

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع و الديمغرافيا

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة : شتيوي نسرين

بعنوان :

القيم التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر - ب	بوساحة نجة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر - أ	بن زاف جميلة
مناقشا	أستاذ محاضر - ب	بويعلی وسيلة

السنة الجامعية : 2020/2019

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع و الديمغرافيا

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة : شتيوي نسرين

بعنوان :

القيم التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر - ب	بوساحة نجاة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر - أ	بن زاف جميلة
مناقشا	أستاذ محاضر - ب	بويعلی وسيلة

السنة الجامعية : 2020/2019

الفهرس

الفهرس

الموضوع	الصفحة
كلمة شكر إهداء	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1/ الإشكالية	4
2/ أسباب اختيار الموضوع	5
3/ أهمية الدراسة	5
4/ أهداف الدراسة	5
5/ مفاهيم الدراسة	5
6/ الدراسات السابقة	9
7/ المدخل النظري	17
الجانب الميداني	
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	
1 - مجالات الدراسة	21
1-1 المجال الجغرافي	21
1-2 المجال البشري	23
1-3 المجال الزمني	24
2- منهج الدراسة	24
3- أدوات جمع البيانات	25
الفصل الثالث: عرض وتحليل النتائج	

29	1- عرض ومناقشة وتحليل البيانات.
29	1-1 عرض ومناقشة وتحليل البيانات الشخصية.
33	1- 2 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول.
37	1-3 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني.
41	1-4 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث.
45	2- عرض نتائج الدراسة الميدانية.
45	2-1 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.
46	2-2 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني.
46	2-3 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث.
47	3- الاستنتاج العام

الخاتمة

المراجع

الملاحق

قائمة الجداول

و الأشكال

قائمة أشكال الدوائر النسبية

الصفحة	الشكل	الرقم
29	شكل رقم (01) يوضح التمثيل البياني لمتغير الجنس	1
30	شكل رقم (02) يوضح التمثيل البياني لمتغير السن	2
30	شكل رقم (03) يوضح التمثيل البياني لمتغير المستوى التعليمي	3
31	شكل رقم (04) يوضح التمثيل البياني لمتغير طبيعة العمل	4
31	شكل رقم (05) يوضح التمثيل البياني لمتغير الاقدمية في العمل	5
32	شكل رقم (06) يوضح التمثيل البياني لمتغير المستوى المعيشي	6

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
29	جدول رقم (01) يوضح التمثيل البياني لمتغير الجنس	1
30	جدول رقم (02) يوضح التمثيل البياني لمتغير السن	2
30	جدول رقم (03) يوضح التمثيل البياني لمتغير المستوى التعليمي	3
31	جدول رقم (04) يوضح التمثيل البياني لمتغير طبيعة العمل	4
31	جدول رقم (05) يوضح التمثيل البياني لمتغير الأقدمية في العمل	5
32	جدول رقم (06) يوضح التمثيل البياني لمتغير المستوى المعيشي	6
32	جدول رقم (7) يبين اطلاع العمال على القانون الداخلي للمؤسسة.	7
33	جدول رقم (8) يوضح اقتناع المبحوثين بما جاء في القانون الداخلي.	8
33	جدول رقم (9) يوضح تطبيق المبحوثين للقانون الداخلي للمؤسسة.	9
34	جدول رقم (10) يوضح اتفاق اللوائح و القوانين مع متطلبات المبحوثين	10
34	جدول رقم (11) يوضح اعتقاد المبحوثين حول القوانين المطبقة التي تخص الوظيفة في المؤسسة	11
35	جدول رقم (12) يوضح آراء المبحوثين حول التطبيق الحرفي للقوانين داخل المؤسسة	12
35	جدول رقم (13) يوضح رضا المبحوثين عن إجراءات المراقبة عند الدخول والخروج مع إمكانية التفتيش	13
36	جدول رقم (14) يوضح آراء المبحوثين على إمكانية اللجوء إلى العمل الليلي عندما تقتضيه ضرورة مصلحة العمل	14
36	الجدول رقم (15) يوضح آراء المبحوثين عن تخصيص وقت الاستراحة الذي لا يمكن أن يتجاوز ساعة واحدة	15
37	جدول رقم (16) يوضح كيفية العمل في المؤسسة	16
38	جدول رقم (17) يوضح تواصل المبحوثين مع زملائهم	17
38	جدول رقم (18) يوضح العلاقات الجيدة التي تربط المبحوثين مع زملائهم في العمل	18

39	جدول رقم (19) يوضح حرص الباحثين على تقديم المساعدة لزملائهم في العمل .	19
39	جدول رقم (20) يوضح آراء الباحثين حول العمل الذي يفضلونه	20
40	جدول رقم (21) يوضح تأثير الباحثين بفشل احد زملائهم في العمل	21
40	جدول رقم (22) يوضح اقتراح الباحثين حلولاً للمشاكل التي تواجه زملائهم في العمل .	22
41	جدول رقم (23) يوضح إتاحة الإدارة فرص عادلة لسماع انشغالاتهم	23
41	جدول رقم (24) يوضح شعور الباحثين بان قدراتهم ومؤهلاتهم تتناسب مع وظيفتهم	24
41	جدول رقم (25) يوضح آراء الباحثين حول ما إذا كان نظام الترقية المطبق في المؤسسة يتم بصفة عادلة	25
42	جدول رقم (26) يوضح آراء الباحثين حول كيفية تعامل المؤسسة مع اقتراحاتهم في جانب العمل	26
42	جدول رقم (27) يوضح آراء الباحثين حول ما إذا كان توزيع المهام بصفة عادلة يشعرهم بالراحة و القناعة في العمل .	27
42	جدول رقم (28) يوضح آراء الباحثين حول ما إذا كان إشراكهم في اتخاذ القرار يؤدي إلى زيادة ارتياحهم أثناء أداء الأنشطة الموكلة إليهم	28
43	جدول رقم (29) يوضح اعتقاد الباحثين حول ما إذا كان الأجر الذي يتقاضونه يتناسب مع ما يقدموه من جهد.	29
43	جدول رقم (30) يوضح آراء الباحثين حول المساواة في تطبيق العقوبات بين الموظفين	30
44	جدول رقم (31) يوضح آراء الباحثين حول ما إذا كانت القواعد الإدارية للمؤسسة تعمل على توزيع المهام بشكل عادل بينهم	31
44	جدول رقم (32) يوضح آراء الباحثين حول ما إذا كانت الوظيفة الحالية توفر لهم الراحة للعمل بجدية	32
44	جدول رقم (33) يوضح آراء الباحثين حول رضاهم عن طريقة توزيع المهام داخل المؤسسة.	33

كلمة شكر وتقدير

قال تعالى (ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه) (لقمان: 12)

وقال رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم : "من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل"

أحمد الله تعالى حمدا كثيرا طيبا مباركا على السموات والأرض على ما أكرمني به من إتمام هذه الدراسة التي أرح وان تنال رضاها.

ثم أتوجه بجزيل الشكر ومعظيم الامتنان إلى كل من :

الأستاذة الفاضلة /**بن زافع جميلة** حفظها الله و أطال في عمرها لتفضلها الكريم بالإشراف على هذه الدراسة وتكرمها بنصبي وتوجيهي حتى إتمام هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر إلى جميع السادة أساتذة قسم علم الاجتماع على كل مساعدة قدموها لنا كما لا يفوتني أن أقدم تحية تقدير لموظفي كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة ورقلة على كل التسهيلات .

وأتقدم بالشكر و العرفان لجامعة قاصدي مرباح ورقلة التي فتحت لنا أبوابها ومكتباتها لمساعدتنا في إنهاء دراساتنا.

كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر إلى كل المعلمين و الأساتذة في كل الأطوار الابتدائي و المتوسط و الثانوي على كل الجهد الذي بذلوه لتعليمنا و الذين بفضلهم نحن وصلنا لهذه المرحلة



الإهداء

اهدي ثمرة جهدي وعملي هذا إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واقتن رضاها برضي الرحمان وارتبطت طاعتها بطاعة الخالق ° معلمة الأجيال رمز العطاء و نبع الحنان والدي (بوماده عائشة) حفظها الله وبارك في عمرها .

إلى من يسر لي طريق العلم والدي حفظه الله وبارك في عمره .

إلى أحب الناس إلى قلبي إخواني(أسامة ° فارس ° سيف الدين) حفظهم الله

إلى كل عائلتي الكريمة

إلى كل أصدقاء ورفقاء الدرب و اخص بالذكر صديقتي "سعيدة بونواشة"

إلى كل من ساعدني بالقول والفعل وكان سندا لي في انجاز هذا العمل

"فاللهم وفقني بإذنك ياربي"



حقبة

المقدمة

مقدمة:

تعيش المنظمات في عصرنا الحالي تسارعا مطردا في كافة مجالات الحياة المختلفة العملية، والاقتصادية، الثقافية، والإنسانية، وفي ظل هذا التسارع المحموم تسعى المنظمات إلى تحقيق ما تضعه من أهداف باستخدام كافة الإمكانيات والموارد المتاحة، ويعتبر العنصر البشري أحد أهم مقومات المنظمة، التي يجب الحفاظ عليها، والسعي لتطويرها من أجل الرقي بها نحو الأفضل، ذلك لأنه أصبحت الأمم القوية في عصرنا تقاس بما تملكه من ثروة بشرية متعلمة قادرة على الإبداع والإنتاج، وبما تحمله من فكر وقيم تساعد في ترسيخ السلوكيات الحضارية الراقية.

إن القيم هي الأساس في أية ثقافة تنظيمية وجوهر فلسفتها لتحقيق النجاح كما أنها شعور بالتوجهات المشتركة لكل الأفراد داخل المصالح والأقسام وتعد مؤشرات لتصرفاتهم اليومية، فضلا عن ذلك فإن الإدارة تحصل بلا شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم مشتركة، إذ يكون الموظفون على معرفة بالمعايير التي يجب الالتزام بها وهي أيضا تكريس للسلوك المرغوب فيه.

وتعتبر القيم التنظيمية محددة للسلوك التنظيمي الذي يؤثر على التفاعل داخل الإدارة بين الموظفين ومن أجل توجيه سلوك المورد البشري نحو تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة، تقوم الإدارة بمجموعة من الإجراءات تمثل نموذج معين من النماذج التي يستعان بها في تلك المسائل التي تحتاج إلى استجابات سريعة وآنية وفعالة كنموذج التمكين الذي له آثار فعالة في تحسين الأداء وتحقيق الرضا الوظيفي وشعور الأفراد بأهميتهم، لأن الحياة في المنظمة تصبح ذات معنى بالنسبة لهم مما يؤدي إلى خلق شعور بالمسؤولية والتحرر واتخاذ القرار .

وتأسيسا على ذلك تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على القيم التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي، وقد قسمت الدراسة

إلى ثلاثة فصول فصول، حيث تناول الفصل الأول (الإطار العام للدراسة) تناولنا فيه طرح إشكالية الدراسة وأهمية الدراسة وأهدافها وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة، والمدخل النظري للدراسة.

أما الفصل الثاني تم التطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية والتطبيقية حيث يتم تحديد المنهج والعينة ومجالات الدراسة مع تحديد أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

أما الفصل الثالث تم التطرق فيه هذا الفصل عرض البيانات التي تم جمعها من الميدان، وبعدها تفرغ البيانات في جداول ثم تحليلها ومناقشتها وتحليل النتائج المتوصل إليها ومعرفة النتيجة العامة.

الفصل

الأول

الإطار العام

للحراسة

- 1- الإشكالية .
- 2- أسباب اختيار الموضوع .
- 3- أهمية الدراسة .
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- تحديد مفاهيم الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.
- 7- المدخل النظري للدراسة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية .

إن الاهتمام بالعنصر البشري أصبح من أولويات كل منظمة حتى تضمن البقاء والاستمرار وتحقيق الأهداف المنشودة، بحيث ركز العديد من الباحثين على أهمية هذا العنصر في المؤسسة من أجل تحقيق الجودة وارتفاع الأداء حيث تغيرت نظرة الباحثين لهذا العنصر في المؤسسة على أنه مجرد آلة إلى اعتباره عنصر إنساني له مشاعر وأحاسيس ويتأثر بطبيعة العمل كما دعت إليه النظريات الحديثة إلا أنه أصبح الآن عنصر مهم في المنظومة الإدارية فوجد أن ميزة المنظمات وفعاليتها لا ترتبط فقط بالجانب المادي و ما تقدمه من عوائد لأفرادها بل ترتبط أكثر بنوعية المنظومة القيمية للتنظيم و للأعضاء.

كما أثبتت التجربة اليابانية بالدلائل العلمية أن مبادئ نظرية Z التي تبنتها مؤسسات اليابان في الإدارة قد حققت نجاح باهرا على عكس تجارب دول أخرى و ارتبط هذا النجاح بطبيعة الفرد العامل في حد ذاته و ارتباطه الشديد بالمنظمة التي ينتمي إليها وتقديسه للعمل و الوقت و تركيبته القيمية التي تعني أن مصلحة العامل هي مصلحة المنظمة.

و لان عنصر القيم من ابرز العناصر التي تقود إلى نجاح المنظمات هذا جعل العلماء يتطرقون إلى القيم التنظيمية كمحاولة منهم لفهمها من اجل تفسير السلوك الإنساني باعتباره من العناصر التي تبني وتشكل جميع القرارات التي يتم تنفيذها في المؤسسة وقد جاءت بعض الدراسات لتشخيص هذه القيم لدى فئة مهمة داخل المنظمة ألا وهم القادة و المدبرون و نخص بالذكر دراسة ديف فرانسيس و مايك وودكوك للقيم التنظيمية.

وبذلك اعتبر الكثيرون أن فهم و معرفة القيم التنظيمية هو أمر حيوي و هام من اجل إدارة المنظمة بنجاح لهذا نجد أن للقيم دور أساسي في توجيه و تحديد السلوك الإنساني و يختلف الأفراد في القيم التي يؤمنون بها وفق العديد من المتغيرات فبالعض يعتقد أن قيم إدارة الإدارة هي القيم الأسمى و البعض الآخر يعتقد أن قيم التعاون و العدالة هي القيم الأسمى وقد أكدت العديد من الدراسات على أهمية القيم في التفاعل بين الموظفين أي شكل كان هذا التفاعل سواء كان ايجابي يؤدي إلى نشوء علاقات جيدة بين العمال و الشعور بالرغبة في انجاز الأعمال اليومية مما يؤدي إلى تحقيق الرضا الوظيفي أو كان سلبى يؤدي إلى صراع بين العمال مما يقلل أداء العمال وعدم تحملهم للمسؤولية و انعدام الرغبة في العمل و بالتالي عدم رضا العمال عن العمل.

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لتعدد واختلاف المداخل التي تناول بها العلماء والباحثون مفهوم الرضا الوظيفي، فقد نال اهتمام العديد من المختصين في العلوم الإنسانية و الاجتماعية على حد سواء كعلم الاجتماع و علم النفس و الاقتصاد. إذ تنبع أهمية الرضا الوظيفي للأفراد من حيث انه يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الأفراد اتجاه وظيفتهم إذ أن هذه المشاعر تعطي للوظيفة قيمة مهمة تتمثل في رغبة الفرد في العمل و ما يحيط به و بما أن رغبات الأفراد مختلفة و متباينة لذا فان هناك تباينا في اتجاهاتهم نحو القيم ذات الأهمية بالنسبة إليهم فبالعض يعطي قيمة عليا للاحتياجات المادية قياسا بالعوامل الأخرى في حين أن البعض الآخر يعطي قيمة أعلى للاحتياجات المعنوية و الاستقرار الوظيفي.

وبالتالي اهتمت المنظمات بدراسة رغبات الأفراد و مدى الرضا الوظيفي الذي يوجهه سلوكه تجاه العمل الذي يؤديه نحو تحقيق أهداف المنظمة لهذا فان المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء عملهم هو درجة رضاهم عن العمل أي أن بقدر ما تزيد العوائد التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزيد جهد الفرد أداء عمله وبالتالي تحقيق رغبات و طموحات الأفراد و إشباع حاجاتهم هو السبيل لاستمرار المنظمة وتحقيق أهدافها.

كما أن الجهود التي تبذلها المؤسسات من حوافز ومكافآت وعلاوات وترقيات لا تكون لوحدها هي العامل المهم في رضا العاملين ، بل هناك عامل مهم آخر له دور ألا وهو القيم التنظيمية.

ومن ثم فان دراستي هاته ستهتم بتقصي دور القيم التنظيمية في الرضا الوظيفي للعاملين ومنه نطرح الإشكال التالي:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

التساؤل الرئيسي.

ما الدور الذي تقوم به القيم التنظيمية لتحقيق الرضا الوظيفي؟

التساؤلات الفرعية.

1/ هل تساهم اللوائح و القوانين الإدارية في تحقيق إشباع الاحتياجات لدى العمال؟

2/ هل لقيمة التعاون دور في استقرار الفرد العامل داخل المؤسسة؟

3/ هل لقيمة العدالة في توزيع المهام دور في ارتياح وقناعة العامل داخل المؤسسة؟

2-أسباب اختيار الموضوع.

أ-أسباب موضوعية.

1/ البحث في القيم التنظيمية كونها تشكل المصدر الأساسي في بناء المؤسسة و استمرارها.

2/ الوقوف على دور القيم التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي.

ب-أسباب ذاتية.

إن ما شد انتباهي هو تلك الآراء السلبية لكثير من العاملين اتجاه وظائفهم فنجد عبارات التذمر من جهة و كذلك انتشار مظاهر الكسل والإهمال والتواكل وعدم إتقان العمل من جهة أخرى، هذا ما ولد لدي الرغبة للخوض في هذا الموضوع المتعلق بالرضا الوظيفي.

3-أهمية الدراسة.

1/ قابلية الموضوع المختار للبحث العلمي وإمكانية التحقق منه ميدانيا وإمكانية إخضاعه للإجراءات المنهجية.

2/ التعرف على الدور الذي تلعبه القيم التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي.

3/ تعدد الدراسات التي تناولت موضوع القيم التنظيمية والرضا الوظيفي والتي توصلت إلى نتائج مختلفة ومتباينة تتعلق كل منها ببيئتها ومحيطها' ومن هذا المنطلق أردت أن ادرس هذا الموضوع في بيئتنا الجزائرية التي تختلف عن بيئة غيرنا وذلك من اجل الوقوف على مجمل الأسباب الحقيقية التي تؤدي إلى تواجد ظاهرة عدم الرضا لدى العمال في المؤسسة الجزائرية.

4-أهداف الدراسة.

1/ معرفة كيف تساهم اللوائح و القوانين الإدارية في تحقيق الرضا الوظيفي.

2/ محاولة التعرف على دور قيمة التعاون في تحقيق الرضا الوظيفي.

3/ محاولة التعرف على قيمة العدالة ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي .

4/ الوقوف على الدور الذي تلعبه القيم التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي .

5-مفاهيم الدراسة.

5-1 القيم.

أ-لغة: القيم من الناحية اللغوية جمع مفردة قيمة، وهي الشيء و المقدار، أو الثمن

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

اما في «لسان العرب» فيقال: القيم: الاستقامة، وفي حديث: «قل آمنت بالله ثم استقم»، فُيُسر على وجهين، قيل: هو الاستقامة على الطاعة، وقيل: هو ترك الشرك، أبو زيد: أقمت الشيء وقومته، فقام بمعنى استقام، وقال في معنى قوله تعالى: ﴿وَلَا تُؤْتُوا السُّفَهَاءَ أَمْوَالَكُمُ الَّتِي جَعَلَ اللَّهُ لَكُمْ قِيَامًا﴾¹ (النساء: 5)

ب-اصطلاحاً: فهي مجموعة الصفات الأخلاقية التي يتميز بها البشر، وتقوم الحياة الاجتماعية عليها ويتم التعبير عنها باستخدام الأقوال والأفعال، كما أنها مجموعة من الأخلاق الفاضلة التي اعتمدت على التربية الإسلامية في توجيه السلوك البشري للقيام بكل عمل، أو أو قول يدل على الخير.²

ويعرف طهطاوي القيم بأنها: مجموعة المبادئ والقواعد والمثل العليا، التي يؤمن بها الناس ويتفوقون (عليها فيما بينهم ويحكمون بها على تصرفاتها المادية والمعنوية).³

أما كرلنجر فيرى بأنها: تنظيم الاعتقادات والإيحاءات بالاستناد إلى ما رجع تجريدية أو مبادئ، وإلى عادات سلوكية أو أنماط وإلى غايات الحياة .

ومما سبق يتضح لنا أن القيم هي الحكم بالإيجاب أو السلب على مظاهر معينة فينتج هذا الحكم من المواقف التي مر بها الفرد والخبرة المخزنة لديه في ذهنه وهذه المواقف والخبرة تكون له اتجاهات إيجابية وسلبية حيال المواقف والأشياء والأشخاص بغض النظر إذا كانت أحكامه صحيحة أو خاطئة.

5-2 مفهوم التنظيم.

أ- التنظيم لغة: من الفعل نَظَّم، ينظم، تنظيماً، ومنظمة وهي ترجمة للمصطلح الفرنسي (organisation)

ب-أما اصطلاحاً: فالتنظيم هو التوزيع والترتيب للمنظم للأفراد الذين يعملون لتحقيق أهداف محددة في ضوء توضيح اختصاص ومسؤولية كل منهم.⁴

5-3 مفهوم القيم التنظيمية.

القيم التنظيمية اصطلاحاً هي الاعتقاد الذي تبني عليه الأعمال في المنظمة وتعمل على تحديد الاختيار بين الصالح والسيء وبين المهم وغير المهم، وهي تعمل على توجيه السلوك في المنظمة ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، كما تعكس الخصائص الداخلية للمنظمة فهي التي تحدد الخطوط العريضة لتوجيه السلوك ووضع القرارات وتشكل القيم التنظيمية جانباً مهماً من معتقدات العاملين في المنظمات الإدارية و رغباتهم، وهي مجموعة المبادئ التي تسير سلوك العامل وتوجهه بطريقة موضوعية وغير متحيزة وتشكل له معيار يحكم على أساسه بصواب سلوكه أو خطئه اتجاه ممارسته كمنشآت معين في المؤسسة.⁵

¹ العلامة أبو الفضل: ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار صادر، ط 1374 هـ، 1955 م، المجلد الثاني عشر، ص 499، 504 بتصرف.

² بكوش ليلي 'القيم التنظيمية مدخل مفاهيمي' جامعة قاصدي مرباح ورقلة '2017' ص 561.

³ أسماء بن تركي 'القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية الإدارة المدرسية'، مذكرة لنيل شهادة الماجستير 'جامعة محمد خيضر بسكرة' 2007/2008 ص 22.

⁴ رابع كعباش: علم اجتماع التنظيم، محبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، د.ط، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 27 .

⁵ قريشي نجاة 'القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية التنظيم' مذكرة لنيل شهادة الماجستير 'علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية' جامعة محمد خيضر بسكرة' 2006/2007 ص 10

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

و يعرفها موسى اللوزي بأنها: عبارة عن الخصائص الثابتة نسبياً للمحيط الداخلي للمنظمة التي يدرکها أعضائها و يتعايشون معها و يعبرون عنها. ¹

كما تعرف القيم بأنها: المعتقدات التي يحملها الأفراد و الجماعات و المتعلقة .بالأدوار و الغايات التي تسعى لها المنظمة أي تحقيق أهداف المنظمة "

و ترى نادية العارف أن القيم التنظيمية هي: "اتجاهات تعمل كموجه للسلوك داخل التنظيم" و يعرفها كل من الباحثان فرانسيس و وود كوك بأنها: عبارة عن معتقدات بخصوص ما هو حسن أو سيء و ما هو مهم أو غير مهم، و تبنى عليها أعمالنا في المنظمات

و يعرفها ماهر بأنها " ذلك الهيكل المثالي من المبادئ الذي ينظر من خلاله الفرد إلى ما يجب أن يكون عليه سلوكه و سلوك الآخرين و تنعكس هذه القيم على السلوك الخارجي للأفراد".²

وهنا يتضح أن القيم التنظيمية هي الجانب الغير ملموس للمنظمة و الذي ويعبر عن الالتزامات الأساسية للأفراد اتجاه منظماتهم. المفهوم الإجرائي للقيم التنظيمية: قيم العمل السائدة في مؤسسة اتصالات الجزائر وهي عبارة عن معايير ومواصفات مفضلة لدى العاملين بها و التي تؤدي إلى تبنيهم مجموعة من السلوكيات المفضلة لديهم والتي تؤدي إلى تحسين وتطوير ظروف عملهم.

5-4 تعريف الرضا الوظيفي.

أ- الرضا: هو إحساس وشعور ينتج عن تقييم الفرد لوضعيته، بحيث يرتبط بما يتمناه الفرد أو يتوقعه وما يقدم له أو يجده.

ب- الوظيفة: هي مهنة أو عمل أو مكانة ما أو مجموعة مهام في مركز معين.

و يعرفه هيرت بأنه: "كل ما يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم، وتحديد تلك المشاعر من زاويتان: ما يوفره العمل للعاملين في الواقع، وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم".³

هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.

والرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك: عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه: حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محباً له ومقبلاً عليه في بدء يومه دون أية غضاضة.

وأخيراً يمكن القول أن الرضا الوظيفي هو نتيجة تفاعل الفرد مع وظيفته وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وانتمائه وتفاعله مع جماعة عمله ومع بيئة العمل الداخلية والخارجية وبالتالي فهو يشير إلى مجموع المشاعر الوظيفية أو الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله⁴

¹ قريشي نجاة نفس المرجع السابق ص 11

² ماهر محمود عمر، سيكولوجية العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ط3، الإسكندرية، مصر، 1992.ص112

³ عراب عبد القادر 'الثقافة التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي' مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم

2016/2015.ص 11

⁴ منال البارودي 'الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين' ط1' المجموعة العربية للتدريب والنشر '2015' ص39.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أما ستون فيراه: "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي، ورغبته في النمو التقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها".

أما ميسر و هيت فيعرفان الرضا الوظيفي: يأتي في مركز جودة الحياة الوظيفية والتي تعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات أو رغبات العاملين.

في حين يراه طلعت إبراهيم لطفى: "هو مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد".

أما مركز البحوث بجامعة ميتشجان فيعرفه: "بأنه ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة بانتمائه للمشروع¹".
التعريف الإجرائي للرضا الوظيفي:

هو حالة الارتياح والقبول الذي ينشأ لدى العامل عن إشباع الحاجات و الرغبات التي توفرها الوظيفة وبيئة العمل له في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

5-5 تعريف المؤسسة:

أ- من حيث الدلالة السوسولوجية: يمكن اعتبار المؤسسة أنظمة ذات معايير مترابطة تنبع من القيم المشتركة والمعتمة من خلال مجتمع معين أو مجموعات اجتماعية معينة بوصفها أحد طرقها الشائعة في التمثيل والتفكير والإحساس، وتمثل جزءا لا يتجزأ من الحياة الاجتماعية، كما أنها تعد مصدرا للممارسات الاجتماعية المتكررة، والتي تضطلع من خلالها معظم الأنشطة الاجتماعية، وعلى هذا النحو تعتبر المؤسسات شيئا جوهريا بالنسبة إلى فكرة البنيان الاجتماعي والتنظيم البنوي للنشاطات البشرية.

أما ميشيل مان فيؤكد أن مصطلح المؤسسة في علم الاجتماع جرى تطبيقه بوجه عام على مظاهر من السلوك الاجتماعي، تنظمها معايير وقيم وقوانين تتصف بالرسوخ القوي، وسهولة التعرف عليها، والثبات النسبي، وقد سبقت الأدلة أحيانا أن جميع المجتمعات يمكن أن تحلل إلى مجالات مؤسسية يسهل تناولها، مثل الأسرة، والقراءة، والمؤسسات الاقتصادية والسياسية والثقافية، ويقوم كل من هذه المؤسسات بتنظيم جوانب مهمة من الحياة الاجتماعية.

وفي السياق ذاته، يؤكد معن خليل العمر أن مصطلح المؤسسة يستعمل بشكل واسع لوصف الممارسات الاجتماعية المتكررة، يشكل دوري ومنتظم، معتمدة ومصانة من قبل المعايير الاجتماعية ولها أهمية جوهريّة في البناء الاجتماعي مثل الدور الاجتماعي، ويشير المصطلح أيضا إلى تأسيس أنماط السلوك، فالمؤسسة وحدة ذات أهمية عامة متداخلة بشكل تعاوني مع مجموعة من الأدوار، لذا تعد المدرسة مؤسسة اجتماعية تشمل أدوار التلاميذ والمعلمين.²

5-6 تعريف الدور.

أ- في اللغة .:

دور: دار الشيء يدور دورا ودوراناً ودؤورا، واستدار وأدرته أنا ودورته وأداره غيره ودور به ودرت به وأدرت استدرت، ودوره مدارورة ودوارا، دار معه.

¹ عراب عبد القادر 'الثقافة التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي' مذكرة لنيل شهادة الماستر 'تخصص علم اجتماع التنظيم' جامعة مولاي الطاهر سعيدة '2015/2016. ص 40

² مطبوعة موجهة لسنة ثالثة ليسانس 'علم الاجتماع تنظيم وعمل' التحليل السوسولوجي للمؤسسة الجزائرية 'جامعة 8 ماي 1945' قالمة '2016/2017 ص 6

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الدور: قد يكون مصدرا، في الشعر ويكون دورا واحدا من دور العمامة ودور الخيل وغيره عام في الأشياء كلها¹.

ب- في الاصطلاح

لقد عرف "الدور" في قاموس علم الاجتماع لمؤلفه "فريدريك معتوق" كما يلي: "الدور الاجتماعي في علم الاجتماع مقاربات منهجية عدة تمخضت عن مفاهيم مختلفة نسبيا، ولو أن محورها واحد في علم الاجتماع وفي علم النفس الاجتماعي، فعلى صعيد الجماعة الدور هو نموذج سلوكي مرسوم لجميع الأفراد الذين يشاطرون وضعية اجتماعية واحدة (أرباب العمل- المزارعون- التجار- المعلمون وغيرهم)، وهذا الدور مقبول من قبل الجميع ويعبر عن معايير وقيم مشتركة وواحدة، ولقد أشار عالم الاجتماع الأمريكي تالكوت بارسونز (1979/1902) من ناحيته إلى أن الدور الاجتماعي يمثل أيضا نماذج سلوكية متبادلة يكتسبها الفرد من خلال الاحتكاك بجماعات أخرى غير جماعته، حيث أن دور جماعة معينة ينتظم طبقا للأدوار الموجودة عند الجماعات الأخرى التي يحتك حكاما بها خلال الحياة اليومية والعملية، ويمكن أن يعني الدور الاجتماعي أيضا عادة اجتماعية قديمة، مورثة ومقتبسة لاشعوريا في مسلك الحياة اليومية والعملية، كدور رجل الدين في الأرياف في مباركة المواسم الزراعية كي تأتي غنية ووفيرة.

2

6- الدراسات السابقة

الدراسة الأولى³: القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية التنظيم دراسة لاتجاهات الإطارات المسؤولة بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ENICAB بسكرة.

مذكرة مكتملة مقدمة من طرف نجاة قريشي للحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية للسنة الجامعية 2006/2007.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين اتجاهات الإطارات المسؤولة نحو القيم التنظيمية وفعالية التنظيم، وذلك من خلال البحث عن إجابة للتساؤلات التالية:

✓ ما هي اتجاهات الإطارات المسؤولة نحو القيم التنظيمية السائدة في المنظمة والمتعلقة بأسلوب إدارة الإدارة، إدارة المهام، إدارة العلاقات وإدارة البيئة؟

✓ ما هي اتجاهات الإطارات المسؤولة نحو فعالية التنظيم؟

✓ ما هي طبيعة العلاقة بين اتجاهات الإطارات المسؤولة نحو هذه القيم واتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم؟

هدفت الدراسة إلى:

✓ التعرف على اتجاهات الإطارات المسؤولة نحو القيم التنظيمية المتعلقة بأسلوب إدارة الإدارة، وإدارة المهام، وإدارة العلاقات، وإدارة البيئة في المنظمة مجال الدراسة.

✓ التعرف على اتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم من خلال بعض المؤشرات الداخلية والخارجية.

✓ معرفة فيما إذا كانت هناك علاقة بين اتجاهات الإطارات المسؤولة نحو هذه القيم واتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم.

✓ تحديد طبيعة هذه العلاقة.

¹ جمال الدين ابن منظور: لسان العرب، دار صادر، المجلد السادس، بيروت لبنان 1997، ص 468

² فريدريك معتوق: معجم العلوم الاجتماعية (الإنجليزي-فرنسي-عربي) أكاديميا، بيروت لبنان 2001، ص 286

³ قريشي نجاة 'القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية التنظيم' مذكرة مكتملة للحصول على شهادة الماجستير 'تخصص علم الاجتماع تنمية موارد بشرية' 2006/2007.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

و لتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي ' مستخدمة الاستبيان كأداة لجمع البيانات ' معتمدة على مقياس ليكرت المتدرج ذي 5 نقاط .

هذا الاستبيان طبق بطريقة المسح الشامل على (50) إطار مسؤول، والمقسمة كما يلي (06) إطارات مسيرة (14) إطار سامي و (30) إطارا متوسطا.

وبعد تطبيق الاستبيان على مجتمع الدراسة وتحليل البيانات المتحصل عليها ومناقشتها وتوصلت هذه الدراسة إلى:
وجود علاقة طردية موجبة بين اتجاهات الإطارات المسؤولة نحو القيم التنظيمية السائدة بأبعادها الإدارية و اتجاهاتهم نحو فعالية التنظيم، أي أنه كلما هناك ممارسة عالية للقيم التنظيمية المدروسة، كلما ازدت الفعالية التنظيمية، و وجود اتجاهات إيجابية على مستوى مفردات الدراسة للقيم التنظيمية.

الدراسة الثانية:¹

القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية الإدارة المدرسية، أسماء بن تركي، 2008، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة.

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة القيم التنظيمية بفعالية الإدارة المدرسية، وذلك من خلال البحث عن إجابة للسؤال التالي:

✓ ما مدى ممارسة أعضاء الإدارة المدرسية للقيم التنظيمية؟

✓ ما مستوى فعالية الإدارة المدرسية في ظل القيم التنظيمية الممارسة؟

قامت الباحثة بدراسة ميدانية وصفية تهدف إلى معرفة علاقة القيم التنظيمية السائدة بالإدارة المدرسية وذلك من خلال:

✓ التعرف على درجة ممارسة كل من قيمة الانضباط في العمل، وقيمة إتقانه لدى أعضاء إدارة المدرسة الثانوية في أداءهم لوظائفهم.

✓ التعرف على درجة ممارسة قيمة العلاقات الإنسانية، وقيمة المشاركة الجماعية فيما بينهم.

✓ التعرف على مستوى فعالية الإدارة المدرسية في ظل القيم التنظيمية السائدة.

أجريت هذه الدراسة على ثانويات بلدية بسكرة، والمقدر عددها ب 11 :ثانوية وكان مجتمع الدراسة يتكون من 205 إداري في المدارس الثانوية منهم (48) أستاذ، حيث كانت الدراسات مسحية لكل أعضاء الإدارات المدرسية الذين تم ذكرهم في التشريع المدرسي، لكل إدارة مدرسية من إدارات مجتمع الدراسة، ولأن هذه الدراسة دراسة استطلاعية اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، مستخدمة الاستبيان كأداة جمع المعلومات معتمدة على مقياس ليكرت الخماسي للاتجاهات .

وتوصلت **التالي:**

النتائج

قيمة الانضباط وإتقان العمل داخل الإدارة المدرسية ممارسة بدرجة فوق المتوسط من خلال الحضور في الوقت المحدد، إتباع الإجراءات المسيرة للعمل الإداري قيمة العلاقات الشخصية المتبادلة بين الأعضاء ممارسة بدرجة فوق المتوسط، من خلال الثقة المتبادلة والعلاقات الاجتماعية المتبادلة بين الأعضاء.

مستوى فعالية الإدارة المدرسية في ظل القيم التنظيمية السائدة هو بدرجة متوسطة، من خلال الانضباط والإتقان في أداء الوظائف، وتحقيق حاجات الأعضاء بالمشاركة الجماعية.

¹ أسماء بن تركي ' القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية الإدارة المدرسية ' مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التربية ' محمد خيضر بسكرة، 2009/2008

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الدراسة الثالثة¹

للطالبة والباحثة عجال مسعودة، بعنوان القيم التنظيمية و علاقتها بجودة التعليم العالي، دراسة ميدانية بجامعة بسكرة ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير 1 في علم النفس العمل .و السلوك التنظيمي 2010/ 2009

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة الموجودة بين القيم التنظيمية و جودة التعليم العالي داخل الجامعة ،وتحديد طبيعة العلاقة بينهما و انطلقت من التساؤلات التالية:

ما هي آراء الإطارات المسؤولة أساتذة، أساتذة إداريين في القيم التنظيمية في منظمة التعليم العالي، والمتعلقة ب :إدارة الإدارة، إدارة المهام، إدارة العلاقات، إدارة البيئة.؟

ما هي آراء الإطارات المسؤولة في جودة التعليم العالي.؟

ما هي طبيعة العلاقات بين آراء الإطارات المسؤولة في هذه القيم وآرائهم نحو جودة التعليم العالي.؟

كما صاغت الباحثة الفرضية العامة على النحو التالي:

هناك علاقة طردية موجبة بين فعالية القيم التنظيمية للأفراد العاملين و جودة التعليم العالي.

الفرضيات الجزئية:

- ✓ توجد علاقة طردية بين إدارة الإدارة و بين جودة التعليم العالي.
- ✓ توجد علاقة طردية بين إدارة المهمة و بين جودة التعليم العالي.
- ✓ توجد علاقة طردية بين إدارة العلاقات و بين جودة التعليم العالي.
- ✓ توجد علاقة طردية بين إدارة البيئة و بين جودة التعليم العالي.

و قد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ،و اختارت الباحثة في الوهلة الأولى عينة قصديه تتكون من أساتذة و إداريين ،و التي تتكون من عمداء الكلية و نوابهم ،و رؤساء الأقسام و مساعديهم .و نظرا للصعوبات التي تلقتها الباحثة ،فقد تم تمديد العينة إلى كل أساتذة جامعة بسكرة الدائمون ،و بشكل مقصود و قدر عددهم ب 227 أستاذ معتمدة في هذا البحث على أدوات الاستمارة

في جمع البيانات و المعلومات.

و أسفرت نتائج هذه الدراسة إلى:

- ✓ كانت درجة ممارسة القيم التنظيمية بأبعادها الأربع ايجابية بدرجة متوسطة .
- ✓ هناك وجود لممارسة ايجابية للجودة بدرجة متوسطة تميل إلى السلبية .
- ✓ هناك علاقة طردية قوية وموجبة بارتباط قوي قدر ب 0,67 :بين متغير القيم التنظيمية ومتغير جودة التعليم العالي بدليل تحقق الفرضيات الأربعة الجزئية..

يعني أن هناك تقارب كبير بين نتائج درجة ممارسة القيم التنظيمية ونتائج درجة ممارسة أبعاد الجودة، ولذلك نستنتج أن درجة ممارسة الجودة ترتفع بارتفاع درجة ممارسة القيم التنظيمية وهو ما يفسر العلاقة الطردية بين القيم التنظيمية وجودة التعليم العالي كما جاء في الفرضية العامة لهذه الدراسة.

الدراسات العربية :

¹ عجال مسعودة ،القيم التنظيمية و علاقتها بجودة التعليم العالي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و السلوك التنظيمي ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،2010/2009

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

"القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الأداء" خالد بن عبد الله الحنيطة، ماجستير¹ 2003

هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي العلاقة بين القيم التنظيمية وكفاءة الأداء لدى العاملين في الخدمات الطبية؟
والتساؤلات الفرعية التالية:

ما هي القيم التنظيمية السائدة لدى العاملين في الخدمات الطبية؟

ما هي العلاقة بين القيم التنظيمية و كفاءة الأداء لدى العاملين في الخدمات الطبية؟

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من القيم التنظيمية وكفاءة الأداء وبين

المتغيرات الشخصية؟

معتمدا على المنهج الوصفي بأسلوب المسح الاجتماعي، مستخدما الاستبيان كوسيلة لقياس مستوى القيم التنظيمية السائدة في

الخدمات الطبية، و مستوى كفاءة الأداء، معتمدا في بنائها على مقياس ليكرت المتدرج ذي خمس نقاط، طبقت هذا الاستبيان

على عينة عشوائية طبقية عدد أفرادها 385 فرد، جاءت أهم نتائج تحليلها

ومناقشتها كما يلي:

تبين أن القيم التنظيمية المطبقة داخل الخدمات الطبية مرتفعة .

تصنف كفاءة الأداء لدى العاملين بشكل عام بالمرتفع .

توجد علاقة إيجابية بين القيم التنظيمية و المتغيرات الشخصية و الوظيفية

توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين خمسة من القيم التنظيمية و بين كفاءة الأداء و هي: القانون و النظام،

التنافس، القوة، الدفاع، الكفاءة، حيث ترتفع كفاءة الأداء بارتفاع هذه القيم، أما بقية القيم فلم يثبت أن لها علاقة ذات دلالة

إحصائية بكفاءة الأداء.

الدراسة الخامسة: ²

دراسة عيساوي وهيبة 2011/2012 بعنوان أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد الشبه

الطبيين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية تراي بوجمة بشار³ 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 .

¹ خالد بن عبد الله الحنيطة، القيم التنظيمية و علاقتها بكفاءة الأداء، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ،أكاديمية نايف العربية، 2003 .

² عيساوي وهيبة³ اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان-الجزائر، 2011/2012.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية، على اعتبار أننا مجتمع مسلم يجب أن تتمتع مؤسساته ثقافة تنظيمية إيجابية تعكس حب العمل وقيمه.

وتمثلت إشكالية الدراسة في: كيف تؤثر الثقافة التنظيمية في الرضا الوظيفي للأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الإستشفائية؟ وقد تفرعت الإشكالية إلى الأسئلة التالية:

ما درجة الرضا الوظيفي للأفراد؟

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

-فرضيات الدراسة:

- ✓ توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي للأفراد .
- ✓ درجة الرضا الوظيفي للأفراد الشبه طبيين هي منخفضة .
- ✓ الجانب المعنوي للثقافة التنظيمية لديه أقوى معامل ارتباط.

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.

الدراسة السادسة:

دراسة مسعود بورغدة محمد بعنوان الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية و الرياضية وعلاقته بأدائهم أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في نظرية و منهجية التربية البدنية و الرياضية سنة 2008³ كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية³ جامعة منتوري قسنطينة.

تناولت هذه الدراسة إشكالية الرضا الوظيفي و علاقته بأداء أساتذة التربية البدنية و الرياضية³ وتحاول التعرف على مستوى الرضا الوظيفي للأستاذ³ ومدى تأثير العوامل المرتبطة به على رفع أو زيادة الأداء في الميدان التربوي.

و تحددت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية وأدائهم؟

وقد تفرع عن التساؤل الرئيسي³ التساؤلات الفرعية التالية:

1/ هل أساتذة التربية البدنية و الرياضية راضون عن وظيفتهم و عن عوامل ظروف العمل والعلاقة مع الزملاء و الترقية و الأجر و الإشراف و التلاميذ؟

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

2/ هل أساتذة التربية البدنية و الرياضية يمتلكون الكفايات اللازمة لأداء نشاطهم التدريسي وفق المحاور التي بنيت عليها استبانة البحث: التخطيط و التنفيذ والتقييم و التنظيم وإدارة الفصل؟

3/ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي و الأداء تعزى لخصائص الشخصية الجنس و الخبرة وعلاقة العمل و الالتحاق بقسم التربية البدنية و الرياضية؟

4/ هل توجد علاقة بين الخصائص الشخصية وكل من الرضا الوظيفي و الأداء؟

5/ هل توجد علاقة بين عوامل الرضا و الأداء ؟

6/ هل هناك تأثير لمتغيرات الدراسة (الخصائص الشخصية و محاور الأداء الكلي) على الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية و الرياضية؟
وقد تمحورت فرضيات الدراسة في أن :

✓ أساتذة التربية البدنية و الرياضية غير راضيين عن وظيفتهم و عن عوامل ظروف العمل و العلاقة مع الزملاء و الترقية و الأجر و الإشراف و التلاميذ.

✓ أساتذة التربية البدنية و الرياضية لا يمتلكون الكفايات اللازمة لأداء نشاطهم التدريسي وفق المحاور التي بنيت عليها استبانة البحث : التخطيط و التنفيذ والتقييم والتنظيم وإدارة الفصل .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للرضا الوظيفي و الأداء تعزى لخصائص الشخصية الجنس و الخبرة و علاقة العمل و الالتحاق بقسم التربية البدنية و الرياضية.

وقد اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كما استعمل استبيانين لقياس الرضا الوظيفي و الأداء' الأول وزع على الأساتذة' والثاني وزع على مفتش مادة التربية البدنية و الرياضية ومديري المؤسسات التربوية' وشملت عينة الدراسة 115 أستاذ للتربية البدنية و الرياضية' موزعين على أربع ولايات: قسنطينة' باتنة' سطيف' الجزائر.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ❖ أساتذة التربية البدنية و الرياضية غير راضيين وظيفياً و بالتالي فان الفرضية الأولى محققة .
- ❖ أساتذة التربية البدنية و الرياضية يمتلكون الكفايات اللازمة لأداء نشاطهم التدريسي' وبالتالي الفرضية الثانية غير محققة.
- ❖ عدم وجود علاقة بين علاقة العمل وكل من التنفيذ و التقييم ومحور التنظيم وإدارة الفصل' فان ذلك لم يؤثر في العلاقة بين علاقة العمل و الأداء الكلي.
- ❖ تدني الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية و الرياضية و امتلاكهم لمستوى متوسط في الكفايات اللازمة لأداء واجبهم التدريسي.

الدراسة السابعة:1

¹ جبارة سامية 'رضا الأستاذ الجامعي و علاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية' مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع'2008' كلية العلوم الاجتماعية و الإسلامية' جامعة الحاج لخضر' باتنة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

جبارة سامية "رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية" دراسة ميدانية بجامعة باتنة³ مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع²⁰⁰⁸ كلية العلوم الاجتماعية و الإسلامية, جامعة الحاج لخضر³ باتنة.

تطرق هذه الدراسة إلى مستوى الرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي و أثره على أدائه بالمؤسسات الجامعية³ و العلاقة التي تربط كل منها بالأخر³ ومدى تأثير العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي على مردودية الأستاذ³ واهم العوامل المسببة لعدم الرضا.

وقد انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين رضا الأستاذ الجامعي و أدائه الوظيفي في الجامعة الجزائرية؟

وتفرع عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1/ هل الوضعية المهنية و الاجتماعية للأستاذ الجامعي تؤثر على أدائه البيداغوجي؟

2/ ما العلاقة بين العوامل المؤثرة في الرضا الأستاذ الجامعي و أدائه الأكاديمي؟

3/ هل رضا الأستاذ الجامعي عن الأجور و الحوافز يؤثر على أدائه الوظيفي في الجامعة؟

4/ هل رضا الأستاذ الجامعي عن علاقات العمل يؤثر على أدائه الوظيفي؟

5/ هل رضا الأستاذ عن النظام البيداغوجي و التنظيمي يؤثر على أدائه الوظيفي في الجامعة؟

وتقوم هذه الدراسة على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

مستوى رضا الأستاذ الجامعي عن العوامل الاجتماعية و المهنية يؤثر على أدائه الوظيفي في الجامعة.

الفرضيات الفرعية :

مستوى رضا الأستاذ الجامعي عن الأجور و الحوافز يؤثر على أدائه الوظيفي

مستوى رضا الأستاذ الجامعي عن علاقات العمل يؤثر على أدائه الوظيفي.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي و أداة الاستبيان لجمع البيانات الميدانية و المقابلة التي تمت مع رؤساء الأقسام وكذلك مع الأساتذة³ وزعت الاستمارة على عينة مكونة من 120 أستاذ بجامعة باتنة³ والتي تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية غير النسبية تمثل حوالي 20 بالمئة من مجموع أفراد مجتمع الدراسة الأصلي الذي بلغ عدده 1499 أستاذ³ خلال السنة الدراسية 2007-2008.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

*بلغت نسبة عدم الرضا الوظيفي 52.62 بالمئة من المجموع الكلي للعينة مقابل 43.47 بالمئة من نسبة الرضا الكلي³ وتعد نسبة عدم الرضا النسبة الغالبة مما يدل على أن الأساتذة الجامعيين يشعرون بعدم الرضا عن مجموعة العوامل المادية³ الاجتماعية و التنظيمية.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

*مجموع أفراد العينة عبرت عن عدم رضاها عن الأجر و الحوافز المقدمة في الجامعة الجزائرية' بنسبة 53.97 بالمئة وهذا يؤثر على الأداء الوظيفي لعضو هيئة التدريس.

*عدم رضا عضو هيئة التدريس عن علاقات العمل حيث بلغت نسبتها 52.25 بالمئة عن المجموع الكلي للعينة' وهذا يؤثر على أدائه الوظيفي في الجامعة.

* مستوى رضا الأستاذ الجامعي عن النظام البيداغوجي و التنظيمي يؤثر على أدائه الوظيفي' مما يؤكد صدق الفرضية الثالثة' حيث تبين أن نسبة 51.66 بالمئة من مجموع أفراد العينة قد اظهروا عدم رضاهم عن هذا النظام .

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة والتي انقسمت إلى قسمين القسم الأول تناول متغير القيم التنظيمية والقسم الثاني تناول متغير الرضا الوظيفي' حيث احتوى القسم الأول أربع دراسات من الدراسات السابقة تدور حول موضوع البحث' وقد لوحظ أن هذه الدراسات تناولت محور القيم التنظيمية ومراحلها كمتغير الدراسة التي تناولتها الباحثة ومثال ذلك دراسة كل من قريشي نجاة (2007) ودراسة عجال مسعودة (2008) ودراسة أسماء بن تركي (2006)' ونلاحظ أن كل هذه الدراسات متشابهة إلى حد كبير مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع إذ أنها تركزت حول القيم التنظيمية من جهة' حيث نجد كل الدراسات كانت على عمال تنفيذيين داخل المؤسسة .

أما من حيث الهدف فنجد أن جل الدراسات تنوعت أو اختلفت في تحقيق أهدافها' كما قد لاحظ الباحث أن كل هذه الدراسات استخدمت المنهج الوصفي.

وأما عن الأدوات البحثية المعتمدة في هذه الدراسات نجد جلها استخدمت الاستبيان للحصول على البيانات' وهذه الأدوات طبقت على عينة عشوائية (طبقية' قصدية) وخلصت هذه الدراسات إلى نتائج حيث اختلفت النتائج حسب الموضوع والمكان المدرس.

بحيث ساعدت الدراسات المحلية في إعطاء نظرة عن الجانب النظري للقيم التنظيمية، وكانت منبع علمي ثري، وخلفية علمية شكلت إطار نظري مناسب ساهم في وضع خطة لدراسي، وخاصة في تحديد الإشكالية والتساؤلات المطروحة، ثم الاستفادة من بياناتها ونتائجها وطريقة تحليلها وأسلوبها العلمي، وتوظيفها حسبما يتناسب مع موضوع دراستنا وخصوصية العينة مجال دراستنا، كما ساهمت الدراسة العربية في إبراز الدور الفعال الذي تلعبه القيم التنظيمية الإيجابية بين الأفراد، وأثارها ونتائجها الفعالة على الأداء والسلوك في مكان العمل.

أما القسم الثاني تناول ثلاث دراسات من الدراسات السابقة تدور حول موضوع البحث وقد لوحظ أن هذه الدراسات تناولت محور الرضا الوظيفي وأبعاده كمتغير الدراسة التي تناولها الباحث ومثال ذلك 'دراسة جبارة سامية (2008)' ودراسة مسعودة بورغدة (2008)' ودراسة عيساوي وهيبية (2011)' ونلاحظ أن كل هذه الدراسات تشابهت من حيث الموضوع' إذ أنها تركزت حول الرضا الوظيفي من جهة' إلا أن مجتمع البحث في كل الدراسات كان مختلف باختلاف طبيعة الدراسة.

أما من حيث الهدف فتتعدد الدراسات في تحقيق أهدافها كل على حسب طبيعة الدراسة' وفيما يتعلق بالمنهج فنجد كل الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

وأما عن الأدوات البحثية المعتمدة في هذه الدراسات قد استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وعليه فقد اختلفت الأهداف التي سعت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة عن أهداف، البحث الحالي إما بسبب اختلاف الموضوعات التي تناولتها الدراسات السابقة عن الموضوع الذي ينصب عليه محور اهتمام الدراسة الحالية أو بسبب اختلاف مجتمع الدراسة.

7- المدخل النظري للدراسة.

النظرية السوسيو مهنية: نظرية ذات العاملين.

تبنيت نظرية ذات العاملين لهيرزبيرج كمقاربة نظرية، لاسيما وان هاته النظرية تعد من أهم النظريات التي عاجلت موضوع الرضا الوظيفي 'فقد أسهمت بشكل فعال في توضيح العلاقة بين الرضا عن العمل والإنتاجية' حيث أجرى هيرزبيرج ورفاقه دراستهم على 200 من المهندسين والمحاسبين في الولايات المتحدة الأمريكية للتعرف على دوافع العاملين ودرجة رضاهم الوظيفي تجاه الأعمال التي يقومون بها .

إن تحقيق الرضا الوظيفي وعدم تحقيقه للعاملين يرتبط بالخوفز أو العوامل الدافعة وهي تلك الحاجات التي تدفع الفرد لتقديم المزيد من العطاء والنشاط ولذا فان وجودها في المنظمة له اثر ايجابي كاعتراف الإدارة بالعمل الجيد مثل الانجاز والتقدير من الزملاء.... وهذه العوامل تزيد من دافعية الفرد تجاه عمله وفي حالة غياب بعض هذه العوامل السابقة يشعر الفرد بدرجة اقل من الرضا ولكنها لا تؤدي إلى الشعور بعدم الرضا أي تمنع حالات عدم الرضا.

أما العوامل الخارجية الأخرى فقد أطلقوا عليها العوامل الوقائية حيث ترتبط ببيئة العمل وظروفه والحالة الاجتماعية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء والراتب والضمانات في العمل والأمن الوظيفي وأسلوب الإشراف والمركز الوظيفي وعدم توفر هذه العوامل يسبب عدم الرضا الوظيفي للفرد، ولكن إذا تم توفرها بشكل معقول فإنها تضمن عدم الاستياء في العمل و تمنع تدمير العاملين .¹

¹ عبد الستار مر كمال 'الثقافة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي' مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل جامعة بوزيان عاشور الجلسة 2013/2014 ص47.

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية

للحراسة

أولاً : مجالات الدراسة:

1/ المجال الجغرافي

2/ المجال البشري

3/ المجال الزمني

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً : أدوات جمع البيانات

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- مجالات الدراسة.

1-1 المجال الجغرافي.

أجريت هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

أولا: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة

1 / نشأة المديرية :

.وفق قرار المديرية العامة رقم 1502 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة ' و كانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003' أي بعد تقسيم قطاع البريد و المواصلات إلى مؤسستين ' بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم ' وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010' أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

تتواجد المؤسسة بوسط المدينة بقرب الحي الإداري لولاية ورقلة وهي تقع في موقع جد استراتيجي كما إن هذه الوحدة تنقسم إلى قسمين ، القسم التقني و هو الذي يهتم بالتكنولوجيا والتركييب والبحوث الخ والقسم التجاري (الوكالة التجارية) هذا لقسم يهتم بالزبائن (مشتركين) سواء كانوا جدد أو دائمين وتختص الوحدة بالهاتف الثابت السلكي و اللاسلكي كما تقدم خدمة الانترنت.

كما أنها ذات مساحة واسعة إلا أن البناء قديم بعض الشيء ' إلا أن الوكالة التجارية بورقلة صغيرة المساحة وذات منظر من الداخل حسن الجدران ' ذات لون أزرق وفيها مقاعد للانتظار للزبائن والعمال في المكتب الأمامي مقسمين: من جهة اليمين عمال خاصين بالهاتف الثابت أو اللاسلكي ' وذلك لتسديد فاتورة الهاتف أو استقبال طلبات خطوط هاتفية جديدة ' ومن جهة اليسار عمال خاصين بخدمة الانترنت ومهامهم أيضا استقبال لتسديد فاتورة الشهر المقبل أو استقبال طلبات جديدة لخدمة الانترنت ' وبين هذين صندوق الدفع ولكل عامل من هؤلاء مكتب خاص وجهاز إعلام ألي كما تحتوي مؤسسة اتصالات الجزائر على تجهيزه الخاص من مكاتب وأجهزة الإعلام الآلي

المصدر: وثائق المؤسسة

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

ج: نشاطات المؤسسة

كما هو معلوم فان اتصالات الجزائر تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية تتمثل أساسا في الهاتف وأنشطة تابعة للاتصالات، كما تسعى المؤسسة إلى توسيع نطاق نشاطها ، وكذا زيادة جودة وفعالية هذه الأنشطة بما يخدم الزبون ويحقق أهداف المؤسسة وطموحاتها في هذا المجال.

بالإضافة إلى خدمات الهاتف الثابت والتي تمثل النشاط الأساسي، تنشط اتصالات الجزائر أيضا في الهاتف النقال عبر فرعها والانترنت، كما تقدم اتصالات الجزائر خدمات "VSAT TASSRAM IN" وفي القمر الصناعي "ATM" موبليس الدخول على الانترنت فائق السرعة، خدمة التيلكس وخدمات (CPAGEM) و (CAPZD) إرسال المعطيات جملة الخطوط المتخصصة الوطنية والدولية، من هنا يمكن تقسيم هذا نشاطات المؤسسة إلى فرعين سوق الهاتف و سوق أنشطة مرتبطة بالاتصالات.

أولا: سوق الهاتف:

1/الهاتف الثابت: تكونت شبكة الهاتف التحويلية عن فكرة شبكة عالمية عامة تغطي جغرافيا كامل التراب الوطني، وشبكة الهاتف التحويلية أو المهاتفة بتحويل الدارة إلى تقنية تسمح بربط متكلمين، وبمكنا القول إن شبكة الإرسال والاستبدال المستغلة من قبل اتصالات الجزائر رقمية %100

2/الهاتف اللاسلكي: بالإضافة للارتباطات السلكية توجد آلات تقنية لاسلكية تسمح بتحقيق ارتباط بين المشتركين، مثل الذي لم تتمكن المؤسسة من استغلاله بفعالية نظرا للأخطاء التسويقية والتقنية المصاحبة له "WLL" مشروع الهاتف الريفي وانخفاض جودته. مع اتصالات الجزائر، فهو يقدم حاليا خدمات الهاتف النقال،

3/الهاتف النقال: بما أن اتصالات الجزائر موبليس فرع تابع تشكيلة واسعة من الخدمات الجديدة ذات النوعية العالية . "GMS" ويقترح على زبائنه عبر في الجزائر لتتخرط في نادي 40 متعامل في العالم المتحكمين في هذه "UMTS" وأطلقت موبليس أول شبكة تجريبية تنتمي للجيل الثالث وهي شبكة هاتف المستقبل، هذه الخدمة جديدة كليا بحيث أ "UMTS" التكنولوجية، حيث أن خدمة ب 200 مرة، وبفضله سيصبح الهاتف GSM ويعمل بنظام الجملة بسرعة إرسال تفوق سرعة إرسال "GSM" مستقلة عن

النقال حقا جهاز متعدد الاستخدام بصورة كبيرة.

ثانيا: سوق الأنشطة المرتبطة بالاتصالات

1/شبكة المعطيات: أدى التعميم الواسع لاستعمال آلة الكمبيوتر من اجل تطوير تسيير المؤسسات خلال السنوات الأخيرة إلى بروز حاجة كبيرة فيما يخص ترابط شبكات الكمبيوتر وتجسدت هذه الحاجة حلقة شبكية وطنية أو جهوية.

وللاستجابة لهذا الطلب تقترح اتصالات الجزائر حلا مقدا عل أساس التكنولوجيا الآتية:

اتصالات متخصصة رقمية على خطوط ذات ألياف بصرية؛

شبكة RMS

شبكة RTC

شبكة DZPAC

شبكة DJAWEB

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

2/الاتصالات عبر الأقمار الصناعية: يتكون نظام الاتصالات عبر الأقمار الصناعية من عدة عناصر، منه قمر صناعي ومركز مراقبة وهياكل أرضية متكاملة لتسيير حركة المعلومات، ويمكن إيجاز الخدمات المقدمة فيما يلي:

VAST: هي تكنولوجية حديثة للاتصالات عبر الأقمار الصناعية قادرة على تأمين خدمات الهاتف، النسخ ونقل المعطيات والمحاضرات المرئية في نطاق تغطية الأقمار، ويمكن استغلال هذه الخدمات من طرف بنوك، شركات خاصة أو عامة وطنية أو أجنبية في حدود نطاق التغطية.

IN MARSAT: شبكة عالمية للاتصالات عبر الأقمار الصناعية كانت في الأصل موجهة لخدمات " شبكة النقل الجوي والبحري وقد تم توسيع هذه الخدمات إلى النشاطات البرية.

خدمة **GMPCS:** ثريا المقترحة من قبل اتصالات الجزائر تتمثل في هاتف نقال يعمل حتى في المناطق التي لا يغطيها **GMS** التي تعمل على الأرض وحتى في البحار .

3/الانترنت : تعرض اتصالات الجزائر الانترنت عبر الهياكل التالية :

DJAWEB: من بين خدماتها الاطلاع على صفحات الويب والبريد الالكتروني، ونقل **FTP** استضافة مواقع الويب، تقديم الخدمات الخاصة والعديد من الخدمات.

"ADSL" فوري وايزي: تقدم هذه الهياكل خدمات الدخول للانترنت ذات السرعة العادية أو الفائقة والتي تتراوح بين . **Mbit/s** إلى **2 Kbit/s** حسب احتياجات الزبائن.

شبكة **"WIFI"** تسمح هذه التكنولوجية دون أي ضغط بتحقيق ترابط بين نهايات الانترنت ومحطات العمل عبر اتصالات راديو ذات تأدية سريعة ونوعية مرتفعة في نطاق محدود **300** متر هذه التكنولوجية شائعة الاستعمال في الأماكن العامة.

4/ الترابط والشبكات: يمثل الترابط في خدمات متمثلة يقدمها متعامل الشبكات العامة للاتصالات أو هو الخدمات المقدمة من قبل متعامل شبكة عامة للاتصالات إلى مزود خدمة الهاتف العامة والتي تسمح لجميع المستخدمين بالتواصل فيما بينهم بحرية

المصدر : وثائق المؤسسة

1-2 المجال البشري.

إن هدف كل باحث هو التوصل إلى استنتاجات سليمة عن المجتمع الأصلي، و يتم ذلك عن طريق اختيار فئة ممثلة لهذا المجتمع تمثيلا صحيحا، وذلك عندما يتعذر على الباحث تغطية المجتمع الأصلي مباشرة . يتمثل مجتمع الدراسة في " كل المفردات التي تكون موضع هدف الدراسة سواء تم الاعتماد على أسلوب المعاينة أو أسلوب الحصر المسح الشامل حتى يكون لكل مفردة من مفردات مجتمع الدراسة فرص متساوية لأن تكون من مفردات العينة¹

¹ أحمد عبد الله اللحلح و مصطفى محمود أبو بكر: البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية) . الإسكندرية: الدار الجامعية،

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

بناءً عليه ولأن هدف دراسة الباحثة هو التعرف على الدور الذي تلعبه القيم التنظيمية لتحقيق الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة فإن مجتمع الدراسة يتكون من كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وعددهم 65 عاملاً.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من مجموعة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وهم جميع مفردات الظاهرة المدروسة 'بحيث تضم المؤسسة 65 عاملاً ونظراً لصغر حجم مجتمع البحث تم استخدام أسلوب المسح الشامل.

1-3 المجال الزمني:

ويقصد به الفترة التي يستغرقها البحث بدأ من اختيار المشكلة وإعداد خطة البحث، مروراً بتحديد الإجراءات والخطوات المنهجية وإعداد أدوات البحث واختيار المجالات المكاني البشري، وصولاً إلى جمع البيانات الميدانية وتحليلها وكتابة التقرير النهائي للبحث¹

و عليه يمكن تقسيم فترة دراسة الباحثة إلى عدة مراحل:

المرحلة الأولى: تم فيها اختيار المشكلة ووضع خطة البحث وجمع المراجع اللازمة للشروع في الدراسة النظرية، وتم ذلك من شهر نوفمبر 2019 إلى شهر جانفي 2020.

المرحلة الثانية: وتم خلالها تحديد مشكلة الدراسة بدقة ومراجعة الدراسات السابقة واستكمال الجوانب النظرية لمشكلة البحث تم ذلك من شهر جانفي 2020 إلى شهر افريل 2020.

المرحلة الثالثة: إعداد خطة الدراسة الميدانية ووضع الإجراءات المنهجية، وتصميم الاستبيان في صورته الأولية وعرضه على الأستاذة المشرفة، ثم إجراء التعديلات اللازمة وصياغتها في صورتها النهائية، وتم ذلك خلال شهري جوان وجويلية.

المرحلة الرابعة: خلال هذه المرحلة قامت الباحثة بتطبيق الاستبيان وجمع البيانات من المبحوثين ومراجعتها وتم ذلك خلال شهري جويلية وأوت.

المرحلة الخامسة: وتم خلالها تفرغ بيانات الدراسة في جداول في الحاسب الآلي وتحليل البيانات، وتم ذلك من أواخر شهر أوت إلى غاية شهر سبتمبر.

المرحلة السادسة: وتم فيها استخلاص النتائج والتوصيات خلال سبتمبر 2020، ثم كتابة تقرير البحث في شكله النهائي.

ثالثاً: المنهج الدراسة.

إن الدقة المفروضة في البحث العلمي تحتم على الباحث أن يقدم وصفاً دقيقاً للإجراءات في دراسته للظاهرة، ويعتبر المنهج هو تصميم البحث، لأنه الخطة التي تحتوي على خطوات تحديد المفاهيم وشرح المعاني الإجرائية، وإطار الدراسة ووسيلة جمع البيانات، وتحديد مجتمع البحث، والواقع أن اختيار المنهج يعتمد على طبيعة الظاهرة المدروسة ويركز المهتمون بمنهج البحث على أن الباحث ليس حراً في اختياره للمنهج وإنما طبيعة الظاهرة المدروسة وطبيعة العلاقة التي تربط متغيراتها هي التي تحدد المنهج المختار، وتماشياً مع طبيعة ظاهرة القيم التنظيمية التي تربط متغيراتها بمتغيرات الرضا الوظيفي ولأن الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية فإن المنهج الوصفي هو المنهج الذي يناسب هذه الدراسة؛ فيطلب كل بحث استعمال منهج معين وذلك حسب طبيعة الموضوع من

¹ سعيد ناصف: محاضرات تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها³ نماذج لدراسات و بحوث ميدانية⁴ القاهرة: مكتبة زهراء الشرق، 1997، ص

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

أجل الوصول إلى حقيقة الظواهر بإتباع قواعد معينة عقلية حتى يتم التوصل إلى نتائج منطقية ويعتبر المنهج مجموعة العمليات والخطوات التي تتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه¹.

والمنهج الوصفي يمكن تعريفه : بأنه استقصاء ينصب على الظاهرة كما هي قائمة في الوقت الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها، ولتحديد العلاقة بين عناصرها، فهو يحلل ويقارن ويقيم الأدلة من أجل الوصول إلى تعليمات ذات معنى، تزيد من رصيد معارفنا عن الظاهرة².

ولقد اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي ذلك لأنه الأنسب للدراسات التي تعتمد على الوصف وتشخيص الظواهر ولأن هذه الدراسة تتناسب مع خصائص هذا المنهج الذي يعتمد على وصف ما هو كائن وشرحه وتفسيره، فقد استخدمته للكشف عن دور القيم التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل داخل المؤسسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

إن استعمال منهج معين في أي بحث يتطلب الاستعانة بأدوات ووسائل مساعدة ومناسبة للوصول إلى المعلومات اللازمة والتي يستطيع بواسطتها معرفة واقع وميدان الدراسة، وذلك لارتباط النتائج التي تتوصل إليها البحوث العلمية ارتباطاً وثيق بالمنهج المستخدم والأدوات المعتمدة في جمع البيانات، وذلك حسب ما تقتضيه كل دراسة. و الدراسة الحالية استخدمت الأدوات المنهجية التالية:

الاستمارة:

تُعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة في العلوم الاجتماعية، فهي عبارة عن محاور تحتوي على مجموعة من الأسئلة التي يتم إعدادها انطلاقاً من الأسئلة التي أثارها مشكلة الدراسة، والفرضيات ومؤشراتها، وبما أن الاستمارة تعد المرحلة الأكثر تجزئة للبحث فهي تحتاج إلى الصياغة المحكمة والواضحة لأسئلتها حتى تتمكن من اختبار الفرضيات التي انطلقت منها الدراسة ولقد اعتمدت الدراسة على الاستمارة بهدف الحصول على معلومات دقيقة، وتعتبر أداة الاستمارة تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي³.

و قد اعتمدت الدراسة الحالية على نوعين من الأسئلة التي هي جزء من تعريف الاستمارة وهي:

أسئلة مغلقة: تستخدم في شكل دقيق ومحدد لجمع البيانات والمعلومات، حيث يتم فرض المبحوث على اختيار متغير من المتغيرات المتاحة، والأسئلة المغلقة تسهل للباحث تصنيف إجاباته، ومن ثم تيسير عملية التوبيخ.

أسئلة مفتوحة: وهي تتفرع من السؤال المغلق، والغرض منها هو فتح المبادرة للمبحوث حتى يتكلم بحرية وحتى يسترسل في توضيح الإجابة وتستعمل السؤال لماذا؟.

وقد اعتمدت كذلك على الأسئلة النصف مغلقة لأنها تعطي الفرصة للمبحوث لإبداء رأيه والتعبير عن وجهة نظره حول السؤال المطروح. وقد تم صياغة أسئلة الاستمارة انطلاقاً من الأسئلة التي أثارها إشكالية الدراسة وأهدافها⁴ وهي تتضمن مجموعة من

الأسئلة 33 سؤال التي تم التعرض لها واشتملت على أربعة محاور وهي:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين (6/1)

¹ رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ' ط1' دار هومة ' الجزائر 2002' ص 267

² زويغي والغنام: مناهج التربية، ط1 ، بغداد، 1974 ، ص 51

³ موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة مصطفى وسعيد سبعون، دار القصة للنشر. الجزائر، 2004 ، ص 204.

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

- المحور الثاني: مساهمة اللوائح و القوانين الإدارية في تحقيق احتياجات العمال. (15/7)
- المحور الثالث: دور قيمة التعاون في استقرار الفرد العامل داخل المؤسسة. (22/16)
- المحور الرابع: مساهمة توزيع المهام في ارتياح و قناعة العامل داخل المؤسسة (33/23).
- بحيث قمت بتوزيع الاستمارة على 65 عامل ' واسترجعت منها 58 استمارة.

الفصل الثالث
عرض نتائج الدراسة
ومناقشتها وتحليلها

1- عرض ومناقشة وتحليل البيانات.

1-1 عرض ومناقشة وتحليل البيانات الشخصية.

1-2 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول.

1-3 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني.

1-4 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث.

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية.

2-1 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.

2-2 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني.

2-3 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث.

3- الاستنتاج العام

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

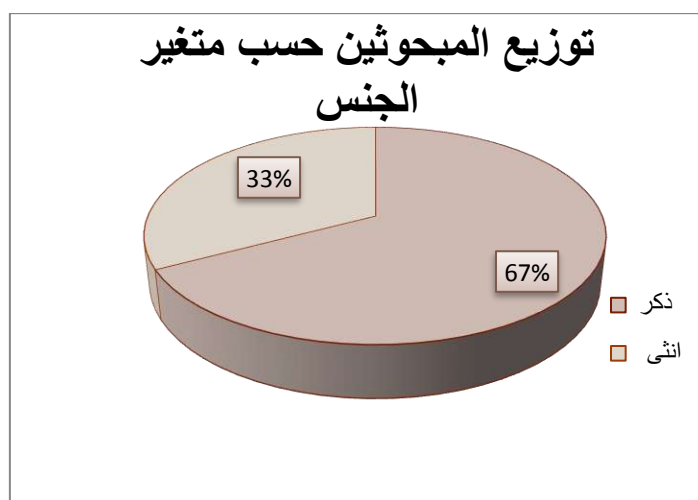
1- عرض البيانات ومناقشتها وتحليلها.

1-1 عرض ومناقشة وتحليل البيانات الشخصية.

الجدول رقم 1: توزيع المبحوثين حسب الجنس.

الفئات	التكرار	النسبة
ذكر	39	67.25
أنثى	19	32.75
مجموع	58	100

الشكل رقم 1: التمثيل البياني بالدائرة النسبية للجنس



من خلال الجدول أعلاه يظهر انه من بين مجموع 58 الممثلة للمبحوثين الدراسة يتضح أن غالبية الأفراد هم من فئة الذكور بنسبة 67.25% أما بالنسبة للإناث بنسبة 32.75 % من حجم عدد المبحوثين الكلي.

هاته المعطيات تبرز شيء من عدم التوازن بين أعداد الجنسين في المؤسسة بحيث يظهر أن نسبة الذكور تمثل ضعف نسبة الإناث وقد يعود ذلك إلى طبيعة النشاط التي أجريت فيه الدراسة والذي يتطلب تواجد الذكور أكثر من الإناث وقد يعود أيضا إلى طبيعة وثقافة المجتمع.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

الجدول رقم 2: توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

الشكل رقم 2: التمثيل البياني للسن

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اقل من 40 سنة	40	68.96
من 40 إلى 50	15	25.87
أكثر من 50 سنة	3	5.17
المجموع	58	100

توزيع المبحوثين حسب متغير السن



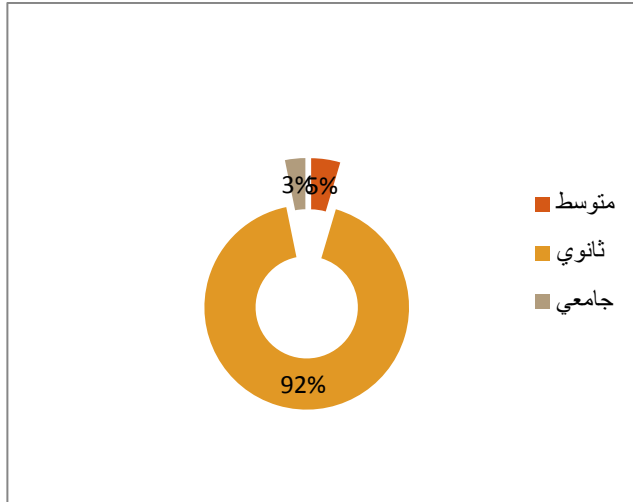
من خلال الجدول أعلاه يظهر أن المبحوثين تقع أعمارهم ضمن الفئة العمرية من (22 إلى 40 سنة) فقد بلغت نسبتها 68.96 % وهي تمثل أعلى نسبة ضمن هذا المتغير, أما نسبة أفراد العينة الذين هم ضمن الفئة العمرية (من 40 إلى 50 سنة) فبلغت 25.87 %, أما الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) فقد بلغت 5.17 % وهي تمثل اقل نسبة في متغير السن .

ولعل ما يعكسه هذا الجدول هو توفر عنصر الشباب في المؤسسة محل الدراسة وهذا يدل على أن المؤسسة تستقطب فئة شبابية مما سوف يعطي مردودية عالية .

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

الشكل رقم 3: التمثيل البياني للمستوى التعليمي.

الجدول رقم 3: توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.



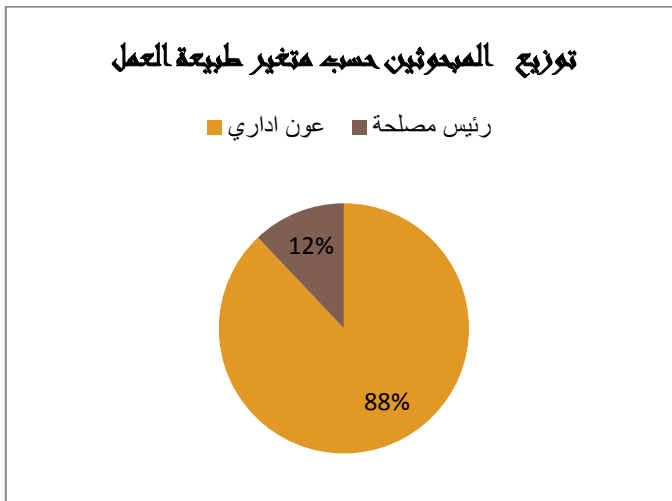
الاحتمالات	التكرار	العينة
متوسط	1	1.72
ثانوي	20	34.48
جامعي	37	63.80
المجموع	85	100

يبين الجدول أعلاه أن توزيع النسب حسب المستوى التعليمي للمبحوثين، أغلبهم يحملون درجة جامعي بنسبة % 63.80 أما نسبة الحاصلين على ثانوي بلغت % 34.48 من حجم العينة، وبلغت نسبة أفراد العينة الذين مستواهم التعليمي متوسط 1.72 %.

وهذا يبرز جليا أن معظم المبحوثين يتمتعون بمستويات تعليمية عالية ويعود ارتفاع نسبة المستوى الجامعي إلى احتياج المؤسسة إلى أفراد ذوي كفاءة في استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك لتسيير شؤون و وظائف المؤسسة ويعود ارتفاع المستوى الثانوي إلى رغبة المؤسسة في إيجاد عمال يقومون بتخفيف العبء على الفئة الأولى. وهذا يدل على تنوع أنشطة المؤسسة واحتياجها إلى مستويات متنوعة.

الجدول رقم 4: توزيع المبحوثين حسب طبيعة العمل.

الشكل رقم 4: التمثيل البياني بالدائرة النسبية لطبيعة العمل.



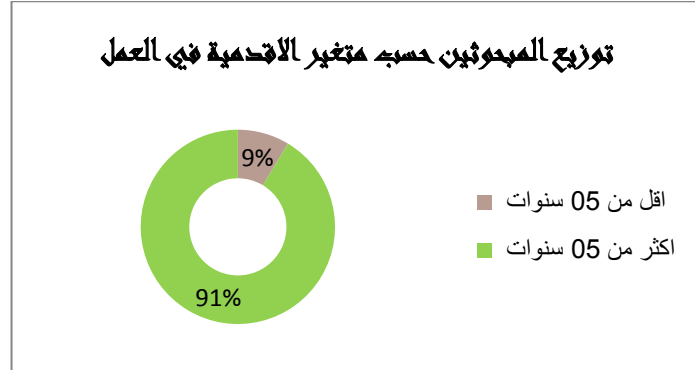
الفئات	التكرار	النسبة
عون إداري	51	87.93
رئيس مصلحة	7	12.07
المجموع	58	100

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

يبين هذا الجدول أن نسبة 87.93 % من المبحوثين هم أفراد يعملون كأعوان إداريين بينما نسبة 12.07 من المبحوثين يمثلون رؤساء مصالح , وهذا قد يكون راجع إلى صغر حجم المؤسسة والذي لا يتطلب مناصب متعددة ومتنوعة.

الجدول رقم 5: توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في العمل.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اقل من 05 سنوات	5	8.63
أكثر من 05 سنوات	53	91.37
المجموع	58	100



الشكل رقم 5: التمثيل البياني بالدائرة النسبية للاقدمية

في العمل

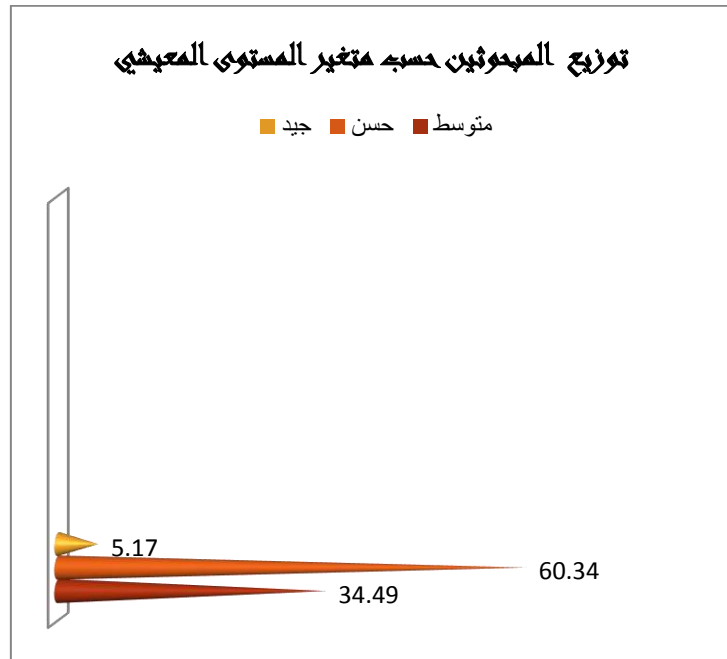
يبين الجدول أن نسبة 8.63% تقل خبرتهم عن 5 سنوات و نسبة 91.37 % يمتلكون خبرة أكثر من 5 سنوات عمل.

ويلاحظ من هذا الجدول أن هاته النتائج تكشف أن جل المبحوثين لديهم خبرات مهنية أكثر أو تساوي 5 سنوات, كما نلاحظ أن اقدمية المبحوثين كبيرة جدا وهي أعلى نسبة.

الجدول رقم 6: توزيع المبحوثين حسب المستوى المعيشي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
متوسط	20	34.49
حسن	35	60.34
جيد	3	5.17
المجموع	58	100

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها



الشكل رقم 6: التمثيل البياني للمستوى المعيشي

يبين الجدول أعلاه توزيع النسب حسب المستوى المعيشي للمبحوثين حيث أن المستوى المعيشي للمبحوثين أغلبهم ذو مستوى معيشي حسن بنسبة 60.34% أما نسبة الذين يحملون مستوى متوسط بلغت 34.49% ونسبة المبحوثين الذين مستواهم المعيشي جيد فبلغت 5.17% وهذا يبرز جليا أن معظم المبحوثين يتمتعون بمستوى معيشي حسن.

1- 2 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الأول. مساهمة اللوائح و القوانين الإدارية في تحقيق احتياجات العمال.

جدول رقم (7) يبين اطلاع العمال على القانون الداخلي للمؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	58	100
المجموع	58	100

يبين الجدول أعلاه أن جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة أنهم مطلعين على القانون الداخلي للمؤسسة بحيث تم الإجابة بنعم بنسبة 100% وهذا يدل على أن لديهم علم بما فيه الكفاية بمهامهم و واجباتهم الواجب احترامها و العمل بها في المؤسسة.

جدول رقم (8) يوضح اقتناع المبحوثين بما جاء في القانون الداخلي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	50	86.20
لا	8	13.80
المجموع	58	100

يبين الجدول أعلاه أن أغلبية العمال مقتنعين بما جاء في القانون الداخلي بحيث بلغت نسبتهم 86.20% وهذا يدل على أن

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

قناعة العامل تكون نابعة من توفير اللوائح و القوانين لمطالبات و احتياجات العمال ' وهذا ينعكس بالإيجاب على العمال داخل المؤسسة ' بحيث يصبح العامل راض عن العمل الذي يقوم به ' وهذا يؤدي زيادة القيمة الإنتاجية للمؤسسة ' في حين بلغت نسبة العامل الغير مقنعين ب 13.08% وهي نسبة قليلة مقارنة بعدد العمال, وقد يرجع عدم اقتناعهم إلى عدم تقبلهم لوظيفتهم أو عدم تقبلهم لمجموعة من القوانين التي تطبق في المؤسسة.

جدول رقم (9) يوضح تطبيق المبحوثين للقانون الداخلي للمؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة	البدائل	ك	%
نعم	50	86.20%	القوانين تتوافق مع طبيعة العمل	21	42%
			ليست قوانين تعجيزية	09	18%
			حب المهنة	20	40%
لا	8	13.80%	بعض القوانين لا تناسبني	5	62.5%
			هناك قوانين لا تحقق احتياجاتي	3	37.5%
المجموع	58	100%		58	100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية العمال يقومون بتطبيق القانون الداخلي للمؤسسة بحيث بلغت نسبة الذين أجابوا بنعم ب 86.20% بحيث أجابوا الذين يطبقون القانون بان قوانين المؤسسة ليست تعجيزية بلغت نسبتهم 18% و الذين أجابوا بان قوانين المؤسسة تتوافق مع طبيعة عملهم بلغت نسبتهم 42% و الذين أجابوا بحب المهنة بلغت نسبتهم 40% هذا يدل على وجود ثقة كبيرة بين العمال و الإدارة العليا في سبيل تحقيق جل الأهداف فارتفاع نسبة تطبيق القانون الداخلي هو مؤشر لقيمة القانون و النظام ' وتطبيق هذا المبدأ يساهم في القيام بالأعمال بشكل منظم و منسق ' كما يساعد أيضا على تحقيق احتياجات العمال والذي بدوره يحقق الرضا الوظيفي للعمال .

وهذا ما يتوافق مع دراسة الطالبة اسماء بن تركي بحيث توصلت إلى أن اغلب أعضاء إدارة المدرسة يحرصون على إتباع القوانين في أداء وظائفهم.

أما الذين أجابوا ب لا ' فبلغت نسبتهم 13.80% بحيث برروا عدم تطبيقهم للقانون الداخلي بان هناك قوانين لا تناسبهم في العمل و هناك قوانين لا تحقق احتياجاتهم ' وهذا يدل على أن قوانين المؤسسة لا تتوافق مع احتياجاتهم و بالتالي يصبح العامل غير راض عن عمله ' مما يؤدي إلى تدهور في العمل و جودته.

جدول رقم (10) يوضح اتفاق اللوائح و القوانين مع متطلبات المبحوثين

الاحتمالات	التكرار	النسبة	البدائل	ك	%
نعم	13	22.41	المادية	10	76.93%
			المعنوية	3	23.07%
لا	45	77.59			
المجموع	58	100%			100

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

نلاحظ من الجدول أن أغلبية العمال أجابوا ب لا وبالتالي فاللوائح و القوانين لا تتوافق مع متطلباتهم بنسبة 77.59% ' وقد يرجع ذلك إلى إهمال المؤسسة إلى الجانب الإنساني ' فبرغم من أن العمال مقتنعين بما جاء في القانون الداخلي إلا انه لا يحقق متطلباتهم ' وهذا يدل على وعي واحترام العمال للوظيفة التي يشغلونها ' وهذا يدل على أن اللوائح و القوانين المطبقة داخل المؤسسة تؤدي إلى تحقيق عدم رضا العمال عن الوظيفة

وبلغت نسبة المجيبين بنعم 22.41%, 76.93% منهم تتفق بحاجاتهم المادية ' و 23.07% منهم تتفق بحاجاتهم المعنوية ' وهذا يدل على إهمال المؤسسة للجانب المعنوي للإنسان ' والذي يعتبر الحجر الأساس في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال.

جول رقم (11) يوضح اعتقاد المبحوثين حول القوانين المطبقة التي تخص الوظيفة في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
واضحة جدا	10	17.25
واضحة في اغلبها	30	51.72
البعض منها واضح	18	31.03
المجموع	58	100

تدل هذه المعطيات على أن نسبة 51.72% من العمال تجد القوانين واضحة في اغلبها وبالتالي لا تواجهها أي صعوبات التي تؤدي إلى عرقلة العمل ' وهذا ما ينعكس بالإيجاب على تحقيق احتياجات العمال داخل المؤسسة و تحقيق الرضا الوظيفي ' أما العمال الذين يرون أن البعض منها واضح بلغت نسبتهم 31.03% بحيث يعتقدون أن هناك بعض القوانين المطبقة في مؤسستهم غير واضحة بالنسبة لهم ' هذا قد يؤدي إلى وجود رضا نسبي عن القوانين بحيث هناك بعض القوانين التي تطبق في المؤسسة و لا تتوافق مع احتياجات العمال ' وهذا ما يؤدي إلى عرقلة مهامهم وبالتالي يواجهون مشاكل في تأدية أعمالهم. أما الذين أجابوا على أنها واضحة جدا بلغت نسبتهم 17.25% بحيث يرون أن القوانين واضحة جدا و هذا ما يؤدي إلى الدقة و الإتقان في إنجاز أعمالهم ' مما يؤدي إلى تحقيقي الحاجات الذي وجد من اجلها العامل وبالتالي تحقيق رضا العمال .

جول رقم (12) يوضح آراء المبحوثين حول التطبيق الحرفي للقوانين داخل المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تحقيق احتياجات العمال	13	22.41
السرعة في إنجاز المهام	20	34.49
الدقة و الإتقان في إنجاز المهام	25	43.10
المجموع	58	100

تدل هذه المعطيات على أن نسبة 43.49% من العمال يعتقدون أن التطبيق الحرفي للقوانين يؤدي إلى الدقة و الإتقان في إنجاز المهام ' وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة تقوم بإنجاز المهام بدقة و إتقان ' وهذا يدل على إهمال المؤسسة لكسب رضا العمال من خلال تحقيق احتياجاتهم ' وهذا قد يؤدي بالمؤسسة مع مرور الوقت إلى فقدان عمالها نظرا للروتين الذي يواجهه العمال دون تحقيق احتياجاتهم ' في حين يعتقد البعض الآخر بان التطبيق الحرفي للقوانين يؤدي إلى السرعة في إنجاز المهام حيث بلغت نسبتهم 34.49% ' وهذا ما يبرز أيضا عدم تحقيق قوانين المؤسسة لاحتياجات العمال الذي يؤدي إلى عدم رضاهم ' كما نجد فئة من العمال تعتقد بان التطبيق الحرفي يؤدي إلى تحقيق احتياجاتهم و الذين بلغت نسبتهم ب 22.41% ' وهذا يدل

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

على أن فئة من العمال تتوافق احتياجاتهم و قوانين المؤسسة وهذا ما يساعد المؤسسة في تحقيق رضا العمال وتحقيق الأهداف التي وجدت من اجلها ' وهذا يدل على التباين الموجود داخل المؤسسة و بين العمال ' و بين نوع احتياجات كل عامل ودرجاتهم الوظيفية.

جدول رقم (13) يوضح رضا المبحوثين عن إجراءات المراقبة عند الدخول والخروج مع إمكانية التفتيش

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	10	17.25
لا	48	82.75
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول على عدم رضا العمال على قانون التفتيش عند الدخول و الخروج من المؤسسة' حيث بلغت نسبة المجيبين ب لا 82.75% وهي نسبة عالية جدا وهذا ما يدل على أن العمال غير راضين على هذا القانون وقد يرجع هذا إلى إمكانية تعطيلهم عن الخروج من العمل ' وهذا ما يعود بالسلب على المؤسسة ' بحيث نجد أن المؤسسة لا تراعي الظروف التي قد تحصل للعمال مما يضطرهم إلى الخروج المبكر من العمل ' وهذا يدل على أن لوائح وقوانين المؤسسة لا تحقق احتياجات العمال ' في حين نجد أن بنسبة 17.25% من العمال راضيين بهذا القانون ' وقد يرجع هذا إلى حب العمال للمهنة التي يشغلونها' وهذا ما يعود بالإيجاب على المؤسسة ' بحيث أنها تضمن رضا عمالها من خلال توافق قوانينها مع احتياجات عمالها' مما يؤدي إلى تحقيق الرضا وظيفي للعمال .

جدول رقم (14) يوضح آراء المبحوثين على إمكانية اللجوء إلى العمل الليلي عندما تقتضيه ضرورة مصلحة العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
موافق	19	32.75
غير موافق	39	67.25
المجموع	58	100

تدل المعطيات على أن نسبة 32.75% يوافقون على إمكانية اللجوء إلى العمل الليلي إذا اقتضى الأمر' في حين أن نسبة 67.25% ' غير موافقين على القانون' وهذا يدل على عدم رضا العاملين عن إمكانية اللجوء إلى العمل الليلي ' وقد يرجع هذا إلى إحساس العمال بأنهم يقضون ساعات طويلة طول النهار في العمل' وقد يرجع أيضا إلى ثقافة المجتمع التي ترفض أي شكل من أشكال خروج الإناث في الفترة الليلية ' وهذا ما يعود بالسلب على المؤسسة بحيث أنها تضع قوانين لا تتوافق و احتياجاتهم العمال مما يؤدي إلى نوع من الركود في العمل

15/ تخصيص وقت للاستراحة لا يمكن أن يتجاوز ساعة (01) واحدة و تعتبر نصف ساعة منها كوقت عمل لتحديد مدة العمل الفعلي.

هل نصف ساعة كافية بالنسبة لك؟

الجدول رقم (15) يوضح آراء المبحوثين عن تخصيص وقت الاستراحة الذي لا يمكن أن يتجاوز ساعة واحدة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	8	13.80
لا	50	86.20

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

المجموع	58	100
---------	----	-----

تدل المعطيات على أن اغلب المبحوثين غير راضون عن وقت الاستراحة الخاص بهم' وبلغت نسبتهم ب 86.20% و هذا يرجع إلى توقيت العمل المرهق جدا أو عدم التوزيع الجيد لساعات العمل' بحيث نجد أن نظرية ذات العاملين قد تحدثت عن أن تحقيق الرضا الوظيفي و عدم تحقيقه للعاملين يرتبط بالخوافز و العوامل الدافعة و التي تدفع الفرد لتقديم المزيد من العطاء و النشاط' لذا فان وجود عوامل وقائية ترتبط ببيئة العمل له اثر ايجابي' وهذه العوامل تزيد من دافعية الفرد نحو عمله وفي حال غياب هذه العوامل يشعر الفرد بدرجة اقل من الرضا الوظيفي' وهذا مانجده غائب في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة' والذي يدل على أن قانون الاستراحة لا يتوافق مع نسبة كبيرة من عمال المؤسسة وهذا ما يؤدي إلى عدم رضا العمال الوظيفي' كما أن هذا يدل على إمكانية وجود تميز في تصميم أوقات الاستراحة بحيث نجد أن نسبة منهم يوافقون على وقت استراحتهم و الذين بلغت نسبتهم 17.25%.

2-1 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الثاني. دور قيمة التعاون في استقرار الفرد العامل داخل المؤسسة. جدول رقم (16) يوضح كيفية العمل في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
بشكل فردي	7	12.06
بشكل جماعي	51	87.94
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول على أن أغلبية المبحوثين أجابوا بان العمل في مؤسستهم يتم بشكل جماعي' بحيث بلغت نسبتهم 87.94% وهذا يرجع إلى الأهمية الكبيرة و النتائج التي تتولد عند تكوين فريق عمل ناجح ومتناسق' والذي ينعكس من خلال الدقة في العمل و وضوح الأدوار و المسؤوليات وتفادي ما يعرف بصراع الدور الذي ينشئ نتيجة لتناقض و اختلاف الأدوار التي يتوقع أن يقوم بها الفرد في العمل'

وهذا مايدل على أهمية الفريق وروح الجماعة داخل المؤسسة المتمثلة في توطيد العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الفريق الواحد لذا يصبح العمال أكثر دعما وتعاوننا فيما بينهم' والتنوع في الآراء و الأفكار الذي يوفر الفرصة لأفراد الجماعة للمشاركة بآرائهم وخبراتهم وأفكارهم' كما يقلل العمل الجماعي من ضغط العمل على الأفراد لأنه قائم على توزيع المهام وبالتالي مشاركة عبء العمل بين الأفراد' وهذا مايعود بالإيجاب على أفراد المؤسسة من خلال اكتساب مهارات جديدة من خلال تعلم العمال من أخطاء بعضهم و عدم تكرار هذه الأخطاء في المستقبل' كما تعمل روح الجماعة على رفع الروح المعنوية للعمال مما يزيد في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال' وهذا مايدل على أن قيمة التعاون تلعب دور مهم في استقرار الفرد داخل المؤسسة.

وهذا ما يتوافق مع النتائج التي توصلت لها الطالبة عجال مسعودة بحيث توصلت إلى أن الهيئات المسؤولة في الجامعة تعمل بشكل جماعي كما تعمل على ترسيخ هذه القيم .

في حين أجاب بقية المبحوثين بان العمل يتم بشكل فردي' الذين بلغت نسبتهم 12.06% ' ويتمثلوا أفراد هذه العينة في رؤساء المصالح لذلك يكون عملهم بشكل فردي .

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

جدول رقم (17) يوضح تواصل المبحوثين مع زملائهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	40	68.96
أحيانا	11	18.96
نادرا	7	12.06
المجموع	58	100

من خلال الجدول نجد أن أغلبية العمال يتواصلون مع بعضهم البعض 'بحيث بلغت نسبتهم 68.96% ' أما الذين أجابوا ب 'أحيانا' بلغت نسبتهم 18.96% ' و الذين أجابوا ب نادرا بلغت نسبتهم 12.06% ' ومن هنا نجد أن اعلي نسبة من العمال يتواصلون بصفة دائمة ' وهذا ما يساعد على بناء علاقات وثيقة بين زملاء العمل ' و بالتالي فان التواصل مع الزملاء يؤدي إلى نشوء علاقات قوية داخل العمل ' وهذا يؤدي إلى الرفع من مستوى أداء العمال و مردودية المؤسسة ككل ' وهذا يدل على أن التعاون يعمل على تحقيق الرضا الوظيفي للعمال.

وهذا ما يتوافق مع نتائج الطالبة أسماء بن تركي حيث توصلت إلى أعضاء إدارة المدرسة يحرصون على الاتصال في ما بينهم لضمان السير الحسن لأداء وظائفهم .

جدول رقم (18) يوضح العلاقات الجيدة التي تربط المبحوثين مع زملائهم في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة	البدائل	ك	%
لا	4	6.90	نظرا لاختلاف وظائفنا	4	100
نعم	54	93.10			
المجموع	58	100%			100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين قد أجابوا بنعم و الذين بلغت نسبتهم 93.10% ' وهي نسبة كبيرة جدا ' وهذا يدل على وجود علاقات قوية تربط العمال في ما بينهم ' و بالتالي كلما كانت العلاقات جيدة بين العمال كلما زاد رضا العاملين و ارتفع أداؤهم للأعمال الموجهة إليهم ' وهذا يدل على أن العلاقات الجيدة التي تربطهم تساعدهم على الاستقرار داخل المؤسسة.

وهذا ما يتوافق مع دراسة الطالبة أسماء بن تركي بحيث توصلت إلى عمال إدارة المدرسة دائما ما يقومون ببناء علاقات بين العمال.

في حين أجابوا بقية أفراد العينة ب لا و الذين بلغت نسبتهم 6.90% ' وهي نسبة ضئيلة جدا مقارنة بالنسبة الكلية ' وقد ارجعوا السبب إلى اختلاف وظائفهم.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

جدول رقم (19) يوضح حرص الباحثين على تقديم المساعدة لزملائهم في العمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	50	86.20
لا	8	13.80
المجموع	58	100

يتضح من الجدول أن أغلبية الباحثين يقدمون المساعدة لزملائهم في العمل ' حيث بلغت نسبتهم 86.20% وهذا يدل على أن عمال المؤسسة يسعون إلى تقديم المصلحة العامة على المصلحة الشخصية ' و الأهداف العامة على الأهداف الفرعية و الشخصية' وهذا يعني مراعاة حاجة التنظيم ككل, كما تدل النتائج على أن العمال متعاونين في ما بينهم و يحرصون على المحافظة على روح فريق الجماعة ' وهذا مانجده متوافق مع الجداول رقم 18 و 19 ' و يمكن القول بان اغلب الباحثين ضمن هذه المؤسسة يتمتعون بعنصر الانتماء التنظيمي لهذه المؤسسة' وهذا مايدل على استقرار العمال داخل المؤسسة.

وهذا ما يتوافق مع نتائج الطالبة أسماء بن تركي حيث توصلت إلى أن إدارة المدرسة يسودها جو من التعاون بين أعضائها.

في حين نجد نسبة 13.80% قد أجابوا بأنهم لا يقدمون المساعدة لزملائهم وهي تعتبر اقل نسبة.

جدول رقم (20) يوضح آراء الباحثين حول العمل الذي يفضلونه

الاحتمالات	التكرار	النسبة
العمل الفردي	10	17.25
العمل الجماعي	48	82.75
المجموع	58	100

يتضح من هذا الجدول أن أغلبية الباحثين يفضلون العمل الجماعي' والذين بلغت نسبتهم 82.75% ' وهذا مانجده يتوافق مع الجدول 16 حيث أجاب العمال أن العمل في المؤسسة يتم بشكل جامعي' ذلك لان العمل الجماعي يساعد على تحقيق التعاون داخل المؤسسة ' ويكون سبب في بناء علاقة جيدة بين الفرد و زملائه وتفهم وجهات النظر' وفي توفير شبكة تعاون من خلال مشاركة أفراد الفريق الواحد في مساندة بعضهم في التوجيه و الاستمرار في التركيز على الهدف المراد إنجازه ' وان هذا الأمر يتيح لأعضاء الفريق القدرة على إنجاز المشاريع بكفاءة أعلى' كما يساعد العمل الجماعي على تطوير الحياة المهنية بحيث يولد التعاون بين الأفراد و مشاركة الخبرات ' و العمل بروح الفريق الواحد يساعد على توفير مناخ خالي من التوترات رغم الاختلاف و التباين الواضح الموجود في الطبيعة البشرية ' ويتضح ذلك جليا في أفراد العينة الذين يفضلون العمل الفردي ' والذين بلغت نسبتهم 17.25%

جدول رقم (21) يوضح تأثر الباحثين بفشل احد زملائهم في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	55	94.82
لا	3	5.18

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

المجموع	58	100
---------	----	-----

يوضح الجدول أن أغلبية المبحوثين أكدوا على تأثيرهم بفشل زملائهم في العمل حيث بلغت نسبتهم 94.82% وهذا ما يؤكد النتائج الواردة في الجدول رقم 18 'بحيث نجد ان اغلب العمال تربطهم علاقات جيدة' وهذا يدل على أن كلما كان نجاح الزملاء في العمل كلما كان أداء العمال مرتفع و العكس صحيح ' فالعلاقات تلعب دورا مهما بين الزملاء داخل المؤسسة. في حين أجاب بقية المبحوثين بأنهم لا يتأثرون بفشل زملائهم وبلغت نسبتهم 5.18% وهي نسبة قليلة جدا .

جدول رقم (22) يوضح اقتراح المبحوثين حلولا للمشاكل التي تواجه زملائهم في العمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة	البدايل	ك	%
نعم	49	84.48			
لا	9	15.52	ضعف التواصل مع الزملاء	5	55.55
			اختلاف نشاط العمل	4	44.45
المجموع	58	100%		9	100

يتضح من خلال النتائج أن أغلبية العمال يقترحون حلول للمشاكل التي تواجه زملائهم في العمل والذين بلغت نسبتهم 84.48% وهذا ما يؤكد نتائج الجدول رقم 19 'بحيث يسعى العمال إلى تقديم المساعدة لزملائهم في العمل وهذا يدل على أنهم يتناقشون في ما بينهم حول العمل بهدف تحسين مستوى العمل و مردودية المؤسسة ' ويؤكد على وجود علاقات قوية بين العمال وهذا يدل على إن الأفراد يشعرون بالاستقرار أكثر عند نجاح الجماعة ككل.

أما بقية أفراد العينة فنجدهم لا يقترحون حلولا لزملائهم والذين بلغت نسبتهم 15.52% 'بحيث ارجعوا السبب إلى اختلاف طبيعة النشاط بينهم و بين زملائهم ' بالإضافة إلى ضعف التواصل مع الزملاء.

1- 2 عرض ومناقشة وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الثالث. مساهمة توزيع المهام في ارتياح وقناعة العامل داخل المؤسسة.

جدول رقم (23) يوضح إتاحة الإدارة فرص عادلة لسماع انشغالاتهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	58	100
لا	0	0
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول أن كل عمال المؤسسة اتصالات الجزائر فرع ورقلة قد أجابوا أن الإدارة تتيح لهم فرص عادلة لسماع انشغالاتهم بحيث بلغت نسبتهم 100% وهذا يدل على أن هناك عدالة من طرف مسيرين المؤسسة ' وهذا ما يؤدي إلى ارتياح العمال داخل بيئة العمل و بالتالي رضا العمال عن العمل, وهذا ما يتوافق مع النتائج التي توصلت لها الطالبة عجال مسعودة بحيث توصلت إلى أن الإطارات الجامعية تمنح فرص عادلة لسماع شكاوي الأساتذة عند نشوء اختلاف ما.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

جدول رقم (24) يوضح شعور المبحوثين بان قدراتهم ومؤهلاتهم تتناسب مع وظيفتهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	48	82.75
لا	10	17.25
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول على أن أغلبية المبحوثين يشعرون أن قدراتهم و مؤهلاتهم تتناسب مع الوظيفة التي يشغلونها حيث بلغت نسبتهم 82.75% ' و هذا يدل على أن المؤسسة تسيير بشكل عقلاني بحيث تطبق مبدأ الرجل المناسب في المكان المناسب ' و هذا ما يساعد المؤسسة في كسب رضا موظفيها وبالتالي تحقيق نجاحات باهرة في المؤسسة.

وهذا ما يتوافق مع نتائج الطالبة عيساوي وهيبية ' بحيث توصلت إلى أن العمل الذي يقوم به العمال يتماشى وقدراتهم.

كما أن بقية المبحوثين يشعرون أن قدراتهم لا تتناسب مع الوظيفة الحالية لهم ' وبلغت نسبتهم 17.25% .

جدول رقم (25) يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كان نظام الترقية المطبق في المؤسسة يتم بصفة عادلة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	58	100
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول على أن كل المبحوثين يذهبون إلى القول أن نظام الترقية المطبق في المؤسسة يتم بصفة عادلة ' و هذا يدل على أن المؤسسة تسعى إلى إزالة كل الفوارق الفردية وتطبيق العدالة على كل أفراد المؤسسة ' وهذا يساعد على تحقيق رضا العاملين وبالتالي ارتفاع نسبة أداء العاملين و ارتفاع مردودية المؤسسة ' وهذا ما يتوافق مع المدخل النظري للدراسة .

وهذا ما يتوافق مع نتائج الطالب مسعود بورغدة ' بحيث توصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين عادلة المؤسسة في الترقية و ارتفاع الأداء.

جدول رقم (26) يوضح آراء المبحوثين حول كيفية تعامل المؤسسة مع اقتراحاتهم في جانب العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
القبول	48	82.75
تستغلها و تنسبها إلى الغير	10	17.25
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول على أن المؤسسة تتعامل مع اقتراحات العمال بطريقة سليمة ' فنجد أن المبحوثين العينة قد أجابوا أن المؤسسة تقبل كل اقتراحاتهم و تعمل بها ' بحيث بلغت نسبتهم 82.75% ' في حين أجابوا بقية المبحوثين أن المؤسسة تستغل اقتراحاتهم و تنسبها إلى الغير ' وبلغت نسبتهم 17.25% ' و تعد نسبة قليلة جدا مقارنة بنسبة القبول.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

وبالتالي فقبول المؤسسة لاقترحات عمالها يساعد على تكوين نوع من الثقة لدى العمال و أن المؤسسة مهتمة بأفكارهم و وجهات نظرهم ' مما يؤدي إلى ارتياح و فناعة العامل داخل المؤسسة.

جدول رقم (27) يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كان توزيع المهام بصفة عادلة يشعروهم بالراحة و الفناعة في العمل .

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	58	100
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول أن كل المبحوثين يتفقون على أن توزيع المهام بصفة عادلة يشعروهم بالراحة و الفناعة في العمل ' بحيث يشعر العامل بالفناعة و الارتياح عندما يكون التوزيع عادل بين كل أفراد المؤسسة ' فعلى المؤسسة أن تعمل جاهدة من اجل تطبيق مبدأ المساواة بين الأفراد لكسب و نيل رضا العمال.

جدول رقم (28) يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كان إشراكهم في اتخاذ القرار يؤدي إلى زيادة ارتياحهم أثناء أداء الأنشطة الموكلة إليهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة	البدائل	ك	%
نعم	58	100	ثقة المؤسسة في قدراتي	30	51.72
			الشعور بالديمقراطية	20	34.48
			الشعور بالحرية في اتخاذ القرار	8	13.80
المجموع	58	100		58	100

تدل معطيات الجدول على أن كل المبحوثين يشعرون بالارتياح أثناء أداء عملهم عند إشراكهم في اتخاذ القرار ' ويرجعون السبب إلى أنهم عند المشاركة في اتخاذ القرار يشعرون أن المؤسسة تضع ثقتها في قدراتهم ' كما أنهم يشعرون بنوع من الديمقراطية في المؤسسة ' هذا يعني غياب التسلط في الرأي ' و الشعور بالحرية في اتخاذ القرار بحيث أنهم يستطيعون أن يطرحوا آرائهم على الإدارة العليا بكل أريحية .

وهذا يعني انه على المؤسسة أن توظف مبدأ الشورى بينها وبين العمال ' لتحقيق الراحة و الفناعة للعمال .

جدول رقم (29) يوضح اعتقاد المبحوثين حول ما إذا كان الأجر الذي يتقاضونه يتناسب مع ما يقدموه من جهد.

الاحتمالات	التكرار	النسبة	البدائل	ك	%
نعم	55	94.83			
لا	3	5.17	ضعف المستوى التعليمي	3	100
المجموع	58	100		58	100

تدل معطيات الجدول على أن الأغلبية الساحقة من المبحوثين يعتقدون أن الأجر الذي يتقاضونه من عملهم يتناسب مع ما يقدموه من جهد ' حيث بلغت نسبتهم 94.83% ' وهذا ما يؤكد النتائج الواردة في الجدول رقم 24 ' وهذا يدل على أن

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

العمال راضون عن الأجور ' في حين أجاب بقية المبحوثين بأنهم يتقاضون اجر قليل مقابل جهد كثير ' حيث بلغت نسبتهم 5.17% ' و ارجعوا السبب إلى ضعف مستواهم التعليمي ' بحيث يعملون و يقدمون الكثير من الجهد و يتقاضون القليل ' وقد يرجع هذا إلى سياسة التوظيف .

وهذا ما يتوافق مع دراسة الطالبة جبارة سامية ' حيث توصلت إلى أن راتب أساتذة الجامعة يتوافق مع الأداء الذي يقومون به .

جدول رقم (30) يوضح آراء المبحوثين حول المساواة في تطبيق العقوبات بين الموظفين

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	48	82.75
لا	10	17.25
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول أن نسبة 17.25% ' ينظرون إلى أن هناك نوع من عدم المساواة في تطبيق العقوبات ' في حين نسبة 82.75% ' ينظرون أن هناك مساواة في تطبيق العقوبات بين الموظفين ' وهذا يدل على أن المؤسسة عادلة في قراراتها و تطبيقها للقانون ' كما تعمل على إرساء قواعد العدالة في العمل ' التي من خلالها يحقق نوع من الارتياح و القناعة لدى العاملين ' وهذا ينعكس بالإيجاب على المؤسسة في مساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها .

جدول رقم (31) يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت القواعد الإدارية للمؤسسة تعمل على توزيع المهام بشكل عادل

بينهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	55	94.83
أحيانا	3	5.18
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول على أن القواعد الإدارية للمؤسسة تعمل على توزيع المهام بشكل عادل بين العمال ' بحيث أجابوا أغلبية المبحوثين أن المؤسسة دائما ما توزع المهام بشكل عادل ' وبلغت نسبتهم 94.83% ' أما بقية العمال أجابوا ب أحيانا و بلغت نسبتهم 5.18% ' و هذا يدل على أن هناك ثقة كبيرة بين العمال و الإدارة العليا ' و أن الإدارة تعتمد إلى الاعتماد عن الموضوعية و البعد عن الذاتية أثناء توزيع المهام ' وهذا ما يؤدي إلى شعور العامل بالقناعة على طريقة توزيع المهام ' وبالتالي ارتفاع نسبة الرضا الوظيفي بين العاملين .

جدول رقم (32) يوضح آراء المبحوثين حول ما إذا كانت الوظيفة الحالية توفر لهم الراحة للعمل بجدية

الاحتمالات	ك	%	البدائل	ك	%
نعم	48	82.75	تتوافق و تخصصي الأكاديمي	37	77.08
			تتوافق و طبيعة عملي السابق	11	22.92

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

لا	10	17.25		
المجموع	58	100	58	100

تدل معطيات الجدول أن أغلبية العمال يرون أن الوظيفة التي يشغلونها توفر لهم الراحة لأداء العمل بجدية ' بحيث بلغ عددهم 48 عامل بنسبة 82.75% ' وهي نسبة مرتفعة جدا وقد ارجعوا هذا إلى أن الوظيفة الحالية تتوافق و تخصصهم الأكاديمي ' وأنها تتوافق مع طبيعة العمل السابق الذي كانوا يشغلوه ' وبالتالي لن يجدوا أي صعوبة في العمل بجدية ' وهذا يرجع بالإيجاب على المؤسسة لأنه يدل على قناعة وراحة العامل في العمل ' وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي للعامل.

هذا ما يتوافق مع نتائج الطالبة عيساوي وهيبة ' بحيث توصلت إلى أن الوظيفة ومكان العمل يساعد على أداء الوظيفة براحة.

في حين أجاب بقية الباحثين ب لا و بلغت نسبتهم 17.25% ' وقد يرجع ذلك إلى عدم توافق مؤهلاتهم مع الوظيفة التي يشغلونها.

جدول رقم (33) يوضح آراء الباحثين حول رضاهم عن طريقة توزيع المهام داخل المؤسسة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	55	94.82
غالبا	3	5.18
المجموع	58	100

تدل معطيات الجدول على أن أغلبية العمال راضون عن طريقة توزيع المهام داخل مؤسستهم ' حيث بلغت نسبة من أجابوا بدائما 94.82% ' وهذا ما يؤكد نتائج الواردة في الجدول رقم 31 ' ومن أجابوا بغالبا 5.15% ' وهذا يدل على أن المؤسسة تقوم بتطبيق مبدأ العدالة في توزيعها للمهام بين العمال ' مما يؤدي إلى نشوء ثقة كبيرة بين العمال و المسيرين داخل المؤسسة و هذا يؤدي إلى رضا العمال عن العمل ' وهذا ما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة لتحقيقها الراحة للعامل من خلال تطبيق العدالة في توزيع المهام ' وهذا ما يؤدي إلى ارتفاع الرضا الوظيفي لدى العاملين .

2- عرض نتائج الدراسة الميدانية.

2-1 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.

بعد الاطلاع على نتائج الاستبيان ' ومن اجل الإجابة على التساؤل الفرعي الأول الذي جاء على النحو التالي:

هل تساهم اللوائح و القوانين الإدارية في إشباع الاحتياجات لدى العمال ؟

حيث احتوى على 9 أسئلة مرقمة من 07 إلى 15.

من الجداول 7 و 8 ' يتبين أن الموظفون مطلعين على القانون الداخلي للمؤسسة و هم على علم بمهامهم و واجباتهم ' و أن أغلبية العمال مقتنعين بما جاء في القانون الداخلي للمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ' مما يؤدي إلى انجاز مهامهم على أكمل وجه ' وكذلك من خلال الجداول 9 و 11 ' تبين أن جل العمال يطبقون القانون الداخلي للمؤسسة و الذي بدوره يساعد على القيام بالأعمال

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

بشكل منظم ومنسق ' كما أن أغلبية عمال المؤسسة يعتقدون أن القوانين المطبقة هي واضحة في أغلبها ' وهذا يؤدي إلى العمل بشكل مريح بعيدا عن جو التوترات و الصراعات العمالية الذي ينشئ جراء عدم فهم العمال لمهامهم .

ومن خلال الجداول 10'12' يتضح أن اللوائح و القوانين المطبقة في المؤسسة لا تتوافق و متطلبات العمال المادية و المعنوية ' وهذا يفسر أن العمال يطبقون القانون خوفا لا حرصا منهم على تحقيق حاجاتهم ' كما أن التطبيق الحرفي للقوانين حسب رأي العمال يؤدي إلى الدقة و الإتقان في الانجاز ' و السرعة في انجاز المهام دون تحقيق حاجات و رغبات العمال ' وهذا يدل على عدم رضا العمال عن القوانين المطبقة في المؤسسة.

ومن خلال الجداول 13'14'15' يتبين أن العمال غير راضين عن إجراءات المراقبة المطبقة في المؤسسة محل الدراسة ' ويرجع ذلك إلى إحساس العمال بنوع من انعدام الثقة و هذا يجعل العامل يشعر بنوع من عدم الانتماء الفعلي للمؤسسة ' كما أن أغلب العمال غير راضون عن إمكانية اللجوء إلى العمل الليلي ' مهما كان العمل مهم ويخدم المؤسسة ' وذلك لإحساس العمال بالتعب و الإرهاق نتيجة لطبيعة عملهم المتواصل طول النهار ' كما أن العمال غير راضون عن وقت الاستراحة المخصص لهم و المقدر بنصف ساعة في اليوم .

من خلال هذه النتائج يمكن القول أن اللوائح و القوانين الإدارية لا تساهم في إشباع الاحتياجات لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

2-2 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني.

بعد الاطلاع على نتائج الاستبيان ومن اجل الإجابة على التساؤل الفرعي الثاني الذي جاء على النحو التالي :

هل لقيمة التعاون دور في استقرار الفرد العامل داخل المؤسسة؟

حيث احتوى على 7 أسئلة مرقمة من 16 إلى 22 سؤال.

من الجداول 16 و 20 ' نجد أن مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة يتم العمل فيها بشكل جماعي ' كما أن جل العمال يفضلون العمل الجماعي لما يحققه فريق الجماعة من عمل ناجح و متناسق ' وهذا يرجع إلى العلاقات الجيدة التي تربط بين العمال ' و يتبين من الجداول 17' 18' 19' أن تواصل الزملاء مع بعضهم البعض يتم بصفة دائمة ' وهذا ما يؤدي إلى نشوء علاقة قوية بين العمال ' كما تربطهم علاقات جيدة وهذا ما يتجلى في مساعدة العمال لبعضهم البعض في انجاز المهام ' و بالتالي نجد أن تقديم الأهداف العامة عن الأهداف الفرعية و الشخصية يشعروهم بالاستقرار أكثر ' وهذا ما يجعلهم يتمتعون بعنصر الانتماء التنظيمي .

ومن خلال الجداول 21' 22' يتضح أن الزملاء في العمل يتأثرون في ما بينهم بفشل احد زملائهم و هذا يؤثر على الأداء الوظيفي ' كما يتضح أن العمال يقترحون حلولاً للمشاكل التي تواجه و تعترض زملائهم في العمل ' و هذا ما يدل على وجود علاقات وثيقة بين العمال ' وبالتالي نجاح الجماعة له دور في استقرار الفرد العامل.

من خلال هذه النتائج يمكن القول أن لقيمة التعاون دور مهم في استقرار الفرد العامل داخل المؤسسة.

2-3 عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليلها

بعد الاطلاع على نتائج الاستبيان ' ومن اجل الإجابة على التساؤل الفرعي الثالث الذي جاء على النحو التالي :

هل لقيمة العدالة في توزيع المهام دور في ارتياح و قناعة العامل داخل المؤسسة ؟

حيث احتوى على 11 سؤال مرقمة من 23 إلى 33 سؤال.

من الجداول 23 و 24 و 25 ' يتبين أن المؤسسة تتيح فرص عادلة لسماح انشغالات العمال ' بحيث نجد أن العمال يشعرون بقناعة وارتياح عند تطبيق العدل على جميع العمال ' كما أن اغلب العمال يشعرون أن قدراتهم و مؤهلاتهم تتناسب و وظيفتهم الحالية ' وهذا يدل على أن العمال راضون عن الوظائف التي يشغلونها ' كما أن جل العمال يوافقون على أن نظام الترقية يتم بصفة عادلة بين العمال ' و هذا يدل على أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق العدالة لكسب الراحة و القناعة للعمال .

ومن الجداول 26 و 27 و 28 ' يتضح أن المؤسسة تتعامل مع أفرادها بنوع من الثقة في قبول اقتراحاتهم حول العمل ' بحيث يشعر العامل بقيمته في المؤسسة وهذا يؤدي إلى شعوره بالراحة ' كما يروون أن توزيع المهام و إشراكهم في اتخاذ القرار يشعروهم بالقناعة ' وبالتالي رضا العامل عن العمل .

و من الجداول 29 و 30 و 31 ' نجد العمال يعتقدون أن أجرهم المادي يتناسب مع الجهد المبذول ' كما يعتقدون أن هناك مساواة في تطبيق العقوبات داخل المؤسسة ' و أن القواعد الإدارية للمؤسسة دائما ما تعمل على توزيع المهام بشكل عادل فيما بينهم ' وهذا يدل على اعتماد المؤسسة على الموضوعية و ابتعادها عن الذاتية.

ومن الجداول 32 و 33 ' يتضح أن وظيفة العمال الحالية توفر لهم الراحة لأداء العمل بجدية نظرا لتوافقها مع تخصصاتهم و قدراتهم العلمية ' كما نجد أن العمال راضون دائما على طريقة توزيع المهام داخل المؤسسة محل الدراسة .

من خلال هذه النتائج يمكن القول أن لقيمة العدالة دور مهم في تحقيق الراحة والقناعة للعامل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

ثانيا : الاستنتاج العام:

تلعب القيم التنظيمية دور ايجابي في تحقيق الرضا الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ' ويتضح ذلك من خلال قيمتي التعاون والعدالة المطبقة في المؤسسة ' والتي ساهمت بشكل كبير في تحقيق رضا العمال .

الخاتمة

أصبح الرضا الوظيفي أمرا غاية في الأهمية ' لما له من اثر ايجابي على نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها ' فالإدارة الناجحة هي الإدارة التي تهتم بأهم مورد في المنظمة و الذي يتمثل في المورد البشري ' من أهم السبل التي تساعد المنظمات في فهم و تفسير سلوك أعضائها هو إيجاد قيم تنظيمية قادرة على إرساء تصميم تنظيمي بإمكانه أن يحقق نجاح المنظمة ' فيعبر كل موظف عما بداخله من خلال الأفكار والمعتقدات والتوقعات التي اكتسبها من تلك القيم التنظيمية ' فيظهر ذلك في كيفية تأدية مهامهم ' وتفانيهم في العمل ' وأيضا في تصرفاتهم وسلوكياتهم ' و بما أن العاملين يحملون أفكارا و معتقدات وتوقعات خاصة بهم ' فان ذلك سيؤثر على التفاعل الاجتماعي داخل المنظمات .

بحيث تسعى المؤسسات من خلال القيم التنظيمية إلى الحفاظ على أفرادها العاملين ' وترسيخ انتمائهم لها وهذا من خلال تحقيق رضاهم فالقيم التنظيمية تؤثر على إحداث الرضا الوظيفي ' وتقويته لدى العاملين في المؤسسة من خلال ما توفره هذه القيم للعاملين لتلبية احتياجاتهم المادية و المعنوية وتقدير جهوداتهم المبذولة ومكافأتهم عليها .

قائمة المصادر

والمراجع و الملاحق

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

أولاً : المصادر.

1. القرآن الكريم ' سورة التكوير : الآيات 21/19
2. فريدريك معتوق : معجم العلوم الاجتماعية (انجليزي-فرنسي-عربي)، أكاديميا، بيروت لبنان ' 2001
3. العلامة أبو الفضل: ابن منظور، لسان العرب، بيروت، دار صادر، ط 1 1374هـ، 1955م، المجلد الثاني عشر.
4. جمال الدين ابن منظور: لسان العرب، دار صادر، المجلد السادس، بيروت لبنان 1997

ثالثاً : المراجع

1/ الكتب :

5. أحمد عبد الله اللحح و مصطفى محمود أبو بكر :البحث العلمي (تعريفه، خطواته، مناهجه، المفاهيم الإحصائية)'. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2002
6. رابح كعباش :علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، د.ط، قسنطينة، الجزائر، 2006
7. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ' ط 1' دار هومة ' الجزائر 2002
8. زويغي والغنام :مناهج التربية، ط 1 ، بغداد، 1974
9. سعيد ناصف :محاضرات تصميم البحوث الاجتماعية و تنفيذها , نماذج لدراسات و بحوث ميدانية' القاهرة :مكتبة زهراء الشرق، 1997
10. منال البارودي' الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء و المرؤوسين, ط 1' المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2015
11. موريس أنجرس :منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة مصطفى وسعيد سبعون، دار القصبه للنشر. الجزائر، 2004
12. ماهر محمود عمر، سيكولوجية العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، ط 3 ، الإسكندرية، مصر، 1992.

2/ المذكرات و الرسائل الجامعية :

13. قريشي نجة' القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية التنظيم' مذكرة لنيل شهادة الماجستير' علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية' جامعة محمد خيضر بسكرة' 2006/2007
14. عيساوي وهيبه' اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي' مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان-الجزائر، 2012/2011.
15. عجال مسعودة ، القيم التنظيمية و علاقتها بجودة التعليم العالمي ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و السلوك التنظيمي ،جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010/2009

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

16. عراب عبد القادر 'الثقافة التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي' مذكرة لنيل شهادة الماستر ' تخصص علم اجتماع التنظيم' جامعة مولاي الطاهر سعيدة '2016/2015
17. عبد الستار مركاتل 'الثقافة التنظيمية و علاقتها بالرضا الوظيفي' مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع 'تخصص تنظيم وعمل' جامعة بوزيان عاشور الجلفة '2014/2013
18. خالد بن عبد الله الحنيطة، القيم التنظيمية و علاقتها بكفاءة الأداء، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية، 2003 .
19. جبارة سامية 'رضا الأستاذ الجامعي و علاقتها بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية' مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع '2008' كلية العلوم الاجتماعية و الإسلامية 'جامعة الحاج لخضر' باتنة
20. أسماء بن تركي 'القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية الإدارة المدرسية' مذكرة لنيل شهادة الماجستير 'جامعة محمد خيضر بسكرة' 2008/2007.

3 / مطبوعات جامعية :

21. مطبوعة موجهة لسنة ثالثة ليسانس 'علم الاجتماع تنظيم وعمل' التحليل السوسولوجي للمؤسسة الجزائرية 'جامعة 8 ماي 1945 قلمة' 2016 / 2017.

4 / مداخلات دكتوراه :

22. بكوش ليلي 'القيم التنظيمية مدخل مفاهيمي' جامعة قاصدي مرياح ورقلة '2017'.

الملاحق

الملحق 01:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



من إعداد الطالبة:

شتيوي نسرين

الاستبيان

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل على مستوى كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية بورقلة ' والتي أحاول من خلالها معالجة موضوع "القيم التنظيمية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي" أضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجية منكم الإجابة بجدية على هذه الأسئلة' وأحيطكم علما بان الإجابات التي سوف تقدمونها لن تستخدم ألا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير .

ملاحظة : من فضلك ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة .

المحور الأول: البيانات الشخصية

1/ الجنس:

ذكر

أنثى

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

2/ السن:

3/ المستوى التعليمي

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعي

4/ طبيعة العمل

عون إداري

رئيس مصلحة

5/ الاقدمية في العمل

اقل من 05 سنوات

أكثر من 05 سنوات

6/ المستوى المعيشي

متوسط

حسن

جيد

المحور الثاني: مساهمة اللوائح و القوانين الإدارية في تحقيق احتياجات العمال

7/ هل أنت مطلع على القانون الداخلي للمؤسسة؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب ل

لماذا؟.....

.....

8/ هل أنت مقتنع بما جاء في القانون الداخلي للمؤسسة ؟ نعم لا

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

9/ هل تقوم بتطبيق القانون الداخلي للمؤسسة؟ نعم لا

في كلتا الحالتين لماذا ؟

10/ هل تتفق اللوائح و القوانين مع متطلباتكم ؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب نعم هل تحقق حاجاتكم :

المادية المعنوية المادية و المعنوية

11/ هل تعتقد أن القوانين المطبقة التي تخص الوظيفة في مؤسستك:

واضحة جدا واضحة في اغلبها البعض منها واضح غير واضحة في اغلبها

غير واضحة إطلاقا

12/ في رأيك هل يؤدي التطبيق الحرفي للقوانين داخل المؤسسة إلى :

تحقيق احتياجات العمال

السرعة في انجاز المهام

الدقة و الإتقان في انجاز المهام

عرقلة المهام

13/ إجراءات المراقبة عند الدخول و الخروج مع إمكانية التفتيش تجعلك راض عن عملك ؟ نعم لا

14/ يمكن اللجوء إلى العمل الليلي عندما تقتضيه ضرورة مصلحة العمل .

موافق غير موافق

15/ تخصيص وقت للاستراحة لا يمكن أن يتجاوز ساعة 01 واحدة وتعتبر نصف ساعة منها كوقت عمل لتحديد مدة العمل الفعلي.

هل نصف ساعة كافية بالنسبة لك؟ نعم لا

المحور الثالث: دور قيمة التعاون في استقرار الفرد العامل داخل المؤسسة

16/ كيف يتم العمل في مؤسستك؟ بشكل فردي بشكل جماعي

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

17/ هل تتواصل مع زملائك ؟ دائما أحيانا نادرا

18/ هل تربطك علاقات جيدة مع زملائك في العمل ؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟.....

19/ هل تحرص على تقديم المساعدة لزملائك في العمل؟ نعم لا

20/أيهما تفضل:

العمل الفردي العمل الجماعي

21/ هل تتأثر بفشل احد زملائك في العمل؟ نعم لا

22/ هل تقترح حلول للمشاكل التي تواجه زملائك في العمل؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب لا

لماذا؟.....

المحور الرابع: مساهمة توزيع المهام في ارتياح و قناعة العامل داخل المؤسسة

23/ هل تتيح الإدارة فرص عادلة لسماع انشغالاتكم؟ نعم لا

24/ هل تشعر أن قدراتك ومؤهلاتك تتناسب مع وظيفتك؟ نعم لا

25/ هل نظام الترقية في مؤسستكم يتم بصفة عادلة؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب لا

لماذا؟.....

26/ كيف تتعامل مؤسستك مع اقتراحاتك في جانب العمل؟

الإهمال الرفض القبول تستغلها وتنسبها إلى الغير

27/ هل توزيع المهام بصفة عادلة يشعرك بالراحة و القناعة في العمل؟ نعم لا

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟.....

28/ هل يؤدي إشراكك في اتخاذ القرار إلى زيادة ارتياحك أثناء أداء الأنشطة الموكلة إليك؟ نعم لا

في كلنا الحالتين

لماذا؟.....

29/ هل تعتقد أن الأجر الذي تتقاضه من عملك يتناسب مع ما تقدمه من جهد؟ نعم لا

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

في حالة الإجابة ب لا

لماذا؟.....

30/ هل هناك مساواة في تطبيق العقوبات بين الموظفين ؟ نعم لا

31/ هل تعتقد أن القواعد الإدارية للمؤسسة تعمل على توزيع المهام بشكل عادل بين العمال ؟ دائما أحيانا نادرا

32/ هل وظيفتك الحالية توفر لك الراحة لأداء العمل بجدية ؟ نعم لا

في حالة الإجابة بنعم لماذا؟

.....

33/ بصفة عامة هل أنت راض على طريقة توزيع المهام داخل مؤسستك؟

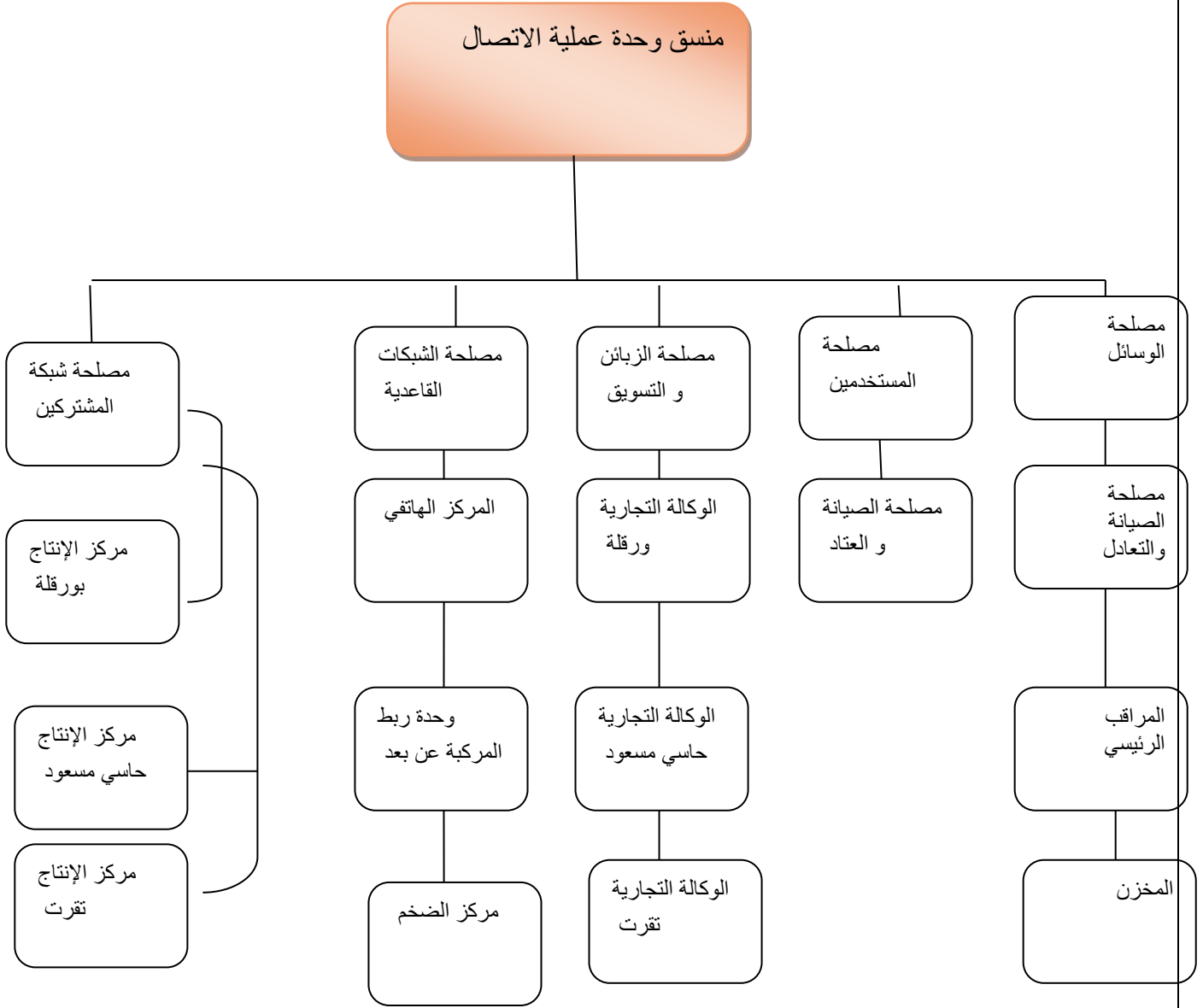
- دائما
- غالبا
- أحيانا
- أبدا

شكرا جزيلًا.

قائمة المصادر والمراجع و الملاحق

الملحق 2:

الهيكل التنظيمي للوحدة العملية (مؤسسة اتصالات الجزائر بورقة):



المصدر: وثائق المؤسسة

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه القيم التنظيمية في تحقيق الرضا الوظيفي ' وذلك من خلال الكشف عن ممارسة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لهذه القيم ' ثم الكشف عن تحقيق الرضا الوظيفي في ظل القيم التنظيمية السائدة في المؤسسة.

ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد استمارة استبيان وزعت على كل عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ' بحيث تكون مجتمع البحث من 58 عامل ' ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ما يلي:

* اللوائح و القوانين الإدارية المطبقة في المؤسسة لا تساهم في تحقيق إشباع الاحتياجات لدى العمال داخل المؤسسة

* قيمة التعاون لها دور كبير في استقرار الفرد العامل داخل المؤسسة

* قيمة العدالة في توزيع المهام لها دور مهم في تحقيق الراحة و القناعة للعامل

الكلمات المفتاحية: القيم التنظيمية ' الرضا الوظيفي .

Summary of the Study

This study aims to pinpoint the role played by the organizational values in realizing job satisfaction, though detecting the exercising of these values by the company of Algeria Telecom in Ouargla. Then, detecting the job satisfaction amid the prevailing organizational values in the company.

For this aim, a survey form has been elaborated and distributed among all employees of Algeria Telecom Company in Ouargla, who were adopted as the research community made of 58 employees. The most significant findings of this study were as follows:

- * Administrative regulations and laws applied in the company do not contribute to gratify the needs of the employees in the company.
- * Collaboration value has a significant role to play in the employee's stability in the company.
- * Justice value in distributing the tasks plays a primordial role to comfort and convince the employee.

Keywords: Organizational Values, Job Satisfaction