

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتزام العاملين

(دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بولاية الوادي)

د. حليلو نبيل

أ. مرابط شوقي

جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة القائمة بين الثقافة التنظيمية والتزام العاملين بمؤسسة سونلغاز الوادي ، باعتبار موضوع الثقافة التنظيمية من المواضيع المهمة والتي لها أثر كبير على سيرورة المؤسسة وتحقيق أهدافها ، وكون الثقافة التنظيمية تحمل في كنهها عناصر جد مهمة كالفهم التنظيمية والعادات والقوانين التنظيمية هذه العناصر بدورها تعمل على تعزيز روح الانتماء والولاء وكذلك الالتزام بمبادئ المؤسسة .

Résumé:

This research aims to study the relationship between organizational culture and commitment to employees Foundation Sonelgaz of eloued, as the subject of the organizational culture of the important topics that have a significant impact on the process of the organization and achieve their goals, and the fact that organizational culture bearing in essence very elements of organizational values, customs and regulatory laws, the task of these elements in turn, working to strengthen the sense of belonging and loyalty, as well as commitment to the principles of the institution.

1- إشكالية الدراسة.

يطلق البعض على عصرنا الحالي بعصر المنظمات لكونها تهيمن على مختلف مناحي حياة الإنسان، فالخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والرياضية. . الخ التي يتمتع بها ويستفيد منها الأفراد تقدم من خلال وبواسطة المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة أو مختلطة، وما يتناوله الإنسان من غذاء وما يرتديه من لباس والماوى الذي يسكنه والتجهيزات والأدوات التي يستخدمها تصنعها وتتجهها المنظمات المختلفة، وهكذا تتغلغل المنظمات في شتى مناحي حياة الفرد والمجتمع، وما كان الإنسان لينعم بوسائل الرفاهة ومقومات الحياة العصرية بدون المنظمات.

ونظرا للدور الكبير الذي تقوم به المنظمات في الحياة الاجتماعية يمكن النظر إليها على أنها كيان اجتماعي أهم عناصره الإنسان، وعليه يتوقف نجاحها في تحقيق أهدافها بكفاية وفعالية، وهذا لا يعني أن المكونات الأخرى ليست هامة ولكنها أيضا تعتمد على الإنسان في تشغيلها أو استخدامها أو غير ذلك، ومع بداية القرن العشرين زاد الاهتمام الجاد بالعنصر الإنساني في المنظمات وأخذ هذا الاهتمام يتزايد بشكل مضطرد ومستمر، وأصبح الاهتمام بالأفراد ودراسة سلوكهم من أولويات المؤسسة وإدارتها.

فالمؤسسة الواعية هي التي تشغل إدارتها جميع الفرص المتاحة لكي تظهر للموظفين بها أنهم أحد أصولها الهامة ومواردها الرئيسية ومن هنا تتوفر للعاملين مشاعر الوفاء والولاء والانتماء، وكلما كانت هذه المشاعر موجودة في المؤسسة كلما كان هناك سبيل قوي للوصول إلى تشكيل نمط ثقافي خاص بالمنظمة وموظفيها.

ويسمى النمط الثقافي في المنظمة بالثقافة التنظيمية كونها إطار تحدد سلوك الأفراد داخل التنظيم وتشمل القيم والافتراضات والمعتقدات والمعايير والاتجاهات.

ولقد حظي موضوع الثقافة التنظيمية في الآونة الأخيرة باهتمام كبير لكل من منظري الإدارة والسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية وكذا علم الاجتماع التنظيم، باعتبارها أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق منظمات الأعمال خاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه بيئة العمل بتغيرات سريعة من شأنها التأثير على أداء المنظمات وتحقيق أهدافها، وما التطور الكبير الذي تشهده

المؤسسات اليابانية اليوم إلا بالاهتمام بالثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسات ودورها في توجيه السلوك والذي بدوره يعطي العامل مزيداً من الإلتقان والانضباط في ميدان العمل.

فالعامل الملتزم بالواجبات والمهام الداخلية للمؤسسة يكون على استعداد كبير لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المؤسسة، ويحمل إيمان قوي بأهدافها وقيمها ويحرص على استمرارها ونجاحها ويمثل الإلتزام التنظيمي بمختلف أبعاده حالة نفسية اجتماعية يشعر بها العامل عندما تتطابق أهدافه مع أهداف المنظمة، ونلاحظ من خلال عمله في الوظيفة التي يشغلها أو من خلال تصرفاته أو علاقاته مع الأفراد العاملين معه، ويعتبر الإلتزام في العمل سلوك محمود حث عليه الدين الإسلامي وهو ما جاء في قوله تعالى (وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون) التوبة 105.

هذا ويعد الإلتزام التنظيمي عاملاً رئيسياً، باعتباره يؤثر على كفاءة وفعالية المؤسسة ويحافظ على استقرارها ويساهم إلى حد كبير في نجاحها واستمرارها.

إذن فمحاولة معرفة طبيعة العلاقة القائمة بين الثقافة التنظيمية والإلتزام التنظيمي للعمال في مؤسسة سونلغاز بالوادي وذلك من خلال معرفة الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة والتي بدورها تعمل على توجيه السلوك وضبط الأفعال والتصرفات وكذلك الوقوف على مستوى الإلتزام التنظيمي للعمال في هذه المؤسسة باعتباره يؤثر بصفة مباشرة على أدائهم باعتبار أن هذا الأخير يرسم حاضر ومستقبل المؤسسة ويعطي لها الدافع في الحفاظ على بقائها ورفيها.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة وتساؤلها الرئيسي.

ما طبيعة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإلتزام التنظيمي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هي القيم السائدة التي تؤثر على درجة الإلتزام التنظيمي في المؤسسة؟
- هل للرضا الوظيفي علاقة بدرجة الإلتزام التنظيمي للعمال في المؤسسة؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الثقافة التنظيمية والإلتزام التنظيمي في المؤسسة.

الفرضيات الجزئية:

- كلما كانت قيم التعاون والإلتقان واحترام الوقت موجودة في المؤسسة كلما زادت درجة الإلتزام التنظيمي.
- كلما كان العامل راض عن العمل كلما زادت درجة الإلتزام التنظيمي.

3 - أهمية الدراسة وأهدافها :

3-1 - أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة الحالية الوقوف على ماهية الثقافة التنظيمية وأهميتها في كونها توفر إطاراً لتنظيم وتوجيه السلوك التنظيمي بمعنى أنها تؤثر على تكوين السلوك داخل المؤسسة.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال بيان أثر اختلاف الأفراد في القيم والثقافات التي يحملونها في التنظيم وما علاقتها بالالتزام وانضباطهم واتقانهم للعمل، ومن ثم فهم سلوكهم ومحاولة معرفة خلفياته النظرية والمذهبية، وذلك انطلاقاً من الدراسة الميدانية، وجمع المعلومات الكافية وكذا معرفة ثقافة الإدارة العليا من خلال آراء العمال، وكذلك جمع المعلومات الكافية حول طريقة تعبيرهم عن القيم والمعتقدات التنظيمية وكيف ينظمون أوقاتهم في العمل وكيف وكذلك أدائهم لمهامهم والارتقاء بها، كما تساهم هذه الدراسة في تقديم شيء جديد في حقل العلم والمعرفة عموماً وإثراء البحث العلمي والاستفادة من نتائج الدراسة.

3-2 - أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وذلك من خلال التعرف على درجة الإلتزام التنظيمي للعمال في المؤسسة ميدان الدراسة ومعرفة أوضاعهم المهنية ومدى ارتباطها ببيئة العمل وذلك بالاطلاع على الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة وهل لها علاقة بدرجة الإلتزام أم لا ومن بين هذه الأهداف ومن بين الأهداف ما يلي:

- الكشف عن أهمية البعد الثقافي وذلك من خلال التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة ميدان الدراسة ومدى تأثيرها على الإلتزام التنظيمي.

- معرفة مدى ارتباط هذه الثقافة بانضباط العامل وإتقانه لعمله واستقراره المهني.
- إيضاح أهم المشاكل والصعوبات ذات البعد الثقافي وانعكاساتها على فعالية المنظمة وتحقيقها لأهدافها.

4-الاطار المنهجي للدراسة

4-1- المنهج المستخدم: اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات وتحليلها كمنهج مناسب لمثل هذه الدراسات ، كما استخدمنا في تحليل بيانات الدراسة أسلوب spss وذلك من خلال الأسلوب الاحصائي الخاص بالنسب المئوية.

4-2- أدوات جمع البيانات:

- الملاحظة: تعتبر الملاحظة تقنية مباشرة للتقصي(1) وهي من أهم أدوات جمع البيانات لأنها تعد أول خطوة في البحث الميداني، فهي التي لا تخلو منها أي دراسة من الدراسات مهما كان نوعها، فالملاحظة " محاولة منهجية يقوم بها الباحث للكشف عن تفاصيل الظواهر وعن العلاقات التي توجد بين عناصرها، فالباحث لا يكتفي بمجرد الحصول على تسجيل سريع للبيانات ومن ثم يكون التعمق في فهم الموقف الاجتماعي.

لهذا فقد استخدمنا هذه الاداة عدة مرات أثناء الدراسة خصوصا في النقاط التالية:

- استكشاف ميدان الدراسة حتى نتمكن من التقرب من الواقع الاجتماعي للظاهرة.
- التعرف على واقع وطبيعة وظروف العمل في المؤسسة.
- التوصل إلى بعض الحقائق التي يصعب تحصيلها بالطرق الأخرى، مثل تباين أقوال بعض العمال عندما يكون بعيدا عن مسؤوله وحين يحضر رئيسه في العمل.

- كذلك قد أفادتنا هذه الأداة في بناء استمارة البحث وتعديلها وهكذا فقد كان استخدام هذه الأداة ذات أهمية بارزة في بحثنا.

- الاستمارة: لقد حاولنا في هذه الدراسة ومن خلا هذه اداة ربط الأسئلة باشكالية الدراسة وتساؤلاتها وما جاء في الفرضيات، وذلك لأن الشرط الأول للسؤال الجيد هو ارتباطه الوثيق بمشكلة البحث التي يجب أن تصاغ على شكل أسئلة محددة تشكل أسئلة الاستمارة. واستخدمت الاستمارة في هذه الدراسة كأداة أساسية، وذلك لطبيعة الموضوع ومتغيراته، حيث تتضمن مجموعة من الأسئلة قسمت محاور ، حيث جاءت هذه المحاور كما يلي:

- المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية أو البيانات الأولية التي تصف الخلفية الاجتماعية والمهنية للمبحوثين، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى المتغيرات المتعلقة بالسن والمستوى التعليمي والتصنيف المهني. . . الخ..
- المحور الثاني: يضم هذا المحور بيانات تشمل مجموعة من الأسئلة خصصت لقيم الانضباط والاتقان في المؤسسة، وتعتبر القيم من المكونات الأساسية للثقافة التنظيمية.

- المحور الثالث: تضمن بيانات خاصة بالرضا الوظيفي باعتباره من المحددات الأساسية للالتزام التنظيمي في المؤسسة.

- العينة وكيفية اختيارها: تعتبر العينة تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجري عليها الاختبار أو التحقق، على اعتبار أن الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقق من كل مجتمع البحث نظرا إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع وعليه يمكن القول أن العينة هي " مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين ". (2)

تضم مؤسسة سونلغاز بالوادي 372 عاملا (وهذا طبقا لإحصاء فيفري 2014) يتوزعون وفق ثلاث مستويات وهي، 98 اطار و 211 عون تحكم و63 عون تنفيذ، ولقد قمنا باختيار عينة عشوائية بسيطة من كل المصالح، نسبتها 15 بالمئة، ويكون بذلك أفراد العينة 55 وبالغاء مفردتين تصبح العينة 53 مفردة.

5 - الاطار المفاهيمي للدراسة : وردت مفاهيم أساسية في بحثنا هذا عملنا على تحديدها وضبطها كما يلي:

- تعريف الثقافة: قدم العديد من الكتاب تعاريف متنوعة ومختلفة حول مفهوم الثقافة، حيث عرفت من قبل تايلور على أساس كلاسيكي بأنها " ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والعادات وأية قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع ".

في حين عرفها لينتو "بأنها مجموعة السلوكيات التي تتعلمها الكائنات الإنسانية في أي مجتمع من الكبار الذين تنتقل منهم إلى الصغار".

كما تعرف في قاموس راندون على أنها " طرق وأنماط الحياة التي تم بنائها وتطويرها من قبل جماعة من الناس ويتم توارثها من جيل إلى جيل".

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة الذكر أن مفهوم الثقافة يتكون من ثلاثة عناصر أساسية وهي:

- القيم والأفكار والمبادئ التي تتبلور لدى الأفراد.

- الخبرة التي يكتسبها الأفراد نتيجة تفاعلهم المستمر مع البيئة التي تحيط بهم سواء كانت داخلية أو خارجية.

- القدرات والمهارات الفنية التي اكتسبها الفرد في حياته.

نستنتج من مما سبق أن الثقافة هي مزيج من مجموعة مكتسبة سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة تفاعل واحتكاك بين الأفراد، وأنها أي شيء يتعلمه الإنسان ويشاركه فيه أعضاء المجتمع بشكل عام.

- مفهوم الثقافة التنظيمية:

انثق مفهوم الثقافة التنظيمية في أدبيات الإدارة والسلوك التنظيمي بعد تزايد المشكلات التنظيمية في المنظمات الحديثة، إذ أصبحت من الخصائص المميزة للمنظمة وليس للأفراد، وتشير أيضا إلى القيم والأخلاق والنواحي المادية والنفسية التي تصف منظمة ما وتميزها عن غيرها من المنظمات. (3)

فقد عرفها الكاتب كبرت لوين بأنها "مجموعة من الافتراضات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة، وهي بمثابة البيئة الإنسانية التي يؤدي الموظف عمله فيها ويمكن الحديث عن ثقافة المنظمة بصورة عامة أو ثقافة وحدة تنظيمية، والثقافة شيء لا يشاهد ولا يحس ولكنه حاضر ويتواجد في كل مكان، وهي كالهواء يحيط بكل شيء في المنظمة ويؤثر فيه". (4)

أما إيثل ETHAL فيعرفها بأنها " منظومة القيم المشتركة والمعتقدات التي تتفاعل مع الأشخاص داخل الشركة ومع الهيكلية المؤسساتية وأنظمة التحكم والمراقبة التي تعطي بالاتي قواعد عامة للسلوك".

كما أن الثقافة التنظيمية عبارة عن نموذج للرموز والمعتقدات والقيم والافتراضات التي تساعد أفراد التنظيم على تبرير خبراتهم وتوقعاتهم كما تساعدهم في المحافظة على عضويتهم في القسم الذي ينتمون له وفي منظماتهم " (5)

إلا أن القريوتي يراها "منظومة المعاني والرموز والمعتقدات والطقوس والممارسات التي طورت مع الزمن وأصبحت خاصة بالتنظيم بحيث تخلق فهما عاما بين أعضاء التنظيم حول ماهية السلوك المتوقع من الأعضاء فيه". (6)

ومن مختلف التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن الثقافة التنظيمية هي:

" مجموعة القيم والقواعد والمعتقدات والمفاهيم وطرق التفكير التي يتبناها أفراد المنظمة ويشتركون في تطبيقها والسير على نهجها، وقد تكون هذه الثقافة عقد غير مكتوب يتم الشعور به ويشارك كل فرد في تكوينه ويتم تعليمه للأفراد الجدد في المنظمة وهي بمثابة نظام يعمل من أجل التحكم والتنبؤ بسلوك الأفراد داخل المنظمة".

- التنظيم:

لغة: تعتبر كلمة "تنظيم أو منظمة" ترجمة للمصطلح الإنجليزي والفرنسي organisation، أما المصطلح العربي فهو "نظم" ينظم تنظيما، ومنها كلمة التنظيم وتستعمل بنفس كلمة منظمة ويقصد بها ترتيب الأمور ووضعها في صورة منطقية معقولة تخدم الهدف المنشود والرغبة المسطرة.

اصطلاحا: لقد استعمل المصطلح بنفس معناه اللغوي، إلا أن الباحثين والمهنيين بهذا المجال، ومن خلال دراستهم النظرية والإمبريقية تعمقوا في دقة المفهوم وتوضيحه، ولا يتسع المقام هنا للتعرض لهذه التعاريف العديدة إلا أنه يستطيع صياغة تعريفا إجرائيا للمنظمة كما يلي:

" المنظمة هي عبارة عن مؤسسة تتكون من جماعات محددة يتصلون مع بعضهم البعض لتحقيق أهداف مشتركة ولها بناء وهيكل عام ووظيفي يتضمن تقسيم العمل ومراكز السلطة والمسؤولية وتحديد وسائل الممارسة لوضع السياسات والخطط وانجاز الأعمال بما يكفل لها النمو والبقاء داخل المحيط الذي تتواجد فيه والذي ينعكس بالإيجاب على أفراد التنظيم.

- الالتزام التنظيمي:

أدى الاهتمام بمفهوم الالتزام التنظيمي خلال العقدين الماضيين إلى شيوعه لدى المديرين والأكاديميين، على اعتبار أن الموظف الملتزم يكون أكثر التصاقاً بمنظمتهم وأكثر اجتهاداً في تحقيق أهدافها وعلى الرغم من الاهتمام الذي نال الالتزام التنظيمي من قبل الباحثين والأكاديميين إلا أنهم لم يتفقوا على تعريف محدد له، ويعود ذلك إلى تعدد المنطلقات والزوايا التي نظر الباحثون إليه من خلالها ومن الأوائل الذين

قدموا تعريف للالتزام التنظيمي كان بورتر وسميث **porter and smith** سنة 1950 حيث نظر إليه من منظور نفسي ووصفاه بأنه " توجه يتسم بالفعالية والايجابية نحو المنظمة". (7)

وباعتبار إن تعريف بورتر وسميث تعريف نفسي يدل على أن الالتزام التنظيمي اتجاه تميزه الفعالية كعملية وكذلك العلاقة الايجابية بين الطرفين العامل والمنظمة، إلا انه يعتبر كأول تعريف صريح لهذا المصطلح وعليه أخذ أغلب الباحثين مختلف تعاريفهم. وفي إشارة أخرى يعرف **كانتر 1972 kanter** أن الالتزام التنظيمي " يمثل رغبة الفرد كدور اجتماعي في بذل طاقته وولائه للمنظمة كنظام اجتماعي ". (8)

6- عرض وتحليل وتفسير البيانات :

الجدول رقم 1 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	48	6,90
أنثى	5	4,9
المجموع	53	0,100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في العينة كانت 90.6 بالمائة أي ما يعادل 48 عامل بينما نسبة الإناث 9.4 بالمائة أي ما يعادل 5 عاملات، ونستنتج من خلال هذه الأرقام صعوبة طبيعة العمل التي على المرأة وهذا ما توضحه نسبة الذكور، إضافة إلى ذلك أن أغلب أفراد العينة من العمال التنفيذيين في المؤسسة، وكذلك البيئة الموجودة فيها المؤسسة التي تعتبر محافظة نوعاً ما لذلك لم تكن هناك عاملات بكثر في البدايات الأولى وأغلب العاملات التحقن مؤخرًا بالمؤسسة.

الجدول رقم 2 يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية (%)
20-30	6	3,11
30-40	24	3,45
40-50	17	1,32
50-60	6	3,11
المجموع	53	100

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 45.3 بالمائة من أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة وكذلك نسبة 32.1 بالمائة من أفراد العينة سنهما ما بين 40 و50 سنة، أما ما نسبة 11.3 فإنهم ينتمون إلى الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة، فيما بعد نجد أيضاً ما نسبته 11.3 من العينة تتراوح أعمارهم من 50 إلى 60 سنة ومن خلال هذه الأرقام نستنتج أن هذه المؤسسة تعتمد في

تعيينها للعمال على فئة الشباب وذلك لما تملكه هذه الفئة من أفكار جديدة وطاقت شبابية كبيرة وما يلفت الانتباه في هذه المؤسسة أن فئة الكهول تحتل المرتبة الثانية وهذا ما يدل على ان المؤسسة إضافة إلى اعتمادها على الطاقات الشبانية فإنها تحتاج أيضا لكبار السن وذلك لما يملكونه من أفكار ومعلومات وخبرات في مجال العمل، ومنه فإنهم يعلمون الشباب كل ما اكتسبوه في مجال العمل.

جدول رقم 03 يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية (%)
ابتدائي	2	8,3
متوسط	5	4,9
ثانوي	17	1,32
جامعي	29	7,54
المجموع	53	100

يتضح من الجدول أعلاه أن ما نسبته 54.7 بالمئة من أفراد عينة البحث ذات مستوى تعليمي مرتفع أي جامعيين، وتليها نسبة الثانويين بـ 32.1 بالمئة، في حين بلغت نسبة أفراد البحث ذوي المستوى المتوسط حيث بلغت 9.4 بالمئة ونجد نسبة الابتدائيين في عينة البحث ضعيفة جدا وتقدر بـ 3.8 بالمئة، ومن خلال هذه الأرقام نرى بأنها ترتبط بشكل كبير بنوعية العمل الذي يقوم به الأفراد في المؤسسة، فالمؤسسة مجال الدراسة وبحكم نوعية العمل تحتاج إلى عدد كبير من ذوي المستويات التعليمية العليا، وذلك ما تم الإجابة عنه أثناء مقابلة العمال، على أساس الشهادة لأن طبيعة العمل تحتاج إلى عمال يمتلكون المعرفة والمهارة والمعلومات اللازمة لانجاز الأعمال بنجاح داخل المؤسسة.

جدول رقم 04 يوضح الشعارات المنتشرة في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية (%)
الاحترام	8	15
التعاون	18	34
الوقت من ذهب	9	17
الجدية في العمل	18	34
المجموع	53	100

. يوضح هذا الجدول نسب الشعارات المنتشرة في المؤسسة وتتمثل نسبة الاحترام بـ 15 بالمئة فيما نجد شعار التعاون 34 بالمئة، بينما شعار الوقت من ذهب 17 بالمئة أما الجدية في العمل فتتمثل بـ 34 بالمئة، ومن خلال هذه الأرقام نستنتج أن هذه المؤسسة وبحكم طبيعتها فإنها تحت العاملين على بعض الأمور التي تراها من الضرورة أن تكون لديهم، وهذا ما جعلها تضع بعض الشعارات التي تكون لها قيمة كبيرة في المؤسسة وتعمل على نشرها بين كل الوحدات.

ومن خلال الرجوع إلى الجدول نجد أن شعارات التعاون والجدية في العمل لديها نسب مرتفعة مقارنة بالشعارات الأخرى وهو ما يدل على الوظيفة التي تقوم بها الثقافة التنظيمية داخل هذه المؤسسة، والتي بدورها تكون مصدر للمعاني المشتركة بين أفراد المؤسسة وتعتبر مرجع للعمال يزاولون الأحداث والأنشطة في ضوءها.

جدول رقم 05 يوضح أسباب عدم الالتزام في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدم إحترام الوقت	17	1,32
غياب الرقابة	21	6,39
غياب الوازع الديني	15	3,28
المجموع	53	100

لمعرفة أسباب عدم الالتزام في المؤسسة بالنسبة لأفراد العينة البالغ عددهم 53 مبحوث، نجد ان نسبة 39.6 بالمئة منهم أجابوا بأن السبب الرئيسي وراءهم الالتزام هو عدم وجود الرقابة إلا أننا نجد 32.1 بالمئة منهم يرجعونها إلى أسباب أخلاقية مثل عدم احترامهم لمواقيت الدخول والخروج ونستنتج أن هذه الفئة يمثل لها احترام الوقت قيمة أخلاقية في منظومة قيمها، بينما ترجع نسبة 28.3 بالمئة أسباب عدم الالتزام في المؤسسة إلى غياب الوازع الديني أي رغبة منهم في تقاضي أجر حلال بقدر التزامهم للمؤسسة والجهد والوقت الذي يبذلونه.

الجدول رقم 06 يوضح مدى احترام قيم العامل في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	28	8,52
لا	25	2,47
المجموع	53	100

يوضح الجدول أعلاه أن ما نسبته 52.8 بالمئة أي ما يعادل 28 مبحوث يرون بأن المؤسسة تحترم قيمهم الخاصة وتشير هذه الفئة من أفراد العينة إلى تطابق قيمها مع قيم المؤسسة لذلك نجد أن هناك احترام متبادل من قبل أفراد المؤسسة الذين يعملون فيها وقد يؤدي مثل هذا التطابق في القيم إلى رغبة الفرد في الاستمرار في العمل ويجعله يستمتع بأداء مهامه وبالتالي يزداد رضاه الوظيفي مما يجعله يتبنى أهداف المنظمة وتعرف هذه المرحلة بالمرحلة التنبئي التي جاء بها OURLI (أورلي) في كيفية تشكل الالتزام التنظيمي عند الأفراد.

وفيما نجد أيضا أن نسبة 47.2 من أفراد العينة يقرون بان المؤسسة لا تحترم قيمهم الخاصة ولا تولي لها أي اهتمام ولهذا فإن انتشار مثل هذه المعاملات في المؤسسة من شأنه أن يضعف فعالية هؤلاء العمال يضعف ولاءهم والتزامهم المؤسسة وبالتالي ينجر عنه حدوث مشكلات تنظيمية.

جدول رقم 07 يوضح مدى تحقق طموحات العمال في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية (%)
نعم	36	9,67
لا	17	1,32
المجموع	53	100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 67.9 من أفراد العينة أي ما يعادل 36 عامل يرون بأن المؤسسة حققت لهم طموحاتهم، وهذا راجع إلى الدور الذي تلعبه إدارة مؤسسة من خلال الاطلاع على الحالة المعنوية والمستلزمات المادية للعاملين فيها وهو ما يجعلهم أكثر ولاء والتزام في المؤسسة، وتصف هذه النسبة أيضا الحالة النفسية والاجتماعية والتي تحدد العلاقة بين الفرد والمؤسسة، وعندما يشعر العامل بأن طموحاته تحققت يقبل بأهداف وقيم المؤسسة ويؤمن بها ويبدل المزيد من الجهد لتحقيق أهدافها، فيما نجد أيضا أن نسبة 32.1 بالمئة من المبحوثين يرون بأن طموحاتهم لم تتحقق في هذه المؤسسة ويمكن أن نرجع مثل هذه الطموحات إلى رغبة هذه الفئة في تغيير المناصب أو الترقية أو زيادة الأجر.

الجدول رقم 08 يوضح هل العمال راضين عن العمل وما السبب وراء عدم رضاهم

الاحتمالات	ت	%
نعم	42	79.25
المنصب	2	3.77
الأجر	6	11.32
القيم المختلفة	3	5.66
المجموع	53	100

يوضح الجدول أعلاه مدى رضا المبحوثين عن العمل، ومن خلال عرض البيانات يتبين أن نسبة 79.25 بالمائة من أفراد عينة البحث راضين عن العمل، بينما نجد نسبة 20.75 بالمائة غير راضين عن العمل وفيما يخص أسباب عدم الرضا نجد أفراد العينة الذين يمثلون نسبة 3.77 بالمائة يرجعون السبب إلى المنصب الغير ملائم، ومنه 11.32 بالمائة يرجعون السبب إلى الأجر، فيما نجد نسبة 5.66 بالمائة من المبحوثين يرجعون السبب إلى القيم المعمول بها في المؤسسة.

ومن خلال البيانات الموجودة في الجدول نرى بان أغلبية أفراد العينة راضين عن العمل وقد يرجع هذا الرضا إلى عدة مؤشرات مثل الرضا عن الأجر والقيم السائدة في المؤسسة أو نظام الحوافز، وهكذا يشعر العامل بان له أهمية كبيرة فيزيد من عطائه ويطور أداءه للنهوض بهذه المؤسسة.

الجدول رقم 09 يوضح الأشياء التي تجعل العمال ملتزمين في العمل

الاحتمالات	ت	%	أهم الأسباب المقترحة
اقترحوا أسباب تعزز الالتزام	45	84.91%	- تحسين الظروف الاجتماعية (رفع الأجر، توفير السكن. . . الخ).
لم يقترحوا	08	15.09%	- تنمية روح التعاون بين الأفراد.
المجموع	53	100%	- شجيع روح المبادرة. - الرقابة من قبل المسؤولين تطبيق القانون. - تنمية الوازع الديني للعامل والخوف من العقاب.

من خلال المعطيات الكمية الواردة في الجدول أعلاه اتضح بأن هناك نسبة كبيرة من المبحوثين تقدر ب (84.91 بالمائة) قدمت مجموعة من الأسباب والأشياء واعتبرتها بمثابة حلول مناسبة لتقرير درجة الالتزام في المؤسسة هذه الاقتراحات لخصاها في النقاط التالية:

- تحسين الظروف الاجتماعية للعاملين (رفع الأجر، توفير السكن. . . الخ).
 - وجود قيم الاحترام والتعاون بين الأفراد.
 - العمل على تشجيع روح المبادرة.
 - الرقابة وتطبيق القانون.
 - الرقابة الذاتية من قبل العمال والخوف من عقاب الله.
 - تقدير الكفاءات والتكفل بانشغالهم (الرجل المناسب في المكان المناسب).
- وفي المقابل الفئة السابقة، هناك فئة أخرى من المبحوثين لم تبادر بتقديم أية اقتراحات حول هذا الموضوع، حيث بلغت نسبتهم 9.15 بالمائة.

النتائج العامة للدراسة:

بعد عرض وتحليل وتفسير البيانات نخلص إلى النتائج التالية:

- (1) اظهرت الدراسة ان العاملين الذكور هم النسبة الأكثر في المؤسسة ويتمتع أغلبهم بسنوات خبرة كبيرة.
- (2) هناك تناسب بين المؤهل العلمي والخبرة والمستوى الوظيفي لمعظم أفراد العينة وهذا يؤدي إلى رفع درجة الرضا لدى العاملين.
- (3) إن أغلب العمال في المؤسسة منضبطين وقل ما يتحدثون مع زملائهم ويحترمون اوقات الدخول والخروج، وغن كان غير ذلك في بعض الحالات فإن الرؤساء المشرفين يقدرن الوضع.
- (4) تعود أسباب عدم الالتزام في المؤسسة إلى مجموعة من العوامل اهمها الأسباب الأخلاقية والدينية والقيم السائدة وكذلك الحوافز المادية التشجيعية بالنسبة لأفراد في المؤسسة، وتوضح مثل هذه العوامل جيدا العلاقة القائمة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في المؤسسة.
- (5) هناك تناسب بين المؤهل العلمي والخبرة والمستوى الوظيفي لمعظم أفراد العينة وهذا يؤدي إلى رفع درجة الرضا لدى العاملين.

6) وجود ثقافة تنظيمية قوية في المؤسسة من شأنها تحسين الاداء الوظيفي، وتظهر هذه الثقافة من خلال قيم التعاون والاحترام والإتقان في العمل.

مناقشة النتائج وفق الفرضيات:

الفرضية العامة: هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الثقافة التنظيمية والالتزام التنظيمي في مؤسسة سونلغاز - الوادي -. والمتتبع لمراحل البحث وخطواته الميدانية يتبين له أننا عمدنا لمعالجة هذه الفرضية العامة من خلال وضع فروض فرعية تمكنا من التحليل الجزئي لما تم طرحه في الفرضية الرئيسية، فاختبار هذه الفرضية جاء كنتيجة لاختبار صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة منه وكانت النتائج كالتالي:

الفرضيات الفرعية:

1 - اختبار الفرضية الأولى. تنص الفرضية الثالثة على ما يلي " كلما كانت قيم التعاون والإتقان موجودة كلما زادت درجة الالتزام التنظيمي في المؤسسة.

تفيد البيانات الواردة في الجدول رقم 04 أن أغلب الباحثين يرون بان هناك تعاون في المؤسسة حيث وجدنا بان نسبة 34 بالمئة من الباحثين أجابوا بأن الشعارات الموجودة في المؤسسة هي التعاون والعمل بروح الفريق ونجد أيضا أن نسبة 34 بالمئة من أفراد العينة أجابوا بوجود شعارات الجدية في العمل، أما 17 بالمئة يقرون باحترام الوقت وتقديره وان الشعار المتداول في المؤسسة هو الوقت من ذهب فيما نجد أن ما نسبة 15 بالمئة من أفراد عينة البحث ترى أن من أهم شعارات المؤسسة هو الاحترام المتبادل بين الأفراد، وتشير هذه البيانات أن جميع هذه القيم والشعارات موجودة في المؤسسة إلا أن نظرة العاملين لها مختلفة ومتفاوتة كل حسب أفكاره ومهاراته وطموحاته. و في الجدول رقم 05 وعند سؤالنا الباحثين ما هي أسباب عدم الالتزام في المؤسسة، نجد 39.6 من أفراد عينة البحث يرجعون السبب في عدم الالتزام إلى عدم وجود رقابة لصيقة في المؤسسة فيما نجد نسبة 32.1 بالمئة ترجع السبب إلى عدم احترام الوقت، أما 28.3 بالمئة تقول بأن غياب الوازع الديني والرقابة الذاتية هو السبب وراء عدم الالتزام في المؤسسة. وفيما يخص الجدول رقم 09 وهو يدل على الإجابة على السؤال المفتوح الذي طرحناه على الباحثين مفاده بحكم خبرتك في هذه المؤسسة ما هي أهم الأشياء التي تجعل العمال ملتزمين في العمل.

وللإجابة على هذا السؤال اقترح العمال مجموعة من الاعتقادات التي يرونها تعمل على تحقيق الالتزام في المؤسسة لخصناها في ما يلي:

- تحسين الظروف الاجتماعية للعمال (رفع الأجور، توفير السكن. . . الخ).
- تنمية روح التعاون والاحترام بين الأفراد.
- تشجيع روح المبادرة.
- الرقابة من قبل المسؤولين وتطبيق القانون.
- تنمية الوازع الديني للعامل والخوف من العقاب.

نستنتج من خلال البيانات الواردة في الجداول السابقة أن القيم السائدة في المؤسسة كروح التعاون والاحترام والإتقان والجدية في العمل فعلا لها دور أساسي في تحديد السلوك التنظيمي وتحقيق الالتزام ، ومن خلال كل ما سبق يمكننا أن نعتبر أن الفرضية التي محتواها " كلما كانت قيم التعاون والإتقان واحترام الوقت موجودة في المؤسسة كلما زادت درجة الالتزام التنظيمي. " هي فرضية نسبية لأن القيم المعنوية وحدها لا تحقق الالتزام وإنما تكون مشتركة مع المحفزات المادية في ذلك.

اختبار الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الرابعة على ما يلي: " كلما كان العامل راض عن العمل كلما زادت درجة التزامه في المؤسسة". لاختبار هذه الفرضية يمكن الرجوع إلى البيانات الميدانية للتحقق من ان الرضا الوظيفي للعامل في المؤسسة أثر وعلاقة كبيرة بزيادة درجة الالتزام".

وبالرجوع إلى الجدول رقم 07 الذي يوضح مدى تحقق طموحات العامل نرى بان نسبة 67.9 بالمئة من أفراد العينة يرون بان طموحاتهم تحققت في العمل ومن جهة أخرى تفيد بيانات الدراسة الميدانية أن نسبة 67.9 بالمئة من المبحوثين راضين عن الأجر الممنوح لهم من قبل المؤسسة أغلبيته يرون بأن هذا الأجر مناسب لهم ويتوافق مع الجهد الذي يبذلونه، فيما نرى أيضا في الجدول رقم 06 ان نسبة 52.8 بالمئة من أفراد العينة يرون بان المؤسسة تراعي وتحترم قيمهم الخاصة، ومنهم 47.2 بالمئة يقرون عكس ذلك أي أن المؤسسة لا تحترم قيمهم.

فمن خلال كل هذه البيانات التي جاءت في الدراسة الميدانية ، نرى بأنه كلما كانت طموحات العامل محققة في المؤسسة وكلما كان راض عن الأجر الممنوح له وأن المؤسسة تراعي أهدافه وقيمه فإنه يكون راض عن العمل وتزداد رغبته في البقاء كعضو في هذه المؤسسة غن هذه البيانات الواردة في الجداول السابقة مجتمعة تشكل مؤشرات واضحة على أن رضا العامل في مؤسسة سونلغاز بالوادي تتحكم فيه عوامل ثقافية وغالبا ما تتدثر هذه العوامل بمظاهر مادية والسبب الحقيقي في هذا هو اقتناع العمال بالأفكار والقواعد والقوانين المعمول بها في المؤسسة .

وعند رجوعنا للجدول رقم 09 نجد الذي يوضح أسباب عدم الالتزام في المؤسسة نجد أن معظم الأسباب هي نفسها المؤشرات السابقة الذكر كالأجر وتحقيق العدالة والمساواة من خلال القوانين والتعليمات الصارمة والصحيحة. ومن خلال النسب والمعطيات السالفة الذكر نقول أن الفرضية التي مفادها كلما كان العامل راض عن العمل كلما زادت درجة في التزامه المؤسسة" قد تحققت.

خاتمة.

في نهاية هذه الدراسة ومن خلال ما تبين في الجانبين النظري والميداني نرى أن البعد الثقافي أو الثقافة التنظيمية تعتبر من أهم العناصر المكونة للبيئة الداخلية للمؤسسة، والتي تؤثر على سلوك الموارد البشرية وتشكل دفعا مهما نحو الانضباط والالتزام ومنه الجدية والإنجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل منظمات الأعمال والتي من شأنها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المنظمة من تحقيق مركز تنافسي قوي وحصص سوقية معتبرة ويأتي ذلك من خلال كفاءة وفعالية الأفراد والذي يتحدد من خلال مدى إيجابية وقوة ما يحمله هؤلاء الأفراد من قيم ومعتقدات وتقاليد وأعراف والتي تساهم بشكل فعال في تحقيق انتماء الأفراد وولائهم والتزامهم للمنظمة وهو ما يحقق لهم الشعور بالإخلاص في تحقيق الأهداف المسطرة لكل فرد ومنه تحقيق أهداف منظمة فلقد تبين لنا من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن المنظمات الناجحة تولي اهتماما بالغا للمقومات الثقافية والتي من شأنها ان تشكل شخصية قوية ونقطة قوة بالنسبة للمؤسسة مثل جماعية العمل وروح الفريق، التعاون والاحترام السائد والتباين بين الأفراد وكل هذه القيم بدورها تعمل على تحقيق الانضباط والالتزام واحترام الوقت إلا أن هناك العديد من الممارسات والقيم الثقافية التي تعتبر معوقا كبيرا نحو تحقيق طموحات المنظمة وأهدافها الرئيسية مثل عدم توفير جو الإبداع والتفكير في طرق عمل جديدة وعدم توفير مجال للحرية، وعدم وجود مساواة، إضافة إلى عدم توفير مجال للحرية، وعدم وجود مساواة، إضافة إلى عدم وجود تحفيز للعاملين بما يضمن التزامهم وإخلاصهم في خدمة المؤسسة.

وانطلاقا من هذه النتائج نود التأكيد على ضرورة الاهتمام بالجانب الثقافي في المؤسسة وتهيئة بيئة تنظيمية تمكن الفرد العامل أن يضبط سلوكياته ومعاملاته وفقها، وعلى المؤسسة أن تعمل على خلق قيم وعادات وتقاليد تتوافق وما يحمله العامل، ومن خلال هذا التوافق يصبح العالم يشعر بأنه رقم مهم في المعادلة التنظيمية ويزداد التزامه وإخلاصه في أداء عمله، والذي يعود على المنظمة نفسها بالنجاح والتفوق.

هوامش البحث :

- 1- مورييس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف، سعيد سبعون، دار القصة، الجزائر، 2004، ص 184.
- 2- سعيد سبعون، حفصة جرادى، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع. دار القصة، الجزائر، 2012، ص 135.
- 3- ابراهيم توهامى وآخرون، قضايا سوسيو تنظيمية. دار البدر الساطع، ط 1، العلة، الجزائر، 2013، ص 72.
- 4- حسين حريم، السلوك التنظيمي. دار الحامد، ط3، عمان، الأردن، 2009، ص 309.
- 5- ابراهيم توهامى وآخرون، مرجع سابق، ص 73 74.
- 6- محمد بن غالب العوفى، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005، ص 11.
- 7- المرجع السابق، ص 33.
- 8- أميرة محمد رفعت حواس، أثر الالتزام التنظيمي والثقة في الادارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير، قسم ادارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، 2003، ص 50.
- 9- عبد الغفار السيد، المحددات والقيم الثقافية في نظريات الإدارة. بحث مرجعي مقدم للجنة العلمية الدائمة للترقية، كلية التجارة، جامعة السويس، مصر، 1999.
- 10- عبد الله جليبي، المجتمع والثقافة والشخصية. دار المعرفة الجامعية، ب ط، الإسكندرية، مصر، 1996.