

أثر الثقافة التنظيمية في أداء العاملين دراسة تطبيقية على مستشفى الزاوية التعليمي

د. محمود أحمد فحيل البوم

كلية الاقتصاد/ جامعة الزاوية

m.ifhaylalboum@zu.edu.ly

المخلص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى تأثير الثقافة التنظيمية بمتغيراتها (الابتكار، الثقة، الالتزام بالوقت) في أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي، ومعرفة طبيعة الأثر الذي يتركه أي بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على أداء العاملين. وتمثلت مشكلة الدراسة في الآتي: ما هو أثر الثقافة التنظيمية بمتغيراتها: الابتكار - الثقة - الالتزام بالوقت في أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي. ومنها تم صياغة فرضية الدراسة الرئيسية وهي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بمتغيراتها (الابتكار - الثقة - الالتزام بالوقت) على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي. وتم تصميم استبانة لجمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني ووزعت على عينة قصديه من مجتمع الدراسة تمثلت في بعض رؤساء الأقسام وبعض مدراء المكاتب وبعض الدكاترة بالمستشفى والبالغ عددهم (74) مفردة، ولمعالجة البيانات تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر إيجابي للثقافة التنظيمية بمتغيراتها "الابتكار، الثقة، الالتزام بالوقت" على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي محل الدراسة. وأيضا وجود ثقة متبادلة بين الزملاء فيما يقدمونه من خدمات للمرضى. وتبين أيضا أن العاملين يشعرون بعدم الرضاء عن العمل مما سيؤدي إلى دوران العمل، وأن الواعز الديني لدى العاملين بالمستشفى له دور كبير في مدى التزامهم بالعمل.

الجزء الأول: الإطار التمهيدي

1- المقدمة

لقد حظي موضوع الثقافة التنظيمية في الآونة الأخيرة باهتمام كبير من منظري علم الإدارة ، باعتبارها أحد العوامل الأساسية المحددة لنجاح وتفوق منظمات الأعمال، خاصة في الوقت الحالي الذي تتميز فيه بيئة الأعمال بالتغيرات السريعة التي من شأنها التأثير على أداء المنظمات؛ فقد أصبحت بيئة المنظمات المعاصرة أكثر تعقيداً وتنوعاً، كل ذلك جعل هذه المنظمات تبحث عن ميزة تنافسية تمكنها من البقاء والاستمرارية والنجاح في ظل هذه التحديات الراهنة ، فالمنظمات التي تملك ثقافة

تنظيمية قوية تمكن أعضائها من الالتزام والانضباط والابتكار، وتوجد بينهم ثقة متبادلة تدفع العاملين للقيام بأعمالهم على أكمل وجه وتقديم أفضل الخدمات، وستكون هذه هي المنظمات الرائدة والمتفوقة، وتتصف هذه الثقافة بالتغيير والديناميكية استجابة للمتغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية، وإنه من الصعب أن تبقى المنظمة بعيدة عن هذه التغيرات. ولعل المستشفيات من تلك القطاعات التي تهتم بتطوير كوادرها الطبية والفنية كي تواكب التطورات التكنولوجية المتسارعة في عصرنا الحاضر الذي يتسم بالحركية السريعة والمتلاحقة والتي إذا لم تواكبها المستشفيات فسوف لن تحقق ما تصبو إليه من تقديم أفضل الخدمات لزبائن. ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة سوف تركز على دراسة أثر الثقافة التنظيمية في أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

2- مشكلة الدراسة

للثقافة التنظيمية تأثيرا كبيرا في توجيه الأفراد وتحديد أنماط تفكيرهم، وتطلعاتهم؛ بما تحتضنه هذه الثقافة من قيم، وعادات، وتقاليد، واتجاهات، تعمل على الحفاظ على وحدة الجماعة وتماسكها. لذا أصبح على كل المنظمات وخاصة الصحية إيجاد ثقافة تنظيمية خاصة، تتبناها وتلتزم بها من أجل تحقيق أهدافها، لتزيد من مستوى أداء موظفيها وترفع من إنتاجيتهم. وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على السؤال الرئيس الآتي: ما هو أثر الثقافة التنظيمية بمتغيراتها (الابتكار - الثقة - الالتزام بالوقت) على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي ويمكن صياغة مشكلة الدراسة على هيئة التساؤلات الآتية:

السؤال الأول: ما هو أثر الابتكار على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي؟

السؤال الثاني: ما هو أثر الثقة على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي؟

السؤال الثالث: ما هو أثر الالتزام بالوقت على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي؟

3- أهمية الدراسة

لهذه الدراسة أهمية كبرى من حيث الآتي:

- 1- تقديمها لإطار نظري لكل من مفهومي الثقافة التنظيمية وأداء العاملين.
- 2- اختبار العلاقة التي تربط بين الثقافة التنظيمية وأداء العاملين.
- 3- أن تثري المكتبة العربية وخاصة الليبية بموضوعي الثقافة التنظيمية وأداء العاملين.

4. أهداف الدراسة

في ضوء المشكلة البحثية وأهمية الدراسة يمكن صياغة الأهداف البحثية الآتية:

- 1- معرفة مدى تأثير الثقافة التنظيمية بمتغيراتها (الابتكار، الثقة، الالتزام بالوقت) على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

2- استخلاص النتائج والتوصيات التي قد تسهم في بناء ثقافة تنظيمية قوية بمستشفى الزاوية التعليمي ترفع من أداء العاملين، وتقديم المقترحات العلمية إلى إدارة المستشفى وترسيخ الثقافة التنظيمية الداعمة لأداء العاملين.

5. فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة سيقوم الباحث بتبني واختبار الفرضية الرئيسية التالية. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بمتغيراتها (الابتكار - الثقة - الالتزام بالوقت) على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي. وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية :

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالوقت على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

6. منهجية الدراسة

سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في تقييم البيانات والمعلومات المتعلقة بالثقافة التنظيمية كمتغير مستقل وأداء العاملين كمتغير تابع، بهدف الوصول إلى نتائج يستفاد منها. وتم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة لتغطية الجزء الميداني بينما الإطار النظري تم الحصول عليه من الكتب والدوريات والبحوث والرسائل العلمية المتاحة أمام الباحث.

7. حدود الدراسة

أ. حدود الدراسة المكانية: مستشفى الزاوية التعليمي.
ب. حدود الدراسة الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة خلال عام 2020 وتم تحديد هذه الفترة لجمع كل المعلومات المطلوبة واللازمة لمشكلة الدراسة.
وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث أن المنهج الوصفي للدراسة قد ركز على وصف الظاهرة قيد الدراسة والمتعلقة بالثقافة التنظيمية وأثرها في تحسين أداء العاملين، وسرد لكل ما كتب في الموضوع من مقالات وكتب ودوريات، في حدود إمكانيات الباحث وعلمه، بينما قد ركز المنهج التحليلي على دراسة وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.

8- عينة الدراسة

تم اختيار عينة قصديه من مجتمع الدراسة تمثلت في بعض رؤساء الأقسام وبعض مدراء المكاتب، وبعض الدكاترة بالمستشفى والبالغ عددهم (74) مفردة.

9- الدراسات السابقة

دراسة (الصادق، الطيف، 2020) أثر عناصر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة مصراته : هدفت الدراسة إلى معرفة أثر عناصر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين بإدارة الخدمات الصحية وعلى أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين بهذه الإدارة وتوضيح أهمية عناصر الثقافة التنظيمية، وأعدت الباحثة على المنهج الوصفي وتم استخدام استمارة كأداة لجمع بيانات الدراسة مكونة من (79) مفردة ، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها : شعور أفراد العينة بمستوى متوسط من القيم التنظيمية وأن المعتقدات التنظيمية عند أفراد العينة كانت مرتفعة، وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة أثر لمتغير القيم التنظيمية على متغير الأداء الوظيفي .

دراسة (حنون، يوسف، 2019) أثر الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة في تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة في مصرف الرشيد، بغداد : هدفت الدراسة إلى بيان طبيعة أثر الجودة الشاملة في الثقافة التنظيمية والتي وصفت بأنها المرحلة الثالثة بعد الثورة الصناعية والحوسيب والتي تسهم في بقاء ونجاح المنظمات وتمثلت مشكلة الدراسة في أن إدارة الجودة الشاملة هي إحدى الإدارات الفعالة ، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لعينة مكونة من 50 مفردة وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن تحقيق الجودة في المنتجات (سلع ، خدمات ، أفكار) لا يعد بحد ذاته هدفاً وإنما وسيلة من خلال تحقيق أهداف استراتيجية للمنظمة، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً بأن البنك يولي اهتمام بتحفيز الموظفين لغرض خلق ثقافة تنظيمية ذات سمعة معاصرة والاستفادة من أفكارهم في التحسين المستمر للخدمات التي يقدمها البنك، وأن البنك يعطي اهتمام ملحوظ برغبات الزبائن وتحقيق رضاهم والذي تسهم إدارة الجودة والثقافة التنظيمية في تحقيقه .

دراسة (عمر، 2018) أثر متطلبات التخطيط الاستراتيجي للتدريب على أداء العاملين دراسة تطبيقية بمستشفى صرمان العام: هدفت هذه الدراسة للتعريف بأهمية ودور متطلبات التخطيط الاستراتيجي للتدريب وتأثيره في الرفع من مستوى أداء العاملين بالمستشفى، وفهم وتحليل طبيعة العلاقة والأثر بين تلك المتطلبات ومستوى أداء العاملين بالمستشفى، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لنظام معلومات التخطيط الاستراتيجي للتدريب على أداء العاملين بالمنظمة قيد الدراسة. وعدم وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لثقافة التخطيط الاستراتيجي للتدريب على أداء العاملين بالمنظمة قيد الدراسة. وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لوضوح معايير صياغة الأهداف الاستراتيجية على أداء العاملين بالمنظمة قيد الدراسة.

دراسة (العجمي، 2017) الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء من وجهة نظر العاملين بالإدارة العامة لشؤون الوافدين بوزارة الداخلية: حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة

التنظيمية بأبعادها المختلفة، ومعرفة مدى مساهمة أبعاد الثقافة التنظيمية في رفع مستوى أداء العاملين بالإدارة العامة لشؤون الوافدين، والتعرف على معوقات مساهمة الثقافة التنظيمية في رفع مستوى أداء العاملين بالإدارة العامة لشؤون الوافدين. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أتضح أن واقع الثقافة التنظيمية (بأبعادها المختلفة) في الإدارة العامة لشؤون الوافدين كانت أغلبها متوفرة بدرجة متوسطة حيث واقع بعد الثقة متوفر بدرجة (كبيرة)، بينما كلاً من بُعد التعاون، وتبين أن مدى مساهمة أبعاد الثقافة التنظيمية في رفع مستوى أداء الموظفين بالإدارة العامة لشؤون الوافدين بكافة أبعاده كان بدرجة كبيرة.

دراسة (مهدي , 2016) :الثقافة التنظيمية والابداع الإداري العلاقة والتأثير، دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني بابل: حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس والابداع الإداري العلاقة والتأثير، ومعرفة مدى تأثير الثقافة التنظيمية على الابداع الإداري لأعضاء الهيئة التدريسية بالمعهد، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توفر جميع عناصر الثقافة التنظيمية والابداع الإداري وكانت الثقافة التنظيمية مرتفعة، وتشجيع المنافسة العلمية بين التدريسين وترسيخ المنهج الديمقراطي وتشجيع العمل بروح الفريق تسوده روح المبادرة والتعاون .

دراسة عابنة، جميل (2016) الثقافة التنظيمية وأثرها في التطوير التنظيمي- دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في الجامعات الأردنية في اقليم الشمال. هدفت الدراسة للتعرف على أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة في (الابداع، التعلم، المشاركة، الالتزام بالوقت) في التطوير التنظيمي وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات كان أهمها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقافة التنظيمية بأبعادها (التعلم، المشاركة، الالتزام بالوقت) في التطوير التنظيمي، بينما لم يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الثقافة التنظيمية متمثلة في (الابداع ، التعاون) وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالابداع والتعاون من خلال تشجيع الموظفين المبدعين من قبل الإدارة .

دراسة Nawab et al (2010)، بعنوان

"Organizational Culture as Determinant of Employee Commitment; Evidence from Pakistan"

هدفت الدراسة إلى اختبار ومعرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والتزام العاملين في المؤسسات الباكستانية، وتم استخدام عدة عوامل للثقافة التنظيمية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي وأهمها: المرونة، والبيئة التشاركية، والتنوع، وتم إجراء الدراسة على أربع مؤسسات ومن عينة مكونة من (210) فرد، وأظهرت نتائج الدراسة أن البيئة التشاركية أكثر تأثيراً من غيرها من العوامل على التزام العاملين، بينما أظهرت النتائج أن المرونة هي الأقل تأثيراً على التزام العاملين. وأظهرت النتائج أيضاً أن الثقافة التنظيمية تؤثر

بقوة على التزام العاملين في المؤسسات المبحوثة، وأظهرت أيضاً أن الثقافة التنظيمية والبيئة الحيدة تزيد من ترابط والتزام العاملين تجاه مؤسساتهم، وبينت أيضاً أن التزام العاملين مرتبط بشكل كبير بالحالة النفسية للعاملين.

الجزء الثاني: الإطار النظري

الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية لها دور هام وحيوي في حياة المنظمات، لأنها تعمل على تكامل المنظمة وتجعلها كوحدة واحدة مترابطة في كيان واحد متكامل، وتجعل لها اتجاهاً واضحاً ومحددًا، وهي تجمع أعضاء المنظمة وتوجههم نحو هدف واحد وهو استمرار المنظمة وبقاؤها، بالإضافة إلى قدرتها على المنافسة. ولعل هذا الدور الحيوي هو الذي دفع الباحثين إلى دراسة موضوع الثقافة التنظيمية.

مفهوم الثقافة التنظيمية

يرى (الطائي، جواد:2014: 82) أن الثقافة التنظيمية: هي مجموعة من القيم والمعتقدات والافتراضات والتقاليد التي نشأت وتطورت واستقرت في منظمة ما والتي توجه سلوك أفرادها بحيث تكون الطريقة التي تنجز بها الأعمال ويتم تلقينها للأعضاء الجدد ولا يمكن لأي عضو أن يستمر في المنظمة إذا كان لا يؤمن بها. وعرف (درة، جرادات، 2014: 61) الثقافة التنظيمية أيضاً بأنها مجموعة من المعتقدات والقيم والعادات والسلوكيات والتوقعات التي يشترك فيها أعضاء المنظمة وتؤدي إلى تكييف العضو الجديد ويتم نقلها عبر الأجيال المختلفة. وعرفها. وعرفها (الفراج، 2011: 157) بأنها مجموعة من القيم والمعتقدات والمفاهيم وطرائق التفكير المشتركة بين قادة المؤسسة وأفرادها القدامى ويتم تعليمها للأفراد الجدد، أي أن الثقافة تتكون من القيم الاجتماعية المسيطرة التي تساعد في خلق التكامل بين أجزاء المنظمة.

ويرى الباحث بأن الثقافة التنظيمية هي عبارة عن مجموعة من العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات والاعراف والطقوس الغير مكتوبة والتي يشترك فيها كل أعضاء المنظمة ويتم تعليمها للأفراد الذين سيلتحقون بالمنظمة.

أهمية الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية تلعب دوراً في غاية الأهمية في تماسك أعضائها، والحفاظ على هوية الجماعة وبقائها وهي إحدى عناصر هوية المنظمة لأنها تمثل أسلوب التفكير وأداء العمليات بالمنظمة، ولها دور كبير في نجاح المنظمات فهي إحدى العناصر المهمة في تفسير سلوك المنظمة، وقيادتها وواقعها ومناخها الداخلي وطريقة تعاملها مع البيئة، وقد أشار (Desson&Cloythier,2010:3) إلى أن الثقافة التنظيمية قد تكون داعمة للمنظمة أو عائق أمام المنظمة ويمكن أن تلخص أهمية الثقافة التنظيمية(العميان,2005: 313-314) في الآتي:

1. إن الثقافة تعمل على جعل سلوك الأفراد ضمن شروطها وخصائصها، لذلك فإن أي اعتداء على أي بند من بنود الثقافة أو العمل بعكسها سيواجه بالرفض، وبناء على ذلك فإن للثقافة دوراً كبيراً في مقاومة من يهدف إلى تغيير أوضاع الأفراد في المنظمات من وضع إلى آخر.
2. تساعد في التنبؤ بسلوك الأفراد العاملين والجماعات، فمن المعروف أن الفرد عندما يواجه موقفاً معيناً فإنه يتصرف وفقاً لثقافته، أي بدون معرفة الثقافة التي ينتمي إليها الفرد يصعب التنبؤ بسلوكه.
3. تعمل الثقافة على توسيع آفاق ومدارك الأفراد العاملين حول الأحداث التي تحدث في المحيط الذي يعملون فيه.

بينما يرى (الشاوي، 2005: 37) أهمية الثقافة التنظيمية في الآتي:

1. الثقافة التنظيمية الواضحة تنمي الشعور بالذاتية وتحديد الهوية الخاصة بالعاملين.
2. تلعب الثقافة التنظيمية دوراً جوهرياً في إيجاد الالتزام والولاء بين العاملين مما يتغلب على الالتزام الشخصي والمصالح الذاتية للعاملين.
3. تسهم الثقافة في تحقيق الاستقرار داخل المنظمة.

كما يشير، (Daft، 2004، P:589) إلى أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً مهماً بالنسبة للمنظمات، فهي تقوم بما يلي:

1. التكامل الداخلي: حيث تساعد الثقافة التنظيمية العاملين على أن يكون لهم هويتهم، وتساعدهم في العمل معاً بروح الفريق، وتساعدهم على الاتصال مع بعضهم، ومعرفة السلوك المقبول من السلوك غير المقبول، وتساهم في الرفع من مستوى أدائهم.
 2. التأقلم مع البيئة الخارجية: تساعد المنظمة على تحديد كيفية تحقيق أهدافها وكيفية التعامل مع البيئة الخارجية، كما تساعد المنظمة على الاستجابة بشكل سريع لحاجات ومتطلبات العملاء، وجعل المنظمة مجتمعاً متجانساً أكثر من كونه تجمعاً للأفراد العاملين.
- بينما يرى (عبابنة، 2016: 8) أن أهمية الثقافة تكمن في بناء أو تكوين شخصية الموظفين وبالتالي التأثير على سلوكهم وعلى السلوك العام للمنظمة وهو أيضاً محفز على الأبداع والأفكار المتجددة وبالتالي وجود أداء فعال وكفاء لتحقيق أهداف واستقرار المنظمة.

مصادر الثقافة التنظيمية

تتعدد وتتنوع مصادر الثقافة من مصدر لآخر فيرى (تركي، إبراهيم، 2015: 209) بأن مصدر الثقافة التنظيمية يتكون من الآتي:

1. أخلاقيات المنظمة: والتي تستمد معظم القيم الثقافية للمنظمة من شخصية المؤسسين ومعتقداتهم وتقوم المنظمة بتطوير قيم أخلاقية معينة وتحدد السلوك الأخلاقي والغير أخلاقي في التحكم بسلوك أعضائها من خلال تعاملهم مع بعضهم ومع الأطراف المعنية في المنظمة.
2. خصائص العاملين: تؤثر خصائص العاملين في تكوين الثقافة التنظيمية إذ أن المنظمة تختار وتعين وتحفظ بالذين يتشاركون معها في القيم التي تؤمن بها.
3. نظام حقوق الملكية: تقوم المنظمة بتحديد حقوق كل موظف ومسؤوليته إذ ينتج عن ذلك وجود الأعراف والقيم والاتجاهات إذ تمنح الإدارة العليا حقوق ملكية كبيرة؛ لأنه قد تم اعطائهم مقدار كبير من موارد المنظمة كالرواتب والامتيازات.
4. الهيكل التنظيمي: يؤثر الهيكل التنظيمي على القيم الثقافية التي تشجع على التكامل والتنسيق الجيد وتوجد الكثير من الاعراف والقواعد التي تساعد على تخفيض مشكلات الاتصال ومنع تشويش المعلومات.

أبعاد الثقافة التنظيمية

للثقافة التنظيمية أبعاد عديدة تناولنا منها في هذه الدراسة الآتي: -

1. الابتكار: ويرى (خيري، 2012: 68) أن الابتكار هو عملية تحويل الفكرة إلى منتج جديد أو عملية أو خدمة جديدة. وعرف (أبو النصر، 2012: 19) الابتكار أيضا بأنه: قدرة عقلية يحاول فيها الإنسان أن ينتج (فكرة، وسيلة، أداة، طريقة)، لم تكن موجودة من قبل، أو تطوير رئيسي لها دون تقليد بما يحقق نفعاً للمجتمع.
2. الالتزام بالوقت يرى الباحث بأنه: العملية التي يتم فيه ضبط الوقت وتنظيمه بما يعود على الفرد والمؤسسة والمجتمع بالفائدة وهو ما يتطلب منا توزيع اللواجبات والأعمال المطلوب القيام بها بشكل جيد.
3. الثقة: ويرى الباحث أن الثقة هي علاقة متبادلة بين الأفراد والمنظمة من أجل تحقيق الأهداف المطلوب تحقيقها.

أداء العاملين

ويشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة للفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات وظيفته، وأيضاً هي النتائج المرغوبة والتي تسعى المنظمة إلى تحقيقها. ويعد الأداء من المفاهيم الإدارية التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين وذلك نظراً لأهميته كمفهوم سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، فالأداء بمفهومه البسيط هو الوسيلة التي يتم بها دفع الأجهزة الإدارية للعمل بحيوية ونشاط، حيث تجعل الرؤساء يتابعون واجبات ومسؤوليات مرؤوسهم بشكل مستمر وتدفع بالمرؤوسين للعمل بفعالية.

ويرى، (Durrani et al ., 2011 p288). بأن الأداء يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.

ويقصد بالأداء أيضا (القاضي، 2012: 40) هو سلوك أو تصرف العنصر البشري الذي يؤثر في أداء المنظمة، هذا السلوك أما أن يكون ايجابياً أو سلبياً وهو جزء من العمل أو خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها. ويرى (درة، 2003: 77) بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز، أو أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً مع الميل إلى إبراز الإنجاز أو النتائج أو النشاطات. ويعرف (العزاوي، حسين، 2012: 62) أداء العاملين بأنه أي جهد عضلي أو فكري يمكن أن يقوم به العامل ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة.

أهم العوامل المؤثرة على أداء العاملين

هناك عديد العوامل التي تؤثر في أداء العاملين (الحمامي، 2006: 64) منها:

1. الصراع بين القيم الشخصية ومتطلبات العمل: حيث يتأثر سلوك الفرد العامل بعوامل داخلية وأخرى خارجية كالقيم، والمعتقدات التي يعتنقها.
2. ضعف الرغبة في العمل: إن عدم استقرار وقناعة الفرد بالعمل ناتجة عن ضعف المنظمة في اشباع حاجته ورغابته.
3. ضعف الإدارة: فلو كانت إدارة المنظمة ضعيفة فلن تجعل عملية مراقبة أداء العاملين عملية صعبة حتى لو قام العاملون بأعمالهم فانهم سيكونون غير متحمسين ولا ملتزمين.
4. ضعف الانضباط: إن عدم التطبيق الجيد للإجراءات الانضباطية بحق المقصرين من العاملين يدفعهم لتكاسل والتباطؤ في القيام بالأعمال المكلفين بها.

المسؤول عن عملية تقييم أداء العاملين

إن عملية التقييم الفعلية عادة ما تتم من قبل المشرف المباشر للفرد العامل، وهناك وجهات نظر تدعم بدرجة كبيرة هذا الاتجاه التطبيقي منها (عباس، علي، 2003: 268): -

1. إن المشرف المباشر هو الشخص الأكثر قرباً من الفرد العامل، لذا فهو الأفضل لملاحظة عمله وأدائه.
2. بإمكان المشرف المباشر الربط بين العوائد التي يستحقها الفرد العامل وفقاً لأدائه، بالإضافة إلى المشرف المباشر لوحده كقيم فهناك آراء تدعم مشاركة مجموعة من الرؤساء في عملية التقييم.
3. إن المشرف أو الرئيس أكثر قدرة في تحليل، وتفسير أداء المرؤوسين وفقاً لأهداف وخطط المنظمة التي هو أعلم بها من غيره.

العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأداء العاملين

تشير الدراسات إلى أن الثقافة التنظيمية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بأداء العاملين، حيث تبين بأن هنالك علاقة مباشرة أو غير مباشرة بينهما، حيث يرى (Jaivisarn,2010, p108) أن للثقافة دوراً كبيراً في تحسين أداء العاملين والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل، وحسب رأي (Robbins, 2009, p:515) فإن أهمية الثقافة التنظيمية تكمن في أنها تحقق أداء عالٍ وتساعد في تحقيق الأهداف للمنظمة وللعاملين، وتبين من دراسات عديدة أن هناك رابطاً قوياً بين الثقافة التنظيمية وأداء العاملين، حيث أنها تزيد من فاعلية وكفاءة المنظمة من خلال تأثيرها على سلوكيات العاملين.

الجزء الثالث: الجانب العملي

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق الأداة:

اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

ثبات الأداة:

من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل كرونباخ لاختبار الاتساق الداخلي للأداة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (1) إلى درجة ثبات في استجابات عينة الدراسة كانت (84.5 %) وهي نسبة مقبولة.

جدول رقم (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المجال	معامل كرونباخ
الثقافة التنظيمية	0.837
الابتكار	0.644
الالتزام بالوقت	0.742
الثقة	0.806
أداء العاملين	0.792
الاستبانة ككل	0.845

مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

تم وضع مقياس ترتيبي للمتوسط الحسابي وفقاً لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج وفقاً لما يلي:

المقياس	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق جداً
---------	------------	-------	-------	-----------	----------------

1-1.79	1.8-2.59	2.6-3.4	3.4-4.2	4.2-5	الدرجة
--------	----------	---------	---------	-------	--------

جدول (2) مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1-1.79
منخفضة	1.8-2.59
متوسطة	2.6-3.39
مرتفعة	3.4-4.19
مرتفعة جدا	4.2-5

توزيع عينة الدراسة

جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	48	64.9%
أنثى	26	35.1%
الإجمالي	74	100%

يظهر من الجدول رقم (3) أن عينة الدراسة توزعت من حيث النوع على فئتين، إذ احتلت فئة الذكور المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (48) مفردة احصائية وبنسبة (64.9%) واحتلت فئة الإناث المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (26) مفردة احصائية وبنسبة (35.1%). وهذا يدل على أن أغلبية عينة الدراسة هم من فئة الذكور.

جدول (4) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة
31-40 سنة	40	54.1%
41-50 سنة	32	32.2%
51 سنة فأكثر	2	2.7%
الإجمالي	74	100%

يظهر من الجدول رقم (4) أن عينة الدراسة توزعت من حيث الفئة العمرية على ثلاث فئات، إذ احتلت الفئة العمرية (31-40) سنة المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (40) وبنسبة (54.1%) واحتلت الفئة العمرية (41-50) سنة المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (32) وبنسبة (32.2%)، بينما احتلت المرتبة

الثالثة الفئة العمرية (51 سنة فأكثر) إذ بلغ عددهم (2) وبنسبة (2.7%). ويتضح من هذه النتائج أن (100%) من إجمالي عينة الدراسة من ذوي الأعمار (31) سنة فأكثر وهذا بدوره يعطي النتائج

مصادقية أكبر. **جدول (5) توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي**

النسبة	العدد	المؤهل العلمي
44.6%	33	بكالوريوس
31.1%	23	ماجستير
24.3%	18	دكتوراه
100%	74	الإجمالي

يظهر من الجدول رقم (5) أن عينة الدراسة توزعت من حيث المؤهل العلمي على ثلاث فئات، إذ احتلت فئة مؤهل بكالوريوس المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (33) وبنسبة (44.6%) واحتل مؤهل ماجستير المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (23) وبنسبة (31.1%)، بينما احتلت المرتبة الثالثة حملت الدكتوراه إذ بلغ عددهم (18) وبنسبة (24.3%). ويتضح من هذه النتائج أن (100%) من إجمالي عينة الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية فما فوق وهذا بدوره يعطي النتائج مصادقية أكبر.

جدول (6) توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

النسبة	العدد	الوظيفة
5.4%	4	رئيس قسم
94.6%	70	موظف
100%	74	الإجمالي

يظهر من الجدول رقم (6) أن عينة الدراسة توزعت من حيث الوظيفة على فئتين، إذ احتلت فئة موظف المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (70) وبنسبة (94.6%) واحتلت فئة رئيس قسم المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (4) وبنسبة (5.4%). ويتضح من هذه النتائج أن (94.6%) من إجمالي عينة الدراسة من الموظفين وهذا بدوره يعطي النتائج مصادقية أكبر.

جدول (7) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

النسبة	العدد	الوظيفة
9.5%	7	5 سنوات فأقل
10.8%	8	6-10 سنوات
29.7%	22	11-15 سنة
50%	37	16 سنة فأكثر

الإجمالي	74	%100
----------	----	------

تشير البيانات الواردة في الجدول رقم (7) أن عينة الدراسة توزعت من حيث سنوات الخبرة على أربع فئات، إذ احتلت فئة الذين خبراتهم من (16 سنة فأكثر) المرتبة الأولى إذ بلغ عددهم (37) ونسبة (50%) وفئة الذين خبراتهم من (11-15 سنة) المرتبة الثانية إذ بلغ عددهم (22) ونسبة (29.7%)، واحتلت المرتبة الثالثة فئة الذين خبراتهم (6-10 سنوات) إذ بلغ عددهم (8) ونسبة (10.8%)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة فئة الذين خبراتهم (5 سنوات فأقل) إذ بلغ عددهم (7) ونسبة (9.5%). وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية عينة الدراسة (79.7%) تزيد خبراتهم على 10 سنوات في هذا المجال مما يضيف على النتائج مصداقية أكثر.

أولاً: إجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد الثقافة التنظيمية

1 الابتكار

جدول (8): إجابات أفراد العينة على فقرات الابتكار

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المئوي	مستوى الابتكار
1	توجد لديكم بيئة تنظيمية تدعم الابتكار والمبتكرين.	2.84	1.060	210	متوسطة
2	إدارة المستشفى لديها الرغبة في التجديد وتطوير وتحسين الوضع الراهن.	3.78	1.967	280	مرتفعة
3	يضم المستشفى نخبة من الاخصائيين في عديد التخصصات الطبية.	3.76	1.291	278	مرتفعة
4	يعتمد المستشفى على برامج تشجع على الابتكار.	3.51	1.113	260	مرتفعة
	الفقرات ككل	3.47	0.439		مرتفعة

من خلال الجدول رقم (8)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الابتكار تتراوح بين (2.84) - (3.78)، وجميعها تشير إلى أن مستوى الابتكار هو بدرجة متوسطة أو مرتفعة. فلقد حصلت الفقرة القائلة "إدارة المستشفى لديها الرغبة في التجديد وتطوير وتحسين الوضع الراهن" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (3.78) وبلغ انحرافها المعياري (1.967)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، بينما حصلت الفقرة التي تنص على "توجد لديكم

بيئة تنظيمية تدعم الابتكار والمبتكرين" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.84) وانحراف معياري (1.060) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات الابتكار يساوي (3.47) بانحراف معياري (0.439)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى الابتكار لدى العاملين بشكل عام هو بدرجة مرتفعة.

(2) الالتزام بالوقت

جدول (9): إجابات أفراد العينة على فقرات الالتزام بالوقت

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	مستوى الابتكار
5	يلعب الوازع الديني دوراً هاماً في مدى التزامك بعملك.	4.28	0.785	317	مرتفعة جداً
6	توفير بيئة عمل آمنة للعاملين تضمن استمرار العمل دون توقف.	2.78	1.076	206	متوسطة
7	إدارة المستشفى تتابع العاملين لديها؛ إيماناً منها بأن المتابعة الدقيقة تشعرهم بأهمية الوقت.	3.45	1.184	255	مرتفعة
8	ينجز العاملون بالمستشفى أعمالهم في الوقت المحدد.	3.42	0.979	253	مرتفعة
	الفقرات ككل	3.48	0.615		مرتفعة

من خلال الجدول رقم (9)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الالتزام بالوقت تتراوح بين (2.78) - (4.28) وجميعها تشير إلى أن مستوى الالتزام بالوقت هو بدرجة متوسطة إلى مرتفعة جداً. فلقد حصلت الفقرة القائلة "يلعب الوازع الديني دوراً هاماً في مدى التزامك بعملك" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.28) وبلغ انحرافها المعياري (0.785)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة جداً، بينما حصلت الفقرة التي تنص على "توفير بيئة عمل آمنة للعاملين تضمن استمرار العمل دون توقف" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.78) وانحراف معياري (1.076) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات الالتزام بالوقت يساوي (3.48) بانحراف معياري (0.615)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى الالتزام بالوقت لدى العاملين بشكل عام هو بدرجة مرتفعة.

3) الثقة

جدول (10): إجابات أفراد العينة على فقرات الثقة

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	مستوى الابتكار
9	لدي ثقة في خدمات المستشفى.	3.70	0.961	274	مرتفعة
10	إدارة المستشفى على ثقة أن التعاقد مع كفاءات طبية من الداخل والخارج يعزز من ثقة المجتمع بها.	4.16	0.371	308	مرتفعة
11	تشعر بثقة تامة فيما تقدمه من خدمات للمرضى في حدود إمكانياتك.	4.45	0.500	329	مرتفعة جدا
12	توجد ثقة متبادلة بيني وبين زملائي بالمستشفى.	4.20	0.793	311	مرتفعة جدا
13	المرضى يثقون في التكنولوجيا المستخدمة في المستشفى وأنها تلبى كل احتياجاتهم.	2.45	1.251	181	منخفضة
	الفقرات ككل	3.79	0.797		مرتفعة

من خلال الجدول رقم (10)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى الثقة تتراوح بين (2.45) - (4.45) وجميعها تشير إلى أن مستوى الثقة هو بدرجة متوسطة إلى مرتفعة جدا. فلقد حصلت الفقرة القائلة "تشعر بثقة تامة فيما تقدمه من خدمات للمرضى في حدود إمكانياتك" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.45) وبلغ انحرافها المعياري (0.500)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة جداً، بينما حصلت الفقرة التي تنص على "المرضى يثقون في التكنولوجيا المستخدمة في المستشفى وأنها تلبى كل احتياجاتهم" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.45) وانحراف معياري (1.251) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها منخفضة. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات الثقة يساوي (3.79) بانحراف معياري (0.797)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى الثقة لدى العاملين بشكل عام هو بدرجة مرتفعة.

ثانياً: إجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء العاملين

جدول (11): إجابات أفراد العينة على فقرات أداء العاملين

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المنوي	مستوى الابتكار
14	تلتزم إدارة المستشفى بتقديم أفضل الخدمات الصحية في الوقت المناسب.	3.53	1.113	261	مرتفعة
15	المستشفى يقوم بتبسيط الإجراءات الإدارية للمرضى.	3.65	1.152	270	مرتفعة
16	يوجد بالمستشفى عدة مرافق خدمية كمواقف جيدة للسيارات.	3.93	0.816	291	مرتفعة
17	يوجد بالمستشفى عدد كاف من الطواقم الطبية الجيدة.	3.43	1.148	254	مرتفعة
18	تعترف إدارة المستشفى بوقوع الأخطاء الطبية عند حدوثها.	2.60	0.753	195	متوسطة
19	يتحصل المستشفى على الامدادات الطبية اللازمة من الأدوية بشكل مستمر.	2.16	1.123	160	منخفضة
20	الوضع الامني داخل المستشفى جيد.	2.62	1.167	194	متوسطة
21	يصغي العاملون بالمستشفى إلى شكاوى المرضى.	3.68	1.087	272	مرتفعة
22	إدارة المستشفى تقوم بالمتابعة الدورية للعاملين.	3.81	0.852	244	مرتفعة
23	تتعاون إدارة المستشفى في تقديم الخدمات مع المستشفيات الأخرى المناظرة.	3.42	1.047	253	مرتفعة
24	معدل دوران العمل يرتفع في الأعمال الشاقة.	3.95	1.005	292	مرتفعة
25	إن شعور العاملين بعدم الرضاء عن العمل سيؤدي إلى دوران العمل.	4.38	0.696	324	مرتفعة جدا

مرتفعة	288	1.015	3.89	تهتم إدارة المستشفى بجودة الخدمات المقدمة للمرضى.	26
متوسطة	227	1.484	3.07	تعتمد إدارة المستشفى على عديد البرامج لتطوير كوادرها الطبية.	27
مرتفعة	281	1.147	3.80	تقوم إدارة المستشفى بتقديم الحوافز كلما أمكن ذلك للعاملين.	28
منخفضة جدا	102	1.035	1.59	يملك المستشفى تكنولوجيا متطورة تلبى الاحتياجات.	29
متوسطة	217	1.174	2.93	وجود نظام وأضح يعاقب العاملين المقصرين في تأدية أعمالهم.	30
متوسطة		0.731	3.32	الفقرات ككل	

من خلال الجدول رقم (11)، يتضح أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مستوى أداء العاملين تتراوح بين (1.59) - (4.38) وجميعها تشير إلى أن مستوى أداء العاملين هو بدرجة منخفضة جدا إلى مرتفعة جدا. فلقد حصلت الفقرة القائلة "إن شعور العاملين بعدم الرضاء عن العمل سيؤدي إلى دوران العمل" على المرتبة الأولى إذ بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (4.38) وبلغ انحرافها المعياري (0.696)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها مرتفعة جداً، بينما حصلت الفقرة التي تنص على "يملك المستشفى تكنولوجيا متطورة تلبى الاحتياجات" على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (1.59) وانحراف معياري (1.035) وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها منخفضة جداً. كما تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لفقرات أداء العاملين يساوي (3.32) بانحراف معياري (0.731)، وتعد قيمة المتوسط الحسابي لها متوسطة، مما يدل على أنه هناك اتفاق بين أفراد العينة على أن مستوى أداء العاملين بشكل عام هو بدرجة مرتفعة.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بمتغيراتها (الابتكار - الالتزام بالوقت - الثقة) على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.
وتنتزع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

جدول (12) نتائج اختبار أثر الابتكار على أداء العاملين

البعد	قيمة معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد
الابتكار	3.269	8.238	0.000	0.632

من الجدول السابق رقم (12) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معلمة الانحدار الخاصة بالابتكار (3.269) وهي قيمة موجبة مما يشير إلى وجود علاقة تأثير إيجابي للابتكار على أداء العاملين، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (8.238)، وكانت المعنوية المشاهدة المناظرة له (0.000) وهي أقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (الابتكار)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (63.2%) أن الابتكار يؤثر بما نسبته (63.2%) من التغير الحاصل في أداء العاملين.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي. الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالوقت على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

جدول (13) نتائج اختبار أثر الالتزام بالوقت على أداء العاملين

البعد	قيمة معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد (حجم الأثر)
الالتزام بالوقت	3.014	10.887	0.000	0.708

من الجدول السابق رقم (13) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معلمة الانحدار الخاصة بالالتزام بالوقت (3.014) وهي قيمة موجبة وهذا يشير إلى وجود علاقة تأثير إيجابي للالتزام بالوقت على أداء العاملين، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (10.887)، وكانت المعنوية المشاهدة المناظرة له (0.000) وهي أقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (الالتزام بالوقت)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (70.8%) أن الالتزام بالوقت يؤثر بما نسبته (70.8%) من التغير الحاصل في أداء العاملين.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للالتزام بالوقت على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للثقة على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

جدول (14) نتائج اختبار أثر الثقة على أداء العاملين

البعد	قيمة معامل الانحدار	قيمة اختبار t	معنوية اختبار t	معامل التحديد (حجم الأثر)
الثقة	2.592	9.278	0.000	0.669

من الجدول السابق رقم (14) يتضح الآتي:

1) بلغت قيمة معلمة الانحدار الخاصة بالثقة (2.592) وهي قيمة موجبة مما يشير إلى وجود علاقة تأثير إيجابي للثقة على أداء العاملين، وهي معنوية من خلال قيمة اختبار (t) حيث بلغت قيمته (9.278)، وكانت المعنوية المشاهدة المناظرة له (0.000) وهي أقل من قيمة (0.05) وهذا يدل على معنوية المتغير.

2) بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)، باعتباره المعامل الذين يقيس القدرة التفسيرية للمتغير المستقل (الثقة)، ويتضح من خلال قيمة المعامل المذكور والبالغة (66.9%) أن الثقة تؤثر بما نسبته 66.9% من التغير الحاصل في أداء العاملين.

وعلى ضوء المعلومات المبينة في الجدول السابق سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للثقة على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي.

النتائج

1. يوجد أثر إيجابي للثقافة التنظيمية بمتغيراتها (الابتكار، الثقة، الالتزام بالوقت) على أداء العاملين بمستشفى الزاوية التعليمي محل الدراسة.
2. أثبتت نتائج الدراسة أن إدارة المستشفى لديها الرغبة في التجديد وتطوير وتحسين الوضع الراهن وخاصة الآن في ظل الظروف الراهنة والصعبة التي تمر بها البلاد.
3. إن الواعز الديني لدى العاملين بالمستشفى له دور كبير في مدى التزامهم بالعمل.
4. إدارة المستشفى لم تقوم بالحصول على الامدادات الطبية اللازمة والعاجلة من الأدوية والمستلزمات الصحية بشكل مستمر.
5. تبين أن العاملين يشعرون بعدم الرضاء عن العمل مما سيؤدي إلى دوران العمل.
6. أثبتت نتائج الدراسة وجود ثقة متبادلة بين الزملاء فيما يقدمونه من خدمات للمرضى.

7. المستشفى به عدة مرافق خدمية كمواقف جيدة للسيارات لكن تحتاج لمزيد من الاهتمام والمتابعة من قبل إدارة المستشفى.

التوصيات

1. على إدارة المستشفى ضرورة توفير البيئة التنظيمية المناسبة والتي تشجع وتدعم الابتكار والمبتكرين.
2. على إدارة المستشفى توفير بيئة العمل الآمنة والمناسبة للعاملين كي تضمن استمرارهم وولائهم للمستشفى.
3. ضرورة توفير وتحديث للتكنولوجيا المستخدمة في المستشفى لعدم مواكبتها للعصر وعدم ثقة المرضى فيها وأنها لا تلبي كل احتياجاتهم.
4. الكوادر الطبية بالمستشفى تحتاج إلى عديد البرامج للتطوير عن طريق المشاركة في المؤتمرات وورش العمل بالداخل والخارج.
5. ضرورة تطبيق القوانين والانظمة واللوائح وتفعيلها على المقصرين بأعمالهم رغم الظروف الأمنية الصعبة التي يمر بها المستشفى بصفة خاصة والبلاد بصفة عامة.
6. على إدارة المستشفى أن تقوم بالضغط على وزارة الصحة للحصول على الامدادات الطبية اللازمة من الأدوية بشكل مستمر في ضل الظروف الامنية الراهنة.

المراجع

الكتب

1. أبو النصر، مدحت محمد، التفكير الابتكاري والإبداعي طريقك إلى التميز والنجاح، المجموعة العربية للتدريب والنشر، دار الكتب المصرية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر. (2012).
2. درة، عبدالباري إبراهيم، جرادات، ناصر محمد، الأساسيات في الإدارة الاستراتيجية منحنى نظري تطبيقي، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. (2104).
3. دره، عبدالباري، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2003).
4. خيرى، اسامة محمد، إدارة الابداع والابتكارات، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، عمان، الأردن. (2012).
5. عباس، سهيلة محمد، علي، حسين علي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. (2003).
6. العميان، محمود، سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن (2005).

7. الفراج، أسامة، نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام في سورية، المعهد العالي للتنمية الإدارية، جامعة دمشق (2011).

الرسائل العلمية

1. الحمامي، سناء محمد (2006) أساليب إدارة الصراع وأثرها في أداء العاملين، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق.
2. الشاوي، حمد بن فرحان (2005) الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالانتماء التنظيمي، رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا، جامعة نائف العربية للعلوم الامنية.
3. العجمي، مشعان بن نائف (2017) الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء من وجهة نظر العاملين بالإدارة العامة لشؤون الوافدين بوزارة الداخلية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية، رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، السعودية.
4. عمر، الطاهر المنير (2018) أثر متطلبات التخطيط الاستراتيجي للتدريب على أداء العاملين، دراسة تطبيقية بمستشفى صرمان العام، رسالة ماجستير جامعة الزاوية.

المجلات والدوريات:

1. تركي، سنية كاظم، إبراهيم، بشرى، عبد (2015) دور الثقافة التنظيمية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، دراسة تحليلية في الشركة العامة للصناعات القطنية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الثامنة والثلاثون، العدد 102، بغداد، 333-350.
2. الصادق، عبد الحكيم سعد، الطيف، عباس محمد (2020) أثر عناصر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين دراسة ميدانية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة مصراته، مجلة الدراسات الاقتصادية بكلية الاقتصاد جامعة سرت، المجلد الثالث، العدد الأول 86-117.
3. الطائي، رعد عبد الله، جواد، عادل ياسين (2014) دور الثقافة المنظمة في سلوكيات المواطنين التنظيمية بحث في هيئة النزاهة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 20، العدد 79، 75-104.
4. عبابنة، هایل طلاق، جميل، عمر قيس (2016) الثقافة التنظيمية وأثرها في التطوير التنظيمي/ دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في الجامعات الأردنية في اقليم الشمال. المجلد 8 العدد 16 مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 50-76.
5. العزاوي، غانم ارزوقي، حسين، حسين وليد (2012) علاقة وأثر تحليل وتقييم الوظائف بأداء العاملين: دراسة استطلاعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 18، العدد 68، 54-70.

6. مهدي، جوان فاضل (2016): الثقافة التنظيمية والابداع الإداري العلاقة والتأثير، دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني بابل، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 8، العدد 3، 34-55.

المؤتمرات العلمية

1. علي، مصدق حنون، يوسف، مروة بدر (2019) أثر الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة في تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة في مصرف الرشيد، بغداد، المؤتمر العلمي الدولي الثامن.

المراجع الأجنبية

1. Nawab, S., Shafi, K. & Ahmad, J. (2010), Organizational Culture as Determinant of Employee Commitment; Evidence from Pakistan"
2. .Daft, Richard (2010) Organization Theory and Design , 10thEDITION ,printed in the United States of America ,Library of Congress Control,N200.
3. Durrani, B., Obaid U. & Sabeeh U. (2011), Effect of Leadership on Employees Performance in Multinational Pharmaceutical Companies in Pakistan, Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business, Vol. 2, No.9, pp. 286-299.
4. Jaivisarn, V. (2010), How organizational culture of Japanese multinationals in Thailand influence Japanese-speaking Thailand employees' Organizational Commitment, Journal of International Business and economics, Vol. 10, No. 1, pp. 106-120.
5. Robbins, P. Stephen & Judge, A. Timothy (2009), Organizational Behavior, New Jersey, Prentice Hall.