

دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية  
دراسة ميدانية على العاملين في شركة كهرباء الدوادمي  
د. عبدالله محمد عبدالله المليحان

المملكة العربية السعودية - وزاره التعليم - جامعهه شقراء - كلية المجتمع بشقراء  
قسم الاقتصاد وادرة الاعمال - رئيس قسم الاقتصاد وإدارة الاعمال

**المخلص:**

تناولت الدراسة الحالية: دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة ميدانية على العاملين في شركة كهرباء الدوادمي. مشكلة الدراسة: تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس المتمثل في: "ما دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية؟" مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الكهرباء بالدوادمي وبلغت عينة الدراسة (١٣١) عاملاً من العاملين في شركة الكهرباء. منهج الدراسة: اتبعت الدراسة الحالية منهج المسح الاجتماعي للإجابة على تساؤلاتها، باستخدام استبانة من إعداد الباحث.

**أهم النتائج:**

- الثقافة التنظيمية كانت بدرجة متوسطة، وكذلك مستوى الرضا الوظيفي.
- سلوك المواطنة كان بدرجة عالية.
- توجد علاقة ايجابية (طردية) بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي، كلما اهتمت المؤسسة بالثقافة التنظيمية زاد الرضا الوظيفي ومستوى سلوك المواطنة التنظيمية.

**أهم التوصيات:**

- العمل على اعتبار مفهوم الثقافة التنظيمية مفهوم إداري من قبل شركة الكهرباء، لأنها عامل مهم في تحديد أسباب الفشل والنجاح.

- العمل على زيادة الوعي المعرفي للموظفين للسياسات والإجراءات المتبعة في شركة الكهرباء لأنها تعمل على زيادة الرضا الوظيفي والانتماء والولاء الوطني.

### **Abstract:**

#### **Scope of the current study :**

The role of organizational culture on job satisfaction and the behavior of organizational citizenship, a field study on the employees of the electricity company Dawadmi.

#### **Study query:**

The query to be answered by the study was: "What is the role of organizational culture on job satisfaction and organizational citizenship behavior"?

#### **Society Studied:**

The study population consisted of all employees of the electricity company in Al-Dawadmi. The sample of the study was (131) workers of the electricity company.

#### **Methodology:**

The present study followed the social survey method to answer its questions using a questionnaire prepared by the researcher.

#### **Main results:**

- The organizational culture was medium, as was the level of job satisfaction.
- The behavior of citizenship was high.

-There is a positive relationship between organizational culture and job satisfaction. The more the organization cares about organizational culture, the greater the job satisfaction and the level of organizational citizenship behavior.

### **Main Recommendations:**

-Working on the concept of organizational culture is a management concept by the electricity company, because it is an important factor in determining the causes of failure and success.

-Work to increase the awareness of employees of the policies and procedures followed by the electricity company because it works to increase job satisfaction and national affiliation and loyalty.

### **أولاً: مقدمة الدراسة:**

نال موضوع الثقافة التنظيمية في الآونة الأخيرة اهتمام كبير من منظري السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، باعتبارها أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق المنظمة، خصوصاً في ظل التغيرات السريعة التي تتميز بها بيئة العمل في الوقت الحالي والتي من شأنها التأثير على أداء المنظمات وتحقيق أهدافها؛ فالمنظمات التي تملك ثقافة تنظيمية تمكن أعضائها من الالتزام والانضباط والإبداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات مما يدفع بهم إلى تحقيق أداء فردي متميز يمكن المنظمة من تحقيق أهدافها.

ومما لا شك فيه أن الإدارة بكل تعريفاتها المختلفة، لا تنفصل أبداً عن السلوك الإنساني مهما تطورت في أساليبها وتقنياتها، وهياكلها التنظيمية، وإجراءاتها ولوائحها؛ لسبب بسيط جداً هو أن أهداف الإدارة لا تتحقق بدون العنصر البشري الذي يستطيع بقدراته وورغباته أن يترجم الأهداف إلى نجاح ملموس،

ومن هذا المنطلق أصبح من الثابت لدى غالبية علماء السلوك التنظيمي أن المنظمة التي لدى أفرادها مستويات عالية من الرضا عن العمل يكون حظها من النجاح وتحقيق أهدافها وكفاءتها وفعاليتها أكثر من تلك التي ينخفض فيها مستوى رضا العاملين (غمري، ٢٠٠٣).

ويرى الباحث أن أهمية الرضا الوظيفي للأفراد في أي منظمة ما، تنبع من الطبيعة الخاصة للعنصر البشري الذي يتكون لأفراده انفعالات و مشاعر إزاء العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به، فهو دالة لسعادة الإنسان و استقراره، وأيضاً من أثر الرضا على العديد من مؤشرات أداء المنظمات مثل تحسين أداء الأفراد، ورفع الإنتاجية، الانتظام في العمل، المحافظة على الرأسمال البشري من التسرب والضياع.

وتم التفريق بين نوعين من السلوك المرغوب وفقاً لكاتز (Katz) أطلق على أحدهما سلوك الدور الرسمي ويتمثل في قيام العاملين بالمهام المطلوبة منهم بشكل منظم طبقاً للمعايير الرسمية المقررة في المنظمة، وأطلق على النوع الآخر سلوك الدور الإضافي، ويتمثل في قيام الموظف بالسلوكيات التطوعية التي تتجاوز حدود الالتزام بما هو مقرر أو مطلوب رسمياً من العاملين (جاب الله، ١٩٩٤، ص ١٢٩).

وهذا ما أكده أوجان Organ الذي يرى أن الفعالية التنظيمية لا يمكن تحقيقها من خلال الأدوار لارسمية فقط، بل لا بد من تنمية وتطوير سلوك المواطنة التنظيمية (organ, 1990) ،

ولما للثقافة التنظيمية من أهمية في المنظمات جاءت الدراسة الحالية لمعرفة دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين في شركة كهرباء الدوادمي.

### ثانياً: مشكلة الدراسة:

اهتم الكثير من الباحثين بالثقافة التنظيمية ودراساتها وذلك لما لها من أهمية داخل التنظيم من حيث التأثير في أداء وسلوك العاملين في المنظمة، حيث تشمل الثقافة التنظيمية القيم والمعايير التي تساعد على النجاح، كالانضباط، والصرامة، والمعتقدات السائدة وتقبل الاختلاف، بحيث ان الثقافة التنظيمية تمثل متغير مهم في التأثير في سلوك المواطنة والرضا الوظيفي لدى العاملين (مختار، ٢٠١٥م، ص ١٤).

ويأتي رضا الأفراد عن أعمالهم نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها بدرجة تامة، ومن هذه العوامل نجد الثقافة التنظيمية التي أصبحت من الموضوعات التي تحظى بالاهتمام الكبير في مجالات السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية على اعتبار أنها من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات أو فشلها، حيث ترتبط بين نجاح النظرية وتركيزها على القيم والمفاهيم التي تدفع أعضائها إلى الالتزام والعمل الجاد والابتكار والتحديث والمشاركة في اتخاذ القرارات والعمل على المحافظة على الجودة وتحسين الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية، والاستجابة السريعة للملائمة لاحتياجات العملاء، وكل هذه العناصر وغيرها تدخل ضمن الثقافة التنظيمية للمؤسسة (وهيئة، ٢٠١٢م، ص ٣).

ومن وجهة نظر الباحث أن الثقافة التنظيمية لأي مؤسسة تمثل النواة التي تنطلق من السلوكيات الفردية أو الجماعية في كافة مناحي الحياة، وكلما تم غرسها باكراً يكون من السهل في المستقبل التعاطي معها وتنفيذها على أرض الواقع لأنها ستصبح جزءاً من سلوك مكتسب ومتبع، وهذا ما تقوم به بعض المجتمعات المتقدمة والمتحضرة .

وتمثل الثقافة التنظيمية عنصراً أساسياً في المنظمات المعاصرة يفرض على القادة ومدبريها أن يفهموا أبعادها وعناصرها الفرعية، لكونها الوسط البيئي الذي تعيش فيه المنظمات، فالثقافة التنظيمية نتاج ما اكتسبه العاملون من أنماط سلوكية وطرق تفكير وقيم وعادات واتجاهات ومهارات تقنية قبل انضمامهم للمنظمة التي يعملون فيها، ثم تضيف المنظمة ذلك النسق الثقافي لمنسوبيها من خصائصها واهتماماتها وسياساتها وأهدافها وقيمها ما يحدد شخصية المنظمة ويميزها عن غيرها من المنظمات، وقد بدأ الاهتمام بموضوع الثقافة التنظيمية بعد بروز نمط الإدارة اليابانية المعروف بنظرية (Z) حيث ازداد الاهتمام بمفهوم الثقافة التنظيمية بعد أن لاحظ المختصون في حقل الإدارة والتنظيم أن لكل منظمة الإطار القيمي والخصائص المميزة لها عن غيرها من المنظمات، حتى بات الفرد لم يعد يعمل في منظمة واحدة طيلة حياته؛ بل ينتقل من منظمة لأخرى ويتعامل مع نظام آخر في المنظمة الجديدة (محمد، ٢٠١٢م، ص ٢١٣).

ولا شك أن الثقافة التنظيمية للمنظمة ذات تأثير مهم وفعال في سلوكيات العاملين خصوصاً في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين وسلوك المواطنة لدى العاملين، ومن أجل ذلك جاءت الدراسة الحالية لمعرفة علاقة الثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين في شركة كهرباء الدوادمي، حيث يتمثل السؤال الرئيس للدراسة فيما يلي: " ما دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية؟".

### ثالثاً: أهداف الدراسة:

تحاول الدراسة الحالية تحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء.
- ٢- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء.

- ٣- التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية السائدة لدى العاملين بشركة الكهرباء.
- ٤- التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين بشركة الكهرباء.

#### رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تمثل التساؤل الرئيس للدراسة في: " ما دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية؟"، ويتفرع عنه التساؤلات التالية:

- ١- ما واقع الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء؟
- ٢- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء؟
- ٣- ما واقع سلوك المواطنة التنظيمية السائدة لدى العاملين بشركة الكهرباء؟
- ٤- هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين بشركة الكهرباء؟

#### خامساً: أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة من تناولها وبحثها لواحد من الموضوعات الإدارية المهمة وهو علاقة الثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وبالإمكان النظر إلى هذه الأهمية من وجهيها النظري والعملي على النحو التالي:

- ١- الأهمية النظرية: تكتسب هذه الدراسة أهميتها النظرية من تناولها للثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، لما لهذه المتغيرات داخل بيئة العمل من انعكاس على أداء العاملين، كما تساهم هذه الدراسة في إثراء الجانب المعرفي في الثقافة التنظيمية وسلوك المواطنة، والرضا الوظيفي.
- ٢- الأهمية العملية: تتلخص الأهمية العملية لهذه الدراسة في الآتي:

- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة للاسترشاد بها في رفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بشركة كهرباء الدوادمي.
- مساعدة المسؤولين بشركة كهرباء الدوادمي في مواكبة التوجهات العامة والحديثة باستخدام الثقافة التنظيمية في رفع مستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بشركة الكهرباء.

#### سادساً: حدود الدراسة:

- ١- الحدود الموضوعية: تناول موضوع الدراسة دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية.
- ٢- الحدود البشرية: تتمثل في شريحة من العاملين في شركة الكهرباء.
- ٣- الحدود المكانية: الحدود المكانية للدراسة مدينة الدوادمي.
- ٤- الحدود الزمنية: خلال العام (١٤٤٠هـ).

#### سابعاً: مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

##### مفهوم الثقافة التنظيمية:

تعرف الثقافة التنظيمية بأنها: "مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها افراد المنظمة" (حريم، ٢٠٠٣م، ص٢٦٢).

ويعرف (الساعد، ٢٠٠٦م، ص٢٣٠) الثقافة التنظيمية بأنها: "مجموعة الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة، وهي بمثابة البيئة الإنسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها، والثقافة شيء لا يحس ولا يشاهد ولكنه حاضر في كل مكان في المنظمة ويؤثر فيها".



### التعريف الإجرائي للثقافة التنظيمية:

ويعرف الباحث الثقافة التنظيمية إجرائياً بأنها: ذلك الإطار الذي يحكم ويوجه ويفسر سلوك الأفراد في شركة الكهرباء، وذلك من خلال مجموعة القيم والمعتقدات والافتراضات الأساسية والمعايير والأعراف التنظيمية التي يشترك فيها العاملون والتي تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على سلوكياتهم بوجه عام ورضاهم عن العمل بوجه خاص.

### مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرف (عبدالله، ٢٠٠٨م، ص٣) الرضا الوظيفي بأنه: "إحساس داخلي للفرد يتمثل في شعوره بالارتياح والسعادة نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته من خلال مزاوئته لمهنته التي يعمل بها، والذي ينتج عنه نوع من رضا الفرد وتقبله لما تمليه عليه وظيفته من واجبات ومهام".

### التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

يعرفه الباحث بأنه: رضا العاملين في شركة كهرباء الدوادمي عن عملهم الناتج عن شعورهم بالسعادة نتيجة تكيفهم الاجتماعي في محيط عملهم وتحقيق ذاتهم بسبب صلاحية بيئة العمل المحيطة بهم، مما ينعكس على سلوكيات إيجابية نحو بيئة العمل.

### مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

يعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنه: السلوك الاختياري الذي لا يندرج تحت نظام الحوافز الرسمي في المنظمة، والهادف إلى تعزيز أداء المنظمة وزيادة فعاليتها وكفاءتها (Organ, 1990).

ويقوم سلوك المواطنة التنظيمية في هذه الدراسة على عدد من الأبعاد من أهمها:

الإيثار: ويقصد به في هذه الدراسة: مدى مساعدة الموظف للأشخاص الذين حوله الرؤساء، الزملاء، في المهام المتعلقة بالعمل.

الكياسة: ويقصد بها في هذه الدراسة: محاولة الموظف منع وقوع المشكلات المتعلقة بالعمل، وإدراكه لتأثير سلوكه على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشكلات معهم.

الروح الرياضية: ويقصد بها في هذه الدراسة: مدى تحمل الموظف لأية متاعب شخصية مؤقتة أو بسيطة دون تضرر أو رفض أو ما شابه ذلك، وادخار الطاقة الموجهة لمثل ذلك لإنجاز العمل.

وعي الضمير: ويقصد به في هذه الدراسة: سلوك الموظف الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور واحترام اللوائح والأنظمة، والعمل بجدية

السلوك الحضاري: ويقصد به في هذه الدراسة: المشاركة البناءة والمسؤولية للموظف في شركة الكهرباء، والاهتمام بمصيرها، وتأدية العمل بصورة تساعد على المحافظة على سمعة المنظمة، (الخييلي، ٢٠٠٣م).

### التعريف الإجرائي لسلوك المواطنة التنظيمية:

ويقصد بسلوك المواطنة التنظيمية في هذه الدراسة؛ مجموعة الأعمال التي يمارسها العاملون في شركة الكهرباء، والتي تتجاوز الأدوار الوظيفية المطلوب منهم أدائها رسمياً، دون أن انتظار الحصول على أية مكافأة مادية أو معنوية في مقابل قيامه بهذه الأعمال.

## الإطار النظري للدراسة:

### مكونات الثقافة التنظيمية:

تتعدد مكونات الثقافة التنظيمية ولعل أبرزها ما يلي:

#### ١- المعتقدات والتوقعات والقيم المشتركة:

وهي الأفكار والاعتقادات المشتركة من قبل أعضاء المؤسسة و التي توجه تصرفاتهم، وهذه القيم لا تنفك أن تكون سببا مهما في نجاح المؤسسة لأنها تصوغ الإستراتيجية التنظيمية لها، حيث تمثل هذه القيم والمعتقدات والتوقعات المشتركة لقادة المنظمة انعكاس للفلسفة التنظيمية التي تقوم عليها المنظمة، و يمكن القول بأن القيم المشتركة تتمثل في:

أ- رسالة المنظمة: و هي الهدف الأساسي للمنظمة و التي تبين ماذا تفعل المنظمة ؟، و ما هي عقيدتها التي تؤمن بها ؟.

ب- المبادئ: ماذا تقدم المنظمة ؟ و من تخدم ؟

ج- أدوات تحقيق المبادئ: قد تكون عن طريق فرق العمل، التميز في الجودة، التميز في الأعمال (Jean, 1996) .

د- إستراتيجية المنظمة: أي البرنامج أو المنهج الذي تسيّر عليه المنظمة لخدمة الأطراف المعنية (سيد، ٢٠٠٥م).

### الهيكل التنظيمي:

مثل خطوط السلطة والمسؤولية والاتصال ونقل التقارير، وتسلسل المستويات الإدارية والطرق التي تسلكها الأعمال من خلال المنظمة (أمل، ٢٠٠٨، ص٤٧).

الترتيبات المادية والبيئية: إن اختيار و ترتيب المكاتب والتجهيزات غالباً ما تعكس علامات واضحة ومحددة في ثقافة المنظمة، فالكراسي و المكاتب و التجهيزات الآلية

وطريقة توزيعها ترتيبها، و الأماكن المخصصة لاستقبال العملاء و الضيوف تعكس ثقافة المنظمة.

كما تتعدد وتباين مكونات الثقافة التنظيمية، و يتوقف قوة تأثيرها على عدة اعتبارات منها: عمر المنظمة :أي الفترة الزمنية منذ إنشائها حتى الآن، قوة المؤسسين :أي أصحاب رأس المال و المساهمين الأصليين، التطور التاريخي :أي قصص النجاح والفشل التي مرت بها المنظمة و كيفية التغلب على حالات الفشل و طرق معالجة الأزمات، التوسع والانتشار :فكلما كانت المنظمة منتشرة جغرافياً أو دولياً كلما دل ذلك على قوة ثقافتها وعراقة تاريخها، التميز و التفوق: سواءً في الانتاجية أو الجودة الربحية (السعيد، ٢٠١٠).

### العوامل المحددة لثقافة المنظمة:

تتشكل ثقافة المؤسسة من خلال تفاعل العديد من العناصر أهمها ما يلي:

- 1-الصفات الشخصية للأفراد و ما لديهم من اهتمامات وقيم ودوافع.
- 2-الخصائص الوظيفية و مدى ملاءمتها وتوافقها مع الصفات الشخصية للأفراد.
- 3-التنظيم الإداري حيث تنعكس خصائصه على خطوط السلطة وأساليب الاتصالات ونمط اتخاذ القرارات.
- 4-المنافع التي يحصل عليها عضو من المؤسسة في صورة حقوق مادية ومالية تكون ذات دلالة على مكانته الوظيفية و تنعكس على سلوكه الأخلاقيات و القيم السائدة في المؤسسة و ما تشتمل عليه من قيم و طرق التفكير وأساليب التعامل بين الأفراد بعضهم البعض ومع الأطراف الخارجية، و عادة تتكون أخلاقيات و قيم المؤسسة مما يلي:

- أخلاقيات و قيم الأفراد التي تستمد من العائلة و الأصدقاء و المجتمع.
- أخلاقيات و قيم المهنة التي ترشد سلوك الأفراد في مهنة معينة.
- أخلاقيات و قيم المجتمع الناتجة من النظام الرسمي القانوني أو ما ينتج عنه من العادات وممارسات في المجتمع (جمال الدين، ٢٠٠٢م، ص ٣٥٢).

## أثر الثقافة التنظيمية على العاملين:

تؤثر الثقافة التنظيمية على العاملين على النحو الآتي:

١- تنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة حيث إن الثقافة التنظيمية تزود العاملين فيها بالإحساس بالهوية، وكلما كان من الممكن التعرف على الأفكار والقيم التي تسود في المنظمة كلما قوي ارتباط العاملين برسالة المنظمة وزاد شعورهم بأنهم جزء حيوي منها.

٢- تحفيز العاملين وخلق الدافعية على العمل.

3- مساعدة الأفراد على التكيف مع الظروف البيئية الخارجية والداخلية للمنظمة.  
4- تمتد العاملين بالعديد من القواعد المشتركة للسلوك وتعتبر هذه الوظيفة ذات أهمية خاصة بالنسبة للموظفين الجدد كما أنها هامة بالنسبة للموظفين القدامى فالثقافة تقود أقوال وأفعال العاملين مما يحدد بوضوح ما ينبغي قوله أو عمله في كل حالة من الحالات وبذلك يتحقق استقرار السلوك المتوقع من الفرد في الأوقات المختلفة وكذلك السلوك المتوقع من عدد من العاملين في نفس الوقت (وهيبة، ٢٠١٢م).

ويرى الباحث أن هناك لآليات لتشكيل الثقافة التنظيمية منها: إجراءات اختيار الموظفين، الممارسات الإدارية، طرق التنشئة المتبعة، فتظهر هذه الثقافة التنظيمية في طرق التعبير عنها، فهي تعكس المستوى العميق من الافتراضات والمعتقدات الراسخة التي يشترك فيها جميع الأفراد العاملين في المنظمة، وبالتالي يظهر أثر الثقافة التنظيمية على المنظمة من خلال علاقة ثقافة المنظمة بالهيكل التنظيمي، وفعالية المنظمة والأداء.

### أهمية الرضا الوظيفي:

وجدت الكثير من الأبحاث أن الرضا الوظيفي لديه قدرة جيدة على التنبؤ ببعض سلوكيات العمل المهمة ومن هذا المنطلق اهتمت العديد من المنظمات بقياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها في محاولة منها للتنبؤ بسلوكيات ذات أهمية لها مثل سلوك ترك العمل وسلوك المواطنة الصالحة في العمل (المعيلي، ٢٠٠٦م، ص ١٩).

### العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هناك عدد من العوامل المؤثرة على درجة الرضا الوظيفي، والتي لا بد للإدارة من أن تركز عليها لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وأهم هذه العوامل ما يلي: (الفالح، ٢٠٠٦م، ص ١٧٦).

#### أ- الأجور والرواتب:

يعد الأجر وسيلة مهمة لإشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد وقد أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و الرضا عن العمل، فكلما زاد مستوى دخل الأفراد ارتفع رضاهم عن العمل والعكس صحيح،

#### ب- محتوى العمل وتنوع المهام:

يمثل محتوى العمل وما يتضمنه من مسؤولية وصلاحيه ودرجة التنوع في المهام أهمية الفرد، حيث يشعر الفرد بأهميته عندما يمنح صلاحيات لإنجاز عمله، ولذلك يرتفع مستوى رضاه عن العمل.

#### ج- إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل:

يتوقف الأداء على متغيري الرغبة في العمل والقدرة والمعرفة، إن إناطة أعمال أو مهام تتناسب مع القدرة ومعرفة العاملين يؤدي إلى تدعيم أدائهم وهذا ينعكس على الرضا الذي يتحقق لهم جراء ذلك.

#### د- فرص التطور والترقية المتاحة للفرد:

إن المنظمة التي تتيح للأفراد فرصة الترقية وفقا للكفاءة، تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي، إذ أن إشباع الحاجات العليا(التطور والنمو) ذو أهمية لدى الأفراد ذوي الحاجات العليا.

#### هـ- نمط القيادة:

توجد علاقة بين نمط القيادة ورضا العاملين، فالنمط القيادي له تأثير على تنمية المشاعر الإيجابية نحو العمل والمنظمة لدى الأفراد العاملين.

#### و- الظروف المادية للعمل:

فإن الظروف المادية والبيئية الجيدة تؤدي إلى رضا الأفراد عن بيئة العمل.

#### ز- عدالة العائد:

ولا شك بأن الفرد يقارن معدل عوائده المستلمة قياساً بمدخلاته (مهاراته، خبراته، مستوى تعليمه....إلخ) مع معدل عوائد الأفراد العاملين معه قياساً بمدخلاتهم، وإن نقص معدل ما يستلمه الفرد عن معدل غيره يشعر بعدم العدالة وتكون النتيجة الإستياء وعدم الرضا (الفالح، ٢٠٠٦م).

#### مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية:

تعرف سلوك المواطنة التنظيمية بأنها: السلوك غير المكلف والذي يحتوي على مجموعة من الأفعال والتصرفات يصدرها الفرد والتي يمكن اعتبارها ضمناً أو علنياً نتاج الأوامر المباشرة لرئيس العمل أو محاولة لتنفيذ المتطلبات الرسمية للوظيفة (McAllister, 2001).

#### آثار سلوك المواطنة التنظيمية:

تناول الكثير من الباحثين والدارسين أسر سلوك المواطنة التنظيمية على فعالية المنظمات على فعالية المنظمات وكفاءة مخرجاتها، فكشفت البحوث والدراسات عن عدد من الآثار الإيجابية لسلوك المواطنة التنظيمية على الأداء وتحقيق الفعالية التنظيمية ومن ذلك ما يلي:

- أن سلوك المواطنة التنظيمية يحسن الأداء من خلال تدعيم السلوك الاجتماعي للمنظمة وتقليل الاحتكاك، وزيادة الكفاءة ( Broman & Motowidlo 2002).
- إن سلوك المواطنة التنظيمية يؤثر بشكل مباشر على التسرب الوظيفي، فالموظفين الذين يظهرون مستوى منخفضاً من سلوك المواطنة التنظيمية لديهم رغبة قوية في ترك المنظمة، والعكس صحيح، أي أن التسرب الوظيفي هو انعكاس لضعف سلوك المواطنة التنظيمية في المنظمة (Chen, 2000)

### النظرية المفسرة للدراسة:

#### أ- نظرية العاملين:

صاحب هذه النظرية هيرزبرج (Herzberg) حيث قام بدراسة شملت (٢٠٠) مهندساً ومحاسباً في مدينة بتسبرج الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية وقد استند على وضع نظريته على الإجابات التي حصل عليها من توجيهه سؤال لكل فرد من أفراد العينة، ومن تلك الإجابات توصل هيرزبرج إلى أن:

- العوامل التي تخلق لدى الفرد شعوراً يشعر فيه بالرضا العالي عن الوظيفة أو العمل هي التي تسمى العوامل الدافعة وتضم: (الاعتراف، والتقدير، والترقية، والتقدم، والإنجاز، والوظيفة، والعمل ذاته، واحتمالات النمو والتقدم في مجال العمل، والمسؤولية).

بينما العوامل التي تسبب للفرد شعوراً بالاستياء الشديد عن الوظيفة أو العمل وتسمى العوامل الصحية أو المحافظة على البقاء والاستمرار في العمل هي: (سياسات المنشأة والنظام الإداري، ونمط الإشراف، والعلاقات المتبادلة مع زملاء العمل، والعلاقات المتبادلة مع الرؤساء والمرؤوسين، والأجر أو الراتب، والأمن والاستقرار في الوظيفة أو العمل، والحياة الشخصية للفرد، وظروف وبيئة العمل المادي) (الحيدر، ، ٢٠٠٥: ٦٩).



### الدراسات ذات العلاقة بالثقافة التنظيمية:

١- الفراج (٢٠١١م). بعنوان "نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام في سورية".  
هدفت الدراسة إلى التعرف على سمات الثقافة التنظيمية السائدة والمفضلة في المؤسسات العامة السورية، ومقارنة هذه السمات بين المؤسسات المختلفة من حيث طبيعة نشاطها للوصول إلى نموذج عام يتفق عليه المبحوثون، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة المكونة من (٢٩٣) من العاملين الذين يعملون في المؤسسات العامة الإنتاجية والخدمية والتطوعية في سورية.

### وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- إن الإطار العام للثقافة التنظيمية المفضلة لدى العاملين في المؤسسات ارتكز على أربعة محاور أساسية تتعلق بالعاملين والمديرين وبيئة العمل والأهداف المنشودة.
- يجب على المديرين أن ينظروا إلى الفرد المتميز على أنه ذو الكفاءة والفاعلية والإنتاجية الأعلى وأن يتم اتخاذ القرارات بمشاركة العاملين وأن تتخذ رغباتهم ومقدراتهم بالحسبان أثناء تكليفهم بمهام العمل وقيادتهم من خلال تعميم المعرفة عليهم.
- يجب توضيح مهام العاملين وطريقة أدائها وتعزيز الالتزام الذاتي بتحقيق الأهداف.
- وفيما يتعلق ببيئة العمل فإنه يجب على الإدارة خلق بيئة محفزة للرغبة في الإنجاز والإبداع، وسيادة علاقات التعاون، ومعالجة الصراعات الداخلية بالنقاش الهادف إلى حلها، ويجب صياغة الأهداف بمشاركة العاملين.
- ٢- العطوي والشيباني (٢٠١٠م) بعنوان "قياس الثقافة التنظيمية وتشخيص فجوتها في المؤسسات التعليمية" دراسة تطبيقية في جامعة كربلاء.

هدفت الدراسة إلى قياس الثقافة التنظيمية واستكشاف مفهوم فجوة الثقافة التنظيمية على مستوى الجامعة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأداة تقييم الثقافة التي يرمز لها بـ (OCAI) لتحديد ثلاث خطوات هي: قياس الثقافة التنظيمية الحالية، وقياس الثقافة التنظيمية المفضلة والمرغوبة وتشخيص فجوة الثقافة التنظيمية.

### وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- عدم توفر القيم والمعتقدات التي تتصف بها الثقافة الإبداعية داخل المنظمة المبحوثة، فثقافتها لا تمتاز بالديناميكية والابتكار، والأفراد فيها لا يبادرون للمخاطرة ولتقديم الأفكار الجديدة والمبدعة، والمنظمة لا تركز على اكتساب الموارد الجديدة أو مواجهة التحديات وتجربة الأشياء الجديدة والتنقيب عن الفرص القيمة.
- محدودية الاهتمام بالموارد البشري والعمل على تطويره ضمن قيم وثقافة الجامعة التي يعملون فيها، فالأعمال لا تنفذ ضمن نطاق روح الفريق واتفاق الآراء والمشاركة، وفي الأغلب يفتقد العاملون إلى الالتزام والاحترام المتبادل والثقة العالية.
- تعتبر الثقافة الهرمية التي يطلق عليها الثقافة البيروقراطية هي الثقافة السائدة في المنظمة المبحوثة، حيث يلاحظ أن الخصائص المهيمنة في ثقافة الجامعة هي الرسمية، فالإجراءات الثابتة هي التي تحكم نشاط الفرد، فالتركيز الاستراتيجي ينصب على الأداء والاستقرار والكفاءة والعمليات وتعتبر عملية تخفيض التكاليف وزيادة كفاءة العمل المعيار الذي يحكم خلاله على نجاح العمل داخل المنظمة المبحوثة.
- ٣- الشلوي (٢٠٠٥م) بعنوان "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي" دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية (المدنيين والعسكريين). هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في كلية الملك خالد العسكرية، وتحديد مستوى الانتماء التنظيمي لدى منسوبي الكلية، وتحديد مدى

اختلاف مستوى الثقافة التنظيمية ومستوى الانتماء التنظيمي لمنسوبي الكلية، وتحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية والانتماء التنظيمي لمنسوبي الكلية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة المكونة من (١٤٧) من موظفي كلية الملك خالد العسكرية المدنيين والعسكريين.

### وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- إن مستوى الثقافة التنظيمية في الكلية سائد بدرجة مرتفعة نسبياً.
  - إن مستوى الانتماء التنظيمي لمنسوبي الكلية مرتفع بمختلف أبعاده.
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى منسوبي الكلية فيما يتعلق بمستوى الثقافة التنظيمية وفقاً لاختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية.
  - توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى منسوبي الكلية في مستوى الانتماء التنظيمي وفقاً لمتغير طبيعة العمل لصالح العسكريين.
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى منسوبي الكلية في مستوى الانتماء التنظيمي وفقاً لاختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية.
- ٤- العوفي (٢٠٠٥م) بعنوان "الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي" دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض.
- هدفت الدراسة إلى التعرف على القيم السائدة المكونة للثقافة التنظيمية في هيئة الرقابة والتحقيق، والتعرف على مستوى الالتزام التنظيمي لدى منسوبي هيئة الرقابة والتحقيق، والوقوف على مدى اختلاف قيم الثقافة التنظيمية ومستوى الالتزام التنظيمي باختلاف الخصائص الشخصية لمنسوبي هيئة الرقابة والتحقيق، وكشف طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في الهيئة، وكشف أثر القيم المكونة للثقافة التنظيمية على الالتزام التنظيمي في الهيئة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب دراسة الحالة، والاستبانة كأداة لجمع البيانات من العينة المكونة من (١٦٧) من العاملين بهيئة الرقابة

والتحقيق بمنطقة الرياض في المراتب الواقعة بين المرتبة الأولى والمرتبة الثالثة عشرة.

### وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- إن جميع قيم الثقافة التنظيمية تسود في الهيئة بدرجة متوسطة، وتميل عينة الدراسة إلى الموافقة على أن هناك التزام تنظيمي في الهيئة.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي.
- تتمثل أهم القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تؤثر على الالتزام بشكل عام في: العدل، والكفاءة، وفرق العمل.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية والثقافة التنظيمية، وبين الخصائص الشخصية والقيم المكونة للثقافة التنظيمية.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الشخصية ومستوى الالتزام التنظيمي.

### دراسات الرضا الوظيفي:

- ١- دراسة نصر الدين (١٩٩٢م) بعنوان "الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية". استهدفت الدراسة اكتشاف اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العوامل المسببة لحالة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي وكذلك تحديد أهم الخصائص الفردية لأعضاء هيئة التدريس المؤثرة على مستوى الرضا الوظيفي بالإضافة إلى اقتراح بعض التوصيات التي قد تفيد واضعي سياسات التعليم الجامعي بالمملكة من أجل رفع مستوى الأداء.

### وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- أن مستوى الرضا العام، لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات موضع الدراسة يعتبر متوسطاً.
  - إن من العوامل التي ارتبطت بمستويات متوسطة من الرضا الوظيفي: ظروف العمل المادية وطريقة اختيار رؤساء الأقسام والعمداء وكذلك اختيار أعضاء هيئة التدريس للمناصب الإدارية.
  - من العوامل التي ارتبطت بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي: إجراءات الترقية والمرتب وعناصر التعويض المادي والمشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات والمناخ التنظيمي العام.
- ٢- دراسة العيدروس (١٩٨٩م) بعنوان "الرضا الوظيفي وعلاقته بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية: دراسة ميدانية بالمستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة- جدة".
- هدفت إلى تحديد العوامل التي ترتبط بالرضا وعدم الرضا عن المهنة لدى الممرضات السعوديات، ومعرفة العلاقة بين الرضا الوظيفي ومستوى الطموح، والعلاقة بين الرضا الوظيفي لدى الممرضة وبين عوامل شخصية ومهنية محددة، مثل المؤهل الدراسي، مدة الخدمة، الحالة الاجتماعية، والرواتب، والعلاقة بين مستوى الطموح لدى الممرضة وبين عوامل شخصية ومهنية محددة مثل المؤهل الدراسي، الراتب، مدة الخدمة، والحالة الاجتماعية.

### وتوصلت الدراسة للنتائج التالية:

- توجد علاقة إيجابية دالة عند ٠.٠١ وبين الرضا الوظيفي والمؤهل الدراسي للممرضات السعوديات.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الطموح وكل من مدة الخدمة والحالة الاجتماعية والمؤهل الدراسي للممرضة السعودية.

- توجد علاقة دالة عند (٠,٠٥) بين مستوى الطموح والراتب الشهري للممرضات السعوديات.
- وجود عوامل محددة للرضا الوظيفي وهي: ظروف العمل، والمسئولية والاعتراف، والتقدير، والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين، والضمان، والرواتب، وفرص التقدم والترقي الوظيفي، والنمو النفسي لاتخاذ قرارات خاصة في العمل، وأنظمة وإجراءات الإدارة، والاعتراف الشخصي، والحالة الاجتماعية.
- توجد عوامل محددة لعدم الرضا الوظيفي وهي: متطلبات العمل.
- عدم وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي للممرضات السعوديات وكل من مدة الخدمة والراتب الشهري.
- توجد علاقة إيجابية دالة عند (٠,٠٥) بين الرضا الوظيفي والحالة الاجتماعية للممرضات السعوديات.

#### دراسات سلوك المواطنة التنظيمية:

دراسة العامري (١٤٢٣) بعنوان: سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، التي هدفت إلى التعرف على مفهوم سلوك المواطنة والكشف عن مستواه في المستشفيات الحكومية، وبلغت عينة الدراسة (١٣٩) مبحثاً من مدراء المستشفيات الحكومية، ومن نتائج الدراسة:

- توافر سلوك المواطنة في المستشفيات الحكومية بدرجة متدنية.
  - حظي بعد الكياسة بدرجة أعلى يليه بعد الروح الرياضية.
- دراسة الخليلي (٢٠٠٣) بعنوان: نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية، دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبوظبي، وهدفت الدراسة إلى تحديد المكونات الأساسية لمفهوم سلوك المواطنة، وقياس العلاقة بين القيادة وسلوك

المواطنة التنظيمية، وتم استخدام المنهج الوصفي على عينة قوامها (٥١٣) مبحوث في الدوائر التابعة لبلدية أبوظبي، ومن نتائج الدراسة ما يلي:

- يتشكل سلوك المواطنة التنظيمية بتفاعل خمسة أبعاد هي: الايثار، والكرم (الكياسة)، والروح الرياضية، والالتزام العام (وعى الضمير)، والسلوك الحضاري، وجاءت النتائج مرتبة كما يلي، الكرام، يليه الالتزام، ثم الايثار، ثم الروح الرياضية، ثم السلوك الحضاري.
- وجود علاقة ارتباطية بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي.

### الإجراءات المنهجية للدراسة:

#### منهج الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الملائم لطبيعة الدراسة عن طريق أعداد استبانة تقيس المتغيرات المختلفة للدراسة الحالية، (سالم، ٢٠١٢: ١١١).

#### مجتمع وعينة الدراسة:

المقصود بمجتمع الدراسة في الدراسات الاجتماعية هو جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أي أن كل فرد أو وحدة أو عنصر يقع ضمن حدود ذلك المجتمع يُعد من مكونات ذلك المجتمع، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الكهرباء بالدوامي والبالغ عددهم (٢٧٠) عاملاً، وقام الباحث بمحاولة لمسح شامل لجميع العاملين، حيث وزع (٢٧٠) استبانة على المجتمع المبحوث عاد منها (١٥٠) استبانة فقط، وذلك لتمتع عدد كبير من العاملين بإجازاتهن السنوية إضافة إلى المركزية في العمل لدى العاملين (واستبعد الباحث عدد (١٩) سببانه نسبة لعدم اكتمال تعبئتها، ليتبقى عدد (١٣١) استبانة تمثل العينة المبحوثة من العاملين في شركة

الكهرباء، وشملت العينة مختلف التخصصات من الفنيين، والمهندسين، والإداريين، ورؤساء الأقسام، ومفتشين، وعاملين عاديين. وجاء توزيع عينة الدراسة وفقاً لما يلي:

### جدول رقم (١)

#### توزيع عينة الدراسة وفقاً للعمر والدرجة العلمية

العمر	من ٤٦ سنة فأكثر	أقل من ٢٥ سنة	من ٢٦-٣٥ سنة	من ٣٦-٤٥ سنة	المجموع
العدد	16	8	٦٥	42	131
النسبة	12.2	6.1	٤٩.٧	32.1	100
الدرجة العلمية	بكالوريوس	دبلوم بعد الثانوي فأقل	دكتوراه	ماجستير	المجموع
العدد	٥٢	70	1	7	131
النسبة	٤٠.٤	53.4	0.8	5.3	100

حيث يلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (١) أن الأكثرية من المبحوثين في الفئة العمرية من (٢٦-٣٥) سنة وبلغت نسبة ذلك (٤٩.٧%)، وتوزعت الدرجة العلمية للأكثرية على دبلوم بعد الثانوي والبكالوريوس حيث بلغت نسبة ذلك (٥٣.٤%)، و(٤٠.٤%) على التوالي، وكانت هناك نسبة بلغت (٦.١%) للذين درجتهم العلمية ماجستير ودكتوراه.

#### أداة جمع البيانات ومراحل تصميمها:

وضع الباحث تصوراً مبدئياً للأسئلة والفقرات المتعلقة بتساؤلات وفروض الدراسة وذلك من خلال مرئياته في مشكلة الدراسة، وما انتهت إليه من خلال مراجعته للأدبيات والنظريات المتصلة بالظاهرة محور الدراسة.



### وتكونت الدراسة من ثلاثة محاور رئيسية وفقاً لما يلي:

المحور الأول: تناول الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء، وجاء في عشر فقرات موزعة على خمسة أبعاد هي: بعد القيم التنظيمية، بعد المعتقدات التنظيمية، بعد الأعراف التنظيمية، بعد التوقعات التنظيمية، بعد السياسات والإجراءات المتبعة.

المحور الثاني: تناول مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء، وجاء هذه المحور في ثمانية فقرات.

المحور الثالث: تناول سلوك المواطنة التنظيمية، وجاء في عشر فقرات موزعة على خمسة أبعاد هي: بعد الايثار والكياسة، الروح الرياضية، وعي الضمير، السلوك الحضاري.

### صدق أداة الدراسة:

تم عرض أداة الدراسة على بعض المتخصصين لإبداء رأيهم في مدى وضوح الأسئلة وتحديد العبارات الغامضة، أو المعقدة، واقتراح بعض الأسئلة التي يرونها ومناسبة ترتيبها، ومدى قياسها لما أعدت أصلاً لقياسه، وهذا ما يسمى بأساليب الصدق الظاهري أو صدق المحكمين.

### صدق البناء (صدق الاتساق الداخلي):

أجرى الباحث صدق الاتساق الداخلي عن طريق استخدام معامل ارتباط بيرسون على عينة من العاملين في شركة كهرباء الدوادمي، وبلغ عددهم (٥٠) عامل (Pilot Study)، وكانت غالبية معاملات الارتباط إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)، وهذا يدل على الاتساق الداخلي والترابط بين فقرات أداة الدراسة والجدول التالي يبين تفاصيل ذلك:

دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية .....

د/ عبداللّٰه محمد عبداللّٰه المليحان

## جدول رقم (2) (ن=٥٠)

اختبار صدق الاتساق الداخلي بين الدرجة الكلية للمحور ودرجة كل عبارة تنتمي له

م	البعد	المحور	معامل الارتباط بالمحور	مستوى الدلالة
1	القيم التنظيمية	المحور الأول الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء	.886**	٠.٠١
2	المعتقدات التنظيمية		.751**	٠.٠١
3			.800**	٠.٠١
4	الأعراف التنظيمية		.855**	٠.٠١
5			.856**	٠.٠١
6	التوقعات التنظيمية		.751**	٠.٠١
7			.878**	٠.٠١
8	السياسات المتبعة		.837**	٠.٠١
9			.840**	٠.٠١
10			.884**	٠.٠١
1	المحور الثاني مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الكهرباء	.887**	٠.٠١	
2		.872**	٠.٠١	
3		.589**	٠.٠١	
4		.833**	٠.٠١	
5		.862**	٠.٠١	
6		.818**	٠.٠١	
7		.872**	٠.٠١	
8		.867**	٠.٠١	
1	المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية	الايثار	.635**	٠.٠١
2			.566**	٠.٠١
3		الكياسة	.500**	٠.٠١
4			.493**	٠.٠١
5		الروح الرياضية	.545**	٠.٠١
6			.699**	٠.٠١
7		وعي الضمير	.448**	٠.٠١
8			.486**	٠.٠١
9		السلوك الحضاري	.453**	٠.٠١
10			.510**	٠.٠١

\*\* دال عند مستوى ٠.٠١ أو أقل \* دالة عند مستوى (٠.٠٥)

\* معامل الارتباط: هو معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة على العبارة وبين الدرجة الكلية للمحور.

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع معاملات الارتباط بين العبارات المكونة لمحاور أداة الدراسة وبين المجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، دالة عند مستوى (0.05) أو أقل، وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتسم بمعامل صدق عالي وجاهزيتها للتطبيق الميداني.

### المرحلة الثالثة- اختبار الثبات:

يشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج لو أعيد تطبيق الأداة على نفس الأفراد، ومن أشهر المعادلات المستخدمة لقياس الثبات الداخلي للأداة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، والجدول التالي يبين ثبات أداة الدراسة عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ لكل محور على حدة:

### الجدول رقم (3) (ن=50)

#### معامل الثبات لأداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ

المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا
المحور الأول: الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء	10	0.90
المحور الثاني: مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الكهرباء	8	0.93
المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية	10	0.79

يوضح الجدول رقم (3) أن قيمة ألفا كرونباخ لأداة الدراسة في جميع محاورها تراوحت ما بين (0.79 إلى 0.90)، وتعد هذه القيم جيدة ومطمئنة جداً لثبات أداة الدراسة، حيث يرى كثير من المختصين أن المحك للحكم على كفاية معامل ألفا كرونباخ هو (0.75)، مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة عند التطبيق.

## الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

- ١- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- ٢- المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
- ٣- تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات، وانخفض تشتتها بين المقياس.
- ٤- تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة بين متغيرات الدراسة الرئيسية. ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى (٥-١=٤)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (٥/٤ = ١.٢٥). بعد ذلك تمت إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما يأتي :

من ٤.٢٠ إلى ٥.٠٠	تمثل (راضي بشدة، أو دائماً، أو موافق بشدة).
من ٣.٤٠ إلى أقل من ٤.٢٠	تمثل (راضي، أو غالباً، أو موافق).
من ٢.٦٠ إلى أقل من ٣.٤٠	تمثل (راض لحد ما، أحياناً، أو لا أدري).
من ١.٨٠ إلى أقل من ٢.٦٠	تمثل (غير راضي، أو نادراً، أو غير موافق).
من ١ إلى أقل من ١.٨٠	تمثل (غير راضي بشدة، أو لا أبداً، أو غير موافق بشدة).

## نتائج الدراسة الميدانية:

نتائج السؤال الأول: ما واقع الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء ؟

### جدول رقم (٤)

استجابات أفراد عينة الدراسة لمعرفة واقع الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء

م	البعد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
١	القيم التنظيمية	القيم السائدة في الشركة تنظم العلاقة بين الادارة والعاملين على أساس الحقوق والواجبات	3.20	1.380	2	لا أدري
		هناك اهتمام بتطوير الموظفين مهنيا وإداريا	2.67	1.384	9	لا أدري
3	المعتقدات التنظيمية	يسود روح التعاون الجماعي بين الموظفين	3.44	1.203	1	موافق
4		تعتمد الشركة قانوناً موحداً لجميع الموظفين	2.75	1.338	8	لا أدري
5	الأعراف التنظيمية	يمنح العاملين فرصة عادلة لسماع شكاوهم عندما ينشأ خلاف	2.93	1.320	5	لا أدري
6		تجتمع الإدارة مع الموظفين عند اتخاذ قرارات مصيرية	2.47	1.320	10	غير موافق
7	التوقعات التنظيمية	تهتم الشركة بالجهود التي يبذلها الموظف والمميز	2.73	1.499	7	لا أدري
8		توضح الشركة الوصف الوظيفي للموظف لضمان جودة الأداء	2.77	1.339	6	لا أدري
9	السياسات المتبعة	تسهم السياسات المتبعة في الشركة في تعديل سلوك الموظف	3.02	1.280	3	لا أدري
10		تعزز السياسات والإجراءات المتبعة الولاء والانتماء للشركة	2.95	1.388	4	لا أدري
		المتوسط العام	٢.٨٩	١.١٢		لا أدري

يتضح من نتائج الجدول رقم (٤) أن واقع الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء كان بدرجة متوسطة، إذ يرى أفراد عينة الدراسة أن واقع الثقافة التنظيمية لم يكن مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٢.٨٩) وهو يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي التي تشير إلى "لا أدري"، وفي الترتيب الأول في واقع الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء جاءت عبارة: "يسود روح التعاون الجماعي بين الموظفين"، بمتوسط حسابي بلغ (٣.٤٤) في فئة "موافق" وهي تنتمي لبعد المعتقدات التنظيمية، وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة: "القيم السائدة في الشركة تنظم العلاقة بين الإدارة والعاملين على أساس الحقوق والواجبات" بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٠) في فئة "لا أدري" وهي تنتمي لبعد القيم التنظيمية، وفي الترتيب الأخير جاءت عبارة: "تجتمع الإدارة مع الموظفين عند اتخاذ قرارات مصيرية"، بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٧) في فئة غير موافق، وهي تنتمي لبعد الأعراف التنظيمية.

ويتضح من النتائج أعلاه أن الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة كهرباء الدوادمي ما بين متوسطة إلى ضعيفة، ومن وجهة نظر الباحث أن هذا ينعكس سلباً على الرضا الوظيفي لدى العاملين وعلى سلوك المواطنة التنظيمية.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة العطوي والشيباني (٢٠١٠م) التي بينت نتائجها أن الثقافة الهرمية التي يطلق عليها الثقافة البيروقراطية هي الثقافة السائدة في المنظمة المبحوثة، كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة العوفي (٢٠٠٥م) التي بينت نتائجها إن جميع قيم الثقافة التنظيمية تسود في الهيئة بدرجة متوسطة.

دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية .....

د/ عبداللّٰه محمد عبداللّٰه الملبان

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء ؟

### جدول رقم (٥)

استجابات أفراد عينة الدراسة لمعرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
١	أنظمة العمل في شركة الكهرباء واضحة	2.84	1.306	راض لحد ما
2	أشعر بالحماس تجاه عملي في معظم الأحوال	3.28	1.387	راض لحد ما
3	علاقتي مع زملائي تقوم على الاحترام	4.34	.926	راض بدرجة كبيرة
4	أشعر بعدالة في توزيع المهام على الموظفين	2.90	1.275	راض لحد ما
5	أشعر بتقدير الزملاء بالجهود التي أبذلها في العمل	3.37	1.349	راض لحد ما
6	هناك علاقات جيدة مع رؤسائي	3.70	1.194	راضي
7	يقدر رؤسائي الانجازات التي أحققها	3.18	1.472	راض لحد ما
8	أشعر بالرضا عن البيئة الداخلية	3.08	1.357	راض لحد ما
	المتوسط العام	٣.٣٤	١.٠٧	راض لحد ما

يتضح من نتائج الجدول رقم (٥) أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء قد كان بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٣.٣٤) في فئة راضي لحد ما، وجاء في الترتيب الأول في هذا المحور الخاص بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء عبارة: " علاقتي مع زملائي

تقوم على الاحترام"، بمتوسط حسابي بلغ (٤.٣٤) في فئة راضي بدرجة كبيرة، وفي الترتيب الثاني جاءت عبارة هناك علاقات جيدة من رؤسائي بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٠) في فئة راضي، في حين كان هناك بدرجة متوسطة لكل من عبارة: أشعر بالحماس تجاه عملي في معظم الأحوال، ويقدر رؤسائي الانجازات التي أحققها، وأشعر بالرضا عن البيئة الداخلية، وأشعر بعدالة في توزيع المهام على الموظفين.

في حين جاء في الترتيب الأخير في محور مستوى الرضا لدى العاملين في شركة الكهرباء عبارة: " أنظمة العمل في شركة الكهرباء واضحة"، بمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٤) في فئة راض لحد ما كذلك.

ويفسر الباحث أن مستوى الرضا لا شك يتأثر بالثقافة التنظيمية السائدة في شركة الكهرباء، فكلما كانت الثقافة التنظيمية ثابتة وتمارس عملها ضمن الأنظمة واللوائح بسواسية وعدالة بين العاملين كلما أدى ذلك للرضا الوظيفي، ولعل النتائج الحالية اتفقت مع نتائج دراسة نصرالدين (١٩٩٢م) التي بينت أن مستوى الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات كان متوسطاً، كما أن من العوامل التي ارتبطت بمستويات متوسطة من الرضا الوظيفي: ظروف العمل المادية وطريقة اختيار رؤساء الأقسام والعمداء وكذلك اختيار أعضاء هيئة التدريس للمناصب الإدارية، ومن العوامل التي ارتبطت بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي: إجراءات الترقية والمرتب وعناصر التعويض المادي والمشاركة في رسم السياسات واتخاذ القرارات والمناخ التنظيمي العام، كما اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة العيدروس (١٩٨٩م) التي بينت نتائجها وجود عوامل محددة للرضا الوظيفي وهي: ظروف العمل، والمسئولية والاعتراف، والتقدير، والعلاقة مع الزملاء والمرؤوسين، والضمان، والرواتب، وفرص التقدم والترقي الوظيفي، والنمو النفسي لاتخاذ قرارات خاصة في العمل، وأنظمة وإجراءات الإدارة، والاعتراف الشخصي، والحالة الاجتماعية.



دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية .....

د/ عبداللّٰه محمد عبداللّٰه المليحان

نتائج السؤال الثالث: ما واقع سلوك المواطنة التنظيمية السائدة لدى العاملين بشركة الكهرباء ؟

### جدول رقم (٦)

استجابات أفراد عينة الدراسة لمعرفة واقع سلوك المواطنة التنظيمية السائدة لدى العاملين بشركة الكهرباء

م	البعد	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الموافقة
١	الايثار	أقوم بمساعدة الزملاء الذين لديهم حجم عمل كبير	4.28	.881	دائماً
2		أقوم بتسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك	4.47	.768	دائماً
3	الكياسة	احترم خصوصية الزملاء الآخرين	4.76	.593	دائماً
4		ازود الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد في أداء أعمالهم	4.77	.489	دائماً
5	الروح الرياضية	أتجنب تكبير المشكلات التي أواجهها في عملي	4.49	.854	دائماً
6		اتسامح عن أية اساءة شخصية من الزملاء والرؤساء في العمل	4.30	.866	دائماً
7	وعي الضمير	التزم بمواعيد العمل المحددة في الحضور والانصراف	4.72	.558	دائماً
8		أكمل واجباتي الوظيفية بعناية تامة قدر المستطاع	4.71	.533	دائماً
9	السلوك الحضاري	أدافع عن سمعة الشركة عندما ينتقدها الآخرون	4.12	1.259	غالباً
10		أقدم الاقتراحات لتطوير العمل في الشركة	3.98	1.157	غالباً
		المتوسط العام	4.46	0.427	دائماً

يتضح من نتائج الجدول رقم (٦) أن واقع سلوك المواطنة التنظيمية السائدة لدى العاملين بشركة الكهرباء، متحقق بدرجة عالية وفقاً لآراء المبحوثين في شركة كهرباء الدوادمي، إذ جاء بعد الكياسة، في الترتيب الأول، وهو البعد الخاص بإدراك العامل لتأثير سلوكه على الآخرين، وعدم استغلاله لحقوق الآخرين، وتجنب إثارة المشكلات معهم، في حين جاء في الترتيب الأخير بعد السلوك الحضاري الخاص بالاقترحات لتطوير العمل في الشركة أو المدافعة عنها عندما ينتقدها الآخرون، مما يوحي بأن السلوك الحضاري الخاص باتخاذ القرارات في الشركة يشوبه طابع الضعف، حيث جاء ترتيب سلوك المواطنة التنظيمية وفقاً لأبعادها، كما يلي: بعد الكياسة، أو لا يليه بعد وعي الضمير (الالتزام) ثم بعد الروح الرياضية، ثم بعد الايثار، ثم بعد السلوك الحضاري.

ولعل هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسة الخيلي (٢٠٠٣) التي بينت أن سلوك المواطنة التنظيمية جاءت أبعاد نتائج مرتبة كما يلي: الكرم (الكياسة)، يليه الالتزام، ثم الايثار، ثم الروح الرياضية، ثم السلوك الحضاري، كما تتفق مع نتائج دراسة العامري (١٤٢٣) التي بينت أن بعد الكياسة أن حظي بدرجة أعلى يليه بعد الروح الرياضية.

نتائج السؤال الرابع: هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين بشركة الكهرباء ؟  
وجاءت نتائج ذلك وفقاً لما يلي:

### جدول رقم (٧)

يوضح معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين بشركة الكهرباء

الثقافة التنظيمية السائدة		محاوّر الدراسة	
0.861**	معامل الارتباط	الرضا الوظيفي	
.000	مستوى الدلالة		
131	العدد		
.375**	معامل الارتباط	سلوك المواطنة التنظيمية	
.000	مستوى الدلالة		
131	العدد		

يوضح الجدول رقم (٧) العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين بشركة الكهرباء ، وتبين من خلاله، وجود علاقة (طردية) ايجابية بين الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين، إذ أن قيمة معامل الارتباط (الموجبة) دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) أو أقل، بمعنى أنه كلما مارست المؤسسة في العمل الإداري ثقافة العمل التنظيمي كلما انعكس ذلك بالإيجاب على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين.

ولعل هذه النتيجة اتفقت مع نتائج دراسة الخيلي (٢٠٠٣) التي بينت وجود علاقة ارتباطية بين سلوك المواطنة التنظيمية والرضا الوظيفي، كما اتفقت مع نتائج دراسة العوفي (٢٠٠٥م) التي أوضحت كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين الثقافة التنظيمية بشكل عام والالتزام التنظيمي وبين القيم المكونة للثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي.

## التوصيات:

- العمل على تعزيز بعد السلوك الحضاري الذي يقدم الاقتراحات لتطوير العمل في المنظمات إذ بينت نتائج الدراسة الحالية وجود ضعف في هذا الجانب.
- العمل على اعتبار مفهوم الثقافة التنظيمية مفهوم إداري من قبل شركة الكهرباء، لأنها عامل مهم في تحديد أسباب الفشل والنجاح.
- العمل على زيادة الوعي المعرفي للموظفين للسياسات والإجراءات المتبعة في شركة الكهرباء لأنها تعمل على زيادة الرضا الوظيفي والانتماء والولاء الوطني.
- العمل على تعزيز السياسات والإجراءات المتبعة في المنظمات لما لها من دور فعال في الولاء والانتماء للمنظمة.
- ضرورة اهتمام شركة الكهرباء بتحقيق العدالة التنظيمية بأبعادها المختلفة، بما يضمن المساواة والعدالة بين العاملين، مما يؤدي لتحقيق طموحاتهم ويرفع من درجة رضاهم الوظيفي وولائهم التنظيمي.

## مقترحات الدراسة:

- إجراء دراسة مماثلة للدراسة الحالية على مؤسسات أخرى حكومية وخاصة، لمعرفة أثر الثقافة التنظيمية على الرضا وسلوك المواطنة.
- إجراء دراسة عن العوامل (المحددات) المتوقع تأثيرها على الثقافة التنظيمية والتي قد تؤدي إلى ظهور أو اختفاء هذا السلوك في المؤسسات الأخرى.

## المراجع:

- أمل (٢٠٠٨) مصطفى عصفور، قيم و معتقدات الأفراد و أثرها على فاعلية التنظيم منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- جاب الله، رفعت محمد (١٩٩٤م) محددات سلوكيات المواطنة التنظيمية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد ١ ، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- حريم، حسين (٢٠٠٣م) إدارة المنظمات: منظور كلي. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الحيدر، عبد المحسن وبن طالب، إبراهيم (٢٠٠٥)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في مدينة الرياض.
- الخبيلي، مغير خميس (٢٠٠٣م) نموذج مقترح لتنمية سلوك المواطنة التنظيمية؛ دراسة تطبيقية على الدوائر المحلية لإمارة أبوظبي. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- الساعد، رشاد (٢٠٠٦م). الثقافة التنظيمية وتأثيرها في بناء المعرفة التنظيمية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (٢)، العدد (٢).
- سالم، سماح ، (٢٠١٢)، البحث الاجتماعي، دار الثقافة، الأردن، عمان.
- سيد، جاب الرب (٢٠٠٥) ،إدارة الموارد البشرية موضوعات وبحوث متقدمة ،مطبعة العشرى ، 2005ص.
- الشلوي، حمد بن فرحان (٢٠٠٥م). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي " دراسة ميدانية على منسوبي كلية الملك خالد العسكرية (المدنيين والعسكريين). رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- العامري، احمد بن سالم (١٤٢٣) سلوك المواطنة التنظيمية في مستشفيات وزارة الصحة، دراسة استطلاعية لأراء المديرين، مجلة جامعة الملك بعد العزيز العدد، ٢، مركز النشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز، جده، المملكة العربية السعودية.

عبد الله، عزيزة (٢٠٠٨م)، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى الموظفين. مجلة الجامعة، المجلد السادس عشر ١٤٢٩ / ٢٠٠٨ م الدراسات الإنسانية العدد الأول.

العطوي، عامر علي؛ والشيباني، الهام ناظم (٢٠١٠م). قياس الثقافة التنظيمية وتشخيص فجوتها في المؤسسات التعليمية" دراسة تطبيقية في جامعة كربلاء. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (١٢)، العدد (٤)، ص ٣٧- ٦٥.

العوفي، محمد بن غالب (٢٠٠٥م). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية على هيئة الرقابة والتحقيق بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

العيدروس، لولو عبدالله (١٩٨٩م)، دراسة عن الرضا الوظيفي وعلاقتها بمستوى الطموح لدى الممرضات السعوديات وعلاقة كل منهما ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية: دراسة ميدانية بالمستشفيات الحكومية بمدينة مكة المكرمة- جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، مكة المكرمة.

غمري، محمد (٢٠٠٣) أثر الدعم التنظيمي على سلوك المواطنة والرضا المهني؛ دراسة تطبيقية على مديري البنوك التجارية. مجلة المال والتجارة، العدد ٢٤، كلية التجارة، جامعة الزقازيق.

الفالحي، ناصر عبدالرحمن (٢٠٠٦م). الرضا الوظيفي لمحضري المختبرات في المرحلتين المتوسطة والثانوية في مدينة الرياض. مقبول للنشر في المجلة العلمية جامعة الملك فيصل، م٦، ع ٢، ص ١٥٥- ٢٠٤ .

الفراج، أسامة (٢٠١١م). نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام في سورية. دمشق: مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (٢٧)، العدد الأول، ص ١٥٥ - ١٨٤ .

محمد، خميس ناصر (٢٠١٢م). تأثير الثقافة التنظيمية في تبني نظام الإدارة البيئية (ISO14001). دراسة تطبيقية في الشركة العامة لصناعة الزجاج والسيراميك. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (٤)، العدد (٨).

دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية .....

د/ محمد الله محمد عبدالله المليحان

---

مختار، يونس (٢٠١٥)، الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر.

المعيلي، (٢٠٠٦م). الرضا الوظيفي لدى معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية. المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، العلوم الإنسانية والإدارية، المجلد السابع، العدد الأول.

نصرالدين، سمير عبدالله (١٩٩٢م)، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز، جدة.

وهيبة، عيساوي (٢٠١٢) أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم، جامعة أوبكر بلقايد، الجزائر.

### المراجع الأجنبية:

- Jean Pierre Helfer et autres, (1996) management stratégie et organisation, Librairie vuibert, paris, ,p296.
- McAllister, Daniel J. (2001): Non-Mandated Behaviour (NMB) and the consummate contributions of Individuals in organizations, paper presented at the western academy of management meeting. San Francisco
- Organ, D. W. (١٩٩٠): "The subtle significance of job satisfaction". Clinical laboratory Management Review, ٤, ٩٤-٩٨.

## ملحق الدراسة استبانة الدراسة

استبانة لدراسة  
دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية

إعداد

د. عبدالله المليحان

بسم الله الرحمن الرحيم

سلمه الله

المكرم الأخ/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.... أما بعد :

أفيدكم أنني أقوم بدراسة علمية بعنوان: دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية، حيث تهدف الدراسة بوجه عام إلى التعرف على علاقة الثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين في شركة كهرباء الدوادمي، وذلك من خلال:

- 1- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين في شركة الكهرباء.
- 2- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء.
- 3- التعرف على سلوك المواطنة التنظيمية السائدة لدى العاملين بشركة الكهرباء.



دور الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي وعلى سلوك المواطنة التنظيمية دراسة ميدانية .....

د/ عبدالله محمد عبدالله المليحان

---

٤- التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة ومستوى الرضا الوظيفي وسلوك المواطنة لدى العاملين بشركة الكهرباء.

لذا أمل التكرم بتعبئة الاستبانة حسب ما ترونه ينطبق على الواقع، وذلك بوضع علامة (√) أمام الإجابة التي تتفق مع رأيك.

شاكر ومقدر حسن تعاونكم.

الباحث

د. عبدالله المليحان

أولاً: البيانات الأولية للمبحوثين

العمر :

- |                          |                    |
|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | ١- أقل من ٢٥ سنة   |
| <input type="checkbox"/> | ٢- من ٢٦-٣٥ سنة    |
| <input type="checkbox"/> | ٣- من ٣٦-٤٥ سنة    |
| <input type="checkbox"/> | ٤- من ٤٦ سنة فأكثر |

الدرجة العلمية:

- |                          |                           |
|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | ١- دبلوم بعد الثانوي فأقل |
| <input type="checkbox"/> | ٢- بكالوريوس              |
| <input type="checkbox"/> | ٣- ماجستير                |
| <input type="checkbox"/> | ٤- دكتوراه                |

مسمى الوظيفة: حدد ( )

الجزء الثاني: محاور الدراسة  
المحور الأول: الثقافة التنظيمية الساندة لدى العاملين في شركة الكهرباء.

الرجاء وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيك ووجهة نظرك

مدى الموافقة					العبارة	م
لا أوافق مطلقا	لا أوافق	لا أدري	أوافق	أوافق بشدة		
					القيم الساندة في الشركة تنظم العلاقة بين الإدارة والعاملين على أساس الحقوق والواجبات.	١
					هناك اهتمام بتطوير الموظفين مهنيا واداريا	٢
					يسود روح التعاون الجماعي بين الموظفين	٣
					تعتمد الشركة قانوناً موحداً لجميع الموظفين	٤
					يمنح العاملين فرصة عادلة لسماع شكاوهم عندما ينشأ خلاف	٥
					تجتمع الإدارة مع الموظفين عند اتخاذ قرار مصيرية	٦
					تهتم الشركة بالجهود التي يبذلها الموظف والمميز.	٧
					توضح الشركة الوصف الوظيفي للموظف لضمان جودة الأداء	٨
					تسهم السياسات المتبعة في الشركة في تعديل سلوك الموظف	٩
					تعزز السياسات والاجراءات المتبعة الولاء والالتناء للشركة.	١٠

## المحور الثاني: مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بشركة الكهرباء

### الرجاء وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيك ووجهة نظرك

م	العبارة	درجة الرضا			
		راض بدرجة كبيرة	راض	راض لحد ما	غير راض ابدأ
١	أنظمة العمل في شركة الكهرباء واضحة.				
٢	أشعر بالحماس تجاه عملي في معظم الأحوال.				
٣	علاقتي مع زملائي تقوم على الاحترام.				
٤	أشعر بعدالة في توزيع المهام على الموظفين.				
٥	أشعر بتقدير الزملاء بالجهود التي أبذلها في العمل .				
٦	هناك علاقات جيدة مع رؤسائي.				
٧	يقدر رؤسائي الانجازات التي أحققها				
٨	أشعر بالرضا عن البيئة الداخلية				

### المحور الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية الساندة لدى العاملين بشركة الكهرباء

#### الرجاء وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيك ووجهة نظرك

م	العبرة	مدى انطبق العبارة				
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا أبداً
١	أقوم بمساعدة الزملاء الذين لديهم حجم عمل كبير					
٢	أقوم بتسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى إذا لم يطلب مني ذلك					
٣	احترم خصوصية الزملاء الآخرين					
٤	ازود الزملاء بالمعلومات المناسبة التي تساعد في أداء أعمالهم					
٥	أتجنب تكبير المشكلات التي أوجهها في عملي					
٦	اتسامح عن أية اساءة شخصية من الزملاء والرؤساء في العمل					
٧	التزم بمواعيد العمل المحددة في الحضور والانصراف					
٨	أكمل واجباتي الوظيفية بعناية تامة قدر المستطاع.					
٩	أدافع عن سمعة الشركة عندما ينتقدها الآخرون					
١٠	أقدم الاقتراحات لتطوير العمل في الشركة.					