

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

إيهاب فواز مجبل

قسم السياحة، كلية العلوم السياحية، المستنصرية، بغداد، العراق.

Email: [ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq) , ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4591-0229>

علاء كريم مطلق

قسم السياحة، كلية العلوم السياحية، المستنصرية، بغداد، العراق.

Email: [snstalaa@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:snstalaa@uomustansiriyah.edu.iq) , ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6612-3367>**المستخلص****معلومات البحث****تواريخ البحث:**

التقديم: 2024 / 04 / 22

المراجعة: 2024 / 06 / 22

قبول النشر: 2024 / 06 / 29

نشر الكتروني: 2024 / 12 / 01

تسلسل الصفحات: 42 - 49

**الكلمات المفتاحية:**

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

**المراسلة:**

أسم الباحث: إيهاب فواز مجبل

Email:

[ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq](mailto: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 (الايثار، اللطف، الالتزام العام، روح التسامح) للعاملين في المتحف الوطني العراقي، فضلاً عن تشخيص مستوى اهتمام المتحف بمتغيرات الدراسة وابعادها للخروج بجملة من التوصيات تسهم في تبني وممارسة هذه المتغيرات وانطلاقاً من حداثة تلك المتغيرات وأهميتها الملحة للمتحف والعاملين فيها من جهة والزائرين من جهة أخرى وتوجيهها لخدمة اهداف الدراسة اعتمد المنهج الوصفي التحليلي عن طريق تحليل آراء عينة من العاملين الاداريين 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 ابرزها 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، اما الفصل الثالث تطرقنا الى الجانب العملي، واخيراً المبحث الرابع الذي تم عرض فيه الاستنتاجات والتوصيات.

**2. اهمية البحث**

- 1- تسهم في ادراك وفهم العاملين في المتحف الوطني العراقي لأثر واهمية 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. اهداف 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 لدعمها وتعزيزها، والتعرف على جوانب الضعف لعلاجها.

**4. الجانب النظري****1.4 مفهوم الثقافة التنظيمية**

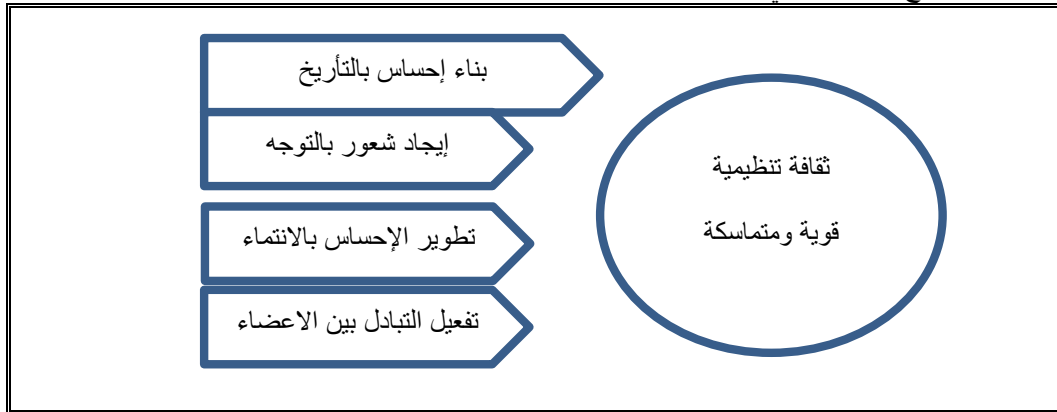
يعد هذا المفهوم من المفاهيم المتوارثة عبر الثقافة الإنسانية الذي تناوله علماء الاجتماع الانثروبولوجيا، كون الثقافة تساعد على التمييز بين فرد وآخر وجماعة وأخرى، وكذلك بين مجتمع وآخر، إذ إن الفرد في المجتمع الواحد يتشابه مع كل الناس في

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 أساسياً 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 [15]، 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 [4]، 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 [1]، 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 [6]، 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، والفروق في الدوافع والطموحات وفي القيم والاتجاهات وفي الإدراك والوعي [2]، من خلال التعريف السابقة يمكننا تقديم تعريف شامل حول سلوك العاملين في القطاع السياحي (هو كل ما يصدره الأفراد 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 [3].
  - 2- العامل أو الموظف معرض لحالات نفسية متقلبة مثل الاضطرابات والتوترات والانفعالات التي تعد من المتغيرات المؤثرة في سلوك الفرد وبالتالي على أدائه [5].
  - 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 اعتبره 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 [13].
- 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 [5].

**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 ولسلوك 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 الإيثار والल्प والالتزام العام وروح التسامح للمتغير سلوك العاملين خير تمثيل، ولاسيما أن الصدق البنائي التوكيدي بواسطة أسلوب التحليل العملي التوكيدي يحتاج تطبيقه على عينة يكون حجمها كافٍ لمتطلبات تطبيق هذا الأسلوب الإحصائي المتقدم شروعاً من حساب قيمة مقياس (KMO) لكل متغير من متغيرات البحث فكلماً كانت قيمته المقياس أكثر من ( 0.500 ) يؤكد ذلك أن حجم العينة في المتحف الوطني العراقي متوافق مع تطبيق أسلوب التحليل العملي التوكيدي [14]. فبعد 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	الثقافة 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 موثوقية 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 الباحثة 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، ويُعول الباحث على الوسط الفرضي 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 الإجابات على فقرات الاستبانة [15]

الفئة	قيمة الوسط الحسابي الموزون محصورة ضمن الفترة	تدرجات قوة الإجابات 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، وليبيان نسبة اتفاق المستجيبين من افراد العينة على محتوى فقرات الاستبانة يُعول الباحث على تطبيق مقياس الأهمية النسبية، الذي يعكس شدة اجابات افراد العينة، ويُعول الباحث على اختبار ( One- Value = 3 Sample Test ) 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 الآتية:

#### 1.4.5 الفرضية الرئيسية

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

- 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 الآتي:

#### 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 المحسوبة				
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 أسلوب 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، لان 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 أسلوب 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، لان 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 أسلوب 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، لان 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 المبحث على تقديم مجموعة من الاستنتاجات تمثل تفسيراً لنتائج متغيرات الدراسة الحالية، والتي ظهرت في الاطار العملي من الدراسة، إذ توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات المتمثلة بالاتي:
  - 1- تبين ان هناك اهتمام جيد من قبل الادارة في المتحف الوطني العراقي في تحفيز العاملين على بذل المزيد من النشاط والإبداع.
  - 2- اتضح أن اغلب العاملين في المتحف الوطني العراقي يتحاشون اخطاء زملاء العمل التي لا تؤثر على مستوى جودة خدمة الضيوف.
  - 3- تسعى الادارة في المتحف الوطني العراقي على تطوير الأداء الوظيفي للعاملين عن طريق استخدام التقنيات الحديثة، بالإضافة الى توجيه وارشاد 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 بأليات تمكن 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 بأليات الاتية:
    - أ- تقديم ومكافآت مالية محفزة للعاملين عند تحقيق الأهداف وتجاوز التوقعات.
    - ب- اقامة 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 ان يتحاشوا اخطاء زملاء العمل، على وفق مبدأ المبادرة في احتواء زملاء العمل الجدد عن طريق الاليات الآتية:
- أ- تحفيز العاملين على تبني سلوك إيجابي ومحترم من خلاله يحترم جميع زملاء العمل والضيوف.
- ب- تنظيم دورات تدريبية وورش عمل مكثفه 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 احدث التطورات العالمية في المتاحف، وتوجيه وارشاد 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 الابعاد في سعيها على تقديم افضل منتجات للبيئة التي تعمل بها، ولاسيما ان سوق السياحة العراقي بدأ ينهض في إيجاد موارد تساهم في موازنة البلد.

## References

- [1] Abbas, N. K. (2023). The role of organizational culture in improving organizational performance [Higher Diploma research, University of Baghdad].
- [2] Alhajib Ali, L. A. I. (2020). Organizational behavior of workers in public administration [Master's thesis, Zawiyah University, Libya].
- [3] Ando, N., & Matsuda, S. (2010). How employees see their roles: The effect of interactional justice and gender. *Journal of Service Science and Management*, 3(2), 281–286.
- [4] Awadeh, R. (2023). The role of organizational culture in implementing an electronic educational space from the perspective of basic school principals in Jerusalem Governorate. *Scientific Journal of the Faculty of Education, Assiut University*, 39(2), 284–307.
- [5] Hallak, B. (2020). Organizational behavior [Monograph]. Publications of the Syrian Virtual University. Retrieved from (Published under Creative Commons License).
- [6] Jallab, I. D. (2011). Managing organizational behavior in the age of change (1st ed.). Dar Safaa for Publishing and Distribution.
- [7] Karnilev, S. S. (2002). Multiple regression (1st ed.). Statistical Science Library Publishing House.
- [8] Musa'deh, M. A. M. (2013). Organization management: A holistic perspective (1st ed.). Dar Al Masirah for Publishing and Distribution.
- [9] Mustafa, D. W., Badr El Din, R. M., & Baher Omar, M. M. (2022). Organizational anomie and its impact on the behavior of workers in the tourism company in Alexandria Governorate. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels*, (11, Part 6).
- [10] Najiya, D. (2013). The role of organizational culture in controlling the behavior of the worker within the organization [Master's thesis, M'sila University, Algeria].
- [11] Nasira, B., & Nawal, S. (2020). Organizational behavior and its relationship to the effectiveness of workers' performance in the public enterprise [Master's thesis, Yahia Fares University].
- [12] Noura, A. (2016). The impact of applying total quality management in the Algerian enterprise on the behavior of workers [Master's thesis, Ahmed Draia University, Adrar].
- [13] Qahwaji, A. (2018). The importance of studying human behavior within organizations. *Algerian Journal of Human Resources*, 3(2).
- [14] Tighza, M. B. (2012). Exploratory and confirmatory factor analysis: Their concepts and methodology (1st ed.). Dar Al Masirah for Printing and Publishing.
- [15] Trice, H. M., & Beyer, J. M. (1993). The cultures of work organizations. Prentice Hall.

## المصادر

- [1] 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.
- [2] ألحاج علي، ليلي الهادي إسماعيل (2020)، السلوك التنظيمي للعاملين بالإدارة العامة، رسالة ماجستير في مجال علم الاجتماع، جامعة الزاوية، ليبيا.
- [3] أندو، ن، و ماتسودا، س. (2010)، كيف يرى الموظفون أدوارهم: تأثير العدالة التفاعلية والنوع الاجتماعي، مجلة إدارة علوم الخدمة، 3(02)، ص: 286-281.
- [4] عوادة، راند (2023)، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق فضاء تربوي الكتروني من وجهة نظر مدراء المدارس الأساسية في محافظة القدس، المجلة العلمية لكلية التربية جامعة أسبوط، مجلد 39، عدد 2.
- [5] حلاق، بطرس (2020) " السلوك التنظيمي" من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، منشور تحت رخصة المشاع المبدع، الجمهورية العربية السورية.
- [6] جلاب، احسان دهش، (2011)، ادارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- [7] كارنيليف سيرجي سيرجيفيتش (2002) الانحدار المتعدد، دار نشر مكتبة العلوم الإحصائية، الطبعة الأولى، موسكو، الاتحاد الروسي.
- [8] مساعده، ماجد عبد المهدي (2013) إدارة المنظمات منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- [9] مصطفي، دعاء وفاتي، 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، ضنبيري (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] فهواجي ، امينة (2018) ، أهمية دراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات، المجلة الجزائرية للموارد البشرية المجلد 3 ، العدد 2.
- [14] تيغزة، محمد بوزيان (2012)، التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمهما ومنهجيتهما، الطبعة الاولى، دار المسيرة للطباعة والنشر ، عمان ، الاردن .
- [15] هاريسون، ترايس و باير، جانيس، (1996)، "ثقافات منظمات العمل"، طبعة نيوجيرسي-باس للنشر.

<https://doi.org/10.31272/jae.i146.1318>

<https://admics.uomustansiriyah.edu.iq>

P-ISSN: 1813-6729 E-ISSN: 2707-1359

JAE

## 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**

Dept. of Tourism, College of Tourism Sciences, Mustansiriyah University, Baghdad, Iraq.

Email: [ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq) , ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4591-0229>

**Alaa Karim Mutlak**

Dept. of Tourism, College of Tourism Sciences, Mustansiriyah University, Baghdad, Iraq.

Email: [snstalaa@uomustansiriyah.edu.iq](mailto:snstalaa@uomustansiriyah.edu.iq) , ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6612-3367>

### Article Information

#### Article History:

Received: 22 / 04 / 2024

Revised: 22 / 06 / 2024

Accepted: 29 / 06 / 2024

Available Online: 01 / 12 / 2024

Pages no: 42 – 49

#### Keywords:

Organizational culture, employee behavior, the tourism sector, the National Museum, organizational principles.

#### Correspondence:

Researcher name:

Ehab Fawaz Mujbel

Email:

[ehab.f1994@uomustansiriyah.edu.iq](mailto: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.*