

**القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق
الرضا الوظيفي
(دراسة استطلاعية في المكتبة
المركزية لجامعة بغداد)**

م.د. خالدية مصطفى عطا
كلية الإدارة والاقتصاد / الجامعة العراقية
م..د. باسل محمد حسن العزاوي
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

الملخص :

القيم الأخلاقية وأثرها في تحقيق الرضا الوظيفي / دراسة استطلاعية في المكتبة المركزية لجامعة بغداد يهدف البحث الحالي الكشف عن أثر أنواع القيم الاخلاقية والمتمثلة في (النزاهة ، الالتزام ، الصبر ، العدالة) في تحقيق الرضا الوظيفي في المكتبة المركزية لجامعة بغداد ، وتم اختيار عينة البحث لتشمل كل من الموظفين الاداريين والفنيين في المكتبة ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (٤٠) استبعد منها (٣١) استبانة صالحة للتحليل وبهدف معالجة البيانات استعملت الكثير من الأساليب الاحصائية ابرزها ((الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط (spearman)، ومعامل الانحدار)) بالاستعانة بالبرنامج الاحصائي(spss) وكانت ابرز النتائج التي توصل اليها البحث وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي للقيم الأخلاقية في تحقيق الرضا الوظيفي . أما أبرز التوصيات فتمثلت بضرورة زيادة أدراك العاملين بأهمية التمسك بالقيم الاخلاقية كونها تحدث تغير ايجابي في تنمية وتعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين.

Abstract:

The current research aims disclosure on the impact of types of moral values and of (integrity, commitment, patience, justice) to achieve job satisfaction in the Central Library of the University of Baghdad, and the research sample was chosen to include all of the administrative and technical staff in the library and to achieve the research objectives have been developed questionnaire and distributed on sample amounted to (40) restored them (31) questionnaire valid for analysis and with aim data processing used a lot of statistical methods, notably ((mean, standard deviation, correlation coefficient (spearman), and the regression coefficient)) using Statistical Program (spss) was the most prominent results which were reached to a correlation and Impact of moral values in achieving job satisfaction. The main recommendations were represented the necessary of increase awareness of workers of the importance of upholding moral values being a positive change occurs in the development and promotion of job satisfaction among employees

المقدمة

يعد موضوع القيم الاخلاقية موضوع حيوي يتسم بالأصالة والتجديد ويرتبط بالكثير من المفاهيم الجديدة التي تواجهها المنظمة وتتأثر بها، فالقيم الاخلاقية احدى محددات السلوك الاخلاقي التي لها علاقة مباشرة بالعديد من المتغيرات والتي تؤثر بصورة حتمية في نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها اذ ان ارتفاع احساس العاملين بالقيم الاخلاقية يؤدي الى ارتقاء سلوكيات الافراد

سلوكيات الافراد وبما يتناسب مع هذه القيم والى زيادة تقّتهم في ادارة المنظمة وفي زيادة قناعاتهم بإمكانية الحصول على حقوقهم والاطمئنان على وظائفهم. ويأتي دور الرضا الوظيفي ليسهم في تنمية روح الولاء والالتزام والانتماء للعمل والى الاستجابة بشكل ايجابي للممارسات التنظيمية بدون تدمير اذ لا يمكن ان تعمل المنظمة بكفاءة وفاعلية بدون تحقيق رضا العاملين عن العمل ومن هذا المنطلق وجد الباحثان ضرورة الاطاحة بهاذين الموضوعين المترابطين والافادة من معطياتهما وتجسيدهما عمليا" في بيئة هي في أمس الحاجة لمثل هذا النوع من البحوث كما هو الحال في المكتبة المركزية لجامعة بغداد كموقع خدمي لدراسة الجانب التطبيقي للبحث .

وعليه فقد تناول البحث اربعة مباحث خصص الاول لعرض الاطار المنهجي للبحث وخصص المبحث الثاني لتناول الجانب النظري (القيم الاخلاقية ،والرضا الوظيفي) وخصص المبحث الثالث لعرض وتحليل نتائج (الجانب العملي) وخصص المبحث الرابع لتقديم أهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول

الإطار المنهجي للبحث

أولاً : مشكلة البحث :

تعد الموارد البشرية من اهم الموارد في المنظمات ومصدرا" لقدرتها التنافسية اذ يعول عليها تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية ومما لا شك فيه ان الموارد البشرية اصبحت احدى المقومات الاساسية لنجاح المنظمة بل يمكن القول انها المحدد الاول والاساسي لهذا النجاح مما يفرض على ادارة المنظمات الاهتمام بها وتهيئة المناخ التنظيمي السليم والملائم لها ، أن من المقومات الاساسية للموارد البشرية مدى تمسك العاملين بالقيم الاخلاقية لان غياب هذه القيم سينعكس سلبا" على اداء الأعمال بشكل كبير ، وحيث ان الرضا الوظيفي يؤدي الى الاستقرار وارتفاع الروح المعنوية لعموم العاملين في المنظمة، لذا بات من الضروري معرفه اسباب غياب (الرضا الوظيفي) والذي قد تكون أحد أسبابه ضعف التركيز على ضوابط القيم الاخلاقية لذا كان لنا في هذا الاطار السعي نحو الاطلاع على مدى توافر القيم الاخلاقية في المنظمة المبحوثة ومدى علاقتها وأثرها في تعزيز وتنمية الرضا الوظيفي لدى عينة البحث .

وفي ضوء ما تقدم يمكن بلورة مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية :-

- ١- ما مدى توافر القيم الاخلاقية لدى المنظمة المبحوثة ؟
- ٢- ما مدى توافر الرضا الوظيفي في المنظمة المبحوثة؟
- ٣- هل هناك دور للقيم الاخلاقية في تنمية الرضا الوظيفي لدى عينة البحث ؟

ثانياً : أهداف البحث :

يرمي هذا البحث الى تحقيق الاهداف الاتية:

- ١- التعرف على مستوى القيم الاخلاقية السائدة و على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المنظمة المبحوثة .
- ٢- تحديد وتشخيص اي نوع من انواع القيم الاخلاقية الأكثر اسهاماً في تعزيز وتنمية الرضا الوظيفي لدى عينة البحث .
- ٣- تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين انواع القيم الاخلاقية والرضا الوظيفي للعينة المبحوثة .

ثالثاً : أهمية البحث :-

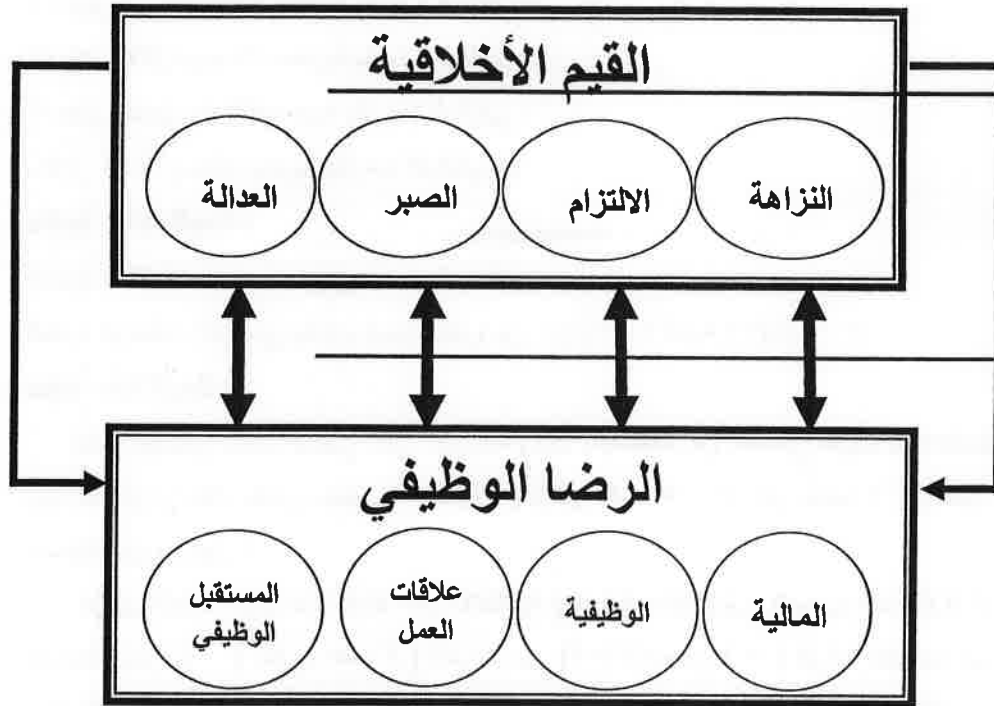
يمكن تحديد أهمية البحث بما يأتي :-

تزايد الاهتمام بالتوجيهات والقيم الاخلاقية في جميع المنظمات وجوانب العمل التطبيقية والفنية لذا يسعى هذا البحث اثاره دوافع المنظمة المبحوثة نحو الاهتمام بالقيم الاخلاقية لكونها تؤدي الى ضبط السلوك واثارة النشاط الذي يعمل على بلورة وتنمية الرضا لدى العاملين .

رابعاً : أنموذج البحث الافتراضي :-

في اطار السعي لاستكمال المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تم بناء الأنموذج الافتراضي للبحث ليوضح طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرات المستقلة والتابعة ليكون الاساس في تجسيد مشكلة البحث والاهداف المتوقعة تحقيقها وفي بناء فرضيات البحث الحالي وكما موضح في الشكل ادناه.

شكل (١) الأنموذج الافتراضي للبحث



خامساً : تساؤلات وفرضيات البحث :

التساؤلات :

- ١- ما مستوى القيم الاخلاقية لدى العينة المبحوثة ؟
- ٢- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة ؟

الفرضيات :

الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيم الاخلاقية والرضا الوظيفي وتتنبق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :-

١. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين النزاهة والرضا الوظيفي.
٢. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الالتزام والرضا الوظيفي.
٣. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصبر والرضا الوظيفي.
٤. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين العدالة والرضا الوظيفي .

الفرضية الرئيسية الثانية : تؤثر القيم الاخلاقية بالرضا الوظيفي وتتنبق عنها الفرضيات الفرعية الآتية :-

١. تؤثر النزاهة وبدلالة معنوية بالرضا الوظيفي .
٢. يؤثر الالتزام وبدلالة معنوية بالرضا الوظيفي .
٣. يؤثر الصبر وبدلالة معنوية بالرضا الوظيفي .
٤. تؤثر العدالة وبدلالة معنوية بالرضا الوظيفي .

سادساً :حدود البحث :

الحدود المكانية : المكتبة المركزية لجامعة بغداد

الحدود الزمانية : تم جمع بيانات البحث للفترة من ٢٠١٣/٥/١ لغاية ٢٠١٣/٨/١٥

سابعاً : أداة البحث :-

اعتمد الباحثان بشكل أساسي على الاستبانة وذلك بالاستفادة من مصادر عديدة تم اعدادها لهذا الغرض (ذات مقياس خماسي الاستجابة) (أنفق بشدة ٥ - لا أنفق بشدة ١) وتتكون الاستبانة من جزئين :

عرض الجزء الاول منها ابعاد القيم الاخلاقية (النزاهة ، الالتزام ، الصبر، العدالة) اذ تم الاستعانة بدراسة (عاتي، ٢٠٠٥) للفقرات من (١-١٩) بواقع (٥) فقرات لكل بعد من أبعاد القيم الاخلاقية ما عدا بعد النزاهة (٤) فقرات ،وقد طورت هذه الفقرات بما يتفق مع متغيرات البحث .

اما الجزء الثاني فقد خصص لقياس الرضا الوظيفي للفقرات من (٢٠-٣١) بواقع (٣) فقرات لكل بعد من ابعاد الرضا الوظيفي أذ تم الاستعانة بالمقياس المعتمد بدراسة (المدلج ٢٠٠٣) وقد طورت هذه الفقرات لتتلاءم مع متغيرات البحث، وللتأكد من ثبات واتساق الاستبانة تم اخضاعها لمعادلة معامل (الفا كرونباخ) وكانت قيمة القيم الاخلاقية (٠.٨٨٨) أما الرضا الوظيفي بلغ (٠.٩٠٢) .

ثامناً : الوسائل الاحصائية المستخدمة

استخدم مجموعة من الوسائل الاحصائية وكالاتي :-

- ١- الوسط الحسابي.
- ٢- الانحراف المعياري .
- ٣- معامل الارتباط البسيط .
- ٤- الانحدار المتعدد لقياس تأثير المتغير المستقل (أنواع القيم الاخلاقية) في متغير معتمد (أبعاد الرضا الوظيفي) .

وتمت الاستعانة بالبرنامج الاحصائي (spss) لمعالجة البيانات واستخراج النتائج

المبحث الثاني الإطار النظري للبحث

أولاً : القيم الأخلاقية

١- مفهوم القيم الأخلاقية :-

يعد موضوع القيم الاخلاقية من الموضوعات المهمة في حقل الادارة اذ حظي بالاهتمام المتزايد عبر الكثير من الأبحاث والدراسات المتعلقة بالسلوك الأخلاقي وبالتطور المعرفي للموارد البشرية . وللمختصين والدارسين في مجال الادارة آرائهم بشأن مفهوم القيم الأخلاقية اذ ليس هناك تعريف جامع وشامل لها الا ان الاختلافات في وجهات النظر لم تكن اختلافات حادة لحد التقاطع اذ عرفها (غوشة ، ١٩٨٤ ، ١٦٤) على انها مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق أو يتعارض عليها أفراد مجتمع ما ، اما (جواد ، ١٩٩٢ ، ٢٧٩) وصفها على انها ذلك الحق الذي يهتم بالأداء الفعلي والتصرفات الصادرة عن الفرد قياساً بالعادات والاتجاهات وأحكام الناس الآخرين ، وعرفها (صالح ، ٢٠٠٠ ، ١٦) بانها دليل او موجه عن الكيفية التي يتصرف بها الفرد بشكل صحيح وعادل عندما يواجه مأزق أخلاقي كما يرى (ياغي ، ٢٠١٢ ، ١٣) ان ما قيل في الأخلاق الشيء الكثير ومن امثلة ذلك انها :-

- * كل سلوك يقوم به الإنسان بإرادة خيرة ولغاية خيرة .
- * التقيد بأمر الشرع أمراً أو نهياً في جميع التكاليف.
- * صفة مستقرة في النفس فطرية او مكتسبة ، ذات أثار في السلوك محمودة أو مذمومة .

- ومما تقدم يتضح لنا:-

تعددت مفاهيم القيم الاخلاقية و يعود السبب في ذلك الى اختلاف التوجهات الفكرية للباحثين نتيجة اختلافهم بالمضامين والابعاد الاخلاقية التي يتمسكون ويؤمنون بها وبالتالي جاءت تعريفاتهم انعكاساً لهذه الاختلافات.

- تعبر الاخلاق عن كونها

- أ - حالة أو صفة أو معان مستقرة في النفس وتظهر في السلوك وتتم عن قدرة على القيام بها
- ب- تكامل الاقوال مع الافعال والظاهر مع الباطن من حيث القيم والمفاهيم .
- يشير البعض على أن النظام الاخلاقي في الاسلام يتميز بطابعين أحدهما الهي أو رباني وعلى المسلم اتباعه، والاخر انساني يتصف بالعمومية (ياغي، ٢٠١٢، ١٤) .

٢- أهمية القيم الأخلاقية :-

رغم الاهتمام الواسع بالمخالفات الاخلاقية للسياسيين الا انه تزايد الاهتمام في الوقت الحاضر بأخلاقيات الادارة على نحو واضح فبعد ان كانت الكفاءة هي مركز الاهتمام الوحيد والربح هو الهدف الأساسي أصبحت الأخلاقيات تحظى بالاهتمام اذ بدأت تعاد صياغة الاهداف والسياسات بما ينسجم مع أخلاقيات الاعمال فبدايتها تعود الى القرن الثامن عشر اذ برزت المشاكل الادارية اثر دعوة (ادم سميث) الى حرية الاعمال فقد اكد على ضرورة التمسك بالمبادئ الاخلاقية لما لها من انعكاس على ممارسات الاعمال ويرى (Daft ، ٢٠٠١، ٣٢٤) ان أخلاقيات الإدارة تكاد تكون القضية الصعبة في عالم منشآت الأعمال وعليه تتضح أهمية القيم الاخلاقية في الادارة اذ تزايد الاهتمام بالالتزام بالمعايير والقواعد الاخلاقية لكونها تسهم في تحقيق الولاء والالتزام والرضا عن العمل من قبل العاملين وتعزيز ثقة اصحاب المصالح بالمنظمة ودعمهم لها مما ينعكس ايجابياً على مستقبلها وموقعها التنافسي ، ولكي تعزز المنظمات السلوك الاخلاقي فيها لابد ان تجعل من الأخلاق جزءاً مكملاً لثقافتها (عذاري ، ٢٠٠٣ ، ٨١) .

٣- مصادر القيم الأخلاقية :-

تتشكل أخلاقيات الإدارة من مجموعة من القوى او المصادر التي تتبادل التأثير فيما بينها وتؤثر في الاخلاقيات و السلوك ، وعليه بالرغم من اختلاف الكتاب والباحثين في تصوراتهم حول هذه المصادر الا ان وجهات النظر تكاد تتفق على أنها مصادر داخلية وخارجية ويشير (صالح، ١٦، ٢٠٠٠) أن الدراسات الحديثة قد اقترحت وجود ثلاث قوى تتفاعل فيما بينها فتؤثر في السلوك الاخلاقي وهي العوامل التنظيمية الداخلية والتي تدخل ضمنها الثقافة التنظيمية والعوامل الخارجية كالمنافسة والعوامل والصفات الشخصية والوظيفية للعاملين .

ويمكن تحديد المصادر التي تسهم في أخلاقيات الادارة بالآتي:

أ - الدين :-

ان التزام الفرد بأخلاقيات الوظيفة العامة تبعاً للنظم الوصفية لن يكون الا بمقدار خوفه من العواقب المترتبة على عدم الالتزام بها ، الا ان الدين يعتبر مفهوم أوسع ويشكل اهم المصادر لأخلاقيات الوظيفة والقيم الادارية (ياغي ، ٢٠١٢ ، ٤١) .

ب - الذات :-

تعد الاخلاق الشخصية اهم المصادر في تشكيل اخلاقيات الادارة فهي نتاج الخبرات والخلفيات الشخصية ، وتأثيرات الاسرة ، والقيم الدينية ، والمعايير الشخصية. وأن الاخلاق الشخصية مهمة كمحددات للمعايير الاخلاقية، عليه أن الانسان لا يسعى الى تحقيق غاية ما الا اذا كان لها صدى في نفسه لذلك لابد ان يبدو هذا العمل جميلاً " ومقبولاً " امام الذات الانسانية

لكي تقدم عليه ، وبالتالي فان هذه الذاتية ستعمل على أخضاع القواعد الاخلاقية ذاتها الى نظرة الفرد وتقديره الخاص وهنا تكمن الخطورة في ان هذه القواعد الاخلاقية لا تتسم بالثبات والاستمرارية اللازمة لها (ياغي ، ٢٠١٢ ، ١٩) .

ج- الثقافة التنظيمية :-

ان قوة الثقافة التنظيمية تكمن في قدرتها على تكوين نمط من القيم والسلوكيات المقبولة والتي تتحكم بتفاعلات الافراد العاملين وتعزيز الاطار الاخلاقي في المنظمة .

د- نظم المنظمة :-

تشكل نظم المنظمة الاطار الاساسي لها اذ تسهم في تطوير المعايير والقيم الاخلاقية لكافة النظم ويمكن وصف البناء التنظيمي ودستور الاخلاق ونظم اختبار العاملين من اهم هذه النظم .

هـ- اصحاب المصالح الخارجية :-

تتأثر اخلاقيات الادارة بتعدد وتنوع اصحاب المصالح الخارجيين اي كل من له مصلحة في اداء المنظمة مثل (الانظمة الحكومية ، الزبائن ، المجهزين ، وقوى السوق) . وتتحدد القرارات الاخلاقية كون المنظمة هي جزء من مجتمع اكبر اذ يجب ان تأخذ بنظر الاعتبار تأثير القرار والسلوك على جميع اصحاب المصالح (Daft ، ٢٠٠١ ، ٣٢٤ - ٣٢١) .

و- المجتمع :-

ان المجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد ان ينقل افراده هذه القيم الى التنظيم ، اذ تنعكس عليهم في ممارساتهم لوظائفهم ، فقوة المعايير المجتمعية للأخلاق وسطوتها في محاسبة اعضائها تجعلهم يحرصون على الالتزام بها لأنها اقوى من ذواتهم كأفراد (ياغي ، ٢٠١٢ ، ٢١) .

٤- انواع القيم الاخلاقية :-

اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديدهم لأنواع القيم الاخلاقية وهذا ناتج عن اختلاف الابعاد والمفاهيم التي وصفت القيم الاخلاقية واختلاف المداخل التي اعتمدها في هذا الوصف فضلاً عن صعوبة قياس القيم الاخلاقية التي تعد هي الاخرى سبباً مهماً في تعدد هذه الانواع فقد ركز (Gaidan, 1981, 36) على نوعين هما (الثبات والقيم) . ويشير (الساعدي ، ٢٠٠١ ، ٧) الى واحد وعشرون نوعاً من القيم الاخلاقية تتمثل في (النزاهة ، الامانة ، الوفاء ، الالتزام بالقوانين ، الصبر ، الصدق ، القناعة ، الحكمة ، العدالة ، الخوف من الله ، التواضع ، المودة ، النصح والمشورة ، الثبات ، المدح ، طاعة المدراء ، الرجاء ، العفو ، رحابة الصدر ، الاعتدال ، التعاون) . وركز (غوشة ، ١٩٨٤ ، ١٦٤) على نوع واحد من القيم الاخلاقية هو (العدالة) ويوضح (صالح ، ٢٠٠٠ ، ١٦) بان هناك ثلاث انواع من القيم الاخلاقية (العدالة ، التواضع ،

الاعتدال) ويشير (السالم، ١٩٩٨، ٩٠) الى ثلاث انواع من القيم هي (الاعراف ، المعايير ، القواعد) .

يتضح مما ورد اعلاه هناك انواع متعددة من القيم الاخلاقية وعليه تم اختيار (النزاهة ، الالتزام ، الصبر ، العدالة) لاختبارها في الجانب العملي لأهميتها .

ثانياً : الرضا الوظيفي

١- مفهوم الرضا الوظيفي :-

ربما من الصعب ايجاد تعريف واضح وشامل للرضا الوظيفي نظرا لكونه ظاهرة سيكولوجية يكتنفها الكثير من الغموض ولتعدد المتغيرات والعوامل المؤثرة فيه والنتائج المتوقعة من تلك العوامل، اذ وصف (العديلي، ١٩٨٢، ٥٨) الرضا الوظيفي بأنه الشعور النفسي بالقناعة والارتياح و السعادة لا شباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل والمؤثرات الاخرى ذات العلاقة على حد سواء .و يرى (عبد الخالق ، ٢٠٠٨، ٢٠٢) ان الرضا الوظيفي هو مفهوم متعدد الابعاد ويمكن أن يستمدده الفرد من مهنته وجماعة العمل التي يعمل معها ورؤسائه الذي يخضع لأشرافهم وكذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل بها . وعرف (فالح ٢٠٠١ ص ٧١) الرضا الوظيفي بأنه شعور الفرد بالارتياح اثناء ادائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلاً من هذا العمل وان الرضا يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد الى العمل بارتياح . وعبر عنه (المدهون ٢٠٠٥ ، ٢١٢) على انه عبارته عن ظاهرة معقدة ناتجة عن تقييم الموظف لوظيفته كأداة لا شباع حاجاته بمختلف انواعها. ويرى (ملحم ، ٢٠٠٦، ١١) ان الرضا الوظيفي هو حاله من المشاعر والاحاسيس المستترة داخل الفرد وقد تظهر في سلوكه الخارجي وتبدو من تصرفاته . ويشير الحنيطي للرضا الوظيفي على انه عبارته عن مشاعر العاملين تجاه اعمالهم وانه ينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي ان يحصلوا عليه من وظائفهم كما انه مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله فقد تكون ايجابية أم سلبية وتعبر عن مدى الاشباع الذي يتصور الفرد ان يحققه من عمله (حجازي، ٢٠٠٦ ، ٩٦ - ٩٧) ويرى فروم ان الرضا الوظيفي هو المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها نتائج ذات قيمة ايجابية اي انه عبارة عن ترادف التكافؤ وانه الاتجاهات المؤثرة في الافراد تجاه عملهم وأدواتهم المهنية ، وأن هناك خمسة عوامل مهمة تؤدي الى الرضا عن العمل (الاجر ، والطاقة المبذولة في العمل ، ونتاج السلع والخدمات ، والتفاعل الاجتماعي، والمكانة المهنية) ويرى فروم ان الاجر يرتبط بالمكافآت المادية والتي تعد من المصادر المهمة للرضا عن العمل (احمد ، ٢٠٠٧ ، ٧) . ويوضح (الزغبى ٢٠١١ ، ١٧) ان (Herbert

(يرى أن الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه اعمالهم والتي تتكون من زاويتين الاولى هي ما يوفره العمل للعاملين في الواقع والثانية هو ما ينبغي ان يوفره العمل من وجهة نظر العاملين ، وكلما كان هناك تباين بين الواقع وما ينبغي ان يكون فأن ذلك يؤثر في الرضا سلباً . ويرى الباحثان ان الرضا الوظيفي هو مدى قناعة الفرد (العامل) بمردود الجهد الذي يبذله في انجاز المهام الموكلة اليه وانعكاس ذلك على مدى امكانية تحقيق حاجاته بشكل كفوء وفعال وبما ينعكس ايجابياً أو سلباً على اداءه الوظيفي .

٢- أهمية الرضا الوظيفي :-

يعد الرضا الوظيفي احد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس والادارة وذلك لان معظم الافراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل وعليه لابد من معرفة دوره في حياتهم الشخصية والمهنية اذ كشفت البحوث والدراسات ان الافراد الراضين وظيفياً يعيشون اطول من الافراد غير الراضين وهم اقل عرضة للقلق النفسي واكثر تقدير للذات واكثر قدره على التكيف الاجتماعي ، ويؤكد البعض ان هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي اي بمعنى ان الراضين وظيفياً راضين عن حياتهم والعكس (العتيبي ، ١٩٩٩ ، ٩٢) .

ويشير (خضر وآخرون ، ١٩٩٥ ، ٢٩٣) ان الرضا الوظيفي يرتبط ارتباط عكسياً بالغياب وبدوران العمل (اي ان ارتفاع الرضا الوظيفي يؤدي الى تقليل معدل الغياب ودوران العمل) وان وجود افراد راضيين عن العمل يؤدي الى خفض تكاليف الاستقدام ومن ناحيه اخرى فان عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل والى كثرة حوادث العمل والتأخير عنه وترك العاملين للمنظمات التي يعملون بها والانتقال الى منظمات اخرى والى زياده المشكلات وزيادة الشكاوى من اوضاع العمل كما يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي

ويؤكد (الزغبى ، ٢٠١١ ، ١٨) ان الرضا الوظيفي لديه قدره جيده على التنبؤ ببعض سلوكيات العمل المهمة، ومن هذا المنطلق قامت العديد من المنظمات بقياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها في محاولة منها للتنبؤ بسلوكيات ذات اهمية لها مثل سلوك ترك العمل وسلوك المراقبة الصالحة في العمل وسلوك التغيب عن العمل غير المبرر فضلاً عن التميز في اداره الاعمال .

٣- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي :-

أ- نظرية القيمة للوك (١٩٧٦) Locke :-

قدم لاندي وترمبو ١٩٨٠ شرحاً لنظرية Locke في الرضا الوظيفي المشار اليهما في (صالح، ٢٠٠٠، ٨) اذ يرى لوك في هذه النظرية ان الرضا الوظيفي حاله عاطفية ساره ناتجة

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

عن ادراك الفرد من أن الوظيفة التي يشغلها تتيح له تحقيق ممارسة القيم الوظيفية الهامة في نظره وتكون هذه القيم منسجمة مع حاجات الفرد . وهذا يعني ان لوك قد ميز ما بين القيمة والحاجة أذ وصف الحاجات كعناصر تضمن استمرارية حياة الفرد من الناحية البيولوجية وأنها موجودة بذاتها بشكل موضوعي بمعزل عن رغبات الفرد . بينما القيم تتصف بالذاتية أو غير الموضوعية اذ تمثل ما يرغبه الشخص سواء كان ذلك بمستوى الوعي أو غير الوعي (العديلي ، ٤٩ ، ١٩٨١ - ٥٠) . ويرى العديلي (١٩٨١) أن هذه النظرية تفترض ان للرضا عناصر متعددة وان كل عنصر يشكل قيمة معينة لدى الفرد وتتدرج هذه العناصر في أهميتها بالنسبة للفرد ويختلف هذا التدرج من فرد الى اخر اي أن عناصر الرضا الوظيفي التي تشكل قيم اولية لدى فرد ما قد تشكل قيمة ثانوية لدى فرد اخر ، فالقيمة اذن تتصف بالذاتية أو غير الموضوعية أما الحاجات فهي موجودة بمعنى انه كلما استطاع العمل توفير العوائد ذات القيمة للفرد كلما كان راضياً عن العمل وأن هذه العوائد هي التي يرغب بها الفرد نفسه وهي ليست بالضرورة ان تطابق رغبة فرد آخر .

ب- نظريه التوقع (لفروم ١٩٩٦) (Froom) :-

ترى هذه النظرية ان سلوك الاشخاص هو نتيجة لاختيار واع من بين عدة بدائل أذ يشير (شاويش ، ١٩٩٦ ، ١٠٠) ان هذه السلوكيات مرتبطة بعمليات نفسية لاسيما بالمعتقدات والاتجاهات وان الهدف من هذه السلوكيات هو الحصول على أكبر فائدة ايجابية أو تقليل أو تجنب الشعور بالألم لأدنى حد. وتعد نظرية التوقع احدى النظريات الهامة في مجال دوافع العمل وهي تهتم بدافعية الفرد وبدافعيه المنظمة من جهة أخرى .

وذكر (الشرايدة ، ٢٠٠٨ ، ٤٣) المفاهيم الاساسية للنظرية وهي :

- ١- التوقع : وهو الاعتقاد بان جهد الشخص سيؤدي الى الاداء الناجح .
- ٢- التكافؤ : وهو درجة الجاذبية التي يعطيها الفرد للمكافأة مثل أن يعطي الفرد قيم مختلفة للحوافز كالنقود

أو الانجاز أو هو ما يبحث عنه الفرد في العمل أو ما يريد أن يحقق له هذا العمل .

- ٣- النفع أو الفائدة : وهي الاعتقاد بان تحقيق اداء معين يعد اساساً للحصول على مكافأة ما .
- وان اهم فرضيات نظرية فروم هي :

- ١- ان سلوك الانسان تحدده قوى تتبع من داخله ومن البيئة المحيطة به .
 - ٢- يختلف الناس في حاجاتهم وأهدافهم ومن ثم فهم يختلفون فيما يريدون من المؤسسات التي يعملون بها .
 - ٣- ان قوى الدفع عند الفرد تعتمد على مدى توقعه النجاح للوصول الى ذلك الانجاز.
- ويشير (الهيتي ٢٠٠٣ : ١٢٣) الى ان فروم يرى الرضا الوظيفي يحدث نتيجة للمقارنة التي

يجريها الفرد بين ما يتوقعه مسبقاً من عوائد السلوك الذي يقوم به وبين ما يحققه بالفعل نتيجة لهذه السلوك ، فالفرد الذي يتوقع انه سيحصل على شيء ما في المستقبل لو انتهج نهجاً معيناً من السلوك فانه سوف يسلك هذا المنهج . فاذا كانت النتيجة النهائية لذلك السلوك الحصول على ما توقعه في السابق فان هذا مدعاة لحدوث الرضا ويتضح من هذا ان الدافع لا ينبع من داخل الفرد وانما يكمن في النتائج المستقبلية المتوقعة .

ويؤخذ على نظرية التوقع عدم امكانية قياس المنفعة العائدة من السلوك وتعدد المتغيرات التي تشمل عليها النظرية بما يجعل من الصعب دراستها ومعرفة العلاقة بين هذه المتغيرات وتداخلها مع بعضها .

ج- نظرية العدالة (المساواة) :-

تعود هذه النظرية للعالم (آدمز Adams) في عام (١٩٦٣ - ١٩٦٥) المشار اليه في (فنجان ، ١٩٩٠ ، ٣٢) أذ يرى ان المحدد الرئيسي لجهود العمل وادائه والرضا عنه هو درجة العدالة والمساواة أو عدم العدالة وعدم المساواة التي يدركها الفرد في وظيفته فدرجة العدالة تعرف بأنها نسبة مدخلات الفرد (مثل مستوى الجهد في العمل) للمخرجات مثل (الدخل) مقارنة بنسبه مشابهه لنسبة الاخرين .

وتفترض النظرية كما ورد في (المسلم ، ١٩٩٣ ، ١٢) أن الرضا الوظيفي يتحقق اذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد وبين ما يحصل عليه من العمل وهذا يتمثل في ايجاد التوازن بين المدخلات والعوائد ويتحقق التوازن فانه يحدث شعور بالرضا بين العاملين اما اذا لم يحدث التوازن فانه يحدث شعور بعدم الرضا .

ومن خلال ذلك نرى ان ما يفسر كثير من مظاهر الاهمال أو التذمر وعدم الاخلاص بالعمل وعدم الرضا هو نتيجة الظلم وعدم المساواة الذي قد يقع ، فتكون هذه المظاهر نتيجة طبيعية لهذا الظلم أو عدم المساواة فعندما يجتهد العامل في عمله ولا يحصل على مردود كافي أو مكافآت مجزية أو حتى طريقة تعامل جيدة بينما يلاحظ غيره قد يكون جهده وعطائه المبذول أقل ويحصل على ثناء ومعامله افضل أو مكافآت ومراعاة في منح الاجازات اكثر . لذا على الإدارات ان توفر نوع من العدالة والمساواة في توزيع المهام والحوافز وتجنب المحاباة .

د- نظرية الانجاز :-

توضح نظرية الانجاز لماكلياند (Mc Clelland) المشار اليها في العميان (١٩٩٤) ألا أن هناك ثلاث حاجات رئيسة غير متسلسلة يسعى الافراد الى اشباعها وتكون هذه الحاجات دافعة ومحركة للسلوك الانساني وهي :

١- الحاجة الى القوة : (السلطة ، المركز الوظيفي ، فرصة العمل) .

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

- ٢- الحاجة الى الانجاز (الانجاز في العمل والشعور بان الفرد منتج ومنتق للعمل) .
- ٣- الحاجة الى الاندماج والانتماء والالفة : (علاقات الصداقة ، والمودة ، والتقدير) .
- ويرى الشماع (٢٠٠٠ : ١٦) ان نظريه الانجاز تؤكد على ان الافراد الذين لديهم حاجه شديدة للانجاز يتميزون بصفات تجعلهم يتحملون المسؤولية في اعمالهم ويرغبون بالأعمال التي يجدون فيها تحدي لقدراتهم ومواهبهم وامكانياتهم . كما انهم يميلون الى اخذ الحرية كامله في كيفية تنفيذ الاعمال التي توكل اليهم . ويرى (شاويش، ١٩٩٦، ٥٦) ان لهذه النظرية مزايا منها
- ١- توفر للمديرين فرصة حث مرؤوسيههم على الارتقاء بمستويات طموحهم .
- ٢- تساعد على تشخيص جوانب القوة والضعف في مستويات الطموح ، ليتسنى وضع برامج تدريب وتنمية للمرؤوسين .

٤- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

تعددت اراء الباحثين والدارسين حول تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي فبعضهم يرى ان الرضا الوظيفي نتاج تفاعل عنصرين هما خصائص الفرد ، وخصائص بيئة العمل ، وبعضهم الاخر يحدد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي في ثلاث عناصر هي : بيئة العمل، ومحتوى العمل، والموظف نفسه (المدلج ، ٢٠٠٣ ، ٢٥) .

ولخص (فالح ، ٢٠٠١ ، ٨٥-٨٧) العديد من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى العاملين والتي تتفاوت بدرجة أهميتها من فرد لأخر ، كما تتفاوت بأهميتها باختلاف التنظيمات الإدارية والبيئة المحيطة بها ويمكن إدراجها كما يأتي :-

أ- الأجر :

وهو المبلغ النقدي الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله اليومي الذي يقدم فيه جهده للتنظيم وهذا المبلغ من المال يستخدمه لا شباع حاجاته الأساسية ، وعدالته تأتي من خلال (المقارنة بالجهد المبذول ، ومستوى الراتب في منظمات اخرى) .

ب - فرص الترقية :

ينظر الى الترقية على انها حصول الموظف على فرص للترقية الى مناصب أعلى في السلم الاداري ، بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي والمعنوي فهي بجانب الزيادة التي سيحصل عليها الموظف في راتبه الشهري اذا ارتقى الى درجة أعلى في السلم الإداري فانه في الوقت نفسه يحقق مركزاً اجتماعياً لذلك فان هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية والرضا عن العمل .

ج- الأمن :

وهو سعي العامل للحصول على نوع من الضمانات في عمله سواء اثناء تأديته للعمل أو بعد تركه للعمل بسبب العجز أو الوفاة أو عند نهاية الخدمة فهذه الضمانات التي يطلبها

الفرد في مكان العمل تدخل في نفسه درجة من الأمن والأمان وتزيل عنه القلق .

د- جماعات العمل :

يسود التنظيم مجموعة من العلاقات التي تتم بين العاملين وتؤثر هذه العلاقات في درجة الرضا التي يشعر بها الفرد نحو عمله ، ويعتمد هذا الرضا بين الفرد وجماعة العمل على مقدار المنافع التي يحققها الفرد من تلك العلاقات .

هـ- نمط الاشراف :

اوضحت نتائج الدراسات التي اجريت على نمط الاشراف الى وجود علاقة بين نمط الاشراف ورضا المرؤوسين عن العمل، فقد اشارت دراسات جامعة ميتشيجان الى ان المشرف الذي يجعل من مرؤوسيه محورا لاهتمامه ويقيم علاقات طيبة بينه وبينهم على اساس من التفاهم والانسجام ويسعى الى تفهم مواقفهم فانه يعمل على كسب ولاء مرؤوسيه ويخلق بيئة عمل تحقق الرضا للعاملين، واذا لجأ المشرف الى اعتبار الفرد العامل لديه حالة ثانوية ولم يعطيه الاهتمام المطلوب وجعل جل تركيزه على الانتاج فانه بذلك يساعد على خلق بيئة لا تجذب المرؤوسين .

و- الحرية في العمل :

يقصد بالحرية المتاحة في العمل مقدار ما يشعر به الفرد من الاستقلال وحرية التصرف في جدولة بعض جوانب العمل اليومي وتحديد الاجراءات اللازمة لتنفيذ العمل . وكلما اتيح للفرد درجة من الحرية في العمل شعر بالمسؤولية الشخصية حول امكانيات النجاح أو الفشل التي يمكن ان تحدث في تنفيذ تلك الاعمال والنتائج المترتبة عليها وهذا بدوره يزيد من رضا الموظف عن عمله .

ز- العلاوات والمكافآت :

تشير للمتغيرات المادية التي تثير في الفرد النشاط لاسيما اذا كانت مرتبطة بالأداء فهي تعد مكملا للراتب فاذا كان الراتب غير كاف لتحقيق الحاجات الاساسية فان العلاوات والمكافآت تأتي لتعويض النقص بين الراتب وارتفاع تكاليف المعيشة .
ولأهمية هذه العوامل في تعزيز رضا العاملين سيتم اختيار العوامل المتعلقة بالأمور (المالية ، الوظيفية ، علاقات العمل، المستقبل الوظيفي) كمتغيرات اساسية لاختبارها في الجانب العملي .

المبحث الثالث الاطار العملي للبحث

أولاً :- الإجابة على التساؤلات
وصف وتشخيص متغيرات البحث

- ١- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بالقيم الاخلاقية
جدول (١) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات
عينة البحث الخاصة بالقيم الاخلاقية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النزاهة		
١	يتميز اعضاء المنظمة بنزاهة النفس	٤.٧٩	١.٨٨
٢	عند توافر فرصة السرقة يبتعد اعضاء المنظمة عن ذلك	٤.٥٧	١.١٦
٣	لا يمارس اعضاء المنظمة الرشوة عندما تتاح فرصة لذلك	٣.٩٣	١.٥٥
٤	يطبق اعضاء المنظمات التعليمات بصرامة بهدف عدم تهيئة فرصة للسرقة	٣.٨٦	١.١٥
	المتوسط العام للنزاهة	٤.٥٣	١.١٥
	الالتزام		
٥	يعلم العاملين في المنظمة اغلب الانظمة والقوانين	٤.٨٣	١.٦٢
٦	لا يتذمر العاملون عند تطبيق الانظمة	٤.٦٣	١.٧١
٧	يستغل العاملين الانظمة والقوانين من اجل مصالحهم الشخصية	٤.٤٠	١.٦٢
٨	تسود الامزجة والاجتهادات الشخصية داخل المنظمة بدلا من الانظمة والقوانين	٤.٠٧	١.٨٥
٩	يتمسك المدراء بتطبيق الانظمة والقوانين	٤.٨٥	١.٤٥
	المتوسط العام للالتزام	٤.٨٢	١.٥٢
	الصبر		
١٠	يعمل افراد المنظمة لساعات طويلة بدون ملل	٤.١٠	١.٨٥
١١	يمارس الافراد العاملون صفة الصبر كالتزام ديني	٤.٢٤	١.٥٧
١٢	يتحمل العاملون الاعمال خارج طاقتهم الطبيعية	٤.٤٦	١.٧٥
١٣	يصبر الافراد على حقوقهم عند تعرض المنظمة للازمات	٤.٥٠	١.٣٧
١٤	لدى اعضاء المنظمة استعداد عالي للتضحية بمصالحهم الشخصية من اجل مصلحة المجموع	٤.٨١	١.٧٩
	المتوسط العام للصبر	٤.٦٦	١.١٣
	العدالة		
١٥	تراعى الادارة العدالة في اصدار قراراتها التي تهم العاملين	٤.٦٩	١.٧٦
١٦	تميز الادارة بين العاملين استنادا لأمر شخصية وعاطفية	٤.٠٢	١.٩٨
١٧	الادارة عانلة في توزيع موارد المنظمة على الموظفين	٤.٥٧	١.٧١
١٨	تتغاضى الادارة عن بعض التصرفات الخاطئة لكافة العاملين لأسباب انسانية	٤.٧٥	١.٧٢

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

١٩	ينحاز المديرون في هذه المنظمة لأقسامهم على حساب الاقسام الاخرى	٤.٧١	١.٧٧
	المتوسط العام للعدالة	٤.٦٣	١.٩٢
	المتوسط العام للقيم الاخلاقية	٤.٤٢	١.٠٢

تشير نتائج الجدول (١) أن هذا المتغير قد حصل على وسط حسابي عام قدره (٤.٤٢) وانحراف معياري (١.٠٢) و كان بعد (الالتزام) الاكثر اسهاماً في تشكيل هذا المتغير إذ حصل على وسط حسابي قدره (٤.٨٢) وانحراف معياري (١.٥٢) أما على مستوى الفقرات فان الفقرة (٩) الاكثر اسهاماً في اغناء هذا البعد وذلك (لتمسك المدراء بتطبيق الانظمة والقوانين). يليها في المرتبة الثانية من حيث الابعاد بعد (الصبر) إذ بلغ الوسط الحسابي (٤.٦٦) وانحراف معياري (١.١٣)، أما على مستوى الفقرات فقد كانت الفقرة (١٤) اكثر اسهاماً في اغناء هذا البعد من خلال (استعداد اعضاء المنظمة للتضحية من اجل المصلحة العامة)، ثم تليها في المرتبة الثالثة من حيث الابعاد بعد (العدالة) بوسط حسابي وانحراف معياري (٤.٦٣) (١.٩٢) على التوالي، أما على المستوى الفقرات فان الفقرة (١٨) كانت الاكثر في اغناء هذا البعد وذلك (لتعاضدي الادارة عن بعض التصرفات الخاطئة لكافة العاملين لأسباب انسانية) وجاء بالمرتبة الرابعة من حيث الابعاد بعد (النزاهة) بوسط حسابي (٤.٥٣) وانحراف معياري (١.١٥) وكانت الفقرة (١) الاكثر اسهاماً في اغناء هذا البعد وذلك (لتميز اعضاء المنظمة بنزاهة النفس).

يلاحظ من خلال ما ورد في اعلاه ان الوسط الحسابي لأبعاد القيم الاخلاقية لدى المبحوثين كانت بمستوى اعلى من الوسط الفرضي (٣) وكما موضح في الجدول (٢) والذي يوضح ايضاً ترتيب مستوى ابعاد القيم الاخلاقية الرئيسة والتي تتفاوت فيما بينها وفقاً لقيم الوسط الحسابي.

جدول (٢) ترتيب ابعاد القيم الاخلاقية لدى عينة البحث

الأبعاد	الوسط الحسابي	الترتيب
النزاهة	٤.٥٣	الرابع
الالتزام	٤.٨٢	الاول
الصبر	٤.٦٦	الثاني

العدالة	٤.٦٣	الثالث
---------	------	--------

تشير النتائج اعلاه على أن مستوى القيم الأخلاقية لدى العينة المبحوثة في المكتبة المركزية / جامعة بغداد من وجهة نظرهم قد جاءت مرتفعة بشكل عام إذ بلغت (4.42) ويعد هذا مؤشر جيد يدل على توافر القيم الأخلاقية، وحيث أن صفة القيم الأخلاقية تعد صفة ملازمة للمنظمات الناجحة فإن هذا يدل على أن هناك توافق بين قيم العينة المبحوثة والقيم السائدة في المكتبة وخاصة صفة الالتزام والتي تميزت بمستوى عالي وذلك لتمسك المدراء بتطبيق الانظمة والقوانين ولعدم تنمر العاملين من تطبيقها والالتزام بها.

- وصف وتشخيص متغيرات البحث الخاصة بالرضا الوظيفي

جدول (٣) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث الخاصة بالرضا الوظيفي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	المالية		
٢٠	كفاية الراتب الذي تتقاضاه	٤.٧٨	١.٨٦
٢١	يتناسب الراتب مع حجم العمل الذي تؤديه	٤.٥٩	١.٨٨
٢٢	كفاية المكافآت والبدلات التي تحصل عليها	٤.٦٧	١.٨٧
	المتوسط العام للمتغيرات المالية	٤.٧٧	١.٨٥
	الوظيفية		
٢٣	الامكانيات متاحة لك لإنجاز العمل	٤.٦٧	١.٨٧
٢٤	هناك مشاركة في عملية القرارات المتخذة	٤.٨٧	١.٨٠
٢٥	وضوح في الاجراءات واهداف العمل	٤.٧٠	١.٩٦
	المتوسط العام للمتغيرات الوظيفية	٤.٨١	١.٧٩
	المستقبل الوظيفي		
٢٦	نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به جيدة	٤.٨٦	١.٨٩
٢٧	فرص الترقية والتقدم الوظيفي مستمرة خلال فترات الاستحقاق	٤.٥٤	١.٩٤

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

٢٨	ملائمة الوظيفة الحالية لسنوات الخبرة الوظيفية القادمة	٤.٦١	١.٧١
	المتوسط العام للمستقبل الوظيفي	٤.٦٧	١.٥٤
	علاقات العمل		
٢٩	هناك تفاهم بينك وبين رئيسك المباشر	٤.٤٣	٢.٠١
٣٠	لديك شعور بالولاء والانتماء للعمل	٤.٢٠	١.٩٧
٣١	هناك تقدير من قبل رؤسائك لما تبذله من جهود في عملك	٤.٣٩	١.٩١
	المتوسط العام للعلاقات العمل	٤.٣٤	١.٩١
	المتوسط العام للرضا الوظيفي	٤.٦٥	١.٤٠

يبين الجدول (٣) ان هذا المتغير قد حصل على وسط حسابي عام قدره (٤.٦٥) وانحراف معياري قدره (١.٤٠) و كان بعد المتغيرات الوظيفية الأكثر اسهاماً في تشكيل هذا المتغير اذ حصل على وسط حسابي قدره (٤.٨١) وبانحراف معياري (١.٧٩) أما على مستوى الفقرات فقد ساهمت الفقرة (٢٤) في اغناء هذا البعد من خلال (وجود مشاركة في عملية القرارات المتخذة) يليها في المرتبة الثانية من حيث الابعاد بعد (المالية) اذ بلغ الوسط الحسابي (٤.٧٧) بانحراف معياري (١.٨٥) أما على مستوى الفقرات فقد ساهمت الفقرة (٢٠) في اغناء هذا البعد من خلال (كفاية الراتب الذي تتقاضاه) يليها في المرتبة الثالثة بعد المستقبل الوظيفي اذ بلغ الوسط الحسابي (٤.٦٧) وبانحراف معياري (١.٥٤) وكانت الفقرة (٢٦) (نظرة المجتمع للعمل الذي تقوم به جيدة) الأكثر اسهاماً في اغناء هذا البعد يليه في المرتبة الاخيرة من حيث الابعاد بعد علاقات العمل اذ بلغ الوسط الحسابي لها (٤.٣٤) وبانحراف معياري (١.٩١) وكانت الفقرة

(٢٩) (هناك تفاهم بينك وبين رئيسك المباشر) أكثر اسهاماً في اغناء هذا البعد يلاحظ من خلال ما ورد اعلاه ان الاوساط الحسابية للابعاد لم تقل عن الوسط الفرضي (٣) وهذا يشير الى توافر ابعاد مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة . وعليه فان ترتيب مستوى الاهتمام بمتغيرات الرضا الوظيفي الرئيسة منها تتفاوت فيما بينها وفقا لقيم الوسط الحسابي وهذا ما يظهره الجدول (٤) ادناه .

جدول (٤) ترتيب متغيرات الرضا الوظيفي لدى عينة البحث

المتغيرات الرئيسية	الوسط الحسابي	الترتيب
المالية	٤.٧٧	الثاني
الوظيفية	٤.٨١	الاول
المستقبل الوظيفي	٤.٦٧	الثالث
علاقات العمل	٤.٣٤	الرابع

توضح نتائج البحث الواردة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى العينة المبحوثة قد جاءت مرتفعة بشكل عام اذ بلغت (٤ . ٦٥) ويعد هذا مؤشرا " لتوفير الرضا الوظيفي بشكل عالي .اي أن المنظمة المبحوثة تعمل على توفير المؤشرات التي تعد الاساس في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين وخاصة المؤشر الوظيفي والذي يتميز بمستوى عالي وذلك لمشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات ولوضوح اجراءات وأهداف العمل المطلوبة .

ثانياً : اختبار الفرضيات

١- اختبار الفرضية الرئيسة الاولى

يوضح الجدول (٥) نتائج معاملات الارتباط بين أبعاد القيم الاخلاقية (النزاهة ، الالتزام ، الصبر ، العدالة) وأبعاد الرضا الوظيفي (المالية ، الوظيفية ، المستقبل الوظيفي ،علاقات العمل) .

جدول (٥) يوضح علاقة الارتباط بين ابعاد القيم الاخلاقية والرضا الوظيفي

المتغيرات المعتمدة	متغيرات مالية	متغيرات وظيفية	متغيرات متعلقة بعلاقات العمل	متغيرات متعلقة بالمستقبل الوظيفي	المؤشر الكلي لتحقيق الرضا الوظيفي
الرضا الوظيفي					
المتغيرات المستقلة القيم					

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

الاخلاقية					
النزاهة	*٠.٧٠١	*٠.٦٨٩	*٠.٦١١	*٠.٦٦١	*٠.٦٥٣
الالتزام	*٠.٦٩٨	*٠.٦٦٥	*٠.٥٣٢	*٠.٥٩٢	*٠.٥٨٥
الصبر	*٠.٧٨٨	*٠.٧٧٩	*٠.٧٨٧	*٠.٧٨٣	*٠.٧٧٥
العدالة	*٠.٧١١	*٠.٧٦٤	*٠.٦٣٢	*٠.٧١٠	*٠.٧٠٢
المؤشر الكلي للقيم الاخلاقية	*٠.٧٢٢	*٠.٧٠٢	*٠.٦٩٨	*٠.٦٩٥	*٠.٦٩٩
اثبات الفرضية	تدعيم الفرضية	تدعيم الفرضية	تدعيم الفرضية	تدعيم الفرضية	تدعيم الفرضية

عند مستوى معنوية (0.05) و (0.01) والتي تشير الى ان جميع علاقات الارتباط هي علاقات موجبة وذات دلالة معنوية سواء على مستوى الأبعاد أو على المستوى الكلي. أما العلاقة بين اجمالي القيم الاخلاقية و الرضا الوظيفي في المنظمة المبحوثة فهي علاقة معنوية ايضا" مما يحقق صحة الفرضية الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها. والتي تشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين القيم الاخلاقية والرضا الوظيفي إذ أن توافر القيم الاخلاقية في المنظمة المبحوثة يزيد من تنمية وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين .

٢- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

تشير نتائج معامل اختبار تأثير القيم الأخلاقية في الرضا الوظيفي والموضحة في الجدول (٦) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (31.66) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (7.31) عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يشير أن للقيم الأخلاقية تأثير في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة المركزية لجامعة بغداد وبدرجة ثقة (99%) وهي نسبة عالية تشير إلى قوة درجة تأثير القيم الأخلاقية في الرضا الوظيفي . وبلغت قيمة (R^2) (0.38) وهذا يعني أن القيم الأخلاقية تفسر ما نسبته (38%) من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة والنسبة الباقية (62%) تعود لمتغيرات أخرى لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلية

في نموذج الانحدار أصلاً وبلغت قيمة معامل (B) (0.61) أي أن زيادة في متغير القيم الأخلاقية وحدة واحدة من الانحرافات المعيارية سيؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي بنسبة (61%) من وحدة انحراف معياري واحد، وبذلك تحققت الفرضية الرئيسة الثانية والتي نصت أن للقيم الأخلاقية تأثير في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة المركزية لجامعة بغداد .

جدول (6) يوضح نتائج تأثير القيم الأخلاقية في الرضا الوظيفي

المتغيرات المعتمدة المتغيرات المستقلة القيم الأخلاقية	الرضا الوظيفي		
	B	R ²	F
	0.61	0.38	31.66

ولاختبار تأثير أنواع القيم الأخلاقية في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة المركزية لجامعة بغداد تم أعداد الجدول (7) والذي يوضح :

جدول (7) يوضح نتائج تأثير القيم الأخلاقية في الرضا الوظيفي

المؤشر الكلي			الرضا الوظيفي												المتغير
			المستقبل الوظيفي			علاقات العمل			وظيفية			مالية			المعتم
B	R ²	F	B	R ²	F	B	R ²	F	B	R ²	F	B	R ²	F	القيم
0.5	0.34	٦2.68	0.73	0.36	22.81	0.43	0.18	11.55	0.55	0.29	22.80	0.54	0.29	21.62	الأخلا
															قية
															النزاه
															ة

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

8																
0	0.	15.	0.	0.	11.	0.	0.	7.8	0.	0.	14.	0.	0.	11.	الالتزام	م
4	23	37	43	18	66	36	13	7	47	22	48	43	18	65		
8																
0	0.	34.	0.	0.	21.	0.	0.	17.	0.	0.	27.	0.	0.	25.	الصبر	
6	40	52	52	34	39	50	25	29	59	35	62	57	33	45		
3																
0	0.	26.	0.	0.	20.	0.	0.	12.	0.	0.	24.	0.	0.	21.	العذالة	
5	34	86	63	34	61	44	19	32	56	32	65	54	30	86		
8																

١. اختبار تأثير النزاهة في الرضا الوظيفي: توضح نتائج تأثير بعد النزاهة في الرضا الوظيفي إلى أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (26.68) اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7.31) عند مستوى دلالة (0.01) وان قيمة معامل التحديد (R^2) (0.34) أي إن بعد النزاهة قادر على تفسير ما نسبته (34%) من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي وهي نسبة تدل على قوة نموذج الانحدار أما النسبة الباقية (66%) فتعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى وبلغت قيمة معامل (B) (0.58) أي أن زيادة بعد النزاهة بمقدار وحدة واحدة سيؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي بنسبة (58%) من وحدة انحراف معياري واحد . وتشير النتائج أعلاه إلى أن بعد النزاهة يؤثر في أبعاد الرضا الوظيفي والمتمثلة في (المالية، الوظيفية، علاقات العمل، المستقبل الوظيفي) وذلك لأن جميع اقيام (F) المحسوبة لهذه الأبعاد أعلى من قيمة (F) الجدولية أعلاه وبذلك تحققت صحة الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على أن النزاهة تؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين .

٢. اختبار تأثير الالتزام في الرضا الوظيفي: تشير نتائج بعد الالتزام في الرضا الوظيفي أن قيمة (F) المحسوبة (15.37) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية أعلاه عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وإن قيمة (R^2) (0.23) أي أن بعد الالتزام يفسر ما نسبته (23%) من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي والنسبة الباقية (77%) تعزى إلى مساهمة متغيرات أخرى، وإن قيمة معامل (B) (0.48) أي أن بعد الالتزام يؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة (48%) من وحدة انحراف معياري واحد وتشير نتائج الجدول أيضاً إلى أن بعد الالتزام يؤثر في أبعاد الرضا الوظيفي أيضاً وذلك لأن جميع

اقيام (F) المحسوبة لهذه الأبعاد أعلى من قيمة (F) الجدولية أعلاه وهذه النتائج تحقق صحة الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي نصت على أن بعد الالتزام يؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين .

٣. اختبار تأثير الصبر في الرضا الوظيفي: توضح نتائج تأثير بعد الصبر في الرضا الوظيفي أن قيمة (F) المحسوبة (34.52) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية أعلاه عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وأن قيمة (R^2) (0.40) أي أن بعد الصبر يفسر ما نسبته (40%) من التغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي والنسبة الباقية (٦٠%) الباقية تعود لمتغيرات أخرى . وأن قيمة معامل (B) (0.63) أي أن بعد الصبر يؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة (63%) من وحدة انحراف معياري واحد .

وتوضح نتائج الجدول أيضاً إلى أن بعد الصبر يؤثر في جميع أبعاد الرضا الوظيفي وذلك لأن جميع أقيام (F) المحسوبة لهذه الأبعاد أعلى من قيمة (F) الجدولية أعلاه إن هذه النتائج تؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير إلى أن بعد الصبر يؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين .

٤. اختبار تأثير العدالة في الرضا الوظيفي: تبين نتائج تأثير بعد العدالة في الرضا الوظيفي أن قيمة (F) المحسوبة (26.86) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية أعلاه عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وأن قيمة (R^2) (0.34) أي أن بعد الصبر يفسر ما نسبته (34%) من المتغيرات التي تطرأ على الرضا الوظيفي والنسبة الباقية (66%) تعود لمتغيرات أخرى . وأن قيمة معامل (B) (0.58) أي أن بعد العدالة يؤثر في الرضا الوظيفي بنسبة (58%) من وحدة انحراف معياري واحد .

وتشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن بعد العدالة يؤثر في جميع أبعاد الرضا الوظيفي وذلك لأن جميع أقيام (F) المحسوبة لهذه الأبعاد أعلى من قيمة (F) الجدولية أعلاه. تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية والتي تشير إلى بعد العدالة يؤثر في الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة .

تشير صحة الفرضية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها أن القيم الأخلاقية في المنظمة المبحوثة تساهم بشكل كبير في تحقيق الرضا الوظيفي وعليه نرى ضرورة الاهتمام بالقيم الأخلاقية لدى العاملين في المكتبة كونها تعزز من مؤشرات تحقيق الرضا لديهم .

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

اولاً : الاستنتاجات :-

- ١- أن المنظمات التي تهتم بترسيخ القيم الاخلاقية لدى العاملين تستطيع أن تحقق الرضا الوظيفي وذلك لامتلاكها مقومات اساسية تكون بمثابة الداعم في توجيه نشاطات عمل المنظمة باتجاه تحقيق حالة الرضا.
- ٢- تتشكل اخلاقيات الادارة من مجموعة من المصادر التي تتأثر فيما بينها وتؤثر في اخلاقيات الافراد وذلك كون اخلاقيات الأعمال هي نتاج كل من الاخلاق الاجتماعية والمهنية والفردية .
- ٣- يعد تحقيق الرضا الوظيفي بجوانبه المتعددة من العوامل الرئيسة في زيادة الفاعلية والكفاءة لدى المنظمات .
- ٤- تبين ارتفاع مستوى القيم الاخلاقية لدى العاملين في المكتبة المركزية لجامعة بغداد الا ان هذا الارتفاع يختلف من متغير الى آخر إذ حقق بعد الالتزام أعلى مستوى من بين المتغيرات وهذا يعود لكونه متغيراً مهماً تعول عليه العينة المبحوثة في تحديد القيم الاخلاقية من خلال ممارسة فعلية والتزام كبير بتطبيق الانظمة والقوانين السائدة .
- ٥- أظهرت النتائج ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة المركزية اذ ظهر اهتماماً متميزاً بشكل عام الى أن المؤشر الوظيفي قد حقق اعلى مستوى اهتمام كونه يوفر للعاملين المشاركة الجادة بعملية اتخاذ القرارات ووضوح في اجراءات وأهداف العمل .
- ٦- اظهرت نتائج التحليل وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين القيم الاخلاقية والرضا الوظيفي وهذا يشير ان تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة المركزية يعتمد على ما يمتلكه العاملين من قيم اخلاقية اذ تمسك العاملين بالقيم الاخلاقية وخاصة (الصبر، والعدالة) يزيد من تعزيز وتنمية الرضا الوظيفي .
- ٧- بينت النتائج وجود تأثير معنوي للقيم الاخلاقية بالرضا الوظيفي وعلى مستوى الابعاد ايضا اذ كانت علاقات التأثير جميعها قوية وذات دلالة معنوية. وهذا يفسر قوة وأهمية هذه القيم وخاصة بعد (الصبر، والعدالة) في تعزيز الرضا الوظيفي لدى العاملين إذ تساعد هذه القيم العاملين في المكتبة على تغيير تقاليد وسلوكيات العمل باتجاه تحديد مؤشرات وخطوات العمل اللازمة لتحقيق الرضا.

ثانياً: التوصيات :-

- استناداً الى ما توصل اليه البحث من استنتاجات يمكن الوصول الى جملة من التوصيات وعلى النحو الاتي:-
- ١- اعتماد المكتبة المركزية بجامعة بغداد مدونات اخلاقية حية تذكر تحدد الافعال الصحيحة والخاطئة وتهتم بإدامتها وتفعيلها باستمرار على المستويين الشخصي والمهني .
 - ٢- ضرورة وضع قوانين ولوائح داخل المكتبة المركزية تحدد القيم الاخلاقية التي يجب اعتمادها من قبل العاملين لاسيما أن المكتبة واغلب المنظمات تتعرض الى أزمات وضغوط كثيرة ،عليه لا بد من تبني قانون اخلاقي للسلوك .
 - ٣- يتوجب على المكتبة المركزية بجامعة بغداد توجيه الجهود نحو زيادة أدراك العاملين بالقيم الاخلاقية وخاصة النزاهة والعدالة كونها لم تنال الاهمية اللازمة بالرغم من انها تؤدي دوراً فعالاً في تنمية الحس الاخلاقي لدى العاملين استناداً على دور المجتمع الذي تعيش فيه وتعزز من شعور العاملين بالرضا الوظيفي .
 - ٤- ضرورة تطوير مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المكتبة المركزية وذلك من خلال اهتمامها بعلاقات العمل والمستقبل الوظيفي للعاملين كونها لم تنال الاهمية اللازمة وذلك من خلال احترام وتقدير ما يبذله العاملين في العمل وتوفير الامكانيات اللازمة لإنجاز العمل وكذلك الاهتمام بتعديل قوانين الرواتب والمكافآت وفرص الترقية.
 - ٥- ضرورة اقامة دورات تدريبية لتوضيح ابعاد القيم الاخلاقية والاثر الذي تحدثه والقناعة التي تسببها لتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

المصادر

المصادر العربية :-

١. احمد، حسن محمد ابراهيم ،(٢٠٠٧)، الرضا الوظيفي وتحقيق الاتصال في الصحافة الفلسطينية ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية ، غزة .
٢. جواد ،شوقي ناجي ، (١٩٩٢) ، سلوكيات الانسان وانعكاساتها على ادارة الاعمال ، دار الحكمة ، بغداد
٣. حجازي، محمد حافظ،(٢٠٠٦)، دعم القرارات الاستراتيجية في المنظمات ، ط١ ، دار الوفاء ، عمان .
٤. خضر، بشير واخرون ،(١٩٩٥)، السلوك التنظيمي ، جامعة القدس المفتوحة ، عمان .
٥. الزغبى، مروان طاهر ، (٢٠١١)، الرضا الوظيفي - مفهومه وطرق قياسه ، دار المسيرة ، عمان .

القيم الاخلاقية واثرها في تحقيق الرضا الوظيفي.....

٦. الساعدي، مؤيد يوسف ، (٢٠٠١) ، اخلاقيات الادارة واثرها في الرقابة الادارية على وفق انموذج الثقة / دراسة ميدانية في شركة الاستكشافات النفطية ، رسالة ماجستير غير منشورة / كلية الادارة والاقتصاد جامعة بغداد.
٧. السالم، زين العابدين ، (١٩٩٨) ، الادارة ، العراق ، بغداد .
٨. السسي، شعبان علي ،(١٩٩٢)، الرضا الوظيفي في مجال التعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التربية، جامعة الاسكندرية، بالرياض، رسالة ماجستير غير منشورة ، اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية.
٩. شاويش، مصطفى نجيب ،(١٩٩٦)، ادارة وتنمية الموارد البشرية (ادارة الافراد) ، دار الشروق، عمان .
١٠. الشرايدة، سالم تيسير،(٢٠٠٨)، الرضا الوظيفي/ اطر نظرية وتطبيقات عملية ، دار صفاء للنشر والتوزيع طبعة (١)، عمان، الاردن .
١١. الشماع، حمود خليل ، وخضير، كاظم ، (٢٠٠٠) ، نظرية المنظمة ، ط ١ ، دار الميسرة للنشر و التوزيع ، عمان.
١٢. صالح، عبد الصاحب ، (٢٠٠٠) ، اخلاقيات الخدمة والتحديات التي تواجهها في التطبيق ، مجلة دراسات اقتصادية ، بيت الحكمة ، العدد ٣ ، بغداد .
١٣. عاتي، لقاء مطر،(٢٠٠٥) ، القيم الاخلاقية واثرها في استشراف مستقبل التعلم التنظيمي، رسالة ماجستير غير منشورة /الجامعة المستنصرية .
١٤. عبد الخالق، ناصيف،(٢٠٠٨)، دور القائد في حل النزاعات في المنظمة، المجلة الدولية للعلوم الادارية، العدد (٦٤)، الامارات العربية المتحدة .
١٥. العتيبي، ادم غازي،(١٩٩٩) ،علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي ، مجلة الادارة العامة معهد الادارة ، الرياض .
١٦. العديلي، ناصر محمد ،(١٩٨١)، الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الاجهزة الحكومية ، معهد الادارة العامة ، الرياض .

١٧. عذاري، جاسم رحيم ،(٢٠٠٣) ، اخلاقيات الادارة وعلاقتها بأخلاقيات القرار الاستراتيجي/ دراسة ميدانية في شركات القطاع الصناعي العراقي ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة البصرة.
١٨. العميان، محمود سلمان ،(٢٠٠٤)، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، الطبعة الثانية ، دار وائل للنشر، عمان.
١٩. غوشة، زكي راتب ،(١٩٨٤) ، ترقية وتأصيل قيم واخلاقيات الخدمة المدنية بما ينسجم والموروثات العربية ويتناسب واحتياجات التحديث، المجلة العربية للإدارة ، العدد ٤٣، (٤،٣).
٢٠. فالح، نايف ابن سليمان ، (٢٠٠١)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي في الاجهزة الامنية
٢١. فنجان، موسى غانم ،(١٩٩٠) ، الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية ، دار الكتب والوثائق ، مطبعة الراية ،بغداد.
٢٢. المدلج، عبد الله بن عبد المحسن(٢٠٠٣)، قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة، دراسة ميدانية على مستشفى القوات المسلحة بالرياض، دراسة مقدمة استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في العلوم الادارية في اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية كلية الدراسات العليا ،قسم العلوم الإدارية .
٢٣. المدهون، محمد ابراهيم ،(٢٠٠٥) ، ادارة الموارد البشرية ، دار ابداع للطباعة والنشر ، غزة .
٢٤. المسلم، بسامة خالد ،(١٩٩٣)، الرضا الوظيفي لدى القوى الوطنية العاملة في الكويت ، كلية التربية جامعة الكويت .
٢٥. ملحم، يحيى سليم ،(٢٠٠٦)، اثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة اثر الاتصالات الاردنية الحديثة ، المجلة العربية للإدارة ، العدد الثاني .
٢٦. الهيتي، خالد عبد الرحيم مطر ،(٢٠٠٣)، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، دار وائل للنشر عمان.

٢٧. ياغي، محمد عبد الفتاح، (٢٠١٢)، الرقابة في الادارة العامة ، ط ١ ، مطابع الفرزدق التجارية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .

المصادر الاجنبية :-

- 1.Daft, R. , (2004)، (Organization theory and design (7th ed), Western college publishing , U.S.A .
- 2.Daft. R. (2001). Organization theory and design (7th ed), 45, southwestern, thowson learnin, P.324.
3. Gaidan . M (1981): Organizational Behavior, st.poul publishing Co. p.36.