

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
الفصل الأول	
٤	مقدمة البحث
٥	مشكلة البحث
٦	أهمية البحث
٧	أسئلة البحث
٧	أهداف البحث
٨	فرضيات البحث
٨	نموذج البحث
٩	نطاق الدراسة
٩	مخطط المشروع
الفصل الثاني	
١٠	الدراسات السابقة
١٦	قائمة المراجع

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 وتحسين 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 يأتى 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.

قائمة المراجع

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 وهيبه (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.