

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Course Syllabus

Dr.

Faculty of Management
Midocean University

تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامي في الرياض

بدر محمد الحربي

232002507

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

إشراف :

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الثالث

2026

المحتويات

٥	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
٦	المقدمة :
٦	ثقافة المنظمة :
٧	الرضا الوظيفي :
٨	الاهمية العلمية :
٨	الاهمية النظرية :
٩	مشكلة الدراسة :
١٠	الفجوات على المستوى النظري :
١١	الفجوات العلمية :
١٢	أهمية الدراسة :
١٣	الأهمية النظرية :
١٣	الاهمية العلمية :
١٤	سؤال البحث الرئيسي :
١٤	الأسئلة الفرعية :
١٤	اهداف البحث :
١٥	فرضيات البحث العامة :
١٥	فرضيات البحث الفرعية :
١٦	نموذج البحث :
١٦	الدراسة الميدانية (شركة الخزامى) :
١٧	منهجية البحث :
١٩	الفصل الثاني : الدراسات السابقة
٢٠	المقدمة :
٢١	أهمية الدراسة :
٢١	المتغير الأول (ثقافة المنظمة) :
٢٢	مفهوم ثقافة المنظمة :
٢٣	أهمية ثقافة المنظمة :
٢٤	ابعاد ثقافة المنظمة :
٢٥	المتغير الثاني (الرضا الوظيفي) :

٢٦	 مفهوم الرضا الوظيفي :
٢٧	 أهمية الرضا الوظيفي :
٢٨	 ابعاد الرضا الوظيفي :
٣٠	 العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي.
٣١	 خاتمة :
٣٢	 الفصل الثالث: منهجية البحث.
٣٣	 المقدمة.
٣٣	 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:
٣٤	 تصميم البحث:
٣٦	 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة.
٣٦	 طرق وتقنيات أخذ العينة:
٣٦	 طريقة جمع البيانات:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة :

تُعد الموارد البشرية من أهم الأصول التي تعتمد عليها المنظمات لتحقيق أهدافها والمحافظة على قدرتها التنافسية، حيث يرتبط نجاح المنظمة بدرجة كبيرة بمستوى رضا العاملين وانتمائهم لها. وفي ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، أصبحت ثقافة المنظمة من العوامل الأساسية التي تؤثر في سلوك الموظفين واتجاهاتهم وأدائهم داخل بيئة العمل.

وتشير ثقافة المنظمة إلى مجموعة القيم والمعتقدات والمعايير والسلوكيات المشتركة التي تسود بين أفراد المنظمة وتوجه تصرفاتهم وتفاعلاتهم اليومية. وتسهم هذه الثقافة في تشكيل بيئة العمل، وتحديد طبيعة العلاقات بين الموظفين والإدارة، كما تؤثر في مستوى الدافعية والالتزام والرضا الوظيفي لدى العاملين.

ويُعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الإدارية المهمة التي حظيت باهتمام الباحثين والممارسين؛ نظراً لارتباطه بالعديد من النتائج الإيجابية مثل زيادة الإنتاجية، وتحسين الأداء، وتقليل معدلات الغياب ودوران العمل. ويتأثر الرضا الوظيفي بمجموعة من العوامل التنظيمية والشخصية، ومن أبرزها ثقافة المنظمة التي تساهم في خلق بيئة عمل داعمة ومحفزة للعاملين.

وفي هذا السياق، تبرز أهمية دراسة تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامي بمدينة الرياض، باعتبارها إحدى الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية، حيث تسعى إلى تعزيز كفاءة مواردها البشرية وتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء المؤسسي. وتأتي هذه الدراسة للتعرف على طبيعة الثقافة التنظيمية السائدة في الشركة، ومدى انعكاسها على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، بما يساهم في تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء التنظيمي.

ومن ثم، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي في شركة الخزامي بالرياض، والكشف عن مدى تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية المختلفة على رضا الموظفين، بما يدعم جهود الإدارة في تعزيز بيئة عمل إيجابية وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

ثقافة المنظمة :

تُعد ثقافة المنظمة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع من قبل الباحثين والممارسين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، نظراً لدورها المحوري في توجيه سلوك العاملين وتحديد طبيعة العلاقات داخل بيئة العمل. وتمثل ثقافة المنظمة مجموعة القيم والمعتقدات والتوقعات والمعايير المشتركة التي يتبناها أفراد المنظمة، والتي تؤثر في طريقة تفكيرهم وتصرفاتهم وأسلوب تعاملهم مع مختلف المواقف التنظيمية.

وتسهم الثقافة التنظيمية في بناء هوية مميزة للمنظمة تميزها عن غيرها من المنظمات، كما تساعد على تحقيق الانسجام بين العاملين وتعزيز شعورهم بالانتماء والالتزام تجاه المنظمة. وتعكس قوة الثقافة التنظيمية على قدرة المنظمة في مواجهة التحديات والتكيف مع التغيرات البيئية، فضلاً عن تأثيرها في مستوى الأداء والإنتاجية والابتكار.

كما تُعد الثقافة التنظيمية أحد العوامل المؤثرة في العديد من المتغيرات التنظيمية المهمة، مثل الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي ودافعية العاملين. فكلما اتسمت الثقافة التنظيمية بالوضوح والدعم والتقدير والمشاركة، زادت فرص تحقيق بيئة عمل إيجابية تسهم في رفع مستوى رضا الموظفين وتحسين أدائهم.

ونظراً لأهمية هذا المتغير، تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على مفهوم ثقافة المنظمة وأبعادها المختلفة، وبيان دورها في التأثير على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض، بما يسهم في فهم طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين ودعم الجهود الرامية إلى تطوير بيئة العمل التنظيمية.

الرضا الوظيفي :

يُعد الرضا الوظيفي من أبرز المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، لما له من دور مهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي ورفع مستوى الأداء والإنتاجية داخل المنظمات. ويعبر الرضا الوظيفي عن المشاعر والاتجاهات الإيجابية التي يحملها الموظف تجاه عمله نتيجة تقييمه لمختلف الجوانب المرتبطة بالوظيفة، مثل طبيعة العمل، والأجور والمكافآت، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء، وفرص النمو والتطوير المهني.

ويُنظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره مؤشراً مهماً على مدى توافق الموظف مع بيئة العمل وقدرته على تحقيق توقعاته المهنية والشخصية. فعندما يشعر العاملون بالرضا عن وظائفهم، ينعكس ذلك إيجاباً على مستوى التزامهم التنظيمي ودافعيتهم للعمل، كما يسهم في تقليل معدلات الغياب ودوران العمل وتعزيز جودة الأداء.

ومن جهة أخرى، فإن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى ظهور العديد من المشكلات التنظيمية، مثل ضعف الإنتاجية وتراجع الروح المعنوية وزيادة الرغبة في ترك العمل. لذلك تسعى المنظمات الحديثة إلى توفير بيئة عمل محفزة تلبى احتياجات العاملين وتدعم شعورهم بالرضا والاستقرار الوظيفي.

وتبرز أهمية دراسة الرضا الوظيفي في كونه أحد المتغيرات المتأثرة بالعديد من العوامل التنظيمية، ومن أبرزها ثقافة المنظمة، التي تؤثر في إدراك الموظفين لبيئة العمل ومستوى

الدعم والتقدير الذي يحصلون عليه. ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض، وبيان مدى تأثيره بالثقافة التنظيمية السائدة في الشركة.

الاهمية العلمية :

- إثراء الأدب العلمي والمعرفي المتعلق بموضوع ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي في مجال الإدارة والموارد البشرية.
- المساهمة في توضيح طبيعة العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- توفير إطار نظري يمكن للباحثين والدارسين الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة.
- دعم الجهود البحثية التي تتناول العوامل التنظيمية المؤثرة في سلوك العاملين واتجاهاتهم داخل بيئة العمل.
- إضافة معرفة علمية حول واقع الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي في بيئة الأعمال السعودية.
- تمثل الدراسة مرجعاً علمياً يمكن الاستناد إليه عند إجراء بحوث مشابهة في منظمات أو قطاعات أخرى.

الاهمية النظرية :

- تسهم الدراسة في تعزيز المعرفة النظرية المتعلقة بمفهوم ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي.
- توضح الأطر والمفاهيم النظرية المرتبطة بالثقافة التنظيمية وأبعادها المختلفة.
- تسهم في تفسير العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي من منظور علمي ونظري.
- تثرى الأدبيات والدراسات السابقة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي.

- توفر أساساً نظرياً يمكن الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول المتغيرات نفسها أو متغيرات ذات صلة.
- تساعد في توسيع الفهم العلمي للعوامل التنظيمية المؤثرة في اتجاهات وسلوك العاملين داخل المنظمات.
- تمثل مرجعاً علمياً للباحثين والمهتمين بمجال الإدارة والموارد البشرية في البيئة السعودية.

مشكلة الدراسة :

تُعد ثقافة المنظمة من العوامل الأساسية التي تؤثر في سلوك العاملين واتجاهاتهم داخل بيئة العمل، حيث تسهم في تشكيل القيم والمعتقدات والأنماط السلوكية التي تحكم العلاقات التنظيمية وتوجه أداء الموظفين. وقد أصبحت الثقافة التنظيمية في الوقت الحاضر من أهم المقومات التي تعتمد عليها المنظمات لتحقيق أهدافها وتعزيز قدرتها على التكيف مع المتغيرات والتحديات المختلفة.

ويُعد الرضا الوظيفي من المؤشرات المهمة التي تعكس مدى رضا العاملين عن وظائفهم وبيئة عملهم، لما له من تأثير مباشر على مستوى الأداء والإنتاجية والالتزام التنظيمي. وتسعى المنظمات إلى تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي لما يترتب عليه من آثار إيجابية تتمثل في تحسين جودة العمل، وتقليل معدلات الغياب ودوران العمل، وتعزيز الولاء والانتماء التنظيمي.

وفي ظل التغيرات التي تشهدها بيئة الأعمال، تبرز الحاجة إلى توفير ثقافة تنظيمية إيجابية تدعم العاملين وتلبي احتياجاتهم المهنية، الأمر الذي ينعكس على مستوى رضاهم الوظيفي. وعلى الرغم من أهمية الثقافة التنظيمية ودورها في التأثير على العاملين، إلا أن درجة تأثيرها على الرضا الوظيفي قد تختلف من منظمة إلى أخرى وفقاً لطبيعة البيئة التنظيمية السائدة.

ومن هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراسة واقع الثقافة التنظيمية في شركة الخزامى بمدينة الرياض، والتعرف على مدى تأثيرها في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، بما يسهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء التنظيمي.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامى بالرياض، وبيان طبيعة العلاقة بينهما ومدى إسهام الثقافة التنظيمية في تعزيز رضا العاملين.

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامى بالرياض؟

الفجوات على المستوى النظري :

تتمثل الفجوات النظرية المتعلقة بدراسة تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامى بالرياض فيما يلي:

١. غياب إطار نظري متكامل يوضح العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي كل على حدة، إلا أن الأدبيات العلمية لا تزال بحاجة إلى إطار نظري متكامل يفسر طبيعة العلاقة بينهما، ويوضح كيفية تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية المختلفة في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

٢. محدودية الدراسات التي تناولت أبعاد الثقافة التنظيمية وتأثيرها على الرضا الوظيفي

ركزت العديد من الدراسات على الثقافة التنظيمية كمفهوم عام، بينما لا تزال هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التي تتناول تأثير أبعادها المختلفة، مثل القيم التنظيمية، والاتصال، والعمل الجماعي، والمشاركة في اتخاذ القرار، على الرضا الوظيفي للعاملين.

٣. قصور الدراسات المتعلقة ببيئة العمل السعودية

لا تزال الأدبيات العلمية بحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تبحث العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي في المنظمات السعودية، نظراً لخصوصية البيئة الثقافية والتنظيمية التي قد تؤثر في طبيعة هذه العلاقة مقارنة ببيئات العمل الأخرى.

٤. ندرة الدراسات التطبيقية في قطاع الأعمال بمدينة الرياض

على الرغم من وجود دراسات تناولت الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي في قطاعات مختلفة، إلا أن الدراسات التطبيقية التي تركز على الشركات العاملة في مدينة الرياض ما زالت محدودة، مما يستدعي إجراء المزيد من البحوث لفهم واقع الثقافة التنظيمية وتأثيرها على رضا العاملين في هذه البيئة.

الفجوات العلمية :

تتمثل الفجوات العلمية المتعلقة بدراسة تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامى بالرياض فيما يلي:

١. محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي في البيئة السعودية

على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي، إلا أن الدراسات التي بحثت العلاقة المباشرة بينهما في البيئة السعودية لا تزال محدودة، مما يستدعي إجراء المزيد من البحوث في هذا المجال.

٢. اختلاف نتائج الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة نتائج متباينة بشأن قوة واتجاه العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي، الأمر الذي يتطلب إجراء دراسات إضافية للتحقق من طبيعة هذه العلاقة في بيئات تنظيمية مختلفة.

٣. ندرة الدراسات المطبقة على الشركات الخاصة

تركزت العديد من الدراسات السابقة على المؤسسات الحكومية أو التعليمية أو الصحية، في حين أن الدراسات التي تناولت الشركات الخاصة ما تزال أقل نسبياً، مما يبرز الحاجة إلى دراسة هذه العلاقة في شركة الخزامى بالرياض.

٤. الحاجة إلى تحديث المعرفة العلمية في ظل المتغيرات التنظيمية الحديثة

تشهد المنظمات تغيرات مستمرة في أساليب الإدارة وبيئات العمل، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسات حديثة تساهم في تحديث المعرفة العلمية المتعلقة بتأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي.

٥. قلة الدراسات التي تناولت أبعاد الثقافة التنظيمية بشكل تفصيلي

لا تزال هناك حاجة إلى دراسات علمية تتناول أثر الأبعاد المختلفة للثقافة التنظيمية بصورة أكثر تفصيلاً، وتحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

أهمية الدراسة :

- تستمد الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع ثقافة المنظمة وأثرها على الرضا الوظيفي، باعتبارهما من الموضوعات المهمة في مجال الإدارة والموارد البشرية.
- تساهم في توضيح طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي لدى العاملين.
- تساعد في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي.
- توفر معلومات ونتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل داخل شركة الخزامى بالرياض.
- تساهم في دعم متخذي القرار من خلال تقديم مؤشرات حول أثر الثقافة التنظيمية في مستوى رضا العاملين.
- تساعد في تعزيز مستوى الرضا الوظيفي من خلال التعرف على الجوانب الثقافية المؤثرة في العاملين.
- يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في تحسين الأداء التنظيمي وزيادة كفاءة الموارد البشرية.
- تمثل مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول موضوع الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي.

الأهمية النظرية :

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بثقافة المنظمة والرضا الوظيفي في مجال الإدارة والموارد البشرية.
- تساعد في توضيح طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي من خلال تقديم إطار علمي يربط بين المتغيرين.
- توفر مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات والأبحاث المستقبلية ذات الصلة.
- تسهم في توسيع المعرفة العلمية بالعوامل التنظيمية المؤثرة في رضا العاملين داخل المنظمات.
- تدعم الجهود البحثية الرامية إلى فهم تأثير الثقافة التنظيمية في سلوك العاملين واتجاهاتهم الوظيفية.

الاهمية العلمية :

- تساعد إدارة شركة الخزامى في التعرف على واقع الثقافة التنظيمية السائدة داخل الشركة ومدى تأثيرها على رضا العاملين.
- تسهم في تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتحسين مستوى الرضا الوظيفي.
- تدعم متخذي القرار في وضع سياسات وإجراءات تنظيمية تعزز رضا الموظفين ورفع مستوى أدائهم.
- تساعد في تعزيز الولاء والانتماء التنظيمي لدى العاملين من خلال بناء ثقافة تنظيمية إيجابية.
- تسهم في تحسين كفاءة الموارد البشرية وتقليل المشكلات المرتبطة بانخفاض الرضا الوظيفي مثل الغياب ودوران العمل.
- يمكن أن تستفيد منها المنظمات الأخرى في تطوير ثقافتها التنظيمية وتحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

سؤال البحث الرئيسي :

" ما تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض ؟ "

الأسئلة الفرعية :

- ❖ ما مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في شركة الخزامى بالرياض؟
- ❖ ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض؟
- ❖ ما طبيعة العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض؟
- ❖ ما مدى تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض؟
- ❖ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

اهداف البحث :

١. التعرف على تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
٢. التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في شركة الخزامى بالرياض.
٣. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
٤. دراسة العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
٥. تحديد مدى تأثير أبعاد الثقافة التنظيمية في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
٦. تقديم توصيات تساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية وتحسين مستوى الرضا الوظيفي في شركة الخزامى بالرياض.

فرضيات البحث العامة :

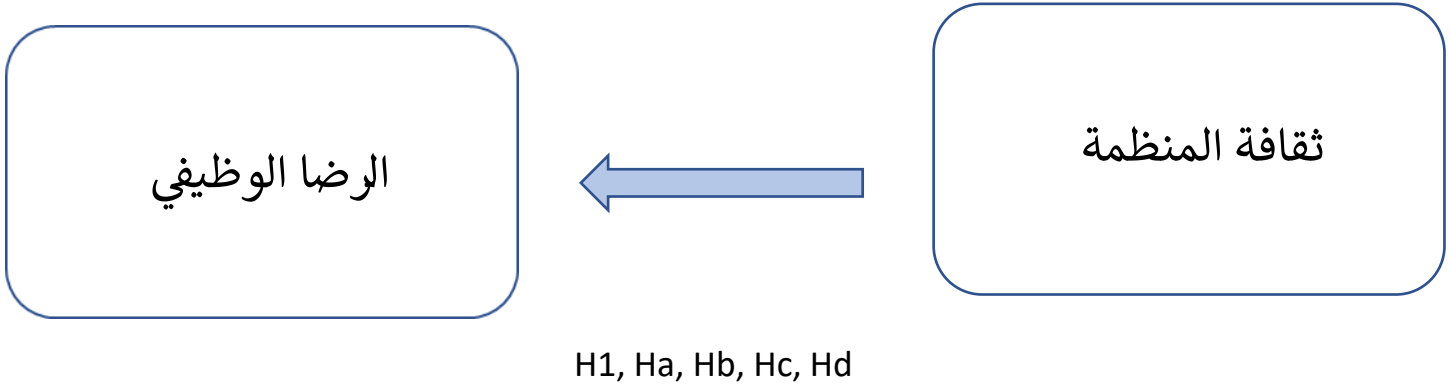
- ❖ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول ثقافة المنظمة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد الدراسة حول الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

فرضيات البحث الفرعية :

- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للاتصال التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للعمل الجماعي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمشاركة في اتخاذ القرار على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.
- ❖ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأسلوب القيادة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بالرياض.

نموذج البحث :

شكل ١- نموذج البحث



الدراسة الميدانية (شركة الخزامى) :

<https://alkhozama.com/ar>

تُعد شركة الخزامى إحدى الشركات السعودية الرائدة في مجال إدارة وتطوير العقارات والضيافة، وقد تأسست عام ١٩٩٥م في مدينة الرياض. وتتميز الشركة بخبرتها الواسعة في إدارة وتطوير المشاريع العقارية والفندقية والتجارية، حيث تمتلك وتدير مجموعة من الأصول والمشروعات البارزة في المملكة العربية السعودية.

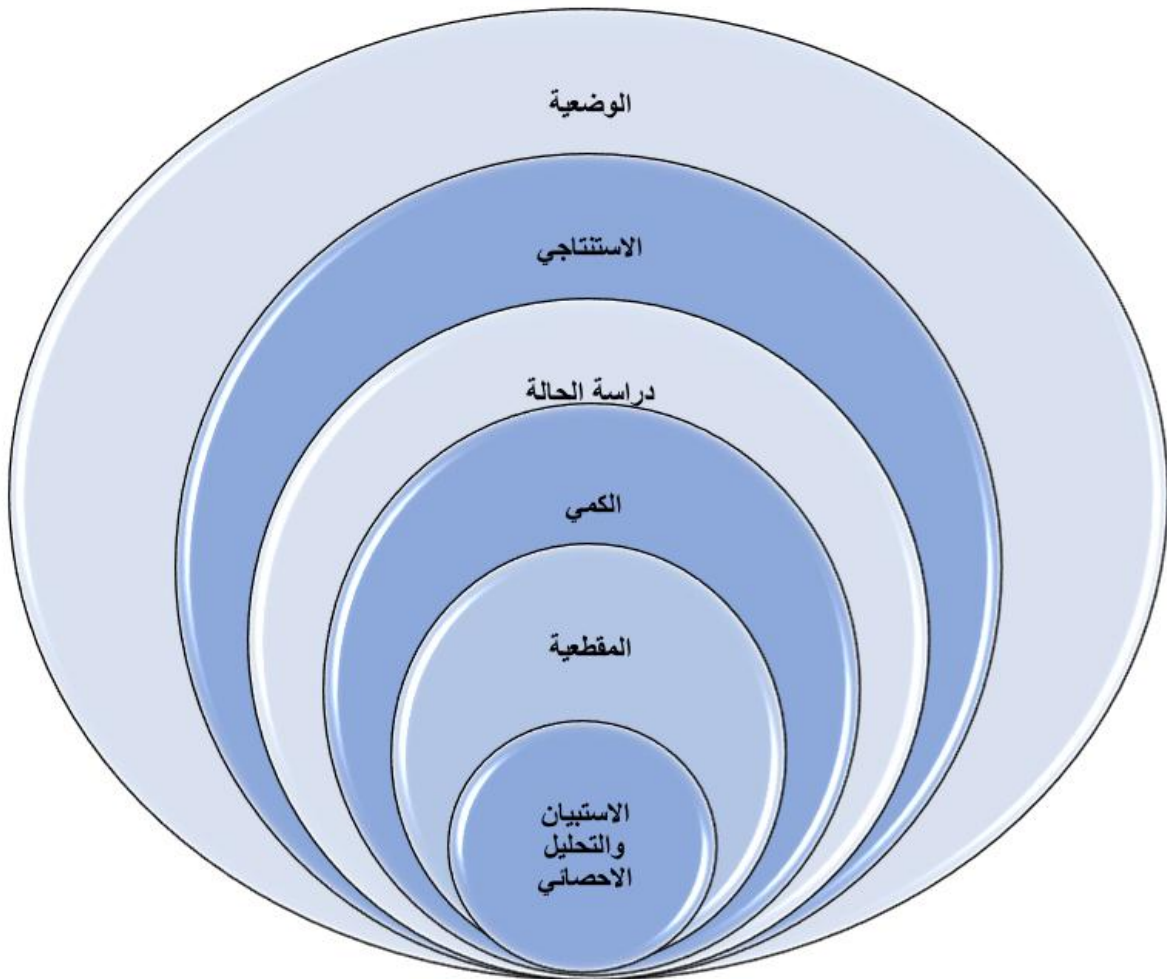
وتسعى شركة الخزامى إلى تقديم خدمات عالية الجودة وفق أفضل الممارسات الإدارية والتشغيلية، مع التركيز على الابتكار والتميز في إدارة الأصول العقارية ومرافق الضيافة. كما تتمتع الشركة بمكانة متميزة في السوق السعودي بفضل خبرتها الطويلة وقدرتها على تطوير وإدارة المشروعات في مواقع استراتيجية داخل المملكة.

وتولي الشركة اهتماماً كبيراً بمواردها البشرية باعتبارها أحد أهم عناصر نجاحها، حيث تعمل على توفير بيئة عمل داعمة تساهم في رفع كفاءة العاملين وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي لديهم، بما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية. ومن هذا المنطلق تم اختيار شركة الخزامى ميداناً للدراسة الحالية للتعرف على تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين فيها.

منهجية البحث :

- فلسفة البحث : الوضعية .
- منهج البحث : استنتاجي.
- استراتيجية البحث : دراسة حالة.
- نوع البحث : الكمي .
- الأفق الزمني : المقطعية .
- التقنيات و الإجراءات : الاستبيان و التحليل الاحصائي .

الشكل -٢- يوضح منهجية البحث



الشكل-٣- هيكل المشروع

الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

المقدمة :

تُعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في إعداد البحث العلمي، إذ تمثل قاعدة معرفية تساعد على الإحاطة بمختلف الجوانب المتعلقة بموضوع الدراسة، وتسهم في التعرف على المفاهيم والنظريات والنتائج التي توصل إليها الباحثون في الدراسات السابقة. كما تساعد في تحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، وتدعم الباحث في اختيار المنهج العلمي المناسب، وبناء أدوات الدراسة، وتفسير النتائج في ضوء ما توصلت إليه الأدبيات العلمية (العتيبي، ٢٠٢١).

ويُعد موضوع ثقافة المنظمة من الموضوعات التي حظيت باهتمام متزايد في الفكر الإداري المعاصر، لما لها من دور محوري في توجيه سلوك العاملين، وتعزيز التعاون بينهم، وترسيخ القيم والمعتقدات التنظيمية التي تنعكس على كفاءة الأداء وتحقيق أهداف المنظمة. كما أن الثقافة التنظيمية تمثل أحد العوامل التي تسهم في تكوين بيئة عمل إيجابية، وتشجع على الإبداع والابتكار، وتزيد من درجة الانتماء والولاء التنظيمي لدى العاملين، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة أو غير مباشرة على مستوى الرضا الوظيفي لديهم (الشمري، ٢٠٢٢).

ويُعد الرضا الوظيفي من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المنظمات في تقييم جودة بيئة العمل، حيث يرتبط بدرجة رضا العامل عن طبيعة عمله، والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة، ونظام الحوافز، والعدالة التنظيمية، وفرص النمو والتطوير المهني. وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يسهم في تحسين الأداء، وتقليل معدل دوران العمل، وخفض الغياب، وزيادة الالتزام التنظيمي، الأمر الذي يجعل المنظمات تسعى إلى توفير بيئة تنظيمية وثقافة مؤسسية داعمة للعاملين (عبدالله، ٢٠٢٣).

وأكدت العديد من الدراسات العربية والأجنبية وجود علاقة إيجابية بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي، حيث بينت أن المنظمات التي تتميز بثقافة تنظيمية قوية تقوم على المشاركة والثقة والاحترام والتواصل الفعال تحقق مستويات أعلى من الرضا الوظيفي مقارنة بالمنظمات التي تفتقر إلى تلك المقومات. كما أوضحت الدراسات أن الثقافة التنظيمية تُعد من العوامل المؤثرة في تحسين جودة الحياة الوظيفية، وتعزيز الدافعية والإنتاجية، ورفع مستوى الأداء الفردي والجماعي (بشير وكليب، ٢٠٢٥).

وانطلاقاً من أهمية هذا الموضوع، يستعرض هذا الفصل أبرز الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي، وذلك من خلال عرض أهدافها، ومناهجها، وعينات الدراسة، وأدواتها، وأهم النتائج التي توصلت إليها، مع إجراء مقارنة بين هذه الدراسات وبيان أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، والاستفادة منها في دعم الدراسة الحالية، وإبراز الفجوة

البحثية التي تسعى الدراسة إلى معالجتها، بما يخدم موضوع تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامي بمدينة الرياض.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من الأهمية المتزايدة التي تحظى بها ثقافة المنظمة في الفكر الإداري المعاصر، إذ تُعد من العوامل الرئيسة التي تؤثر في سلوك العاملين واتجاهاتهم، وتسهم في تعزيز الرضا الوظيفي، ورفع مستوى الأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية، مما يجعلها محور اهتمام الباحثين ومتخذي القرار في المنظمات المختلفة (بشير وكليب، ٢٠٢٥).

كما تستمد الدراسة أهميتها من تناولها لموضوع الرضا الوظيفي، الذي يُعد أحد المؤشرات الأساسية لقياس فاعلية بيئة العمل، حيث يرتبط بمستوى التزام العاملين، ودافعيتهم، وإنتاجيتهم، واستمرارهم في المنظمة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمات (حسين وآخرون، ٢٠٢٢).

وتكتسب الدراسة أهمية تطبيقية من خلال تطبيقها على شركة الخزامي بمدينة الرياض، إذ يمكن أن تسهم نتائجها في مساعدة إدارة الشركة على التعرف إلى مستوى الثقافة التنظيمية السائدة، ومدى تأثيرها في رضا العاملين، بما يدعم اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة لتطوير بيئة العمل، وتعزيز الرضا الوظيفي، وتحسين الأداء المؤسسي (Denison, 1990).

كذلك، تمثل هذه الدراسة إضافة علمية للمكتبة العربية في مجال الإدارة، من خلال تناول العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي في بيئة الأعمال السعودية، الأمر الذي قد يفيد الباحثين في إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات مشابهة أو تطبيقها على قطاعات ومنظمات أخرى (Schein, 2017).

المتغير الأول (ثقافة المنظمة) :

عد ثقافة المنظمة من أبرز المفاهيم التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، نظرًا لدورها المحوري في تشكيل هوية المنظمة وتوجيه سلوك العاملين فيها. فهي تمثل الإطار الذي يحكم العلاقات التنظيمية، ويحدد القيم والمعتقدات والأعراف التي يتبناها العاملون، الأمر الذي ينعكس على أساليب العمل واتخاذ القرارات ومستوى الأداء داخل المنظمة (Schein, ٢٠١٧).

وقد أصبحت ثقافة المنظمة في ظل بيئة الأعمال المعاصرة أحد العوامل الرئيسة التي تسهم في تحقيق الميزة التنافسية، حيث تساعد على تعزيز التعاون بين العاملين، وترسيخ روح الانتماء والالتزام التنظيمي، وتهيئة بيئة عمل داعمة للإبداع والابتكار، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية (Denison، ١٩٩٠).

كما تؤكد الأدبيات الإدارية أن الثقافة التنظيمية لا تقتصر على مجموعة من القيم أو المبادئ المعلنة، بل تشمل الممارسات اليومية والأنماط السلوكية التي تميز المنظمة عن غيرها، وتؤثر في طريقة تعامل العاملين مع بعضهم البعض ومع المستفيدين، الأمر الذي يجعلها من أهم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وجودة الأداء المؤسسي (Robbins & Judge، ٢٠٢٣).

وانطلاقاً من أهمية هذا المفهوم، يتناول هذا المبحث مفهوم ثقافة المنظمة، وأهم خصائصها، وأبعادها، وأنواعها، إضافة إلى استعراض أبرز النماذج والنظريات التي تناولتها في الأدبيات الإدارية، وذلك لبيان دورها في التأثير على الرضا الوظيفي، وهو ما يمثل محور الدراسة الحالية.

مفهوم ثقافة المنظمة :

يحظي مفهوم ثقافة المنظمة باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، نظراً لما تمثله من دور محوري في توجيه سلوك العاملين، وتشكيل القيم والمعتقدات التي تحكم العلاقات داخل المنظمة، بما ينعكس على مستوى الأداء والالتزام والرضا الوظيفي.

عرّف شايين (Schein, 2017) ثقافة المنظمة بأنها: "نمط من الافتراضات الأساسية المشتركة التي تكتسبها الجماعة أثناء تعلمها كيفية التعامل مع مشكلات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي، والتي أثبتت نجاحها وأصبحت تُعلّم للأعضاء الجدد بوصفها الطريقة الصحيحة للإدراك والتفكير والشعور تجاه تلك المشكلات" (Schein، ٢٠١٧).

ويرى دينيسون (Denison, 1990) أن ثقافة المنظمة تمثل مجموعة القيم والمعتقدات والممارسات التنظيمية التي تؤثر في سلوك العاملين، وتسهم في تعزيز فاعلية المنظمة من خلال إيجاد بيئة عمل تشجع المشاركة والالتزام وتحقيق الأهداف المشتركة (Denison، ١٩٩٠).

كما عرّف روبنز وجودج (Robbins & Judge, 2023) ثقافة المنظمة بأنها نظام من المعاني المشتركة التي يتبناها أعضاء المنظمة، والذي يميز منظمة عن أخرى، ويؤثر في كيفية إدراك العاملين للبيئة التنظيمية واستجاباتهم لها (Robbins & Judge، ٢٠٢٣).

ومن خلال التعريفات السابقة، يتضح أن ثقافة المنظمة تمثل مجموعة القيم والمعتقدات والأعراف والاتجاهات المشتركة التي تسود بين العاملين داخل المنظمة، وتؤثر في سلوكهم وطريقة أدائهم لأعمالهم، كما تساهم في بناء بيئة عمل إيجابية تعزز التعاون والالتزام والرضا الوظيفي، وهو ما يجعلها أحد المتغيرات الأساسية المؤثرة في نجاح المنظمات واستدامة أدائها.

أهمية ثقافة المنظمة :

تحظى ثقافة المنظمة بأهمية كبيرة في الفكر الإداري المعاصر؛ إذ تُعد من العوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق التميز التنظيمي وتعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، كما تؤثر في طريقة تفكير العاملين وسلوكهم، وتوجه قراراتهم بما ينسجم مع أهداف المنظمة ورسالتها (Schein & Schein، ٢٠١٧).

وتكمن أهمية ثقافة المنظمة في كونها تساهم في ترسيخ القيم والمبادئ المشتركة بين العاملين، مما يعزز روح التعاون والعمل الجماعي، ويزيد من مستوى الثقة والالتزام والانتماء التنظيمي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء وتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية (Robbins & Judge، ٢٠٢٣).

كما تؤدي ثقافة المنظمة دوراً مهماً في تحسين بيئة العمل من خلال تشجيع التواصل الفعال، ودعم الإبداع والابتكار، وتعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات، وهو ما يساهم في رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رضاهم الوظيفي، ويؤدي إلى تحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة (Denison، ١٩٩٠).

وتبرز أهمية ثقافة المنظمة أيضاً في قدرتها على تقليل الصراعات التنظيمية، وتعزيز التكيف مع التغيير، ودعم عمليات التطوير المستمر، حيث تساعد الثقافة التنظيمية القوية على توحيد جهود العاملين وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المشتركة، مما يساهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في بيئة الأعمال الحديثة (Cameron & Quinn، ٢٠١١).

وانطلاقاً من ذلك، تُعد ثقافة المنظمة أحد أهم المتغيرات التنظيمية التي ينبغي على المنظمات الاهتمام بها، لما لها من أثر مباشر وغير مباشر في الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والأداء المؤسسي، وهو ما يبرر تناولها في الدراسة الحالية بوصفها المتغير المستقل المؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامي بمدينة الرياض.

أبعاد ثقافة المنظمة :

تناول الباحثون ثقافة المنظمة من خلال عدة نماذج، ويُعد نموذج دينيسون (Denison) من أكثر النماذج استخدامًا في الدراسات الإدارية، حيث قسم ثقافة المنظمة إلى أربعة أبعاد رئيسية، وهي:

١- المشاركة (Involvement)

يقصد بالمشاركة مدى إسهام العاملين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، ومنحهم الصلاحيات والمسؤوليات، وتشجيع العمل الجماعي وتنمية قدراتهم. ويسهم هذا البعد في تعزيز شعور العاملين بالانتماء والمسؤولية، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الرضا الوظيفي والأداء التنظيمي (Denison، ١٩٩٠).

٢- الاتساق (Consistency)

يشير الاتساق إلى وجود قيم ومعتقدات مشتركة بين العاملين، ووضوح السياسات والإجراءات التي تحكم العمل داخل المنظمة، بما يحقق التنسيق بين الإدارات ويحد من الصراعات التنظيمية. ويساعد هذا البعد في تعزيز الاستقرار التنظيمي وزيادة الثقة بين العاملين والإدارة (Denison، ١٩٩٠).

٣- التكيف (Adaptability)

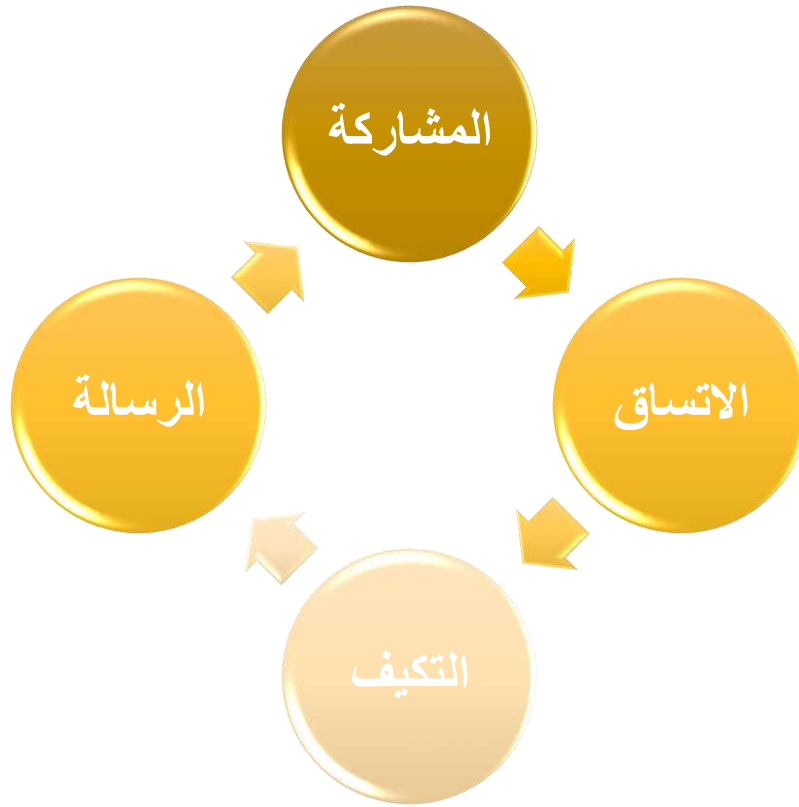
يقصد بالتكيف قدرة المنظمة على الاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية، والاستفادة من التغذية الراجعة، وتشجيع الإبداع والابتكار، بما يمكنها من مواجهة التحديات وتحقيق التطور المستمر. ويُعد هذا البعد من أهم العوامل التي تسهم في استدامة نجاح المنظمة في بيئة الأعمال المتغيرة (Denison، ١٩٩٠).

٤- الرسالة (Mission)

يشير بعد الرسالة إلى وضوح رؤية المنظمة ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية لدى العاملين، بحيث يدرك كل فرد دوره في تحقيق أهداف المنظمة. ويسهم وضوح الرسالة في توجيه جهود العاملين نحو تحقيق الأهداف المشتركة، وتعزيز الالتزام التنظيمي، ورفع مستوى الأداء (Denison، ١٩٩٠).

ومن خلال هذه الأبعاد يتضح أن ثقافة المنظمة لا تقتصر على القيم والمعتقدات السائدة فحسب، بل تشمل مجموعة من الممارسات التنظيمية التي تؤثر في سلوك العاملين، وتدعم تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة، كما تسهم في تعزيز الرضا الوظيفي ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

شكل -٤- يوضح ابعاد ثقافة المنظمة



المتغير الثاني (الرضا الوظيفي) :

يعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما له من أهمية في فهم اتجاهات العاملين ومشاعرهم تجاه أعمالهم وبيئة العمل التي ينتمون إليها. ويُنظر إلى الرضا الوظيفي باعتباره أحد المؤشرات المهمة التي تعكس مدى نجاح المنظمة في تلبية احتياجات العاملين وتحقيق التوافق بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، مما ينعكس على مستوى الأداء والاستقرار الوظيفي (Robbins & Judge، ٢٠٢٣).

وقد حظي مفهوم الرضا الوظيفي باهتمام كبير من قبل الباحثين؛ نظرًا لارتباطه بعدد من النتائج التنظيمية المهمة، مثل زيادة الإنتاجية، وتعزيز الالتزام التنظيمي، وتقليل معدلات الغياب ودوران العمل. فالعاملون الذين يشعرون بدرجة مرتفعة من الرضا عن وظائفهم يكونون أكثر قدرة على تقديم أداء إيجابي والمساهمة في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية (Spector، ١٩٩٧).

ويُعد الرضا الوظيفي مفهومًا متعدد الأبعاد، إذ لا يرتبط فقط بطبيعة العمل نفسه، بل يشمل مجموعة من العوامل مثل الأجور والحوافز، وفرص الترقية والتطور المهني، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء، وظروف بيئة العمل، والشعور بالتقدير والعدالة داخل المنظمة. وتؤثر هذه العوامل مجتمعة في تكوين اتجاهات العاملين نحو وظائفهم ومستوى رضاهم عنها (Locke، ١٩٧٦).

وفي ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، أصبح اهتمام المنظمات بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين من الأولويات الإدارية؛ لما له من دور في المحافظة على الكفاءات البشرية وتعزيز الولاء والانتماء للمنظمة. كما تشير الدراسات إلى أن وجود بيئة تنظيمية داعمة وثقافة مؤسسية إيجابية يساهم بشكل كبير في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وهو ما يبرز أهمية دراسة العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي (Schein & Schein، ٢٠١٧).

وبناءً على ذلك، يمثل الرضا الوظيفي المتغير التابع في هذه الدراسة، حيث سيتم بحث مدى تأثير ثقافة المنظمة عليه لدى العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين والاستفادة من النتائج في تطوير بيئة العمل وتحسين مستوى رضا العاملين.

مفهوم الرضا الوظيفي :

يُعد الرضا الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، وقد حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين لما له من تأثير واضح على سلوك العاملين واتجاهاتهم داخل المنظمة. ويشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى الحالة الشعورية أو الاتجاه الإيجابي الذي يتكون لدى الفرد نتيجة تقييمه لعمله ومدى إشباعه لحاجاته وتوقعاته المهنية، حيث يعكس درجة قبول العامل وارتياحه تجاه مختلف جوانب وظيفته (Locke، ١٩٧٦).

وعرّف سبكتور (Spector, 1997) الرضا الوظيفي بأنه مدى شعور الفرد بالإيجابية أو السلبية تجاه عمله، وينشأ هذا الشعور من تقييم الموظف لمختلف جوانب الوظيفة مثل طبيعة العمل، والأجر، والإشراف، وفرص التطور، والعلاقات مع زملاء العمل (Spector، ١٩٩٧).

كما أشار روبنز وجودج (Robbins & Judge, 2023) إلى أن الرضا الوظيفي يمثل اتجاهًا عامًا لدى الفرد نحو وظيفته، فإذا كان تقييمه لعناصر الوظيفة إيجابيًا فإنه يشعر بدرجة مرتفعة من الرضا، أما إذا كان تقييمه سلبيًا فإنه يعكس مستوى منخفضًا من الرضا الوظيفي (Robbins & Judge، ٢٠٢٣).

ويُنظر إلى الرضا الوظيفي على أنه مفهوم متعدد الأبعاد، إذ لا يرتبط بعامل واحد فقط، بل يتأثر بمجموعة من العوامل التنظيمية والشخصية، مثل طبيعة العمل، ومستوى الأجور والمكافآت، وفرص الترقية، والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة، ودرجة العدالة التنظيمية، وظروف بيئة العمل. وتؤدي هذه العوامل دورًا مهمًا في تشكيل اتجاهات العاملين نحو وظائفهم ومدى ارتباطهم بالمنظمة (Herzberg et al., ١٩٥٩).

وبناءً على ما سبق، يمكن تعريف الرضا الوظيفي إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه: درجة شعور العاملين في شركة الخزامي بمدينة الرياض بالارتياح والقبول تجاه وظائفهم، نتيجة توفر العوامل التنظيمية والمهنية التي تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، بما ينعكس على اتجاهاتهم وسلوكهم في بيئة العمل.

أهمية الرضا الوظيفي :

يعد الرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما له من تأثير مباشر على أداء العاملين وسلوكهم داخل المنظمة. فارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يساعد على تكوين اتجاهات إيجابية لدى العاملين نحو وظائفهم، ويعزز شعورهم بالانتماء والالتزام، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية (Robbins & Judge, ٢٠٢٣).

وتكمن أهمية الرضا الوظيفي في كونه أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في إنتاجية العاملين وجودة أدائهم، حيث إن الموظف الذي يشعر بالرضا عن عمله يكون أكثر استعدادًا لبذل الجهد وتحمل المسؤوليات، كما يكون أكثر تفاعلاً مع زملائه وبيئة العمل. في المقابل، قد يؤدي انخفاض مستوى الرضا الوظيفي إلى ظهور بعض السلوكيات السلبية مثل ضعف الالتزام، وانخفاض الأداء، وزيادة الرغبة في ترك العمل (Spector, ١٩٩٧).

كما يساهم الرضا الوظيفي في تعزيز الاستقرار التنظيمي والمحافظة على الموارد البشرية المتميزة، إذ يساعد على تقليل معدلات دوران العمل والغياب، ورفع مستوى الولاء التنظيمي، الأمر الذي ينعكس على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها والمحافظة على كفاءتها التنافسية (Locke, ١٩٧٦).

وتبرز أهمية الرضا الوظيفي كذلك في كونه مؤشرًا مهمًا لقياس مدى نجاح السياسات والممارسات الإدارية داخل المنظمة، مثل نظام الحوافز، وأساليب القيادة، وفرص التطوير الوظيفي، وطبيعة العلاقات الإنسانية في بيئة العمل. لذلك تهتم المنظمات الحديثة بدراسة مستوى رضا العاملين والعمل على تحسين العوامل المؤثرة فيه لضمان بيئة عمل إيجابية ومستدامة (Herzberg et al., ١٩٥٩).

وبناءً على ذلك، فإن دراسة الرضا الوظيفي تُعد أمرًا ضروريًا لفهم احتياجات العاملين واتجاهاتهم، وتحديد العوامل التي تؤثر في شعورهم تجاه العمل، كما تساعد نتائج هذه الدراسات المنظمات على تطوير ممارساتها الإدارية وتحسين بيئة العمل، وهو ما يجعل الرضا الوظيفي متغيرًا مهمًا في دراسة العلاقة بين ثقافة المنظمة والعاملين في شركة الخزامي بمدينة الرياض.

ابعاد الرضا الوظيفي :

عد الرضا الوظيفي مفهومًا متعدد الأبعاد، حيث لا يتكون من عامل واحد فقط، بل يتأثر بمجموعة من الجوانب المرتبطة بالوظيفة وبيئة العمل. وقد تناول الباحثون عدة أبعاد للرضا الوظيفي، ومن أكثر الأبعاد استخدامًا في الدراسات الإدارية ما يأتي:

١- الرضا عن طبيعة العمل

يشير هذا البعد إلى مدى شعور العامل بالارتياح تجاه المهام والمسؤوليات التي يؤديها في وظيفته، ومدى توافق العمل مع قدراته واهتماماته، بالإضافة إلى شعوره بأن العمل الذي يقوم به يتسم بالتنوع والتحدي ويمنحه فرصة لاستخدام مهاراته. ويسهم توفر عمل مناسب لقدرات الفرد في زيادة شعوره بالإنجاز والرضا الوظيفي (Spector، ١٩٩٧).

٢- الرضا عن الأجر والمكافآت

يعبر هذا البعد عن درجة رضا العاملين عن المقابل المادي الذي يحصلون عليه نظير أداء أعمالهم، بما يشمل الرواتب والحوافز والمكافآت. ويُعد نظام الأجور العادل من العوامل المهمة التي تؤثر في اتجاهات العاملين نحو وظائفهم، حيث يشعر الموظف بقدر أكبر من الرضا عندما يرى أن المقابل الذي يحصل عليه يتناسب مع جهده ومسؤولياته (Herzberg et al.، ١٩٥٩).

٣- الرضا عن فرص الترقية والتطور الوظيفي

يرتبط هذا البعد بمدى توفر فرص النمو المهني والتقدم داخل المنظمة، مثل الترقية، والتدريب، واكتساب مهارات جديدة. وتساعد فرص التطور الوظيفي العاملين على الشعور بالتقدير والاستقرار، كما تزيد من رغبتهم في الاستمرار وبذل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة (Robbins & Judge، ٢٠٢٣).

٤- الرضا عن الإشراف والعلاقات داخل العمل

يشير هذا البعد إلى درجة رضا العاملين عن أسلوب الإدارة والإشراف، وطبيعة العلاقات مع الرؤساء والزملاء في بيئة العمل. فوجود قيادة داعمة وعلاقات عمل إيجابية يساهم في تعزيز التعاون والثقة، ويؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين (Spector، ١٩٩٧).

ومن خلال هذه الأبعاد يتضح أن الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل المتداخلة التي ترتبط بطبيعة العمل والبيئة التنظيمية، وأن تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا يتطلب من المنظمات الاهتمام بالجوانب المادية والمعنوية للعاملين، بما يعزز التزامهم وأداءهم الوظيفي.

شكل ٥- يوضح أبعاد الرضا الوظيفي



العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي

تُعد العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي من الموضوعات المهمة في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، حيث تؤثر الثقافة السائدة داخل المنظمة بشكل كبير في اتجاهات العاملين ومشاعرهم تجاه وظائفهم. فالثقافة التنظيمية بما تتضمنه من قيم ومعتقدات ومعايير وممارسات تؤثر في طبيعة بيئة العمل، وتحدد مستوى الدعم والتقدير الذي يحصل عليه العاملون، مما ينعكس على درجة رضاهم الوظيفي (Schein & Schein، ٢٠١٧).

وتشير الدراسات الإدارية إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي، حيث إن المنظمات التي تمتلك ثقافة تنظيمية قوية تقوم على المشاركة والثقة والتواصل الفعال والعدالة التنظيمية غالبًا ما تحقق مستويات أعلى من رضا العاملين. فكلما شعر الموظفون بأن قيم المنظمة تتوافق مع توقعاتهم واحتياجاتهم المهنية، زاد شعورهم بالانتماء والارتياح تجاه العمل (Robbins & Judge، ٢٠٢٣).

كما تؤثر أبعاد ثقافة المنظمة المختلفة، مثل المشاركة والاتساق والتكيف والرسالة، في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين؛ فالمشاركة تمنح الموظفين شعورًا بالأهمية والتقدير، بينما يساهم الاتساق في توفير بيئة عمل مستقرة، ويساعد التكيف على تعزيز الإبداع والاستجابة للتغيير، في حين تعمل الرسالة الواضحة على توجيه جهود العاملين وربطها بأهداف المنظمة، مما يعزز شعورهم بالرضا والالتزام (Denison، ١٩٩٠).

ومن جانب آخر، فإن الثقافة التنظيمية السلبية التي تتسم بضعف التواصل، وقلة المشاركة، وعدم وضوح الأهداف، قد تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وزيادة المشكلات التنظيمية مثل ضعف الالتزام وانخفاض الأداء. لذلك أصبح اهتمام المنظمات ببناء ثقافة إيجابية من المتطلبات الأساسية للحفاظ على العاملين وتحسين مستوى أدائهم (Spector، ١٩٩٧).

وبناءً على ما سبق، يتضح أن ثقافة المنظمة تمثل عاملاً مؤثرًا في تشكيل مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، وأن تحسين عناصر الثقافة التنظيمية يمكن أن يساهم في إيجاد بيئة عمل محفزة وداعمة، مما ينعكس إيجابًا على أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة. ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة الحالية إلى بحث تأثير ثقافة المنظمة

خاتمة :

تناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيري الدراسة والمتمثلين في ثقافة المنظمة بوصفها المتغير المستقل، والرضا الوظيفي بوصفه المتغير التابع. وقد تم استعراض مفهوم ثقافة المنظمة وأهميتها وأبعادها، باعتبارها أحد العوامل التنظيمية المؤثرة في سلوك العاملين واتجاهاتهم، كما تم توضيح مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته وأبعاده، باعتباره مؤشراً مهماً يعكس مدى رضا العاملين عن بيئة العمل والوظائف التي يؤدونها.

كما أوضح الفصل من خلال الدراسات السابقة وجود علاقة مهمة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي، حيث تؤثر القيم والمعتقدات والممارسات التنظيمية السائدة في المنظمة على مستوى رضا العاملين، فكلما كانت الثقافة التنظيمية إيجابية وداعمة وقائمة على المشاركة والوضوح والتقدير، ارتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما ينعكس بدوره على الأداء والالتزام والاستقرار التنظيمي.

وقد ساعد استعراض الدراسات السابقة في تحديد الأساس العلمي للدراسة الحالية، والتعرف على أهم النتائج التي توصل إليها الباحثون في هذا المجال، بالإضافة إلى الاستفادة من منهجياتهم وأدواتهم البحثية. وبناءً على ما تم عرضه، تتجه الدراسة الحالية إلى بحث تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامي بمدينة الرياض، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين، والوصول إلى نتائج يمكن أن تسهم في تطوير بيئة العمل وتعزيز مستوى رضا العاملين.

الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية البحث والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وذلك من خلال توضيح الأساليب والإجراءات المستخدمة في دراسة تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في شركة الخزامى بمدينة الرياض. وقد تم تحديد المنهج البحثي المناسب بما يتلاءم مع طبيعة الدراسة وأهدافها، إلى جانب تحديد مجتمع الدراسة والعينة المختارة منه، وأداة جمع البيانات المستخدمة في الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة.

كما يتضمن هذا الفصل توضيح خطوات إعداد أداة الدراسة وآلية التحقق من صدقها وثباتها، بالإضافة إلى بيان أساليب المعالجة والتحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة. ويسهم عرض هذه الإجراءات بصورة منظمة في ضمان تحقيق قدر مناسب من الدقة والموضوعية في تحليل البيانات والوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها في تفسير طبيعة العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

في الدراسات البحثية، تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح يصف التعريف الإجرائية كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو معالجته. يساعد الباحثين على التأكد من أن دراساتهم متسقة وموثوقة.

١. ثقافة المنظمة (Organizational Culture)

تُعرف ثقافة المنظمة بأنها نمط من الافتراضات الأساسية المشتركة التي تتعلمها الجماعة أثناء تعاملها مع مشكلات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي، والتي أثبتت فعاليتها وأصبحت تُنقل إلى الأعضاء الجدد باعتبارها الطريقة الصحيحة للإدراك والتفكير والشعور تجاه تلك المشكلات (Schein, 2010).

إجرائيًا: تُعرف ثقافة المنظمة بأنها مجموعة القيم والمعتقدات والمعايير وأنماط السلوك المشتركة بين العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض، والتي تؤثر في طريقة تعاملهم وأدائهم وتفاعلهم داخل بيئة العمل، ويتم قياسها من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المخصصة لقياس ثقافة المنظمة.

٢. الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه حالة انفعالية إيجابية أو ممتعة تنتج عن تقييم الفرد لعمله أو خبراته الوظيفية (Locke, 1976).

إجرائيًا: يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه درجة شعور العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض بالارتياح والقبول تجاه وظائفهم وخبراتهم وظروف العمل، ويتم قياسه من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المخصصة لقياس الرضا الوظيفي.

تصميم البحث:

• فلسفة الدراسة: الوضعية

تركز الفلسفة الوضعية على القياسات الموضوعية والجوانب القابلة للملاحظة من الواقع الاجتماعي، وتعتمد على الأساليب الكمية لجمع البيانات وتحليلها، مما يتيح اختبار الفرضيات بناءً على الأدلة التجريبية.

• منهج الدراسة: الاستنتاجي

يعمل المنهج الاستنتاجي على اختبار النظريات الحالية من خلال صياغة فرضيات يتم اختبارها باستخدام الملاحظة التجريبية. وفي هذا البحث، يتم اختبار فرضية تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض.

• استراتيجية الدراسة: المسحية

هي استراتيجية بحثية تهدف إلى جمع البيانات من عينة من الأفراد حول ظاهرة أو مشكلة معينة، وذلك من خلال أدوات مثل الاستبيانات أو المقابلات المنظمة. وفي هذه الدراسة، سيتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات المتعلقة بثقافة المنظمة والرضا الوظيفي.

• نوع الدراسة: الكمي

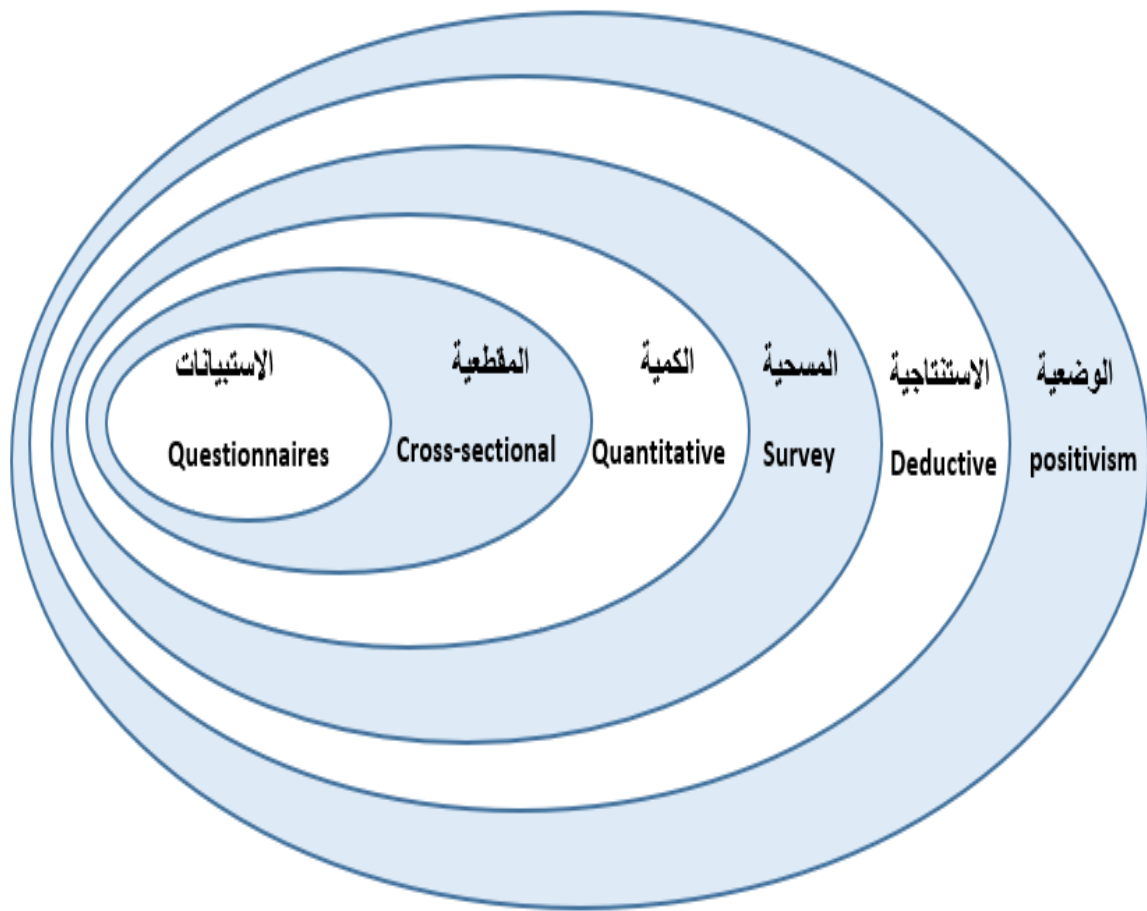
يتضمن البحث الكمي جمع وتحليل البيانات بهدف تحديد العلاقة الإحصائية بين المتغيرات. وتساعد هذه الطريقة في تقديم صورة واضحة ودقيقة عن طبيعة العلاقة بين ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الخزامى بمدينة الرياض.

• الأفق الزمني: المقطعية

تجمع الدراسات المقطعية البيانات في نقطة زمنية واحدة، بهدف تقديم لقطة لحالة المتغيرات محل الدراسة، مما يتيح فهم الوضع الحالي وطبيعة العلاقة بين المتغيرات في الوقت الذي تُجرى فيه الدراسة.

- **التقنيات والإجراءات: الاستبيان**

يُستخدم الاستبيان لجمع البيانات التي يمكن تحليلها إحصائيًا لاستخلاص النتائج المتعلقة بفرضيات البحث، ويعتمد تصميم الاستبيان على مجموعة من الأسئلة والعبارات المعدة بهدف جمع بيانات دقيقة وشاملة حول متغيرات الدراسة.



مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

• مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركة الخزامى بمدينة الرياض.

• طرق أخذ العينة:

سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي شركة الخزامى بمدينة الرياض، بحيث تشمل الموظفين من مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية، وذلك لضمان تمثيل مختلف فئات مجتمع الدراسة.

• عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام الاستبيان، بهدف ضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية بصورة عادلة ودقيقة، بما يشمل الموظفين العاملين في مختلف الأقسام والإدارات في شركة الخزامى بمدينة الرياض.

جدول ١- مجتمع البحث وعينة الدراسة

مكان الدراسة	المجتمع	العينة
شركة الخزامى	٣٠	٣٠

طرق وتقنيات أخذ العينة:

تتمثل طريقة أخذ العينة في العينة الاحتمالية، بينما تتمثل تقنية أخذ العينة في العينة العشوائية البسيطة، حيث يتم اختيار أفراد العينة بصورة عشوائية من مجتمع الدراسة، بما يضمن إتاحة فرصة متساوية لأفراد المجتمع للاختيار ضمن عينة الدراسة.

طريقة جمع البيانات:

يتناول هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة عن أسئلة البحث واختبار فرضياته. وعليه، فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية من خلال استخدام الاستبيان، باعتباره الأداة الرئيسة لجمع البيانات المتعلقة بمتغيري الدراسة، وهما ثقافة المنظمة والرضا الوظيفي. وتعرض الأقسام التالية الأداة المستخدمة لقياس متغيرات البحث.

قائمة المراجع

- سلامة، محمود محمد. وإسماعيل، خالد محمد. وعبد، محمد أحمد. (٢٠٢٣). "تأثير الثقافة التنظيمية على التزام الموظفين: دراسة مقارنة بين المنظمات العامة والخاصة"، مجلة

- عبد الحميد، وليد. وعبد، محمد أحمد. (٢٠٢٢). "الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تحفيز الموظفين: مراجعة الأدبيات"، مجلة العلوم الإدارية والدراسات التجارية

- أحمد، عارف عثمان، والمعمري، عبدالملك أحمد أحمد (٢٠٢١). أثر التدريب في الإبداع الإداري في البنوك الأهلية بمدينة الحديدة، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية، المجلد (٢٧)، العدد (٣)

- أسماء، بركان، ونور الدين، جليد (٢٠١٧). أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإداري. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد (٢)، العدد (١٧).

- السحباني، حسام سالم ٢٠١٦م، الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تنمية السلوك الابداعي في الوزارات الفلسطينية بغزة، رسالة ماجستير مقدمة لجامعة الأقصى بفلسطين.

- المنهالي، ط. س.، و الادريسي، م. ت. (٢٠٢١). أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية على موظفي جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل.

- النداوي، محمد صالح، الزهيري، & مصطفى محمد. (٢٠٢٠). دور تطوير ثقافة المنظمة في دعم التحول الرقمي.

- العزاوي، سفيان عبد الرزاق (٢٠١٩). ثقافة المنظمة وأثرها في الإبداع الإداري. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، ١٥ (٦٠)، ٢٥-١.

- Denison, D. R. (1990). Corporate Culture and Organizational Effectiveness. John Wiley & Sons.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.
- Schein, E. H., & Schein, P. (2017). Organizational Culture and Leadership (5th ed.). Wiley.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Sage Publications.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The Motivation to Work. Wiley.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Sage Publications.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The Motivation to Work. Wiley.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand McNally.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Sage Publications.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The Motivation to Work. Wiley.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand McNally.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Sage Publications.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand McNally.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). Organizational Behavior (19th ed.). Pearson.
- Schein, E. H., & Schein, P. (2017). Organizational Culture and Leadership (5th ed.). Wiley.
- Spector, P. E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences. Sage Publications.