

الثقافة التنظيمية وعلاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة ميدانية عينة من العاملين بمقر بلدية قمار - الوادي-

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الاستاذ(ة)

إعداد الطالب (ة):

_ رابح بن عيسى

*سارة سقني

*لميس بن حميدة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	شوقي مرابط
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	رابح بن عيسى
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	سليم دحة

السنة الجامعية: 2023/2022

الثقافة التنظيمية وعلاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

دراسة ميدانية عينة من العاملين بمقر بلدية قمار - الوادي-

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الاستاذ(ة)

_ رايح بن عيسى

إعداد الطالب (ة):

*سارة سقني

*لميس بن حميدة

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	شوقي مرابط
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	رايح بن عيسى
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	سليم دحة

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، نحمد الله ونشكره على الهامنا الصبر وتوفيقه طيلة مشوارنا الى انجاز هذا العمل.

نتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذنا الفاضل: "راجح بن عيسى" الذي منحنا من وقته وجهده وعلى اهتمامه الكبير ومتابعته المستمرة لاتمام هذا العمل، نسأل الله ان يبارك فيه.

كما نتوجه بالشكر الجزيل الى كل أساتذة قسم العلوم الإجتماعية بجامعة الشهيد حمه لخضر، الذين رافقونا طيلة سنواتنا الخمسة من التعليم الجامعي. والشكر واصل الى كل من ساهم ومد لنا يد العون من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

ملخص الدراسة:

- هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن علاقة الثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي، لدى العاملين ببلدية قمار، بدائرة قمار ولاية الوادي، من خلال طرح التساؤل الرئيسي: هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين؟

ويندرج تحت هذا التساؤل أسئلة فرعية كما يلي:

- هل توجد علاقة بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين؟
- هل توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين؟

ومن أجل حل المشكلة المطروحة نقترح طرح الفرضية العامة "توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين" والتي تمخضت عنها فرضيتين فرعيتين:

- توجد علاقة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
 - توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- من جهة أخرى اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كونه المنهج الأنسب، وتمت الاستعانة بأداة الإستبيان الذي تم توزيعه على عينة قصدية بطريقة المسح الشامل مكونة من (88) عاملا ببلدية قمار، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين
- وجود علاقة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- وجود علاقة بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية - الرضا الوظيفي - القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية

Abstrac:

This study aimed to reveal the relationship between organizational culture and job satisfaction, among workers in the municipality of Guemar, in the gambling district (Daïra) of El-Oued state (Wilaya) , by asking the main question: is there a relationship between organizational culture and job satisfaction among workers?

This question includes sub-questions as follows:

- Is there a relationship between organizational values and job satisfaction among employees?
- Is there a relationship between organizational beliefs and job satisfaction among workers?

In order to solve the problem posed, we propose to put forward the general hypothesis "there is a relationship between organizational culture and job satisfaction among employees", which resulted in two sub-hypotheses:

- There is a relationship between organizational values and job satisfaction among workers.
- There is a relationship between organizational beliefs and job satisfaction among workers.

On the other hand, the study relied on the descriptive approach as it is the most appropriate one, and the questionnaire tool was used, which was distributed to an intentional sample using the comprehensive survey method consisting of (88) workers in the municipality of Guemar. The study concluded the most important results:

- There is a relationship between organizational culture and job satisfaction among workers
- There is a relationship between organizational values and job satisfaction among employees.
- There is a relationship between organizational beliefs and job satisfaction among workers.

Keywords: organizational culture - job satisfaction - organizational values - organizational beliefs

قائمة المحتويات

III	 الشكر
IV	 الملخص
V	 قائمة المحتويات
VI	 قائمة الجداول
VIII	 قائمة الأشكال
IX	 قائمة الملاحق
أ	 المقدمة
14	 الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية
16	 المبحث الأول: الأدبيات النظرية
20	 المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات
22	 المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية
29	 الفصل الثاني : الدراسة الميدانية
31	 المبحث الأول: الطريقة و الأدوات
35	 المبحث الثاني: النتائج و المناقشة
58	 الخاتمة
61	 المراجع
63	 الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي	34
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	35
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	36
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	37
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	39
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب أقدمية العمل	40
07	يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول المحور الاول القيم التنظيمية	42
08	يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول المحور الثاني المعتقدات التنظيمية	44
09	يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول المحور الثالث الرضا الوظيفي	46
10	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي	48
11	يمثل قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكرت الثلاثي	48
12	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المعتقدات التنظيمية و الرضا الوظيفي	50
13	يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي	52

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة	20
02	يوضح تأثير الثقافة التنظيمية السلبية في الرضا الوظيفي	21
03	يوضح تأثير الثقافة التنظيمية الإيجابية في الرضا الوظيفي	22
04	نموذج حول الدراسة	32
05	رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	36
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	37
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	38
08	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	40
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	41

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
64	الهيكل التنظيمي للبلدية	01
65	الاستبيان	02

مقدمة

1. توطئة:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي تمتلكها المنظمة و تهتم بها خاصتنا بعد عولمة المجتمعات التي أدت إلى حدوث تغيرات سريعة و مستمرة من شأنها التأثير على أداء المنظمات، و هنا أدركت هذه الأخيرة أن أهم عامل لبقاءها و إستمراريتها هو التركيز على ثقافة الفرد العامل داخل المنظمة أي أن تقوم المنظمة ببناء ثقافة تنظيمية قادرة على إرضاء عمالها و ذلك بربط أهداف المنظمة بأهداف ومصالح الموارد البشرية عن طريق تلقين العمال بقيم تنظيمية تتناسب معها و نقصد بها المبادئ و القوانين الأساسية التي تتبناها المنظمة لتعكس أولوياتها، أهدافها و موقفها الأخلاقي أيضا و من مؤشرات النزاهة، المسؤولية، العدالة، التفاني. و من ناحية أخرى فإن المعتقدات التنظيمية هي التصورات و الافتراضات الجماعية التي يتبناها الموظفون حول المنظمة و ثقافتها و قيمها. تشكل القيم و المعتقدات التنظيمية مواقف الموظفين و سلوكياتهم كما أنها تؤثر بشكل كبير على قياس الرفاهية العامة للموظفين التي بدورها تعتبر عامل حاسم في الحفاظ على الموظفين و مشاركتهم و زيادة تفاعلهم الإيجابي. بعد التيقن أن للثقافة و القيم و المعتقدات التنظيمية علاقة في تحقيق الرضا الوظيفي وهو أمر بالغ الأهمية للمؤسسات لخلق بيئة عمل إيجابية و تعزيز مشاركة الموظفين و إنتاجيتهم ومنه تعزيز النجاح التنظيمي و مع ذلك و على الرغم من أهميتها لا تزال هناك حاجة للمزيد من البحث لإستكشاف العلاقة المعقدة بين هذه العوامل و دورهم في رضا العامل، و بدورنا سنسلط الضوء في دراستنا لهذا الموضوع على العاملين بمقر بلدية قمار و التعرف على أهم القيم و المعتقدات التنظيمية لعمالها و التعرف على واقع الثقافة التنظيمية لدى العاملين و إستكشاف علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.

2. طرح إشكالية الدراسة: انطلقنا من تساؤل عام قمنا بصياغتها بهدف التعرف على علاقة الثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي على النحو الآتي:

- هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين؟
- ويندرج تحت هذا التساؤل العام أسئلة فرعية كما يلي:
- هل توجد علاقة بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين؟
- هل توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين؟

3. فرضيات الدراسة: تعتبر مرحلة صياغة الفرضيات من أهم مراحل البحث العلمي، وفي هذه المرحلة يتم اقتراح إجابات أولية لأسئلة البحث، ومن أجل حل المشكلة المطروحة نقترح الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين.

- توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين.

4. مبررات اختيار الموضوع: تعددت الأسباب والدواعي لإختيارنا موضوع الدراسة، و منها ما يلي:

- تم اختيار الموضوع بحكم أنه يندرج ضمن التخصص الأكاديمي علم الاجتماع التنظيم والعمل.

- إضافة للبحث العلمي والرصيد المعرفي وإثراء للدراسات الأخرى.

- الإطلاع على واقع الثقافة التنظيمية لدى العاملين في المؤسسة الجزائرية، وكيف تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة.

- الرغبة الشخصية في الاطلاع على موضوع الثقافة التنظيمية و علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي .

5. أهداف البحث و أهميته:

أهداف البحث: لا بد أن يكون لكل بحث علمي هدف معين أو مجموعة من الأهداف، التي يرغب الباحث في تحقيقها، ودراستنا هذه تهدف إلى تحقيق مايلي:

- الكشف عن مدى وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.

- التعرف على أهم القيم التنظيمية و علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.

- التعرف على أهم المعتقدات التنظيمية و علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة.

- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة ببلدية قمار ولاية الوادي.

أهمية البحث:

- تكمن أهمية الدراسة في كون موضوع الثقافة التنظيمية من المواضيع التي لقيت اهتمام كبير من

الباحثين و المختصين، كونها عنصرا أساسيا في نجاح وتميز المنظمات، حيث تكون ثقافة تنظيمية

مبنية على أسس موضوعية تدفع بالمؤسسة لنجاح وتحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة.

- زيادة وعي الادارة العليا بموضوع الثقافة التنظيمية و علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي وماله من

تأثير على سلوك العاملين و انتاجية المؤسسة.

6. حدود البحث:

- البعد المكاني: ويتمثل في بلدية قمار والتي تعتبر من أقدم بلديات الولاية بحيث تعود نشأتها الى سنة 1960 م بمقتضى التنظيم الاول للبلاد، وتقع في الجزء الشمالي من الولاية حيث تبعد عنها ب: 14 كلم، وهي عبارة عن مؤسسة عمومية محلية ذات طابع إداري، تقوم بعدة مهام منها تسيير شؤون المواطنين وتقديم خدمات إدارية كإستخراج المضامين وتسليم رخص البناء وتنظيم الأسواق والمحافظة على نظافة المدينة...

- البعد الزمني: بدأت الدراسة في مطلع شهر مارس 2023 حيث بدأنا الشروع في الجانب النظري، لذا قمنا بجمع المعلومات من مختلف المراجع لإنجاز هذه الدراسة، وفي أبريل 2023 بدأنا في التحضير للدراسة الميدانية وقمنا بصياغة الاستبيان وتقديمه للأستاذ المشرف لمراجعته لنقوم بتعديل وحذف بعض الأسئلة، وقمنا بالزيارات الميدانية لمحل الدراسة من أجل جمع المعلومات وبعد التحديد المبدئي لموقع الدراسة تم التوجه اليه "المقر الرئيسي" لبلدية قمار ولاية الوادي، وقمنا بإجراء مقابلات مع بعض الباحثين والحصول على مختلف المعلومات من مكتب مصلحة المستخدمين كمعرفة عدد العمال وفروعها وهيكلها التنظيمي، ثم تم توزيع الاستبيان مباشرة على عينة الدراسة و تم جمعه و تفرغ محتواه وتحليل النتائج التي تم الحصول عليها بإستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وأخيرا مناقشتها.

- مجتمع البحث: يشمل مجتمع الدراسة كل العاملين ببلدية قمار لسنة 2023 والبالغ عددهم 643 عامل.

• العدد الكلي للعاملين: 643 .

• الدائمين: "197" منهم 124 إناث و 73 ذكور.

• المتعاقدين: "446" منهم 218 إناث و 228 ذكور.

7. منهج البحث: المنهج العلمي يمكن وصفه بأنه: "فن التنظيم الصحيح لسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها

عارفين". (الذبيات و بوحوش، 2007، ص99)

ونظرا لطبيعة موضوع الدراسة الذي يبحث في الثقافة التنظيمية وعلاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة، فإننا إعتدنا المنهج الوصفي لوصف الثقافة التنظيمية السائدة لدى العمال والتعرف على العلاقة التي تلعبها مكونات الثقافة التنظيمية (القيم، المعتقدات) في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مقر بلدية قمار.

و يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. وتهدف البحوث الوصفية عموماً إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها، وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع. (الجمودي، 2019، ص49)

8. صعوبات البحث: لا يوجد أي بحث علمي خالي من الصعوبات و من بين الصعوبات التي واجهتنا في إعداد دراستنا:

- شساعة موضوع الثقافة التنظيمية و تعدد و تنوع أبعاده.

9. هيكلية البحث: من خلال دراستنا المعنونة بالثقافة التنظيمية و علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين ببلدية قمار، حيث سنتناول في موضوعنا هذا جانبين الجانب النظري والجانب الميداني، لقد تم تقسيم البحث العلمي إلى فصلين نوردها فيما يلي:

الفصل الأول: جاء بعنوان "الأدبيات النظرية والتطبيقية" يحتوي على ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية (يتضمن المفاهيم الأساسية للبحث، الثقافة التنظيمية، الرضا الوظيفي، القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية وتحديدها وصياغة التعريفات الاجرائية).
- المبحث الثاني: يتضمن العلاقة الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي من الناحية النظرية البحتة وعلى مستوى التجريد.
- المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (ويتضمن الدراسات السابقة والقيمة المضافة للبحث)، انطلاقاً من الفجوة البحثية في الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: جاء بعنوان "الدراسة الميدانية"، يحتوي على مبحثين:

1. المبحث الأول: الطريقة والأدوات (الطريقة وتطرقنا فيها إلى مجتمع وعينة الدراسة وكذلك الأدوات والأساليب الاحصائية المستخدمة والبرامج المستخدمة في معالجة المعطيات).
2. المبحث الثاني: جاء بعنوان النتائج والمناقشة (اولا النتائج حيث تم فيها عرض النتائج واستخدام الوسائل التوضيحية "الجدول والأشكال"، و ثانيا المناقشة و التي تم فيها تحليل تفسير المعطيات ثم ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها وأخيرا التوصل إلى الاستنتاجات والحلول).

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية و التطبيقية

تمهيد الفصل الأول:

لقد حظيت الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي بإهتمام الكثير من الباحثين والعلماء، محاولين كشف العلاقة التي يلعبانها في المؤسسة و تعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها وللغرض العامل، فهما يدفعانه للرجعة في العمل.

سنتناول في هذا الفصل الإطار النظري لمتغيرات الدراسة وهي الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي بإعتبارهما أحد مقومات نجاح المنظمة، حيث تعد الثقافة التنظيمية عاملا حيويا يؤثر على أداء العمال و مستوى رضاهم. وبدورنا نهدف في هذا الفصل لدراسة الأدبيات النظرية و التي تتضمن تعريف و شرح المفاهيم ذات الصلة بالمتغيرات و توضيح العلاقة بينهما، إضافة الى إستعراض بعض الدراسات السابقة والتعقيب عليها وكذا المقاربات النظرية لهذا الموضوع.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: المفاهيم المتعلقة بالثقافة التنظيمية:

أولاً: تعريف الثقافة:

لغتنا: ترجع جذور لفظ "الثقافة في اللغة العربية من كلمة "تَقَف" وهي بمعنى الأدب والتهذيب والعلم والاعتدال والتقويم، والذي ينعكس أثره على السلوك.

اصطلاحاً: على هيئة الكل المركب لكافة ما يحيط بالإنسان وتستقر في الذهن المجتمعي ليرسي على أساسها القيم والمعتقدات التي توضح المسارات السلوكية المتفق عليها.

حسب "تايلور" أن الثقافة هي كل معقد يشتمل مجموعة من الأخلاق والمعلومات والفن والقيم السلوكية والقانون والمعتقدات والعادات والتقاليد وأي قدرات أخرى اكتسبها الإنسان بحكم عضويته في المجتمع. (باشري و مذكور، 2017، ص162)

ثانياً: تعريف التنظيم:

هو تحديد النشاطات وترتيبها في مجموعات توزع على الأفراد بحيث تتحد وتتعاون الجهود الإنسانية لغرض تحقيق هدف محدد. وذلك يعني تنسيق الجهود البشرية في وحدة لتسهيل تنفيذ السياسات المرسومة بأقل كلفة. (الحميمي، 2014، ص7)

ثالثاً: تعريف الثقافة التنظيمية:

الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمعتقدات والرموز المشتركة التي يمتلكها أعضاء المنظمة، والتي تميز المنظمة عن المنظمات الأخرى. (العريفي، 2013، ص213)

وتعرف على أنها مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير التي يتبناها أفراد المنظمة ويشتركون في تطبيقها والسير على نهجها، وقد تكون الثقافة التنظيمية لأي مؤسسة عقداً غير مكتوب، يتم الشعور به ويشارك كل فرد في تكوينه ويتم تعليمه للأفراد الجدد في المنظمة. (عمر، 2016، ص26)

وتعرف الثقافة التنظيمية: هي مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المنظمة، والتي قد تكون غير مكتوبة، ويتم الشعور بها ويشارك كل فرد من تكوينها، ويتم تعليمها للأفراد الجدد في المنظمة. كما عرفت بعض بأنها إطار معرفي مكون من الاتجاهات والقيم ومعايير السلوك والتوقعات التي يتقاسمها العاملون في المنظمة. وعرفت أيضاً بأنها مجموعة القيم المشتركة التي تحكم تفاعلات أفراد المنظمة فيما بينهم من الأطراف

وذي العلاقة خارج المنظمة، ويمكن أن تكون نقطة قوة (ميزة تنافسية) أو نقطة ضعف وفق تأثيرها على سلوك أفراد المنظمة.

أيضا أن الثقافة كما عرفها "hand"، (1976). تعني أسلوب الحياة المتجرن بالمنظمة، أو مجموعة القيم والأعراف التي تنشأ بالمنظمة على مدى فترة من الزمن أي المعتقدات المتأصلة بالمنظمة فيما يتعلق بالطريقة التي يجب أن يصمم بها التنظيم وتمارس بها العملية الإدارية وتمنح بها المقامات، ويراقب بها الأفراد.

حسب "Brouttal" هي النسق والقيم المشتركة والمعتقدات المتفاعلة، في البيئة التنظيمية والأشكال والرقابة الداخلية، والمجموعة البشرية المتواجدة في المنظمة من أجل إنتاج المعايير السلوكية. (المغربي، 2012، ص 243)

حسب "كروبير وكللاكهون" نماذج ظاهرة وكامنة في السلوك المكتسب والمتنقل من خلال الرموز التي تكون الانجاز المميز للجماعات الإنسانية، والذي يظهر في شكل مصنوعات ومنتجات. (بطراس، 2020، ص 57)

لقد عرف الكاتب "Gibson" وزملاءه الثقافة التنظيمية بأنها تعني شيئا متشابها لثقافة المجتمع، اذ تتكون ثقافة المنظمة من قيم واعتقادات ومدرجات وافتراضات وقواعد ومعايير وأشياء من صنع الإنسان، وأنماط سلوكية مختلفة.

ام الكاتب كيرت "البوين" فقد عرفها أنها مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة، وهي بمثابة البيئة الإنسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها. (حريم، 2009، ص 309)

التعريف الإجرائي للثقافة التنظيمية:

و هي تلك القيم و المعتقدات و المواقف و السلوكيات المشتركة التي تحدد طريقة تفكير الموظفين و نصرفهم و تفاعلهم داخل المنظمة و هي تشمل الشخصية الجماعية للمنظمة فتؤثر على سلوك أعضائها و تواجه قراراتهم.

رابعا: تعريف القيم التنظيمية:

هي عبارة عن قيم موجودة في بيئة العمل حيث تعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ومن هذه القيم: المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت والاهتمام بالأداء وإحترام الآخرين... الخ (فريشي و هويدي، 2018، ص 62).

التعريف الإجرائي للقيم التنظيمية:

هي المبادئ و القوانين التي يتبعها العاملين لتوجيه سلوكهم وتحقيق أهداف المنظمة. وتشمل هذه القيم العدالة والمساواة والمسؤولية والتفاني وغيرها، وهي مهمة لتعزيز الثقة بين الأفراد وتعزيز الانضباط والاحترام المتبادل في العمل وتحسين الإنتاجية والنجاح المستمر للمؤسسة.

خامسا: تعريف المعتقدات التنظيمية:

هي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية، ومن هذه المعتقدات: أهمية المشاركة في عملية صنع القرار، والمساهمة في العمل الجماعي. (السكرانة، 2009، ص 374)

التعريف الإجرائي للمعتقدات التنظيمية:

هي الأفكار التي يحملها أفراد المنظمة حول طبيعة العمل وكيفية التعامل مع بعضهم البعض داخل المنظمة، وتشكل هذه المعتقدات عن طريق الخبرات السابقة والتفاعلات المتكررة بين الأفراد في المنظمة، وتؤثر بشكل كبير على سلوك الأفراد وأدائهم في العمل. وتعد المعتقدات التنظيمية جزءًا هامًا من ثقافة المنظمة وتساهم في تحديد شخصيتها وتوجهاتها المستقبلية.

المطلب الثاني: المفاهيم المتعلقة بالرضا الوظيفي

أولاً: مفهوم الرضا الوظيفي.

لغتاً: يشار إلى الرضا في اللغة بأنه ضد السخط. وفي اللغة الانجليزية يعرف بأنه التعويض أو التحسن أو الاشباع لرغبة أو حاجة، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة. (مهنسي، 2011، ص39)

اصطلاحاً: يعرف الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالسعادة والارتياح أثناء أدائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً في هذا العمل وأن الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والانتاج. (رضوان، 2012، ص94-95)

الرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك : عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد. (خبراء المجموعة العربية، 2014، ص12)

أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محباً له ومقبلاً عليه في بدء يومه دون أية غضاضة (البارودي، 2015، ص38)

ويرى فروم أن الرضا هو المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيم إيجابية: أي ان عبارة الرضا مترادف التكافؤ.

ويعتبر كل من لاندى وترامبو ان مصطلح الرضا الوظيفي يستخدم لدلالة عن مشاعر العاملين تجاه العمل، بنفس الطريقة التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية، لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام. (العادلي، 1995، ص189)

ويعرف ستون الرضا عن العمل بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها. (سلطان، 2002، ص196)

وفي تعريف آخر يشير بوك إلى أن الرضا الوظيفي هو اتجاه يعتبر محصلة للعديد من الخبرات المحبوبة وغير المحبوبة المرتبطة بالعمل ويكشف عن نفسه بتقدير الفرد للعمل وإدارته. (محمد، 2018، ص11)

ويرى عبد الخالق أن الرضا الوظيفي هو عبارة عن مفهوم متعدد الأبعاد ويتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الموظف من وظيفته وجماعة العمل التي يعمل معها، ورؤسائه الذين يخضع لإشرافهم، وكذلك من المنشأة والبيئة اللتين يعمل فيهما، وبالنمط التكويني لشخصيته. (عبد الرؤوف و المصري ، 2014، ص17)

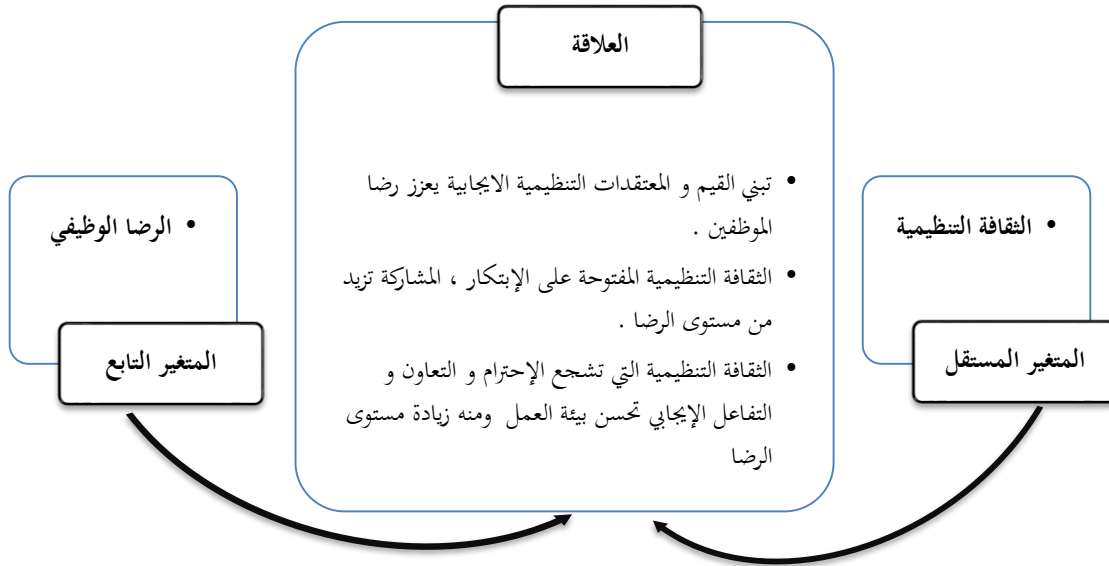
كما عرفه كابلان أنه حصيلة العوامل المختلفة المتصلة بالعمل، والتي من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله، راغبا فيه، مقبلا عليه في يومه دون تدمير. (بوفرة، 2017، ص66)

التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

يشير الرضا الوظيفي الى مستوى الراحة و الوفاء الذي يتمتع به الموظف داخل المنظمة ، كما انه يعتبر مقياس لمدى شعور الفرد بالسعادة و الأمان إتجاه عمله و زملائه و راتبه و عوامل أخرى مرتبطة بوظيفته.

المبحث الثاني: العلاقة بين المتغيرات:

المطلب الاول: العلاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي:



المصدر: من إعداد الطالبات.

الشكل رقم "01": يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة.

يظهر الشكل رقم "01" العلاقة بين متغيرات الدراسة، نجد أن الشكل يتكون من ثلاثة خانات حيث تظهر الخانتين الجانبيتين المتغير المستقل و المتغير التابع "الثقافة التنظيمية، الرضا الوظيفي" و أما الخانة التي تتوسطهم فهي تحتوي على نقاط مختصرة حول العلاقة بين متغيرات الدراسة و لفهم هذه العلاقة بشكل أوضح يمكن القول أن هنالك علاقة إيجابية بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي، حيث أن الثقافة التنظيمية الجيدة تؤدي الى رفع مستوى الرضا الوظيفي و ذلك لأن الثقافة التنظيمية الجيدة تعزز الشعور بالانتماء لدى الموظفين و تحفزهم على العمل بجهد، كما تزيد مستوى الثقة بين الموظفين و أيضا بينهم وبين الإدارة.

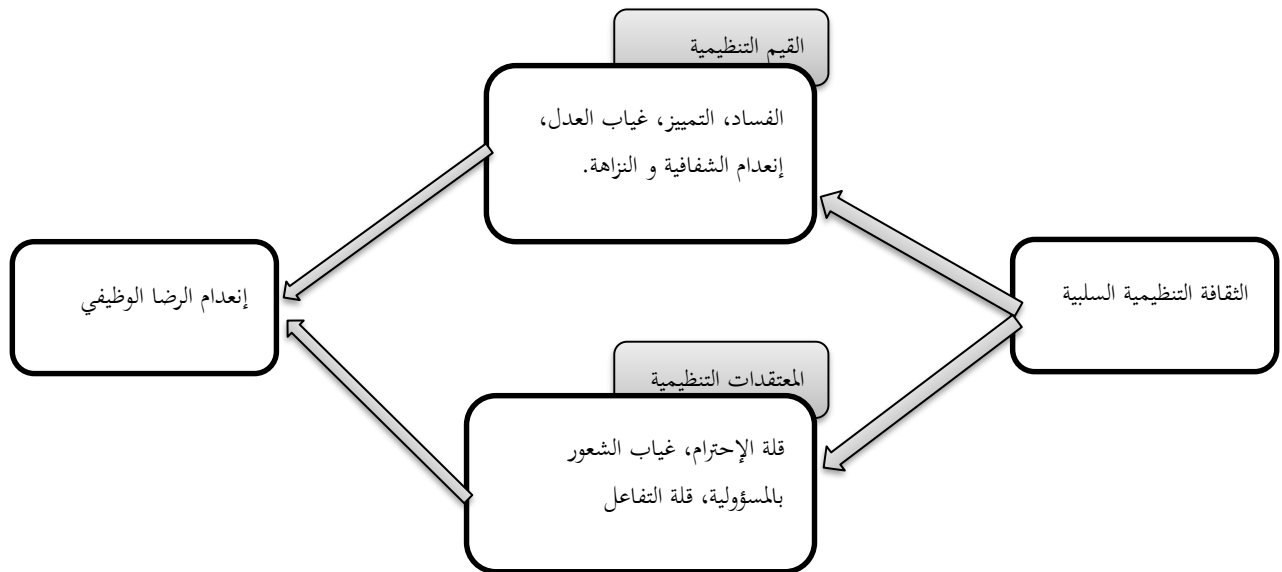
و على عكس ما سبق، فإن الثقافة التنظيمية السيئة تؤدي الى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي حيث أنها قد تتضمن العنصرية، التمييز، التحيز، سوء المعاملة، غياب العدالة وغيرها من العوامل السلبية التي تؤثر على رفاية الموظفين و جعلهم غير راضيين على وظائفهم و ظروف العمل في المنظمة.

لذلك فإن الحفاظ على ثقافة تنظيمية إيجابية يمكن أن تؤدي زيادة مستوى الرضا الوظيفي، و بالتالي يمكن أن يساعد في تحسين الأداء و الاستقرار في المنظمة.

المطلب الثاني: تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي:

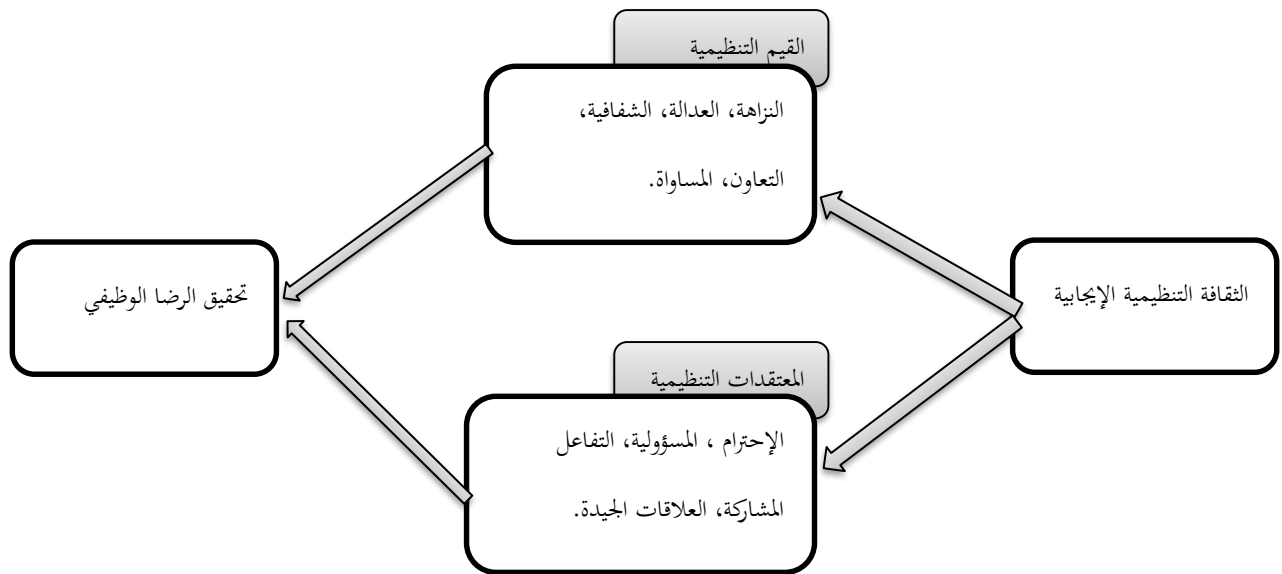
للثقافة التنظيمية أثر كبير في بلوغ العامل للرضا الوظيفي و بالتالي نجاح او فشل أي منظمة، فإذا كانت الثقافة التنظيمية سلبية أي ان القيم و المعتقدات المتبناة في المؤسسة مشكوك فيها "كالفساد، قلة الاحترام، غياب العدل، قلة التفاعل و غياب المسؤولية" فقد يؤدي ذلك الى شعور العاملين بالإستياء، الإحباط و الإكتئاب. بالإضافة الى ذلك قد تؤثر الثقافة التنظيمية السلبية على الإتجاه المهني للعاملين مما ينتج عنه عدم الإهتمام بأداء الوظيفة بشكل صحيح. ومن ناحية أخرى، تعتبر الثقافة التنظيمية الإيجابية "كالنزاهة، العدل، الشفافية، الإحترام، التعاون" و التي تؤثر على سلوك العاملين و تفكيرهم إتجاه العمل، حيث تنمي داخلهم الولاء و الإلتزام للمؤسسة وتساعدهم على الشعور بالراحة و الثقة أثناء العمل، كما تحسن التفاعل بينهم و تعزز الاحترام و التقدير و التعاون.

و الشكليين رقم "2 و 3" يوضحان أثر الثقافة التنظيمية السلبية أو الإيجابية على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة.



المصدر: من إعداد الطالبات.

الشكل رقم "02": يوضح تأثير الثقافة التنظيمية السلبية في الرضا الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبات.

الشكل رقم "03": يوضح تأثير الثقافة التنظيمية الإيجابية في الرضا الوظيفي.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية:

المطلب الأول: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: أجرتها "عيساوي وهيبة" بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة فئة الافراد الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية تراي بوجمة ببشار"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.

هدفت هذه الدراسة إلى السعي لتوسيع استخدام هذه المفاهيم وترسيخها، التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية، على اعتبار أننا مجتمع مسلم يجب أن تتمتع مؤسساته بثقافة تنظيمية ايجابية تعكس حب العمل وقيمه.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي: كيف تؤثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية؟

وكذا التساؤلات الفرعية:

- ما درجة الرضا الوظيفي للأفراد؟

- كيف يؤثر كل من الجانب السلوكي، المعنوي والمادي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للأفراد؟

واعتمدت الدراسة على المنهج الاحصائي الوصفي، وتم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية طبقية حجمها 60 مفردة، وهم العاملين الشبه طبيين في المؤسسة الإستشفائية العمومية ترابي بوجمة بشار 2012، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر أهمها:

- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي للأفراد.

- توصلت الدراسة أيضا درجة الرضا الوظيفي للأفراد الشبه طبيين هي منخفضة.

- كما توصلت الى الجانب المعنوي للثقافة التنظيمية لديه أقوى ارتباط بالرضا الوظيفي.

الدراسة الثانية: أجراها "شوقي دداش" بعنوان: "الثقافة التنظيمية و دورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الرياضية، الدراسة الميدانية بمديرية الشباب و الرياضة بولاية مسيلة" مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، قسم الإدارة و التسيير الرياضي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور القواعد والقيم الموجودة داخل المؤسسات الرياضية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين و معرفة دور العلاقات السائدة بين العاملين و مشرفيهم في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسات الرياضية.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي: هل للثقافة التنظيمية دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الرياضية؟

وكذا التساؤلات الفرعية:

- هل القواعد و القيم الموجودة داخل المؤسسات الرياضية تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين؟

- هل تساهم العلاقات السائدة بين العمال و مشرفيهم في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسات الرياضية؟

- هل للثقافة التنظيمية التكوينية دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين بالمؤسسات الرياضية؟

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم تطبيق الاستبيان على عينة بطريقة المسح الشامل حجمها 27 موظف وهم العاملين بمديرية الشباب و الرياضة لولاية مسيلة 2017، ولخصت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر أهمها:

- القواعد و القيم الموجودة داخل المؤسسات الرياضية تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين.

- العلاقات بين العمال و مشرفيهم تساهم الى تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات الرياضية.

- للثقافة التنظيمية التكوينية دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين بالمؤسسات.

الدراسة الثالثة : أجرتها "حمدي هيبة" بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة مديرية التشغيل لولاية بسكرة" مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بمديرية التشغيل لولاية بسكرة و السعي لتحديد طبيعة العلاقة و تأثير كل من الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي لموظفي مديرية التشغيل لولاية بسكرة.

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي: ما أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي لموظفين مديرية التشغيل لولاية بسكرة؟

وكذا التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الثقافة التنظيمية السائدة للموظفين بمديرية التشغيل لولاية بسكرة؟

- ما درجة الرضا الوظيفي السائدة للموظفين بمديرية التشغيل لولاية بسكرة؟

- هل توجد علاقة بين ابعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، التوقعات التنظيمية، الاعراف التنظيمية) و الرضا الوظيفي؟

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق الاستبيان على عينة عشوائية التي بلغ حجمها 40 مفردة، وهم موظفي مديرية التشغيل لولاية بسكرة 2018، ولخصت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر أهمها:

- الثقافة التنظيمية السائدة فالمديرية قوية تتميز بالتماسك و القبول من طرف موظفي مديرية التشغيل.

- وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي.

- اظهرت الدراسة ان هنالك علاقة ارتباطية قوية بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي.

المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مرجع مهم للباحثين، من أجل التعرف على إسهامات الباحثين في نفس موضوع البحث حيث توفر العديد من المعلومات. سنقوم من خلال هذا المطاب بعرض أهم الدراسات السابقة التي تتناول نفس موضوع دراستنا:

*المتغيرات: عند التطرق إلى الدراسات السابقة نرى أنها تناولت نفس متغيرات دراستنا وهما الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي

*الأهداف: تنوعت الأهداف واختلفت باختلاف طبيعة الموضوع ولكنها إشتراك مع دراستنا في هدف وهو معرفة الثقافة التنظيمية السائدة بمكان الدراسة بإستثناء دراسة شوقي دداش هدفت لدور العلاقات السائدة بين العاملين ومشرفيهم في تحقيق الرضا الرظيفي.

*المنهج: اشرتكة الدراسات السابقة مع دراستنا على نفس المنهج وهو الوصفي بإعتباره يتلائم مع طبيعة موضوع الدراسة.

*العينة: بالنسبة للعينة اتفقت دراستنا مع دراسة شوقي دداش في طبيعة العينة "المسح الشامل" وتمت على العاملين بمديرية الشباب والرياضة لولاية مسيلة 2017.

اما الدراسات الاخرى فكل دراسة لها عينة مخصصة لها:

-دراسة عيساوي وهيبه استخدمت عينة عشوائية طبقية من العاملين الشبه طبيين في المؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمة بشار 2012.

-اما دراسة حمدي هيبه استخدمت عينة عشوائية بسيطة من موظفي مديرية التشغيل لولاية بسكرة 2018.

*الأدوات: اتفقت جميع الدراسات السابقة مع دراستنا على الاستبيان كأداة لغرض جمع البيانات.

ان إطلاعنا لهذه الدراسات ساهم في مساعدتنا في عملية تحديد وصياغة المشكلة وإختيار العينة والمنهج المناسب وبناء الاستبيان وجمع المعلومات.

المطلب الثاني: المقاربات النظرية.

أولاً: النظرية الخاصة بالثقافة التنظيمية:

نظرية التفاعل مع الحياة:

تعتمد هذه النظرية على الطريقة التي يتعامل بها أفراد التنظيم مع من حولهم، و التي يعرف القائد بواسطتها كل فرد من وحدته القيادية و التي يؤدي القائد من خلالها دوره في التنظيم دون التصادم مع غيره، و يتمثل جوهر هذه النظرية في أن أسلوب النظر في الحياة يختلف عن روح الجماعة، و عن أسلوب التفكير، و عن الطابع القومي، و نما يمثل الصورة التي كونها أعضاء التنظيم عن الأشياء و الأشخاص الذين يؤدون أدوارا مهمة في حياتهم الوظيفية، و تعكس هذه الصورة قيم الجماعة و درجة تمسكها و أسلوب تعاملها مع القادة و الزملاء داخل المنظمة، و بإختصار يعبر أسلوب النظر إلى الحياة عن فكرة الإنسان عن العالم.

وتتميز نظرية التفاعل مع الحياة بثلاث خصائص نجملها في الآتي:

- عدم وجود فواصل بين الثقافة و المنظمة.
- يحافظ الفرد في المنظمة على القيم الثقافية للمنظمة دون محاولة تغييرها.
- لعلاقة بين أفراد التنظيم علاقة أخلاقية تستند الى القيم الإجتماعية. (بن عتوس و اخرون، 2020، ص09)

ثانيا: النظرية الخاصة بالرضا الوظيفي

نظرية العدالة:

أساسها هو أنه يمكن تحفيز الأفراد بشكل أفضل إن تم معاملتهم بإنصاف والعكس صحيح، فعدم الإنصاف في معاملتهم سيؤدي إلى استيائهم والإنصاف يعني معاملة الجميع بشكل عادل.

__ عند تطبيق هذه النظرية يفترض وجود ثلاثة أنواع من الموظفين:

النوع الأول: هم موظفين الذين يظنون أنهم يعملون بإنصاف وبالتالي فهم متحفزون للعمل.

النوع الثاني: هم الذين يظنون أنهم يحصلون على أقل مما يستحقون وبالتالي سيقوم هؤلاء بتقليل الجهد المبذول.

النوع الثالث: يظنون أنهم يحصلون على أكثر مما يستحقون وبالتالي سيشعرون بالذنب أويزيدون من جهدهم نتيجة هالشعور بالذنب.

وما توصل إليه إدورد لولير في نموذج المقدم لتحديد الرضا الوظيفي، فنموذجه يتوقع بأنه عندما يكون:

- إدراك عدالة المكافأة (الجزء) > كمية المكافأة الفعلية = عدم الرضا الوظيفي.
- إدراك عدالة المكافأة (الجزء) < كمية المكافأة الفعلية = الشعور بالذنب، التوتر، عدم الارتياح.
- إدراك عدالة المكافأة (الجزء) = كمية المكافأة الفعلية = الرضا الوظيفي.

مبادئ نظرية العدالة:

__ إذا قدم للعامل حافز مادي معين لايندفع نحوه حالا، بل يقوم بتقويم مبلغ المكافأة وعدالته وهي عملية عقلية تتم بمقارنة ما سيقدمه من جهد مه ماقد تعطيه المؤسسة للآخرين لنفس الجهد.

__ إذا شعر الفرد بأن المبلغ غير عادل فسيوجه نشاطه حسب خصائصه وطبيعة الموقف، فقد يوجه كل جهوده لتغيير النظام لجعله أكثر عدالة أو لتقليل عطاءه أو الشكوى والتدمير والتحريض على المؤسسة وأحيانا التخريب، أي أن التحفيز يؤدي إلى نشاطه ولكن ليس لانجاز العمل المطلوب. (منيف، 2018، ص76-77).

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تطرق إليه في فصلنا هذا من تعريفات تم صياغة المفاهيم الاجرائية لدراسة ثم العلاقة بين متغيري الدراسة "الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي"، وعرض بعض الدراسات السابقة وإضافة الى المقاربات النظرية التي تناولت متغيرات الدراسة . بحيث اخذنا من خلالهما نظرة أولية على البحث من الجانب النظري والتطبيقي .

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية

تمهيد الفصل الثاني:

بعد دراستنا لموضوع الثقافة التنظيمية و علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة من الجانب النظري الذي تطرقنا فيه للمفاهيم الأساسية للمتغيرات و العلاقة بينهما و أيضا بعض الدراسات السابقة التي ستساعدنا بشكل كبير في الجانب الميداني، الذي سنحاول فيه إسقاط ما تعرضنا إليه في الفصل الأول على أرض الواقع و ذلك بإجراء دراسة ميدانية في بلدية قمار ولاية الوادي. وما سنتطرق إليه في هذا الفصل هو إجراءات الدراسة الميدانية وعرض و تحليل و تفسير النتائج المتعلقة بها.

1. المبحث الأول: الطريقة و الأدوات

أولاً: الطريقة

__مجتمع و عينة الدراسة:

* مجتمع الدراسة: يعرف مجتمع البحث بأنه المجتمع الاحصائي الذي تجرى عليه الدراسة ويشمل كل أنواع المفردات مثل الأشخاص، السيارات، الشوارع، الخ. (محمد سرحان علي المحمودي، 2019، ص158).

و مجتمع دراستنا يتمثل في كل العاملين ببلدية قمار وهم المجتمع الأصلي "عدد 643 عامل" لسنة 2023.

* عينة الدراسة: تعرف العينة على أنها فئة تمثل مجتمع البحث أو جمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث. (دويدري، 2000، ص305).

وقد استخدمنا في دراستنا هذه "العينة القصدية عن طريق المسح الشامل للإداريين"، يختار الباحث المفردات في هذه العينة بطريقة عمدية لا تتوفر فيها العشوائية طبقاً لما يراه من سمات أو خصائص تتوفر في المفردات بما يخدم أهداف البحث. وينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص وغيرها.

(المشهداني، 2019، ص96).

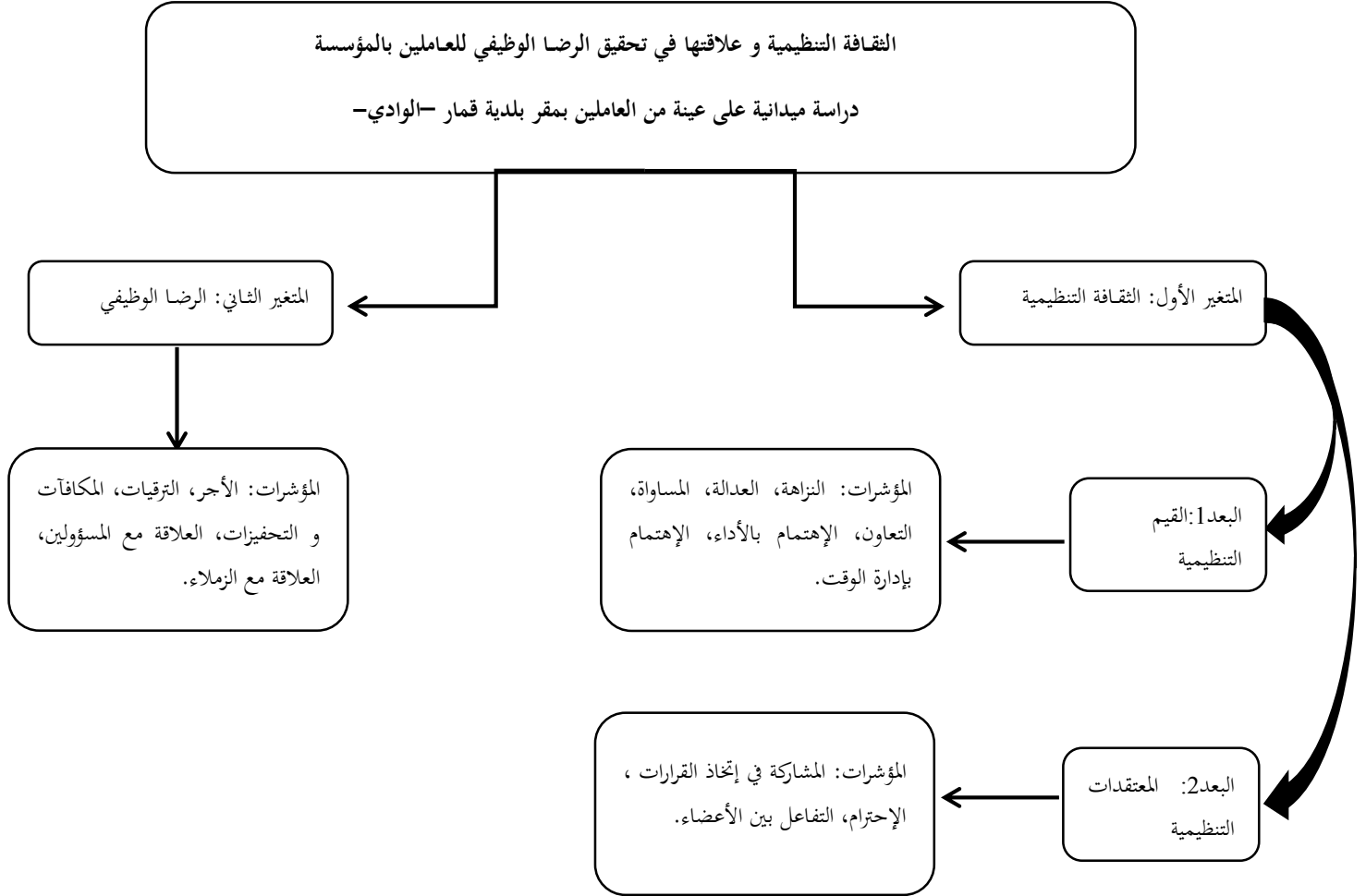
اخترنا هذه العينة لأن مجتمع الدراسة "المتمثل في عاملين بلدية قمار" كبير جدا ولا يمكن جمع البيانات من جميع أفرادها، فمنهم حراس ليليين يصعب الوصول إليهم، ومنهم من يشتغلون في خزانات المياه، ومنهم من يشتغلون في مدارس ابتدائية، كذلك هناك من يشتغلون في فروع أخرى من البلدية... ونحن بدورنا قصدنا العمال بمقر البلدية في دراستنا هذه لكونهم يمثلون مجتمع الدراسة تمثيلاً جيداً. وقد أخذنا من المجتمع الأصلي المكون من "643 عامل" في كامل البلدية عينة ممثلة في "88 عامل".

__تحديد المتغيرات:

* المتغير المستقل: يعرف المتغير المستقل بأنه المتغير الذي يؤثر على كافة المتغيرات الأخرى و لكنه لا يتأثر بأي متغير منها. و المتغير المستقل هو المتغير الذي يتميز بمجموعة من الصفات التي من الممكن أن تقاس بالمقياس الكمي أو الكيفي، وذلك لكي تقوم بالتأثير في كافة المتغيرات الأخرى الموجودة في الدراسة العلمية و التي ترتبط بعلاقة ما مع موضوع الذي يقوم الباحث بدراسته. (بوحوش و آخرون، 2019 ص19-20)

*المتغير التابع: هو المتغير الذي يسعى الباحث للكشف عن تأثير المتغير المستقل فيه. أي التي تعتمد على المتغيرات المستقلة في وجودها وحدوثها، وإذا زالت أو غابت المتغيرات المستقلة تزول المتغيرات التابعة.

(الزياري، 2011، ص101).



المصدر: من إعداد الطالبات.

الشكل رقم "04": نموذج حول الدراسة.

ثانيا: الأدوات

_أدوات جمع البيانات:

*الاستبيان: الاستبيان وسيلة من وسائل جمع البيانات. وتعتمد أساسا على إستمارة تتكون من مجموعة من الأسئلة ترسل بواسطة البريد، أو تسلم إلى الأشخاص الذين تم إختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل إجاباتهم عن الأسئلة الواردة فيه وإعادته ثانية. ويتم كل ذلك بدون مساعدة الباحث للأفراد سواء في فهم الأسئلة أو تسجيل الاجابات عنها. (الشريف، 1996، ص123)

أعتمدنا في دراستنا هذه على الاستبيان، كأداة لجمع البيانات نظرا لطبيعة الموضوع، وإختصارا للجهد والوقت، وسرعة الحصول على النتائج، وسهولة معالجة هذه البيانات إحصائيا. وقد قمنا بصياغة أسئلة الإستبيان بعد إطلاعنا على هذه المصادر والمراجع:

_الدراسات والبحوث التي تحتوي على الثقافة التنظيمية.

_الدراسات والبحوث التي تحتوي على الرضا الوظيفي.

وقد شملت الاستمارة على 24سؤال، نظمت في 4 محاور، كما يلي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية للمبحوثين مكون من 5 أسئلة "الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل.

المحور الثاني: يحتوي بيانات خاصة بالقيم التنظيمية وبضم 9 أسئلة.

المحور الثالث: يحتوي بيانات خاصة بالمعتقدات التنظيمية وتضم 6 أسئلة.

المحور الرابع: يحتوي بيانات خاصة الرضا الوظيفي لدى العاملين وتضم 9 أسئلة.

وقد تم تقسيم الاستبيان وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي بإعطاء ثلاثة أوزان على النحو التالي:

موافق تأخذ الوزن واحد

محايد ما تأخذ الوزن اثنان

معارض تأخذ الوزن ثلاثة

والجدول أدناه يوضح تقدير الدرجات وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي:

الاستجابة	المتوسط المرجح بالأوزان	طول الفترة	المستوى
موافق	من 1 إلى 1.66	0.66	مرتفع
محايد	من 1.67 إلى 2.33	0.66	متوسط
معارض	من 2.34 إلى 3	0.66	منخفض

جدول رقم (1): ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي.

أدوات و الأساليب الاحصائية المستخدمة:

*التكرار: هو عبارة عن نسبة ما يشكله تكرار كل فئة من المجموع. و تأتي أهمية النسب عندما تكون قيم التكرارات كبيرة جداً فتصبح النسب أسهل في المقارنة بدلاً من الأرقام، وتحقق عملية التحويل إلى النسب من خلال قسمة تكرار كل فئة على مجموع التكرارات و ضربها بـ 100. (البلداوي، 2007، ص 122)

*الانحراف المعياري: وهو من أكثر الإحصاءات الوصفية شيوعاً و استخدامه مهم جداً في الاستدلال الإحصائي لمتغيرات البحث. و يرمز للانحراف المعياري لمجموعة مكونة من (n) من الأرقام بالرمز (S) للتعبير عن الانحراف المعياري للعينة، و الرمز (σ) للتعبير عن الانحراف المعياري للمجتمع. (المشهداني و آخرون، 2012، ص 172)

*المتوسط الحسابي: يعرف إحصائياً بأنه ناتج قسمة مجموع البيانات على عددها. أو هو المعدل العام للبيانات الإحصائية التي تتعلق بموضوع معين كمعدل الأجور و معدل الدخل و معدل الدرجات و معدل الأعمار. و المتوسط هو أكثر مقاييس النزعة المركزية استخداماً و أهمية. و يحدد المتوسط الدرجة الوسطى في التوزيع. (الزبياري، مرجع سابق، ص 163)

البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

*برنامج SPSS : تعريف بالبرنامج SPSS هو برنامج التحليل الإحصائي يستعمل لإدخال بيانات وإجراء حسابات إحصائية عليها وإستخراج رسومات بيانية إحصائية مستعملاً قوائم حوار لتنجز جميع خطوات العمل إلى أن يتم إستخراج النتائج المرجوة. كل ذلك يتم فقط بتحديد المتغير الذي نريد العمل عليه ثم ضغط زر الفأرة الأيسر فهو برنامج شامل لتحليل البيانات إحصائياً وفق المبادئ والنظريات الإحصائية وتستخرج النتائج المطلوبة في ملف مستقل كما وأن ييخل عليك هذا البرنامج في إيجاد تقرير Report محتوي على حسابات إحصائية للنزعة المركزية والتشتت ومقاييس التفرطح والالتواء.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

أولاً: النتائج

1_ عرض البيانات الشخصية:

أ_ توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس:

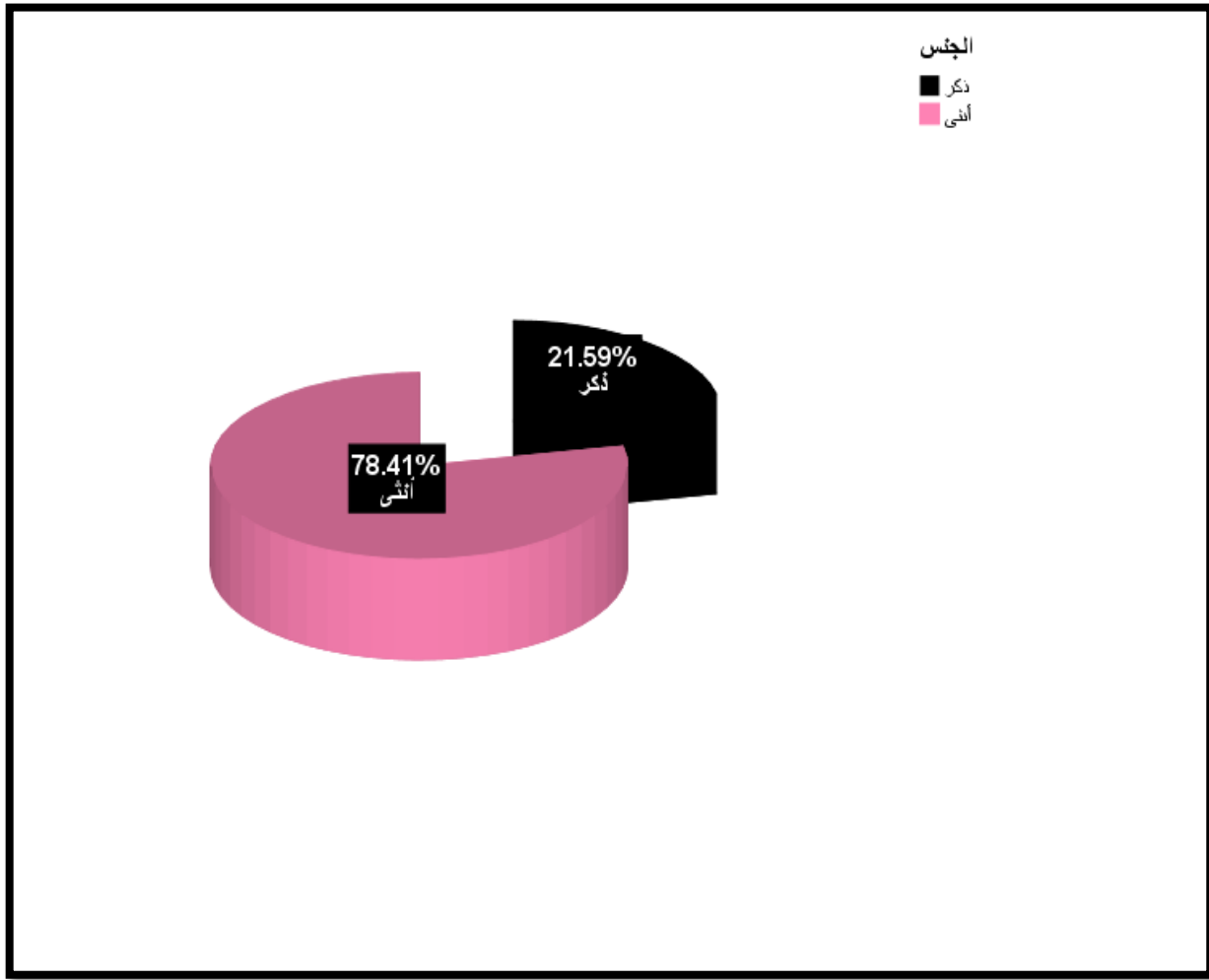
النسب المئوية	التكرارات	الجنس
21,6%	19	ذكر
78,4%	69	انثى
100%	88	المجموع

جدول رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.

يتضح من خلال الجدول رقم (02) الذي يمثل توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس أن نسبة الإناث تمثل النسبة الأعلى مقدرة بـ 78.4% من عينة الدراسة، أما الذكور فنسبتهم 21.6% وبذلك يتضح أن مناصب العمل تعود للإناث أكثر من الذكور في مقر البلدية.

ويرجع هذا التباين الى تغيرات التوجهات الاجتماعية حديثا حيث شهدت المجتمعات تغيرات في الثقافة والقيم المتعلقة بدور المرأة في العمل وبذلك أصبحت المجتمعات أكثر افتتاحاً للمساواة بين الجنسين وتعزيز تواجد المرأة في المجالات القيادية والإدارية بالإضافة الى التعليم والتأهيل الذي جعل المرأة تحقق تقدماً كبيراً وهذا ما أتاح لها فرصة أكبر في الوصول إلى الوظائف الإدارية، ومن جهة أخرى نجد أن طبيعة العمل في الإدارات والخدمات لا يتطلب قدرات جسمانية عالية وهذا ما يناسب العنصر النسوي للعمل بيه بخلاف أعمال الحراسة والصيانة.

اما قلت الذكور في هذه المؤسسة يعود للأجر المتواضع مقارنة بمتطلبات الحياة الاجتماعية والغلاء المعيشي حالياً وباعتبار أن هذا الاجر غير كافٍ لتأسيس أسرة.



الشكل رقم (05): رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

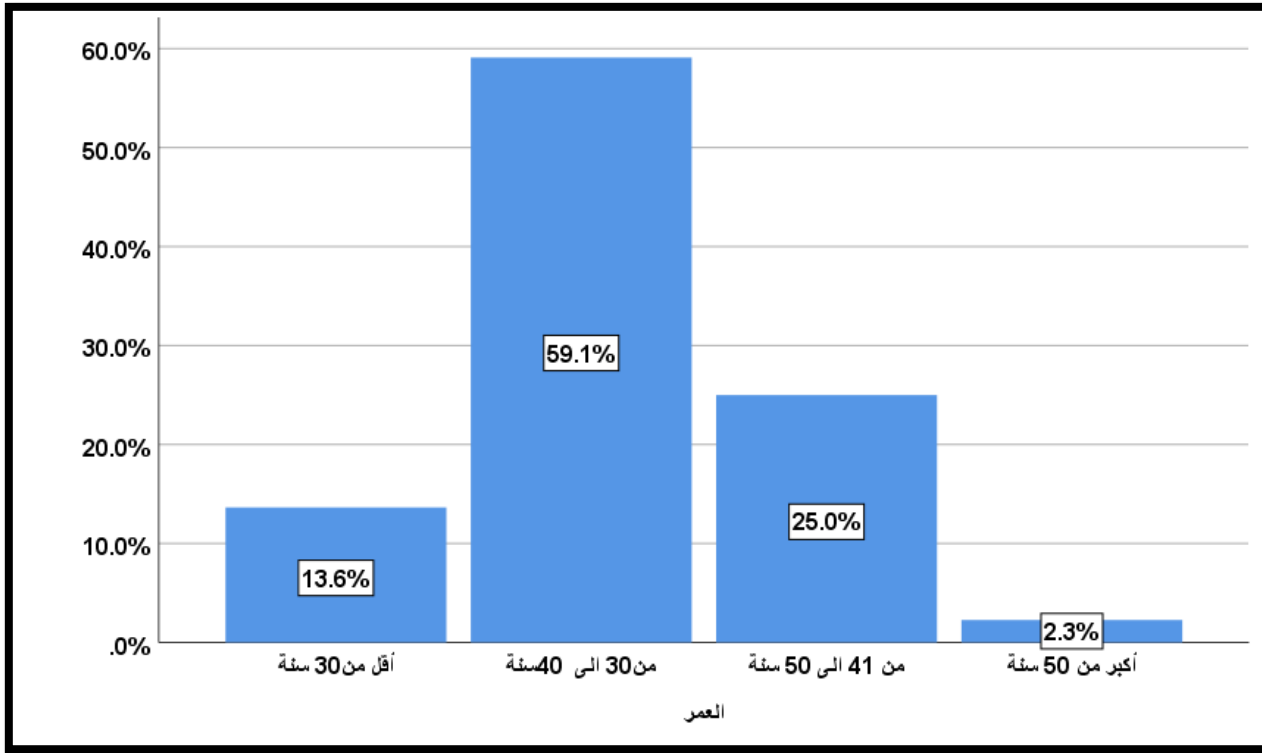
بـ توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

العمر	التكرارات	النسب المئوية %
أقل من 30 سنة	12	13,6%
من 30 الى 40 سنة	52	59,1%
من 41 الى 50 سنة	22	25%
أكبر من 50 سنة	2	2,3%
المجموع	88	100%

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

نجد من خلال الجدول أن العينة موزعة على فئات عمرية مختلفة، حيث أن أغلب أفراد العينة عمرهم يتراوح من 30 إلى 40 سنة بنسبة 59%، ثم تليها بعد ذلك فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 25%، ثم فئة "أقل من 30 سنة" بالنسبة 13.6%، وآخر فئة كانت لـ "أكبر من 50 سنة" بنسبة 2.3%.

ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة هم من فئة العمرية من "30 الى 40 سنة"، و هذه الفئة وتتميز بالنضج والفعالية في المجتمع وكذا تحمل المسؤولية فتستفيد المؤسسة من هذه الخبرات لتغزيز الانتاجية، مع الحفاظ على أصحاب الخبرة الثرية في مختلف المجالات المكتسبة من خلال سنوات عملهم والذين تمثلهم الفئة العمرية من 41 الى 50 سنة.



الشكل رقم (06) يوضح توزيع افراد العينة حسب العمر.

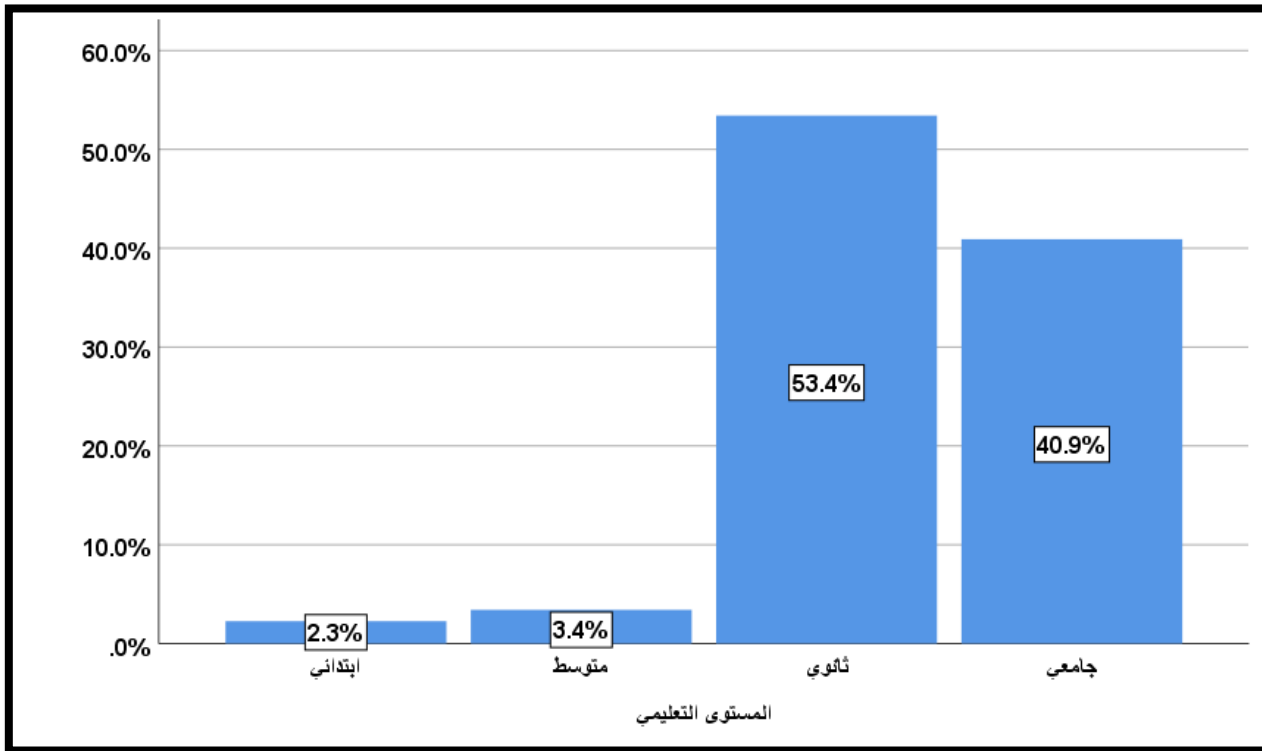
جـ- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
2,3%	2	ابتدائي
3,4%	3	متوسط
53,4%	47	ثانوي
40,9%	36	جامعي
100%	88	المجموع

جدول رقم (04) يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، يتضح لنا أن معظم أفراد العينة ينتمون للمستوى الثانوي بنسبة مقدرة بـ 53.4%، ثم يليها المستوى الجامعي بنسبة 40.9%، و 3.4% للمستوى المتوسط و 2.3% للمستوى الابتدائي وهي الأقلية تمثل 2.3%.

ومنه نستنتج أن غالبية أفراد العينة ذوي المستوى التعليمي الثانوي ويليه المستوى الجامعي ويعود هذا إلى الإحتياجات المتزايدة للمهارات الأساسية المطلوبة للقيام بالمهام المتعلقة بالإدارة كالتخطيط والتنظيم والإتصال وحل المشكلات، والتي يمكن أن نكتسبها من خلال التعليم الثانوي والتعليم الجامعي. أما المستوى المتوسط فنسبته ضعيفة حيث تمثل 3.4% من إجمالي العينة ومعظمهم من الموظفين القدامى في الوحدة ويعملون في وظائف لا تتطلب مؤهلات أكاديمية عالية كصيانة المعدات والآلات و أخيرا المستوى الأدنى وهو الابتدائي 2.3% ويشغلون وظائف لا تتطلب مستوى تعليمي عالي مثل "وظيفة الحارس".



شكل رقم (07) يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.

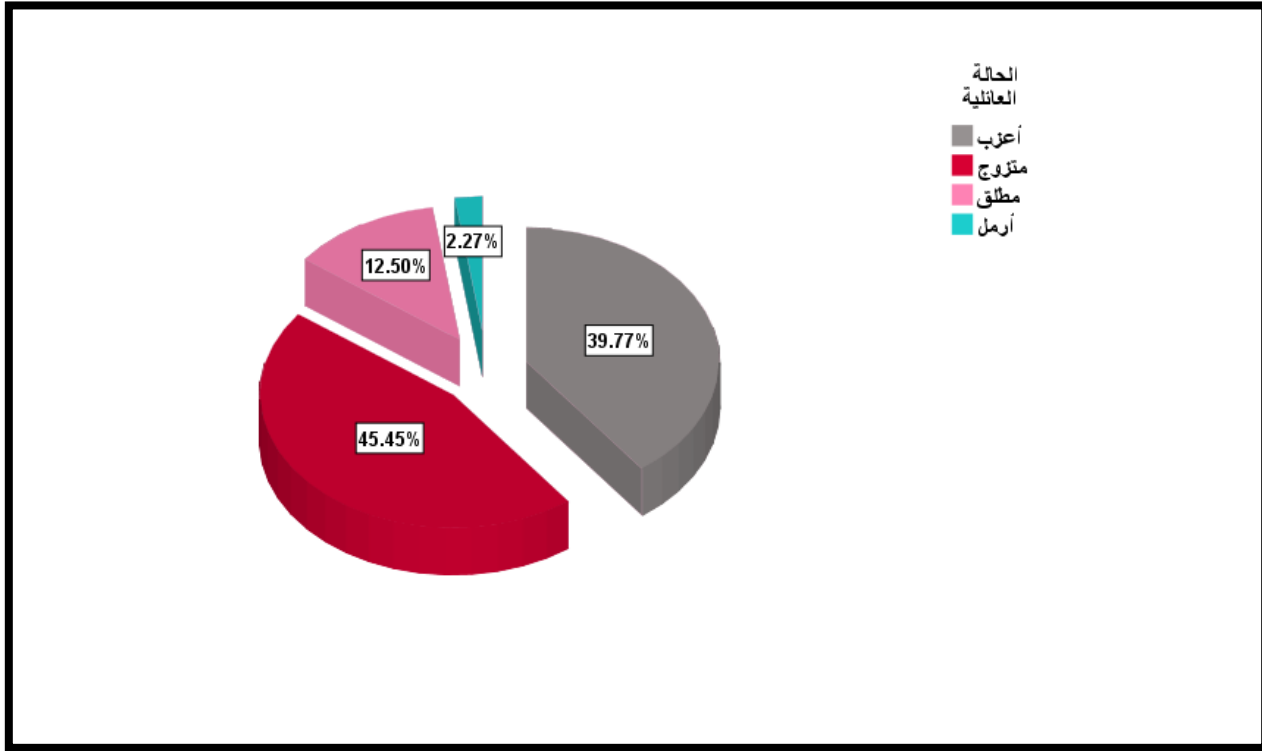
د- توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة العائلية:

النسب المئوية %	التكرارات	الحالة العائلية
39,8%	35	أعزب
45,5%	40	متزوج
12,5%	11	مطلق
2.3%	2	أرمل
100%	88	المجموع

جدول رقم (05) يوضح توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (08) المرافق له، الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية، أن أغلب أفراد العينة هم من فئة المتزوجين بنسبة قدرت ب 5.45%، ثم تأتي بعدها فئة العزاب و بلغت نسبتهم 39.4%، وتليها نسبة فئة المطلقين 12.5% واخيرا الأرامل بنسبة قدرت ب 2.3%.

نستنتج أن غالبية المبحوثين متزوجين، بنسبة 45 %، وتتميز هذه الفئة بمستوى عالي من المسؤولية في العمل كون أن عملهم هو مصدر الدعم المالي لعائلتهم وهذا مايعزز التزامهم بالقوانين وقواعد المؤسسة لتحقيق أهدافهم. تليها فئة العزاب بنسبة 40 % وتعتبر هذه الفئة أكثر مرونة من غيرهم في إدارة الوقت، فهم لا يملكون مسؤوليات اسرية اخرى، وهذا مايجعلهم يتفرغون للعمل وتحقيق أهداف المؤسسة. وقدرت نسبة المطلقين ب 13 % و ثم نسبة ضعيفة جدا لفئة الأرامل ب 2%، وهذا مايفسر استقرار الحالة الشخصية للعمال ما ينتج عنه التركيز في عملهم.



الشكل رقم (08) يوضح توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية.

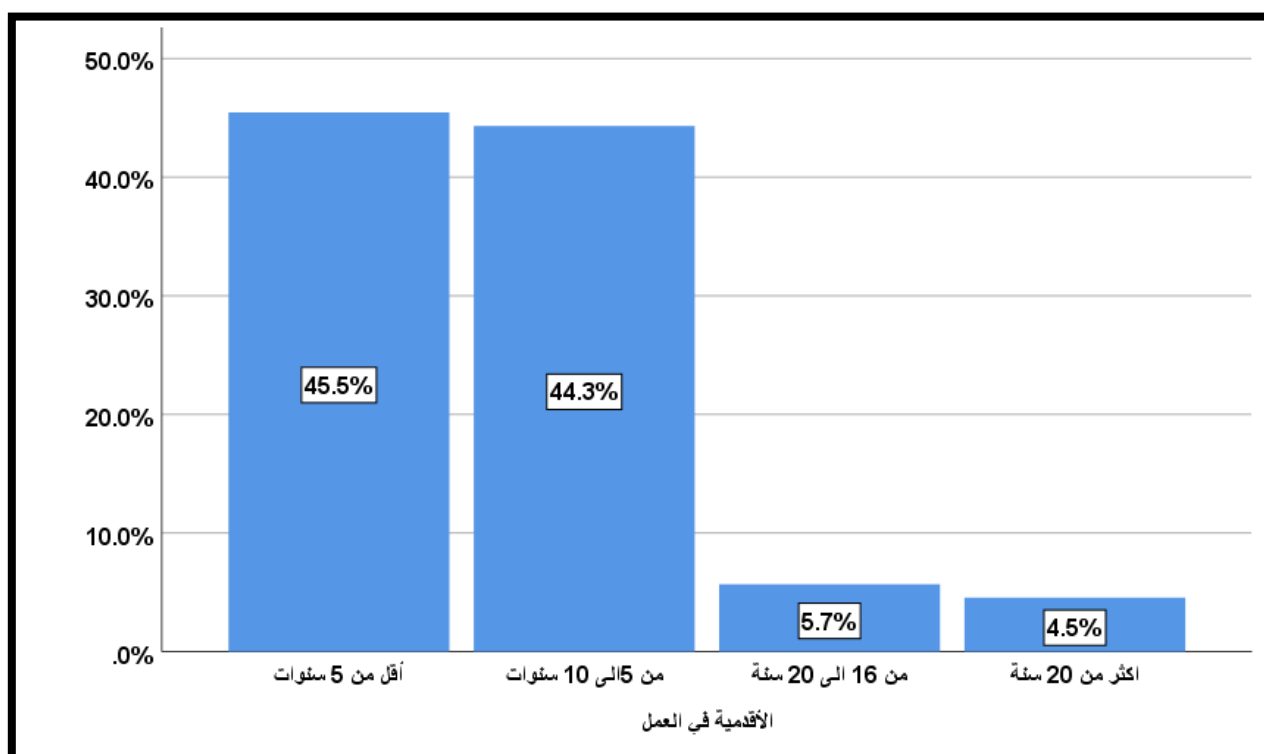
هـ - توزيع افراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل:

الأقدمية في العمل	التكرارات	النسب المئوية%
أقل من 5 سنوات	40	45,5%
من 5 الى 10 سنوات	39	44,3%
من 11 الى 15 سنة	0	0%
من 16 الى 20 سنة	5	5,7%
20 سنة فما فوق	4	4,5%
المجموع	88	100%

جدول رقم (06) يوضح توزيع افراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

من خلال الجدول رقم (06)، الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل و الرسم البياني المدرج حوله، نلاحظ أن الأغلبية العظمى من العاملين لديهم خبرة أقل من 10 سنوات حيث تبلغ نسبة هذه الفئة حوالي 89.8% مقسمة بين فئتين، فئة "أقل من 5 سنوات" بنسبة 45.5% و فئة "من 5 الى 10 سنوات" بنسبة 44.3%. و أما أصحاب الخبرة الذين تجاوزت خبرتهم 10 سنوات فقد حازوا على نسبة قليلة جدا 10.2% و قد توزعت على النحو التالي: 5.7% للعمال بين 16 و 20 سنة و نسبة 4.5% للعمال ما فوق 20 سنة. في حين العمال من 11 الى 15 سنة فهي نسبة معدومة.

يمكن اعتبار هذا الجدول مؤشرا على أن المؤسسة تعاني من عدم وجود إستقرار في فرق العمل، حيث أن العديد من الموظفين لديهم خبرة قصيرة جدا ولا يبدو أنهم يعملون في المؤسسة لفترات طويلة، و هذا يمكن أن يكون له تأثيرا سلبيا على جودة العمل في المنظمة.



الشكل رقم (09) يوضح توزيع افراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

2_ عرض البيانات المحاور:

أ_ عرض و تحليل نتائج المحور الاول:

العبارة	موافق	%	معارض	%	محايد	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
1-تدفعك مؤسستك بتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بها.	67	76.1%	12	13.6%	9	10.2%	1.34	0.66	2
2-تحرص مؤسستك على الاهتمام بمواعيد الدوام و المتابعة الدقيقة للحضور و الانصراف.	70	79.5%	11	12.5%	7	8%	1.28	0.61	1
3-تهتم مؤسستك بإنجاز مهامك في الوقت المحدد لك.	48	54.5%	30	34.1%	10	11.4%	1.57	0.69	3
4-تقوم مؤسستك بتحفيز العمال لاداء مميز عن طريق المكافآت.	19	21.6%	51	58%	18	20.5%	1.99	0.65	7
5-تراعي المؤسسة وجود توافق بين قيمك الشخصية و قيمها.	28	31.8%	35	39.8%	25	28.4%	1.97	0.78	6
6-ترى ان القيم السائدة في المؤسسة تنظر للأفراد كمورد بشري مهم.	25	28.4%	36	40.9%	27	30.7%	2.02	0.77	9
7-تجد مؤسستك أن النزاهة قاعدة أساسية في العمل.	35	39.8%	34	38.6%	19	21.6%	1.82	0.77	4
8-تشجع مؤسستك على تعاون بين العمال في إنجاز المهام.	33	37.5%	36	40.9%	19	21.6%	1.84	0.76	5
9- هناك مساواة وتقسيم عادل للمهام بين العمال في المؤسسة.	18	20.5%	52	59.1%	18	18%	2.00	0.64	8
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور							1.76	0.35	

جدول رقم (07): يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول المحور الاول القيم التنظيمية.

يوضح الجدول(07) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول "القيم التنظيمية"، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (تحرص مؤسستك على الاهتمام بمواعيد الدوام و المتابعة الدقيقة للحضور و الانصراف) بانحراف معياري 0.61 ومتوسط حسابي 1.28 بإجمالي موافق 70 مستجيب من أصل 88 وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (تدفعك مؤسستك بتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بها)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.66 وقيمة المتوسط الحسابي 1.34 بإجمالي موافق 67 مستجيب من أصل 88 كما جاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تهتم مؤسستك بإنجاز مهامك في الوقت المحدد لك)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.69 وقيمة المتوسط الحسابي 1.57 بإجمالي موافق 48

مستجيب من أصل 88 ، هذا وقد جاء في المرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة التي تنص على (هناك مساواة وتقسيم عادل للمهام بين العمال في المؤسسة) بقيمة انحراف معياري 0.64 ومتوسط حسابي 2.00 وهو ما يقابل درجة متوسط في مقياس ليكرت الثلاثي الموضح سابقا في الجدول (01) إذ تراوحت قيمة المتوسط ما بين 1.67 و 2.33 أمّا عن إجمالي معارض فقد بلغ العدد 52 مستجيب من أصل 88 وهو ما يمثل نسبة 59.1% أي ما يفوق نصف العينة. ثم في المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة التي تنص على (تري ان القيم السائدة في المؤسسة تنظر للأفراد كمورد بشري مهم) بقيمة انحراف معياري 0.77 ومتوسط حسابي 2.02 وهو ما يقابل درجة متوسط في مقياس ليكرت الثلاثي الموضح سابقا في الجدول (01) إذ تراوحت قيمة المتوسط ما بين 1.67 و 2.33 أمّا عن إجمالي معارض فقد بلغ العدد 36 مستجيب من أصل 88 وهو ما يمثل نسبة 40.9% أي قرابة نصف العينة.

من جهة أخرى يتضح من الجدول (07) أن المتوسط الحسابي للمحور الأول (القيم التنظيمية) بلغ 76.1 كما بلغ الانحراف المعياري 0.35 وهو ما يقابل المحايد، أي أن مستوى القيم التنظيمية يعتبر متوسط.

ب_ عرض وتحليل نتائج المحور الثاني:

العبارة	موافق	%	معارض	%	محايد	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
10- ترى ان من واجبك المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة.	38	43.2%	23	26.1%	27	30.7%	1.87	0.86	6
11- ترى انه من حقك ان يأخذ المشرف ارائك و اراء كل زملائك و مقترحاتكم بعين الاعتبار قبل اتخاذ أي قرار خاص بالعمل.	51	58.0%	24	27.3%	13	14.8%	1.57	0.74	4
12- ترى ان من واجبك ان تبذل قصارى جهدك في العمل لتحقيق اهداف المؤسسة.	59	67.0%	20	22.7%	9	10.2%	1.43	0.68	3
13- تجد ان من الضروري ان يتناسب عملك مع مؤهلاتك العلمية.	41	46.6%	27	30.7%	20	22.7%	1.76	0.80	5
14- تعتقد أن الاحترام و التقدير هما أساس العلاقة بينك و بين زملائك في المؤسسة	65	73.9%	16	18.2%	7	8.0%	1.34	0.62	2
15- ترى ان من واجبك المحافظة على ممتلكات المؤسسة التي تعمل بها.	70	79.5%	13	14.8%	5	5.7%	1.26	0.56	1
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور							1.54	0.41	

جدول رقم (08): يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول محور المعتقدات التنظيمية

يوضح الجدول (08) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الأول "المعتقدات التنظيمية"، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (ترى ان من واجبك المحافظة على ممتلكات المؤسسة التي تعمل بها) بانحراف معياري 0.56 ومتوسط حسابي 1.26 بإجمالي موافق 70 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (تعتقد أن الاحترام و التقدير هما أساس العلاقة بينك و بين زملائك في المؤسسة)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.62 وقيمة المتوسط الحسابي 1.34 بإجمالي موافق 65 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (ترى ان من واجبك ان تبذل

قصارى جهذك في العمل لتحقيق اهداف المؤسسة)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.68 وقيمة المتوسط الحسابي 1.43 بإجمالي موافق 59 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة الرابعة الفقرة التي تنص على (ترى انه من حقك ان يأخذ المشرف ارائك و اراء كل زملائك و مقترحاتكم بعين الاعتبار قبل اتخاذ أي قرار خاص بالعمل)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.74 وقيمة المتوسط الحسابي 1.57 بإجمالي موافق 51 مستجيب من أصل 88. هذا وقد جاء في المرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة التي تنص على (تجد ان من الضروري ان يتناسب عملك مع مؤهلاتك العلمية). بقيمة انحراف معياري 0.80 ومتوسط حسابي 1.76، وهو ما يقابل درجة متوسط في مقياس ليكرت الثلاثي الموضح سابقا في الجدول (01) إذ تراوحت قيمة المتوسط ما بين 1.67 و 2.33، أمّا عن إجمالي موافق فقد بلغ العدد 41 مستجيب من أصل 88 وهو ما يمثل نسبة 46.6 %، أي أن قرابة نصف أفراد عينة و وقد جاء في المرتبة الأخيرة التي تنص على (ترى ان من واجبك المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة) بقيمة انحراف معياري 0.86 ومتوسط حسابي 1.87، وهو ما يقابل درجة متوسط في مقياس ليكرت الثلاثي الموضح سابقا في الجدول (01) إذ تراوحت قيمة المتوسط ما بين 1.67 و 2.33، أمّا عن إجمالي موافق فقد بلغ العدد 38 مستجيب من أصل 88 وهو ما يمثل نسبة 43.2 %، أي أن قرابة نصف أفراد عينة .من جهة أخرى يتضح من الجدول (08) أن المتوسط الحسابي للمحور الأول (المعتقدات التنظيمية) بلغ 0.54 كما بلغ الانحراف المعياري 0.41 وهو ما يقابل الموافق، أي أن مستوى (المعتقدات التنظيمية) يعتبر مرتفع .

ج- عرض وتحليل نتائج المحور الثالث:

العبارة	موافق	%	معارض	%	محايد	%	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتبة
16- تجد ان الاجر الذي تتقاضاه يغطي تكاليف متطلباتك المعيشية.	34	38.6%	36	40.9%	18	20.5%	1.82	0.75	5
17- تمتلك الاستعداد للاستمرار في عملك الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.	41	46.6%	33	37.6%	14	15.9%	1.69	0.73	3
18- تشعر بالرضا عن فرص الترقية التي حصلت عليها.	33	37.5%	32	36.4%	23	26.1%	1.89	0.79	7
19- راضي عن نمط الاشراف.	40	45.5%	32	36.4%	16	18.2%	1.73	0.75	4
20- نظام العمل في المؤسسة مريح.	22	25%	50	56.8%	16	18.2%	1.93	0.66	8
21- توفر لك المؤسسة مزايا قد لا تجدها في مؤسسة اخرى.	21	23.9%	43	48.9%	24	27.3%	2.03	0.72	9
22- يحقق لك عملك في المؤسسة مكانة اجتماعية مميزة.	34	38.6%	31	35.2%	23	26.1%	1.88	0.80	6
23- علاقتي مع زملائي في العمل طيبة.	72	81.8%	12	13.6%	4	4.5%	1.23	0.52	1
24- علاقتي مع رئيسي يسودها الاحترام و التقدير.	57	64.8%	21	23.9%	10	11.4%	1.47	0.69	2
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور							1.74	0.37	

جدول رقم (09): يوضح التكرارات والنسب المئوية لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول محور الرضا الوظيفي

يوضح الجدول (09) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول المحور الثالث "الرضا الوظيفي"، حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص على (علاقتي مع زملائي في العمل طيبة) بانحراف معياري 0.52 ومتوسط حسابي 1.23، بإجمالي موافق 72 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة التي تنص على (علاقتي مع رئيسي يسودها الاحترام و التقدير.)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.69 وقيمة المتوسط الحسابي 1.47 بإجمالي موافق 57 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة الثالثة الفقرة التي تنص على (تمتلك الاستعداد للاستمرار في عملك الحالي حتى بلوغ سن التقاعد)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.73 وقيمة المتوسط الحسابي 1.69 بإجمالي موافق 41 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة الرابعة الفقرة التي

تنص على (راضي عن نمط الاشراف)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.75 وقيمة المتوسط الحسابي 1.73 بإجمالي موافق 40 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة الخامسة الفقرة التي تنص على (تجد ان الاجر الذي تتقاضاه يغطي تكاليف متطلباتك المعيشية)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.75 وقيمة المتوسط الحسابي 1.82 بإجمالي موافق 34 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة السادسة الفقرة التي تنص على (يحقق لك عملك في المؤسسة مكانة اجتماعية مميزة)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.80 وقيمة المتوسط الحسابي 1.88 بإجمالي موافق 34 مستجيب من أصل 88، وجاء في المرتبة السابعة الفقرة التي تنص على (تشعر بالرضا عن فرص الترقية التي حصلت عليها)، حيث جاءت قيمة الانحراف المعياري 0.79 وقيمة المتوسط الحسابي 1.89 بإجمالي موافق 33 مستجيب من أصل 88.

هذا وقد جاء في المرتبة ما قبل الأخيرة الفقرة التي تنص على (نظام العمل في المؤسسة مريح) بقيمة انحراف معياري 0.66 ومتوسط حسابي 1.93، وهو ما يقابل درجة متوسط في مقياس ليكرت الثلاثي الموضح سابقا في الجدول (01) إذ تراوحت قيمة المتوسط ما بين 1.67 و 2.33، أمّا عن إجمالي موافق فقد بلغ العدد 22 مستجيب من أصل 88 وهو ما يمثل نسبة 25 %، أي ربع أفراد عينة و وقد جاء في المرتبة الأخيرة التي تنص على (توفر لك المؤسسة مزايا قد لا تجدها في مؤسسة أخرى) بقيمة انحراف معياري 0.72 ومتوسط حسابي 2.03، وهو ما يقابل درجة متوسط في مقياس ليكرت الثلاثي الموضح سابقا في الجدول (01) إذ تراوحت قيمة المتوسط ما بين 1.67 و 2.33، أمّا عن إجمالي موافق فقد بلغ العدد 21 مستجيب من أصل 88 وهو ما يمثل نسبة 23 %، أي أن قرابة ربع أفراد عينة. من جهة أخرى يتضح من الجدول (09) أن المتوسط الحسابي للمحور الثالث (الرضا الوظيفي) بلغ 1.74 كما بلغ الانحراف المعياري 0.37 وهو ما يقابل المحايد، أي أن مستوى (الرضا الوظيفي) يعتبر متوسط.

ثانيا: المناقشة

أ_ تحليل تفسير المعطيات:

1 _تحليل الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين ببلدية قمار.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة الدلالة	القرار
القيم التنظيمية	88	1.76	0.35	0.59	0.0001	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
الرضا الوظيفي		1.74	0.37			

الجدول رقم (10) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين هي 0.59 عند مستوى الدلالة 0.0001 وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0.01، وبالتالي نقبل الفرضية التي مفادها : توجد علاقة بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين، والعلاقة بين القيم التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين هي علاقة طردية، اي أنه كلما زاد وارتفع مستوى القيم التنظيمية في البلدية زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وهي علاقة متوسطة لان قيمة معامل الارتباط بيرسون يساوي 0.6 .

مستوى التصور	اتجاه العينة	مجالات المتوسط الحسابي
مرتفع	موافق	1.66 - 1
متوسط	محايد	2.33 - 1.67
منخفض	معارض	3 - 2.34

الجدول رقم (11): يمثل قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكرت الثلاثي.

من خلال نتائج المتوسط الحسابي لمتغير القيم التنظيمية بقيمة 1.76، والذي تعاملنا مع مؤشراتته لتفسيرها وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي المستخدم، وبناء على هذا المقياس، فقد كانت قيمة المتوسط الحسابي لمؤشرات بعد القيم التنظيمية ضمن الاستبيان، والتي تعلقت بعبارات (تدفعك مؤسستك بتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بها، تحرص مؤسستك على الاهتمام بمواعيد الدوام و المتابعة الدقيقة للحضور و الانصراف، تهتم مؤسستك بإنجاز

مهامك في الوقت المحدد لك، تقوم مؤسستك بتحفيز العمال لاداء مميز عن طريق المكافآت، تراعي المؤسسة وجود توافق بين قيمك الشخصية و قيمها، ترى ان القيم السائدة في المؤسسة تنظر للأفراد كمورد بشري مهم...، متواجدة ضمن المجال (1.67 إلى 2.33) المقابل لاتجاه التصور أو التقدير بمحايد وهو عند مستوى التقييم أو التصور المتوسط.

وفي المقابل نجد المتوسط الحسابي لمؤشرات بعد الرضا الوظيفي ضمن الاستبيان، والتي تعلقت بعبارات (تجد ان الاجر الذي تتقاضاه يغطي تكاليف متطلباتك المعيشية، تمتلك استعداد للاستمرار في عملك الحالي حتى بلوغ سن التقاعد، تشعر بالرضا عن فرص الترقية التي حصلت عليها، راضي عن نمط الاشراف، نظام العمل في المؤسسة مريح، توفر لك المؤسسة مزايا قد لا تجدها في مؤسسة اخرى، يحقق لك عملك في المؤسسة مكانة اجتماعية مميزة...) كانت بقيمة 1.74، وهي متواجدة ضمن المجال (من 1.67 إلى 2.33) المقابل لاتجاه محايد، وهي عند المستوى المتوسط حسب اجابات المبحوثين، وبالتالي نخلص الى أن مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسستهم متوسط، وهذا لان القيم التنظيمية المتحصل عليها في المستوى المتوسط، ومع ذلك توجد علاقة ارتباطية بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدي العاملين، ويمكن تفسير ذلك كما يلي:

يمكن أن نفسر المستوى المتوسط في تقييم العينة محور القيم التنظيمية و إتجاهاتهم و إيجاباتهم حولها الى التاريخ الطويل للبلدية و الذي نبع منه تاريخ طويل لقيمها و قواعدها و نقصد بذلك أن البلدية تعمل بطريقة معينة منذ فترة طويلة دون أي تغيرات جذرية فيكون هنالك مقاومة لتغيير و تطوير القيم التنظيمية و عدم الإعتماد على الأساليب الحديثة و الأفكار المبتكرة في إدارة العمل. كما يمكن الإشارة أن إتباع البلدية لنظام الحوافز السلبية يؤثر على نظرة الموظفين للقيم التنظيمية فقد يتسبب ذلك في خلق بيئة مليئة بالخوف و التوتر بين الموظفين حيث يركز الموظفين على تجنب العقوبات بدلا من تحقيق النجاح و التميز في العمل. و هذا يؤدي إلى تراجع الإلتزام بالقيم التنظيمية و قلة التعاون داخل الفريق الواحد، كما أنها تؤدي إلى تدهور الثقة و التواصل في المنظمة بشكل عام.

من خلال نتائج الدراسة تبين أن معظم العمال أقرّو بعدم وجود تحفيز للعمال في العبارة "4" (تقوم مؤسستك بتحفيز العمال لاداء مميز عن طريق المكافآت)، و يعود هذا لضعف نظام المكافآت والمزايا في المؤسسة، إضافة إلى ضعف القيادة الفعالة أي عدم وجود قائد فعال قادر على خلق التحفيز، كذلك ثقافة المنظمة بإعتقادها أن المكافآت غير فعالة، كما أقرّى العمال بعدم المساواة والتقسيم العادل للمهام في المؤسسة في العبارة "9" (هناك مساواة وتقسيم عادل للمهام بين العمال في المؤسسة)، ويعود هذا الى افتقاد نظام المؤسسة لشفافية والعدالة والتحيز الشخصي فيتم توزيع المهام دون الاهتمام بالقدرات والمهارات وهذا ما أثر على رضائهم الوظيفي بالسلب.

رغم ان القيم التنظيمية في مجملها لم ترق للمستوى المرغوب فيه لكن نلاحظ أن نسبة معتبرة من العاملين أقررو أن المؤسسة تدفعهم لتطبيق القوانين و اللوائح الخاصة بها في العبارة "1" (تدفعك مؤسستك لتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بها) وهذا ماتوصلنا اليه من خلال اجابات المبحوثين، وعلى اعتبار بأن تطبيق القوانين من اهم القيم التنظيمية في ثقافة المؤسسة ويعد تطبيق القوانين أساسا لنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها. كما يمكن ان نفسر مستوى الرضا الوظيفي المتوسط لدى العاملين أن القيم التنظيمية التي تخدم مصلحة المؤسسة كإتباع القواعد والقوانين "1" والاهتمام بمواعيد الدوام "2" (تحرص مؤسستك على الاهتمام بمواعيد دوامك والمتابعة الدقيقة لدخول والانصراف) مرتفعة على عكس القيم التنظيمية التي تخدم مصلحة الفرد العامل الشخصية كتحفيز العمال "4" والمساواة والنزاهة "7" (تجد مؤسستك أن النزاهة قاعدة أساسية في العمل) منخفضة.

وتتفق دراستنا مع دراسة شوقي دداش 2017، حول الثقافة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات الرياضية، (دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بولاية مسيلة)، التي توصلت الى ان القيم و القواعد السائدة داخل المؤسسة تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين. وتعارض هذه الدراسة مع نتائج دراسة حمدي هيبه 2019، بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة مديرية التشغيل بيسكرة) التي توصلت الى انه لا يوجد أثر للقيم التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين بمديرية التشغيل ولاية بسكرة.

2_تحليل الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين ببلدية قمار.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة الدلالة	القرار
المعتقدات التنظيمية	88	1.54	0.41	0.49	0.0001	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
الرضا الوظيفي		1.74	0.37			

الجدول رقم (12) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المعتقدات التنظيمية و الرضا الوظيفي.

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين هي 0.49 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 بمستوى دلالة قدره 0.0001، وبالتالي نقبل الفرضية التي مفادها: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين، والعلاقة بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين هي علاقة طردية، اي أنه كلما زاد وارتفع مستوى المعتقدات التنظيمية في البلدية زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين لكن ليست بالعلاقة القوية انما متوسطة لان قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي من 0.5.

من خلال نتائج المتوسط الحسابي لمتغير المعتقدات التنظيمية بقيمة 1.54، والذي تعاملنا مع مؤشراتته لتفسيرها وفقاً للمقياس ليكرث الثلاثي المستخدم، وبناء على هذا المقياس، فقد كانت قيمة المتوسط الحسابي لمؤشرات بعد المعتقدات التنظيمية ا ضمن الاستبيان، والتي تعلق بعبارات (ترى ان من واجبك المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة، ترى ان من حقلك ان يأخذ المشرف ارائك و اراء كل زملائك و مقترحاتكم بعين الاعتبار قبل اتخاذ أي قرار خاص بالعمل، ترى ان من واجبك ان تبذل قصارى جهدك في العمل لتحقيق اهداف المؤسسة، تجد ان من الضروري ان يتناسب عملك مع مؤهلاتك العلمية، تعتقد أن الاحترام و التقدير هما أساس العلاقة بينك و بين زملائك في المؤسسة...)، متواجدة ضمن المجال (من 1 إلى 1.66) المقابل لاتجاه التصور او التقدير ب معارض، اي غير الموافق وهو عند مستوى التقييم أو التصور المرتفع.

وفي المقابل نجد المتوسط الحسابي لمؤشرات بعد الرضا الوظيفي ضمن الاستبيان، والتي تعلق بعبارات (تجد ان الاجر الذي تتقاضاه يغطي تكاليف متطلباتك المعيشية، تمتلك استعداد للاستمرار في عملك الحالي حتى بلوغ سن التقاعد، تشعر بالرضا عن فرص الترقية التي حصلت عليها، راضي عن نمط الاشراف، نظام العمل في المؤسسة مريح، توفر لك المؤسسة مزايا قد لا تجدها في مؤسسة اخرى، يحقق لك عملك في المؤسسة مكانة اجتماعية مميزة...) كانت بقيمة 1.74، وهي متواجدة ضمن المجال (من 1.67 إلى 2.33) المقابل لاتجاه محايد، وهي عند المستوى المتوسط حسب اجابات المبحوثين، وبالتالي نخلص الى ان مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسستهم متوسط، وهذا رغم أن المعتقدات التنظيمية المتحصل عليها في المستوى المرتفع، ومع ذلك توجد علاقة ارتباطية بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدي العاملين، ويمكن تفسير ذلك كما يلي:

يمكن أن نفسر المستوى المرتفع في تقييم العينة لمحور المعتقدات التنظيمية و إجاباتهم حولها عدة أسباب كالتواصل، الإحترام و التقدير المتبادل. فمن خلال التواصل الفعال بين الموظفين يتم تبادل المعلومات و الأفكار بسلاسة، فتنقل المعرفة و الخبرات بين الأفراد كما يمكن أن يساهم التواصل الجيد في تعزيز التفاهم بين الموظفين و أيضا بينهم و بين مدراءهم مما يؤدي إلى تعزيز الروح الجماعية و العمل بجد و جهد لتحقيق أهداف المؤسسة. حيث نجد هذا في العبارة رقم "12" (ترى ان من واجبك ان تبذل قصارى جهدك في العمل لتحقيق اهداف المؤسسة) التي تميزت بنسبة عالية من التأييد، كما أن الإحترام المتبادل ساهم في بناء علاقات إيجابية و صحية في البلدية، فعندما يكون هناك إحترام و تقدير بين الأعضاء سواء الرؤساء أو المرؤوسين، يصبح العمل أكثر راحة فيعزز الثقة و الرضا لدى العاملين و هذا ما تثبته إجابات العينة حول العبارة رقم "14"، (تعتقد أن الاحترام و التقدير هما أساس العلاقة بينك و بين زملائك في المؤسسة)، وعلى الرغم من أن مستوى المعتقدات التنظيمية لدى العاملين في بلدية مرتفع الى أن مستوى التأييد حول العبارتين "10" (ترى ان من واجبك المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة) و "13" (تجد ان من الضروري ان يتناسب عملك مع مؤهلاتك العلمية) كانت قليلة

بنسبة تحت المتوسط ، كما لاحظنا أن نسبة المحايدة هنا أكثر من باقي العبارات و نرجع هذا الى الهيكل التنظيمي الصارم الذي تتميز به البلدية حيث يتم إتخاذ القرارات الهامة من قبل فرد واحد أو مجموعة محدودة من الأفراد في المستويات العليا من الهرم الإداري و هذا سببه قلة تشجيع البلدية موظفيها و عملتها للمشاركة في إتخاذ القرارات وهذا قد يؤدي إلى خفض الأداء العام للعمال، كما يجب الإشارة أن نسبة المحايدة المرتفع قليلا مقارنة بالعبارات الأخرى تدل على عدم إهتمام بعض أفراد العينة بمؤشر المشاركة في إتخاذ القرار.

كما يعود المستوى المتوسط للرضا الوظيفي والذي لم يرقى الى المستوى المطلوب لرضا العاملين عملهم من خلال نتائج الدراسة تبين ان معظم العمال أقروا على وجود علاقات طيبة مع زملائهم "23" (علاقتي مع زملائي في العمل طيبة) وكذا مع رئيسهم "24" (علاقتي مع رئيسي يسودها الاحترام و التقدير)، فعلاقات الصداقة و الاخوة تؤدي الى تماسك وتعاون العمال مما يعزز الروح المعنوية والانتماء فيما بينهم وشعورهم بالرضا الوظيفي، ومن جهة اخرى تبين حسب اجابات المبحوثين أن نظام العمل غير مريح "20"، مما يشعر العامل بالتعب وعدم الاطمئنان، وتبين أن نمط الاشراف غير مرضي لهم "19" (راضي عن نمط الاشراف)، كما أقرت نسبة معتبرة أن الاجر الذي يتقاضاه العامل لا يغطي متطلبات المعيشة "16" يجعله يعيش في صراع ويفقده الرضا عن عملهم.

وتتعارض هذه الدراسة مع نتائج دراسة حمدي هيبه 2019، بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة مديرية التشغيل بسكرة) التي توصلت الى انه لا يوجد أثر للمعتقدات التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين بمديرية التشغيل ولاية بسكرة.

3_تحليل الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين ببلدية قمار.

المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط بيرسون	قيمة الدلالة	القرار
الثقافة التنظيمية	88	1.67	0.33	0.63	0.0001	دالة عند مستوى الدلالة 0.01
الرضا الوظيفي		1.74	0.37			

الجدول رقم (13) يوضح قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين هي 0.63 عند مستوى الدلالة 0.0001 وهي قيمة دالة حصائيا عند 0.01، وبالتالي نقبل الفرضية التي مفادها : توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين، والعلاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا

الوظيفي لدى العاملين هي علاقة طردية، أي أنه كلما زاد وارتفع مستوى الثقافة التنظيمية في البلدية زاد مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وهي علاقة متوسطة لان قيمة معامل الارتباط بيرسون تساوي من 0.6.

من خلال نتائج المتوسط الحسابي لمتغير الثقافة التنظيمية بنوعيتها القيم التنظيمية و المعتقدات التنظيمية بقيمة 1.67، والذي تعاملنا مع مؤشرات لتفسيرها وفقاً للمقياس ليكرث الثلاثي المستخدم، وبناء على هذا المقياس، فقد كانت قيمة المتوسط الحسابي لمؤشرات الحوافز ضمن الاستبيان، والتي تعلق بعبارات (تدفعك مؤسستك بتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بها، تحرص مؤسستك على الاهتمام بمواعيد الدوام و المتابعة الدقيقة للحضور و الانصراف، تهتم مؤسستك بإنجاز مهامك في الوقت المحدد لك، تقوم مؤسستك بتحفيز العمال لاداء مميز عن طريق المكافآت، ترى ان من واجبك المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة، ترى ان من حقك ان يأخذ المشرف ارائك و اراء كل زملائك و مقترحاتكم بعين الاعتبار قبل اتخاذ أي قرار خاص بالعمل، ترى ان من واجبك ان تبذل قصارى جهدك في العمل لتحقيق اهداف المؤسسة...) متواجدة ضمن المجال (من 1.67 الى 2.3) المقابل لاتجاه التصور او التقدير بمحايد وهو عند مستوى التقييم أو التصور المتوسط .

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة الباحثة علاء عيساوي وهيبه حول أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة فئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية تراسي بوجمعة)، 2012، والتي توصلت الى انه توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي، كما تتفق أيضا هذه الدراسة مع دراسة حمدي هيبه 2019، بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة مديرية التشغيل بيسكرة) التي توصلت الى أن هناك علاقة ارتباطية لكنها قوية بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي. وتتفق أيضا دراستنا مع دراسة شوقي دداس 2017، حول الثقافة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات الرياضية، (دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بولاية مسيلة)، التي توصلت الى ان للثقافة التنظيمية دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين.

ب_ ربط النتائج بالفرضيات ومقارنتها:

- من خلال المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية باستخدام برنامج spss، والإعتماد على معامل الارتباط بيرسون وقيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، توصلنا الى جداول احصائية عرضنا من خلالها تحليل الفرضيات الفرعية ثم الفرضية الرئيسية المتعلقة بالثقافة التنظيمية بنوعيتها القيم التنظيمية و المعتقدات التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين، لنصل الى مجموعة من النتائج بشكل التالي:

1- نتيجة الفرضية الفرعية الأولى

تم قبول الفرضية الفرعية الأولى التي مفادها: توجد علاقة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين، بقيمة معامل الارتباط بيرسون 0.59 بمستوى دلالة 0.0001 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي نستنتج أن القيم التنظيمية لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى العاملين ببلدية قمار.

2- نتيجة الفرضية الثانية

تم قبول الفرضية الفرعية الثانية التي مفادها: توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين، بقيمة معامل الارتباط بيرسون 0.49 بمستوى دلالة 0.0001 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي نستخلص أن المعتقدات التنظيمية لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى العاملين ببلدية قمار.

3- نتيجة الفرضية الرئيسية

تم قبول الفرضية الرئيسية التي مفادها: توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين، بقيمة معامل الارتباط بيرسون 0.63 بمستوى دلالة 0.0001 وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي نستنتج أن الثقافة التنظيمية بنوعها القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية لها علاقة بالرضا الوظيفي لدى العاملين ببلدية قمار.

ج- الاستنتاجات و الحلول

1_ الاستنتاجات:

ويمكن أن نستخلص ما يلي:

- توجد علاقة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية ببعديها القيم التنظيمية و المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.

كما توصلت الدراسة الى أن:

- المتوسط الحسابي لدى القيم التنظيمية بقيمة تساوى 1.76 المتواجد ضمن المجال (1.67- 2.33) وهو المقابل لاجابة العينة بمحايد، اي عند مستوى التصور المتوسط.
- المتوسط الحسابي لدى المعتقدات التنظيمية بقيمة تساوى 1.54 المتواجد ضمن المجال (1-1.66) وهو المقابل لاجابة العينة ب موافق، وهو عند مستوى التصور المرتفع.
- المتوسط الحسابي لدى الثقافة التنظيمية بقيمة تساوى 1.67 المتواجد ضمن المجال (1.67-2.33) المقابل لاجابة العينة بمحايد أي وهو عند مستوى التصور متوسط.
- المتوسط الحسابي لدى الرضا الوظيفي بقيمة تساوى 1.74 المتواجد ضمن المجال (67.1-2.33) المقابل لاجابة العينة بمحايد أي إتجاه التصور الموافق، وهو عند مستوى التصور المتوسط.

2_الحلول:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن أن نقترح الآتي:

- إقامة ندوات تثقيفية و إرشادية للعاملين عن الثقافة التنظيمية ومعرفة حقوقهم وواجباتهم وكيف تؤثر معتقداتهم التنظيمية على السير الحسن في المؤسسة.
- توفير ظروف عمل مناسبة و مريحة تجعل العاملين يعملون بشكل أفضل، من خلال توفير أساليب العمل الرقمي لتيسير العمل والابتعاد عن الطرق التقليدية المرهقة وتحسين الفعالية والكفاءة.
- كما لاحظنا نقص في الحوافز لذا يجب تقديم الحوافز المادية والمعنوية لتعزيز شعور العاملين بالرضا مما يجعلهم يعملون بكفاءة أكثر.
- العمل على توعية المسؤولين بأهمية الثقافة التنظيمية لخلق مناخ تنظيمي مناسب يشجع العمال على التجديد والابداع والابتكار.
- ترقية العاملين المبدعين لتشجيع غيرهم على الابداع والابتكار وهذا مايعزز روح المنافسة ويعطي العاملين دافع لتحقيق افضل النتائج .
- بناء ثقافة تنظيمية قائمة على العمل الجماعي، في البلدية والرقابة الذاتية للعاملين.
- على إدارة البلدية الاهتمام اكثر بأبعاد الثقافة التنظيمية من قيم تنظيمية ومعتقدات تنظيمية .
- خلق بيئة تنظيمية يسودها الشفافية و الثقة والاحترام و التواصل المفتوح بين جميع المستويات الادارية وتشجيع العاملين على المشاركة وتبادل الافكار مما يشعرهم بالدعم وبالتالي زيادة رضاهم الوظيفي.

- ضرورة التوافق بين قيم الفرد الشخصية وقيم المؤسسة وهذا ما يشعرهم بالارتباط بالانتماء للمؤسسة ويؤدي لزيادة الرضا الوظيفي.
- العدالة التنظيمية في توزيع الاعمال والمكافآت تؤثر إيجابا عن الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل الثاني :

تم من خلال هذا الفصل المتعلق بالدراسة الميدانية بالاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات تم عرض النتائج باستخدام الوسائل التوضيحية ومن ثم تحليلها وربط النتائج بالفرضيات واخيرا التوصل الى استنتاجات حول موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وتم التوصل لايجابات لكل تساؤلات الدراسة، بشكل التالي:

- توجد علاقة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية ببعديها القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى الأفراد.

الخاتمة

خاتمة:

يعد موضوع الثقافة التنظيمية من أهم المواضيع التي تشغل بال الكثير من الباحثين في مختلف التوجهات لما لها من أهمية دور فعال في تشكيل شخصية الفرد العامل وقيمه ودوافعه، وهذا الأخير هو أساس العملية الانتاجية، ولا بد أن يكون راضيا عن عمله ليحقق أهداف المنظمة، ومن هنا جاءت دراستنا هذه في محاولة الكشف على العلاقة المفترضة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين. وانطلقنا من تساؤل رئيسي هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي لدى العاملين؟

و تم معالجة هذا الموضوع من خلال فصلين، الفصل الأول و هو الإطار النظري للدراسة، يتضمن المفاهيم الأساسية و العلاقة بين المتغيرات و بعض الدراسات السابقة و المقاربات حول الموضوع. ثم بعد ذلك إنتقلنا الى الفصل الثاني و هو عبارة عن دراسة ميدانية قمنا بها في بلدية قمار، دائرة قمار، ولاية الوادي. مما توصلنا إليه يمكن القول بثقة أن الثقافة التنظيمية تلعب دورا أساسيا كما لها علاقة وثيقة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة، حيث أن إحداث تغيير إيجابي في الثقافة التنظيمية يؤثر بشكل كبير على مستوى رضا الموظفين و تحقيقهم لأداء متميز . و توصلنا من خلال الدراسة و التحليل الى مجموعة من الإستنتاجات و الإقتراحات أهمها:

- توجد علاقة بين القيم التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين، وان مستوى القيم التنظيمية متوسط ولم يرقى للمستوى المطلوب، وتتفق دراستنا مع دراسة شوقي دداش 2017، حول الثقافة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات الرياضية، (دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بولاية مسيلة)، التي توصلت الى ان القيم و القواعد السائدة داخل المؤسسة تؤدي الى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين. وتتعارض هذه الدراسة مع نتائج دراسة حمدي هيبه 2019، بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة مديرية التشغيل بسكرة) التي توصلت الى انه لا يوجد أثر للقيم التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين بمديرية التشغيل ولاية بسكرة.

- توجد علاقة بين المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين، وان مستوى المعتقدات التنظيمية مرتفع، وتتعارض هذه الدراسة مع نتائج دراسة حمدي هيبه 2019، بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة مديرية التشغيل بسكرة) التي توصلت الى انه لا يوجد أثر للمعتقدات التنظيمية على الرضا الوظيفي للموظفين بمديرية التشغيل ولاية بسكرة.

- توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية ببعديها القيم التنظيمية و المعتقدات التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين، وان كل من الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي في المستوى المتوسط، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة الباحثة علاء عيساوي وهيبه حول أثر الثقافة التنظيمية على الرضا

الوظيفي(دراسة حالة فئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة)، 2012، والتي توصلت الى انه توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي، كما تتفق أيضا هذه الدراسة مع دراسة حمدي هيبه 2019، بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة مديرية التشغيل ببسكرة) التي توصلت الى أن هناك علاقة ارتباطية لكنها قوية بين الثقافة التنظيمية و الرضا الوظيفي. وتتفق أيضا دراستنا مع دراسة شوقي دداش 2017، حول الثقافة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات الرياضية، (دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بولاية مسيلة)، التي توصلت الى ان للثقافة التنظيمية دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الاداريين.

الأفاق المستقبلية لدراسة:

أثناء دراستنا لهذا الموضوع قمنا بصياغة بعض الاقتراحات التي نراها ذات صلة بالموضوع ، وهي كالتالي:

- القيام بدراسة حول موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي.
- القيام بدراسة حول موضوع تأثير الثقافة التنظيمية على الابداع والابتكار.
- دراسة دور القيادة الادارية في تعزيز الثقافة التنظيمية.
- اجراء دراسة حول تأثير الحوافز على الرضا الوظيفي.
- دراسة موضوع الالتزام التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. أحمد المعاني، ناصر جرادات، و عبد الرحمان المشهداني، أساليب البحث العلمي والاحصاء: كيف تكتب بحثاً علمياً؟، مكتبة الجامعة، اثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
2. بطرس حلاق، السلوك التنظيمي: الإجازة في الإعلام و الإتصال، منشورات الجامعة الافتراضية السورية الجمهورية العربية، سوريا، بدون طبعة، 2020.
3. بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل: عمان الاردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2009.
4. حسين حريم، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال: المملكة الأردنية الهاشمية، دار الحامد لنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان الاردن، 2009.
5. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الرضا الوظيفي والارتقاء بالعمل المهني: ط1. القاهرة، 2014.
6. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي اساسيته النظرية و ممارسته العلمية: الطبعة الاولى، دار الفكر، دمشق، 2000.
7. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي: دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط1، 2019.
8. طاهر حية الزبياري، أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، بيروت لبنان، ط1، 2011.
9. طارق عبد الرؤوف عامر و إيهاب عيسى المصري، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، ط1، 2014.
10. عبد الحميد عبد المجيد بلداوي، أساليب البحث العلمي و التحليل الاحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات يدويا و باستخدام برنامج spss، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2007.
11. عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، مكتبة الاشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، طبعة 1، 1996.
12. عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل: نيو لينك للنشر والتدريب، ط1، 2016.
13. عمار بوحوش وآخرون، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط1، برلين، 2019.
14. فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين (من منظور الخدمة الاجتماعية): دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى، الاسكندرية، 2011.
15. لكحل منيف، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي: المثقف للنشر والتوزيع، ط1، 2018.
16. محمد بن علي الحميمي، التنظيم والتخطيط: سلسلة القائد للدراسات والبحوث العسكرية، الطبعة الثانية، 2014.
17. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات: (فهم وإدارة الجانب الانساني للعمل)، دار الجامعة الجديدة لنشر، الاسكندرية، 2002.
18. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي: دار الكتب، الجمهورية اليمنية صنعاء، ط3، 2019.
19. محمد محمود الذنيبات، عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث: ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون الجزائر، ط4، 2007.
20. محمود عبد الفتاح رضوان، إدارة النزاعات والصراعات في العمل: المجموعة العربية لنشر والتدريب، القاهرة مصر، الطبعة 1، 2012.
21. مختار بوفرة، الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، دار أسامة لنشر والتوزيع الاردن عمان، 2017.
22. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء: دار ابن النفيس للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2018.

23. منال البارودي، الرضا الوظيفي (وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤسين): دار الكتب المصرية، ط1، القاهرة، 2015.
24. منصور محمد إسماعيل العريفي، السلوك التنظيمي: دار الكتاب الجامعي، صنعاء الطبعة الثانية، 2013.
25. ناصر محمد العديلي، السلوك الانساني والتنظيمي (منظور كلي مقارنة): معهد الادارة العامة، الرياض، 1995.
26. نفسية محمد باشري و فوزي شعبان مذكور، السلوك التنظيمي: جامعة القاهرة كلية التجارة، 2017.

ثانيا: المجالات العلمية

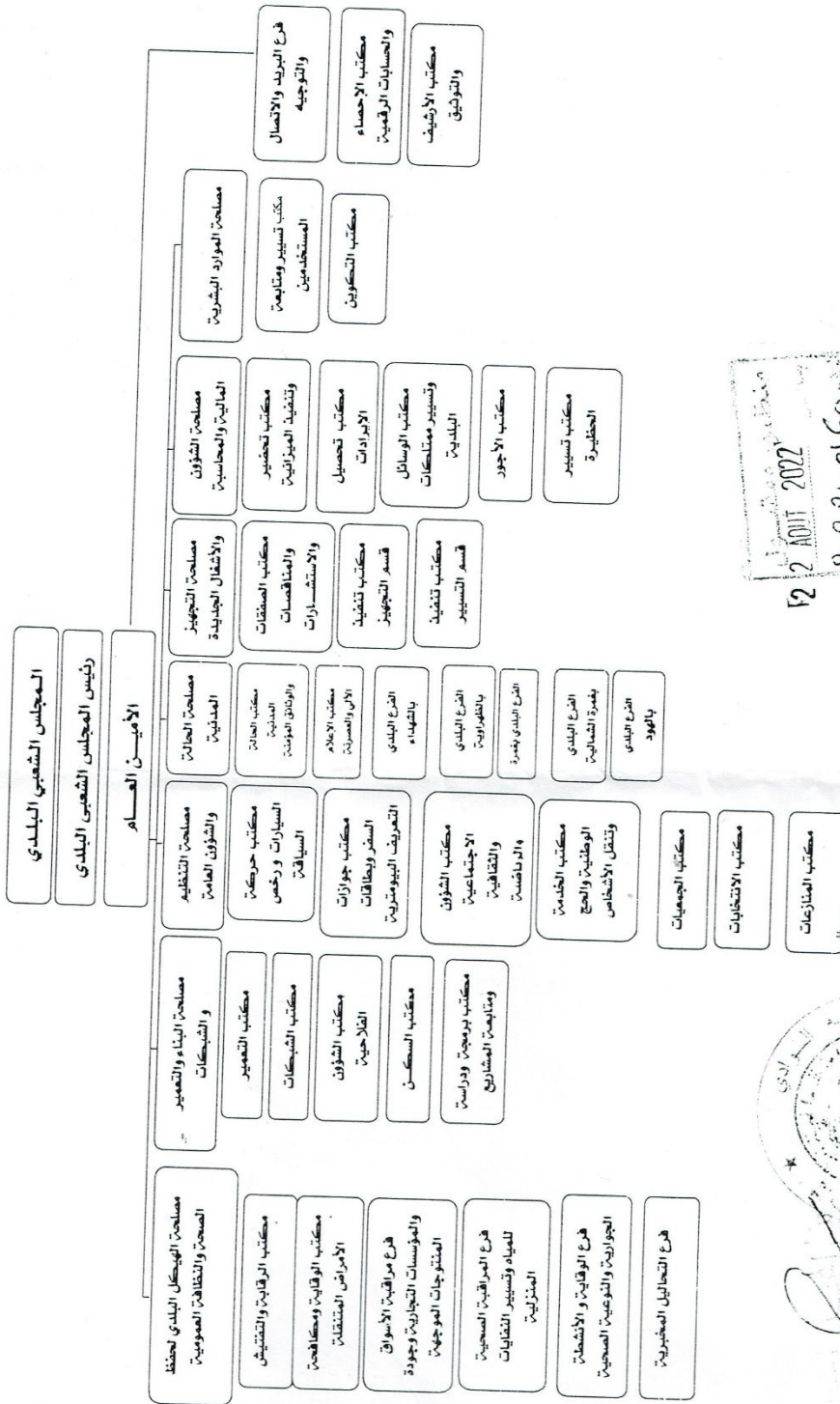
1. الزهرة قريشي و عبد الباسط هويدي ، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالوادي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 28، 2018.

ثالثا: الرسائل العلمية

1. شوقي دداش، الثقافة التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الرياضية(دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بولاية مسيلة)مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، قسم: الإدارة والتسيير الرياضي تخصص إدارة وتنظيم رياضي، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017.
2. عبد القادر بن عتوس، محمد رضواني، محمود زعبي، أثر الثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي للعاملين في البنوك(دراسة حالة من عينة من وكالات بنكية بالوادي) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد نقدي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2020.
3. هبة حمدي، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي(دراسة حالة مديرية التشغيل لولاية بسكرة)مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، قسم: علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019.
4. وهبة عيساوي، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (دراسة حالة فئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة بشار) مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص حوكمت الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2012 .

الملاحق

المخطط التنظيمي لمصالح بلدية قمار التي يقدر عدد سكانها 39168 نسمة (إحصاء 2008) والمرتب ضمن البلديات الصنف الثاني
(بموجب مداولة رقم : 07 / 2022 المؤرخة في : 2022/03/20)



قمار في : 2022/03/20

22/03/2022
2022/03/20

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم إجتماع التنظيم والعمل

إستبيان بحث حول:

الثقافة التنظيمية وعلاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمقر بلدية قمار - الوادي-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل

ملاحظة:

أخي العامل...أختي العاملة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

لكم منا خالص الاحترام والتقدير، نحن طلبة علم الاجتماع ثانية ماستر تخصص تنظيم وعمل وفي إطار إعداد مذكرة تخرج بعنوان (الثقافة التنظيمية و علاقتها في تحقيق الرضا الوظيفي)، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي تم إعداده لغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث العلمي.

نرجو منكم قراءة هذا الإستبيان بعناية والإجابة عن الأسئلة بكل دقة وموضوعية بوضع علامة (x) في الإجابة التي تختارها، لذا المطلوب منكم أن تختاروا إجابة واحدة فقط من البدائل المعروضة أمامكم في كل عبارة.وتأكدوا بأن هذه الإستمارة سرية، والإجابات التي تدلو بها لن يطلع عليها أحد وإنما تستخدم من أجل البحث العلمي فقط.

أخي العامل أختي العاملة رجاء لا تترك أي عبارة بدون إجابة، مع فائق الاحترام والتقدير والشكر لكم على

تعاونكم .

البيانات الشخصية:

1- الجنس:

- ذكر ☐ - أنثى ☐

2- العمر:

- أقل من 30 سنة ☐ - من 30 الى 40 سنة ☐ - من 41 الى 50 سنة ☐
- أكبر من 50 سنة ☐

3- المستوى التعليمي:

- ابتدائي ☐ - متوسط ☐ - ثانوي ☐ - جامعي ☐

4- الحالة العائلية:

- أعزب ☐ - متزوج ☐ - مطلق ☐ - أرمل ☐

5- الأقدمية في العمل:

- أقل من 5 سنوات ☐ - من 5 الى 10 سنوات ☐ - من 11 إلى 15 سنة ☐
- من 16 الى 20 سنة ☐ - أكثر من 20 سنة ☐

المحور الأول: القيم التنظيمية.

الرقم	العبارة	موافق	معارض	محايد
1	تدفعك مؤسستك لتطبيق القوانين واللوائح الخاصة بها.			
2	تحرص مؤسستك على الاهتمام بمواعيد دوامك والمتابعة الدقيقة للدخول والانصراف.			
3	تهتم مؤسستك بإنجاز مهامك في الوقت المحدد لك.			
4	تقوم مؤسستك بتحفيز العمال لاداء مميز عن طريق المكافآت.			
5	تراعي المؤسسة وجود توافق بين قيمك الشخصية و قيمها.			
6	ترى ان القيم السائدة في المؤسسة تنظر للأفراد كمورد بشري مهم.			
7	تجد مؤسستك أن النزاهة قاعدة أساسية في العمل.			
8	تشجع مؤسستك على تعاون بين العمال في إنجاز المهام.			
9	هناك مساواة وتقسيم عادل للمهام بين العمال في المؤسسة.			

المحور الثاني: المعتقدات التنظيمية.

الرقم	العبارة	موافق	معارض	محايد
10	ترى ان من واجبك المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة.			
11	ترى ان من حقك ان يأخذ المشرف ارائك و اراء كل زملائك و مقترحاتكم بعين الاعتبار قبل اتخاذ أي قرار خاص بالعمل.			
12	ترى ان من واجبك ان تبذل قصارى جهدك في العمل لتحقيق اهداف المؤسسة.			
13	تجد ان من الضروري ان يتناسب عملك مع مؤهلاتك العلمية.			
14	تعتقد أن الاحترام و التقديرهما أساس العلاقة بينك و بين زملائك في المؤسسة.			
15	ترى ان من واجبك المحافظة على ممتلكات المؤسسة التي تعمل بها.			

المحور الثالث: الرضا الوظيفي.

الرقم	العبارة	موافق	معارض	محايد
16	تجد ان الاجر الذي تتقاضاه يغطي تكاليف متطلباتك المعيشية.			
17	تمتلك استعداد للاستمرار في عملك الحالي حتى بلوغ سن التقاعد.			
18	تشعر بالرضا عن فرص الترقية التي حصلت عليها.			
19	راضي عن نمط الاشراف.			
20	نظام العمل في المؤسسة مريح.			
21	توفر لك المؤسسة مزايا قد لا تجدها في مؤسسة اخرى.			
22	يحقق لك عملك في المؤسسة مكانة اجتماعية مميزة.			
23	علاقتي مع زملائي في العمل طيبة.			
24	علاقتي مع رئيسي يسودها الاحترام و التقدير.			