



**Elements of the Internal Environment and its Reflection on A Culture of Quality: A Field
Research at the University of Information and Communication Technology**
**عناصر البيئة الداخلية وانعكاسها في ثقافة الجودة : بحث ميداني في جامعة تكنولوجيا المعلومات
والاتصالات- محافظة بغداد**

*م.م بسمة مهدي حمد

Abstract

The current research deals with the topic of the internal environment elements and their reflection in the quality culture of the University of Information and Communication Technology, the research target at determining the level of research variables in the researched field, as well as measuring the level of quality culture of the researched university in order to determine the nature of the relationship and the impact between the elements of the internal environment and the culture of quality in the field researched In pursuit of the research objectives, a set of hypotheses were adopted that centered around the existence of two moral relationships and influence between the elements of the internal environment (organizational structure, leadership, organizational communication, technological development, organizational culture) and the culture of quality. The research relied on the descriptive and analytical approach in presenting and discussing data. By relying on the association of the description of the case with its analysis and drawing of results, and by using a set of statistical methods depending on the program (Spss Ver 19) The data of the practical aspect,

*جامعة بابل – مركز الحاسبة الالكترونية

which included a description of the answers and opinions of the individuals of the sample surveyed (at the University of Information and Communication Technology), totaling 219 individuals, was analyzed, in addition to analyzing the statistical relationships between the research variables. The internal environment in support of the quality culture of the University of Information and Communication Technology, which means that the attention to the internal environment elements of the researched university administration contributes to improving the quality of its service it provides to its customers.

المستخلص

تناول البحث الحالي موضوع عناصر البيئة الداخلية وانعكاسها في ثقافة الجودة لجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، استهدف البحث تحديد مستوى متغيرات البحث في الميدان المبحوث ، فضلا عن قياس مستوى ثقافة الجودة للجامعة المبحوثة من أجل الوقوف على طبيعة العلاقة والأثر بين عناصر البيئة الداخلية وثقافة الجودة في الميدان المبحوث وسعيا إلى تحقيق أهداف البحث تم تبني مجموعة من الفرضيات تمحورت حول وجود علاقتي ارتباط وتأثير معنويتان بين عناصر البيئة الداخلية (الهيكل التنظيمي ، القيادة ، الاتصال التنظيمي ، التطور التكنولوجي ، الثقافة التنظيمية) وثقافة الجودة ، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات ومناقشتها، باعتماده على اقتران وصف الحالة بتحليلها واستخلاص النتائج الخاصة بها، وباستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج (Spss Ver 19) تم تحليل بيانات الجانب العملي الذي تضمن وصف لإجابات وآراء افراد العينة المبحوثين (في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) والبالغ عددهم (٢١٩) فردا ، فضلا عن تحليل العلاقات الإحصائية بين متغيرات البحث، وقد تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها تحقق وجود أثر معنوي لعناصر البيئة الداخلية في دعم ثقافة الجودة لجامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما معناه أن الاهتمام بعناصر البيئة الداخلية من ادارة الجامعة المبحوثة يسهم في تحسين جودة خدمتها التي تقدمها لزيائنها .

المقدمة

تعد بيئة العمل الداخلية الاساس في نجاح او فشل اي منظمة سواء كانت عامة او خاصة من خلال تأثيرها المباشر على سلوك افرادها وبما ينعكس على اداء المنظمة وجودة خدماتها وهي حجر الزاوية في نجاح أو فشل أي منظمة حيث إنها تمثل انعكاسا لأدائها الخارجي وهي بذات الوقت تعتبر مصنع داخلي لبناء سلوكيات افرادها وبما يسهم في دعم ثقافة الجودة لديهم نحو ممارسات أكثر كفاءة وفاعلية، فثقافة الجودة اصبحت مطلبا اساسيا لبقاء المنظمات وديمومتها من خلال تلبية متطلبات زبائنها

وتحقيق رغباتهم ، فالمنظمة الناجحة هي تلك المنظمة التي يبدأ نجاحها من داخلها من خلال تكامل عناصر بيئتها الداخلية وانعكاس ذلك على جودة خدماتها من حيث توظيف عناصر بيئتها الداخلية (الهيكل التنظيمي ، القيادة ، الاتصال التنظيمي ، التطور التكنولوجي ، الثقافة التنظيمية) بشكل ابداعي ينعكس في التحسين المستمر للخدمة المقدمة مقارنة بالمنافسين ، وليس من المستغرب ان تعاني مؤسسات التعليم العالي اليوم من ضعف الاداء في مخرجاتها لذلك اصبحت الحاجة ماسة الى تجديد المنظمات عن طريق الاهتمام بعناصرها الداخلية من اجل التميز والابتكار في تقديم الخدمة . وقسم البحث الى اربع مباحث ضم المبحث الاول منهجية البحث ، اما المبحث الثاني فشمّل الاطار النظري ، وتناول المبحث الثالث الجانب العملي ، وجاء المبحث الرابع بالاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول - منهجية البحث

اولا :- مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث على تساؤل رئيس مفاده : هل لعناصر البيئة الداخلية دور في تعزيز ثقافة الجودة في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ؟ ومن هذه الفلسفة تنبثق مجموعة من التساؤلات الفرعية تعكس في مفادها مشكلة البحث وكالاتي :

- ١- هل هناك تصور واضح لدى عينة البحث حول عناصر البيئة الداخلية ؟
- ٢- ما مستوى ثقافة الجودة في المنظمة المبحوثة ؟
- ٣- هل هناك علاقة ارتباط ايجابية بين عناصر البيئة الداخلية وثقافة الجودة ؟
- ٤- ما هو تأثير عناصر البيئة الداخلية في ثقافة الجودة ؟

ثانيا :- اهمية البحث

تتلخص اهمية البحث بموضوع مهم وحيوي يتمثل في مدى اسهام عناصر البيئة الداخلية بتعزيز ونشر ثقافة الجودة ، وتستمد الدراسة اهميتها ايضا من الجوانب الآتية :

- ١- تزويد المنظمة المبحوثة بمعلومات واقعية ودقيقة عن مستوى توافر عناصر البيئة الداخلية لديها
- ٢- دراسة العلاقة بين عناصر البيئة الداخلية وثقافة الجودة.
- ٣- التعرف على مستوى ثقافة الجودة في المنظمة المبحوثة.

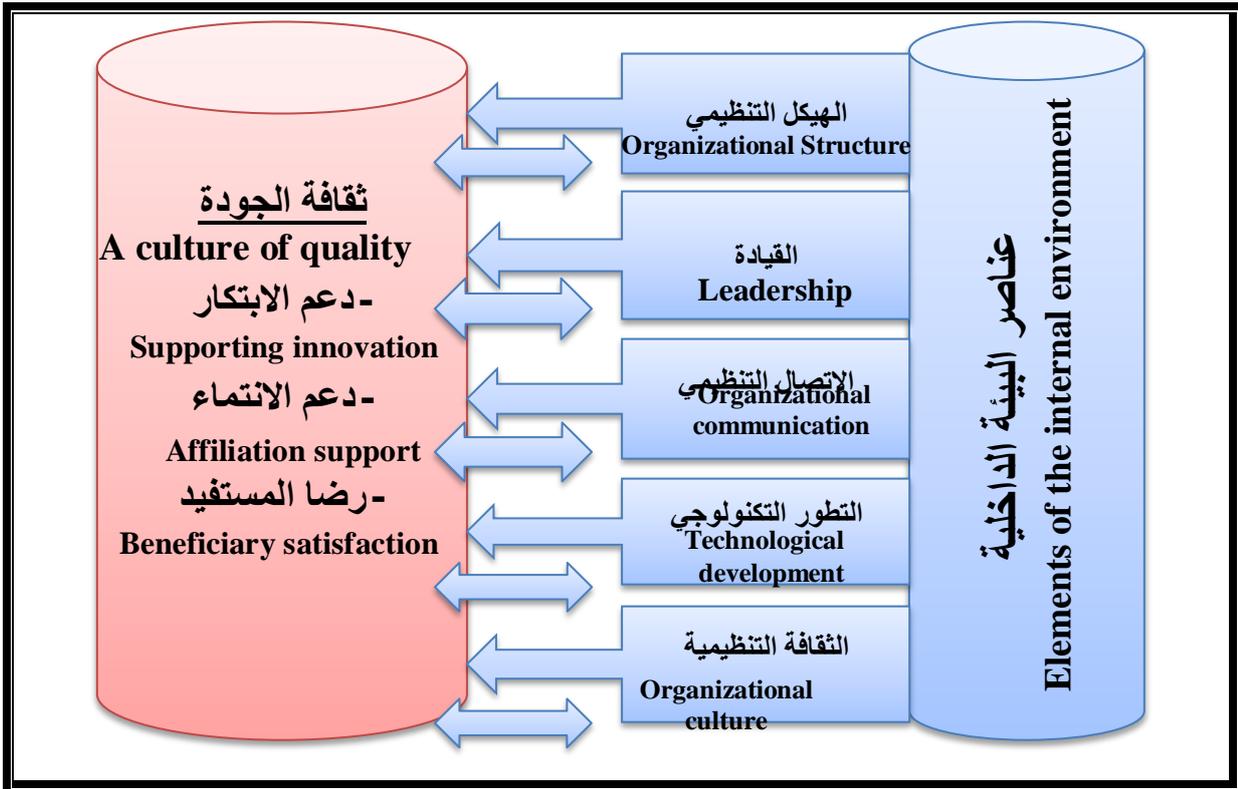
ثالثا :- اهداف البحث

- ١- تقديم اطار نظري متكامل عن متغيرات البحث.
- ٢- بيان مستوى الاهتمام بعناصر البيئة الداخلية.
- ٣- تحديد طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث.

٤- تقديم مجموعة من التوصيات المستندة الى استنتاجات البحث والتي من شأنها ان تدعم عملية تعزيز تحفيز عناصر البيئة الداخلية وبما تنعكس على ثقافة الجودة بين الافراد العاملين في المنظمة المبحوثة .

رابعا :- انموذج البحث

في ضوء مشكلة البحث واهميته واهدافه ، تم تصميم انموذج البحث الفرضي والذي يوضح اسهام عناصر البيئة الداخلية في تعزيز ثقافة الجودة ، ويتكون المخطط من متغيرين (المتغير المستقل والمتمثل بعناصر البيئة الداخلية ، والمتغير التابع المتمثل بثقافة الجودة) والشكل (١) يوضح انموذج البحث الفرضي .



المصدر : الانموذج من اعداد الباحثة شكل (١) المخطط الفرضي للبحث

خامسا : فرضيات البحث

في اطار انموذج البحث تنبثق الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ابعاد البيئة الداخلية وثقافة الجودة وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:-

- ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الهيكل التنظيمي وثقافة الجودة .
- ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين القيادة وثقافة الجودة.
- ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاتصال التنظيمي وثقافة الجودة.

- ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التطور التكنولوجي وثقافة الجودة.
 - ❖ توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الثقافة التنظيمية وثقافة الجودة.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي لعناصر البيئة الداخلية في ثقافة الجودة وتتبع منها الفرضيات الآتية:

- ❖ يوجد تأثير معنوي للهيكل التنظيمي في ثقافة الجودة.
- ❖ يوجد تأثير معنوي للقيادة في ثقافة الجودة .
- ❖ يوجد تأثير معنوي للاتصال التنظيمي في ثقافة الجودة .
- ❖ يوجد تأثير معنوي للتطور التكنولوجي في ثقافة الجودة .
- ❖ يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية في ثقافة الجودة

سادسا :- منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد مناسباً لطبيعة هذا البحث ، وهو لا يتوقف عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع الدراسة ، بل يقوم على تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول الى استنتاجات تسهم في تطوير المنظمة المبحوثة .

سابعا :- مجتمع وعينة البحث

تم اختيار جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميدانا لأجراء البحث ، ويبلغ عدد العاملين في تلك الجامعة (٥١٠) فردا حيث تم اختيار عينة عشوائية من (٢١٩) فردا عن طريق استخدام معادلة روبرت ماسون الآتية :

$$n = \frac{M}{\left[\frac{S^2 \times (M-1)}{pq} \right] + 1}$$

حيث أن : m = حجم المجتمع

S = قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٠,٩٥ أي قسمة ١,٩٦ على معدل الخطأ ٠,٠٥

P = نسبة توافر الخاصية وهي ٠,٥٠

q = النسبة المتبقية للخاصية وهي ٠,٥٠

والجدول (١) ادناه يقدم وصفا مفصلا لعينة البحث :

جدول (١) وصف عينة البحث

ت	المتغيرات	الفئات المستهدفة	التكرار	النسبة المئوية %
١	الجنس	ذكور	143	65 %
		إناث	76	35 %
	المجموع		219	100 %
٢	العمر	أقل من 20	-	-
		21 - 30	48	22 %
		31 - 40	97	44 %
		41 - 50	70	32 %
		51 فأكثر	4	2 %
		المجموع		219
٣	التحصيل الدراسي	إعدادية	23	11 %
		بكالوريوس	87	40 %
		دبلوم	15	7 %
		ماجستير	74	33 %
		دكتوراه	20	9 %
	المجموع		219	100 %
4	سنوات الخدمة	أقل من سنة	-	-
		1 - 5	35	16 %
		6 - 10	49	22 %
		11 - 15	68	31 %
		16 - 20	57	26 %
		21 فأكثر	10	5 %
	المجموع		219	100 %

سابعاً :- حدود البحث

- ❖ الحدود المكانية : وتمثلت في (جامعة تكنولوجيا المعلومات) ضمن حدود محافظة بغداد
- ❖ الحدود المعرفية : وتتضمن متغيرين هما : المتغير المستقل (عناصر البيئة الداخلية) والمتغير التابع (ثقافة الجودة)
- ❖ الحدود الزمانية : وامتدت للفترة من تاريخ ٥-١١-٢٠٢٠ ولغاية ٣٠-١-٢٠٢١ .

ثامنا :- اجراءات البحث

تم اعداد الاستبانة على ضوء رؤية البحث واهدافه ، من خلال الاطلاع على ما متاح من مصادر بالاستناد الى (الثابت ٢٠١٧) للمتغير المستقل (عناصر البيئة الداخلية) ، و (سلطان ٢٠١٧) للمتغير التابع (ثقافة الجودة) وذلك بسبب كون ما تم تقديمه محكم علميا ، والجدول (٢) ادناه يوضح تفاصيل اعداد توزيع فقرات الاستبانة بشكلها النهائي :

جدول (٢) فقرات الاستبانة

المتغيرات الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد الفقرات	المصدر
عناصر البيئة الداخلية	الهيكل التنظيمي	٤	الثابت ، ٢٠١٧
	القيادة	٤	
	الاتصال التنظيمي	٤	
	التطور التكنولوجي	٤	
	الثقافة التنظيمية	٤	
	المجموع	٢٠	
ثقافة الجودة	دعم الابتكار	٤	سلطان ، ٢٠١٧
	دعم الانتماء	٤	
	رضا المستفيد	٤	
	المجموع	١٢	
	المجموع الكلي لفقرات الاستبانة	٣٢	

تاسعا :- ادوات التحليل الاحصائي

من اجل الوصول الى مؤشرات دقيقة فقد تم الاعتماد على برنامج (Spss Ver 19) لإجراء التحليل الاحصائي المطلوب ، وتتمثل تلك الادوات ما يأتي :

- ❖ التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة لوصف متغيرات البحث وتشخيصها .
- ❖ معامل الارتباط (بيرسون) : لتحديد طبيعة علاقة المتغيرات المستقلة مع المتغير المعتمد .
- ❖ معامل الانحدار البسيط : لتحديد تأثير متغير مستقل واحد في متغير معتمد واحد .

المبحث الثاني - الجانب النظري للبحث

اولا:- مفهوم البيئة الداخلية

تتمثل البيئة الداخلية بالمنظمة بمجموعة العوامل والمكونات والمتغيرات المادية والمعرفية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة الداخلية وتمثل المستوى البيئي التنظيمي الداخلي المرتبط بشكل محدود ودقيق بالتطبيقات الادارية والتنظيمية لمنظمات الاعمال (بقة واخرون، ٢٠١٥: ١٣٩) ومن خلال اطلاع الباحثة على مجموعة من المصادر الخاصة بالبيئة الداخلية يمكن تلخيص اهم مفاهيم البيئة الداخلية من خلال الجدول (٣) ادناه :

جدول (٣) مفاهيم البيئة الداخلية

ت ت	المصدر	المفهوم
1 1	(المرنخ، ٢٠٠٤: ٣٦)	هي ادراك اعضاء التنظيم لطبيعته ونمط واسلوب ادارته كذلك فهي تعبر عن التفاؤل بين الافراد بقيمهم ومشاعرهم ومعتقداتهم ومعاييرهم ومجموعة النظم المتبعة والمأخوذ بها داخل التنظيم.
2	(الهاشم، ٢٠٠٦: ٩)	هي رسم الاتجاه المستقبلي للمنظمة وبيان غاياتها على المدى البعيد واختيار النمط الاستراتيجي الملانم في ضوء العوامل والمتغيرات البيئية داخليا ثم تنفيذ الاستراتيجية وتقويمها.
3	(تبديي، ٢٠١٠: ٨٦)	بانها هي العوامل الاجتماعية والفسولوجية ذات الصلة الوثيقة داخل حدود المنظمة او وحدة القرار التي تؤخذ بنظر الاعتبار عند التفكير في سلوكية اتخاذ القرار.
4	(الدجني، ٢٠١١: ٥٤)	هي القاء نظرة تفصيلية على داخل التنظيم المؤسسي لتحديد مستويات الاداء ومجالات القوة ، ومجالات الضعف.
5	(العريقي، ٢٠١١: ٥٤)	التعرف على عناصر البيئة الداخلية وتقييمها لتحديد عناصر القوة والضعف في وظائف المنظمة والقضايا المرتبطة بها بهدف الاستفادة من عناصر القوة ومعالجة نقاط الضعف
6	(الزبيدي، ٢٠١٤: ٦٣)	العوامل التي تخضع نسبيا لسيطرة المنظمة داخليا وبما يسهم في تحقيق اهدافها خارجيا.
	الباحثة	مجموعة العوامل التنظيمية والمتغيرات المادية والمعرفية ذات الصلة الوثيقة بحدود المنظمة والمسيطر عليها من قبل المنظمة .

المصدر : اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر الواردة فيه .

ثانيا :- اهمية تحليل البيئة الداخلية للمنظمات :

تهتم المنظمات بتحليل قدرتها وامكانياتها الداخلية وذلك لبيان نقاط القوة ونقاط الضعف وعلاجها ودراسة البيئة الداخلية امر مهم لانه يساعدنا في التعرف على بعض النقاط الاتية :
(الداودي، ٢٠٠٧: ٤٣):

- ١- يساهم في تقييم القدرات والامكانيات المادية والبشرية حيث تتعرف المنظمة على نفسها وبالتالي يمكن ادارتها علناً والتحكم في عوامل الانتاج.
 - ٢- يمكنها من اكتشاف نقاط الضعف لديها وبالتالي تصحيحها وتقويمها بسهولة.
 - ٣- الاستفادة من نقاط القوة لديها والسير بها قدما من القوي الى الاقوى للقضاء على العوائق.
 - ٤- معرفة نقاط القوة والضعف (التحليل الداخلي) وربطهما بالتحليل الخارجي يمكن المنظمة من اغتنام اكبر عدد من الفرص.
 - ٥- معرفة مدى قوة العلاقات بين الافراد وتماسك جماعات العمل والحرص على منظماتهم.
 - ٦- معرفة هوية المنظمة واسمها التجاري في السوق وكيف ينظر اليها المستهلك.
 - ٧- معرفة امكانيات الافراد العاملين بها وقدراتهم ومهاراتهم الفنية.
- ويرى (كيلاني، ٢٠٠٧: ٣٦) و(حسين، ٢٠١٠: ٢٤) ان اهمية تحليل البيئة الداخلية يساهم في التعرف على الوضع التنافسي النسبي للمنظمة مقارنة بالمنظمات المماثلة او التي تعمل في نفس الصناعة. ان تحليل البيئة الداخلية يساهم في جملة امور:

- ١- معرفة طبيعة الاعمال والقطاعات والصناعات التي تستطيع فيها تقديم ما هو مميز وتحقيق الاداء العالي والنجاح في هذه الاعمال.
- ٢- معرفة التطور الحاصل في موارد المنظمة بطريقة منهجية منظمة ومن ثم تتاح الفرصة امام الادارة العليا بالتركيز على الموارد الاساسية للمنظمة والتي تشكل القاعدة الاساسية لها في المنافسة وتحقيق النتائج.
- ٣- تحدد حقيقة الامكانيات الذاتية بالمنظمة ومدى قدرتها على التعامل الفاعل مع مخرجات التحليل للبيئة الخارجية للمنظمة.

ثالثاً:- عناصر البيئة الداخلية:

اتفق معظم الباحثين والكتاب (جواد، ٢٠١٠، yuki,2010، ديري، ٢٠١١، عطية وسلام، ٢٠١١، القريوتي، ٢٠١٠) نقلا عن (الثابت، ٢٠١٧ : ١٩٠) على ان البيئة الداخلية للمنظمات لديها انواع رئيسة تتمثل بالآتي :

١- الهيكل التنظيمي

هو الشكل الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة ونمط الاعمال في القسم والادارات ويبين الهيكل التنظيمي نمط السلطة ومراكز اتخاذ القرارات كذلك فان الهيكل التنظيمي

يوضح نمط الاتصالات السائدة في المنظمة وكذلك فان الهيكل التنظيمي يوضح اقسام المنظمة ووظائفها والتقسيمات الداخلية في المنظمة وتسلسل السلطة والمسؤولية وخطوط الاتصال ويعتمد شكل وحجم الهيكل التنظيمي ومدى التعقيد او البساطة فيه على حجم المنظمة وطبيعة عملها من جهة ، ونوع المنظمة واسلوب اداراتها من جهة ثانية(المرنخ، ٢٠٠٤: ٣٦) اما (تبيدي، ٢٠١٠: ٨٧) فأشار الى ان الهيكل التنظيمي يمثل احد الركائز لتنفيذ الاستراتيجية ويعرف الهيكل التنظيمي بانه الاطار او البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للمنظمة حيث يوضح التقسيمات والتنظيمات والوحدات الفرعية التي تؤدي مختلف الاعمال والانشطة اللازمة لتحقيق اهداف المنظمة كما انه يعكس نوعية العلاقات بين اقسامها وخطوط الصلاحيات والمسؤوليات فضلا عن تحديد شبكة الاتصال وانسيابية المعلومات بين مختلف المستويات الادارية في المنظمة. في حين يرى (خير الدين واخرون، ٢٠١٠: ٧) ان الهيكل التنظيمي يمثل البناء التنظيمي للمنظمة ويحدد الانماط الادارية الخاصة بالأدوار المتكاملة الي يؤديها الافراد ضمن المستويات الادارية المختلفة كما يحدد المسؤوليات والصلاحيات وتنظيمها بحيث تتوحد الجهود الجماعية للمنظمة باتجاه تحقيق اهداف المنظمة.

٢- القيادة

تعدّ القيادة احد العناصر البيئية الداخلية والتي تمتلك بعدا استراتيجيا مهماً يؤثر تأثيرا كبيرا على عمل المنظمة وعلى السلوكيات التي ينتهجها الافراد وقد جاء الكتاب والباحثين بعدة تعاريف حول القيادة نأتي على ذكر اهمها : (الثابت ، ٢٠١٧ : ١٩٠)

- ❖ هي قدرة الفرد على التأثير والتحفيز وتمكين والهام الآخرين للمساهمة في إنجاح فاعلية المنظمة.
 - ❖ هي مزوجة التأثير المتبادل بين الفرد والجماعة أي بين القائد والأتباع .
 - ❖ هي النشاط الذي يستخدم للتأثير في الناس والتعاون فيما بينهم لتحقيق هدف معين مرغوب.
- اما (المرنخ ، ٢٠٠٤: ٣٧) فيشير الى ان جوهر العملية القيادية يكمن في قدرات القائد الذاتية التي يمكن من خلالها التأثير في سلوك الافراد الاخرين حيث يمتلك القائد القدرة التأثيرية في الاخرين وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق الهدف المطلوب ويعد نمط القيادة من العوامل الرئيسة في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، اذ ان القيادة وانماطها ذات تأثير في خلق التفاعل الانساني اللازم لتحقيق اهداف الافراد والمنظمة فاذا كان نمط القيادة مركزيا، فان ذلك سيؤدي الى مناخ تنظيمي غير صحي للعاملين، بحيث يحد من مبادرتهم نحو التعامل مع المشكلات الادارية، بالمقارنة فيما اذا كان القائد ديمقراطيا، فانه يشجع العاملين على تقديم افكارهم، بما يعزز المناخ التنظيمي الصحي داخل المنظمة ويزيد ولاء العاملين للمنظمة التي يعملون بها.

٣- الاتصال التنظيمي :

يعد الاتصال التنظيمي مهم جدا للمجتمع الإنساني لارتباطه بالأعمال اليومية وفي شتى مجالات الحياة ولا يمكن للحياة إن تستمر بدون عملية الاتصال ، وان الاتصال عنصر من عناصر البيئة الداخلية التي تؤثر تأثيرا مباشرا على السلوك التنظيمي للعاملين وذو تأثير على الامد البعيد ويؤثر في عمل المنظمة وقد وردت عدة تعاريف للاتصال التنظيمي نورد على ذكر أهمها: (الثابت ، ٢٠١٧ : ١٩٠)

❖ هو العملية التي يقوم من خلالها فرد ما بإرسال إشارة إلى فرد آخر بهدف التأثير في معتقداته أو سلوكه

❖ هو عملية مستمرة تتضمن قيام احد الاطراف لتحويل افكار ومعلومات معينة الى رسالة شفوية او مكتوبة

٤- التطور التكنولوجي :

تعد التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة ركيزة أساسية من ركائز البيئة الداخلية والتي تمتلك بعدا استراتيجيا بمدىات زمنية طويلة الأجل تلقي بظلالها على استمرارية وديمومة المنظمة فالمنظمة التي لا ترى نفسها بعد عشر سنوات لا تضمن الوجود في السوق بسبب التطور الهائل والمتسارع في التكنولوجيا والمنافسة الحادة بين المنظمات التي تتسابق فيما بينها على تقديم منتج او خدمة أو سمعة افضل من مثيلاتها لكسب رضا الزبون وبما إن التكنولوجيا قد دخلت إلى جميع المنظمات وأصبحت جزء لا يتجزأ منها والهوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى لذا وجب على المنظمة الاستفادة المثلى من المزايا التي توفرها التكنولوجيا الحديثة (الثابت ، ٢٠١٧ : ١٩١).

٥- الثقافة التنظيمية:

اشار(خير الدين واخرون،٢٠١٠:٩) بانها كل معتقد يشمل مجموعة من المعلومات والمعتقدات والقانون والاخلاق والعادات واي قدرات اخرى اكتسبها الانسان وعقله من اشياء ومظاهر البيئة الاجتماعية، اي كل ما اخترعه الانسان وكان له دور في العملية الاجتماعية كاللغة والتقاليد والمؤسسات الاجتماعية والمفاهيم ويشير (الدليمي،٢٠٠٦:٣) الى المعايير والرموز والمعتقدات والممارسات التي تطورت واستقرت بمرور الزمن واصبحت سمة خاصة للتنظيم بحيث تخلق فهما عاما بين اعضائه. من خلال ما تقدم تُعد الثقافة التنظيمية منظومة من القيم والتقاليد والقواعد التي يشترك فيها كل اعضاء التنظيم حيث ان لكل منظمة ثقافة تنظيمية خاصة بها.

رابعا : مفهوم ثقافة الجودة

حُظي موضوع ثقافة الجودة اليوم باهتمام واسع من قبل الكتاب والباحثين في مجال الجودة والادارة بسبب الدور الكبير الذي يؤديه في الارتقاء بسلوك المنظمات والافراد باتجاه تحقيق رؤية المنظمة واهدافها في ظل التغيرات السريعة والمتنامية التي تؤثر وتعيق تحقيق المنظمات لأهدافها ، فتقافة الجودة لا تتوقف داخل حدود المنظمة بل تتعدى الى خارجها وهذا يتطلب من الجميع العمل بإطار التشارك والتكامل الجماعي من اجل تحقيق الهدف الاسمي الذي تسعى المنظمة لتحقيقه من خلال خدمة زبائنها وتقديم الخدمات التي يتوقعونها لان اساس وديمومة المنظمة يكمن بولاء زبائنها . ومن اجل الالمام بمفهوم ثقافة الجودة يوضح الجدول (٤) ادناه بعض التعاريف الخاصة بمفهوم ثقافة الجودة :

جدول (٤) مفاهيم ثقافة الجودة .

ت	الباحث ، السنة : الصفحة	المفهوم
١	(Rene, 1989:2)	هي نتاج الالتزام الصادق من قبل افراد المنظمة في توفير خدمة جديدة الى المستفيد من خدمات المنظمة نتيجة الايمان الواعي بأن الجودة هي الطريق الوحيد لجعل المنظمة حيوية ومنافسة للآخرين .
٢	(Tenner&Detor,1992,:31)	هي استراتيجية عمل اساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير زبائن المنظمة .
٣	(Jocelyn,2002:121)	مجموعة المفاهيم والقيم والسلوكيات التي يؤمن بها افراد المنظمة تجاه مفهوم الجودة وكيفية ايصالها للزبون)
٤	(Goetsch&Davis.2006:174)	نظام لقيم المنظمة الناتجة من خلال بينتها السائدة والتي تؤدي الى تحقيق وتحسين مستمر للجودة ، وتتكون من قيم وتوقعات وتقاليده تعزز الجودة .
٥	(العبيدي ، ٢٠٠٩ : ٣٢)	هي احد اساسيات معايير ادارة الجودة الشاملة (رضا الزبون ، التحسين المستمر ، القيادة) اي هي قياس لمدى التزام الادارة بخلق مناخ تنظيمي ايجابي يشجع على العمل والابداع فيه .
٦	(الافندي ومحمد ، ٢٠١٨ : ١٩٥)	هي خليط من القيم والمعتقدات والمبادئ الخاصة بالجودة والتي يجب ترسيخها في الافراد العاملين وجعلها جزء لا يتجزأ من ثقافتهم والتي تصب في النهاية نحو تحسين الجودة
٧	الباحثة	هي العمل بشكل صحيح في كل اجزاء المنظمة والتقييم الدوري لأعمال المنظمة ومقارنة ذلك بالمنافسين .

خامسا : ابعاد ثقافة الجودة

تنوعت اراء الباحثين في تحديد دقيق لأبعاد ثقافة الجودة من اجل تحقيق النجاح والتميز اذ اشار (جودة ، ٢٠٠٦ : ١١٨) الى ان هناك جوانب عديدة تشتمل عليها ثقافة الجودة في المنظمات كالتركيز على الزبون واداء العمل بشكل صحيح والتفاني بالعمل واحترام الآخرين والتزام العاملين بأخلاقيات ثقافة

المنظمة اما (Schneide and others, 1995 : 34) فأشار الى ان ثقافة الجودة تتوافق بثلاث خصائص تتمثل بـ (تشجيع الابتكار والابداع ، تشجيع تقديم الخدمة المميزة للزبائن ، تشجيع الانتماء) وتتفق الباحثة على الابعاد التالية لاتفاق اغلب الكتاب والباحثين عليها (سلطان ، ٢٠١٧ : ٢١٤) و (محمود واخرون ٢٠١٨ : ٣٦) و (محمود ومحمد ٢٠١٨ : ٣٦٥) وكما يأتي :

١- دعم الابتكار

لكي تكون المنظمات قادرة على التنافس في ظروف التقدم التقني وفي ظل ظروف العولمة ، يجب عليها مواكبة التطور بشكل مستمر ، لكي تقدم منتجات ذات جودة عالية فضلا عن ايصالها بالوقت المناسب وبتكاليف قليلة ، وقد اجريت دراسات عديدة لدراسة ثقافة الابتكار في المنظمات وتوصلت هذه الدراسات الى ان اكثر الخصائص الثقافية ارتباطا هي : (سلطان ، ٢٠١٧ : ٢٢٠)

أ- الاستقلالية والمبادرة وتحمل الاخطاء واللامركزية .

ب- توزيع المسؤوليات والتخفيف من البيروقراطية .

ت- التوجه للبيئة من اجل تلبية حاجات المستفيدين فيها .

ث- الابتكار ويعتبر من اهم الوسائل للتغيير والتحسين وان ثقافة الابتكار تعكس التوجه نحو التعلم الذي يسهل الابتكار ويرتبط الابتكار بمتابعة المعرفة الجديدة المتوقعة .

٢- دعم الانتماء

يعتبر الانتماء احد الاهداف الاساسية التي تسعى اليها جميع المنظمات لما له من أثر فعال في استمرارية واستقرار العمل فالانتماء للمنظمة في الفكر الاداري يشير بشكل عام الى مدى الاخلاص والاندماج والمحبة التي يبديها الفرد تجاه عمله وانعكاس ذلك على تقبل ذلك الفرد لاهداف المنظمة التي يعمل فيها وتفانيه وجهده المتواصل لتحقيق تلك الاهداف ، فاهمية الانتماء تتلخص بالاتي : (محمود ومحمد ، ٢٠١٨ : ٣٦٨)

أ- يعتبر احد المقومات الرئيسية والمؤثرة على تحقيق الابداع لدى العاملين في المنظمة .

ب- يحفز الرغبة والميل للبقاء في المنظمة مما يخفف الاثار التي تنتج عن دوران العمل والتسرب الوظيفي .

ت- ان انخفاض الانتماء لدى العاملين يحمل المنظمة مزيدا من التكاليف ويجعلها تواجه المزيد من السلوكيات السلبية كالاضطرابات واللامبالاة والسرقة والتخريب والشعور بالإحباط .

٣- دعم رضا المستفيد

تعد الجودة من اكثر الوسائل المساعدة في دعم ورضا المستفيد فهناك علاقة مباشرة بمستوى خدمة المستفيد وذلك لان الجودة يتم تحديدها من خلال المستفيد منها ويشعر بالرضا عندما تكون تلك الخدمة

ضمن اطار توقعاته ، فتقديم خدمة جيدة للمستفيد تعد احد الخصائص المهمة في ثقافة الجودة لاية منظمة وتتحقق هذه الخاصية اي رضا المستفيد من خلال : (محمود واخرون ، ٢٠١٨ : ٣٩)

أ- تشجيع العاملين وتحفيزهم ومعاملتهم معاملة جيدة لان المعاملة الجيدة سوف تنعكس ايجابياً على معاملة العاملين للمستفيد من الخدمة .

ب- اختيار العاملين بشكل جيد وتوفير الموارد الضرورية لهم وتدريبهم على المعارف والمهارات الجديدة .

المبحث الثالث - الجانب العملي

يعرض هذا المبحث نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها باستعمال الوسائل الإحصائية المناسبة منها الوصفية كأيجاد الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات المبحوثة والاسئلة المتعلقة بها , ومنها الاستدلالية كأيجاد معاملات الارتباط وتحليل الانحدار وكما يلي :

اولاً: وصف اجابات العينة المبحوثة ازاء متغيرات البحث

١- وصف عناصر البيئة الداخلية وتشخيصها

يتضمن هذا المحور وصفاً "عاماً" لإجابات الأفراد المبحوثين إزاء فقرات عناصر البيئة الداخلية (متغير البحث المستقل) وكما مبين في الجدول (5) ادناه :

جدول (5) يوضح المعدل العام للتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية

لمتغير البحث المستقل (عناصر البيئة الداخلية) على مستوى المنظمة المبحوثة .

نسبة الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	بدائل الاستجابة										رمز المتغير	الهيكل التنظيمي المتغير
			لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة			
			عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%		
78.0	0.97	3.90	10.0	7	5.7	4	12.9	9	27.1	19	44.3	3	X1	
77.1	0.95	3.86	5.7	4	10.0	7	8.6	6	44.3	31	31.4	2	X2	
90.5	1.20	4.53	1.4	1	5.7	4	10.0	7	4.3	3	78.6	5	X3	
74.8	0.92	3.74	5.7	4	8.6	6	24.3	17	28.6	20	32.9	2	X4	

6												3			
80.14	1.01	4.00	13.21				13.93			72.86				المؤشر الكلي	
75.71	0.93	3.79	7.1	5	7.1	5	21.4	15	28.6	20	35.7	25	X5	القيادة	
75.43	0.93	3.77	5.7	4	10.0	7	10.0	7	50.0	35	24.3	17	X6		
83.43	1.06	4.17	1.4	1	2.9	2	4.3	3	60.0	42	31.4	22	X7		
72.29	0.89	3.61	5.7	4	7.1	5	24.3	17	45.7	32	17.1	12	X8		
76.71	0.95	3.83	11.79				15.00			73.21				المؤشر الكلي	
78.00	0.97	3.90	7.1	5	7.1	5	7.1	5	45.7	32	32.9	23	X9	الاتصال التنظيمي	
72.86	0.90	3.64	5.7	4	8.6	6	28.6	20	30.0	21	27.1	19	X10		
65.71	0.83	3.29	24.3	17	8.6	6	7.1	5	34.3	24	25.7	18	X11		
76.57	0.95	3.83	5.7	4	7.1	5	17.1	12	38.6	27	31.4	22	X12		
73.28	0.91	3.66	18.57				15.00			66.43				المؤشر الكلي	
75.71	0.93	3.79	7.1	5	7.1	5	12.9	9	45.7	32	27.1	19	X13	تطوير التكنولوجيا	
76.29	0.94	3.81	5.7	4	8.6	6	28.6	20	12.9	9	44.3	11	X14		

77.4												2		
3	0.96	3.87	12.9	9	4.3	3	7.1	5	34.3	24	41.4	9	X15	
81.1												2		
4	1.02	4.06	2.9	2	7.1	5	11.4	8	38.6	27	40.0	8	X16	
77.6			13.93				15.00		71.07				المؤشر الكلي	
4	0.96	3.88												
77.4												2		
3	0.96	3.87	7.1	5	4.3	3	21.4	15	28.6	20	38.6	7	X17	
77.1												3		
4	0.95	3.86	5.7	4	8.6	6	24.3	17	17.1	12	44.3	1	X18	
77.7												3		
1	0.96	3.89	12.9	9	4.3	3	7.1	5	32.9	23	42.9	0	X19	
76.2					14.							2		
9	0.94	3.81	2.9	2	3	10	21.4	15	21.4	15	40.0	8	X20	
77.1			15.00				18.57		66.43				المؤشر الكلي	
4	0.95	3.85												
			14.5				15.5		70.00				المؤشر الكلي	
76.7			الوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجمالي لعناصر البيئة الداخلية											
8	0.95	3.84												

التقييمية

تشير مُعطيات الجدول اعلاه إلى وجود نسبة اتفاق جيدة بين إجابات الأفراد المبحوثين حول فقرات العنصر الأول للبيئة الداخلية وهو الهيكل التنظيمي (X1-X4) إذ بلغت هذه النسبة (72.86%) (اتفق بشدة، اتفق) مما يوحي أن هناك درجة جيدة من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد إذ بلغ الوسط الحسابي (4.00) والانحراف المعياري (1.01) ، أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين فقد بلغت (13.21%) (لا اتفق بشدة، لا اتفق) وسجلت نسبة إجابة (محايد) (13.93%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (80.14) . أما العنصر الثاني من عناصر البيئة الداخلية وهو القيادة فجاءت معطيات الجدول اعلاه كذلك إلى وجود نسبة اتفاق عالية أيضاً بين إجابات الأفراد المبحوثين (X5-X8) إذ بلغت هذه النسبة (73.21%) (اتفق بشدة ، اتفق) مما يوحي أيضاً أن هناك درجة جيدة من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد إذ بلغ الوسط الحسابي

(3.83) والانحراف المعياري (0.95) أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين فقد بلغت (11.79%) (لا اتفق بشدة، لا اتفق) كما كانت نسبة إجابة (محايد) (15.00%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (76.71) . أما العنصر الثالث وهو الاتصال التنظيمي فقد اشارت معطيات الجدول اعلاه إلى وجود نسبة اتفاق عالية نوعا ما بين إجابات الأفراد المبحوثين (X9-X12) إذ بلغت هذه النسبة (66.43%) (اتفق بشدة، اتفق) مما يدل إلى أن هناك درجة مقبولة من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد إذ بلغ الوسط الحسابي (3.66) وبانحراف (0.91) أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين قد بلغت (15.57%) (لا اتفق بشدة، لا اتفق) وكانت نسبة إجابة (محايد) (15.00%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (73.28) . أما العنصر الرابع من عناصر البيئة الداخلية وهو التطور التكنولوجي فبينت معطيات الجدول اعلاه إلى وجود نسبة اتفاق جيدة ايضا بين إجابات الأفراد المبحوثين لهذا البعد (X13-X16) إذ بلغت هذه النسبة (71.07%) (اتفق بشدة، اتفق) وهذا يدل إلى أن هناك درجة جيدة من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد وقد بلغ الوسط الحسابي (3.88) والانحراف المعياري (0.96) أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين فقد سجلت نسبة (13.93%) (لا اتفق بشدة، لا اتفق) وكانت نسبة إجابة (محايد) (15.00%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (77.64) . أما العنصر الاخير من عناصر البيئة الداخلية وهو الثقافة التنظيمية فبينت معطيات الجدول اعلاه إلى وجود نسبة عالية نوعا ما ايضا بين إجابات الأفراد المبحوثين لهذا البعد (X17-X20) إذ بلغت هذه النسبة (66.43%) (اتفق بشدة، اتفق) وهذا يدل إلى أن هناك درجة جيدة نوعا ما من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد وقد بلغ الوسط الحسابي (3.81) والانحراف المعياري (0.94) أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين فقد سجلت نسبة (15.00%) (لا اتفق بشدة، لا اتفق) وكانت نسبة إجابة (محايد) (18.57%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (77.14) .

ومن خلال قراءة المؤشر الكلي للوسط الحسابي لعناصر البيئة الداخلية والذي بلغ (3.84) وبانحراف معياري (0.95) يتبين لنا أن مستوى الاستجابة لعناصر البيئة الداخلية في الجامعة المبحوثة متوفر بدرجة جيدة وذلك من خلال مقارنة قيمة الوسط الحسابي بالوسط الفرضي البالغ (3).

٢- وصف ابعاد ثقافة الجودة وتشخيصها

يتضمن هذا المحور وصفا "عاما" لإجابات الأفراد المبحوثين إزاء فقرات ابعاد ثقافة الجودة (متغير البحث التابع) وكما مبين في الجدول (6) ادناه :

جدول (6) يوضح المعدل العام للتوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد متغير البحث التابع (ثقافة الجودة) على مستوى المنظمة المبحوثة .

نسبة الاستجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	بدائل الاستجابة										رمز المتغير	اسم المتغير		
			لا أتفق بشدة		لا أتفق		محايد		أتفق		أتفق بشدة					
			%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد				
82.8																
6	1.05	4.14	4.3	3	4.3	3	11.4	8	32.9	23	47.1	33	Y21	دعم الابتكار		
77.7					11.								Y22			
1	0.96	3.89	2.9	2	4	8	24.3	17	17.1	12	44.3	31	Y23			
80.2					10.											
9	1.00	4.01	2.9	2	0	7	7.1	5	42.9	30	37.1	26	Y24			
77.1					12.											
4	0.95	3.86	7.1	5	9	9	5.7	4	35.7	25	38.6	27	Y25	المؤشر الكلي		
79.5			13.93				12.14		73.93							
0	0.99	3.97														
85.1																
4	1.09	4.26	1.4	1	1.4	1	10.0	7	44.3	31	42.9	30	Y26	دعم الالتزام		
79.1																
4	0.99	3.96	2.9	2	7.1	5	14.3	10	42.9	30	32.9	23	Y27			
81.1					10.											
4	1.02	4.06	2.9	2	0	7	10.0	7	32.9	23	44.3	31	Y28			
75.7					20.											
1	0.93	3.79	5.7	4	0	14	12.9	9	12.9	9	48.6	34	Y29	المؤشر الكلي		
80.2			12.86				11.79		75.36							
8	1.00	4.01														
66.2					12.											
9	0.84	3.31	12.9	9	9	9	22.9	16	32.9	23	18.6	13	Y30	دعم رضا المستفيد		
76.2																
	0.94	3.81	2.9	2	7.1	5	21.4	15	42.9	30	25.7	18	Y30			

9													
73.7				12.									
1	0.91	3.69	2.9	2	9	9	24.3	17	32.9	23	27.1	19	Y31
80.0				12.									
0	1.00	4.00	5.7	4	9	9	12.9	9	12.9	9	55.7	39	Y32
74.0	0.92	3.70	17.50			20.36			62.14			المؤشر الكلي	
7			14.76			14.76			70.47			المؤشر الكلي	
77.9	0.97	3.89	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الاجمالي لثقافة الجودة										
5													

تُشير مُعطيات الجدول اعلاه إلى وجود نسبة اتفاق جيدة بين إجابات الأفراد المبحوثين حول فقرات البعد الأول لثقافة الجودة وهو دعم الابتكار (Y21-Y24) إذ بلغت هذه النسبة (73.93%) (اتفق بشدة، اتفق) مما يوحي أن هناك درجة جيدة من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد إذ بلغ الوسط الحسابي (3.97) والانحراف المعياري (0.99) ، أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين فقد بلغت (13.93%) (لا اتفق بشدة، لا اتفق) وسجلت نسبة إجابة (محايد) (12.14%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (79.50) . أما البعد الثاني من ابعاد ثقافة الجودة وهو دعم الانتماء فأشارت معطيات الجدول اعلاه كذلك إلى وجود نسبة اتفاق عالية أيضاً بين إجابات الأفراد المبحوثين (Y25-Y28) إذ بلغت هذه النسبة (75.36%) (اتفق بشدة ، اتفق) مما يوحي أيضاً أن هناك درجة جيدة ايضا من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد إذ بلغ الوسط الحسابي (4.01) والانحراف المعياري (1.00) أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين فقد بلغت (12.86%) (لا اتفق بشدة، لا اتفق) كما كانت نسبة إجابة (محايد) (11.79%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (80.28) . أما البعد الخير من ابعاد ثقافة الجودة وهو دعم رضا المستفيد فبينت معطيات الجدول اعلاه إلى وجود نسبة اتفاق عالية نوعا ما بين إجابات الأفراد المبحوثين لهذا البعد (Y29-Y32) ، إذ بلغت هذه النسبة (62.14%) (اتفق بشدة، اتفق) وهذا يدل إلى أن هناك درجة جيدة من الانسجام من جانب الأفراد المبحوثين تجاه هذا البعد وقد بلغ الوسط الحسابي (3.70) والانحراف المعياري (0.92) أما درجة عدم الانسجام لهذا البعد من جانب الأفراد المبحوثين فقد سجلت نسبة (17.50%) (لا اتفق بشدة ، لا اتفق) وكانت نسبة إجابة (محايد) (20.36%) وبلغت نسبة الاستجابة الكلية لهذا البعد (74.07) .

ومن خلال قراءة المؤشر الكلي للوسط الحسابي لثقافة الجودة والذي بلغ (3.89) وبانحراف معياري (0.79) يتبين لنا أن مستوى ثقافة الجودة للجامعة المبحوثة متوفرة بدرجة جيدة وذلك من خلال مقارنة قيمة الوسط الحسابي بالوسط الفرضي البالغ (3).

ثانيا : تحليل علاقات الارتباط

نتناول في هذا الجزء اختبار علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (عناصر البيئة الداخلية) والمتغير المعتمد (ثقافة الجودة) وعلى مستوى الابعاد بالاعتماد على الوسائل الاحصائية لمصفوفة معاملات الارتباط لبيرسون ، وكالاتي :

جدول (7) معامل الارتباط بين عناصر البيئة الداخلية وثقافة الجودة

المؤشر الكلي	عناصر البيئة الداخلية					الثقافة الجيدة
	ثقافة تنظيمية	تطور تكنولوجي	اتصال تنظيمي	قيادة	هيكل تنظيمي	
.822**	.711**	.644**	.869**	.723**	.753**	

N=219

**معنوي عند مستوى (0.05)

❖ اختبار الفرضية الرئيسية الاولى

" توجد علاقة ارتباط معنوية بين عناصر البيئة الداخلية وثقافة الجودة "

تشير معطيات الجدول (٦) اعلاه الى وجود علاقات ارتباط بين عناصر البيئة الداخلية (هيكل تنظيمي ، قيادة ، اتصال تنظيمي ، تطور تكنولوجي ، ثقافة تنظيمية) وثقافة الجودة ، إذ بلغ معامل الارتباط بين عناصر البيئة الداخلية ككل وثقافة الجودة (**.822) وهذا يقودنا إلى قبول الفرضية الرئيسية الاولى للبحث والفرضيات الخمسة المنبثقة منها ، إذ سجلت أقوى علاقة ارتباط بين الاتصال التنظيمي وثقافة الجودة ، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (**.869) وهذا يفسر لنا قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الرئيسة الاولى ، فيما سجلت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين تطور التكنولوجيا وثقافة الجودة ، إذ بلغ معامل الارتباط بينهما (**.644) وهذا يفسر لنا قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الرئيسة الاولى ، فيما بلغت قيمة معامل الارتباط بين الهيكل التنظيمي وثقافة الجودة (**.753) وهذا يفسر لنا قبول الفرضية الفرعية الاولى من الرئيسة الاولى ، اما قيمة الارتباط بين القيادة وثقافة الجودة فقد بلغت (**.723) وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الاولى ، واخيرا بلغت قيمة معامل الارتباط بين الثقافة التنظيمية وثقافة الجودة (**.711) وهذا يفسر لنا قبول الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الاولى.

ثالثاً : تحليل فرضيات الأثر بين المتغيرات

يتناول هذا المحور تحليل علاقات الأثر بين متغيرات البحث وفقاً للفرضية الرئيسية الثانية إذ تم اختبار هذه الفرضية وفرضياتها الفرعية وأظهر التحليل النتائج التالية:

الجدول (٧) تأثير عناصر البيئة الداخلية في ثقافة الجودة

ثقافة الجودة					المتغير التابع
					المتغير المستقل
Sig	F المحسوبة	T	B	R ²	عناصر البيئة الداخلية
0.000	417.232	22.907	0.608	0.643	هيكل تنظيمي
0.000	345.017	19.300	0.771	0.595	قيادة
0.000	322.111	13.523	0.740	0.547	اتصال تنظيمي
0.000	232.123	12.444	0.599	0.677	تطور تكنولوجي
0.000	123.298	18.876	0.678	0.610	ثقافة تنظيمية
0.000	560.979	22.795	0.731	0.681	كل الأبعاد

DF(1-218)

❖ اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

"يوجد تأثير معنوي لعناصر البيئة الداخلية على ثقافة الجودة"

يوضح الجدول (٧) اعلاه نتائج تحليل تأثير المتغير المستقل عناصر البيئة الداخلية في المتغير التابع ثقافة الجودة ، وكما يلاحظ مارست عناصر البيئة الداخلية تأثيراً معنوياً في تحقيق ثقافة الجودة ، إذ كانت قيمة (F) المحسوبة (560.979) وهي اكبر من القيمة الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) وتحت درجة حرية (1-218)، وفسر معامل التحديد (R²) ما نسبته (68.1 %) من مقدار الاختلافات الحاصلة في راس المال الفكري، كما أن قيمة (β) قد بلغت (0.731) وهي تشير إلى أن التغير الذي يحصل في عناصر البيئة الداخلية بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في تحقيق ثقافة الجودة بمقدار (0.731) ، وبما أن قيمة ال (Sig) بلغت (0.000) وأن قيمة F المحسوبة هي أكبر من قيمتها الجدولية فهذا يشير إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي مفادها "يوجد تأثير معنوي لعناصر البيئة الداخلية في ثقافة الجودة".

❖ اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الرئيسية الثانية

"يوجد تأثير معنوي للهيكل التنظيمي في ثقافة الجودة"

• بلغ معامل التحديد (0.643) وهذا يشير إلى نسبة ما يفسره (الهيكل التنظيمي) في ثقافة الجودة ، بمعنى أن (64.3%) من الاختلافات الحاصلة في ثقافة الجودة تعود بالأساس إلى عناصر البيئة الداخلية .

• وبالنسبة لاختبار t بين المتغيرين فقد بين أن قيمة t المحسوبة (22.907) هي أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يؤشر أن (الهيكل التنظيمي) مهم في تحقيق ثقافة الجودة.

• أما فيما يرتبط باختبار F فقد بلغت قيمتها المحسوبة (417.232) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يدل على أن شكل العلاقة بين المتغيرين مقبول .

• أما قيمة معامل الارتباط القياسي Beta فقد بلغت (0.608) وهذا يعني وجود علاقة جيدة بين المتغيرين الهيكل التنظيمي وثقافة الجودة .

من خلال ما سبق تؤكد كل هذه المؤشرات الإحصائية لنا قبول الفرضية الفرعية الأولى من الرئيسة الثانية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثانية من الرئيسة الثانية "يوجد تأثير معنوي للقيادة على ثقافة الجودة "

• بلغ معامل التحديد (0.595) وهذا يشير إلى نسبة ما يفسره (القيادة) في ثقافة الجودة ، بمعنى أن (59.5%) من الاختلافات الحاصلة في ثقافة الجودة تعود بالأساس إلى القيادة .

• وبالنسبة لاختبار t بين المتغيرين فقد بين أن قيمة t المحسوبة (19.300) هي أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يؤشر أن (القيادة) مهم في تحقيق ثقافة الجودة .

• أما فيما يرتبط باختبار F فقد بلغت قيمتها المحسوبة (345.017) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يدل على أن شكل العلاقة بين المتغيرين مقبول .

• أما قيمة معامل الارتباط القياسي Beta فقد بلغت (0.608) وهذا يعني وجود علاقة جيدة بين المتغيرين القيادة وثقافة الجودة .

من خلال ما سبق تؤكد لنا كل هذه المؤشرات الإحصائية لنا قبول الفرضية الفرعية الثانية من الرئيسة الثانية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الرئيسة الثانية "يوجد تأثير معنوي للاتصال التنظيمي على ثقافة الجودة "

• بلغ معامل التحديد (0.547) وهذا يشير إلى نسبة ما يفسره (الاتصال التنظيمي) في ثقافة الجودة، بمعنى أن (54.7%) من الاختلافات الحاصلة في ثقافة الجودة تعود بالأساس إلى الاتصال التنظيمي.

• وبالنسبة لاختبار t بين المتغيرين فقد تبين أن قيمة t المحسوبة (13.523) هي أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يؤشر أن (الاتصال التنظيمي) مهم في تحقيق ثقافة الجودة .

• أما فيما يرتبط باختبار F فقد بلغت قيمتها المحسوبة (322.111) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يدل على أن شكل العلاقة بين المتغيرين مقبول .

• أما قيمة معامل الارتباط القياسي Beta فقد بلغت (0.740) وهذا يعني وجود علاقة جيدة بين المتغيرين الاتصال التنظيمي وثقافة الجودة .

من خلال ما سبق تؤكد لنا كل هذه المؤشرات الإحصائية لنا قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الرئيسة الثانية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الرئيسة الثانية "يوجد تأثير معنوي للتطور التكنولوجي على ثقافة الجودة "

• بلغ معامل التحديد (0.677) وهذا يشير إلى نسبة ما يفسره (التطور التكنولوجي) في ثقافة الجودة، بمعنى أن (67.7%) من الاختلافات الحاصلة في ثقافة الجودة تعود بالأساس إلى التطور التكنولوجي .

• وبالنسبة لاختبار t بين المتغيرين فقد تبين أن قيمة t المحسوبة (12.444) هي أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يؤشر أن (التطور التكنولوجي) مهم في تحقيق ثقافة الجودة .

• أما فيما يرتبط باختبار F فقد بلغت قيمتها المحسوبة (232.123) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يدل على أن شكل العلاقة بين المتغيرين مقبول .

• أما قيمة معامل الارتباط القياسي Beta فقد بلغت (0.599) وهذا يعني وجود علاقة جيدة بين المتغيرين التطور التكنولوجي وثقافة الجودة .

من خلال ما سبق تؤكد لنا كل هذه المؤشرات الإحصائية لنا قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الرئيسة الثانية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الرئيسة الثانية "يوجد تأثير معنوي للثقافة التنظيمية على ثقافة الجودة "

- بلغ معامل التحديد (0.610) وهذا يشير إلى نسبة ما يفسره (الاتصال التنظيمي) في ثقافة الجودة، بمعنى أن (61.0%) من الاختلافات الحاصلة في ثقافة الجودة تعود بالأساس إلى الثقافة التنظيمية.
- وبالنسبة لاختبار t بين المتغيرين فقد تبين أن قيمة t المحسوبة (18.876) هي أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يؤشر أن (الثقافة التنظيمية) مهمة في تحقيق ثقافة الجودة .
- أما فيما يرتبط باختبار F فقد بلغت قيمتها المحسوبة (123.298) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وهذا يدل على أن شكل العلاقة بين المتغيرين مقبول .
- أما قيمة معامل الارتباط القياسي Beta فقد بلغت (0.678) وهذا يعني وجود علاقة جيدة بين المتغيرين الاتصال التنظيمي وثقافة الجودة .

من خلال ما سبق تؤكد لنا كل هذه المؤشرات الإحصائية لنا قبول الفرضية الفرعية الخامسة من الرئيسة الثانية.

المبحث الرابع - الاستنتاجات والتوصيات

اولا : الاستنتاجات

- 1- تعتبر عناصر البيئة الداخلية من الامور المهمة في الجامعة المبحوثة والتي بدورها تلعب دورا بارزا في دعم وتحسين ثقافة الجودة من خلال التحسين الداخلي لعناصر البيئة الداخلية للجامعة .
- 2- ان الاتصال التنظيمي داخل الجامعة المبحوثة يشجع الموظفين بالاستمرارية في العمل ويشعرهم بنوع من السعادة وانجاز الاعمال والابتعاد عن البيروقراطية وهذا ما ينعكس على تحقيق الاهداف بكفاءة وفاعلية .
- 3- ثقافة الجامعة باتجاه التحديث والتغيير فالعلاقة بين المدراء والمرؤوسين جيدة نوعا ما فالتشارك في اتخاذ القرارات تحقق مبدأ العمل بروح الفريق الواحد .
- 4- وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية وذات دلالة احصائية وعلى مستوى الابعاد بين عناصر البيئة الداخلية وثقافة الجودة بما معناه ان الاهتمام بعناصر البيئة الداخلية ينعكس ايجابيا في جودة خدمات الجامعة.
- 5- اثبتت نتائج البحث ايضا وجود تأثير معنوي وذو دلالة احصائية لعناصر البيئة الداخلية على ثقافة الجودة .
- 6- هناك تصور ايجابي حول عناصر البيئة الداخلية باعتبارها ركائز اساسية في دعم جودة خدمات الجامعة تجاه زبائنها .

ثانيا : التوصيات

- ١- ينبغي على الجامعة المبحوثة تعزيز ثقافة افرادها وتنمية مهاراتهم من خلال تعزيز عناصر بيئتها الداخلية وتحسينها باستمرار وتحفيزهم على تقديم الابتكارات والابداعات في مختلف المجالات وزرع فلسفة (نجاح الجامعة داخليا يعني نجاحها خارجيا) .
- ٢- الاهتمام بالهيكل التنظيمي من خلال دعم التواصل فيما بين أجزائه وبما يسهم في تكامل الاهداف لينعكس على رؤية واهداف الجامعة
- ٣- تعزيز القيادة التشاركية من مبدا التمكين والقرار الجماعي من خلال اشراك الافراد في اتخاذ القرارات وبما يعزز انتمائهم وولائهم للجامعة .
- ٤- تشجيع الابتكار والابداع من خلال تحفيز المبدعين وجعلهم في مراكز مرموقة كونهم رأس مال بشري يصعب تقليده وميزة تنافسية مستدامة.
- ٥- مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال توفير الدعم المالي والبشري وبما يضمن حصول الجامعة على مراكز متقدمة عربيا وعالميا في مجالها .
- ٦- الاهتمام بالجوانب المادية للجامعة المبحوثة كبنية الجامعة ومظهرها لما لذلك من انطباع يعكس ثقافة المنظمة الداخلية وجودتها امام الاخرين .
- ٧- الاهتمام برضا المستفيدين من خدمات الجامعة من خلال توفير كافة المتطلبات اللازمة التي يرغبونها وبما يضمن استمرار ولأئهم .

قائمة المصادر

- ١- الافندي ، احمد طلال احمد و محمد بسام منيب علي (٢٠١٨) " ثقافة الجودة وتأثيرها في تحسين مستوى جودة الخدمة السياحية دراسة استطلاعية لأراء عينة من عاملين وزبائن بعض الفنادق السياحية في محافظة اربيل " جامعة بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، مجلد ٢٥ ، العدد ١١٠ ، الصفحة ١٩٠-٢٠٨ .
- ٢- تبيدي ، محمد حنفي محمد نور (٢٠١٠) اثر الادارة الاستراتيجية على كفاءة وفعالية الاداء : دراسة قطاع الاتصالات السودانية. دكتوراه .
- ٣- الثابت ، احمد سمير نايف (٢٠١٧) " عناصر البيئة الداخلية ذات البعد الاستراتيجي وانعكاساتها على السلوك التنظيمي لدى العاملين في الجامعات الحكومية" مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الثاني والخمسون .
- ٤- جودة ، محفوظ (٢٠٠٦) ، ادارة الجودة الشاملة ، مفاهيم وتطبيقات ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان .

- ٥- حسين ، انتصار عزيز (٢٠١٠) اثر التحليل الاستراتيجي في جودة الخدمة :دراسة استطلاعية
لآراء المديرين في المصارف العراقية. ماجستير بغداد
- ٦- خير الدين والنجار ،موسى احمد ومحمود احمد (٢٠١٠) اثر البيئة الداخلية على الالتزام
التنظيمي في المنظمة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الاردنية الهاشمية : تمت هذه
الدراسة بدعم من عطوفة مدير عام المنظمة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الاردنية
الهاشمية
- ٧- الداودي ، الطيب (٢٠٠٧) اثر تحليل البيئة الداخلية والخارجية في صياغة الاستراتيجية :جامعة
محمد خيضر - بسكرة ، مجلة الباحث عدد ٥
- ٨- الدجني ، اياد علي (٢٠١١) دور التخطيط الاستراتيجي فس جودة الداء المؤسسي : دراسة
وصفية تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية ،دكتوراه
- ٩- الدليمي ، سحر هادي محمود (٢٠٠٦) العوامل البيئية واثرها في عمليات ادارة الموارد البشرية
وادائها : دارة تطبيقية في مستشفيات دائرة مدينة الطب ، ماجستير
- ١٠- الزبيدي ، نهاد عباس كرمش (٢٠١٤) دور تحليل بيئة المنظمة في الحد من ظاهرة الفساد ،
مجلة النزاهة والشفافية للبحوث والدراسات العدد الثامن
- ١١- سلطان ، زينب طعمة (٢٠١٧) " ثقافة الجودة واثرها في ولاء الزبون دراسة استطلاعية في
شركة زين للاتصالات " مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الثاني والخمسون
العبيدي، امل سعود (٢٠١٩) ،" أثر العوامل الاستراتيجية - في تحسين فاعلية تقويم الأداء
الإداري للمشاريع "، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال ، كلية الادارة والاقتصاد ، الاكاديمية
العربية في الدنمارك .
- ١٢- العريفي ،منصور محمد اسماعيل(٢٠١١) الادارة الاستراتيجية ،الطبعة الثانية حقوق الطبع
والنشر محفوظة لجامعة العلوم التكنولوجية.
- ١٣- كيلاني ،صونية (٢٠٠٧) مساهمة في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية لتطبيق
الادارة الاستراتيجية :دراسة مجمع صيدال لصناعية الادوية خلال الفترة ٢٠٠٥-٢٠٠٠ ،
ماجستير
- ١٤- محمود ، ناجي عبدالستار و محمد ، احمد قاسم (٢٠١٨) " دور ثقافة الجودة في تعزيز الاداء
الاستراتيجي " مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية / المجلد (٤) العدد (٤٤) ج ٢/٢٠١٨

١٥- محمود ، ناجي عبدالستار و دانوك احمد عبدالله و ياسين مثنى سعيد ، (٢٠١٨) " دور ثقافة الجودة في بناء المنظمة المتعلمة / دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الادارية في جامعة كركوك / جامعة تكريت) المجلة العراقية للعلوم الادارية ، المجلد ١٤ ، العدد ٥٨ .

١٦- المرخ ، مرفت خضر السيد (٢٠٠٤) تقييم مدى تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للعاملين وادائهم لآعمالهم في منشآت القطاع الصناعي في قطاع غزة ، ماجستير.

١٧- الهاشم ، ليلي بنت سعد (٢٠٠٦) واقع الادارة الاستراتيجية في الاجهزة الحكومية السعودية، ماجستير الرياض.

المصادر الانكليزية

18-David ,Geotsch & Davis , Stanley ,B(2009) Quality Management ,International to total quality management for production , processing and Services , prentice Hall ,New Jersey.

19-Jocelyn J. Johnson, (2002). Differences in Supervision and Non – Supervisor perception of Quality Culture and organizational climate, public personnel Management, vol. 29, ISS., I.

20-Rene, Domin, (1989) the Need for A quality oriented corporate culture, [http:// www radonline. Com](http://www.radonline.Com)

21-Shneider, B, and others, (1995) the climate and culture of Success, organizational Dynamics vol.4, No.1

22-Tenner,A.R.&I.J.Detoro (1992).Total Quality