

الثقافة التنظيمية وعلاقتها بإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة المسيلة

Organizational culture and its relationship to total quality management for the  
university professor College of Humanities and Social Sciences University Msila

عاشور علوطي

جامعة المسيلة

ALLOUTI ACHOUR

University of Msila

achour.allouti@univ-msila. dz

نبيلة دحية\*

جامعة المسيلة

DAHIA NABILA

University of Msila

nabila.dahia@univ-msila. dz

تاريخ النشر: 2022/04/03

تاريخ القبول: 2021/10/11

تاريخ الاستلام: 2022/06/10

- الملخص: تهدف الدراسة الحالية إلى دراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي لدى الأستاذ الجامعي، في إطار التركيز على التحولات الحاصلة في التعليم العالي. وقد تم الدراسة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة محمد بوضياف المسيلة. حيث تم استخدام المنهج الوصفي واستخدام استبيان تم توزيعه على 45 أستاذ وتم استرداد 38 استبيان. وتم معالجة البيانات بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss22 وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية بين القيم وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عند الأستاذ الجامعي  
- توجد علاقة ارتباطية بين الهيكل التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عند الأستاذ الجامعي  
- توجد علاقة ارتباطية بين نظم المعلومات وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي عند الأستاذ الجامعي  
ووفقا للنتائج المتوصل إليها تم وضع جملة للاقتراحات من أهمها:  
- التركيز على القيادة الإدارية من أجل تحقيق أهداف الجامعة وتحقيق المخرجات المتوقعة وبناء العلاقات الإنسانية.

- تقديم الدعم المادي والحوافز للأساتذة من أجل تحقيق أهداف الجامعة.  
- محاولة تحفيز الأساتذة والاهتمام بهم أكثر لزيادة عطاءهم.  
- الاهتمام أكثر بالمناهج الحديثة لتحقيق الجودة الشاملة.  
- العمل كفريق بهدف معالجة نقاط الضعف وتطوير النقاط الإيجابية أكثر لأجل تحقيق التميز.  
- التحسين المستمر في مدخلات الجامعة والعملية التعليمية للحصول على أفضل المخرجات.  
الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، الجودة، الجودة الشاملة، الأستاذ الجامعي، التعليم العالي.

**Abstract** The current study aims to study the relationship between organizational culture and total quality management in higher education for the university professor, in the context of focusing on transformations in higher education. The study was conducted at the Faculty of Social and Human Sciences, Mohamed Boudiaf Al-M'sila University. Where the descriptive approach was used and a questionnaire was distributed to 45 professors and 38 questionnaires were retrieved. The data was

\*- المؤلف المرسل

processed by the statistical package of social sciences spss22 and the following results were reached:  
There is a correlation between values and overall quality management in higher education for the university professor

There is a correlation between the organizational structure and total quality management in higher education for the university professor

There is a correlation between information systems and total quality management in higher education for the university professor

According to the results reached, a number of suggestions were developed, the most important of which are: Focus on administrative leadership in order to achieve the university's goals, achieve the expected outcomes, and build human relationships.

Providing financial support and incentives for teachers to achieve university goals.

- Trying to motivate teachers and pay more attention to them to increase their giving.

- Paying more attention to modern approaches to achieving comprehensive quality.

Working as a team with the aim of addressing weaknesses and developing more positive points in order to achieve excellence.

- Continuous improvement in university inputs and the educational process to obtain the best inputs.

**Keywords:** Organizational culture, Quality, Total Quality, University Professor, Higher Education.

## 1. مقدمة:

في معادلة البقاء للمنظمات وجب انتهاج سياسات واستراتيجيات لتحقيق الاستمرارية وكذلك تحقيق الإستراتيجية المسطرة لها من طرف الموارد البشرية التي تعيش تحت مظلة ما يعرف بالثقافة التنظيمية التي تعبر عن القيم والسلوك والاتجاهات إذ تعبر عن مسار يحقق استقرار المنظمة واستمرارها، فهي ظاهرة اجتماعية منبعها التفاعل المستمر والمتواصل للموارد البشرية فيعرفها SHEIN عام 1990 هو مجموعة من الافتراضات والمبادئ الأساسية التي اكتشفتها أو طورتها جماعة معينة، وذلك بهدف التعود على حل بعض المشاكل فيما يخص التكيف مع المحيط الخارجي والانسجام أو التكامل الداخلي، هذه المبادئ الأساسية يتم تعليمها لكل عضو جديد في الجماعة، وذلك على أنها الطريقة الملائمة والمثلى للقدرة على التفكير والإحساس بالمشاكل المتعلقة والنتيجة عن العمل الجماعي (بوعلوي، 2014، ص. 152).

وتحقيق البقاء في ظل الصراعات بين المؤسسات والمنظمات أوجب انتهاج نظام الجودة الشاملة التي الذي هدفه التميز وتحقيق أفضل المخرجات، ولم يبق نظام الجودة مقتصرًا على المؤسسات الاقتصادية بل انتقل إلى التعليم العالي. فقد لجأت الجامعة الجزائرية إلى تطبيق إدارة

الجودة الشاملة (TQM) management total quality كفلسفة إدارية حديثة خصوصا بعد تبني نظام LMD سنة 2005/2004. وقد أثبتت جامعة محمد بوضياف بالمسيلة أن تبني إدارة الجودة الشاملة حقق نتائجه خصوصا خلال التصنيفات الأخيرة الجامعية (2018/2017) و(2019/2018) التي جعلتها تتصدر المراتب الأولى في تصنيفات وطنية وعالمية. وخلال ما قدمناه فإن تحقيق ثبات المنظمة والتغيرات الحاصلة في الجامعة الجزائرية يجعلنا نطرح السؤال التالي:

- هل توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة المسيلة؟

الفرضية العامة: توجد علاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة المسيلة.

الفرضيات الجزئية:

1. توجد علاقة بين القيم وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة المسيلة.
2. توجد علاقة بين الهيكل التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة المسيلة.
3. توجد علاقة بين نظم المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة المسيلة.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تعالجه والأهداف التي تسعى لتحقيقها، فتبرز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- حاجة الجامعة للأساليب العلمية الحديثة التي تساعد في تحقيق التحسين والتطوير وتحقيق أهدافها بكفاءة.

- محاولة تغيير وتطوير المناهج الجامعية من أجل تحقيق مخرجات أفضل تتمثل في طالب جامعي يستطيع مواجهة عالم الشغل.

- الاهتمام بالعلاقة المدروسة بهدف تطوير الجامعة.

أهداف الدراسة:

- التعرف على علاقة أبعاد الثقافة التنظيمية بإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.
- إدراك ومعرفة معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.
- التعرف على العلاقة بين القيم داخل الجامعة وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- التعرف على العلاقة بين الهيكل التنظيمي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

## المفاهيم الإجرائية:

- الثقافة التنظيمية: هي المعايير السلوكية التي تمارس داخل أسوار جامعة محمد بوضياف المسيلة وفق القيم والاتجاهات والعادات والتقاليد المتعارف عليها بين أفراد الجامعة وذلك بهدف فهم، التكامل والتفاعل بين أفرادها (الإداريين، الأساتذة، الطلبة).
- إدارة الجودة الشاملة: الجودة هي مجموع محددات التمييز والصلابة التي تتبناها المنظمة من أجل التفوق وتحقيق النوعية " ويرتبط مفهوم الجودة دائما بتحسين الأداء والتميز.
- الجودة الشاملة في التعليم العالي: هي مجموعة مؤشرات الجودة لدى الأستاذ الجامعي في جامعة المسيلة التي من خلالها. يتمكن من تحقيق معادلة الجودة المتمثلة في منتج علمي عالي وطلبة خرجين لهم من المهارات ما يمكنهم دخول سوق العمل.
- الدراسات السابقة:

1- دراسة بوعريوة الربيع 2017 بعنوان دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة – دراسة ميدانية لعينة من المنظمات الصحية بالجزائر العاصمة تهدف الدراسة إلى الوقوف على دور أبعاد الثقافة التنظيمية في إدارة الجودة الشاملة في مجال الصحة وقد قام الباحث بالدراسة على ثلاث مستشفيات (المستشفى الجامعي (( CHU مصطفى باشا، المؤسسة الاستشفائية المتخصصة (EHS) علي آيت إيدر، المؤسسة العمومي للصحة الجوارية EPSP )) جونجوارس بباب الوادي. من بين النتائج التي توصل إليها الباحث توجد علاقة طردية بين الهيكل التنظيمي للمنظمات الصحية وتقييم الأداء. وكذلك توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد القيم التنظيمية المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة ومجالات التغيير التنظيمي (قيم الدعم التنظيمي) الداعمة لتطبيقها في المنظمات الصحية.

2- دراسة علماوي أحمد 2016 بعنوان فعالية الثقافة التنظيمية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية الجزائرية –دراسة ميدانية في القطاعين العام والخاص- بسيدي بلعباس هدفت الدراسة إلى إبراز فعالية الثقافة التنظيمية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية ومن النتائج التي توصل إليها الباحث وجود اختلاف (فروق) ذو دلالة إحصائية في أبعاد الثقافة التنظيمية في تحقيق إدارة الجودة الشاملة وأيضا توصل إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وأبعادها في المؤسسات الإنتاجية والخدمية.

3- دراسة أبو سمورة 2014 بعنوان الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة العاملين بمؤسسات التعليم العالي بولاية الخرطوم. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية

متمثلة في القيم التنظيمية ونظام الحوافز ونظم المعلومات، والقيادة الإدارية والهيكل التنظيمي كأبعاد للمتغير مستقل، على الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، وأداء العاملين كمتغير تابع. ومن بين النتائج التي توصلت إليها الدراسة

وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، وكذلك أبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة على أداء العاملين، ومن خلال استخدام وسيلة المقابلة والملاحظة توصلت الدراسة إلى أن الحوافز التي ينالها العاملين بقطاع التعليم العالي ضعيفة جداً ولا تتماشى مع الأداء.

بالإضافة إلى عدم توظيف وسائل التكنولوجيا الحديثة والاتصالات، كما أن مفهوم نظم المعلومات غير معروف بصورة كافية لدى العاملين بالتعليم العالي.

4- دراسة محمد عبد الإله 2006 بعنوان واقع الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وأثرها على مستوى التطوير التنظيمي: هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعة الإسلامية وجامعة الأقصى على التطوير التنظيمي للجامعات الإسلامية تميل إلى ثقافة الإنجاز بينما الثقافة التنظيمية في كل من جامعة الأزهر وجامعة الأقصى تميل إلى ثقافة النظم، والتزام الموظفين في الجامعات الثلاثة في إنجاز أعمالهم والرغبة القوية في الإنجاز والمساهمة في نجاح الجامعة.

#### التعقيب على الدراسات السابقة

ساهمت الدراسات السابقة المذكورة في تحديد أبعاد الثقافة التنظيمية والاستعانة بالاستبيان في دراسة أبو سمورة، 2014 كما ساهمت في تحديد المنهج العلمي إلا أنها تختلف عن الدراسات الأخرى في التركيز على مؤشرات الجودة الشاملة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية لدى الأستاذ الجامعي أي تحديد العينة بالضبط فباقي الدراسات المذكورة تناولته عند العاملين عموماً في القطاعات الأخرى.

#### 2- الثقافة التنظيمية:

##### 1-2- تعريف الثقافة التنظيمية:

عرفت الثقافة التنظيمية من طرف الكاتب كيرت ليونين "مجموعة من الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة (زهرة، 2014، ص. 259). وعرفه wheelen عام 2008 أن الثقافة عبارة عن مجموعة من الاعتقادات والتوقعات والقيم التي يشترك بها أعضاء التنظيم الواحد (أبوسمورة، 2014، ص. 44).

## 2-2- خصائص الثقافة التنظيمية

تتميز الثقافة التنظيمية بالخصائص التالية:

- أ. الإبداع والمخاطرة: درجة تشجيع العاملين على الإبداع والمخاطرة.
- ب. الانتباه للتفاصيل: الدرجة التي يتوقع فيها العاملين أن يكونوا دقيقين منتهيين للتفاصيل.
- ج. الانتباه نحو النتائج: درجة تركيز الإدارة على النتائج أو المخرجات وليس التقنيات والعمليات المستخدمة لتحقيق هذه النتائج.
- د. التوجه نحو الناس: درجة اهتمام الإدارة بتأثيرها على الأفراد داخل المنظمة.
- هـ. التوجه نحو الفريق: درجة تنظيم فعاليات العمل حول الفريق لا الأفراد.
- و. العدوانية: درجة عدوانية الأفراد وتنافسهم، لا سهولة وودية التعامل معهم.
- ز. الثبات: درجة تأكيد فعاليات المنظمة المحافظة على الحالة الراهنة (العطية، 2003، ص. 326).

## 2-3- أبعاد الثقافة التنظيمية :

\* القيم: قوة محرّكة ومنظمة للسلوك وتعتبر كمعيار يلجأ إليه الأفراد أثناء إجراء مقارنات بين مجموعة من البدائل السلوكية وكعامل موحد للثقافة التنظيمية، وتعتبر محدد للأهداف والسياسات بحيث تكون هذه الأهداف والسياسات متوافقة ومنسجمة مع القيم. تعرف القيم بأنها المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها.

\* الهيكل التنظيمي: يعرف قاموس أوكسفورد الهيكل التنظيمي بأنه العلاقات التبادلية للأجزاء أو العناصر المكونة للوحدة ككل والتي تعين خصائصها وطبيعتها المتفردة، فالهيكل يمثل الهوية التعريفية للمنظمة أو بصمة الإصبع التي تحمل السمات المميزة والخصائص ويعبر الهيكل التنظيمي بما يسمى الخارطة التنظيمية organization chart التي تحدد مواقع الوظائف المختلفة في المنظمة والعلاقات بين المراكز الوظيفية ومهام ومسؤوليات كل موظف.

\* الحوافز: يعرفها السليبي بأنها مثيرات تحرك السلوك الإنساني وتساعد على توجيه الأداء حينما يصبح الحصول على الحوافز مهما بالنسبة للفرد كما يعرفها الهيبي بأنها مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تثير الفرد وتدفعه لأداء الأعمال الموكلة إليه على خير وجه عن طريق إشباع حاجاته ورغباته المادية والمعنوية.

\* القيادة الإدارية: تعرف بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار القرارات والأوامر والإشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية وعن طريق التأثير والاستمالة قصد تحقيق هدف معين.

\* نظم المعلومات: اختلفت التعريفات لنظم ونذكر على سبيل المثال تعريف فريجات وعواد محمد عام 1998 "أن النظام عبارة عن مجموعة من الأجزاء المترابطة فيما بينها بشكل معين وتعمل كوحدة لتحقيق هدف محدد ضمن إطار بيئي يتعامل معه والمهم أن يشتمل التعريف على ثلاث عوامل وهي (أبو سمورة، 2014، ص. 87):

- إن أي نظام يتكون من أجزاء.
  - أن هناك علاقة تربط أجزاء النظام بعضها ببعض.
  - أن أجزاء النظام تعمل لتحقيق هدف مشترك
  - إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي
- 3- تعريف إدارة الجودة الشاملة:

تم تعريفها من قبل thnxs بأنها "تعهد الإدارة العليا للمنظمة والتزام عاملها بترشيد الأعمال حتى تكون قادرة على تحقيق حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن، أو مايفوق هذه الحاجات والرغبات والتوقعات وتعتبر إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة تأخذ بعين الاعتبار مشاركة جميع العاملين في العملية الإنتاجية والقرارات المتخذة والاهتمام والتركيز على المستهلك الداخلي والخارجي والذي هو جوهر العملية.

إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية مبنية على أساس العمل وعلى ذلك فهو يتضمن التصميم المتقن للسلع والخدمات المقدمة والتأكد من ان المؤسسة تقوم بتقديم هذه المنتجات بشكل متقن باستمرار، بحيث تؤكد على رضا العميل الخارجي (الزبون)، وكذلك تلبية احتياجات العميل الداخلي (ممثلا في الموارد البشرية والكفاءات) على حد سواء، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة الإستراتيجية وامتلاك ميزة تنافسية مستديمة (باديس، بن خيرة، 2016، ص. 91).

### 1-3- تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

وهي تعني قدرة مجموعة من الخصائص ومميزات المنتج التعليمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجمعيات الداخلية والخارجية المنتفعة ويتطلب تحقيق جودة التعليم توجيه كل الموارد البشرية والسياسات والنظم والمناهج والعمليات والبنى من أجل خلق ظروف مواتية للابتكار والإبداع في ضمان تلبية المنتج التعليمي للمتطلبات التي تبنى الطالب للمستوى الذي نسعى جميعا لبلوغه، كما تهدف إلى إعداد الطلبة بسماوات ومواصفات معينة تجعلهم قادرين على معايشة غزارة المعلومات وعمليات التغيير المستمرة وهذا ما يحتاج إلى قياديين إداريين مؤهلين قادرين على فهم معاني الجودة الشاملة وتطبيقاتها كما يشجعهم على إبداء رأيهم بحرية نحو التغيير والتحسين والابتكار(عميرة، 2013، ص. 55)

### 2-3- فوائد جودة التعليم العالي:

إن أهمية جودة التعليم العالي تظهر من خلال ما يمكن أن يحققه من فوائد ومن أبرزها (بركة، 2016، ص.32):

- ضبط وتطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية.
- الارتقاء بمستوى الطلاب في جميع المجالات والوفاء بمتطلباتهم وأولياء أمورهم والمجتمع والوصول إلى رضاهم.
- زيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمؤسسة التعليمية.
- تمكين المؤسسة التعليمية من تحليل المشكلات بالطرق العلمية.
- الترابط والتكامل بين جميع القائمين بالتدريس والإداريين في المؤسسة والعمل عن طريق الفريق وبروح الفريق.

- تطبيق نظام الجودة بمنح المؤسسات التعليمية الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف المحلي

### 3-3- متطلبات الثقافة التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير الثقافة القديمة (التقليدية) للعمل إلى ثقافة تنظيمية تتبع مفاهيم التميز في الجودة، فالثقافة التنظيمية التي تخدم أهداف الجودة الشاملة تشمل الجوانب التالية:

- الإيمان بضرورة تحقيق رسالة المؤسسة وأهدافها.
- الإيمان بضرورة الصدق في كافة الاتصالات التي تجري داخل المؤسسة.
- الإيمان بضرورة توحيد القيم والمعتقدات بين مجموع العاملين بالمؤسسة.
- ضرورة العمل الجيد بدون أخطاء أفضل بكثير من تصحيح الأخطاء.
- العمل الجماعي والتخلي عن فكرة العمل الفردي.
- تقبل التغيير والتعامل معه بكل جدية دون مقاومته.
- المسؤولية الاجتماعية يجب أن تقع على كل فرد في المؤسسات دون استثناء.
- المشاركة كأساس للعمل من أجل استثمار الطاقة الذهنية والإبداعية للعاملين وتوظيف تلك الطاقة بالدراسة والتحليل والبحوث للمشاكل وتطوير الخدمات.
- تنمية العلاقات الغير الرسمية، فيجب على المؤسسة أن تحرر نفسها من القيود والأنظمة والقواعد.
- النظر لكل من يعمل في المؤسسة على أن لديه القابلية للابتكار والإبداع.
- تنمية الرقابة الذاتية والإحساس بالمسؤولية.



كما أستخلص كروسي متطلبات رئيسية لثقافة الجودة الشاملة في (وصفي، 2001، ص32):

- التأكيد على أهمية الدور القيادي في إدارة أعمال الجودة.

- تعزيز القيم الأخلاقية تجاه العملاء والمجتمع.

- وضع معايير أداء عالية.

- التأكيد على أهمية التدريب والتعليم المستمر لجميع العاملين في جميع المستويات

الجانب الميداني

1-4- منهج الدراسة:

يعرف المنهج الوصفي بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة

اعتمادا على جميع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا

لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث (بوحوش، 1995، ص129)، وقد استخدمنا هذا المنهج في دراستنا لملائمتها لها ودراستنا دراسة

ارتباطيه (علائقية) بين متغيرين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة

2-4- عينة الدراسة: استهدف الدراسة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة محمد

بوضياف بالمسيلة وتعتبر عينة قصدية إذ تم توزيع الاستبيانات على الأساتذة.

3-4- حدود الدراسة:

- حدود البشرية: أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة محمد بوضياف-المسيلة.

- حدود الزمانية: شهر مارس 2019.

3-4- أداة البحث: تم الاستعانة بالاستبيان من دراسة أبو سمورة 2014 يتكون من ثلاث محاور

المحور الأول يحتوي على البيانات الشخصية، المحور الثاني يخص المتغير الأول الثقافة التنظيمية

يتكون من 05 أبعاد (القيم، الهيكل التنظيمي، الحوافز، نظم المعلومات)، والمحور الثالث يخص

المتغير التابع الجودة الشاملة في التعليم العالي، وذلك بالإجابة وفق سلم ليكارت الخماسي

(البدائل) قمنا بتوزيع 45استمارة تم استرداد 38 استمارة.

أما بالنسبة للخصائص السيكومترية فقد كان الصدق والثبات متساويين الصدق=الثبات=0,91

4-4- الأساليب الإحصائية:

قمنا بجمع الاستبيانات من المفحوصين وتم تحليلها بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية spss وقمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة واتجاهها.

- تحليل وتفسير النتائج:

1-5- مناقشة الفرضيات:

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين القيم داخل جامعة محمد بوضياف وإدارة الجودة الشاملة

الجدول رقم (1): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	القيم
69.3	28.22	إدارة الجودة الشاملة
73.6	25.56	إدارة الجودة الشاملة

من خلال الجدول (6) المتوسط الحسابي للقيم هو 28.22 انحراف 69.3 أما إدارة الجودة الشاملة فكان متوسط حسابه 25.56 بانحراف 73.6. نلجأ إلى حساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين القيم وإدارة الجودة الشاملة لدى أستاذ التعليم العالي في جامعة محمد بوضياف

الجدول رقم (2): ارتباط القيم بإدارة الجودة الشاملة

القيم	معامل بيرسون	Sig
إدارة الجودة الشاملة	0.3	0.028

من خلال الجدول (2) يتبين لنا أن قيمة احتمال المعنوية  $Sig=0.028$  أي 28% وهي أقل مستوى المعنوية 5% وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تقول أنه توجد علاقة بين القيم وإدارة الجودة الشاملة. وهنا تتفق مع دراسة (محمد عبد الإله، 2006) في وجود ذات دلالة إحصائية لبعد القيم في الثقافة التنظيمية في جامعة الأزهر والأقصى عن طريق الرغبة القوية في الإنجاز والمساهمة في نجاح الجامعة والذي يعبر عن أحد أهداف تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي. الفرضية الثانية: توجد علاقة بين الهيكل التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة.

الجدول رقم (3): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الهيكل التنظيمي
03.3	97.8	إدارة الجودة الشاملة
73.6	25.56	إدارة الجودة الشاملة

من خلال الجدول (4) المتوسط الحسابي للهيكل التنظيمي هو 97.8 انحراف 03.3 أما إدارة الجودة الشاملة فكان متوسط حسابه 25.56 بانحراف 73.6. نحسب أيضا معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الهيكل التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي.

الجدول رقم (4): ارتباط الهيكل التنظيمي بإدارة الجودة الشاملة

الهيكل التنظيمي	بيرسون	Sig
إدارة الجودة الشاملة	6.0	004.0

من خلال الجدول (4) يتبين لنا أن قيمة احتمال المعنوية  $\text{sig}=0.004$  أي 4% وهي أقل من مستوى المعنوية 5% وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تقول أنه توجد علاقة بين الهيكل التنظيمي وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة محمد بوضياف المسيلة وهذا ما يتفق مع دراسة (بوعريوة الربيع، 2017) حيث توصلت إلى وجود علاقة طرية بين الهيكل التنظيمي و تقييم الأداء الذي هو أحد مؤشرات الجودة لدى الأستاذ الجامعي. الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين نظم المعلومات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة محمد بوضياف المسيلة.

#### الجدول رقم (5): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
57.3	14.19	نظم المعلومات
73.6	25.56	إدارة الجودة الشاملة

من خلال الجدول (5) المتوسط الحسابي نظم المعلومات 14.19 انحراف 57.3 أما إدارة الجودة الشاملة فكان متوسط حسابه 25.56 بانحراف 73.6 نحسب هنا أيضا معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين نظم المعلومات وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة محمد بوضياف المسيلة.

#### الجدول رقم (6): ارتباط نظم المعلومات وإدارة الجودة الشاملة

Sig	بيرسون	
041.0	3.0	نظم المعلومات وإدارة الجودة الشاملة

من خلال الجدول (5) يتبين لنا قيمة احتمال المعنوية 4% أي أقل من مستوى المعنوية 5% وبالتالي نقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي في جامعة محمد بوضياف المسيلة. وهو ما لا يتفق مع دراسة (أبو سمورة، 2014) الذي توصل إلى عدم توظيف التكنولوجيا أي أنها لا توجد علاقة بين نظم المعلومات ورضا العاملين. أما في جامع المسيلة الأستاذ الجامعي له علاقة بالتكنولوجيا ومساهمتهما في تحقيق مؤشرات الجودة لدى الأستاذ الجامعي.

- مناقشة الفرضية العامة:

نقوم بحساب معامل بيرسون لأبعاد الثقافة التنظيمية وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة فنتحصل على النتائج التالية:

الثقافة التنظيمية	إدارة الجودة الشاملة
القيم	3.0
الهيكل التنظيمي	6.0
الحوافز	3.0
نظم المعلومات	4.0
القيادة الادارية	3.0

من خلال الجدول وقيم معاملات الارتباط بيرسون نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباطيه متوسطة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة وأكثر الأبعاد قوة في الارتباط هو الهيكل التنظيمي وأقلها هو الحوافز وهو ما يتوافق مع دراسة (أبو سمورة، 2014) في قلة الحوافز التي تعيق أو تحبط البحث العلمي والابتكار والتطوير. وكذلك يتفق مع دراسة (علمواي أحمد، 2016) في أن أبعاد الثقافة التنظيمية لها علاقة بإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي.

#### - الاستنتاج:

من خلال عرض نتائج الفرضيات يتضح لنا أن هناك علاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة لدى الأستاذ الجامعي بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة وتبرز جملة من الاستنتاجات هي:

- تحقق الفرضية الأولى والمتمثلة في علاقة القيم بإدارة الجودة الشاملة ونفسر هذا البعد بأن القيم سلوكيات مجتمع تهدف على تحقيق أهداف وسياسات الجامعة.
- تحقق الفرضية الثانية علاقة الهيكل التنظيمي بإدارة الجودة الشاملة ويفسر ذلك أن العلاقات داخل الهيكل التنظيمي ملائمة ل المهام لتسهيل المهام الإدارية داخل الكليات.
- تحقق الفرضية الثالثة توجد علاقة بين نظم المعلومات وإدارة الجودة الشاملة ويفسر ذلك أن التكنولوجيا والمنهج الحديث تساهم في إرساء نظام الجودة الشاملة بحيث تتمكن من المواكبة.
- من خلال ما سبق نستنتج وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة لأن الثقافة التنظيمية تعمل كمعيار محدد مهمته توجيه سلوك الأساتذة لتحقيق الجودة الشاملة في التعليم العالي وكذلك محاولة تحفيز الأساتذة والاهتمام بهم أكثر لزيادة عطاءهم.

#### - اقتراحات:

- التركيز على القيادة الإدارية من أجل تحقيق أهداف الجامعة وتحقيق المخرجات المتوقعة وبناء العلاقات الإنسانية داخل الجامعة.
- تقديم الدعم المادي والحوافز للأساتذة من أجل تحقيق أهداف الجامعة.
- محاولة تحفيز الأساتذة والاهتمام بهم أكثر لزيادة عطاءهم.

- الاهتمام أكثر بالمنهج الحديثة لتحقيق الجودة الشاملة.
- العمل كفريق بهدف معالجة نقاط الضعف وتطوير النقاط الإيجابية أكثر لأجل تحقيق التميز.
- التحسين المستمر في مدخلات الجامعة والعملية التعليمية للحصول على أفضل المخرجات.

- قائمة المراجع:

- أبو سمورة أحمد موسى المهدي (2014) الثقافة التنظيمية وأثرها في الرضا الوظيفي وكفاءة أداء العاملين بمؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – كلية الدراسات العليا.
- بركة مشنان (2016) دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة – جامعة الحاج لخضر باتنة، دكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير المنظمات.
- بوحوش عمار والذنيات محمد (1995) مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية – الجزائر –
- بوخلوة باديس، وبن خيرة سامي (2016)، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الجزائرية بناء على تجارب علمية وعربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 09.
- بوعلي نور الدين (2014)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء التنظيمي"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 15.
- خلوف زهرة (2013)"الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 09.
- العطية ماجدة (2003)، سلوك المنظمة، دار الشروق، عمان.
- عقيلي عمر وصفي (2001)، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة - وجهة نظر – عمار دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى
- عميرة أسماء (2013)، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي – دراسة حالة جامعة جيجل – مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص الموارد البشرية.