

نمذجة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية
دراسة حالة جامعة جلفة

**Modeling the relationship between total quality management, job satisfaction, and quality of educational services
Case study of the University of Djelfa**

نظري محمد ياسين¹، قايد غربي محمد أمين² صفاي عبد الحمي³

¹ جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،

mohamedyacine.nadri@univ-tiaret.dz

² جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،

mohamedamine.kaidgharbi@univ-tiaret.dz

³ جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،

abdelhai.seffai@univ-tiaret.dz

تاريخ النشر: 2024/04/30

تاريخ القبول: 2024/04/17

تاريخ الاستلام: 2023/09/06

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية، حيث توقف اختيار على عينة من موظفي جامعة جلفة وللإجابة عن إشكالية الدراسة المتمثلة في تحديد طبيعة العلاقة بين كل من إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية.

تم تصميم استبيان وتوزيعه على موظفي الجامعة وقيام بالتحليل باستخدام برنامج SPSS و Amos لدراسة أثر بين كل من متغيرات الدراسة، وتم الاستعانة بنمذجة المعادلات الهيكلية المبنية على التغير، حيث خلصت الدراسة في الأخير على وجود أثر بين إدارة الجودة الشاملة إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية.

كلمات مفتاحية: إدارة الجودة الشاملة؛ الرضا الوظيفي؛ جودة الخدمات التعليمية؛ نمذجة معادلات هيكلية.

Abstract:

This study aimed to study the relationship between total quality management, job satisfaction, and the quality of educational services. The selection was based on a sample of Djelfa University employees and to answer the problem of the study, which is to determine the nature of the relationship between total quality management, job satisfaction, and the quality of educational services. A questionnaire was designed and distributed to university employees, and analysis was carried out using SPSS and Amos programs to study the effect between each of the study variables. Structural equation modeling based on covariance was used. The study finally concluded that there is an effect between total quality management, total quality management, job satisfaction, and quality of services. Educational.

Keywords: total quality management; Job Satisfaction; Quality of educational services; structural equations modeling.

Jel Classification Codes : C12؛ C51؛ I23

1. مقدمة:

يعد الرضا الوظيفي وجودة الخدمة من المفاهيم المهمة جدا التي يجب على المنظمات فهمها من أجل الحفاظ على قدرتها التنافسية وبالتالي النمو. من المهم جدا للمؤسسات معرفة كيفية قياس هذه التركيبات من أجل فهم موظفيها وعملائها بشكل أفضل، حيث أن الرضا الوظيفي هو موضوع مهم لكل منظمة صناعية كانت أو خدمية. كما أن ضمان الجودة في التعليم العالي هي واحدة من أهم الأولويات، منذ أن أصبح التعليم والعلوم والتكنولوجيا والموارد البشرية عوامل حاسمة للنمو الاقتصادي والتقدم الاجتماعي. وبهذا العلاقة القوية بين رضا الموظفين وجودة الخدمة التعليمية مهمة جدا للاستراتيجية الإدارية حيث ان الرضا للهيئة التدريسية والادارية للجامعات ينتج عنه رضا للطلبة وتحسين لجودة مخرجات التعليم العالي والجامعة تعود بالفائدة اقتصاديا واجتماعيا، ولقد قدمت كثير من مفاهيم الإدارية لزيادة رضا وظيفي ومنها إدارة الجودة الشاملة، الذي تعتبر فلسفة لتحسين الشامل والكلبي في جميع جوانب الأداء في مؤسسة. ومن هنا تتحدد اشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما طبيعة العلاقة بين كل من إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية (دراسة حالة جامعة زيان عاشور جلفة)؟

1.1 الأسئلة الفرعية:

- 1) هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي؟
- 2) هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية؟
- 3) هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات التعليمية؟
- 4) هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية غير مباشر لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات التعليمية مروراً بالرضا الوظيفي؟

2.1 فرضيات الدراسة:

بغرض الإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية نعتد في دراستنا على الفرضيات التالية:

- 1) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي؛
- 2) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية؛
- 3) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات التعليمية؛
- 4) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية غير مباشر لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات التعليمية مروراً بالرضا الوظيفي.

3.1 أهداف البحث:

- 1) التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية.
- 2) تحليل أثر بين كل من إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية.

4.1 منهج البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، باستعانة ما ورد في الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية وذلك سواء في الكتب أو الدوريات العلمية، أما الجانب التطبيقي تم الاستعانة باستبانة لجمع بيانات وتمت معالجتها بواسطة كل من برنامج SPSS و Amos.

2. الجانب النظري

1.2 إدارة الجودة الشاملة

عرفت إدارة الجودة الشاملة من طرف (Davis B West Burmhan) على أنها: أسلوب ونظام اداري يهدف الى زيادة فاعلية الأداء والانتاج من خلال تطوير وتحسين العمليات والنظام القائم والمكون من مداخلات وسلسلة خطوات ومخرجات مستخدما اسلوبا علميا مميذا بحيث يتم ذلك بمشاركة جميع العاملين في المنظمة بهدف تحقيق رغبات ومتطلبات المنتفعين سواء الداخليين أو الخارجيين. (حولية و بورعدة، 2022، صفحة 341)

وتم تعريفها من طرف معهد الجودة الفيدرالي على أنها: منهج تطبيقي شامل يهدف الى تحقيق حاجات وتوقعات العميل، اذ يتم استخدام الأساليب الكمية من أجل التحسين المستمر في العمليات والخدمات. (الدرادكة، 2015، صفحة 17)

وتعرف الجودة الشاملة في التعليم بأنها فلسفة شاملة للحياة والعمل في المؤسسات، أسلوبا في الممارسة الادارية بهدف الوصول الى التعليمية، تحدد التحسين المستمر لعمليات التعليم والتعلم وتطوير مخرجات التعليم على اساس العمل الجماعي، بما يضمن رضا الأساتذة والطلبة وأولياء الأمور وسوق العمل. (عطية، 2020، صفحة 255)

2.2 الرضا الوظيفي

عرفه هوبوك (Hoppock) الرضا الوظيفي: بأنه أي مزيج من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق إنني راض عن وظيفتي . وفقا لهذا المنهج وعلى الرغم من أن الرضا الوظيفي يقع تحت تأثير العديد من العوامل الخارجية، إلا أنه يظل شيئا داخليا له علاقة بالطريقة التي يشعر بها الموظف. (AZIR, 2011, p. 77)

وقام لوك (Lock) بتعريف الرضا الوظيفي على أنه هو ردود افعال عاطفية ايجابية وذلك فيما يتعلق بتجارب الفرد في وظيفته وخبراته. أي أنه استند على الحالة العاطفية في تعريفه، فعندما يكون الموظف راضيا، فإنه سيؤدي على أفضل مستوى لتحقيق الأهداف التنظيمية. (Inayat & Khan, 2021, p. 01)

اما لول (Louler) يعرف الرضا الوظيفي بما يلي: ان حصول الفرد على المزيد مما كان يتوقع، يجعله أكثر قناعة ورضا وكثيرا ما تشير ادبيات السلوك التنظيمي الى الرضا الوظيفي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة اتجاه العمل ذاته وبيئة العمل. (عمر، 2019، صفحة 262)

يركز فروم (Vroom) في تعريفه للرضا الوظيفي على دور الموظف في مكان العمل. وبالتالي فهو يعرف الرضا الوظيفي على أنه توجهات عاطفية من جانب الأفراد نحو أدوار العمل التي يشغلونها حاليا. (AZIR, 2011, p. 77)

ويعتبر الرضا الوظيفي العام أو الكلي هو في الواقع مزيج من الرضا الوظيفي الداخلي والخارجي، ويمكن تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة بمجرد تحقيق كلا الصنفين.

• الرضا الداخلي

يوصف الرضا الوظيفي الداخلي (الجوهري) في الأدبيات بأنها محفزات ويرتبط بالجوانب الذاتية للعامل، كاحترام، التقدير، الاحساس بالإنجاز، والتمكن من العمل، والتعبير عن الشخصية. (الحضرمي و اخرون، 2022، صفحة 175)، يشمل مكونات مثل الشعور بالنجاح و العلاقات مع الزملاء و العملاء، الاستقرار الوظيفي، والعلاقات، و استخدام المهارات، كما ترتبط بالوظيفة ارتباطا مباشرا : الوظيفة نفسها، الاستقلالية التي تمنحها الوظيفة و أهمية الوظيفة و تحمل المسؤولية، وفتح مساحة الابداع، وتمكين الفرد من الاستفادة من مهاراته و قدراته. (كافي، 2022، صفحة 27)

• الرضا الخارجي

وهو المكاسب التي يتم توفيرها من البيئة الخارجية للوظيفة، كالأجور والمكافأة المالية وظروف العمل ويتم تعريف هذه العوامل على انها وسائل خارجية تؤثر على عواطف الفرد. إذا استخدمت الادارة هذه الوسائل في الوقت المناسب وفي المكان والمستويات المطلوبة، فسوف تقدم مساهمات إيجابية في الرضا الوظيفي، ومع ذلك ينبغي استخدام العوامل الخارجية بعناية. (حنيش و اخرون، 2019، صفحة 469)

3.2 جودة الخدمات التعليمية

تعرف جودة الخدمات التعليمية بأنها: اسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنطقة التعليمية ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعلم، أو هي فعالية تحقيق أفضل خدمات تعليمية بحثية واستشارية بأكفأ الاساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة. (سيد و حداد، 2012، صفحة 05)

ويعرفها رودز على أنها: عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسن المستمر للمؤسسة. (اسماعيل، 2014، صفحة 48) وتقسم جودة الخدمات التعليمية لخمسة أبعاد:

• الملموسية: تمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة مثل مباني والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه

والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة ومظهر الموظفين. (اسماعيل و عبدوس، 2017، صفحة 04)

- **الاعتمادية:** وهذا البعد من الابعاد الخمسة الأكثر ثباتا ويكون الأكثر أهمية في تحديد ادراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق. (عطا الله و بوهالي، 2021، صفحة 358)
- **الاستجابة:** هي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات الزبائن والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة عالية بما يقنع الزبائن بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المؤسسة التي يتعاملون معها، إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة في تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب. (اسماعيل و عبدوس، 2017، صفحة 5)
- **الأمان والضمان:** خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة. (عطا الله و بوهالي، 2021، صفحة 358)
- **التعاطف:** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون أي حسن المعاملة وملائمة أوقات العمل لمختلف العملاء. (بومرحب و محمودي، 2021، صفحة 05)

3. الجانب التطبيقي

1.3 مجتمع والأدوات الدراسة:

تمت هذه الدراسة على مستوى جامعة زيان عاشور ولاية جلفة التي أنشئت عام 1990 وهي جامعة حكومية تحتوي على 07 كليات ومعهد (كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم والتكنولوجيا، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الدقيقة والإعلام الآلي، كلية الآداب واللغات والفنون، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية).

استهدفت هذه الدراسة مختلف موظفيها سواء أساتذة أو مسؤولين إداريين، والذي وقع عليهم الاختيار عشوائيا حيث تم استرجاع 136 استبانة.

يوضح الجدول الذي في الأسفل توزيع أفراد العينة حسب بيانات العامة (الجنس، الرتبة المهنية، الأقدمية المهنية، المستوى التعليمي).

الجدول 01: توزيع أفراد العينة حسب بيانات العامة

النسبة %	التكرار	الخصائص الشخصية لأفراد العينة	
53,68	73	ذكر	الجنس

46,32	63	أثنى	
61,03	83	أستاذ	الرتبة المهنية
22,06	30	مسؤول إداري	
14,71	20	أستاذ ومسؤول إداري	
4,41	6	أخرى	
15,44	21	أقل من 5 سنوات	
29,41	40	من 5 سنوات إلى 10	
55,15	75	أكثر من 10 سنوات	
7,35	10	بكالوريا	المستوى التعليمي
9,56	13	ليسانس	
2,21	3	ماستر	
80,88	110	دراسات عليا	

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

فيما يتعلق بمتغير الجنس يتضح أن نسبة الذكور 53,68% تفوق نسبة الاناث الذي بلغت 46,32%.

أما بالنسبة لمتغير الرتبة المهنية تم تسجيل نسبة 61,03% للأساتذة مسجلين بذلك أعلى نسبة تلتها فئة مسؤول إداري بنسبة بلغت 22,06%، ثم فئة أستاذ ومسؤول إداري بنسبة بلغت 14,71%، أما البقية تم تسجيل نسبة قدرت بـ 4,41%.

أما بالنسبة لنتائج الأقدمية المهنية الموضح في الجدول أن 15,44% من عينة الدراسة لديهم أقل من 5 سنوات في ميدان العمل، أما نسبة الذين سجلوا 5 سنوات إلى 10 سنوات في ميدان العمل 29,41%، أما الذين لديهم أكثر من 10 سنوات في العمل سجلوا نسبة 55,15% وهي أعلى نسبة.

أما بالنسبة لنتائج المستوى التعليمي تم تسجيل 80,88% متحصلين على شهادات دراسات عليا، أما بالنسبة للمتصلين على شهادة الماستر تم تسجيل نسبة مقدرة بـ 2,21%، أما بالنسبة للمتصلين على شهادة ليسانس تم تسجيل 9,56%، أما بالنسبة للمتصلين على شهادة بكالوريا تم تسجيل نسبة مقدرة بـ 7,35%.

واعتمدت هذه الدراسة على استطلاع آراء موظفي جامعة زيان عاشور جلفة، حيث استهدفنا كل من أساتذة وإداريين للإجابة على محاور استبانة حيث تم تقسيمه إلى أربعة محاور وهي:

✓ **المحور الأول:** هو عبارة عن بيانات عامة عن المستجيب (الجنس، الرتبة المهنية، الأقدمية المهنية، المستوى التعليمي)

✓ **المحور الثاني:** هو عبارة عن الأسئلة المعبرة عن إدارة الجودة الشاملة، وتم تقسيمه الى ثلاثة ابعاد

• البعد الأول: مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ويتكون من 06 فقرات.

• البعد الثاني: أساليب إدارة الجودة الشاملة، ويتكون من 05 فقرات.

• البعد الثالث: أدوات إدارة الجودة الشاملة، ويتكون من 05 فقرات.

✓ **المحور الثالث:** وهو عبارة عن العبارات المعبرة عن الرضا الوظيفي، وتم تقسيمه إلى بعدين.

• البعد الأول: الرضا الداخلي، ويتكون من 07 فقرات.

• البعد الثاني: الرضا الخارجي، ويتكون من 05 فقرات.

✓ **المحور الرابع:** وهو عبارة عن العبارات المعبرة عن جودة الخدمات التعليمية، وتم تقسيمه إلى 05 أبعاد.

• البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة، ويتكون من 04 فقرات.

• البعد الثاني: الاعتمادية، ويتكون من 03 فقرات.

• البعد الثالث: الاستجابة، ويتكون من 03 فقرات.

• البعد الرابع: الأمان والضمان، ويتكون من 03 فقرات.

• البعد الخامس: التعاطف، ويتكون من 03 فقرات.

2.3 دراسة الاستدلالية بواسطة نمذجة المعادلات البنائية (الهيكلية):

بغرض الإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات الموضوعية تمت معالجة البيانات المجموعة بواسطة نمذجة المعادلات الهيكلية المبنية على التباير CB-SEM التي تعتبر أحد طرق والأدوات الإحصائية المتقدمة في تحليل البيانات، وذلك باستعمال برنامج Amos المختص في هذا النوع من الاختبارات الإحصائية.

1.2.3 ثبات أداة الدراسة (Reliability):

يقصد بثبات الأداة، قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه، بحيث لا تختلف النتائج إذا ما كررت عملية القياس في نفس الظروف ويعتبر Alpha de Cronbach أكثر المقاييس استخداما للتحقق من

الثبات من خلال الاتساق الداخلي، حيث تقدر النسبة المعيارية بـ 0.6. (جودة، 2008، صفحة 298)

الجدول 02: ثبات أداة الدراسة

المتغير	عدد العبارات	Alpha de Cronbach
إدارة الجودة الشاملة	16	0,923
الرضا الوظيفي	12	0,934
جودة الخدمات التعليمية	16	0,936
الدرجة الكلية	44	0,975

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه ان قيمة ألفا كرونباخ بلغت 0,975 وهو ما يسمح لنا القول إن بيانات الاستبيان صالحة لغايات التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

2.2.3 اختبار اعتدالية البيانات (Data normality test):

سنحاول فيما يلي اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام معاملي التفلطح والالتواء، حيث تدل قيم معاملي الالتواء الواقعة في المجال $[-2, 2+]$ وقيم معاملي التفلطح الواقعة في المجال $[-7, 7+]$ على اعتدالية البيانات. (طبي و مولاي ، 2023، صفحة 41)

• إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)

بالنظر للجدول أدناه نجد أن نلاحظ بأن كل قيم التفلطح والالتواء تشير الى أن توزيع القيم طبيعي، حيث لم تتجاوز القيمة المطلقة لمعامل التفلطح 0,916 ومعامل الالتواء 0,203، وهي تقع ضمن النطاق المشار إليه أعلاه لاعتبار التوزيع طبيعياً.

الجدول 03: اختبار الاعتدالية لبيانات متغير إدارة الجودة الشاملة

المتغيرات	الالتواء (Skewness)	التفلطح (Kurtosis)
X11	-0,509	0,382
X12	0,203	0,916
X13	-0,503	0,588
X14	-0,954	0,441
X15	-1,046	0,274
X16	-0,895	0,289
X21	-1,059	0,528
X22	-0,679	0,492

0,492	-0,885	X23
0,448	-0,468	X24
-0,092	-0,905	X25
0,752	-0,249	X31
0,825	-0,007	X32
0,22	-1,241	X33
-0,172	-1,233	X34
0,23	-1,258	X35
-0,172	-1,258	القيمة الدنيا
0,916	0,203	القيمة العظمى

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

• الرضا الوظيفي (Job Satisfaction)

بالنظر للجدول أدناه نجد أن نلاحظ بأن كل قيم التفلطح والالتواء تشير الى أن توزيع القيم طبيعي، حيث لم تتجاوز القيمة المطلقة لمعامل التفلطح 0,553 ومعامل الالتواء -0,415، وهي تقع ضمن النطاق المشار إليه أعلاه لاعتبار التوزيع طبيعياً.

الجدول 04: اختبار الاعتدالية لبيانات متغير الرضا الوظيفي

المتغيرات	الالتواء (Skewness)	التفلطح (Kurtosis)
Y11	-1,346	0,011
Y12	-1,24	0,01
Y13	-1,122	0,077
Y14	-0,732	0,199
Y15	-1,104	0,304
Y16	-1,44	-0,011
Y17	-1,12	0,371
Y21	-0,905	0,39
Y22	-0,809	0,48
Y23	-1,032	0,26
Y24	-0,629	0,463
Y25	-0,415	0,553
القيمة الدنيا	-1,44	-0,011
القيمة العظمى	-0,415	0,553

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

● جودة الخدمات التعليمية (Quality of educational services)

بالنظر للجدول أدناه نجد أن نلاحظ بأن كل قيم التفلطح والالتواء تشير الى أن توزيع القيم طبيعي، حيث لم تتجاوز القيمة المطلقة لمعامل التفلطح 0,916 ومعامل الالتواء 0,203، وهي تقع ضمن النطاق المشار إليه أعلاه لاعتبار التوزيع طبيعياً.

الجدول 05: اختبار الاعتدالية لبيانات متغير جودة الخدمات التعليمية

المغيرات	الالتواء (Skewness)	التفلطح (Kurtosis)
Z11	-1,206	0,14
Z12	-0,841	0,559
Z13	-1,081	0,449
Z14	-0,965	0,552
Z21	-0,933	0,276
Z22	-1,241	0,22
Z23	-1,233	-0,172
Z31	-1,258	0,23
Z32	-1,346	0,011
Z33	-1,24	0,01
Z41	-0,509	0,382
Z42	0,203	0,916
Z43	-1,12	0,371
Z51	-0,905	0,39
Z52	-0,809	0,48
Z53	-0,007	0,825
القيمة الدنيا	-1,346	-0,172
القيمة العظمى	0,203	0,916

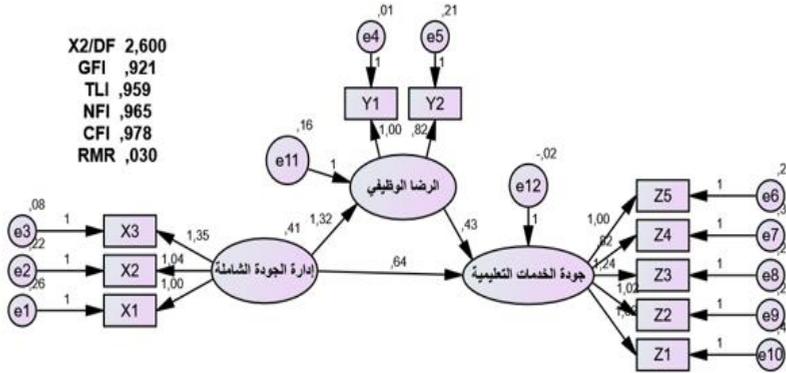
المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

وانطلاقاً مما سبق يمكن القول أن بيانات تتبع التوزيع الطبيعي ومنه يمكن استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية المبنية على التغيرات CB-SEM لاختبار فرضيات الدراسة حيث أن هذه الأخيرة تعتبر اختبار معلمي يشترط اعتدالية توزيع البيانات.

3.2.3 نموذج الدراسة (Study form):

بغية دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، قمنا باختبار نموذج افتراضي بعد قيام بتفريغ البيانات ورسم النموذج المقترح في برنامج Amos يظهر لدينا الشكل التالي الذي يوضح النموذج العام للدراسة لأوزان الانحدار.

الشكل 01: النموذج العام لأوزان الانحدار



المصدر: من إعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج Amos

4.2.3 اختبار جودة مطابقة نموذج الدراسة:

لقياس مدى جودة النموذج المقترح يجب اللجوء إلى مجموعة من مؤشرات والتي يتم من خلالها قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة، والموضحة في الجدول التالي:

جدول 06: مؤشرات مطابقة نموذج الدراسة

المؤشر	القيمة	الحدود المطلوبة
كاي تربيع المعياري (على درجة الحرية) (CMIN/DF)	2,600	أقل من 05
مؤشر حسن المطابقة (GFI)	0,921	أكبر من 0,9
Tucker-Lewis Index (TLI)	0,959	أكبر من 0,9
مؤشر المطابقة المعياري (NFI)	0,965	أكبر من 0,9
مؤشر جودة المطابقة المقارن (CFI)	0,978	أكبر من 0,9
جذر متوسط مربع البواقي (RMR)	0,030	كلما اقترب من الصفر كانت المطابقة جيدة (أقل من 0,08 مقبول)

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (كافي، 2022، صفحة 233) و مخرجات برنامج Amos

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جل مؤشرات المطابقة تشير إلى وجود مطابقة جيدة لنموذج الدراسة، وهذا يعني مدى ملائمة النموذج مع بيانات العينة المستخدمة وأنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، وهو ما بينته قيم مؤشرات النموذج.

5.2.3 اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة (Test the study hypotheses):

• الأثر المباشر (Direct Effects):

يوضح الجدول التالي اختبار فرضيات الأثر المباشر وتظهر النتائج كالتالي:

جدول 07: اختبار فرضيات الأثر المباشر

الحكم	مستوى الدلالة	القيمة الحرجة	معامل الانحدار	الفرضيات
قبول	0,000	12,437	1,32	إدارة الجودة الشاملة --- < الرضا الوظيفي
قبول	0,000	7,843	0,427	الرضا الوظيفي -- < جودة الخدمات التعليمية
قبول	0,000	7,725	0,643	إدارة الجودة الشاملة --- < جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج Amos

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى: القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 وهذا يفسر بأن الفرضية المقترحة صحيحة، وأن الانحدار معنوي أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي وقدره 1,32، وهذا راجع الى ان مبادئ الجودة الشاملة تركز بدرجة أولى بتوفير مناخ عمل يناسب جميع الموظفين ما يساهم في رفع من رضا الوظيفي لديهم.

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية: القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 وهذا يفسر بأن الفرضية المقترحة صحيحة، وأن الانحدار معنوي أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية وقدره 0,427، وهذا راجع الى أن كلما ازداد رضا الموظفين انعكس بضرورة على أدائهم

الوظيفي مما سينعكس بالإيجاب على جودة الخدمات التعليمية المقدمة من الجامعة ودرجة استجابته لمتغيرات الطارئة في محيط العمل.

– اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة: القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات التعليمية.

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 وهذا يفسر بأن الفرضية المقترحة صحيحة، وأن الانحدار معنوي أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات التعليمية وقدره 0,643، وهذا راجع الى أن لان مفاهيم إدارة الجودة الشاملة تسعى لرفع من جودة الخدمات المقدمة بمختلف ادواتها حيث تقدم طريقة العصف الذهني حلول للمشاكل التي تتعرض لها المؤسسة، بالإضافة لاستراتيجية كايزن التي تركز على تحسين مستمر لأداء المؤسسة، مما سيحسن في أخير من جودة الخدمات التعليمية.

• الأثر غير المباشر (Indirect Effects):

سنحاول فيما يلي اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة: القائلة وجود أثر ذو دلالة إحصائية غير مباشر لإدارة الجودة الشاملة على وجودة الخدمات التعليمية مروراً بالرضا الوظيفي

جدول 08: اختبار فرضية الأثر غير المباشر

الحكم	مستوى الدلالة	مجال الثقة	معامل الانحدار	المتغيرات		
				مستقل	الوسيط	التابع
قبول	0,000	0,407-0,729	0,563	إدارة الجودة الشاملة	الرضا الوظيفي	جودة الخدمات التعليمية

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج Amos

لتقدير معنوية الأثر الغير مباشر والكلبي تم الاستعانة بطريقة البوتستراب (Bootstrap) والتي تعتمد على إعادة تشكيل عدد معين من العينات بنفس حجم العينة الأساسية مع إمكانية تكرار نفس المفردات

أكثر من مرة، حيث تم تسجيل أثر معنوي مقدر بـ 0,563، وهذا يدل على وجود أثر غير مباشر لإدارة الجودة الشاملة على وجودة الخدمات التعليمية مروراً بالرضا الوظيفي، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.

• الأثر الكلي (Total Effects):

يلخص الجدول التالي الأثر الكلي لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات التعليمية

جدول 09: الأثر الكلي

الأثر	معامل الانحدار	مجال الثقة	مستوى الدلالة	الحكم
الأثر غير المباشر	0,563	0,407-0,729	0,000	قبول
الأثر المباشر	0,643	0,463-0,873	0,000	قبول
الأثر الكلي	1,206	1,076 -1,364	0,000	قبول

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج Amos

نلاحظ من خلال الجدول أن كل من الأثر المباشر وغير مباشر معنوي ومنه يعتبر التأثير الوسيطى لمتغير الرضا الوظيفي تأثيراً جزئياً، حيث أن إدارة الجودة الشاملة يؤثر بطريقة مباشرة على جودة الخدمات التعليمية بقيمة 0,643 بينما يؤثر بطريقة غير مباشرة عبر الرضا الوظيفي بقيمة 0,563 وكتحصيل حاصل فإن الأثر الكلي لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات التعليمية 1,206.

4. خاتمة:

في الأخير يمكننا القول أن إدارة الجودة الشاملة بمبادئ التي تركز عليها من عمل جماعي وتحسين مستمر وزيادة رضا العملاء الذين قسمتهم الى عملاء داخليين وخارجيين، حيث يمثل العمال وموظفون لدى المؤسسة عملاء داخليين يجب زيادة من رضاهم لتحسين أداء المؤسسة وبالتالي زيادة رضا عملاء الخارجيين ممثلين بزبائن، وهذا لا بد أن ينعكس على جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسة أي كان مجال عملها سواء في المصارف أو الجامعات أو مؤسسات التأمين الخ ...

وفي الأخير خلصت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمات التعليمية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات التعليمية؛

- يوجد أثر ذو دلالة غير مباشر لإدارة الجودة الشاملة على وجود الخدمات التعليمية مروراً بالرضا الوظيفي.

الاقتراحات:

- من خلال النتائج المستخلصة من دراستنا يمكننا تقديم الاقتراحات التالية:
- تهيئة الجو العام في مؤسسات التعليم العالي وخارجها على نشر ثقافة الجودة الشاملة؛
- ضرورة الاستفادة من التجارب الرائدة في مجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي؛
- ضرورة الاهتمام بالموظفين في الجامعات، والاهتمام بالتدريب وتشجيع فرق العمل؛
- العمل على الأخذ بنتائج البحوث والدراسات العليا التي تبحث مجال الجودة في التعليم العالي.

5. قائمة المراجع:

- AZIR, B, JOB SATISFACTION A LITERATURE REVIEW, journal MANAGEMENT RESEARCH AND PRACTICE, VOL 3, ISSUE 4, 2011.
- Inayat, W, & Khan, M, A Study of Job Satisfaction and Its Effect on the Performance of Employees Working in Private Sector Organizations, Peshawar, journal Education Research International, Volume 2021. 2021.
- احمد بن سعيد بن ناصر الحضرمي واخرون، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بوحديات الجهاز الحكومي بسلطنة عمان، مجلة الاندلس للعلوم الانسانية و الاجتماعية، المجلد 09، العدد 42، 2022.
- أحمد محمد عطية، تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق ادارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة، مجلة افاق للأبحاث السياسية و القانونية، المجلد 03، العدد 05، 2020.
- إكرام طيبي وأمينة مولاي، أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية (دراسة حالة البنوك التجارية لولانتي البيض وتيارت)، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 23، العدد 1، 2023.
- حليلة الحبيب ادم عمر. الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات السودانية. مجلة ام درمان الاسلامية، المجلد 12(العدد 01)، 2019.

- حياة سيد، و بختة حداد. نحو تطبيق ادارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي مع عرض تجارب تطبيق ادارة الجودة الشاملة في بعض الجامعات المختلفة. مجلة الحقوق و العلوم الانسانية دراسات اقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2012.
- صلاح الدين حنيش واخرون، أثر الرضا الوظيفي على سلوك المواطنة التنظيمية لدى الطاقم الإداري العامل بمستشفى طب العيون صداقة الجزائر كوبا بالوادي. مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019.
- لخضر بومرحب وأحمد محمودي، أبعاد جودة الخدمة وأثرها على الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية وفق نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF) دراسة حالة خدمة الجيل السابع لمعامل الهاتف النقال موبيليس الجزائر ، مجلة الاقتصاد و المالية، المجلد 07، العدد 02، 2021.
- مأمون سليمان الدرادكة، ادارة الجودة الشاملة و خدمة العملاء. عمان، دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2015.
- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الاساسي باستخدام (SPSS) ، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
- محمد صادق اسماعيل، ادارة الجودة الشاملة في التعليم، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014.
- مراد إسماعيل وعبد العزيز عبدوس، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنموذج (Servperf) دراسة حالة مؤسسة موبيليس، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 03، العدد 01، 2017.
- ميمون كافي، نمذجة العلاقة بين الرضا الوظيفي والابداع والأداء باستخدام المعادلات البنوية دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس بجامعة سعيدة (أطروحة دكتوراه)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر ، 2022.