

**تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية (دراسة ميدانية
بالمؤسسة الاستشفائية مستشفى بنشير بن ناصر ولاية بسكرة)
د. نلقوي قاسمي ، جامعة محمد خيضر بسكرة
د. هناد بري ، جامعة محمد خيضر بسكرة**

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية وذلك من خلال تأثير كل من الجوانب الثلاث للثقافة التنظيمية من جوانب معنوية وسلوكية ومادية، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة من العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية (الشبه طبيين) بمستشفى بشير بن ناصر ولاية بسكرة- الجزائر- بحيث وجد أنه وبالرغم من التصور الإيجابي للجانب المادي للثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الإستشفائية، إلا أنه هناك انخفاض نسبي في الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بها، مما أدى إلى الحكم بأن التأثير البالغ على الخدمة العمومية يتسجد لنا في الجانبين الآخرين من جوانب الثقافة التنظيمية، ألا وهما: الجانب السلوكي والمادي، إضافة إلى إرتفاع قيمة معامل الإرتباط بينهما، حسب ما أدلت به النتائج في العلاقة القوية بين كل من هذه المتغيرات، يفسر لنا تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، الخدمة العمومية.

Résumé:

Cette étude vise à identifier l'impact de la culture organisationnelle sur la fonction publique par l'impact de chacun des trois aspects de la culture organisationnelle des aspects moraux, comportementaux et physiques, cette étude a été menée sur un échantillon d'employés de l'établissement de la feuille hospitalière (semi-Tabeben) Hôpital Bashir yen Nasser Biskra - si ALGER- a constaté que, malgré la perception positive de la partie physique de la culture organisationnelle de l'institution hospitalière qui prévaut, mais il y a une baisse relative de la satisfaction professionnelle des membres du personnel, ce qui a conduit à l'arrêt que l'influence de la fonction publique nous Atsadjad des deux côtés de D'autres aspects MNM de la culture organisationnelle, à savoir: le comportement et le côté physique, en plus de la valeur élevée du coefficient de corrélation entre les deux, selon les constatations faites par la forte relation entre

chacune de ces variables, explique l'impact de la culture sur la fonction publique, d'organisation.

Mots clés: culture organisationnelle, la fonction publique.

أولا/ مقدمة:

حضيت الثقافة التنظيمية في الآونة الأخيرة باهتمام كبير باعتبارها أحد أهم العوامل المحددة لتفوق المؤسسات، فهي تؤثر بشكل مباشر على مستويات الأداء والإبداع والدافعية والولاء للمؤسسة، والخدمات التي يؤديها أي عامل بأي مؤسسة، وتعتبر المحرك الداخلي لطاقت العاملين وجهودهم في السعي لتحقيق الأهداف المحددة لهم. وأداء خدماتهم ومن ناحية أخرى فهي من المحددات الرئيسية لنجاح المنظمات أو فشلها على افتراض وجود علاقة إرتباطية بين نجاح المنظمة وتركيزها على القيم والمفاهيم والمعتقدات التي تدفع أعضائها إلى الإلتزام والعمل والتحديث والمشاركة في اتخاذ القرارات. كما أنها تكسب المؤسسة سمعة شخصية تميزها عن غيرها من المؤسسات وتساهم في خلق مناخ تنظيمي ملائم للعمل. والعطاء بشكل ذا نطاق واسع وخاصة إذ ماتعلق الأمر بالخدمات العمومية في شتى القطاعات بما فيها القطاع الصحي الذي يمثل احد القطاعات الحيوية و الأساسية في كل بلد، و أحد أهم المؤشرات التي تقاس بها معدلات التنمية في دول العالم، و كونه قطاع أساسي في الحياة اليومية، كالحفاظ على سلامة وصحة الناس، فالدولة الجزائرية كغيرها من دول العالم اولت اهتمام بهذا القطاع، وبمختلف الخدمات الصحية وتجهيز المستشفيات بعتاد طبي جد متطور، واهم من ذلك توظيف أيادي عاملة متخصصة، ومختلفة الفئات، من اطباء وممرضين وفئة أشباه الطبيين هذه الأخيرة التي كانت محل دراستنا التي جاءت كمحاولة لمعرفة أثر الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية.

ثانيا- الاشكالية:

تعد الثقافة التنظيمية عنصرا أساسيا في النظام العام للمنظمات لكونها تؤثر على نوع السلوك الذي تتفاعل به المنظمات مع عاملها ومع محيطها، حيث تعطي المنظمات اهتماما بالغا لبيئة العمل ولثقافة العامل لاقتناعها الراسخ بأن الإنسان هو الثروة الحقيقية والمحدد الرئيسي للإنتاج، ومن هنا جاء اهتمام المنظمات بالثقافة التنظيمية، بما تتضمنه من قيم وأخلاقيات واتجاهات وعادات وأفكار ومعتقدات توجه سلوك الأفراد في المنظمات التي يعملون بها وتؤثر في فعاليتها وكفاءتها، وذلك لما تؤديه الثقافة من دور مهم في

تشكيل عادات الفرد وقيمه واتجاهاته وطرق تعامله مع الأشخاص و الأشياء من حوله. وتؤدي الثقافة عدة وظائف للمنظمات تؤثر على مخرجاتها سلبا أو إيجابا على شعور العاملين والقادة بالرضا والانتماء والولاء والالتزام، حيث أنها قد تؤثر في سلوك أداء الأفراد وتماسك البناء الاجتماعي للمنظمة. كما يعد الالتزام عنصرا حيويا في بلوغ الأهداف التنظيمية، وتعزيز الاستقرار والثقة بين الإدارة والعاملين فيها ويسهم في تطوير قدرات المنظمة على البقاء والاستمرار، لذا نال اهتمام الكثير من الباحثين لما له من أهمية وانعكاسات على الفرد والمؤسسة على حد سواء، خاصة عندما تكون هذه المبادئ مجموعة الخدمات العامة التي تقدمها الدولة لرعاياها بتلك الخدمات التابعة للقطاع العام في الدولة، والمنظمة من قبلها، كقطاع الطاقة الكهربائية (إنارة الشوارع، والساحات العامة وتوصيل الطاقة الكهربائية للمنازل، والمنشآت العامة، والخاصة)، وشبكات المياه والبنية التحتية، وقطاع التعليم (بناء المدارس الحكومية، والجامعات، والمعاهد، والكليات المتخصصة في كافة المجالات)، وقطاع الأمن، والحماية (الأمن العام، والشرطة، والدفاع المدني. وقطاع الصحة (بناء المستشفيات، والمراكز الطبية، والمختبرات، والعيادات)، هذا الأخير محل الدراسة والمشكل الذي طرح نفسه هو محاولة معرفة مدى تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية بهذا القطاع مستهدفين فئة اشباه الطبيين، ومنطلقين من التساؤل الرئيسي للدراسة كيف تؤثر الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية لدى العامل الشبه الطبي؟

ثالثا- فرضيات الدراسة:

وعلى اعتبار أن الفرض هو حل مؤقت في انتظار التأكد منه لاحقا عبر بقية مراحل البحث، فإن هذه الخطوة تشكل جوهر البحث بأكمله، لذا فإنه من الجانب المنهجي تراعى الدقة في تحديدها وصياغتها. فإننا ارتأينا صياغة فرضية عامة دون الفرضيات الجزئية، وإن كان هذا تبعا لطبيعة الدراسة والهدف منها. وعليه فإن دراستنا هذه تنطلق من فرضية عامة فحواها هو: ان كل من الجانب المعنوي والمادي والسلوكي من جوانب الثقافة التنظيمية يؤثر على الخدمة العمومية لدى العامل الشبه الطبي.

اما في ما يتعلق بالفرضيات الجزئية فكانت كما يلي:

1- الجانب المعنوي يؤثر على الخدمة العمومية لدى العامل الشبه الطبي.

- 2- الجانب المادي يؤثر على الخدمة العمومية لدى العامل الشبه الطبي.
- 3- الجانب السلوكي يؤثر على الخدمة العمومية لدى العامل الشبه الطبي.

رابعاً/ أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو السعي إلى معرفة تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية لدى العاملين بالمؤسسات الاستشفائية ذوي صنف شبه الطبي.
- وتندرج تحت هذا الهدف الرئيسي جملة من الأهداف يمكن ذكرها في نقاط كالتالي:
- 1- وصف المجتمع في ظل التغيرات الراهنة التي طرأت على الخدمات العمومية مؤخراً.
 - 2- تسليط الضوء على الخدمة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية بشكل عام وخدمات فئة أشباه الطبيين بشكل خاص.
 - 3- التعرف على الثقافة التنظيمية السائدة بالمؤسسة الجزائرية.
 - 4- تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة انطلاقاً من المعطيات الميدانية.
- خامساً/ تحديد المفاهيم الأساسية:
- 1- الثقافة التنظيمية:

لقد تطرق العديد من الباحثين إلى مفهوم الثقافة التنظيمية وكل عرفها حسب زمان و مكان دراسته ومن بين هذه التعاريف نذكر :

عرفت على أنها مجموعة الأيديولوجيات والفلسفات والقيم والمعتقدات والافتراضات والاتجاهات المشتركة و أنماط التوقعات التي تميز الأفراد في تنظيم ما(1).

كما عرفت أيضاً على أنها «منظومة من الأفكار والمعتقدات والقيم والأعراف المنبثقة نتيجة العلاقات بين أفراد المنظمة التي تشكل الأنماط السلوكية إلي السائدة التي تحكم سلوكهم و تؤثر في عمليات المعرفة التنظيمية و تنعكس نتائجها على الخدمات المقدمة للمستفيدين و على كفاءة القرارات(2).

كما تعرف أيضاً «على أنها مجموع الطقوس و الممارسات السلوكية الناتجة عن تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض و التي تؤدي إلى مستوى أداء معين في المنظمات(3).

كما عرفها willion على أنها « مجموعة من المعايير والقيم والمعتقدات والفهم المشترك وقواعد السلوك التي يشاركها الأفراد سواء بصورة ملحوظة أو غير ملحوظة و تؤثر إلى حد بعيد في عملية صنع القرارات (4)»

كما عرفها (abdulrashid 2003) على «أنها مجموعة من القيم والمعتقدات والأشكال السلوكية التي تشكل جوهر هوية المنظمات و تساهم في تغيير سلوك الموظفين(5)». يمكن القول ومن خلال التعاريف السابقة أنها ركزت على جملة من العناصر الأساسية وهي :

أن الثقافة التنظيمية مجموعة من القيم و التقاليد و الأعراف و العادات و قواعد السلوك والاعتقادات التي تؤثر على سلوك العاملين داخل المنظمة. وتعرف بأنها مجموعة القيم والعادات والمعايير والمعتقدات والافتراضات المشتركة التي تحكم الطريقة التي يفكر بها أعضاء المنظمة، وطريقة اتخاذ القرارات، وأسلوب تعاملهم مع المتغيرات البيئية، وكيفية تعاملهم مع المعلومات والاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة."

2-الخدمة العمومية:

هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين فالحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى، وتحمل الدولة المسؤولية عن أي قصير في تقديمها .

كما أنها عبارة عن أي عملٍ رسميٍ صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات وهيئات، ومجالس بلدية، ومراكز شرطة، ومحاكم وغيرها، وهي خدمة لا تتلقى الدولة مقابلها المال دائماً، ففي النزاعات وحفظ الأمن مثلاً فإنها لا تجني من ورائها المال من المواطنين، لكنها تأخذ مقابلاً على خدمة الكهرباء من خلال دفع الفواتير المستحقة على المواطن أو الشركات وغيرها من القطاعات الإنتاجية (6).

سادساً/ الإطار النظري للدراسة:

1-أثر الثقافة التنظيمية على العاملين : تؤثر الثقافة التنظيمية على العاملين على النحو التالي:

-تنمية روح الولاء والانتماء للمنظمة حيث إن الثقافة التنظيمية تزود العاملين فيها المنظمة كلما قوي ارتباط العاملين برسالة المنظمة وزاد شعورهم بأنهم جزء حيوي منها. بالإحساس بالهوية وكلما كان من الممكن التعرف على الأفكار والقيم التي تسود في المؤسسة.

-تحفيز العاملين وخلق الدافعية على العمل.

-مساعدة الأفراد على التكيف مع الظروف البيئية الخارجية والداخلية للمنظمة.
- تمتد العاملين بالعديد من القواعد المشتركة للسلوك وتعتبر هذه الوظيفة ذات أهمية خاصة بالنسبة للموظفين الجدد كما أنها هامة بالنسبة للموظفين القدامى فالثقافة تقود أقوال وأفعال العاملين مما يحدد بوضوح ما ينبغي قوله أو عمله في كل حالة من الحالات وبذلك يتحقق استقرار السلوك المتوقع من الفرد في الأوقات المختلفة وكذلك السلوك المتوقع من عدد من العاملين في نفس الوقت.

يمكن القول بأن الآليات الرئيسة لتشكيل الثقافة التنظيمية هي : إجراءات اختيار الموظفين، الممارسات الإدارية، طرق التنشئة المتبعة، فتظهر هذه الثقافة التنظيمية في طرق التعبير عنها، فهي تعكس المستوى العميق من الافتراضات و المعتقدات الراسخة على المنظمة من خلال علاقة ثقافة المنظمة بالهيكل التنظيمي، و فعالية المنظمة والأداء. التي يشترك فيها جميع الأفراد العاملين في المنظمة، و بالتالي يظهر أثر الثقافة التنظيمية(7).

2-التكوين الشبه طبي بالجزائري وأهم الخدمات العمومية للمؤسسة الإستشفائية:

- التكوين الشبه طبي بالجزائر: يعتبر القطاع الصحي من القطاعات الحيوية والأساسية في كل بلد، بل إنها أحد الحياة اليومية، فالحفاظ على سلامة وصحة الناس مهمة مقدسة في جميع الأديان أهم المؤشرات التي تقاس بها معدلات التنمية في دول العالم، كما أنه قطاع أساسي في، بل إن هناك فريق عمل و الثقافات، وهذه المهمة ليست من اختصاص الأطباء وحدهم بأكملهم يقوم بإدارة قطاع الصحة والمتمثل في الشبه طبيين بجميع تخصصاتهم .

- الخدمات العمومية للمؤسسة الإستشفائية:

1- الخدمات الوقائية: ويمكن تصنيف هذه الخدمات إلى ثلاث مستويات وهي:

أ- الخدمات الوقائية الأولية: وهي خدمات محددة و مباشرة ويجري التخطيط لها وتقديمها لوقاية الأفراد من مرض معين، ومن الأنماط المعروفة والشائعة في هذا المجال هي حملات التطعيم الجماعي والموجهة إلى فئات معينة من المجتمع أو شريحة عمرية خاصة وكما هو في حملات تطعيم الأطفال وحديثي الولادة من شلل الأطفال والأمراض الأخرى.

ب- خدمات الوقاية الثانوية: وتشمل خدمات التشخيص و الكشف المبكر للأمراض قبل استفحالها، وتشمل خدمات المسح الصحي الشامل أو المسح بالعينات لبعض المواطنين من أرباب العمل أو الشرائح السكانية المعنية التي يتوقع أن تكون لها قابلية للإصابة أو الاستجابة لها أكثر من غيرها.

ت- خدمات الوقاية من الدرجة الثالثة: وهي خدمات متخصصة تهدف إلى إعادة تأهيل المرضى و المصابين لتمكينهم من ممارسة حياة طبيعية نشطة إلى حد ما. وهي تعد الوظيفة الثانية للمستشفى العام بعد الخدمات العلاجية، على اعتبار أن ما متوفر من إمكانيات وقدرات تخصصية لدى المستشفى العام، تؤهله لأن يؤدي دورا مهما في توسيع نشاطاته في مجال الوقاية من الأمراض قبل استفحالها وتحمله مسؤولية علاجها.

2-الخدمات العلاجية: وتنقسم هذه الخدمات على قسمين هما:

ا- خدمات الرعاية الطبية المقدمة للمرضى الخارجيين: تقوم المستشفيات الحديثة بدور كبير في هذا المجال من خلال العيادات الخارجية التي تديرها المستشفى و من خلال المراكز الطبية و المستوصفات المرتبطة بها.

ب- خدمات الرعاية الطبية المقدمة للمرضى الداخليين: ويمكن تصنيفها من حيث درجتها إلى ثلاثة مستويات هي:

*خدمات الرعاية الأولية: وهي خدمات التي يجري تقديمها عن طريق الأطباء العاملين والمراكز الطبية الملحقة بالمستشفى والعيادات الخارجية، وتشكل هذه الخدمات نقطة الدخول للنظام الصحي (المستشفى) وخط التماس الأول مع المرضى .

*خدمات الدرجة الثانية: وهي خدمات أعلى درجة من سابقتها ويقدمها أطباء اختصاصيون و يجري تقديمها من خلال العيادات الخارجية أو العيادات الداخلية.

*خدمات من الدرجة الثالثة: وهي الخدمات التي تكون أكثر تعقيدا و تتطلب درجة عالية من التخصص في العلاج و يجري تقديمها في مراكز طبية محددة و تقوم على فضلا عن ارتفاع كلفتها قياسا بالمستوى الأول والثاني. أساس إقليمي أو وطني، لكون الخدمات العلاجية تتطلب من قبل فئات قليلة من المواطنين.

3-خدمات التأهيل و الرعاية طويلة الأجل: وتشمل هذه الخدمات الرعاية الطبية و إعادة التأهيل للمرضى و المصابين جراء الحوادث بسبب العمل أو الطبيعية أو الولادية (خلقية)

أو لأسباب أخرى، إذ تتطلب عملية إعادة تأهيلهم لممارسة حياة طبيعية نشطة إلى حد ما خلال حقبة زمنية ليست بالقصيرة، و يجري تقديم هذه الخدمات من مراكز التأهيل المتخصصة و وحدات التأهيل و الرعاية الطويلة الأجل و الملحقة بالمستشفى العام في الغالب.

4- خدمات الارتقاء بالصحة: تركز على الارتقاء بصحة الفرد من خلال العوامل غير الطبية كالتركيز على أهمية الغذاء الصحي المتوازن، و أهمية الرياضة البدنية و الراحة و النظافة الشخصية والسلوك الصحي السليم للفرد، كالامتناع عن العادات الضارة بالصحة مثل التدخين، جزءا مهما من الخدمات الوقائية بالوقت نفسه (8).

سابعاً/ الإطار التطبيقي للدراسة:

الاجراءات المنهجية للدراسة

أ/مجالات الدراسة:

- 1-المجال المكاني: تم إجراء الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر ولاية بسكرة.
- 2-المجال الزمني: تم توزيع استمارة المقابلة على المبحوثين في 20 من شهر افريل 2017 .
- 3-المجال البشري: تمثل في افراد الشبه طبيين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر.

ب/ عينة الدراسة: تم الاعتماد على العينة الغرضية العمدية، بحيث وجهت أسئلة أداة البحث الى 24 عامل من صنف اشباه الطبيين بالمؤسسة الاستشفائية.

ج/أدوات جمع البيانات:

ان هدف الدراسة المراد القيام بها أو الفرضيات المراد التحقق منها يلجأ الباحث الى مجموعة من الأدوات التي قد يختار أحداها تبعا لما تفترضه سيرورة بحثه، إلا أنه قد يضطر إلى استخدام أكثر من تقنية أو أداة ويعود ذلك في العموم إلى ما تتسم به الظواهر من تشابك العديد من المؤشرات و تفاعلها و هذا راجع إلى أنه: " لكل بحث علمي يتطلب في جمع بياناته أدوات محددة تتماشى مع الموضوع و الهدف منه و الذي يرتبط بحد ذاته بمنهج العمل وفي هذه الدراسة اعتمدا الباحثان على الأدوات التالية.(9)

- 1-الملاحظة : و هي عبارة عن معاينة للمواضيع السلوكية و الحصول على المعلومات في الواقع الطبيعية (10) .

استخدام هذه الأداة كان خلال الزيارات الاستطلاعية للمؤسسة الاستشفائية، والتي تم القيام بها خلال جمع المعطيات التي بإمكانها أن تساعد على فك الرموز حول تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية.

3- المقابلة: هذه الأداة لا تقل أهمية عن الملاحظة، إذ أنها تساعد على جمع المعلومات بصفة محددة وتعطيها طابع الرسمية والجدية، كما أنها تمكن من استنطاق العديد من المعطيات و لما كان موضوع الدراسة حول تأثير الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية عند عينة من افراد الشبه طبيين، فقد تم الاعتماد على المقابلة المفتوحة (غير مقننة) بحيث تم طرح عدة أسئلة تتوافق و طبيعة الموضوع المدروس، و تدوين الاجابات من قبل الباحثة. (سيتم الاشارة اليها في الملاحق).

عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.

بعد ما تم تغطية موضوع الدراسة من الجانب النظري ومن توضيح للمفاهيم الدراسة، تأتي المرحلة الثانية والمتمثلة في المرحلة الميدانية التي ثبت لنا أو تنفي صحة فرضيات البحث بداية من بيانات عامة للدراسة و بيانات كل من الفرضيات وصولا إلى النتائج و في ما يلي توضيح أكثر:

جدول يوضح عرض بيانات الدراسة:

المتطلبات		الجانب المادي		الجانب المعنوي		الجانب السلوكي	
العبارة		متوسط	انحراف معياري	متوسط	انحراف معياري	متوسط	انحراف معياري
-هناك توافق بين قيمك وقيم المستشفى.		1.00	0.0.	3.67	1.15	3.17	8.8
-تعتقد أن القيم السائدة بالمستشفى تنظر إلى الأفراد كمورد هام له قيمة.		2.81	4.3.	2.79	82.	8.49	7.5
-لافتات لتوضيح الاتجاهات و الأقسام بداخله يحترم المستشفى مواقيت زيارة المرضى ويضع.		5.74	5.8.	6.78	1.54	7.09	1.46
-تعتقد أن العمل الذي تقوم به يتماشى وقدراتك.		7.71	1.35	1.62	1.01	6.38	7.2

1.90	7.28	1.88	6.06	2.37	7.13	• التركيز على دراسة حاجات العملاء وإشباعها بالدقة والسرعة.
2.09	6.23	1.91	7.91	5.5	8.65	• علاقتك مع الأطباء والزملاء في العمل حسنة.
7.1	3.81	93.	8.46	1.52	8.58	• علاقتك بالمريض علاقة رسمية فقط.
1.46	7.09	1.54	6.78	5.8.	5.74	لدي المعلومات اللازمة للقيام بعملتي على أكمل وجه.
7.2	6.38	1.01	1.62	1.35	7.71	المستشفى، وكل ما يتعلق بالحالة الصحية له. العمل على توعية المريض بأوقات معاودة زيارة.
1.90	7.28	1.88	6.06	2.37	7.13	ومسئولياتك داخل العمل مرضيا لك يعتبر الراتب الذي تتقاضاه مقارنة بحجم مهامك

ويتضح من الجدول أنه على الرغم من أن اتجاهات العاملين الشبه طبيين نحو أداء خدماتهم في جميع جوانب التي تعكس ثقافتهم التنظيمية التي تتسم بالإيجابية، إلا أنه لا يوجد اتفاق بين آراء عينة الدراسة حول عناصر ومتغيرات تلك الاتجاهات، فعلى سبيل المثال جاءت العناصر المكونة للاتجاه في العبارة الأولى في المرتبة الأولى بمتوسط (4.27) وانحراف معياري (84.)، أما بالنسبة للجانب المعنوي فكان لعناصر الاتجاه المبينة على أساس الإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة السابق حيث كان المتوسط (4.34) وانحراف معياري (70.) وفيما يتعلق بالجانب السلوكي فكان لعناصر الاتجاه المبينة على أساس تنمية الوظائف وإثرائها المرتبة الأولى بمتوسط (4.37) وانحراف معياري (65.) ، وانخفاض الانحراف المعياري يدل على انخفاض التباين بين آراء كل فئة من فئات المستويات الإدارية حول تلك الاتجاهات.

ويرى الباحثين أن تلك العناصر معبرة بالفعل عن آراء العاملين في المستويات الثلاثة فالعاملين في مستوى الجانب المادي يدفعهم لتقبل مجمل الخدمات التي يقومون بها وتطبيقها العوامل المتعلقة بالمعلومات واتخاذ القرارات بما يفيدهم في وضع استراتيجياتهم وخططهم

المستقبلية لتنمية العمل والنشاط بلمؤسسة الصحية، أما العاملين على اساس معنوي والذين يشغلهم تحقيق الإنتاج وتقديم الخدمة الجيدة للمرضى يدفعهم لتقبل الخدمة العمومية وتطبيقها بالمؤسسة تلك العوامل المرتبطة بالإنجاز وتحقيق الإنتاجية المطلوبة، وفيما يتعلق بالعاملين على اساس جوانب سلوكية فان اتجاهاتهم نحو تطبيق خدمتهم على اكمل وجه أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أنها قد بنيت على أساس ما يحتاجون إليه ويرغبونه ألا وهو تنمية وظائفهم وإثرائها ورغبتهم في تنمية مهاراتهم وقدراتهم. وبالتالي تحقيق مختلف جوانب الثقافة التنظيمية.

ومنه يمكن حصر ما جاء به تفسير وتحليل البيانات بأنه:

لعل أبرز ما أحدثه المتغيرات و التوجهات العالمية وروافدها الإقليمية والمحلية من تأثيرات جذرية في مفاهيم الإدارة الجديدة، هو ذلك الانشغال التام و العناية الفائقة بالموارد البشري باعتباره حجر الأساس و المورد الأهم الذي تعتمد عليه الإدارة في تحقيق أهدافها، و من أجل الاستفادة من قدراته و طاقاته و زيادة فعاليته كان لزاما على المؤسسة توفير الخدمات العمومية لكافة المواطنين، وباعتبار الخدمة العمومية متغير تابع لمجموعة من المتغيرات و التي حصرناها في الثقافة التنظيمية بمكوناتها الثلاث (معنوي، سلوكي و مادي) يمكن القول بأن درجة الخدمات العمومية السائد بأي مؤسسة تتأثر بالثقافة التنظيمية السائدة بهذه المؤسسة و هذا من خلال: أولا: أهمية التوافق في قيم الأفراد و المنظمات وما تحققة من درجة عالية من العطاء و العمل و زيادة في درجة الولاء للمنظمة، والالتزام بالسياسات و الأهداف و نظم العمل.

ثانيا: سعي المنظمة إلى توجيه سلوك الفرد نحو مستوى مرغوب من اداء الخدمات بكفاءة انواعها.

ثالثا: الاهتمام بالبيئة المادية للعمل و مالها من تأثير على الطريقة المنهجية لأداء و منها ما هو غير مكتوب و غير رسمي (العادات و التقاليد). باستخدام عدة سياسات و إجراءات منها ما هو محدد قانونيا (القانون العام و الداخلي).

تشجيع التعاون في مكان العمل لتعزيز قدرة المؤسسة على التفكير، تولى احتياجات الموظفين الأساسية اهتماماً بالغاً، مثل الإضاءة ونوعية الهواء الداخلي والراحة، وهي عوامل تساعد على الحد من الغياب وتحسين الخدمات العمومية.

فالثقافة التنظيمية من أهم العوامل التي تؤثر وبشكل مباشر على مستويات الأداء والفعالية والإبداع والدافعية الداخلية والولاء والانتماء للمنظمة والالتزام بفلسفتها وأنظمتها وقواعدها وإجراءاتها .

و من خلال الدراسة التي قمنا بها و التي تدور حول أثر الثقافة التنظيمية على الخدمة العمومية و كدراسة حالة للأفراد الشبه طبيين العاملين بالمؤسسة الإستشفائية.توصلنا إلى مجموعة من النتائج المتمثلة فيما يلي :

النتائج العامة للدراسة:

-إن الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات.
-إن الدور الفعال للثقافة التنظيمية يستمد من أهمية الثقافة التنظيمية و الوظائف التي تؤديها المؤسسة.

-تسعى المنظمة لتغير ثقافتها استجابة للتغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية أو الداخلية لها .

-تعتبر الخدمة العمومية ضمانا لاستمرار القوى العاملة بالمؤسسة، وإيجاد الدافع لديهم لبذل مزيد من الجهد والأداء.

-يعتبر ارتفاع الخدمات العمومية، نتائج إيجابية تؤكد أهمية الثقافة التي يكتسبها العاملين .

-تعتبر الثقافة التنظيمية عامل من عوامل التأثير على الخدمة العمومية، من خلال تأثير و الجانب المادي (اكتفيننا بتأثير البيئة المادية للعمل). الجانب المعنوي (اكتفيننا بتأثير القيم) الجانب السلوكي (اكتفيننا بتأثير العادات و التقاليد).

خاتمة:

أخيرا يمكن القول بأن الثقافة التنظيمية هي القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة والفلسفة التي تحكم سياساتها إتجاه الموظفين و العملاء و الطريقة التي يتم بها إنجاز المهام و الإفتراضات و المعتقدات التي يتشارك الاتفاق حولها أعضاء التنظيم. و تختلف الثقافة التنظيمية داخل المنظمة من قوية إلى ضعيفة حسب درجة تمسك العاملين بها , و تتمتع الثقافة بأهمية كبيرة في المنظمة، حيث يمثل قوة دافعة و محركة توحد الطاقات و الإمكانيات نحو تحقيق أهداف المنظمة و كذلك تميز ملامح المنظمة عن غيرها من المنظمات.

و في عصر التنافسية أصبحت الثقافة التنظيمية المساعدة و المساندة للابتكار و التطوير إذ تقود المنظمة إلى عالم التميز و تصبح ميزة تنافسية لها إذا كانت غير قابلة للتقليد.

كما تعمل الثقافة على توحيد الأفراد العاملين و تقوية شعورهم بالانتماء نحو المنظمة و تدعم الاستقرار الاجتماعي بين العاملين و تعزز الترابط بينهم , كما تقوم كل منظمة بتطوير ثقافتها الخاصة بها من خلال تاريخها و فلسفتها و أنماط اتصالاتها و نظم العمل و إجراءاتها و عمليات القيادة و اتخاذ القرارات و قصصها و قيمها ومعتقداتها. وتؤثر الثقافة التنظيمية في العديد من الجوانب المتعلقة بالمنظمة حيث تؤثر في كفاءتها وفعاليتها وعلى هيكلها التنظيمي وعلى أهدافها، وكذلك تحقق التكيف مع البيئة الخارجية و تؤثر إيجابا على العاملين مما يجعلهم ملتزمين أكثر نحو منظماتهم هذا التأثير الذي برز في الدراسة الحالية الذي يمس الخدمات العمومية بالمؤسسة الاستشفائية.

الاقتراحات:

- دراسة مقارنة للخدمة العمومية والخاصة بين المؤسسات الصحي.
- جودة الخدمات الصحية الخاصة في المؤسسات الصحية
- تقييم جودة الخدمات الصحية.
- أثر الرضا الوظيفي للطواقم الطبي وشبه الطبي على تحقيق الجودة في المؤسسات الصحية.
- أثر الخدمات التكميلية للخدمات الصحية في تحقيق رضا المستهلكين المرضى.

قائمة المراجع المعتمدة:

- 1- جمال الدين محمد المرسي، إدارة الثقافة التنظيمية والتغيير، دار الجامعية الإسكندرية مصر، 2006، ص 13
- 2- حكمت محمد فليح؛ تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي؛ دراسة إستطلاعية في دائرتي التقاعد والرعاية الاجتماعية في مدينة تكريت؛ قسم إدارة الأعمال؛ كلية الإدارة والإقتصاد؛ جامعة تكريت؛ مجلة الإدارة والإقتصاد؛ العدد 83؛ اليمن؛ 2010؛ ص: 17.
- 3- أسامة الفراج، نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات قطاع العام في سورية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27، العدد 1، 2011، سوريا، ص 157.
- 4- مخلص شيع علي الجميلي؛ العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي؛ دراسة تحليلية لأداء العاملين في المعهد التقني للأنبار؛ مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية؛ المجلد 4؛ العدد 9؛ العراق؛ 2012؛ ص: 296.
- 5- سعد غالب ياسين، الإدارة الإستراتيجية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن 2010.
- 6- http://mawdoo3.com/%D9%85A9_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9
- 7- أحمد سيد مصطفى، "إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة"، حقوق الطبع و النشر محفوظة للمؤلف، 2000.
- 8- Madeleine Gravit. *Méthode de Sciences sociales 3eme éd, Paris, Dalloz* p133 -'
- 9- بالقاسم سلاطنية: محاضرات في المنهجية، مطبوعات جامعية محمد خيضر بسكرة، عين مليلة، الجزائر، 2003، 2004 ص71.