميداني
19	المنهج المعتمد
19	نشاه وتعريف مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان
21	عينة البحث
21	ادوات جمع البيانات
22	الطرق الاحصائية لتحليل البيانات
23	صدق أداة الدراسة و ثباتها
24	الاجابة على الفرضيات
26	الخاتمة
28	قائمة المراجع
30	قائمة الملاحق

□

تسعى منظمات الأعمال دومًا لتحقيق الكفاءة والفاعلية الإدارية، كما أنها تولي اهتمامًا بالغًا في تنمية وتطوير الأداء، من خلال إتباع أساليب الإدارة الحديث. من الاتجاهات الحديثة لهذه المنظمات هو الاهتمام البالغ بالرضا الوظيفي للأفراد باعتبار أنه أحد ظواهر السلوك التنظيمي الذي يتناول مشاعر الأفراد ومؤثرات العمل الذي يقوم به وكذلك البيئة المحيطة بالعمل، إن في إشباع حاجات الأفراد بالمنظمة تحقيق لمستوى عال من الرضا الوظيفي لديهم وهذا بدوره يؤثر على الإنتاجية ويقلل معدل الغياب كما أنه يؤثر على سلوك الفرد بشكل عام تجاه عمله ومنظمته.

من جانب آخر نجد أن الثقافة التنظيمية تعد عنصرًا جوهريًا أصبح على المنظمات الاهتمام به ووضع ضوابط أولوية أولوياتها لما له من تأثير على السلوك الذي تتفاعل به مع عاملها بدرجة خاصة. وتلعب الثقافة التنظيمية دورًا على كل المستويات والأنشطة داخل المنظمة، حيث تعمل على خلق قيم، معتقدات، توقعات، أعراف تؤثر في الأفراد العاملين وتجعلهم يسلكون اتجاهات محددة تساهم في تحسين وتطوير الأداء بشكل ملائم وفعال، مما يساعد على تحقيق الأهداف الفردية والجماعية والتنظيمية، هذا من خلال تجسيد وتطوير القيم والاتجاهات والسلوك والمعايير الحديثة التي تعمل على تنمية وتطوير الأداء الوظيفي الذي يكون أفضل بفضل رضا العاملين عن عملهم وشعورهم بالانتماء.

الاشكالية :

يلقى علم النفس في السنوات الأخيرة اهتماما كبيرا من قبل العلماء والباحثين كونه يهتم بدراسة الموارد البشرية وتسييرها وكيفية التحسين من اداء الافراد العاملين , ويتناولهم لعدة ابحاث ودراسات مثل تجارب التون مايو في مصانع الهاو ثورن التي كانت البداية للتجارب في هذا الميدان حيث استطاع العديد منهم إلى التوصل لعدة نظريات واستراتيجيات وطرق لتحسين اداء الافراد في المنظمات وتتفق معظم الدراسات التي تناولت جوانب العمل والعاملين على وجود علاقة ايجابية بين رضا الفرد عن عمله من جهة وبين نوعية وكمية انتاجه من جهة اخرى .

الرضا الوظيفي يتمثل في ذلك الحماس الذي يصدر وينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل حيث يمكن ارجاع هذا الشعور الى جهات ثلاث : العلاقة بين العامل وعمله وموقفه من العمل والعلاقة بين العامل والادارة والعلاقة بين العامل وزملائه , منذ نشأة المنظمات وتكوينها وهي تبذل في جهود عبارة عن مكافآت وحوافز وعلاوات وترقيات و تعديلات اخرى لتحقيق رضا عاملها لآكن ربما هذه الجهود لا تكون كافية لتحقيق الرضا الوظيفي بل هناك عامل آخر له دور الا وهو الثقافة التنظيمية .

لهذا حظي موضوع الثقافة التنظيمية باهتمام كبير من طرف الادارة الاستراتيجية والسلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية وكذلك علم اجتماع المنظمات باعتبارها احد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق المنظمات الاعمال من خلال تنظيم وتوجيه السلوك التنظيمي ومن بين الدراسات التي تأكد هذا الكلام دراسة عيساوي وهيبة بعنوان : أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي ، و توصلت إلى أن العوامل المسببة للرضا الوظيفي و لعدمه كمن في عوامل تنظيمية و أخرى شخصية و أن الثقافة التنظيمية تعتبر عامل من عوامل التأثير على الرضا الوظيفي ، من خلال تأثير الجانب المعنوي على الجانب السلوكي و الجانب المادي ، و أن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات ، (مريم برجاجة 2014 ، ص 8).

ومن ملاحظتنا للتحويلات و التغيرات الجديدة التي تحيط بالمؤسسات كالعولمة ، حرية حركة رؤوس الأموال ، الأيدي العاملة ، ثورة المعلومات ، فالمؤسسات الناجحة هي التي أدركت أن الاهتمام بالموارد البشري هو مفتاح لنجاحها .

وعلى هذا الاساس تولدت لدينا الاشكالية الآتية :

❖ كيف تؤثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي لعمال شركة الاسمنت بسور الغزلان ؟

ومن هذا السؤال الرئيسي يمكننا طرح الاسئلة الفرعية التالية:

• ما درجة الرضا الوظيفي للعمال بالمؤسسة محل الدراسة ؟

- ما هو جانب الثقافة التنظيمية الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة محل الدراسة ؟

الفرضيات :

- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي .
- درجة الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة الاسمنت هي منخفضة.
- الجانب المعنوي للثقافة التنظيمية هو الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي .

اهمية البحث :

تبرز اهمية الثقافة التنظيمية باعتبارها مصدرا مهما لقيمة المنظمة وكذلك احد اهم المتغيرات المتعلقة بدراسة السلوك الذي يعد من بين اهم العوامل التي تساعد المنظمات على تحقيق اهدافها وانجاز مهامها . وتعزيز الثقة بين الادارة والعمالين.

ومن هنا تظهر اهمية هذا البحث الذي يسعى الى توضيح وفهم طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة والرضا الوظيف لدى العاملين لديها.

على المستوى العلمي من المتوقع أن نقيّد نتائج وتوصيات هذه الدراسة المعنيين من مدراء وإداريين ومسيرين فيما يتعلق بأهمية وجود ثقافة تنظيمية تدعم التطبيق الفعال لأداء العاملين، وأيضا من المؤمل أن تقدم آليات ترشد مؤسسات الانتاج الوطنية نحو استكشاف أهمية العلاقة بين أبعاد الثقافة التنظيمية وأداء العاملين ودورها في دفع عمليات التطوير والإبداع والتحسين المستمر.

اهداف البحث :

يعمل هذا البحث على تحقيق الاهداف التالية :

- اعطاء تصور واضح لمفهوم الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي والسعي لاستخدام هذه المفاهيم .
- التحقق من صحة الفرضيات المطروحة في البحث .
- التأكد من وجود آثار للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي في المنظمة.
- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية ،باعتبار اننا مجتمع مسلم يجب ان تتمتع مؤسساته بثقافة تنظيمية ايجابية تعكس حب العمل وقيمه .
- التعرف علي مستوى التطبيق الحالي للثقافة التنظيمية للعاملين بقطاع المؤسسات الصناعية.

▪ معرفة مدي وعي وإدراك المديرين والعاملين بأهمية بناء الثقافة التنظيمية في نجاح المنظمات.

حدود البحث:

1- الحدود البشرية: اجري هذا البحث على عينة عشوائية من عمال مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان.

2- الحدود المكانية : اجري هذا البحث في شركة الاسمنت بسور الغزلان " GICA " .

3- الحدود الزمانية : تم انجاز هذا البحث خلال السنة الجامعية 2018/2019.

تحديد المفاهيم:

الثقافة : في العالم العربي فقد تعددت أيضاً مفاهيم الثقافة، فمن المفاهيم الشائعة الاستعمال تعريف الدكتور " حامد عمار " الذي يقتصر على الجانب المعرفي و الوجداني جملة الأفكار و المعارف و المعاني و القيم

و للثقافة فيعرفها على أنها الرموز و الانفعالات و الوجدان التي تحكم حياة المجتمع في علاقاته مع الطبيعة و المادة و مع علاقات أفرادهم ببعضهم و غيرهم من المجتمعات (عثمان فراج 1992 . ص 33)

الثقافة التنظيمية: هي مجموعة من القيم و المفاهيم الأساسية والممارسات و المعتقدات السائدة بين العاملين في المعهد و ذلك من أجل توجيه سلوك العاملين أثناء سير العمل لتحقيق أهداف المعهد و العاملين.

المنظمة : يطلق مصطلح منظمة على اي تنظيم مهما كانت طبيعته , نشاطه , حجمه ونوعيته سواءاً

انتاجية تجارية او خدماتية , وقد استعملت مفهوم منظمة كمصطلح اوسع من المؤسسة.

الاتجاهات: تنظيم متكامل من المفاهيم والميول السلوكية.

الرضا الوظيفي: (إجرائيا) : الرضا الوظيفي هو شعور العامل بالارتياح النفسي نتيجة تحقيق حاجاته

سواء مادية أو معنوية وهو كذلك حالة من القبول و القناعة للفرد اتجاه وظيفته التي يدرسها في المعهد وكذلك الارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات و الرغبات والتوقعات من العمل نفسه و بيئة العمل.

حيث يعتبر رضا الفرد عن العمل محصلة لعدد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل، ومن تقديره للعمل وإدارته ومدى نجاحه الشخصي أو فشله في تحقيق الأهداف الشخصية في الحياة.

الدراسات السابقة:

الدراسات: التي تناولت الثقافة التنظيمية: هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الثقافة التنظيمية

الدراسة الاولى:

دراسة الياس سالم: وهي عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة لسنة 2006 .

هدفت الدراسة إلى :

✓ دراسة تأثير الثقافة التنظيمية على اداء الموارد البشرية , دراسة حالة الشركة الجزائرية لألمنيوم ALGAL وحدة EARA بالمسيلة.

توصلت الدراسة الى:

✓ ان نجاح او فشل المنظمات يتحدد اساسا بمدى كفاءة اداء الموارد البشرية هذا الاخير يتأثر بشكل كبير بالثقافة التنظيمية السائدة ونمط التفكير لدى الأفراد من خلال تمتعهم بمجموعة من القيم والمعتقدات و الأفكار مثل :المشاركة الابداع التجديد و الابتكار , احترام الوقت الانضباط في العمل , الالتزام بقواعد و أنظمة و فلسفة المنظمة , الاستقلالية في ممارسة المهام.

الدراسة الثانية :

محمد بن غالب العوفي : الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض – السعودية ، 2005 .

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقيق في منطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

✓ التعرف على مستوى الالتزام التنظيمي.

✓ كشف أثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة ارتباطية موجبة و قوية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية بشكل عام، والالتزام التنظيمي، وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية، والالتزام التنظيمي.
- ✓ إن جميع قيم الثقافة التنظيمية تسود في هيئة الرقابة والتحقق بمستوى متوسط.
- ✓ إن أهم القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي بشكل عام هي: العدل، والكفاءة، و فرق العمل.

الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي:

- الدراسة الاولى:دراسة الطالب الشيخ عبد الوهاب بعنوان التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية الشباب و الرياضة . رسالة ماستر , معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية ، تخصص التنظيم و الإدارة، جامعة المسيلة الجزائر 2013 .

هدفت الدراسة :

- ✓ التعرف على مدى توافر حوافز لدى موظفي مديرية الشباب و الرياضة.
- ✓ معرفة العلاقات بث الحوافز و رضا الموظف عن العمل.

ومن نتائج هذه الدراسة :

- ✓ الحوافز المعنوية تقدم بدرجة متوسطة لدى موظفي مديرية الشباب و الرياضة.
- ✓ الحوافز المادية تستخدم دائما مع موظفي مديرية الشباب و الرياضة.
- ✓ يرى أغلب الموظفين أن تحسين مستوى العمل يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي.

○ الدراسة الثانية:

- دراسة عيساوي وهيبة، بعنوان :أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الافراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة بشار، رسالة ماجستير، مدرسة الدكتوراه إدارة الأفراد وحكومة الشركات ، جامعة أبو بكر بالقايد ، تلمسان الجزائر .

وهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ التحقق من صحة الفرضيات المصاغة من أجل التوصل إلى النتائج.
- ✓ انواع الثقافة التنظيمية السعي لتوسيع استخدام هذه المفاهيم وترسيخها.
- ✓ التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية، على اعتبار أننا مجتمع مسلم يجب أن تتمتع مؤسساته ثقافة تنظيمية ايجابية تعكس حب العمل وقيمه.

ومن نتائج هذه الدراسة :

- ✓ إن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات.
- ✓ إن الدور الفعال للثقافة التنظيمية يستمد من أهمية الثقافة التنظيمية والوظائف التي تؤديها.
- ✓ تسعى المنظمة لتغيير ثقافتها استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية أو الداخلية لها.
- ✓ تكمن العوامل المسببة للرضا الوظيفي ولعدمه في عوامل تنظيمية، وأخرى شخصية.
- ✓ تعتبر الثقافة التنظيمية عامل من عوامل التأثير على الرضا الوظيفي ، من خلال تأثير الجانب المعنوي الجانب السلوكي والجانب المادي.

الفصل الثاني:

- تعريف الثقافة التنظيمية.
- انواع الثقافة التنظيمية .
- العوامل المحددة لدرجة قوة ثقافة منظمة.
- مكونات الثقافة التنظيمية.
- خصائص الثقافة التنظيمية.
- أهمية الثقافة التنظيمية.

اولا: تعريف الثقافة التنظيمية : لقد اختلفت وجهات النظر بين الباحثين حول تعريف الثقافة التنظيمية باختلاف توجهاتهم لذا أصبح من الصعب إيجاد تعريف موحد وشامل، ولكن هذا لم يمنع من إيجاد تعاريف متقاربة ومتكاملة نوعا ما وسنحاول طرح البعض منها:

❖ **يعرف روجر هاريسون الثقافة التنظيمية بأنها :** الإيديولوجيات والمعتقدات والقيم المغروسة في كل المنظمات والعادات الراسخة للطرق التي يجب على الافراد العمل وفقا لها في تلك المنظمات .
(أحمد عبد الله الصباب وآخرون، 2013 ، ص422)

❖ **الكاتب كيرت ليوين عرفها بانها :** الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة. (حريم، حسين 2004 م، ص327)

○ **الثقافة التنظيمية:** هي نمط أو طريقة التفكير والسلوك والعادات والقيم والقناعات والمشاعر

السائدة بين العاملين في المنظمة كما استقرت، بما في ذلك الأمثال الشعبية الموجهة للسلوك السائد وقصص البطولة وقصص الشهداء والمحظورات والمحرمات والطقوس الاحتفالية والملاعب والمناورات السياسية والحركات المسرحية التنظيمية والمجازات والرموز (الهواري سيد.2003.ص286)

ويقدم الباحث تعريفاً للثقافة التنظيمية وهي منظومة مشتركة من القيم وأساليب التفكير والقناعات الخاصة المتعلقة بالجوانب الإنسانية لدى أفراد المنظمة، والتي تقوم بتحديد طبيعة معايير السلوك الإنساني داخل بيئة العمل، وتعتبر من أهم المكونات المعنوية والفكرية في منظمات الأعمال.

ثانيا: أنواع الثقافة التنظيمية و العوامل المحددة لدرجة قوتها:

❖ **أنواع الثقافة التنظيمية:**

هناك من يرى أن لثقافة المنظمة عدة أنواع، أتى ذكر بعضها في تصنيفات الثقافة إلا أنه هناك إجماع على نوعين أساسيين هما: (مصطفى محمود أبوبكر، 2000، ص83).

أ – الثقافة القوية:

تنتشر عبر المنظمة كلها و تحظى بالثقة و القبول من جميع أفراد المنظمة الذين يشتركون في مجموعة متجانسة من القيم و المعتقدات و التقاليد و المعايير و الافتراضات التي تحكم سلوكهم داخل المنظمة.

و هي تمثل رابطة متينة تربط عناصر المنظمة ببعضها البعض، كما تساعد المنظمة في توجيه طاقتها إلى تصرفات منتجة و الاستجابة السريعة للملائمة لاحتياجات عملائها و مطالب الأطراف ذوي العلاقة بها مما يساعد المنظمة في إدارة الغموض و عدم التأكد بفعالية تمكنها من تحقيق رسالتها و أهدافها.

ب - الثقافة الضعيفة:

يتم اعتناقها بقوة من أعضاء المنظمة و لا تحظى بالثقة و القبول الواسع منهم و تفتقر المنظمة إلى التمسك المشترك بالقيم و المعتقدات، و هنا فإن العاملين سيجدون صعوبة في التوافق و التوحد مع المنظمة أو مع أهدافها و قيمها.

العوامل المحددة لدرجة قوة ثقافة المنظمة:

نعني بقوة الثقافة شدة استجابة العاملين في التنظيم للثقافة خلال تنفيذهم للأنشطة اليومية، فكلما كانت الاستجابة فعالة كلما برهن ذلك على درجة قوة الثقافة و تأثيرها في حياة المنظمة. (عبد العزيز صالح بن جبثور، ص200).

ودرجة القوة هذه تعتمد على عاملين أساسيين هما .(حسين حريم، 2003، ص268).

أ -الإجماع أو مدى المشاطرة: لنفس القيم و الاعتقادات الحيوية في المنظمة من قبل الأعضاء، وتكون الثقافة قوية كلما كان هناك إجماع أكبر من الأعضاء على القيم و الاعتقادات الحيوية في ثقافة المنظمة، و مشاركة واسعة لنفس القيم .و يتوقف ذلك على عاملين رئيسيين:

- تنوير العاملين و تعريفهم بالقيم السائدة في المنظمة و كيفية العمل بها.
- نظم العوائد و المكافآت، إذ أن منح الأعضاء الملتمزين بالقيم العوائد و المكافآت يساعد الآخرين على تعلم القيم و تفهمها.

ب - الشدة: يشير إلى مدى تمسك الأعضاء بالقيم و الاعتقادات الحيوية، و تزداد ثقافة المنظمة قوة بزيادة شدة و قوة هذا التمسك .و هكذا تتواجد ثقافة قوية بتوافر الإجماع على القيم و الاعتقادات الحيوية و التمسك بهذه القيم بقوة من قبل الجميع.

➤ من خلال ما سبق يمكن أن نقول أن نوع الثقافة التنظيمية السائدة بمنظمة يتحدد بمجتمعها، النشاط الذي تزاوله هذه المنظمة، طبيعة هذه المنظمة، كما أنه هناك تصنيفات للثقافة تتحدد وفقا للمداخل الثلاث التي تعرفنا عليها، إلا أن الاتفاق كان على نوعين للثقافة التنظيمية.

ثالثاً: مكونات الثقافة التنظيمية:

أ - القيم التنظيمية:

تعرف بانها تلك المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها فهي تحدد السلوك المقبول و المرفوض و الصواب و الخطأ اما القيم التنظيمية فهي القيم التي تعكس او تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ، ومن هذه القيم على سبيل المثال المساواة بين العاملين ، الاهتمام بإدارة الوقت ، الاهتمام بالإنتاج والإنتاجية ، عدم قبول الرشوة ، العلاقات التعاونية بين العاملين ، ويؤكد " بترز وترمان " أن مصدر النجاح الدائم لأي منظمة يكمن في قدرتها على إنتاج قيمة محورية و رئيسية لتشكل مصدر تعبوي لكل المجهودات على كافة المستويات. تلك القيم المحورية يعد الفضل في تعزيزها إلى القيادة الإدارية للمنظمة لتوحيد السلوكيات، حيث تعزز القيم المشتركة من طرفها، و يوضح ما هو مهم من خلال قيادة تفاعلية مع أعضاء التنظيم، وتعطي قواعد عامة للسلوك. (درلوم سوسن 2017، ص24)

ب -المعتقدات التنظيمية:

المعتقدات بشكل عام عبارة عن أفكار مشتكة متعلقة بطبيعة الفرد و حياته الاجتماعية ، اما المعتقدات التنظيمية فهي عبارة عن افكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية انجاز العمل والمهام التنظيمية. ومن هذه المعتقدات على سبيل المثال أهمية المشاركة في صنع القرارات، المساهمة في العمل الجماعي، ويقول توماس واتسون المدير بشركة في "كتابه منظمة العمل ومعتقداتها (تنبثق المعتقدات التي تشكل المنظمات العظيمة عن شخصية وخبرات و قناعات شخص واحد). (درلوم سوسن مرجع سابق، ص25).

ج -الأعراف التنظيمية:

الأعراف بشكل عام عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم لاعتقادهم بأنها صحيحة و ضرورية لهم بغض النظر عن فائدتها أو فاعليتها أما الأعراف التنظيمية فهي معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم على اعتبار أنها معايير مفيدة للتنظيم وبيئة العمل ومن هذه الأعراف على سبيل المثال : التزام التنظيم بعدم تعيين اخوين اثنين في نفس التنظيم أو الأب وابنه ، أو الشخص الذي يتزوج من أجنبية لا يسمح له بالعمل في بعض التنظيمات ، ومن الجدير بالذكر أن الأعراف يفترض ان تكون غير مكتوبة وواجبة الإتباع. (درلوم سوسن م س، ص25).

د - **التوقعات التنظيمية:** تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب و الذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها ويتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة ، مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين ، والزملاء من الزملاء الآخرين في التنظيم ، والمرؤوسين من الرؤساء والمتمثلة بالاحترام والتقدير المتبادل ، هذا بالإضافة إلى توفير بيئة تنظيمية تساعد وتدعم احتياجات الموظف النفسية والاقتصادية. (درلوم سوسن م س،ص26)

رابعاً: خصائص الثقافة التنظيمية:

تتصف الثقافة التنظيمية بمجموعة من الخصائص التي تستمدّها من خصائص الثقافة العامة من ناحية، من خصائص المنظمات الإدارية من ناحية أخرى ،و تتفاوت هذه الخصائص الثقافية للتنظيمات من منظمة لأخرى. ويمكن تحديد هذه الخصائص و السمات بالآتي:

أ- **الثقافة إنسانية (درجة المبادرة الفردية):** فالإنسان هو مصدر الثقافة و صانعها المتفاعل معها، و الثقافة تتصف بالإنسانية لأنها تتشكل من المعارف و العلوم و الحقائق و القيم التي يأتي بها الأفراد إلى المؤسسة أو تلك التي تتكون لديهم خلال تفاعلهم داخليا.

ب- **الثقافة نظام مركب:** حيث يتكون من مجموعة من المكونات أو الأجزاء الفرعية المتفاعلة فيما بينها في تكوين ثقافة المجتمع أو المنظمة أو ثقافة المديرين و تشمل على العناصر التالية:

- **الجانب المعنوي:** ويتمثل في النسق المتكامل من الأخلاق و القيم و المعتقدات و الأفكار التي يحملها الأفراد.

- **الجانب السلوكي:** ويتمثل في عادات و تقاليد أفراد المجتمع ،الآداب و الممارسات العلمية المختلفة.

- **الجانب المادي:** وهو كل ما ينتجه أفراد المجتمع من أشياء ملموسة كالمباني و الأدوات

والمعدات....الخ. (العميان، محمود سلمان، 2002 ،ص310).

ج -**الثقافة نظام متكامل:** فهي تشكل كلا متكاملا و تسعى إلى خلق انسجام بين مجموعة عناصرها، فأى تغيير يطرأ على أي العناصر يؤثر في النمط الثقافي لمنظمة و المجتمع.

د -**الثقافة نظام تراكمي ومستمر:** يتصف بالاتصال و الاستمرار، حيث يعمل كل جيل من أجيال

المنظمة على تسليمها للأجيال اللاحقة و يتم تعلمها و توريثها عبر الأجيال عن طريق التعلم و المحاكاة.

هـ -**الثقافة التنظيمية نظام مكتسب متغير و متطور:** فالاستمرارية لا تعني فقط تناقل الثقافة عبر الأجيال كما هي بل أنها تغيير مستمر حيث تدخل عليها ملامح جديدة.

و - **لثقافة خاصية التكيف:** فالثقافة التنظيمية تتصف بالمرونة و القدرة على التكيف استجابة لمطالب

الإنسان، فهي ملائمة للبيئة الجغرافية و تطوير الثقافات المحيطة بالفرد من جانب و استجابة لخصائص بيئة المنظمة و ما حدث فيها تغيير من جانب آخر.

ز- **الثقافة عملية مكتسبة:** أي تكتسب من خلال التفاعل بين الأفراد في بيئة معينة، وعندما يكتسبها الفرد في المنظمة تصبح جزء من سلوكه، من خلال الثقافة نستطيع أن نتنبأ بسلوك الأفراد معتمدين على ثقافتهم. (السكران بلال خلف ، 2009 ، ص 159).

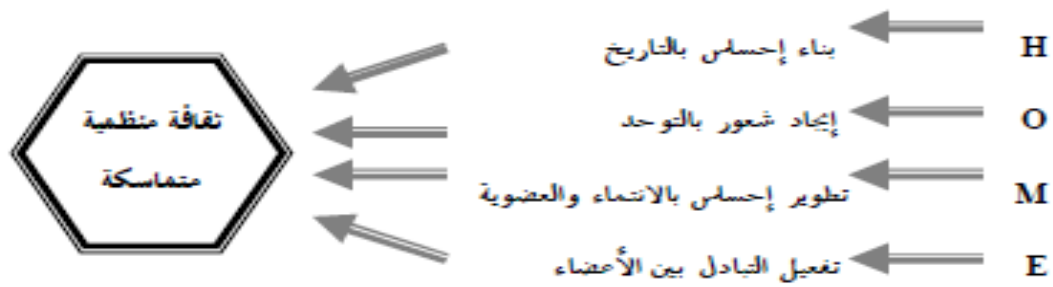
خامسا: أهمية الثقافة التنظيمية :

إن نجاح المؤسسة الاقتصادية في السوق مرتبط بالثقافة التنظيمية، ذلك لأن طريقة عمل المؤسسة ، التوجهات الاستراتيجية، القيم الأساسية، المواقف، التصرفات و الاعتقادات المسيطرة داخل المؤسسة كلها عوامل محددة لنجاحها في سوق المنافسة . (حمداوي وسيلة، 2004 ، ص 45)

و ذلك أيضا لما للثقافة التنظيمية من تأثير على أداء الأفراد و الأداء الكلي للمنظمة و يتضح هذا التأثير في أن الثقافة الواضحة و القوية في أي منظمة تمد الموظفين برؤية واضحة و فهم أعمق للطريقة التي تؤدي بها الأشياء، توفير الإطار الثقافي المناسب، الاستقرار في العمالة و يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل، و وجود استجابة سريعة لقرارات الإدارة العليا. (حمداوي وسيلة، 2004 ، ص 45)

يمكن تلخيص أهمية ثقافة المنظمة فيما يلي : (ظاهر محسن منصور الغالبي ، 2007، ص 296)

- **بناء إحساس بالتاريخ (History) :** فالثقافة ذات الجذور العريقة تمثل منهجا تاريخيا تسرد فيه حكايات للأداء و العمل المثابر و الأشخاص البارزين في المنظمة.
- **إيجاد شعور بالتوحد (One Ness) :** فالثقافة توحد السلوكيات و تعطي معنى للأدوار، و تقوي الاتصالات و تعزز القيم المشتركة و معايير الأداء العالي.
- **تطوير الإحساس بالعضوية و الانتماء (Membership) :** تتعزز هذه العضوية من خلال مجموعة كبيرة من نظم العمل و تعطي استقرارا وظيفيا و تقرر جوانب الاختيار الصحيح للعاملين و تدريبهم و تطويرهم.
- **زيادة التبادل بين الأعضاء (Exchange) :** هذا يأتي من خلال المشاركة بالقرارات و تطوير فرق العمل و التنسيق بين الإدارات المختلفة و الجماعات و الأفراد، على اعتبار أن ثقافة المنظمة HOME و من الملاحظ أن الأحرف الأولى تكون كلمة القوية تعطي إحساسا و شعورا بالتوحد العائلي المترابط.



المصدر: حريم حسين : السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد والمنظمات
1998 ، ص453

الشكل: أهمية الثقافة التنظيمية

خلاصة:

ومما سبق يمكن القول أن المؤسسات الناجحة هي التي تكون ثقافتها محققة لمصلحة كل من المسير والعمل أيضا والمجتمع ككل، وأن المؤسسات الناجحة هي التي تركز قيمها وثقافتها على الإبداع والمشاركة في صنع القرارات والموضوعية في الحكم على الموظفين ومن ثم تجعل قيمها وثقافتها إبداعية ، بالإضافة إلى ذلك هي التي تجعل قيمها نفس قيم الموظفين وتجعلهم يتبنون الثقافة دون إجبار منهم إنما عن رغبة منهم .

الفصل الثالث:

- مفهوم الرضا الوظيفي.
- أهمية الرضا الوظيفي.
- أنواع الرضا الوظيفي.
- أشكال الرضا الوظيفي.
- نتائج الرضا الوظيفي.
- خصائص الرضا الوظيفي.

اولا : مفهوم الرضا الوظيفي:

تعريف الرضا:

- أ. لغة : هو ضد سخط ، وارتضاه :رآه أهلا ورضى عنه :أحبه وأقبل عليه. (محمد سعيد أنور سلطان 2003.ص94)
- ب . اصطلاحا: الرضا هو أن الفرد يحب عدة مظاهر أو جوانب من عمله أكثر من تلك التي لا يحبها. (محمد سعيد أنور سلطان م س.ص194).

تعريف الرضا الوظيفي:

لا يوجد تعريف محدد أو مفهوم متفق عليه للرضا الوظيفي، و هذا يرجع إلى تعدد الكتابات و تناوله من أكثر من جهة اختصاص، يضاف عليه أن الرضا غالبا ما ينظر إليه أنه موضوع فردي بحث فما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، ذلك لأن الإنسان مخلوق معقد لديه حاجات و دوافع متعددة و مختلفة من وقت لآخر و من شخص لآخر.

يعرف "ستون" الرضا عن العمل : الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته و عمله، و يصبح إنسان تستغرقه الوظيفة، و يتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي و رغبته في النمو و التقدم و تحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها(محمد سعيد أنور سلطان م س ص196).

○ يرى "شامي ولي" أن الرضا الوظيفي : المواقف العاطفية من قبل الأفراد نحو الوظائف

و يتوقف ذلك على الملائمة و الانسجام بين المكافآت التي تقدمها بيئة العمل للفرد و

أولويات الفرد لهذه الوظائف . (محمد الصيرفي.2008.ص132)

○ فرانسيس : يعرف الرضا على " أنو حالة وجدانية يقوم من خلالها العامل بتقييم عوائد ونتائج

العمل الذي يؤديه . (بوظيفة حمو وآخرون، 2007 ، ص1)

○ يرى LOCK: أن مسألة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي هي محصلة ما ياره المرء من

علاقة بين الشيء الذي يريد تحقيقه من واقع وظيفته التي يشغلها وبين الشيء الذي يعتقد

حصوله عليه من هذه الوظيفة فعلا . (إيناس فؤاد نواوي فلمبان.2008.ص3)

➤ من خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل للرضا الوظيفي بأنه : "تلك الحالة النفسية(مشاعر)التي

يشعر بها الفرد نحو عمله، و التي تنعكس إيجابا على أدائه و انتمائه للمنظمة، و ذلك لإشباع حاجاته

(المادية والمعنوية) و رغباته و توقعاته من خلال عمله، حيث يؤدي إلى الرضا إلى شعور الفرد بالسعادة

و يؤدي إلى نقص الرغبة في العمل.(بن ساهل وسيلة .ص6)

ثانيا: أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج وتحدد مهارته مدى كفاية التنظيم وكفاءته، وقد ترتب على إهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت إنتاجيتها وهذا مما يدعو إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية فالرضا الوظيفي يعد من أهم الظواهر التي يستوجب الاهتمام بها لسببين بالغي الأهمية: (عزبون زهية.ص53-54)

1- كون الرضا هدف كل فرد بحد ذاته، فأيا كان الفرد العامل فهو يطمح أن يكون ا راضيا وينعكس ذلك على بقاء جديته في العمل.

2- إسهام الرضا في التأثير على كل سلوكيات الفرد.

و يكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة لكل من الموظف، المنظمة والمجتمع وتتمثل فيما يلي:

أهمية الرضا الوظيفي للموظف:

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي لا تتمتع لموارد البشرية تعطي إمكانية أكبر للتحكم في عملها وما يحيط به.
- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما يشعر الموظف بأن جميع حاجاته المادية مشبعة بشكل كاف، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة (نور الدين شنوفي.2005،ص191)
- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالموارد البشرية التي تتمتع بالرضا الوظيفي تكون أكثر رغبة في تطوير مستقبلها الوظيفي.
- الرضا عن الحياة، حيث أن المزايا المادية وغير المادية التي توفرها الوظيفة للموظفين تساعد على مقابلة متطلبات الحياة. (نور الدين شنوفي. م س،ص191)

أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المنظمة في صورة:

- ارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية، فالرضا الوظيفي يجعل الموظفين أكثر تركيزا على عملهم.
- الرفع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للموظفين في الإنجاز وتحسين الأداء.
- خفض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضراب والشكاوي...الخ

- ارتفاع مستوى الولاء للمنظمة ، فلما يشعر الموظف بأن وظيفته أشبعت حاجاته المادية وغير

المادية يزيد تعلقه بالمنظمة. (نور الدين شنوفي م س، ص192)

أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع : ينعكس ارتفاع شعور الموظفين بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع

في صورة:

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.
- ارتفاع معدلات نمو تطور المجتمع. (نور الدين شنوفي م س، ص192)

ثالثاً: أنواع الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وبما أنه أيضاً هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية، فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة كالتالي:

1-أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:

الرضا الوظيفي الداخلي : ويتعلق بالجوانب الذاتية (للموظف مثل: الاعتراف والتقدير القبول، الشعور بالتمكن والإنجاز والتعبير عن الذات الرضا الوظيفي الخارجي : ويتعلق بالجوانب الخارجية البيئية للموظف في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل). (نواف الرويلي، ص18)

الرضا الكلي العام : وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معا.

2-أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:

الرضا الوظيفي المتوقع : ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي إذا كان متوقعاً أن ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

الرضا الوظيفي الفعلي : يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي. (نواف الرويلي، ص18)

ويعتبر مناخ العمل محدداً مهماً للرضا الوظيفي فقد افترض كل من فريد لاندر ومورج يولس

(Friedlander and Morgulies) عام 1969 بأن مناخ العمل يعتبر محدداً أولياً للرضا الوظيفي مع اعتبار

القيم بمثابة مؤثرات تلطيف للعلاقة بين المناخ والرضا الوظيفي. (ناصر العديلي، ص43)

رابعاً: أشكال الرضا الوظيفي:

يأخذ الرضا الوظيفي أحد الشكلين التاليين:

○ **الرضا العام** : ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فإما هو راض أو غير راض هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة مع موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة.

○ **الرضا النوعي (الجزئي)** : ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدى وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرض الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب. (فرج طريق شوقي. 2000. ص221)

خامساً: نواتج الرضا الوظيفي:

إن نتائج الرضا عن العمل يظهر تأثيرها واضحاً على المعدلات التالية: (مريم برجاجة 2014، ص65)

5- 1 - الرضا عن العمل و معدل دورانه:

كلما زاد رضا الفرد عن عمله، زاد الدافع لديه على البقاء في هذا العمل، و قل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية. فالعلاقة سلبية بين الرضا عن العمل و معدل دورانه بمعنى أنه كلما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل إلى الانخفاض.

5- 2 - الرضا عن العمل و معدل الغياب:

من العوامل الأساسية التي يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ بحالات الغياب بين العمال الرضا عن العمل، حيث أنه إذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا أثناء وجوده في عمله أكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه إذا تغيب عن العمل، نستطيع التنبؤ بحضوره و العكس صحيح. فالعلاقة الموجودة بين درجة الرضا عن العمل و بين معدل الغياب هي علاقة سلبية.

5- 3 - الرضا عن العمل و الإصابات:

إن حوادث العمل و الإصابات شأنها شأن التغيب أو ترك العمل، فهي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله و بالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة و عدم الرغبة في العمل ذاته. فالعلاقة بين نسبة الحوادث و الإصابات و بين درجة الشعور بالرضا عن العمل هي علاقة سلبية.

الرضا عن العمل و معدل أداء العمل: يعتقد بعض المديرين و العلماء أن الرضا الوظيفي يفضي إلى الأداء بمعنى أن العامل السعيد بعمله عامل منتج، بينما يرى آخرون أن الأداء يسبب الرضا حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من أدائه الجيد في وظيفته، و هناك آخرون يعتقدون أن الرضا و الأداء

يسببان بعضهما البعض: فالعامل الراضي أكثر إنتاجية، و العامل الأكثر إنتاجية يصبح أكثر رضا و بذلك يكون من العسير معرفة العلاقة الحقيقية بين الرضا الوظيفي و الأداء معرفة تامة، و قد تكون المسألة أن العلاقة بينهما تختلف عند كل فرد فالحقيقة السائدة أن الأداء و الرضا الوظيفي يتمازجان. و أكثر من هذا فإن الرضا يؤدي إلى عناصر أخرى هامة مثل: الالتزام الوظيفي، التعهد التنظيمي، الانتماء إلى المنظمة.

سادسا: خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن نحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي: (خالد محمود عزيز العبادي، ص385-386)

- **تعدد مفاهيم طرق القياس:** أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وارضياتهم التي يقفون عليها .
- **النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** غالبا ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي، فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر فالإنسان مخلوق معقد له حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر، وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة.
- **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني :** نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى ، وبالتالي تظهر نتائج متضاربة ومتناقضة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات .
- **الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:** يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول، ناشئة من التفاعل الفردي مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الآراء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل
- **للرضا عن العمل ارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي:** حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة والغير محبوبة المرتبطة بالعمل، فيكشف عن نفسه في تقدير الفرد للعمل وإدارته .ويستند هذا التقدير بدرجة كبيرة على النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية وعلى الأسلوب الذي يقدمه للعمل وإدارة العمل في سبيل الوصول إلى هذه الغايات.
- **رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلا على رضاه على العناصر الأخرى:** إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى ، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الافراد وتوقعاتهم .

خلاصة:

وفي الاخير تبين لنا مدى أهمية الرضا الوظيفي للأفراد والمجتمعات ودور الثقافة التنظيمية في التأثير على الرضا الوظيفي بشتى أبعادها، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين ويساعد على حسن الاداء، لارتباطه بالنجاح في مجال العمل، كما يعد المعيار الموضوعي لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته والذي ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكامنة، وعلى قوة المشاعر لديه ودرجة تراكمها، وإذا ما زادت قوة استيائه من العمل فإن ذلك يظهر على سلوكه، فإما أن يترك العمل و يبحث عن عمل آخر أو تزيد نسبة غيابه أو تسربه من العمل، ومنه فالرضا الوظيفي يؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة بدرجة عالية من الكفاءة.

الجانب الميداني :

تعد الدراسة الاستطلاعية الخطوة التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة عامة حول جوانب

الدراسة الميدانية للبحث حيث يقوم الباحث بتنظيم زيارات لديدان الدراسة بالاطلاع على دراسته أو الاطلاع على

بعض جوانب دراستها الميدانية. (رشيد زرواتي ، 2002 ،ص23)

وعلى هذا الاساس تشكل الدراسة الميدانية جزءا هاما من اختيار المعلومات الموجود في الإطار النظري

و الوصول إلى الحقائق المتعلقة بمجتمع الدراسة ، فالميدان هو الجزء الذي يتم فيه التأكد من صحة أو خطأ

الفروض التي صيغت و كانت منطلقا للبحث من أجل ربط الظاهرة المدروسة بالواقع الملموس ، و بعد الإلمام

بجوانبها النظرية و اكتمالها لا بد من وضع إطار منهجي يمكننا من السير وفقه خلال عملنا الميداني ،

و يشتمل هذا الإطار على الخطوات التالية : مجالات الدراسة ، المنهج المعتمد ، أدوات جمع البيانات...

اولا: المنهج المعتمد:

لا يمكن لأي باحث الاستغناء عن منهج الدراسة لأي موضوع كان، ولا يمكن أن يتوصل إلى نتائج صادقة

وموضوعية ما لم يعتمد على منهج معين، فالمنهج هو الطريق أو عبارة عن مجموعة من العمليات و الخطوات

التي يتبعها الفرد الباحث بغية تحقيق بحثه .(رشيد زرواتي، 2002 ،ص191)

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي ، الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع و يصفها

بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا، إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم

لوصف مشكلة محددة، وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها

وتحليلها.

ثانيا: الدراسة الاستطلاعية:

ثالثا: مكان اجراء البحث: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1- نشأة مؤسسة الاسمنت بسور الغزلان:

ولقد مرت منذ نشأتها سنة 1980 بمراحل سيطرت الشركة فيها على السوق الوطنية بسبب حاجات السوق

المتزايدة آنذاك أما تسييرها فكان من طرف الوزارة الوصية فهي المحددة لمختلف السياسات على المدى الطويل

والمتوسط مثل سياسة الأجور وسياسة التسعير والتسويق ولقد كانت عبارة عن شركة عمومية محلية تحت اسم الشركة الوطنية لمواد البناء إلا أنها لم تدم طويلا ولقد تم تقسيمها بسبب:

- عدم وجود تحديد دقيق لمستويات اتخاذ القرارات مما أدى إلى تداخل المهام.
 - عدم ملائمة القرارات الموضوعية من طرف الجهات المخططة للواقع العملي للشركة.
 - البيروقراطية والشعور باللامسؤولية.
 - كبر حجم الشركة وصعوبة التحكم فيها.
 - وقد صدر قرار بتقسيم شركة الاسمنت إلى العديد من المؤسسات الفرعية سنة 1983 وكل شركة مختصة في إنتاج منتجات معينة.
 - فهناك مؤسسات تنتج القرميد ومؤسسات مختصة في إنتاج الرمل وأخرى في إنتاج الاسمنت.
- وهذا الأخير تم تقسيمه إلى مؤسسات جهوية وهي:

✓ الشركة الجهوية للإسمنت بالغرب ERGO .

✓ الشركة الجهوية للإسمنت للشرق ERCE .

✓ الشركة الجهوية للإسمنت للوسط ERCC -وهي الشركة محل الدراسة-.

2- التعريف بالمؤسسة: تقع شركة الإسمنت على فج بكوش في الطريق الوطني رقم 5 تبعد عن بلدية الهاشمية ب 8.2 كلم وعن دائرة سور الغزلان بحوالي 00.7 كلم وعن مقر ولاية البويرة ب 25 كلم وتقع على بعد 120 كلم جنوب شرق الجزائر العاصمة وتتربع على مساحة 41.1 هكتار .

وفي تاريخ 26-11-1979 تم إمضاء العقد الخاص بإنشائها فكان في 26-02-1980 من قبل شركة دنماركية وبدا إنتاج الإسمنت في 20-10-1983 وقدرت تكاليف الإنتاج ب 1231668943 دج علما أنها تأسست برأسمال قدره 246 مليون دينار وتصل قدرة إنتاجها من CPJ45، CPJ55 3000 طن إلى 1 000000 طن.

كانت تنتج 5 أنواع من الإسمنت CPJ فقط وذلك لكثرة الطلب على هذا النوع وعدم طلب CPJ45 أصبحت تنتج CPA55-CRC-CPC الأنواع الأخرى ، من منتوجاتها أيضا اسمنت الاكياس حجم 50 كلغ

عدد العمال: بالنسبة للطاقة البشرية فهي تشغل من العمال حوالي 355 و 168 من الإطارات والمنفذون
39, 146 مشرف

Catégorie	CADRE	MAITRISE	EXECUTION	TOTAL
CDI	86	95	10	191
CDD	82	36	24	142
CTA	0	17	5	22
TOTAL	168	146	39	355

رابعاً: عينة البحث:

يتكون مجتمع البحث المستهدف من جميع العاملين ، بمؤسسة الإسمنت سور الغزلان لولاية البويرة، والبالغ 355 عامل. وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 50 عاملاً، حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية، استرد منها 40 استبانة، وبعد فحصها لم يستبعد أي منها نظراً لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

خامساً: أدوات جمع البيانات:

1- الملاحظة : تستعمل الملاحظة في حالات معينة و خاصة بالنسبة للمواضيع السلوكية أو المواضيع التي تحتاج إلى معاينة و الحصول على المعلومات اللازمة في المواقف الطبيعية، و لكي تكون الملاحظة وسيلة فعالة لجمع المعلومات، لابد أن تتوفر على الشروط الآتية:

- الحصول على معلومات واضحة مسبقاً و قبل القيام بالملاحظة.
 - أهداف القائم بالملاحظة محددة.
 - وسائل تسجيل الملاحظة جاهزة مقدماً.
 - اليقظة و الاستعداد الكامل لاستكمال المعلومات الناقصة.
 - الأسئلة مصنفة و مرتبة ترتيباً جيداً.
 - إظهار اللياقة و المهارة الفائقة عند طرح الأسئلة.
- و أسلوب الملاحظة يمتاز بالجوانب الملموسة في معايشة الموضوع و مشاهدته عن قرب و الاستعانة بالصور و العلاقات الموجودة بين الأفراد و الجماعات الإنسانية المؤثرة في الموضوع.

لقد استعملنا الملاحظة بدء من الاتصال بمكتب الاستقبال إلى التعامل مع الإداريين والعمال لجمع المعطيات، و أخذ الانطباعات عن الأفراد و هم في مواقع عملهم. (عمار بوحوش، ، ص 51/50)

ب - الاستبانة:

أداة الاستبانة هي الأداة الأكثر استخداما في البحوث الإنسانية و الاجتماعية و هي تعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات و الطلب من المبحوثين الإجابة عليها. و هناك نوعان من أسئلة الاستبانة:

1-الأسئلة المفتوحة الإجابة :تلك الأسئلة تكون إجاباتها مفتوحة مثل ما رأيك في...، وضح الأسباب التي ... يستخدم هذا النوع من الأسئلة بكثرة في البحوث الاستكشافية محاولة من الباحث للحصول على أكبر قدر ممكن من البيانات.

2-الأسئلة المغلقة الإجابة :تكون إجابات تلك الأسئلة محددة بخيارات معينة، و ما على البحوث إلا أن يقوم بالتأشير على الإجابة التي يختارها، و قد تكون الخيارات ثنائية أي نعم /لا، أو قد تكون متعددة مثل أوافق بشدة/أوافق/غير متأكد/غير موافق /غير موافق إطلاقا، كما قد تستخدم في جمع بيانات رقمية عن الوحدة كالعمر، الجنس و مستوى التعليم. (محفوظ جودة، 2008 ، ص22/20)

تم اختيار الاستبانة كوسيلة لقياس " أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي" حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها، فثبات الاستبانة يعني التأكد من أن الإجابة واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم، وصدقها يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجل قياسه .وقد تم الاستعانة في إعدادها بالاطلاع على مجموعة من الاستبانات الخاصة بالثقافة التنظيمية وكذا أداء الموارد البشرية، وقد انقسمت استبانة البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوث وهي (:الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.)
القسم الثاني: الخاص بمحاور الاستبانة، ويتكون من جزئين :الجزء الأول خاص بالثقافة التنظيمية ويحتوي على 21 عبارة موزعة على أربعة أبعاد، أما الجزء الثاني فهو خاص بالرضا الوظيفي ويحتوي على 11 عبارة .
وقد تم استخدام مقياس " ليكرت الخماسي " لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة.

الجدول رقم (02): بعض المراجع المستعان بها للحصول على الفقرات.

الرقم	المراجع	إعداد	السنة
01	أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات "palet" في فلسطين)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة.	أسعد أحمد محمد عكاشة	2008
02	أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية (دراسة حالة جامعة البويرة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال الإستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج بالبويرة.	بلخيري سهام عشيط حنان	2012
03	أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإداري لدى العاملين في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية (دراسة حالة جامعة محمد خيضر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير في تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.	أسماء جلول	2013

من اعداد الطالبين.

سادسا: الطرق الاحصائية لتحليل البيانات :

للإجابة على أسئلة البحث واختبار صحة فرضياته، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss كما يلي:

- **مقاييس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistique Masures** : وذلك لوصف مجتمع البحث واطهار خصائصه، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- **تحليل التباين للانحدار f:** لاختبار مدى ملائمة النموذج المفترض لتمثيل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة.

- **تحليل الانحدار البسيط Simple Regression** : وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة الآتية: القيم التنظيمية المعتقدات التنظيمية التوقعات التنظيمية الأعراف التنظيمية في المتغير التابع وهو الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى اختبار كل فرضية على حدى.

• تحليل التباين الأحادي **One Way Anova** : وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة

إحصائية في اتجاهات أفراد عينة البحث حول مستوى الثقافة التنظيمية لديهم وكذا معرفة اتجاهاتهم نحو مستوى الرضا الوظيفي.

• اختبار كالمجروف سمرنوف **1- sample K-S** : لمعرفة نوع البيانات أي هل البيانات تتبع التوزيع

الطبيعي أم لا Normal Distribution .

• معامل الثبات "ألفا كرو نباخ **Cronbach's Csefficient Alpha** : وذلك لقياس ثبات أداة البحث.

• معامل صدق المحك : وذلك لقياس صدق أداة البحث.

صدق أداة الدراسة و ثباتها:

أولا :صدق أداة الدراسة(صدق الاستبانة)

يقصد بصدق الأداة (Validité) قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق الاستبانة المستخدمة في البحث نعتمد على ما يلي:

صدق المحتوى أو الصدق الظاهري :للتحقق من صدق محتوى أداة البحث والتأكد من أنها تخدم أهداف البحث تم عرضها على هيئة محكمين مكونة من أساتذة مختصين في مجال الإدارة،.

❖ قبل إجراء البحوث و اختبار الفرضيات فإنه لابد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس.

لهذا استخدمنا معامل الثبات ألفا كرو نباخ لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداة، و يمكن القول أن الحد الأدنى لقيمة معامل ألفا يجب أن يكون 0.60 و كلما ارتفعت قيمة هذا المعامل دل ذلك على ثبات أكبر لأداة القياس.(مفوظ جودة، ، ص298)

بعد جمع كل بيانات الاستمارة تحصلنا على النتائج النهائية وقمت بحساب ثبات المقياس بالاعتماد (α) كرونباخ حيث وصل لثبات يساوي 0.906 هذا يعني أن هناك ثبات في الاستمارة (يقترّب من 1)، و هكذا بالنسبة للجزء الخاص بالثقافة التنظيمية حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة للعبارات الخاصة بهذا الجزء 0.843 ، في حين بلغ معامل الارتباط الخاص بالرضا الوظيفي 0.853

الإجابة على الفرضيات: بعد عملية تجميع المعطيات و تنظيمها في جداول و باستخدام البرنامج الإحصائي

تم حساب مجموعة من ، SPSS المعروف باسم الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعاملات، التكرارات، المتوسطات قدمت لها تفسيرات و في الأخير تمت الإجابة عن فرضيات الدراسة.

1. **الفرضية الأولى** توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي للأفراد: توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي للأفراد.

توصلنا من خلال الدراسة الميدانية إلى صحة هذه الفرضية حيث وجدنا أن قيمة معامل الارتباط تقدر ب 0.692 وهي تقترب من الواحد مما يدل على وجود علاقة قوية نوعا ما بين الثقافة التنظيمية السائدة و

الرضا الوظيفي، و نستطيع تمثيل هذه العلاقة في المعادلة التالية $y = 1.023 + 0.568 Co$ وجدنا أن التصور الإيجابي النسبي لثقافتهم التنظيمية و الذي بلغ متوسطها الحسابي (3.345) كان نتاجه الرضا النسبي (يميل للانخفاض) والمقدر بمتوسط (2.921)

2. **الفرضية الثانية** درجة الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة الاسمنت هي منخفضة:

باستخدام (One Simple Statistic) توصلنا لنتائج هي المتوسط الحسابي الإجمالي لرضا الأفراد هو 2.921 أي الرضا النسبي لهم (يميل للانخفاض) بما أن مستوى الدلالة المحسوب 0.397 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد فإننا نقبل الفرضية القائلة بأن مستوى الرضا هو منخفض

1. **الفرضية الثالثة :** هل الجانب المعنوي للثقافة التنظيمية لديه أكبر معامل ارتباط مع الرضا

الوظيفي: بعد دراسة معاملات الارتباط بين محاور الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي يتضح أن قيمة معاملات الارتباط بين المحاور الثلاث للثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي و المقدرة ب 0.642, 0.497, 0.56 وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 مما يفسر بوجود علاقة وطيدة بين جوانب الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي

- بلغ معامل ارتباط الجانب المعنوي للثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي 0.563 .
- بلغ معامل ارتباط الجانب السلوكي للثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي 0.497 .
- بلغ معامل ارتباط الجانب المادي للثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي 0.642 .

يتضح أن الجوانب الثلاث للثقافة التنظيمية ذات علاقة وطيدة بالرضا الوظيفي، إلا أن أقوى ارتباط كان للجانب المادي.

أصبح الرضا الوظيفي امرا في غاية الأهمية، لما له من أثر إيجابي على نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها، فالإدارة الناجحة هي الإدارة التي تهتم بأهم مورد في المنظمة و الذي يتمثل في المورد البشري، من أهم السبل التي تساعد المنظمات في فهم وتفسير سلوك أعضائها هو ايجاد ثقافة تنظيمية قادرة على إرساء تصميم تنظيمي بإمكانه أن يحقق نجاح المنظمة، فيعبر كل موظف عما بداخله من خلال المعتقدات و الأفكار و القيم و التوقعات التي اكتسبها من تلك الثقافة، فيظهر ذلك في كيفية تأديتهم لمهامهم، و تقانيهم في عملهم، أيضا في تصرفاتهم و سلوكياتهم، بما أن العاملين يحملون افكار و معتقدات وقيم و توقعات خاصة بهم، فإن ذلك سيؤثر على التفاعل الاجتماعي داخل المنظمات التي يعملون بها.

إن ما يهمنا في دراسة موضوع الثقافة التنظيمية باعتبارها أهم العوامل المؤثرة في سلوك الافراد وأيضا على شعورهم بالاستقرار، كما أنها تساهم في تحقيق تكيف المنظمات مع التغيرات المحيطة بها وبالتالي تحقيق أهدافه فدراسة الاطار الثقافي يساعد في فهم وتفسير سلوك اعضائها، والقيم التي يؤمنون بها.

تسعى المنظمات من خلال ثقافتها التنظيمية إلى الحفاظ على افرادها العاملين و ترسيخ انتمائهم لها و هذا من خلال تحقيق رضائهم .فالثقافة التنظيمية تؤثر على إحداث الرضا الوظيفي و تقويته لدى العاملين في المنظمة من خلال ما توفره هذه الثقافة للعاملين لتلبية احتياجاتهم المادية و المعنوية و تقدير لمجهوداتهم المبذولة و مكافأتهم عليها.

نتمنى أن يفتح بحثنا هذا نطاقا واسعا لبحوث أخرى لنتناوله على عينات كبيرة الحجم وتمثل شرائح عديدة ولمنظمات مختلفة من حيث القطاع، الحجم وعلى المستوى الوطني والدولي كما يبقى حقل الثقافة التنظيمية خصبا للبحث.

قائمة المراجع

اولا:الكتب

- 1- السكران بلال خلف. دراسات إدارية معاصرة. ط1. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان الأردن. 2009.
- 2- أحمد عبد الله الصباب وآخرون ، أساسيات الإدارة الحديثة .خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة ، جدة، السعودية، . 2013 .
- 3- العميان محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال . ط 1. عمان. دار وائل للنشر. 2002م
- 4- العميان محمود سلمان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال . ط 3. دار وائل. الأردن. 2005.
- 5- الهواري، سيد، الإدارة: الأصول والأسس العلمية للقرن ال 21 ، القاهرة: مكتبة عين شمس، 2003 م.
- 6- أحمد عبد الله الصباب وآخرون ، أساسيات الإدارة الحديثة. خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة ، جدة، السعودية، 2013
- 7- حريم حسين، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004 م.
- 8- حسين حريم . " إدارة المنظمات منظور كلي " دار الحامد للنشر و التوزيع . عمان . 2003.
- 9- حمداوي وسيلة : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة باتنة ، الجزائر ، 2004.
- 10- طاهر محسن منصور الغالبي : الادارة الاستراتيجية منظور متكامل ، دار وائل للنشر ، 2007.
- 11- عبد العزيز صالح بن جيتور .الإدارة الاستراتيجية «إدارة جديدة في عالم متغير". دار المسير للنشر والتوزيع عمان.
- 12- رشيد زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي و العلوم الاجتماعية . دار هومة ط1.الجزائر. 2002.
- 13- فرج طريق شوقي -السلوك القيادي والفعالية الإدارية -دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2000 .
- 14- مصطفى محمود أبوبكر. دليل التفكير الاستراتيجي وإعداد الخطة الاستراتيجية. إصدار الجامعة الإسكندرية . 2000.

15- محمد الصيرفي " السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية "، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.

ثانيا: الرسائل الجامعية

1. إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي، رسالة ماجستير في قسم الإدارة التربوية، جامعة أم القرى، مكة، 2008.
2. درلوم سوسن، تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع عمل وتنظيم، جامعة 8 ماي 1954 قالمة الجزائر 2017.
3. عزيزون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة 20 أوت سكيكدة الجزائر.
4. مريم برجرجة، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير في علوم تسيير الموارد البشرية، جامعة بسكرة، الجزائر. 2014.
5. نور الدين شنوفي -تفعيل نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاقتصادية -أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر، 2005 .

قائمة الملاحق:

جامعة آكلي محند اولحاج

تخصص علم نفس عمل وتنظيم

استمارة بحث

تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للعاملين

من اعداد :

• مزراق ايوب

• قريش صالح

ملاحظة : المعلومات الواردة في هذه الاستمارة لا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي

السنة الجامعية : 2019/2018

القسم الاول : البيانات الشخصية:

1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2 -السن :

☐ - من 20 الى 30 سنة

☐ - من 31 الى 40 سنة

☐ - من 41 الى 50 سنة

☐ - اكثر من 50 سنة

3 -الحالة الاجتماعية :

أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐

4 -المستوى التعليمي :

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

..... : اخرى

..... : 5 -الوظيفة :

6 -سنوات الخبرة :

☐ - من 1 الى 5 سنوات

☐ - من 6 الى 10 سنوات

☐ - من 11 الى 15 سنة

☐ - اكثر من 15 سنة

القسم الثاني :محاور الاستبانة.

المحور الأول :الثقافة التنظيمية: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس مؤشرات الثقافة التنظيمية بمؤسسة الاسمنت بسور الغزلان -البويرة-والمرجو تحديد درجة موافقتك او عدم موافقتك عنها وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	توجد قواعد تمكن الموظفين من التمييز بين الخطأ و الصواب و بالتالي ترشد و تراقب السلوك الإنساني.					
2	أنا أهتم بعامل الوقت لإنجاز المهام و الواجبات في الفترة الزمنية المحددة.					
3	تعمل المؤسسة على توافق قيمها مع قيم الموظفين والمجتمع.					
4	أحافظ على علاقتي مع زملائي ورؤسائي كما أحافظ على علاقتي مع اهلي واقربائي.					
5	هناك ثقة متبادلة بين الادارة والموظفين وبين الموظفين مع بعضهم.					
6	تتسم القواعد التنظيمية ونظم الحوافز والاجور في لمنظمة بالعدل.					
7	هناك رؤية مشتركة بين الموظفين على ان القيم هي محدد رئيسي لسلوكهم اثناء العمل.					
8	توجد قنوات مشتركة لدى الموظفين بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرارات.					
9	لدى الموظفين الرغبة في أن يتيح لهم نظام الاتصال الاداري حرية أكبر في تبادل الأفكار بين المستويات المختلفة.					
10	تهتم المؤسسة بمعتقدات و أهداف الموظفين و التغيرات التي يرغبون في حدوثها.					
11	ألتزم بالسلوكيات الايجابية التي تنص عليها نظم و قوانين العمل داخل الشركة.					

					يتوفر لدى الموظفين اعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين المصالح و المكاتب المختلفة لتجسيد روح التعاون و التكامل أثناء تأدية المهام الوظيفية.	12
					إن معتقدات الافراد تسهم في تحقيق الاهداف التنظيمية.	13
					توفر المصانع الأمان الوظيفي للموظف طالما أنه ملتزم بالنظم و القوانين و اللوائح الداخلية.	14
					أقوم ببذل الجهود الادارية لتحقيق الانجازات التي تتوقعها المصانع مني.	15
					أحصل على المعلومات التي أحتاجها في الوقت المناسب .	16
					تسعى المصانع باستمرار لتوفير فرص التطوير و التقدم للموظفين.	17
					ليس هناك استغلال للمركز الوظيفي لتحقيق مزايا شخصية في المصانع .	18
					يتخاطب الموظفون فيما بينهم بلغة و مفاهيم مشتركة في ميدان العمل .	19
					المؤسسة تفصل بين العمل و العلاقات الشخصية بين الموظفين.	20
					الأعراف السائدة تساعد على زيادة التعاون بين الموظفين .	21

المحور الثاني :الرضا الوظيفي : فيما يلي مجموعة من العبارات التي مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بمؤسسة الاسمنت بسور الغزلان -البويرة- والمرجو تحديد درجة موافقتك او عدم موافقتك عنها وذلك بوضع علامة (X) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
22	أشعر بالرضا عن عملي.					

					23 أنا أفضل العمل بهذه المصانع عن غيرها .
					24 أشعر بالعدالة الادارية في التعامل مع جميع الموظفين .
					25 لا أجد صعوبة في تأدية عملي .
					26 ساعات العمل تتوافق مع طبيعة العمل .
					27 توجد رقابة ذاتية من قبل الموظفين على عملهم .
					28 أنا أغيب عن عملي في حالات الضرورة القصوى فقط .
					29 أنا راض عن الطريقة التي ينظم بها العمل بهذه المؤسسة.
					30 إنني اعتبر عملي عملا سارا .
					31 أنا لا أضغط على نفسي لأذهب إلى عملي .
					32 لا اشعر بخيبة أمل عند وجودي في عملي .
					33 أشعر بأنني أكثر سعادة في عملي مقارنة بالكثير من الآخرين .
					34 أنا لا أشعر بالملل في عملي .
					35 بعض الأمور الخاصة بعملي يمكن أن تكون أفضل مما هي عليه .
					36 أنا أكثر اهتماما بعملي من زملائي .
					37 إنني استمتع بعملي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ .