

## تأثير الثقافة التنظيمية على تحسين جودة بيئة العمل

دراسة ميدانية بمركز بحوث وعلاج الأمراض الوراثية جامعة عين شمس

[٢٥]

ممدوح عبد العزيز رفاعي<sup>(١)</sup> - محمد مرسى أحمد<sup>(١)</sup> - محمد عبد المنعم أحمد<sup>(٢)</sup>

هبة عاطف أحمد محمد

(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس (٢) مركز بحوث وعلاج الأمراض الوراثية، جامعة عين شمس

### المستخلص

يعد الاهتمام بالعنصر البشري أحد أهم المحاور التي تبحث حالياً سواء في الدراسات العربية أو الأجنبية ويعتبر موضوع الثقافة التنظيمية أحد الموضوعات الهامة في مجال الاهتمام والتطوير للعنصر البشري، وتعد بيئة العمل وجودتها من الأمور الهامة التي لم تناقش كثيراً فهي أيضاً تلعب دوراً هاماً في شتي القطاعات الخدمية ولعل قطاع الصحة هو أيضاً أحد أكبر وأهم القطاعات الخدمية الغنية بالعناصر البشرية بمختلف مجالاتها، تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل، واشتملت فروض البحث على وجود أثر جوهري للثقافة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل، يوجد تأثير جوهري لمدى القابلية للتغيير على بيئة العمل، يوجد تأثير جوهري لطبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل، يوجد تأثير جوهري لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل، يوجد تأثير جوهري لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل. وتهدف الدراسة إلى التعرف على مفاهيم الثقافة التنظيمية وعلاقتها ببعض المفاهيم المعاصرة، والتعرف على مفهوم الجودة وارتباطها ببيئة العمل والعلاقة بين الثقافة التنظيمية وبين مدى تحقيق الجودة في بيئة ومحيط العمل. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار العملي للدراسة، وتم جمع البيانات من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للبحث من خلال عينة مكونة من (٣٠) موظف بمركز بحوث وعلاج الأمراض الوراثية- جامعة عين شمس، وقد أسفرت النتائج إلى: هناك تأثير للثقافة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل بنسبة (٣٤,٩%) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الأول: "يوجد تأثير جوهري لوجود الثقة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل"، وهناك تأثير لقابلية التغيير على بيئة العمل بنسبة (٥٧,٩%) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الثاني: "يوجد تأثير جوهري لمدى القابلية للتغيير على بيئة العمل"، هناك تأثير لطبيعة العمل الجماعي وبين تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٤٦,٢%) بمستوى معنوية

(٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الثالث: "يوجد تأثير جوهري لطبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل"، هناك تأثير لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل بنسبة (٦٩,٢%) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير جوهري لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل"، كما أن هناك تأثير لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٣٠,٥%) بمستوى معنوية (٠,٠٠٢) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير جوهري لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل"، هناك تأثير لتطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٧١,٧%) وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٧٠,٩١٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الرئيسي: "هناك دلالة إحصائية لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل". هناك تأثير لتطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٧١,٧%) وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٧٠,٩١٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الرئيسي: "هناك دلالة إحصائية لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل".

#### مقدمة

يعد الاهتمام بالعنصر البشري أحد أهم المحاور التي تبحث حالياً سواء في الدراسات العربية أو الأجنبية ويعتبر موضوع الثقافة التنظيمية أحد الموضوعات الهامة في مجال الاهتمام والتطوير للعنصر البشري، وتعد بيئة العمل وجودتها من الأمور الهامة التي لم تناقش كثيراً فهي أيضاً تلعب دوراً هاماً في شتى القطاعات الخدمية ولعل قطاع الصحة هو أيضاً أحد أكبر وأهم القطاعات الخدمية الغنية بالعناصر البشرية بمختلف مجالاتها. فهدف الدراسة معرفة مدى تأثير الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل. (اسامه زياد يوسف البلبيسي، ٢٠١٢)

في الفكر الغربي - مثلاً - يرى هوفستد أن الثقافة التنظيمية هي "البرمجة الذهنية الجمعية التي تميز أفراد منظمة معينة عن أفراد منظمة أخرى".

وفي الفكر العربي، يعول بعض الباحثون العرب في تعريفهم للثقافة التنظيمية على قيم الطبقة المؤثرة في الإدارة العليا، منهم الباحثون السعودي عبدالرحمن هيجان حيث يقول بأن: "الثقافة التنظيمية هي تعبير عن قيم الأفراد ذوي النفوذ في منظمة ما، هذه القيم تؤثر بدورها في الجوانب الملموسة من المنظمة وفي سلوك الأفراد، كما تحدد الأسلوب الذي ينتهجه هؤلاء الأفراد في قراراتهم وإدارتهم لمروسيهم ومنظمتهم". وهذا التعريف له وجاهته في المجتمع العربي لتأثير القادة المباشر والكبير في تشكيل ثقافة منظماتهم، إلا أنه لا يمكن القول بأن الثقافة التنظيمية تتشكل من خلال تأثير القادة فقط، ولذلك يكون من المتعين علينا أن نأخذ في الاعتبار العوامل الأخرى المشكلة للثقافة التنظيمية.

وبعبارة مختصرة يمكننا القول بأن الثقافة التنظيمية تعكس أعمق المستويات لنظام المعتقدات والقيم والافتراضات والقواعد والعادات التي تشكل سلوك الأفراد داخل المنظمة بشقيه الإيجابي والسلبي على حد سواء(١). (أسامه زياد يوسف البلبيسي، ٢٠١٢، جوده الحياه الوظيفيه واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين فى المنظمات غير الحكوميه قى قطاع غزه، نقلًا من [www.medadcenter.com](http://www.medadcenter.com) مشكلة البحث

بيئة العمل من الامور الهامة التى تستدعى دراسته حيث أنها يؤره أرتكاز جميع المشاكل أو الامور الهامه المحيطه بالمنظمه. على الرغم من الأهمية البالغة لدور كل من الموارد المالية والمادية فى تحقيق أهداف المنظمة حيث أنها تتكامل مع الموارد البشرية لتقوم بذلك على الوجه الأكمل، إلا أن الموارد البشرية تحتل المرتبة الأولى حيث أن أى عمل أو هدف لا ينفذ بدون الموارد البشرية فهم أساس الموارد المالية وهم من يديرون الموارد المادية أيضا، لذلك أدرك علماء الإدارة أن هناك علاقة قوية بين الإدارة وبين ثقافة الموارد البشرية المختلفة كل حسب بيئة وبلدته وعملة وهكذا، أو الثقافة التى تحكم بيئة العمل التى يعمل فى كنفها الموارد البشرية فى المنظمات، عليه فمشكلة هذه الدراسة تتمثل فى دراسته بيئه العمل ومدى القدره على تحسين الجوده بها، وهناك دراسة سابقه يسعى فيها الباحثون (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، ٢٠١٤) الى كشف طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياه العمل بأبعادها المختلفة على أداء الموظفين فى المراكز الطبية المتخصصة التى تسعى لتقديم خدمات طبية

افضل، كما يوجد ايضا دراسه (شبير، ٢٠٠٧ ) حيث قام الباحثون بإعداد هذه الدراسة بعنوان " /أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لمواجهة الأزمات في مستشفى ناصر "هدفت الدراسة إلى إبراز أثر بعض عناصر الثقافة التنظيمية على الاستعداد لإدارة الأزمات في مستشفى ناصر، في محاولة لتحليل ذلك الواقع وتحديد مسبباته، للوصول إلى جوانب القصور فيه، بهدف وضع أساليب للسيطرة عليه، والعمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة للمرضى، وإيجاد الحلول المناسبة التي تساعد على زيادة كفاءة المستشفى .وأظهرت نتائج الدراسة، ضعفاً إدارياً يتعلق بالجوانب الإنسانية، والعلاقات الشخصية بين العاملين في المستشفى، كما أن الإدارة لا تعمل على الاستفادة من أخطائها أو من تجارب الآخرين، وبالتالي عدم وجود استعداد لمواجهة الأزمات، وعدم وجود خطط طوارئ لمواجهة الأزمات، حيث لم يتم تهيئة طاقم العمل لمواجهة الأزمات .وخلصت الدراسة إلى توصيات، تؤكد على ضرورة زيادة الاهتمام بالعناصر البشرية، لمواجهة الأزمات، والاهتمام بالاستعداد للأزمات أكثر من مجرد مواجهة الأزمات بعد وقوعها، وتكوين علاقات طيبة مع الجهات الخارجية التي يمكن أن تقدم يد العون في حالة الأزمات، وضرورة تشجيع العاملين على التفكير الابتكاري. وايضا يوجد دراسه اخري توضح اهميه البحث بعمق فى هذا الموضوع عنوان البحث وهى دراسه (الزهراني، ٢٠٠٧ ) حيث قام الباحثون بإعداد الدراسة بعنوان " /أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين في المملكة العربية السعودية " هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الثقافة التنظيمية في أداء العاملين بالمملكة العربية السعودية، حيث شملت القطاع الصحي والتعليمي في المنظمات الحكومية والخاصة، حيث تم تحديد أهدافها بمراجعة الدراسات والأدبيات النظرية والميدانية للتوصل إلى نموذج يفسر الثقافة التنظيمية في المنظمة السعودية، وتحليل عناصر الثقافة التنظيمية في المنظمات السعودية، ودراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية للعاملين على اختلاف إدراكهم لعناصر الثقافة التنظيمية في هذه المنظمات، وتحليل العلاقة بين المتغيرات التنظيمية للمنظمة وعناصر الثقافة التنظيمية، والتعرف على أثر الثقافة التنظيمية في أداء العاملين .وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن، هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين خمس من أبعاد قيم الثقافة التنظيمية( المتغيرات المستقلة ) وبين كفاءة الأداء حيث اتضح أن

البعد الأكثر ارتباطاً وتأثيراً بالإيجاب في كفاءة الأداء هو بعد " القانون والنظام"، وبينت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطيه سالبة بين خمسة من أبعاد الثقافة التنظيمية وبين كفاءة الأداء، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن كفاءة الأداء ترتفع بارتفاع القانون والنظام، التنافس، القوة، الفاعلية، الاقتصاد، وتتنخفض بانخفاض أبعاد فرق العمل، الصفوة، الدفاع، المكافأة استغلال الفرص، وأشارت نتائج الدراسة أيضاً أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المؤهل التعليمي وأي من قيم الثقافة التنظيمية. وكل هذه الدراسات السابقة توضح اهمية الثقافة التنظيمية في المنظمه كأحد أهم الاسباب المؤثره فى بيئته العمل سواء بالسلب أو بالإيجاب من خلال واقع بيئة العمل وأهم مشكلاتها فى المستشفيات والقطاع الصحى عموما ومركز بحوث الامراض الوراثية بالخصوص.حيث ان الثقافة التنظيميه من المواضيع الثريه والهامه والتي تربط جميع اجزاء المنظمه ببعضها وتؤثر على كل جوانبها.

### أسئلة البحث

ستحاول الدراسة الاجابة عن الاسئلة التالية:

- ١- ما واقع وجود الثقافة التنظيميه فى مركز بحوث الامراض الوراثيه التابع لجامعه عين شمس؟
- ٢- ما واقع بيئته العمل وأهم مشكلاتها فى المستشفيات والقطاع الصحى عموما ومركز بحوث الامراض الوراثيه بالخصوص؟
- ٣- ما أثر تطبيق الثقافة التنظيميه على تحسين جوده بيئته العمل فى مركز الامراض الوراثيه؟

### أهداف البحث

تهدف هذه الدراسه الى ما يلى:

- ١-تحديد محددات تطبيق الثقافة التنظيميه بمركز بحوث الامراض الوراثيه.
- ٢-تحديد مشكلات بيئته العمل فى القطاع الصحى والمستشفيات وبالأخص فى مركز بحوث الامراض الوراثيه.

٣- تحديد العلاقة بين تطبيق الثقافه التنظيميه وتحسين الجوده في بيئه العمل في مركز الامراض الوراثيه.

### فروض البحث

تعتمد الدراسه على فرضيه رئيسيه مفادها:

" يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لتطبيق الثقافه التنظيميه على تحسين الجوده في بيئه العمل" وتتفرع الى الفرضيات الفرعيه الاتية:  
(١) يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين وجود الثقه المتبادله بين الموظفين والجوده في بيئه العمل.

(٢) يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين القابليه للتغيير وتحسين ظروف العمل.

(٣) يوجد تأثير جوهري بين طبيعه العمل الجماعى وتحسين الجوده في بيئه العمل.

(٤) يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين ممارسات الاداره والحريه في بيئه العمل.

(٥) يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين احترام الوقت وتحسين الجوده في بيئه العمل.

### متغيرات البحث

تشتمل هذه الدراسه على متغيرين:

- متغير مستقل وهو "الثقافه التنظيميه" المتمثله فى مجموعه متغيرات فرعيه هى:
  - الثقه المتبادله.
  - ثقافه العمل الجماعى.
  - ممارسات الاداره.
  - مدى القابليه للتغيير.
  - احترام قيمه الوقت.
- متغير تابع وهو "جوده بيئه العمل" المتمثله فى مجموعه من المتغيرات الفرعيه وهى:
  - زياده الشعور بالولاء التنظيمي.
  - تحسين الخدمات الصحيه.
  - رفع مستوى الكفاءه فى مركز البحوث والامراض الوراثيه محل الدراسه.

### محدود البحث

- (١) **الحدود المكانية:** تنحصر الحدود المكانية في مقر اداره مركز بحوث الامراض الوراثيه التابع لجامعه عين شمس.
- (٢) **الحدود الزمنية:** شملت الدراسه تحليل واقع الثقافه التنظيميه بمركز بحوث الامراض الوراثيه ومحدداتها وما تركته من أثر على تحسين الجوده فى بيئه العمل لدى العاملين بمركز البحوث خلال الفتره من مارس ٢٠١٥ الي ديسمبر ٢٠١٥ .

### مصطلحات البحث

- (١) **الثقافه التنظيميه Organizational Culture:** هي "مجموعة القيم والعادات والتقاليد السائدة فى المنظمه ومعايير السلوك المتعارف عليها التى تعمل بمثابة الأساس لنظام الادارة كما تحكم سلوك الأفراد داخل المنظمه (محمود السيد، بدون سنة نشر، ص١٩٧).
- (٢) **الثقافه التنظيميه القويه Strong Organizational Culture:** هي التى تنتشر بين الافراد فى المنظمه وتحظى بالثقه والقبول من الجميع ، وبناءا عليه فهى تعمل على مساعده المنظمه والعاملين على توجيه كل الطاقه الكامنه لديهم نحو الانتاج والاستمرار والاستجابيه لرغبات العملاء بشكل فورى مما يساهم فى توطيد علاقته بين جميع العاملين وكذلك تحقيق أهداف المنظمه بشكل فعال. (فاخر عاقل، ١٩٩٧).

### الدراسات السابقة

- ١- **دراسة الرويلى عطاء بن مناحى بن فالح (٢٠٠٩):** هدفت الدراسة إلى القاء الضوء على الثقافه التنظيميه وفعاليتها ادارة المستشفيات وعمل دراسة تقييمية لادارة المؤسسات الطبية فى الجوف بالمملكة العربية السعودية.حيث تناول البحث دراسة المستشفيات ومعناها وتطورها عبر العصور المختلفة واهدافها ووظائفها واهتم بتقييم البناء التنظيمي والاداري للمستشفى المعاصر كما اهتم بتعريف معنى الادارة الطبية مزايها

وخصائصها وعوامل نجاحها وعرض للثقافة التنظيمية ومكوناتها ومراحل تطورها ودورها الهام في احداث التغييرات الادارية والتنظيمية (الرويلي، عطاء بن مناحى بن فالح، ٢٠٠٩).

٢- **دراسة Cancialosi, Christopher**: هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين الثقافة التنظيمية وسلوك ولاء العملاء. وتضمنت هذه الدراسة علاقة ايجابية بينهم ولكن هذه العلاقة لم يتم اختبارها تجريبياً، وأشارت نتائجها إلى وجود فعليا علاقة هامة وإيجابية بين الثقافة التنظيمية وولاء العملاء وذلك فيما يخص منظمات المنتجات الموجهة وليست منظمات الخدمات الموجهة. (Cancialosi, Christopher, 2013)

٣- **دراسة Frances & Lydia (2007)**: أوضحت هذه الدراسة ان بيئة العمل المتغيرة في الشركات تتطلب الابتكار بشكل مستمر للبقاء، وان عدد متزايد من الشركات يستخدم جماعة العمل لرفع معرفة وخبرة مرؤوسيههم لرفع الجودة وخفض التكلفة، كما اوضحت ان الانتشار المتزايد للجماعة يشير إلى الحاجة لفحص كفاية المعلومات الادارية واستخدامها في اجراء الاداء وانظمة الرقابة، وايضا اشارت إلى ان اداء جماعة العمل المستندة على ادارة اساسها الكفاءة يشجع الابداع والتمكين.

(Kennedy Frances & Schleifer Lydia, 2007)

٤- **دراسة يوسف عبد بحر، أيمن سليمان ابو سويح (٢٠١٠)**: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، حيث كانت عناصر المناخ التنظيمي هي "الهيكل التنظيمي"، "نمط القيادة"، "مدى مشاركة العاملين"، "نمط الاتصال"، "طبيعة العمل"، "التكنولوجيا المستخدمة"، وهدفت كذلك إلى معرفة على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام استبانة مؤلفة من (٨٠) فقرة، تم توزيعها عشوائياً على (٢١٥) موظفاً وموظفة من العاملين الإداريين بالجامعة، وقد أمكن جمع (١٨٠) استبانة صالحة للتحليل، وبلغت نسبة الاستجابة



من مجموع الاستبانات الموزعة ٨٣,٧%، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها. (يوسف عبد بحر، أيمن سليمان ابو سويرح، ٢٠١٠، نقلا من موقع <http://www.iugaza.edu.ps/ara/research>).

## الإطار النظري

يرى الباحثون أنه يمكن تعريف الثقافة التنظيمية علي أنها: ومن هنا يرى الباحثون أن الثقافة التنظيمية مجموعة من القيم التي يؤمن بها الأفراد داخل المنظمات والتي تحكم سلوكهم وتؤثر على أدائهم للأعمال المنوطة بهم - تتمثل أبعاد الثقافة التنظيمية بالآتي: (أحمد كردى، أبعاد الثقافة التنظيمية) ([www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com))  
إن الآراء تختلف في الأبعاد الرئيسية للثقافة التنظيمية، حيث يمكن تلخيصها في العناصر التالية:

- ١- مرونة التنظيم: وقدرته على الإستجابة والتأقلم لمتغيرات الظروف الداخلية الخارجية.
- ٢- طبيعة العمل: متطلبات العمل من حيث طبيعتها الروتينية، التي تكرس الملل وتحد الإبداع أو أنها تثير التحدي لدى العامل، فتدفعه إلى التجربة والإبتكار والإبداع.
- ٣- التركيز على الإنجاز: حيث أن معظم المشروعات تؤكد على الإنجاز، كأساس للمكافأة أو الترقية والتقدم.
- ٤- أهمية التنمية الإدارية والتدريب: وهو درجة ما توليه الإدارة من إهتمام لتدريب وتطوير العاملين، فالإستثمار في العنصر البشري، يعتبر من أهم أنواع الإستثمارات لما يسببه من ثقة في النفس للمتدرب لتحقيق أهدافه ويرفع من معنوياتهم، وبالتالي يؤدي لتقليل معدل الدوران للعاملين في المشروع.
- ٥- أنماط السلطة: إن السلطة المركزية، توحى بالتصلب وعدم المرونة، وبالتالي تحد من الإبداع، لأن الموظف لا يملك إتخاذ القرار.

٦- أسلوب التعامل بين العاملين والإدارة: فالأسلوب الذي تتبعه الإدارة يحدد نمط تعامل العاملين معها، فالإدارة التي تتطلب الصدق والأمانة والإخلاص وتعاملهم بالمثل، تحصل على تعاون العاملين وإخلاصهم في العمل وحرصهم على مصلحة المشروع، وذلك بعكس الإدارة التي تتبع نظام فرق تسد، حيث تعتقد أن إنفاق العاملين يشكل تهديداً لها، وهنا تكثر المشاكل مما يؤثر على أدائهم.

٧- أنماط الثواب والعقاب: إن الهدف من المكافأة والعقاب هو تكرار سلوك معين مرغوب أو تعديله، فالمكافأة تعطى للمنجز ولقليل التغيب والمبدع من أجل تكريس السلوك المرغوب به، والعكس صحيح فالعقاب يقع على كثير التغيب وغير المنجز والمستهتر بالقانون والنظام، إلا أنه في بعض الأحيان قد يكافأ غير المنجز بل للشخص الذي يتقيد بحرفية التعليمات والقوانين، الأمر الذي يؤدي إلى مناخ غير صحي وتعطيل للإبداع.

٨- الأمن الوظيفي: هو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون، مثل: الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى الإستقرار النفسي ورفع روح المعنوية، وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

#### ما يمكن القول بأن أبعاد الثقافة التنظيمية هي:

- ١- البعد التنظيمي: يعرف بأنه الحقل الذي يهتم بدراسة سلوك وإتجاهات وآراء العاملين في المنظمات، وتأثير التنظيمات الرسمية وغير الرسمية على إدراك ومشاعر وأداء العاملين، وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها وتأثير العاملين على التنظيم وكفاءته.
- ٢- البعد الإداري: هو كل سلوك (فرد أو جماعة)، يتصل بالإدارة والنشاط الإداري والتوقع الإداري والفكر الإداري وبشكل مختصر، هو نشاط الإنسان وتصرفه في موقع العمل.
- ٣- البعد الإنساني: يتناول هذا البعد، أثر الثقافة داخل المنظمات، على الجانب الإنساني من حيث العلاقات سواء كانت بين المدير والموظفين أو مع الجمهور، فضلاً عن العادات والتقاليد كمكون ثقافي ومؤثر إنساني. (أحمد كردى، [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com))

**مفهوم جوده بيئه العمل:** يمكن النظر لجوده بيئه العمل على انها السياسات والاجراءات والعمليات التى تنفذها المنظمه بهدف تطوير وتحسين الحياه الوظيفيه والشخصيه للعاملين فيها، الذى ينعكس بدوره على اداء المنظمه والافراد ايجابيا، وبذلك تحقق المنظمه اهدافها وتطلعاتها، وفى نفس الوقت تلبى وتشبع رغبات عاملها، مما يضمن استمراره نجاح المنظمه وحصانته ضد الكثير من الازمات. (عبد الله البريدى، ٢٠٠٥، مجلة التدريب والتقنيه، نقلا من موقع [www.drber.com](http://www.drber.com))

يعرف الباحثون جوده بيئه العمل على إنها مؤشرا للمناخ الخاص الذى تتميز به منظمه عن اخرى، بالاضافه الى كونه ليس مجرد مصطلح بل منظومه متكامله من الممكن ان تؤدى الى تحسين وتطوير راس المال البشري الذى يعد من اساسيات المنظمه والعامل الرئيسى المساعد فى نجاحها وتطورها.

### منهجيه البحث وأدواته

استخدمت الباحثون المنهج الوصفى التحليلى لأنه المنهج الأمثل لتحقيق أهداف البحث، ويعرف هذا المنهج بأنه كل أستقصاء ينصب على ظاهره من الظواهر العلميه والنفسيه ، كما هى قائمه فى الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها، كما أن البحث الوصفى يمد الباحثون بمعلومه دقيقه وقيمه تعين على فهم الحاضر ورسم خطط المستقبل وأتجاهاته.

عليه فإن الباحثون تعتبر هذا المنهج هو الأمثل لأنه يمكنها من مراجعه الأدبيات ببيئه العمل ومحدداتها والدراسات السابقه المتعلقة بمدى تطبيق الثقافه التنظيميه ومشكلاتها، وتحليل النتائج التى يتم التوصل اليها للخروج بتوصيات لهذه الدراسه.

## إجراءات البحث

**أداة البحث:** تم تطبيق استمارة استبيان مكونة من مجموعتين:

**المجموعة الأولى:** مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس الثقافة التنظيمية: وتحتوي على أسئلة تستخدم لقياس كل من: (الثقة المتبادلة بين العاملين وبعضهم والإدارات، مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس ثقافة العمل الجماعي، القابلية للتغيير، ممارسات الإدارة، احترام قيمة الوقت).

**المجموعة الثانية:** مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس جودة بيئة العمل: وتحتوي على أسئلة تستخدم لقياس كل من: (تدعيم وزيادة الولاء التنظيمي، مدى رضا المواطنين والعاملين، مستوى الكفاءة في بيئة العمل، مدى تحسين الخدمات الصحية).

**قياس الاعتمادية (ثبات وصدق استمارة الاستبيان):**

أ- **الثبات:** من خلال قيم معاملات الثبات جميعها قيم مرتفعة تراوحت بين (0,531 - 0,845) لأبعاد الثقافة التنظيمية، وكانت قيمة ألفا لإجمالي الثقافة التنظيمية (0,934) وهي قيمة مرتفعة، وتشير إلى صلاحية البنود للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها، وكذلك قيم معاملات الثبات لأبعاد جودة بيئة العمل جميعها مرتفعة تراوحت بين (0,571 - 0,918) وكانت قيمة ألفا لإجمالي جودة بيئة العمل (0,929) وهي قيمة مرتفعة، وتشير إلى صلاحية البنود للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

ب- **الصدق:** من صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الثقافة التنظيمية نجد أن معاملات الارتباط بين أبعاد الثقافة التنظيمية وإجمالي بعد الثقافة التنظيمية دالة معنوياً عند مستوى معنوية (0,05)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الثقافة التنظيمية وتراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون (0,637 - 0,902) وهي قيم تؤكد على صدق عبارات البعد، أما صدق الاتساق الداخلي لأبعاد جودة بيئة العمل كانت معاملات الارتباط بين أبعاد جودة البيئة العمل وإجمالي جودة البيئة العمل دالة معنوياً عند مستوى معنوية (0,05)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأبعاد الثقافة التنظيمية وتراوحت قيم معامل ارتباط بيرسون (0,778 - 0,911)، وهي قيم تؤكد على صدق عبارات البعد.

تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (٣٠) مفردة من مركز بحوث الامراض الوراثية التابع لجامعه عين شمس، من مارس ٢٠١٥ - ديسمبر ٢٠١٥.

## النتائج

١-ينص الفرض الرئيسي على أنه هناك دلالة إحصائية لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل" وتتفرع إلى الفرضيات الفرعية الآتية:  
الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير معنوي لوجود الثقة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل.  
جدول(١): اختبار الانحدار البسيط لتأثير الثقة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل

| المتغير المستقل              | معامل الانحدار (B) | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | قيمة ف (F) | مستوى المعنوية | قيمة ت (t) | مستوى المعنوية |
|------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| الثقة المتبادلة بين الموظفين | ٠,٥٩١              | ٠,٥٩١              | ٠,٣٤٩                   | ١٥,٠٠٤     | ٠,٠٠١          | ٣,٨٧٣      | ٠,٠٠١          |

لدراسة لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل، تم صياغة الفرض الفرعي الأول والذي ينص على: "يوجد تأثير الثقة المتبادلة بين الموظفين على تحسين الجودة في بيئة العمل".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠,٥٩١) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠١) لذا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الثقة المتبادلة بين الموظفين وبين بيئة العمل.

من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير للثقة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل بنسبة (٣٤,٩%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (١٥,٠٠٤) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار. تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة ارتباطية بين رأس المال البشري وأداء العاملين والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (٣,٨٧٣) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يظهر معنوية

معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير الثقة المتبادلة بين الموظفين للتنبؤ بالتغير في تحسين بيئة العمل.

لذا نقبل الفرض الفرعي الأول: "يوجد تأثير معنوي لوجود الثقة المتبادلة بين الموظفين

على بيئة العمل".

الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي لمدى القابلية للتغيير على بيئة العمل.

جدول (٢): اختبار الانحدار البسيط لتأثير القابلية للتغيير على جودة بيئة العمل

| المتغير المستقل      | معامل الانحدار (B) | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | قيمة ف (F) | مستوى المعنوية | قيمة ت (t) | مستوى المعنوية |
|----------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| مدى القابلية للتغيير | ٠,٧٧٠              | ٠,٧٧٠              | ٠,٥٧٩                   | ٤٠,٨٨٥     | ٠,٠٠١          | ٦,٣٩٤      | ٠,٠٠١          |

لدراسة لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل، تم صياغة

الفرض الفرعي الثاني والذي ينص على: " يوجد تأثير معنوي لمدى القابلية للتغيير على جودة بيئة العمل".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل

الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠,٧٧٠) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠١) لذا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين القابلية للتغيير وجودة بيئة العمل.

من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد

أن هناك تأثير لقابلية للتغيير على بيئة العمل بنسبة (٥٧,٩%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٤٠,٨٨٥) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار. تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة ارتباطية بين رأس المال الهيكلي وأداء العاملين والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (٦,٣٩٤) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير القابلية للتغيير للتنبؤ بالتغير في جودة بيئة العمل.

لذا نقبل الفرض الفرعي الثاني: "يوجد تأثير معنوي لمدى القابلية للتغيير على بيئة العمل".

الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير معنوي لطبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل.

جدول (٣): اختبار الانحدار البسيط لتأثير طبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل

| المتغير المستقل     | معامل الانحدار (B) | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | قيمة ف (F) | مستوى المعنوية | قيمة ت (t) | مستوى المعنوية |
|---------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| طبيعة العمل الجماعي | ٠,٦٧٩              | ٠,٦٧٩              | ٠,٤٦٢                   | ٢٤,٠٠٧     | ٠,٠٠١          | ٤,٩٠       | ٠,٠٠١          |

لدراسة لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل، تم صياغة الفرض الفرعي الثالث والذي ينص على: "تأثير معنوي لطبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠,٦٧٩) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠١) لذا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل الجماعي وبين تحسين الجودة في بيئة العمل.

من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير لطبيعة العمل الجماعي وبين تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٤٦,٢%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٢٤,٠٠٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار. تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل الجماعي وبين تحسين الجودة في بيئة العمل والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (٤,٩٠٠) بمستوى

معنوية (0,001) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير طبيعة العمل الجماعي للتنبؤ بالتغير في تحسين الجودة في بيئة العمل. لذا نقبل الفرض الفرعي الثالث: "يوجد تأثير معنوي لطبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل".

الفرض الفرعي الرابع: "يوجد تأثير معنوي لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل".

جدول (4): اختبار الانحدار البسيط لتأثير ممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل

| المتغير المستقل | معامل الانحدار (B) | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | قيمة ف (F) | مستوى المعنوية | قيمة ت (t) | مستوى المعنوية |
|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| ممارسات الإدارة | 0,832              | 0,832              | 0,692                   | 62,915     | 0,001          | 7,32       | 0,001          |

لدراسة لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل، تم صياغة الفرض الفرعي الرابع والذي ينص على: "يوجد تأثير معنوي لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (0,832) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0,05) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (0,001) لذا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل.

من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل بنسبة (69,2%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (62,915) بمستوى معنوية (0,001) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة ارتباطية بين رأس المال الفكري وأداء العاملين والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (7,32) بمستوى معنوية (0,001) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير رأس المال الفكري للتنبؤ بالتغير في تحسين أداء العاملين.



لذا نقبل الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير معنوي لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل".

الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير معنوي لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل".

جدول (٥): اختبار الانحدار البسيط لتأثير احترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل

| المتغير المستقل | معامل الانحدار (B) | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | قيمة ف (F) | مستوى المعنوية | قيمة ت (t) | مستوى المعنوية |
|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| احترام الوقت    | ٠,٥٥٢              | ٠,٥٥٢              | ٠,٣٠٥                   | ١٢,٢٨٢     | ٠,٠٠٢          | ٣,٥٠٥      | ٠,٠٠٢          |

لدراسة لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل، تم صياغة الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير معنوي لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل".

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠,٥٥٢) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠٢) لذا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين احترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل.

من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير احترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٣٠,٥%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (١٢,٢٨٢) بمستوى معنوية (٠,٠٠٢) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة ارتباطية بين احترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (٣,٥٠٥) بمستوى معنوية (٠,٠٠٢) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على متغير احترام الوقت للتنبؤ بالتغير في تحسين الجودة في بيئة العمل.

لذا نقبل الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير معنوي لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل".

الفرض الرئيسي: "يوجد تأثير معنوي لتطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل".

جدول (٦): اختبار الانحدار البسيط لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل

| المتغير المستقل   | معامل الانحدار (B) | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد ( $R^2$ ) | قيمة ف (F) | مستوى المعنوية | قيمة ت (t) | مستوى المعنوية |
|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| الثقافة التنظيمية | ٠,٣٠٥              | ٠,٨٤٧              | ٠,٧١٧                   | ٧٠,٩١٩     | ٠,٠٠١          | ٨,٤٢١      | ٠,٠٠١          |

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق لدراسة لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل أن قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ ٠,٨٤٧ وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وكانت مستوى المعنوية للعلاقة (٠,٠٠١) لذا يوجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الثقافة التنظيمية وتحسين الجودة في بيئة العمل.

من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط في الجدول السابق نجد أن هناك تأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة ٧١,٧% وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٧٠,٩١٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تم من خلال النموذج اختبار معنوية معامل الانحدار (B) والذي يوضح وجود علاقة ارتباطية بين تطبيق الثقافة التنظيمية وتحسين الجودة في بيئة العمل والاعتماد على قيمة (ت) والتي بلغت (٨,٤٢١) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يظهر معنوية معامل الانحدار (B) وبالتالي إمكانية الاعتماد على الثقافة التنظيمية للتنبؤ بالتغير في تحسين الجودة في بيئة العمل.

لذا نقبل الفرض الرئيسي: " يوجد تأثير معنوي لتطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل".

### مناقشة نتائج الدراسة

1- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط لتأثير الثقة المتبادلة بين الموظفين على تحسين الجودة في بيئة العمل نجد أن هناك تأثير للثقة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل بنسبة (٣٤,٩%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (١٥,٠٠٤) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الأول: " يوجد تأثير جوهري لوجود الثقة المتبادلة بين الموظفين على بيئة العمل".

2- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط لتأثير مدى القابلية للتغيير على جودة بيئة العمل نجد أن هناك تأثير لقابلية التغيير على بيئة العمل بنسبة (٥٧,٩%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٤٠,٨٨٥) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الثاني: " يوجد تأثير جوهري لمدى القابلية للتغيير على بيئة العمل".

3- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط لتأثير طبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل نجد أن هناك تأثير لطبيعة العمل الجماعي وبين تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٤٦,٢%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٢٤,٠٠٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الثالث: " يوجد تأثير جوهري لطبيعة العمل الجماعي على تحسين الجودة في بيئة العمل".

4- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط لتأثير ممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل نجد أن هناك تأثير لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل بنسبة (٦٩,٢%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت

٥- (٦٢,٩١٥) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير جوهري لممارسات الإدارة على طبيعة بيئة العمل".  
 من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط لتأثير احترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل نجد أن هناك تأثير لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٣٠,٥%) وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (١٢,٢٨٢) بمستوى معنوية (٠,٠٠٢) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الفرعي الخامس: "يوجد تأثير جوهري لاحترام الوقت على تحسين الجودة في بيئة العمل".

٦- من خلال نتائج معامل التحديد ( $R^2$ ) للانحدار الخطي البسيط لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل نجد أن هناك تأثير لتطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل بنسبة (٧١,٧%) وباختبار معنوية نموذج الإنحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (٧٠,٩١٩) بمستوى معنوية (٠,٠٠١) مما يؤكد على معنوية التأثير، لذا نقبل الفرض الرئيسي: "هناك دلالة إحصائية لتأثير تطبيق الثقافة التنظيمية على تحسين الجودة في بيئة العمل".

٧- الفرض الأول ينص علي مدي القابلية للتغيير في بيئة العمل وهذا الفرض يتفق مع دراسة (نصر الدين ١٤١٢هـ) الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين وهي تكشف مدي القابلية للتغيير في إتجاهات أعضاء هيئة التدريس وتأثيرها علي بيئة العمل.

٨- الفرض الثاني الذي ينص علي طبيعة العمل الجماعي وتأثيره علي بيئة العمل .

٩- الفرض الثالث الذي ينص علي تأثير الممارسات الإدارية علي بيئة العمل وهذه الفروض تتفق مع دراسة (الصراف وآخرون ١٩٩٤) بعنوان الرضا الوظيفي بعنوان الرضا الوظيفي بدولة الكويت يتفق علي وجود أهمية للعلاقة بين الزملاء في العمل كعمل جماعي وبين ممارسات الإدارة العليا بكل جوانبها علي طبيعة بيئة العمل.

## توصيات الدراسة

- من الأهمية بمكان تعميق مفهوم الثقافة التنظيمية العمل على تدريب الموظفين بكافه الأقسام.
- اعاده تشكيل الهيكل التنظيمي للمركز .
- نشر ثقافه الارشاد الوراثي لتوعيه الافراد.
- محاوله التنسيق بين حجم العاملين وحجم العمل والخدمات المطلوبه من المركز .
- الاهتمام بصيانه وتجديد المكان حيث ان المركز عندما تم انشائه في اوائل الثمانينيات الى الان لم يحظى بتطورات تلائم زياده حجم طالبي خدماته.

## مراجع الدراسة

- أحمد كردى، ابعاد الثقافة التنظيمية، نقلا من [www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com)
- أسامه زياد يوسف البليبيسي(٢٠١٢): "جوده الحياه الوظيفيه واثرها على الاداء الوظيفي للعاملين فى المنظمات غير الحكوميه فى قطاع غزه " رساله ماجستير ، الجامعه الاسلاميه غزه ، ص ٧ ، نقلا [www.medadcenter.com](http://www.medadcenter.com)
- الرويلى، عطاء بن مناحى بن فالح، "الثقافة التنظيمية وفعالية ادارة المستشفيات دراسة تقييمية لادارة المؤسسات الطبية فى منطقة الجوف بالمملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير، كلية الاداب، قسم علم الاجتماع، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، ٢٠٠٩.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي(٢٠١٤): جودة حياه العمل واثراها فى تنمية الاستغراق الوظيفى (دراسة ميدانية) ، كلية التجارة – جامعة المنصورة
- عبد الله البريدى(٢٠٠٥): مجلة التدريب والتقنية، الرياض: المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، العدد ٧١، يناير، نقلا من موقع [www.drber.com](http://www.drber.com)
- فاخر عاقل(١٩٩٧): أسس البحث العلمى ، دار العلم للملايين ، بيروت ، ص ١٣٩
- محمود السيد: السلوك التنظيمى، بدون ناشر، بدون سنة نشر، ص١٩٧.

يوسف عبد بحر، أيمن سليمان ابو سويرح(٢٠١٠): "أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد الثامن عشر، العدد الثاني، ص١١٤٧- ص١٢١٤ يونيو ٢٠١٠، نقلا من موقع "<http://www.iugaza.edu.ps/ara/research>

Cancialosi, Christopher:, "The Relationship Between Organizational Culture and Customer loyalty Behavior " ,Ann Arbor, United States, Minnesota, 2013, Pp121.

Kennedy Frances & Schleifer Lydia, (2007): team performance Measurement; A system To Balance Innovation And Empowerment With Control, Advances In Management Accounting, vol.16. Pp.261 – 234.

**THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON  
IMPROVEMENT QUALITY OF WORK  
ENVIRONMENT  
A FIELD STUDY ON THE CENTER OF RESEARCH &  
GENETIC DISEASES THERAPY -AIN SHAMS  
UNIVERSITY**

[25]

**El-Refae, M. A.<sup>(1)</sup>; Morsi, M. A.<sup>(1)</sup>; Ahmed, M. A.<sup>(2)</sup>  
and Mohmed, Heba, A. A.**

*1) Faculty of Commerce, Ain Shams University 2) Gentic Researches  
Center, Ain Shams University.*

**ABSTRACT**

Concern in human element considers one of the most important axes investigated at present either in Arabic or foreign studies. Organizational culture is one the significant topics in field of developing and concerning with human element; added to that, the work environment and its quality is also one of the important issues requiring much discussion for playing a significant remarkable role in all serving sectors which on top is the health sector as one of the largest sectors enriched with human element in its various fields. The study purpose is to identify the impact of organizational culture on improving quality of work environment. This study hypotheses indicate a significant impact of the exchanged trust among employees on work environment. There is a significant impact of the aptitude for change on work environment. There is also a significant impact of the team (group) work nature on improvement of work environment. There is a significant impact of the administration's practices on nature of work environment. There is also a significant impact of respecting time on improving quality of work environment. The study drives at identifying

the concepts of organizational culture and its relation to other some contemporary concepts, identifying as well the concept of quality and its correlation to the work environment and the relationship between organizational culture and achieving quality in the environment and work background. The study uses the analytical-descriptive (qualitative) method for forming the practical framework, collecting data through an investigation form. The sample consists of (30) employees in The Center Of Research & Genetic Diseases Therapy in Ain Shams University. Results indicate a significant effect of exchange trust among employees on work environment (34.9%) in significant level (0.001). there is also a significant effect of the aptitude for change on work environment (57.9%) in significance level (0.001). There is also a significant effect of the group work nature on improvement of work environment (46.2%), in significant level (0.001). There is a significant effect of the administration's practices on nature of work environment (69.2%), in significant level (0.001). There is also a significant effect of respecting time on improving quality of work environment (30.5%), in significant level (0.002). There is a significant effect of applying organizational culture on quality improvement of work environment (71.7%), and by testing of significance of regression model, counting on (F) value that reached (70.919) in significance level (0.001) the significance of effect was approved.