

## محاولة بناء نموذج لقياس أثر العوامل التنظيمية على رضا العاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة - مديرية التوزيع سونلغاز ورقلة-

### *An attempt to build a model to measure the impact of organizational factors on employee satisfaction in the economic institution, a case study - Sonelgaz Distribution Directorate Ouargla-*

عبد الغفور دادن<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محبر الجامعة، المؤسسة والتنمية المحلية المستدامة، جامعة ورقلة، (الجزائر)

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/26

تاريخ الاستلام: 2022/07/17

**ملخص:** تهدف الدراسة إلى قياس أثر العوامل التنظيمية على رضا العاملين في المؤسسة الطاقوية - مديرية التوزيع سونلغاز ورقلة ، حيث أجريت الدراسة على عينة عشوائية قدرت بـ 124 عامل، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتمادا على الاستبيان كأداة للدراسة. توصلت في نهايتها إلى ان مستوى كل من العوامل التنظيمية ورضا العاملين مرتفع، مع وجود علاقة ارتباطية وطردية بنسبة 62.8% ، ووجود علاقة تأثير معنوي عند مستوى معنوية 0.05 بين رضا العاملين كمتغير تابع والعوامل التنظيمية من خلال الابعاد المتمثلة في (الاتصال التنظيمي وبيئة العمل المادية) والتي تفسر 53.7% من التباين الحاصل في رضا العاملين مع عدم وجود فروقات في مستوى رضا العاملين في مؤسسة سونلغاز تبعا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل) حسب استجابات المبحوثين.

**الكلمات المفتاحية:** عوامل تنظيمية؛ رضا العاملين؛ بيئة العمل؛ اتصال تنظيمي؛ سونلغاز.

**تصنيف JEL:** M120 ؛ C250

**Abstract:** This study aimed to know the impact of organizational factors on employee satisfaction in the Sonelgaz Corporation - Directorate of Distribution - Ouargla Urban, where the study was conducted on a random sample of 124 workers, using the descriptive analytical method and based on the questionnaire as the study tool., it concluded in the end that the level of both organizational factors and employee satisfaction is high, with a positive correlation of 62.8%, And there is a significant effect relationship at a significant level of 0.05 between employee satisfaction as a dependent variable and organizational factors through the dimensions represented in (organizational communication and physical work environment), which explains 53.7% of the variance in employee satisfaction with no differences in the level of employee satisfaction In Sonalgaz according to demographic variables (gender, age, family status, seniority at work) according to the respondents' responses

**Keywords:** Organizational factors; employee satisfaction; work environment; organizational communication; Sonalgaz.

**Jel Classification Codes:** C250 ; M120

تعتبر العوامل التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية من اهم ركائز استمرارية النشاط بعدما أدركت أهمية التحسين من ظروف العمل لضمان أكبر فعالية إنتاجية للمؤسسات وللأفراد في العمل لما تشكله حوادث العمل والامراض المهنية من تكلفة باهظة على المؤسسات وعلى اقتصادها. فأثر ظروف العمل أصبحت مشكلة من المشاكل التي تعاني منها التنظيمات بصفة عامة لأن لها علاقة وطيدة بالرضا الوظيفي وبالتالي كلما كانت ظروف العمل جيدة كلما كان هناك رضا وظيفي لدى العمال في أي منظمة والعكس صحيح.

ومن هنا أصبح موضوع ظروف العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للعاملين ظاهرة ذات أهمية كبيرة مما أدى الى تزايد الاهتمام النظري والميداني بها. ان رضا العاملين يتوقف على مجموعة من الظروف و العوامل المحيطة به اذ تساعد هذه الأخيرة على زيادة الإنتاجية و تحقيق اهداف المؤسسة المسطرة ، كما ان الهدف الأساسي لبناء او قيام أي مؤسسة او منظمة على اختلاف مستوياتها و امكانياتها هو تحقيق جميع الأهداف التي قامت من اجلها و بمعدلات عالية من الفعالية و الكفاءة في العمل، ويمثل الرضا الوظيفي الأساس الأول في تحقيق الامن النفسي و الوظيفي للعاملين و ينعكس إيجابا على الأداء في العمل من الناحية الكمية و النوعية، وهذا ما تهدف اليه هذه الدراسة الى تحليل ظاهرة ظروف العمل و اثر العوامل التنظيمية على رضا العاملين.

ومن هذا المنطلق تحاول الدراسة تشخيص الواقع الفعلي للعوامل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي بمؤسسة سونلغاز "ورقلة" من خلال تناول العديد من المتغيرات المرتبطة بظروف العمل المادية والمعنوية والعلاقات الجيدة مع جماعات العمل والرئيس.

ومن خلال ما سبق يمكننا أن نستهل الموضوع بالإشكالية التالية : إلى أي مدى يمكن أن تؤثر العوامل التنظيمية في مؤسسة سونلغاز على الرضا الوظيفي للعاملين؟

بغية الإجابة على هذه السؤال تم صياغة الفرضية التالية: تؤثر العوامل التنظيمية على رضا العاملين بشكل مباشر.

- مستوى العوامل التنظيمية مرتفع في مؤسسة سونلغاز-مديرية ورقلة.

- مستوى رضا العاملين في مؤسسة سونلغاز-مديرية ورقلة، إلى حد ما

- توجد علاقة ارتباط بين العوامل التنظيمية ورضا العاملين في مؤسسة سونلغاز-مديرية ورقلة

لمعالجة إشكالية الدراسة ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وشمل ذلك في الجانب النظري بالاعتماد على مجموعة كتب وأطروحات وأبحاث جامعية ومجلات ومواقع انترنت.

ومنهج دراسة الحالة في الجزء التطبيقي لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة وذلك من خلال الاستعانة باستمارة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بآراء العمال في المؤسسة بالإضافة إلى المقابلة الشخصية، وجمع المعلومات من الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة والملاحظة، ولتحليل تلك المعلومات تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 26 وبرنامج Excel.

## 2. الإطار المفاهيمي للعوامل التنظيمية:

### 1.2. مفهوم العوامل التنظيمية:

يعتبر مفهوم العوامل التنظيمية أو ما يسمى بالمناخ التنظيمي، بمجموع العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل المؤسسة، فبفضلها يصبح العامل أكثر إنتاجية في المؤسسة، وعرف مفهوم المناخ التنظيمي جدلا كبيرا بين العلماء والباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع ولعل سبب الاختلاف وعدم الاتفاق على مفهوم موحد لهذا المصطلح هو تباين الاختصاصات والمذاهب الفكرية لهؤلاء، حيث يقتصر تعريف المناخ التنظيمي لدى بعضهم على البيئة الداخلية للتنظيم، بينما يجمع البعض الآخر في تعريف للمناخ ما بين البيئتين الداخلية والخارجية.

يعرفه علي السلمي بأنه كل العناصر والأشياء الموجودة أو المتصورة في المنظمة والتي يتعامل معها الأفراد وتؤثر في إمكانية تحقيق أهداف المنظمة. (خضير وآخرون، 2009، ص 258)

ويقصد به مجموع الخصائص والصفات التي تميز مكان العمل والتي يدركها العاملون ويعملون من خلالها ويتأثر سلوكهم بها ويمكن من خلالها التمييز بين منظمة وأخرى.

أما كراسيك بريشارد فيعرفه: " عرفا المناخ التنظيمي على انه "خصائص معينة لها سمة الاستقرار النسبي في بيئة العمل في المنظمة وتشكل هذه الخصائص كنتيجة لفلسفة الإدارة العليا وممارستها بالإضافة الى نظم وسياسات العمل في المنظمة، كما انها تستخدم كأساس لتفسير القرارات بجانب توجيه الأداء وتحديد معدلاته" (السيد، 2000، ص 43)

يمكننا من خلال هذه التعريفات فهم المناخ التنظيمي على أنه مجموعة من الخصائص والصفات الحجة من الثبات النسبي، ويمكن من خلالها التمييز بين منظمة وأخرى، وهو نتائج تفاعل مجموعة من العوامل الشخصية والتنظيمية، يتأثر بنوعية القوى البشرية العاملة به، تتضمن هذه الخصائص: الهيكل التنظيمي، النمط القيادي، نمط الاتصال، التكنولوجيا، العمل الجماعي، المشاركة في صنع القرار، الحوافز.

### 2.2. أهمية العوامل التنظيمية:

إن العوامل التنظيمية لها دورا كبيرا في ترصين السلوك الأخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم والعادات والاتجاهات والسلوك. ويتسم المناخ التنظيمي بالثبات النسبي كما هو الحال في إطار القيم والعادات والتقاليد الاجتماعية السائدة والتي تتسم بالبطء الشديد في تغييرها وتعديلها أما بعض المتغيرات التي تسود البيئة التنظيمية كالأسعار والتغيرات التكنولوجية فإنها تتسم بعدم الاستقرار أو الثبات وهي تستدعي العمل دوما إلى الملائمة معها وتطوير الإمكانيات المادية والبشرية في المنظمة.

✓ العوامل التنظيمية الذي لا تتوفر فيها السبل المثلى في الانسجام والتعاون والثقة يعاني من أبعاد سلبية وآثار سلوكية تتسم بزيادة الدوران الوظيفي واللامبالاة وعدم الحيوية في الأداء وتدني الإنتاجية وانخفاض النوعية وزيادة التكاليف المقترنة عادة بالأداء المتدني.

✓ انشاء التوازن الهادف بين السلوك العام للمنظمة والبيئة التي تعمل بها بعد حصيللة فاعلة من الضرورات التي تطلبها المنظمة في التكيف والتوازن والاستقرار.

✓ يساعد المناخ التنظيمي على تبني سياسات من شأنها تعزيز النواحي الايجابية وتصويب النواحي السلبية، والارتقاء بالصحة النفسية للعاملين.

✓ يساهم في التعرف على طبيعة السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات داخل المنظمة.

✓ تعد العوامل التنظيمية من أهم المتغيرات التنظيمية داخل المنظمة حيث يعبر عن الجو العام للعمل، والذي له تأثير كبير على الأفراد وتدعيم ومساندة الأفراد على تحسين مستوى أدائهم الوظيفي ومساعدة الأفراد على فهم وتفسير العديد من النواحي المتعلقة بالعنصر البشري داخل المنظمة حلقة وصل بين المنظمة والبيئة الخارجية، والتي من خلالها يحدث تفاعل بين الأفراد وبين العوامل الخارجية. تتوقف فعالية وكفاءة الأداء الفردي والجماعي والأداء الكلي للمنظمة على مدى تأثير المناخ السائد في البيئة العمل الداخلية على الكثير، مما يتخذ من القرارات وما يتم من سلوكيات واتجاهات نحو المنظمة بالبيئة المحيطة.

تتضح أهمية العوامل التنظيمية في كونها عنصرا هاما لتحقيق التقارب الواجب بين تحقيق أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها، ومن إسهامه في تنمية المنظمة من خلال العمل على تطوير الأبعاد المختلفة داخلها ومن تأثير نمط المناخ التنظيمي على نمو مكانة العاملين في حل مشاكلهم بشكل مؤثر وفعال.

### 3.2. أبعاد العوامل التنظيمية:

تعددت وجهة نظر الباحثين فيما يتعلق بأبعاد العوامل التنظيمية، وهذا يعود لاختلاف بيئة العمال لكل مؤسسة، إلا أننا سنعتمد على الأبعاد التالية:

#### أ- الهيكل التنظيمي:

يقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنشأة، حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الأعمال والأنشطة اللازمة لتحقيق أهداف المؤسسة، كذلك يحدد العلاقة بين أقسامها وطبيعة الصلاحيات والمسؤوليات للعاملين فيها، وتحديد طرق سير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية في المنظمة، و للهيكل التنظيمي تأثيري كبير على سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات، فهو أداة هامة وهادفة تساعد التنظيم على الوصول إلى الأهداف المرسومة، ويعتمد جناح المنظمة في بناء هيكل تنظيمي ناجح، وقدرتها على تحقيق درجة عالية من التكيف والتطابق والملاءمة بني هيكلها وأهدافها، وكذلك كفاءة العنصر البشري وكفاءة مواردها المادية، ويجب أن يتمتع الهيكل التنظيمي بدرجة كبيرة من المرونة حيث تستطيع المنظمة مواكبة المتغيرات والمستجدات في البيئة المحيطة. (المغربي، 2010، ص 210)

#### ب- بيئة العمل المادية:

هي ظروف العمل التي يؤدي فيها شاغل الوظيفة مهامه ونسبة تواجده فيها من فترة عمله الإجمالية، سواء كانت داخل المكاتب والورش أو بيئة العمل الخارجية، وتتكون بيئة العمل من ظروف العمل مجتمعة من نظافة وتهوية وإضاءة وضوضاء، وتوفير مقومات الأمن والسلامة، وتحديد ساعات العمل وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة ونفسية العاملين، وعناصر البيئة المادية تحتاج إلى التحسين مثل الإنارة والمكاتب والأثاث، ويجب أن تكون مناسبة بحيث لا تسبب إجهاد للموظفين عند القيام بوظائفهم.

#### ج- نمط القيادة:

يعتبر نمط القيادة السائد من أهم العناصر التنظيمية التي تؤثر على الأداء، وتعين القيادة عملية التأثير على الآخرين من أجل تنفيذ الأهداف التنظيمية، وتعتبر القيادة نشاط يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار الأوامر والإشراف الإداري على الآخرين، باستخدام

السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة بقصد تحقيق هدف معني. وهناك من يعرف القيادة على أنها "القدرة على التأثير في الآخرين واستمالتهم وتنسيق جهودهم نحو تحقيق التفاعل المطلوب بينهم للعمل معا من أجل تحقيق الأهداف المشتركة (.، 2008، ص522).

#### د-الاتصال الإداري:

تمثل الاتصالات عصب الحياة في منظمات الأعمال الحديثة، حيث يمضي العمال أغلب وقتهم أثناء الممارسات الإدارية فالاتصالات في عمليات اتصالات مع الآخرين سواء كانوا أفراد أو مجموعات داخل المنظمة، أو جهات وأطراف خارجية، الإدارية تحافظ على تدفق وانسياب المعلومات داخل المؤسسة وخارجها، وهو الوسيلة التي من خلالها تستطيع الإدارة نقل أهداف التنظيم إلى مستويات مختلفة فالتفاعل داخل التنظيم يعتمد على الاتصال باعتباره أداة نقل المعلومات، والقوائم والأفكار من شخص إلى آخر ومن جماعة إلى أخرى ومن مستوى تنظيمي معين لآخر، فالاتصال التنظيمي هو المورد الرئيسي للمعلومات بين مراكز اتخاذ القرار بالتنظيم. (سارة، 2017، ص 24)

#### هـ-الأجور والحوافز:

الأجر هو المقابل اللامادي الذي يتقاضاه العاملون الذين تتصف أعمالهم بالوقتيّة، سواء كانت لبعض الوقت أو طوال الوقت، اما ان يكون هذا الأجر بالساعة او اليوم او بالشهر أو بالقطعة، وكان يستخدم مصطلح اجير بدلا من موظف دلالة على استخدام الموظف مقابل اجير، ويوجد نظام الدخل المرتبط بالأداء ويسمى نظام الأجور وهو شائع في العديد من المؤسسات، ويعتبر هذا الأخير من الأدوار الرئيسية في استراتيجية إدارة الموارد البشرية جنبا إلى جنب مع نظام تقييم الأداء، ويعرف على أنه واحد من أنظمة المكافآت المالية التي تختلف عن طرق الدفع التقليدي الذي يكون على أساس جماعي، وهذا النظام يسمح للفرد القيام بالتقييم الذاتي الذي يقوم على وحدات الإنتاج، كما يوفر تغذية عكسية فورية للعاملين، بحيث يمكن من تحفيزهم لزيادة إنتاجيتهم وأدائهم. ما عن الحوافز فهي "مجموعة ممارسات تتم من قبل المدير بهدف اثارة دوافع ورغبات وحاجات العاملين النفسية أو الاجتماعية، لغرض اشباعها وجعلهم مستعدين لتقديم أفضل ما عندهم من اداء لتحقيق اهداف المنظمة (الشيخ، 2009، ص 110)

#### و- التدريب:

التدريب هو عملية تنطوي على اكتساب المعرفة وزيادة المهارة والمفاهيم، والقواعد لتغيير مواقف وسلوكيات الفرد لتعزيز أداء الموظفين وقد يتم التدريب بطريقتين: تدريب الموظف أثناء المهمة الخاصة به أو استدعاء الموظفين إلى برامج تدريبية لتعلم مهامهم. (أحمد، 2008، ص66)

### 3. الإطار المفاهيمي لرضا العاملين.

#### 1.3 مفهوم رضا العاملين:

لا يوجد تعريف متفق عليه لمعنى رضا العاملين بسبب اختلاف الأبحاث والدراسات وتعدد المجالات العلمية ومحاولة كل منها استحداث وتطوير تعريف معين، لذلك سيتم التطرق لأهم التعاريف.

عرفه هوبوك **Hoppeck**: " مجموعة الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق اني راضي في وظيفتي (الرزاق، 2010 ، ص85).

كما عرفه فرووم **vroom**: " اتجاه إيجابي من الفرد الى عمله الذي يمارسه. أما ستون **stoon** يرى " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، ويصبح انسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.

في حين يرى هاربت **Harbet**: " ان مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي ان يوفره العمل من وجهة نظرهم".  
يأخذ الرضا الوظيفي ابعاد مختلفة، ويمكن ان نميز منها ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:

أ - الرضا عن علاقات العمل: وتشمل العلاقات بالآخرين في محيط العمل بما فيها علاقات الرؤساء بالمرؤوسين وزملاء العمل والمتعاملين معهم.

ب - الرضا عن سياسات العمل في المنظمة: وتشمل سياسات الأجور والتعويضات والترقيات ونظم الادخار والتقاعد وغيرها.

ج - الرضا عن العمل ذاته: وتشمل أهمية العمل وما تحتويه من واجبات ومسؤوليات وبمدى ملاءمتها مع مؤهلات العامل وقدراته البدنية والذهنية وقدرة الوظيفة على اشباع دوافعه وحاجياته (موسى، 2016، ص05).

#### 2.3 النظريات المفسرة لرضا العاملين:

قد اهتم الباحثون بتفسير الرضا الوظيفي منذ القدم ففي البداية كان مفهوم الرجل الاقتصادي الذي نادى به المدرسة الكلاسيكية بقيادة فريدريك تايلور هو المفهوم المسيطر لمدة طويلة، حيث يرى هذا المفهوم ان العوائد المادية هي الأساس في زيادة الرضا الوظيفي، ثم تلي ذلك مدرسة العلاقات الإنسانية بقيادة التون مايو والتي توصلت الى عوامل أخرى محركة لدافعية الموظفين، وهي الرغبة في تكوين العلاقات الإنسانية، وعقب ذلك نظريات كثيرة حاولت تفسير الرضا الوظيفي للموظفين في المؤسسات، سنتطرق لبعض منها:

#### أ - نظريات تدرج الحاجات لأبراهام ماسلو (Abraham Maslow):

تعد نظرية تدرج الحاجات من أشهر نظريات الدافعية وأكثرها شيوعاً، التي أوضحت ان دوافع العامل لا تقاس بالدوافع الاقتصادية والاجتماعية، وانما ثمة دوافع أسمى من ذلك لا تقل أهمية في تأثيرها على سلوك العامل بمعنى اخر على رضاه الوظيفي. استند صاحب هذه النظرية ابراهام ما سلو الذي يعد من رواد المدرسة السلوكية، انه هناك مجموعة من الحاجات التي يشعر بها الفرد، وتعمل كمحرك ودوافع للسلوك، وتقوم على افتراضين رئيسيين وهما:

- الحاجات غير المشبعة لدى الانسان هي التي تؤثر في دافعيته، وطالما يتم اشباع حاجة معينة بدرجة كافية، لا يصبح لهذه الحاجة أي تأثير على الدافعية.

- لدى الانسان خمس مجموعات من الحاجات مرتبة وفقا لأهميتها ودرجة اشباعها على شكل سلم، ينتقل الانسان في اشباع هذه الحاجات من الحاجة الأساسية الأدنى كالطعام والشراب الى قمة الهرم وهي الحاجة لتحقيق الذات.

#### ب- نظرية ذات العاملين فريديريك هازبرغ Frederic Herzberg:

قدم هازبرج عام 1959 نظرية ذات العاملين، التي لاقت قبولا كبيرا من الباحثين والمدراء، حيث كان الرأي الشائع قبل ظهور نظريته ان الرضا الوظيفي ذا بعد واحد فقط، أي ان العوامل المؤدية للرضا هي نفسها العوامل التي تؤدي الى عدم الرضا الوظيفي.

قام هازبرج وبعض زملائه بدراسة استطلاعية، عن طريق المقابلات الشخصية ل 200 عامل من مهندسين ومحاسبين من تسعة مصانع مختلفة، محاولا لفهم وتفسير شعورهم حول العمل الذي يقومون به، أجريت الدراسة بأسلوب التوجيه المباشر للأسئلة، والتي تمحورت في سؤالين رئيسيين كالآتي:

السؤال 1- متى شعرت بأعلى مستوى من الرضا والقناعة في عملك؟ أم السؤال الثاني متى شعرت بأعلى مستوى من الاستياء وعدم الرضا في عملك؟

توصل هازبرج لوجود نوعين متميزين من العوامل، النوع الأول متعلق بعوامل الرضا والتي سماها بالعوامل الدافعة، والنوع الثاني هي عوامل عدم الرضا والتي سميت بعوامل الصيانة او العوامل الوقائية، والتي سنوضح كل منها كما يلي: (وهيبة، 2007، ص 155)

#### -العوامل الدافعية:

اتضح من تحليل الإجابات ان هناك خمس عوامل قوية للرضا عن العمل هي الإنجاز، العمل نفسه، المسؤولية، التقدم والنمو، هذه العوامل كل من الإنجاز، التقدير، في حالة توفر هذه العوامل تؤدي مهام العمل نفسه، المسؤولية، التقدم في الوظيفة والنمو والتطوير الذاتي الى شعور بالرضا عن العمل، وبالتالي تزويدهم بالدافعية والحماس لبذل جهد والطاقة، اما في حالة غيابها لا يؤدي الى خلق حالة من عدم الرضا لدى العاملين.

#### -العوامل الوقائية:

يمكن تسميتها بالعوامل الخارجية لأنها ترتبط ببيئة العمل داخل المنظمة، هذه العوامل تقابل الحاجات الفيزيولوجية، الأمان و الاجتماعية في هرم ماسلو وتمثل في سياسات المنظمة و أسلوب الاشراف، العلاقات بين المشرف والمرؤوسين فيما بينهم وغيرها، الأجور و الرواتب و المزايا الإضافية، ظروف العمل المادية من الإضاءة و تهوية وحرارة، المركز الأول و الامن الوظيفي كل هذه العوامل مرتبطة ببيئة العمل و لا تساعد على زيادة الإنتاج، بل تحافظ على الدافع و السلوك كما هي، و تمنع حدوث الدوافع السلبية، وتقود العامل للاستقرار بالعمل، وهذا لأنه اذا شعر ان سياسات المنظمة متوازنة، وان الأجور عادلة، وان علاقاته طيبة مع الاخرين، فإنه لا يصل الى مستوى عدم الرضا ولكنها غير كافية لتحوز على رضا العامل و تحفزه على مستوى اعلى من الإنجاز.

## محاولة بناء نموذج لقياس أثر العوامل التنظيمية على رضا العاملين في المؤسسة

من خلال الشكل فان هيرزبرج توصل الى انه العوامل التي تولد الرضا منفصلة ومستقلة عن العوامل التي أدت الى عدم الرضا عن العمل. فعندما تزداد درجة اشباع العوامل الوظيفية يقل الشعور بعدم الرضا، الى ان يصل فيها هذا الشعور لدرجة الصفر، والتي تسمى بدرجة الحياد، اما عندما تزداد درجة اشباع العوامل الدافعة فإن الشعور بالرضا يزداد.

### 4. الدراسة التطبيقية.

-عينة الدراسة:

عينة قدرها 140 من أصل 224 وهو مجموع العمال بالمؤسسة محل الدراسة حيث اعتمد في ذلك على جدول تحديد العينات، فتم بذلك توزيع 140 استمارة على عدد العاملين المذكورين سالفاً، ليتم استرجاع 128 استمارة، وبلغ عدد الاستبانات التي لم تسترجع بـ (12) استمارة، اما فيما يخص الاستبانات الغير صالحة للتحليل فكان عددها (04) كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول رقم 01 : يوضح توزيع عينة الدراسة

المفقودة	المسترجعة		الموزع	الاستمارات
	غير صالحة للقياس	الصالحة للقياس		
04	12	124	140	العدد
%2.86	% 8.57	% 88.57	%100	النسبة المئوية

المصدر: من إعداد الباحث

يمكننا تقسيم أسئلة الدراسة إلى محورين كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول 02: يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان

الرقم	المحاور	الأبعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
01	العوامل التنظيمية	المبكل التنظيمي	05-01	05
02		نمط القيادة	10-06	05
03		بيئة العمل المادية	15-11	05
04		التدريب	20-16	05
05		الاتصال التنظيمي	24-21	04
إجمالي أبعاد المحور الأول				
24				
06	رضا العاملين	عبارات رضا العاملين	40-25	16
إجمالي أبعاد المحور الثاني				
16				
إجمالي المحاور				
40				

المصدر: إعداد الباحث



وقد تم تكوين جميع مقاييس الاستجابات لفقرات المقياس وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي ثم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه

حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 03: مقياس الإجابات على الفقرات ومجال المتوسط المرجح لكل مستوى

مقياس الاجابات		المتوسط المرجح لكل مستوى	
البدائل	الوزن	المتوسط المرجح	المستوى
غير موافق	1	من 1 إلى 1.66	منخفض
محايد	2	من 1.67 إلى 2.33	متوسط
موافق	3	من 2.34 إلى 3	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث

- ثبات أداة الدراسة

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) قمنا باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة الدراسة، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول 04: معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور أداة الدراسة

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات
العوامل التنظيمية	24-01	24	0.901
رضا العاملين	40-25	16	0.931
الثبات العام		40	0.941

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام للاستبيان بلغ (0.941)، حيث بلغ معامل الثبات بالنسبة لمحور العوامل التنظيمية (0.901) ومحور رضا العاملين (0.931). وكل هذه النتائج المحصل عليها جيدة للثبات مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

خصائص عينة الدراسة: وفيما يلي عرض لخصائص أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والمتغيرات الوظيفية (الجنس، العمر، الرتبة الوظيفية والأقدمية في العمل).

الجدول رقم 05: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	109	87.9
أنثى	15	12,1
الإجمالي	124	%100

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

## محاولة بناء نموذج لقياس أثر العوامل التنظيمية على رضا العاملين في المؤسسة

يتضح من الجدول أن نسبة الذكور بلغت (79,0%) بتعداد (98) عامل، في حين بلغ عدد الاناث (15) عاملة ما نسبته 12,1%، ومنه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور، وهذا راجع الى طبيعة نشاط المؤسسة محل الدراسة فمهام العمال أغلبها تعتمد على الجهد والقوة البدنية وتتطلب الخروج إلى الميدان.

الجدول رقم 06: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30 سنة	05	04,1
من 30 إلى أقل من 40 سنة	68	54,8
من 40 إلى أقل من 50 سنة	35	28,2
50 سنة فأكثر	16	12,9
الإجمالي	124	100

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح أن (68) من أفراد العينة ما نسبته 54,8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 124 فرد يتراوح سنهم ما بين ما بين 30 إلى أقل من 40 سنة، في حين أن (35) من الأفراد يتراوح سنهم بين 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 28,2%، و (16) عاملا يفوق سنهم الـ 50 سنة بنسبة 12,9%، ونسبة 4,1% يبلغ (05) عمال سنهم أقل من 30 سنة. وترى الطالبتين أن هذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب الجهد العضلي والقوة البدنية والقدرة على تحمل الصعاب وهذا ما نجده غالبا في الفئة الشبابية.

الجدول 07: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية (%)
عامل تنفيذ	18	14,5
عامل تحكم عالي	36	29,0
إطار	65	52,4
إطار سامي	05	04,0
الإجمالي	124	%100

الجدول 08: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في العمل

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 05 سنوات	26	21,0
من 05 إلى 15 سنة	34	27,4
من 15 إلى 25 سنة	55	44,3
25 سنة فأكثر	9	07,3
الإجمالي	124	100

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

من الجدول (55) عامل لديهم أقدميتهم في العمل ما بين 15 إلى 25 سنة ما نسبته 44,3%، كما نجد أن (34) منهم أقدميتهم ما بين 05 إلى 15 سنة بنسبة 27,4%، و(26) عاملا ما نسبته 21% تتراوح أقدميتهم في أقل من 05 سنوات، و(09) عمال ما نسبته 07,3% من إجمالي أفراد العينة تتراوح أقدميتهم من 25 سنة فأكثر. وترى الطالبتين أن هذا راجع إلى التطبيق المحكم للقوانين والنصوص المتعلقة بالمسار المهني بداية من عملية التوظيف وصولا إلى الاحالة على التقاعد، وكذا الآليات والسياسات المنتهجة من طرف المؤسسة بغية المحافظة على مواردها البشرية.

-اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد العوامل التنظيمية

أ/ الهيكل التنظيمي:

الجدول رقم 09 : اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الهيكل التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية (أي قابل لمواجهة المتغيرات)	2,27	0,84	متوسط
أدوار ومسؤوليات واضحة في المؤسسة	2,28	0,72	متوسط
تناسب تخصصاتي مع طبيعة مهامي ووظائفي	2,31	0,75	متوسط
يساعدني على الهيكل التنظيمي سرعة الإنجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات	2,68	0,64	مرتفع
خطوط السلطة والمسؤولية بيني وبين مرؤوسي واضحة	2,38	0,73	مرتفع
المتوسط الإجمالي	2,38	0,55	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يوضح الجدول بأن المتوسط الحسابي لعبارات بعد الهيكل التنظيمي، قد بلغ (2,38) وانحراف معياري (0,55)، وهذا ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (يساعدني على الهيكل التنظيمي سرعة الإنجاز بسبب انخفاض البيروقراطية وبساطة الإجراءات) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,68)، وانحراف معياري (0,64) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (خطوط السلطة والمسؤولية بيني وبين مرؤوسي واضحة) بمتوسط حسابي (2,38) وانحراف معياري (0,73)، ونجد العبارة (يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية (أي قابل لمواجهة المتغيرات)) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,27) وانحراف معياري (0,84).

ب/ نمط القيادة:

الجدول رقم 10: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد نمط القيادة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
تقوم الإدارة بإشراكي في عملية اتخاذ القرار	2,05	0,87	متوسط
تقوم الإدارة بتشجيعي على الإبداع	2,00	0,82	متوسط
تشجعي الإدارة للعمل بأسلوب الفريق	2,10	0,80	متوسط
يفوض لي مديري البعض من صلاحياته	2,19	0,81	متوسط
هناك ثقة وتعاون بيني وبين الرؤساء	2,26	0,72	متوسط
المتوسط الإجمالي	2,12	0,58	متوسط

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

المتوسط الحسابي لعبارات بعد نمط القيادة قد بلغ (2,12) وانحراف معياري (0,58) حيث أنه يعكس درجة موافقة مقبولة على محتوى هذه العبارات، فنجد أن أعلى متوسط حسابي في هذا البعد كان للعبارة (هناك ثقة وتعاون بين وبين الرؤساء) بمتوسط حسابي (2,26) وانحراف معياري (0,72) تليها العبارة (يفوض لي مديري البعض من صلاحياته) بمتوسط حسابي (2,19) وانحراف معياري (0,81) وفي الأخير العبارة (تقوم الادارة بتشجيعي على الإبداع) بمتوسط (2,00) وانحراف معياري (0,82).

ج/ بيئة العمل المادية:

الجدول رقم 11: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد بيئة العمل المادية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
توفر المؤسسة الموارد والتجهيزات اللازمة لإنجاز العمل	2,53	0,75	مرتفع
الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة	2,72	0,59	مرتفع
مكان العمل يتسم بالنظافة وقلة الضوضاء	2,34	0,68	مرتفع
توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل	2,77	0,47	مرتفع
توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع الموظفين	2,23	0,83	متوسط
المتوسط الاجمالي	2,51	0,50	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

المتوسط الحسابي لعبارات بعد بيئة العمل المادية (2,51) بانحراف معياري (0,50)، حيث يعكس درجة موافقة مرتفعة لأفراد العينة على محتوى العبارات. ونجد العبارة (توفر المؤسسة أجهزة التكييف لمواجهة البرودة والحرارة في مكان العمل) كانت في المرتبة الأولى ضمن هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,77) وانحراف معياري (0,47)، تليها العبارة (الإضاءة والتهوية في مكان العمل مناسبة) بمتوسط حسابي (2,72) وانحراف معياري (0,59) وتليها أخيرا (توفر المؤسسة ظروف الأمن والسلامة لجميع الموظفين) بمتوسط حسابي (2,23) وانحراف معياري (0,83).

د/ التدريب

الجدول رقم 12 : اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد التدريب

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
توجد فرص تدريب متاحة لي	2,82	0,49	مرتفع
يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي أعمل بها	2,85	0,47	مرتفع
تزيد برامج التدريب من ثقتي وبنفسي ومستوى نشاطي	2,75	0,55	مرتفع
تساهم برامج التدريب في تحسين مهاراتي وإمكانياتي	2,12	0,82	متوسط
أستخدم معارفي ومهاراتي المكتسبة من التدريب في أداء مهامي	1,94	0,81	متوسط
المتوسط الاجمالي	2,49	0,44	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

المتوسط الحسابي لعبارات بعد التدريب بلغ (2,49) بانحراف معياري (0,44) وهذه القيمة تعكس درجة موافقة مرتفعة حول عبارات هذا البعد، حيث أن العبارة (يتوافق محتوى برامج التدريب مع متطلبات الوظيفة التي أعمل بها) تأخذ أعلى متوسط حسابي

المقدر ب (2,85) بمستوى مرتفع وانحراف (0,47) تليها العبارة (توجد فرص تدريب متاحة لي) بمتوسط حسابي (2,82) وانحراف معياري (0,49) ودرجة قبول مرتفعة، بينما نجد أن العبارة (أستخدم معارفي ومهاراتي المكتسبة من التدريب في أداء مهامتي) تأخذ أقل متوسط حسابي (1,94) وانحراف معياري (0,81) بمستوى متوسط.

هـ/ الاتصال التنظيمي:

الجدول رقم 13: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد الاتصال التنظيمي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
يتم الاتصال بني وبين الرؤساء بسرعة كبيرة	2,15	0,87	متوسط
توفر المؤسسة وسائل حديثة للاتصال	2,76	0,54	مرتفع
توفر لي الإدارة المعلومات اللازمة في الوقت المناسب والمكان المناسب	2,79	0,44	مرتفع
الاتصالات في المؤسسة تسري في كل الاتجاهات أفقي وعمودي صاعد او نازل	2,88	0,32	مرتفع
المتوسط الإجمالي	2,64	0,37	مرتفع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الاتصال التنظيمي، قد بلغ (2,64) وانحراف معياري (0,37)، حيث يعكس درجة موافقة بمستوى مرتفع حول هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (الاتصالات في المؤسسة تسري في كل الاتجاهات أفقي و عمودي صاعد ونازل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,88)، وانحراف معياري (0,32) وبمستوى مرتفع، تليها العبارة (توفر لي الإدارة المعلومات اللازمة في الوقت المناسب والمكان المناسب) بمتوسط حسابي (2,79) وانحراف معياري (0,44)، أما العبارة (يتم الاتصال بني وبين الرؤساء بسرعة كبيرة ) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,15) وانحراف معياري (0,87).

-اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات متغير رضا العاملين

الجدول رقم 14: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات رضا العاملين

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
الاجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول	2,81	0,52	مرتفع
سياسة الأجور المتبعة عادلة	2,65	0,62	مرتفع
أجري يتوافق مع مستوى المعيشة	2,59	0,71	مرتفع
تحصلت على علاوات مادية	2,66	0,59	مرتفع
أشعر بالراحة النفسية وأنا أقوم بعملتي مع زملائي	2,57	0,57	مرتفع
يراعي الرؤساء النواحي النفسية للعمل	2,65	0,61	مرتفع
تمتع المكافآت على أساس معايير واضحة وعادلة	2,60	0,55	مرتفع
انا راضي عن آليات الترقيات ووقت الحصول عليها	2,56	0,69	مرتفع
وظيفتي تمنحني تقديرا من الآخرين	2,59	0,69	مرتفع
مكان العمل نظيف ويشعري بالارتياح الكبير	2,65	0,66	مرتفع
لدي علاقة ودية مع الآخرين	2,59	0,67	مرتفع
أشعر بالرضا والارتياح في ظروف المادية التي أعمل فيها	2,59	0,65	مرتفع

## محاولة بناء نموذج لقياس أثر العوامل التنظيمية على رضا العاملين في المؤسسة

مرتفع	0,72	2,40	توفر المؤسسة لي ولزملائي مناخ آمن من الاخطار المهنية والاضرار الصحية
مرتفع	0,70	2,48	يتم العمل بيني وبين أعضاء الجماعة وفق التعاون المتبادل
مرتفع	0,59	2,62	لدي أوقات للراحة أثناء ساعات العمل
متوسط	0,75	2,23	فكرت في مغادرة المؤسسة التي تعمل فيها
مرتفع	0,45	2,57	المتوسط الإجمالي

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

المتوسط الحسابي لعبارات متغير رضا العاملين، قد بلغ (2,57) وانحراف معياري (0,45)، مما يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات، وقد احتلت العبارة (الاجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2,81)، وانحراف معياري (0,52) بمستوى مرتفع، تليها العبارة (تحصلت على علاوات مادية) بمتوسط حسابي (2,66) وانحراف معياري (0,59)، ولقد جاءت العبارة (فكرت في مغادرة المؤسسة التي تعمل فيها) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2,23) وانحراف معياري (0,75).

مناقشة النتائج المتوصل إليها :

- مستوى العوامل التنظيمية مرتفع وإيجابي في مؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع؛
  - مستوى رضا العاملين مرتفع في المؤسسة محل الدراسة؛
  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التنظيمية ورضا العاملين بمديرية التوزيع الكهرباء والغاز بورقلة.
  - يوجد أثر معنوي للعوامل التنظيمية في رضا العاملين بمؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع بورقلة.
- ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل العوامل التنظيمية على رضا العاملين لدى الأفراد العاملين بمؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع ورقلة، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

الجدول رقم 15 نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط (الطريقة القياسية)

معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	قيمة F	دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T	دلالة T
0.628	0.395	79.636	0.000	0.790	3.893	0.000
				0.737	8.924	0.000

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26.

من خلال نتائج نموذج الانحدار المبينة في الجدول أعلاه:

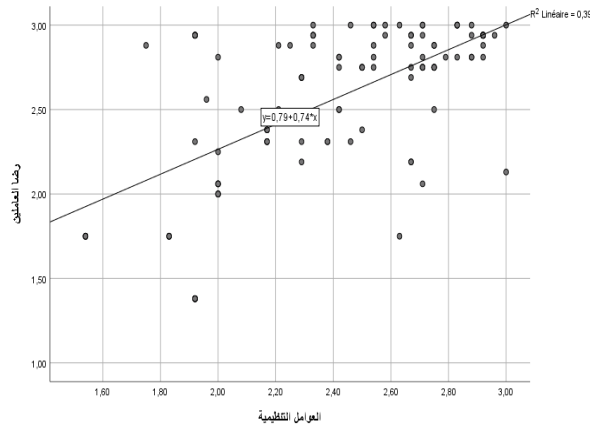
1. نجد أن قيمة  $F=79.636$  ذات قيمة دلالة إحصائية  $Sig=0.000$  وهي أصغر من مستوى (0.01)، مما يدل على أن الانحدار ذو دلالة إحصائية وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

2. معامل التحديد  $R^2 = 0.395$ ، أي أن متغير العوامل التنظيمية يفسر 39.5% من التباين الحاصل في رضا العاملين بمؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع ورقلة؛

3. قيمة بيتا  $\beta = 0.737$  التي توضح العلاقة بين العوامل التنظيمية ورضا العاملين ذات دلالة إحصائية من خلال  $T = 8.924$  ذات دلالة إحصائية عند  $Sig = 0.000$  وهي أصغر من مستوى 0.01، ويعني ذلك أنه كلما تحسن مستوى العوامل التنظيمية بمقدار وحدة تحسن مستوى رضا العاملين بمؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع ورقلة بمقدار (0.737)؛

وبالتالي يمكن كتابة معادلة خط الانحدار على الشكل التالي:  $y = x 0,74 + 0,79$

الشكل 01: معادلة خط الانحدار بين اخلاقيات العمل والابداع التنظيمي



## 5. الخلاصة:

إن موضوع تأثير العوامل التنظيمية على رضا العاملين من المواضيع التي حظيت في الآونة الأخيرة باهتمام كبير في مجال الإدارة والتسيير، باعتبارها أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق المنظمات خاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه البيئة بتغيرات سريعة من شأنها التأثير على المنظمة وتحقيق أهدافها. مما يساعد على بناء صحة تنظيمية سليمة للمنظمة، فبيئة العمل هي التي تعبر عن مستوى صحة المؤسسة التنظيمية، حيث يجب على المؤسسة توفير مناخ تنظيمي ايجابي منفتح، وتبني استراتيجية لا تجعل العاملين ملتزمين فقط بأداء واجباتهم، بل أيضا بتحقيق أهدافهم من خلال تحقيق أهداف واضحة تتبناها المنظمة.

وفي دراستنا حاولنا التطرق إلى موضوع أثر العوامل التنظيمية من حيث دورها في تعزيز رضا العاملين، وحاولنا تحليل العلاقة بينهما من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة والمتمثلة في "قياس مدى تأثير العوامل التنظيمية في رضا العاملين، وبعد استيفاء البحث توصلنا إلى النتائج التالية:

مستوى العوامل التنظيمية مرتفع في مؤسسة سونلغاز-مديرية ورقلة.

مستوى رضا العاملين في مؤسسة سونلغاز-مديرية ورقلة، لى حد ما من خلال المتوسط الحسابي لفقرات الاستبيان في المحور الأخير حيث ظهرت بمستوى متوسط.

يوجد علاقة ارتباط بين العوامل التنظيمية ورضا العاملين في مؤسسة سونلغاز-مديرية ورقلة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $0.05$ ) بين أثر العوامل التنظيمية ورضا العاملين لدى عمال مديرية سونلغاز ورقلة، حيث وجود علاقة ارتباطية إيجابية بنسبة ( $62.8\%$ ) بين أثر العوامل التنظيمية ورضا العاملين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أثر العوامل التنظيمية ورضا العاملين في مؤسسة سونلغاز-مديرية ورقلة، من خلال معامل التحديد  $R^2=0.395$  ومعاملات التأثير لكل من الاصل، الحساسية للمشكلات والطلاقة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين حول رضا العاملين لدى عمال مديرية سونلغاز بورقلة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الرتبة، الاقدمية، الجنس).

### 5. الإحالات والمراجع :

- الصرايرة خالد أحمد. (2008). التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي والشعور بالأمن في الإدارات الجامعية. عمان، الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.
- خضير كاظم وأخرون. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. الأردن: دار إثراء للنشر والتوزيع.
- زويتي سارة. (2017). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالصراع داخل جماعة العمل. الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- صالح مهدي محسن العامر، طاهر محسن منصور الغالي. (2008). ، إدارة الأعمال. الأردن : دار وائل للنشر و التوزيع.
- فؤاد الشيخ. (2009). المفاهيم الادارية الحديثة. الأردن : مطبعة الصفدي .
- كامل محمد المغربي. (2010). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. عمان، الأردن: دار الفكر لنشر والتوزيع.
- مصطفى أحمد السيد. (2000). السلوك التنظيمي. الأردن: دار وائل.
- مقدود وهيبه. (2007). التحفيز ودوره في تفعيل الأداء الفرد في المنظمة. بومرداس: جامعة بومرداس.
- هاجر موسى. (2016). أثر الرضا الوظيفي على أداء العاملين. بسكرة : جامعة محمد خيضر.
- هشام عبد الرزاق. (2010). القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي. الأردن : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .