

**نمذجة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة
التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية
- دراسة حالة جامعة تيارت -**

***Modeling the relationship between total quality
management, organizational culture, and
organizational citizenship behaviors
- A case study at Tiaret University -***

فريد بلخير

مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

جامعة ابن خلدون

تيارت/ الجزائر

Belkheir.farid@yahoo.fr

محمد ياسين نظري*

مخبر تطوير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

جامعة ابن خلدون

تيارت/ الجزائر

Mohamedyacine.nadri@univ-tiaret.dz

تاريخ الارسال: 2023/07/06 تاريخ القبول: 2025/05/05 تاريخ النشر: 2025/06/30

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية، حيث توقف اختيار على عينة من موظفي جامعة تيارت وللإجابة عن إشكالية الدراسة المتمثلة في تحديد طبيعة العلاقة بين كل من إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة.

تم تصميم استبيان وتوزيعه على موظفي الجامعة وقيام بالتحليل باستخدام برنامج SPSS وAmos لدراسة اثر بين كل من متغيرات الدراسة، وتم الاستعانة بنمذجة المعادلات الهيكلية المبنية على التباير، حيث خلصت الدراسة في الأخير على وجود أثر بين إدارة الجودة الشاملة وإدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة؛ الثقافة التنظيمية؛ سلوكيات المواطنة التنظيمية؛ الجامعة.

Abstract:

* المؤلف المرسل.

This study aimed to study the relationship between total quality management, total quality management, organizational culture, and organizational citizenship behaviors.

A questionnaire was designed and distributed to the university staff and analysis was carried out using SPSS and Amos software to study the effect between each of the study variables, and structural equations modeling based on covariance was used, as the study finally concluded that there is an effect between total quality management, total quality management, organizational culture and citizenship behaviors regulatory.

Key words: Total quality management; Organizational culture; Organizational citizenship behaviors; The university

مقدمة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي أصبحت محل اهتمام العديد الباحثين والدارسين والممارسين كما وقد أصبحت مرتكزات هذا المفهوم وأساليبه المتمثلة في الاهتمام بالمستهلك وضبط الجودة من خلال العمليات الإحصائية وضرورة توفير الثقافة التنظيمية المساندة للتغيير تمثل الإطار الأساسي لأسلوب الإدارة في كثير من المنظمات، حيث توفر فلسفة إدارة الجودة الشاملة العديد من التقنيات لتشكيل ثقافة لدى العمال في المؤسسة تمكّنهم من تحسين المناخ العمل مما سيجشع روح المبادرة لدى الموظفين، ومن هنا تتحدد إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما طبيعة العلاقة بين كل من إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وسلوكيات

المواطنة التنظيمية (دراسة حالة جامعة ابن خلدون تيارت)؟

أ. الأسئلة الفرعية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية؟
- هل يوجد أثر ذو إحصائية بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية؟

ب. فرضيات الدراسة:

بغرض الإجابة على الإشكالية والأسئلة الفرعية نعتمد في دراستنا على

الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

ج. أهداف البحث:

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.
- تحليل أثر بين كل من إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

د. 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.

أولا/ الجانب النظري:

1. إدارة الجودة الشاملة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم القديمة والحديثة في نفس الوقت، وهو يعني في كلتا الحالتين حسن أداء الشيء واتقانه والقيام بإنجازه على أكمل وجه ممكن. كما يعد هذا المفهوم من أكثر المفاهيم الفكرية والفلسفية التي استحوذت على اهتمام الباحثين والإداريين المهتمين بتطوير وتحسين الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات⁽¹⁾، ولقد تعددت تعريف إدارة الجودة الشاملة ونجد منها:

أ. **التعريف الأول:** هي فلسفة ومبادئ إرشادية لتحسين المستمر للمنظمة من خلال التطبيق الدقيق للطرق الكمية والاستخدام الناجح للمصادر البشرية وإثباتها درجة الوفاء باحتياجات المستهلك حالا وفي المستقبل.⁽²⁾

ب. **التعريف الثاني:** عرفها فيليب كروسبي على أنها المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا، حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على

منع وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء، واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفعالية.⁽³⁾

ج. التعريف الثالث: كما قام ستيفن كوهن ورونالد براند (1993) بتعريفها على النحو التالي:⁽⁴⁾

- الإدارة: تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنظمة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.
 - الجودة: تعني الوفاء بمتطلبات المستفيد.
 - الشاملة: تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على احتياجات المستفيد وانتهاء بتقييم ما إذا كان المستفيد راضٍ عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.
- ومنه يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة فلسفة متكاملة قائمة على جملة من القيم تسعى للوصول لرضا الزبون والتحسين المستمر، واستغلال كل الموارد لدى المؤسسة أمثل استغلال لتقديم منتجات تتمشى مع رغبات الزبائن.

2. الثقافة التنظيمية:

تعددت التعريفات الخاصة بالثقافة التنظيمية حيث تطرق لها الكثير من الباحثين والدارسين، ونتطرق لبعضها في الآتي:

- وقبل التطرق إلى مفهوم الثقافة التنظيمية لابد من معرفة ما المقصود بالثقافة:
- أ. تعرف الثقافة بأنها: ظاهرة ديناميكية تحيط بنا في كل وقت وحين، إذ أنها تتكون على الدوام من خلال تفاعلاتنا مع الآخرين، وتتشكل من خلال سلوك القيادة بالإضافة إلى مجموعة من الهياكل والروتين والقواعد والأعراف التي توجه السلوك وتقيده.⁽⁵⁾
- ب. تعرف الثقافة التنظيمية على أنها نمط من القيم والمعتقدات المشتركة التي تساعد الأفراد على فهم طبيعة العمل التنظيمي، وتقديم لهم المعايير التي تحدد السلوك المرغوب داخل المؤسسة.⁽⁶⁾

ج. وعرفها KAO على أنها نمط المزايم والمعتقدات والأفكار والفلسفات والإيديولوجيات التي قامت مجموعة ما باختراعها وتبنيها والاتفاق والإجماع بشأنها سواء كان إجماع رسمي أو غير رسمي، من خلال القواعد والسلوكيات الغير مكتوبة، وهو ما يعرف

بالعرف السائد في بيئة عمل ما، وبذلك تكون الثقافة التنظيمية قابلة للتبني، النقل والتوارث من جيل إلى جيل جديد.⁽⁷⁾

ومنه يمكن القول أن الثقافة التنظيمية هي ليست الا عبارة عن مجموعة من الأفكار والمعتقدات المشتركة بين العاملين، وتؤدي هذه العلاقات الى انتاج سلوك تنظيمي تتفرد بيه المؤسسة عن غيرها.

3. سلوكيات المواطنة التنظيمية:

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التي كانت نتاج الفكر الإداري المعاصر وقد استحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين، مما أصبح يعتمد عليها للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء، ويمثل الموظف نقطة ارتكاز هذا المفهوم باعتباره أهم الموارد التنظيمية ومن دونه لا وجود لأي أساس تنظيمي فالعنصر البشري يمثل ركيزة التطور والتقدم في أي منظمة ومجتمع وقد عرفت بأنها المساهمة الفردية التي يقوم بها ولا يكافأ عليها وغير مجبر على تنفيذها من قبل المشرفين أو متطلبات العمل.⁽⁸⁾ وتعرف أيضا على أنها تتمثل في التصرفات الإيجابية الزائدة عما هو موصوف في الأنظمة الرسمية للمنظمة، ويمتاز بالطبيعة الاختيارية غير الإكراهية، ولا تخضع لمكافأة محددة مباشرة في نظام الحوافز الرسمي للمنظمة، وذو أهمية كبيرة للأداء الناجح والفعال للمنظمة. وهو سلوك فردي نابع من المبادرة الذاتية، ويخضع للإرادة الحرة للفرد، ولا توجد علاقة رسمية أو تعاقدية مباشرة بين هذا السلوك ومتطلبات الوظيفة، وعلى الرغم من أنه لا يعد أداء رسميا بحد ذاته إلا أنه يسمح ويسهم في تحقيق الأهداف الكلية للمؤسسة.⁽⁹⁾

4. أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية:

يعد سلوك المواطنة التنظيمية من المتغيرات المتعددة الأبعاد حيث يندرج تحت هذا المفهوم 05 أبعاد وهي:⁽¹⁰⁾

أ. الإيثار: ويقصد به ذلك السلوك التطوعي الذي يتخذ مساعدة الزملاء الآخرين أو العميل أو المدير في تأدية وظائفهم داخل المنظمة دون الالفات للحصول على مكافأة تحفيزية له جراء ذلك السلوك.

ب. اللطف والكمياسة: يشير الى سلوك الفرد نحو تجنب مشكلات وصعوبات العمل وخاصة التي تؤثر على الآخرين وهذا السلوك يساهم بشكل كبير في تقديم الاقتراحات

وتمرير المعلومات وتسهيل إجراءات وعمل المنظمة ويتضمن مساعدة العاملين وتعاونهم بصورة رسمية أو غير رسمية

ج. الروح الرياضية: ويعني بها رغبة الفرد في القيام بالمهام المطلوبة منه دون شكوى وتذمر، كما تعكس مدى إسهام العامل في حل النزاعات التي تنشأ في المنظمة بأسلوب بناء، بالإضافة إلى استعداده لتقبل بعض الاحباطات والمضايقات التنظيمية العرضية وتحملها، وتتجلى الروح الرياضية في مظاهر الاستعداد لدى العمال لاحتمال مضايقات الافراد البسيطة والمؤقتة وواجبات العمل دون تظلمات أو شكوى أو طعون أو احتجاج، وبالتالي حفظ الطاقات التنظيمية لإنجاز المهمة وتخفيف أحمال المديرين.

د. الضمير الحي: فهو يعكس الجانب الشخصي من سلوك المواطن التنظيمية والذي لا يتضمن تعاملات مع الآخرين بشكل أساسي، ويتضمن هذا البعد السلوك الوظيفي الذي يتعدى حدود الالتزام المحدد رسمياً من المنظمة، وبمعنى آخر فإن هذا البعد يعكس مدى حرص الموظف على تعظيم استغلال وقت العمل، ومدى حرصه على الالتزام بقواعد وقوانين العمل.

هـ. السلوك الحضاري: ويتضمن الأعمال التي تعكس روح الاهتمام والولاء للمنظمة ومصالحها، مثل الحرص على تفاصيل مهمة مثل الصيانة للأجهزة أو أنظمة أمنية أو صحية، وكذلك المبادرات الفعالة التي تخدم المنظمة وتحقق أهدافها بفعالية.

ثانياً/ الجانب التطبيقي:

1. مجتمع والأدوات الدراسية:

تمت هذه الدراسة على مستوى جامعة ابن خلدون ولاية تيارت التي أنشئت عام 1980 وهي جامعة حكومية تحتوي على ثمانية كليات ومعهدين (كلية العلوم التطبيقية، كلية علوم المادة، كلية العلوم التطبيقية، كلية الرياضيات والإعلام الآلي، كلية علوم الطبيعة والحياة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، كلية الآداب واللغات، معهد علوم البيطرة، معهد التكنولوجيا)

استهدفت هذه الدراسة مختلف موظفيها سواء أساتذة أو مسؤولين إداريين، والذي وقع عليهم الاختيار عشوائيا حيث تم استرجاع 254 استبانة. يوضح الجدول الذي في الأسفل توزيع أفراد العينة حسب بيانات العامة (الجنس، الرتبة المهنية، الأقدمية المهنية، المستوى التعليمي).

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب بيانات العامة

النسبة %	التكرار	الخصائص الشخصية لأفراد العينة	
52.75	134	ذكر	الجنس
47.24	120	أنثى	
70.47	179	أستاذ	الرتبة المهنية
13.77	35	مسؤول إداري	
11.02	28	أستاذ ومسؤول إداري	
4.72	12	أخرى	
11.81	30	أقل من 5 سنوات	الأقدمية المهنية
40.15	102	من 5 سنوات إلى 10	
48.03	122	أكثر من 10 سنوات	
3.93	10	بكالوريا	المستوى التعليمي
5.90	15	ليسانس	
9.84	25	ماجستير	
80.31	204	دراسات عليا	

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

فيما يتعلق بمتغير الجنس يتضح أن نسبة الذكور 52.75% تفوق نسبة الاناث الذي بلغت 47.24%.

أما بالنسبة لمتغير الرتبة المهنية تم تسجيل نسبة 70.47 % للأساتذة مسجلين بذلك أعلى نسبة تلتها فئة مسؤول إداري بنسبة بلغت 13.77 %، ثم فئة أستاذ ومسؤول إداري بنسبة بلغت 11.02 %، أما البقية تم تسجيل نسبة قدرت بـ 4.72 %.

أما بالنسبة لنتائج الأقدمية المهنية الموضح في الجدول أن 11.81% من عينة الدراسة لديهم أقل من 5 سنوات في ميدان العمل، أما نسبة الذين سجلوا 5 سنوات إلى 10

سنوات في ميدان العمل 40.15 %، أما الذين لديهم أكثر من 10 سنوات في العمل سجلوا نسبة 48.03% وهي أعلى نسبة.

أما بالنسبة لنتائج المستوى التعليمي تم تسجيل 80.31 % متحصلين على شهادات دراسات عليا، أما بالنسبة للمتحصلين على شهادة الماستر تم تسجيل نسبة مقدرة بـ 9.84 %، أما بالنسبة للمتحصلين على شهادة ليسانس تم تسجيل 5.90 %، أما بالنسبة للمتحصلين على شهادة بكالوريا تم تسجيل نسبة مقدرة بـ 3.93 % وهي أقل نسبة.

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

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

ب. المحور الثاني: هو عبارة عن الأسئلة المعبرة عن إدارة الجودة الشاملة، وتم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد

- 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.
- ج. المحور الثالث: وهو عبارة عن العبارات المعبرة عن الثقافة التنظيمية، وتم تقسيمه إلى 05 أبعاد.

- البعد الأول: الاحتواء والترابط، ويتكون من 03 فقرات.
 - البعد الثاني: الاتساق والتجانس، ويتكون من 03 فقرات.
 - البعد الثالث: الاحترام والتقدير، ويتكون من 03 فقرات.
 - البعد الرابع: الابتداع والابتكار، ويتكون من 04 فقرات.
 - البعد الخامس: العمل الجماعي، ويتكون من فقرتين .
- د. المحور الرابع: وهو عبارة عن العبارات المعبرة عن سلوكيات المواطنة التنظيمية، وتم تقسيمه إلى 05 أبعاد.

- البعد الأول: الايثار، ويتكون من 03 فقرات.
- البعد الثاني: اللطف والكرامة، ويتكون من 03 فقرات.

- البعد الثالث: الروح الرياضية، ويتكون من 03 فقرات.
- البعد الرابع: الضمير الحي، ويتكون من 03 فقرات.
- البعد الخامس: السلوك الحضاري، ويتكون من 03 فقرات.

2. **دراسة الاستدلالية بواسطة نمذجة المعادلات البنائية (الهيكلية):**
 بغرض الإجابة عن إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات الموضوعة 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.

أ. 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 استخداماً للتحقق من الثبات من خلال الاتساق الداخلي، حيث تقدر النسبة المعيارية بـ 0.6⁽¹¹⁾.

الجدول رقم 02: ثبات أداة الدراسة

المتغير	عدد العبارات	Alpha de Cronbach
إدارة الجودة الشاملة	16	0,919
الثقافة التنظيمية	15	0,945
سلوكيات المواطنة التنظيمية	15	0,943
الدرجة الكلية	46	0,971

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه ان قيمة ألفا كرونباخ بلغت 0,971 وهو ما يسمح لنا القول إن بيانات الاستبيان صالحة لغايات التحليل الإحصائي واختبار فرضيات الدراسة.

ب. اختبار اعتدالية البيانات Data Normality Test

سنحاول فيما يلي اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام معاملي التفلطح والالتواء، حيث تدل قيم معامل الالتواء الواقعة في المجال $[-2, +2]$ وقيم معامل التفلطح الواقعة في المجال $[-7, +7]$ على اعتدالية البيانات.⁽¹²⁾

- إدارة الجودة الشاملة: بالنظر للجدول أدناه نجد أن نلاحظ بأن كل قيم التفلطح والالتواء تشير الى أن توزيع القيم طبيعي، حيث لم تتجاوز القيمة المطلقة لمعامل التفلطح 0,06 ومعامل الالتواء 0,857، وهي تقع ضمن النطاق المشار إليه أعلاه لاعتبار التوزيع طبيعياً.

الجدول رقم 03: اختبار الاعتدالية لبيانات متغير إدارة الجودة الشاملة

المتغيرات	الالتواء Skewness	التفلطح Kurtosis
X11	0,404	-0,465
X12	0,857	0,06
X13	0,47	-0,642
X14	0,323	-0,942
X15	0,172	-1,068
X16	0,111	-1,031
X21	0,4	-1,146
X22	0,313	-0,96
X23	0,343	-1,022
X24	0,538	-0,541
X25	0,394	-0,491
X31	-0,207	-0,75
X32	0,589	-0,485
X33	0,708	-0,279
X34	0,087	-1,351
X35	-0,284	-1,101
القيمة الدنيا	-0,284	-1,351
القيمة العظمى	0,857	0,06

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

- الثقافة التنظيمية: بالنظر للجدول أدناه نجد أن نلاحظ بأن كل قيم التفلطح والالتواء تشير الى أن توزيع القيم طبيعي، حيث لم تتجاوز القيمة المطلقة لمعامل التفلطح -0,645 ومعامل الالتواء 0,411، وهي تقع ضمن النطاق المشار إليه أعلاه لاعتبار التوزيع طبيعياً.

الجدول رقم 04: اختبار الاعتدالية لبيانات متغير الثقافة التنظيمية

المتغيرات	الالتواء Skewness	التفطح Kurtosis
Y11	0,045	-1,317
Y12	-0,092	-1,288
Y13	-0,108	-1,197
Y21	-0,109	-1,137
Y22	0,089	-0,761
Y23	0,137	-1,19
Y31	-0,139	-1,446
Y32	0,244	-1,221
Y33	0,281	-1,034
Y41	0,4	-0,831
Y42	0,177	-1,094
Y43	0,409	-0,743
Y44	0,411	-0,645
Y51	0,002	-1,206
Y52	0,35	-0,999
القيمة الدنيا	-0,139	-1,446
القيمة العظمى	0,411	-0,645

المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

- سلوكيات المواطنة التنظيمية: بالنظر للجدول أدناه نجد أن نلاحظ بأن كل قيم التفطح والالتواء تشير الى أن توزيع القيم طبيعي، حيث لم تتجاوز القيمة المطلقة لمعامل التفطح 0,832 ومعامل الالتواء -0,122 ، وهي تقع ضمن النطاق المشار إليه أعلاه لاعتبار التوزيع طبيعياً.

الجدول رقم 05: اختبار الاعتدالية لبيانات متغير سلوكيات المواطنة التنظيمية

المتغيرات	الالتواء Skewness	التفطح Kurtosis
Z11	-1,234	0,256
Z12□	-1,253	0,298
Z13□	-1,012	0,127

0,369	-0,762	Z21□
0,521	-0,834	Z22□
0,165	-1,218	Z23□
0,214	-0,756	Z31□
0,832	-0,122	Z32□
0,776	-0,526	Z33□
0,575	-0,915	Z41□
0,165	-1,218	Z42□
0,214	-0,756	Z43□
0,832	-0,122	Z51
0,776	-0,526	Z52
0,575	-0,915	Z53
0,127	-1,253	القيمة الدنيا
0,832	-0,122	القيمة العظمى

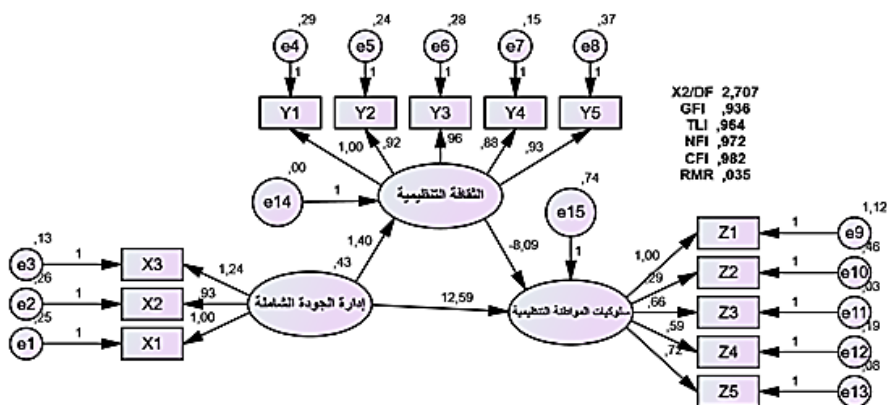
المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات SPSS

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.

ج. نموذج الدراسة:

بغية دراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، قمنا باختبار نموذج افتراضي تم اعداده انطلاقاً من الدراسات السابقة، بالاعتماد على نمذجة المعادلات الهيكلية والشكل التالي يوضح النموذج العام للدراسة لأوزان الانحدار.

الشكل رقم 01: النموذج العام لأوزان الانحدار



المصدر: من اعداد الباحثين باعتماد على مخرجات برنامج Amos

د. 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 رقم 06: مؤشرات مطابقة نموذج الدراسة

المؤشر	القيمة	الحدود المطلوبة
كاي تربيع المعياري (على درجة الحرية) (CMIN/DF)	707,2	أقل من 05
مؤشر حسن المطابقة (GFI)	936,0	أكبر من 0.9
Tucker-Lewis Index (TLI)	964,0	أكبر من 0.9
مؤشر المطابقة المعياري (NFI)	972,0	أكبر من 0.9
مؤشر جودة المطابقة المقارن (CFI)	982,0	أكبر من 0.9
جذر متوسط مربع البواقي (RMR)	35,00	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.

هـ. اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة:

يوضح الجدول التالي اختبار كل فرضيات الدراسة وتظهر النتائج كالتالي:

جدول رقم 07: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضيات	التقدير	القيمة الحرية	مستوى الدلالة	الحكم
إدارة الجودة الشاملة <--- الثقافة التنظيمية	1,404	0,086	0,000	قبول
الثقافة التنظيمية <--- سلوكيات المواطنة التنظيمية	-8,094	3,276	0,014	قبول
إدارة الجودة الشاملة <--- سلوكيات المواطنة التنظيمية	12,590	4,668	0,007	قبول

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 والثقافة التنظيمية.

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 والثقافة التنظيمية وقدره 1,404، وهذا راجع الى ان فلسفة الجودة الشاملة تركز بدرجة أولى لتعزيز العمل الجماعي في المؤسسات، وبناء علاقات بين الموظفين تبني على الاحترام المتبادل، مما لا شك سينعكس بالإيجاب على الابداع والابتكار داخل المؤسسة.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية: القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين

الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

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 الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية وقدره -8,094، وهذا راجع الى أن بيئة المؤسسات العمومية تمتاز باستنادها لإطار قانوني يجب أن ينفذ، مما ينقص من جانب الابداع

والابتكار لدى الموظفين، ويقلص جانب المبادرة لدى الأفراد، وهذا ينعكس بسلب على سلوكيات المواطنة التنظيمية، وهذا أيضا ينطبق على الجامعات لأنها مؤسسات عمومية تستند في عملها على اطار بيروقراطي جامد وصعب التغيير لأن القرارات الهامة والاستراتيجية فيه مركزية.

اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة: القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

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 وسلوكيات المواطنة التنظيمية وقدره 12,590، وهذا راجع الى أن لان مفاهيم إدارة الجودة الشاملة تسعى لتحسين الجو العام في العمل، وبناء علاقات أخوية بين الموظفين، وترتكز في ذلك على تكوين فرق عمل على سبيل المثال بواسطة حلقات الجودة التي تعتبر أحد أدوات إدارة الجودة الشاملة التي تتكون من مجموعة صغيرة من الأشخاص من مكان العمل نفسه يقومون بمجموعة من نشاطات الرقابة على الجودة وبشكل تطوعي، وهذا لا يكون الا اذا كانت تربط بينهم علاقة جيدة.

ثالثا/ النتائج والتوصيات:

يمكن القول إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ضرورة ملحة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية نظرا للتوجهات الحالية لهذا القطاع، واسهاما في توفير بيئة عمل مناسبة تدعم الابداع والابتكار وخلق مناخ عمل سيساهم في نهوض بهذا القطاع، وذلك من خلال الاهتمام بتحقيق الجودة الشاملة التي بالإضافة لكونها فلسفة متكاملة قائمة على جملة من القيم. وفي الأخير خلصت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وسلوكيات المواطنة التنظيمية.

التوصيات:

- العمل الجاد على نشر ثقافة مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومبادئها داخل المؤسسات التعليمية، من خلال تدريب جميع موظفي الجامعات؛

- الحد من المركزية في اتخاذ القرارات، وضرورة مشاركة العاملين في الجامعة، والنخبة في المجتمع المحلي من أجل تحسين أداء الجامعات؛
- العمل على الأخذ بنتائج البحوث والدراسات العليا التي تبحث مجال الجودة في التعليم العالي.

قائمة المصادر والمراجع:

- [1] اكرام طيبي، أمينة مولاي، أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنوك التجارية ولايات البيض/تيارت)، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2023.
- [2] توفيق قعقاع، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: المفاهيم، المبادئ، النظم والمعوقات التي تحول دون تطبيقها. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2021
- [3] حنان بشته، نعيم بوعموشة، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة تحليلية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 01، العدد 03، الجزائر، 2019
- [4] ختيري وهيبة، صياغة الثقافة التنظيمية كمطلب أساسي لنجاح تطبيق عمليات إدارة المعرفة -دراسة حالة جامعة يحي فارس بالمدينة -، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 09، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 519
- [5] سعيد رمضان، محددات الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة-، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2020
- [6] صبرينة خام الله، الجودة الشاملة في التعليم العالي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 2012
- [7] لبنى مسعود عبد العظيم، أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسئولية الاجتماعية لدى الجامعات الخاصة، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان، المجلد 2020، العدد 19، مصر، 2020.
- [8] لخضر مداح، الركائز التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة الجامعية والنماذج الدولية لتفعيلها. مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 2014
- [9] محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- [10] معمري حمزة، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 14، الجزائر، 2014.

[11] ميمون كافي، نمذجة العلاقة بين الرضا الوظيفي والابداع والاداء باستخدام المعادلات البنوية -- دراسة حالة أعضاء هيئة التدريس بجامعة سعيدة (أطروحة دكتوراه)، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2022.

[12] وردة بروس، الثقافة التنظيمية كمتطلب لتطبيق إدارة المعرفة بالجامعة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2022

[13] Arif, P,P & Tjutju, Y, & Eeng, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking, Universal Journal of Management, Vol. 05, No. 01, 2017

التهميش والاقتباس:

(¹) حنان بشته، نعيم بوعموشة، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة تحليلية، مجلة التمكن الاجتماعي، المجلد 01، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 43

(²) صبرينة خام الله، الجودة الشاملة في التعليم العالي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 2012، ص 17

(³) لخضر مداح، الركائز التطبيقية لإدارة الجودة الشاملة الجامعية والنماذج الدولية لتفعيلها. مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 2014، ص 35

(⁴) توفيق قعقاع، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: المفاهيم، المبادئ، النظم والمعوقات التي تحول دون تطبيقها. مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2021، ص 209

(⁵) ختيري وهيبه، صياغة الثقافة التنظيمية كمتطلب أساسي لنجاح تطبيق عمليات إدارة المعرفة-دراسة حالة جامعة يحي فارس بالمدينة-، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 09، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 519

(⁶) وردة بروس، الثقافة التنظيمية كمتطلب لتطبيق إدارة المعرفة بالجامعة، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 57

(⁷) سعيد رمضان، محددات الثقافة التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية -دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة-، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 341

(⁸) Arif, P,P & Tjutju, Y, & Eeng, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behaviour in State-owned Banking, Universal Journal of Management, Vol. 05, No. 01, 2017. P 32

(⁹) معمري حمزة، بن زاهي منصور، سلوك المواطنة التنظيمية كأداة للفعالية التنظيمية في المنظمات الحديثة،

مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 14، الجزائر، 2014، ص 47

(¹⁰) لبنى مسعود عبد العظيم، أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية لدى الجامعات الخاصة، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، المجلد 2020، العدد 19، مصر، 2020، ص 510

(¹¹) محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 300

(¹²) اكرام طيبي، أمينة مولاي، أثر الذكاء الاصطناعي على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنوك التجارية ولايتي البيض/تيارت)، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2023، ص 65