



## الثقافة التنظيمية ودورها في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف من وجهة نظر الأساتذة.

بياض مصطفى<sup>(1)</sup> المركز الجامعي تندوف، تندوف، الجزائر bayadmustapha@yahoo.com  
عبد الله ياسين<sup>(2)</sup> المركز الجامعي تندوف، تندوف، الجزائر abdallahyassine62@gmail.com  
دن أحمد<sup>(3)</sup> المركز الجامعي تندوف، تندوف، الجزائر aldene\_a@hotmail.com

Received:16/ 1/2020

Accepted :30/6/2020

Published :June / 2020

هذا العمل مرخص تحت اتفاقية المشاع الإبداعي نسب المصنف - غير تجاري - الترخيص العمومي الدولي 4.0

[Attribution-NonCommercial 4.0 International \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

### مستخلص البحث:

تضمن هذه الورقة دراسة لمدى مساهمة الثقافة التنظيمية الساندة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف على طبيعة جودة الخدمة التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف من وجهة نظر الأساتذة بالمركز، وقد تم استخدام أسلوب الاستبيان لتحديد الدور بين المتغيرين محل الدراسة من خلال المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بتوزيع 33 استبانة على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن الثقافة التنظيمية الساندة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف ساهمت في الوصول إلى مستويات لأبأس بها في توعية و جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف أساتذة المركز.

**المصطلحات الرئيسية للبحث :** الثقافة التنظيمية، الجودة، الخدمة، الخدمة التعليمية، المركز الجامعي علي كافي ، تندوف.

(1) بياض مصطفى

(2) عبد الله ياسين

(3) دن أحمد

## المقدمة:

تعتبر الثقافة التنظيمية عن مجموعة القيم و المبادئ و القواعد المشتركة بين مجموعة من الأفراد داخل تنظيم محدد، و التي تساهم في ضبط و تحديد مختلف آليات العمل بين الأفراد داخل هذا التنظيم ، مما يساهم في تحسين مستويات الأداء الفردية و الجماعية للمنظمة . و باعتبار المؤسسات التعليمية عبارة عن منظمات تتكون من مجموعة من الطلبة و الأساتذة والأفراد العاملين في مختلف المستويات الإدارية ، بهدف تقديم خدمة تعليمية ذات جودة ، تتوافق مخرجاتها مع متطلبات سوق العمل.

## أولاً: منهجية الدراسة

1. مشكلة البحث : انطلاقاً من هذا تبرز إشكالية البحث بسؤال جوهري: إلى أي مدى يمكن أن تساهم الثقافة التنظيمية السائدة في تحسين من جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف من وجهة نظر الأساتذة؟

2. الهدف من البحث : يهدف هذه البحث إلى مجموعة من النقاط يمكن أبراز أهمها في النقاط التالية :  
- التعرف على أهم خصائص الثقافة التنظيمية السائدة في المركز الجامعي علي كافي تندوف.  
- تحديد أفضل الحلول لتطوير و تحسين جودة الخدمة التعليمية المقدمة من طرف المركز الجامعي علي كافي تندوف.

- محاولة أبراز الدور الهام لثقافة التنظيمية السائدة داخل المؤسسات التعليمية و دورها على أداءها.  
3. فرضيات البحث: من أجل تحقيق أهداف البحث و الإجابة على الإشكالية المطروحة أعلاه يمكننا صياغة الفرضيات التالية:

• تتسم الثقافة التنظيمية السائدة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف بالانسجام و القوة من وجهة نظر الأساتذة عند مستوي دلالة 5 %.

• يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة الثقافة التنظيمية السائدة في تحسين من جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف من وجهة نظر الأساتذة عند مستوي دلالة 5 %.

4. المنهج المتبع في البحث : من أجل الإلمام بمختلف عناصر البحث و الإجابة على الإشكالية المطروحة وفرضيات البحث ، تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تقسيم البحث إلى جانبين الأول نظري و الثاني تطبيقي.

## 5. مجال و حدود البحث :

أ. الحدود المكانية : الأساتذة العاملين بالمركز الجامعي علي كافي تندوف و البالغ عددهم 57 أستاذ.

ب. الحدود الزمانية : من 2018/03/25 إلى غاية 2018/07/11.

6. مجتمع البحث : يتكون مجتمع البحث من كل الأساتذة العاملين بالمركز الجامعي تندوف و البالغ عددهم 57 أستاذ في المعاهد الأربعة ( معهد العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، معهد الحقوق و العلوم السياسية ، معهد علوم الأرض و الكون ، معهد اللغة و الأدب العربي ).

7. عينة البحث: أجريت هذه البحث على عينة عددها 35 أستاذ أي بنسبة 61.40 % من مجتمع البحث .

8. أداة البحث: تمثلت أداة البحث في استمارة استبيان التي تعتبر كأداة لجمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالبحث ، ولتحقيق أهداف البحث و لمعرفة دور الثقافة التنظيمية في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالمركز الجامعي تندوف. قمنا بإجراء دراسة تطبيقية على الأساتذة بهذه المؤسسة باعتبارهم مقدمي الخدمة التعليمية قام الباحثين بتفريغ و تحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS v22). وقد تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية: معامل ألفا كرونباخ ، النسب المئوية و التكرارات والمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية ، اختبار الفروقات بين المتوسطات باستخدام T-Test. إذ تم توزيع 35 استمارة على الأساتذة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف ، حيث تم استرداد 33 استمارة أي بنسبة 94.28 % وهي مكونة من جزأين :

الجزء الأول: يشمل على المتغيرات الشخصية للفئة المبحوثة و تتمثل في الجنس، المؤهل العلمي و الخبرة المهنية، العمر.

الجزء الثاني: يمثل محاور البحث حيث اشتمل على 20 عبارة.

## ثانياً: الجانب النظري

### الثقافة التنظيمية :

#### مفهوم الثقافة التنظيمية:

عرف كيرت لوين Kurt Lewin ثقافة المنظمة : "بأنها مجموعة من الافتراضات و المعتقدات والقيم و القواعد والمعايير المشتركة بين الأفراد داخل المؤسسة". (حريم ،2003، 262).

كما تعرف ثقافة المنظمة بأنها نظام من القيم المشتركة و المعتقدات التي يتم التفاعل بينها و بين أفراد المنظمة و هيكلها ونظمها المختلفة ، لينتج عنها مجموعة من القواعد السلوكية المرتبطة بطريقة انجاز العمل من طرف الأفراد داخل المنظمة، فالنمط الإداري ومجموعة القيم و العادات التنظيمية لأفراد المنظمة تؤلف بمجملها الثقافة التنظيمية، كما أن الثقافة التنظيمية تصدر عن مصدرين الإدارة و التنظيم. (ربحي ، 2015، 102).

كما عرفت الثقافة التنظيمية عبارة عن مجموعة من القيم و المعتقدات و المفاهيم و طرق التفكير بين أفراد المنظمة و هي غير مرئية و غير مكتوبة لكنها محسوسة، و بها يشارك العاملون بالمنظمة في تكوينها. (مشهور ، 2010 ، 99).

و يعد التعريف الذي خلص إليه ادغار شاين E.Schein لثقافة المنظمة في كتابه الثقافة التنظيمية والقيادة سنة 1985، أكثر التعاريف شمولية و قبولاً فهو يعرفها على أنها: " مجموعة المبادئ الأساسية التي اخترعتها أو اكتشفتها أو طورتها المجموعة أثناء حل مشكلاتها المتعلقة بالتكيف مع المحيط الخارجي و الاندماج مع المكونات الداخلية و التي أثبتت فعاليتها، و التي يتم تعليمها للأعضاء الجدد باعتبارها أفضل طريقة للإدراك و التفكير و الإحساس تجاه المشكلات التي يواجهونها. (محمود ، 2004 ، 164).

أهمية الثقافة التنظيمية: يمكن إبراز أهمية لثقافة التنظيمية من خلال : (مشهور ، 2010 ، 128).

- الإسهام في تحقيق مجموعة من الروابط الدافعة للالتزام و الولاء اتجاه المنظمة .
- المساعدة على استقرار و توازن المنظمة كنظام اجتماعي من خلال مجموعة القيم و الروابط المشتركة بين الأفراد داخل المنظمة.
- تهيئة دليل إرشادي للعاملين بالمنظمة يساعدهم على فهم أهداف و توجهات و أنشطة المنظمة، يتم استعماله كمرشد للسلوك المناسب للأفراد داخل المنظمة.
- إبراز أهم السمات المميزة للمنظمة عن غيرها من المنظمات.
- تمكن المنظمة من التحكم باتجاهات و سلوكيات الأفراد العاملين بها و تحقيق التوازن الاجتماعي بين مصالح الأفراد الشخصية المتنافرة و الضيقة.
- تقلل من احتمال ترك العمل و دوران فيه

### جودة الخدمة التعليمية:

#### الخدمة :

قدمت جمعية التسويق الأمريكية تعريفا للخدمات بأنها : " عبارة عن منتجات غير ملموسة يتم تبادلها واستهلاكها مباشرة من المنتج إلى المستهلك، و لا يتم نقلها أو خزنها، و يتم استهلاكها بسرعة، الخدمات يصعب في الغالب تحديدها أو معرفتها لأنها تظهر للوجود بنفس الوقت التي يتم شراؤها واستهلاكها فيه ، فهي تتكون من عناصر ملموسة متلازمة و غالباً ما تتضمن مشاركة الزبون بطريقة مباشرة . (سويدان ، 2003 ، 226).

#### الجودة:

إن أصل كلمة جودة هي الكلمة اللاتينية (QUALITAS) و التي تعني درجة الصلابة أو الدقة و الإتقان للأعمال التي يؤديها الأفراد أثناء قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية و الدينية من قلاع و تماثيل و قصور بهدف التباهي و المفارقة أو استخدامها للحماية و غير ذلك من الأغراض. (الكرخي، 2015، 20).

عرف جوران الجودة على أنها هي مدي الملائمة المنتج أو الخدمة للاستخدام ، و يقصد بذلك إن يكون مستخدم السلعة أو الخدمة قادرا علي الاعتماد عليها في انجاز ما يريده منها ، أي مدي مقدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفية التي تم اقتناؤه للقيام بها. (نايف ، 2005 ، 20).

قدمت وزارة الدفاع الأمريكية تعريفا للجودة على أنها : القيام بالعمل بشكل صحيح من أول مرة ، والتطوير المستمر فيه وصولا لرضا الزبائن عن منتجات وخدمات المؤسسة. (حمود ، 2010 ، 20)

و عرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية ببريطانيا بأنها تحقيق متطلبات السوق من حيث التصميم والأداء الجيد وخدمات ما بعد البيع. (المسعود ، 2017 ، 16)

و هناك من نظر للجودة على أنها مجموعة من المميزات للمنتج أو الخدمة و هي : (البلداوي ، 2007 ، 16).

- الصفات التكنولوجية.
- الصفات النفسية.
- الصفات الزمنية.
- الصفات التعاقدية.
- الصفات الأخلاقية.

### جودة الخدمة:

ينظر الباحثون إلى جودة الخدمات من وجهة نظر داخلية تعبر عن موقف الإدارة، وأخرى خارجية تعبر عن موقف الزبائن، وتقوم وجهة النظر الداخلية على أساس الالتزام بالموصفات التي تكون الخدمة قد صممت على أساسها (جودة المطابقة)، أما وجهة النظر الخارجية فتركز على جودة الخدمة المدركة من قبل الزبون.

و تركز جودة الخدمة على مجموعة من الأبعاد نذكر منها : (فتيحة ، 2015 ، 36).

- الجودة الفنية : و ترتبط بالجوانب الكمية للخدمة و التي يمكن قياسها.

- الجودة الوظيفية : و ترتبط بالجوانب المتعلقة بسلوكيات مقدمي الخدمة.

### جودة الخدمة التعليمية:

ترتكز إدارة الجودة في العملية التعليمية على الطالب و كيفية تقديمه للآخرين و لا ترتبط بسلعة أو خدمة معينة. يقصد بجودة العملية التعليمية إن تكون هذه العملية ممتعة وذات بهجة لمستقبل الخدمة، وان يكون مقدم الخدمة التعليمية يقظا، باستمرار لجذب انتباه الطالب إلى المناقشة، ويأخذ مفهوم الجودة عند تطبيقه في التعليم العالي أبعادا أوسع ، يمكن إبرازها كما يلي : (إيثار ، 2007 ، 90).

- القيمة المضافة في العملية التعليمية .
- تجنب الأخطاء في العملية التعليمية.
- مطابقة المخرجات التعليمية للأهداف المخططة والموصفات والمتطلبات عند بداية العملية التعليمية.
- التفوق في التعليم و التميز فيه .
- الموانمة للعرض التكويني المقترح .
- موانمة المخرجات التعليمية والخبرة المكتسبة للاستخدام من طرف الآخر .
- تلبية أو التفوق على توقعات الزبون في العملية التعليمية.

و يرتكز مفهوم إدارة الجودة في العملية التعليمية علي مجموعة من النقاط الأساسية يمكن إبرازها كما يأتي : (راضية ، 2015 ، 44).

- تعظيم الإنتاجية الكلية للعملية التعليمية.
- اعتماد أسلوب العمل كفريق واحد و العمل الجماعي.
- جودة الخدمة التعليمية مستمرة و تحتاج دائما للتطوير.
- التقليل من أخطاء العملية التعليمية.
- عملية شاملة لكل ما تحتويه المؤسسة التعليمية.

### ثالثا : الجانب العملي:

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستبيان حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا ، كانت درجات مقياس ليكارت الخماسي (غير موافق بشدة (1) ، غير موافق (2) ، محايد (3) ، موافق (4) ، موافق بشدة (5) ) موضحة حسب جدول رقم (1).

جدول 1: درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
-----------	----------------	-----------	-------	-------	------------

5	4	3	2	1	الدرجة
---	---	---	---	---	--------

المصدر : من إعداد الباحثين.

### نتائج وإحصائيات البحث :

الوصف الإحصائي لعينة البحث وفق المتغيرات الشخصية:

أ. توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي :

نسبة الذكور المستجوبين من أساتذة المركز الجامعي علي كافي تندوف هي 90.90 % و نسبة الإناث 9.10 % وهذا ما يدل على أن غالبية الأساتذة في المركز الجامعي ذكور و ذلك راجع إلى طبيعة المنطقة و التخصصات الموجودة في المركز.

ب. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

نسبة الحاصلين علي الماجستير 60.60 % تفوق نسبة المتحصلين علي الدكتوراه حيث بلغت نسبتهم 39.4 % و هذا ما يدل على أن معظم مقدمي الخدمة بالمركز الجامعي متحصلين علي شهادة الماجستير و هو ما يرجع لحدائثة المركز الجامعي.

ت. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية :

نسبة معظم المستجوبين من الأساتذة لهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 63.63 % ونسبة 30.3 % لمن هم أقل من 5 سنوات خبرة في المركز الجامعي تندوف و نسبة 6.06 % لمن يملكون خبرة أكثر من 10 سنوات و ذلك لحدائثة المركز حيث انشأ سنة 2011.

ث. توزيع أفراد العينة حسب العمر :

نسبة معظم المستجوبين من الأساتذة لهم عمر ما بين 25 إلى 40 سنة بنسبة 48.48 % و تليها نسبة قدرها 45.45 % وهي نسبة كل من لهم عمر أكثر من 40 سنة و أقل من 55 و نسبة 06.06 % تمثل نسبة من هم أكثر من 55 سنة.

### وصف و تحليل الاستبيان:

#### قياس صدق و ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة وقد تحقق الباحثين من ثبات إستبانة البحث من خلال: معامل ألفا كرونباخ : استخدم الباحثين طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول رقم (2).

جدول 2 : نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس صدق و ثبات الاستبيان

المحور	معامل ألفا كرونباخ
1 الثقافة التنظيمية (10 عبارات )	0.925
2 جودة الخدمة التعليمية (10 عبارات)	0.899
جميع عبارات الاستبيان ( 20 عبارة )	0.948

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

واضح من النتائج الموضحة في جدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال و لجميع عبارات الاستبيان مما يدل على أن عبارات المحاور و عبارات الاستبيان ككل تتسم بالصدق و الثبات وبالتناسق الداخلي وهذا ما يجعلها قابلة للتحليل و الدراسة واستنتاج و استخلاص النتائج.

#### التحليل الإحصائي :

تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة. النتائج الخاصة بالمحور الأول موضحة في جدول رقم (3).

جدول 3: المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل عبارة من عبارات المجال الأول " ثقافة المنظمة "

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار T	المتوسط الحسابي	الفقرة
*0.000	14,129	3,485	1. يسود جو من التفاهم و الثقة بين الأساتذة داخل المركز الجامعي علي كافي.
*0.000	15,376	3,485	2. العمل كفريق هو أساس العمل داخل المركز الجامعي.
*0.000	13,165	3,242	3. تسمح إدارة المركز الجامعي علي كافي تندوف للأساتذة بتقديم المقترحات و الآراء حول صيرورة العمل داخل المركز.
*0.000	16,592	3,606	4. يتسم جو العمل داخل المركز بالمرونة و التسامح والسلاسة.
*0.000	14,959	3,273	5. الاتصالات الغير رسمية سائدة مقارنة بالاتصالات الرسمية داخل المركز الجامعي علي كافي.
*0.000	14,592	2,848	6. توجد عدالة و نزاهة في تعامل الإدارة مع الأساتذة داخل المركز الجامعي علي كافي تندوف.
*0.000	15,397	3,152	7. الوسائل المستعملة في الاتصالات داخل المركز الجامعي علي كافي تندوف حديثة و تسهل نقل المعلومات بين أفراد المركز.
*0.000	13,195	3,152	8. مناخ العمل داخل الأقسام و المعاهد ملائمة للعمل و محفزة.
*0.000	14,497	3,394	9. توجد مجموعة من العوامل المشتركة بين فريق التدريس داخل المركز الجامعي علي كافي تندوف.
*0.000	18,148	3,727	10. يتم تعاون بين الأقسام و المعاهد المختلفة المكونة للمركز الجامعي علي كافي تندوف.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

من خلال الجدول رقم 3 نلاحظ أن :

• المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " يسود جو من التفاهم و الثقة بين الأساتذة داخل المركز الجامعي علي كافي تندوف." يساوي 3.485 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 14,129 وأن القيمة الاحتمالية

(Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

• المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة " يتسم جو العمل داخل المركز بالمرونة و التسامح والسلاسة." يساوي 3.606 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 16,592 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك

تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة أعلى من درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن جو العمل داخل المركز بالمرونة و التسامح والسلاسة.

• المتوسط الحسابي للفقرة السادسة " توجد عدالة و نزاهة في تعامل الإدارة مع الأساتذة داخل المركز الجامعي علي كافي تندوف.. " يساوي 2.848 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 14,592 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

• المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " يتم تعاون بين الأقسام و المعاهد المختلفة المكونة للمركز الجامعي علي كافي تندوف.. " يساوي 3.727 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 18,148 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.3364، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " ثقافة المنظمة " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. أما النتائج الخاصة بالمحور الثاني موضحة في جدول رقم (4).

لكل عبارة من عبارات المجال الثاني جودة الخدمة (Sig.) جدول 4: المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال التعليمية.

القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي	الفقرة
*0.000	16,283	3,394	11. تلتزم إدارة المركز الجامعي علي كافي تندوف بالتنوير وترقية عروض التكوين المقدمة في مختلف المعاهد.
*0.000	15,785	3,182	12. مناخ العملية التعليمية ( قاعات ، مكتبة ، .... ) ملائمة لأداء العمل البيداغوجي.
*0.000	16,006	3,303	13. توجد مجموعة من المعايير المحددة التي تضمن العدالة و النزاهة بين الطلبة في مختلف الأقسام.
*0.000	14,654	3,364	14. يوجد التزام من الأساتذة بتوفير أعلى مستوي من المعرفة للطلبة في المحاضرات.
*0.000	16,798	3,515	15. يوجد دورات تكوينية للأساتذة لتحسين أداءهم البيداغوجي.
*0.000	14,562	3,333	16. المقاييس المدرسة تتوافق مع التخصص الخاص بكل أستاذ.
*0.000	16,305	3,273	17. التخصصات المفتوحة في المركز الجامعي علي كافي تندوف تتوافق مع متطلبات سوق العمل في الولاية.
*0.000	25,646	3,545	18. تلتزم إدارة المركز بالجودة في مختلف مستوياتها الإدارية.
*0.000	18,036	3,152	19. توجد رؤية واضحة لتطوير مختلف الخدمات المقدمة من طرف المركز.
*0.000	21,146	3,455	20. تسعى إدارة المركز الجامعي لتوفير عروض تكوين تتوافق و المتطلبات المستقبلية للسوق العمل.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

\* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة  $\alpha = 0.05$  .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن :

• المتوسط الحسابي للفقرة الحادية عشر " تلتزم إدارة المركز الجامعي علي كافي تندوف بالتطوير وترقية عروض التكوين المقدمة في مختلف المعاهد." يساوي 3.394 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 16,283 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

• المتوسط الحسابي للفقرة الثامنة عشر " تلتزم إدارة المركز بالجودة في مختلف مستوياتها الإدارية." يساوي 3.545 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 25,646 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

• المتوسط الحسابي للفقرة التاسعة عشر " توجد رؤية واضحة لتطوير مختلف الخدمات المقدمة من طرف المركز." يساوي 3.152 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 18,036 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

• المتوسط الحسابي للفقرة العشرون " تسعى ادارة المركز الجامعي لتوفير عروض تكوين تتوافق و المتطلبات المستقبلية للسوق العمل." يساوي 3.455 (الدرجة الكلية من 5) ، قيمة اختبار الإشارة 21,146 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة يختلف عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

• وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال جودة الخدمة التعليمية يساوي 3.3516 ، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " جودة الخدمة التعليمية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$  ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال. أما قيمة المتوسط الحسابي لجميع عبارات الاستبيان فقد بلغت: 3.344 بدرجة إجابة موافق وهذا يعني أن معظم أفراد العينة قد أجابوا بالموافقة على عبارات الاستبيان.

### الإجابة على فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى

• H0: لا تتسم الثقافة التنظيمية السائدة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف بالانسجام و القوة من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى دلالة 5 %.

• H1: تتسم الثقافة التنظيمية السائدة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف بالانسجام و القوة من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى دلالة 5 %.

جدول 5 : يوضح نتائج اختبار T-Test للمحور الأول.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة الاحتمالية Sig
3.3364	0.605	0.00

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig= 0.00 و هو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة و بالتالي نرفض H0 ونقبل H1.

• و عليه تتسم الثقافة التنظيمية السائدة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف بالانسجام و القوة من وجهة نظر الأساتذة.



الفرضية الرئيسية الثانية:

- H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة الثقافة التنظيمية الساندة في تحسين من جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى دلالة 5%.
- H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لطبيعة الثقافة التنظيمية الساندة في تحسين من جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف من وجهة نظر الأساتذة عند مستوى دلالة 5%.

جدول رقم 6 : يوضح نتائج اختبار T-Test للمحاور الاستبيان.

القيمة الاحتمالية Sig	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.00	0.605	3.344

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig= 0.00 و هو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة و بالتالي نرفض H0 ونقبل H1.

- تساهم الثقافة التنظيمية الساندة في تحسين من جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف من وجهة نظر الأساتذة.

### استنتاجات:

لقد أصبحت المؤسسات التعليمية الجزائرية ملزمة بتقديم خدمات تعليمية ذات جودة مرتفعة، من أجل مواكبة مختلف التغييرات التي تطرأ علي محيطها الخارجي ، من تغيير في متطلبات سوق العمل و غيرها من الظروف التي وجب علي المؤسسات التعليمية إجراء تعديلات في سياساتها و خططها لمواكبة هذه التغييرات ، و لقد جاءت الدراسة الميدانية التي قمنا بها علي مستوى المركز الجامعي علي كافي بولاية تندوف ، لمعرفة وتحديد الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية الساندة في تحسين جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر الأساتذة باعتبارهم مقدمي الخدمة، حيث أجريت هذه الدراسة الميدانية بالاعتماد على استمارة استبيان وجهت إلى 33 أستاذ من الأساتذة العاملين بالمركز الجامعي علي كافي تندوف و البالغ عددهم 57 أستاذ. حيث تتسم الثقافة التنظيمية الساندة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف بالانسجام و القوة من وجهة نظر الأساتذة. كما تساهم الثقافة التنظيمية الساندة في تحسين من جودة الخدمات التعليمية المقدمة بالمركز الجامعي علي كافي تندوف من وجهة نظر الأساتذة.

### References

1. Abdul-Hadi Al-Fayhan Ethar (2007), Evaluation of the Quality of Educational Service Using the Quality Function Deployment Tool - QFD -: An Analytical Study of the Opinions of PhD Students in the Department of Business Administration, College of Administration and Economics, University of Baghdad, Journal of Administration and Economics, Sixty-seventh Issue.
2. Fatiha Bouhroud (2015), Qualité Management in Theoretical Business Organizations and Application, First Edition, Dar Al Masirah, Amman Jordan.
3. Mashhour Tharwat (2010) , Management Développement Stratégies, First Edition, Dar Osama, Amman, Jordanie.
4. Harim Hussein ( 2003), Organizations Management, a holistic perspective, first édition, Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.
5. Kazim Hammoud Khudair (2010), Qualité Management in Distinguished Organizations, First Edition, Dar Safaa, Amman Jordan.
6. Radia Bouziane(2015), Total Quality Management and Higher Education Institutions: A Field Study in Some Universities of East Algeria, First Edition, Academic Book Center, Amman, Jordan.
7. Mustafa Elayyan Ribhi (2015), Change Management, First Edition, Dar Safa for Publishing and Distribution, Amman, Jordan.

- 8. Al-Masoud Rabie (2017), Towards Creative Leadership of Total Quality from an Islamic and Traditional Perspective, First Edition, Dar Osama, Amman, Jordan.**
- 9. Mahmoud Al-Rasheed Adel (2004), Organizational Culture in Jordanian Business Organizations, Using Hofstede Methodology Based on Employees' Perception of Work Practices, Yarmouk Research Journal, Humanities and Social Sciences Series, Volume Twenty Third Issue, Jordan.**
- 10. Abdul Majeed Al Baldawi Abdul Hamid and Zainab Shukri Mahmoud Nadim(2007), Total and Reliability Management, Dar Al Shorouk, Amman Jordan.**
- 11. Nayef Alwan Qassim (2005), Total Quality Management and ISO 9001 requirements, Dar Al-Thaqafa for Publishing and Distribution, Amman Jordan.**
- 12. Al-Karkhi Majeed (2015), Total Quality Management, Theoretical Concepts and their Applied Dimensions in the Field of Services, Dar Al-Manhaj for Publishing and Distribution, Amman Jordan.**
- 13. Musa Suwaidan Nizam (2003), Marketing Contemporary Concepts, Second Edition, Dar Hamid, Amman Jordan.**

## Organizational culture and its role in improving the quality of educational service at the university center Tindouf from the perspective of professors.

Bayad moustafa<sup>(1)</sup>  
university center Tindouf,  
tindouf, algeria  
bayadmoustapha@yahoo.com

Abdallah yassine<sup>(2)</sup>  
university center Tindouf,  
tindouf, algeria  
abdallahyassine62@gmail.com

Dene ahmed<sup>(3)</sup>  
university center Tindouf,  
tindouf, algeria  
aldene\_a@hotmail.com

Received:16/ 1/2020

Accepted :30/6/2020

Published :June / 2020



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

### Abstract:

This paper examines the impact of the organizational culture prevailing at the university center, Ali KafiTindouf, on the quality of the educational service provided by the university center Ali KafiTindouf from the point of view of the teachers of the center. The questionnaire method was used to determine the effect between the variables studied, by the distribution of 33 questionnaires on a random sample of the study community.

The study found that the organizational culture prevailing at the university center of Ali KafiTindouf contributed to reaching higher levels in the awareness and quality of the educational service provided by the teachers of the center.

**Keywords:** Organizational Culture, Quality, Service, Educational Service, University Center Ali KafiTindouf.

(1) bayad moustafa

(2) Abdallah yassine

(3) Dene ahmed