



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الرضى الوظيفي دراسة ميدانية على الموظفين بكلية العلوم بجامعة بنغازي (ليبيا)

افانزة محمد عثمان الزقل.² دكتور. خيرى احمد رحومه¹ مرشح برنامج ماجستير. ² كلية اقرأ لإدارة الاعمال, ادارة الموارد البشرية
جامعة جيو ماتيكيا

Information of Article

Article history:

Received: Mar 3, 2018

Accepted: April 27, 2018

Available online: June 1, 2018

ABSTRACT

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الرضى الوظيفي، وذلك من خلال تساؤلات الدراسة المتمثلة في : ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات العامة؟ ما مستوى إدراك العاملين لمفهوم الرضى الوظيفي؟ اما علاقة تطبيق الجودة الشاملة بالرضى الوظيفي؟. وذلك من خلال التعرف على مفهوم إدارة الجودة الشاملة ومفهوم الرضى الوظيفي، وعلى أهم العوامل المؤثرة فيهما ومسبباتهما، أهمية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الرضى الوظيفي، ما علاقة الجودة الشاملة بالرضى الوظيفي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالقيام بجمع المعلومات وترتيبها وتحليلها وصفا واحصائيا للوصول إلى أهداف الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على المصادر الثانوية لتغطية الإطار النظري وعلى المصادر الأولية، حيث استخدمت الإستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة فردا. وتختلف هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات من حيث حداثة موضوعها ومن (65) التي كان عددها حيث طريقة جمعها وتحليلها للمعلومات، ومن خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة باستخدام الأساليب المناسبة لهذا النوع من الدراسات. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود SPSS الإحصائية عن طريق برنامج ضعف في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة وعدم تشجيع إدارة الجامعة على تطوير نشر ثقافة الجودة الشاملة فيها، وعدم الإلتزام بالدورات التدريبية. وان هناك تدني في مستوى الرضى الوظيفي للموظفين، وايضا أن هناك أثر للتدريب والحوافز على الرضى الوظيفي. واوصت الدراسة بضرورة الإهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة ونشر ثقافة الجودة الشاملة بين الموظفين والتركيز على التدريب والحوافز للحصول على الرضى الوظيفي بين الموظفين.

الكلمات المفتاحية: ادارة الجودة الشاملة, الرضى الوظيفي, كلية العلوم جامعة بنغازي, ليبيا

1.0 المقدمة

تسعى كل من المؤسسات الخاصة و العامة على حد سواء لمحاولة تحقيق التميز والجودة من أجل البقاء والاستمرار؛ وذلك نتيجة للمنافسة الشديدة في كافة المجالات والقطاعات. ولعل المؤسسات التعليمية من أهم هذه المؤسسات عرضة للمنافسة من خلال البحوث والابتكارات و التجديد المستمر في كافة نواحي بنيتها الإدارية وأهدافها ومناهجها لإثبات الأفضلية والأقوى، و نتيجة للتطور التقني كان لا بد من وجود بيئه وطرق تعليمية حديثة دخلت وبقوة على كافة أنظمة التعليم وخاصة الجامعية منها؛ الأمر الذي جعل الكل ينظر في أنظمتها التعليمية وأهدافها ومناهجها وطرق تطويرها؛ وتعتبر الجامعات الركيزة الأساسية للتعليم العالي حيث تقوم بتنمية الموارد البشرية وبناء قدرات الإنسان المعرفية والثقافية و المهاراتية في كافة التخصصات بهدف تحسين جودة الأداء وتحقيق طموحات الوطن حاضرا و مستقبلا (باك) (. و للحصول على الجودة في الأداء لا بد من ايلاء وإعطاء ومنح فرصة لابتكار العنصر البشري في هذه الجامعات، و لقد أصبح الرضى الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام السلوكيين والإداريين، وذلك ببحث الجوانب المختلفة لوسائله ومصادره لدى الموظف و قياس درجة رضى الأفراد نحو وظائفهم) (ايناس، 2008) (ولكي نصل للأفضل لا بد أن يكون لدينا الموظف ذو الكفاءة العالية الذي تم تزويده بمعارف ومهارات علمية وعملية في بيئة عمله من خلال المؤسسات التي سارعت في تطبيق إدارة الجودة الشاملة للحصول على نتائج عالية وعائد أكثر فاعلية لما حققه هذا المفهوم من تطور انعكس بنجاح على هذه المؤسسات في أدائها و ارتفاع الرضى الوظيفي لموظفيها.

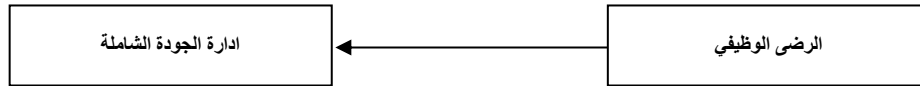
1.1 مشكلة الدراسة

لقد تبين من الدراسات العديدة في مجال الرضى الوظيفي أن الرضى المهني المرتفع للعاملين غالبا ما يزيد الإنتاجية ويقلل من معدل الغياب ويرفع معنويات الموظفين ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد (إيناس, 2008). تعتبر المؤسسات التعليمية من أهم المؤسسات التي تهتم بالعنصر البشري في إعداده علميا وعمليا للمستقبل من خلال بناء قدراته و مهاراته في كافة المجالات و التخصصات لنصل إلى الفرد المؤهل الناجح في عمله على ما تم إعداده بالأسس التي تتسارع عليها المجتمعات المتقدمة كي تكون في قمة التصنيف للابتكار والبحوث والتطوير باستخدام إدارة الجودة العالية فيها. وتواجه المؤسسات التعليمية الجامعية في الدول العربية تهديدات و تحديات كثيرة من دول العالم المتقدمة والتي تعتمد العلم والتطور التكنولوجي أساسا لها وعلى وجه السرعة، ومن بين هذه الدول ليبيا ورغم وجود العدد الكبير من الجامعات و المؤسسات العلمية وعلى كافة التخصصات و التي تسعى لإعداد الكوادر العلمية و الفنية لقيادات المستقبل. إلا أن هذه الجامعات استمرت في تقديم المعرفة على نمط تقليدي لا يوافق معطيات عصر التطور وسرعة التكنولوجيا (على, 2012). وتعتبر جامعة بنغازي كلية العلوم و التي هي مجتمع الدراسة أحدى هذه الجامعات، وقد أثبتت التقارير عدم وجود هذه الجامعات من ضمن تقييم أفضل عشر جامعات (عربيا إفريقيا عالميا). بالإضافة إلى هجرة الكفاءات و الخبرات إلى الخارج، حيث أكدت الدراسات أن مائة ألف طالب ليبي موزعين على أمريكا وكندا وأوروبا خاصة بريطانيا وجلهم من الأطباء المهرة المتفوقين (عطية, 2009). و هذا ما جعل التأكيد على تطبيق معايير الجودة الشاملة و التي فيها حل لهذه المشاكل و التغلب على نقاط الضعف في المؤسسات الجامعية فقد أكدت الكثير من الدراسات أن لها انعكاسات إيجابية على هذه المؤسسات كما أنها تقوم على تحسين علاقات الموظفين وارتفاع مستويات الرضى الوظيفي لديهم من خلال إسناد المهام المناسبة و إشراكهم في برامج الجودة في مراحلها الأولى و تدريبهم وطرح آرائهم.

1.2 اهداف الدراسة

1. فهم العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة الرضى الوظيفي في الجامعات العامة.

1.3 الاطار البحثي



شكل 1: الاطار البحثي

2.0 الدراسات السابقة

ركز فريدريك تايلور في العام 1911م؛ على أهمية الحوافز المادية؛ إذ أن العاملين كسالى؛ ولا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب و الحوافز المالية فقط؛ وللوصول إلى نظام عادل للرواتب و الحوافز؛ أقرح تايلور أن يتم تجزئة العمل والوظيفة إلى أجزاء صغيرة ومن ثم دراسة هذه الأجزاء؛ لإيجاد أفضل طريقة للقيام بها و تنفيذها؛ واخيرا دمج هذه الأجزاء مرة أخرى بشكل فعال؛ وهذه العملية كانت تسمى دراسة الحركة والوقت. في العشرينات من القرن الماضي؛ ظهرت حركة جديدة تسمى حركة العلاقات الإنسانية و التي تركز على أهمية تحسين العلاقات في بيئة العمل (مثل تحسين الاتصال بين العاملين و المشرفين عليهم و اتاحة مجال أكبر للتداول و أبداء الآراء) إذ أن هذه النظرية مبنية على دراسة أظهرت في نتائجها زيادة مقدار 30% في الإنتاجية بعد تطبيق التغييرات المذكورة؛ إلا أن هذه النظرية انتقدت لأنها ركزت على طريقة واحدة فقط كطريقة مثلى للتحفيز ففي عام 1924م أجرى هو اثورن دراسة كإحدى الدراسات الرئيسية في هذا المذهب؛ ففي مصنع هو اثورن التابع لشركة أيسرن اليكتريك تم عزل مجموعة من النساء ووضعهن في غرفة خاصة لإنتاج أدوات كهربائية؛ لكن في ظروف عمل جديدة (قام الباحثون بتقديم وجبات غداء مجانية؛ وساعات عمل أقل؛ و فترات راحة أكثر) مما سمح للموظفين بالقيام بالعمل على شكل مجموعات صغيرة؛ و أجرى تغيير في نظام الحوافز المالية؛ و تغييرات في نظام الإدارة؛ فأصبح المشرفين اجتماعيين وأكثر تفهما؛ و لاحظ الدارسون أن الإنتاجية قد زادت بعد هذه التغييرات؛ وكان الاستنتاج الأول أن التغييرات المادية هي السبب لكن بعد عمل تغييرات سلبية (كثقل الإضاءة و زيادة درجة حرارة الغرفة لدرجة يصعب العمل فيها) ظلت الإنتاجية في ارتفاع؛ فاستنتج الباحثون أن سبب

زيادة الإنتاجية (ليست التغييرات في بيئة العمل) و إنما في طريقة إدارة العاملين؛ فكلما زادت الروح الاجتماعية بين الموظفين؛ زادت إنتاجيتهم.

وأهتم العديد من الباحثين بدراسة إدارة الجودة الشاملة باعتبارها من المفاهيم الحديثة التي تسعى المنظمات إلى تطبيقه لتحقيق التحسين المستمر والتميز في الأداء والخدمة والإنتاج. فهو أسلوباً إدارياً ناجحاً تطورت به المنظمات في الدول المتقدمة وانعكس هذا النجاح إيجابياً على الموظفين من خلال ارتفاع مستويات الرضى الوظيفي لديهم. وعليه يتناول هذا **المبحث** الفائدة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة و أسبابها في مؤسسات التعليم العالي وكذلك علاقة الرضى الوظيفي ببعض **نواتج** العمل ثم العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و الرضى الوظيفي. وحظى موضوع الرضى الوظيفي بالاهتمام الكبير من قبل الباحثين. ويرجع هذا الاهتمام إلى ما للرضى من تأثيرات مباشرة على سلوك الموظفين وعلى أدائهم اتجاه المؤسسة؛ حيث تشير الأبحاث العلمية والدراسات إلى أن الرضى الوظيفي يرتبط بالعديد من نواتج العمل كالتغيب عن العمل الذي هو أثر سلبي على المؤسسة؛ والذي يؤدي إلى انخفاض نموها و استمرارها؛ والذي تربطه بالرضى الوظيفي علاقة عكسية بحيث إذا ارتفع التغيب عن العمل انخفض مستوى الرضى الوظيفي. كما نجد أن العمل الذي يعبر عن عدم الاستقرار والثبات والانتقال من مكان لآخر. تأتي ضغوط العمل التي تؤثر بشكل سريع على الرضى الوظيفي.

ركزت العديد من الدراسات السابقة على أهمية عامل الرضى الوظيفي على تحسين إدارة الجودة الشاملة. وهدفت دراسة علي (2001) إلى التعرف على مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية والتعرف على درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية، والتعرف على درجة التوافق والاختلاف بين آراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية نحو أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛ وتقديم نموذجاً مقراً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في السعودية. وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي؛ وقد بلغت عينة الدراسة (164) عضواً استجاب منهم (131) عضواً؛ وقد توصل الباحث إلى نتائج من أهمها: ارتفاع درجة تقدير مستوى أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية وارتفاع درجة تقدير مستوى إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية. واتفق آراء أعضاء مجالس الجامعات السعودية على أهمية إمكانية التطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات السعودية. كما بحث (بله 2004) أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الرضى الوظيفي؛ واتباع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الحالة؛ وأختار عينة عشوائية طبقية حجمها (60) فرداً من إدارة عليا وموظفين وعمال. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة إقناع وموافقة الإدارة العليا بأهمية إدارة الجودة الشاملة؛ وإشراك كل من الإدارة العليا والموظفين في بذل الجهد لتطبيق هذه الإدارة التي تساعد في ترقية الأداء وإن تطبيقه يؤدي إلى الرضى الوظيفي للعاملين. كما أسفرت نتائج الدراسة إن زيادة الحوافز تساعد في زيادة الكمية المنتجة. كما أظهرت الدراسة عدم اهتمام إدارة المصنع بتدريب العاملين؛ وبناء عليه فقد أوصت الدراسة بضرورة توحيد الجهود لتطبيق إدارة الجودة بأسس علمية وأهمية العمل لزيادة الوعي المفهوم لهذه الإدارة للعاملين على اختلاف مستوياتهم بالمصنع واعطائهم فرص تدريبية وفق متطلبات الجودة المعمول بها.

كما هدفت دراسة (عكاشه 2010) إلى معرفة مدى إدراك الموظفين لعوامل إدارة الجودة الشاملة وتأثيره على الرضى الوظيفي؛ واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ وجمعت البيانات من عينة قوامها (120) موظفاً؛ وأظهرت الدراسة أن التعليم والتدريب هما العوامل الأكثر تأثيراً في تحديد رضى الموظفين؛ ويمكن من مشاركة العاملين في فرق العمل والثقافة التنظيمية؛ واحتلت التقدير والمكافآت المركز الأخير في العوامل المؤثرة على رضى الموظفين؛ وخلصت الدراسة بضرورة وجود نظام رقابي على الموظفين ليقوموا بواجباتهم على أكمل وجه؛ وضرورة أن تقوم الإدارة بإعادة النظر في برامج الجودة الشاملة المطبقة. إضافة إلى دراسة زيادة (2012) التي هدفت إلى معرفة مدى طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرها في الإداء الوظيفي للمصارف التجارية الفلسطينية. ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم وتطوير استبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة والتي بلغ تعدادها (114) مديراً؛ وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن المصارف التجارية الفلسطينية تهتم بتطبيق جميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة باستثناء بعد مشاركة العاملين وتحفيزهم؛ كما أن اتجاهات المبحوثين في هذه المصارف نحو مستوى فاعلية إدارة الوقت و الإداء الوظيفي تتصف بدرجة عالية؛ كما تبين أنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة وكل من فاعلية إدارة الوقت و الإداء الوظيفي؛ وكذلك تبين وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين فاعلية إدارة الوقت و الإداء الوظيفي؛ كما أظهرت الدراسة أنه يوجد علاقة ذات تأثير معنوي بين فاعلية إدارة الوقت والجودة الشاملة مجتمعتين و الإداء الوظيفي؛ و أوصت الدراسة بضرورة ترسيخ الوعي والثقافة لدى الإدارة العليا والعاملين في كافة المستويات الإدارية بأهمية تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة بشكل متكامل و هادف؛ والاهتمام ومشاركة العاملين وتحفيزهم.

3.0 منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث يعرف بأنه منهج يعتمد على تفسير الوضع القائم وتحديد الظروف والعلاقات الموجودة بين المتغيرات. كما يتعدى المنهج الوصفي مجرد جمع البيانات الوصفية حول الظاهرة إلى التحليل والربط والتفسير لهذه البيانات وتصنيفها وقياسها واستخلاص النتائج منها. والذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة حيث من خلاله

تمت معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية العلوم في جامعة بنغازي من خلال استطلاع آراء الموظفين ومستوى إدراك العاملين لمفهوم الرضى الوظيفي ومعرفة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والرضى الوظيفي من خلال تحليل اتجاهات آراء العينة للحصول على البيانات والمعلومات للوصول للأهداف المرجوة. عينة الدراسة هم مجموعة من الأفراد الذين تم اختيارهم من مجتمع الدراسة لنستطيع تعميم هذه النتائج على المجتمع الذي اختيرت منه، وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة وكانت العينة (65) موظفا وعضوية تدريسيين. وتم توزيع هذا العدد على مجتمع الدراسة وبعد ذلك تم إرجاع عدد (53) استبانة وتم استبعاد (12) استبانة لأنها غير مستوفية للشروط. واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مجتمع وتعرف الاستبانة بأنها استمارة تحتوي على مجموعة أسئلة وجمل مكتوبة مع إجاباتها للإشارة على ما تم اختياره منها، والاستبانة تتكون من جزئين هما:- الجزء الأول: يختص بالمتغيرات والخصائص الأولية لأفراد العينة من حيث الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية. الجزء الثاني: يختص بمحاور الدراسة المراد التحقق من تطبيقها في مجتمع الدراسة وقد اشتملت المحاور على التالي:- (1) المحور الأول: (إدارة الجودة الشاملة): ويتكون هذا المحور من عدد (9) فقرات هدفت لمعرفة دور إدارة الجودة الشاملة في الجامعة (الإدارة العليا / التدريب/ الحوافز). (2) المحور الثاني: (الرضى الوظيفي): ويتكون هذا المحور من (6) فقرات هدفت لمعرفة مستوى الرضى الوظيفي لدى الموظفين.

4.0 النتائج والمناقشة

من خلال الجدول رقم 1، يتضح ان اول اختبار قد تم وهو اختبار الخصائص السكانية للعينة. ولقد شمل هذا الاختبار خمس اسئلة متخصصة في كشف الخصائص السكانية للعينة. وكانت هذه الاسئلة حول الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، و سنوات الخبرة. ويتضح من خلال الجدول (1) أن عدد (42) بنسبة (82.4 %) من أفراد عينة الدراسة هم من هيئة التدريس والموظفين وكانوا من الذكور؛ بينما كان عدد الإناث (9) بنسبة (17.6 %). أي أن نسبة الذكور كانت أعلى من نسبة الإناث؛ وذلك يرجع إلى وضع الظروف الخاصة التي يعاني منها مجتمع الدراسة في هذه الحقبة الزمنية. ويوضح الجدول رقم (1) خصائص الفئات العمرية لأفراد العينة التي توزعت ما بين (30 - 35) بنسبة (52.9 %) كانت أعلى نسبة؛ ثم جاءت الفئة العمرية من (36 - 40) بنسبة (25.5 %) التي في المرتبة الثانية؛ وكانت الفئات العمرية من (41 - 45) بنسبة (11.8 %)؛ أما أقل فئة عمرية هي من (46) فما فوق وكانت بنسبة (9.8 %). وتدل هذه النتائج على أن أغلب الموظفين الإداريين في الجامعة من فئة الشباب؛ وان الجامعة تهتم بتعيين الشباب في الوظائف الإدارية. وهذا يوضح أن الجامعة قادرة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستقبل. من خلال الجدول رقم (1) يوضح لنا أن غالبية أفراد العينة من المتزوجين؛ وقد كانت بنسبة (80.4 %) بينما كانت نسبة العازبين (19.6 %). ويتضح لنا أن هذه الفئة يتمتعوا باستقرار اجتماعي وأفكار متزنة تمكنهم من إعطاء قرارات صائبة لحل المشاكل والتي تؤدي إلى الرضى بين الموظفين. ويبين الجدول رقم (1) الخاص بتوزيع العينة أفق المؤهل العلمي؛ وأن النسبة الأكثر هي (86.2 %) والحاصلين على ماجستير و دكتوراه. ثم النسبة الأقل كانت للحاصلين على شهادة متوسطة بنسبة (9.8 %)، وأقل من متوسط كانت بنسبة (2.0 %)، وبدون مؤهل بنسبة (2.0 %). وتدل هذه النتائج على أهتمام الجامعة بتعيين المؤهلين جامعي والتي تناسب طبيعة وظائفهم وهذا يوضح أن الجامعة قادرة على إجادة إدارة الجودة الشاملة بكفاءة في المستقبل. كما يوضح الجدول رقم (1) أن الفئة من (0 - 5) تمثل أعلى نسبة في سنوات الخبرة حيث كانت بنسبة (48 %) الفئة من (6 - 10) بنسبة (29 %) الفئة من (11) فما فوق بنسبة (23 %). وتدل هذه النتائج أن الإداريين العاملين في الجامعة يتمتعون بالإقبال بنشاط على العمل بخبرة عملية تجعلهم قادرين على المساهمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالشكل العلمي الصحيح.

جدول 1: الخصائص السكانية للعينة

الخصائص الديموغرافية	عدد ونسبة الاستجابة	الخصائص الديموغرافية	عدد ونسبة الاستجابة
الحالة الاجتماعية		المؤهل العلمي	
أقل من متوسط	10, 19.6%	أقل من متوسط	1, 2%
متوسط	41, 80.4%	متوسط	5, 9.8%
ماجستير/دكتوراة	0, 0%	ماجستير/دكتوراة	44, 86.2%
بدون مؤهل	0, 0%	بدون مؤهل	1, 2%
الجنس		العمر	
ذكر	42, 82.4%	من 30 الى 35	27, 52.9%

من 36 الى 40	25.5, 13%	انثى	17.6, 9%
من 41 الى 45	11.8, 6%	سنوات الخبرة	
من 46 الى 50	9.8, 5%	من-0	48, 25%
		من 1-6	29, 15%
		من 11 فما فوق	12, 23%

واعتمدت الدراسة على إختبار ألفا كرونباخ Alpha Gronbach والتي تعد قيمة معامل ألفا كرونباخ مقبولة إحصائياً وكلما قربت النسبة من (2) صحيح. ولقد كانت نتائج الإختبار للمحورين، للمقياس ككل حسب ما هو موضح في الجدول رقم (2). ويتضح من الجدول رقم (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول (إدارة الجودة الشاملة)، ويتكون من عدد (9) فقرات، تحتوي على (3) فقرات لإدارة الجامعة بقيمة (0.733)، و فقرات للتدريب بقيمة (0.767)، و (3) فقرات للحوافز بقيمة (0.758)، وتعد قيمة جميع هذه الفقرات جيدة وتدل على ثبات فقرات المحور، وكما يتضح أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الثاني (الرضى الوظيفي) المكون من عدد (6) فقرات بقيمة (0.512)، وهي قيمة متدنية من قيم المعامل. وقد جاءت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس المكون من محورين بعدد إجمالي (15) فقرة بقيمة = (0.861)، وعليه يمكن القول بأن كل قيم معامل ألفا كرونباخ تشير بقوة ثبات الاستبانة.

جدول 2: اختبار الموثوقية

العوامل	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
إدارة الجودة الشاملة		
(إدارة الجامعة)	3	0.733
(التدريب)	3	0.767
(الحوافز)	3	0.758
الرضى الوظيفي	6	0.512

يظهر الجدول رقم (3) نتائج تحليل الانحدار لتأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع. و تشير قيمة F المحسوبة (5.815) عند مستوى دلالة (0.002)، وبلغ معامل التحديد لنموذج الانحدار R^2 (0.271). أي أن العوامل المستقلة في هذا النموذج تفسر (27.1%) من التغير في مؤشر الرضى الوظيفي وهي عوامل الإدارة العليا للجامعة. والتدريب والحوافز الباقي (72.9%) متغيرات لم يتم دراستها. مما يعني أن منحى الانحدار جيد لوصف العلاقة بين هذا المؤشر للمتغيرات المستقلة. كما يشير معامل الارتباط المتعدد R إلى قوة العلاقة والارتباط بين المتغيرات المفسرة وقيمة المتغير التابع، فضلا عن أنها تعكس عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة. و يعد معامل التحديد المعدل R^2 الذي بلغ (0.224)، جيد بالمقارنة مع الدراسات السابقة المشابهة التي استخدمت مؤشر الرضى الوظيفي. وقد أسفر نموذج الانحدار عن ثلاث متغيرات دالة إحصائياً أما مؤشر الرضى الوظيفي هي الإدارة العليا، والتدريب، والحوافز. نجد أن معاملات الانحدار لها موجبة، ومعنوية عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha >$ ، بينما لم يكن متغير الإدارة معنوياً عند مستوى الدلالة المذكور.

جدول 3: اختبار الانحدار

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	معامل الخطأ المعياري	t المحسوبة	دلالة مستوى (sig)
(X ₁ الإدارة)	-0.071	0.216	-0.328	0.744
(X ₂ التدريب)	0.500	0.219	2.2582	0.027
(X ₃ الحوافز)	0.435	0.219	1.987	0.053
معامل التحديد المعدل Adjusted R ²		22.4%		

و تشير النتائج المعروضة في الجدول رقم (3) إلى أن متغير التدريب له تأثير موجب دال إحصائي في مستوى الرضى الوظيفي، مما يعني أن التدريب له أثر كبير في الرضى الوظيفي. وتدعم هذه النتيجة الفرضية الأولى للدراسة التي تفيد بوجود تأثير لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على الرضى الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة (المصري، 2007)، (Akashah . 2010) (معاني بله 2004)، و دراسة المحتسب ألععود (2005). وكما كان لمتغير الحوافز تأثير موجب دال إحصائيا في الرضى الوظيفي؛ وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة مثل دراسة (أبو زيادة، 2012)، ودراسة المحتسب ألععود (2005). وجاءت النتيجة المتعلقة مع تغير الإدارة العليا للجامعة خلاف توقعات الدراسة حيث لم يكن لهذا المتغير أثر مهم بدلالة إحصائية في مستوى الرضى الوظيفي. وترى الدراسة أن قصور الجامعة لإستخدام إدارة الجودة الشاملة و تدني الرضى الوظيفي عند الموظفين؛ يرجع إلى الحالة الغير مستقرة أمنيا و اجتماعيا عند عينة الدراسة؛ وعدم وجود الكادر التدريسي والوظيفي في الجامعة و إنتقالهم إلى أماكن أخرى لأداء وظائفهم لها دور رئيسي لهذا التدني في التطبيق وعدم الرضى الوظيفي لدى الموظفين.

5.0 الخلاصة والتوصيات

من خلال ما تمخضت إليه الدراسة الحالية، تم التوصل إلى النتائج التالية:-

1. هناك ضعف في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعة بشكل تام و فعلي.
2. عدم التشجيع الفعلي من إدارة الجامعة للأساليب المبتكرة للعمل على تطوير و نشر ثقافة إدارة الجودة بالجامعة.
3. عدم إلتزام الجامعة بشكل تام بالدورات التدريبية لموظفيها ومواكبة التطور فيها.
4. عدم وجود قوانين واضحة تنظم عملية الترقية والحوافز للموظفين.
5. وجود كفاءات قادرة على إتخاذ القرارات الصائبة لحل المشكلات.
6. عدم الإهتمام التام والفعلي بالموظف وإحتياجاته.
7. عدم وجود عدالة في توزيع المهام على الموظفين بوجود الكوادر العلمية المؤهلة.
8. وجود تدني في الرضى الوظيفي من قبل الموظفين.

من خلال ما توصلت إليه الدراسة من نتائج و استنتاجات تمكنا من حصر عدد من التوصيات تخص كلية العلوم ؛ جامعة بنغازي بشكل خاص و جميع الكليات في الجامعات الليبية بشكل عام :-

1. ضرورة وأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الرضى الوظيفي عند الموظفين.
2. العمل على نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة بين الموظفين من قبل إدارة الجامعة.
3. الاهتمام بالدورات التدريبية للموظفين و مواكبة التطور فيها.
4. الإلتزام بوجود قوانين واضحة تنظم عملية الترقية والحوافز للموظفين.
5. ضرورة إشراك الكفاءات من الموظفين في اتخاذ القرارات.
6. التركيز على الاهتمام بالموظفين وإحتياجاتهم.
7. التركيز على التحفيز المادي للموظفين، الذي يؤدي إلى الرضى الوظيفي.

توصي الدراسة بإجراء دراسات في:-

1. أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الاداء في الجامعات.
2. دراسة العوامل التي تؤدي الى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات.

- BARLETT, J. E., KOTRLIK, J. W. & HIGGINS, C. C. 2001. Organizational research: Determining appropriate sample size in survey research. *Information technology, learning, and performance journal*, 19, 43.
- BONETT, D. G. & WRIGHT, T. A. 2015. Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 3-15.
- FANG, Y., QURESHI, I., SUN, H., MCCOLE, P., RAMSEY, E. & LIM, K. H. 2014. Trust, Satisfaction, and Online Repurchase Intention: The Moderating Role of Perceived Effectiveness of E-Commerce Institutional Mechanisms. *Mis Quarterly*, 38.
- NILASHI, M., IBRAHIM, O., MIRABI, V. R., EBRAHIMI, L. & ZARE, M. 2015. The role of Security, Design and Content factors on customer trust in mobile commerce. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 26, 57-69.
- OLIVEIRA, T., ALHINHO, M., RITA, P. & DHILLON, G. 2017. Modelling and testing consumer trust dimensions in e-commerce. *Computers in Human Behavior*, 71, 153-164.
- إناس, ف. 2008. رسالة ماجستير بعنوان: الرضا الوظيفي أعلاقته بالإلتزا التنظيمي. جامعة أم القرى. باك, أ. الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم والتكنولوجيا, المجلد الثالث, 39 ص.
- بله, م. 2004. أثر تطبيق مفهوم الجودة الشاملة على الرضا الوظيفي. رسالة دكتوراه, جامعة السودان.
- زيادة, ا. 2012. إدارة الوقت والجودة الشاملة وأثرهما في الإداء الوظيفي؛ دراسة ميدانية في عينة من المصارف التجارية الفلسطينية. عطية, ا. م. 2009. دعوته لتبنى فكرة البرنامج الوطني لإسرداد أتوطين الخبرات الليبية. محاضرة. عكاشه 2010. تأثير عوامل إدارة الجودة الشاملة على رضا الموظفين.
- على, ا. ح. 2012. التعليم الإلكتروني أداره في تطوير التعليم العالى في ليبيا. رسالة ماجستير, جامعة عمر المختار, ليبيا.
- على, ا. م. 2001. مبادئ إدارة الجودة الشاملة بين الأهمية وإمكانية التطبيق على الجامعات السعودية. رسالة دكتوراه, جامعة أم القرى, المملكة العربية السعودية.