

علاقة المناخ التنظيمي بتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة.

The relationship of the Organizational Climate with the application of the principle of total quality to the Antibiotic Complex in Medea.

ط.د: قويدر قربة^{1*}، أ.د. أمين محفوظي²

¹مخبر البحوث النفسية والاجتماعية جامعة المدينة، guerbaa.kouider@univ-medea.dz

²جامعة المدينة الجزائر، amine_pto@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2023/07/16 تاريخ القبول: 2025/01/11 تاريخ النشر: 2025/01/31

ملخص: يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير المناخ التنظيمي على تحقيق إدارة الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانتين الأولى خاصة المناخ التنظيمي والثانية بالجودة الشاملة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة شملت 121 عاملا. تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS (الإصدار 24) لتحليل البيانات والتحقق من صحة النتائج. تم توزيع 200 استبانة، حيث تم استرجاع 125 استبانة، وكانت 121 منها صالحة للتحليل، بنسبة استجابة بلغت 97%. وأظهرت نتائج البحث دعماً لصحة الفرضيات الأساسية. وأوصى البحث بضرورة تركيز مركب المضادات الحيوية على تحسين المناخ التنظيمي لدعم تحقيق إدارة الجودة الشاملة بالمركب، وذلك بغية تعزيز الميزة التنافسية المستدامة وتحسين الجودة الشاملة لدى القوى العاملة،

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، المناخ التنظيمي، الهيكل التنظيمي، مركب المضادات الحيوية.

Summary:

This research aims to study the impact of the organizational climate on the achievement of Total Quality Management at the Antibiotics Complex in Medea. The study relied on a descriptive analytical approach and utilized two questionnaires: the first focused on the organizational climate and the second on total quality management to collect data from a simple random sample of 121 workers. The statistical software SPSS (version 24) was used to analyze the data and verify the results. A total of 200 questionnaires were distributed, of which 125

were retrieved, and 121 were valid for analysis, resulting in a response rate of 97%. The results of the research supported the validity of the main hypotheses. The research recommended that the Antibiotics Complex focus on improving the organizational climate to support the achievement of total quality management within the complex, in order to enhance sustainable competitive advantage and improve overall quality among the workforce.

Keywords: Total Quality Management, organizational climate, organizational structure, improvement, Antibiotics Complex.

1 مقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات جوهرية في مختلف مجالات الحياة، سواء الاجتماعية، السياسية، أو الاقتصادية. وقد فرضت هذه التغيرات ضرورة استحداث آليات حديثة تتماشى مع التطورات الراهنة. من بين أبرز هذه الآليات تأتي إدارة الجودة الشاملة، التي أصبحت ضرورة حتمية لضمان الاستمرارية وتلبية الاحتياجات الأساسية لمختلف المجتمعات. لم يعد يمر وقت دون أن تتردد مصطلحات الجودة وحسن الأداء كشعارات وأهداف تُطرح في الساحة. وليس ذلك مستغرباً، حيث أدى التقدم الصناعي والتقني، إلى جانب التنافس الشديد، إلى دفع المؤسسات والأفراد نحو تبني هذه المبادئ..

ونشير الى ان إدارة الجودة الشاملة في تسيير الموارد البشرية تهدف إلى تحقيق الرضا التام للموظفين وتحسين أداءهم من خلال تطبيق مبادئ الجودة والممارسات الفعالة في جميع جوانب إدارة الموارد البشرية. يتضمن ذلك توجيه العمل نحو تحقيق الأهداف المؤسسية، وتطوير مهارات وقدرات الموظفين، وتشجيع التواصل الفعال، وضمان معاملة عادلة ومساواة بين جميع أفراد المؤسسة. من خلال تبني مفاهيم الجودة الشاملة، يمكن لإدارة الموارد البشرية تعزيز الأداء العام للمؤسسة وبناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة للموظفين.

وفي تعريفنا للمناخ التنظيمي فإنه البيئة العاطفية والتفاعلية التي تسود داخل أي منظمة إدارية، حيث يتكون من التفاعل بين توجهات الإدارة وسلوكياتها، وبين مشاعر الموظفين واستجاباتهم تجاه هذه التوجهات. ويعكس المناخ التنظيمي مدى انسجام الأفراد مع قيم المنظمة وسياساتها، مما يؤثر بشكل مباشر على الإنتاجية والرضا الوظيفي، والمؤسسات الجزائرية كباقي المؤسسات الصناعية لجأت إلى نظام إدارة الجود في تسيير الموارد البشرية، ومن بين هذه المؤسسات نذكر مركب صيدال للمضادات الحيوية الكائن بولاية المدية الذي صار يعتمد على نظام الجودة، في الانتاج وفي الإدارة.ويحذو حذو المؤسسات والتنظيمات الكبرى. من خلال تحسين المناخ التنظيمي

. ، وفي هذا السياق، يسهم المناخ التنظيمي في بناء الهوية الجماعية للمنظمة وتعزيز التواصل الإيجابي بين أفراد الفريق العامل. الذي يساعد في تعزيز الروح الجماعية وتحفيز العاملين نحو تحقيق الأهداف المؤسسية. بوجود مناخ تنظيمي إيجابي، يكون للموظفين الشعور بالارتباط القوي بالمنظمة، مما يؤدي إلى تحسين الالتزام والإنتاجية

2. الإشكالية:

تعتمد أغلب المؤسسات في العالم على مجموعة من المبادئ والمعايير في تسيير شؤونها، وتحقيق أهدافها، وما يشهده العالم من تطور في شتى المجالات، أصبح يفرض منطق معين على المؤسسات لاتخاذ مجموعة من التدابير من شأنها أن تضمن تحقيق أهدافها وكذا تحقيق البقاء والمنافسة، ومن بين أهم هذه المبادئ التي يجب الاهتمام بها نذكر على سبيل المثال لا الحصر إدارة الجودة الشاملة، ويجب أن تكون الجودة هي رسالة ومهمة المنشأة وتقوم على أهداف واستراتيجيات تستند إلى التخطيط.

كما تجدر الإشارة الى ان إدارة الجودة الشاملة لم تعد مقتصرة فقط على المؤسسات الصناعية والمنتجات التي يتم تسويقها إلى المستهلكين ، بل تعداه ذلك لتعد مطلباً في كل المؤسسات والشركات صناعية كانت أم خدمية و التي أصبحت تعتمد على إدارة الجودة الشاملة في جميع المجالات والتخصصات لما تحققة من نجاحات من المراحل الأولى في التوظيف ، إلى التكوين وتسيير الوظائف ، حيث أضحت الجودة العامل الوحيد والأكثر أهمية في تحقيق النجاح والتفوق للمنظمات وهذا ما دعا "جوزيف جوران " إلى القول بأنه : " بقدر ما كان القرن العشرون قرن الإنتاجية، فإن القرن الحادي والعشرون سيكون قرن الجودة.(بلية لحبيب 2019).

ولا يختلف اثنان في ان توفير مناخ تنظيمي يتلائم وتطلعات المركب ، يعد احد اهم المتغيرات الداعمة لنجاح العمال بسبب اثاره الكبيرة والمحفزة في خلق اجواء عمل هادفة ، ومهمته في تغيير قيم وسلوك العاملين ، مما يساهم في تحسين عمليات المركب .اذ تواجه التنظيمات المؤسساتية في الوقت الحاضر صعوبات وتحديات بسبب شدة المنافسة ، لذلك فهي تسعى جاهدة بالاستجابة للمتغيرات بأسلوب إبداعي استراتيجي للوصول الى طرق حديثة تمكنها من مواجهة الظروف المتغيرة ، وبالتالي أصبحت على عاتقها اجراء تغييرات كلية في أساليبها الادارية و الابتعاد عن الاجراءات والطرق التقليدية وتوفير أساليب عمل متطورة وحلول إدارية سريعة التي تساعد للوصول الى طرق جديدة لمجابهة هذه التحديات .وبالتركيز على ادارة الجودة الشاملة بالمركب ، ويعد المناخ التنظيمي احد اهم الاستراتيجيات لتحقيق ادارة الجودة الشاملة ويؤكد ، Seifollahi أن المناخ التنظيمي يمثل الوضع الثقافي التنظيمي، كما أن المرونة والادارة السليمة والفعالة في الفضاء التنظيمي تسبب الرضا والابتكار والتحفيز والتعلم ولها آثار ملموسة على تحفيز العاملين ، ويعزز مناخ العمل الجيد وأخلاقيات العمل والولاء وإنتاجية العاملين. (Seifollahi2018 : 28)

وننوه الى تركيز اهم البحوث في مجال إدارة الموارد البشرية على فهم العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة وكيف يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي والمجموعات العاملة.

حيث تظهر هذه البحوث أن الجوانب الإنسانية في العمل تلعب دورًا حاسمًا في تحفيز الفريق وتحسين العمل الجماعي.، خاصة في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة بشكل أكثر عمقًا، إذ يؤثر المناخ التنظيمي على استعداد المؤسسة لتبني أساليب جديدة ومبتكرة في تحسين الجودة، ويشجع على المشاركة الفعالة والابتكار في سبيل تحقيق الأهداف المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة. في الختام، يظهر وجود مناخ تنظيمي موثٍ كعامل حيوي لتحقيق نجاح استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أهداف المؤسسة في مجال الجودة والتميز وقد كان هذه الدراسة محاولة للبحث في العلاقة الظاهرة بين المناخ التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة بمؤسسة صيدال لولاية المدية تحديدا وبناءا على ذلك يطرح التساؤلات التالية :

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدية؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة لمركب المضادات الحيوية؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة في مركب المضادات الحيوية؟

- هل توجد علاقة بين الاتصالات التنظيمية وتطبيق الجودة الشاملة في مركب المضادات الحيوية بالمدية؟

3. فرضية البحث:

● **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية صيدال بالمدية.**

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدية.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة في مركب المضادات الحيوية.

- توجد علاقة بين الاتصالات التنظيمية وتطبيق الجودة الشاملة في مركب المضادات الحيوية بالمدية.

4. الهدف من البحث:

نهدف من خلال دراستنا، إلى معرفة أهمية الاعتماد على نظام الجودة الشاملة، في مركب صيدال للمضادات الحيوية بولاية المدية، ومدى نجاحه في ضل العولمة وانفتاحه على الأسواق المحلية والإفريقية، وإمكانية تعميم ما توصل إليه عبر باقي المؤسسات الجزائرية، ونقصد بذلك المؤسسات الكبيرة وكذا المؤسسات الناشئة.

5. أهمية البحث:

-تكتسي إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات أهمية كبيرة نظرا لحدائتها، والإقبال عليها في ظل العولمة.
-النتائج المحققة في المجالات الاقتصادية، والاجتماعية وتحقيق مبدأ الاستمرارية والبقاء ومنافسة المؤسسات للدول المجاورة وحتى العالمية.
-التطور التكنولوجي الكبير الذي تشهده الساحة العالمية والإقبال المتزايد على المؤسسات التي تنتهج مبدأ الجودة.

6. تحديد المفاهيم

1.6. الجودة الشاملة:

لا يوجد تعريف محدد ومتفق عليه للجودة الشاملة لكن هناك عدة تعريف سنحاول الإشارة لها باختصار في هذه الدراسة، حيث كانت أول محاولة لتعريف الجودة الشاملة من قبل منظمة الجودة البريطانية (BQA) بأنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك، وكذلك تحقيق أهداف المشروع معا. (محمود عبد الفتاح رضوان، 2012).

كما عرفها كويمان وهال على أنها فلسفة إدارة ابتكاريه وطريقة جديدة للتفكير، تبحث في إرضاء بل وإسعاد العميل عند إشباع احتياجاته من سلع أو خدمات، وتحقيق التحسين المستمر في كافة العمليات بالمنظمة، وتدعيم علاقة طيبو بين العملاء والعاملين والولاء المتبادل بينهما. (مدحت محمد أبو النصر، 2015).

من خلال ما جاء في التعريفين، فإن الجودة الشاملة هي فلسفة تهدف في مجملها إلى إرضاء المستهلك أو العميل من خلال تحقيق احتياجاته والعمل على إرضائه من جهة وكذا تحقيق الرضا بالنسبة للمنظمة أو المؤسسة، وتحقيق الأهداف المسطرة من أهمها البقاء والاستمرارية، والمنافسة.

عرف الفاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها درجة أو مستوى من التميز (الصويصراتب،الصويصغالب 2009)

عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على أنها أداء العمل الصحيح، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء (السامرائي، مهدي 2007 ص 28)

ولقد عرفها جوران على أنها ملائمة للغرض أو الاستعمال (بن عيشاوي، أحمد 2006 ص 4)

-أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق مجموعة من المنافع أهمها:

- تشجيع المبادرات والمقترحات التي من شأنها تطوير وتحسين أساليب العمل.
- رفع معدل الرضا الوظيفي بين العاملين.

- تحقيق بيئة عمل مناسبة تشجع على الإبداع والابتكار، وزيادة معدلات الأداء والإنتاجية.
- اختصار الوقت والجهد في انجاز الأعمال وتطوير وتبسيط إجراءات العمل.
- خلق ارتياح بين العاملين من خلال توضيح المهام المطلوب منهم أدائها.
- تسهيل قياس أداء العاملين وفق معايير واضحة ودقيقة. (الكرخي، 2015، ص 65).
- تؤدي إدارة الجودة الشاملة إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية.
- تمكن المنظمة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء به.
- تعمل على التحسين من جودة المنتج أو الخدمة النهائية.
- في ظل ظروف المنافسة التي تواجه مؤسسات الأعمال يساهم مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة في السوق.
- تساعد على اتخاذ القرارات وحل المشكلات المتعلقة بالعمل.
- إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة أصبح أمراً ضروريا للحصول على بعض الشهادات الدولية مثل (الأيزو ISO 9000 و ISO 14000) (بوكميش، 2011، ص 96)

2.6 . مفهوم المناخ التنظيمي:

يعتبر موضوع المناخ التنظيمي من الموضوعات التي نالت اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة، إلا أن تحديد مفهومه مازال يعتبر من النقاط التي اختلف حولها الكتاب والباحثون، وتباين مواقفهم راجع التباين اختصاصاتهم ومفاهيمهم الفكرية وفيما يلي سنقوم بعرض بعض التعاريف التي قدمها شوم الباحثين إذ عزفه كل من لتوين وسترنجر " (Stringer&Litwin) أنه: مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة العمل في المنظمة والمدركة بصورة مباشرة أو غير مباشرة من العاملين والتي يكون لها تأثير على مواقفهم وسلوكهم» (Litwin -s / atringer. R. 1988, p1) يشير هذا التعريف إلى أهم الخصائص الرئيسية التي تميز بيئة العمل والتي يتركها العاملون وما يترتب عليها من آثار، ويتم التعرف على هذه الخصائص من خلال اتجاهات أفراد التنظيم وسلوكهم نحو البيئة.

والمناخ التنظيمي من وجهة نظر الكيسي هو محصلة الظروف والمتغيرات والأجواء الداخلية للمنظمة كما يعيها أفرادها وما يفسرونها ويحلونها عبر عملياتهم الإدراكية ليستخلصوا منها مواقفهم واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وأدائهم ودرجة انتمائهم وولائهم للمنظمة» (عامر بن خضير الكيسي، 1998، ص 75)

يظهر هذا التعريف الدور الرئيسي لعملية الوعي والإدراك للأفراد العاملين بالمتعلمة لمجمل الظروف والمتغيرات بشكل عام والتي من خلالها يتم تحديد المواقف والاتجاهات.

أما المغربي فيعرف المناخ التنظيمي بأنه: «مجموعة الخصائص التي تميز بيئة المنظمة الداخلية التي يعمل الفرد ضمنها فتؤثر على قيمه واتجاهاته وإدراكه، وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي» (كامل محمد المغربي، 1995 ص 303)

يتميز هذا التعريف بمدى تمتع خصائص المناخ التنظيمي بالطبيعة المستقرة والثبات النسبي، ويبين أن سلوك الفرد داخل المنظمة يتأثر بالبيئة المحيطة به، ومدى اتجاهه نحو تلك البيئة وإدراكه لها.

كما عرف القريوتي " المناخ التنظيمي بأنه: «انعكاس الخصائص بيئة التنظيم في وشي ولا وعي العاملين فيه، مما يدفع الفرد إلى اختيار تصور معين حول التنظيم، يتميز بثبات نسبي ويحدد إلى درجة كبيرة سلوكهم التنظيمي» (محمد قاسم القريوتي، 1994 ص 215)

يشير هذا التعريف إلى الصورة التي كونها الفرد عن منظمته سواء كان ذلك بشكل شعوري أو لا شعوري والتي من شأنها أن تؤثر على جوانب عدة في شخصية و سلوك العامل

والمناخ التنظيمي كما يراه "هلال" هو: مجموعة القواعد والسياسات والإجراءات والنظم واللوائح التي تحدد كيفية سير العمل في المنظمة الإدارية بصورة سلسة متواصلة بلا انقطاع أو تعطيل» (علي هلال 1993 ص 42) حيث يشير "هلال" في تعريفه إلى أن المناخ التنظيمي ليس جامدا أو ثابتا أو محدد المسار وإنما هو نتاج للتفاعل الداخلي بين مكوناته، ولم يشر التعريف لأهمية هذا التفاعل من خلال إدراك أفراد التنظيم وتأثيره على سلوكهم واتجاهاتهم وقيمهم.

عرف (Raza, 2010. 6): المناخ التنظيمي على انه : دراسة تصورات العاملين حول الجوانب المختلفة للبيئات في المنظمات. فمناخ الكلية باعتباره جوهر الكلية، إذ ان الكلية هي مكان للتعلم، حيث تتحقق أحالم وطموحات الطالب وأولياء أمورهم ، ويضيف الباحث: ال يمكن رؤية المناخ أو لمسه، ولكنه موجود. وبدوره يتأثر المناخ بكل ما يحدث في المنظمة ، فالمناخ التنظيمي هو انعكاس دائم نسبيا للبيئة الداخلية للمنظمة (التي أ) يختبرها أعضاؤها، (ب) تؤثر على سلوكهم، و (ج) يمكن وصفها من حيث قيم مجموعة معينة من الخصائص أو خصائص المنظمة. فالمناخ التنظيمي هو التصور المشترك للطريقة التي يؤدي بها العمل

والمناخ التنظيمي من وجهة نظر الكيسي هو محصلة الظروف والمتغيرات والأجواء الداخلية للمنظمة كما يعيها أفرادها وما يفسرونها ويحلونها عبر عملياتهم الإدراكية

ليستخلصوا منها مواقفهم واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وأدائهم ودرجة انتمائهم وولائهم للمنظمة» (عامر بن خضير الكبيسي، 1998، ص 75) يظهر هذا التعريف الدور الرئيسي لعملية الوعي والإدراك للأفراد العاملين بالمتعلمة لمجمل الظروف والمتغيرات بشكل عام والتي من خلالها يتم تحديد المواقف والاتجاهات أما المغربي فيعرف المناخ التنظيمي بأنه: «مجموعة الخصائص التي تميز بيئة المنظمة الداخلية التي يعمل الفرد ضمنها فتؤثر على قيمه واتجاهاته وإدراكه، وذلك لأنها تتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات النسبي» (كامل محمد المغربي، 1995، 303)

يتميز هذان التعريفان بمدى تمتع خصائص المناخ التنظيمي بالطبيعة المستقرة والثبات النسبي، ويبين أن سلوك الفرد داخل المنظمة يتأثر بالبيئة المحيطة به، ومدى اتجاهه نحو تلك البيئة وإدراكه لها.

إن الجودة تعد القاعدة والمحور الذي تبنى عليها العديد من مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهم نقطة فيه، ولهذا لا بد لنا من تعرف على مفهومها وتطورها التاريخي ولذا فمفهوم الجودة فهناك العديد من الباحثين عرفوا الجودة وبهذا تعددت مفاهيم الجودة حيث تذكر منها ما يلي:

عرف القاموس أكسفورد الأمريكي الجودة على أنها درجة أو مستوى من التميز (الصويص راتب، الصويصغالب 2009)

عرفها معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي على أنها أداء العمل الصحيح، وبالشكل الصحيح من المرة الأولى، مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء (السامرائي، مهدي 2007 ص 28)

ولقد عرفها جوران على أنها ملائمة للغرض أو الاستعمال (بن عيشاوي، أحمد 2006 ص 4)

7- الدراسات السابقة:

1.7 فتيحة حبشي، "إدارة الجودة الشاملة. (2007)، تناولت الدراسة موضوع إدارة الجودة الشاملة هو توضيح عناصر الثقافة التنظيمية الملائمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وفي الدراسة الميدانية حاولت إيجاد توافق بين عناصر الثقافة التنظيمية الخاصة بإدارة الجودة الشاملة وعناصر الثقافة التنظيمية السائدة في الوحدة محل البحث . وتوصلت الباحثة إلى انه هناك عدم ملائمة عنصر القيادة ودور الادارة العليا في الوحدة مع نمط القيادة المطلوب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وعدم ملائمة سياسة التوجه بالعميل السائد في الوحدة مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعدم توفر دراسات بحثية عن رغبات العمال وآراؤهم.

2.7 دراسة إبراهيم عاشوري.(2002). حيث سعت هذه الدراسة لتعرف على أثر المناخ التنظيمي على هيكل التنظيمي ونمو القيادة والاتصالات التنظيمية و طبيعة العمل السائد في الجامعة والتكنولوجيا المستعملة في حدوث الصراع لدى العاملين الإداريين بالجامعة، كما -

بينت هذه الدراسة وجود تباين في أثر هذه العناصر على حدوث الصراعات التنظيمية.

3.7 دراسة العواسة 2005 التي هدفت الى التعرف على اتجاهات العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة ودراسة الوعي بمفهوم الجودة الشاملة والتعرف على اتجاهات العاملين في السلطة نحو ابعاد المناخ التنظيمي وقد كشفت نتائج الدراسة عن درجة تقدير مرتفعة للوعي بمفهوم الجودة الشاملة لعينة الدراسة كما اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود أثر للوعي بمفهوم الجودة على المناخ التنظيمي.

4.7 دراسة الطويل واسراء 2012 التي هدفت الى تحديد علاقة الارتباط والتأثير بين ابعاد المناخ التنظيمي ومراحل تطبيق مراحل حلقات الجودة من خلال دراسة تحليلية لأراء المديرين بمصنع الغزل والنسيج بالموصل وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط معنوية بين ابعاد المناخ التنظيمي ومراحل تطبيق حلقات الجودة على مستوى المصنع قيد البحث.

5.7 دراسة (Emery ,surak and summers, 1996) هدفت الى تحديدي العلاقة بين المناخ التنظيمي ومدى نجاح أو فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال تفحص تأثير الجوانب المتعددة للمناخ التنظيمي على تطبيق ادارة الجودة الشاملة في 13 شركة أمريكية للصناعة الفضائية وقد توصلت الدراسة ان وجهات نظر الموظفين في كل جانب من المناخ كانت ترتبط بنجاح تنفيذ ادارة الجودة او فشلها فالموظفين العاملين في الشركات التي حققت نجاحات في تنظيم ادارة الجودة لتمكين افضل للتطبيق برامج ادارة الجودة الشاملة على التنظيمي وان تهيئه المناخ التنظيمي الملئم عند تطبيق ادارة الجودة يؤدي الى نجاح تطبيقاتها

6.7 دراسة(Kunnanatt, James 2007) التي هدفت الى اكتشاف أثر نظام الجودة الايزو على عناصر المناخ التنظيمي خاصة جوانب الدافعية للإنجاز بالمؤسسة واعتمدت الدراسة على ان المتغير المستقل هو نظام الجودة والمتغير التابع والمناخ التنظيمي الذي تم قياسه قبل وبعد تطبيق نظام الجودة الايزو 9000 وأشارت اهم النتائج الى الاثر الايجابي لتطبيق نظام الجودة على عناصر المناخ التنظيمي بالمؤسسة

كالدافعية والاستقلالية والانجاز لدى العاملين بالإضافة الى دعم قدرات الإدارة على التغيير الاستراتيجي نحو التوسع في السوق.

7-8 التعقيب على الدراسات:

بعد عرض الدراسات السابقة تبين انه البعض منها وصف المناخ التنظيمي ومنها ما اهتم بعلاقة المناخ التنظيمي بمتغيرات أخرى مختلفة عن الدراسة الحالية سوى دراسة (Emery ،1996surak and summers) ، (Kunnanatt, James) ، (2007) ، (دراسة الطويل واسراء 2012) ، (دراسة العواسة 2005) . كما اختلفت مع الدراسة الحالية من حيث المنهج والعينة .

9 - الجانب الميداني

9-1 منهج البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث قمنا باستخدام المنهج الوصفي الذي نحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع البحث (مدى ملائمة المناخ التنظيمي بمركب المضادات الحيوية بالمدينة لتطبيق مبدأ الجودة الشاملة)، ويهدف إلى تجهيز بيانات لإثبات فروض معينة تمهيدا للإجابة عن تساؤلات محددة بدقة تتعلق بالظواهر الحالية، والأحداث الراهنة التي يمكن جمع المعلومات عنها في زمان إجراء البحث، وذلك باستخدام أدوات مناسبة (الأغا، 2000ص 43).

إذ تحدد الدراسة الوصفية الوضع الحالي للظاهرة المراد دراستها وهو منهج يستخدم الاستبيانات في جمع البيانات على أن تكون على درجة من الموضوعية والثبات (أبو علام، 2011ص 50).

9.2.حدود البحث:

- (أ) موضوعيا: مدى توفر المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق مبدأ الجودة الشاملة في مركب المضادات الحيوية لصيدال بالمدينة.
- (ب) الحدود البشرية: عمال وإطارات مركب المضادات الحيوية لصيدال بالمدينة.
- (ج) الحدود المكانية: مركب المضادات الحيوية لصيدال بالمدينة.

9-3مجتمع البحث:

تكون المجتمع الأصلي للدراسة من جميع عمال مركب الأدوية بالمدينة والبالغ عددهم 705 عامل موزعين على الشكل التالي 153 إطار 168 عون تحكم و384 عون تنفيذ ويبلغ عدد الإناث من مجموع عمال المركب 121.

9-4.عينة البحث:

اجري البحث على عينة قدرت ب 121 عامل وقد استثنينا منهم عينة الدراسة الاستطلاعية وتم اختيار هذه العينة بطريقة العشوائية المتاحة.

5.9. خصائص عينة الدراسة : تتميز عين الدراسة بالخصائص المبينة في الجداول التالية:

1.5.9 الجنس:

جدول رقم (1): بين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	86	71.07 %
إناث	35	28.93 %
المجموع	121	100 %

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث بنسبة 71.07 % وهذا يرجع إلى أن اغلب المهام تتطلب مجهود يقوم به الرجال ضف إلى ذلك خصائص المنطقة.

2.5.9. السن:

جدول رقم (2): يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	24	19.83 %
من 31 إلى 40 سنة	49	40.50 %
من 41 إلى 50 سنة	34	28.1 %
أكثر من 50 سنة	14	11.57 %
المجموع	121	100 %

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة يتراوح سنهم بين 31 و 40 سنة بنسبة 40.50 % يليها في المرتبة الثانية الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين سن 41 و 50 سنة أما فئة الشباب فقد قدرت ب 19.8 %.

3.5.9. الأقدمية:

جدول رقم (3): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	35	28.93 %
من 10 إلى 20 سنة	37	30.58 %
من 21 إلى 30 سنة	36	29.75 %
أكثر من 30 سنة	13	10.74 %
المجموع	121	100 %

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أن هناك تقارب في الأقدمية لدى أفراد العينة ما عدا الأقدمية التي هي أكثر من 30 سنة والتي قدرت بنسبة 10.74 % أما الباقي فإننا نلاحظ أن الأقدمية بين 21 – 30 سنة هي الأكثر بفارق ضئيل وذلك بنسبة 30.58 %.

4.5.9. نوعية المنصب:

جدول رقم (4): يبين توزيع أفراد العينة حسب نوعية المنصب

نوعية المنصب	التكرارات	النسبة المئوية
عون تنفيذ	49	40.50 %
عون تحكم	42	34.71 %
إطار	30	24.79 %
المجموع	121	100 %

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول الخاص بنوعية المنصب أن عون التنفيذ تمثل أعلى نسبة والتي تقدر ب 40.50 % يليها عون تحكم بنسبة 34.71 % لتأتي فئة الإطار في الأخير بنسبة تقدر ب 24.79 %.

10. الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية في مركب المضادات الحيوية بالمدينة تم خلالها جمع المعلومات اللازمة من أجل إجراء البحث، بإجراء مقابلات مع بعض العمال، كما اعتمدنا على الملاحظة المباشرة وذلك خلال عملية الزيارة الميدانية وتم تطبيق الأدوات الاستبائية على عينة مكونة من 20 عامل تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتاحة وذلك

فقط لمعرفة ما إذا كانت الأدوات المستخدمة قد تفي بالغرض حتى يتسنى لنا تطبيقها على عينة البحث الحقيقية.

11. أدوات جمع البيانات

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة استبتيانية خاصة من تصميم الطالبة فوزية هواين الخاص بالمناخ التنظيمي والذي يتضمن 39 بند موزعة على خمسة أبعاد كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (05) يوضح ابعاد استبيان المناخ التنظيمي

أبعاد المناخ التنظيمي	عدد البنود	أرقام البنود الإيجابية	أرقام البنود السلبية
الهيكل التنظيمي	09	05-07-08-15-18-27-34	04-29
نمط القيادة	07	01-09-13-14-16-20	12
نمط الاتصال التنظيمي	10	10-17-19-22-24-25-31-36-38	03
تدريب العمال	06	06-23-30-32	11-26
نظام الحوافز	07	02-21-28-33-35-37	39

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

أما بخصوص المتغير الثاني وهو مبدأ الجودة الشاملة فقد اعتمدنا في دراستنا على الأداة الاستبتيانية التي تم اعتمادها في دراسة (2011 Cchenivert et al) وقد قامت الباحثة فلاحى هدى بترجمة نموذج AFQM إلى العربية.

جدول رقم (06) يوضح أبعاد استبيان تطبيق مبدأ الجودة الشاملة

أبعاد الجودة الشاملة	عدد البنود	أرقام البنود
التزام الإدارة العليا	07	من البند 01 إلى 07
الرؤية الاستراتيجية	06	من البند 08 إلى 13
التركيز على مشاركة ودمج العمال	09	من البند 14 إلى 23
الإدارة بالعمليات	05	من البند 24 إلى 28
التركيز على العميل	05	من البند 29 إلى 33
التحسين المستمر	03	من البند 34 إلى 36

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

12. دراسة وتحليل النتائج:

1.12. عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة"

من أجل التحقق من صحة الفرضية قمنا بحساب معامل سبريمان بين المتغيرين وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يوضح العلاقة بين المناخ التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العلاقة
المناخ التنظيمي	0.98	0.001	موجبة ودالة
تطبيق مبدأ الجودة الشاملة			

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج التي تظهر في الجدول نجد أن معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة هو (0.98) وهو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,001 وهذا يدل على أن هناك علاقة موجبة بين المناخ التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة أي كلما زاد مستوى المناخ التنظيمي كلما ساهم ذلك في تطبيق مبدأ الجودة الشاملة.

2.13. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة"

من أجل التحقق من صحة الفرضية الجزئية الأولى قمنا بتطبيق معامل الارتباط سبيرمان بين المتغيرين كما هو موضح في الجدول.

جدول رقم (08) يوضح العلاقة بين الهيكل التنظيمي وتطبيق الجودة الشاملة

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العلاقة
الهيكل التنظيمي	0.84	0.001	موجبة ودالة
تطبيق مبدأ الجودة الشاملة			

			الشاملة
--	--	--	---------

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

كما هو مبين في الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين متغير الهيكل التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة قد بلغ 0.84 ، عند مستوى الدلالة 0.001 وهذا يدل على أن هناك علاقة موجبة بين المتغيرين أي ان الهيكل التنظيمي الموجود على مستوى مركب المضادات الحيوية بالمدينة يساهم بشكل كبير في تطبيق مبدأ الجودة الشاملة.

3.13. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة "

من أجل التحقق من صحة الفرضية الجزئية الثانية والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة قمنا بحساب معامل الارتباط سبيرمان بين المتغيرين وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول أدناه.

جدول رقم (09) يوضح العلاقة بين نمط القيادة وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة

المتغيرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	العلاقة
نمط القيادة	0.79	0.001	موجبة ودالة
تطبيق مبدأ الجودة الشاملة			

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

كما هو مبين في الجدول تحصلنا على معامل ارتباط 0.79 عند مستوى الدلالة 0,001 وهذا يدل على ان هناك علاقة موجبة بين متغير نمط القيادة ومتغير تطبيق مبدأ الجودة الشاملة أي ان نمط القيادة المتبع على مستوى مركب المضادات الحيوية يساعد إلى حد كبير في تطبيق مبدأ الجودة الشاملة.

4.13.. عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصالات التنظيمية وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة "

جدول رقم (10) يوضح العلاقة بين الاتصالات التنظيمية وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة

المتغيرات	معامل	مستوى الدلالة	العلاقة
-----------	-------	---------------	---------

الاتصالات التنظيمية	الارتباط		
تطبيق مبدأ الجودة الشاملة	0.81	0.001	موجبة ودالة

من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات SPSS

كما هو مبين في الجدول تحصلنا على معامل ارتباط 0.81 عند مستوى الدلالة 0,001 وهذا يدل على ان هناك علاقة موجبة بين متغير الاتصالات التنظيمية ومتغير تطبيق مبدأ الجودة الشاملة أي ان طريقة الاتصالات التنظيمية المتبعة على مستوى مركب المضادات الحيوية تمكن من تطبيق مبدأ الجودة الشاملة.

خاتمة

كما جاء في النتائج المبينة في الجداول 7،8،9 و10 لاحظنا ومن خلال تطبيق معامل الارتباط سبيرمان ان هناك علاقة موجبة بين المتغيرات السالفة الذكر سواء بما يتعلق بالفرضية العامة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة أو بخصوص الفرضيات الجزئية التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية بين كل من الهيكل التنظيمي ونمط القيادة والاتصالات التنظيمية وبين تطبيق الجودة الشاملة حيث وجدنا ان هناك ارتباط فيما يخص الفرضية العامة بلغ 0.98 عند مستوى الدلالة 0,001 ومعامل ارتباط قدره 0.84 بالنسبة للفرضية الثانية المتعلقة الهيكل التنظيمي و 0.79 بخصوص الفرضية الثالثة حول علاقة نمط القيادة بتطبيق الجودة الشاملة، و 0.81 وهو معامل الارتباط بين الاتصالات التنظيمية وعلاقتها بتطبيق مبدأ الجودة الشاملة وهذا ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة نذكر منها دراسة إبراهيم عاشوري بعنوان المناخ التنظيمي وجودة التعليم العالي في الجزائر، ودراسة الحسين علي عيسى بعنوان أثر تطبيق الجودة الشاملة على المناخ التنظيمي بمستشفى الحسين السلط. ومن خلال ما تم تقديمه نستنتج ما يلي:

- تحقق الفرضية العامة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,001 وقد بلغت 0.98 بين متغير المناخ التنظيمي ومتغير تطبيق مبدأ الجودة الشاملة.

- تحقق الفرضية الجزئية الأولى والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين متغير الهيكل التنظيمي وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة حيث بلغ معامل الارتباط سبيرمان 0.84 عند مستوى الدلالة 0,001.
- تحقق الفرضية الجزئية الثانية التي تنص على وجود علاقة برين متغير نمط القيادة ومتغير تطبيق الجودة الشاملة عند مستوى الدلالة 0,001 حيث بلغ معامل الارتباط 0.79.
- تحقق الفرضية الثالثة المعنونة ب: هناك علاقة بين الاتصالات التنظيمية وتطبيق مبدأ الجودة الشاملة بمركب المضادات الحيوية بالمدينة عند مستوى الدلالة 0,001 بمعامل ارتباط 0.81.

الاقتراحات:

- الاهتمام بالمناخ التنظيمي داخل المؤسسات لأن هذا الأخير له دور كبير في سيرورة العمل ويساعد العمال على تقديم كل مجهوداتهم كما يمكنه من تحقيق الاستقرار والإنتاجية للمؤسسات.
- قبل الاعتماد على تطبيق مبدأ الجودة الشاملة في المؤسسات الجزائرية حتى تتمكن من مسايرة التطور ودخول المنافسة بكل اريحية وضمان الأسواق الداخلية والخارجية
- الاعتماد على الدراسات الميدانية والعلمية قبل اللجوء إلى اعتماد أي نظام جديد في المؤسسات الجزائرية

المراجع:

- بلية، ح. (2019). إدارة الجودة الشاملة الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي. القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
- بن عيشاوي، أ. (2006). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية. مجلة الباحث، (4)، جامعة ورقلة.
- عاشوري، إ. (2002). أثر المناخ التنظيمي في حدوث الصراع لدى العاملين الإداريين في الجامعة -دراسة حالة لجامعة المسيلة الجزائر (مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة المنظمات). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر.
- المغربي، ك. م. (2010). السلوك التنظيمي – مفاهيم وأسُس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. عمان: دار الفكر، الطبعة الرابعة.

-الكبيسي، ع. ب. خ. (1998). التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، الجزء الرابع، ط1. قطر: دار مطابع الشرق.

-لعلي، ب. (2011). إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000. الرياض: دار الراية للنشر والتوزيع.

-النعيمي، م. ع، صويص، ر. ج، الصويص، غ. ج. (2022). إدارة الجودة المعاصرة: مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات. عمان: دار اليازوري العلمية.

-القيوتي، م. ق، زويلف، م. ح. (1993). المفاهيم الحديثة في الإدارة. عمان: مكتبة دار الشروق، الطبعة الثالثة.

-عبد الفتاح، م. (2012). إدارة الجودة الشاملة. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط1.

-أبو النصر، م. م. (2009). مقومات التخطيط والتفكير الاستراتيجي المتميز. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

-جهلول، إ. ه. (2024). تأثير المناخ التنظيمي في إدارة الجودة الشاملة لمنظمات التعليم العالي: دراسة تحليلية لآراء عينة من الملاك التدريسي في جامعة البصرة. كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال.

- حبشي، ف. (2007). إدارة الجودة الشاملة مع دراسة تطبيقية في وحدة -فرمال- لإنتاج الأدوية (رسالة دكتوراه). جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الاقتصادية.

- أكرم، أ.، الطويل، إسراء، السبعوي، و. (2012). علاقات الارتباط والتأثير بين أبعاد المناخ التنظيمي ومراحل تطبيق حلقات الجودة: دراسة استطلاعية لآراء المدراء في مصنع الغزل والنسيج – الموصل، مجلة تنمية الرافين .

- Raza, S. A. (2010). Relationship between organizational climate and performance of teacher.

-Seifollahi, N. (2018). The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery.

Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales, (15), 19-51.

