

أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها

مادة: مشروع تخرج ٢

إعداد: ياسمين محمد القحطاني

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
هـ	المستخلص
الفصل الأول	
٢	مقدمة البحث
٣	مشكلة البحث
٤	أهمية البحث
٥	أسئلة البحث
٥	أهداف البحث
٦	فرضيات البحث
٦	نموذج البحث
٧	نطاق الدراسة
٧	مخطط المشروع
الفصل الثاني	
٩	الدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية البحث	
١٤	مقدمة
١٥	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
١٦	تصميم البحث
١٦	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
١٧	طريقة جمع البيانات
١٧	أنواع البيانات

١٨	إجراءات التحليل الإحصائي
١٩	الخاتمة
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة	
٢٠	الصدق والثبات
٢٠	الاتساق الداخلي للمحور الأول (الثقافة التنظيمية)
٢٢	الثبات للمحور الأول (الثقافة التنظيمية)
٢٣	الاتساق الداخلي للمحور الثاني (أداء الموظفين)
٢٤	الثبات العام للاستبيان
٢٤	توزيع أفراد العينة
٢٨	الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة
٢٨	المحور الأول (الثقافة التنظيمية)
٣٧	المحور الثاني (أداء الموظفين)
٣٩	سؤال الدراسة
٤١	خلاصة النتائج
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات	
٤٣	مقدمة
٤٣	المساهمة النظرية
٤٣	المساهمة العملية
٤٣	التوصيات
٤٤	حدود الدراسة
٤٥	الدراسات المستقبلية
٤٦	الخاتمة
٤٨	قائمة المصادر والمراجع
٥١	الملاحق (الاستبانة)

قائمة الجداول

ص	الجدول
٢٠	جدول (١) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الأول بالدرجة الكلية للبعد
٢٠	جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الثاني بالدرجة الكلية للبعد
٢١	جدول (٣) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الثالث بالدرجة الكلية للبعد
٢١	جدول (٤) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الرابع بالدرجة الكلية للبعد
٢٢	جدول رقم (٥) معامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمحور
٢٢	جدول (٦) معامل الثبات الفا كرو نباخ للمحور الأول
٢٣	جدول (٧) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور
٢٤	جدول (٨) معامل الثبات الفا كرو نباخ للاستبيان
٢٤	جدول رقم (٩) توزيع أفراد العينة
٢٧	جدول (١٠) درجة الموافقة ومدى الموافقة
٢٨	جدول (١١) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الأول القيم التنظيمية
٣٠	جدول (١٢) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الثاني المعتقدات التنظيمية
٣٢	جدول (١٣) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الثالث الأعراف التنظيمية
٣٣	جدول (١٤) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الرابع التوقعات التنظيمية
٣٥	جدول رقم (١٥) الثقافة التنظيمية
٣٧	جدول (١٦) استجابات مفردات عينة الدراسة عن المحور الثاني أداء الموظفين
٣٩	جدول رقم (١٧) نموذج الانحدار
٤٠	جدول رقم (١٨) معاملات الانحدار

المستخلص

الهدف من الدراسة: تحديد مستوى الثقافة التنظيمية بأبعادها لدى الشركة السعودية للكهرباء، وتحديد طبيعة العلاقة بين مكونات الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة وأداء الموظفين في الشركة.

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتة للموضوع.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أن مستوى الثقافة التنظيمية داخل الشركة السعودية للكهرباء مرتفع، وأن أداء الموظفين في الشركة مرتفع أيضًا.

المساهمة النظرية: تساهم الدراسة في الأدبيات من خلال دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

التطبيقات العملية: تقدم الدراسة توصيات للجهات ذات العلاقة في الشركة السعودية للكهرباء حول أهمية تطبيق الثقافة التنظيمية وعلاقته بأداء الموظفين؛ مما يرفع من مستوى المنظمة.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية . أداء الموظفين.

Abstract

The Aim of the study: Determining the level of organizational culture in its various dimensions at the Saudi Electricity Company, And determining the nature of the correlation between the components of organizational culture in its various dimensions and employee performance.

The Methodology of Study: The descriptive and analytical approach was relied upon as it suits the topic.

The results of Study: The level of organizational culture within the Saudi Electricity Company is high, The performance of employees in the company is also high.

Theoretical contribution: The study contributes to the literature by examining the relationship between organizational culture and employee performance at the Saudi Electricity Company in Abha.

Practical applications: The study provides recommendations to relevant authorities in the Saudi Electricity Company about the importance of implementing organizational culture and its relationship to employee performance; Which raises the level of the organization.

Keywords: Organizational culture – Staff performance.

الفصل الأول

مقدمة البحث:

لا يمكن للمنظمة أن تحقق الكفاءة والفاعلية التي هي طريقها الأمثل لتحقيق أهدافها إلا إذا اتبعت الأساليب الإدارية الناجحة لذلك، وتعد الثقافة التنظيمية من أهم العناصر في الإدارة الحديثة؛ لما لها من قدرة على توجيه السلوك التنظيمي.

ويتجه الكثير من الباحثين لدراسة الثقافة التنظيمية، ولعل ذلك يرجع إلى أهمية الدور التي تقوم به في بناء الاستراتيجيات في المنظمة، والإسهام في الالتزام بمصالح المنظمة وتحسين أدائها بما يلزم لتحقيق أداء أهدافها ومصالحها؛ فكلما كانت القيم والمعتقدات المشتركة تحظى بقبول وتتسجم مع قيمهم واعتقاداتهم الشخصية كلما زاد قبول العاملين.

وقد أدركت المنظمات في العصر الحديث أن الاهتمام بالجانب البشري هو أحد أهم عوامل النجاح، خاصة في العصر الحالي بحكم التغييرات الكبيرة التي تحدث فيه وما للتغييرات من تأثير على مستوى الأداء، وتعد الثقافة التنظيمية واجهة المنظمة وعلامتها المميزة التي تتميز بها عن باقي المنظمات الأخرى؛ فهي بمثابة العلامة التجارية لها.

ومما سبق يمكننا القول بأن المنظمات التي تعتني بالثقافة التنظيمية وتأثيرها وتصحيح مسارها تستطيع أن تتجاوز المنظمات التي لديها ضعف في ثقافتها التنظيمية؛ فالمنظمات الناجحة تعتمد في نجاحها على متانة الثقافة التنظيمية التي بدورها تعزز الالتزام الوظيفي. (سعيد، ٢٠٢٢:

(٣٢٩

ومن هنا تأتي ضرورة الاهتمام بالتركيز على دراسة الثقافة التنظيمية في البيئة السعودية بما يساعد على فهم ظاهرة الثقافة في المنظمات السعودية، وبالتالي التعرف على الأساليب الإدارية

التي تساهم في تحسين أداء الموظف في المؤسسات، وعليه فسوف تركز هذه الدراسة على أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

مشكلة البحث:

تواجه تنظيمات العمل اليوم تحديات وتحولات كبيرة جاءت استجابة للمستجدات العالمية التي طالت جوانب الحياة المعاصرة، والتي فرضت عولمة الاقتصاد والسياسة والسياحة ومختلف أوجه النشاط الإنساني، لمواجهة التغيرات المؤثرة السياسية منها والاقتصادية والثقافية والتقنية وغيرها، التي هيأت الظروف لفضاءات شديدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية؛ مما فرض على المنظمات في هذه الأسواق التي تريد توسيع حصتها أو على الأقل المحافظة عليها التعايش مع هذه المتغيرات ومواجهتها لا الانعزال عنها في بيئة تتسم بالانفتاح العالمي والمنافسة الحادة.

وهذا المسعى لا يتأتى للمنظمات إلا من خلال الاستثمار الرشيد لمواردها البشرية من خلال المعارف والمهارات والقدرات الإبداعية والابتكارية، إضافة إلى مجموع القيم والمبادئ التي تستمدّها من الثقافة البيئية التي تنشط فيها، على اعتبار أن المنظمة مزيج معقد من القيم والعادات والاتجاهات والرموز التي تجتمع لتشكل ثقافة مشتركة بين أفرادها، وقد اصطلح عليها بالثقافة التنظيمية التي تعمل على تجسيد وتطوير القيم والاتجاهات والسلوكيات والمعايير التي تساهم في تنمية وتطوير الأداء الوظيفي، فهي تعتبر مرآة عاكسة لأي منظمة لقدرتها على التكيف مع المحيط حولها؛ لذا فهي تتصف بالتغيير والديناميكية، وذلك استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة على المستويين الداخلي والخارجي، وذلك للحفاظ على ديمومة المؤسسة وزيادة فعاليتها في ظل تحقيق التنمية المنشودة، فالمنظمات التي تمتلك ثقافة تنظيمية قوية تمكن أعضائها من الالتزام

والانضباط بالإبداع والتحديث والمبادرة؛ مما يدفعهم إلى تحقيق أداء فردي وجماعي متميز يمكن المنظمة من تحقيق أهدافها. فالأداء التنظيمي للمنظمات والإنجاز الفردي لمواردها البشرية والعاملين بها يخضع بصورة مباشرة أو غير مباشرة لخصوصية الثقافة التنظيمية السائدة، والتي تعد من أهم العوامل المتحكمة والمؤثرة في صنع الفعالية التنظيمية. لذلك يؤكد جمهور الباحثين أن المنظمات الناجحة هي التي تملك القدرة على استيعاب مختلف صور الإبداع، وابتكار أفكار جديدة تضع مجالاً من الحرية للمورد البشري، تزيد معها مستويات المسؤولية والالتزام والاجتهاد في تحسين الأداء وتقوية أواصر التعاون؛ مما يسهم في تفعيل الأداء التنظيمي للمؤسسة ويمنحها مقومات القوة والتنافس الكافيين لخلق ميزة تنافسية منفردة لها.

وعليه؛ فالثقافة التنظيمية القوية تتسم بقوة تأثيرها في أي منظمة تمد المستخدمين برؤية واضحة وفهم أعمق للكيفية التي تؤدي بها الوظائف؛ وذلك لتحقيق الكفاءة والفعالية المطلوبة على اعتبارهما مؤشرين للأداء الوظيفي الجيد. (بابوري، ٢٠١٦: ص ٥)

وانطلاقاً مما سبق يمكن أن تطرح الدراسة التساؤل الرئيس التالي: ما هو أثر الثقافة

التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في ما يأتي:

١. توجيه أنظار المنظمات حول أهمية الثقافة التنظيمية في أداء الموظفين.
٢. يمثل هذا البحث محاولة مهمة لتشخيص مستوى الثقافة التنظيمية لدى الشركة السعودية للكهرباء، واختبار علاقات الارتباط والتأثير بينهما.

٣. تزويد المكتبة البحثية السعودية بدراسة جديدة لمتغير الثقافة التنظيمية وعلاقته بأداء الموظفين بالمؤسسات.

أسئلة البحث:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة يكون التساؤل الرئيس للدراسة هو ما يأتي:

ما هو أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة

أبها؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيس عدد من التساؤلات الفرعية، هي:

. ما هو أثر القيم التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها؟

. ما هو أثر المعتقدات التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة

أبها؟

. ما هو أثر الأعراف التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة

أبها؟

. ما هو أثر التوقعات التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة

أبها؟

أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. تحديد مستوى الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية،

والتوقعات التنظيمية، والأعراف التنظيمية) لدى الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

٢. تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين مكونات الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة

وأداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

٣. حث منظمات الأعمال الخدمية والإنتاجية على حد سواء على الاهتمام بالثقافة

التنظيمية، وترسيخ القيم الثقافية التي تعمل على توجيه سلوك الموظفين باتجاه رفع

مستوى أداء المنظمة.

فرضيات البحث:

يدور البحث الحالي حول فرضية رئيسة مؤداها: يوجد أثر للثقافة التنظيمية على أداء

الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

ويندرج تحت هذه الفرضي الرئيسية عدد من الفرضيات الفرعية، هي:

. يوجد أثر للقيم التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

- يوجد أثر للمعتقدات التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة

أبها.

. يوجد أثر للأعراف التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

. يوجد أثر للتوقعات التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

نموذج البحث:

الثقافة التنظيمية

١/ القيم التنظيمية.

٢/ المعتقدات التنظيمية.

٣/ الأعراف التنظيمية.

٤/ التوقعات التنظيمية.

أداء الموظفين

نطاق الدراسة:

الحدود الموضوعية: التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

الحدود البشرية: الموظفين العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

الحدود المكانية: الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: عام ١٤٤٦ هـ.

مخطط المشروع:

يتضمن المشروع خمسة فصول، وقائمة المصادر والمراجع، والملاحق، على النحو التالي:

- الفصل الأول: خصص للجانب المنهجي للدراسة، ويشمل: مقدمة البحث، ومشكلته،

وأهميته، وأسئلته، وأهدافه، وفرضياته، ونموذجه، ونطاق الدراسة، ومخطط المشروع.

. الفصل الثاني: خصص للدراسات السابقة، والتعليق عليها.

- الفصل الثالث: منهجية الدراسة، وفيه: التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم

البحث، ومجتمعه، وطريقة جمع البيانات، وإجراءات التحليل الإحصائي.

. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج، وفيه: وصف عينة الدراسة، واختبارات

الصدق والثبات، والإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث، واختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات، والخاتمة.

. قائمة المراجع.

. قائمة الملاحق.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

١/ دراسة (زهرة، ٢٠١٧)، بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية".

هدفت إلى البحث في أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التجارية (مركزين تجاريين هما: "فاميلي شوب" و"أرديس")، وهذا بعد القيام ببحث نظري لضبط متغيرات الدراسة. ولقد خلصت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية السائدة في مجتمع الدراسة هي ثقافة ضعيفة نوعاً ما، نتيجة الكثير من القيم السلبية التي تقوم عليها، وأما الأداء الوظيفي فهو متواضع نتيجة نقص التكوين وانتشار القيم السلبية بين العاملين؛ وعليه فإنّ للثقافة دور في تحديد مستوى أداء العاملين.

٢/ دراسة (عيساوي وهيبة، ٢٠١٢)، بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي . دراسة حالة فئة الأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة بشار". هدفت الدراسة إلى التحقق من صحة الفرضيات المصاغة من أجل التوصل إلى النتائج، وإلى السعي لتوسيع استخدام هذه المفاهيم وترسيخها، والتعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية على اعتبار كونه مجتمع مسلم يجب أن تتمتع مؤسساته ثقافة تنظيمية إيجابية تعكس حب العمل وقيمه.

ومن نتائج هذه الدراسة: التأكيد على أن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات، وأن الدور الفعال للثقافة التنظيمية يستمد من أهمية الثقافة التنظيمية والوظائف

التي تؤديها، وأنه قد تسعى المنظمة لتغيير ثقافتها استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية أو الداخلية لها، كما أنه تكمن العوامل المسببة للرضا الوظيفي ولعدمه في عوامل تنظيمية وأخرى شخصية. وأخيرا تعتبر الثقافة التنظيمية عامل من عوامل التأثير على الرضا الوظيفي.

٣/ دراسة (سميع، ٢٠٠٩)، بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي - دراسة

تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الثقافة التنظيمية في القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية، والتعرف على طبيعة الأثر الذي تتركه الثقافة التنظيمية على أداء الأفراد العاملين في هذا القطاع، إضافة إلى معرفة أهم أبعاد الثقافة التنظيمية الداعمة والمحفزة للأداء على مستوى الفرد. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد طبق على عينة حجمها ٢٣٠ عاملا من عمال البنوك اليمنية والتي تمثل القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية.

وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج؛ أبرزها:

. أن نتائج تحليل مدركات عينة الدراسة للثقافة التنظيمية السائدة في القطاع المصرفي اليمني تشير إلى تدني مدركات العاملين للثقافة التنظيمية، حيث بلغت نسبة الأبعاد مجتمعة ٤٩.٣ %؛ أي أن مدركات العاملين للثقافة التنظيمية سلبية.

- وجود أثر معنوي للثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي، وصعوبة فصل أداء الفرد عن

الثقافة التنظيمية السائدة في مكان العمل.

- طبيعة الأثر الذي تتركه الثقافة التنظيمية على أداء الفرد يكمن في تأثيرها المباشر على السلوك المصاحب للفرد عند أدائه لمهام وظيفته (الرغبة في الأداء، الرغبة في الوظيفة وفي مدى دعمها وتبنيها لمقومات الأداء المتميز).

. تفاوت تأثير الثقافة التنظيمية على أنماط وعناصر الأداء الوظيفي.

٤/ دراسة (الدويلة، ٢٠٠٧)، بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ثقافة المنظمة على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، والتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين ثقافة المنظمة وأداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية تعزى إلى (العمر، الخبرة العملية، المؤهل العلمي، الجنس، متوسط الدخل الشهري) للموظف.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج؛ أهمها: وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لكل من ثقافة (القوة، المهمة، الدور، الفرد) على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين ثقافة المنظمة وأداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية تعزى إلى (العمر، الخبرة العملية، المؤهل العلمي، الجنس، متوسط الدخل الشهري) للموظف.

٥/ دراسة (الزهراني، ٢٠٠٧)، بعنوان: "أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين بالملكة العربية السعودية - دراسة ميدانية مقارنة بين المنظمات الحكومية والخاصة".

هدفت إلى التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية ودورها على أداء العاملين بالمنظمات الحكومية وكذلك بالقطاع الخاص.

وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الصحية والتعليمية في مدينة الرياض في القطاعين العام والخاص، واختيرت منه عينة عشوائية.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج؛ أهمها:

. هناك علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين خمسة من أبعاد قيم الثقافة التنظيمية (المتغيرات المستقلة) وبين كفاءة الأداء، حيث وجد أن البعد الأكثر ارتباطا وتأثيرا بالإيجاب على كفاءة الأداء هو بعد "القانون والنظام"، أي أنه كلما ارتفعت قيمة القانون والنظام لدى الموظف كلما ارتفع مستوى الأداء لديه. يلي ذلك بعد التنافس، ثم بعد القوة، ثم بعد الفاعلية، فبعد الاقتصاد.

- هناك علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين خمس من أبعاد الثقافة التنظيمية (المتغيرات المستقلة) وبين كفاءة الأداء، حيث تبين أن البعد الأكثر ارتباطا وتأثيرا بالسالب على كفاءة الأداء هو بعد "فرق العمل"، أي أنه كلما ارتفعت قيمة فرق العمل لدى المنظمات السعودية كلما انخفض مستوى الأداء لدى العاملين، يلي ذلك بعد الصفوة، ثم بعد الدفاع، فبعد المكافأة، وفي الأخير بعد استغلال الفرص.

. بينت الدراسة وجود اختلاف ذو دلالة إحصائية بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص فيما يتعلق بجميع القيم التنظيمية وكفاءة الأداء لديهم.

الفصل الثالث

منهجية البحث

. مقدمة:

يهدف البحث الحالي تحديد مستوى الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية، والأعراف التنظيمية) لدى الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها. وكذلك تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين مكونات الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة وأداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها؛ ومن ثم حث منظمات الأعمال الخدمية والإنتاجية على حد سواء على الاهتمام بالثقافة التنظيمية وترسيخ القيم الثقافية التي تعمل على توجيه سلوك الموظفين باتجاه رفع مستوى أداء المنظمة.

. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

أ/ الثقافة التنظيمية:

يعتقد بعض الباحثين أن مفهوم الثقافة التنظيمية هو مفهوم مجازي، لأن مفهوم الثقافة يتصل أصلاً بالأفراد والشعوب، وعليه يذهب العديد من العلماء إلى أن الثقافة التنظيمية تشير بوجه عام إلى القيم السائدة في المجتمع، وتأثيرها على العملية الإدارية والسلوك العاملين في محيط العمل. (القيوتي، ٢٠٠٠: ١٤٨)

كما تعرف الثقافة التنظيمية على أنها: مجموع الإيديولوجيات والفلسفات والقيم والمعتقدات والافتراضات والاتجاهات المشتركة وأنماط التوقعات التي تميز الأفراد في تنظيم ما. (القاسم، ٢٠٠٦: ١٣)

والثقافة التنظيمية تشمل منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة، والفلسفة التي تتحكم في سياساتها تجاه الموظفين والعملاء؛ أي الطريقة التي يتم إنجاز المهام بها والافتراضات والمعتقدات التي تشارك في الإيمان بها والالتفاف حولها أعضاء التنظيم. (العميان، ٢٠٠٩: ٣١١)

كذلك هي القيم والمعايير وأنماط الفعل التي تميز العلاقات الاجتماعية داخل التنظيم الرسمي. (الجوهري، ٢٠٠٩: ٢٩٨)

. التعريف الإجرائي للثقافة التنظيمية:

تعرف الثقافة التنظيمية إجرائيًا في البحث الحالي بأنها: مجموعة من القيم والمبادئ والمفاهيم وطرق التفكير المشتركة بين موظفي الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها، والتي قد تكون غير مكتوبة ولكن يتم الشعور بها ويشارك كل فرد في تكوينها، ويكون لها تأثير على سلوكهم وأدائهم ضمن مختلف نواحي الحياة التنظيمية.

ب/ أداء الموظفين:

يعرف أداء الموظفين بأنه: محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي تواجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة. (الريبق، ٢٠٠٤: ٥٨).

كما يمكن تعريفه بأنه: تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها. (هلال، ٢٠٠٨: ١٠).

ويعرف أيضًا على أنه: نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين. (بريد،

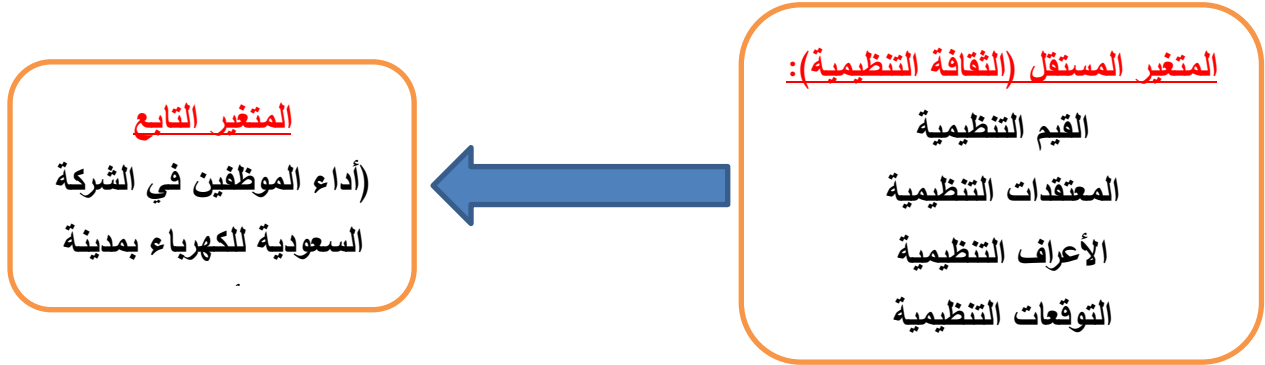
١٩٩٦: ٤٧).

. التعريف الإجرائي لأداء الموظفين:

يعرف أداء الموظفين إجرائياً في البحث الحالي على أنه: تنفيذ الموظفين والعاملين بالشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها للأعمال والمهام والمسؤوليات المنوطة به والمكلفين بها من قبل إدارة الشركة.

. تصميم البحث:

يقوم البحث على دراسة العلاقة بين متغيرين؛ الأول: المتغير المستقل وهو (الثقافة التنظيمية، والتنظيمية، والثاني: المتغير التابع وهو (أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها). وتم تصميم البحث كالتالي:



. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

تمثل مجتمع البحث الحالي في الموظفين العاملين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها بالمملكة العربية السعودية.

واشتملت العينة على مجموعة من هؤلاء الموظفين بالشركة السعودية للكهرباء، الذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وتم عرض الاستبانة عليهم للإجابة على تساؤلاتها وبنودها.

. طريقة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة استمارة الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة من أفراد العينة؛ وذلك لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية وفقا للخطوات التالية:

- جاءت الصياغة الأولية لعبارات الاستبانة حول كل موضوع فرعي للدراسة، بحيث تكون جميع هذه الأسئلة ضرورية وغير مكررة.

. تم تقسيم الاستبانة إلى محورين رئيسيين؛ هما:

المحور الأول: يتناول البيانات الأولية للمبحوث، وتشمل الخصائص الشخصية والاجتماعية.

المحور الثاني: يتناول أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

كما اعتمدت الدراسة على مصادر ثانوية تمثلت في الكتب والمؤلفات والدراسات والأبحاث العلمية، وذلك لمعالجة الإطار النظري في الدراسة.

. أنواع البيانات:

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات؛ هما:

أ/ البيانات النوعية، وذلك فيما يتعلق ببيانات وأخبار وصفات عينة الدراسة ومجتمعه.

ب/ البيانات الكمية، وذلك فيما يتعلق بأعداد عينة الدراسة، والأرقام المستخدمة في التعريف

بهم.

. إجراءات التحليل الإحصائي:

تم ترميز بيانات واستجابات عينة الدراسة على الاستبانة وتفرغها وإدخالها الحاسب الآلي؛ ومن ثم تمت معالجة البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

كما تم الاعتماد على كل من: المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط لـ (بيرسون)، ومعادلة (سبيرمان _ براون) .. وغيرها من الوسائل الإحصائية.

. الخاتمة:

من خلال ما سبق حاولت الدراسة التعرف بأكبر قدر من الدقة والصحة والحيادية والموضوعية على أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها بالمملكة العربية السعودية.

الفصل الرابع

التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة

الصدق والثبات

الاتساق الداخلي للمحور الأول: الثقافة التنظيمية

جدول (١) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الأول بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.759**	٤	0.672**	١
0.837**	٥	0.899**	٢
		0.865**	٣

**دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الأول (القيم التنظيمية) بالدرجة الكلية للبعد، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط البعد الأول بعباراته بما ينعكس درجة عالية من الصدق لفقرات البعد الأول.

جدول (٢) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الثاني بالدرجة الكلية للبعد

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.795**	٤	0.766**	١
0.807**	٥	0.666**	٢
		0.732**	٣

**دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الثاني (المعتقدات التنظيمية) بالدرجة الكلية للبعد، دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة ٠.٠٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط البعد الأول بعباراته بما ينعكس درجة عالية من الصدق لفقرات البعد الثاني.

جدول (٣) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الثالث بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	0.808**	٤	0.829**
٢	0.848**	٥	0.863**
٣	0.781**		

**دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٠١ فأقل

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الثالث (الأعراف التنظيمية) بالدرجة الكلية للبعد، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط البعد الثالث بعباراته بما ينعكس درجة عالية من الصدق لفقرات البعد الثالث.

جدول (٤) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الرابع بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
١	0.737**	٤	0.835**
٢	0.751**	٥	0.830**
٣	0.829**		

**دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٠١ فأقل

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات البعد الرابع (التوقعات التنظيمية) بالدرجة الكلية للبعد، دالة إحصائياً عند

مستوى دلالة ٠.٠٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط البعد الرابع بعباراته بما ينعكس درجة عالية من الصدق لفقرات البعد الرابع.

جدول رقم (٥) معامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمحور

م	البعد	معامل الارتباط
١	البعد الأول: القيم التنظيمية	0.895**
٢	البعد الثاني: المعتقدات التنظيمية	0.896**
٣	البعد الثالث: الأعراف التنظيمية	0.947**
٤	البعد الرابع: التوقعات التنظيمية	0.900**

**دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٠١ فأقل

تُشير النتائج الموضحة بالجدول السابق إلى أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المحور الأول (الثقافة التنظيمية) بالدرجة الكلية للمحور دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠٠١، وجميع قيم موجبة، وهذا يشير إلى صدق أبعاد المحور وقياسها للسمة التي وضعت لقياسها.

الشبث للمحور الأول: الثقافة التنظيمية:

جدول (٦) معامل الثبات الفا كرو نباخ للمحور الأول

الأبعاد	عدد الفقرات	ألفا كرو نباخ
البعد الأول: القيم التنظيمية	٥	٠.٨٦٤
البعد الثاني: المعتقدات التنظيمية	٥	٠.٨٠٥
البعد الثالث الأعراف التنظيمية	٥	٠.٨٨٢

٠.٨٥١	٥	البعد الرابع: التوقعات التنظيمية
٠.٩٥١	٢٠	المحور الأول

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول يتبين أن معاملات الثبات للأبعاد مرتفعة، حيث تراوحت ما بين (٠.٨٠٥ و ٠.٨٨٢) أما الثبات العام للمحور (٠.٩٥٣)، مما يدل على أن المحور يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الاتساق الداخلي للمحور الثاني: أداء الموظفين

جدول (٧) معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني بالدرجة الكلية

للمحور

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.627**	٥	0.891**	١
0.841**	٦	0.844**	٢
0.826**	٧	0.849**	٣
0.836**	٨	0.888**	٤

**دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠١ فأقل

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات المحور الثاني (أداء الموظفين) بالدرجة الكلية للمحور، دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١، وجميعها قيم موجبة، مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور الثاني بعباراته بما ينعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المحور الثاني.

الثبات العام للاستبيان

جدول (٨) معامل الثبات الفا كرو نباخ للاستبيان

محاو الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرو نباخ
الثقافة التنظيمية	٢٠	٠.٩٥١
أداء الموظفين	٨	٠.٩٣٢
الثبات العام للاستبيان	٢٨	٠.٩٦٣

من خلال استعراض النتائج الموضحة بالجدول السابق يتبين أن معاملات الثبات للاستبانة

مرتفعة، حيث تراوحت ما بين (٠.٩٣٢ و ٠.٩٥١) أما الثبات العام للاستبانة (٠.٩٦٣)، مما يدل

على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق

الميداني للدراسة

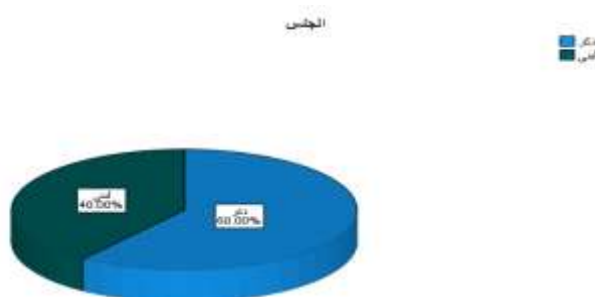
توزيع أفراد العينة

جدول رقم (٩) توزيع أفراد العينة

المتغير	المجموعات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	33	60
	أنثى	22	40
العمر	من ٢٠ إلى ٢٩ سنة	27	49.1
	من ٣٠ إلى ٣٩ سنة	18	32.7
	من ٤٠ إلى ٤٩ سنة	7	12.7
	٥٠ سنة فأكثر	3	5.5
المستوى التعليمي	ثانوي عام فأقل	1	1.8
	بكالوريوس	40	72.7
	ماجستير	14	25.5

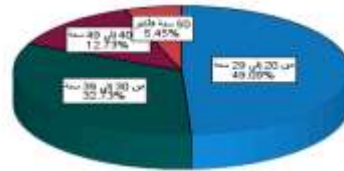
7.3	4	مدير	المركز الوظيفي	
9.1	5	رئيس قسم		
16.4	9	مساعد مدير		
67.3	37	غير ذلك		
43.6	24	أقل من ٥ سنوات	سنوات العمل في الشركة	
27.3	15	من ٥ إلى ١٠ سنوات		
16.4	9	من ١١ إلى ١٥ سنة		
12.7	7	١٦ سنة فأكثر		

أظهرت النتائج كما هو موضح بالجدول السابق أن أغلب المشاركين بنسبة ٦٠% من الذكور، و ٤٠% من الإناث، وعن أعمارهم ما يقارب النصف ٤٩.١% أعمارهم من ٢٠ الى ٢٩ سنة، ٣٢.٧% من ٣٠ الى ٣٩ سنة، ١٢.٧% من ٤٠ الى ٤٩ سنة، ٥.٥% ٥٠ سنة فأكثر، وعن المستوى التعليمي فأغلب المشاركين بنسبة ٧٢.٧% حاصلين على درجة البكالوريوس، ٢٥.٥% على الماجستير، و ١.٨% ثانوي فأقل، وعن المركز الوظيفي ٧.٣% مدير، ٩.١% رئيس قسم، ١٦.٤% مساعد مدير، و ٦٧.٣% غير ذلك، وعن سنوات العمل في الشركة، فأغلب المشاركين بنسبة ٤٣.٦% أقل من ٥ سنوات، ٢٧.٣% من ٥ الى ١٠ سنوات، ١٦.٤% من ١١ الى ١٥ سنة، و ١٢.٧% ١٦ سنة فأكثر.



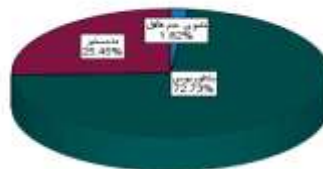
العمر

من 20 إلى 29 سنة
من 30 إلى 39 سنة
من 40 إلى 49 سنة
من 50 سنة وأكثر



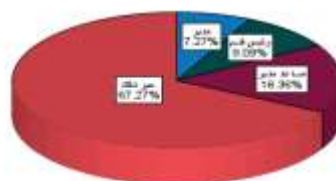
المستوى التعليمي

تدريسي عام أقل
متقاربين
متقدمين

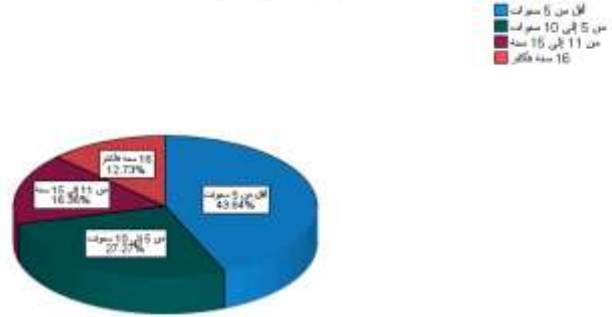


المركز الوظيفي

مدير
رئيس قسم
مدير عام
مدير عام



سلوات العمل فى الشركة



جدول (١٠) درجة الموافقة ومدى الموافقة

المستوى	الترميز	المدى
منخفض جدا	١	من ١ إلى ١.٨٠
منخفض	٢	١.٨١ إلى ٢.٦٠
متوسط	٣	٢.٦١ إلى ٣.٤٠
مرتفع	٤	٣.٤١ إلى ٤.٢٠
مرتفع جدا	٥	٤.٢١ إلى ٥

الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

المحور الأول الثقافة التنظيمية

جدول (١١) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الأول القيم التنظيمية

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	درجة الموافقة
يساهم الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة في تحسين أداء الموظفين بالشركة	28	21	5	1	0	0.73	4.38	١	مرتفع جداً
	51%	38%	9%	2%	0%				
تمنح الشركة فرصاً للموظفين لتقديم وشرح أساليب ومقترحات لتطوير نظم وآليات العمل بالشركة	15	26	2	1	1	0.86	3.96	٢	مرتفع
	27%	47%	22%	2%	2%				
تمنح الشركة فرصاً للموظفين بها لوضح مقترحاتهم حول الخدمات الممكن توفيرها	15	21	17	1	1	0.90	3.87	٤	مرتفع
	27%	38%	31%	2%	2%				
تستخدم الشركة برامجاً متعددة لتحفيز الموظفين بها وتطوير أدائهم	18	20	11	5	1	1.03	3.89	٣	مرتفع
	33%	36%	20%	9%	2%				
تكرم الشركة الموظفين المتميزين بها باستمرار	14	26	9	5	1	0.97	3.85	٥	مرتفع
	25%	47%	16%	9%	2%				
إجمالي البعد						٠.٧٣	٣.٩٩		مرتفع

أظهرت النتائج أن مستوى انتشار القيم التنظيمية في المؤسسة مرتفع حيث جاء بمتوسط ٣.٩٩ ، ويعكس ذلك وجود قيم تنظيمية قوية وفعالة داخل المؤسسة، مما يدل على أن القيم والمبادئ الأساسية تشكل جزءاً مهماً من ثقافة العمل، وفيما يتعلق بفقرات المحور فجاء ترتيب الفقرات كالاتي المرتبة الأولى (يساهم الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة في تحسين أداء الموظفين بالشركة) بمتوسط ٤.٣٨ ودرجة موافقة مرتفعة جداً مما يدل على أن الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها يعتبر قيمة أساسية لتحسين أداء الموظفين. هذا يشير إلى أن هناك تركيزاً كبيراً على التزام الموظفين بالقوانين والأنظمة كوسيلة لتعزيز الأداء، يليها في المرتبة الثانية (تمنح الشركة فرصاً للموظفين بها لتقديم وشرح أساليب ومقترحات لتطوير نظم وآليات العمل بالشركة) بمتوسط ٣.٩٦ ودرجة موافقة مرتفعة مما يدل على أن المؤسسة تمنح فرصاً للموظفين لتقديم مقترحات لتطوير نظم وآليات العمل. هذا يعكس أهمية الاستماع لمقترحات الموظفين وتحسين العمليات بناءً على مداخلتهم، يليها في المرتبة الثالثة كل من (يقوم القسم بتوظيف النواب لتدريبهم على الوظائف قبل إلحاقهم بها) بمتوسط ٣.٩٦ ودرجة موافقة مرتفعة مما يشير إلى أن المؤسسة تولي اهتماماً لتدريب النواب قبل تعيينهم في وظائفهم. هذا يدل على استثمار المؤسسة في تطوير مهارات الموظفين الجدد لضمان نجاحهم، يليها في المرتبة الرابعة (تمنح الشركة فرصاً للموظفين بها لوضح مقترحاتهم حول الخدمات الممكن توفيرها) بمتوسط ٣.٨٧ ودرجة موافقة مرتفعة مما يدل على أن المؤسسة تمنح فرصاً للموظفين لتقديم مقترحات حول الخدمات الممكن توفيرها. هذا يعكس استعداد المؤسسة للاستفادة من أفكار الموظفين لتحسين الخدمات، يليها في المرتبة الخامسة (تكرم الشركة الموظفين المتميزين بها باستمرار) بمتوسط ٣.٨٥ ودرجة موافقة

مرتفعة، مما يشير إلى أن تكريم الموظفين المتميزين يتم بانتظام، ولكن قد يكون هناك مجال لتحسين هذه الممارسة لتعزيز الحافز والتحفيز.

جدول (١٢) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الثاني المعتقدات التنظيمية

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	درجة الموافقة
يعتقد الموظفون بالشركة أن الوقت عنصر مهم يجب تقديره وعدم إضاعته	25	22	6	2	0	0.80	4.27	١	مرتفع جداً
	45%	40%	11%	4%	0%				
يملك موظفو الشركة مهارات وجاهزية لإنجاز مهامهم	16	24	13	0	2	0.93	3.95	٤	مرتفع
	29%	44%	24%	0%	4%				
يساعد التعاون بين الموظفين بالشركة في إنجاز الأعمال الموكلون بها	25	18	9	1	2	1.01	4.15	٢	مرتفع
	45%	33%	16%	2%	4%				
يعتقد الموظفون بالشركة بضرورة وأهمية المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات	14	29	9	2	1	0.86	3.96	٣	مرتفع
	25%	53%	16%	4%	2%				
يحدد ويضع الموظفون بالشركة أهداف الشركة بصورة جماعية ويعملون معا على تحقيقها	17	20	11	6	1	1.05	3.84	٥	مرتفع
	31%	36%	20%	11%	2%				
إجمالي البعد						٠.٧٠	٤.٠٣		مرتفع

أظهرت النتائج أن مستوى انتشار المعتقدات التنظيمية في المؤسسة مرتفع حيث جاء

بمتوسط ٤.٠٣، مما يعكس قناعة الموظفين بأهمية القيم والمبادئ المشتركة، وفيما يتعلق بفقرات

المحور فجاء ترتيب الفقرات كالآتي المرتبة الأولى (يعتقد الموظفون بالشركة أن الوقت عنصر مهم يجب تقديره وعدم إضاعته) بمتوسط ٤.٢٧ ودرجة موافقة مرتفعة جداً، مما يعكس أن الموظفين يقدّرون الوقت بشكل كبير ويعتبرونه عنصراً مهماً يجب عدم إضاعته. هذه المعتقدات تعزز من الإنتاجية وتساعد في تحقيق الأهداف بكفاءة، يليها في المرتبة الثانية (يساعد التعاون بين الموظفين بالشركة في إنجاز الأعمال الموكلون بها) بمتوسط ٤.١٥ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن التعاون بين الموظفين يعتبر عاملاً أساسياً في إنجاز الأعمال. يشير هذا إلى أن العمل الجماعي يُعتبر قيمة مهمة في المؤسسة، يليها في المرتبة الثالثة كل من (يعتقد الموظفون بالشركة بضرورة وأهمية المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات) بمتوسط ٣.٩٦ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن الموظفين يرون أهمية في المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات. هذا يشير إلى أن المعتقدات التنظيمية تشجع على التشارك والشفافية في عمليات اتخاذ القرار، يليها في المرتبة الرابعة (يمتلك موظفو الشركة مهارات وجاهزية لإنجاز مهامهم) بمتوسط ٣.٩٥ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى أن الموظفين يشعرون بأنهم يمتلكون المهارات اللازمة وجاهزون لإنجاز مهامهم. هذا يعكس ثقة الموظفين في قدراتهم وكفاءتهم، يليها في المرتبة الخامسة (يحدد ويضع الموظفون بالشركة أهداف الشركة بصورة جماعية ويعملون معا على تحقيقها) بمتوسط ٣.٨٤ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى أن تحديد الأهداف والعمل على تحقيقها بشكل جماعي يعتبر جزءاً من المعتقدات التنظيمية، لكنه قد يحتاج إلى تعزيز. قد يكون هناك مجال لتحسين مشاركة الموظفين في تحديد الأهداف وضمان تحقيقها بشكل جماعي.

جدول (١٣) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الثالث الأعراف التنظيمية

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	درجة الموافقة
الأعراف السائدة بالشركة تساعد وتشجع على الإبداع والابتكار	11	23	19	1	1	0.86	3.76	٤	مرتفع
	2	4	3	2	2				
	0%	2%	5%	%	%				
يلتزم الموظفون بالشركة بمعايير تحفزهم على التحدي والمخاطرة	12	23	15	5	0	0.90	3.76	٤	مرتفع
	2	4	2	9	0				
	2%	2%	7%	%	%				
يسود بين الموظفين بالشركة جو من الصداقة والتعاون فيما بينهم	19	24	9	2	1	0.91	4.05	١	مرتفع
	3	4	1	4	2				
	5%	4%	6%	%	%				
يتم تأهيل الموظفين بالشركة الأقل خبرة من قبل العاملين الأكثر خبرة وتجربة	15	19	15	6	0	0.98	3.78	٣	مرتفع
	2	3	2	1	0				
	7%	5%	7%	1%	%				
يستطيع الموظفون بالشركة التكيف مع الحالات والأوضاع الطارئة بتقليص أو تمديد أوقات عملهم	14	26	12	3	0	0.84	3.93	٢	مرتفع
	2	4	2	5	0				
	5%	7%	2%	%	%				
إجمالي البعد						٠.٧٤	٣.٨٦		مرتفع

أظهرت النتائج أن مستوى انتشار الأعراف التنظيمية في المؤسسة مرتفع حيث جاء بمتوسط

٣.٨٦ ، مما يعكس بيئة عمل ذات قواعد غير مكتوبة تؤثر على سلوك الموظفين.، وفيما يتعلق

بفقرات المحور فجاء ترتيب الفقرات كالاتي المرتبة الأولى (يسود بين الموظفين بالشركة جو من

الصداقة والتعاون فيما بينهم) بمتوسط ٤.٠٥ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يعكس أن الموظفين

يعيشون في بيئة عمل تتسم بالصدقة والتعاون، وهو ما يعزز من فعالية العمل الجماعي ويخلق بيئة إيجابية، يليها في المرتبة الثانية (يستطيع الموظفون بالشركة التكيف مع الحالات والأوضاع الطارئة بتقليص أو تمديد أوقات عملهم) بمتوسط ٣.٩٣ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى أن الموظفين قادرون على التكيف مع الأوضاع الطارئة بتعديل أوقات عملهم، وهو ما يعكس مرونة وفعالية في التعامل مع التحديات، يليها في المرتبة الثالثة كل من (يتم تأهيل الموظفين بالشركة الأقل خبرة من قبل العاملين الأكثر خبرة وتجربة) بمتوسط ٣.٧٨ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن تأهيل الموظفين الأقل خبرة يتم بشكل فعال من قبل الموظفين الأكثر خبرة. هذا يعزز من تنمية المهارات داخل المؤسسة ويوفر دعماً مهماً للموظفين الجدد، يليها في المرتبة الرابعة كل من (الأعراف السائدة بالشركة تساعد وتشجع على الإبداع والابتكار)، (يلتزم الموظفون بالشركة بمعايير تحفزهم على التحدي والمخاطرة) بمتوسط ٣.٧٦ ودرجة موافقة مرتفعة مما يعكس أن الأعراف السائدة في المؤسسة تشجع على الإبداع والابتكار وتدفع الموظفين إلى تحديات ومخاطر محسوبة. ومع ذلك، قد يكون هناك مجال لتحسين هذه الجوانب لتشجيع المزيد من الإبداع والمخاطرة المحسوبة.

جدول (١٤) استجابات مفردات عينة الدراسة عن البعد الرابع التوقعات التنظيمية

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	درجة الموافقة
يحتاج الموظفون بالشركة إلى تعليمات مفصلة عند تكليفهم بأي عمل	14	34	5	1	1	0.77	4.07	١	مرتفع
	25%	62%	9%	2%	2%				

مرتفع	٢	4.00	0.94	1	2	12	21	19	تقوم إدارة الشركة بتوجيه الموظفين وإرشادهم باستمرار
				2%	4%	2%	8%	5%	
مرتفع	١	4.07	0.79	0	1	12	24	18	يتكاتف الموظفون بالشركة بشكل جماعي ليقدموا المساعدة للعملاء
				0%	2%	2%	4%	3%	
مرتفع	٤	3.73	1.08	1	8	11	20	15	تمنح الشركة الموظفين فرص اتخاذ معظم القرارات بشكل فردي عند القيام بمهامهم دون اللجوء للرئيس المباشر
				2%	15%	20%	36%	27%	
مرتفع	٣	3.76	1.04	2	4	13	22	14	تعاقب الشركة الموظفين عند اتخاذ قرارات دون اللجوء للرئيس المباشر
				4%	7%	24%	40%	25%	
مرتفع		٣.٩٣	٠.٧٤						إجمالي البعد

أظهرت النتائج أن مستوى انتشار التوقعات التنظيمية في المؤسسة مرتفع حيث جاء بمتوسط ٣.٩٣ ، مما يشير إلى وضوح التوقعات المتعلقة بسلوكيات وأداء الموظفين، وفيما يتعلق بفقرات المحور فجاء ترتيب الفقرات كالاتي المرتبة الأولى كل من (يحتاج الموظفون بالشركة إلى تعليمات مفصلة عند تكليفهم بأي عمل)، (يتكاتف الموظفون بالشركة بشكل جماعي ليقدموا المساعدة للعملاء) بمتوسط ٤.٠٧ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يعكس أن الموظفين يشعرون بالحاجة إلى تعليمات واضحة عند تكليفهم بمهام، وأنهم يعملون بشكل جماعي لتقديم المساعدة للعملاء. هذا يدل على وجود توجيه فعال والتزام بالتعاون داخل الفريق، يليها في المرتبة الثانية (تقوم إدارة الشركة بتوجيه الموظفين وإرشادهم باستمرار) بمتوسط ٤.٠٠ ودرجة موافقة مرتفعة، مما

يشير إلى أن الإدارة تقوم بدور هام في توجيه وإرشاد الموظفين بشكل مستمر. التوجيه والإرشاد الفعال من قبل الإدارة يعزز من فهم التوقعات التنظيمية ويساعد في تحسين أداء الموظفين، يليها في المرتبة الثالثة كل من (تعاقب الشركة الموظفين عند اتخاذ قرارات دون اللجوء للرئيس المباشر) بمتوسط ٣.٧٦ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يعكس أن المؤسسة تعاقب الموظفين إذا اتخذوا قرارات دون استشارة الرئيس المباشر. هذا يشير إلى وجود سياسة تتطلب التزامًا بالهيكل التنظيمي واتخاذ القرارات عبر القنوات الرسمية، يليها في المرتبة الرابعة (تمنح الشركة الموظفين فرص اتخاذ معظم القرارات بشكل فردي عند القيام بمهامهم دون اللجوء للرئيس المباشر) بمتوسط ٣.٧٣ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن الموظفين يحصلون على فرص محدودة لاتخاذ القرارات بشكل فردي دون الرجوع للرئيس المباشر. هذا قد يشير إلى أن هناك حاجة لتحقيق توازن بين الاستقلالية والتوجيه الإداري.

جدول رقم (١٥) الثقافة التنظيمية

المستوى	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	٢	0.73	3.99	القيم التنظيمية
مرتفع	١	0.70	4.03	المعتقدات التنظيمية
مرتفع	٤	0.74	3.86	الأعراف التنظيمية
مرتفع	٣	0.74	3.93	التوقعات التنظيمية
مرتفع		0.66	3.95	اجمالي المحور

أظهرت النتائج أن مستوى الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة مرتفع حيث جاء بمتوسط ٣.٩٥، مما يدل على أن المؤسسة تخلق بيئة عمل تتسم بالتفاهم والتعاون ووجود قيم مشتركة بين الموظفين، وعن ترتيب الأبعاد، فقد جاء في المرتبة الأولى (المعتقدات التنظيمية) بمستوى مرتفع

ومتوسط ٤.٠٣، مما يشير إلى أن الموظفين يشتركون في معتقدات تنظيمية قوية تؤثر بشكل إيجابي على بيئة العمل. هذا يعني أن هناك توافقًا كبيرًا في فهم الأهداف والمبادئ الأساسية للمؤسسة، يليه (القيم التنظيمية) بمستوى مرتفع ومتوسط ٣.٩٩، مما يدل على أن القيم التي تتبناها المؤسسة تؤثر بشكل ملحوظ على سلوكيات الموظفين وقراراتهم. القيم التنظيمية تشكل أساسًا مهمًا للثقافة التنظيمية وتعزز من التوجهات المشتركة بين الأفراد، حيث تعكس أن الموظفين على دراية بتوقعات المؤسسة المتعلقة بأدائهم وسلوكهم. التوقعات الواضحة تساهم في تحسين التنسيق بين الأفراد وتعزيز الأداء، يليه (التوقعات التنظيمية) بمستوى مرتفع ومتوسط ٣.٩٣، يليه في المرتبة الأخيرة (الأعراف التنظيمية) بمستوى مرتفع ومتوسط ٣.٨٦، ولكن لا يزال بمستوى مرتفع. يعكس هذا أن الأعراف والطرق غير المكتوبة التي تسود في المؤسسة لها تأثير ملحوظ على سلوكيات الموظفين. يمكن أن يكون هناك مجال لتحسين وضوح وتطبيق هذه الأعراف.

المحور الثاني أداء الموظفين

جدول (١٦) استجابات مفردات عينة الدراسة عن المحور الثاني أداء الموظفين

الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الترتيب	درجة الموافقة
يقوم موظفو الشركة بأعمالهم بكفاءة وفعالية	15	27	9	0	4	1.05	3.89	٥	مرتفع
	27 %	49%	16%	0%	7%				
احترام الموظفين بالشركة للوقت يرفع مستوى أدائهم ويزيد من إنتاجيتهم	24	21	5	3	2	1.04	4.13	٢	مرتفع
	44 %	38%	9%	5%	4%				
التزام الموظفين بالشركة باللوائح والقوانين أثناء أداء مهامهم يحسن من أدائهم	21	27	2	3	2	0.98	4.13	٢	مرتفع
	38 %	49%	4%	5%	4%				
يؤثر نظام المكافآت والعقوبات المعتمد بالشركة في تحسين وتطوير أداء الموظفين	22	19	7	3	4	1.19	3.95	٤	مرتفع
	40 %	35%	13%	5%	7%				
تتمية وتطوير إجراءات العمل بالشركة تساهم في تحسين مستوى أداء الموظفين	22	23	5	5	0	0.92	4.13	٢	مرتفع
	40 %	42%	9%	9%	0%				
يساعد تقييم أداء الموظفين بالشركة في رفع مستوى أدائهم	23	21	8	3	0	0.88	4.16	١	مرتفع
	42 %	38%	15%	5%	0%				

مرتفع	٣	4.04	0.90	0	5	6	26	18	يستغل الموظفون بالشركة كل الوسائل المتاحة داخل الشركة لإنجاز أعمالهم بكفاءة
				0%	9%	11%	47%	33%	
مرتفع	٦	3.71	1.18	3	6	12	17	17	توفر الشركة الظروف الملائمة في العمل لتساعد الموظفين على تحقيق أفضل أداء
				5%	11%	22%	31%	31%	
مرتفع		٤.٠٢	٠.٨٤						إجمالي المحور

أظهرت النتائج أن أداء الموظفين في المؤسسة مرتفع حيث جاء بمتوسط ٤.٠٢، ويشير هذا إلى أن الموظفين يشعرون بشكل إيجابي تجاه سياسات وممارسات المؤسسة. هذا يدل على بيئة عمل تدعم النمو والتطوير، وفيما يتعلق بفقرات المحور فجاء ترتيب الفقرات كالآتي المرتبة الأولى (يساعد تقييم أداء الموظفين بالشركة في رفع مستوى أدائهم) بمتوسط ٤.١٦ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى أن الموظفين يرون أن تقييم الأداء يلعب دورًا كبيرًا في رفع مستوى أدائهم. هذا يؤكد أهمية التقييم المنتظم والملاحظات البناءة في تحسين الأداء الفردي يليها في المرتبة الثانية كل من (احترام الموظفين بالشركة للوقت يرفع مستوى أدائهم ويزيد من إنتاجيتهم)، (التزام الموظفين بالشركة باللوائح والقوانين أثناء أداء مهامهم يحسن من أدائهم)، (تنمية وتطوير إجراءات العمل بالشركة تساهم في تحسين مستوى أداء الموظفين) بمتوسط ٤.١٣ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن الموظفين يقدرون احترام الوقت والالتزام باللوائح وتطوير الإجراءات كعوامل مهمة لتحسين الأداء. يظهر هذا أن الجوانب التنظيمية والالتزام تلعب دورًا رئيسيًا في فعالية العمل يليها في المرتبة الثالثة (يستغل الموظفون بالشركة كل الوسائل المتاحة داخل الشركة لإنجاز أعمالهم

بكفاءة) بمتوسط ٤.٠٤ ودرجة موافقة مرتفعة، يعكس أن الموظفين يستفيدون من الموارد المتاحة لديهم لتحقيق كفاءة في العمل. وهذا يشير إلى توفير الأدوات والموارد المناسبة يعد عاملاً إيجابياً في الأداء، يليها في المرتبة الرابعة (يؤثر نظام المكافآت والعقوبات المعتمد بالشركة في تحسين وتطوير أداء الموظفين) بمتوسط ٣.٩٥ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يعكس أن نظام المكافآت والعقوبات له تأثير معتدل ولكن مهم في تحسين أداء الموظفين. يمكن أن يكون هناك مجال لتحسين هذا النظام ليكون أكثر فعالية.، يليها في المرتبة الخامسة (يقوم موظفو الشركة بأعمالهم بكفاءة وفعالية) بمتوسط ٣.٨٩ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يشير إلى أن الموظفين يؤدون أعمالهم بكفاءة وفعالية، ولكن هناك مجال للتحسين في هذا الجانب، يليها في المرتبة السادسة (توفر الشركة الظروف الملائمة في العمل لتساعد الموظفين على تحقيق أفضل أداء) بمتوسط ٣.٧١ ودرجة موافقة مرتفعة، مما يدل على أن توفير الظروف الملائمة في العمل لا يزال يحتاج إلى تحسين. قد يكون من المفيد مراجعة وتحسين بيئة العمل لتلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل.

سؤال الدراسة

أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين

تحليل الانحدار المتعدد بين أداء الموظفين كمتغير تابع، وأبعاد الثقافة التنظيمية الأربعة

(القيم - المعتقدات - الأعراف - التوقعات) كمتغيرات مستقلة

جدول رقم (١٧) نموذج الانحدار

معامل الارتباط	معامل التحديد	F	قيمة الدلالة
٠.٨٠٣	٠.٦٤٥	٢٢.٦٦٢	أقل من ٠.٠٠١

أظهرت النتائج وجود علاقة بين أداء الموظفين وأبعاد الثقافة التنظيمية الأربعة (القيم - المعتقدات - الأعراف - التوقعات حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠.٨٠٣، ونسبة التغير الحادث في أداء العاملين نتيجة أبعاد الثقافة التنظيمية الأربعة (التدريب - التخطيط - التوظيف - المكافآت) ٦٤.٥% حيث بلغت قيمة معامل التحديد ٠.٦٤٥، ونموذج الانحدار المقترح ذات دلالة إحصائية حيث بلغت قيمة (F) ٢٢.٦٦٢، وقيمة الدلالة أقل من ٠.٠٠٠١.

جدول رقم (١٨) معاملات الانحدار

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	T	قيمة الدلالة
القيم	٠.١١٩	٠.٨١٢	٠.٤٢١
المعتقدات	٠.٤٤٦	٢.٩٠٩	٠.٠٠٥
الأعراف	-٠.٣٥٢	-١.٨٠١	٠.٠٧٨
التوقعات	٠.٦٣٦	٤.٢١٣	أقل من ٠.٠٠١

أظهرت النتائج أن المعتقدات التنظيمية لها أثر ذات دلالة إحصائية على أداء الموظفين حيث بلغت قيمة (t) ٢.٩٠٩، وقيمة الدلالة ٠.٠٠٥، كما بلغت قيمة معامل الانحدار ٠.٤٤٦، مما يعني كلما زاد مستوى المعتقدات التنظيمية لدى الموظفين داخل المؤسسة بمقدار وحدة ارتفع أداء الموظفين بمقدار ٠.٤٤٦، عند ثبات باقي الأبعاد، وهذا يشير الى أن المعتقدات التنظيمية لها تأثير قوي وملحوظ على أداء الموظفين، كما أظهرت النتائج التوقعات التنظيمية لها أثر ذات دلالة إحصائية على أداء الموظفين حيث بلغت قيمة (t) ٤.١٢٣، وقيمة الدلالة أقل من ٠.٠٠١، كما بلغت قيمة معامل الانحدار ٠.٦٣٦، مما يعني كلما زاد مستوى التوقعات التنظيمية بمقدار وحدة ارتفع أداء الموظفين بمقدار ٠.٦٣٦، عند ثبات باقي الأبعاد، وهذا يشير الى أن المعتقدات التنظيمية تؤثر بشكل إيجابي وملحوظ على أداء الموظفين. ولكن لا يوجد أثر ذات دلالة

إحصائية لكل من القيم التنظيمية والأعراف التنظيمية على أداء الموظفين حيث بلغت قيم الدلالة أكبر من ٠.٠٠٥. ونستنتج من ذلك أن المعتقدات والتوقعات التنظيمية لهما تأثيرات ملحوظة على أداء الموظفين، مما يشير إلى أهمية تعزيز هذه العوامل لتحسين الأداء العام، أما القيم التنظيمية والأعراف التنظيمية قد تكون أقل تأثيراً على أداء الموظفين وفقاً للنتائج، وقد تحتاج المؤسسة إلى مراجعة استراتيجياتها في هذه المجالات لتعزيز تأثيرها على الأداء.

خلاصة النتائج

أظهرت النتائج أن مستوى الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة مرتفع حيث جاء بمتوسط ٣.٩٥، وعن ترتيب الأبعاد، فقد جاء في المرتبة الأولى (المعتقدات التنظيمية) بمستوى مرتفع كانت أبرز الفقرات (يعتقد الموظفون بالشركة أن الوقت عنصر مهم يجب تقديره وعدم إضاعته)، يليه (القيم التنظيمية) بمستوى مرتفع وكانت أبرز الفقرات (يساهم الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة في تحسين أداء الموظفين بالشركة)، يليه (التوقعات التنظيمية) بمستوى مرتفع وكانت أبرز الفقرات (يحتاج الموظفون بالشركة إلى تعليمات مفصلة عند تكليفهم بأي عمل)، يليه (الأعراف التنظيمية) بمستوى مرتفع وكانت أبرز الفقرات (يسود بين الموظفين بالشركة جو من الصداقة والتعاون فيما بينهم). كما أظهرت النتائج أن أداء الموظفين في المؤسسة مرتفع وكانت أبرز الفقرات (يساعد تقييم أداء الموظفين بالشركة في رفع مستوى أدائهم، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذات دلالة إحصائية).

الفصل الخامس
مناقشة النتائج والاستنتاجات

مقدمة

يتناول هذا الفصل المساهمة النظرية والتطبيقات العملية للدراسة، بالإضافة إلى التوصيات، وحدود الدراسة، والدراسات المستقبلية، والخاتمة؛ وذلك على النحو التالي:

المساهمة النظرية:

من خلال الدراسات السابقة توصل الباحث إلى أنه لا توجد دراسة . في حدود علمه . تربط بين متغيري الدراسة (الثقافة التنظيمية)، و(أداء العاملين) في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها؛ وبالتالي استطاع الباحث من خلال دراسته الحالية بناء الإطار النظري بشكل يعزز المعرفة النظرية بمتغيرات الدراسة، كما تمكن من تحديد أبعاد المتغيرات وتحديد المنهجية الأنسب لتحقيق أهدافها، وكانت الأداة المناسبة لجمع البيانات من عينة الدراسة هي الاستبانات.

المساهمة العملية:

تكمن أهمية هذا البحث في تطبيقه على الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها السعودية؛ حيث يمكن للشركة على سبيل المثال الاستفادة من نتائج البحث في تطوير خدمات المستهلكين من الكهرباء وتلبية احتياجاتهم، بالإضافة إلى ذلك يمكن للشركة الاستثمار في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لتحسين عمليات الثقافة التنظيمية؛ مما يساهم في رفع مستوى أداء الموظفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين من قبل الشركة، كما يمكن للشركة أيضا إقامة شراكات مع شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا لتبني أحدث التقنيات.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بما يلي:

- ضرورة تعزيز الوعي حول مفهوم الثقافة التنظيمية في المؤسسات والشركات المختلفة.
- ضرورة تشجيع المديرين في المؤسسات والشركات المختلفة على تطبيق واستخدام الثقافة التنظيمية.
- ضرورة توفير دورات وورش عمل وحلقات نقاش في المؤسسات المختلفة حول ما يتعلق بالثقافة التنظيمية وأهميتها باستمرار.
- تقترح الباحثة أن يتم تعميم تطبيق الثقافة التنظيمية على أغلب المؤسسات الحكومية بالمملكة؛ لما لها من دور كبير في النهوض بتلك المؤسسات، والعمل على تقديم الخدمات بشكل أفضل.

حدود الدراسة:

- ١/ الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على بيان أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية، والأعراف التنظيمية) على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.
- ٢/ الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على عينة من الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.
- ٣/ الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على النطاق الجغرافي للشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها بالمملكة العربية السعودية.
- ٤/ الحدود الزمنية: سيتم إجراء الدراسة الحالية خلال العام الدراسي ٢٠٢٥م.

الدراسات المستقبلية:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي أظهرت العلاقة بين تطبيق الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم التنظيمية، والمعتقدات التنظيمية، والتوقعات التنظيمية، والأعراف التنظيمية) وأداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها السعودية؛ فإن الباحثة توصي الآخرين الذين يريدون مواصلة الدراسات حول نفس المواضيع بتوحيد هذه النتائج في بيئات العمل، والتركيز على أحد الفرضيات الفرعية وعلاقته بتساؤلات الدراسة التي طرحتها الباحثة.

الخاتمة:

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها، وتحديد طبيعة العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين مكونات الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة وأداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها، وحث منظمات الأعمال الخدمية والإنتاجية على حد سواء على الاهتمام بالثقافة التنظيمية، وترسيخ القيم الثقافية التي تعمل على توجيه سلوك الموظفين باتجاه رفع مستوى أداء المنظمة.

وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الثقافة التنظيمية وتحسين وتجويد أداء الموظفين والعاملين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها.

كما أظهرت الدراسة أن الثقافة التنظيمية تعرف على أنها: مجموع الإيديولوجيات والفلسفات والقيم والمعتقدات والافتراضات والاتجاهات المشتركة وأنماط التوقعات التي تميز الأفراد في تنظيم ما.

وبينت الدراسة كذلك أن الثقافة التنظيمية تشمل منظومة القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة، والفلسفة التي تتحكم في سياساتها تجاه الموظفين والعملاء؛ أي الطريقة التي يتم إنجاز المهام بها والافتراضات والمعتقدات التي تشارك في الإيمان بها والالتفاف حولها أعضاء التنظيم.

كما كشفت الدراسة عن أن أداء الموظفين يعرف بأنه: محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي تواجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.

ومما سبق يمكننا القول بأن المنظمات التي تعتني بالثقافة التنظيمية وتأثيرها وتصحيح مسارها تستطيع أن تتجاوز المنظمات التي لديها ضعف في ثقافتها التنظيمية؛ فالمنظمات الناجحة تعتمد في نجاحها على متانة الثقافة التنظيمية التي بدورها تعزز الالتزام الوظيفي.

وبناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بأن تستثمر الشركات والمؤسسات المختلفة وتطبق بشكل أكبر وأكثر فعالية الثقافة التنظيمية بين موظفيها والعاملين بها؛ وذلك لتحسين أداء الموظفين وتحسين جودة وكفاءة الخدمات والمنتجات التي تقدمها تلك المؤسسات.

كما تقترح الباحثة إجراء دراسات مستقبلية لتقييم أثر تطبيق الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين بالشركات والمؤسسات الحكومية المختلفة، وكذلك المؤسسات الخاصة والأهلية.

قائمة المصادر والمراجع

١. سعيد، هيثم سعيد مسلم بيت (٢٠٢٢): الثقافة التنظيمية وأثرها على الالتزام الوظيفي، المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي، الإصدار الأربعون.
٢. بابوري، مريم (٢٠١٦): تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للمورد البشري، رسالة ماجستير، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ٨ ماي ١٩٤٥ قالمة.
٣. الدولية، فهد يوسف (٢٠٠٧): أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.
٤. عيساوي وهيبة (٢٠١٢): أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد الشبه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة بشار، رسالة ماجستير، مدرسة الدكتوراه، إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان - الجزائر.
٥. زهرة، مصطفى (٢٠١٧): أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ٣.
٦. سميع، زياد صالح حسن (٢٠٠٩): أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية"، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة والإدارة، جامعة حلوان، مصر.

٧. الزهراني، عبد الله عطية (٢٠٠٧): أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين بالمملكة العربية السعودية - دراسة ميدانية مقارنة بين المنظمات الحكومية والخاصة، رسالة دكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا.
٨. القريوتي، محمد القاسم (٢٠٠٦): السلوك التنظيمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.
٩. القاسم، جمال الدين محمد (٢٠٠٦): الثقافة التنظيمية والتغيير، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
١٠. العميان، محمد سلمان (٢٠٠٩): السلوك التنظيمي في المنظمات، دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.
١١. الجوهري، محمد محمود (٢٠٠٩): علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
١٢. الربيق، محمد إبراهيم (٢٠٠٤): العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
١٣. هلال، محمد عبد الغني (٢٠٠٨): مهارات إدارة الضغوط، قرطبة للنشر، الرياض.
١٤. بريد، كامل (١٩٩٦): الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات، لبنان.

الملاحق
(الاستبانة)

الاستبانة

السادة والسيدات الأفاضل/

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

وبعد،، تجري الباحثة دراسة بعنوان "أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين في الشركة السعودية للكهرباء بمدينة أبها". ونجاح الدراسة يرتكز على مدى مساهمتكم في قراءة هذه الاستبانة بدقة، ثم الإجابة عن فقراتها، وذلك بوضع علامة (٧) في المربع الذي يتفق مع رأيك.

ونشكركم سلفاً عن تقديركم لأهمية الدراسة وتعاونكم معنا للوصول إلى النتائج المستخلصة من هذه الدراسة.

ونود إعلامكم بأن المعلومات الواردة في الاستبانة ستستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً، وسيتم التعامل معها بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،

إعداد الطالبة

ياسمين محمد القحطاني

أولاً. البيانات الشخصية.

الجنس:

ذكر	أنثى
-----	------

العمر:

من ٢٠ إلى ٢٩ سنة	من ٣٠ إلى ٣٩ سنة
من ٤٠ إلى ٤٩ سنة	٥٠ سنة فأكثر

المستوى التعليمي:

ثانوي عام فأقل	بكالوريوس
ماجستير	دكتوراه

المركز الوظيفي:

مدير	رئيس قسم
مساعد مدير	غير ذلك

سنوات العمل في الشركة:

أقل من ٥ سنوات	من ٥ إلى ١٠ سنوات
من ١١ إلى ١٥ سنة	١٦ سنة فأكثر

ثانيًا. الأسئلة.

(برجاء التكرم بوضع إشارة (√) في المربع الذي يعبر عن مدى موافقتك)

المحور الأول: الثقافة التنظيمية:

م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
البعد الأول: القيم التنظيمية					
١	يساهم الالتزام بالأنظمة والقوانين المعمول بها في الشركة في تحسين أداء الموظفين بالشركة.				
٢	تمنح الشركة فرصا للموظفين بها لتقديم وشرح أساليب ومقترحات لتطوير نظم وآليات العمل بالشركة.				
٣	تمنح الشركة فرصا للموظفين بها لوضح مقترحاتهم حول الخدمات الممكن توفيرها.				
٤	تستخدم الشركة برامج متعددة لتحفيز الموظفين بها وتطوير أدائهم.				
٥	تكرم الشركة الموظفين المتميزين بها باستمرار.				
البعد الثاني: المعتقدات التنظيمية					
٦	يعتقد الموظفون بالشركة أن الوقت عنصر مهم يجب تقديره وعدم إضاعته.				
٧	يملك موظفو الشركة مهارات وجاهزية لإنجاز مهامهم				
٨	يساعد التعاون بين الموظفين بالشركة في إنجاز الأعمال الموكلون بها.				
٩	يعتقد الموظفون بالشركة بضرورة وأهمية المشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات.				
١٠	يحدد ويضع الموظفون بالشركة أهداف الشركة بصورة				

٠	جماعية ويعملون معا على تحقيقها.								
---	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

البعد الثالث: الأعراف التنظيمية

١	الأعراف السائدة بالشركة تساعد وتشجع على الإبداع والابتكار.								
١	يلتزم الموظفون بالشركة بمعايير تحفزهم على التحدي والمخاطرة.								
١	يسود بين الموظفين بالشركة جو من الصداقة والتعاون فيما بينهم.								
١	يتم تأهيل الموظفين بالشركة الأقل خبرة من قبل العاملين الأكثر خبرة وتجربة.								
١	يستطيع الموظفون بالشركة التكيف مع الحالات والأوضاع الطارئة بتقليص أو تمديد أوقات عملهم.								

البعد الرابع: التوقعات التنظيمية

١	يحتاج الموظفون بالشركة إلى تعليمات مفصلة عند تكليفهم بأي عمل.								
١	تقوم إدارة الشركة بتوجيه الموظفين وإرشادهم باستمرار.								
١	يتكاتف الموظفون بالشركة بشكل جماعي ليقدموا المساعدة للعملاء.								
١	تمنح الشركة الموظفين فرص اتخاذ معظم القرارات بشكل فردي عند القيام بمهامهم دون اللجوء للرئيس المباشر.								
٢	تعاقب الشركة الموظفين عند اتخاذ قرارات دون اللجوء للرئيس المباشر.								

المحور الثاني: أداء الموظفين:

م	العبارة	درجة الموافقة			
		موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة
٢١	يقوم موظفو الشركة بأعمالهم بكفاءة وفعالية.				
٢٢	احترام الموظفين بالشركة للوقت يرفع مستوى أدائهم ويزيد من إنتاجيتهم.				
٢٣	التزام الموظفين بالشركة باللوائح والقوانين أثناء أداء مهامهم يحسن من أدائهم.				
٢٤	يؤثر نظام المكافآت والعقوبات المعتمد بالشركة في تحسين وتطوير أداء الموظفين.				
٢٥	تنمية وتطوير إجراءات العمل بالشركة تساهم في تحسين مستوى أداء الموظفين.				
٢٦	يساعد تقييم أداء الموظفين بالشركة في رفع مستوى أدائهم.				
٢٧	يستغل الموظفون بالشركة كل الوسائل المتاحة داخل الشركة لإنجاز أعمالهم بكفاءة.				
٢٨	توفر الشركة الظروف الملائمة في العمل لتساعد الموظفين على تحقيق أفضل أداء.				