

دراسة إستبائية لأثر جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية
حسب وجهة نظر الهيئة التدريسية

**An applied study of the impact of quality of work life on total quality management
at the Algerian University
According to the faculty's point of view**

بشيشي وليد¹، مخلص سليم²، خلفلاوي إخلص³

¹ مخبر تنويع ورقمنة الاقتصاد الجزائري، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة (الجزائر)، bechichi.walid@univ-guelma.dz

² مخبر تنويع ورقمنة الاقتصاد الجزائري، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة (الجزائر)، medjellekh.salim@univ-guelma.dz

³ مخبر تنويع ورقمنة الاقتصاد الجزائري، جامعة 08 ماي 1945 - قالمة (الجزائر)، khalfallaoui.ikhlas@univ-guelma.dz

تاريخ النشر: 2023/12/30

تاريخ القبول: 2023/12/27

تاريخ الاستلام: 2022/11/15

ملخص:

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة في الجامعة حسب رأي هيئة التدريس في جامعات متعددة. ولأجل الوصول إلى أهداف الدراسة تم استخدام استبيان يحتوي على ثلاثة محاور أولها حصص للبيانات الديموغرافية وثانيها لقياس جودة حياة العمل في الجامعة أما ثالثها فقد خصص لأبعاد إدارة الجودة الشاملة، احتوت عينة الدراسة على مجموعة من الأساتذة في جميع تخصصات متعددة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتم توزيع الاستبيان الكترونياً وعن طريق استخدام العلاقات الخاصة مع الأساتذة، بهدف دراسة مستوى تطبيق الجامعات لإدارة الجودة الشاملة وجودة حياة العمل تحديد أثر جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة. إذ تبين من الدراسة مدى الارتباط والأثر الكبير بين متغيرات الدراسة.

كلمات مفتاحية: جودة حياة العمل، الجودة الشاملة، الجامعة.

تصنيف JEL: L15

Abstract:

The research aims to study the impact of the quality of work life on total quality management at the university, according to the opinion of the faculty in more than one university. To achieve the objectives of the study, a questionnaire consisting of three axes was formulated. The first axis is related to demographic data, the second axis is concerned with measuring the quality of work life at the university, and the third axis is concerned with measuring the dimensions of total quality management. The study sample consists of a group of professors. The questionnaire was distributed electronically and through the use of special relations, to study the level of university application of total quality management and quality of work life. And the impact of quality of work life on total quality management. The study showed a significant correlation and impact between the quality of work life and total quality management.

Keywords: Quality of work life, total quality, university.

JEL Classification: L15

1. مقدمة:

بما أن توفر جودة حياة العمل يؤدي إلى تحسين وتطوير الخدمات، خاصة وأن العالم يشهد توجها كبيرا نحو المورد البشري، حيث تم التأكد بما لا يدع مجالاً للثقة بأن المورد البشري هو أساس تطور الأمم وتقدمها، لذلك كان لا بد من تحسين ظروف العمل خاصة في الجامعة التي تعتبر المصدر الأساسي للمورد البشري الكفاء.

ومما سبق سيتم دراسة طبيعة وحجم تأثير جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية.

1.1 إشكالية البحث: استناداً إلى ما تقدم فإن الإجابة عن الأسئلة الموالية، ستكون موضع اهتمام هذه الدراسة.

- ما مدى تأثير جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة؟
- ما مستوى اعتماد الجامعات الجزائرية للإدارة الجودة الشاملة؟
- ما مستوى توفر جودة حياة العمل في المؤسسة الجامعية الجزائرية؟

2.1 فرضيات البحث: يمكن تحديد فرضيات البحث في الآتي:

- توجد علاقة ارتباط وأثر إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وإدارة الجودة الشاملة.

3.1 أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- دراسة مستوى استخدام المؤسسة المدروسة إدارة الجودة الشاملة، وطبيعة العلاقة بين هذه الأخيرة وجودة حياة العمل؛
- التحقق من وجود ارتباط وأثر جودة حياة العمل وإدارة الجودة الشاملة.

2. جودة حياة العمل:

استخدم المصطلح لأول مرة في الولايات المتحدة سبعينيات القرن الماضي، ودخل أدبيات الإدارة على يد لويس دافيس، ثم انعقد أول مؤتمر دولي حول جودة حياة العمل وذلك بمدينة تورنتو الإيطالية سنة 1972، وفي نفس السنة تأسس المجلس الدولي لجودة حياة العمل. (lakanadha & mohan, 2010, p. 829)

1.2 مفهوم جودة حياة العمل:

قد يختلف المفهوم الخاص بجودة حياة العمل من شخص إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى، فمثلاً بالنسبة لعمال خطوط الإنتاج فهو عبارة عن الأجر العادل والظروف الأكثر أمناً، والمعاملة الحسنة من طرف المشرف أو الرئيس. في حين قد أنه بالنسبة للموظف الجديد فرص التقدم في الوظيفة والإبداع في العمل. (محفوظ، 2010، صفحة 303)

غير أنه وإن تعددت تعريفات جودة حياة العمل، إلا أن جميعها يصب في نفس المصّب، ويؤدي الغرض نفسه، فقد عرفها سلاك (nigel slack) على أنها مجموعة العوامل التي يتضمنها مكان العمل، كالأمن الوظيفي، والتسهيلات في مجال العمل، والمشاركة في صنع القرار. (slack, chambers, & johnston, 2001, p. 491) وفي تعريف آخر تعني توفير ظروف العمل المناسبة، التي تدفع العاملين للاستمرار في العمل بالمنظمة. (الهيبي، 2000، صفحة 251). كما تعني درجة اهتمام الإدارة بتوفير بيئة عمل تحفيزية، تسهم في تلبية احتياجات أعضائها، وتمكنهم من أداء الواجبات المنوطة بهم، أي الإيفاء بالاحتياجات البشرية في العمل، من خلال مستوى التناسق بين واجبات العمل، ومجموعة من الاحتياجات الصحية والاجتماعية حيث تكون هذه الاحتياجات محددة، بما يؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية للعاملين، ورفع رغبة وكفاءة المنظمة (الدليمي والاشرفي، 2010، صفحة 91).

ويتضح مما سبق الإشارة إليه، أن مفهوم جودة حياة العمل متعدد الأبعاد، يبدأ بالعدالة في الأجر، مروراً بظروف العمل الآمنة، وصولاً إلى تمكين العاملين من استخدام قدراتهم وتطويرها. أو بمعنى آخر بيئة العمل، التي تتوفر فيها العوامل المادية

والمعنوية بمختلف أبعادها، مما يعكس إيجاباً على الموظف، فيشعر بالرضا والأمان الوظيفي، ويبدل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة.

2.2 أبعاد جودة حياة العمل:

تهدف جودة حياة العمل الى إعطاء العمال الفرصة لاتخاذ قراراتهم الخاصة بوظائفهم وتصميم أماكن عملهم، وما يساعدهم من أجل تصنيع منتج ما أو تقديم خدمة ما بصورة فعالة. كما تتطلب أيضاً من المديرين الاهتمام بمعاملة موظفيهم بكل احترام وتقدير، إذ يجب أن يتم التركيز على العاملين وإدارة العمليات معاً. كما أنه يجب توفير مجموعة من العناصر حتى نستطيع القول أن هناك جودة حياة وظيفية، وتصدر الإشارة إلى اختلاف الباحثين في تحديد أبعاد جودة حياة العمل، كل بحسب ما يخدم توجهات بحثه، إلا أن أغلبهم يتفقون على تحديد أهم الأبعاد كما يلي: (جاد الرب، 1999، صفحة 7)

- ✓ توفير بيئة عمل صحية وآمنة؛
- ✓ توفير متطلبات الأمان جنباً لجنب مع الاستقرار الوظيفي؛
- ✓ إعادة تصميم الوظائف لإشباع طموحات العاملين؛
- ✓ المشاركة الفعلية في صنع القرارات؛
- ✓ الأجور والمكافآت والحوافز تلبية حاجات العاملين؛
- ✓ إتاحة فرص الترقية والتقدم الوظيفي؛
- ✓ إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءة؛
- ✓ تشكيل فرق عمل متكاملة؛
- ✓ العدالة الاجتماعية، وعدم المساس بكرامة العاملين وخصوصياتهم.

3. إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

ازداد الاهتمام في العقدين الأخيرين من القرن العشرين بجودة التعليم العالي، ومن المتوقع أن يزداد هذا الاهتمام في المستقبل نظراً للشكوى العالمية من انخفاض مستويات الجودة في التعليم الأساسي أو التعليم العالي على حد سواء وقد بدأ الاهتمام المتزايد بإدارة الجودة الشاملة في التعليم في منتصف السبعينات من القرن الماضي، ويرجع هذا إلى مجموعة من العوامل أهمها: التغيرات الاقتصادية المصاحبة للتغير المتسارع على المستوى العلمي والتكنولوجي والتوسع في التعليم، وزيادة الإقبال عليه في جميع المراحل التعليمية بما فيها التعليم الجامعي والعالي. (دودين، 2015)

1.3 إدارة الجودة الشاملة:

تم التركيز في البدايات على الأدوات الإحصائية التي تعمل على تحسين المنتج، وعلى تدريب العاملين على إدراك أهمية الجودة وعلى التقنيات التي من شأنها جودة السلع والخدمات، ولكنه أصبح بعد ذلك أسلوباً في القيادة يعكس فلسفة إدارية تسهم في تحقيق أعلى درجة ممكنة من الجودة في الإنتاج والخدمات من خلال خلق بيئة يسعى فيها جميع العاملين على اختلاف مستوياتهم لتحسين الجودة باستمرار، والعمل على تحقيق الرضا الدائم للعملاء والمستفيدين من الخدمات التي يقدمها التنظيم، من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب بما يؤدي إلى تحسين العمليات ورفع مستوى الجودة باستمرار. (محمد قاسم و المطري، 2007، الصفحات 61-62) ويمكن تلخيص أهم العناصر الخاصة بإدارة الجودة الشاملة كما أكد الرواد في هذا المجال على النحو التالي: (petersen, 1999, pp. 468-479)

- التزام الإدارة العليا بتقديم خدمات ذات جودة عالية؛
- التخطيط للجودة؛

- الرقابة على تحسين الجودة؛
- معالجة الانحرافات والخلل وصولا إلى نسبة خطر صفر؛
- طمأنة الموظفين وإشعارهم بالأمان؛
- إفساح المجال لمشاركة العاملين؛
- الاهتمام بتخفيض التكاليف؛
- سهولة الوصول والحصول على الخدمة أو السلعة؛
- ملائمة الخدمة أو السلعة لاحتياجات المستفيدين والمجتمع عموما؛
- العدالة في تقديم الخدمة؛
- الكفاءة في تقديم الخدمة والاقتصاد في استخدام الموارد،
- تقبل الخدمة من جانب المستفيدين؛
- فاعلية الخدمة وارتفاع مستواها ونوعيتها؛
- العمل على إعادة القيام بالعمل باستمرار من أجل التحسين المستمر.

كما سبق نجد أن إدارة الجودة الشاملة تعتمد على تطبيق أساليب متقدمة لإدارة الجودة بهدف التحسين والتطوير المستمر في مختلف مجالات العمل بما ينعكس على الممارسات والعمليات والمخرجات من منتجات وخدمات. (محمد قاسم والمطري، 2007، الصفحات 61-62)

3.3 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي:

إن الجودة في التعليم العالي تعني (جودة بيئة التعليم بما فيها من بحوث وهيئات أكاديمية، وتسهيلات وتجهيزات مادية وتقنية وسياسات قبول إضافة إلى جودة العمليات - التدريب والتدريس - وما يتبعها من جودة المناهج والطرائق التعليمية والتكنولوجية المستخدمة وجودة نظام التقدم في معارف الطلبة ومهاراتهم وما ينتج عنها من جودة في المخرجات مثل الدرجات والمؤهلات ومشاريع بحوث التخرج والاختبارات والأطاريح) ، (سوادي، 2005، صفحة 45) فإدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي تعد فلسفة ومجموعة من الأسس والمبادئ الإرشادية التي تهدف إلى تحسين مدخلات الجامعة أو الكلية، وتحسين عملياتها المختلفة بما يقود على أفضل المخرجات ذات الجودة العالية التي تلي احتياجات المستفيد في الحاضر وفي المستقبل. وهي أيضا تعد مجموعة عمليات تهدف الجامعة من خلالها إلى تحقيق تغيرات جوهرية في لوب الأداء لدى الإداريين والأكاديميين لدى جميع المستويات الإدارية في الجامعة، (أبو فارة، 2004، صفحة 12) وهي تركز على إيجاد ثقافة جديدة (ثقافة التميز) وتركز على إتباع طرق ومناهج جيدة في وطرح القضايا الجامعية بتنوعها. (علي أحمد و جاسم، 2012، صفحة 12)

3.3 أهمية إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي:

من المهم التأكيد على أن مؤسسات التعليم العالي التعليمية والبحثية وخاصة الحكومية تعتبر أجدد المؤسسات التي يجب أن تهتم بالجودة الشاملة، فهي تُعلم نظريات وأصول إدارة الجودة، وأيضا الاستثمار في التعليم العالي يأتي على حساب مشاريع أخرى بسبب محدودية الموارد المتاحة، الأمر الذي يوجب على الجامعات مزيدا من الاهتمام برفع كفاءة أداء الأساتذة والإداريين. لكن وكما يشير الخطيب الى أن إدارة الجامعة تفتقر في كثير الأحيان إلى الكفاءة. والغالبية تعاني من مجموعة من العيوب: (الخطيب، 2000، الصفحات 83-122)

- انعدام الاستقلال الذاتي والتقدير غير النقدي للأنظمة والتعليمات التي غالبا ما تتميز بالغموض والتناقض؛

- تتركز معظم الجهود فيها على الأمور الروتينية على حساب الإشراف والتوجيه في المجالات الأكثر أهمية مما يوجد لون معرفة مستوى الأداء فيها؛
- المبالغة في عدد المستويات أو الحلقات الإدارية وأسلوب المركزية في أسلوب اتخاذ القرارات وتهميش دور القيادات الإدارية الوسطى والتنفيذية مما يترتب عليه تضييق الإداريين المقتدرين؛
- سيادة نمط إدارة الطوارئ والأزمات، وتأخر جهود الإصلاح والتغيير.

4.3 أبعاد إدارة الجودة الشاملة المعتمدة في الدراسة:

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة تم تحديد مجموعة من الأبعاد هي: (علي أحمد و جاسم، 2012، الصفحات

(36-33)

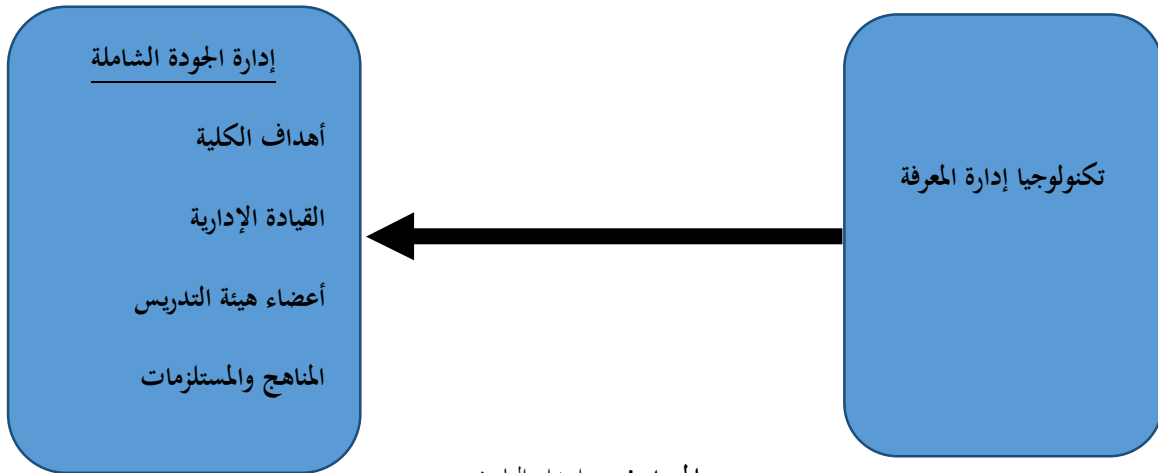
- **أهداف الكلية:** هي إحدى العناصر الرئيسية التي تقوم عليها الكلية وعن طريقها تتحدد أغراضها في مجال التعليم الجامعي وتوضح لمن تقدم خدماتها وما تنوي القيام به والكيفية التي ستحقق بها أهدافها، وتستخدم في صياغة وتشكيل برامجها وممارستها وتقييم فعاليتها؛
- **القيادة الإدارية:** القيادة هي عملية التأثير في الآخرين وتحفيزهم لكي يعملوا بفعالية وان يكونوا مستعدين للعمل في اتجاه تحقيق أهداف المنظمة، وان جودة الإدارة للكلية تتوقف إلى حد كبير على القيادة، فهي المسؤولة والمحركة لكل ما تملكه الكلية من موارد بشرية ومادية كما أنها هي المسؤولة عن توجيه كل الأعمال والأنشطة نحو تحقيق أهداف الكلية بشكل يحقق تميزها وجودتها؛
- **أعضاء هيئة التدريس:** أعضاء هيئة التدريس هم أصحاب الدور الهام في إنجاز العملية التعليمية وجودتها وتحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها، وهم رأس المال الفكري الذين يشغلون أنفسهم في التأمل والبحث العلمي وتعتمد عليهم الكلية اعتمادا كليا في إعداد طلبتهم للحياة العملية، وجودة عضو الهيئة التدريسية تمثل تأهيله العلمي وإنجازاته، الأمر الذي يسهم حقا في جودة العملية التعليمية وفق الفلسفة التعليمية التي يحددها المجتمع؛
- **المناهج والمستلزمات:** تعد المناهج والمستلزمات الوسيلة المباشرة لإثراء معارف ومهارات الطلبة إذ إن جودتها تتمثل في عمقها وتعميمها ومرونتها وإمكانية استيعابها لمجمل التحديات العالمية والنقلة المعرفية وإمكانية تطويعها بما يتأقلم مع المتغيرات العامة وإسهامها في دعم شخصية المتعلم، مما يجعل طرق تدريسها بعيدة عن التلقين ومثيرة لأفكار وعقول الطلاب من خلال الممارسة التطبيقية لها، فإن جودة المناهج من أهم العوامل المرتبطة بجودة التعليم. إضافة إلى أن المستلزمات والتجهيزات تعد أداة فاعلة لتحقيق الجودة في التعليم.

4. الجزء التطبيقي:

1.4 مخطط الدراسة:

قبل البدء في الدراسة سيتم تحديد مخطط يحتوي طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث.(1).

الشكل رقم (1): هيكل الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

يظهر من الشكل (1)، أن متغير جودة حياة العمل متغير مستقل، والأبعاد الخاصة بإدارة الجودة الشاملة هي (أهداف الكلية، القيادة الإدارية، أعضاء هيئة التدريس، المناهج والمستلزمات) يتم اعتمادها في قياس إدارة الجودة كمتغير تابع.

2.4 أدوات الدراسة:

1.2.4 الاستبيان: تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وقد قسمت إلى قسمين: الأول خصص للأسئلة الديموغرافية والثاني خاص بمتغيرات الدراسة.

تم توزيع 122 استبياناً، استرجع منها 115 المقبول منها 111 استبانة، والجدول الآتي يبين أبعاد الدراسة مع الفقرات.

الجدول رقم (1): وصف وترميز متغيرات الدراسة.

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	المقياس المعتمد
إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	أهداف الكلية	05	كاظم علي أحمد (2012)
	القيادة الإدارية	07	
	أعضاء هيئة التدريس	06	
	المناهج والمستلزمات	05	
	مجموع العبارات للمحور الأول	23	
جودة حياة العمل		06	Reddy 2010
المجموع الكلي للاستبانة		29	

المصدر: إعداد الباحثين بالاعتماد على:

-كاظم علي أحمد، خالد أحمد جاسم، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدافع الإنجاز الدراسي لدى طلبة الجامعة، المجلد 08، العدد 31، تشرين الأول 2012، ص 11.

-Reddy. Lokanadha, Reddy. Mohan, (2010), **Quality of work life of employees: emerging dimensions**, asian journal of management research .issn 2229-3795, p.829.

2.2.4 عينة الدراسة: قبل بداية الدراسة التطبيقية يجب تحديد عينة الدراسة، إذ يتكون مجتمع من الاساتذة في العديد من التخصصات والجامعات، وقد تم توزيع الاستبيان عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، ولتتم تحديد كفاية العينة استخدم اختبار .k m o

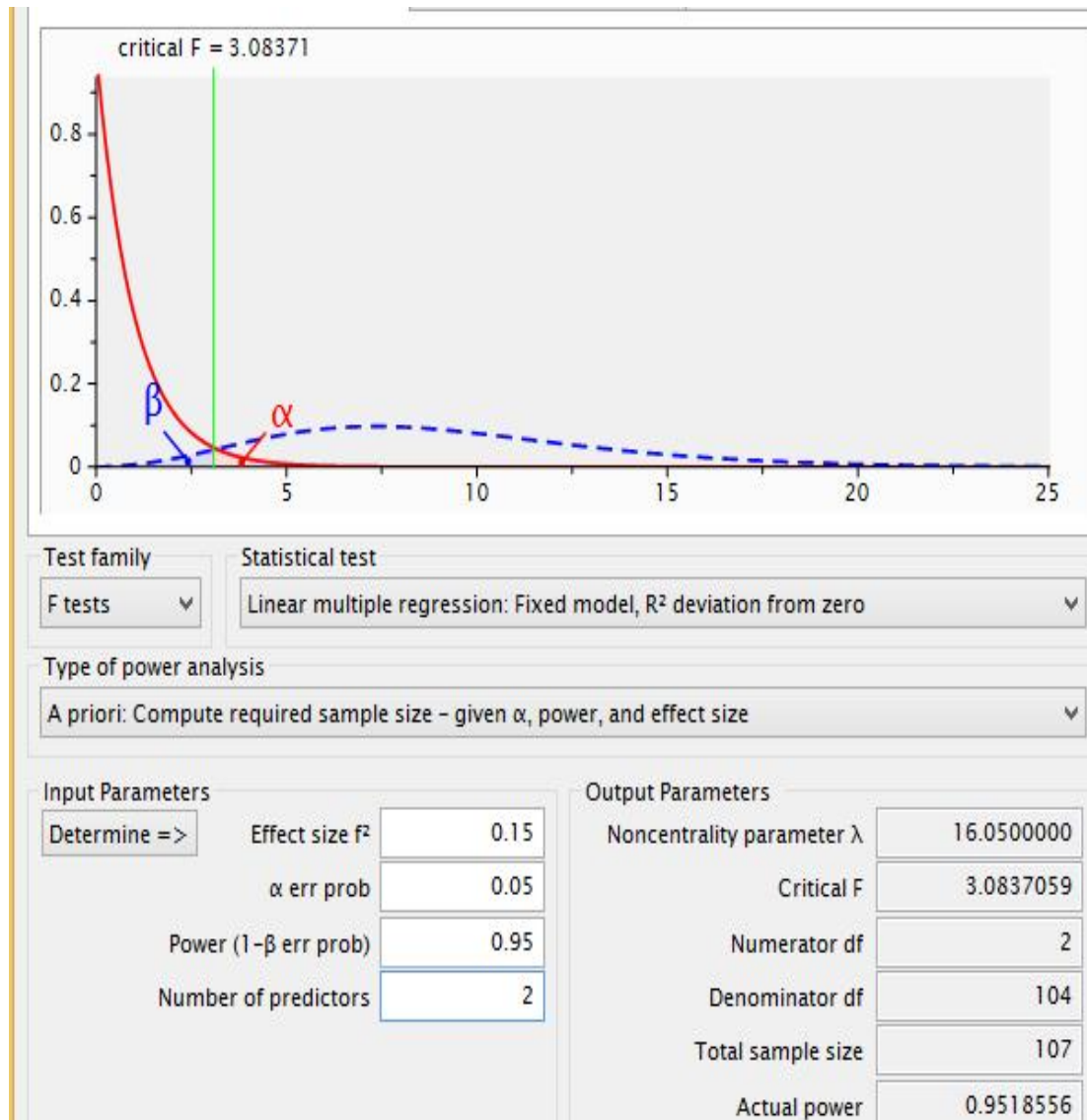
الجدول رقم (2): اختبار KMO لكفاية العينة

المحاور	KMO and Bartlett's Test	
	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	Sig
المحور الاول	.715	.000
المحور الثاني	.689	.000
المحورين معا	.812	.000

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25

قيمة اختبار K M O أعلى من الحد الأدنى المقبول للاختبار، لذا يكون حجم العينة هو مناسب. ويتضح من هذا الاختبار أنه معنوي. ولتبيين اقل حد للعينة تم استخدام ما يلي.

الشكل رقم (2): إيجاد اقل حد للعينة



المصدر: مخرجات برمجية G*POWER

يظهر من المخرجات أن أدنى حد للعينة هو 107 استبيان، بتأثير كبيرة، 95 بالمائة.

3.2.4 الوسائل الإحصائية المستخدمة: تم استخدام مجموعة من الاختبارات كما يلي:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
- اختبار ألفا لقياس الثبات؛
- جي باور لحساب حجم العينة القبلي؛
- نمذجة المعادلات الهيكلية: استخدم لاختبار مدى مطابقة النموذج

3.4 صدق وثبات أداة الدراسة:

للقيام بالدراسة الاحصائية، يجب التأكد من صدق وثبات الاستبانة.

1.3.4 الصدق الظاهري: ويقصد به صدق التحكيم؛

2.3.4 قياس ثبات أداة الدراسة: هناك مجموعة من الأساليب لقياس اثبات أكثرها استخداما معادلة الفا لكرونباخ.

3.3.4 ثبات الدراسة باستخدام ألفا كرونباخ: يبين الجدول التالي قيمة الفا كرونباخ

الجدول رقم (3): معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة

الأبعاد	عدد العبارات	قيمة ألفا
أبعاد إدارة	05	.71
الجودة	07	.65
الشاملة	06	.58
المناهج والمستلزمات	05	.61
إدارة الجودة الشاملة	23	.82
جودة حياة العمل	06	.73
كامل الاستبانة	29	.88

المصدر: مخرجات برمجية SPSS. VER. 25

قيمة ألفا كرونباخ لكامل الاستبانة تساوي 0.88، وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات؛ بمعنى

أنه إذا أعيد نفس الاستبيان للاستطلاع مرة أخرى، ستكون النتائج ثابتة بحوالي 88%.

4.3.4 التجزئة النصفية: تعتمد التجزئة النصفية على تقسيم الاستبيان إلى قسمين وحساب الارتباط بينهما وهي الطريقة

الأولى. ويستخدم المعادلة التالية

$$\text{spearman Brown coefficient} = \frac{2r_{12}}{1 + r_{12}}$$

وفي الطريقة الثانية نستخدم معامل ثبات جثمان للتجزئة النصفية، إذ أنه لا يستوجب أن يكون التباين فيها متساوي في

المجموعتين ولا يحتاج أن يكون معامل الفا متساوي للقسمين، وبحسب كما يلي:

$$\text{Guttman formula} = 2 \left(1 - \frac{\sigma_1^2 + \sigma_2^2}{\sigma^2} \right)$$

الجدول رقم (4): نتائج اختبار التجزئة النصفية لمعامل قوتمان ومعامل سبيرمان براون

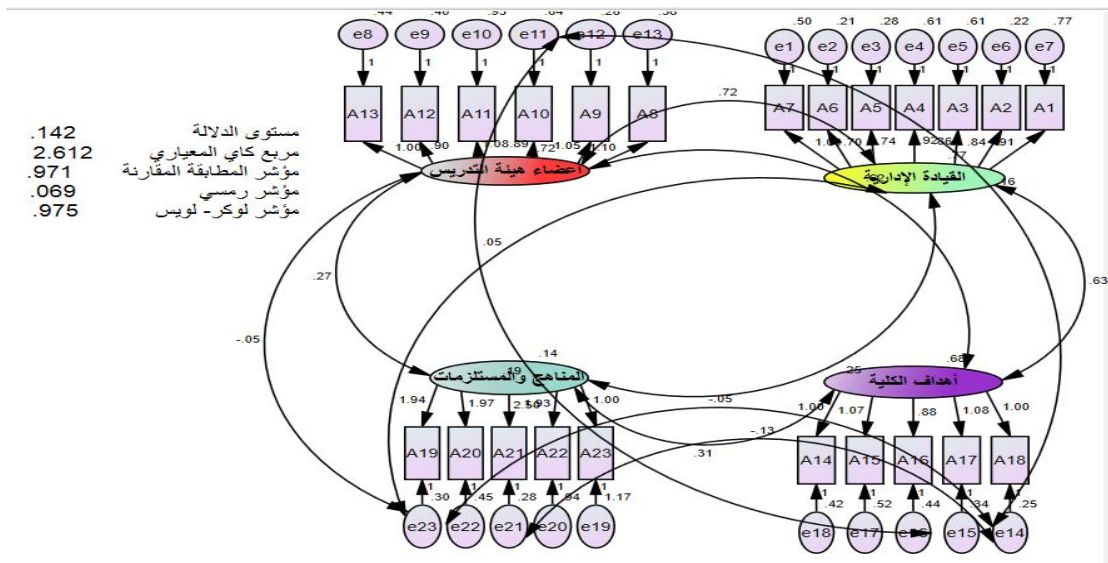
معامل ألفا كرونباخ	القسم الأول للعبارات	معامل ألفا كرونباخ للقسم الأول	عدد العبارات
.827	القسم الأول للعبارات	معامل ألفا كرونباخ للقسم الأول	15
.803	القسم الثاني للعبارات	معامل ألفا كرونباخ للقسم الثاني	14
.975	الارتباط بين القسم الأول والثاني		
.987	القسم الأول	معامل سبيرمان براون	
.987	القسم الثاني	معامل سبيرمان براون	
.987	معامل قوتمان		
	المتوسط	التباين	الانحراف المعياري
	50.63	154.389	12.425
	50.49	144.288	12.012
	101.12	589.584	24.281
القسم الأول خاص بالعبارات التالية: 1-3-5-7-9-11-13-15-17-19-21-23-25-27-29			
القسم الثاني خاص بالعبارات التالية: 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24-26-28			

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25

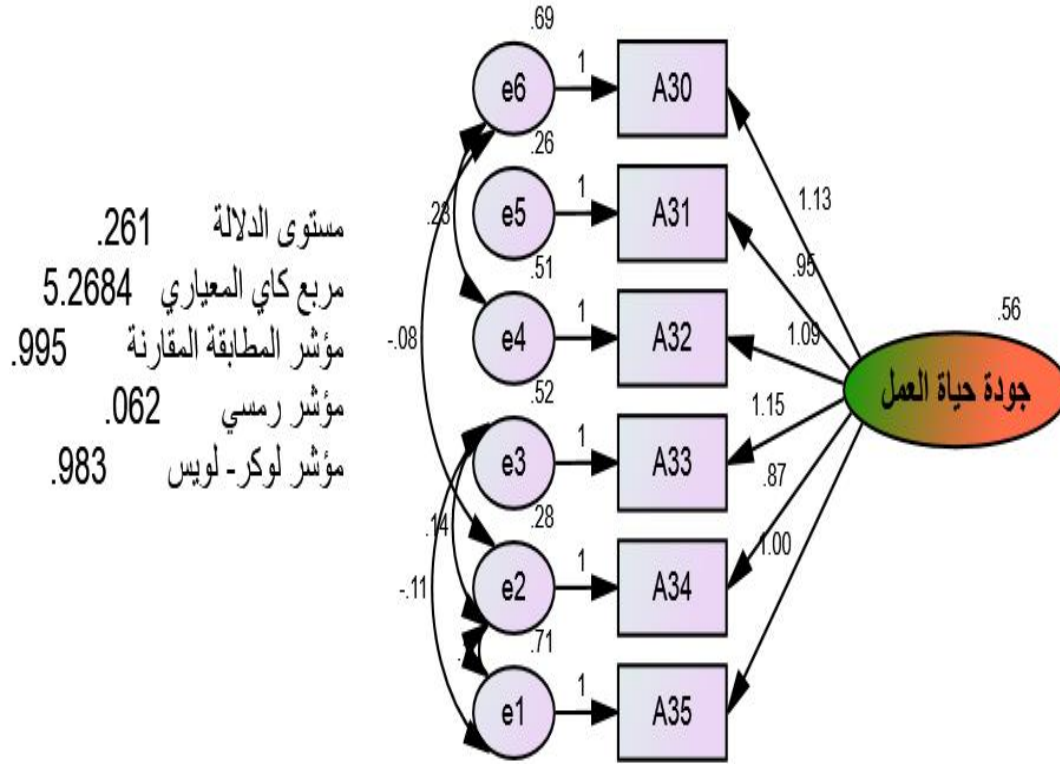
من النتائج في الجدول أعلاه نجد أن قيمة التباين وقيمة الفا ليست متساوية للجزئين الأول والثاني. لذا يمكن اعتماد قيمة غوتمان، وهي 0.98؛ أي أن قيمة الثبات لاختبار غوتمان بلغت 98 بالمائة وهي جد مقبولة.

5.3.4 الصدق البنائي (العالمي): يهتم بقياس الصدق والذي يعبر أساس الدراسة خاصة ان الثبات لا يعني الصدق بينما الصدق فهو حتما يعني الثبات. لذلك استخدم التحليل العاملي التوكيدي، لقياس صدق البناء لمقاييس البحث، وكانت النتائج فيما يلي:

الشكل رقم (3): التحليل العاملي التوكيدي لمحور إدارة الجودة الشاملة.



الشكل رقم (4): التحليل العائلي التوكيدي لخصر جودة حياة العمل



المصدر: من مخرجات برنامج (AMOS V.24)

يتبين من مؤشرات جودة المطابقة، والمبينة في الأشكال (4-5)، أن النماذج حازت على قيم مقبولة لمؤشرات جودة المطابقة، ويلاحظ أن قيمة كاي تربيع غير دالة، وكان مربع كاي المعياري أقل من 5 بالنسبة لجميع المحاور، وهو مؤشر مقبول للنماذج، وبالنسبة لمؤشر لوكر- لويس فهو مقبول بالنسبة للمحورين، الامر الذي يدل على مطابقة البيانات للنموذج مطابقة حسنة، بالإضافة لمؤشر رمسي، والذي يعتبر من أهم المؤشرات في النموذج البنائي، فقد بلغ 0.069، بالنسبة لمحور إدارة جودة التعليم العالي، و0.073 لجودة حياة العمل. مع العلم أن أغلب قيم معاملات التشبع التي تحكم بالقبول والصدق للعبارات، حققت نتائج جد مقبولة، كل قيمها أكبر أو تساوي 0.40، الامر الذي يبين على أن فقرات كل محور من المحاور صادقة لما أعدت لقياسه.

4.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة الدراسة):

للإجابة على فرضيات الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للعبارات وللمحاور، والجدول الموالي يوضح النتائج.

الجدول رقم (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الدراسة.

المتغيرات	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الإجابة
إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي	أهداف الكلية	2.33	0.71	غير موافق
	القيادة الإدارية	2.32	0.62	غير موافق
	أعضاء هيئة التدريس	2.59	0.81	غير موافق
	المناهج والمستلزمات	3.48	0.85	موافق
جودة حياة العمل		2.11	0.88	غير موافق

المصدر: مخرجات برمجية SPSS V25

يتضح من الجدول أعلاه أن متوسطات أبعاد إدارة الجودة الشاملة الخاصة بأهداف الكلية والقيادة الإدارية وأعضاء هيئة التدريس محصورة بين 2.33-2.59 في منطقة غير الموافقة مما يدل على أن هذه الأبعاد لم تكن محققة حسب وجهة نظر الهيئة التدريسية، وفيما يخص المناهج والمستلزمات فيه في بداية مجال الموافقة مما يبين أن الإجابات بينت أن إدارة الجودة الشاملة لا تعاني بدرجة كبيرة من مشكلة المناهج والمستلزمات التي تعتبر متوفرة نوعا ما. أما بالنسبة لمحور جودة حياة العمل يدل على عدم الموفقة بشدة، مما يبين انخفاض جودة حياة العمل في المؤسسات الجامعة رغم أن الجامعة تهدف إلى تحسينها، كما أن الانحراف المعياري ضعيف مما يدل على أن تشتت الإجابات ضعيف جدا.

5. اختبار فرضيات الدراسة:

1.5. فرضيات الارتباط:

للتحقق من فرضية وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جودة حياة العمل وإدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان براون، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): معامل الارتباط بين جودة حياة العمل وإدارة الجودة الشاملة.

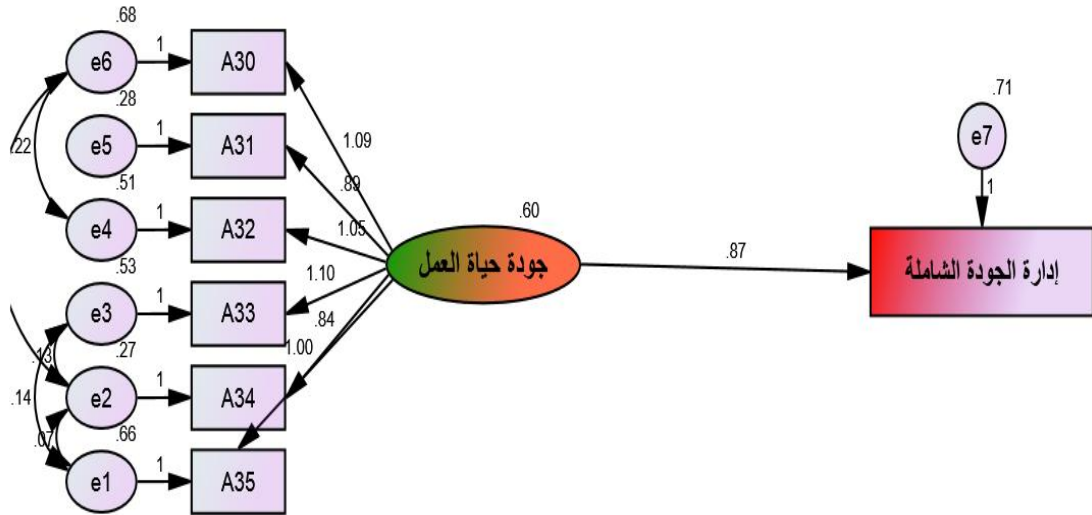
إدارة الجودة الشاملة	
جودة حياة العمل	**0.77
** دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل.	

المصدر: من مخرجات برمجية SPSS, V.28

يتضح من نتيجة الارتباط بين المحورين، التي بلغت 0.77، أن هناك ارتباط معنوي موجب ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 فأقل، ويظهر أن هذا الارتباط قوي مما يؤكد أن جودة حياة العمل ترتبط ارتباطا كبيرا بإدارة الجودة الشاملة.

2.5. اختبار أثر جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة (علاقة تأثير مباشرة): يوضح الشكل الموالي العلاقة بين المتغيرين.

الشكل رقم (5): النموذج البنائي لأثر جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة.



المصدر: مخرجات برمجية AMOS V24

من خلال نموذج المعادلات الهيكلية نلاحظ أن جودة حياة العمل تؤثر بدرجة كبيرة على إدارة الجودة، ولكن حتى يتم تأكيد واعتماد هذه النتيجة لابد من التأكد من معنوية نتائج التقدير وهذا ما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (7): الأوزان الانحدارية والخطأ المعياري ومستوى الدلالة لأثر جودة حياة العمل على إدارة الجودة الشاملة

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
A30	<---	جودة حياة العمل	1.000				
A31	<---	جودة حياة العمل	.863	.131	6.603	***	
A32	<---	جودة حياة العمل	1.108	.202	5.476	***	
A33	<---	جودة حياة العمل	1.060	.182	5.831	***	
A34	<---	جودة حياة العمل	.890	.147	6.064	***	
A35	<---	جودة حياة العمل	1.092	.197	5.543	***	
إدارة الجودة الشاملة	<---	جودة حياة العمل	.869	.173	5.027	***	
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label	
		جودة حياة العمل	.603	.184	3.287	.001	
		e1	.663	.127	5.206	***	
		e2	.250	.068	3.675	***	
		e3	.523	.112	4.675	***	
		e4	.500	.099	5.026	***	
		e5	.286	.059	4.862	***	
		e6	.688	.130	5.310	***	
		e7	.711	.120	5.904	***	

المصدر: مخرجات برمجية AMOS V24

من خلال نتائج التقدير نلاحظ المسار من جودة حياة العمل نحو إدارة الجودة الشاملة معنوي وكبير جدا مما يبين أن جودة حياة العمل تؤثر بدرجة كبيرة على إدارة الجودة.

6. نتائج الدراسة

من خلال الدراسة التي تم التوصل إلى:

- مستوى تطبيق جودة حياة العمل كان ضعيف على مستوى الجامعات؛
- مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان ضعيف على مستوى الجامعات؛
- وجود ارتباط موجب وكبير بين جودة حياة العمل وإدارة الجودة الشاملة؛
- رغم أن مستوى جودة تؤثر جودة حياة العمل كان ضعيف على مستوى الجامعات حسب رأي الهيئة التدريسية المستجوبة إلا أن تأثيره كان إيجابيا ومباشرا على إدارة الجودة الشاملة. الامر الذي يبين المتغيرين مرتبطين ارتباطا كبيرا وأن إدارة الجودة الشاملة تتأثر بدرجة كبيرة بمدى توفر جودة حياة العمل.

7. خلاصة

لا تكمن أهمية البحث فقط من خلال إعطاء مفاهيم حول موضوع جودة حياة العمل الوظيفي لدى الأساتذة، ولكن من خلال التركيز على الأبعاد المتصلة بها، لعدة نواحي مرتبطة بطبيعة وظروف ودوافع العمل وغيرها، فشعور العامل بالرضا والارتياح يمكن أن ينعكس مباشرة على إدارة الجودة الشاملة خاصة وأنه تبين أن الأثر هو أثر مباشر بدرجة كبيرة، ذلك لان جودة الحياة الوظيفية تتمثل في الصحة الجسدية، والأمان، والرفاهة، والأمن الوظيفي، والشعور بالرضا الوظيفي، والتنافسية، والمواءمة بين الحياة الشخصية والمهنية كما تشمل ايضا الرواتب المكافآت علاقات العمل والمشاركة وتوفر فرص للتدريب والتنمية المهنية المستمرة. وهي أيضا تتضمن العلاقات الإنسانية، والمشاركة في اتخاذ القرارات، كما تشمل بيئة العمل الآمنة والرعاية الصحية المهنية.

8. الهوامش والإحالات:

أولا/ المراجع باللغة العربية:

- 1- أحمد الخطيب، إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات في الإدارة الجامعية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، العدد المتخصص رقم 03، 2000.
- 2- أحمد يوسف دودين، أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في الوطن العربي، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد 09، 2015.
- 3- أمل فرحان سوداي، الجودة الشاملة في التعليم التقني وأثرها في تحسين الأداء - دراسة حالة هيئة التعليم التقني، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة البصرة، 2005.
- 4- خالد عبد الرحمان الهيتي، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر، 2010.
- 5- رياض أحمد الاشرفي، ذاكر محفوظ الدليمي، جودة حياة العمل في الاتحادات الرياضية العراقية الفرعية بكرة السلة من وجهة نظر الملاكات الإدارية والتدريبية والتحكيمية، مجلة الرافدين للعلوم الرياضية، المجلد 19، العدد 62، 2010.
- 6- سيد محمد جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال العراقية، بحث مقدم للجنة العلمية الدائمة للترقية، إدارة الأعمال، 1999.
- 7- كاظم علي أحمد، خالد أحمد جاسم، إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بدافع الإنجاز الدراسي لدى طلبة الجامعة، Journal of Surra Man Raa، المجلد 08، العدد 31، تشرين الأول 2012، ص: 11.
- 8- محفوظ أحمد جودة، (2010)، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، عمان، دار وائل للنشر.
- 9- محمد قاسم أحمد، يوسف محمد المطري، إدارة الجودة الشاملة للعمليات التربوية في جامعة الكويت من منظور أعضاء هيئة التدريس، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، مجلد 21، عدد 01، 2007.
- 10- يوسف أحمد أبو فارة، دراسة تحليلية لواقع ضمان جودة التعليم في جامعة القدس، مجلة جامعة القدس المفتوحة، 2004.

ثانيا/ المراجع باللغة الأجنبية:

- 11-Nigel Slack, Stuart Chambers & Robert Johnston, **Operation Management**, 3rd ed, Prentic Hall, Inc, U.S.A ,2001.
- 12 Reddy Lokanadha, Reddy Mohan, **Quality of work life of employees: emerging dimensions**, asian journal of management research .issn 2229-3795, 2010.
- 13-Petersen P.B, **Total quality management and the Deming approach to quality management**, Journal of Management History ,Bradford,vol 5, numerou 8, 1999.