



مجلة الإدارة والاقتصاد Journal of Administration & Economics

**Mustansiriyah
University**

**College of
Administration &
Economics**

P-ISSN: 1813 - 6729

E-ISSN: 2707-1359

الثقافة التنظيمية وتأثيرها في سلوك العاملين في القطاع السياحي (دراسة استطلاعية في المتحف العراقي)

إيهاب فواز مجبل

السياحة ، العلوم السياحية ، المستنصرية ، بغداد، العراق

Email: ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-4591-0229>

علاء كريم مطلق

السياحة ، العلوم السياحية ، المستنصرية ، بغداد، العراق

Email: snstalaa@uomustansiriyah.edu.iq, ORCID ID: <https://orcid.org/>

المستخلص

معلومات البحث

تواريخ البحث:

تاريخ تقديم البحث: 2024 / 4 / 22

تاريخ قبول البحث: 2024/ 6 / 29

عدد صفحات البحث 41 - 48

الكلمات المفتاحية:

الثقافة التنظيمية، سلوك العاملين، القطاع السياحي، المتحف الوطني، القيم التنظيمية.

المراسلة:

أسم الباحث: إيهاب فواز مجبل

Email:

ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq

يهدف الباحث من خلال الدراسة الحالية الى اختبار مدى تأثير الثقافة التنظيمية بوصفها متغيراً مستقلاً من خلال ابعادها (القيم، المعتقدات، الأعراف، التوقعات) على سلوك العاملين في القطاع السياحي بوصفه متغيراً معتمداً من خلال ابعاده (الانتماء، اللطف، الالتزام العام، روح التسامح) للعاملين في المتحف الوطني العراقي، فضلاً عن تشخيص مستوى اهتمام المتحف بمتغيرات الدراسة وابعادها للخروج بجملته من التوصيات تساهم في تبني وممارسة هذه المتغيرات وانطلاقاً من حداثة تلك المتغيرات وأهميتها الملحة للمتحف والعاملين فيها من جهة والزائرين من جهة أخرى وتوجيهها لخدمة أهداف الدراسة اعتمد المنهج الوصفي التحليلي عن طريق تحليل آراء عينة من العاملين الإداريين في المتحف العراقي، وتمحورت مشكلة الدراسة عبر التساؤل التالي (هل تمتلك ادارة المتحف العراقي تصوراً واضحاً عن مفهوم وابعاد الثقافة التنظيمية؟)، فيما استعملت مجموعة من الأساليب والبرامج الإحصائية المتقدمة والمختصة بتحليل البيانات إحصائياً المتمثلة (Amos v.29 spss v.29) لتحليل البيانات الأولية فضلاً عن استخدام الانحدار الخطي البسيط والانحدار الخطي المتعدد، وظهر التحليل الإحصائي جملة من الاستنتاجات أبرزها الاهتمام الجيد من قبل إدارة المتحف الوطني العراقي في تحفيز العاملين على بذل المزيد من النشاط والإبداع.

1. المقدمة

تعد الثقافة التنظيمية احد اهم العوامل الأساسية المحددة في نجاح وتفوق المنظمات ولاسيما السياحية، فالمنظمات التي تمتلك ثقافة فعالة و قوية تمكن أعضائها من الالتزام والانضباط والإبداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرارات وتعزز من ولاء العاملين وانتمائهم وتعمل على تحقيق الأهداف التي تسعى الإدارة العليا في المتحف العراقي للوصول اليه، ثم تساهم في خلق الانطباع الجيد والتفاعل الإيجابي مع زوار المتحف، لكونها تمكن العاملين وتكسيهم القدرة على التعامل مع أنماط مختلفة من الزائرين، وبناء على ما تقدم تضمن هذه البحث على جانبين (نظري وعملي) أربعة مباحث حيث استعرض الباحث: المبحث الأول استعرض المرتكزات الفكرية الخاصة بالثقافة التنظيمية، والمبحث الثاني استعرض المرتكزات الفكرية الخاصة بسلوك العاملين، أما الفصل الثالث تطرقنا الى الجانب العملي، واخيراً المبحث الرابع الذي تم عرض فيه الاستنتاجات والتوصيات.

2. أهمية البحث

- 1- تساهم في ادراك وفهم العاملين في المتحف الوطني العراقي لأثر وأهمية الثقافة التنظيمية في تطوير سلوك العاملين ، مما ينعكس ايجاباً على سلوكهم الوظيفي .
- 2- بيان مرتكزات فلسفية وفكرية لمتغيرات الدراسة (الثقافة التنظيمية، سلوك العاملين) وتوضيح اهم ما ذكرته الادبيات فيما يتعلق بالمتغيرات من خلال تحديد المفهوم والاهمية والابعاد بالاعتماد على المصادر الحديثة ذات صلة بمتغيرات الدراسة.

3. أهداف البحث

- 1- تحديد وتشخيص أي نوع من أنواع الثقافة التنظيمية الأكثر مساهمة في تحديد سلوك العاملين في المتحف الوطني العراقي.
- 2- محاولة معرفة هل لدى المتحف العراقي ثقافة تنظيمية تعمل على تعديل والتنبؤ بسلوك العامل من وجهة نظر العاملين فيها.
- 3- تتمثل أهداف الدراسة في تقديم تحليل علمي لواقع الثقافة التنظيمية في المتحف المبحوث، حيث يتم التعرف على جوانب القوة لدمعها وتعزيزها، والتعرف على جوانب الضعف لعلاجها.

4. الجانب النظري

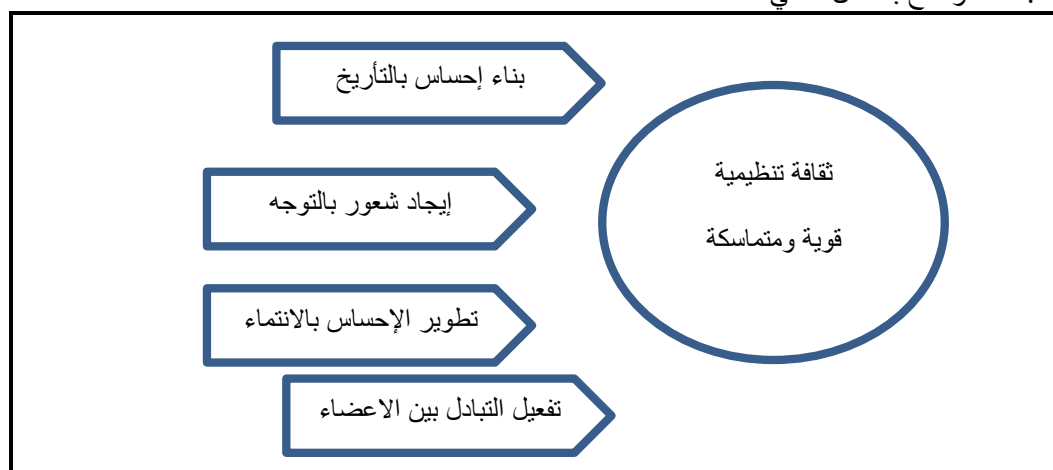
1.4 مفهوم الثقافة التنظيمية:

يعد هذا المفهوم من المفاهيم المتوارثة عبر الثقافة الإنسانية الذي تناوله علماء الاجتماع الانثروبولوجيا، كون الثقافة تساعد على التميز بين فرد وآخر وجماعة وأخرى، وكذلك بين مجتمع وآخر، إذ إن الفرد في المجتمع الواحد يتشابه مع كل الناس في النواحي الفسيولوجية، ويتشابه مع بعض الناس في النواحي الاجتماعية ولا يتشابه مع الناس من الناحية النفسية، وتلك هي مظاهر الاختلاف والاتفاق بين الأفراد والجماعات، وكذلك المجتمعات الأخرى، وبذلك فإن الثقافة تكون عنصراً أساساً في حياة المجتمع، ولا يعد إدخال مفهوم الثقافة التنظيمية في الفكر الإداري عملاً حديثاً إلا أنه لم يظهر بشكل واضح إلا في بداية الثمانينات مع ظهور كتب حول موضوع الثقافة التنظيمية [14]، وتعد الثقافة التنظيمية من أهم الركائز التي يتوجب الاهتمام بها من قبل صانعي القرار عند وضع السياسات والاستراتيجيات، مما يساهم بذلك في زيادة تقبل ونجاح المنظمة في مواكبة التطورات والتحديات [6]، وإن الثقافة التنظيمية هي شخصية المنظمة بما فيها من رموز تدل على ثقافتها من زي العاملين وتصميم المباني وترتيب المكاتب وغيرها من التي تدل على مضمون الثقافة فيها من القيم والمبادئ والمعتقدات والسلوكيات التي يتشاركها أفراد المنظمة [5]، ومن واقع التعريفات السابقة يمكننا استخلاص التعريف الإجرائي للباحث حول مفهوم الثقافة التنظيمية (هي مزيج مركب من القيم والمعتقدات والأعراف والتوقعات والتي تشكل لائحة من الالتزامات التنظيمية داخل المنظمة، لضبط وتوجيه سلوك العاملين في كيفية أداء أعمالهم، وكذلك يتم تعليمها للأفراد الجدد بما هو مرغوب وغير مرغوب من السلوك ولتحقيق أهدافها وتكون ميزه تنفرد بها عن باقي المنظمات الأخرى).

1.1.4 أهمية الثقافة التنظيمية :

تكمن أهمية الثقافة التنظيمية في النقاط التالية: [8]

- 1- بناء إحساس بالتاريخ : فالثقافة ذات جذور عريقة تمثل منهجاً تاريخياً تسرد فيه حكايات الأداء المتميز والعمل المثابر والأشخاص البارزين في المنظمة.
- 2- إيجاد شعور بالتوحد: حيث توحد الثقافة السلوكيات وتعطي معنى للأدوار وتعزز القيم المشتركة ومعايير الأداء المتميز.
- 3- تطوير إحساس بالعضوية والانتماء : وتعزز هذه العضوية من خلال مجموعة كبيرة من نظام العمل، وتعطي استقراراً وظيفياً وتوضح جوانب الاختيار الصحيح للعاملين وتدريبهم وتطويرهم.
- 4- زيادة التبادل بين الأعضاء: ويأتي من خلال المشاركة بالقرارات وتطوير فريق العمل والتنسيق بين الإدارات المختلفة والجماعات. كما موضح بالشكل التالي



الشكل (1) يوضح أهمية الثقافة التنظيمية

2.4 مفهوم سلوك العاملين :

إن السلوك يشمل جميع أنواع التصرفات أو النشاطات التي يمارسها الفرد في حياته سواء الظاهر منها مثل الأكل والعمل والركض وغيرها، أو الباطن الذي يصعب ملاحظته بشكل مباشر ويستدل عليه من خلال قياس السلوك الظاهر أو ملاحظته، ومن أمثلة هذا السلوك التفكير والإدراك والتعلم والاتجاهات والدافعية [3]، سلوك العاملين يختلف من فرد إلى آخر نتيجة للفروق الفردية التي تميز كل إنسان عن الآخر، ويميز علماء الاجتماع وعلماء النفس بين الفروق الجسدية والقدرات العقلية، والفروق الثقافية الاجتماعية، فالفروق في الدوافع والطموحات وفي القيم والاتجاهات وفي الإدراك والوعي [1]، من خلال التعاريف السابقة يمكننا تقديم تعريف شامل حول سلوك العاملين في القطاع السياحي (هو كل ما يصدره الافراد من تصرفات وأقوال وأفعال نتيجة لمؤثرات

داخلية كانت أو خارجية، لتكون لها تأثير قوي على اتجاهاتهم وميولهم وأدائهم في المنظمة السياحية التي يعملون بها لتقودهم إلى سلوك معين، وإنجاز الأهداف المشتركة والمرغوبة للعاملين كأفراد وللمنظمة التي يعملون بها).

1.2.4 أهمية سلوك العاملين :

إن الدور المهم الذي تلعبه المنظمات والمتمثل فيما تقدمه لنا من خدمات إلى أهمية دراسة وفهم سلوك الأفراد العاملين الذين يمثلون أهم عنصر من عناصر التنظيم، لذا سعى الكثير من الكتاب والباحثين إلى فهم السلوك الفردي والجماعي للأفراد داخل المنظمات السياحية، ويمكن أن نلخص أهمية سلوك العاملين في النقاط الآتية :

- 1- إن المنظمات تسعى إلى تحسين كفاءتها وفعاليتها، ويكون ذلك واضحاً من خلال حاجتها إلى الأفراد الذين يكونون على استعداد لتجاوز المهام المطلوبة منهم من متطلبات الوظيفة الرسمية [13].
- 2- العامل أو الموظف معرض لحالات نفسية متقلبة مثل الاضطرابات والتوترات والانفعالات التي تعد من المتغيرات المؤثرة في سلوك الفرد وبالتالي على أدائه [4].
- 3- التركيز على فهم وتوجيه سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري، والذي يُعد أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، ونجاح المنظمة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري وتحسين أدائه [9].

2.2.4 خصائص سلوك العاملين :

يتميز سلوك العاملين بمجموعة من الخصائص من أهمها ما يأتي:

- 1- إن السلوك الذي يقوم به الفرد يتميز بأنه نابع من مصادر مختلفة وتأثيرات داخلية وخارجية كتصرف إنساني لا يعتبره يفكر [10].
- 2- إن سلوك العاملين معقد لكون جزء منه ظاهر وقابل للقياس والملاحظة والجزء الآخر غير ظاهر ولا يمكن قياسه بشكل مباشر لذلك، فإن العلماء لم يتفقوا على نظرية واحدة لتفسير السلوك الإنساني، وعلى الرغم من ذلك فإن العلم لا يكون علمياً دون تحليل وقياس الظواهر المراد دراستها، وعليه فقد طور علماء النفس أساليب مباشرة لقياس السلوك كالملاحظة وقوائم التقدير والشطب وأساليب غير مباشرة كاختبارات الذكاء واختبارات الشخصية [12].
- 3- إنه حقل يجمع بين العلم والفن، لأنه يستفيد ويستخدم نظريات وتقنيات منهجية وعلمية في دراسة وتفسير وإدارة سلوك الأفراد العاملين في المنظمات، حيث إن اختلاف الأفراد والجماعات في تصرفاتهم وتحليلاتهم وفي أساليبهم والتعامل على أساس ذلك يدخل في دائرة الفن [7].
- 4- يعد سلوك العاملين بصفة عامة طريقة للتفكير وبصورة أضيق يمكن النظر إليه كمجال للمعرفة كونه يغطي عدداً محدداً من الموضوعات التنظيمية الأساسية في المنظمة [11].
- 5- يلعب التنظيم الغير رسمي وبيئة المنظمة دوراً كبيراً في كيفية توجيه سلوك وأداء العاملين، لذلك فالعلاقة بين مكونات التنظيم الغير رسمي من ناحية والبيئة من ناحية أخرى يجب أن تكون مجالاً للبحث والدراسة [4].

5. الجانب العملي

1.5 اختبار الصدق البنائي التوكيدي للثقافة التنظيمية ولسلوك العاملين:

أن الغاية من تطبيق اختبار الصدق البنائي التوكيدي عن طريق التحليل العملي التوكيدي على فقرات الاستبانة هو برهنة صدق تمثيل الاستبانة لموضوع البحث (العلاقة الارتباطية الطردية بين الثقافة التنظيمية وسلوك العاملين في القطاع السياحي) خير تمثيل، وذلك انطلاقاً من برهنة صدق تمثيل الأبعاد المستقلة القيم والمعتقدات والأعراف والتوقعات للمتغير المستقل الثقافة التنظيمية خير تمثيل، وبرهنة تمثيل الأبعاد التابعة الأيثار واللفظ والالتزام العام وروح التسامح للمتغير سلوك العاملين خير تمثيل، ولا سيما أن الصدق البنائي التوكيدي بواسطة أسلوب التحليل العملي التوكيدي يحتاج تطبيقه على عينة يكون حجمها كافٍ لمتطلبات تطبيق هذا الأسلوب الإحصائي المتقدم شروفاً من حساب قيمة مقياس (KMO) لكل متغير من متغيرات البحث فكلما كانت قيمته المقياس أكثر من (0.500) يؤكد ذلك أن حجم العينة في المتحف الوطني العراقي متوافق مع تطبيق أسلوب التحليل العملي التوكيدي [2]، فيعد إيجاد قيمة مقياس (KMO) من بيانات اجابات العينة المدروسة في المتحف الوطني العراقي، وكما موضح في معطيات التحليل المعروضة في الجدول (1).

الجدول (1) مخرجات حساب قيمة (KMO)

المتغيرات	قيمة مقياس KMO	التفسير
الثقافة التنظيمية	0.938	معطيات الاختبار تؤكد امكانية تطبيق أسلوب التحليل العملي التوكيدي على البيانات المتحصلة من اجابات العينة في المتحف الوطني العراقي المدروسة بكفاءة عالية
سلوك العاملين	0.933	
{ The Kaiser – Meyer – Olkin Measure } : KMO		

2.5 اختبار الثبات للاستبانة:

الجدول (2) نتائج اختبار الثبات (Cronbach's Alpha) لفقرات الاستبانة

الرمز	المتغيرات والأبعاد	قيمة معامل الثبات	مستوى الثبات	تفسير النتائج
X	للثقافة التنظيمية	690.8	مرتفع	وجود ثبات في فقرات المتغير المستقل
Y	سلوك العاملين	830.8	مرتفع	وجود ثبات في فقرات المتغير التابع
	اجمالي فقرات الاستبانة	0.915	مرتفع	وجود ثبات في فقرات الاستبانة

يحقق تطبيق اختبارات الثبات برهنة موثوقة البيانات المتحصلة من اجابات عينة الاداريين في المتحف الوطني العراقي على فقرات الاستبانة، لبرهنة ذلك يستعمل الباحث اختبار معامل ثبات كرونباخ (Cronbach's Alpha) ولاسيما ان نتيجة الاختبار ستكون معنوية عندما قيمة معامل الثبات أكثر من (0.700). إذ تعكس معطيات الاختبار المعروضة في الجدول (6) اجتياز استبانة البحث لاختبار الثبات بنجاح.

3.5 التحليل الوصفي لمستوى اجابات العينة في المتحف الوطني العراقي على فقرات متغيرات البحث:

يوثق الباحث في هذا المبحث تفسيراً لمعطيات التحليل الوصفي للثقافة التنظيمية ولسلوك العاملين، عن طريق توظيف مقياس الوسط الحسابي الموزون الذي يعكس مستوى اجابة العينة في المتحف الوطني العراقي على فقرات الاستبانة، ويُعوّل الباحث على الوسط الفردي البالغ (3) والذي يمثل الحد الفاصل بين الاتفاق وعدم الاتفاق ضمن مقياس Likert الخماسي وعلى وفق تدرجات مصفوفة قوة الاجابات وكما موثقة في الجدول (7) الاتي:

الجدول (3) مصفوفة تدرجات قوة الاجابات على فقرات الاستبانة [15]

الفئة	قيمة الوسط الحسابي الموزون محصورة ضمن الفترة	تدرجات قوة الاجابات على فقرات الاستبانة	مستوى الاستجابة من قبل أفراد العينة في المتحف الوطني العراقي
الأولى	من 1 إلى أقل من 1.8	عدم الاتفاق بشدة	منخفض جداً
الثانية	من 1.8 إلى أقل من 2.6	عدم الاتفاق	منخفض
الثالثة	من 2.6 إلى أقل من 3.4	محايد	معتدل
الرابعة	من 3.4 إلى أقل من 4.2	الاتفاق	مرتفع
الخامسة	من 4.2 إلى 5	الاتفاق بشدة	مرتفع جداً

ويستفيد الباحث من تطبيق مقياس الانحراف المعياري لعرض مدى تجانس اجابات افراد العينة في المتحف الوطني العراقي على فقرات الاستبانة، ولبيان نسبة اتفاق المستجيبين من افراد العينة على محتوى فقرات الاستبانة يُعوّل الباحث على تطبيق مقياس الأهمية النسبية، الذي يعكس شدة اجابات افراد العينة، ويُعوّل الباحث على اختبار (One-Sample Test Value = 3) لتجسيد مدى ابتعاد الوسط الحسابي للفقرة أو البُعد عن الوسط الفرضي.

4.5 اختبار فرضيات الارتباط بين الثقافة التنظيمية بأبعادها الأربعة والمتغير التابع سلوك العاملين:

يوثق الباحث في هذه الفقرة من التحليل تفسيراً لمعطيات تطبيق (Z - TEST) لاختبار فرضيات الارتباط بين الثقافة التنظيمية بأبعادها الأربعة (القيم، المعتقدات، الأعراف، التوقعات) وبين المتغير التابع سلوك العاملين، ولاسيما ان نتيجة تطبيق الاختبار (Z - TEST) ستصبح معنوية (قبول فرضية الارتباط بين المتغيرين) إذ كانت القيمة الاحتمالية (p value) المناظر لقيمة Z المحسوبة تساوي مستوى المعنوية المعتمد في البحث والبالغ (0.05) أو أقل، بما يحقق قبول فرضية الارتباط بنسبة ثقة 95 %، كما يستعمل الباحث قيمة مقياس معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين لتفسير قوة واتجاه الارتباط بين الثقافة التنظيمية بأبعادها الأربعة (القيم، المعتقدات، الأعراف، التوقعات) وسلوك العاملين. وسيختبر الباحث الفرضيات الاتية:

1.4.5 الفرضية الرئيسية:

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية وسلوك العاملين). وتتفرع منها أربع فرضيات على النحو

الاتي:

- 1- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين القيم وسلوك العاملين.
- 2- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المعتقدات وسلوك العاملين.
- 3- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الأعراف وسلوك العاملين.
- 4- توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التوقعات وسلوك العاملين.

وكانت نتائج اختبار فرضيات الارتباط بين الثقافة التنظيمية بأبعادها الأربعة والمتغير التابع على النحو الاتي:

1.1.4.5 الارتباط بين القيم وسلوك العاملين .

تظهر معطيات تطبيق اسلوب الانحدار الخطي البسيط شروعاً من اختبار فرضيات الارتباط ((Z - TEST)) المعروضة في الجدول (208) قبول الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (8.3737) وهي معنوية، لان القيمة الاحتمالية المناظرة لها سجلت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ (5 %)، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط بين القيم وسلوك العاملين (0.686) بما يؤكد وجود ارتباط طردي قوي بين القيم وسلوك العاملين وذلك على وفق اراء عينة البحث.

الجدول (4) معطيات اختبار الفرضية الرئيسية

Z – TEST			التفسير	معامل الارتباط بين متغيرين	المتغير المتأثر	المتغير المؤثر
نتيجة الاختبار	القيمة الاحتمالية	قيمة Z المحسبة				
قبول الفرضية الفرعية الأولى	00.00	8.737	ارتباط قوي بين المتغيرين	0.686	سلوك العاملين	القيم
قبول الفرضية الفرعية الثاني	00.00	8.3249	ارتباط قوي بين المتغيرين	0.682	سلوك العاملين	المعتقدات
قبول الفرضية الفرعية الثالث	00.00	9.1061	ارتباط قوي بين المتغيرين	0.746	سلوك العاملين	الأعراف
قبول الفرضية الفرعية الرابع	00.00	8.8986	ارتباط قوي بين المتغيرين	0.729	سلوك العاملين	التوقعات
اسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط			نوع الاسلوب الاحصائي			
قبول الفرضية الرئيسية	00.00	10.363	ارتباط قوي بين المتغيرين	0.849	سلوك العاملين	الثقافة التنظيمية
اسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد			نوع الاسلوب الاحصائي			
تقبل الفرضية عندما تكون القيمة الاحتمالية أقل أو تساوي مستوى المعنوية المعتمد في البحث والبالغ (0.05)						

2.1.4.5 الارتباط بين المعتقدات وسلوك العاملين .

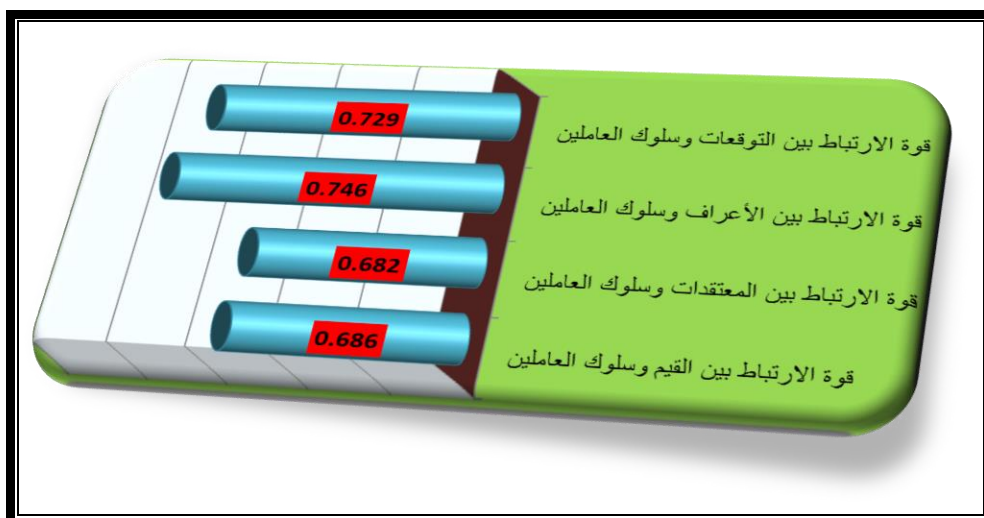
تفصح معطيات تطبيق اسلوب الانحدار الخطي البسيط انطلاقاً من اختبار فرضيات الارتباط ((Z - TEST)) المعروضة في الجدول (10) قبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (8.3249) وهي معنوية، لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لها سجلت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ (5 %)، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط بين المعتقدات وسلوك العاملين (0.682) بما يؤكد وجود ارتباط طردي قوي بين المعتقدات وسلوك العاملين وذلك على وفق اراء عينة البحث.

3.1.4.5 الارتباط بين الأعراف وسلوك العاملين .

تؤكد معطيات تطبيق اسلوب الانحدار الخطي البسيط شروعاً من اختبار فرضيات الارتباط ((Z - TEST)) المعروضة في الجدول (10) قبول الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (9.1061) وهي معنوية، لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لها سجلت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ (5 %)، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط بين الأعراف وسلوك العاملين (0.746) بما يؤكد وجود ارتباط طردي قوي بين الأعراف وسلوك العاملين وذلك على وفق اراء عينة البحث.

4.1.1.5 الارتباط بين التوقعات وسلوك العاملين .

تجسد معطيات تطبيق اسلوب الانحدار الخطي البسيط شروعاً من اختبار فرضيات الارتباط ((Z - TEST)) المعروضة في الجدول (10) قبول الفرضية الفرعية الرابعة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية إذ بلغت قيمة Z المحسوبة (8.8986) وهي معنوية، لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لها سجلت (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ (5 %)، بينما سجلت قيمة معامل الارتباط البسيط بين التوقعات وسلوك العاملين (0.729) بما يؤكد وجود ارتباط طردي قوي بين التوقعات وسلوك العاملين وذلك على وفق اراء عينة البحث.



الشكل (2) توزيع معاملات ارتباط أبعاد الثقافة التنظيمية وسلوك العاملين

6. الاستنتاجات:

- يهتم هذا البحث على تقديم مجموعة من الاستنتاجات تمثل تفسيراً لنتائج متغيرات الدراسة الحالية، والتي ظهرت في الإطار العملي من الدراسة، إذ توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات المتمثلة بالآتي:
- 1- تبين أن هناك اهتمام جيد من قبل الإدارة في المتحف الوطني العراقي في تحفيز العاملين على بذل المزيد من النشاط والإبداع.
 - 2- اتضح أن أغلب العاملين في المتحف الوطني العراقي يتحاشون أخطاء زملاء العمل التي لا تؤثر على مستوى جودة خدمة الضيوف.
 - 3- تسعى الإدارة في المتحف الوطني العراقي على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين عن طريق استخدام التقنيات الحديثة، بالإضافة إلى توجيه وإرشاد العاملين باستمرار.
 - 4- أظهرت النتائج بوجود علاقة ترابط ذات دلالة معنوية لمتغير الثقافة التنظيمية في سلوك العاملين، إذ يأتي ذلك خلال قبول الفرضيات الفرعية كافة المنبثقة من الفرضية الرئيسية.

7. التوصيات:

- استكمال الدراسة بالاستناد إلى الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، والعمل على تقديم مجموعة من التوصيات صيغت بالآتي
- يمكن المتحف الوطني العراقي من استثمارها والإفادة منها في تعزيز جوانبها الإيجابية وهي عالاتي:
- 1- ضرورة اعتماد مبدأ تحفيز العاملين على بذل المزيد من النشاط والإبداع من خلال الالتزام بالآليات الآتية:-
 - أ- تقديم مكافآت مالية محفزة للعاملين عند تحقيق الأهداف وتجاوز التوقعات.
 - ب- إقامة برامج تكميلية وترقيات وظيفية في المتحف والتي تشجع على الابتكار والإبداع، وتشجيع على العمل الجماعي لتحقيق الأهداف المشتركة.
 - 2- تشجيع العاملين في المتحف الوطني العراقي على ضرورة أن يتحاشوا أخطاء زملاء العمل، على وفق مبدأ المبادرة في احتواء زملاء العمل الجدد عن طريق الآليات الآتية:-
 - أ- تحفيز العاملين على تبني سلوك إيجابي ومحترم من خلاله يحترم جميع زملاء العمل والضيوف.
 - ب- تنظيم دورات تدريبية وورش عمل مكثفة حول أهمية التفاعل الإيجابي مع الزملاء وأساليب التعامل الحسن.
 - 3- ضرورة تطوير الأداء الوظيفي للعاملين عن طريق استخدام التقنيات الحديثة والدورات التدريبية الداخلية والخارجية لمواكبة أحدث التطورات العالمية في المتاحف، وتوجيه وإرشاد العاملين باستمرار وذلك من خلال الآتي:-
 - أ- توفير الفرص للعاملين لابتعاثهم في الخارج لحضور دورات تدريبية للاطلاع على أحدث التطورات في مجالاتهم.
 - ب- توجيه العاملين بشكل دوري ومنتظم ومستمر حول أحدث التقنيات والممارسات الدولية في إدارة وتشغيل المتاحف.
 - 4- ينبغي على إدارة المتحف الوطني العراقي استثمار العلاقة الترابطية التأثيرية بين الثقافة التنظيمية وسلوك العاملين، والإفادة من ترابط وتأثير الأبعاد في سعيها على تقديم أفضل منتجات للبيئة التي تعمل بها، ولاسيما أن سوق السياحة العراقي بدأ ينهض في إيجاد موارد تساهم في موازنة البلد.

المصادر:

- [1] أحاج علي ، ليلي الهادي إسماعيل (2020) ، السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العامة ، رسالة ماجستير في مجال علم الاجتماع ، جامعة الزاوية ، ليبيا .
- [2] تيغزة، محمد بوزيان (2012)، التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما، الطبعة الأولى، دار المسيرة للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن .
- [3] جلاب، احسان دهش، (2011) ، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير ، الطبعة الأولى ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان الأردن
- [4] حلاق، بطرس (2020) " السلوك التنظيمي" من منشورات الجامعة الافتراضية السورية ، منشور تحت رخصة المشاع المبدع ، الجمهورية العربية السورية
- [5] عباس، نورا خضير (2023) ، دور الثقافة التنظيمية في تحسين الاداء التنظيمي، بحث مقدم الى مجلس لكلية الادارة والاقتصاد- جامعة بغداد هو جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في التخطيط الاستراتيجي قسم إدارة الأعمال، جامعة بغداد، بغداد
- [6] عوادة، رائد (2023)، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني من وجهة نظر مدراء المدارس الأساسية في محافظة القدس، المجلة العلمية لكلية التربية جامعة أسيوط، مجلد 39، عدد 2.
- [7] قهوجي ، امينة (2018) ، أهمية دراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات، المجلة الجزائرية للموارد البشرية المجلد 3 ، العدد 2.
- [8] مساعده، ماجد عبد المهدي (2013) إدارة المنظمات منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- [9] مصطفى ، دعاء وفائي ، و رانيا محمد بدر الدين ، و مى محمد باهر عمر (2022) " الأنومية التنظيمية وتأثيرها في سلوك العاملين بشركة السياحة بمحافظة الإسكندرية " مجلة كلية السياحة والفنادق، عدد 11 ، ج 6
- [10] نجية ، ضنيري (2013) ، دور الثقافة التنظيمية في ضبط سلوك العامل داخل المنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، جامعة المسيلة ، الجزائر.

- [11] نصيرة , بوقصة و نوال, سمسوم (2020) , السلوك التنظيمي وعلاقته بفعالية أداء العمال في المؤسسة العمومية, ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص: تنظيم وعمل, جامعة يحي فارس.
- [12] نورة , البركنو (2016) , " تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الجزائرية على سلوك العاملين " رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص المنظمات والموارد البشرية, جامعة أحمد دراية , أدرار.
- [13] Ando, N., & Matsuda, S. (2010), How employees see their roles: The effect of interactional justice and gender, Journal of Service Science Management,3(02),pp: 281-286.
- [14] Harrison, Trice & Bayer, Janice, (1996), "The Cultures of Work Organizations", New Jersey-Bass Publication Edition.
- [15] Karnilev Sergey Sergeyevg (2002) Multiple Regression, Publishing House Statistical Science Library, First Edition, Moscow ,Russian Federation.



Journal of Administration & Economics

**Mustansiriyah
University**

**College of
Administration &
Economics**

P-ISSN: 1813 - 6729

E- ISSN: 2707-1359

The Impact of Organisational Culture on the Behaviour of Workers in the Tourism Sector: An Applied Study at the Iraqi National Museum

Ehab Fawaz Mujbel

Dep. of Tourism, Tourism Sciences, Mustansiriyah University, Baghdad, Iraq

Email: ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq, ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0006-4591-0229>

Alaa Karim Mutlak

Dep. of Tourism, Tourism Sciences, Mustansiriyah University, Baghdad, Iraq

Email: snstalaa@uomustansiriyah.edu.iq, ORCID ID: <https://orcid.org/>

Article Information

Article History:

Received: 22 / 4 / 2024

Accepted: 29 / 6 / 2024

Available Online: 1 / 12 / 2024

Page no: 41 – 48

Keywords:

Organisational culture, Employee behaviour, Tourism sector, National Museum, Values..

Correspondence:

Researcher name:

Ehab Fawaz Mujbel

Email:

ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq

Abstract

The current study aims to test the extent of the impact of organizational culture as an independent variable through its dimensions (values, beliefs, norms, expectations) on the behavior of workers in the tourism sector as a dependent variable via its dimensions (altruism, kindness, general commitment, spirit tolerance) for the employees of the Iraqi National Museum, as well as diagnoses the level of the museum's interest in the variables of the study and their dimensions to come up with a set of recommendations that contribute to adopt and practice of these variables, Based on the novelty of these variables and their urgent importance to the museum and its employees and the visitors on the other hand as a guide to serve the objectives of the study, the descriptive approach was adopted, Analytical analysis by analyzing the opinions of a sample of administrative workers at the Iraqi Museum, The problem of the study centered on the following question (Does the administration of the Iraqi Museum have a clear perception of the concept and dimensions of the organizational culture?), While a set of advanced statistical methods and programs used to analyse the statistically represented (Amos V.29 SPSS V.29) used to analyse initial data as well as Use simple linear slope and multiple linear slopes, statistical analysis showed some conclusions are the most prominent of which is the excellent attention by the management of the Iraqi National Museum in motivating the worlds to do more activity and creativity and to address their existing weaknesses.