

مكونات الثقافة التنظيمية وأثرها على مسببات الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الوطنية للتأمين SAA سطيف

Components of organizational culture and its impact on job satisfaction of employees of the national insurance company-SAA-SETF.

معاوي عبد العظيم

أستاذ محاضر - ب- ، مخبر الاستشراف الاقتصادي وريادة الأعمال في المؤسسات الناشئة والمشاريع المبتكرة، جامعة سطيف 1، الجزائر، abdeladhim.maaoui@univ-setif.dz

تاريخ النشر: 2021/10/1

تاريخ القبول: 2021/5/15

تاريخ الاستلام: 2021/1/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الإجابة على التساؤل التالي: هل للثقافة التنظيمية أثر على الرضا الوظيفي للعمال بالشركة الوطنية للتأمين SAA؟ ومن أجل ذلك اعتمدنا على المنهج الوصفي المناسب لجمع وتحليل البيانات من مختلف المصادر، كما استخدمنا الاستبيان كأداة أساسية بتطبيقها على عينة غير عشوائية (قصديه) مكونة من 80 مستخدم. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، باستخدام الحزمة الإحصائية الاجتماعية spss أبرزها هناك أثر ذو دلالة إحصائية معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكونات الثقافة التنظيمية على مسببات الرضا الوظيفي. **كلمات مفتاحية:** الثقافة التنظيمية، الرضا الوظيفي، مكونات الثقافة التنظيمية، مسببات الرضا الوظيفي.

تصنيف JEL: M12, M14.

Abstract:

This study aimed to try to answer the following question: does the organizational culture have an impact on the job satisfaction of the workers of the insurance national company SAA? and to achieve this, we have based ourselves on the descriptive approach appropriate to collect data from various sources and we also used the survey as a basic tool by applying it to a non-random (intentional) sample consisting of 80 users.

The study achieved a set of results, using the Statistical Package for the Social Sciences, the most important of which is that there is a statistically significant effect at the significance level ($\alpha \geq 0.05$) of the components of organizational culture on the causes of job satisfaction.

Keywords: organizational culture, job satisfaction, components of organizational culture, causes of job satisfaction.

Jel Classification Codes: M14 , M12 .

المؤلف المرسل: معاوي عبد العظيم، الإيميل: maaouiadoma@gmail.com

1. مقدمة

يحظى موضوع الثقافة التنظيمية باهتمام كبير من قبل الباحثين لما لها من دور هام في صياغة استراتيجيات المنظمات بأشكالها المختلفة، وفي بناء الهياكل التنظيمية وفي تشكيل اتجاهات العاملين في المنظمات، وهوياتهم ومواقفهم، زيادة في كونها تعطي المنظمة ميزة خاصة بها، وتساهم في تحقيق أهدافها، كما تشكل إطارا مرجعيا وسلوكيا مرشدا يهتدي به العاملون في المنظمة، على اعتبار أن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات أو فشلها على افتراض وجود علاقة افتراض بين نجاح المنظمة وتركيزها على القيم والمفاهيم التي تدفع أعضائها إلى الالتزام والعمل الجاد والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما أن الثقافة التنظيمية تمثل متغيرا مهما في التأثير في رضا العاملين في المنظمات التي يعملون بها، وتتبع أهمية الرضا الوظيفي في كونه يعتبر أحد مكونات السعادة والرضا عن الحياة الذي يتمثل في ذلك الحماس الذي يصدر من العمال نحو العمل والذي ينبع من قوة داخلية فائقة على شعور داخلي للعامل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى العوامل المؤثرة فيه كأبعاد الثقافة التنظيمية.

وانطلاقا مما سبق يمكن صياغة الإشكالية التالية:

هل للثقافة التنظيمية أثر على الرضا الوظيفي للعمال بالشركة الوطنية للتأمين SAA؟

تتمحور تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

الأسئلة الفرعية:

- هل تؤثر القيم التنظيمية على رضا العاملين عن الإشراف في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل تؤثر العادات والتقاليد المكونة للأفراد على الرضا الوظيفي من خلال تعزيز جماعات العمل في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل تؤثر البيئة المادية للعمل على رضا العاملين بالمؤسسة محل الدراسة بظروف العمل؟

فرضيات الدراسة:

- يوجد تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير القيم التنظيمية على رضا العاملين عن الإشراف في المؤسسة محل الدراسة؛

- تعود العادات والتقاليد المكونة للأفراد بتأثير إيجابي على الرضا الوظيفي من خلال تعزيز جماعات العمل في المؤسسة محل الدراسة؛
 - يوجد تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير البيئة المادية للعمل على رضا العاملين بظروف العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- أهداف البحث:

- التحقق من الفرضيات المصاغة من أجل الخروج بالنتائج؛
 - التعرف على تأثير كل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي؛
 - التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية على اعتبار أننا مجتمع يجب أن تتمتع مؤسساته بثقافة تنظيمية إيجابية تعكس حب العمل وقيمه؛
 - إبراز العلاقة بين كل من الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي.
- منهج الدراسة:

إن معرفة المنهج المتبع في أي دراسة أمر بالغ الأهمية حتى نكون على إدراك واقتناع تام بالنتائج التي تم التوصل إليها، وكيفية ذلك ودلالة المعلومات والأرقام، فهذه النتائج ومدى مطابقتها للواقع المدروس ترتبط ارتباطا وثيق بالمنهج الذي يتبعه الباحث في دراسته، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة قصد إبراز أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي بحيث يمكننا من جمع البيانات والمعلومات عن مشكلة الموضوع وتحليلها، أما الجانب التطبيقي فقد استخدمنا أسلوب دراسة حالة في الشركة الوطنية للتأمين SAA، قصد جمع المعلومات والبيانات وذلك من خلال وضع استبيان موجه للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

2. الثقافة التنظيمية

1.2. تعريف الثقافة التنظيمية:

يمثل العالم الأمريكي تايلور في كتابه الثقافة البدائية أول من استخدم مصطلح الثقافة عندما أشار إلى أن الثقافة هي ذلك الكل المركب الذي يحتوي على المعرفة، الفنون، الأخلاق والتقاليد، وكل القدرات والعادات التي اكتسبها الإنسان (الدوسري، 2007، صفحة 14). يمكن تعريف الثقافة التنظيمية على أنها بطاقة تعريف المنظمة للمجتمع، وهي المكونة لشخصية المنظمة والتي لا بد من أن تكون منفردة ومتميزة في نظر العاملين والعملاء (عيساوي، 2012، صفحة 16).

- وقد عرف مصطفى محمود أبو بكر الثقافة التنظيمية على أنها مجموعة القيم والمعتقدات والمفاهيم، وطرق التفكير المشتركة بين أفراد المنظمة والتي قد تكون غير مكتوبة يتم الشهور بها ويشارك كل فرد في تكوينها، ويتم تعليمها للأفراد الجدد في المنظمة" (مصطفى محمود، 2008، الصفحات 76-77).

ويعرفها ويليام أوتشي (William Ouchi) بأنها الثقافة التي تنطوي على القيم التي تأخذ بها إدارة المنظمة والتي تحدد نمط النشاط والإجراء والسلوك، فالمديرون يفسرون ذلك النمط الفكري في العاملين من خلال تصرفاتهم كما تتسرب هذه الأفكار إلى الأجيال اللاحقة من العاملين (WILSON, 2001, p. 355).

- وفي تعريف آخر للثقافة التنظيمية نجد أنها " تقاسم الافتراضات الأساسية التي تعلمتها المنظمة أثناء تعاملها مع البيئة، وحل المشكلات للتكيف الخارجي، والتكامل الداخلي، ويتعلق التكيف الخارجي بإمكانية المنظمة الاستجابة للتغيرات البيئية والإبقاء على متطلباته، أما التكامل الداخلي فهو تحقيق التوافق والانسجام بين مختلف الأفراد والجماعات على مختلف المستويات داخل المنظمة (الخفاجي، 2009، صفحة 23).

- من خلال ما سبق نجد أن جل التعاريف ركزت على مجموعة من المفاهيم مثل القيم والمعتقدات والعادات المشتركة داخل المنظمة، كما ركزت على العوامل التي تؤثر في تشكيل الثقافة التنظيمية مثل الاستجابة للتغيرات البيئية. كما سبق وذكرنا في البداية فإن الرؤى تعددت وتنوعت في تعريف الثقافة التنظيمية، وعلى هذا الأساس يمكن إعطاء تعريف شامل للثقافة التنظيمية من وجهة نظر الباحث: إذ تعتبر بطاقة تعريف مكونة لشخصية المنظمة، التي تتمثل في: القيم، المعتقدات، المفاهيم وطرق التفكير التي تؤدي إلى أسلوب موحد لعمل الأشياء المتعلقة بالمنظمة، وتستعمل من أجل التكيف والاندماج مع بيئة المنظمة.

2.2. أهمية الثقافة التنظيمية وأنواعها:

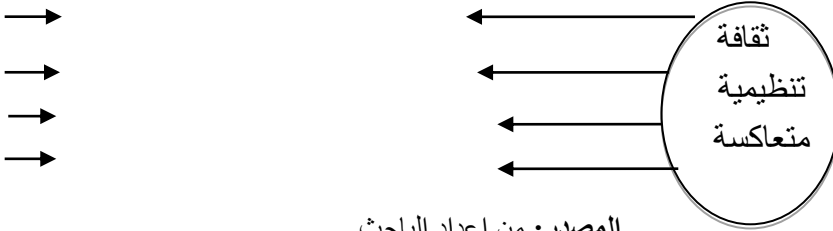
1.2.2. أهمية الثقافة التنظيمية

يمكن تلخيص أهمية الثقافة التنظيمية فيما يلي (بن يمينة، 2015، صفحة 144):

- بناء إحساس بالتاريخ (history): فالثقافة ذات الجذور العريقة تمثل منهجا تاريخيا تسرد فيه حكايات للأداء والعمل المثابر، والأشخاص البارزين في المنظمة؛
- إيجاد شعور بالتوحد (oneness): فالثقافة توحد السلوكيات وتعطي معنى للأدوار، وتقوي الاتصالات، وتعزز القيم المشتركة، ومعايير الأداء العالي؛
- تطوير الإحساس بالعضوية والانتماء (memberchip): تبرز هذه العضوية من خلال مجموعة كبيرة من نظم العمل وتعطي استقرارا وظيفيا وتقرر جوانب الاختيار الصحيح للعاملين، وتطويرهم؛
- زيادة التبادل بين الأعضاء (echange): وهذا يأتي من خلال المشاركة بالقرارات وتطوير فرق العمل والتنسيق بين الإدارات المختلفة والجماعات والأفراد (عيساوي، 2012، الصفحات 36-37)؛

ومن الملاحظ أن الأحرف الأولى تكوّن كلمة HOME على اعتبار أن ثقافة المؤسسة القوية تعطي إحساسا وشعورا بالتوحد العائلي، ويمكن تمثيل هذه الفكرة بالشكل التالي:

شكل 01: أهمية الثقافة التنظيمية



المصدر: من اعداد الباحث

يتضح لنا من خلال الشكل أن الثقافة تعكس صورة المؤسسة داخليا وخارجيا، فهي تساهم بدرجة كبيرة في تحسين صورة المؤسسة في الخارج، وتعمل على تنمية علاقات الثقة مع مختلف شركاتها، كما تهدف إلى تثقيف العاملين وإكسابهم الثقافة، وبالتالي فإن المؤسسة تصبح كمؤسسة تربية كالعائلة والمدرسة، يضاف إلى ما سبق أن ثقافة المؤسسة تقوم بحمايتها من السلوكات غير اللائقة والتي تلحق الضرر بسمعة المؤسسة، كما أنها تساهم بشكل كبير في تخفيض تسرب المعلومات.

3.2. مكونات الثقافة التنظيمية:

1.3.2. القيم التنظيمية:

لقد ظهر مصطلح القيم التنظيمية كتعريف بمجموعة القيم التي تختص بها المنظمات، وتقوم على تأكيدها، وتحرص عليها كنوع صيانة التماسك في البناء التنظيمي.

والقيم التنظيمية هي تلك التي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توحيد سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة (عبد الستار، 2014، الصفحات 132-133).

2.3.2. العادات والتقاليد التنظيمية:

وهي عبارة عن أحداث وأنشطة متكررة يقوم أفراد المنظمة وترتبط بأهداف معينة تسعى المنظمة إلى تحقيقها، كما تعتبر هذه الأنشطة المتكررة عن أفكار محددة تعكس قيم رئيسية في المنظمة، والتي تحاول تعزيزها بصورة دائمة عن طريق هذه العادات التنظيمية، حيث نجد مثلا: أن فترات الاستراحة اليومية لتناول القهوة أو الشاي توفر للمنظمة فرض كبير لتقوية الروابط بين العمال (الفاعوري و العمري، 2002، الصفحات 154-155).

1.2.3.2. مصادر العادات والتقاليد

العادات الاجتماعية هي نتاج لمجموعة من المصادر أبرزها:

- المصادر الدينية حيث تتبع العادات الاجتماعية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، ويصبح لها قبول في المجتمع.

- الممارسات الاجتماعية والتجربة والخطأ من خلال الممارسات الاجتماعية يكتشف الأفراد نجاعة العادات وأهميتها لهم، أو فشلها في تحقيق احتياجاتهم وبذلك فإن ما يستمر من عادات وتقاليد هو نتاج لقناعة الناس بها وأهميتها في تنظيم حياتهم.

3.3.2. البيئة المادية للعمل:

يقصد بالبيئة المادية البيئة الفيزيائية، أو التسهيلات، أو تنظيم المكان الخاص بالعمل وترتيبه، ومدى توافر المستلزمات المادية مثل: التهوية، الإضاءة، الهدوء، المساحة، نوعية الأثاث وغيرها، تنظيم غرفة المكتب، نمط جلوس العاملين، توفير التجهيزات والأدوات اللازمة، وعدد العاملين داخل الغرفة، والتي تساعد على إتمام العمل.

- وتتمثل بمجموعة من العناصر التي تنظم البيئة الفيزيائية للمكان مثل: حالة البناء، ونوعية طلاء الجدران، والتهوية والإنارة، وحجم الغرفة بالنسبة لعدد مقاعد الجلوس والتجهيزات التي تؤثر سلباً أو إيجاباً في الحالة الجسدية والنفسية.
- وقد تم التوصل إلى أن البيئة المادية تؤثر في المشاركة والتواصل مع الرؤساء فيما بينهم، وعلى الزمن الذي يستغرقه في أداء المهام والواجبات والانتباه والانشغال (عيساوي، 2012، صفحة 106).

3. الرضا الوظيفي

1.3. تعريف الرضا الوظيفي:

لقد عرف " فروم" الرضا الوظيفي بأنه: « اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه» (عيساوي، 2012، صفحة 69).

وأشار " توارن" في مقاربه حول الرضا الوظيفي، والذي يرى بأن الرضا عبارة عن موازنة في كل لحظة بين المشاركة والمكافأة المتحصل عليها، فهو يتحدد من خلال إيجاد توازن بين الجهود المبذولة في العمل بإتاحة الفرصة للعاملين في تفعيل مشاركتهم لإبداء رأيهم في العمل والنتائج والمكافآت التي يحققونها من العمل (Touraine, 1966, p. 12).

ونجد في تعريف آخر الرضا الوظيفي«هو مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي، (الصيرفي، 2007، صفحة 35)، وفي نفس السياق يرى (شنيدر وسيندر) أن الرضا الوظيفي هو التقييم الشخصي لظروف العمل والمزايا والفوائد التي توفرها الوظيفة للعامل (Serpene & Al, 2002, p. 23).

ويشير (الرفاعي) إلى أن الرضا الوظيفي هو ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية فائقة على شعور داخلي لدى العامل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة: العلاقة بين العامل وعمله، وموقفه من عمله، والعلاقة بين العامل والإدارة، والعلاقة بين العامل وزملائه (الشرابية، 2008، صفحة 63).

كما عرفه على أنه اتجاه إيجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه، في حين ذكر هاربرت أن مفهوم الرضا يطلق على مشاعر العاملين اتجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم (هاشم، 2010، الصفحات 85-87).

من المفاهيم التي سبق ذكرها يتضح لنا تعدد الزوايا ووجهات النظر، وعليه يمكننا أن نتوصل إلى أن الرضا الوظيفي هو شعور نفسي إيجابي للفرد نحو عمله الذي يتم من خلال الموازنة بين العمل الذي يقوم به، وحرصه على زيادة كفاءته الإنتاجية وتمسكه به مع المكافأة والمشاركة التي يتحصل عليهما.

2.3. مسيبتات الرضا الوظيفي:

تتفرع هذه المسببات إلى مسببات شخصية وأخرى تنظيمية:

1.2.3. المسببات الشخصية للرضا:

يتأثر الرضا عن العمل بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم أقرب إلى الرضا أو الاستياء، ومن أهم هذه المسببات ما يلي: (صلاح الدين محمد، 2002، الصفحات 113-114).

- **احترام الذات:** كلما كان هناك ميل لدى الفرد للاعتداد برأيه، واحترام ذاته والعلو بقدره كلما كان أقرب إلى الرضا عن العمل.

أما أولئك الذين يشعرون ببخس في قدرهم، أو عدم اعتداد بالذات فإنهم عادة ما يكونون غير راضين عن العمل.

- **تحمل الضغوط:** كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فإنهم عادة ما يكونوا مستائين.

- **المكانة الاجتماعية:** كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفة والأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا واجتماعيا، زاد استياء الفرد.

- **الرضا العام عن الحياة:** يميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم، أما التمساء في حياتهم والغير راضين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التمساء إلى عملهم.

وهناك من قسم هذه العوامل الشخصية إلى قسمين هما:

- **عوامل تتعلق بقدرات العاملين ومهاراتهم:** والتي يمكن قياسها بتحليل خصائصهم وسماتهم مثل السن، الجنس، التعليم.

- السن: أوضحت الدراسات أن لمتغير السن علاقة بمستوى الرضا لدى العاملين، فكلما زاد عمر الشخص كلما قل معدل تركه لعمله وقل معدل وغيابه، وتكون العلاقة مع الرضا على نحو كلما زاد العمر زاد الرضا، وغالبا ما ينحدر مستوى الرضا في الخمس سنوات قبل التقاعد نظرا لجمود فرص تحقيق الذات في هذه السن.
- الجنس: تشير معظم البحوث في هذا الموضوع إلى أن النساء يتفوقن على الرجال من حيث الرضا الوظيفي، وهذا الفرق يمكن إرجاعه إلى أن مصطلح النساء وحاجتهن المالية أقل من الرجال، إلا أنه بعد الزواج ومع العمل معظم الوقت، تواجههم أدوار متضاربة يمكنها التأثير على رضاهم الوظيفي.
- المستوى التعليمي: يعتبر المستوى التعليمي كمؤشر جيد لتحقيق درجة عالية من الفعالية في نظام الإنتاج مستقبلا، وما يقابل ذلك من حوافز تمكن من تحقيق درجة عالية من الرضا الوظيفي (الخزامي، 2017، صفحة 21).
- **عوامل تتعلق بالقيم:** حيث تعتبر من المعتقدات التي يحملها الشخص أو مجموعة من الأشخاص ويعتبرها مهمة ويلتزم بها وتحدد له ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو الجيد والسيئ، وتعتبر القيم من المسببات الرئيسية عند تحليل السلوك الإنساني وفهم السلوك التنظيمي، حيث تؤثر في حكم الفرد في مختلف المواقف والأحداث أو الأشياء التي يمكن أن يتعامل معها الفرد وبالتالي فإن القيم تؤثر في تحديد سلوك الفرد (زاهد، 2011، صفحة 125).
- 2.2.3. المسببات التنظيمية للرضا:**
- **نظام الحوافز:** مثل الحوافز، المكافآت، الترقيات، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت الفوائد يتم توزيعها وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل (شنوفي، 2005، صفحة 43).
- **القيادة والإشراف:** إن إدراك الفرد بمدى وجود الإشراف الواقع عليه يؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة، والأمر هنا يعتمد على إدراك الفرد وجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوس وحمانيته لهم (حريم، 2009، صفحة 219).
- **تصميم العمل:** حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع والمرونة والتكامل والأهمية والاستقلال وتوافر معلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل (زاهد، 2011، صفحة 310).
- **ظروف عمل جيدة:** كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم، ومن أهم هذه الظروف ما يمس الإضاءة والحرارة والتهوية وحجم المكتب والتليفون وترتيب المكاتب وحجم الاتصالات الشخصية وحجم الحجرة وغيرها (محمد عباس، 1999، صفحة 395).

- **ثقافة العمل:** يتم العمل في نوع البيئة الاجتماعية التي تتفرد بمجموعة من المعايير والعادات والمتطلبات، والتي تتكون نتيجة تفاعل المجموعات التي تشكل المنظمة ونماذجهم الثقافية، القيم، نظام التكيف الاجتماعي للمؤسسة، وبذلك فإن دور العامل لا يقتصر على أداء العمل فحسب، بل يشمل أيضا حسن الاتصال والتوافق مع جماعة العمل من خلال عدم إغفاله للقيم والأهداف التي تحدها هذه البيئة، وهذه المعايير والقيم تكون في مجموعها ما نسميه الثقافة الفرعية للعمل، فمعرفة أمر ضروري لزيادة فاعلية العامل وتوافقه مع العمل، وبالتالي الرفع من درجة رضاه (حريم، 2009، صفحة 249).

4. دراسة أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي على مستوى الشركة الوطنية للتأمين SAA

1.4. تعريف الشركة الوطنية للتأمين SAA

أنشئت الشركة الجزائرية للتأمين في 12 ديسمبر 1963 م على شكل مؤسسة مختلطة بمساهمة الخبرة التقنية المصرية آنذاك 61% من رؤوس الجزائرية و 39% من رؤوس الأموال المصرية و هذا نظرا لافتقار الجزائر عقب الاستقلال للإطارات و الهيئات ذات الكفاءة في مجال التأمينات.

- بدأت الشركة في ممارسة نشاطها ابتداء من سنة 1964 بواسطة مؤطرين مصريين و عمال جزائريين لكن هذه الوضعية لم تدم طويلا حيث تم التأميم الكلي للشركة في 27 ماي 1966 م وبدأ بذلك احتكار الدولة لعمليات التأمين.

- في جانفي 1976 م وفي نطاق سياسة تخصص أنشطة التأمين، ألزمت الدولة الشركة الجزائرية للتأمين لاستغلال السوق المحلية للأخطار البسيطة " تأمين السيارات، تأمين على الحياة، الأخطار البسيطة".

- في 27 فيفري 1989 م تحصلت الشركة الجزائرية للتأمين على استقلاليتها المالية وتحولت بذلك من مؤسسة عمومية إلى شركة ذات أسهم برأسمال يقدر ب 80 مليون دج ليرتفع في سنة 1992 إلى 500 مليون دج و ليصل في سنة 2012 الى 16 مليار دج

- في سنة 1991 م قامت الدولة برفع تخصص شركات التأمين عقب هذا استطاعت المؤسسة الجزائرية للتأمين فتح نشاطها لكل عمليات التأمين المتعددة الفروع ما عدا التأمين على الصادرات الذي يقتصر على شركة CAGEX.

- في سنة 1995 م، أصدرت الدولة التعليم رقم 07/95 التي تقتضي بتحرير سوق التأمين من احتكار الدولة، هذا ما فسح المجال لشركات التأمين باعتماد وسطاء تأمين خواص.

- ان الشركة الجزائرية للتأمين هي شركة ذات طابع خدماتي مالي يتركز نشاطها على تأمين الأشخاص الطبيعيين (الأفراد) والأشخاص المعنويين (المؤسسات) ضد جميع الأخطار المختلفة .

- تمارس الشركة الوطنية للتأمين نشاطها بواسطة الوكالات والوكلاء العموميين المعتمدين المنشرين عبر عدة ولايات ومنها مديرية ولاية سطيف حيث تقوم بتأمين وإعادة التأمين لجميع الممتلكات الخاصة والعامة.

وفي هذا الشأن فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسن، الانحدار الخطي البسيط)، وهذا من خلال الاعتماد على الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

2.4. عينة الدراسة

مجتمع الدراسة هم الأفراد العاملين في الشركة الوطنية للتأمين SAA سطيف، حيث تمت الدراسة على عينة غير عشوائية (قصدية) مكونة من 80 مستخدم من المجتمع الأصلي موزعة ما بين إطار، عون تحكم، عون تنفيذي، وهو أسلوب يستخدم بشكل كبير في الدراسات الاستطلاعية خاصة إذا كان مجتمع الدراسة غير مضبوط الأبعاد، ولهذا تم انتقاء أفراد العينة بما يخدم أهداف البحث، وقد تم توزيع 80 استبيان استرجعنا منه 34 استبيان قابل للدراسة.

3.4. اختبار صدق وثبات الدراسة

1.3.4. تحكيم أداة الدراسة (الاستبيان):

للتأكد من صدق الاستمارة فقد تم عرضها على مجموعة من الإطارات على مستوى الشركة محل الدراسة، وطلب منهم تقييم الاستمارة من حيث دقة الفقرات ودرجة شموليتها، واقترح ما يروونه مناسباً لإجراء التعديلات عليها.

2.3.4. ثبات الاستبيان

من خلال برنامج spss تم إجراء عدة اختبارات حيث وجدنا أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ ذات قيم محصورة بين (0.66 إلى أعلى قيمة بلغت 0.79) في جميع محاور الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 و أن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان الخاصة بمحور الثقافة التنظيمية بلغ 0.70، في حين أن القيمة الإجمالية لمحور الرضا الوظيفي بلغ 0.75 مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتجدر الإشارة أنه معامل ألفا كرونباخ كلما اقتربت قيمته من 01 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة.

3.3.4. صدق الاتساق البنائي للاستبيان

من خلال برنامج spss تم إجراء عدة اختبارات حيث وجدنا أن معاملات الارتباط Pearson Correlation بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية لإجمالي أبعاد الاستبيان، قد تراوحت بين (**0.43) (**0.91) وهي قيم دالة

مكونات الثقافة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الوطنية للتأمين SAA

إحصائيا لأن قيمة SIG (مستوى المعنوية) لكل معامل ارتباط هي أقل من مستوى دلالة 0,01، ومنه تعتبر محاور الاستبيان صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

4.4. وصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة

1.4.4. حسب الجنس:

يمكن توضيح نتائج هذا المتغير من خلال الجدول الموالي:

جدول 01: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	
60,0%	21	ذكر
40,0%	14	أنثى
100,0%	35	المجموع

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يمكن القول من خلال قراءة الجدول أن 60% من عينة الدراسة هم من فئة الذكور، بينما 40% من عينة الدراسة الباقين هم من فئة الإناث.

2.4.4. حسب السن:

يمكن توضيح نتائج هذا المتغير من خلال الجدول الموالي

جدول 02: توزيع عينة الدراسة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرارات	
5,7%	2	أقل من 30 سنة
51,4%	18	من 30 سنة إلى 40 سنة
28,6%	10	من 41 سنة إلى 50 سنة
14,3%	5	أكبر من 50 سنة
100,0%	35	المجموع

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يتبين من نتائج الجدول أن 51,4% من عينة الدراسة وهم موظفين مؤسسة الشركة الجزائرية للتأمين SAA تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة و40 سنة، بينما 28,6% منهم تتراوح أعمارهم ما بين 41 سنة و50 سنة، كما أن 14,3% من هم أعمارهم ما بين 50 سنة، و5,7% أعمارهم أقل من 30 سنة، وهذا يدل على أن أغلبية عينة الدراسة هم من فئة الشباب.

3.4.4. حسب المؤهل العلمي:

يمكن توضيح نتائج هذا المتغير من خلال الجدول الموالي:

جدول 03: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

مكونات الثقافة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الوطنية للتأمين SAA

النسبة المئوية	التكرارات	
8,6%	3	متوسط
34,3%	12	ثانوي
57,1%	20	جامعي
100,0%	35	المجموع

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يظهر من نتائج الجدول أن 57,1% من عينة الدراسة من موظفين مؤسسة الشركة الجزائرية للتأمين SAA مستواهم التعليمي جامعي، بينما 34,3% من عينة الدراسة مستواهم التعليمي هو ثانوي، في حين 8,6% من عينة الدراسة مستواهم التعليمي هو متوسط، وهذا يدل على أن أغلبية عينة الدراسة لديهم مستوى تعليمي مرتفع.

4.4.4. حسب الوظيفة:

يمكن توضيح نتائج هذا المتغير من خلال الجدول الموالي
جدول 04: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	
28,6%	10	رئيس دائرة أو مصلحة
42,9%	15	نائب رئيس مصلحة أو رئيس فرع
22,9%	8	محرر أو محرر رئيسي
5,7%	2	عون منفذ
100,0%	35	المجموع

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

بالاعتماد على نتائج الجدول يتضح أن 42,9% من عينة الدراسة يشغلون منصب نائب رئيس مصلحة أو رئيس فرع، ونجد أن 28,6% من عينة الدراسة يشغلون منصب رئيس دائرة أو مصلحة، بينما 22,9% من عينة الدراسة يشغلون منصب محرر أو محرر رئيسي، كما أن 5,7% من عينة الدراسة يشغلون منصب عون منفذ، وهذا يدل على أن أغلبية عينة الدراسة يشغلون منصب رئيس مصلحة أو رئيس فرع.

5.4.4. حسب سنوات الخبرة:

يمكن توضيح نتائج هذا المتغير من خلال الجدول الموالي:
جدول 05: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	
5,7%	2	أقل من 5 سنوات

مكونات الثقافة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الوطنية للتأمين SAA

من 6 إلى 15 سنة	20	57,1%
من 16 إلى 25 سنة	11	31,4%
أكثر من 26 سنة	2	5,7%
المجموع	35	100,0%

المصدر: مستخرج من برنامج SPSS

يتضح من نتائج الجدول أن 57,1% من عينة الدراسة من فئة موظفين مؤسسة الشركة الجزائرية للتأمين SAA تتراوح سنوات أقدميتهم ما بين 6 إلى 15 سنة، بينما 31,4% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 16 سنة و 25 سنة، كما أن 5,7% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 5 سنوات، و 5,7% أيضاً أعمارهم أكثر من 26 سنة، وهذا يدل على أن العينة تتمتع بأقدمية لا تتراوح 20 سنة.

5.4. العلاقة بين الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة:
1.5.4. اختبار الفرضية الرئيسية:

لاختبار الفرضية اعتمدنا على تحليل الانحدار الخطي البسيط لكل من المتغير المستقل الثقافة التنظيمية والمتغير التابع الرضا الوظيفي عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha=$ كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): الثقافة التنظيمية لا تؤثر على الرضا الوظيفي للعمال.
الفرضية البديلة (H_1): الثقافة التنظيمية تؤثر على الرضا الوظيفي للعمال.

جدول 06: تحليل الانحدار الخطي البسيط لمتغير الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للعمال.

معامل التحديد R ²	اختبار T		اختبار F		معادلة الانحدار			
	مستوى دلالة	قيمة "T"	مستوى دلالة	قيمة "F"	(Beta)	المعاملات B	الخطأ المعياري	
0.65	0.86	0.17	0.00	24.71	0.65	-1.92	11.12	الثابت
	0.00	4.97				1.13	0.22	الثقافة التنظيمية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية ، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (24.71)، عند مستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الخطأ (0.05)، كما يتبين من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تأثير للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للعمال ، وذلك استنادا إلى قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (4.97) عند مستوى دلالة 0.00 وهو أقل من مستوى الخطأ (0.05)، كما أنه هناك تأثير وعلاقة للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للعمال، وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار الموجبة التي بلغت (Beta=0.65)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.65$)، وهذا يعني أن أي تغير في الثقافة التنظيمية يفسر التغير

مكونات الثقافة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الوطنية للتأمين SAA

في الرضا الوظيفي للعمال وفق النسبة (65%) وتبقى نسبة (35%) تفسرها متغيرات أخرى، وفق معادلة الانحدار الخطي البسيط $y = -1.92 + 1.13X + ei$ وعليه يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي تحقق الفرضية العامة ما يعني أنه يوجد تأثير للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي للعمال في المؤسسة محل الدراسة.

2.5.4. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى اعتمدنا على تحليل الانحدار الخطي البسيط لمتغير القيم التنظيمية على الإشراف في المؤسسة عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$ كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0) : لا يوجد تأثير ايجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير القيم التنظيمية على رضا العاملين عن الإشراف في المؤسسة.
الفرضية البديلة (H_1) : يوجد تأثير ايجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير القيم التنظيمية على رضا العاملين عن الإشراف في المؤسسة.
جدول 07: الانحدار الخطي البسيط لمتغير القيم والإشراف على المؤسسة

معامل التحديد R2	اختبار T		اختبار F		معادلة الانحدار			الثابت
	مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	(Beta)	الخطأ المعياري	المعاملات B	
0.32	0.04	2.04	0.00	16.13	0.57	3.69	9.53	القيم التنظيمية
	0.00	4.01				0.18	0.74	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

ينتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الأولى، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (16.13)، عند مستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الخطأ (0.05)، كما يتبين من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تأثير ايجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير القيم التنظيمية على رضا العاملين عن الإشراف في المؤسسة، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (4.01) عند مستوى دلالة 0.00 وهو أقل من الخطأ (0.05)، كما أنه هناك تأثير وعلاقة طردية للقيم التنظيمية كبعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال رضا العاملين عن الإشراف بالمؤسسة، وذلك استناداً إلى قيمة معامل الانحدار الموجبة التي بلغت (Beta=0.57)، كما بلغ معامل التحديد $(R^2=0.32)$ ، وهذا يعني أن أي تغير في بعد القيم التنظيمية يفسر التغير في الرضا عن

الإشراف بنسبة (32%) وتبقى نسبة (68%) تفسرها متغيرات أخرى ، وفق معادلة الانحدار الخطي البسيط $y = 9.53 + 0.74X + ei$ وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة وبالتالي تحقق الفرضية ما يعني أنه يوجد تأثير ايجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير القيم التنظيمية على رضا العاملين عن الإشراف في المؤسسة.

3.5.4. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية اعتمدنا على تحليل الانحدار الخطي البسيط لكل من متغير العادات والتقاليد ومتغير تعزيز جماعات العمل في المؤسسة عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$:
 الفرضية الصفرية (H_0) : لا تعود العادات والتقاليد المكونة للأفراد المنظمة بأثر ايجابي على رضا الوظيفي من خلال تعزيز جماعات العمل في المنظمة.
 الفرضية البديلة (H_1) : تعود العادات والتقاليد المكونة للأفراد المنظمة بأثر ايجابي على رضا الوظيفي من خلال تعزيز جماعات العمل في المنظمة.

جدول 08: الانحدار الخطي البسيط لمتغير العادات والتقاليد

معامل التحديد R2	اختبار T		اختبار F		معادلة الانحدار			الثابت
	مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	(Beta)	الخطأ المعياري	معاملات B	
0.05	0.00	3.15	0.16	1.99	0.23	3.10	9.80	العادات والتقاليد
	0.16	1.41				0.21	0.30	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه عدم صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الجزئية الثانية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (1.99)، عند مستوى دلالة (0.16) وهي أكبر من مستوى الخطأ (0.05)، كما يتبين من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أنها لا تعود العادات والتقاليد المكونة للأفراد المنظمة بأثر ايجابي على رضا الوظيفي من خلال تعزيز جماعات العمل في المنظمة، وبالنظر إلى قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (1.41) عند مستوى دلالة 0.16 هو أكبر من مستوى الخطأ (0.05) ما يعني عدم تأثير العادات والتقاليد على تعزيز جماعات العمل، وما يؤكد ذلك قيمة معامل التحديد $(R^2=0.05)$ ، وهذا يعني أن بُعد العادات والتقاليد يفسر ما نسبته (5%) من التغيرات التي تطرأ على تعزيز جماعات العمل وتبقى نسبة (95%) تفسرها متغيرات أخرى، بناء على ما سبق نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية

مكونات الثقافة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الوطنية للتأمين SAA

البديلة، وبالتالي لا تعود العادات والتقاليد المكونة لأفراد المنظمة بأثر إيجابي على رضا الوظيفي من خلال تعزيز جماعات العمل .

4.5.4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية اعتمدنا على تحليل الانحدار الخطي البسيط كما

يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير البيئة المادية للعمل على رضا العاملين بظروف العمل في المؤسسة.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير البيئة المادية للعمل على رضا العاملين بظروف العمل في المؤسسة.

جدول 09: الانحدار الخطي البسيط لمتغير البيئة المادية للعمل .

معامل التحديد R2	اختبارات		اختبار F		معادلة الانحدار		
	مستوى الدلالة	قيمة "T"	مستوى الدلالة	قيمة "F"	Beta ()	الخطأ المعياري	المعاملات B
0.37	0.06	1.94	0.02	5.39		3.93	7.68
	0.02	2.32			0.37	0.26	0.62

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال معطيات الجدول أعلاه صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الجزئية الثالثة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (5.39)، عند مستوى دلالة (0.02) وهي أقل من مستوى الخطأ (0.05)، كما يتبين من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن هناك تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير البيئة المادية للعمل على ظروف العمل في المؤسسة، وذلك استناداً إلى قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (2.32) عند مستوى دلالة 0.02 وهو أقل من مستوى الخطأ (0.05)، كما أنه هناك تأثير وعلاقة طردية لبيئة العمل المادية على ظروف العمل في المؤسسة، وذلك استناداً إلى قيمة معامل الانحدار الموجبة التي بلغت (Beta=0.37)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0.37$)، وهذا يعني أن أي تغير في البيئة المادية للعمل يفسر التغير الذي يطرأ على ظروف العمل بنسبة (37%)، وتبقى نسبة (63%) تفسرها متغيرات أخرى، وفق معادلة الانحدار الخطي البسيط $y = 7.68 + 0.62X + ei$ ، من خلال ما سبق يمكننا القول أنه هناك تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي من خلال تأثير بعد البيئة المادية للعمل على رضا العاملين بظروف العمل في المؤسسة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

5. الخاتمة

من خلال عرض إشكالية الثقافة التنظيمية والفعالية التنظيمية في المؤسسة الجزائرية وجدنا أنه موضوع مثير للجدل ويجرنا إلى العديد من النقاشات والقضايا حوله، فقد حاولنا في البداية إعطاء تصور مفهومي لكل من الثقافة التنظيمية ومكوناتها، ثم التطرق لأهم المداخل النظرية لدراسة الرضا الوظيفي ومسبباته، وفي الأخير تناولنا أهم الدراسات الميدانية حولها ومناقشة محاور الإشكالية في ضوء واقع وتجليات الظاهرة في المؤسسة الجزائرية ومنه الوصول إلى جملة من المداخل والعمليات التي تساهم في التغلب على مشكلات الرضا الوظيفي التي تعوق تحقيق أهداف المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الجزائرية بصفة خاصة في ظل الواقع الاقتصادي المعاصر، وعليه تم التوصل إلى النتائج التالية :

- ترتبط الفعالية بعدة عوامل. أهمها : العوامل الثقافية والتي تمنح للمؤسسة شخصية مستقلة عن باقي المؤسسات الأخرى، و ذلك من خلال هوية و مجموعة قيم ومبادئ تعتق من قبل الأفراد المنتسبين إليها. وتظهر في هذه الحالة الفعالية التنظيمية كمتغير ثقافي، يعكس القيم والمبادئ التي تقوم عليها المؤسسة.

- يمكن القول أنه توجد خطورة في عدم وجود ثقافة عامة سائدة لدى أعضاء التنظيم، حيث أن ذلك يعني عدم وجود اتفاق حول ماهية التصرفات الملائمة أو غير الملائمة في المواقف أو القضايا العامة أو الإستراتيجية التي تواجه التنظيم، إن ذلك يعني غياب عنصر (المعنى المشترك) وبالتالي عدم وجود أنماط سلوكية موحدة لدى العاملين .

- تعتبر الثقافة التنظيمية مجموعة من القيم والمعايير والسلوكيات والإشارات وأساليب التعامل التي تصدر عن الموظفين، ويراها ويلمسها العملاء والمجتمع الذي تتواجد فيه.

- ضرورة العمل على زيادة وعي ومعرفة الموظفين بالثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية بصفة عامة والمؤسسة محل الدراسة بصفة خاصة.

- ضرورة اهتمام المؤسسة أكثر بتنمية القيم بين العاملين، لما لذلك من انعكاس إيجابي في قدرتهم على تحقيق الأداء الجيد والمطلوب، وزيادة رضاهم الوظيفي.

في ضوء النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم عدد من التوصيات وهي:

- العمل على توفير الثقافة الداعمة من خلال خلق قنوات الاتصال، وزرع الثقة في نفوس العاملين، والتأكيد على روح الفريق في العمل.

- العمل على رفع مستوى الرضا لدى العاملين من خلال خلق ثقافة المشاركة في اتخاذ القرار، ووضع الأهداف، ورسم الخطط والإستراتيجيات، وتوعيتهم بأهمية إحداث التغيير داخل المنظمة.

- ضرورة تغيير النظرة التقليدية للموظفين، عن طريق منحهم صلاحيات أكبر، وضرورة إشراكهم في مناقشة التغيير، والسماح لهم بتقديم الاقتراحات.

- قيام الإدارة بخلق مضمون جذاب وواضح للرضا الوظيفي وتحديد العلاقات مع العاملين وتشجيع التزاماتهم لأهداف جديدة وواضحة بتعابير يسهل فهمها وتحقيقها. حتى يتاح لهم الاستعداد لتقبلها وتقديم الدعم المناسب لها، ويتم ذلك من خلال توفير المعلومات للعاملين عن طريق الندوات والمناقشات، وتنمية مهاراتهم بإنشاء البرامج التدريبية.

6. قائمة المراجع:

المؤلفات:

- أبو بكر مصطفى محمود (2008)، مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، مصر.
- حسين حريم (2009)، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- سالم تيسير الشرايدية، (2008)، الرضا الوظيفي " نظرية وتطبيقات عملية"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سعيد بن يمينة (2015)، تنمية الموارد البشرية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر .
- سهيلة محمد عباس (1999)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والطباعة، عمان .
- عبد الباقي صلاح الدين محمد (2002)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر.
- عبد الحكيم أحمد الخزامي (2017)، تقنيات إدارة عوامل الرضا الوظيفي، دار الفجر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- محمد الصيرفي (2007)، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، دار الوفاء والنشر، الإسكندرية.
- محمد ديري زاهد (2011)، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- نعمة عباس الخفاجي (2009)، ثقافة المنظمة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- هاشم عبد الرزاق (2010)، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري للنشر، الأردن.

الأطروحات:

- كمال عبد الستار (2014)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي المؤسسات التربوية (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة زيان بن عاشور الجلفة، الجزائر.
- نور الدين شنوفي (2005)، تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة العمومية الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز (أطروحة دكتوراه)، كلية علوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- وهيبة عيساوي (2012)، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي (مذكرة ماجستير)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر .
- جاسم بن فيحان الدوسري (2007)، الثقافة التنظيمية في المنظمات الأمنية ودورها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة دراسة تحليلية بين الإدارة العامة للمرور والإدارة العامة للجنسية والجوازات والإقامة بوزارة الداخلية البحرين (أطروحة دكتوراه)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية.

المقالات:

- رفعت الفاعوري، و أحمد العمري (2002)، تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، (جامعة الأردن)، العدد، 29، رقم 2، الصفحات 445-471.
- Sermpene. M, & Al, (2002) , Job satisfaction in relation to organization cultur, Journal of industial psychology , Vol 28, N 2.
- Touraine. A, (1966) , La conxience ouvriere, paris, édition du seuil.
- WILSON. A, Understanding Organizational Culture and the Implication for Corporate Marketing, European Journal of Marketing, Vol 35, N 3/4.