

علاقة إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية على أداء العاملين بالمعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس (دراسة وصفية تحليلية)

المختار مسعود علي
المشيري

ناجي مصطفى محمد
الشريك

منير عبد الله عثمان
الطائش

المعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس
Etayesh1415@gmail.com

مستخلص الدراسة

هدفت الدراسة الى:

التعرف على أهم الأسباب التي تدعو إلى تحسين الأداء الوظيفي في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة المعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس، ثم التعرف على الأساليب الإدارية التي تساهم في تحسين أداء الوظيفي في ظل تفعيل الثقافة التنظيمية ثم دراسة عناصر إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثون باستخدام الإستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات مطبقة على عينة مكونة من (112) من الإداريين والأكاديميين، واستخدم الباحثون في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحثون باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات ومنها، معامل الارتباط بيرسون، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ، والانحدار الخطي البسيط والمتعدد.

وخلصت الدراسة الى نتائج من أهمها:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لدى العاملين بالمعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس.
- 2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى العاملين بالمعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية مع الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس.
الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة ، الثقافة التنظيمية ، الأداء ، الموظف

Relationship between total quality management and organizational culture on the performance of employees at the Higher Institute of Engineering Technologies, Tripoli (Analysis Descriptive study)

Mounir Abdalla
Othman Etayesh

Naji Mostafa M
Shrek

Almokhtar Masoud
Ali Almshiri

Higher Institute of Science and Technology- Tripoli
Etayesh1415@gmail.com

ABSTRACT

This paper aims to provide causes which lead to increase the employees performances through the application of total quality management in The Higher Institute of Engineering Technologies, Tripoli. Therefore, knowing some managerial methods, which contribute in the increasing of employees performances using the implementation of organizational culture. Furthermore, study some of the total quality management aspects and organizational culture and the correlation between both and the employees performances are needed.

This research uses questionnaire as the main data collection of multiple samples of 112 employees and academicians. There searcher uses analysis descriptive method and some statistic methods to test some hypotheses such as Pearson Correlation testing, Alfa Krunch Reliability testing, simple linier regression and multiple linier regression testing .

The result shows that:

- 1.The significant correlation between total quality management and the employees performances in the Higher Institute of Engineering Technologies, Tripoli .
 - 2.The significant correlation between organizational culture and employees performances in the Higher Institute of Engineering Technologies, Tripoli.
 - 3.The significant correlation between total quality management and organizational culture with performance in the Higher Institute of Engineering Technologies, Tripoli.
- Keywords:** Total quality management, Organizational Culture, Performance, Employee.

المقدمة

تتطلع المؤسسات التعليمية اليوم إلى تحقيق النجاح والتفوق والتميز في جميع عملياتها وأنشطتها وتتسابق من أجل تحقيق كفاءة وفعالية أدائها، وبالتالي تحقيق أهدافها وغاياتها، ومن المعروف أن أكثر الأدبيات الخاصة بالمفاهيم النظرية والعملية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة كانت وليدة جهود الإدارة في البلدان المتقدمة، ومجال التطبيق فيها، مع بعض المعلومات التي كانت تأتي من اليابان ودول الشرق الأقصى، وتظهر بين حين وآخر في الإعلام الخاص بمجال إدارة الأعمال.

أما عن مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الدول النامية ومدى ممارستها في تلك البلدان، فكثيراً ما تم تجاهلها في الفكر الإداري بسبب غياب الدراسات والمعلومات الكافية حول ذلك، مما يثير التساؤل حول مدى إمكانية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في الدول النامية، يعتقد بعض كتاب الإدارة أن ممارسات إدارة الجودة الشاملة تتم في حدود ضعيفة في منظمات الأعمال في الدول النامية. [1]

وكما أكدت دراسة الطروانة بأن النجاح أو الفشل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة قد يعتمد على الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة، أن الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة تعد معياراً للحكم على قبول بيئة التنظيم لإدخال فكرة أو نموذج جديد وكما أنها تعكس قدرة

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

المنظمة على التكيف مع الأساليب والممارسات وذلك يتطلب إعادة بناء وتشكيل لثقافة المنظمة وحيث إن قبول أو رفض ذلك يعتمد على قيم ومعتقدات العاملين في المنظمة. [2]

مشكلة الدراسة

ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة إن الإدارة التقليدية لم تعد قادرة على الاستجابة للمتطلبات العصر وسرعة التغيير فيه، وتواجه المؤسسات التعليمية في ليبيا تحديات عديدة يأتي في مقدمتها التحدي الإداري الذي يواجه طبقة الإدارة العليا في هذه المؤسسات التعليمية، تتركز مشكلة البحث في مدي إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وأثر ذلك على كفاءة وفعالية أداء هذا القطاع الحيوي والمهم. ومن هنا هدفه الدراسة الحالية إلى التعرف على أهم الأسباب التي تدعو إلى تحسين الأداء الوظيفي في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات التعليمية، ثم التعرف على الأساليب الإدارية التي تساهم في تحسين أداء الوظيفي في ظل تفعيل الثقافة التنظيمية وعليه فسوف تركز هذه الدراسة على دراسة عناصر إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وعلاقتهم بالأداء الوظيفي.

لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

هل يوجد علاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة معاً على أداء العاملين ؟

فروض الدراسة

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الثقافة التنظيمية وأداء العاملين.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة معاً وأداء العاملين.

أهداف الدراسة

1- التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين.

2- التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية وأداء العاملين.

3- ثم التعرف على مدى علاقة الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة معاً على أداء العاملين.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من ناحية النظرية في ربطها بين متغيرات الإدارية الثلاث مع الإشارة إلى أن التغيير هو المحور الأساسي فيها، كما يمكن أن تقود هذه الدراسة إلى توجيه الأنظار إلى دراسات أكثر تفصيلاً في مجال تطوير العمل الإداري. من خلال نتائج الدراسة التي يمكن الوصول لها وإعطاء صورة واضحة للقيادة العليا من أجل الاستفادة منه في تغيير الإدارة التقليدية إلى إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها في تحسين الأداء العاملين وعلاقة الثقافة التنظيمية بالأداء العاملين من أجل العمل على الرفع من مستوى جودة أداء الوظيفي.

حدود الدراسة

1- الحدود العلمية: اقتصرت هذه الدراسة على معرفة العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين.

2- الحد المؤسسي: سيتم تطبيق الدراسة على المعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس

3- الحد البشري: سوف تقتصر الدراسة على أعضاء هيئة التدريس والإداريين.

4- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة في عام (2022-2023م).

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين

بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين [3].

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحسين أداء العاملين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي مستخدماً كأداة لجمع البيانات الاستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ما يلي:

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

أظهرت الدراسة أن استخدام إدارة الجودة الشاملة يعمل علي زيادة الفاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة، وأن استخدام إدارة الجودة الشاملة يعمل على رفع الإنتاج وسرعة انجاز العمل وتحسين الاتصالات بين الموظفين وتقليل معدلات الأخطاء. الدراسة الثانية: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية. [4]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي مستخدماً كأداة لجمع البيانات الاستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. الدراسة الثالثة: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بنظام إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. [5]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي في المصارف التجارية الليبية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي مستخدماً كأداة لجمع البيانات الاستبيان .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة بين عناصر الثقافة التنظيمية وبين مستوى الأداء الوظيفي.

الدراسة الرابعة: دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية. [6]

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي في التعليم العالي الجزائرية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات

وقد توصلت هذه الدراسة إلى علاقة إدارة الجودة الشاملة بتحسين الأداء الوظيفي.

الجانب النظري

إدارة الجودة الشاملة

يعرف المعهد الفيدرالي إدارة الجودة الشاملة على أنها منهج تنظيمي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات الزبون، حيث يتضمن استخدام الأساليب الكمية من قبل كل المديرين والموظفين لغرض إجراء التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة. [7]

عرفها Rialy على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، على أن يبدأ التحسين أولاً للمراحل المختلفة للعمل، حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل. [8]

عناصر إدارة الجودة الشاملة

عناصر كروسبي الاربعة عشر

- 1- التزام الإدارة العليا بالجودة للأمد البعيد.
- 2- تشكيل فرق عمل لتحسين الجودة عبر الأقسام.
- 3- تحديد المشكلات الحالية والمحتملة.
- 4- تقدير كلف الجودة وتوضيح كيفية استخدامها كأداة إدارية.
- 5- زيادة وعي جميع المستخدمين بالجودة والالتزام بها.
- 6- العمل التصحيحي للمشكلات المحددة فور حدوثها.
- 7- تخطيط المعيب الصفري والالتزام ببرنامجه.
- 8- تدريب المشرفين على النهوض بمسؤولياتهم في برنامج الجودة.
- 9- توضيح أهمية التخلص من العيوب منذ البداية لأنه منهج جديد.
- 10- تشجيع الأفراد والفرق على وضع غايات التحسين.
- 11- تشجيع الموظفين على إخبار الإدارة بخصوص العقبات التي تواجههم.
- 12- تحفيز الأفراد على المشاركة ومنحهم التقدير اللازم.
- 13- إنشاء مجالس للجودة لتنمية الاتصال المستمر.
- 14- الاستمرار في تكرار كل شيء لان تحسين الجودة مستمر. [9]

الثقافة التنظيمية

تعرف الثقافة التنظيمية على انه ذلك النمط العام للمعتقدات المشتركة وللصرفات وقواعد السلوك والقيم التي يتبناها الموظفون ويلتزمون بتطبيقها. [10]

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

والثقافة التنظيمية هي مجموعة من المعتقدات والقيم والمفاهيم المشتركة بين قادة المؤسسة وأفرادها، وهي التي تساعد في خلق التعاون بين أجزاء المنظمة. [11]

نظرية نلسون وكويك

ويرى نلسون وكويك في عام 1996 أن الثقافة التنظيمية لذا الأفراد في المنظمة لها تأثيراً قوياً على سلوكهم في المنظمة وأدائهم لأعمالهم وعلاقاتهم برؤسائهم ومرؤوسهم وزملائهم وتعكس هذه القيم والمعتقدات درجة التكامل والتماسك بين أفراد المنظمة وهي تعطي صورة عن المعايير التي تقوم عليها المنظمة. [12]

عناصر الثقافة التنظيمية

أولاً: القيم التنظيمية. ثانياً: المعتقدات التنظيمية. ثالثاً: الأعراف التنظيمية. رابعاً: التوقعات التنظيمية. خامساً: المعايير. سادساً: الاتصالات التنظيمية. [13]

الأداء الوظيفي

مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر موضوع مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت اهتمام بالغ لما له من أهمية في نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها المختلفة بغض النظر على ما هي طبيعة هذه الأهداف سواء أتم العمل على قياسها بمؤشرات نوعية أو كمية أو كليهما. [14]

يعرف الأداء الوظيفي بأنه تحليل ودراسة أداء الأفراد لعملهم ومتابعة تصرفاتهم وسلوكهم أثناء العمل، وذلك لتقييم مستوى كفاءتهم ومدى نجاحهم في القيام بالوظائف المكلفين بها. [15]

عناصر الأداء الوظيفي

- 1- جودة العمل.
- 2- المهارة في العمل.
- 3- القدرة على تطوير أساليب العمل.
4. - التعاون في العمل.
- 5- المعرفة بمتطلبات الوظيفة.
- 6- كمية العمل المنجز. [16].

عرض وتحليل البيانات

اختبار أداة جمع البيانات الدراسة الاستبتيان

يتم في اختبار أداة جمع البيانات التأكد من فقرات أسئلة الاستبتيان من جانبين صدق الاستبتيان وثبات الاستبتيان، وسوف يعتمد الباحثون على اختبار الصدق بواسطة استخراج معامل بيرسون واختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، ولقد قام الباحثون بتوزيع الاستبتيان على عينة تجريبية مكونة من ثلاثون موظفاً بين إداريين وأعضاء هيئة تدريس وطلب منهم إرجاع الاستبتيان على أن تكون مستوفية الإجابة وبعد مراجعتها قام الباحثون باعتماد ثمانية وعشرون استبتيان وذلك لإجراء اختبار الصدق والثبات لها باستخدام برنامج الإحصائي (SPSS) وكانت نتائج محاور الاستبتيان الثلاثة على النحو التالي :

اختبار الصدق

أولاً : الصدق الداخلي لعناصر المتغير المستقل الأول (الجودة الشاملة - X1)

جدول رقم (1) بشأن احتساب صدق المتغير المستقل الأول الجودة الشاملة

الرقم	المؤشرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الحكم
X1.1	تتوفر القناة التامة لدى الإدارة العليا بأهمية تطبيق الجودة الشاملة في المعهد	0.544	0.003	صادقة
X1.2	تلتزم الإدارة العليا بالمعهد بتطبيق وتحسين الجودة الشاملة	0.527	0.004	صادقة
X1.3	تعمل إدارة المعهد على إشراك جميع العاملين بكافة المستويات في عمليات تحسين جودة الخدمات بالمعهد	0.623	0.000	صادقة
X1.4	تعمل إدارة المعهد على تشجيع العاملين للعمل بروح الفريق الواحد	0.384	0.043	صادقة
X1.5	توفر إدارة المعهد جميع الامكانيات اللازمة لتدريب العاملين من وسائل وأدوات مناسبة	0.643	0.000	صادقة

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

صادقة	0.000	0.653	تقوم إدارة المعهد بتدريب العاملين على استخدام الاساليب التقنية الحديثة التي تساعد على تطوير الاداء وتحسين جودة الخدمات بالمعهد	X1.6
صادقة	0.000	0.688	يتم أخذ الجودة الشاملة بعين الاعتبار كخطة استراتيجية بالمعهد	X1.7
صادقة	0.000	0.704	تسعي إدارة المعهد باستمرار لفحص آثار تطبيق الخطة الاستراتيجية المتعلقة بجودة الخدمات بالمعهد	X1.8

ويوضح الجدول أعلاء أن معاملات الارتباط للفقرات الاستبيان وهي (1-2-3-4-5-6-7-8) دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل عنصر هو أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر عناصر المحور الأول وهي (1-2-3-4-5-6-7-8) صادقة لما وضعت ويتم اعتمادها من قبل الباحثون.

ثانياً: الصدق الداخلي لعناصر المتغير المستقل الثاني (الثقافة التنظيمية _X2)

جدول رقم (2) بشأن احتساب صدق المتغير المستقل الثاني الثقافة التنظيمية

الرقم	المؤشرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الحكم
X2.1	يقوم الموظفون بأداء المهام والواجبات دون إشراف حيث يتوفر القدرة على تحمل المسؤولية	0.779	0.000	صادقة
X2.2	يوجد قناعات مشتركة لدي الموظفين بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرارات	0.525	0.004	صادقة
X2.3	أتوقع بأن المؤسسة تأخذ في الاعتبار الجهود التي يبذلها الموظف الكفاء والمميز	0.564	0.002	صادقة
X2.4	لدي قناعة بأن الأعراف هي التي تحدد اللوائح والقوانين في المؤسسة	0.578	0.001	صادقة
X2.5	يقوم العاملون بأداء المهام والواجبات طبقاً للمعايير معينة	0.780	0.000	صادقة

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

صادقة	0.015	0.455	تتسم الاتصالات بين الرئيس والمرؤوس في المؤسسة بالرسومية	X2.6
-------	-------	-------	---	------

ويوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط للفقرات الاستبيان وهي (1-2-3-4-5-6) دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل عنصر هو أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر عناصر المحور الثاني وهي (1-2-3-4-5-6) صادقة لما وضعت ويتم اعتمادها من قبل الباحثون.

ثالثاً: الصدق الداخلي لعناصر المتغير التابع (الأداء الوظيفي_Y)

جدول رقم (3) بشأن احتساب صدق المتغير التابع الأداء الوظيفي

الرقم	المؤشرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الحكم
Y1	أنجز المهام الوظيفية طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة	0.801	0.000	صادقة
Y2	لدي القدرة والابتكار على معالجة مشاكل العمل بشكل سليم وموضوعي	0.428	0.023	صادقة
Y3	لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم مقترحات جديدة	0.669	0.000	صادقة
Y4	يتوفر لدي الموظفين المهارة والقدرة على إقامة اتصالات عمل فعالة مع الآخرين	0.695	0.000	صادقة
Y5	لدي معرفة وإمام بطبيعة الأعمال الموكلة الي	0.801	0.000	صادقة
Y6	أستطيع إنجاز العمل الموكل الي في الوقت المحدد	0.789	0.000	صادقة

ويوضح الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط للفقرات الاستبيان وهي (1-2-3-4-5-6) دالة عند مستوى دلالة (0.05) حيث أن مستوى الدلالة لكل عنصر هو أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر عناصر المحور الثالث وهي (1-2-3-4-5-6) صادقة لما وضعت ويتم اعتمادها من قبل الباحثون.

اختبار الثبات

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

يعتبر معامل ألفا كرونباخ الذي يرمز إليه عادة بالحرف اللاتيني (a) من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبارات، وقد قام الباحث بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان والتي تشير الى قوة الارتباط بين فقرات الاستبيان وأنه لو تم إعادة الاختبار مرة أخرى فستكون النتيجة ثابتة ويعتبر الحد الأدنى المقبول لهذا المعامل هو (0.60)، وكانت نتائج هذا الاختبار لعناصر المتغيرات كما يلي:

جدول رقم (4) بشأن نتيجة ألفا كرونباخ لثبات الاستبيان

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الجودة الشاملة	8	0.737
الثقافة التنظيمية	6	0.675
الأداء الوظيفي	6	0.774
المجموع	20	0.864

من خلال الجدول (11) يتضح أن معامل ألفا كرونباخ لجميع عناصر الاستبيان يساوي (0.864) وهي أعلى من قيمة المعيارية (0.60)، وتعتبر هذه القيمة عن درجة عالية من الثبات إجابات المستجوبين، ويشير ذلك لثبات الاستبيان وقوة تماسكها الداخلي وبالتالي فهي صالحة للقياس وتحليل واختبار الفروض والوصول إلى إجابات لأسئلة الدراسة.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (5) تحليل فقرات المتغيرات الدراسة

وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	متغيرات
73.62%	0.896	3.680	المتغير المستقل الأول إدارة الجودة الشاملة (X1)
70.79%	1.107	3.539	المتغير المستقل الثاني الثقافة التنظيمية (X2)
80.64%	0.855	4.029	المتغير التابع الأداء الوظيفي (Y)

من خلال الجدول رقم (2) الذي يشير الى نتائج التحليل الإحصائي الوصفي:

من خلال نتائج التحليل الوصفي للبيانات لمتغير المستقل الأول إدارة الجودة الشاملة وبناءً على ما تقدم يتضح أن مستوى إدارة الجودة الشاملة لذي الموظفين والإداريين وأعضاء هيئة التدريس، جاء بوزن نسبي بلغ 73.62%، وبمتوسط حسابي بلغ 3.680، وانحراف معياري بلغ 0.896، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن مجموع متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة هذا تشير الى نسبة قبول عالٍ، ويعزو الباحثون هذه النسبة المرتفعة الى توفر القناعة التامة لذا الإدارة العليا في تطبيق الجودة الشاملة بالإضافة لوجود الموارد البشرية القادرين على تطوير الخدمات وتحسين أداء العاملين القادرة على تطبيق إدارة الجودة الشاملة لذي المؤسسة.

من خلال نتائج التحليل الوصفي للبيانات لمتغير المستقل الثاني الثقافة التنظيمية وبناءً على ما تقدم يتضح أن مستوى الثقافة التنظيمية لذي الموظفين والإداريين وأعضاء هيئة التدريس، جاء بوزن نسبي بلغ 70.79%، وبمتوسط حسابي بلغ 3.539، وانحراف معياري بلغ 1.107، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن مجموع متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة هذا تشير الى نسبة قبول عالٍ، ويعزو الباحثون هذه النسبة المرتفعة بأن الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة هي ثقافة إيجابية وتشير الى إن هناك التزام من قبل الموظفين بثقافة المؤسسة.

من خلال نتائج التحليل الوصفي للبيانات لمتغير التابع الأداء الوظيفي وبناءً على ما تقدم يتضح أن مستوى الأداء الوظيفي لذي الموظفين والإداريين وأعضاء هيئة التدريس، جاء بوزن نسبي بلغ 80.64%، وبمتوسط حسابي بلغ 4.029، وانحراف معياري بلغ

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

0.855، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن مجموع متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة هذا تشير الى نسبة قبول عالٍ، ويعزو الباحثون هذه النسبة المرتفعة تدل على أن الموظفين في المؤسسة يتمتعون بسلوك أداء وظيفي إيجابي يتصف بالمعرفة بطبيعة العمل وإقامة اتصالات فعالة بشكل سليم ونجاز العمل في الوقت المحدد والعمل على تطوير العمل من أجل مصلحة المؤسسة.

اختبار الفروض

جدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف عن رؤية أفراد عينة الدراسة _
الفرضية الأولى والفرضية الثانية

الفرضية	المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة R ²	قيمة R	قيمة T	مستوى الدلالة
الأولى	X1	Y	0.106	0.326	3.621	0.000
الثانية	X2		0.172	0.415	4.780	0.000

عدد أفراد العينة (112)
T الجدولية = 1.98
مستوى المعنوية sig F = 0.000

المصدر: برنامج SPSS

الفرضية الأولى (H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a ≤ 0.05) بين الجودة الشاملة والأداء الوظيفي.
الفرضية الثانية (H₁) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a ≤ 0.05) بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي.

جدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن رؤية أفراد عينة الدراسة _
الفرضية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
--------------------	-------------------	--------------	-------------------	----------------	-------------------	-----------	------------------

وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م

0.00 0	14. 42 8	1.765	2	3.384	بين المجموعات	Y	X1 X2
		0.116	109	12.78	داخل المجموعات		
			111	16.16	المجموع		
عدد أفراد العينة (112) F الجدولية = 3.07 مستوى المعنوية sig F = 0.000							

المصدر: برنامج SPSS

الفرضية الثالثة (H_1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي.

نتائج وتوصيات الدراسة

بناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحثون وهي علاقة إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة المعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس، بعد التحليل وتفسير البيانات خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج وتوصيات كما يلي:

النتائج من الدراسة

1- أظهرت النتائج من التحليل المستخدم في هذه الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي لدى الموظفين مؤسسة المعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس، من خلال ما أظهرته نتائج التحليل الإحصائي والتي قام الباحثون بتطبيقها واختبار صدقها وشروطها وحتى توصل الى النتائج التالية:
إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعيارية (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نرفض H_0 ونقبل بالفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، وهذه العلاقة هي علاقة طردية والمعبر عنها بقيمة تبلغ (13.108)، وقد بلغت قوة العلاقة (32.6%) وذلك بناءً

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

على قيمة معامل الارتباط، وهذا في المؤسسة سيؤدي إلي تحسين ورفع مستويات الأداء الوظيفي.

2- أظهرت النتائج من التحليل المستخدم في هذه الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي لدى الموظفين مؤسسة المعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس، من خلال ما أظهرته نتائج التحليل الإحصائي والتي قام الباحث بتطبيقها واختبار صدقها وشروطها وحتى توصل الى النتائج التالية:
إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعيارية (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نرفض H_0 ونقبل بالفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي، وهذه العلاقة هي علاقة طردية والمعبر عنها بقيمة تبلغ (22.847)، وقد بلغت قوة العلاقة (41.5%) وذلك بناءً على قيمة معامل الارتباط، وهذا في المؤسسة سيؤدي الى تحسين ورفع مستويات الأداء الوظيفي.

3- أظهرت النتائج من التحليل المستخدم في هذه الدراسة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي لدى الموظفين المعهد العالي للتقنيات الهندسية طرابلس، من خلال ما أظهرته نتائج التحليل الإحصائي والتي قام الباحث بتطبيقها واختبار صدقها وشروطها وحتى توصل الى النتائج التالية:
إن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعيارية (0.05) مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وبالتالي نرفض H_0 ونقبل بالفرضية البديلة H_1 وهذا يعني وجود علاقة بين الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية معاً والأداء الوظيفي، وهذه العلاقة هي علاقة طردية والمعبر عنها بقيمة تبلغ (14.428)، وقد بلغت قوة العلاقة (45.8%) وذلك بناءً على قيمة معامل الارتباط، وهذا في المؤسسة سيؤدي الى تحسين ورفع مستويات الأداء الوظيفي.

التوصيات من الدراسة

- 1- إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش عمل والندوات لمختلف المستويات. الإدارية لتعريف بعناصر الجودة الشاملة وعناصر الثقافة التنظيمية ودورهم في رفع من مستوى الأداء الوظيفي.
- 2- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الجودة الشاملة من خلال توفير كافة الإمكانيات الفنية والتقنية اللازمة والعمل على تطوير شبكة الانترنت.
- 3- تشجيع الموظفين على المشاركة في حلقات وإبداء رأيهم في القيم والمعتقدات والأعراف والتوقعات المعمول بها داخل المؤسسة لتطويرها بما يلاءم بيئة العمل.
- 4- تعزيز وعي الإداريين والمدربين وأعضاء هيئة التدريس بأثار الجودة الشاملة والثقافة التنظيمية وإيجابياتهم لإنجاز المهام المطلوبة والرفع من مستوى الأداء الوظيفي.
- 5- زيادة مستوى اهتمام إدارة المعهد لتلبية ما يتوقعه الموظفين من إدارة المؤسسة من وحوافز ومكافآت.
- 6- العمل على إقامة علاقات عمل طيبة بين الإداريين وأعضاء هيئة التدريس تستند الى مبدأ التعاون والتكامل في انجاز المهام.
- 7- العمل على توفير بيئة عمل مناسبة للإداريين وأعضاء هيئة التدريس لتحسين وتطوير أدائهم والوصول إلى الأهداف المشتركة التي تتطابق مع أفكارهم.

المصادر والمراجع

- [1] مكاوي، حسن عماد. تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات. الدار المصرية اللبنانية الطبعة الثانية. القاهرة. ص32. 1997م
- [2] الطروانة، محمد. الجودة الشاملة والأداء المؤسسي. دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في الاردن. مجلة مودة للبحوث والدراسات. 2002م
- [3] عمارة، محمد جمال. مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوكالة غوث وتشغيل اللاجئيين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين. رسالة ماجستير. جامعة الإسلامية غزة. 2006م

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

- [4] عطية، العربي. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية. رسالة ماجستير. جامعة قاصدي مرباح درقلة. الجزائر. 2012م
- [5] صبري، محمد خليفة. الثقافة التنظيمية وعلاقتها بنظام إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. رسالة ماجستير في الإدارة _ جامعة الجبل الغربي. 2013م
- [6] نبتي، إسرائ. دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيطر بسكرة. 2013م
- [7] الداركة، مأمون. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمانالأردن. ص 19. 2006م
- [8] السلمي، علي. خواطر في الإدارة المعاصرة. القاهرة. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. ص 2001. 2003م
- [9] مفتي، محمد حسن. إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها. أنموذج إداري جديد. كتيب المجلة العربية، الرياض. ص 23. 2004م
- [10] اللوزي، موسى. التنظيم وإجراءات العمل. ط2. دار وائل للنشر. الأردن عمان. ص 266. 2007م
- [11] الفراج، أسامة. نموذج مقترح لخصائص الثقافة التنظيمية الملائمة في مؤسسات القطاع العام. سوريا. ص 183. 2011م
- [12] عمار. بوحوش. نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون. دار الغرب الإسلامي. بيروت. ص 184. 2006م

تم استلام الورقة بتاريخ: 2023/7/6م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 2023/7/27م

- [13] العميان، محمود. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل للنشر. عمان. ص312. 2002م
- [14] المحاسنة، إبراهيم محمد. إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. دار جدير للنشر. عمان الأردن. ص488. 1434هـ
- [15] المدهون، محمد. إدارة وتنمية الموارد البشرية. ط1. إبداع للنشر والتوزيع. غزة. ص153. 2005م
- [16] 16-النمر، سعود وآخرون. الإدارة العامة الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة. مكتبة الشقري. الرياض الطبعة السابعة. ص306-307. 2013م