



تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي في هيئة الدواء والغذاء بالمملكة العربية السعودية

The impact of organization culture on food and Drug Authority

In Saudi Arabia

اسم الطالبة : دينا عبدالعزيز سلامه

الرقم الجامعي : 2021202242

مشروع تخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميد اوثن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الادارة – جامعة ميدأوثن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول المحتويات

Cover page	صفحة الغلاف
Table of content	جدول المحتويات
Introduction	المقدمة
Research problem	مشكلة البحث
Research signefecant	أهمية البحث
Resersh objects	أهداف البحث
Resersh hypotheses	فرضيات البحث
Research Methodology	نموذج البحث
Research Methodology	منهجية البحث
Empirical Study	ميدان الدراسة
Project Structure	هيكل المشروع
Previous studies	الدراسات السابقة
Conclusion	الخاتمة
References	المراجع

مقدمة

تمثل الثقافة التنظيمية القيم الجماعية والمعتقدات والمبادئ لأعضاء المنظمة وهي إنتاج عوامل مثل التاريخ والمنتج والسوق والتكنولوجيا والاستراتيجية ونوع الموظفين والإدارة، من ناحية أخرى تشير ثقافة الشركة إلى تلك الثقافات التي تم إنشاؤها عمداً بواسطة الإدارة لتحقيق غايات استراتيجية محددة.

الثقافة التنظيمية هي سلوك الإنسان داخل المنظمة، وتشمل الثقافة رؤية المنظمة وقيمها ومعاييرها وأنظمتها ورموزها ولغتها بالإضافة إلى الافتراضات والمعتقدات والعادات. ويمكن القول بأنها السلوكيات والافتراضات الجماعية التي يتم تلقينها لأعضاء التنظيم الجدد كطريقة للإدراك وحتى التفكير والشعور.

تؤثر الثقافة التنظيمية على طريقة تفاعل الأشخاص والمجموعات مع بعضهم البعض، مع العملاء ومع أصحاب المصلحة.

كما تشير الثقافة التنظيمية إلى الفلسفات والمواقف والمعتقدات والسلوكيات والممارسات التي تحددها المنظمة. وقد تعكس الثقافة التنظيمية الخصائص التي تميز منظمة عن أخرى وتتراوح من السياسات والإجراءات الداخلية إلى العلاقات العامة وتفاعلات العملاء. وتؤثر الثقافة التنظيمية على التجربة اليومية للموظفين وكذلك على التصور العام للمنظمة.

(يونسى مختار 2015)

ويعرف الرضا الوظيفي بعدة طرق مختلفة، حيث يعتقد البعض بأنه ببساطة مدى رضا الفرد عن وظيفته، وبعبارة أخرى، سواء أحب الوظيفة أم لا، ويعتقد البعض الآخر أنها ليست بسيطة مثل

ما جاء في التعريف السابق، وبدلاً من ذلك عرف بأنه الاستجابات النفسية متعددة الأبعاد لوظيفة الفرد متضمنة، مشاركة الموظفين في صياغة أهداف المنظمة حيث يتم تحفيز الموظفين المندمجين للقيام بأكثر من الحد الأدنى المطلوب من أجل الحفاظ على وظائفهم. حيث أظهرت الأبحاث السابقة أدلة داعمة حول العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي Hellriegel & Slocum.(1974)

وتعتبر الهيئة العامة للغذاء والدواء هيئة رائدة عالمياً تستند إلى أسس علمية لتعزيز وحماية الصحة العامة، وحماية المجتمع من خلال تشريعات ومنظومة رقابية فعالة لضمان سلامة الغذاء والدواء والأجهزة الطبية ومنتجات التجميل والمبيدات والأعلاف.

مشكلة البحث

تعتبر الثقافة التنظيمية من أهم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لما تحمله من أبعاد رسمية وغير رسمية تحاول المنظمات من خلالها نسج الأنماط السلوكية وفق سياسات التنظيم وإجراءات العمل، وذلك لتحقيق جودة عالية في الأداء من جهة وخلق جو من الرضا الوظيفي لدى العاملين داخل التنظيم من جهة أخرى، إن الجهود المبذولة من حوافز، زيادة في الأجور، ترقية لزيادة رضا الأفراد عن وظائفهم ليست كافية لوحدها نظرا لوجودها عامل آخر يؤثر في رضاهم ألا وهو الثقافة التنظيمية ومن هنا يمكننا أن نطرح السؤال التالي:

ما هو تأثير ثقافة المنظمة على الرضى الوظيفي؟

إن دراسة موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين، أمر بالغ الأهمية وذلك لأن استراتيجية المنظمة مرتبطة بشكل رئيسي بثقافة المنظمة ومواردها البشرية (ماتل.2007)

أهمية البحث

إن دراسة موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين، أمر بالغ الأهمية وذلك لأن استراتيجية المنظمة مرتبطة بشكل رئيسي بثقافة المنظمة ومواردها البشرية ويمكن تلخيص هذه الأهمية بالتالي:

1. ارتباط الثقافة التنظيمية بالرضا الوظيفي للعاملين وتوجيهها لسلوكهم.
2. تأثير كلا من الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي على الإنتاجية والخدمات.
3. أهمية موضوع الثقافة التنظيمية في نجاح أو فشل المنظمات وأثاره على سلوك الأفراد وتخطيها للتأثير في الرضا الوظيفي

أهداف البحث

يمكن ترتيب أهداف الدراسة على النحو الآتي:

- 1) التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة في الهيئة العامة للغذاء والدواء.
- 2) دراسة مستوى الثقافة التنظيمية للعاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء.
- 3) دراسة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء.
- 4) دراسة العلاقة بين ثقافة المنظمة ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

فرضيات البحث

الفرض العدمي H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لثقافة المنظمة على مستوى الرضا الوظيفي في الهيئة العامة للغذاء والدواء.

الفرض العدمي H1: : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لثقافة المنظمة على مستوى الرضا الوظيفي في الهيئة العامة للغذاء والدواء.

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم تحديد مجال الدراسة إلى ما يلي:
الحدود المكانية: تم اختيار الهيئة العامة للغذاء والدواء – القطاع الشمالي للقيام بالدراسة.
الحدود البشرية: الموظفين التابعين الهيئة العامة للغذاء والدواء – القطاع الشمالي.

منهجية البحث

من أجل الوقوف على واقع الثقافة التنظيمية في الهيئة العامة للغذاء والدواء – القطاع الشمالي وتحليل العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي تم الاستعانة باستمارة استبيان الكترونية تم من خلال جمع الإجابات من موظفي الهيئة العامة ، لتحليل نتائج SPSS V 28 للغذاء والدواء – القطاع الشمالي، و التي تلبي أهداف الدراسة وتم استخدام برنامج الاستبيان.

وسنستعرض في هذا الجزء أهم أدوات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها التي تم من خلالها التوصل إلى النتائج وصياغة مجموعة من التوصيات.

1- منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، الذي نحاول من خلاله جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومقارنتها وتفسيرها، والذي يعرف بأنه من أكثر مناهج البحث العلمي ملاءمة لهذا النوع من البحوث، فهو طريقة للبحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس. حيث يهدف البحث إلى دراسة أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي في الهيئة العامة للغذاء والدواء- القطاع الشمالي.

2- أداة الدراسة:

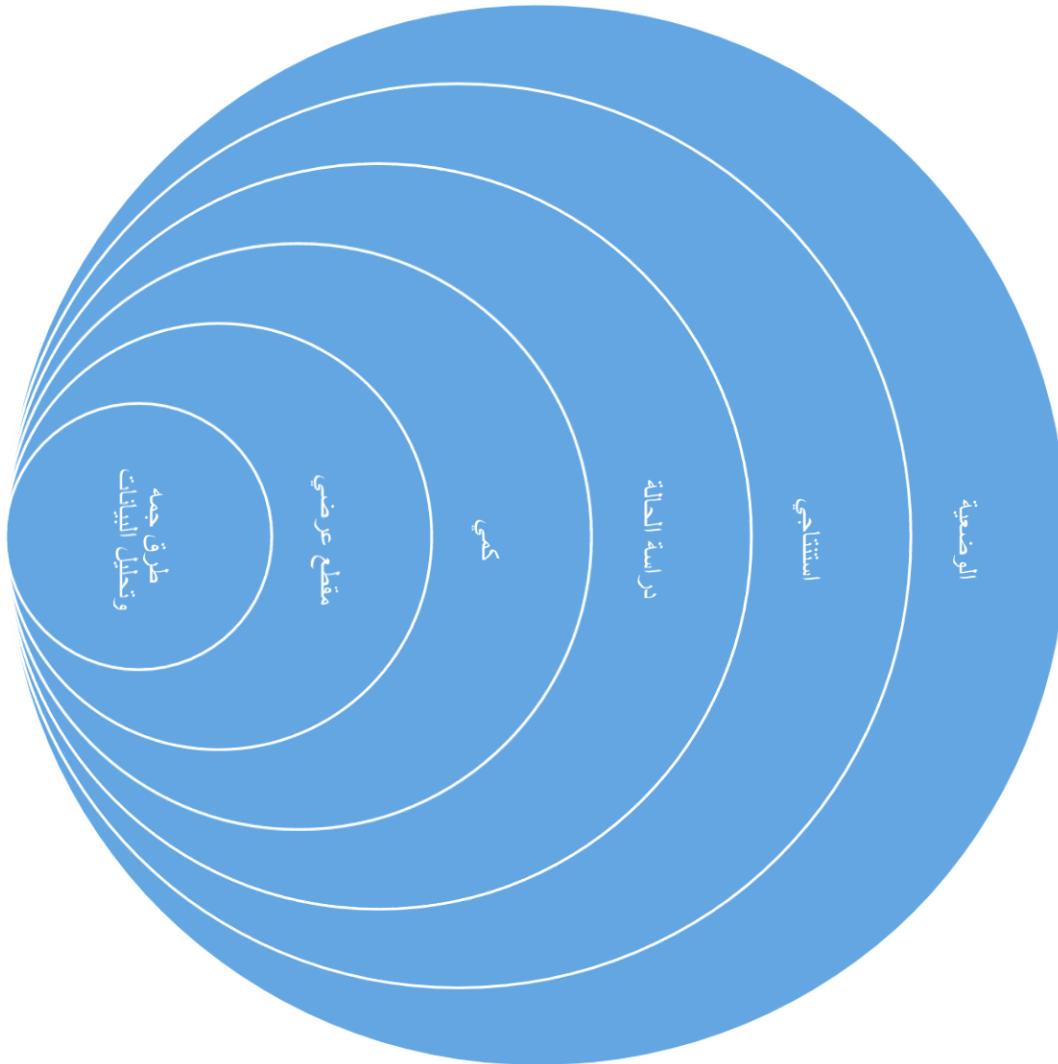
من أجل قياس أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للغذاء والدواء – القطاع الشمالي، اخترنا فالاستبانة هي أداة ووسيلة لتجميع .الاستبانة كوسيلة لقياس ذلك الأثر وهي أنسب الأدوات في مثل هذه المواضيع عن الأسئلة الواردة فيها، وذلك بدون البيانات، تقدم للمبحوثين الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بالإجابة مساعدة الباحث في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها.
في إطار الدراسة الميدانية وبهدف اختبار العلاقة بين متغيري الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي تم القيام بعدة اختبارات لضمان صدق الاستبانة وثباتها، فثبتت الاستبانة يعني التأكد من أن الإجابة واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم، وصدقها يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجل قياسه.

مجتمع وعينة الدراسة

يعبر مجتمع الدراسة عن جميع المفردات التي تدخل في الدراسة ولها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها.

ويعتبر مجتمع الدراسة مجموعة الموظفين العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء – القطاع الشمالي. اما عينة الدراسة :العينة هي مجموع جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، بحيث يتم اختيارها لتمثيل المجتمع تمثيلا جيدا ، ثم دراستها والتعرف على خصائصها

- فلسفة البحث (الوضعية)
- منهج البحث (استنتاجي)
- استراتيجية البحث (دراسة الحالة)
- نوع البحث (الكمي)
- الافق الزمني (المقطع العرضي)
- طرق جمع وتحليل البيانات (استبيان)



هيكل المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

1- التعاريف والمصطلحات الإجرائية:

أولاً: الثقافة التنظيمية:

تعد الثقافة التنظيمية عنصراً أساسياً في النظام العام للمنظمات والذي ينبغي على قادة المنظمات ومدراءها أن يفهموا أبعادها وعناصرها، لكونها الوسط البيئي الذي تعيش فيه المنظمات والذي يؤثر على نوع السلوك الذي تتفاعل به مع غيرها أو مع عاملها.

تعريف الثقافة التنظيمية:

هناك العديد من المفاهيم والتعريفات للثقافة التنظيمية، حيث تطرق لها العديد من العلماء والباحثين:

الثقافة التنظيمية بأنها مجموعة من القيم المشتركة R. Barron & J. greebberg حيث يعرف جيرالد جرينبرغ وبارون لديها ثقافة والعقائد والتوقعات التي تسود بين العاملين في المنظمة، ويؤكدان على أن المنظمات خاصة كبيرة الحجم ليس واحدة ، وإنما تجد لديها ثقافات فرعية تعيش مع الثقافة العامة.

"المنظمة : على أنها "عبارة عن مجموعة من الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك بها أعضاء wheelen كما يعرفها

والأبطال التي تعمل وقد عرف ديل وكني ثقافة المنظمة: "كعبارة عن مجموعة ثابتة من القيم، الرموز، الطقوس، القصص "تحت السقف، تاركة أثرا كبيرا على السلوك الخاص والعام في مكان العمل

بأن: "ثقافة المنظمة هي طريقة التفكير والسلوك الاعتيادي والتقليدي، وتكون مقسمة ومشاركة بين jacques elliot ويرى . "أعضاء المنظمة وتعلم شيئاً فشيئاً للأعضاء الجدد من أجل قبولهم في المنظمة

العمل، طريقة ممارسة السلطة، هي المعتقدات العميقة حول الطريقة التي يجب أن ينظم: "harrison أو هي حسب تعبير ومداها، والنظر إلى المرؤوسين في ومكافأة الأفراد، وأسلوب مراقبتهم، كما تتضمن درجة التشكيل الرسمي، كثافة التخطيط "المنظمة

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نعتمد **التعريف الإجرائي التالي للثقافة التنظيمية:**

وهي مجموعة من القيم والمعتقدات، والمعايير، والتوقعات التنظيمية التي تتبناها المنظمة في تحقيق أهدافها، وتميز هذه المنظمة عن غيرها من المنظمات.

ثانياً: الرضا الوظيفي:

حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الباحثين في الإدارة والاجتماع وعلم النفس والعلوم الأخرى، وظهرت الكثير من الدراسات والبحوث للإجابة عن الأسئلة المتعلقة بمدى رضا الموظف عن عمله أو عدم رضاه.

تعريف الرضا الوظيفي:

تعددت تعاريف الرضا الوظيفي من قبل الباحثين نظرا لاختلاف نظرة وتوجهات الباحثين الذين يتناولون هذا الموضوع، إضافة إلى اختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثين ونستعرض من هذه التعاريف: (أن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم والتي تتكون من Herbit et al., 1983) يرى هيربرت كان زاويتين: الأولى وهي ما يوفره العمل للعاملين في الواقع ، والثانية ما ينبغي أن يوفره العمل من وجه نظر العاملين وكلما هناك تباين بين الواقع وما ينبغي أن يكون أثر ذلك على الرضا سلباً). خصائص الرضا الوظيفي بأنه "شعور الفرد اتجاه وظيفته وأن هذا الشعور يعكس درجة التفاعل بين Blegen كما يعرف الفرد والوظيفة والمؤسسة".

يرى هوبك أن: "الرضا الوظيفي هو مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول "بصدق أنني راض في وظيفتي".

ويرى كل من لا ندي وترامبو أن: "إصلاح الرضا الوظيفي يستخدم للدلالة على مشاعر العاملين اتجاه العمل بنفس الطريقة "التي تستخدم بها عبارة نوعية الحياة المعيشية لوصف ردود فعل أو انطباعات الفرد عن الحياة بشكل عام

". ويرى كاتزل أن: "درجة الرضا تمثل الفرق بين ما يحققه المرء فعلا وما يطمح إلى تحقيقه

". ولقد عرف فروم الرضا الوظيفي بأنه: "اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه

وبناء على التعاريف السابقة اعتمد الباحث **التعريف الإجرائي** التالي للرضا الوظيفي:

هو الشعور الذي يحس به العامل تجاه وظيفته، سواء أكان إيجابياً أم سلبياً، ويتحكم بهذا الشعور عوامل عدة تجعل العامل راض عن وظيفته أو أنه يراها غير مرضية.

2- الإطار النظري

أولاً: الثقافة التنظيمية:

أصبحت الثقافة أحد المواضيع الساخنة في الإدارة منذ بداية الثمانينات، واتجهت الأنظار نحو اعتبارها مدخلا أساسيا في دراسة المنظمات وتفسير سلوكها الإداري، وسنستعرض فيما يلي بعض المفاهيم النظرية للثقافة التنظيمية:

أهم مكونات الثقافة التنظيمية:

تتكون ثقافة المنظمة من مجموعة مكونات أهمها

1- القيم التنظيمية: "هي قواعد تمكن الفرد من التمييز بين الخطأ والصواب والمرغوب والغير مرغوب وبين ما يجب أن

يكون وما هو كائن، أي كمرشد ومراقب للسلوك الإنساني لأنه يزود برؤية عن اتجاهات الأفراد وطبيعة ثقافة

المنظمة. " حيث تقوم القيم التنظيمية بتوجيه سلوك العاملين في بيئة العمل ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن

هذه القيم : المساواة بين العاملين والاهتمام بإدارة الوقت، واحترام الآخرين.

- 2- المعتقدات التنظيمية: وهي الافكار المشتركة حول طبيعة العمل و الحياة الاجتماعية في البيئة التنظيمية وكيفية إنجاز المهام في المنظمة ومن هذه المعتقدات على سبيل المثال المشاركة في صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.
- 3- التوقعات التنظيمية: وتتمثل بالتعاقد النفسي الذي تم بين الموظف والمنظمة وهي ما يتوقعه الموظف من التنظيم، وما يتوقعه التنظيم من الموظف، وتشمل أيضا توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والزملاء من الزملاء الآخرين في التنظيم والمرؤوسين من الرؤساء، والمتمثلة في الاحترام والتقدير.
- 4- الأعراف التنظيمية: هي معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها مفيدة للتنظيم وبيئة العمل ومن هذه الأعراف على سبيل المثال: التزام التنظيم بعدم تعيين أخوين اثنين في نفس التنظيم أو الأب وابنه، أو الشخص الذي يتزوج من أجنبية لا يسمح له بالعمل في بعض التنظيمات ومن الجدير بالذكر أن الأعراف يفترض أن تكون غير مكتوبة، وواجبة الاتباع.
- 5- الأسطورة: هي الحكايات والقصص التي نحكيها من أجل خلق المنظمة، أو نجاحها مثل الأساطير التي تلعب دور في حفظ ونقل القيم الهامة والمحفزة، وهي وسيلة اتصال لإبراز نجاحات وعظمة المنظمة ونقاط تفوقها ونهوضها خلال مسيرتها.
- 6- الرموز واللغة: الرموز هي عبارة عن أشياء، أفعال، أحداث ترتبط بمعنى معين لدى الناس مثل شعار المنظمة، علمها أو اسمها التجاري وغيرها وتحمل رموز معاني معينة ترتبط بقيم المنظمة ومعاييرها. أما اللغة فهي منظومة من المعاني المشتركة بين أعضاء المنظمة يستخدمها لنقل الأفكار والمعاني الثقافية، وهي جزء مندمج داخل عالمنا المركب، طريقة المخاطبة، التعريف بالتصرفات المختلفة، استعمال بعض المفردات، استعمال أو كيفية استعمال الأسماء.
- 7- الطقوس والشعائر: هي مجموعة أنشطة تفصيلية مخططة تدمج مظاهر ثقافية متنوعة في حدث معين، يتم القيام به من خلال التفاعل الاجتماعي تهدف إلى نقل رسالة معينة أو إنجاز أغراض محددة، كما تعمل على تعزيز القيم والمعايير الرئيسية مثل ممارسة الرياضة الجماعية، الاحتفال بترقية مسؤول أو التحاق موظف جديد، الاجتماع السنوي للمساهمين.

العوامل المحددة للثقافة التنظيمية:

- تتشكل ثقافة المنظمة من خلال تفاعل العديد من العوامل أهمها ما يلي:
- الصفات الشخصية للأفراد وما لديهم من اهتمامات وقيم ودوافع.
 - الخصائص الوظيفية ومدى ملاءمتها وتوافقها مع الصفات الشخصية للأفراد.
 - التنظيم الإداري حيث تنعكس خصائصه على خطوط السلطة وأساليب الاتصالات ونمط اتخاذ القرارات.
 - المنافع التي يحصل عليها عضو من المؤسسة في صورة حقوق مادية ومالية تكون ذات دلالة على مكانته الوظيفية وتنعكس على سلوكه.
 - الأخلاقيات والقيم السائدة في المؤسسة وما تشتمل عليه من قيم وطرق التفكير وأساليب التعامل بين الأفراد بعضهم البعض ومع الأطراف الخارجية.
 - وعادة تتكون أخلاقيات وقيم المنظمة مما يلي :-
 - أخلاقيات وقيم الأفراد التي يستمدونها من العائلة والأصدقاء والزملاء والمجتمع.
 - أخلاقيات وقيم المنظمة التي ترشد سلوكيات الأفراد في مهنة أو وظيفة معينة.
 - أخلاقيات وقيم المجتمع الناتجة من النظام الرسمي القانوني أو ما ينتج عنه من عادات وممارسات في المجتمع.

مستويات الثقافة التنظيمية:

تمثل الثقافة في هذا المستوى القيم والاتجاهات والمفاهيم السائدة في المجتمع الموجود فيه ثقافة المجتمع (الوطنية): المنظمة، ويتم نقلها من المجتمع إلى داخل المنظمة عن طريق العاملين مما يساهم في تشكيل ثقافة تنظيمية، وتتأثر هذه الثقافة بعدد كبير من القوى الاجتماعية مثل: النظام السياسي، النظام الاقتصادي، الظروف الثقافية والاجتماعية، المحيط الدولي والعولمة، تعمل المنظمة داخل هذا الإطار العام لثقافة المجتمع حيث يؤثر على استراتيجية المنظمة وأهدافها

ومنتجاتها متوافقة مع ومعاييرها وممارساتها، ولكي تحظى المنظمة بالقبول والشرعية وجب عليها أن تكون استراتيجيتها ثقافة المجتمع الذي تعمل فيه

يوجد تشابه في الثقافة داخل النشاط أو الصناعة الواحدة واختلافات في الثقافات بين النشاطات : ثقافة النشاط/الصناعة والصناعات المختلفة، ويعني هذا أن القيم والمعتقدات الخاصة بمنظمة ما توجد في نفس الوقت في معظم أو كل المنظمات العاملة داخل نفس النشاط، وعبر الوقت يتكون نمط معين داخل النشاط يكون له تأثير مميز على جوانب رئيسية مثل نمط اتخاذ القرارات ومضمون السياسات ونمط حياة الأعضاء، نوع الملابس، والأشياء الأخرى السائدة داخل المنظمات العاملة أو شركات الطيران و في نفس النشاط ، ويتضح ذلك بالنظر في النمط الوظيفي في نشاطات البنوك وشركات البترول وغيرها

ويقصد بها مجموع العوامل الثقافية المشتركة بين الأفراد وجماعات العمل داخل المنظمة والنتائج من :ثقافة المنظمة تلاقي الثقافات الجزئية الخاصة بكل فريق عمل داخل المنظمة وتعامل الأفراد واحتكاكهم الدائم ببعضهم البعض إضافة إلى الأطر والسياسات التنظيمية التي تحددها المنظمة مما من شأنه أن يوجد نمطاً تفكيرياً وثقافياً متجانساً لدى الأفراد، مما يمكن أفراد المنظمة من الالتزام بتنفيذ سياسات وقرارات المنظمة وتحقيق أهدافها.

وهناك تقسيم آخر لمستويات الثقافة التنظيمية هو

المستوى الأول: ويتضمن هذا المستوى الأشياء التي يقوم الإنسان بصنعها وتتمثل في التصرفات وسلوكيات الأفراد والاحتفالات والشعائر داخل المنظمة والقصص والطقوس والرموز.

المستوى الثاني: ويمثل هذا المستوى ما يعرف بالقيم، النمط السلوكي للعاملين، كما تحدد ما هو متعارف عليه وما هو مقبول من أنماط السلوك

المستوى الثالث: ويشير إلى الافتراضات الأساسية وهي الأشياء التي توجه سلوك العاملين داخل المؤسسة وتحدد كيفية تلقي هؤلاء الأفراد لما يدور حولهم

مما تم استعراضه فيما يخص الثقافة التنظيمية يمكن الوصول إلى الخلاصة:

بأن الثقافة التنظيمية هي تلك المعايير والأصول والقيم والأعراف والمعتقدات التي يحملها الأفراد داخل المنظمة، والتي توجه سلوكياتهم لتحقيق الأهداف الموضوعية، حيث أن الثقافة التنظيمية تنشأ بفعل التفاعلات والممارسات والخبرات التي يمر بها العاملون، كما أنها تعمل على توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين حول الأحداث التي يحدث في المحيط الذين يعملون به، وهو ما سنستفيد منه لاحقاً في تصميم أداة الدراسة للوصول إلى الأهداف الموضوعية للدراسة.

ثانياً: الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي موضوعاً غاية بالأهمية خاصة إذا تعلق الأمر بالسلوك التنظيمي والإدارة التنظيمية.

(1984) ، فإن "الرضا الوظيفي هو تقييم الأفراد في المنظمة لمستوى تلبية بيئة العمل Dawis and Lofquits ووفقاً لـ (1969) Lock. لاحتياجاتهم. حيث سيعمل الموظفون الراضون من أجل تقدم المنظمة وجعل ثقافتهم التنظيمية صحية)

، (2005)، وتقول بعض الأبحاث ، أنه إذا كان Rao قال بعض الباحثين إن الرضا الوظيفي مهم جداً لتحفيز الموظفين (الموظفين سعداء بوظائفهم ، فإننا سنحصل على إنتاجية أعلى للمنظمة ، لذا فإن النتيجة هي التزام الموظف بالمنظمة (2005) ، إذا أظهر الموظفون الموقف الإيجابي تجاه العمل، فهذا يظهر أنهم راضون عن Beutinbach and De Witt) (1989) ، Sekaran. الوظيفة)

Kreis and Brockopp إن الرضا الوظيفي له تأثير إيجابي على إنتاجية الموظف ويرتبط سلباً بدوران الموظفين. وفقاً لـ (1986) ، يرتبط الرضا الوظيفي باحتياجات تحقيق الذات لتحقيق الموظف من خلال العمل التنظيمي. تظهر العديد من (1990) ، وقد George ، 1988 ؛ Band الدراسات العلاقة الجيدة بين الرضا الوظيفي ورضا العملاء (على سبيل المثال ، (2000) مراجعة حول Brook أعطت العديد من الدراسات أنواعاً مختلفة من القياسات فيما يتعلق بهذه العلاقة حيث أعطى هذه العلاقة الإيجابية كالنجاح المالي والرضا وظيفي، وعموماً فالرضا الوظيفي هو مزيج من العوامل النفسية والفسولوجية والبيئية.

عناصر الرضا الوظيفي:

- الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف، ينظر الباحثون للرضا الوظيفي كمتغير عام يمثل محصلة لعناصر فرعية تتكون من فرص الترقية، جماعات العمل، وظروف العمل.
- ✓ الأجر: يعرف الأجر بأنه ذلك المقابل المادي الذي يدفع للمورد البشري مقابل الجهد البدني أو الفكري الذي يبذله لإنتاج السلع والخدمات.
 - ✓ محتوى العمل: يعتبر من العوامل الهامة في تحديد الرضا عن العمل، إذ يحتوي على متغيرات لها علاقة بالرضا الوظيفي من بينها: درجة تنوع مهام العمل التي تكسر الروتين وتقلل من الملل.
 - ✓ نمط الإشراف: يتفق أغلبية الباحثين على تعريف الإشراف بأنه علاقة عمل رسمية بين الشخص الموجه (المشرف) وعدد من الأشخاص المشرف عليهم يعملون مع الجماعات وتهدف هذه العلاقة إلى مساعدة المشرف عليهم في تحقيق الأهداف المسطرة.
 - ✓ الترقية: هي شغل الموظف لوظيفة أخرى ذات مستوى أعلى من مستوى وظيفته الحالية من حيث السلطة المسؤولية والمركز، وغالبا ما يصاحب الترقية زيادة في الأجر والمميزات الأخرى.
 - ✓ جماعات العمل: يتفق أغلبية الباحثين على تعريف جماعات العمل بأنها "وحدة تتكون من فردين أو أكثر تجمعهم علاقة عمل صريحة على نحو يسمح بأن يدرك كل عضو في الجماعة العضو الآخر وأن يؤثر فيه ويتأثر به" من خلال هذا التعريف يتضح لنا أهمية جماعات العمل في المؤسسة، إذ تؤدي الجماعة المتضامنة والتي يسود بين أعضائها التعاون والثقة المتبادلة إلى شعور المورد البشري بالحب والانتماء، وهو ما ينعكس بإيجاب على أدائه في العمل من ثم على أداء المؤسسة.
 - ✓ ظروف العمل المادية: ويقصد بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل من إضاءة، وتهوية، ضوضاء، نظافة، ترتيب الأثاث، بالإضافة إلى التجهيزات الفنية المساعدة في مكان العمل.

ثالثاً: العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي:

مع وجود عدد كبير من المنظمات والمؤسسات على مستوى العالم، فمن الطبيعي أن تصبح الرفاهية العامة لأماكن العمل موضوع اهتمام نظري وبحث مكثف.

، (1992). ويشمل Warr يتم وصف رفاهية المؤسسة على أنها الطريقة التي ينظر بها الموظفون إلى وظيفتها وجودتها (الصحة البدنية والعقلية للموظفين، والشعور بالسعادة والرفاهية الاجتماعية، والتي تُنسب جميعها إلى مصطلح "الرضا" ، Grant et al..(2007) الوظيفي ")

الرضا الوظيفي هو أحد المتغيرات الأكثر بحثاً في الثقافة التنظيمية والسلوك والظواهر المهنية الأخرى، بدءاً من تصميم ، Spector.(1997) الوظيفة إلى الإشراف)

بشكل عام، يُلخص الرضا الوظيفي شعور الموظف بوظيفته. ومع ذلك، فقد كشفت الأبحاث أن الرضا الوظيفي هو ظاهرة متعددة الأبعاد، تتأثر بالعديد من العوامل الداخلية والعوامل الخارجية، مثل قيم الفرد ومبادئه وشخصيته وتوقعاته وطبيعته (2006). تم تحديد ودراسة العديد من المكونات المختلفة للرضا Davies et al. الوظيفة والفرص المتاحة وما إلى ذلك (الوظيفي، في إطار جهد عام لتحليله والترويج له.

(1996) أنه نظرًا لأن أبعاد الرضا الوظيفي هي من Robbins (1993) Hutcheson خلال التسعينيات، اقترحت دراسات مكونات المنظمة، فإن الرضا الوظيفي هو تقييم للثقافة التنظيمية. وصف الأخير الرضا الوظيفي على أنه الفرق بين النتائج التي يتوقع الموظف الحصول عليها وتلك التي يتلقاها بالفعل. لذلك، يرتبط الرضا الوظيفي بخصائص الوظيفة ويتم تقييمه وفقًا لما يراه الموظفون على أنه مهم وذو مغزى بالنسبة لهم. وبالتالي فإن تقييم الجوانب المختلفة للوظيفة من قبل الموظفين أمر شخصي، وسيعكس الأشخاص مستويات مختلفة من الرضا حول نفس العوامل.

(1991) عددًا من التحقيقات التي تربط الرضا الوظيفي بالعديد من جوانب الثقافة التنظيمية: Koustelios استعرض المنظمة وخلفية الموظفين والمواقف والثقافة الوطنية.

بالإضافة إلى ذلك، وجد أن هناك فرقًا كبيرًا في الرضا الوظيفي بين الموظفين الذين يعملون في ثقافات تنظيمية مختلفة. وجد أيضًا أنه عندما يكون لدى الموظفين تطابق بين ثقافتهم الحالية والمطلوبة، فإنهم يكونون أكثر رضا عن الجوانب الجوهرية لعملهم.

(1994) أن الموظفين على مستويات مختلفة من المنظمات يتأثرون بعوامل العمل Kline and Boyd كشفت دراسة المختلفة. على وجه الخصوص، يجب النظر في جوانب مختلفة من بيئة العمل عند معالجة قضايا الرضا الوظيفي بين المناصب (1997) الرضا الوظيفي بأنه تقييم السياق التنظيمي، بينما Kerego and Mthupha المختلفة في نفس المنظمة. وصف يوفر المناخ التنظيمي والثقافة وصفًا لسياق العمل.

Jiang and كشفت نتائج عدد من الأبحاث في عام 2000 عن وجود علاقة واضحة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي (2006، أرنولد وسبل، Rad et al.، 2004، Navaie Waliser et al.، 2003، Mckinnon et al.، 2000، Klen، 2006، تشانغ ولي، 2007، منصور والطيب، 2010).

وآخرون. كشف (2002) عن علاقة مهمة بين الثقافة التنظيمية ومتغيرات الرضا الوظيفي، حيث وجد أن Sempane دراسة الأخير قادر على التنبؤ بتصورات الموظفين للثقافة التنظيمية. نظر الكثير منهم إلى بعض جوانب الثقافة التنظيمية بشكل أكثر إيجابية (مثل التكامل التنظيمي، وتوجيه العملاء) من البعض الآخر (مثل حل النزاعات، والتوجه نحو التغيير، وموقع السلطة، وأسلوب الإدارة وهيكل المهام).

الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي:

- ❖ دراسة عيساوي وهيبه (2012) بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة بشار، رسالة ماجستير، مدرسة الدكتوراه إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان-الجزائر. وهدفت هذه الدراسة إلى:
- التحقق من صحة الفرضيات المصاغة من أجل التوصل إلى النتائج - السعي لتوسيع استخدام هذه المفاهيم وترسيخها- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية، على اعتبار أننا مجتمع مسلم يجب أن تتمتع مؤسساته بثقافة تنظيمية ايجابية تعكس حب العمل وقيمه .

- ومن نتائج هذه الدراسة: - إن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات - إن الدور الفعال للثقافة التنظيمية يستمد من أهمية الثقافة التنظيمية والوظائف التي تؤديها - تسعى المنظمة لتغيير ثقافتها استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية أو الداخلية لها - تكمن العوامل المسببة للرضا الوظيفي ولعدمه في عوامل تنظيمية، وأخرى شخصية - تعتبر الثقافة التنظيمية عامل من عوامل التأثير على الرضا الوظيفي، من خلال تأثير الجانب المعنوي ، الجانب السلوكي والجانب المادي.

- ❖ دراسة (البدراني، 1428هـ) حول قيم الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية والأهلية رسالة ماجستير غير منشورة ،قسم الإدارة التربوية والتخطيط كلية التربية ،جامعة ام القرى ،السعودية ، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إدراك المعلمين في المدارس الثانوية الأهلية والحكومية في المدينة المنورة للثقافة التنظيمية السائدة والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين وهدفت إلى تحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة و الرضا الوظيفي لدى المعلمين والوقوف على مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي باختلاف بعض الخصائص الديمغرافية لدى المعلمين والتي اشتملت على (التخصص، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، نوع الإعداد) كذلك الكشف عن أهم العوامل التي تسهم في عدم الرضا لدى المعلمين في المدارس الثانوية الحكومية والأهلية في المدينة المنورة وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وتكونت عينة الدراسة من 258 معلما في المدارس الحكومية و110 معلما في المدارس الأهلية ، واستخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات وتكونت من أربعة أجزاء جزء عن البيانات الشخصية وجزء خاص بالثقافة التنظيمية والجزء الثالث خاص بقياس الرضا الوظيفي وهو من إعداد الباحث والجزء الرابع سؤال مفتوح عن أهم العوامل التي من شأنها زيادة الرضا الوظيفي والعوامل التي تؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وتوصل الباحث إلى عدة نتائج منها ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,57 ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 تعزى إلى نوع المدرسة ، وعند مستوى دلالة 0.01 تعزى إلى عمر المعلم وكان من أهم العوامل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي تقليل نصاب المعلم ذو التخصص العلمي ، واتخاذ القرارات الصارمة في حق الطلاب المتطاولين على المعلمين أخلاقياً وزيادة صلاحيات المعلم داخل الصف الدراسي وغير ذلك ، أما العوامل التي تسهم في عدم الرضا فهي تتمثل في عدم وجود علاوات وحوافز مادية ومعنوية للمعلمين المتميزين وعدم وجود بدل سكن وعدم وجود دورات تخصصية حديثة وغير ذلك.

❖ في دراسة (Belias & Koustelios، 2014) أكد أن الثقافة هي الموقف والسلوك الذي تمتلكه مجموعة من الأشخاص الذين يعيشون معاً تتكون الوظيفة العامة لمنظمة أو مؤسسة من العديد من الأبعاد التي تؤثر على عملية التوظيف والإدارة ، وكذلك العلاقات بين الموظفين وبين الموظفين والرؤساء. لذلك، عادة ما يتم تشكيل ثقافات داخلية معينة في الإطار التنظيمي، وهو نهج استراتيجي ومتناسك للأصول القيمة، حيث يساهم الأشخاص الذين يعملون فيه بشكل فردي أو معاً في تحقيق أهدافهم. يهدف دور الثقافة التنظيمية في منظمات الأعمال إلى تطوير وتخطيط إدارة الموارد البشرية، في التوظيف والاختيار والتعلم والتطور وعلاقات العمل ومناخ العمل في الأعمال والصحة والسلامة والازدهار والامتثال للمتطلبات التنظيمية للموظفين وتكافؤ الفرص وغيرها من الأمور المتعلقة بعلاقات العمل.

❖ وفي دراسة (Saari & Judge، 2004) أوضح أن الرضا الوظيفي هو مزاج إيجابي ومرضي ينتج عن تقييم الأفراد لخبرتهم ولعملهم (الرضا الوظيفي هو شعور الموظف تجاه العمل حيث يراه الباحث على أنه موقف الموظف، وترتبط عوامل مثل الإشراف والترقية وعلاقات زملاء العمل بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي. في حين تؤدي العوامل الشخصية مثل التوجه نحو الهدف والعوامل السياقية مثل الثقافة التنظيمية وقنوات التغذية الراجعة إلى الرضا الوظيفي الذي يؤثر في النهاية على معدل الدوران في المؤسسة.

❖ دراسة العاجز (2011): بعنوان دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم بمحافظة غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، فلسطين. هدفت الدراسة إلى

- ✓ التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في وزارة التربية والتعليم العالي – محافظات غزة
- ✓ التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة.
- ✓ التعريف بدور الثقافة التنظيمية وأهميتها في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية
- ✓ تعزيز الثقافة التنظيمية التي ستسهم في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي بمحافظات غزة .

❖ دراسة مختار (2015) بعنوان الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة وانطلق الباحث من الفرضيات التالية :

للثقافة التنظيمية دور في تعزيز الرضا الوظيفي للأفراد بالمؤسسة- للثقافة التنظيمية دور في الرضا عن محتوى العمل بالمؤسسة - للثقافة التنظيمية دور في الرضا عن نطاق الإشراف بالمؤسسة- للثقافة التنظيمية دور في الرضا عن الأجور والحوافز بالمؤسسة . واستخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي كما استخدم الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات ، وأخذ 70 فرد كعينة للدراسة ومن النتائج التي توصل إليها في هذه الدراسة - وجود علاقة قوية بين المتغيرين - وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية والرضا عن محتوى العمل بالمؤسسة - وجود علاقة قوية بين الثقافة التنظيمية والرضا عن نطاق الإشراف بالمؤسسة.

❖ دراسة عارف بن ماطل الجريد و هي عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية 2007 التي حاول من خلالها دراسة دور التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، و قد هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أنواع الحوافز المادية و المعنوية المقدمة للعاملين بشرطة منطقة الجوف، و معرفة مدى رضاهم عن بيئة العمل الوظيفية، و معرفة العلاقة بين نظم الحوافز المطبقة على العاملين

بهذه المنطقة و بين الرضا الوظيفي لهم، و قد توصل إلى أن الحوافز المادية تقدم بدرجة قليلة فحين أن الحوافز المعنوية لا تقدم إطلاقاً ولذا كان بين تطبيق الحوافز المادية و المعنوية و الرضا الوظيفي عن بيئة العمل الوظيفية. الرضا النسبي لأفراد البحث، كما توصل إلى أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الحوافز المادية والمعنوية والرضا الوظيفي عن بيئة العمل الوظيفية.

❖ وفي دراسة (Koustelios,2014) بعنوان:

Organizational Culture and Job Satisfaction: A Review

الغرض من هذه الدراسة هو تقديم مراجعة نقدية للعلاقة بين الثقافة التنظيمية ومستويات الرضا الوظيفي التي يعاني منها الموظفون. حيث تشير الثقافة التنظيمية الثقافة إلى سلسلة من المواقف والسلوكيات التي يتبناها موظفو منظمة معينة، والتي تؤثر على وظيفتها ورفاهيتها ويشير الرضا الوظيفي إلى تصورات الموظفين لبيئة العمل والعلاقات بين الزملاء والأرباح وفرص الترقية. وتظهر المراجعة أن الظواهر المعاصرة المتعلقة بالوظيفة مثل الرضا الوظيفي مرتبطة بها تصورات بيئة عملهم، والعلاقات مع الزملاء، وأهداف المؤسسة واستراتيجياتها ومعايير النجاح. بالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن يتأثر تفضيل الموظفين للثقافة التنظيمية حسب الخصائص الديموغرافية، وخاصة الجنس. يمكن دعم ذلك القياس وتحليل الثقافة التنظيمية للمؤسسة بالاقتران مع ديموغرافية موظفيها وقد تؤدي الخصائص الفردية إلى استنتاجات قيمة، بحيث يتم تعزيز الرضا الوظيفي.

❖ دراسة (العون والدليمي، 2018): أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية لإقليم الشمال، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية، مجلد 10 العدد 21، 2018 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الرسمية الأردنية لإقليم الشمال والتعرف كذلك على الرضا الوظيفي ومعرفة الأثر الذي تلحقه الثقافة التنظيمية بأبعادها (العمل الجماعي، روح الفريق، الإبداع والابتكار، التعاون) في الرضا الوظيفي وقد توصل إلى النتائج التالية:

- ✓ تمتلك الجامعات الرسمية الأردنية لإقليم الشمال ثقافة تنظيمية بدرجة امتلاك متوسطة وبعد ذلك مؤشرا إيجابيا يحتسب لصالح الجامعات الرسمية الأردنية لإقليم الشمال- مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية لإقليم الشمال متوسط.
- ✓ هنالك أثر للثقافة التنظيمية المتمثلة في أبعادها (العمل الجماعي، روح الفريق، الإبداع والابتكار، التعاون) في الرضا الوظيفي .
- ✓ لا توجد هنالك فروق في إجابات عينة الدراسة ذات دلالة إحصائية اتجاه الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية، والوظيفية، (الجنس العمر والمستوى الوظيفي والمؤهل العلمي).

التعليق على الدراسات السابقة:

يشير استعراضنا للدراسات السابقة إلى أن هناك العديد من الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي والثقافة التنظيمية حيث اتفقت في معظمها أن أبعاد الثقافة التنظيمية هي (القيم، المعتقدات، التوقعات، الأعراف التنظيمية)، وكذلك اتجهت في معظمها إلى وجود اتجاه إيجابي بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي، وما يميز بحثنا هو مجتمع الدراسة المتمثل في الهيئة العامة للغذاء والدواء- القطاع الشمالي.

الخاتمة

تعتبر الهيئة العامة للغذاء والدواء هيئة رائدة عالمياً تستند إلى أسس علمية لتعزيز وحماية الصحة العامة، وحماية المجتمع من خلال تشريعات ومنظومة رقابية فعالة لضمان سلامة الغذاء والدواء، ويعد دراسة موضوع الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين، أمر بالغ الأهمية وذلك لأن استراتيجية المنظمة مرتبطة بشكل رئيسي بثقافة المنظمة ومواردها البشرية. **يهدف هذا البحث إلى التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة في الهيئة العامة للغذاء والدواء، ودراسة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين ثقافة المنظمة ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين**

المراجع

- (1) يونس مختار (2015)، الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة)، مذكرة ماجستير، في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر.
- (2)
- (3) ماطل عارف (2007)، لتحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف: دراسة ميدانية على ضباط وأفراد شرطة منطقة الجوف، رسالة ماجستير، جامعة الجوف.
- (4)
- (5) مدحت محمود أبو النصر، إدارة الموارد البشرية الاتجاهات المعاصرة، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2007، الطبعة الأولى ص412

- (6) بو الشرش كمال (2014)، الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية دار الأيام للنشر والتوزيع عمان، ص 16.
- (8) التميمي، وفاء (2013)، الثقافة التنظيمية وأثرها على التزام مديري التسويق بأخلاقيات المهنة، دراسة حالة على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، ص 7.
- (9) عيسوي وهيبه (2012)، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة فئة الافراد شبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية ترابي بوجمعة بشار، رسالة ماجستير تخصص إدارة الافراد وحوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان - الجزائر، ص 16.
- (10) شفيق شاطر (2010)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومراس، الجزائر غير منشورة ص 4.
- (11) سلطان، محمد سعيد أنور (2008)، "السلوك التنظيمي"، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، ص 194-ص 196.
- (12) سالم، إلياس (2006)، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية دراسة حالة الشركة الجزائرية للألمنيوم وحدة بالمسيلة مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2006، ص 15.
- (13) العميان، محمود سلمان (2003)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل عمان الأردن، 02/ 2003 ص 3.
- (14) البدراني، البدر (1428)، قيم الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الحكومية والأهلية رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية والتخطيط كلية التربية، جامعة ام القرى، السعودية.
- (15) العون، سالم، والدليمي سامر نيسان أحمد (2018)، أثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الرسمية الأردنية لإقليم الشمال، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية، مجلد 10 العدد 2
- 17) Athanasios Koustelios (2014), Organizational Culture and Job Satisfaction: A Review, International Review of Management and Marketing, Vol. 4, No. 2, 2014, pp.132-149.
- 18) Walker, H., Symon, G., & Davies, B. (1996). Assessing Organizational Culture: A Comparison of Methods. International Journal of Selection and Assessment 4(7), 96–105.
- Warr, P.B. (1992). Age and occupational well-being. Psychology and Ageing, 7(1), 37-45.
- 19) Xenikou, A., & Furnham, A. (1996). A Correlational and Factor Analytic Study of Four Questionnaire Measures of Organizational Culture. Human Relations, 49, 349-371.
- 20) Dawis, R. & Lofquist, L. (1984). A psychological theory of work adjustment. Minneapolis, MN: University of Minnesota Press.
- 21) Lock, E. A. (1969). What is job satisfaction? Organizational behavior and human performance, 4, 309-336.
- 22) Buitendijk, J. H. & De Witt, H. (2005). Job insecurity, extrinsic and intrinsic job satisfaction and affective organizational commitment of maintenance workers in parastatal. South African journal of Business Management, 36(2), 27-39.
- 23) Rao, S. P. (2005) Essentials of HRM & industrial Relationships, (480 to 482).
- 24) Sekaran, U. (1989). Paths to the job satisfaction of bank employees. Journal of organizational behavior, 10(4), 6-12.
- 25) George, J. M. and Jones, G. R. (2008). Understanding and Managing Organizational behavior, Fifth Edition, Pearson/Prentice Hall, New Jersey, p. 78.
- 26) Kaliski, B. S. (2007). Encyclopedia of Business and Finance, Second edition, Thompson Gale, Detroit, p. 446.

- 27) Grant, A.M., Christianson, M.K., Price, R.H. (2007). Happiness, Health, or Relationships? Managerial Practices and Employee Well-Being Tradeoffs, *Academy of management perspectives*, 21, 51- 63.
- 28) Warr, P.B. (1992). Age and occupational well-being. *Psychology and Ageing*, 7(1), 37-45.
- Xenikou, A., & Furnham, A. (1996). A Correlational and Factor Analytic Study of Four Questionnaire Measures of Organizational Culture. *Human Relations*, 49, 349-371.
- 29) Walker, H., Symon, G., & Davies, B. (2006). Assessing Organizational Culture: A Comparison of Methods. *International Journal of Selection and Assessment* 4(7), 96–105.
- 30) Robbins, S.P. (1993). *Organizational behaviour, concepts, controversies and applications*. (6th Ed.). Englewood Cliffs.vNew Jersey: Prentice- Hall.
- 31) Koustelios, A. (1996). H [The influence of organizational culture on job satisfaction], 3(2), 60-70.
- 32) Kerego, K., Mthupha, D.M. (1997). Job satisfaction as perceived by agricultural extension workers in Swaziland. *South African Journal of Agricultural Extension*, 23(2), 19-24.
- 33) Kline, T.J.B., Boyd, J.E. (1994). Organizational structure, context and climate: Their relationship to job satisfaction at three managerial levels. *Journal of General Psychology*, 118(4), 305-316.
- 34) Sempane, M.E., Rieger, H.S., Roodt, G. (2002). Job satisfaction in relation to organizational culture. *SA Journal of industrial Psychology*, 28(2), 23-30.
- 35) Belias, D., Koustelios, A. (2013b). The influence of Gender and Educational Background of Greek Bank Employees on their Perceptions of Organizational Culture. *International Journal of Human Resource Management and Research*, 3(5), 1-10.

استبانة لرسالة علمية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسرني أن أضع بين أيديكم قائمة استقصاء لدراسة علمية بعنوان: "تأثير ثقافة المنظمة على الرضا الوظيفي: الشمالي"، ولثقتنا العالية بكم، وبحرصكم على خدمة دراسة حالة الهيئة العامة للغذاء والدواء - القطاع البحث العلمي، نرجو التفضل بتعبئة الاستبانة المرفقة، حيث أن البيانات التي سيتم جمعها ستكون محورية وهامة لإنجاح هذا العمل، لذلك أرجو منكم توشي الدقة في الإجابة على الفقرات الموضحة في الصفحات المرفقة. كما أود أن التأكيد لحضراتكم أن الإجابة على الاستبانة عمل تطوعي، ولن تستخدم البيانات التي سيتم شاكرين ومقدرين كريم تعاونكم وتفضلوا بقبول وافر التحية والاحترام. جمعها إلا لأغراض البحث العلمي

1

أولاً: البيانات الشخصية:

أولاً: الخصائص الديموغرافية:

1- الجنس:

الجنس	
	male(ذكور)
	female(إناث)

2- العمر:

الفئات العمرية	
	20 سنة فأقل
	30 – 21
	40 -31
	50-41
	أكبر من 50

3- المستوى الدراسي:

فئات المؤهل	
	بكالوريوس من أقل
	بكالوريوس
	دراسات عليا

4- سنوات الخبرة:

	أقل من 5 سنوات
	10-5 سنوات
	أكبر من 10 سنوات

ثانياً: أبعاد الثقافة التنظيمية:

1- المعتقدات التنظيمية:

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1 يشجع المسؤولون العمل الجماعي في الهيئة					
2 تعتبر الهيئة الأفكار الجديدة موضع اهتمام وتأخذ بها					
3 تأخذ الهيئة بآراء العاملين ومقترحاتهم					
4 توفر الهيئة بيئة عمل تنظيمية تلبي طموحات الفرد					
5 هناك تطابق بين الأهداف الفردية والجماعية في الهيئة					

2- التوقعات التنظيمية:

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1 يسود الاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرووسين في الهيئة					
2 تعمل الهيئة على تقدير جهد العاملين ومكافأته					
3 يشعر العاملون في الهيئة بالأمان الوظيفي					
4 المناخ ملائم ومشجع على الإبداع في الهيئة					

3- القيم التنظيمية:

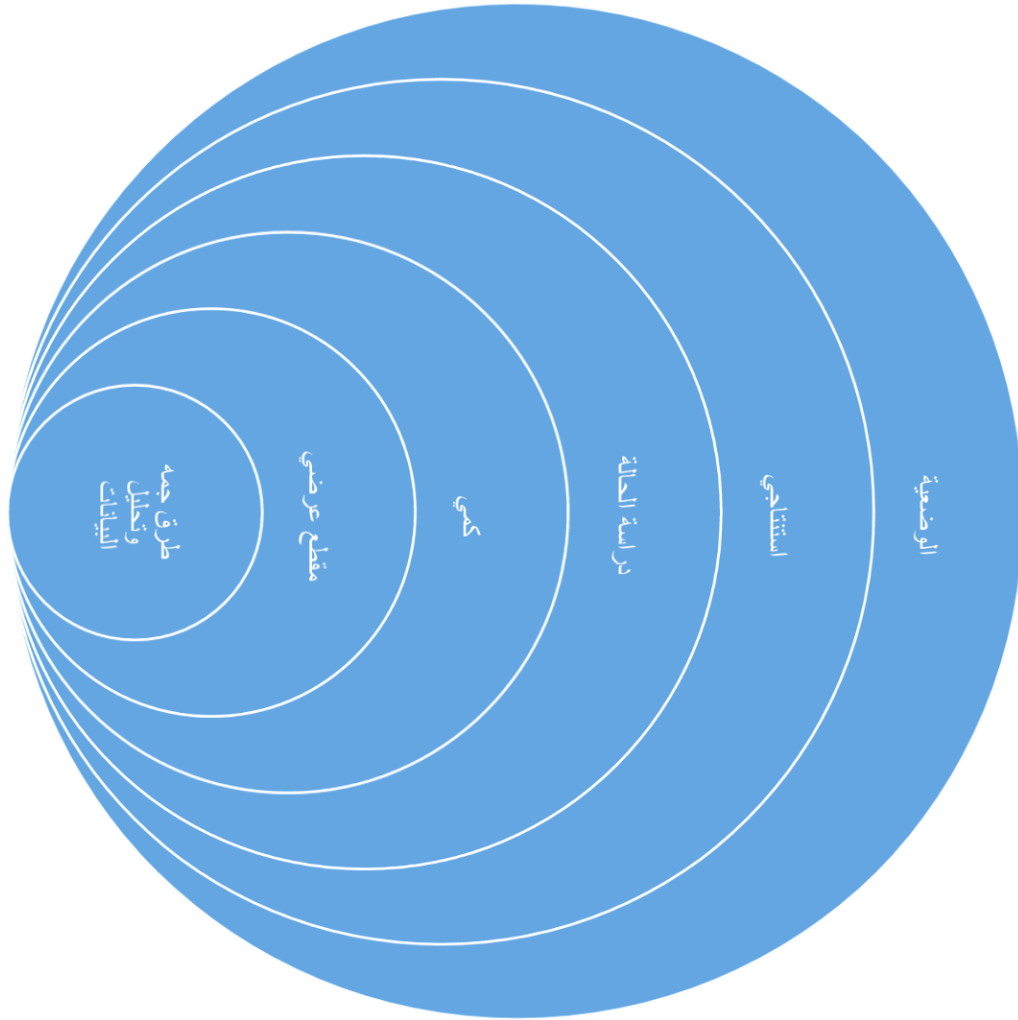
العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1 تعمل الهيئة على مكافأة العاملين المتميزين					
2 القواعد والتعليمات التنظيمية محددة وواضحة للجميع					
3 نظم الحوافز والمكافآت تتميز بالعدل					
4 تهتم الهيئة بالوقت كعامل مهم في إنجاز الواجبات					
5 القيم السائدة في الهيئة هي الناظم للعلاقات بين الأفراد					

4- الأعراف التنظيمية:

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1 هناك فصل بين علاقات العمل وعلاقات القرابة					
2 هناك أعراف سائدة يتقبلها جميع العاملين في الهيئة					
3 الأعراف السائدة تعمل على زيادة التعاون بين العاملين					
4 يلتزم العاملون بمجموعة من المعايير والأعراف					

ثالثاً: أبعاد الرضا الوظيفي:

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1 يتميز نظام الترقية في الهيئة بالعدالة					
2 يتناسب الأجر الذي يتقاضاه العاملون في الهيئة مع الجهد المبذول					
3 الأجر كاف لتغطية متطلبات الوظيفة.					
4 هناك فرص كافية لترقية الموظفين					
5 يتعامل معي رؤسائي باحترام وتقدير					
6 يسود في الهيئة روح العمل الجماعي					
7 وظيفتي مناسبة لمؤهلاتي العلمية					
8 زملائي يقدمون لي كل الدعم والمساندة.					
9 يعمل مديري على توجيهي ونصحي بلطف عند ارتكاب الأخطاء					



منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، الذي نحاول من خلاله جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومقارنتها وتفسيرها، والذي يعرف بأنه من أكثر مناهج البحث العلمي ملاءمة لهذا النوع من البحوث، فهو طريقة للبحث تتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس. حيث يهدف البحث إلى دراسة أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي في الهيئة العامة للغذاء والدواء- القطاع الشمالي.

أداة الدراسة:

من أجل قياس أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للغذاء والدواء - القطاع الشمالي، اخترنا الاستبانة كوسيلة لقياس ذلك الأثر وهي أنسب الأدوات في مثل هذه المواضيع فالاستبانة هي أداة ووسيلة لتجميع البيانات، تقدم للمبحوثين الذين تم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا عن الأسئلة الواردة فيها، وذلك بدون مساعدة الباحث في فهم الأسئلة أو تسجيل الإجابات عليها. بالإجابة

في إطار الدراسة الميدانية وبهدف اختبار العلاقة بين متغيري الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي تم القيام بعدة اختبارات لضمان صدق الاستبانة وثباتها، فثبت الاستبانة يعني التأكد من أن الإجابة واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم، وصدقها يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت من أجل قياسه، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى محورين رئيسيين:

المحور الأول: الخاص بالبيانات الخاصة بالمبحوث وهي تتمثل في (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة).

المحور الثاني: ويتضمن جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: وهو الخاص بالثقافة التنظيمية ويتضمن 18 فقرة، تم توزيعها على أربعة أبعاد وفق الآتي:

1- المعتقدات التنظيمية: وتشمل خمس فقرات.

2- التوقعات التنظيمية: وتشمل أربع فقرات.

3- القيم التنظيمية: وتشمل خمس فقرات.

4- الأعراف التنظيمية: وتشمل أربع فقرات.

الجزء الثاني: وهو خاص بالرضا الوظيفي ويتضمن 9 فقرات.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس إجابات المبحوثين لعبارات الاستبانة وذلك حسب الآتي:

1- غير موافق بشدة.

2- غير موافق.

3- محايد.

4- موافق.

5- موافق بشدة.

تصحيح المقياس:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وهو أسلوب لقياس السلوكيات ويستعمل في الاستبيانات وبخاصة في مجال الإحصاء. ويعتمد المقياس على ردود تدل على درجة تأثير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي لموظفي الهيئة العامة للغذاء والدواء – القطاع الشمالي بناء على المتوسطات الحسابية:

جدول (1): مفاتيح التصحيح

المتوسط الحسابي	الدالة
1.79-1.00	منخفض جداً
2.59-1.80	منخفض
3.39-2.60	متوسط
4.19-3.40	مرتفع
5.00-4.20	مرتفع جداً

3- مجتمع وعينة الدراسة:

يعبر مجتمع الدراسة عن جميع المفردات التي تدخل في الدراسة ولها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها.

ويعتبر مجتمع الدراسة مجموعة الموظفين العاملين في الهيئة العامة للغذاء والدواء – القطاع الشمالي. العينة هي مجموع جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل، بحيث: أما عينة الدراسة تمثيلاً جيداً، ثم دراستها والتعرف على خصائصها، وفي دراستنا هذه تم اعتماد يتم اختيارها لتمثيل المجتمع

طريقة العينة العشوائية البسيطة والتي بلغ حجمها 48 موظفًا ، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم من خلال توزيع رابط الاستبانة عبر تطبيقات الهواتف الذكية، وتم استرداد 40 استبانة وبعد فحصها ومعاينتها تم اعتمادها.

4- الطرق المستخدمة في التحليل الإحصائي:

✓ مصادر جمع البيانات:

المصادر الثانوية: اعتمد الباحث على الكتب والدوريات والمراجع والرسائل الجامعية والمقالات التي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر وذلك للوقوف على الأسس العلمية المرتبطة بالدراسة الحالية، والتي ساعدت في بناء الإطار النظري للدراسة.

المصادر الأولية: تم اعتماد في بناء الاستبانة على الإطار النظري للدراسة والبحوث والدراسات السابقة والاسترشاد ببعض الأدوات الموجودة في المجال. وقد تم تحليل الاستبانة باستخدام البرنامج

SPSS V.28.

✓ الأساليب الإحصائية المستخدمة"

1. الإحصاء الوصفي: المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، التكرارات، ...
2. معامل الثبات ألفا كرونباخ.
3. معامل الصدق.
4. اختبار كولمنجروف سمرنوف لاختبار التوزيع الطبيعي.
5. تحليل التباين.
6. تحليل الانحدار.