

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس  
دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3

**The effect of application total quality management on Achieving job satisfaction  
among faculty members  
Case study the Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and  
Management Sciences of University Algiers 3**

ناصر طامي البقمي<sup>1\*</sup>، جنادي كريم<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3،  
albegami.naser@univ-alger3.dz

<sup>2</sup> مخبر إدارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3،  
Djennadi.karim@univ-alger3.dz

تاريخ القبول: 2021/10/27

تاريخ الاستلام: 2021/09/05

**الملخص:**

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3، وفي إطار ذلك تم دراسة 146 عضو هيئة تدريس كعينة عشوائية تمثل مجتمع الدراسة بنسبة 18%. أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها وجود علاقة إيجابية قوية بين متغيري الدراسة من خلال معامل الارتباط الذي بلغ 0.904، في حين بلغت قيمة (T) المحسوبة 5.372 التي تجاوزت قيمتها الجدولية 1.96، مما أكد على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من خلال أبعادها على الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3. الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الرضا الوظيفي، نظريات الرضا الوظيفي، الكلية، عضو هيئة التدريس. تصنيف JEL: L15، M54.

**Abstract:**

The study aimed to find The effect of application total quality management on Achieving job satisfaction among faculty members of Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences of University Algiers 3, In this context a study was conducted on 146 Faculty member as a random sample representing the study population at 18%.

The study showed several results, the most important of which are Having a strong positive relationship between the study variables Through the correlation coefficient 0.904, While the value of (T) was 5.372. The tabular value exceeded 1.96, Which confirmed the existence of a statistically significant effect at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) The independent variable on the dependent variable in the college under study.

**Key Words :** total quality management, job satisfaction, job satisfaction theories, faculty, Faculty member.

**JEL Classification:** L15, M54.

## 1. مقدمة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة منهج ومدخل إداري متكامل من حيث المبدأ الداعي إلى التحسين المستمر في نمط التسيير والإجراءات التنظيمية والقرارات وأساليب العمل وحتى الهيكل التنظيمي للمؤسسة الراغبة في انتهاج هذا المنهج إذا تطلب الأمر ذلك، ما ينعكس على تغيير سلوكيات الأفراد اتجاه ما تسعى إليه الإدارة العليا لأي مؤسسة في ترسيخ مفهوم الجودة الشاملة، وإذا ما تم التطبيق بشكل صحيح سيتحقق المطلوب الرامي إلى تحسن الروح المعنوية بين الموظفين وتنمية روح الفريق والعمل الجماعي بينهم وكذا تحسين ظروف مناخ العمل مما يؤثر بالإيجاب على تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين ويشعرهم بالفخر والاعتزاز بانتمائهم لمؤسسة عملهم. ونرى مؤخرا اهتماما بالغاً من قبل المؤسسات الجامعية في تطبيق هذا المفهوم على مستوى كلياتها ومعاهدها من خلال تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أبعادها ومتطلباتها للوصول إلى التحسين المستمر في الأداء ونجد من بين أهدافها كذلك الوصول إلى تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأسرة الجامعية عامة وأعضاء هيئة التدريس خاصة.

ومن هذا المنطلق جاءت فكرة هذه الدراسة للتعرف على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إحدى الكليات العريقة بجامعة الجزائر 3 ألا وهي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير من خلال خمسة أبعاد رئيسة تمثلت في (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) وأثر هذا التطبيق على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية محل الدراسة.

### 1.1 إشكالية الدراسة:

يعمل هذا البحث على معالجة مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3 ؟

### 2.1 الأسئلة الفرعية للدراسة:

وقد انبثق عن هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال أبعادها (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر (3) من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ؟.
- ما مستوى تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر (3) من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية ؟.

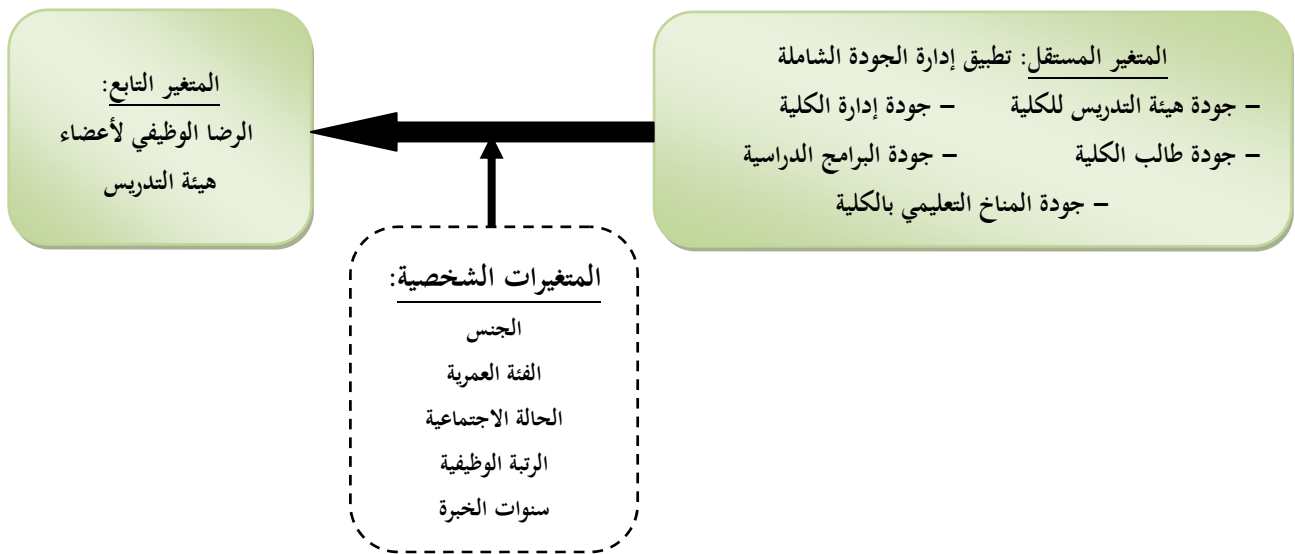
### 3.1 فرضيات الدراسة:

للإجابة المبدئية على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية للدراسة، اتخذنا الفرضيات الصفرية التالية:  
الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من خلال أبعادها (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية،

جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3. الفرضية الفرعية الأولى: هناك مستوى مرتفع في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال أبعادها (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر (3) من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية.

الفرضية الفرعية الثانية: هناك مستوى مرتفع في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر (3) من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية.

#### 4.1 أنموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على تصور الدراسة

#### 5.1 أهمية الدراسة:

تندرج أهمية هذه الدراسة في كونها تعالج موضوعا حساسا يربط بين مصطلحين هاميين في مجال الإدارة ألا وهما إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي، خاصة في جانبها التطبيقي الذي يدرس العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل والرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3 كمتغير تابع، كما تنبع أهمية الدراسة كذلك من حيث أهميتها لمختلف المؤسسات الجامعية الجزائرية في مساعدتها في تبني الأفكار والنتائج والتوصيات التي ستنتج عن هذه الدراسة.

#### 6.1 هدف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على مصطلحي إدارة الجودة الشاملة والرضا الوظيفي من خلال الإطار النظري للدراسة، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين المتغيرين أولهما المستقل المتمثل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وثانيهما التابع المتمثل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3، كما نسعى من خلال البحث إلى التوصل لبعض

التوصيات والمقترحات التي تخدم كلية دراسة الحالة ومختلف الكليات التي تعمل على تطبيق إدارة الجودة الشاملة الساعية لتحقيق الرضا الوظيفي لأعضاء هيئتها التدريسية.

## 7.1 منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لعرض مختلف المفاهيم الوصفية لمتغيرات الدراسة، كما تعتمد الدراسة كذلك على أسلوب دراسة الحالة الذي يتم من خلاله إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي من خلال تطبيق نموذج الدراسة على الكلية محل الدراسة عن طريق جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان وتحليلها إحصائيا باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss.v26 لاستخراج مختلف المؤشرات الإحصائية كالانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية والمتغيرات الإحصائية التي تساعدنا على تحليل ودراسة العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

## 2. الإحاطة النظرية بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي (المتغير المستقل للدراسة):

نحاول من خلال هذا الجزء تقديم لمحة حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، وذلك من خلال التطرق إلى التعريف، الأهداف وأبعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

### 1.2 تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تسعى مختلف المؤسسات إلى انتهاجها بهدف تحسين أدائها بشكل مستمر، غير أن تعاريفها المختصة بمجال التعليم العالي تتشابه من وجهة نظر الباحثين فيها.

حيث يمكن تعريفها على أنها فلسفة إدارية لقيادة المؤسسة الجامعية، تركز على إشباع حاجات الطلاب والمجتمع والمحيط، حيث تحقق إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة الجامعية النمو والتطور المستمرين وتوصلها إلى تحقيق أهدافها، بشكل يضمن الفعالية العظمى والكفاءة المرتفعة في الحقل العلمي والبحثي، وتؤدي في النهاية إلى التفوق والتميز والمنافسة. (سلامي وحناش، 2018، صفحة 84)

وتعني كذلك إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي أسلوب تحسين وتطوير شامل ومستمر في الأداء، يشمل كافة مجالات العملية التعليمية، فهي عملية إدارية تحقق أهداف كل من سوق العمل والطلاب أي أنها تشمل جميع وظائف ونشاطات المؤسسة التعليمية الجامعية من أجل تحقيق رضا الطلاب ورضا سوق العمل وتحسين مستوى المؤسسات الجامعية محليا وعالميا. (باديس، 2017، صفحة 339)

ويمكن تحديد أهم المفاهيم في إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الجامعية فيما يلي: (سلامي وحناش،

2018)

- النظام: مجموعة من العلاقات المتبادلة للخطط والسياسات والعمليات والأساليب والأفراد والأجهزة اللازمة لتحقيق أهداف الجامعة؛
- العملية التعليمية: تشمل السياسات والمناهج والمراحل والحاجات الذاتية التي تستخدم في تحقيق العمليات التعليمية، والبحث بصورة متميزة داخل الجامعة وخارجها؛
- الهيكل الجامعي: ويشمل البناء الإداري والتنظيمي للجامعة الذي يخدم أهداف الجامعة ووظائفها؛

- الأساليب: وهي مجموعة المناهج والأساليب المعرفية والتكنولوجية المتعلقة بها والضرورية للوظيفة التعليمية.

## 2.2 أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

تسعى مؤسسات التعليم العالي إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تخدم العملية التعليمية وترفع من مستوى أداء أعضاء هيئة التدريس والموظفين والطلبة، وذلك من خلال ما يلي: (حروش و حاقة، 2020، صفحة 98)

- رفع مستوى الوعي لدى الطلبة اتجاه عملية التعليم وأهدافه مع توفير فرص ملائمة للتعليم الذاتي بصورة أكثر فعالية؛
- مشاركة جميع العاملين في إدارة الجامعة لكون كل فرد على علم ودراية واضحة بدوره ومسؤولياته ومشاركته في التحسين والتطوير؛
- التحكم في آليات نظام ضمان الجودة وتطويرها؛
- تحديد مؤشرات ضمان الجودة والعمل بها؛
- تفعيل آليات التقويم وإرساء نظام لإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي؛
- ترقية تدابير تحفيزية لنقل منتجات البحث العلمي والتطوير التكنولوجي نحو الفضاء الاقتصادي.

## 2.2 أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

نستطيع التطرق إلى أبعاد المتغير المستقل وفقا لما ذكر في نموذج الدراسة على الشكل التالي: (صالحين، عبد الله، و الفقي، 2012، صفحة 164)

- جودة عضو هيئة التدريس: ليس هناك خلاف حول الدور الهام الذي يقوم به عضو هيئة التدريس في إنجاز وإنجاح العملية التعليمية، وتحقيق أهداف الكلية التي يعمل فيها، ويقصد بجودة عضو هيئة التدريس تأهيله العلمي وإسهامه في إثراء العملية التعليمية وفق الفلسفة التعليمية التي ترسمها الوزارة الوصية والجامعة التي تنتهي لها الكلية بما يخدم المجتمع؛
- جودة الطالب الجامعي: يعتبر حجر الزاوية في العملية التعليمية، فجودته أي تأهله في مراحل ما قبل المرحلة الجامعية علميا وثقافيا ونفسيا تمكنه من دخول الكلية كمدخلات ذات جودة تستطيع تأهيله لأن يكون منتج ذو جودة أي طالب قادر على الابتكار والخلق وتفهم وسائل العلم وأدواته يستطيع خدمة المجتمع والمؤسسات التي تستقبل كمرجات للجامعة ومواد بشرية لها؛
- جودة البرامج التعليمية: ويقصد به شمولية وعمق البرامج التي تدرس في تخصصات الكلية، ومرونتها واستيعابها لمختلف التحديات العالمية والثورة المعرفية، بشكل يساهم في تكوين الشخصية المتكاملة للطالب الجامعي بالكلية الأمر الذي يجعل طرق تدريسها بعيدة تماما عن التلقين وتثير أفكار وعقل الطالب من خلال الممارسة التطبيقية لتلك البرامج التعليمية؛
- جودة المناخ التعليمي: ويقصد بالمناخ التعليمي ما يحيط بالعملية التعليمية من مباني وتجهيزات ومساحات خضراء، فلهذا تأثير فعال على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أهدافها، فكلما كتمل المناخ بمشتملاته

المادية والمعنوية (قاعات، مقاعد، تهوية، أمن، نظافة...) كلما تحسنت العملية التعليمية وأثر ذلك على جودة مخرجاتها؛

- جودة إدارة الكلية: تتوقف بشكل كبير على القائد، فإذا فشل عميد الكلية في إدراك أهمية المدخل الهيكلي لإدارة الجودة الشاملة، فمن غير المحتمل أن يتحقق أي نجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
3. الإحاطة النظرية بالرضا الوظيفي (المتغير التابع للدراسة):

نحاول من خلال هذا الجزء تقديم لمحة حول مفهوم الرضا الوظيفي، وذلك من خلال التطرق إلى التعريف، الأهمية ونظريات الرضا الوظيفي.

1.3 تعريف الرضا الوظيفي:

تعددت التعاريف واختلفت وجهات نظر الباحثين حول تعريف الرضا الوظيفي كونه متعلق بالحالة النفسية للفرد غير أن المفهوم العام مشترك.

حيث يعرف الرضا الوظيفي على أنه: "ذلك الشعور الذي يعبر عنه الفرد العامل عن مدى تفاعله مع بيئته العملية من خلال المظاهر المختلفة المرتبطة بموقف العمل كالرضا عن الأجر، عن العلاقة مع الزملاء ومع رؤساء العمل، عن التدريب والنمو الشخصي، عن الاتصال في مؤسسة العمل، عن الأمن في العمل، عن المشاركة في وضع الأهداف وطرق العمل، عن الاستقلالية في التفكير والتنفيذ وتحقيق الذات". (ماجدة و إسماعيل، 2020، صفحة 51)

في حين يرى هيربرت أن مصطلح الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر الأفراد اتجاه عملهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين هما ما يوفره العمل للأفراد في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم. (محمد سعيد، 2004، صفحة 195)

2.3 أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي أحد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل، وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، كما أن الرضا الوظيفي يترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين، وهو أحد العناصر الرئيسية للرضا العام الذي يمد الإنسان بالطاقة اللازمة التي تمكنه من القدرة على أداء عمله والاستمرار فيه، وبه تسمو روحه ويصفو فكره فيرتفع حماسه ويركز في عمله فينتج ويبدع، وهو الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو وتحقيق الأهداف الجماعية. (بروم، 2021، صفحة 103)

وبصفة عامة فإن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي في الغالب إلى ارتفاع الإنتاجية، ويرتبط الرضا الوظيفي ارتباطا عاليا بالإنجاز، أي كلما زاد الرضا عن العمل زاد الجهد لتحسين الأداء والاندماج في العمل. (بروم، 2021، صفحة 104)

### 3.3 نظريات الرضا الوظيفي:

- قسم الباحث "شيرانجتون" النظريات الخاصة بالرضا الوظيفي إلى أربع نظريات، وهي: (الراوي، 2000، صفحة 101)
- نظرية الإشباع (Fulfillment Theory): بموجب هذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يعتمد على إشباع حاجات الفرد، أي على درجة الانسجام أو التوافق بين حاجات الفرد والمدى الذي تشبع فيه هذه الحاجات؛
  - نظرية المكافأة (Reward Theory): بموجب هذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يحدث نتيجة لما يتسلمه الأفراد من مكافآت، وأن مقدار المكافأة وتوقيتها يؤثران على مستوى الرضا؛
  - نظرية التوقع (Expectancy Theory): بموجب هذه النظرية فإن الرضا الوظيفي يتأثر بتوقعات الأفراد وتعتمد النظرية على أن الرضا الوظيفي ينتج من المقارنة بين ما هو كائن وما يتوقع أن يكون، وتؤكد النظرية على أهمية فهم توقعات الأفراد عندما يراد التعرف على مقدار الرضا الوظيفي؛
  - نظرية العدالة (Equity Theory): تركز هذه النظرية على المقارنة النسبية بين مدخلات ومخرجات الفرد بمدخلات ومخرجات فرد آخر فيحس الأول بعدم العدالة ويظهر استيائه عندما يستلم فرد آخر مكافأة أعلى منه يماثله بنفس الجهد والإنجاز.
4. طريقة الدراسة وأدواتها:

في هذا الجزء من الدراسة سنقوم بالتطرق إلى مجتمع وعينة الدراسة، تحديد الأوزان والمتوسطات المرجحة، بالإضافة إلى تصميم أداة الدراسة واختبار صدقها من خلال معامل ارتباط بيرسون (Pearson) واختبار ثباتها من خلال اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogrov-Simornov Test K-S) واختبار معامل (ألفا) كرونباخ (Cronbach's alpha ( $\alpha$ )).

#### 1.4 مجتمع وعينة الدراسة:

يعنى بمجتمع الدراسة جميع المفردات التي تمسها الظاهرة المدروسة في البحث، وبذلك فإن مجتمع دراستنا يتمثل في جميع أعضاء هيئة التدريس لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3، ويعود سبب اختيار فئة أعضاء هيئة التدريس لكلية إلى طبيعة موضوع الدراسة الذي يدور حول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية، أما عينة الدراسة فهي عبارة عن اختيار جزء من مجتمع الدراسة نظرا لصعوبة إجراء عملية المسح الشامل لمجتمع الدراسة ككل. وعليه سنوضح في الجدول التالي عدد مجتمع الدراسة وعدد العينة الأولية والنهائية التي تمت عليها الدراسة:



### الجدول 01: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

البيان	مجتمع الدراسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المستبعدة	الاستبيانات القابلة للمعالجة
العدد	802	240	178	32	146
النسبة	100%	30%	22%	04%	18%

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الاستبيانات الموزعة

يتضح لنا من خلال الجدول أنّ مجتمع الدراسة بلغ عدده 802 أستاذ دائم في زمن إجراء الدراسة المحدد بالسنة الجامعية 2021/2020، حيث تم توزيع 240 استبياناً ورقياً وإلكترونياً والتي تعتبر العينة الموزعة عليها بشكل عشوائي بسيط والتي جاءت بنسبة 30%، ليتم التجاوب مع الاستبيان من قبل 178 أستاذ دائم وبعد المراجعة الدقيقة تم استبعاد 32 استبانة نظراً لعدم صلاحيتها في المعالجة التي تعود إلى الأخطاء أو النقص الناجم عن تعبئتها، لتتصل في الأخير على 146 استبانة صحيحة قابلة للمعالجة وهو العدد المعبر عن العينة النهائية القابلة للدراسة والتي تمثل 18% من مجتمع الدراسة. ولتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات المجمعة اعتمدنا على استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

#### 2.4 تصميم أداة الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم بعد الإعداد الأولي للاستبانة عرضها على مجموعة من الأساتذة في تخصص إدارة الأعمال كمحكمين أكاديميين، وبعد تقديم الملاحظات من قبلهم حول الاستبانة تم الاستجابة لأرائهم واتخاذ التعديلات المناسبة بإضافة عبارات وحذف وتغيير أخرى حسب مقترحات وتوصيات الأساتذة المحكمين، ليتم في الأخير استخراج أداة الدراسة الأ وهي الاستبانة في صورتها النهائية متضمنة ثلاث أجزاء، الأول منها عبارة عن كلمة ترحيبية تليها فقرة تعريفية بعنوان الموضوع وكيفية ملأ الاستبانة بالإضافة إلى أنموذج الدراسة، أما الجزء الثاني فقد تمثل في المحور الخاص بالبيانات الشخصية والوظيفية الخاصة بأفراد العينة (الجنس، السن، الرتبة العلمية، الخبرة الوظيفية)، في حين تمثل الجزء الثالث في محورين.

- **المحور الأول:** تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية، والذي تشكلت أبعاده كالتالي: بعد جودة هيئة التدريس، بعد جودة إدارة الكلية، بعد جودة طالب الكلية، بعد جودة البرامج الدراسية، جودة المناخ التعليمي بالكلية، حيث تضمن كل بعد منهم 06 عبارات مما يعني 30 عبارة تعكس المحور الأول المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية؛
- **المحور الثاني:** تحقيق الرضا الوظيفي لدى هيئة التدريس بالكلية، والذي تضمن 10 عبارات متعلقة بمعرفة مدى رضا عضو هيئة التدريس الذي تعكسه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية محل الدراسة.

لنجد في الأخير أن الاستبيان يشتمل على 40 عبارة تعكس أبعاد ومحاور الدراسة بالإضافة إلى الجزء المتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد الدراسة.



### 3.4 تحديد الأوزان والمتوسطات المرجحة المرافقة لخيارات الإجابة:

كما ذكرنا سابقا فقد استخدمنا في الاستبانة الأسئلة المغلقة وفق مقياس ليكرت الثلاثي الذي يعد الأنسب بالنسبة لكذا دراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة كما يلي (غير موافق، محايد، موافق)، وقد أكدنا لأفراد عينة البحث على ضرورة اختيار إجابة واحدة أمام كل فقرة ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا للاحتمالات الإجابات الثلاث الأوزان التالية:

الجدول 02: الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبانة

خيارات الإجابة	الأوزان	المتوسط المرجح المرافق للإجابة
غير موافق	1	(1.6_1)
محايد	2	(2.3_1.7)
موافق	3	(3_2.4)

المصدر: (عبد الفتاح، 2008، صفحة 450)

وانطلاقاً من الأوزان الموضحة في الجدول أعلاه ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الثلاثي، تم حساب المدى (3-1=2) ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية (0.6)، ثم بعد ذلك تمت إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد، واستمرت الإضافة إلى غاية الوصول إلى أعلى قيمة في المقياس وهي العدد ثلاثة وكان الناتج كما هو موضح في الجدول أعلاه.

أما بالنسبة لتقدير مستوى كل بعد أو متغير فإننا نحتاج إلى مقياس خاص يحدد درجة مستوى كل متغير. وفي هذا الصدد تؤكد العديد من الدراسات على أن المقياس الثلاثي يضم ثلاث مستويات من التصنيف وهي: منخفض، متوسط ومرتفع، وهي التي اعتمدت في دراستنا والتي تقابل خيارات الإجابة غير موافق، محايد وموافق على التوالي.

### 4.4 صدق أداة الدراسة:

يقصد به التأكد من أنّ أداة الدراسة (الاستبانة) صالحة لقياس ما أعدت لأجله، كما يعرف صدق أداة الدراسة على أنه: شمول الاستمارة على كل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل، ووضوح فقراتها ومفرداتها بحيث تكون مفهومة لكل أفراد عينة الدراسة. (التركيتي و العبيدي، 1999، صفحة 211)

### 1.4.4 الصدق الذاتي (الاتساق الداخلي):

وللقيام بهذا قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والبعد الذي تنتمي إليه، وقد تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول 03: معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والبعد الذي تنتمي إليه

متغير تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية				متغير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية									
				بعد: جودة المناخ التعليمي بالكلية		بعد: جودة البرامج الدراسية		بعد: جودة طالب الكلية		بعد: جودة إدارة الكلية		بعد: جودة هيئة التدريس للكلية	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.684	06	0.678	01	0.701	25	0.851	19	0.845	13	0.833	07	0.776	01
0.744	07	0.664	02	0.648	26	0.810	20	0.860	14	0.778	08	0.763	02
0.777	08	0.763	03	0.686	27	0.802	21	0.663	15	0.652	09	0.785	03
0.676	09	0.788	04	0.774	28	0.855	22	0.664	16	0.718	10	0.678	04
0.761	10	0.774	05	0.777	29	0.822	23	0.776	17	0.833	11	0.885	05
**دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01				0.700	30	0.800	24	0.870	18	0.748	12	0.773	06

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss.v26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى المعنوية 0.01، حيث نجد أدنى معامل ارتباط قيمته 0.648 عند العبارة رقم 26 التابعة لبعد جودة المناخ التعليمي بالكلية، في حين نجد أعلى معامل ارتباط قيمته 0.885 عند العبارة رقم 05 التابعة لبعد جودة هيئة التدريس، وعليه نستطيع القول أن العبارات ذات اتساق داخلي ومرتبطة بأبعادها ارتباطا قويا يجعل أداة الدراسة ذات مصداقية.

#### 2.4.4 الصدق البنائي لأداة الدراسة:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي نريد الوصول إليها من خلال الاستبيان، ويبين هذا الصدق مدى ارتباط كل بعد بالمتغير (المحور) الذي ينتمي إليه من متغيرات الدراسة ومدى ارتباط كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان.

الجدول 04: معامل الارتباط بين كل بعد ومحوره وكل محور بالدرجة الكلية للاستبيان

القيمة الاحتمالية Sig	معامل الارتباط	البعد والمحور
0.000**	0.922	جودة هيئة التدريس للكلية
0.000**	0.864	جودة إدارة الكلية
0.000**	0.764	جودة طالب الكلية
0.000**	0.790	جودة البرامج الدراسية
0.000**	0.891	جودة المناخ التعليمي بالكلية
0.000**	0.816	تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية
0.000**	0.895	تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Spss.v26

يبين الجدول أنّ جميع معاملات الارتباط بين الأبعاد الخمس التي يتضمنها المتغير المستقل المتشكّل في محور تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية موجبة وذات علاقة قوية وذلك ما يتضح في كون معاملات الأبعاد تراوحت ما بين 0.764 كأقل قيمة وهي تخص بعد جودة طالب الكلية وبين (0.922) كأعلى قيمة وهي تخص بعد جودة هيئة التدريس، كما أنّ معاملي الارتباط للمحورين مع الاستبيان ككل كذلك لهما علاقة ارتباطية قوية وذلك ما تظهره القيمتان 0.816 و0.895، كما أنّ كل المعاملات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 وعليه نستطيع القول أنّ جميع الأبعاد والمتغيرات التي يحتويها الاستبيان ذات مصداقية وصالحة لما وضعت لقياسه.

5.4 صدق أداة الدراسة:

قبل البدء في عرض نتائج الدراسة وتحليلها، يجب التأكيد من ثبات الاستبانة، وعليه سوف نقوم باختبارات الصلاحية بداية بإجراء اختبار التوزيع الطبيعي، ثم معرفة مدى ثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ.

#### 1.5.4 اختبار التوزيع الطبيعي:

من أجل معرفة الاختبارات الملائمة، يجب معرفة طبيعة توزيع البيانات، ولهذا قمنا باختبار (Kolmogrov-Simornov Test K-S) والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول 05: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المحور	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية Sig
تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية	0.058	0.089*
تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية	0.071	0.161*
الاستبانة ككل	0.147	0.171*

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات Spss.v26

من النتائج الموضحة في الجدول السابق نجد أنّ القيمة الاحتمالية (sig) لمتغير تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية بلغت 0.089، وبتغير تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية بلغت 0.161 وكلاهما أكبر من مستوى الدلالة 0.05، كما أنّ القيمة الاحتمالية للاستبيان ككل قيمتها أكبر من مستوى الدلالة (0.05 < 0.171)، وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يسمح بإجراء مختلف الاختبارات المعلمية بغية اختبار فرضيات الدراسة.

#### 2.5.4 اختبار معامل ألفا كرونباخ:

لمعرفة مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) استخدمنا معامل ثبات (ألفا كرونباخ) Cronbach's (α)، الذي يعتبر أفضل الطرق للدلالة على تقدير الثبات، وذلك ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول 06: معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكلية	30	0.924
تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية	10	0.809
الاستبانة ككل	40	0.911

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Sps.v26

تشير النتائج الواردة في الجدول أن معامل ثبات المحور الأول المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية بلغ (0.924)، في حين معامل ثبات المحور الثاني المتعلق بتحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية فقد بلغ (0.809)، أما معامل الثبات للدراسة ككل فقد بلغت قيمته (0.911)، مما يدل على ثبات ممتاز وعالي تتمتع به أداة الدراسة، وهذا يعني أنّ أداة الدراسة ستعطي نفس النتائج بنسبة 91.1% إذا ما تم استخدامها مرة أخرى في فترة أخرى على نفس المجتمع وتحت نفس الظروف.

5. تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة واختبار الفرضيات:

قصد العمل على الإلمام بجميع البيانات التي تم تجميعها من خلال أداة الدراسة، أردنا القيام بتحليل البيانات الشخصية والوظيفية للعينة واستخراج مختلف المتغيرات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي Sps.v26 بغرض اختبار الفرضيات.

1.5 تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة:

بعد تفريغ الاستمارات التي تحصلنا عليها من قبل عينة الدراسة التي تم استجوابها بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3 وهي الكلية محل الدراسة، والتي تم فيها التركيز على أربعة متغيرات أساسية مسّت الجانب الشخصي والوظيفي والمتمثلة في الجنس، السن، الرتبة العلمية والخبرة الوظيفية، حيث تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول 07: توزيع عينة الدراسة وفقا للبيانات الشخصية والوظيفية

البيانات	الاختيار	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	53	36%
	أنثى	93	64%
السن	30 سنة فأقل	42	29%
	بين 31_40 سنة	70	48%
	بين 41_50 سنة	21	14%
	51 سنة فأكثر	13	9%
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد ب	00	00%
	أستاذ مساعد أ	58	40%
	أستاذ محاضر ب	50	34%
	أستاذ محاضر أ	32	22%
	أستاذ	06	4%

23%	33	05 سنوات فأقل	الخبرة الوظيفية
27%	39	من 6 إلى 10 سنوات	
41%	60	من 11 إلى 20 سنة	
09%	14	21 سنة فأكثر	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Sps.v26

يتضح من خلال الجدول السابق أنّ عينة الدراسة تشكلت في أغلبها من الإناث بنسبة بلغت 64%، كما أنّ الفئة العمرية الغالبة على أفراد عينة الدراسة هي ما بين (31\_40 سنة) بنسبة مئوية بلغت 48% من مجموع عينة الدراسة، أغلبهم ذوي الرتبة العلمية أستاذ مساعد "أ" بعدد بلغ 58 يلهمها الرتبة العلمية أستاذ محاضر "ب" بعدد بلغ 50 وكلا الرتبتين جاءت مجموع نسبتهما المتقاربتين 74% في حين نجد غياب لرتبة أستاذ مساعد "ب" من بين عينة الدراسة وهذا راجع لقلّة إن لم نقل غياب التوظيف الذي تشهده الجامعة الجزائرية عموما والكلية محل الدراسة خصوصا، وهذا ما نراه منطقيا جدا ما ينعكس مع الفئة العمرية التي بلغت 70 أستاذ من الجنسين تنحصر أعمارهم ما بين (31-40 سنة)، وكلا الرتبتين من الطبيعي أن تكون خبرتهم الوظيفية ما بين الفئتين (من 6 إلى 10 سنوات) و(من 11 إلى 20 سنة) اللتان بلغ عددهما 99 أستاذ من الجنسين بنسبة 68% من عينة الدراسة المتمثلة في أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر3.

## 2.5 اختبار فرضيات الدراسة:

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** والتي جاء نصها على النحو التالي: "هناك مستوى مرتفع في تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال أبعادها (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر (3) من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية".
- لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات وأبعاد المتغير الخاص بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية لمعرفة التوجه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال أبعادها الخمس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر3، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 08: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام لأبعاد ومتغير الدراسة المستقل

البيانات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
الأبعاد	جودة هيئة التدريس	2,3242	0,2060	4 متوسط
	جودة إدارة الكلية	2,6153	0,2131	1 مرتفع
	جودة طالب كلية	2,2351	0,2031	5 متوسط
	جودة البرامج الدراسية	2,4965	0,1722	3 مرتفع
	جودة المناخ التعليمي	2,5022	0,1672	2 مرتفع
المتغير: تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية	2,4346	0,2023	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Sps.v26

من خلال الجدول الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية يتضح الاتجاه العام لرأي عينة الدراسة حول مستوى إدراكها المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من خلال تحقق الأبعاد الخمسة لها، إذ نلاحظ أن بعد جودة إدارة الكلية جاء في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الحسابي الذي بلغ 2.615 وباتجاه عام مرتفع، وبعده جاء بعد جودة المناخ التعليمي كذلك باتجاه عام مرتفع ليأتي بعد جودة طالب الكلية في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 2.235 بانحراف معياري 0.203 وباتجاه عام متوسط.

أما المتوسط الحسابي المتعلق بالمتغير (تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية) فقد بلغ 2.434 بانحراف معياري قدره 0.202 ما جعل الاتجاه العام مرتفعا كونه ينحصر ضمن مجال (2.4-3)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنّ هناك مستوى في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية.

• **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** والتي جاء نصها على النحو التالي: "هناك مستوى مرتفع في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر (3) من وجهة نظر أعضاء هيئتها التدريسية".

لاختبار هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات العشر الممثلة للمتغير الخاص بتحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية لمعرفة التوجه العام لرأي أفراد عينة الدراسة حول مستوى تحقيقه بالكلية محل الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 09: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاتجاه العام لأبعاد ومتغير الدراسة المستقل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	يعتبر الراتب الذي أتقاضاه مرضيا ومناسبا لمهامي التي أقوم بها.	1,2192	00,7438	10	منخفض
02	تمنحني وظيفتي في الكلية فرصة جيدة للاستقلالية في أداء مهامتي.	2,7055	0,54034	4	مرتفع
03	توفر لي وظيفتي فرصة لاكتساب مهارات وخبرات جديدة.	2,7466	0,52275	3	مرتفع
04	أشعر بالأمان اتجاه مهنتي وأجد المتعة في ممارستها.	2,3589	0,59047	6	متوسط
05	لا أرغب في تغيير الكلية التي أنتمي إليها حتى وإن أتاحت لي الفرصة في جامعة أخرى.	2,2671	0,66241	8	متوسط
06	لا يوجد أي مشاكل بيئي وبين إدارة الكلية.	2,7877	0,50116	2	مرتفع
07	تعاملتي مع زملائي الأساتذة في العمل قائم على التقدير والاحترام والتعاون.	2,8288	0,41289	1	مرتفع
08	تشجعتني إدارة الكلية على تقديم اقتراحاتي لأخذها بعين الاعتبار في اتخاذ القرار.	2,3288	0,61581	7	متوسط
09	مناخ العمل السائد في الكلية إيجابي ويدفعني لتطوير مهاراتي وتقديم الأفضل اتجاه مهنتي.	2,3644	0,56479	5	متوسط
10	يسعى مسؤولي المباشر إلى مساعدتي على حل المشاكل التي تعترضني في مهنتي.	53461,	0,67763	9	منخفض
	المتغير: تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية	6092,2	32570,5	//	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات Sps.v26

من خلال الجدول رقم 09 يتضح الاتجاه العام لرأي عينة الدراسة حول العبارات التي يتضمنها متغير تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية، إذ نلاحظ أن العبارة السابعة والتي كانت تنص على "تعاملتي مع زملائي الأساتذة في العمل قائم على التقدير والاحترام والتعاون" جاءت في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الحسابي الذي بلغ 2.828 وبانحراف معياري 0.412 وباتجاه عام مرتفع، في حين جاءت العبارة الأولى والتي كانت تنص على "يعتبر الراتب الذي أتقاضاه مرضيا ومناسبا لمهامي التي أقوم بها" في المرتبة العاشرة من حيث المتوسط الحسابي الذي بلغ 1.219 وبانحراف معياري 0.743 وباتجاه عام منخفض.

أما المتوسط الحسابي المتعلق بالمتغير (تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية)، فنلاحظ أن المتوسط الحسابي قد بلغ 2.296 بانحراف معياري قدره 0.573 ما جعل الاتجاه العام متوسطا كونه ينحصر ضمن مجال (1.7-2.3)، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الفرعية الثانية والتي نصت على أن هناك مستوى مرتفع في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس للكلية.



- **اختبار الفرضية الرئيسية:** والتي جاء نصها على النحو التالي: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من خلال أبعادها (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3".

ومن أجل اختبار هذه الفرضية لابد أولاً التأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية، وذلك بالاعتماد على نتائج تحليل التباين لانحدار (Analysis of variance)، بالإضافة إلى تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Regression Analysis، وذلك لتحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستقل على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية كمتغير تابع.

الجدول 10: نتائج تحليل تباين الانحدار للتأكد من صلاحية الأنموذج لاختبار أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية

مصدر التباين	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة (F)
الانحدار	1	26.894	28.854	0.000*
الخطأ	144	1.972	قيمة F المجدولة عند مستوى الدلالة	
المجموع	145		3.84 = (144, 1)، ودرجات الحرية ( $\alpha \leq 0.05$ )	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات Spss.v26

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم 10 نرى أن قيمة فيشر (F) المحسوبة بلغت 28.854 وهي أكبر من القيمة الجدولية التي بلغت 3.84، بالإضافة إلى أن قيمة مستوى الدلالة قيمته 0.000 وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبناء عليه نستنتج أن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية المتمثلة في وجود أثر للمتغير المستقل على المتغير التابع من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الكلية محل الدراسة.

الجدول 10: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة

على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية

المتغير المستقل	(B)	الخطأ المعياري	الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	قيمة (T) المحسوبة	مستوى دلالة (T)
تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية	0.507	0.094	0.904	0.817	5.372	0.000*
قيمة T المجدولة عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ودرجات الحرية (1, 144) = 1.96						

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات spss.v26

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط R بلغت قيمته 0.904 وهو ما يثبت وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد  $R^2$  بلغت قيمته 0.817 أي أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 81.7% من التغيرات الحاصلة على مستوى المتغير التابع، أما قيمة معامل B فقد بلغت 0.507 وهي تشير إلى أن أي تغير في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية سيؤدي إلى حصول تغير مقبول يفوق

النصف في تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية بمقدار 0.507، أما قيمة (T) المحسوبة وباللغة 5.372 فجاءت أكبر من قيمتها الجدولة وباللغة (1.96)، بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة بلغ 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض والبالغ ( $\alpha \leq 0.05$ ).

واستنادا على هذه النتائج نستطيع تأكيد صحة الفرضية الرئيسية والتي مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من خلال أبعادها (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3".

## 6. الخاتمة:

الكثير من المؤسسات التعليمية تتغنى بتطبيق إدارة الجودة الشاملة ولكن القليل منها فقط من توصل إلى نتيجة حتى وإن كانت بسيطة من عملية تبني هذا المدخل الإداري الساعي إلى تحسين وتطوير أداء المؤسسات بشكل شامل لوظائفها وعملياتها، وهذا ما خلصنا إليه من خلال دراستنا هذه التي أسقطناها على كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3 لقياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال خمسة أبعاد تمثلت في (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية، حيث توصلنا في دراستنا إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها:

- هناك رضا مرتفع على جودة إدارة الكلية من قبل أعضاء هيئة التدريس وذلك ما عكسه المتوسط الحسابي الذي بلغ 2.615 والذي قابله اتجاهها عاما مرتفعا لآراء عينة الدراسة، وذلك ما يرجعه الباحثان إلى السياسة المنتهجة من قبل إدارة الكلية في تحسين أدائها بشكل عام وخاصة ما تعلق بالتعامل الإلكتروني وتحديث الموقع الإلكتروني الكلية وتقليص التعاملات التقليدية التي تخلق البيروقراطية؛
- هناك رضا متوسط على جودة طالب الكلية من قبل أعضاء هيئة التدريس وذلك ما عكسه المتوسط الحسابي الذي بلغ 2.235 والذي قابله اتجاهها عاما متوسطا لآراء عينة الدراسة، الأمر الذي يرجعه الباحثان إلى تدني مستوى شروط قبول الطلبة الجدد للتسجيل في الكلية ما يجعل أغلب الطلبة المتحقين بالكلية من أصحاب المعدلات الضعيفة؛
- ومن النتائج كذلك مستوى الاتجاه العام لأعضاء هيئة التدريس على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية من خلال الأبعاد الخمسة التي تطرقت لها الدراسة والمتمثلة في (جودة هيئة التدريس، جودة إدارة الكلية، جودة طالب الكلية، جودة البرامج الدراسية وجودة المناخ التعليمي) الذي ظهر بشكل مرتفع في الاتجاه العام لآراء عينة الدراسة التي بلغ المتوسط الحسابي فيها 2.434، وذلك ما تم من خلاله تأكيد صحة الفرضية الفرعية الأولى؛
- كذلك توصلنا إلى وجود مستوى متوسط من تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة، التي بلغ المتوسط الحسابي للمتغير التابع 2.296، وذلك ما تم من خلاله تفنيد الفرضية الفرعية الثانية؛

- بلغت قيمة (T) المحسوبة 5.372 وجاءت أكبر من قيمتها الجدولة والبالغة 1.96، وبلغ مستوى المعنوية للمتغير المستقل  $0.000^*$  وهو أصغر من مستوى المعنوية المفروض ( $\alpha \leq 0.05$ )، وذلك ما تم من خلاله تأكيد صحة الفرضية الرئيسية التي انطلقت من وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتغير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية على متغير تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3؛
  - كما تحصلنا ضمن النتائج أن قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.904، مما دلّ أنّ العلاقة التأثيرية قوية وموجبة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وهذا ما أكده معامل التحديد  $R^2$  والذي بلغ 0.817 ما يعكس لنا أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية يفسر ما نسبته 81.7% من التغير على مستوى تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية محل الدراسة.
  - ومن التوصيات التي نتقدم بها في مجال دراستنا:
  - ضرورة عمل إدارة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة الجزائر 3 على تشجيع أعضاء هيئة التدريس على تقديم اقتراحاتهم وأخذها بعين الاعتبار في اتخاذ القرار، مع العمل على جعل ذوي المسؤولية الإدارية يسعون إلى حل المشاكل التي تعترض أعضاء هيئة التدريس في تأدية مهامهم؛
  - العمل على خلق نوع من التحفيز المادي والمعنوي الذي يجعل أعضاء هيئة التدريس يستخدمون الوسائل التعليمية الحديثة بشكل أكبر في مجال التعلم والتدريس الإلكترونيين؛
  - العمل على تحسين المستوى المادي من خلال تحسين الأجر الذي يتقاضاه أعضاء هيئة التدريس بالمؤسسة الجامعية الجزائرية مقارنة بنظرائهم على مستوى الدول المجاورة أو الدول الأجنبية؛
  - استقطاب الكفاءات من أعضاء هيئة التدريس الجزائرية العاملين بالجامعات الرائدة مع خلق وتكثيف فرص التكوين بالخارج بجامعات أجنبية رائدة في إطار تبادل الخبرات والاتفاقيات المبرمة.
7. قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- باديس ن. (2017). أهمية محاور إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: دراسة استطلاعية من وجهة نظر طلبة جامعة خنشلة . مجلة ميلاف للبحوث والدراسات. (02) 03.
- بروم ه. (2021). دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منظمات الأعمال من خلال نموذج بورتولولر في الدافعية . مجلة طنبنة للدراسات العلمية الأكاديمية. (01) 04.
- التريكتي و. ح. & العبيدي ح. م. (1999). التطبيقات الإحصائية واستخدامات الحاسوب في التربية الرياضية. الموصل، العراق: دار الكتب للطباعة والنشر.
- حروش ر. & حاققة ح. (2020). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وأثرها على الأداء: جامعة حماة لخضر نموذجاً . مجلة دراسات اقتصادية. (01) 22.
- الراوي ح. و. (2000). الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة الزرقاء الأهلية. مجلة الاقتصاد والإدارة. (02) 14, p. 101.
- سلامي أ. & حناش بي. (2018). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين جودة التعليم العالي في الجزائر. المجلة الجزائرية للعلوم الإنسانية والاجتماعية. (04) 02.
- صالحين ف. ع. & عبد الله م. & الفقي م. (2012). أبريل. (4/5) المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي . مملكة البحرين.
- عبد الفتاح ع. ح. (2008). مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss. خوارزم العلمية للنشر والتوزيع. جدة.
- ماجدة ح. أ. & إسماعيل ب. م. (2020). ديسمبر. (الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي: دراسة مسحية على كلية التربية. مجلة إبراهيمي للعلوم الاجتماعية والإنسانية. (07).
- محمد سعيد أ. س. (2004). السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية. الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة. مصر.

## 8. الملاحق

### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistiques	ddl	Sig.
محور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكلية	,058	146	,089
محور تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الكلية	,071	146	,161
الاستبيان ككل	,147	146	,171

\*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Régression	1	26,894	28,854	,000 <sup>b</sup>
de Student	144	1,972		
Total	145			

a. Variable dépendante : الكلية في الشاملة الجودة إدارة تطبيق

b. Prédicteurs : (Constante), الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية,

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
31 العبارة	146	1,2192	,74380
32 العبارة	146	2,7055	,54034
33 العبارة	146	2,7466	,52275
34 العبارة	146	2,3589	,59047
35 العبارة	146	2,2671	,66241
36 العبارة	146	2,7877	,50116
37 العبارة	146	2,8288	,41289
38 العبارة	146	2,3288	,61581
39 العبارة	146	2,3644	,56479
40 العبارة	146	1,6534	,67763
تحقيق الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية	146	2,2960	,57325
N valide (liste)	146		