

تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين دراسة حالة موظفي كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة - الجزائر-

د. هيشر سميرة

أستاذة باحثة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر-

Samira.hicher@yahoo.com

0675291069

أ. عطية حليلة

أستاذة باحثة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة محمد خيضر بسكرة-الجزائر-

halima0740@yahoo.com

0665157197

الملخص:

تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين دراسة حالة موظفي كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة –الجزائر-

يهدف من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين، وقد استهدفت الدراسة عينة من موظفي جامعة محمد خيضر بسكرة، باستخدام استبيان وزع على 96 موظف وموظفة، ولتحقيق هدف الدراسة فقد قامت الباحثين باستخدام عدة أساليب إحصائية منها كرونباخ ألفا للتأكد من الثبات، والتكرارات والنسب المئوية لوصف متغيرات الدراسة، والوسط الحسابي لتحديد مستوى الإجابة على متغيرات الدراسة، وللتعرف على تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بجامعة بسكرة تم استخدام تحليل الانحدار الذي أظهرت نتائجه وجود علاقة ارتباط قوية بين عناصر البيئة الداخلية والرضا الوظيفي، وقدمت الدراسة مجموعة من التفسيرات والتوصيات ذات الصلة بالموضوع.

الكلمات المفتاحية: بيئة العمل الداخلية، الرضا الوظيفي، الهيكل التنظيمي، الثقافة التنظيمية.

Abstract:

Effect of internal environment elements On job satisfaction for administrative staff Case study of the staff of the Faculty of Science and Technology, University of Biskra - Algeria –

This study aims to identify the impact of the elements of the internal environment on the job satisfaction administrative staff, the study targeted a sample of administrative staff of the University of Mohamed KHAIDER Biskra, using a questionnaire distributed to a sample of 96 administrative staff, In order to achieve the objective of the study, we have used several statistical methods, including: Cronbach Alpha to ensure unchanged, redundancies percentages to describe the study variables, and the regression to determine the link between the elements of the internal environment on the job satisfaction the administrative staff of the University of Biskra, the use of the regression analysis results showed the existence of a strong link between the elements of the internal environment and the job satisfaction, and the study provided a variety of explanations and recommendations relevant.

Key words: The work environment of the Interior, job satisfaction, organizational structure, organizational culture.

Classification JEL :M10,M50 , M14

مقدمة:

لقد كان للتغيرات التي عرفها العالم اليوم من اشتداد للمنافسة، وانفتاح الأسواق، وظهور ما يسمى بالعمولة أثر كبير في تغيير موازين القوى الاقتصادية، حيث زال مفهوم أن الأفضل هو من يمتلك أكبر وسائل الإنتاج، وأصبح الأفضل هو من يمتلك أفراد ذوي معارف ومهارات عالية، وبناتقال اقتصاد إلى اقتصاد المعرفة أصبح رأس المال المعرفي أهم عامل من عوامل الإنتاج داخل المؤسسة إذ يعتبر الوسيلة الأساسية لضمان الميزة التنافسية، لذلك أضحت المؤسسة تسعى إلى توفير كافة الظروف الملائمة للحفاظ على هذا العنصر البشري، ويعتبر توفير بيئة عمل مريحة عامل مهم وحاسم في عمل المورد البشري، على اعتبار أنها المكان الذي يقوم فيه بنشاطاته، فتوفير أفضل أماكن للعمل يشعر الأفراد العاملين بالاحترام والاعتزاز والثقة، وبأن الإدارة تلتزم بفعل الأشياء الصحيحة التي تمنحهم الرضا عن المؤسسة وبالتالي المساهمة في نجاحها وتميزها، وإن لتحسين وتطوير بيئة العمل دور مهم في انتماء العاملين لمؤسسات عملهم، فعندما يجد العامل أو الموظف في المؤسسة أفضل بيئة للعمل سيشعر بانتمائه إليها وبأنه فرد مرغوب فيه، وبالتالي سوف يقدم كل ما لديه من قدرات وطاقات كامنة، أي إن لبيئة العمل الجيدة مساهمة في رفع مستوى كفاءة وأداء الأفراد وزيادة إنتاجيتهم، وبالتالي العمل على تطور المؤسسة ورفع مكانتها وتميزها، ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل يوجد أثر لعناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة؟

1- فرضيات الدراسة: للإجابة عن الإشكالية المطروحة تم تبني فرضية رئيسية واحدة، اندرجت ضمنها فرضيتين فرعيتين هي كالآتي:

✓ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر لعناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.

✓ الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة الهيكل التنظيمي على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة الثقافة التنظيمية السائدة على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.

2- أهمية الدراسة: لقد جاءت هذه الدراسة لإبراز الفائدة النظرية لكل من المتغير المستقل والمتمثل في البيئة الداخلية، والمتغير التابع والمتمثل في الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى إبراز أثر عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة.

3- أهداف الدراسة: يهدف هذا البحث إلى:

✓ تحديد أثر العلاقة بين البيئة الداخلية والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا، ومحاولة الخروج بتوصيات تضمن تحسين وتطوير الرضا الوظيفي للموظفين بالكلية؛

✓ تحديد مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة؛

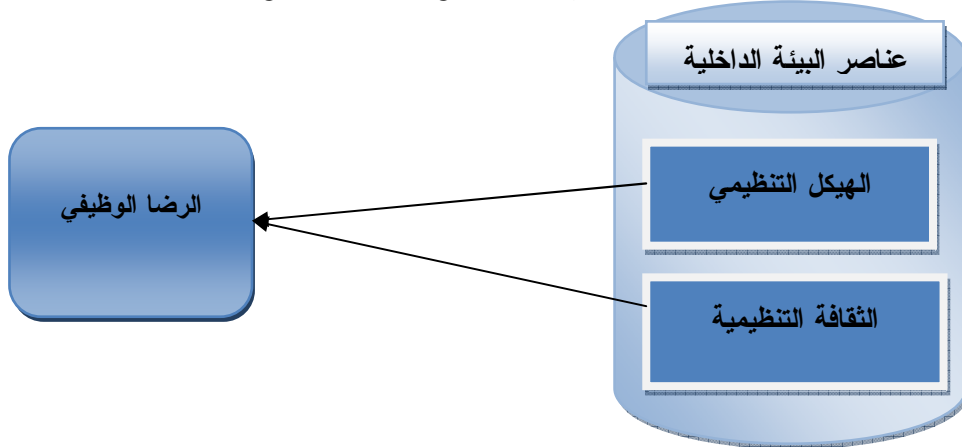
✓ التعرف على الطرق المناسبة لتحسين بيئة العمل الداخلية بكلية العلوم والتكنولوجيا بصفة خاصة وجامعة محمد خيضر بصفة عامة.

4- نموذج الدراسة: في ضوء إشكالية الدراسة تطلب بناء نموذج شامل مقترح لبيان العلاقة بين البيئة الداخلية والرضا الوظيفي، والشكل أدناه يوضح ذلك والذي اشتمل على نوعين من المتغيرات هما:

✓ المتغير المستقل: والمتمثل في عناصر البيئة الداخلية والذي تضمن بعدين هما: الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية.

✓ المتغير التابع: والمتمثل في الرضا الوظيفي.

الشكل رقم(01): نموذج الدراسة المقترح.



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

5- الدراسات السابقة:

✓ دراسة بن رحمون سهام (2013/2014): بعنوان بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي-دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة- الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاجتماعية-غير منشورة- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى التأثير الحاصل في بيئة العمل الداخلية والأداء التنظيمي للإداريين، بالإضافة إلى معرفة الايجابيات والسلبيات التي تنعكس على أدائهم الوظيفي في ظل تلك البيئة، ولتحقيق هذا الهدف تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريين في الإدارة الجامعية بجامعة باتنة، وقد تم جمع البيانات عن طريق الاستمارة، حيث تم توزيع 106 استمارة، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية لكليات ومعاهد جامعة باتنة هو تأثير قوي ومرتفع جدا، لأنها أثرت في كفاءة ودافعية ورغبة الإداريين في العمل وأداء وظائفهم بالشكل المطلوب والمحقق لأهداف الجامعة.

✓ دراسة: بشرى عبد العزيز العبيدي(2013): دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي -دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات-، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013، العراق، ويهدف هذا البحث إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مصنع بغداد للغازات وماهي العوامل التي تؤثر على هذا الرضا سلبا أو إيجابا من خلال فرضيتين رئيسيتين حول علاقة الارتباط والتأثير بين هذه العوامل والرضا الوظيفي للعاملين. وقد ضم مجتمع البحث العاملين في المصنع إذ اختيرت عينة بلغ عدد مفرداتها 65 مفردة، وتم استعمال الاستمارة لجمع بيانات الدراسة، وأظهرت النتائج إن هناك رضا وظيفي إلى حد ما لدى العاملين بالمصنع محل البحث،وقد قدمت الدراسة مجموعة توصيات أهمها وضع نظم للحوافز سواء المادية أو المعنوية بحيث تعمل على حث الأفراد على العمل ورفع مستوى الأداء لديهم، ووضع نظام عادل لتقييم العاملين بحيث يعتمد التقييم على الأداء، والعمل على تحسين بيئة العمل من خلال وضع نظم كاملة من أدوات ووسائل وبرامج ومعدات تسهل على العاملين عملهم وتوفير لهم كافة الإمكانيات للعمل بطرق مريحة.

1- البيئة الداخلية للمؤسسة:

تعتبر بيئة العمل الداخلية من المقومات الأساسية لنجاح المؤسسات اليوم، على اعتبار أن رضا الأفراد العاملين على بيئة العمل ينعكس على أدائهم وإنتاجيتهم وبالتالي على نجاح

المؤسسة، وتعرف بأنها: "ذلك المكان الذي يعمل فيه الشخص، وكل ما يرتبط بذلك المكان يدخل في هذه البيئة، بجميع الإيجابيات والسلبيات على حد سواء"¹.

كما تعرف بأنها: "ميع العوامل والقوى التي تقع داخل المؤسسة والتي يكون لها تأثير مباشر في أدائها وترتبط مكوناتها إلى حد كبير بأنشطتها مثل المكونات التنظيمية (الهيكل، الأهداف، السياسات... الخ)، المكونات التسويقية (المنتج، والتسعيرة، والترويج، والتوزيع... الخ)، المكونات الإنتاجية (التكنولوجيا، والبحث والتطوير... الخ)، والمكونات الشخصية (علاقات العمل، وبرامج التدريب، وتقويم الأداء، والثقافة التنظيمية والموارد البشرية)".²

كما تعرف بأنها: "كافة العناصر التي تتفرد بها المؤسسة دون غيرها من المؤسسات من أهداف، سياسات إدارية، أنظمة عمل، تنظيم إداري وموارد بشرية".³

وتتكون بيئة العمل حسب كل من (Wheelen & Hunger) من العناصر التالية:

1-1- الهيكل التنظيمي: تعددت التعاريف الخاصة بالبناء التنظيمي بين مؤلف وآخر، إلا أن القاسم المشترك بينهم جميعاً هو إن البناء التنظيمي للمؤسسة يحدد الأنماط الإدارية الخاصة بالأدوار المتكاملة التي يؤديها الأفراد ضمن المستويات الإدارية المختلفة، كما يحدد المسؤوليات والصلاحيات وتنظيمها بحيث تتوحد الجهود الجماعية للمؤسسة باتجاه تحقيق أهداف المؤسسة، إن البناء التنظيمي للمؤسسة عادة ما يمثل بواسطة الهيكل التنظيمي الذي يمكن أن يكون هيكلاً بسيطاً أو مقسماً حسب الوظائف أو حسب وحدات العمل الإستراتيجية، وقد أدت المتغيرات البيئية العالمية إلى ظهور أشكال تنظيمية أكثر قدرة على التكيف مع البيئة الدينامية مثل هيكل المصفوفة أو هيكل الشبكة، والهيكل التنظيمي هو الشكل العام للمؤسسة والذي يحدد اسمها وشكلها واختصاصها ومجال عملها وتقسيمها الإداري وتخصصات العاملين بها وطبيعة العلاقات الوظيفية بين العاملين والرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات والأقسام المختلفة، وارتباطها الإداري بالمؤسسات الأعلى والمؤسسات الموازية، ويعتبر الهيكل التنظيمي من أهم عناصر البيئة الداخلية من حيث تناسبه مع مجال عمل المؤسسة وتخصصها واستيعابه لاحتياجاتها من الوظائف والتخصصات وقدرته على الوفاء باحتياجات العمل مع العلاقة الوظيفية ومساهمته في تبسيط إجراءات العمل وتحقيق السلاسة في

¹ هادي حمدي، بيئة العمل .. إما (تطوير) أو (تدمير)، مقال منشور على الموقع الإلكتروني www.jazannews.org بتاريخ 1433/03/17 تاريخ زيارة الموقع: 2013/10/28.

² ظفر ناصر حسين عزيز آل جميلة، تحليل البيئة الداخلية، مقال منشور على الموقع الإلكتروني لجامعة بابل العراقية: www.uobabylon.edu.iq بتاريخ 2013/01/27، تاريخ زيارة الموقع: 2013/10/28.

³ زلاقي وهيب، دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير التنظيمي، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، العدد 4، جانفي 2009، الجزائر، ص 11.

انسياب القرارات والأوامر والتوجيهات من الإدارة العليا إلى الإدارات الوسطى والإشرافية والتنفيذية وكذلك انسياب الاقتراحات والأفعال من التنفيذيين والإدارات ومساهمتهم في تحقيق هذه الأهداف تتجلى أهميته كعنصر ايجابي في المناخ التنظيمي، أما إذا كان يساهم بسلبية في تحقيق هذه الأهداف فإنه يعتبر عنصراً تنظيمياً معوقاً، وكلما كانت الهياكل التنظيمية للمؤسسة مرنة ومفتوحة ومستوعبة للظروف ومتفهمه للموقف فإنها تكون مشجعة على الخلق والإبداع والتكيف مع الحالات، وهذه خصائص الهيكل العضوي الذي يكون مفلطحاً وبأقل عدد من المستويات الإدارية ويمتاز بدرجة تعقيد قليلة، أما الجمود والروتين والمركزية في اتخاذ القرارات، والرسومية في الإجراءات وأداء الوظائف إضافة إلى الهرمية وكثرة المستويات الإدارية التي تجعل الهرم أكثر تعقيداً فهي من خصائص الهرم الوظيفي الآلي.⁴

2-1- الثقافة التنظيمية: وتعرف الثقافة التنظيمية بأنها "مجموع القيم والمعتقدات والتوقعات المشتركة، والتي تعد كدليل للأفراد في المؤسسة ينتج من خلالها معايير تؤثر بشكل كبير على سلوكيات الأفراد والمجموعات داخل هذه المؤسسة"⁵، وتتكون الثقافة التنظيمية من:

❖ **القيم التنظيمية:** القيم عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم⁶، حيث تقوم القيم التنظيمية بتوجيه سلوك العاملين في بيئة العمل، ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت وبأداء واحترام الآخرين.⁷

❖ **المعتقدات التنظيمية:** وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وطريقة انجاز الأعمال والمهام التنظيمية، وفي هذه المعتقدات نجد المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.⁸

❖ **الأعراف والتوقعات:** يقصد بالأعراف تلك المعايير المدركة وغير المدركة التي يلتزم بها العاملون داخل المؤسسة⁹. أما التوقعات التنظيمية فتتمثل في التعاقد السيكلوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المؤسسة كلاهما من

⁴ موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، الأردن، 2010، ص 8.

⁵ زين الدين بروش، لحسن هدار، دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة ENAMC بالعلمة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 1، جوان 2007، الجزائر، ص 55.

⁶ بلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، (دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009)، ص 358.

⁷ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (دار وائل، الأردن، 2003)، ص 312.

⁸ المرجع نفسه.

⁹ بلال خلف السكارنة، مرجع سابق، ص 358.

الآخر خلال فترة عمل الفرد في المؤسسة، مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الرؤساء، والزملاء من الزملاء الآخرين والمتمثلة بالتقدير والاحترام المتبادل، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاقتصادية.¹⁰

❖ **الطقوس والعادات والتنظيمية:** ويقصد بها تلك الأحداث والأنشطة المتكررة التي يقوم بها أفراد المؤسسة والتي ترتبط بأهداف معينة تسعى المؤسسة لتحقيقها، كما تعبر هذه الأنشطة المتكررة عن أفكار محددة وتعكس قيم رئيسية في المؤسسة.

❖ **الرموز:** تمثل الرموز علاقة خاصة بمعلومات تتعلق بالنظام الثقافي للمؤسسة، إذ تستخدم للتعبير عن معاني معينة ترمي إليها والتي تتجاوز الرموز في حد ذاتها، والتي يصعب إدراكها بحواسنا، وتظهر الرموز داخل المؤسسة في شكل أشياء، وأفعال تستخدم كوسيلة لنقل معاني معينة للأفراد، مثل شعار المؤسسة أو اسمها التجاري..الخ.

❖ **الموروث الثقافي للمؤسسة:** ونقصد به تلك الأحداث والمواقف التي مرت بها المؤسسة، منها ما هو ايجابي والذي تحاول المؤسسة التركيز عليه ونشره باعتباره مرجع محفز للأفراد، ومنها ما هو سلبي والذي تحاول المؤسسة التغاضي عنه لأنه ميثبط لعمل الأفراد والمؤسسة ككل، ويتجسد الموروث الثقافي في: القصص والأساطير، الأبطال والمحظورات....الخ.¹¹

وهناك مجموعة من الخصائص التي تتصف بها الثقافة التنظيمية والتي نوردتها فيما يلي:¹²

✓ تعتبر الثقافة عملية مكتسبة أي تكتسب من خلال التفاعل والاحتكاك بين الأفراد في بيئة العمل، وقد تكتسب، وعندما يكتسبها الفرد في المؤسسة تصبح جزء من سلوكه ومن خلال الثقافة نستطيع توقع سلوك الأفراد؛

✓ ثقافة المؤسسة عملية إنسانية حيث يعتبر الإنسان هو المصدر الرئيسي لها أي أنها كم صنعه وبدونه لا تكون ثقافة؛

✓ الثقافة نظام تراكمي ومستمر حيث أن كل جيل من أجيال المؤسسة يعمل على تسليمها للأجيال اللاحقة فهي تعلم وتورث جيلا بعد جيل؛

✓ ثقافة المؤسسة نظام مركب يتكون من مجموعة من المكونات الفرعية المتفاعلة فيما بينها في تكوين ثقافة المؤسسة وتشمل العناصر التالية:

➤ **الجانب المعنوي:** ويتمثل في الأخلاق والقيم والمعتقدات والأفكار التي يحملها الأفراد؛

¹⁰ محمود سليمان العميان، مرجع سابق، ص 313.

¹¹ زين الدين بروش، لحسن هدار، مرجع سابق، ص 58.

¹² محمود سليمان العميان، مرجع سابق، ص 310.

➤ الجانب المادي: هو كل ما ينتجه أفراد المجتمع من أشياء ملموسة؛
 ➤ الجانب السلوكي: ويتمثل في عادات وتقاليد أفراد المجتمع الآداب والفنون والممارسات المختلفة؛

✓ ثقافة المؤسسة لها خاصية التكيف، فهي نظام مرن له القدرة على التكيف مع مطالب الإنسان البيولوجية والنفسية ومع البيئة الجغرافية المحيطة بالمؤسسة؛
 ✓ تعكس ثقافة المؤسسة المناخ التنظيمي السائد من ناحية طرق وأساليب المشاركة في اتخاذ القرارات، التعامل مع العملاء، اتجاهات ومشاعر الإدارة العليا نحو العاملين، إضافة إلى لغة الخطاب الإداري والمصطلحات المستعملة في ذلك داخل المؤسسة؛
 ✓ الثقافة نظام متكامل فهي تشكل كلا متكاملًا وتسعى إلى خلق انسجام بين مجموع أجزائها، فأي تغيير يطرأ على أي جزء من جوانب الحياة يؤثر في النمط الثقافي للمؤسسة والمجتمع؛

✓ للثقافة التنظيمية خاصية التغيير نظراً لتأثرها بالتغيرات البيئية والتكنولوجية إلا أن عملية تغييرها قد تلاقي بعض الصعوبات لتعود الأفراد على نمط سلوك معين.¹³
 2- الرضا الوظيفي:

يعد العمل وبدون أدنى شك أحد السبل التي يتخذها الفرد لتحقيق أهدافه وطموحاته، ومع ممارسة الفرد لوظيفة معينة لفترة طويلة من الزمن، تتشكل لديه مجموعة من الآراء والمعتقدات والاتجاهات حول هذه الوظيفة، وهذا ما يطلق عليه بالرضا الوظيفي، وبناءً عليه تبرز مشاعر الفرد تجاه وظيفته، تترجم في شكل سلوكيات وتصرفات يقوم بها أثناء أداء مهامه اليومية، فالرضا الوظيفي هو شعور يحس به الفرد تلقائياً نتيجة رضاه عن العمل الذي يقوم به، ومدى اعتزازه به.

يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "مشاعر الفرد تجاه وظيفته والنتائج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة"¹⁴

كما يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "ردود فعل عاطفية إيجابية ناحية العمل، لا تتصف بالثبات أو الديمومة، وإنما تتغير نتيجة لمتغيرات العمل التي لا تستقر على حال"¹⁵، فهي مشاعر السعادة والسرور التي يكونها الفرد تجاه عمله، ويشير التعريف بأن مشاعر الرضا غير ثابتة فقد تتغير بتغير الظروف في المستقبل.

¹³ موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار، مرجع سابق، ص 10.

¹⁴ فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، (دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005)، ص 259.

¹⁵ محمد حافظ حجازي، المنظمات العامة: البناء، العمليات والنمط الإداري، (مؤسسة طبية، مصر، 2002)، ص 222.

ومن التعريف تستنتج أن للرضا الوظيفي ثلاثة أبعاد تتمثل في:¹⁶

✓ جانب شعوري/عاطفي، الرضا الوظيفي هو استجابة شعورية تجاه جانب في العمل، وبهذا لا يمكن رؤيته بوضوح إذ أنه يرتبط بالعواطف الكامنة لدى الفرد اتجاه العمل ذاته.

✓ الرضا الوظيفي يتقرر غالبا بمدى تجاوز النتائج للتوقعات التي يحصل عليها من عمله.

✓ الرضا الوظيفي يمثل اتجاهات عديدة مترابطة التي تشكل لديه رغبة كبيرة في الارتباط بعمله أو الاعتزاز به.

ومن المسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الأداء، إذ كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويعها المؤسسة عندما تقوم برفع أجور عمالها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من أوضاع العمل وتوجههم لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم كما أنه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي.

وقد ذكر "ليكرت" أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا، كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يؤدي إلى تسرب العناصر الرفيعة المستوى في المؤسسة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها، ومن ثم فإن ثمة نوعا من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في مؤسسة ما يتمثل في انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين.¹⁷

3- الجانب التطبيقي للدراسة:

3-1- مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع البحث من الموظفين الإداريين الذين يقدر عددهم بـ 96 إداري على مستوى كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة، وقد تم اعتماد طريقة الحصر الشامل في اختيار عينة البحث، بحيث تم توزيع 96 استبيان على

¹⁶ حسين حريم، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، (مطبعة الحامد، الأردن، 2004)، ص 98.

¹⁷ أحمد السيد كردي، العوامل المؤثرة على أنظمة الحوافز والرضا الوظيفي، مقال منشور على الموقع www.kenanaonline.com بتاريخ 24 أكتوبر 2011، تاريخ زيارة الموقع 2013/08/25، على الساعة 12:30.

الموظفين الإداريين وهم الذين يمثلون مجتمع الدراسة، ومن ثم تم استرجاع 80 استبيان بنسبة استرداد بلغت 83.33%، وبعد فحص الاستبيانات لم يستبعد أي منها نظرا لتحقيق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان.

2-3- أسلوب الدراسة: اعتمدت الباحثتان في دراستهما على الاستبيان كأداة لجمع البيانات قصد دراسة : تأثير عناصر البيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين لدى موظفي كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، وقد صمّم الاستبيان بالاعتماد على دراسات سابقة وقد استخدم مقياس Likert، بحيث يتراوح المقياس من 1 إلى 3 أي من غير موافق إلى موافق، واعتمد الباحثان على الاستبيان لأنه الطريقة المناسبة لجمع البيانات الكمية، وقد شمل الاستبيان على جزأين من الأسئلة: المجموعة الأولى تتضمن المتغيرات الديمغرافية، بينما المجموعة الثانية فقد تضمنت (35) فقرة لقياس كل من: عناصر البيئة الداخلية والرضا الوظيفي.

3-3- الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة : لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS .V24)، كما تم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية خصصت لوصف وتحليل متغيرات الدراسة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي: (مقاييس الإحصاء الوصفي، اختبار معامل الإلتواء (Skewness)، اختبار معامل التفلطح (Kurtosis)، اختبار ألفا كرونباخ، (Cronbach's Alpha)، معامل بيرسون.....الخ).

4-3- نتائج الدراسة الميدانية:

➤ وصف عينة الدراسة:

الجدول رقم (1): توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية.

المتغير	العدد	النسبة %
الجنس	الذكور	31
	الإناث	49
	المجموع	80
السن	أقل من 30 سنة	35
	من 31-39 سنة	21
	أكثر من 39 سنة	24
	المجموع	80
المستوى التعليمي	جامعي	69
		86.25

غير جامعي	11	13.75
المجموع	80	100
أقل من 3 سنوات	27	33.75
من 3-9 سنوات	41	51.25
من 10-15 سنة	9	11.25
أكثر من 15 سنة	3	3.75
المجموع	80	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

يوضح الجدول (1) وصف تفصيلي لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الأقدمية، وهي معلومات تقدم تصور دقيق يساهم في تفسير نتائج الدراسة.

➤ صدق وثبات أداة الدراسة:

1- **صدق الاستمارة:** ويقصد بصدق الاستمارة أن تقيس الأسئلة ما وضعت لقياسه، وقد قاما الباحثين بالتأكد من صدق الاستمارة من خلال:
أ- الاتساق الداخلي: ويقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستمارة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للاستمارة من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستمارة والدرجة الكلية للمحور نفسه.

الجدول رقم (2): نتائج الاتساق الداخلي لمحور البيئة الداخلية.

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1 القواعد والقوانين المنظمة للعمل واضحة	0.815	0.000
2 يساعد نظام الاتصالات بتدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات	0.814	0.000
3 القواعد والإجراءات مرنة حسب طبيعة العمل	0.753	0.000
4 تخصصي ومؤهلاتي العلمية مناسبة لعمل	0.554	0.000
5 يقوم رؤسائي بتنظيم سلوكياتي في العمل	0.903	0.000
6 يقوم رؤسائي بتصحيح أخطائي في العمل	0.863	0.000

7	يشجعني رؤسائي بالتعاون مع زملائي لأداء الأعمال	0.821	0.000
8	علاقاتي مع رؤسائي في العمل جيدة	0.851	0.000
9	علاقاتي مع زملائي في العمل جيدة	0.922	0.000
10	يهتم رؤسائي برأيي ومقترحاتي في العمل	0.693	0.000
11	تمتلك كموظف المهارات والقدرات اللازمة التي تؤهلك لإنجاز مهام وظيفتك ذاتيا بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار من الإدارة العليا.	0.825	0.000
12	الأعراف السائدة تساعد على زيادة التعاون بين الموظفين.	0.817	0.000
13	ينظر المدراء إلى الخطأ باعتباره مصدر من مصادر التعلم	0.515	0.000
14	يتم إعطاء فرصة للموظفين لشرح وتوضيح أساليب خلاقة ابتدعوها لتطوير نظم واليات العمل	0.734	0.000
15	يوجد قنوات مشتركة لدى الموظفين بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار.	0.650	0.000
16	يحافظ الموظفون على العلاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون و التكامل في إنجاز المهام	0.719	0.000
17	هناك أفكار مشتركة لدى الموظفين ترغب بأن يتيح نظام الإتصال الإداري المتبع حرية أكبر في تبادل الأفكار بين المستويات الإدارية المختلفة	0.830	0.000
18	تلتزم الإدارة بنشر قصص نجاح الموظفين وإبراز أعمالهم وإنجازاتهم إلى جانب صورهم الشخصية	0.647	0.000
19	تهتم الإدارة بنشر شعارات ورموز وصور ولوحات جدارية	0.841	0.000
20	يتوفر لدى الموظفين الإعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام و المصالح المختلفة لتجسيد روح التعاون و التكامل أثناء تأدية المهام الوظيفية	0.598	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور البيئة الداخلية والدرجة الكلية للمحور، دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

الجدول رقم(3): نتائج الاتساق الداخلي لمحور الرضا الوظيفي.

الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1 أجد متعة حقيقة في أدائي لعملي	0.638	0.000
2 أحرص على تحقيق أهداف المؤسسة.	0.408	0.000
3 عملي مناسب لي كثيراً	0.604	0.000
4 علاقتي جيدة مع رئيسي في العمل	0.517	0.000
5 علاقتي جيدة بزملائي في العمل	0.659	0.000
6 ساعات العمل تتوافق مع العمل الذي أقوم به	0.496	0.000
7 بيئة العمل تحفزني على أداء عملي	0.813	0.000
8 يساعدني ويرشدني رئيسي عند مواجهتي لصعوبات في عملي	0.588	0.000
9 يراعي رئيسي جانب العلاقات الإنسانية في العمل	0.553	0.000
10 وقت الراحة كافٍ لي لاسترجاع الجهد المبذول	0.409	0.000
11 نظام المكافآت في المؤسسة كافٍ لجعلي أقوم بعملي على أكمل وجه	0.737	0.000
12 يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله	0.608	0.000
13 يوفر الراتب الذي أتقاضاه رفاهية لي ولأسرتي	0.693	0.000
14 المكان الذي أعمل فيه مناسب لي	0.614	0.000
15 أشعر بالأمان والسلامة داخل مكان العمل	0.353	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

من الجدول أعلاه يلاحظ أن معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الرضا الوظيفي والدرجة الكلية للمحور، دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك يعتبر المحور صادقاً في قياس ما وضع لقياسه.

ب- الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستمارة.

الجدول رقم(4): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة.

المتغير	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1 البيئة الداخلية	0.867	0.000
2 الرضا الوظيفي	0.918	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

يبين الجدول أعلاه أنّ جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستمارة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، وبذلك تعتبر جميع محاور الاستمارة صادقة لما وضعت لقياسه.

2- ثبات أداة الدراسة: لقياس مدى ثبات الأداة استخدم الباحثان مقياس كرونباخ ألفا لقياس الاتساق الداخلي وقد كانت النتائج أكبر من 70% ويعتبر هذا مقبولا. الجدول رقم(5): ثبات أداة الدراسة.

البعد	عدد الأسئلة	معامل كرونباخ ألفا	الصدق
الهيكل التنظيمي	10	0.934	0.966
الثقافة التنظيمية	10	0.925	0.961
البيئة الداخلية	20	0.921	0.959
الرضا الوظيفي	15	0.908	0.952
الاستمارة	35	0.939	0.969

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة الصدق=الجذر التربيعي لـ α

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة في كل محور من محاور الإستمارة بحيث كانت أكبر من 70%، وهذا يعني أن معامل الثبات مقبول.

3- التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة: بالنسبة لتوزيع البيانات كما هو موضح بالجدول أسفله فهي موزعة توزيع طبيعي بحيث أن Skewness محصور بين -3 و 3 وهذا

مقبول، وكذلك معامل التفلطح kurtosis أقل من 7 وهذا استنادا إلى دراسة (Cao & Dowlatshahi, 2005) في تحديد المجال المسموح به للالتواء والتفلطح.¹⁸

الجدول رقم (6): معاملي الالتواء والتفلطح.

المتغير	Skewness	Kurtosis
الهيكل التنظيمي	-1,465	0,198
الثقافة التنظيمية	-1,193	-0,375
البيئة الداخلية	-1,509	0,444
الرضا الوظيفي	-2,069	2,396

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

ومما سبق وبما أن جميع متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يسمح للباحثان بمتابعة تحليل نموذج الدراسة باستخدام أدوات التحليل المناسب للاختبارات العلمية.

➤ عرض نتائج تقييم متغيرات الدراسة:

1- عرض نتائج تقييم متغير البيئة الداخلية:

الجدول رقم(7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور البيئة الداخلية.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1 القواعد والقوانين المنظمة للعمل واضحة	2.7125	0.69708	1	عالي
2 يساعد نظام الاتصالات بتدفق المعلومات الضرورية بكافة الاتجاهات	2.6500	0.74799	4	عالي
3 القواعد والإجراءات مرنة حسب طبيعة العمل	2.6375	0.67961	5	عالي
4 تخصصي ومؤهلتي العلمية مناسبة لعملتي	2.7000	0.64435	2	عالي
5 يقوم رؤسائي بتنظيم سلوكياتي في العمل	2.6625	0.74534	3	عالي

¹⁸ Cao.Q and Dowlatshahi.S, "The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment", Journal of Operations Management, No : 23, 2005, P : 542.

6	يقوم رؤسائي بتصحيح أخطائي في العمل	2.4875	0.87140	9	عالي
7	يشجعي رؤسائي بالتعاون مع زملائي لأداء الأعمال	2.6125	0.78746	6	عالي
8	علاقاتي مع رؤسائي في العمل جيدة	2.4750	0.85647	10	عالي
9	علاقاتي مع زملائي في العمل جيدة	2.5500	0.82523	7	عالي
10	يهتم رؤسائي برأيي ومقترحاتي في العمل	2.5375	0.74534	8	عالي
	الهيكل التنظيمي	2.5813	0.80522	01	عالي
11	تمتلك كموظف المهارات والقدرات اللازمة التي تؤهلك لإنجاز مهام وظيفتك ذاتيا بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار من الإدارة العليا	2.6375	0.66072	1	عالي
12	الأعراف السائدة تساعد على زيادة التعاون بين الموظفين.	2.5125	0.82667	4	عالي
13	ينظر المدراء إلى الخطأ باعتباره مصدر من مصادر التعلم	2.4375	0.88366	9	عالي
14	يتم إعطاء فرصة للموظفين لشرح وتوضيح أساليب خلاقة ابتدعوها لتطوير نظم واليات العمل	2.5375	0.82591	2	عالي
15	يوجد قنوات مشتركة لدى الموظفين بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار.	2.5000	0.82677	5	عالي
16	يحافظ الموظفون على العلاقات عمل طيبة تستند إلى مبدأ التعاون والتكامل في إنجاز المهام	2.4500	0.87004	8	عالي
17	هناك أفكار مشتركة لدى الموظفين ترغب بأن يتيح نظام الاتصال الإداري المتبع حرية أكبر في تبادل الأفكار بين المستويات الإدارية المختلفة	2.5250	0.84156	3	عالي
18	تلتزم الإدارة بنشر قصص نجاح الموظفين وإبراز أعمالهم وإنجازاتهم إلى جانب صورهم الشخصية	2.3750	0.90533	10	عالي
19	تهتم الإدارة بنشر شعارات ورموز وصور ولوحات جدارية	2.4750	0.85647	7	عالي
20	يتوفر لدى الموظفين الاعتقاد بأهمية تطوير علاقات العمل بين الأقسام و المصالح المختلفة لتجسيد روح التعاون و التكامل أثناء تأدية المهام الوظيفية	2.5000	0.87149	6	عالي
	الثقافة التنظيمية	2,5063	0,80148	02	عالي
	البيئة الداخلية	2,5938	0,77171	/	عالي

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

يوضح الجدول أعلاه المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات محور البيئة الداخلية، وقد حقق هذا المتغير متوسطاً حسابياً قدره 2.5938 بانحراف معياري 0.77171، ولما كانت قيمة المتوسط الحسابي تتراوح بين 2.33 و2.98 على مساحة المقياس، لذلك فإن النتائج تشير إلى أن عناصر البيئة الداخلية في مستوى عالٍ، وفيما يخص أبعاد هذا المتغير فقد وردت نتائجها بالترتيب حسب الأهمية المعطاة لها من قبل أفراد عينة الدراسة كمايلي:

أ- الهيكل التنظيمي: حيث جاء هذا البعد في الترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، فقد حقق وسط حسابي قدره 2.5813 بانحراف معياري 0.80522، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول عالية، وهذا ما يؤكد أن عبارات هذا البعد كانت واضحة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة، والملاحظ من متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد الكفاءات الفردية فإنها كانت بنسبة قبول عالية، فقد تراوحت متوسطاتها بين 2.7125 و2.4750، وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين 0.69708 و0.85647.

ب- الثقافة التنظيمية: حيث جاء هذا البعد في الترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة الدراسة، وحقق هذا البعد متوسط حسابي بلغ 2.5063 بانحراف معياري 0.80142 ولما كانت قيمة المتوسط الحسابي تتراوح بين 2.33 و2.98 على مساحة المقياس، فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول عالية، ونلاحظ من خلال متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مقياس بعد الثقافة التنظيمية أنها تشكل قبولاً عالياً، حيث تراوحت المتوسطات بين 2.6375 و2.3750، وتراوحت انحرافات المعيارية ما بين 0.66072 و0.90533.

2- عرض نتائج تقييم متغير الرضا الوظيفي:

الجدول رقم(8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الرضا الوظيفي.

الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
1 أجد متعة حقيقية في أدائي لعملي	2.4125	0.89575	11	عالي
2 أحرص على تحقيق أهداف المؤسسة.	2.3250	0.91090	15	متوسط
3 عملي مناسب لي كثيراً	2.3750	0.89124	13	عالي

4	علاقتي جيدة مع رئيسي في العمل	2.5875	0.79067	3	عالٍ
5	علاقتي جيدة بزملائي في العمل	2.5250	0.85647	5	عالٍ
6	ساعات العمل تتوافق مع العمل الذي أقوم به	2.4500	0.85536	8	عالٍ
7	بيئة العمل تحفزني على أداء عملي	2.6250	0.70036	2	عالٍ
8	يساعدني ويرشدني رئيسي عند مواجهتي لصعوبات في عملي	2.4375	0.89787	10	عالٍ
9	يراعي رئيسي جانب العلاقات الإنسانية في العمل	2.4500	0.89866	8	عالٍ
10	وقت الراحة كافي لي لاسترجاع الجهد المبذول	2.4125	0.90977	11	عالٍ
11	نظام المكافآت في المؤسسة كاف لجعلي أقوم بعملي على أكمل وجه	2.5125	0.85675	6	عالٍ
12	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد الذي أبذله	2.4625	0.88509	7	عالٍ
13	يوفر الراتب الذي أتقاضاه رفاهية لي ولأسرتي	2.5750	0.79197	4	عالٍ
14	المكان الذي أعمل فيه مناسب لي	2.3750	0.90533	13	عالٍ
15	أشعر بالأمان والسلامة داخل مكان العمل	2.7500	0.60588	1	عالٍ
	الرضا الوظيفي	2,7125	0,69708	/	عالٍ

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

ويوضح الجدول أعلاه المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات محور الرضا الوظيفي، وقد حقق هذا المتغير متوسطا حسابيا قدره 2.7125 بانحراف معياري 0.69708، ولما كانت قيمة المتوسط الحسابي تتراوح بين 2.33 و 2.98 على مساحة المقياس، لذلك فإن النتائج تشير إلى أن الرضا الوظيفي في مستوى عالٍ، وفيما يخص فقرات هذا المتغير فقد كانت كلها في مستوى عال ماعدا الفقرة الثانية حيث بلغ متوسطها الحسابي 2.3250 وبانحراف معياري 0.91090، أما باقي الفقرات فقد تراوحت متوسطاتها الحسابية بين 2.7500 و 2.3750 وتراوحت انحرافات المعيارية بين 0.60588 و 0.90533.

➤ اختبار صحة فرضيات الدراسة:

1- التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم(9): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى دلالة	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط (R)
الانحدار	22.551	2	11,276	0.000	54,825	0.587	0.766
الخطأ المتبقي	15.836	77	0,206				
المجموع	38.388	79					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، مما يعني أن النموذج له أهمية إحصائية.

ويتضح من نفس الجدول أن هناك علاقة طردية بين عناصر البيئة الداخلية والرضا الوظيفي بحيث بلغ معامل الارتباط لهذه العلاقة 0.766، ومعامل التحديد يساوي 0.587، هذا يعني أن عناصر البيئة الداخلية (والمتمثلة في طبيعة الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية السائدة) يفسر ما مقداره 58.7% من التباين في المتغير التابع المتمثل في الرضا الوظيفي، وهي قوة تفسيرية عالية، مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين لكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، وهو ما يؤدي بنا إلى رفض الفرضية بصيغتها الصفرية وقبول الفرضية البديلة عند مستوى الدلالة 0.05.

2- نتائج اختبار الفرضيات الفرعية.

الجدول رقم(10): نتائج الاختبار المتعدد لاختبار مساهمة أبعاد البيئة الداخلية(الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.

مستوى T دلالة	قيمة T المحسوبة	المعاملات النمطية Beta	المعاملات غير النمطية		النموذج Model	
			الخطأ المعياري	B		
0.000	5.558		0.175	0.971	ثابت	Constant
0.000	2.097	0.314	0.129	0.271	الهيكل التنظيمي	
0.000	3.193	0.477	0.130	0.415	الثقافة التنظيمية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مستخرجات برنامج spss لتحليل استمارة الدراسة.

طبقا للنتائج الموضحة بالجدول أعلاه فإن طبيعة الهيكل التنظيمي وطبيعة الثقافة التنظيمية لهما مساهمة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، بحيث بلغت نسبة مساهمة الهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي 31.4% عند مستوى دلالة 0.000، كما ساهمت الثقافة التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة بنسبة 47.7% وذلك عند مستوى دلالة 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، وعليه فإننا نقبل الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية.

3-5- تفسير نتائج الدراسة:

بعد تحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار نموذج وفرضيات الدراسة، استخلصت الباحثتان مايلي:

✓ وجود علاقة طردية بين متغيري الدراسة والمتمثلين في عناصر البيئة الداخلية والرضا الوظيفي بحيث بلغ معامل الارتباط لهذه العلاقة 0.766، ومعامل التحديد يساوي 0.587، وهو ما يعني بأن عناصر البيئة الداخلية يفسر ما مقداره 58.7% من التباين في المتغير التابع والمتمثل في الرضا الوظيفي، وهي قوة تفسيرية عالية، مما يدل على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لعناصر البيئة الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة.

✓ كما أكدت الدراسة على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من طبيعة الهيكل التنظيمي وطبيعة الثقافة التنظيمية السائدة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة، بحيث بلغ معامل الارتباط بين طبيعة

الهيكل التنظيمي والرضا الوظيفي 0.314، في حين بلغ معامل الارتباط بين طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة والرضا الوظيفي 0.477، وهي قوة ارتباط قوية لكلا البعدين المستقلين.

وفي اعتقادنا يفسر ذلك بـ:

✓ رضا الموظفين الإداريين عن بيئة عملهم بنسبة كبيرة نتيجة تشجيع الرؤساء لهم لبذل المزيد من المجهودات؛

✓ وجود علاقات جيدة بين الرؤساء والمرؤوسين بالإضافة إلى العلاقات الحسنة بين الموظفين؛

✓ وجود قنوات مشتركة بين الموظفين والإدارة مما يخلق جو ملؤه التفاهم والتعاون؛
✓ عمل الإدارة على الاهتمام بآراء ومقترحات موظفيه ودعمها لهم وإشراكهم في اتخاذ القرارات.

الخاتمة:

وفي ختام بحثنا هذا يمكن القول بأن بيئة العمل تعتبر عامل مهم في تكوين مشاعر الرضا لدى الأفراد العاملين، فبيئة العمل المريحة تعتبر الأساس في شعور الفرد العامل بالرضا عن عمله وبالتالي ضمان أحسن أداء له.

✓ نتائج الدراسة الميدانية: من خلال الدراسة التي قمنا بها في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة توصلنا للنتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة الهيكل التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لطبيعة الثقافة التنظيمية السائدة في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة محمد خيضر بسكرة.

✓ التوصيات: انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها خرجت الباحثتان بالتوصيات التالية:

- الاهتمام أكثر بتحسين جميع عناصر البيئة الداخلية بكلية العلوم والتكنولوجيا لما لها من أهمية كبيرة في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين؛

- توفير بيئة عمل مناسبة أكثر تساهم في مراعاة حقوق الموظفين؛

- العمل أكثر على توفير ظروف المناخ التنظيمي والتي من شأنها التأثير الإيجابي على

الرضا الوظيفي للأفراد الموظفين.

قائمة المراجع:

- بلال خلق السكارنة، أخلاقيات العمل، (دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009).
- حسين حريم، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، (مطبعة الحامد، الأردن، 2004).
- فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، (دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005).
- محمد حافظ حجازي، المنظمات العامة: البناء، العمليات والنمط الإداري، (مؤسسة طبية، مصر، 2002).
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (دار وائل، الأردن، 2003).
- موسى أحمد خير الدين، محمود أحمد النجار، أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، الأردن، 2010.
- زلاقي وهيبة، دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير التنظيمي، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، العدد 4، جانفي 2009، الجزائر.
- زين الدين بروش، لحسن هدار، دور الثقافة التنظيمية في إدارة التغيير في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة ENAM بالعلمة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، العدد 1، جوان 2007، الجزائر.
- أحمد السيد كردي، العوامل المؤثرة على أنظمة الحوافز والرضا الوظيفي، مقال منشور على الموقع www.kenanaonline.com بتاريخ 24 أكتوبر 2011، تاريخ زيارة الموقع 2017/05/25، على الساعة 12:30.
- ظفر ناصر حسين عزيز آل جميلة، تحليل البيئة الداخلية، مقال منشور على الموقع الإلكتروني لجامعة بابل العراقية: www.uobabylon.edu.iq، بتاريخ 2013/01/27، تاريخ زيارة الموقع: 2013/10/28.
- هادي حمدي، بيئة العمل .. إما (تطوير) أو (تدمير)، مقال منشور على الموقع الإلكتروني www.jazannews.org بتاريخ 1433/03/17 تاريخ زيارة الموقع: 2013/10/28.
- Cao.Q and Dowlatshahi.S, "The impact of alignment between virtual enterprise and information technology on business performance in an agile manufacturing environment", Journal of Operations Management, No : 23, 2005.

قائمة الجداول:

- الجدول رقم (1): توزيع أفراد العينة وفقا لمعيار: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية.
- الجدول رقم (2): نتائج الاتساق الداخلي لمحور البيئة الداخلية.
- الجدول رقم (3): نتائج الاتساق الداخلي لمحور الرضا الوظيفي.
- الجدول رقم (4): معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستمارة والدرجة الكلية للاستمارة.
- الجدول رقم (5): ثبات أداة الدراسة
- الجدول رقم (6): معاملي الالتواء والتفلطح.
- الجدول رقم (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور البيئة الداخلية.
- الجدول رقم (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الرضا الوظيفي.
- الجدول رقم (9): نتائج تحليل الانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.
- الجدول رقم (10): نتائج الاختبار المتعدد لاختبار مساهمة أبعاد البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية) في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بكلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة.

قائمة الأشكال:

- الشكل رقم (1): نموذج الدراسة المقترح.