



جامعة المنصورة
كلية السياحة والفنادق

الأنومية التنظيمية وتأثيرها في سلوك العاملين بشركات السياحة بمحافظة الإسكندرية

إعداد

أ/ دعاء وفائى مصطفى

قسم الدراسات السياحية

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ مى محمد باهر عمر

أستاذ الدراسات السياحية

كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان

أ.د. رانيا محمد بهاء الدين بدر الدين

أستاذ ورئيس قسم الدراسات السياحية

كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة

الأنومية التنظيمية وتأثيرها في سلوك العاملين بشركات السياحة
بمحافظة الإسكندرية

مقدمة الدراسة:

لاشك أن أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات مهما كانت طبيعتها حكومية كانت أو خاصة، صناعية أو خدمية، يتمثل أساسا في سعيها لامتلاك القدرة على التأقلم والتكيف السريع، في ظل ما يشهده العالم من تحولات كبرى ترتبط أساسا بالتطورات العلمية والتقنية الهائلة (Johnson, 2018).

ورغم ما أفضى إليه هذا التطور الهائل من انعكاسات على المؤسسات من خلال شروعها في عمليات التحديث للمعدات والأجهزة، والاعتماد على التكنولوجيا، إلا أننا لعنصر البشر يبقى هو أهم العناصر الفاعلة فيها، فهو أساس نشاطها الإنتاجي ومحركها نحو أهدافها، لذا تزايد الاهتمام في العصر الحديث بالموارد البشري على مستوى المؤسسات بشكل كبير، حيث أصبح يعد أحد الاستثمارات المربحة. (علوطي، ٢٠١٨)

ولهذا نجد أن من سمات الإدارة الحديثة أنها تسعى جاهدة من أجل استقطاب يد عاملة مؤهلة كما تعمل على رغبة الأفراد في العمل، بهدف خلق وتدعيم الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين واحترامهم وتحقيق مستوى من العدالة نحوهم. (عوض الله، ٢٠١٩،

وتعرف الأنومية التنظيمية بأنها "حالة عدم الإستقرار"،
أو حالة الاضطراب والقلق لدى الأفراد الناجمة عن انهيار
المعايير والقيم الإجتماعية، أو الافتقار إلى الهدف والمثل
العليا.

ويعرف السلوك العامل هو كل ما يصدر من تصرفات
وانشطة العامل داخل المنظمة. (Zoghbi,2018)

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة أن انتشار ظاهره الأنومية الموجودة
في شركات السياحة تؤدي الي افتقار قواعد تنظيميه ثابتة
ومستقرة مما يؤدي الي ارتفاع معدلات دوران العاملين وانخفاض
روحهم المعنوية التي ينتج عنها السلوك المنحرف وهي بذلك
تكون أكثر من غيرها عرضه للانهايار التنظيمي .

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة:

١- التعرف على طبيعة العلاقة التي تجمع بين الأنومية
التنظيمية وسلوك العاملين في شركات السياحة

- ٢- تقديم إطار نظري لمتغيرات البحث الحالية عن طريق استعراض آراء الباحثين في هذا المجال .
- ٣- تسليط الضوء على ظاهرة الانومية التنظيمية وسلوك العاملين في شركات السياحة المصرية .
- ٤- إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في القيام بدراسات وأبحاث مستقبلية في قطاع السياحة أو في قطاعات أخرى .

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تحديد العلاقة بين اللامعيارية التنظيمية وسلوك العاملين في شركات السياحة المصرية .
- تحديد العلاقة بين انعدام القيم التنظيمية وسلوك العاملين في شركات السياحة المصرية.
- تحديد العلاقة بين التهكم التنظيمي وسلوك العاملين في شركات السياحة المصرية.

فرضية الدراسة:

يوجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين الانوميه التنظيمية وسلوك العاملين بشركات السياحة.

منهجية الدراسة:

تعتمد الدراسة على مدخلين أحدهما نظري والآخر ميداني:

١- الإطار النظري:

يعتمد على الاطلاع على العديد من المصادر العلمية المتخصصة في مجال علم الاجتماع ومجال الدراسات السياحية مثل الكتب العلمية سواء كانت باللغة العربية أو اللغة الانجليزية وكذلك الدوريات العلمية المتخصصة و التقارير ذات الصلة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى المؤتمرات و الرسائل العلمية و النشرات ومواقع الانترنت.

٢- الدراسة الميدانية:

تعتمد على تصميم وتوزيع وتحليل عدد من استمارات الاستقصاء الموجهة إلى العاملين في شركات السياحة، تم توزيع

(٤٠٠) استمارة على العاملين بشركات السياحة (أ) بمحافظة الإسكندرية وعددها (٧٠) شركة.

حدود الدراسة:

١-المحددات المكانية: اقتصرت الدراسة على محافظة الإسكندرية باعتبارها أحد أهم المحافظات التي تضم العديد من شركات السياحه

٢- المحددات الزمنية: سيتم تطبيق الدراسة الميدانية خلال الفترة من أغسطس ٢٠٢٢ وحتى ديسمبر ٢٠٢٢.

٣- المحددات البشرية: العاملين بشركات السياحة (أ) بمحافظة الإسكندرية.

الإطار النظري:

الجدور المعرفية للأنومية:

يُنظر لسلوكيات الأفراد على أنها نتاج للتفاعل بين فطرتها وبين ما اكتسبته نتيجة لوجودها الاجتماعي، وأن الابتعاد عن الأعراف والتقاليد والقوانين التي تحكم المجتمع يؤدي إلى ظهور ما يعرف الأنومية (de lara&Medina,2015).

ويعود مصطلح الأنومية بجذوره المعرفية إلى تسمية يونانية قديمة وهي Anoms ، والتي تعني الخروج عن القانون، ففي اللغة اليونانية القديمة (a) تعنى غياب و (noms) تعنى القانون (حسين، ٢٠١٣)؛ لذا فقد استُخدم هذا المصطلح لوصف المجتمع الفوضوي وانعدام المعايير والقواعد التي تضمن تكوين البنية الاجتماعية، والافتقار إلى التكامل بين الأفراد والمجموعة التي ينتمون إليها.

يُقصد بالأنومية في العلوم الاجتماعية: "حالة عدم الاستقرار، أو حالة الاضطراب لدى الأفراد، الناجمة عن انهيار المعايير والقيم الاجتماعية، أو الافتقار إلى الأهداف والمثل العليا، وتجلّى في ظل التفكك التنظيمي لمؤسسات المجتمع والانفصال بين الأهداف الاجتماعية المعلنة والوسائل الصحيحة لتحقيق هذه الأهداف". (خالد، ٢٠١٨)

وبالنظر لمفهوم الأنومية يمكن تقسيمه إلى مفهومًا اجتماعيًا نفسيًا (والذي يرتبط بالنمو النفسي للشخص في البيئة الاجتماعية والتفاعل معها)، والذي يتطرق إلى الجانب الذاتي، ومفهومًا سيولوجيًا (وهو العلم الذي يدرس المجتمعات

والقوانين التي تحكم تطوره وتغيره) والذى يهتم بالجانب الموضوعي.

المفهوم الذاتي:

الأنومية هي: "شعور الفرد بالعزلة النفسية، وذلك ناتج عن المفهوم الخاطئ للذات وعدم تقديره لذاته، فيشعر الفرد بأنه غير مقبول وغير مرغوب فيه وغير ذي قيمة". (خصاونة، ٢٠١٩)

المفهوم السوسولوجي:

الأنومية هي حالة طارئة تعبر عن فقد المعايير الاجتماعية نتيجة التغييرات الاجتماعية السريعة، ولذلك تعد الأنومية نتاج البناء الاجتماعي أكثر من كونها حالة البناء الاجتماعي، وهي تظهر في المجتمعات التي تعاني من ضعف العدالة بين الأفراد في استخدام الوسائل لتحقيق الأهداف (رمضان، ٢٠١٩)

- نظرية الأنومية:

تعد نظرية الأنومية هي أولى نظريات علم الاجتماع المعاصر، والتي ظهرت لتفسير أسباب حالة الانحراف في المجتمع، وكل تفسير جاء في تخصص حسب صاحب النظرية، فنتجت مجموعة من النظريات التي ساهمت في تفسير أغلب الحالات الانحرافية، منها ما اهتم بالحالة البيولوجية، ومنها ما ذهب إلى السيكولوجية والاجتماعية، وأصبحت الأنومية أحد المفاهيم المهمة الموضحة بعمق ضمن التقاليد الوظيفية، وتشير إلى حالة انعدام المعايير بالمجتمع نتيجة الاضطرابات الاقتصادية والتغيرات السياسية التي تنتشر بالمجتمع نتيجة للثورات الاجتماعية وعدم الاستقرار. (فيدمان، ٢٠١٩)

وركزت نظرية الأنومية على أحد أو كلا الجانبين الآتين
(حسين، ٢٠١٣):

الجانب الأول: يركز على مستوى النظام الاجتماعي
ويتمثل بالمؤسسات والقيم والمعايير الاجتماعية.

الجانب الثاني: يركز على مستوى الفرد ويتمثل بالجانب
النفسي.

وسوف يتم عرض مجموعة من المفاهيم للأنومية وفقاً
لآراء عدد من الباحثين المهتمين على مستوى المجتمع والفرد
وذلك من خلال الجدول التالي:

المستوى	الباحث والسنة	التعريف
المجتمع	Durkheim (1893)	"هي حالة من اللامعيارية النسبية أو عدم وجود قواعد أو هي حالة اضطراب النظام".
	Merton (1938)	"هي الفجوة الكبيرة بين التطلعات الثقافية والاجتماعية التي تسعى إليها الجماعات والأفراد في المجتمع في المجتمع والوسائل المشروعة لبلوغ تلك الأهداف".
	Cloward (1959)	" حالة تغير مستمر أو انتقال يحصل في مجتمع أو مجموعة عندما يتم مقاطعة المعايير الموجودة سابقا قبل ترسيخ المعايير الجديدة ".
	Coser(1964)	" شرط لحدوث الفوضى أو تجاهل القواعد والمبادئ التوجيهية للسلوك بحيث يخلق فراغا ".
	Mansfield(2004)	" كارثة تؤثر على الحياة اليومية المعتادة وعلى قواعد المجتمع لمدة وجيزة من الزمن على الأقل وتتأثر بالأحداث المفاجئة وعدم الإلمام بها ولا يمكن توقعها من أفراد المجتمع".
	Huschka & Mau (2005)	"عدم وجود قيم ومعايير إجتماعية واضحة فضلا عن الشعور بعدم وجود تنظيم اجتماعي".
	Parales- Quenza(2008)	"مفهوم يختص بعلم الاجتماع يشير إلى كل من أسباب وعواقب طريقة بنية المجتمع وإعادة هذه البنية".
	Maclaver (1950)	"انعدام الإحساس الفرد بوجود ارتباط مع مجتمعه".

"هي فك ارتباط الفرد مع المجتمع أو هي شعور الفرد بعدم وجود انتماء ذاتي تجاه المجتمع أو مجموعة معينة بحيث يؤدي الى عزلة الفرد عن المجتمع".	Srole (1956)	الفرد
"الحالة التي تختلط فيها على الأفراد القواعد الواضحة وغير الواضحة".	Orru (1987)	
"اتخاذ الأفراد قرارات قد تكون متناقضة مع القيم الاجتماعية السائدة التي ينتج عنها سلوك غير طبيعي".	Robert (2011)	
هي تفكك العلاقات الانسانية بين الأفراد ، والميل إلى العزلة الاجتماعية.	(بن صالح ، ٢٠٢٠)	

استناداً إلى ما تقدم ، يتضح أن الأنومية الاجتماعية تعبر عن حالة انعدام الهوية أو الغرض أو القيم أو الضمير لأي مجتمع أو فرد، وانتشار الأنومية الاجتماعية يؤدي إلى:

- انهيار المعايير والقيم التي تحكم الأفراد.

- تفكك النظام الاجتماعي.

- العزلة الاجتماعية.

- عدم انتماء الفرد للمجتمع .

- ظهور المشاكل الاجتماعية.

الأنومية التنظيمية Organizational Anomie :

إن السبب الرئيس الذي يؤدي إلي ظهور الأحداث الاجتماعية السلبية هو الأنومية، وبوصف المنظمات هي جزءاً لا يتجزأ من المجتمع فهي بذلك تتأثر به وتؤثر فيه؛ لذا يمكن أن يتكون في داخلها ما يعرف بالأنومية التنظيمية نتيجة لعوامل داخلية أو خارجية وبدرجات متفاوتة . وفي هذا الصدد يمكن القيام بدراستها من خلال مستويين رئيسيين ، وهي:

أ- الأنومية علي مستوى المنظمة ككل **Anomie at Organization Level**

ظهر الاهتمام بالأنومية علي مستوى المنظمات في سنة ١٩٩٤م من الباحثين Massner & Rosenfeld ، فقد أطلق تسمية الأنومية المؤسساتية Institutional Anomie Theory على نظريتهما، التي ارتكزت على ما قدمه Merton من أفكار (Bjerregaard & Cochran, 2008) قسم Messner & Rosenfeld المنظمات إلى نوعين، النوع الأول تسعى إلى تحقيق مكاسب مادية وأخرى تهدف إلى تكوين علاقة متبادلة مع المجتمع، وأن ارتفاع معدلات الجريمة مثل الغش والاحتيال في المجتمع يكون نتيجة الإفراط في التركيز من المؤسسات على

تحقيق مكاسب مادية مقابل انخفاض القيم (Polgar-Matthews,2015).

نتيجة لذلك ظهرت أسباب عدة يمكن أن تؤدي إلى الأنومية على مستوى المنظمة. ويرى Caprrentier-roy(2017) أن سبب الأنومية في المنظمة هو التباين بين البيئة الداخلية مع البيئة الخارجية.

وأكد (Lafler,2015) أن سبب ظهور الأنومية في المنظمة يرجع إلى التنافر ووجود بيئة داخلية أو خارجية غير منظمة، وتصورات الموظفين تجاه أهداف المنظمة غير واضحة نتيجة لعدم وجود خطاب متوازن من الإدارة العليا يمكن من خلاله للمنظمة أن تحدد الوسائل المناسبة للوصول للأهداف (Lafler, 2015)، وكذلك عدم التنسيق بين الأقسام والوحدات المختلفة، ويذكر (Johnson et al,2018) ضمن هذا المجال، أن هناك عوامل خارجية تؤدي إلى الأنومية، وهي التغيير المستمر للقوانين والقواعد التي تحكم سير عمل الشركات والضغوط التي تفرض على المنظمة من موظفين وعملاء ومنافسة، وغيرها وعوامل داخلية ترتبط بالثقافة التنظيمية مثل الالتزام طويل الأمد، واستخدام استراتيجيات عدوانية، والمرونة

الاستراتيجية. فضلاً عن ذلك يشير (Polgar-) Matthews,2015 إلى أن النظام الرأسمالي هو عامل أساسي لظهور الأنومية على مستوى المنظمة، نتيجة لسعي المنظمات إلى تحقيق المكاسب الاقتصادية بعيداً عن القيم والمعايير الأخلاقية.

كما أشار (Bame-Alder et al, 2011) إلى أن التطورات الاقتصادية عاملاً أساسياً في ظهور الأنومية في المنظمات بحيث تؤدي إلى الانحراف عن الضوابط والمعايير القانونية والأخلاقية، وتؤدي نتيجة لذلك على سبيل المثال إلى تهرب الشركات من دفع الضرائب.

يضيف (Zhao ,2017) إلى أن الأبحاث التي درست الأنومية على مستوى المنظمة ركزت على أنماط التكيف الإيجابي، إذ من الممكن للمنظمة التعامل مع الضغوط البيئية والتغيرات التي تحدث بطريقة مبتكرة، ويشجع ذلك المنظمة على زيادة هذا السلوك (السلوك الابتكاري) من خلال اختيار طرق ووسائل جديدة من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية .

ب- الأنومية على مستوى الموظفين **Anomie at Employees Level**

كانت المنظمات في العقود الماضية لا تعطي الاهتمام الكافي لفهم سلوك الموظفين في مكان العمل، ولا لمتطلبات الوظيفة من سلوك معين. لذا بدأت الدراسات الحديثة تولي اهتماما متزايدا لتفسير وتحليل سلوك الموظفين من أجل تعزيز السلوك الإيجابي والسيطرة على السلوك المنحرف. هذا الاهتمام ربما يرجع إلى الأدلة المتزايدة على تأثير سلوك الموظفين على الأداء الوظيفي بشكل عام، أو استخدامه كمؤشر لجودة وكفاءة الأداء (Zoghbi & Espino,2018). فالمنظمات التي تسجل معدلات عالية من الأنومية النفسية لموظفيها هي التي تفتقر إلى وجود قواعد تنظيمية ثابتة مستقرة ؛ إذ يؤدي ذلك إلى ارتفاع معدلات دوران الموظفين وانخفاض روحهم المعنوية التي ينتج عنها السلوك المنحرف، وهي بذلك تكون أكثر من غيرها عرضة للانحياز التنظيمي.

ويرى (Middleton,1963) في نظريته أن مستوى الأنومية التنظيمية تتأثر بالكثير من العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتحصيل العلمي ونوع الجنس والدخل والتسلسل الهرمي الوظيفي (Tsahuriduu,2018).و بشكل عام يتصف الموظفون المصابين بالأنومية النفسية بأنهم أكثر أنانية وجشعاً باتجاه إشباع حاجاتهم ، فهم غير مستقرين من الناحية

الاجتماعية، فقد أجمع الباحثين على أن الأنومية هي حالة غير مرغوب بها؛ لأنها تعرقل المبادئ التوجيهية وتساهم في عدم تحقيق رفاهية الموظفين ، فضلا عن أنها تؤدي إلى تجريدهم من المشاعر الإنسانية والعجز والتسليم للأمر الواقع.

وهناك تأثير متبادل للأنومية على مستوى المنظمة والفرد من موظفين وعملاء ؛ إذ أن الضرر على المستوى الجزئي ممكن أن ينتقل إلى المستوى الكلي والعكس صحيح (Tsahuridu,2018). وهو ما أكده Zoghbi & (Espino,2018) إذ أن الضرر النفسي الناتج عن الأنومية يمكن أن ينتقل إلى المنظمة.

ومن أجل وضع تعريف موحد وشامل للأنومية التنظيمية، كان لا بد من عرض مجموعة من التعاريف للأنومية التنظيمية بالاستناد إلى آراء عدد من الباحثين المهتمين بهذا المجال، وذلك على النحو التالي:

التعريف	الباحث والسنة	المستوي
" تلك المنظمات التي تفشل في تلبية الحد الأدنى من المعايير المعروفة والشائعة في مكان العمل ".	Hanson (1999)	
"الحالة التي تمثل غياب المبادئ	Johnson et al	

المعيارية الموجهة للسلوك".	(2011).	المنظمة
"شروط لعدم الاستقرار في المجتمعات أو الأفراد الناجم عن انهيار المعايير والقيم أو النقص في الأهداف والغايات".	Nazalan et al. (2012)	
" هي حالة انهيار القواعد أو عدم وضوحها في سياق ثقافة المنظمة الشاملة أو الثقافة الفرعية ".	Mansfield (2014)	
"شروط لعدم الاستقرار الاجتماعي وانهيار المعايير الاجتماعية والفوضى في المؤسسات بحيث يؤدي إلى الفصل بين الأهداف الاجتماعية والوسائل المتاحة لتحقيقها ".	Osco (2014)	
"نتيجة مباشرة لاستمرار ثقافة عدم الانضباط".	Lafler (2015)	
" الحالة التي تكون فيها المعايير الاجتماعية التي تنظم سلوك الموظفين قد انحرفت أو انهارت ولم تعد فاعلة ".	Farrell et al. (2016)	
"تشير إلى انخفاض السيطرة الاجتماعية ضد السلوك المنحرف	Ntayi et al . (2017)	

الذي يكون نتيجة تجاهل القواعد والمعايير والقيم التنظيمية".		
" شرط لتوفير ظروف من اللامعيارية وإخلال التوازن الاجتماعي الذي يمهد الطريق للسلوك المنحرف".	Saini & Krush (2018,)	
" حالة تراكمية تمتاز بغياب الأدلة المعيارية التي تقيد السلوك في نطاق الحدود القانونية والأخلاقية".	Martin et al . (2019)	
"تشير إلى هدم الاستقرار الناتج عن التآكل أو التحلي عن القواعد الأخلاقية".	Bane–Aldred et al .(2011)	الموظف
"عدم إيمان الموظف بأنه قادر على صناعة واختيار واختبار القواعد".	Hampden– Turner (2016)	
"تصريح لاستخدام الموظفين لوسائل غير أخلاقية لتحقيق مجموعة من الأهداف ، نتيجة الضغط من المنظمة لتحقيق أهداف اقتصادية صعبة المنال".	Tsahuridu (2018)	

استناداً إلى التعاريف السابقة يتضح أن الأنومية التنظيمية سواء كانت على مستوى المنظمة أو الموظف تؤدي إلى ما يأتي:

- ١- حدوث كارثة تطل مختلف المستويات التنظيمية.
 - ٢- زيادة معدلات الصراع في المنظمة.
 - ٣- إثارة الفوضى والإحباط التنظيمي.
 - ٤- تنامي السلوك المنحرف.
 - ٥- ضعف الإيمان بالمعايير الأخلاقية والقيم مشتركة .
- بناءً على ما سبق، يمكن أن تُعرف الأنومية التنظيمية بصورة شاملة بأنها حالة من اللامعيارية وانعدام القيم التنظيمية والتهكم التنظيمي، التي تحدث نتيجة مجموعة من المؤثرات الداخلية والخارجية مسببة سلوك عمل عكسي على مستوى المنظمة أو الموظف.

سلوك العاملين التنظيمي:

أ. مفهوم سلوك العاملين التنظيمي:

تتعدد مفاهيم سلوك العاملين التنظيمي كما يلي:

"هو علم يهتم بشكل مباشر بدراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات من حيث فهمه وتفسيره، والتنبؤ به، والتحكم فيه." (محمد، ٢٠١٥)

"هو المحاولة الشاملة لفهم سلوك العاملين في المنظمة أو المنشأة سواء كانوا أفراداً أو جماعات صغيرة أو أفراداً كثيرين كوحدة شاملة ومتكاملة، وكذلك تفاعل المنظمة مع بيئتها والمؤثرات والعوامل السياسية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والثقافية والحضارية ومع سلوك العاملين بها، وما يحملونه من مشاعر واتجاهات ومواقف ودوافع وتوقعات وجهود وقدرات، بمعنى أدق ومختصر يكون سلوك العاملين التنظيمي نتاجاً لتفاعل المتغيرات الإنسانية (سلوك الإنسان) مع المتغيرات التنظيمية (سلوك المنظمة أو مكان العمل والعوامل المؤثرة الأخرى)". (حماد، ٢٠١٧)

من خلال التعريفات السابقة يتضح أن سلوك العاملين التنظيمي هو مجال يهتم بمعرفة كل جوانب السلوك الإنساني في المنظمات، وذلك من خلال الدراسة النظامية للفرد، والجماعة، والعمليات التنظيمية، ودراسة المنظمة ذاتها، وأن الهدف الأساسي لهذه المعرفة هو زيادة الفعالية التنظيمية، وزيادة

الإنتاجية ورفاهية الفرد من خلال أساليب الاتصال والتحفيز
وأساليب القيادة المختلفة الموجودة داخل العمل.

ب. أهمية سلوك العاملين التنظيمي:

أدى الدور المهم الذى تلعبه المنظمات والمتمثل فيما
تقدمه من سلع وخدمات إلى أهمية دراسة وفهم سلوك الأفراد
الذين يمثلون أهم عنصر من عناصر التنظيم؛ لذا تتضح أهمية
سلوك العاملين التنظيمي في النقاط الآتية (حلاق ، ٢٠٢٠):

١. يُعد الإنسان أهم حلقة وعنصر في التنظيم، ويؤثر سلوكه
داخل المنظمة على كفاءة التنظيم ككل ؛ لذا من مصلحة الإدارة
أن تعرف لماذا ومتى وكيف يتصرف هذا العنصر الإنتاجي .
٢. النظرة التقليدية للفرد على أنه كائن اقتصادي ، وأن الإدارة
لا بد أن تعتمد على الأنظمة والقوانين واللوائح الرسمية والحوافز
المادية فقط لتوجيه سلوك الإنسان لم تثبت صحتها ، فالمنظمة
عبارة عن نظام مفتوح يتكون من العديد من العناصر بما في ذلك
الإنسان ، وهي في حالة تفاعل مستمر تؤثر وتتأثر ببعضها بعضاً

داخليا ومع بيئتها الخارجية ،هذه التفاعلات تؤثر بالسلب أو بالإيجاب في سلوك العنصر البشري .

٣.فهم سلوك العاملين يُسهّل من مهام القيادة ، فالقيادة الناجحة تتمثل في القدرة على التأثير ؛ لذلك فالمهتمين بالجانب السلوكي يعملون دائماً على تحديد النمط القيادي الأكثر تأثير على سلوكيات المرؤوسين .(بطاهر ، ٢٠١٩)

٤. توجد علاقة إيجابية بين بيئة العمل الداخلية المادية والمعنوية وإنتاجية العامل ، فالإدارة مسؤولة في هذه الحالة عن معرفة العوامل البيئية التي تؤثر إيجاباً على سلوك العامل وبالتالي على أدائه وإنتاجيته.

٥.فهم سلوك العاملين التنظيمي يعمل على احتواء جميع التفاعلات المتبادلة بين مستويات التنظيم المختلفة ، وما تتضمنه من صراعات ونزاعات تنعكس على سلوكيات العاملين في المنظمة، ولابد من القيايين من استثمار هذه الظاهرة وتوجيهها التوجيه السليم بما يخدم مصلحة التنظيم، ولا يعيق تحقيق أهدافه .(الكسر ، ٢٠٢٠)

مما سبق يتضح مدى أهمية سلوك العاملين التنظيمي، فهو يركز على فهم وتوجيه سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري

، والذي يُعد أهم عناصر الإنتاج في المنظمة ، ونجاح المنظمة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري وتحسين أدائه ، وبجانب هذه الأهمية ، فإن إدارة السلوك الإنساني صعبة، وتحتاج لمزيد من الدراسة والتخطيط.

ج. محددات سلوك العاملين:

يوجد مستويين من المحددات والضوابط التي تؤثر على سلوك العاملين التنظيمي ، فالمستوى الأول يعتني بقياس السلوك الفردي للعامل في جوانبه النفسية ، أما المستوى الثاني فيهتم بقياس السلوك الجماعي للعاملين داخل المنظمة في جوانبه الاجتماعية. (الزهيري، ٢٠١٩)

المحددات النفسية لسلوك العاملين التنظيمي:

هي عبارة عن تلك المتغيرات أو العناصر التي تؤثر بالدرجة الأولى على السلوك الفردي للعامل داخل المنظمة، والتي يجب دراستها لفهم هذا السلوك والتنبؤ به وتوجيهه، وهذه المحددات النفسية تشمل:

١. التعلم :

يُعد أحد المقاييس والمعايير السيكولوجية التي تؤخذ كمحك ومحدد لقياس السلوكيات التنظيمية للعاملين بمختلف

المنظمات ، والذي من خلاله يتمكن المديرين والعاملين من معرفة كيف يكتسب العاملون سلوكهم ، وكيف يمكن تقوية أو إضعاف أنماط معينة من السلوك (ديري ، ٢٠١٦)

٢. الإدراك :

الإدراك هو أحد المقاييس والمعايير السيكولوجية التي تُعدّ محددًا لقياس سلوك العاملين والموظفين بمختلف المنظمات ، فالسلوك يتوقف على مقدرة الفرد الجسمانية والذهنية ومستوى المهارة والاتجاهات والقيم الدينية . (حلاق ، ٢٠٢٠)

٣. الشخصية:

إن نقطة البداية لدراسة سلوك الفرد هو تحليل الشخصية الإنسانية ، فالشخصية هي أحد المقاييس والمعايير السيكولوجية التي تؤخذ كمحكاً ومحددًا لقياس السلوكيات للعاملين والموظفين بمختلف المنظمات، وهو موضوع يساعد المديرين والعاملين على فهم كيف أن المكونات والخصائص الشخصية لها تأثير على سلوك الأفراد داخل أعمالهم، وهو مفهوم ضروري لتمكين المدير من توجيه المرؤوسين للأداء السليم، ولمعرفة شخصية الفرد أهمية بالقدر الذي يتيح للمدير معرفة سلوك الفرد في مواقف

عملية محددة والتنبؤ ، وتعتبر من أهم العناصر التي تتيح فهم
السلوك الإنساني .(حلاق ، ٢٠٢٠)

٤. الاتجاهات:

"هي أحد المحددات والمقاييس النفسية التي تفسر وتتحكم
في بناء وتشكيل سلوك العاملين داخل المنظمات والمؤسسات". ()
المغربي ، ٢٠١٨)

المحددات الاجتماعية لسلوك العاملين التنظيمي:

تتضح المحددات الاجتماعية لسلوك العاملين داخل
المنظمة من خلال الجماعات، والقيادة، والاتصال، والثقافة
التنظيمية التي تسود المنظمة، وفيما يلي شرح مفصل لكل
عنصر:

١.الجماعات:

أ. تحديد مفهوم الجماعة:

يمكن تعريف الجماعة بأنها: "وحدة اجتماعية ذات إرادة
وقدرات ذاتية تتكون من عدد من الأفراد بينهم علاقة وينتظمون
حول اهتمامات واحدة أو مصالح مشتركة، ويتفاعلون بناءً على
قواعد وقيم ومعايير خاصة تنظم سلوك أفرادها، ويشعرون بأن

بينهم ترابط وتماسك عن طريق وجود الجماعة." (المغربي ،
٢٠١٦)

٢. القيادة:

تعرف القيادة على أنها " عملية تفاعل متبادل بين قائد
ومجموعة من الناس في موقف معين، يترتب عليه تحديد أهداف
مشتركة ثم القيام بالإجراءات الفعالة بشكل جماعي غير قهري
لتحقيق هذه الأهداف" (أبو النصر، ٢٠١٥)

٣. الاتصال:

يُعد الاتصال "انتقال المعلومات من مصدر المعلومات إلى
مستلم المعلومات ، فهو عملية تفاعل حيوية بين شخصين أو أكثر
". (الخضرا ، ٢٠١٦)

كذلك يُعرف على أنه " نقل الأفكار والمنبهات
والمعلومات عن طريق تفاعل بين المرسل والمستقبل والرسالة،
كما أنه يتم ضمن محددات اجتماعية معينة". (الموسوي ، ٢٠١٧)
أما الاتصال على المستوى التنظيمي : " فهو تلك العملية
التي يضع فيها المدير نظاماً للمعلومات وتزويدها ، ونقل المعاني
لعدد كبير من أفراد المنظمة وللأشخاص ذوي العلاقة خارج
المنظمة" (بن عبداللطيف ، ٢٠١٥)

٤- الثقافة التنظيمية:

أولاً: مفهوم الثقافة التنظيمية:

تُعكس الثقافة مجموعة القيم والمعتقدات والعادات والتقاليد والأفكار التي يؤمن بها مجموعة من الأفراد، وبذلك هي مزيج من مجموعة مكتسبة، سواء كانت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة نتيجة التفاعل والاحتكاك بين الأفراد. (بركات، ٢٠١٥)

كذلك هي: "الافتراضات الشائعة والمعتقدات الأساسية التي يتم تطويرها عن طريق المنظمة بمرور الوقت، وهي واحدة من المكونات الأساسية للمنظمة." (جاد الرب، ٢٠١٥)

يتضح مما سبق أن الثقافة التنظيمية تشير إلى منظومة المعاني، والرموز، والمعتقدات، والطقوس، والممارسات التي تتطور وتستقر مع مرور الزمن فيصبح سمه خاصة للتنظيم، حيث تحقق فهماً عاماً بين أعضاء التنظيم الواحد حول خصائص التنظيم والسلوك المتوقع من الأعضاء.

ثانياً- أهمية الثقافة التنظيمية:

أصبحت الثقافة التنظيمية جانباً مقبولاً وذا أولوية في كثير من المنظمات ولدى كثير من المديرين، فالكثير من المديرين

يعتبرون الثقافة كأصل هام، ويمكن تلخيص أهمية الثقافة التنظيمية في النقاط التالية: (الرزاق، ٢٠١٩)

أ- الثقافة التنظيمية بمثابة دليل للإدارة والموارد البشرية، تشكل لهم نماذج السلوك والعلاقات التي يجب إتباعها والاسترشاد بها فهي إطار فكري يوجه أعضاء المنظمة الواحدة وينظم أعمالهم، وعلاقاتهم؛

ب- تعبر الثقافة التنظيمية عن الملامح المميزة للمنظمة عن غيرها من المنظمات، وهي كذلك مصدر فخر واعتزاز للموظفين بها، وخاصة إذا كانت تؤكد قيماً معينة، مثل الابتكار، والتميز، والريادة، والتغلب على المنافسين؛

ج- الثقافة التنظيمية القوية تعتبر عنصراً فعالاً ومؤيداً للإدارة ومساعداً لها على تحقيق أهدافها وطموحاتها، كما تسهل مهمة الإدارة، وقادة الفرق، فلا يلجئون إلى الإجراءات الرسمية أو الصارمة لتأكيد السلوك المطلوب؛

- د- تعتبر الثقافة التنظيمية القوية ميزة تنافسية للمنظمة إذا كانت تؤكد على سلوكيات أخلاقية كالتفاني في العمل، وخدمة العميل؛
- هـ- تعتبر الثقافة التنظيمية عاملاً هاماً في جذب الموارد البشرية الملائمة، فالمنظمات الرائدة تجذب الموظفين الطموحين، والمنظمات التي تبني قيم الابتكار والتفوق تستهوى الموظفين المبدعين، والمنظمات التي تكافئ التميز والتطوير ينضم إليها الموظفون المجتهدون؛
- و- تعتبر الثقافة التنظيمية عنصراً هاماً يؤثر على قابلية المنظمة للتغيير وقدرتها على مواكبة التطورات الجارية من حولها؛
- ز- الثقافة التنظيمية كأى عنصر آخر من عناصر المنظمة تحتاج إلى مجهودات واعية تغذيها وتقويها، وتضمن لها الاستقرار النسبي ورسوخها في أذهان الموظفين وإتباعهم لتعليماتها والذي ينعكس جلياً على سلوكهم وعلاقاتهم. (خرموش ، ٢٠٢١)

ثالثاً: خصائص الثقافة التنظيمية:

يجب إدراك أنه لا توجد منظمة ثقافتها مشابهة لثقافة منظمة أخرى حتى لو كانت تعمل في نفس القطاع، وفيما يلي عرض موجز لأهم خصائص الثقافة التنظيمية لأي منظمة (الجناعي ، ٢٠٢١):

أ- الانتظام في السلوك والتقيد به: نتيجة التفاعل بين أفراد المنظمة فإنهم يستخدمون لغة ومصطلحات وعبارات وطقوس مشتركة ذات علاقة بالسلوك من حيث الاحترام والتصرف.

ب- المعايير: هناك معايير سلوكية فيما يتعلق بحجم العمل الواجب إنجازه (مثلاً: لا تعمل كثيراً جداً، ولا قليلاً جداً).

ج- القيم المتحكّمة: توجد قيم أساسية تتبناها المنظمة ويتوقع من كل عضو فيها الالتزام بها.

د- الفلسفة: لكل منظمة سياساتها الخاصة في معاملة العاملين بها والعملاء.

هـ- القواعد _____ د: عبارة
عن تعليمات تصدر عن المنظمة وتختلف في شدتها
من منظمة إلى أخرى، والفرد يعمل في المنظمة وفقاً
للقواعد المرسومة له.

و- المناخ التنظيمي: عبارة عن مجموعة من
الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للمنظمة التي
يعمل الأفراد ضمنها، فتؤثر على قيمهم واتجاهاتهم
وإدراكهم، وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من
الاستقرار والثبات النسبي.

أنواع الثقافة التنظيمية:

يُميز الفكر الإداري المعاصر بين نوعين من الثقافة التنظيمية
هما (سيد، ٢٠٢٠):

أ- الثقافة القوية: هي التي يهتم فيها المديرون والقادة
بالعملاء وأصحاب الأسهم وبالموظفين اهتماماً
ملحوظاً.

ب- الثقافة الضعيفة: فهي التي لا يهتم فيها المديرون إلا بأنفسهم أو بالعمل المباشر أو بالتكنولوجيا، ويعطون اهتماماً قليلاً بالناس والعملاء والملاك والموظفين. (منصور، ٢٠٢١)

ج- وإلى جانب هذا التقسيم العام للثقافة يوجد عدة أنماط من الثقافة باعتبار الطابع العام لها على النحو التالي:

أ- الثقافة البيروقراطية: في هذا النوع يتم تحديد المسؤوليات والسلطات، فيكون العمل منظماً، ويتم التنسيق بين الوحدات وتسلسل السلطة بشكل هرمي وتقوم على التحكم والالتزام. (بن خليف، ٢٠٢١)

ب- ثقافة القوة: وهي قريبة من نمط الثقافة الأول، ومن أهم سمات هذا النوع من الثقافة النظام والاستقرار، حيث أن القيادة عادلة وتوحد الجهود خلف القائد، كما يقوم القائد بحماية التابعين المخلصين، بالإضافة لذلك يتم تحفيز الأفراد عن طريق أسلوب الثواب والعقاب. (بن كبحول، ٢٠٢١)

- ج- الثقافة الإبداعية: هي الثقافة التي تقوم بتوفير بيئة العمل المشجعة والمساعدة على الإبداع، ويتصف أفرادها بالجرأة والمخاطرة في اتخاذ القرارات ومواجهة التحديات.
- د- الثقافة المساندة: من أهم سمات هذا النوع أن الإدارة تعامل العاملين معها بصفتهم الإنسانية وليس باعتبارهم آلات.
- هـ- ثقافة العمليات: ينحصر اهتمام ثقافة العمليات في طريقة انجاز العمل وليس النتائج التي تتحقق، فينتشر الحذر والحيطه بين الأفراد. (حطاب، ٢٠٢١)
- و- ثقافة المهمه: تركز هذه الثقافة على تحقيق الأهداف وإنجاز العمل، وتهتم بالنتائج، وتحاول استخدام الموارد بطريقة مثالية من أجل تحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف.
- ز- ثقافة الانجاز: تقترب سماتها من سمات النوع السابق من الثقافة، حيث يتم التركيز على الأهداف، إذ

للعاملين التزام مشترك وحماس قوي للوصول إلى الأهداف. (خرموش، ٢٠٢١)

ح- ثقافة الدور: ينصب تركيزها على نوع التخصيص الوظيفي، وبالتالي الأدوار الوظيفية أكثر من الفرد وتهتم بالقواعد والأنظمة. (العتيبي، ٢٠٢٠)

يتضح مما سبق أن الثقافة التنظيمية هي الإطار الذي يحدد سلوك الأفراد داخل المنظمة كونها تمثل المفاهيم، والقيم، والمعتقدات، والتوقعات، والاتجاهات، والمعايير التي تربط بين أجزاء المنظمة في نسق واحد، والمشاركة بين العاملين، وتبرز أهمية الثقافة التنظيمية كونها تعطي للفرد الفرصة للوصول إلى الشعور بالهوية التنظيمية، وتدعم وحدته النفسية، وتجعل سلوكه ينسجم والأهداف العامة للمنظمة.

العوامل المؤثرة على سلوك العاملين:

إن سلوك العاملين التنظيمي هو مجال متجدد وبه كثير من المبادئ العلمية الهامة، والتي تساعد في فهم سلوك الأفراد داخل منظمات العمل، وتوجد مجموعة من المتغيرات المؤثرة في سلوك العاملين ومنها (ضغوط العمل - الحوافز - القيادة

الإدارية - الصراع التنظيمي - العلاقات الإنسانية - المناخ
التنظيمي).

الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
جدول رقم (١) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات
الديموغرافية

المتغير	الوجه	التكرارات	%
النوع	ذكر	234	58.5
	أنثي	166	41.5
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ عاماً	53	13.3
	٣٠ لأقل من ٤٠ عاماً	242	60.5
	٤٠ لأقل من ٥٠ عاماً	51	12.8
	٥٠ عاماً فأكثر	54	13.5
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	70	17.5
	من ٥-١٠ سنوات	257	64.3
	أكثر من ١٠ سنوات	73	18.3
المؤهل العلمي	بكالوريوس	173	43.3
	دبلومة	212	53.0
	ماجستير	9	2.3
	دكتوراة	6	1.5
الحالة الاجتماعية	أعزب	94	23.5
	متزوج	289	72.3
	مطلق	11	2.8
	أرمل	6	1.5
الإجمالي		400	100.0

يوضح جدول رقم (١) توزيع العينة بحسب المتغيرات الديموجرافية، فبالنسبة لمتغير النوع يتضح انه نحو ٥٩% من افراد العينة من الذكور، ونحو ٤١% من افراد العينة من الاناث، وبالنسبة لمتغير العمر نجد أنه نحو ١٣% منهم أقل من ٣٠ سنة، ونحو ٦١% منهم من ٣٠ ل ٤٠ سنة، وبالنسبة لمتغير سنوات الخبرة نجد أنه نحو ١٨% منهم أقل من ٥ سنوات، ونحو ٦٤% منهم من ٥ ل ١٠ سنة، وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي نجد انه نحو ٤٣% في مرحلة البكالوريوس، ونحو ٥٣% في مرحلة الدبلومة، وبالنسبة لمستوي الحالة الاجتماعية فنجد انه نحو ٢٤% من العزاب، ونحو ٧٢% من المتزوجين.

حساب ثبات أداة الدراسة:

سوف يتم التحقق من ثبات أداة البحث من خلال طريقة ألفا كرونباخ: للتحقق من ثبات الاستبانة، سوف يتم تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية، وسوف يتم حساب قيمة معامل ألفا كرونباخ، وذلك بالنسبة للاستبانة ولكل مجال من مجالاتها.

جدول (٢) معاملات ثبات أداة الدراسة

عدد العبارات	ثبات المحور	المحور
٩	0.٨٢٣	الانومية التنظيمية
١٣	0.٧٧٢	سلوك العاملين

٦	٠.٨٤٤	تأثير الأنومية التنظيمية على سلوك العاملين
28	٠.٩٢٠	الثبات العام

يتضح من الجدول رقم (٢) أن معامل الثبات العام للاستبيان بلغ نحو ٠.٩٢٠، وبلغ معامل ثبات المحور الاول (الأنومية التنظيمية) نحو ٠.٩١٧، فيما تراوح ثبات المحور الثاني (سلوك العاملين) نحو ٠.٧٧٢، فيما تراوح ثبات المحور الثالث (تأثير الأنومية التنظيمية على سلوك العاملين) نحو ٠.٨٤٤، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة بحسب مقياس نانلي والذي اعتمد ٠.٧٠ كحد أدنى للثبات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل استخلاص النتائج من بيانات البحث الميداني، وكذلك لتحقيق أهداف البحث، واستخدمت الباحثة برنامج SPSS version ٢٦ في تحليل البيانات وقامت باستخدام الأساليب التالية:

• اختبار صدق وثبات الاستبيان.

يشير مفهوم الصدق إلى أن أسئلة الاستبيان تكون واضحة ومفهومة للمشاركين ، أي أن صدق الاستبيان يعني قدرته على قياس الأهداف التي وضع لقياسها.

• بعض الإحصاءات الوصفية:

قد تم الاعتماد على النسب والتكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري للتعرف على وصف خصائص أفراد العينة الشخصية وقد تم الاستعانة ببعض الرسوم البيانية.

• معادلة المدى:

تم اختيار مقياس ليكارت الخماسي والثلاثي والذي يشير الى مدى موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات المحاور الرئيسية للدراسة.

• الارتباط الخطى البسيط (بيرسون):

يستخدم لقياس الارتباط بين متغيرين كميّين ويعكس هذا المحور درجة أو قوة العلاقة بين المتغيرين واتجاه هذه العلاقة. وتتحصر قيمة معامل الارتباط (بيرسون) بين $+1$ ، -1 .

• نموذج الانحدار الخطى البسيط

يستخدم لقياس اثر المتغيرات المستقل علي المتغير التابع.

• نموذج الانحدار الخطي المتعدد

يستخدم لقياس اثر المتغيرات المستقل علي المتغير التابع.

مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

سيتم في هذا الجزء التعرف على نتائج الدراسة الميدانية، وقد تم إعداد أداة البحث الاستبانة لتحقيق هذه الأهداف وتم تطبيقها على أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج على النحو التالي:

١- استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الأول " الانومية

التنظيمية"

جدول (١) استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الأول "

الانومية التنظيمية"

رقم العبارة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	هل تمارس الشركة عليك ضغوط لإنجاز الأعمال؟	3.95	0.223	2	مرتفعة
2	هل تلاحظ أثناء العمل أن أحد زملائك قد يلجأ لكسر قواعد العمل لتحقيق	4.79	0.596	1	مرتفعة

				مصالحته الشخصية؟	
مرتفعة	3	0.322	3.88	هل تعتقد أن العاملون لا يضعوا في أولوياتهم نجاح الشركة وتحسين خدماتها؟	3
مرتفعة جداً	1	0.38	4.21	البعد الأول: اللامعيارية التنظيمية	
مرتفعة	1	0.319	3.89	تعارض العمل مع ميولك واتجاهاتك.	1
مرتفعة	2	0.131	3.02	عدم اهتمامك بحل المشكلات بطريقة سريعة.	2
مرتفعة	3	0.148	3.02	لا يوجد تعاون واضح بينك وبين زملائك في الشركة.	3
مرتفعة جداً	3	0.20	3.31	البعد الثاني: انعدام القيم التنظيمية	
مرتفعة	1	0.615	4.77	لا تسمح الشركة بإبداء رأيك في التخطيط المستقبلي للشركة.	1
مرتفعة	2	1.489	3.96	لا تتهاون الشركة في أي أخطاء تسببها أثناء عملك.	2
مرتفعة	3	0.202	3.04	لا توجد ثقة بينك وبين زملائك داخل العمل.	3

مرتفعة	2	0.77	3.93	البعد الثالث: التهكم التنظيمي
مرتفعة		0.45	3.81	المحور الأول: الأنومية التنظيمية

يتضح من نتائج جدول رقم (1) التوزيع النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الأول (الأنومية التنظيمية) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (3.81) ويعنى ذلك درجة موافقة (مرتفعة) على البعد ككل، أي يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات المحور الأول (الأنومية التنظيمية) ونلاحظ انخفاض الانحرافات المعيارية لعبارات البعد مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابي.

وقد جاء في المركز الأول البعد الأول "اللامعيارية التنظيمية" وذلك بمتوسط حسابي (٤.٢١)، ودرجة موافقة مرتفعة جداً علي البعد، وقد جاء في المركز الثاني البعد الثالث "التهكم التنظيمي" وذلك بمتوسط حسابي (٣.٩٣)، ودرجة موافقة مرتفعة علي البعد، وقد جاء في المركز الثالث البعد الثاني "انعدام القيم التنظيمية" وذلك بمتوسط حسابي (٣.٣١)، ودرجة موافقة مرتفعة علي البعد.

٢- استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الثاني " الأنومية التنظيمية"

جدول (٢) استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور
الثاني "سلوك العاملين"

رقم العبارة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	هل تحصل من الشركة على حوافز ومكافآت عادلة؟	2.25	0.66	1	منخفضة
2	تقوم الشركة بمنحك حوافز معنوية لتشجيعك على أداء العمل؟	3.12	0.33	3	متوسطة
3	هل تلاحظ أن الشركة تقوم بترقية العاملين وفقاً لمعيار الأداء؟	2.24	0.65	2	منخفضة
4	هل تعتقد أن الشركة تشجع العاملين علي الأفكار الإبداعية والإبتكارية؟	3.11	0.32	4	متوسطة
	البعد الأول: الدافعية التنظيمية	2.68	0.49	2	متوسطة
1	هل تشعر بالانتماء للشركة؟	3.12	0.32	2	متوسطة
2	تقدر الشركة	2.24	0.64	1	منخفضة

**الأنومية التنظيمية وتأثيرها في سلوك العاملين بشركات السياحة
بمحافظة الإسكندرية**

				أفكارك التي تحسن من الخدمات المقدمة؟	
متوسطة	3	0.32	3.11	هل تحرص على تحسين صورة الشركة أمام العملاء؟	3
متوسطة	1	0.43	2.82	البعد الثاني: المواطنة التنظيمية	
منخفضة	1	0.65	2.25	هل تحرص أنت وزملائك للحفاظ على ممتلكات الشركة؟	1
منخفضة	2	0.64	2.24	هل تهتم بإنجاز المهام بسرعة كبيرة ودقة عالية؟	2
منخفضة	3	0.64	2.23	هل تحرص على عدم الغياب عن العمل؟	3
منخفضة	4	0.64	2.24	البعد الثالث: الالتزام التنظيمي	
منخفضة	2	0.64	2.24	هل يتناسب الراتب الذي تتقاضاه مع مهام العمل؟	1
منخفضة جداً	1	0.15	4.12	إذا توافرت لديك فرصة عمل بشركة أخرى هل	2

				توافق؟	
منخفضة	3	0.98	1.37	هل تلاحظ حرص الشركة على حل المشكلات الخاصة بالعاملين؟	3
منخفضة	3	0.59	2.58	البعد الرابع: الرضا التنظيمي	
منخفضة		0.54	2.58	المحور الثاني: سلوك العاملين	

يتضح من نتائج جدول رقم (٢) التوزيع النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثاني (مجال تمكين المرأة) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (2.58) ويعنى ذلك درجة موافقة (منخفضة) على البعد ككل، أي يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات المحور الثاني (سلوك العاملين) ونلاحظ انخفاض الانحرافات المعيارية لعبارات البعد مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابي.

وقد جاء في المركز الأول البعد الثاني " المواطنة التنظيمية" وذلك بمتوسط حسابي (٢.٨٢)، ودرجة موافقة مرتفعة علي البعد، وقد جاء في المركز الثاني البعد الاول "الدافعية التنظيمية" وذلك بمتوسط حسابي (٢.٦٨)، ودرجة موافقة عالية علي البعد، وقد جاء في المركز الثالث البعد الرابع "الرضا التنظيمي" وذلك

بمتوسط حسابي (٢.٥٨)، ودرجة موافقة مرتفعة علي البعد، وقد جاء في المركز الرابع البعد الثالث " الالتزام التنظيمي " وذلك بمتوسط حسابي (٢.٢٤)، ودرجة موافقة مرتفعة علي البعد.

٣- استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الثاني " الانومية التنظيمية "

جدول (٣) استجابات أفراد العينة المتعلقة بالمحور الثاني "سلوك العاملين"

رقم العبارة	العبارة	الوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تؤدي ضغوط العمل إلى عدم رغبتك في إتمام العمل؟	3.89	0.83	6	مرتفعة
2	هل تعتقد أن عدم اهتمام الشركة بأراء العاملين قد يؤدي إلى الحد من التفكير الإيجابي؟	3.90	0.84	5	مرتفعة
3	في حالة عدم التعاون بينك وبين زملائك قد يؤدي إلى تفاقم مشكلات العمل؟	3.96	0.86	4	مرتفعة
4	في حالة اهتمام الشركة بإنجاز الأعمال على حسب راحتك قد يؤدي لزيادة معدل الغياب لديك؟	4.02	0.86	1	مرتفعة
5	خفض معدلات الرواتب لك ولزملائك داخل العمل قد يؤدي للبحث عن وظيفة أخرى؟	3.99	0.90	2	مرتفعة
6	هل تلاحظ أن قلة الحوافز والمكافآت داخل الشركة تؤدي إلى فقدان الكفاءات المتميزة؟	3.98	0.82	3	مرتفعة
	المحور الثالث: تأثير الأنومية التنظيمية على سلوك العاملين	3.96	0.55		مرتفعة

يتضح من نتائج جدول رقم (٣) التوزيع النسبي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات المحور الثالث (تأثير الانومية التنظيمية على سلوك العاملين) ونجد أن المتوسط الكلي للمحور (٣.٩٦) ويعنى ذلك درجة موافقة (مرتفعة) على البعد ككل، أي يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات المحور الثالث (تأثير الانومية التنظيمية على سلوك العاملين) ونلاحظ انخفاض الانحرافات المعيارية لعبارات البعد مما يدل على تمركز الاجابات حول وسطها الحسابي.

ثانياً: نتائج فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية للانومية التنظيمية علي سلوك العاملين، ونعرض فيما يلي مصفوفة الارتباط بين المتغيرات وبعضها البعض للتأكد من صحة تطبيق نموذج الانحدار.

جدول (٤) يبين معامل ارتباط بيرسون

سلوك العاملين	الانومية التنظيمية		
.454**	1	قيمة معامل ارتباط بيرسون	الانومية التنظيمية
0.002		الدلالة الإحصائية	

396	400	العدد	
1	.154**	قيمة معامل ارتباط بيرسون	سلوك العاملين
	0.002	الدلالة الإحصائية	
396	396	العدد	

يتضح من الجدول قيم الارتباط للانومترية التنظيمية علي سلوك العاملين، حيث جاءت النتائج لتدل علي وجود علاقة ارتباط طردي بين الانومترية التنظيمية وسلوك العاملين، حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون نحو ٠.٤٥٤، وذلك عند مستوي دلالة إحصائية ٠.٠٠٠٠ أي أقل من ٠.٠٠٠٥.

ونعرض فيما يلي نتائج الفرضية الرئيسية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط كما يلي:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية

للانومترية التنظيمية علي سلوك العاملين.

جدول (٥) وصف النموذج

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الانحراف المعياري لخطأ المقدرات
1	.454a	0.206	0.220	0.686
المقدرات: (الثابت)، الانومترية التنظيمية				

يوضح لنا الجدول (٥) توصيف للنموذج والذي من خلاله نتعرف على قيمة معامل ارتباط بيرسون وهي تساوى (٠.٤٥٤) مما يدل على انه يوجد ارتباط طردي بين الانومية التنظيمية وسلوك العاملين، ونجد أيضاً ان معامل التحديد والذي يوضح لنا قدرة النموذج على تفسير التغير في المتغير التابع ونجد أن قيمة معامل التحديد عالية وتساوى (٠.٢٠) وتعنى ذلك ان النموذج قد نجح في تفسير ما يقرب من ٢٠% من قيم المتغير التابع.

جدول (٦) تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربع	قيمة (ف)	الدلالة الاحصائية
1	الانحدار	1	4.5398	9.633	.002b
	البواقي	394	0.4713		
	الإجمالي	395	190.22		
المتغير التابع: سلوك العاملين					
المتغير المستقل: الانومية التنظيمية					

الفرضية الصفرية H0: النموذج غير دال إحصائياً.

الفرضية البديلة H1: النموذج دال إحصائياً.

يوضح لنا جدول رقم (٦) تحليل التباين مدى معنوية

نموذج الانحدار الخطى البسيط ونجد أن قيمة الدلالة الإحصائية

Sig تساوى (0.0002) وهى أقل من (0.05) ويعنى ذلك اننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل مما يعنى ذلك معنوية النموذج، أي انه يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية للانومية التنظيمية وسلوك العاملين.

جدول (٧) المعاملات

الدلالة الاحصائية	قيمة (ت)	المعاملات		
0.780	0.279	0.287	الثابت	1
0.002	3.104	0.840	الانومية التنظيمية	
المتغير التابع: سلوك العاملين				

يوضح لنا جدول (٧) المعاملات الخاصة بالمتغير المستقل والتي يتضح أنها معنوية أي أن المتغير المستقل (الانومية التنظيمية) له تأثير ذات دلالة إحصائية على المتغير التابع (سلوك العاملين) وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية Sig أقل من (0.0009)، ونجد أن قيمة المعامل للمتغير المستقل (الانومية التنظيمية) هي (0.840)، أي أنه كلما زادت درجة المتغير المستقل (الانومية التنظيمية) درجة واحدة ستزداد درجة المتغير التابع (سلوك العاملين) بمقدار (0.840) درجة، وهذا يعنى انه كلما زاد أثر الانومية التنظيمية درجة واحدة، فإنه سيزداد سلوك العاملين بمقدار ٨٤%.

ملخص نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة الي عدد من النتائج الهامة ومنها ما يلي:
بالنسبة للمتغيرات الديموجرافية، يتضح انه نحو ٥٩% من افراد العينة من الذكور، ونحو ٤١% من افراد العينة من الاناث، ونجد أنه نحو ١٣% منهم أقل من ٣٠ سنة، ونحو ٦١% منهم من ٣٠ ل ٤٠ سنة، ونجد أنه نحو ١٨% منهم أقل من ٥ سنوات، ونحو ٦٤% منهم من ٥ ل ١٠ سنة، ونجد انه ٤٣% في مرحلة البكالوريوس، ونحو ٥٣% في مرحلة الدبلومة، ونجد انه نحو ٢٤% من العزاب، ونحو ٧٢% من المتزوجين.

كما يتضح بالنسبة لتوصيف محاور الدراسة أن المتوسط الكلى للمحور الاول (الانومية التنظيمية) بلغ نحو (3.81) ويعنى ذلك درجة موافقة (مرتفعة) على البعد ككل، أي يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات المحور الاول (الانومية التنظيمية)، وبالنسبة للمحور الثاني (مجال تمكين المرأة) نجد أن المتوسط الكلى للمحور (2.58) ويعنى ذلك درجة موافقة (منخفضة) على البعد ككل، أي يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات المحور الثاني (سلوك العاملين ، كما نجد انه بالنسبة للمحور الثالث (تأثير الانومية التنظيمية على سلوك العاملين) ونجد أن

المتوسط الكلى للمحور (٣.٩٦) ويعنى ذلك درجة موافقة (مرتفعة) على البعد ككل، أي يدل ذلك على أن أفراد العينة لديهم درجة موافقة عالية على عبارات المحور الثالث (تأثير الأنومية التنظيمية على سلوك العاملين).

وبالنسبة للفرضية الرئيسية فنجد أن المتغير المستقل (الأنومية التنظيمية) له تأثير ذات دلالة إحصائية على المتغير التابع (سلوك العاملين) وذلك لأن قيمة الدلالة الإحصائية Sig أقل من (٠.٠٠٠٩)، ونجد أن قيمة المعامل للمتغير المستقل (الأنومية التنظيمية) هي (٠.٨٤٠)، أى أنه كلما زادت درجة المتغير المستقل (الأنومية التنظيمية) درجة واحدة ستزداد درجة المتغير التابع (سلوك العاملين) بمقدار (٠.٨٤٠) درجة، وهذا يعنى انه كلما زاد أثر الأنومية التنظيمية درجة واحدة، فإنه سيزداد سلوك العاملين بمقدار ٨٤%.

التوصيات:

خلصت الدراسة إلى عدد من الفرضيات الهامة ومنها ما يلي:

- يجب أن تعمل الشركة على تخفيف الضغوط علي

الموظفين داخل الشركة.

- من المهم اشراك العاملين في الشركة في وضع الخطط والاستراتيجيات الخاصة بالشركة.
- نأمل من الشركة أن تعزز روح الانتماء والتعاون بين الموظفين في الشركة.
- تنمية روح التعاون والثقة بين الموظفين وبعضهم.
- زيادة الحوافز والمكافئات العادلة بين الموظفين.
- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وإبداء الرأي.
- تحسين رواتب العاملين وتعزيز وضعهم المادي والاجتماعي.
- قيام وزارة السياحة بإشراك القطاع الخاص في وضع استراتيجية لمعالجة الأسباب التي تؤدي للفساد الإداري بكل فئاته.

- توفير الأمان الوظيفي للعاملين بشركات السياحة وإشراف الدولة عليه بشكل مُلزم وقانوني مما يؤثر على ايجابيات في سلوكيات المواطنين التنظيمية ومحاولة النهوض بالعمل وتشجيع الابتكار والابداع الوظيفي في مواجهة الفساد الوظيفي.
- تقديم وزارة السياحة تسهيلات كإعفاء من الضرائب مقابل نشاط سياحي إضافي من الشركات السياحية.
- تحسين العلاقة بين القادة والمرؤوسين لضمان الولاء التنظيمي للموظفين.

قائمة المراجع:

أولاً- المراجع العربية:

- أبو بكر، ابتهاج ساتي محمد (٢٠١٨): أثر السلوك التنظيمي على الميزة التنافسية: بالتطبيق على بنك تنمية

- الصادرات بولاية الخرطوم الفترة ٢٠٠٧-٢٠١٧م، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠١٥): قادة المستقبل، القيادة المتميزة الجديدة، ط٤، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- بطاهر، بختة (٢٠١٩): السلوك التنظيمي وأهميته في رفع درجة اليقظة التنافسية الاقتصادية دراسة حقيقية في مؤسستي، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، المجلد ٥، العدد ٩، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت- معهد العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية.
- حلاق، بطرس (٢٠٢٠): السلوك التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.

- حلاق، بطرس (٢٠٢٠): القيادة الإدارية، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
- الكسر، شريفة بنت عوض (٢٠٢٠): التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بإدارة السلوك التنظيمي: دراسة ميدانية بمكتب تعليم محافظة تادق، المجلة التربوية، كلية التربية، جامعة سوهاج، المجلد ٧٦.
- فيدمان، نانا (٢٠١٩): دليل الدعم النفسي الاجتماعي القائم على المجتمع المحلي، ترجمة: معاذ شقير، دمشق: باراميديا.
- خالد، علي (٢٠١٨): أثر اللامعيارية التنظيمية على السلوك المنحرف في مكان العمل دراسة استطلاعية على عينة من موظفي الإدارة العمومية، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد ٣٢، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر.

- حسين، وائل حاتم ناصر (٢٠١٣): التفكير الأخلاقي كمتغير وسيط بين الأنومية التنظيمية وسلوك العمل العكسي - دراسة تطبيقية في شركات السياحة والسفر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة.
- بن شنة، إيمان (٢٠١٩): استراتيجيات مواجهة الصراع التنظيمي لدى العمال: دراسة ميدانية استكشافية على عينة من عمال جامعة قاصدي مرباح ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- العطيات، زكريا أحمد عبد الرحمن (٢٠٢٠): تحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والمناخ التنظيمي: دراسة ميدانية في شركات الصناعات الدوائية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١٧، العدد ٣، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، الأردن.

- سيد، سيد محمد (٢٠٢٠): الثقافة التنظيمية في مؤسسات المعلومات، مجلة أدب ونقد، العدد ٣٨٨، حزب التجمع الوطني التقدمي الوحدوي.
- الحلابية، غازي حسن عودة (٢٠١٣): أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الأردن.
- الزهيري، أميرة أحمد (٢٠١٩): الاتجاهات الحديثة في السلوك التنظيمي، معهد الإدارة العامة، المجلد ٤١، العدد ١٥٦.
- أبو الريش، ريم محمد (٢٠١٦): واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقته بجودة الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

- Johnson, J.L., Martin, K.D., & Saini, A. (2018). Strategie Culture And

Environmental Dimensions As Determinants of Anomie in Publicly-Traded and Privately-Held Firms. *Business Ethics Quarterly*, Vol. 21, No. 3, P.473-502.

- Zoghbi, P., Tacoronte, D.V., Ding, J.M.T. (2010). "Procedural Justice and Workplace Deviance: The Mediating Role of Perceived Normative Conflict In Work Groups". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 19, P.381-393.