

## القيم التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين

دراسة ميدانية على عينة من العمال المهنيين لشركة سوفيا للصناعات الغذائية بالبياضة

العيد جغل<sup>1\*</sup>، الأزهر ضيف<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، Djeghel-laid@univ-eloued.dz

<sup>2</sup> جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي، LAZHARDHIF@gmail.com

تاريخ الاستقبال: 2021/09/18؛ تاريخ القبول: 2021/10/13؛ تاريخ النشر: 2021/12/30

**ملخص:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة القيم التنظيمية بالرضا الوظيفي لدى العمال المهنيين في شركة سوفيا للصناعات الغذائية لإنتاج الفرينة والنخالة بالبياضة ولاية الوادي، وقد اعتمدت الدراسة على نموذج ديف فرانسيس ومايك ودكوك في تصنيفهما للقيم التنظيمية، وتماشيا مع الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي لوصف الظاهرة المدروسة، والاستبيان كأداة جمع البيانات من ميدان الدراسة، وقد تم تصميمه من طرف الباحث لقياس العلاقة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العمال المهنيين في شركة سوفيا للصناعات الغذائية لإنتاج الفرينة والنخالة بالبياضة ولاية الوادي، وقد اشتملت أداة القياس على 38 بند طبقت على كامل مجتمع الدراسة المكون من 65 عامل من العمال المهنيين، وقد توصلت الدراسة بإتباع خطوات البحث إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي، ونستدل على ذلك بقيمة معامل الارتباط  $R = (0,890)$  وهو دال عند مستوى الدلالة  $(0,000)$ ، ويمكننا القول أن للقيم التنظيمية علاقة بالرضا الوظيفي للعمال المهنيين في مجتمع البحث، وبالرغم من ذلك لا يمكن تجاهل عوامل أخرى مادية واجتماعية يمكن أن تؤثر في رضا العامل.

**الكلمات المفتاحية:** القيم التنظيمية، الرضا الوظيفي، العلاقة، العمال المهنيين.

**Abstract:** This study aimed at identifying the relationship of organizational values with job satisfaction among professional workers in the Sofia Food Industries Company for the production of freshness and bran in Bayadha, El-oued State. The study relied on the model of Dev Francis and Mike Woodcock in their classification of organizational values, and in line with the topic a descriptive approach was used to describe the studied phenomenon, And the questionnaire as a data collection tool from the field of study. It was designed by the researcher to measure the relationship between organizational values and job satisfaction among professional workers in the Sofia Food Industries Company to produce bread and bran in al-Bayadha El-oued State, The measurement tool included 38 items, which were applied to the entire study population, which consisted of 65 professional workers, and the study has followed the steps of the research to the existence of a correlation relationship with statistical significance between organizational values and job satisfaction, We deduce this by the value of the correlation coefficient  $R = (0,890)$ , which is denote at the level of significance  $(0,000)$ , and we can say that the organizational values are related to the job satisfaction of the professional workers in the research community, although it is not possible to ignore other material and social factors that may affect the worker's satisfaction.

**Keywords:** organizational values, job satisfaction, relationship, professional workers.

\* المؤلف المرسل

**1- مقدمة:**

تبنّت الإدارة في جميع المنظمات اليوم مبدأ الاهتمام بالعنصر البشري كأحد المؤثرات القوية التي تعطي ميزة تنافسية خاصة في السنوات الأخيرة مع تزايد أهمية اقتصاد المعرفة الذي يعتبر أن إنتاجية رأس المال البشري هي العنصر الرئيسي في استمرارية وإطالة بقاء أية منظمة ناجحة عن تحقيق أرباح في السوق، وأساس أي اقتصاد ناجح في العالم، وأصبح المورد البشري هو القوة الدافعة لتلك المنظمات، لذلك كان لا بد للمنظمة أن تدرك أن نجاحها يعتمد على مدى كيفية التعامل مع الأفراد العاملين فيها لإعطاء أفضل ما لديهم نحو العمل الموكل إليهم، وتلعب القيم التنظيمية دوراً هاماً في إدارة الفرد على مستوى المنظمة وكسب ولاء ورضاه، كما أنها تعتبر محورياً أساسياً في تكوين شخصية العاملين داخل التنظيم، إذ تشكل إطار مرجعي للأفكار والتصورات والاختيارات الهامة للأفراد، ومعياراً للحكم على السلوك، لذلك فإن أفضل خيار لتحقيق نجاح المنظمة واستمرارها هو كسب رضا أفرادها عن طريق إشباع حاجاتهم المادية والمعنوية، وشعورهم بالأمان والاستقرار، الأمر الذي يعود بالإيجاب على إنتاجيتهم وجودة خدماتهم المقدمة، ويزيد من قوة المنظمة ويؤدي إلى بقاءها.

**2- مشكلة البحث:**

يعد المورد البشري من أهم الموارد في المنظمات ومصدراً لقدرتها التنافسية إذ يعول عليه في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية، ومما لا شك فيه أن المورد البشري أصبح إحدى المقومات الأساسية لنجاح المنظمة بل يمكن القول أنه المحدد الأول والأساسي لهذا النجاح مما يفرض على إدارة المنظمات الاهتمام به وتهيئة المناخ التنظيمي السليم والملائم له، وبذلك فإن من المقومات الأساسية للمورد البشري في التنظيم مدى تمسك العاملين بالقيم التنظيمية لان غياب هذه القيم سينعكس سلباً على أداء الأعمال بشكل كبير، وحيث أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى الإستقرار وارتفاع الروح المعنوية للعاملين في المنظمة، لذا بات من الضروري معرفه أسباب غياب الرضا الوظيفي والذي قد تكون أحد أسبابه ضعف التركيز على ضوابط القيم التنظيمية لذا كان لنا في هذا الإطار السعي نحو الاطلاع على مدى توافر القيم التنظيمية في المنظمة المبحوثة ومدى علاقتها وأثرها في تعزيز وتنمية الرضا الوظيفي لدى عينة البحث، من خلال دراستنا في شركة سوفيا لإنتاج الصناعات الغذائية (الفرينة والنخالة) تبلورت فكرة البحث من هذا المنطلق لنخرج بالتساؤل العام التالي :

- هل توجد علاقة بين القيم التنظيمية السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها ؟  
وتتفرع منه أسئلة فرعية مفادها :

- هل توجد علاقة بين إدارة الإدارة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية ؟.
- هل توجد علاقة بين إدارة المهمة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية ؟.
- هل توجد علاقة بين إدارة العلاقات والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية ؟.
- هل توجد علاقة بين إدارة البيئة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية ؟.

**3- فرضيات البحث:**

للإجابة عن التساؤلات السابقة تمكنا من صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية:**

- توجد علاقة بين القيم التنظيمية السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها .  
الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين إدارة الإدارة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.
- توجد علاقة بين إدارة المهمة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.
- توجد علاقة بين إدارة العلاقات والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.
- توجد علاقة بين إدارة البيئة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.

**4- أهداف البحث:**

- 1- التعرف على مستوى القيم التنظيمية السائدة وعلى مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمة محل الدراسة.
- 2- تحديد وتشخيص أي نوع من أنواع القيم التنظيمية الأكثر إسهاما في تعزيز وتنمية الرضا الوظيفي لدى عينة البحث .
- 3- تحديد طبيعة العلاقة الإرتباطية والتأثيرية بين أنواع القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لعينة البحث.

**5- أهمية البحث:**

- تزايد الاهتمام بالتوجهات والقيم التنظيمية في جميع المنظمات وجوانب العمل التطبيقية والفنية لذا يسعى هذا البحث إثارة دوافع المنظمة المبحوثة نحو الاهتمام بالقيم التنظيمية لكونها تؤدي إلى ضبط السلوك وإثارة النشاط الذي يعمل على بلورة وتنمية الرضا لدى العاملين .
- التأثير الواضح للقيم التنظيمية في مختلف المنظمات على سير العمل، وتحقيق الأهداف بشكل متميز، وتوجيه سلوك العاملين.
- تكمّن أهمية دراستنا لموضوع الحوافر وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين فيما يلي :
- للقيم التنظيمية السائدة في التنظيم أهمية في تنمية المورد البشري وتقويم سلوكه وزيادة فعاليته واستمراره فهي تساهم في بلوغ المؤسسة لأهدافها .
- الكشف عن النقص الحاصل في بعض القيم التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- تقديم دراسة علمية للمؤسسة محل الدراسة، وذلك بالكشف عن القيم التنظيمية التي تؤثر في عمالها ومن ثم البناء عليها لتحقيق رضاهم عن عملهم وتحقيق الكفاءة والفعالية وبلوغ الأهداف.
- تحديد مدى رضا للعاملين في المؤسسة محل الدراسة عن عملهم على ضوء القيم التنظيمية السائدة .
- الأهمية الكبرى للتواجد القيمي في المنظمة ودوره في دفع العمال نحو تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية وتحقيق غاياتهم ورضاهم.

**6- التعاريف الإجرائية:**

إن هذه العملية الأولى من التعريف المؤقت للمفاهيم تسمح بتبديد الغموض والشكوك وضبط موضوع البحث مما يسهل العمليات الموالية (موريس أنجرس، 2004، 159)، حيث أن ضبط المفاهيم من الخطوات المهمة في عملية البحث العلمي .

**6-1- القيم التنظيمية:** وتشمل القيم التنظيمية في هذه الدراسة مجموعة الخصائص الثابتة نسبيا للمحيط الداخلي للمنظمة، والتي يدرکها أعضاء المنظمة ويعايشونها ويعبرون عنها، وتعتبر أساسا ومعيارا لتوجيه السلوك الإنساني نحو تحقيق الأهداف، أي هي جملة الأحكام والمبادئ والاتفاقات المشتركة بين الأفراد العاملين داخل التنظيم والتي توجه سلوكهم وتعطي هوية وفلسفة موحدة للمنظمة، وهي أيضا تلك القواعد والمعايير التي توجه السلوك الإداري نحو ما هو جيد ومرغوب فيه وصالح في المنظمة والتي تتحدد بمجموع استجابات العمال المكونين لعينة الدراسة لمقياس القيم التنظيمية لفرانسيس وودكوك، وتصنف هذه القيم إلى أربع أبعاد إدارية وهي إدارة الإدارة، إدارة المهمة، إدارة العلاقات، إدارة البيئة.

**6-2- الرضا الوظيفي:** هو مدى شعور واتجاه العمال في الدراسة بالارتياح والاعتناق بمنصب العمل، ومدى سعادتهم وتقبلهم لهذا العمل الذي يشغلونه، ويتمثل من خلال شعورهم بالراحة والأمان وكمية العمل والفرصة في الإبداع والابتكار وأسلوب الإشراف وتحقيق العدالة بين العمال والعلاقات بينهم وفتح قنوات الاتصال وتوفير السلامة المهنية... الخ.

**7- الإطار النظري:**

إن الفهم السليم لمتغيرات الموضوع تفرض التعرف على الزاد المعرفي المتوفر حوله في قراءة عميقة تستجلي إدراك العلاقات الترابطية فيما بينها، فهي بمثابة الأرضية والركيزة التي يبني عليها الباحث مختلف خطواته البحثية اللاحقة، وفيما يتعلق بهذه الدراسة فنوردها على النحو التالي:

**7-1- القيم التنظيمية:**

**7-1-1- تعريف القيم التنظيمية:** القيم التنظيمية هي مجموعة من المبادئ والنظم والمعتقدات والمعايير الموضوعية المشتركة بين الأفراد العاملين داخل بيئة تنظيمية موحدة، على أساس أنها مكتسبة وتعمل على ضمان التسيير الإستراتيجي للمؤسسة، فيما يخص الخطط والأعمال والإنجازات والموارد كما أنها تقوم بتوجيه الأفراد العاملين نحو السلوك الصحيح الذي يتناسب مع سياسة وفلسفة المؤسسة، بالإضافة إلى أنها تهدف في الأخير إلى تحقيق أهداف ومصالح المؤسسة والعاملين (الجزاعلة، 2009، 46).

وتعرف القيم التنظيمية بأنها مجموعة القيم التي يمكن أن تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة، وهي تعبر عن فلسفتها وتوفر الخطوط العريضة لتوجيه السلوك التنظيمي، وهي أساسية في تحديد الاختيارات وتحفيز السلوك ووضع القرارات (مقدم، 1994، 150)

والقيم التنظيمية هي اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن بين هذه القيم المساواة بين العاملين والاهتمام بإدارة الوقت والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين (العميان، 2005، 314).

إذن فالقيم التنظيمية هي مجموعة من المبادئ المتفق عليها ومشاركة بالدرجة الأولى بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة بين ما هو مقبول أو غير مقبول، هدفها تسيير وتوجيه سلوكيات الأفراد العاملين بطريقة موضوعية لا دخل لها للذاتية فيها ولا التحيز، حيث أنها تعمل على توجيه سلوك العاملين مهما كانت الظروف البيئية مختلفة، وهذا ما يدل على أن القيم التنظيمية واجبة على جميع العاملين داخل البيئة التنظيمية الواحدة والتحلي بها، كما أنها تمثل معياراً يقاس على أساسه مدى صحة أو خطأ سلوكه كمنشأ معين يخص المؤسسة، وبذلك فهي مجموعة من القيم المتفق عليها كاحترام بين الأفراد والعدالة والمساواة، بالإضافة إلى احترام إدارة الوقت، أي أن العاملين يقومون بالأعمال الموكلة إليهم في الفترة الزمنية المحددة لهم بما هو منطقي، والاهتمام بطرق العمل والأداء والوسائل المستعملة في ذلك والموارد البشرية المسند إليها هذا الأداء (فرانسيس وودلوك، 1995، 09).

**7-1-2- أهمية القيم التنظيمية:** تتجلى وتتضح أهمية القيم التنظيمية بكونها الأساس في أية ثقافة تنظيمية وهي جوهر فلسفة المنظمة لتحقيق النجاح، كما أنها شعور بالتوجهات المشتركة لكل العاملين، وتعد مؤشرات لتصرفاتهم اليومية فضلاً عن ذلك فإن المنظمة تحصل بلا شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم مشتركة (الخزاعلة، 2009، 46-47)، بما أن الثقافة التنظيمية هي الأساس في نجاح أو فشل المؤسسة والقيم التنظيمية من عناصرها الأولية فإن هذه الأخيرة تكون مشتركة بين جميع العاملين وتنعكس على سلوكياتهم وأفعالهم والتزامهم بها والتي تنصب في إطار الأداء الكلي للمؤسسة وتعتبر بمثابة المحدد والإطار الرئيسي الذي يتم وضع الأهداف والسياسات على ضوئه حيث لا يجوز التعارض مع القيم والاختلاف معها (مُجد عساف، 1999، 144)، ويمكن تلخيص أهمية القيم التنظيمية في النقاط التالية:

- تعمل القيم على تنمية وعي العاملين ومعارفهم وتعزيز التزامهم.
- تدعيم فرص العدالة الإدارية داخل المنظمة، وفي علاقاتها مع الجمهور (مُجد عساف، 1999، 145).
- القيم التنظيمية تحدد مستوى الإنجاز، من حيث أنه مرضي أو غير مرضي كمعيار للمقارنة (عوض، 2007، 84).
- القيم التنظيمية تشكل إطار مرجعي للاستعانة به واستخدامه عند ممارسة نشاطات المؤسسة (المغربي عبد الفتاح، 1999، 24).
- القيم التنظيمية تؤثر في المديرين وفي كل فعل يقومون به فهي بمثابة معايير يعتمدون عليها في تحديد النجاح والفشل وفي تحديد ما هو صحيح وخاطئ، وهذا من خلال عملية التوقع حيث أن هذه الأهمية تعزز لنا أهمية عدالة القيم .
- تعزز التقارب والتفاعل بين الرؤساء والمرؤوسين مما يضاعف فرص الثقة والمشاركة الجماعية وانجاز الأهداف المرسومة التي تطمح المؤسسة الوصول إليها (سلاطينة، 2013، 60).

- توجه الأنماط السلوكية والتأثير على العلاقات داخل المنظمة وتؤثر على تصورات وأفكار العاملين.
- تعتبر القيم التنظيمية الأساس الذي تبنى عليه القرارات ويتم اتخاذها على جميع مستويات المؤسسة.
- 7-1-3- أهداف القيم التنظيمية:** تركز القيم التنظيمية على مجموعة من الأهداف لتحسين التسيير الإداري والتنظيمي للمؤسسة، والتحكم في كل السلوكيات، ومن هذه الأهداف مايلي:

- تهدف إلى التسيير الإستراتيجي الأمثل للمؤسسة، والتوفيق بين إمكاناتها المختلفة المادية منها والبشرية.
- تسعى إلى تنمية الأطر الإدارية وتطويرها وتعزيز الاتصال بجميع أشكاله بين المستويات الإدارية المختلفة (الشماع، 1999، 221).
- تسعى لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل جهد وتكلفة ووقت، من خلال الاستفادة من التكنولوجيا بما يتناسب مع نشاط المؤسسة وطبيعتها.
- تهدف إلى تدريب الموارد البشرية، والاهتمام بهم واكتسابهم خبرات ومهارات تساعدهم على تحسين أدائهم الوظيفي (عبود نجم، 2006، 87).
- تهدف إلى زرع قيم العمل الفعال والإبداع والكفاءة واحترام السلطة.

- تهدف إلى زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية بحيث تسعى إلى انخفاض معدلات التغيب، وحوادث العمل، والحد من انخفاض الروح المعنوية وتبني مستوى الرضا الوظيفي (جونير وفرانش، 2000، 416).

- تسعى إلى تدعيم استعدادات العاملين نحو العمل لإعطاء أكبر قدر من الالتزام والولاء للمنظمة.

- تهدف إلى الحد من مقاومات التغيير التي تعرقل نجاح المؤسسة ومحاولة حل المشكلات والقضايا بطرق سليمة (الساعدي، 2011، 83).

**7-1-4- تصنيف القيم التنظيمية:** صنف الباحثان ديف فرانسيس ومايك وودكوك القيم التنظيمية إلى أربعة أبعاد رئيسية وكل بعد يشتمل على قيم تنظيمية فرعية وهي كالتالي:

**أ- إدارة الإدارة:** ويقصد بها أن دور القائمين على الإدارة واضح بالنسبة لهم لأنهم مؤهلين وقادرين على القيام به، ويندرج تحت هذا النوع قيم القوة أو النفوذ والصفوة والمكافأة (عجال، 2010، 54).

**- القوة:** وهي ملك الإدارة للمعلومات والسلطة والمركز الوظيفي، أي أن عمال الإدارة هم من يملكون القوة لنظام المعلومات والسلطة على باقي العمال الذي يمكنهم من تقرير مهمة المنظمة والمصادر التي يمكن أن تحوز عليها، واتخاذ القرارات، وتحمل مسؤولية مستقبل المنظمة، وعليه فهي تتبنى القيمة التالية المدير يجب أن يدير (الغامدي، 2005، 10).

**- الصفوة:** يجب اختيار أعضاء الإدارة العليا ويجب أن تتوفر فيهم شروط الإدارة والمسؤولية، بحيث أن المنظمة الناجحة تدرك أهمية الحصول على أفضل المرشحين للأعمال الإدارية، وكذا التطوير المستمر لكفاءاتهم، لذا فهي تتبنى قيمة النخبة دائما في القمة (عجال، 2010، 56).

**- المكافأة:** يجازى كل من التزم بقيم المؤسسة وكان ناجحا في أدائه، لأن المكافأة هنا تقوم أساسا على الأداء، بحيث يتم تحديد الأداء الناجح والمكافأة عليه، وتتبنى هذه المنظمة الناجحة القيمة القائلة الأداء الجيد يقابله التحفيز (الغامدي، 2005، 10).

**ب- إدارة المهمة:** تهتم هذه القيمة بكل ما يتعلق بالعمل وكيفية وطرق إنجازه وأدائه للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة، ويندرج تحت هذه القيم قيم الفعالية والكفاءة والاقتصاد (عجال، 2010، 56).

**- الفعالية:** ترتبط بالأداء والقدرة على اختيار البديل الصحيح من البدائل المتاحة للإدارة العليا، حتى يتسنى الوصول إلى النتائج التي تحقق فيها المنظمة المتطلبات المتوقعة، فهي ضرورة تركيز الإدارة على مجموعة الأنشطة والأعمال التي تضمن نجاحها واستمرارها بطريقة صحيحة، فالمنظمة الناجحة قادرة على تركيز مصادرها ومواردها المتاحة على الأنشطة التي تعود عليها بالنتائج والفعالية (ديف وودكوك، 1995، 39).

**- الكفاءة:** ترتبط باستغلال الموارد ودمج عناصر الإنتاج لتحقيق النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من تكلفة وجهد، لذا فهي العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في عملية الإنتاج وبين النتائج من تلك العملية، فالكفاءة هي حسن استخدام الموارد البشرية والمادية بشكل يضمن الاستفادة منها، بحيث أن المنظمات الناجحة تصب تركيزها على العمل بطريقة متقنة وصحيحة.

**- الاقتصاد:** على المنظمة ضرورة تفعيل الرقابة بشتى أنواعها على جميع الموارد التي تساهم في بناء المؤسسة، بحيث تتبنى نظام فعال لرقابة التكاليف وعدم صرف أموال دون فائدة يمكن أن تؤدي إلى فشل الأعمال الإدارية نتيجة الإسراف والهدر المالي، كما أن كل نشاط تقوم به المنظمة يكلف مبلغا ماليا، لذلك فعلى المنظمة إدراك أهمية مواجهة الحقيقة.

**ج- إدارة العلاقات:** وتهتم هذه القيمة بكل ما يتعلق بالعاملين وعلاقاتهم ببعض في جميع المستويات الإدارية، ومدى التزامهم بالمهام الموكلة إليهم وتندرج تحتها قيم العدل، القانون، النظام (عجال، 2010، 57).

**- العدل:** حيث أن إعطاء العاملين حقوقهم وامتياراتهم على أساس المساواة والنزاهة ينعكس على ممارستهم لسلوكيات ايجابية، وهذا ما يؤدي إلى زيادة الشعور بالانتماء والولاء التنظيميين اللذان يبرزان كعوامل متحركة في دافعية الأفراد وفعاليتهم ومن ثمة تحقق فعالية التنظيم (حمود، 2002، 174).

**- العمل الجماعي:** الشعور بالانتماء لجماعة معينة يساعد ذلك في تحسين أداء أفراد هذه المجموعة، لأن نقص قدرات أحد أفرادها يغطيها الآخر، لذلك فإن بناء فريق عمل هو تنسيق السلوك الجماعي الذي يؤدي إلى تفهم أفراد جماعات العمل لسلوك بعضهم من حيث الأداء والدوافع

والاتجاهات والمواقف والقدرات والتأييد المشترك والشعور بأن الانجاز بشكل جماعي أكثر من الانجاز الفردي، لذا فالمؤسسة التي تسعى للنجاح هي من تعمل عن تكوين مثل هذه الجماعات المتجانسة وتبنى العمل معا بانسجام (العديلي، 1993، 379).

**- القانون والنظام:** هو القواعد التي يتم تحديدها في المنظمة والتي تعمل على توجيه سلوك الأفراد العاملين نحو تحقيق أهدافها، وتسعى المنظمة من خلالها إلى النجاح وذلك بجعل هذه القوانين تنعكس على أداء العاملين بطريقة إيجابية، بحيث تعمل هذه القوانين على تنظيم علاقة العاملين فيما بينهم ومع المنظمة، والبيئة الخارجية، ويتم ترسيخ هذه القوانين عن طريق القيم التي تتبناها المنظمة لتحقيق أهدافها (اللوزي، 2006، 240).

**د- إدارة البيئة:** تهتم بكل ما يخص البيئة التنظيمية داخليا والظروف السائدة داخلها، بالإضافة إلى علاقتها بالمحيط الخارجي ومدى تنافسها مع المؤسسات الخارجية وتأثيرها بهم وتأثيرها عليهم، بالإضافة إلى مدى استفادتها من هذه المؤسسات وتندرج تحتها قيم الدفاع، التنافس، استغلال الفرص (عجال، 2010، 58).

**- الدفاع:** كل منظمة من حقها الدفاع عن نفسها داخليا وبالنسبة للمحيط الخارجي باعتبار أن لها منافسات تجارية خارجية بين المنظمات على أنواع المخرجات وغيرها، لذا لا بد من ضرورة العمل على مواجهة الأخطار الداخلية والخارجية، وأن تعمل على تطوير آليات واستراتيجيات تسعى من خلالها أن تكون دائما يقظة ومستعدة لمواجهة التحديات والأخطار المترتبة بها، لذلك فالمؤسسة التي تسعى للنجاح يجب أن تدرس هذه التهديدات وتضع خطط دفاعية التي تخرجها من مثل هذه المآزق.

**- التنافس:** تتخذ المنظمة الناجحة الخطوات الضرورية لتكون تنافسية لأنه الطريقة الوحيدة التي تضمن بقاءها واستمرارها، وهناك المنافسة الداخلية في التنظيم وتكون فردية تتم بين أفراد التنظيم أو تكون جماعية بين الوحدات الإدارية المختلفة، أما المنافسة الخارجية تكون بين المنظمة ومنظمات أخرى تؤدي نفس المهام والخدمات، لذا فعلى المنظمة أن تشجع التنافس الإيجابي الذي يشجعها على البقاء والاستمرار.

**- استغلال الفرص:** المنظمة الناجحة لا يمكنها أن تتجاهل الأمور الفجائية وعليها أن تبحث عن فرص من الخارج ويجب انتهازها بسرعة ولا تعطي للآخرين مجالا لينتزعوا منها أفضل الفرص وعليها أن تلزم نفسها باستغلالها، ويلعب هنا عامل السرعة والإقدام دورا أساسيا في استغلال المنظمة للفرص المتاحة، وهذا الأمر يتطلب أن يحل الهيكل التنظيمي المرن مقابل المركزية في اتخاذ القرار (الغامدي، 2005، 11).

## 7-2- الرضا الوظيفي:

**7-2-1- تعريف الرضا الوظيفي:** الرضا الوظيفي ظاهرة نفسية مرتبطة بالإنسان، وهو شعور داخلي يؤدي بهذا الفرد إلى التعبير عنه من خلال تصرفاته وانفعالاته وسلوكياته، وهو عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها في عمله وشعوره النفسي بالقناعة والارتياح في العمل، ولقد كان من الصعب إيجاد تعريف متفق عليه من الباحثين، كون أن الإنسان ذو طبيعة نفسية معقدة لديه حاجات ورغبات متعددة ومتغيرة من وقت لآخر، منها ما يتعلق بالعمل في حد ذاته، ومنها ما يتعلق بالبيئة المحيطة به، كما أن الرضا الوظيفي يعد مسألة نسبية في حد ذاته وليست مطلقة، فرضا الفرد العامل عن جانب معين في عمله لا يعني بالضرورة أنه راض عن بقية الجوانب، وتختلف مسألة الرضا الوظيفي في المؤسسة حتى من فرد إلى آخر، فرضا فرد من أفراد التنظيم عن العمل لا يعني بالضرورة رضا كل التنظيم، ذلك كله انعكس على ظهور العديد من التعريفات التي قدمت للرضا الوظيفي ومنها:

يعرف إدوين لوك الرضا الوظيفي بأنه الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة (الحسين، 2007، 243).

أما سترونج قد عرف الرضا الوظيفي أنه حصيلة العوامل المتعلقة بالوظيفة والتي تجعل الفرد محبا لها مقبلا عليها في بداية يومه دون غضاضة (سلطان، 2003، 196).

وعرفه فيكتور فروم بأنه اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه أو يقوم به (الصبري، 2008، 131).

وعرفه بلجن بأنه شعور الفرد اتجاه وظيفته وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين خصائص الفرد والوظيفة والمؤسسة (الأحمدي، 2006، 308).

وعرفه العديلي بأنه هو الشعور بالقناعة والارتياح (العديلي، 1984، 176)، أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى الوظيفة وبيئة العمل، ومع الثقة والانتماء للعمل ومع العوامل والمؤثرات الأخرى. وانطلاقاً من هذه التعريفات يمكن تعريف الرضا الوظيفي أنه تلك الاتجاهات النفسية للعاملين اتجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم في العمل، على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية في العمل مثل الأجر، وسياسات المنظمة، والرؤساء، والزلاء، والمرؤوسين، وفرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات، أي بأنه ذاك الشعور الإيجابي الذاتي الذي يحمله الفرد العامل لوظيفته عموماً، وللعناصر المكونة لها خصوصاً، ويمكن القول بأن الرضا الوظيفي هو حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل العامل مع وظيفته والعناصر المتعلقة بهذه الوظيفة، ويتحقق الرضا الوظيفي بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل، وذلك بشعوره الصادق بالسعادة والقبول لعمله، نتيجة لجملة من الظروف والعوامل النفسية والاجتماعية والمهنية والمادية، التي تحيط علاقة الفرد بزملائه ورؤسائه وتتوافق مع شخصيته.

### 7-2-2- أنواع الرضا الوظيفي: ينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين وهما رضا وظيفي كلي ورضا وظيفي جزئي (الشمري، 2009، 16).

#### أ- الرضا الوظيفي الكلي:

ويتمثل في رضا العامل عن جميع جوانب ومكونات العمل، وبذلك يكون قد وصل إلى الحد الأقصى من درجة الرضا عن العمل، وهذا السعي من قبل المؤسسة للوصول للعامل إلى تمام الدرجات من الرضا، قد يكون أمراً شبه مستحيل نظراً لوجوب توفر كل الظروف المادية والمعنوية من جهة، ومن جهة أخرى خصوصية الفرد والطبيعة النفسية للإنسان تسعى دائماً للتطلع للمزيد من الرضا والحاجات والرغبات المتجددة، فهي وإن كانت تعد محاولة من التنظيم لتحقيق أعلى درجات الرضا الوظيفي لتحقيق الغاية والهدف المنشود.

ب- الرضا الوظيفي الجزئي: ويتمثل في شعور الفرد العامل ورضاه عن بعض أجزاء ومكونات العمل، وهنا قد يكون العامل وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل (إبناس، 2008، 41)، وبالتالي يكون قد اكتفى بما واقتنع بتلك الجوانب الموجودة، أو ربما لازال الاستياء موجوداً لديه لكونه لم يرضى عن الجوانب الأخرى لكنه يبقى يزاو عملهم ويؤديه.

وهناك تقسيم آخر للرضا الوظيفي على أساس داخلي وخارجي وهو على الشكل التالي (البكري، 1999، 88).

- الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الداخلية للعامل مثل الاعتراف والثقة والقبول والشعور بالتمكين والانجاز والتعبير عن الذات، وهو ما يتعلق بنفسية الفرد العامل وطموحاته

- الرضا الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية للموظف في محيط العمل مثل العلاقة بالمدير، العلاقة بزلاء العمل، طبيعة ونمط العمل، البيئة الخارجية، الظروف الفيزيائية للعمل (مُجد، 2009، 06).

7-2-3- أهمية الرضا الوظيفي: تظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه بالعنصر البشري، الذي يعد الثروة الحقيقية والمحور الرئيسي للإنتاج في المؤسسات التي تحتاج مهما كان نوعها إلى العقل البشري الذي يديرها ويحركها، إن الرضا الوظيفي يتناول مشاعر الفرد العامل سواء كان مديراً، موظفاً، أو عاملاً صغيراً، اتجاه مؤثرات العمل الذي يؤديه والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وعموماً فإن توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي إلى (الشمري، 2006، 67):

- رفع الروح المعنوية للعاملين، ما يؤدي إلى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي وانخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال، أو بين العمال والإدارة (المشعان، 1993، 12).

- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل، وبالتالي زيادة إنتاجية الفرد، فالنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده، كما يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأخرى الأسرية والاجتماعية.

ويكتسي الرضا الوظيفي أهمية كبيرة للمورد البشري وللمؤسسة وللمجتمع، وهو كما يلي :

أ- أهمية الرضا الوظيفي للمورد البشري: ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى (شنوني، 2005، 192) :

- القدرة على التكيف مع بيئة العمل، حيث أن الوضعية النفسية المريحة التي يتمتع بها العامل تعطيها إمكانية أكبر للتحكم في عمله وما يحيط به.

- الرغبة في الإبداع والابتكار، فعندما تشعر العامل بأن جميع حاجاته المادية وغير المادية مشبعة بشكل كافي، تزيد لديه الرغبة في تأدية الأعمال بطريقة مميزة.

- زيادة مستوى الطموح والتقدم، فالعامل الذي يتمتع بالرضا الوظيفي يكون أكثر رغبة في تطوير مستقبله الوظيفي.

- الشعور بالرضا الوظيفي يزيد من الاستقرار في العمل، وبالتالي يقلل من دوران العمل (الدليمي، 2009، 127).

**ب- أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة:** ينعكس ارتفاع شعور العمال بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة في الصورة التالية (مُجَّد حسن، 2000، 147):

- ارتفاع في الإنتاجية، فالرضا الوظيفي يخلق الرغبة للعاملين في الإنجاز وتحسين الأداء.

- تخفيض تكاليف الإنتاج، فالرضا الوظيفي يساهم بشكل كبير في تخفيض معدلات التغيب عن العمل والإضرابات والشكاوي... الخ.

- ارتفاع مستوى الولاء للمؤسسة، فلما يشعر العمال بأن وظائفهم أشبعت حاجاتهم المادية وغير المادية يزيد تعلقهم بمؤسستهم.

**ج- أهمية الرضا الوظيفي للمجتمع:** ينعكس ارتفاع شعور العمال بالرضا الوظيفي بالإيجاب على المجتمع في (شنوفي، 2005، 192):

- ارتفاع معدلات الإنتاج وتحقيق الفعالية الاقتصادية.

- ارتفاع معدلات النمو والتطور للمجتمع.

من خلال ما تقدم ذكره نستنتج أن الرضا الوظيفي يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبيا لارتباطه باتجاهات المورد البشري وانطباعاته عن الوظائف، والتي تختلف باختلاف شخصياته وحاجاته وطموحاته... الخ.

**7-2-4- نظريات الرضا الوظيفي:** هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا، ومن أهم هذه النظريات ما يلي (السالم، 1997، 28):

**أ- نظرية فريديريك تايلور (1911):** وهي من النظريات الكلاسيكية التي تفسر دوافع الفرد نحو العمل بكونها دوافع اقتصادية بحتة، كما أنها تفترض أن الإنتاجية العالية للفرد ترتبط بأجر أعلى دائما، وأنه كلما زادت الإنتاجية زاد رضا الأفراد عن العمل، ولقد كان الهدف الأساسي لأفكار تايلور جعل المنظمات أكثر فعالية وتحسين ورفع الإنتاج، وقد أكد تايلور على أهمية عنصر المكافأة المادية وخاصة الأجر، وقد حددت النظرية أسس علمية للعمل على زيادة الإنتاج بأقل جهد وأقل تكلفة، وقد اعتبرت الأجر أهم عامل لتحقيق الرضا الوظيفي، كما ركزت على الجوانب الميكانيكية والآلية وتلبية الحاجات الفسيولوجية وأهملت الحاجات السيكولوجية والاعتبارات الإنسانية (منصور، 1982، 124).

**ب- نظرية ماسلو للحاجات (1943):** تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية، وتفسر هذه النظرية سلوك الإنسان على أساس الحاجات، ولقد جاءت نظرية ماسلو في الحاجات الإنسانية ردا على النظرية التحليلية لفرويد التي ترى أن أصول السلوك بيولوجية تتمثل في الغرائز (الزغول، 2005، 192)، وتقوم هذه النظرية على افتراض أن الإنسان كائن حي له عدة حاجات قد تؤثر على سلوكه، بحيث يرى ماسلو أن الحاجة هي عبارة عن قوة داخلية تدفع الفرد لأن يقوم بعمل ما لإشباع الحاجة الذاتية (حسون، 2008، 80)، فالحاجات غير المشبعة تسبب له توترا، أي أنها تؤثر على سلوكه، أما الحاجات المشبعة فهي لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني وبالتالي فهي لا تؤثر عليه، وقد قسم ماسلو الحاجات الإنسانية إلى خمسة مستويات ووزعها على النحو التالي (مصباح، 2011، 326):

- **الحاجات الأساسية:** وتسمى أيضا الحاجات الفسيولوجية وتشمل كل من الحاجات العضوية والبيولوجية كحاجات المأكل والمشرب والسكن والراحة، وهي الحاجات التي تتعلق بحماية الفرد من الأذى (العتوم، 2013، 198).

- **الحاجة إلى الأمن:** وهو الأمن الجسدي والنفسي، بحيث يعمل الإنسان على حماية نفسه من

أخطار البيئة والطبيعة، وهناك دعائم يقوم عليها شعور العاملين بالأمن هي:

- موقف الرؤساء من العاملين وتعاملهم معهم .

- معرفة الفرد لما يراد منه، كعرفته للأنظمة واللوائح التي تخص المنظمة وفرص التقدم (المغربي، 2004، 125).

- **الحاجات الاجتماعية:** تتضمن مشاركة الآخرين والتفاعل الاجتماعي والحاجة إلى الصداقة والحب والعطف والقبول من الآخرين، ويسعى الفرد عادة لبناء علاقات اجتماعية مع الآخرين ليشعر أنه مقبول من جماعته (العتوم، 2013، 198) ، وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطة الانطلاق نحو

حاجات أعلى وبعيدة عن الحاجات الأولية، إذ يرغب الفرد من خلالها لبناء علاقات، ويسعى لتكوين منزلة اجتماعية محترمة لنفسه مع الجماعة (مُجَد ولي، 2009، 201).

– **الحاجة إلى الاحترام والتقدير:** وهي الحاجة إلى الاحترام وتقدير الذات والتقدير من الآخرين والتميز عنهم، وتعني هذه الحاجة رغبة الفرد في كسب الاحترام والتقدير من الآخرين حتى يتنامى لديه الشعور بالأهمية والثقة (عبد الرحيم، 2009، 90).

– **الحاجة إلى تحقيق الذات:** وهي الحاجة إلى تحقيق الذات وتحقيق الأهداف والطموحات التي يرغبها الفرد في الحياة (الموسوي، 2012، 451)، وتعد هذه الحاجة أعلى مستوى في تنظيم ماسلو الهرمي.

**ج- نظرية ذات العاملين لهرزبرغ (1959):** وضع أسسها عالم النفس الأمريكي فريدريك هرزبرغ وزميله سندرمان وفصلا فيها بين العوامل المسببة للرضا الوظيفي والعوامل المسببة لعدم الرضا الوظيفي، حيث كان الاعتقاد السائد عند الباحثين قبل طرح هرزبرغ لنظريته هو أن الرضا الوظيفي ذو بعد واحد، أي أن العوامل التي تؤدي للرضا الوظيفي هي نفسها العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وهي تركز على العوامل المسببة للرضا الوظيفي، وفحواها أن عوامل الرضا الوظيفي تقسم إلى قسمين دافعة ووقائية (النعيمة، 2008، 219).

– **العوامل الدافعية:** تؤدي في حالة توفرها إلى الشعور بالرضا الوظيفي، وهي عوامل داخلية مرتبطة بمحتوى الوظيفة لها أثرها بالإحساس بالرضا عن العمل (الشرايدة، 2008، 186)، وتضم عدة عوامل نذكر من أهمها الإنجاز، المسؤولية، التقدير، التقدم والنمو، أهمية الوظيفة... الخ، وهي عوامل تؤدي إلى دفع العاملين إلى بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف المطلوبة التي توجد عادة في محتوى العمل وكيانه وتصميم الوظيفة وقد لخصها هرزبرغ في:

– الإنجاز وأداء العمل.

– المسؤولية عن العمل الفردي وعمل الآخرين .

– الرغبة في الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم.

– فرض التقدم والنمو في العمل.

– أداء عمل ذي أهمية وقيمة للمؤسسة والفرد معا .

– **العوامل الوقائية:** وتسمى العوامل الصحية أو الخارجية، وهي تتعلق ببيئة العمل ومحيطه (الشرايدة، 2008، 186)، هذه العوامل هي التي تحدد بدرجة كبيرة مستوى مشاعر الاستياء لدى العامل وتمثل إجمالاً في بيئة العمل وتفصيلاً فيما يلي :

– ظروف العمل المادية.

– العلاقات مع الرؤساء.

– العلاقة مع المرؤوسين.

– الإشراف.

– قيمة أداء العمل وأهميته في المنظمة.

وحسب هرزبرغ فإنه عندما تزداد درجة إشباع العوامل الصحية يقل الشعور بالاستياء إلى النقطة التي يصل فيها هذا الشعور إلى درجة الصفر أو درجة الحياد التي لا يوجد فيها شعور بالاستياء، أما عندما تزداد درجة إشباع العوامل الدافعة فإن الشعور بالرضا يزداد ويصل فيها الشعور إلى حالة الرضا العام (خواجة، 2005، 206)، ويذكر العدلي أنه وفقاً لهذه النظرية فإن العوامل الدافعة تدفع الفرد وتقوده للعمل، أما العوامل الصحية فإنها تحمي وتصون العامل فقط ولا تقوده إلى العمل.

## 8- الدراسات السابقة:

يعتبر استعراض الدراسات السابقة مسألة مهمة في أي بحث من الأبحاث، وذلك من عدة نواحي، ففيها من ناحية وضع الباحث في إطاره الصحيح وموقعه المناسب من البحوث الأخرى، والتي توصله إلى فهم أعمق لمشكلته، وتمكنه من الوقوف على طبيعة الدراسات السابقة من حيث الموضوع والمهدف وأهم النتائج التي توصلت إليها، ومن ثم مقارنة تلك النتائج بنتائج بحثه واستخلاص معمم لتلك النتائج، ومن ناحية أخرى تحدد الدراسات

السابقة الجوانب المدروسة في الموضوع المتناول، وتبيان وضع العلم منه، ومعرفة نقاط الضعف والقوة فيه، فهي تساعد على إجراء مقارنات بين النتائج المتوصل إليها في البحث ونتائج تلك الدراسات وتبرز وتوضح المناهج المتبعة، وبذلك يكون لها الدور الهام في توجيه الباحث لتوصله لصياغة دقيقة ومحدودة لأهدافه وطبيعة موضوعه.

#### 8-1- عرض الدراسات السابقة: نعرض فيما يلي بعض الدراسات السابقة كالآتي:

دراسة مقدم عبيرات وأحلام بن ساحة (2018)، جاءت بعنوان أثر القيم التنظيمية على الالتزام التنظيمي، وهدفت الدراسة للتعرف على أثر القيم التنظيمية على الالتزام التنظيمي وقد اعتمدت الدراسة على نموذج "ديف فرانسيس ومايك ودكوك" في تصنيفهم للقيم التنظيمية كما تم استخدام منهجين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وقد بلغت عينة الدراسة 90 عامل إداري بالمدرسة العليا للأساتذة بالأغواط، ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين القيم التنظيمية والالتزام التنظيمي، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى إرساء وتدعيم منظومة القيم لدى العاملين، وذلك لتعزيز الالتزام التنظيمي لديهم.

دراسة نجلاء محمود عبد الله (2000)، جاءت بعنوان القيم التنظيمية للمديرين في الجهاز الحكومي القطري وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وهدفت الدراسة للتعرف على واقع القيم التنظيمية للمديرين في الجهاز الحكومي القطري وعلاقتها بالأداء الوظيفي، والتعرف على القيم التي يعتنقها المديرون في الجهاز الحكومي القطري ويولونها اهتمام، وبيان العلاقة التي تربط بين تلك القيم والأداء الوظيفي، وكذلك العلاقة بين الخصائص الديمغرافية للمديرين والأداء الوظيفي، وقد تم اختيار عينة عشوائية من مديري الإدارات ومساعدتي المدراء ورؤساء الأقسام في الجهاز الحكومي القطري، وتم توزيع (340) إستبانة في (11) جهاز حكومي، وقد خلصت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية مجتمعة للمديرين في الجهاز الحكومي القطري والأداء الوظيفي، وبناء على النتائج قدمت الدراسة توصيات تمثلت في ضرورة السعي الجاد والواعي من قبل المنظمات لتعزيز أهمية القيم التنظيمية الإيجابية وإعادة النظر في الأساليب المعتمدة في التحفيز والتركيز على قيم التماسك والعلاقات بين الأفراد في العمل.

دراسة حميدي عادل (2018)، بعنوان القيم التنظيمية لدى الأستاذ الإداري وفق نموذج ديف فرانسيس وودكوك، دراسة ميدانية بجامعة محمد بوضياف المسيلة، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى القيم التنظيمية للأستاذ الجامعي بجامعة المسيلة، حيث تكون مجتمع الدراسة من أساتذة إداريين بجامعة المسيلة، وتم اختيار عينة الدراسة المكونة من (63) أستاذ، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبيان على الباحثين انطلاقاً من أبعاد ديف وودكوك لقياس القيم التنظيمية في المؤسسة الجامعية، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى القيم التنظيمية مرتفع لدى الأستاذ الإداري بالجامعة، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أبعاد القيم التنظيمية لدى الأستاذ الإداري، وأيضاً لا توجد فروق دالة إحصائية بين الأساتذة الإداريين في أبعاد القيم التنظيمية تبعاً لمتغير الجنس.

دراسة خديجة عبادو (2012)، بعنوان القيم التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي، هدفت الدراسة إلى الكشف عن القيم التنظيمية السائدة لدى أساتذة الجامعات بالجزائر، وقد اعتمدت على استبانة ديف فرانسيس وودكوك لتحديد القيم التنظيمية السائدة لدى أساتذة الجامعات، والتي تحتوي 43 بنداً، وأربع أبعاد هي بعد الإدارة وبعد المهمة وبعد العلاقات وبعد البيئة، وتدرج تحت هذه الأبعاد اثنتا عشر قيمة كما يلي بعد الإدارة ويعني الكيفية التي تتعامل بها الإدارة مع النفوذ، والقيم التي تتبع لإدارة الإدارة هي القوة، والصفوة والمكافأة، أما بعد المهمة فيهتم بالقضايا ذات العلاقة بأداء العمل، والقيم التي تتبع هذا البعد هي العدالة، والقانون، والنظام، وبعد البيئة يهتم بعملية تنافس المنظمة مع العالم المحيط بها، وإسهام من الموظفين في المنظمة، والقيم التي تتبع هذا البعد هي العدل، والقانون، والنظام، وبعد البيئة يهتم بعملية تنافس المنظمة مع العالم المحيط بها، وكيفية التأثير على هذه البيئة والإستفادة منها، والقيم التي تتبع هذا البعد هي الدفاع، والتنافس، واستغلال الفرص، وقد تم تطبيق الإستبيان على عينة من الأساتذة تتكون من 447 أستاذاً وأستاذة وتم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية بولايات ورقلة والوادي وغرداية وبسكرة بالجنوب الجزائري، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن القيم السائدة لدى أساتذة الجامعات هي القوة، العدل، فرق العمل، الكفاءة، الصفوة ويأتي بعد الإدارة في المرتبة الأولى ويليه بعد العلاقات ثم بعد المهمة، وأخيراً بعد البيئة، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في القيم التنظيمية بأبعادها باختلاف التخصص لصالح أساتذة العلوم التكنولوجية وعلوم المادة والطبيعة والحياة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة

الجامعات في القيم التنظيمية بأبعادها باختلاف الرتبة، الأقدمية، وتوجد أيضا فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة الجامعات في القيم التنظيمية بأبعادها باختلاف الجامعات لصالح جامعة بسكرة.

دراسة صفاء جميل الجعافرة (2010)، بعنوان القيم التنظيمية لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك وعلاقتها باتخاذ القرار، وقد هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين القيم التنظيمية وعملية اتخاذ القرار لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك، وقد تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (225) مدير ومديرة، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين القيم التنظيمية وأبعادها وخطوات اتخاذ القرار.

دراسة مسعودة فلوس (2018)، بعنوان القيم التنظيمية ودورها في توجيه الفعل التنظيمي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر، هدفت الدراسة للتعرف على كيفية تمكن القيم التنظيمية من توجيه الفعل التنظيمي للعاملين من خلال الدور المنوط بها بمؤسسة اتصالات الجزائر، ولتحقق من الهدف المنشود تم الاعتماد على استبيان يتكون من ثلاث محاور كل محور يتكون من (24) عبارة مجتمعة بين القيم التنظيمية والفعل التنظيمي، كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، ثم توزيع المقياس على مفردات مجتمع الدراسة المقدر عددهم (51) مفردة، وقد استخدم المنهج الوصفي في الدراسة، وخلصت النتائج إلى أن القيم التنظيمية تساهم في توجيه الفعل التنظيمي للعاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر.

**8-2- التعليق على الدراسات السابقة:** بالتطرق إلى الدراسات السابقة في دراستنا هذه نجد أنها تناولت جميعها القيم التنظيمية، سواء منها الدراسات العربية أو المحلية، وقد حاولت أغلبها تحديد أبعاد القيم التنظيمية، وتناولت كلها بشكل عام موضوع القيم من خلال أبعاد وتعريفات مختلفة، فقد توصلت الدراسة الأولى دراسة مقدم عبارات وأحلام بن ساحة هدفت للتعرف على أثر القيم التنظيمية على الالتزام التنظيمي واعتمدت على نموذج "ديف فرانسيس ومايك ودكوك" في تصنيفهم للقيم التنظيمية، بينما هدفت دراسة أخرى إلى للتعرف على واقع القيم التنظيمية للمديرين وعلاقتها بالأداء الوظيفي، والتعرف على القيم التي يعتنقها المديرون في الجهاز الحكومي ويولونها اهتمام، وبيان العلاقة التي تربط بين تلك القيم والأداء الوظيفي، وكذلك العلاقة بين الخصائص الديمغرافية للمديرين والأداء الوظيفي كدراسة نجلاء محمود عبد الله، في المقابل هدفت دراسة لحميدي عادل للتعرف على مستوى القيم التنظيمية لدى الأساتذة تبعاً لمتغير الجنس، كما هدفت دراسة عبادو إلى الكشف عن القيم التنظيمية السائدة وأبعادها لأساتذة في عدة جامعات، أما دراسة الجعافرة فقد هدفت إلى التوصل للعلاقة بين القيم التنظيمية وعملية اتخاذ القرار، كما أن دراسة فلوس هدفت للتعرف على دور القيم التنظيمية ومساهمتها في توجيه الفعل التنظيمي، ومن خلال الاختلاف في البيئات المكانية للدراسات السابقة، وكذلك في الفترات الزمنية، والاختلاف في الخصوصية والطبيعة البشرية ونوعية العمل، فقد نجد أن جميعها استخدم المنهج الوصفي لتطبيق إجراءات الدراسة، والاستبيان لجمع البيانات، وقد استفادت دراستنا من الدراسات السابقة في دعم الإطار النظري وخاصة المعلومات المتعلقة بالقيم التنظيمية، والنظر عن كُتب لموضوع الدراسة في مجتمعات أخرى، ومعرفة نوعية الأسئلة التي تطرح على مجتمع الدراسة والتعامل مع هذه المواضيع، كما تمت الاستفادة من الناحية المنهجية والاستعانة بها في إعداد أدوات الدراسة.

### 9- الإجراءات المنهجية للدراسة:

لكل دراسة أهداف تسعى للوصول إليها، وذلك للتأكد من صحة الفرضيات التي تم وضعها أو نفيها من خلال إخضاعها للتحقيق العلمي، وبالاعتماد على الجانب النظري الذي يعطي القاعدة الأساسية للدراسة ينزل الباحث للميدان من أجل الحصول على المعلومات التي تخص الظاهرة المدروسة أو إيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة، معتمدا على أداة بحثية تمكنه من جمع البيانات التي يريد الحصول عليها، فالباحث حين يتبع كل هذه الإجراءات أملا منه للتوصل إلى نتائج مفيدة، لذا لا بد لنا من عرض هذه الخطوات لما لها من أهمية بالغة في تحقيق النتائج التي نسعى للحصول عليها.

### 9-1- المنهج المعتمد في الدراسة:

نظرا لطبيعة موضوعنا الذي يبحث العلاقة القائمة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي، فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لهذه الدراسة، والذي يهتم بوصف سمات الظاهرة وتحليلها، ويستخدم من أجل الحصول على حقائق وبيانات مع تفسير لكيفية ارتباطها بمشكلة الدراسة (إبراهيم، 2000، 126).

## 9-2- مجالات الدراسة:

**المجال المكاني:** أجريت الدراسة الميدانية بشركة سوفيا للصناعات الغذائية لإنتاج الفرينة والنخالة والتي تقع في حدود المنطقة الصناعية بتراب دائرة البيضاء ولاية الوادي.

**المجال الزمني:** أجريت الدراسة الميدانية النهائية بمؤسسة الدراسة وذلك خلال الفترة الممتدة من (01-05 مارس 2021).

## 9-3- الدراسة الاستطلاعية:

حيث قام الباحث بتوزيع استمارات الدراسة على العينة الاستطلاعية المتكونة من 15 عامل مهنيًا، وقد تم استلام استمارات الإجابة في نفس اليوم، وذلك قصد دراسة الخصائص السيكومترية لأداة البحث، وكان ذلك بتاريخ 24 فيفري 2021.

**9-4- عينة الدراسة:** قمنا بعملية المسح الشامل لكل عمال المؤسسة واختيار كل مجتمع البحث وعددهم 65 عاملاً مهنيًا تم حصرهم كعينة للدراسة، كانوا ثلاثة (03) عمال منهم في عطلة سنوية، وبقي إثنان وستون (62) عاملاً، تم توزيع عليهم الاستبيان في صورته النهائية، وعند تفريغ الاستبيان تم إلغاء إجابتين غير مكتملتين، وبقيت ستون (60) استمارة، وعليه فإن عينة الدراسة متكونة من (60 مفردة).

## 9-5- أداة جمع البيانات:

نظراً لطبيعة القيم التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي فإن الباحث اعتمد في الدراسة الحالية في جمع البيانات على الاستبيان، حيث يجب على الباحث أن يقرر مسبقاً الطريقة المناسبة لبحثه، وأن يكون ملماً بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي (عليان وغنيم، 2008، 87)، وبسبب طبيعة الموضوع واختصار للوقت والجهد، والطريقة المباشرة للوصول إلى الإجابات، وتم التركيز في إعداد هذه الاستمارة على المصادر التالية:

- الدراسة الاستطلاعية واستقراء لما هو موجود في الواقع.

- المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة أو جزء منها .

- البحوث والدراسات التي تناولت القيم التنظيمية.

- البحوث والدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي.

وتم تقسيم بنود الاستبيان إلى محورين، محور خاص بالقيم التنظيمية، ومحور خاص بالرضا الوظيفي، ويشمل الاستبيان في صورته النهائية على 38 عبارة موزعة كما يلي:

- المحور الأول: المتغير الأول: القيم التنظيمية والذي يحتوي على 24 بند موزعة على أربعة أبعاد على النحو التالي :

- بعد إدارة الإدارة : يضم 06 بنود من (1- 6).

- بعد إدارة المهمة : يضم 06 بنود من (7- 12).

- بعد إدارة العلاقات : يضم 06 بنود من (13- 18).

- بعد إدارة البيئة : يضم 06 بنود من (19- 24).

- المحور الثاني: المتغير الثاني: الرضا الوظيفي والذي يحتوي على 14 بند

وقد تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي في كلا المتغيرين، أما البدائل المستعملة للمحور الأول فعددها خمس بدائل وهي: دائما- غالباً- أحياناً- نادراً- إطلاقاً، حيث تم إعطاء كل بديل درجة وإتجاه ليتم معالجتها إحصائياً وفق مفتاح التصحيح كما يلي:

الاتجاه	بدائل	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	إطلاقاً
موجب		05	04	03	02	01
سالب		01	02	03	04	05

وبالنسبة للبدائل المستعملة للمحور الثاني، والتي عددها أيضا خمس بدائل وهي: راضي جدا- راضي- محايد- رافض- رافض جدا، أيضا تم إعطاء كل بديل درجة ليتم معالجتها وفق مفتاح التصحيح إحصائيا كما يلي:

الإتجاه	البدائل	راضي جدا	راضي	محايد	رافض	رافض جدا
موجب	05	04	03	02	01	
سالب	01	02	03	04	05	

### 9-6- الخصائص السيكومترية لأداة القياس:

للتأكد من أن أداة الدراسة المستخدمة تقيس ما وضعت من أجله لقياسه ، يجب أن نقيس الخصائص السيكومترية لهذه الأداة وتمثل هذه الأخيرة في الصدق والثبات.

أ- **صدق أداة الدراسة:** تعتبر الأداة صادقة إذا كانت تقيس ما وضعت لقياسه (العساف، 1995، 429)، ويوجد عدة طرق لقياس الصدق وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الصدق الظاهري فقط.

- **الصدق الظاهري:** لقد قمنا بعرض الاستبيان في صورته الأولية على خمسة من أساتذة من جامعة الوادي ، وتم العمل بملاحظاتهم وتعديلاتهم من خلال تعديل ثلاث (03) عبارات ليكون الاستبيان في صياغته النهائية.

ب- **ثبات أداة البحث:** ويقصد به الاستقرار في درجات الفرد الواحد على نفس الاختبار وهذا يعني إلى أي مدى يعطي نفس النتائج في إجراءات متكررة لنفس الأفراد، وحيث أن ثبات أداة البحث، وهو التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم (العساف، 1995، 430) ، ولقياس مدى ثبات أداة البحث استخدمنا معامل ثبات (ألفا كرونباخ) للتأكد من ثباتها، حيث طبقت المعادلة على عينة استطلاعية لقياس الصدق البنائي والتي تكونت من (15) مفردة من العاملين المهنيين لشركة سوفيا للصناعات الغذائية للفرينة والنخالة بالبيضاء، وهو من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للأداة فهو يربط بين ثبات الأداة وثبات بنودها، فازدياد نسبة تباينات البنود بالنسبة للتباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات، وبتطبيق معادلة ألفا كرونباخ على النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى أن معامل الثبات يساوي (0,90) وهي قيمة مرتفعة تؤكد أن الأداة ثابتة.

9-7- **الأساليب الإحصائية المستخدمة:** تعد الأساليب الإحصائية أحد الدعائم الأساسية التي تقوم عليها الطرق العلمية في بحثها وهي التي من خلالها يتمكن الباحث من معرفة فروق المتوسطات بين المجموعات وكذا الوصف الدقيق للموضوع، فبعد الحصول على أجوبة العمال من الاستبيان تم تفريغ معطياتها في شكل جداول، وقد استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن أجل إيجاد العلاقة بين المتغيرين وصحة تحقق الفرضيات من عدمها اعتمدنا في دراستنا استخدام معامل ارتباط بيرسون والنسب المئوية ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

### 10- عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

أ- **عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:** تنص هذه الفرضية على أنه توجد علاقة بين القيم التنظيمية السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها.

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
القيم التنظيمية	60	0,890	0,000	دال إحصائيا عند
الرضا الوظيفي				0,01

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R قدرت بـ 0,890 عند مستوى الدلالة 0,000، وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,01، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي، وعليه نقبل الفرض القائل "توجد علاقة بين القيم التنظيمية السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها"، ونرفض الفرض الصفري التالي "لا توجد علاقة بين القيم التنظيمية السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها"، وقد أظهرت النتائج بوضوح أن الأغلبية من أفراد عينة البحث لديهم مستوى رضا وظيفي من خلال القيم السائدة في المؤسسة، حيث كانت مرتفعة وذلك بحسب النتائج المتوصل إليها، والتي نرى من خلالها حرص الشركة على بلوغ مستوى عالي من الرضا الوظيفي لعمالها، وهو ما يؤكد شعور العمال بالانتماء للمؤسسة، ورضاهم بالاستمرار في مناصب عملهم، وشعورهم بالأمان الوظيفي والعدالة في توزيع المهام، ورضاهم عن أسلوب الإشراف والقيادة وعن قنوات الاتصال المفتوحة بينهم وبين الإدارة، وقد أثبتت الدراسة أن القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة بناء على تصنيف نموذج ديف فرانسيس ومايك وذكوك وهي قيم إدارة الإدارة وقيم المهمة وقيم إدارة العلاقات وقيم إدارة البيئة كلها كانت لها علاقة قوية بالرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة .

**ب- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:** تنص هذه الفرضية على أنه توجد علاقة بين إدارة الإدارة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
بعد إدارة الإدارة	60	0,870	0,000	دال إحصائياً عند 0,01
الرضا الوظيفي				

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R قدرت بـ 0,870 عند مستوى الدلالة 0,000، وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,01، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين قيم إدارة الإدارة والرضا الوظيفي، وعليه نقبل الفرض القائل "توجد علاقة بين قيم إدارة الإدارة السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها"، ونرفض الفرض الصفري التالي "لا توجد علاقة بين قيم إدارة الإدارة السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها"، وهذا ما يدل على أن قيمة إدارة الإدارة السائدة بمؤسسة الدراسة والتي تتضح وتتلخص في علاقات الاحترام والتعاون بين العمال وذلك من خلال الاهتمام بالجانب الإنساني في العمل، كما تتضح من خلال النتائج أن إدارة المؤسسة لها القدرة الكافية للتأثير على العمال وتعديل سلوكياتهم المهنية من خلال سعي إدارة المؤسسة إلى تحفيز العمال ومنحهم مكافآت وخاصة الذين يساهمون في تحقيق أهدافها وذلك بإعتمادها نظام ترقية قائم على أسس علمية وبراغي الفروق المهنية، كما تمنح الإدارة للعمال حريتهم في المشاركة في بعض القرارات التي تحقق الأهداف العامة للمؤسسة وتطوير خدماتها وإنتاجها.

**ج- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:** تنص هذه الفرضية على أنه توجد علاقة بين إدارة المهمة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
بعد إدارة المهمة	60	0,820	0,000	دال إحصائياً عند 0,01
الرضا الوظيفي				

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R قدرت بـ 0,820 عند مستوى الدلالة 0,000، وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,01، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين قيم إدارة المهمة والرضا الوظيفي، وعليه نقبل الفرض القائل "توجد علاقة بين قيم إدارة المهمة السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها"، ونرفض الفرض الصفري التالي "لا توجد علاقة بين قيم إدارة المهمة السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها، حيث أنه ما توفره قيمة إدارة المهمة للعمال من احترام وقبول للقرارات التي تصدر من الإدارة ومشاركة العاملين فيها، كما تأخذ الإدارة مقترحات العمال على بعض الأعمال بعين الاعتبار، وتسعى إلى تحديد الأدوار بناء على الكفاءة في العمل، وتستغل المؤسسة مواردها المالية بكل عقلانية وتسعى للتوفيق بين مداخلتها ومخرجاتها بالطرق العلمية

**د- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على أنه توجد علاقة بين إدارة العلاقات والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
بعد إدارة العلاقات	60	0,790	0,000	دال إحصائياً عند 0,01
الرضا الوظيفي				

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R قدرت بـ 0,790 عند مستوى الدلالة 0,000، وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,01، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين قيم إدارة العلاقات والرضا الوظيفي، وعليه نقبل الفرض القائل "توجد علاقة بين قيم إدارة العلاقات السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها"، ونرفض الفرض الصفري التالي "لا توجد علاقة بين قيم إدارة العلاقات السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها، وهذا ما يدل على أن قيمة إدارة العلاقات السائدة بمؤسسة الدراسة والتي تتضح وتتلخص في التعاون والتفاهم وحل النزاعات بالطرق السلمية إضافة إلى تشجيع إدارة المؤسسة على العمل الجماعي في شكل فرق وترسيخ ونشر قيم هذا العمل، كما أن النتائج أثبتت رضا العمال عن القرارات الإدارية العادلة، إلا أن أغلب العمال كانت إجاباتهم أن الراتب لا يتماشى مع الأعمال التي يقومون بها، وأكدت النتائج أيضاً أنه توجد صرامة في تطبيق القوانين والالتزام بإجراءات العمل في المؤسسة، كما أن القواعد والإجراءات التنظيمية في المؤسسة تعمل على توجيه سلوك العمال لتحقيق الأهداف.

**ه- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:** تنص هذه الفرضية على أنه توجد علاقة بين إدارة البيئة والرضا الوظيفي لدى عمال شركة سوفيا للصناعات الغذائية.

المتغيرات	عدد أفراد العينة	قيمة معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
بعد إدارة البيئة	60	0,810	0,000	دال إحصائياً عند 0,01
الرضا الوظيفي				

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون R قدرت بـ 0,810 عند مستوى الدلالة 0,000، وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,01، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين قيم إدارة البيئة والرضا الوظيفي، وعليه نقبل الفرض القائل "توجد علاقة بين قيم إدارة البيئة السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها"، ونرفض الفرض الصفري التالي "لا توجد علاقة بين قيم إدارة البيئة السائدة في شركة سوفيا للصناعات الغذائية والرضا الوظيفي لدى عمالها، حيث أنه ما توفره قيمة إدارة البيئة للعمال من توفر الفرص واستغلالها

وتشجيع الإبداع والابتكار في العمل من خلال مرونة الهيكل التنظيمي للمؤسسة واستغلال تلك الفرص بتشجيع التنافس الإيجابي بين العمال والتعامل بكل فاعلية مع المشاكل التي تعيق نجاحها والسعي إلى إدراك الأخطار والتهديد الخارجي .

### 11- خاتمة:

لقد حظيت القيم التنظيمية ومازالت باهتمام العلماء والباحثين من مختلف التوجهات النظرية، باعتبارها متغيرات تؤثر تأثيراً كبيراً على دافعية العمال وأدائهم، وعلى مستوى رضاهم الوظيفي، وبذلك فهي لها تأثير غير مباشر على أهداف المؤسسة وعلى توجهاتها وتطلعاتها، لذا كان من الضرورة الاهتمام بالعنصر البشري الذي يعتبر من أهم عناصر الإنتاج لما له من أهمية في نجاح أي مؤسسة.

فالقيم التنظيمية تعتبر الموجه والدافع في العمل لدى الفرد العامل مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام وزيادة الإنتاجية، كما أنها تساعد في تحقيق التفاعل بين الفرد والمنظمة، وتدفع العاملين إلى العمل بكل ما يملكون من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة للمؤسسة، وتساهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال، ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع تبين لنا قوة العلاقة ومتانتها بين القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة والرضا الوظيفي للعمال، إذ تعمل على تشجيع العمال ورفع روحهم المعنوية، وضمان استقرارهم، وزيادة ثقتهم بمؤسستهم وتحقق رضاهم الكامل عن أعمالهم.

### المراجع:

- أنور سلطان مُجد سعيد. (2003). السلوك التنظيمي. مصر: دار الجامعة الجديدة الإسكندرية.
- باسم مُجد ولي. (2009). المدخل إلى علم النفس الاجتماعي (المجلد ط1). دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- بقاسم وآخرون سلاطنية. (2013). الفعالية التنظيمية في المؤسسة مدخل سوسولوجي. بئر خادم، الجزائر: الدار الجزائرية للنشر والتوزيع.
- بيل ، فرنش، وندل سيسل جونير. (2000). تطوير المنظمات تدخلات علم السلوك لتحسين المنظمة. (أحمد عبد الرحمان أحمد وحيد بن أحمد الهندي، المترجمون) الرياض، المملكة السعودية: معهد الإدارة العامة.
- حنان عبد الرحيم الأحمدى. (2006). الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية في السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 13، عدد 03، جامعة الكويت.
- خضير كاظم حمود. (2002). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. عمان الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- خليل مُجد حسن الشماع. (1999). مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال . عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ديف فرانسيس وودكوك مايك. (1995). القيم التنظيمية. (عبد الله هيجان، المترجمون) الرياض السعودية: معهد الإدارة العامة.
- ديف وودكوك، مايك فرانسيس. (1995). القيم التنظيمية. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- سالم تيسير الشرايدة. (2008). الرضا الوظيفي نظرية وتطبيقات عملية (المجلد ط1). الأردن: دار الصفاء للنشر.
- سالم مُجد السالم. (1997). الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية.
- سالي علي مُجد حسن. (2000). العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي. جامعة عين شمس، القاهرة: رسالة ماجستير غير منشورة .
- سامي بن عبد الله الحسين. (2007). الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص في السعودية (الإصدار مجلد 14، عدد 02). الكويت: المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت . .
- سنان كاظم الموسوي. (2012). الإدارة لمحات معاصرة (المجلد ط1). الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- صلاح الدين مُجد عبد القادر النعيمي. (2008). الإدارة (المجلد الطبعة العربية). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- عاطف جابر طه عبد الرحيم. (2009). السلوك التنظيمي (المجلد ط1). مصر: الدار الجامعية.
- عامر عوض. (2007). السلوك التنظيمي الإداري. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عامر مصباح. (2011). علم النفس الاجتماعي في السياسة والإعلام (المجلد ط1). مصر: دار الكتاب الحديث.
- عبد الحفيظ مقدم. (العدد الأول، 1994). علاقة القيم الفردية والتنظيمية وتفاعلها مع الاتجاهات والسلوك، دراسة امبريقية. مجلة العلوم الاجتماعية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت ، صفحة 150.
- عبد الحميد المغربي عبد الفتاح. (1999). الإدارة الإستراتيجية مواجهة لتحديات القرن الحادي والعشرين. القاهرة، مصر: مجموعة النيل العربية.

- عبد العزيز بن عبد الله آل جمعان الغامدي. (2005). القيم التنظيمية لإدارات التربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة في ضوء مقياس ديف فرانسيس ومايك ووكوك، دراسة ميدانية. المملكة العربية السعودية: رسالة ماجستير، كلية التربية بمكة المكرمة، جامعة أم القرى.
- عبد العزيز خواجه. (2005). مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل (المجلد ط1). الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
- عبد الله عقله مجلي الخزاولة. (2009). الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية. عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- عبد المعطي مُجَّد عساف. (1999). السلوك الإداري التنظيمي. عمان، الأردن: دار زهران للنشر.
- عثمان مُجَّد غنيم رجي مصطفى عليان. (2008). أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العلمي (المجلد ط2). الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- عدنان يوسف العتوم. (2013). علم النفس التربوي (المجلد ط4). الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عماد عبد الرحيم الزغول. (2005). مقدمة في علم النفس التربوي (المجلد ط1). الأردن: مركز يزيد للنشر.
- عواد الشمري، ، سالم. (2009). الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي بالخفجي. رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الملك عبد العزيز.
- عويد المشعان. (1993). دراسات في الرضا المهني والفروق بين الجنسين (المجلد ط1). الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.
- فهمي منصور. (1982). إدارة القوى البشرية (المجلد ط6). القاهرة: دار النهضة العربية.
- فؤاد إيناس. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام الوظيفي. المملكة العربية السعودية: رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- فيصل حسونة. (2008). إدارة الموارد البشرية (المجلد ط1). الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع .
- كامل مُجَّد المغربي. (2004). السلوك التنظيمي (المجلد ط3). الأردن: دار الفكر الأردن.
- كامل مصطفى البكري. (1990). دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، جامعة القاهرة.
- مُجَّد الصيرفي. (2008). السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية. دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
- مُجَّد العديلي ناصر. (1984). الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية لإتجاهات ومواقف موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. السعودية، الرياض: معهد الإدارة العامة .
- مُجَّد بن مسفر الشمراي. (2006). معايير ترقية الأفراد بالدفاع المدني ومدى رضاهم عنها، دراسة مسحية على أفراد قوات الطوارئ الخاصة للدفاع المدني. السعودية: رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- مُجَّد حمد. العساف. (1995). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان للطباعة والنشر.
- محمود سلمان. العميان. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال (المجلد ط3). عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- مروان عبد المجيد إبراهيم. (2000). أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية (المجلد ط 1). مؤسسة الوراق عمان.
- مسعودة عجال. (2010). القيم التنظيمية وعلاقتها بجودة التعليم العالي. الجزائر: رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة.
- موريس أنجوس. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، ط2، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، .
- موسى اللوزي. (2006). التنظيم وإجراءات العمل (المجلد ط2). الأردن: دار وائل للنشر عمان.
- مؤيد الساعدي. (2011). مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- ناصر مُجَّد العديلي. (1993). إدارة السلوك التنظيمي. المملكة العربية السعودية: مرامر للطباعة الإلكترونية الرياض.
- نجم عبود نجم. (2006). أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال . عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- نور الدين شنوني. (2005). تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية حالة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز. جامعة الجزائر: أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص علوم التسيير .
- وعلي كرم ناصر مُجَّد أحمد الدليمي. (2009). علم النفس الإداري وتطبيقات في العمل (المجلد ط1). الأردن: دار وائل للنشر عمان.
- وفاء أحمد مُجَّد. (2009). أثر الرضا الوظيفي في تحليل وتصميم العمل (الإصدار العدد19). الرصافة: كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.