



## العلاقة بين الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية

-دراسة استطلاعية في جامعة الطارف-

### Times The Relationship Between Organizational Energy and The Quality of Educational Services

زويتي سارة

جامعة الطارف ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، zouiti-sarra@univ-eltarf.dz

تاريخ القبول: 2021-11-05

تاريخ الاستلام: 2021-03-14

#### ملخص

هدفت الدراسة تبيان علاقة الطاقة التنظيمية المنتجة بجودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لآراء عينة تشمل (103) عضواً من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات الجامعة. استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وأُستعين بعددٍ من الوسائل الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية بين الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية.

#### كلمات دالة-

الطاقة التنظيمية المنتجة ؛ الطاقة العاطفية ؛ الطاقة المعرفية ؛ الطاقة السلوكية ؛ جودة الخدمات التعليمية.

تصنيف JEL : I23 ، M12

## Abstract –

The Study Aimed To Demonstrate The Relationship Of The Productive Organizational Energy To The Quality Of Educational Services At The University Of El-Tarf. Based On The Descriptive & Analytical Approach Of The Opinions Of A Sample That Includes (103) Members Of The Faculty In The Colleges Of The University. The Study Concluded That There Is A Statistically Significant Correlation And Impact Between The Productive Organizational Capacity And The Quality Of Educational Services.

## Key Words-

Organizational Energy; Emotional Energy; Cognitive Energy; Behavioral Energy; Quality Of Educational Services.

**JEL Classification Codes: I23 , M12**

## مقدمة

يَشْهَدُ قطاع التعليم العالي اليوم تحولات كبرى ، وتحديات كثيرة متعددة ومتسارعة ، وذلك نتيجة التغيرات التعليمية والعلمية الهائلة في المعارف والمعلومات ، والتقدم الهائل في مجال التكنولوجيا ؛ ونظراً لتزايد أهمية قطاع التعليم العالي برزت الجامعة كقائد للمجتمع التي تضطلع بمسؤولياتها ومهامها المتعددة والمهمة في مجال إعداد الكفاءات المتخصصة للنهوض بأعباء التنمية في مجالات الحياة المختلفة ، من خلال إيجاد الحلول العلمية للمشكلات التي يواجهها المجتمع ، وهذا يتطلب كفاءة المورد البشري الموجود بها من أعضاء هيئة التدريس وقياديين وإداريين ، فهذا المورد يعتبر أحد أبرز العوامل الأساسية لمحاولة تطوير المؤسسات الجامعية.

في هذا السياق ؛ تكاثفت جهود الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي ، للبحث عن سلوكيات تنظيمية تقوم على أسس علمية رشيدة تساعد المؤسسات على الارتقاء بمستوى أدائها وتحقيق كينونتها في ظل التطورات السريعة في بيئة الأعمال ، فاستظهروا المتغيرات الحاكمة للحالة النفسية الإيجابية للموارد البشرية في المؤسسات ، ومنها ما يعرف بالطاقة التنظيمية المنتجة (Organizational Energy) ، والتي تسهم في التأثير على مختلف ممارسات الموارد البشرية من خلال تحفيز الجانب العاطفي ، والمعرفي ،

والسلوكي لهم ، والتي تشكل في مجملها الطاقة التنظيمية الإيجابية لديهم ، وبالتالي سينضمون شعورياً ويكونون متحمسين ويقظين ذهنياً ، ومستعدين لتقديم الأفكار الجديدة والمبتكرة والمفيدة للمؤسسة.

وحيث يعد الالتزام بجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة من أولويات قيم الأفراد ومحركات سلوكهم ، فإن تأكيد الموارد البشرية على تقديم خدمات ذات جودة عالية واستخدام طاقتهم التنظيمية المنتجة سوف تؤدي إلى تحسين نوعية المنتجات والعمليات التعليمية، من هذه المنطلقات ؛ تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على الطاقة التنظيمية المنتجة كاتجاه حديث نسبياً ضمن ممارسات الموارد البشرية ، من خلال بحث ودراسة العلاقة بين الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية بجامعة الشاذلي بن جديد بولاية الطارف الجزائرية .

### الإشكالية

في ظل هذه التحديات، وفي قلب التغيرات التعليمية والعلمية والتقنية المتسارعة، اتجهت الأنظار وتركزت الجهود في مؤسسات التعليم العالي على مستوى العالم، حول حتمية تطوير وتغيير الأساليب والأفكار المعتمدة في إدارتها، ولتساير من جانب آخر وتتكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها، لاستمرار الجهد لتحسين الخدمة، والتركيز على مصالح أصحاب المؤسسة وتحقيق رضا الطلبة.

ونتيجة للتغيرات الجذرية الحاصلة في البيئة المحيطة بالجامعة الجزائرية اليوم، اكتسبت الحاجة إلى الجودة في الخدمات التعليمية أبعاداً جديدة وباتت أكثر إلحاحاً، فهي تركز على إشباع حاجات العملاء لتحقيق نمو وتطور الجامعة والوصول إلى أهدافها، وبالتالي رفع مستوى المنتج التعليمي. وفي هذا الصدد؛ يطرح مفهوم الطاقة التنظيمية المنتجة بأبعادها (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية والطاقة السلوكية) من قبل الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي على حد سواء ، لما لها من أثر بارز في مستوى الأداء الفردي والتنظيمي ، فهي تعتبر فلسفة إدارية حديثة نسبياً موجهة للتأثير الإيجابي في ممارسات المورد البشري.

ونظراً للدور الكبير الذي تقدمه جامعة الشاذلي بن جديد بولاية الطارف الجزائرية من دعم لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، و ترقية المعرفة العلمية، فإنه يمكن بلورة الإشكالية في التساؤل الرئيس التالي:

### ما العلاقة بين الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف ؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مستوى كل من الطاقة التنظيمية المنتجة في جامعة الطارف ؟
2. ما مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة الطارف ؟
3. ما نوع العلاقة الارتباطية بين الطاقة التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف ؟
4. هل هناك تأثير للطاقة التنظيمية وأبعادها (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية والطاقة السلوكية) في جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف ؟

### فرضيات الدراسة:

تستند الدراسة الحالية إلى فرضيتين رئيسيتين هما:

1. الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة (الطاقة العاطفية ، والطاقة المعرفية ، والطاقة السلوكية) وجودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف.
2. الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة (الطاقة العاطفية ، والطاقة المعرفية ، والطاقة السلوكية) في مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

1. يعدّ موضوع الطاقة التنظيمية من المتغيرات التنظيمية التي شكلت ولا زالت اهتماماً من قبل الباحثين في علم الإدارة والعلوم المرتبطة كعلم النفس الاجتماعي؛

2. الكشف عن مستوى الطاقة التنظيمية المنتجة (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية ، والطاقة السلوكية) و مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف محل الدراسة ؛
3. إختبار طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين أبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف محل الدراسة ؛
4. أهمية مؤسسات التعليم العالي، والتي تأتي في مقدمة المؤسسات الخدمية المنتجة للمعرفة، ما يجعلها في حاجة الطاقة التنظيمية المنتجة لتحسين جودة خدماتها التعليمية؛
5. مُحاولَة سدّ الفجوة في المكتبة العربية بصفة عامة والمحلية على وجه الخصوص ، فهذه الدّراسة - على حد المراجعة المتواضعة لأدبيات الإدارة من قبل الباحثة - تعتبر من أوائل الدراسات التي تهتم بدراسة طبيعة العلاقة التي تجمع الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية ؛
6. المساهمة في توجيه نظر المسؤولين في التعليم العالي بالجزائر نحو ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات التعليمية نظراً لمساهمتها الفعالة في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية علمية وثقافية.

#### أهداف الدّراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى بيان مستوى الطاقة التنظيمية المنتجة وأبعادها (الطاقة العاطفية ، والطاقة المعرفية ، والطاقة السلوكية) على مستوى جامعة الطارف الجزائرية وطبيعة علاقتها بجودة الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ، من خلال الأهداف الآتية :

1. تحديد مستوى الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف؛
  2. تحديد طبيعة علاقة الطاقة التنظيمية المنتجة بجودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف ؛
- بيان أثر الطاقة التنظيمية المنتجة على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف ؛

3. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات في ضوء نتائجها، والتي يمكن أن تسهم في تعزيز الطاقة التنظيمية المنتجة ورفع مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف عينة الدراسة والجامعات الجزائرية بشكل عام.

### التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

## 1. الطاقة التنظيمية المنتجة ( Productive Organisational Energy)

- الطاقة التنظيمية المنتجة هي : "منهج جماعي للعمل في المنظمة ؛ بمعنى تعبير جماعي ومشارك بين أعضاء المنظمة عن مستويات عالية من النشاط العاطفي والمعرفي والسلوكي الإيجابي والذي يحفزهم اتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية" (العنزي والعطوي، 2014؛ ص6)

- أما إجرائياً فتُعرف الطاقة التنظيمية المنتجة بأنها: "الدرجة التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس والقياديين والإداريين في جامعة الطارف وفق مقياس الطاقة التنظيمية المنتجة المستخدم في هذه الدراسة".

- اما الطاقة الجسدية السلوكية اجرائيا: هي توجيه كل الجهود والمشاركات بين الأفراد من مختلف المستويات التنظيمية لتجنب إستهلاك الطاقة الجسدية لأشخاص معينين قد يتعرضون ارهاق واجهاد مهني واللاعادلة.

- الطاقة المعرفية اجرائيا: تتمثل في تبادل المهارات والخبرات بين أعضاء هيئة التدريس من اجل الوصول لأهداف مشتركة

- الطاقة العاطفية اجرائيا: هي كل الإجراءات والقرارات الايجابية التي تقدمها المنظمات تجاه عمالها تؤدي لطاقة عاطفية عالية يتمتع أفرادها بالرضا والسعادة الكبيرتين في العمل مما ينعكس إيجابياً على تحقيق الأهداف التنظيمية

## 2. جودة الخدمة التعليمية (Quality of Educational Service):

- جودة الخدمة التعليمية هي : "القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه والرسالة المنوط به اتجاه المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي". (رزق الله، 2010؛ ص113)

- أما إجرائياً فتُعرف جودة الخدمة التعليمية بأنها : "الدرجة التي يحصل عليها أعضاء هيئة التدريس والقياديين و الإداريين في جامعة الطارف وفق مقياس جودة الخدمة التعليمية المستخدم في هذه الدراسة".

### 3. الجامعة (University):

- تعرف الجامعة بأنها : " هي تلك المؤسسة التربوية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة الثانوية العامة وما يعادلها تعليماً نظرياً معرفياً ثقافياً يتبنى أسساً إيديولوجية وإنسانية يلازمه تدريب مهني ، بهدف إخراجهم إلى الحياة العامة كأفراد منتجين ، فضلاً عن مساهمتها في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة. ( البر ادعي، 2002؛ ص290)

#### حدود الدراسة:

تتخذ حدود الدراسة جانبين ؛ الأول: تمثل بالحدود المكانية للدراسة حيث طبقت الدراسة على جامعة الشاذلي بن جديد بولاية الطارف الجزائرية. أما الجانب الثاني: فتمثل بالحدود الزمنية للدراسة ، وقد طبقت الدراسة خلال الفترة (من 2020/01/21 ولغاية 2021/02/21).

#### الإطار النظري

### 1. الطاقة التنظيمية المنتجة

يَحظى موضوع الطاقة التنظيمية المنتجة باهتمام متزايد في كل المنظمات المعاصرة ؛ إذ يُعد أحد التوجّهات الحديثة في الإدارة نحو اللامادية مثل المشاعر والعاطفة و التفكير العقلاني ، والتي تساعد المنظمات على إحداث التغيير والتكيف مع المتغيرات البيئية، هذا التوجه أدى إلى ظهور ما يسمى ب: الطاقة التنظيمية المنتجة في نهاية الثمانينات على يد Adams (1984) ، حيث تم التركيز على تفسير طبيعة علاقة الفرد بالمنظمة وفقاً لحالاته النفسية الإيجابية، وتُعبّر الطاقة المنتجة في المنظمات عن المشاعر الإيجابية مثل اليقظة العالية والتشارك الأكثر فعالية والمعرفة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية (Lynne, Barkhuizen, & Karel, 2011)

### 1.1 مفهوم الطاقة التنظيمية المنتجة

إذا رجعنا إلى الفكر اللاتيني لتحديد معنى «الطاقة» نجد أن المصطلح اليوناني (Energia) يعني النشاط (الفتلاوي و الربيعي، 2016) ، أما المصطلح الإنجليزي (Energy) فيشير إلى القوى البدنية والعقلية ، ومعناها القدرة على العمل (Cuff & Barkhuizen , 2013) .

ولفظه « الطاقة » في اللغة العربية من المصدر « طاقَ » وتعني القدرة على الشيء ، ونقول طَاقَةً طَوْقًا وإِطَاقَةً والأسم « الطَّاقَةُ » (الفيروز، 1998؛ ص90).  
أما لفظه « الطاقة » اصطلاحاً فتعني : « ظاهرة نفسية ذاتية تعني نوع من الإثارة أو اليقظة العاطفية الإيجابية أو الحالة المزاجية الإيجابية » ( Cole, Heike , & Vogel, 2011).

وتعدد تعاريف الطاقة التنظيمية المنتجة لدى كثير من الباحثين بسبب مرجعياتهم الفكرية ؛ فقد عرفها ( Cole, Heike , & Vogel, 2011) بأنها: « الإظهار للعاطفة الإيجابية واليقظة المعرفية والسلوك الجماعي بين أعضاء العمل الذين يتبعون بشكل مشترك الأهداف التنظيمية المهمة ». كما يعرفها ( Heike & Sumantra, 2003 ) بأنها: « منهج جماعي للعمل، حيث يتم تعبئة القدرات العاطفية والمعرفية والسلوكية من أجل تحقيق الأهداف ». وتُعرَّف أيضاً بأنها: « تعبير جماعي مشترك بين أعضاء المنظمة عن مستويات عالية من النشاط العاطفي والمعرفي والسلوكي الإيجابي والذي يحفزهم اتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية » (العنزي و العطوي، 2014).

في ضوء ما تقدم؛ تعرف الباحثة الطاقة التنظيمية المنتجة بأنها: حالة نفسية مشتركة تنشأ من مشاعر العاطفة الإيجابية واليقظة المعرفية والسلوك الجماعي للأفراد لتحقيق أهداف للمنظمة.

### 1.2 مستويات الطاقة التنظيمية المنتجة

هناك العديد من الباحثين والكتاب الذين عملوا على تقديم العديد من الدراسات لتحديد مستويات الطاقة في المنظمات ، ووجدوا أن هناك عدة مستويات للطاقة في المنظمات تتمثل في: الطاقة البشرية (الفردية) ، و الطاقة الجماعية (فريق العمل) ، والطاقة التنظيمية ؛ وهي كما يأتي :

### – الطاقة البشرية – الفردية (Individual Energy):

تشير الطاقة الفردية إلى سعي الفرد لأداء العمل، بمعنى التأثير الذي يدفع السلوك الفردي. ويذكر (Cole, Heike, & Vogel, 2011) أن الطاقة البشرية الفردية تحركها إثنين من الصفات؛ الأولى تتمثل في كونها طاقة صادرة من داخل الفرد نتيجة تفاعلات التنشئة الاجتماعية في المجموعة أو الفريق الذي أنشأت الطاقة داخله، أما الثانية فتتمثل في كونها بناء متعدد الأبعاد يتكون من الأبعاد العاطفية والمعرفية والسلوكية.

### – الطاقة الجماعية – فريق العمل (Team Energy):

تشير طاقة فريق العمل إلى التأثير المشترك للأفراد في مجموعة العمل، حيث تعد طاقة الفريق هي الإطار الاجتماعي للطاقة (Cole, Heike, & Vogel, 2011). وتحرك طاقة الفريق إثنين من الصفات كما ذكر (Schiuma, Mason, & Kennerley, 2007, p. 71)؛ الأولى هي الإجراء المعرفي، وتستند على الحلقة التي تكون بين المرسل والمتلقي وما تنطوي عليه من حيث المعرفة والتفاعل، أما الثانية فهي الإجراء العاطفي، ويستند على التفاعلات الاجتماعية داخل الفرق التي تبني على أساس عرض العواطف، وردود الفعل والأمور التصحيحية.

### – الطاقة التنظيمية (Organizational Energy):

تشير الطاقة التنظيمية إلى التأثير المشترك للأفراد والجماعة والمنظمة ككيان واحد على المستوى الكلي للمنظمة، مع التأكيد على أهمية الأنشطة التنظيمية التي تؤثر على عمليات التنشئة الاجتماعية، والتطوير الوظيفي، وعلاقات الصداقة وتدفق المعلومات (Schiuma, Mason, & Kennerley, 2007, p. 72). وتنشأ هذه الطاقة من تفاعل السلوك العاطفي للأفراد والأفكار الإيجابية والسلوك الجماعي بين أعضاء المنظمة الذين يتبعون بشكل مشترك أهداف وغايات أداء المنظمة. ووفقاً (Schiuma, Mason, & Kennerley, 2007, p. 74) فإن الحلقة الهامة التي تربط الطاقة الفردية مع الجماعية هو منهاج عمل الطاقة التي تولدها المنظمة. وتم بناء هذا المنهاج اعتماداً على الثقافة التنظيمية التي تشمل قواعد البناء السلوكي والقيم والمشاعر والظهور.

### 1.3. أبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة

اختلف الباحثون والكتاب في بيان أبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة كل حسب دراسته والبيئة التي تعمل ضمنها المنظمة المبحوثة ، بالإضافة إلى طبيعة النشاط الذي تمارسه هذه المنظمات ، إلا أن مراجعة الأدب في هذا المجال كشف بأنه مفهوم مكون من ثلاثة أبعاد أساسية ؛ هي:

– **الطاقة الجسدية - السلوكية (Physical Energy):** تتمثل بتوجيه الجهود والمشاركة بين الأفراد من مختلف المستويات التنظيمية لتجنب إستهلاك الطاقة الجسدية لأشخاص معينين قد يتعرضون لضغوطات العمل فالمشاركة تعزز الطاقة الجسدية وتساعد على تحقيق الأهداف المتعلقة بالمنظمة (Alexiou, Khanaga, & Schippers, 2018). وعندما تكون الطاقة الجسدية نشطة وفاعلة ، فإن العاملين سينشغلون في النشاط المنتج ويعملون بشكل واسع في نشاطاتهم اليومية، وهذا ما ينعكس بشكل مباشر على تسهيل عملية الاتصال والتعاون في الموارد بين العاملين (العنزي و العطوي، 2014).

– **الطاقة المعرفية (Cognitive Energy):** تتمثل في تبادل الخبرات بين أعضاء المجموعة للبحث عن أهداف مشتركة (Vogel & Bruch, 2011). ويصف بعد الطاقة المعرفية تجربة مشتركة من التنشيط المعرفي ، الذي يمثل القابليات الجماعية للاستمرار في التفكير بشكل مثمر واستباقي حول النشاطات والبحث عن حلول للمشكلات المتعلقة بأداء مهام العمل (Cole, Heike , & Vogel, 2011, p. 11). والمنظمات التي لديها مستوى عالٍ من الطاقة المعرفية يكون فيه مستوى تبادل المعلومات بين العاملين عالي جداً ، يساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية ، والرضا الوظيفي للعاملين (Schudy, 2010, p. 106).

– **الطاقة العاطفية (Affective Energy):** تتمثل في تقييم المسؤولين للتجارب والأداء الإيجابي المتعلق بالوظيفة المطلوبة من العامل ، مما يخلق ردة فعل إيجابية مثل الشعور بالولاء والإخلاص والتفكير بما يخص وظيفته (Cuff & Barkhuizen , 2013, p. 263). بمعنى قدرة المنظمة على الاستجابة

العالية لنوع محدد من الأحداث أو التفاعلات البيئية التي تؤدي بدورها إلى خصائص السلوك التكيفي، ولتحقيق الأهداف التنظيمية من أجل البقاء (Cuff & Barkhuizen , 2013, p. 264). و المنظمات التي لديها طاقة عاطفية عالية يتمتع أفرادها بالرضا والسعادة الكبيرتين في العمل مما ينعكس إيجابياً على تحقيق الأهداف التنظيمية (Kunze & Bruch, 2010, p. 598).

## 2. جودة الخدمات التعليمية

### 2.1. مفهوم الجودة

مما لا شك فيه ؛ أنّ موضوع الجودة من المواضيع الهامة التي إحتلت وما تزال تحتل مكاناً هاماً في المنظمات المعاصرة ، باعتباره مدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في مواجهتها، في ظل التغييرات البيئية السريعة والمتلاحقة، والتغير الحاصل في سلوك المستهلك الذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته. وفي هذا السياق يرى (Goyhenetche, Bernard-Bouissières, & Loup, 2007, p. 28) أنّ المنظمات يجب ألاّ تحكم على جودة خدماتها بنفسها، وإنّما يكون الحكم من طرف العملاء في السوق.

تُعرّف « الجوّدة » بالّلغة الإنجليزيّة (Quality) ، وهي كلمة لاتينية الأصل (Qualities)، ومعناها طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء و درجة الصلابة ، وهي لا تعني الأفضل أو الأحسن دوماً، وإنما هي مفهوم نسبي يختلف النظر له باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان: المجتمع ، الزبون، المصمم، مؤسسة... الخ (جودة، 2004؛ ص32). أمّا لفظة « الجوّدة » في اللغة فتعني: كَوْنُ الشَّيْءِ جيّداً، وفعلها الثلاثي جاد (إبراهيم، منتصر، الصوالحي، و أحمد، 2004؛ ص94).

وتُعرّف الجوّدة بأنّها: « القدرة على الوفاء بالمتطلبات وإشباع الرغبات من خلال تصنيع سلعة أو تقديم خدمة تفي باحتياجات ومتطلبات المستهلك » (الصيرفي، 2003؛ ص197). وعرفتها الجمعية الفرنسية للتقنيين بأنّها: « قدرة مجموعة من الخصائص الجوهرية على إرضاء المتطلبات المعلنة أو الضمنية لمجموعة من العملاء » (Duret & pillet, 2005, p. 21).

ويرتبط مفهوم الجودة التعليمية بكافة السمات والخصائص التي تتعلق بالمجال التعليمي ، وقد إزداد الأخذ بمفهوم الجودة وتبنيها في مجال التعليم العالي في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين، للحصول على نوعية أفضل من الطلبة الخريجين، والقادرين على دفع عجلة الاقتصاد إلى الأمام والمساهمة في عملية التنمية.

تعرف الجودة في التعليم العالي بأنها: « نظام متكامل لمجموعة من الأنشطة الموجهة للمستفيد تبدأ بتحديد رغباته وتنتهي بالعمل على تلبيتها » (الحكيم، زوين ، و الميالي، 2009؛ ص109). كما تُعرَّفُ الجُودَةُ في التعليم العالي بأنها: « أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوثر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم » (الصرايرة و العساف، 2008؛ ص10).

وتُعرَّفُ الجُودَةُ التعليمية بأنها: « عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم، وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التي توظف مواهب العاملين، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر » (النجار، 2000؛ ص73). في حين تُعرَّفُ جُودَةُ الخِدْمَةِ التَّعليمِيَّةِ بأنها: « القوة الدافعة المطلوبة لدفع النظام الجامعي بشكل فعال ليحقق أهدافه والرسالة المنوط به اتجاه المجتمع والأطراف العديدة ذات الاهتمام بالتعليم الجامعي » (رزق الله، 2010؛ ص113).

في ضوء ما تقدم؛ ترى الباحثة أن: جودة الخدمات التعليمية أصبحت أمراً واقعاً تواجهه مؤسسات التعليم العالي من أجل تطوير جميع جوانب العمل، حيث أن تطوير جزء أو خدمة معينة وبقاء الأجزاء الأخرى كما هي يعيق أو قد يمنع تطبيق لأي تغيير جزئي.

## 2.2. أبعاد جودة الخدمات التعليمية

تَشتمل جودة الخدمة كما ذكر (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) على خمسة أبعاد تترجم مظاهر جودة الخدمات التعليمية ؛ وهي: (زقاي و وزاني، 2017؛ ص69)

– **العناصر المادية الملموسة (Tangibles):** وتشتمل على توافر حادثة الشكل في تجهيزات المنظمة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية، والمظهر الأنيق لموظفيها، وتأثير المظهر العام.

– **الاعتمادية (Reliability):** وتشتمل على وفاء المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها عملائها، وتقديم الخدمات في الوقت الذي وعدت به، واهتمامها بحل مشاكلهم، وحرصها على الدقة في أداء الخدمة، والاحتفاظ بسجلات دقيقة خالية من الأخطاء.

– **سرعة الاستجابة (Responsiveness):** وتشتمل على إعلام المنظمة عملائها بتوقيت تقديم الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

– **الثقة والأمان (Assurance):** وتشتمل على حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس العملاء، و شعور العملاء بالأمان في تعاملهم مع الموظفين، وتعامل الموظفين بلباقة معهم، وإمامهم بالمعرفة الكافية للإجابة عن أسئلتهم.

– **التعاطف (Empathy):** وتشتمل على الاهتمام الشخصي للموظفين بالعملاء، وتفهمهم لحاجاتهم، وملائمة ساعات عمل المنظمة لتناسب جميع العملاء، وحرص المنظمة على مصالحتهم العليا.

الدراسات السابقة:

– دراسة (Alexiou, Khanaga, & Schippers, 2018) بعنوان: الطاقة التنظيمية المنتجة كمتغير وسيط في تأثير الهيكل التنظيمي على القدرة الاستيعابية.

### Productive organizational energy mediates the impact of organizational structure on absorptive capacity

هدفت الدراسة التعرف على دور الهيكل التنظيمي في تعزيز القدرة الاستيعابية وكشف دور الطاقة التنظيمية في العلاقة بينهما. طبقت الدراسة على مجموعة من المؤسسات الناشطة في الاتحاد الأوروبي، وباستخدام الإستبيان كأداة رئيسة. توصلت الدراسة إلى أنّ الهيكل التنظيمي يؤثر على الطاقة التنظيمية بأبعادها العاطفية والمعرفية والسلوكية، والتي بدورها تؤثر على القدرة الاستيعابية وتبادل المعرفة داخل المنظمة. وأهم ما يستفاد من هذه

الدراسة هو إسهام الطاقة التنظيمية في تسهيل وتبني تطبيق التقنيات الحديثة لنقل المعرفة وتبادل المعلومات بشكل فعال.

– دراسة (Abualhamael, 2017) بعنوان: قوة الطاقة التنظيمية المنتجة وعلاقتها بأسلوب القيادة والرضا الوظيفي في سياق الجامعات السعودية.

### The Power of Productive Organisational Energy in Relation to Leadership Style & Job Satisfaction

هدفت الدراسة الكشف عن العلاقة بين أسلوب القيادة والطاقة التنظيمية المنتجة وأداء الموظفين كوسيط في دراسة تجريبية بمؤسستين تعليميتين بالمملكة العربية السعودية، وباستخدام مجموعة من الإختبارات والأساليب الإحصائية المناسبة والإستبيان كأداة رئيسة. توصلت الدراسة إلى أن أسلوب القيادة المناسب يؤدي إلى تعزيز الطاقة التنظيمية المنتجة للموظفين وهو ما يؤدي بدوره إلى رفع أدائهم في المؤسسات التعليمية في السعودية.

– دراسة العنزي والعطوي (2014) بعنوان: العلاقة بين الطاقة التنظيمية المنتجة والابتكار التنظيمي: دراسة تحليله في كليات عينة من الجامعات العراقية.

هدفت الدراسة إلى اختبار وتحليل العلاقة بين متغير الطاقة التنظيمية المنتجة و متغير الابتكار التنظيمي، طبقت الدراسة في ثمان جامعات حكومية في العراق، ولأجل هذا الغرض تم توزيع استبانات على الأطراف الفاعلة في هذه الكليات والمتمثلين بعمداء الكليات ومعاوني العميد ورؤساء الأقسام وقد بلغ عددهم (446) مستجيب. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير بين متغير الطاقة التنظيمية المنتجة والابتكار التنظيمي.

– دراسة (زقاي و وزاني، 2017) بعنوان: مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة : دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة – الجزائر.

هدفت الدراسة تحديد أثر جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها جامعة سعيدة – الجزائر وأثرها على رضا الطلبة، وذلك باستخدام مقياس الأداء (SERVPERF) الذي يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة. طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (370) طالباً وطالبة. توصلت الدراسة إلى أنّ درجة تقدير الطلبة لجودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة جاءت متوسطة، وأنّ مستوى رضا الطلبة على جودة الخدمات التعليمية المقدمة في

الجامعة جاء متوسطاً. إضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات التعليمية على رضا الطلبة في الجامعة محل الدراسة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

– دراسة (سلمان، 2013) بعنوان: مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF).

هدفت الدراسة قياس جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة أو الأداء الفعلي (Service Performance). طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (380) طالباً. توصلت الدراسة إلى أنّ جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بين الضعيف والمتوسط في معظم أبعاد المقياس. إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تعزى لمتغير الجنس و متغير فرع الجامعة و في الدرجة الكلية ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في جودة الخدمات الجامعية تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

– التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة؛ نجد أنّ أغلبها تناولت الطاقة التنظيمية المنتجة بأبعادها المختلفة المتمثلة في (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية والطاقة السلوكية) وجودة الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة والعلاقة بينهما، وقد قدّم الباحثون فيهما مساهمات تقوم على إغناء موضوع الدراسة الحالية. وتساعد الباحثة في إعداد أداة الدراسة الحالية. وقد تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة باعتبارها من الدراسات الأولى – بحدود علم الباحثة – في موضوعها ومجتمعها، حيث لم تعثر الباحثة على أية دراسة محلية أو عربية تطرقت للعلاقة بين الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة الخدمات التعليمية الجامعية المقدمة.

## الإطار التطبيقي

## 1. الإجراءات المنهجية للدراسة:

فيما يلي وصف لمجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، ومتغيرات الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها.

## 1.1. منهج الدراسة:

تستند الدراسة الحالية إلى المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات وتحليل النتائج، عبر ما أثير من تساؤلات بهدف تحليل وقياس العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة.

## 1.2. مجتمع وعينة الدراسة:

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع أعضاء الهيئة التدريسية في مختلف كليات جامعة الشاذلي بن جديد بولاية الطارف محل الدراسة، باستثناء أعضاء الهيئة التدريسية المؤقتين وذلك لعدم ثباتهم الدائم في الوظيفة.

وبالنسبة لحجم العينة فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة. حيث تم توزيع (120) إستبانة على الأساتذة أعضاء الهيئة التدريسية قصد الحصول على إجابات دقيقة، استرد منها (103) إستبانة أي ما نسبته (85%) كانت كلها صالحة للتحليل الإحصائي؛ والجدول (01) يبين تفاصيل عينة الدراسة.

## جدول 1. توزيع أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	39	.8637
	أنثى	64	.1462
الرتبة الأكاديمية	أستاذ مساعد	33	.0432
	أستاذ محاضر	64	.1462
	أستاذ تعليم عالي	06	.8205
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	44	.7242
	من 5 إلى 10 سنوات	53	.4651
	أكثر من 10 سنوات	06	.8205
المجموع		103	٪100

**المصدر:** من إعداد الباحثة بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات (SPSS.v.24).

### 1.3.1. أداة الدراسة

تمثل الإستبانة المصدر الرئيس الذي إعتمدت عليه الدراسة الحالية في الإجابة عن التساؤلات وتحقيق الأهداف المحددة، وقد قسمت على جزأين أساسين هما:

أ - **الجزء الأول:** خصص للبيانات الديموغرافية: (الجنس ، سنوات الخدمة ، والرتبة الأكاديمية).

ب - **الجزء الثاني:** يضم (35) فقرة ذات إجابات مقيدة مقسم إلى محورين؛ هما:

- **المحور الأول،** خصص لقياس متغير الطاقة التنظيمية المنتجة بالاعتماد على مقياس من إعداد (Cole et al.,2005) ، ويتألف المقياس من (13) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد ؛ وهي: بعد الطاقة العاطفية: ويضم (4) فقرات ، بعد الطاقة المعرفية: ويضم (5) فقرات ، بعد الطاقة السلوكية: ويضم (4) فقرات.

- **المحور الثاني،** فخصص لقياس جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة محل الدراسة بالاعتماد على مقياس من إعداد ( Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2005) ، ويتألف المقياس من (22) فقرة موزعة على خمسة أبعاد؛ وهي: بعد العناصر المادية: ويتضمن (4) فقرات ، بعد الاعتمادية ويتضمن (5) فقرات ، بعد سرعة الاستجابة ويتضمن (4) فقرات ، بعد الثقة والأمان ويتضمن (4) فقرات ، بعد التعاطف ويتضمن (5) فقرات.

### 1.3.1. صدق أداة الدراسة:

للتحقق من دلالات صدق المحتوى لأداة الدراسة، عُرِضت على مجموعة من المحكمين والمختصين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الجزائرية لتحديد مدى ملاءمتها ومقدرتها على قياس متغيرات الدراسة، وفي ضوء مقترحاتهم تم إجراء التعديلات المطلوبة من تعديل وحذف وإضافة بشكل دقيق لتخرج الأداة بصورتها النهائية.

## 1.3.2. ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة؛ تم تطبيقها على عينة استطلاعية من (30) عضو هيئة تدريس من جامعة الطارف المبحوثة ومن خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معامل كرونباخ - ألفا (Cronbach's alpha)، وحسب ما اقترح (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010, p. 642) فإن المعامل يكون مقبولاً إذا كانت قيمته مساوية أو أكبر من (0.70)، وقد بلغ معامل الثبات الكلي (0.88)؛ وهو ما يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات. والجدول رقم (03) يوضح ذلك.

## جدول 2. معاملات ثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

ألفا كرونباخ للفقرة	عدد العبارات	المحور/الأبعاد	
0.8780	13	المحور الأول: الطاقة التنظيمية المنتجة	
0.751	4	الصفات الشخصية	أبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة
0.813	5	الناحية المعرفية	
0.8280	4	أساليب التدريس	
0.895	22	المحور الثاني: جودة الخدمات التعليمية	
0.883	35	معدل الثبات العام	

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات (SPSS.v.24).

## 1.4. متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

- المتغيرات المستقلة: وتمثل الطاقة التنظيمية المنتجة وأبعادها الثلاث (الطاقة العاطفية، الطاقة المعرفية، الطاقة السلوكية).
- المتغيرات التابعة: و جودة الخدمات التعليمية وأبعادها الخمسة (العناصر المادية الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الثقة والأمان، التعاطف).

### 1.5. أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات، تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS.v24)، وقد اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب والإختبارات الإحصائية في معالجة البيانات والتوصل إلى الإستنتاجات؛ وكانت هذه الأساليب والإختبارات تتمثل في:

– إحصاء وصفي؛ وتتمثل في المتوسطات الحسابية، والنسب المئوية، الانحرافات المعيارية لوصف العينة المبحوثة وتقدير الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة؛

– معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة؛

– معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لمعرفة مدى وجود علاقة ارتباط بين متغيرين أو أكثر؛

– تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لاختبار تأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع.

### 2. نتائج الدراسة:

#### 2.1. نتائج الدراسة في ضوء استجابات أفراد العينة

##### 2.1.1. نتائج الدراسة في ضوء استجابات المبحوثين حول مستوى

الطاقة التنظيمية المنتجة.

للتعرف على مستوى الطاقة التنظيمية المنتجة وأبعادها في الجامعة المبحوثة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، والجدول (03) يوضح ذلك.

## جدول 3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة

الدراسة لتحديد مستوى الطاقة التنظيمية المنتجة وأبعادها

الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	المستوى
1	الطاقة العاطفية	3.781	75.62	0.815	مرتفع
3	الطاقة المعرفية	3.696	73.92	0.899	مرتفع
2	الطاقة السلوكية	3.773	75.46	0.783	مرتفع
المستوى العام للطاقة التنظيمية المنتجة		.7553	.1075	.8470	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج

(Spss V.24).

– يبين الجدول (03) أن المستوى العام للطاقة التنظيمية المنتجة كانت مرتفعة ولجميع أبعادها وبنسبة (75%)؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.75) وانحراف معياري (0.84)، ويدل الانحراف المعياري على عدم وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين.

– أن بعد الطاقة العاطفية جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.78) وبدرجة مرتفعة، وقد نال أعلى متوسط حسابي وبنسبة (75%)، وأتى بعد الطاقة السلوكية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة مرتفعة وبنسبة (75%)، فيما حلّ ثالثاً بعد الطاقة المعرفية بمتوسط حسابي (3.69) وبدرجة مرتفعة وبنسبة (73%).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الطارف المبحوثة يشعرون بأنّ العمل الذي يؤدونه هو عمل هادف من خلال شعورهم بالحماس الجماعي والإلهام والمتعة في العمل، وهو ما يتجسد في الحيوية والنشاط العالي في أداء المهام التي يكلفون بإنجازها، وكذلك فإنّ لهم قابلية جماعية للتفكير بشكل استباقي لإيجاد الحلول للمشكلات المرتبطة بأداء المهام، وهو ما قد ينعكس على مستوى الأداء، وزيادة فاعليتهم في تطوير أدائهم، ومن ثم تقديم أفضل الخدمات مما يؤدي إلى تحقق جودة الحياة الأكاديمية.

## 2.1.2. نتائج الدراسة في ضوء استجابات المبحوثين حول مستوى جودة الخدمات التعليمية

للتعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في الجامعة المبحوثة، تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة، والجدول (04) يوضح ذلك.

جدول 4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد مستوى جودة الخدمات التعليمية

الرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	المستوى
5	العناصر المادية الملموسة	2.957	59.14	0.749	متوسطة
3	الاعتمادية	3.120	62.40	0.933	متوسطة
2	سرعة الاستجابة	3.167	63.34	0.841	متوسطة
1	الثقة والأمان	3.184	63.68	0.759	متوسطة
4	التعاطف	.9962	.9259	.7940	متوسطة
	المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية	3.129	62.58	0.731	متوسطة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.24).

– يبين الجدول (04) أنّ المستوى العام لجودة الخدمات التعليمية المقدمة كانت متوسطة ولجميع أبعادها وبنسبة (62%)؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.12) وانحراف معياري (0.73)، وبدل الانحراف المعياري على عدم وجود تباين كبير في استجابات المبحوثين.

– كما أنّ بعد الأمان جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري قدره (0.75) وبدرجة متوسطة، وبنسبة (63%)، وأتى بعد سرعة الاستجابة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.16) وبدرجة متوسطة وبنسبة (63%)، فيما حلّ ثالثاً بعد الاعتمادية بمتوسط حسابي (3.12) وبدرجة متوسطة وبنسبة (62%)، وهي أهم أبعاد جودة الخدمات التعليمية في الجامعة المبحوثة، يليها بعد التعاطف بمتوسط حسابي (2.99) وبنسبة (62%)، وحلّ أخيراً بعد المادية بمتوسط حسابي (2.95) وبنسبة (59%).

- وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى الانطباع السلبي بصفة عامة لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الطارف المبحوثة حول جودة الخدمات التعليمية المقدمة، رغم أنّ الجامعة تحرص على تواجد الأمن في الحرم الجامعي، وكذا إستعدادها الدائم للتعاون مع الطلاب وتوافر العدد الكافي من الموظفين والأساتذة، هذا كله من شأنه أن يعزز الشعور بالأمان والثقة، وبصفة عامة فإنّ جودة الخدمات التعليمية لا ترتقي للمستوى المطلوب في جامعة الطارف المبحوثة.

## 2.2. نتائج الدراسة في ضوء اختبار الفرضيات

### 2.2.1. نتائج الفرضية الأولى

- تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أبعاد الطاقة التنظيمية (الطاقة العاطفية، الطاقة المعرفية، الطاقة السلوكية) وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف. ولإختبار هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط بيرسون؛ والجدول رقم (05) يوضح ذلك.

جدول 5. معاملات الإرتباط بين أبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة وجودة

الخدمات التعليمية

المتغيرات	الطاقة التنظيمية	الطاقة العاطفية	الطاقة المعرفية	الطاقة السلوكية	جودة الخدمات
الطاقة التنظيمية	1	-	-	-	-
الطاقة العاطفية	0.581*	1	-	-	-
الطاقة المعرفية	0.637*	0.589*	1	-	-
الطاقة السلوكية	0.623*	0.567*	0.590*	1	-
جودة الخدمات	0.679*	0.651*	0.711*	0.677*	1

❖ الإرتباط معنوي عند مستوى دلالة N=103  $\alpha \leq 0.05$

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج

(Spss V.24).

– يبين الجدول رقم (05) وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة ككل وجودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )؛

– وكان معامل الإرتباط بين كل من (الطاقة العاطفية، الطاقة المعرفية، الطاقة السلوكية) وجودة الخدمات التعليمية دال إحصائياً عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بينها. وبالتالي؛ فإن أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الطارف المبحوثة من خلال طاقتهم التنظيمية في العمل يشاركون في جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

وهذا ما نجده يتوافق ولو نسبياً مع دراسة (Alexiou, Khanaga, & Schippers, 2018) بعنوان: الطاقة التنظيمية المنتجة كمتغير وسيط في تأثير الهيكل التنظيمي على القدرة الاستيعابية. حيث توصلت الى ان فلتاقة التنظيمية بأبعادها العاطفية والمعرفية والسلوكية، تؤثر على القدرة الاستيعابية وتبادل المعرفة داخل المنظمة. كما تسهل تطبيق التقنيات الحديثة لنقل المعرفة وتبادل المعلومات بشكل فعال.

كما اختلفت النتائج مع دراسة العنزي والعطوي (2014) بعنوان: العلاقة بين الطاقة التنظيمية المنتجة والابتكار التنظيمي: دراسة تحليله في كليات عينة من الجامعات العراقية. في دراسة العلاقة مع المتغير التابع الابتكار التنظيمي بوجود علاقة ارتباط وتأثير.

– يبين الجدول أيضاً وجود علاقة ارتباط معنوية بين الطاقة العاطفية وجودة الخدمات التعليمية، ويؤكد ذلك قيم معامل الارتباط البالغة (0.651) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهي علاقة معنوية قوية وموجبة، ويعود السبب في ذلك الى الارتباط العاطفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الطارف المبحوثة مع الطلاب والقيادة في الجامعة، فضلاً عن الشعور الكافي بأهميتهم في الجامعة التي من الممكن أن تنعكس على أدائهم ولاسيما فيما يتعلق بتقديم الخدمة التعليمية. وهذا ما يتوافق بجزء من النتائج مع دراسة (Abualhamael, 2017) فتعزيز الطاقة التنظيمية المنتجة للموظفين وهو ما يؤدي بدوره إلى رفع أدائهم في المؤسسات التعليمية في السعودية.

- يبين الجدول أيضاً وجود علاقة ارتباط معنوية بين الطاقة المعرفية وجودة الخدمات التعليمية، ويؤكد ذلك قيم معامل الارتباط البالغة (0.711) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهي علاقة معنوية قوية وموجبة، ويعود السبب في ذلك الى وجود الدافع والمحفز الذي يدفع اعضاء الهيئة التدريسية للتفكير بطريقة بناءة لوضع حلول لمشاكل المرتبطة بالعمل في جامعة الطارف المبحوثة، فضلاً عن وجود مستوى عالٍ لتبادل المعلومات بين اعضاء الهيئة التدريسية، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي عمى أداء أفضل لمهام الحالية، والقدرة على تقديم خدمات تعليمية ذات جودة عالية.

- يبين الجدول أيضاً وجود علاقة ارتباط معنوية بين الطاقة السلوكية وجودة الخدمات التعليمية، ويؤكد ذلك قيم معامل الارتباط البالغة (0.677) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهي علاقة معنوية قوية وموجبة، ويعود السبب في ذلك الى مشاركة بين اعضاء الهيئة التدريسية للأنشطة والسلوكيات التي تهدف الى تحقيق العمل الجماعي والتي تتجاوز متطلبات العمل الرسمية، وهو ما ينعكس على مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة.

- وعليه ؛ فإن النتائج الإحصائية السابقة تدعم صحة الفرضية الرئيسية الأولى.

### 2.2.2. نتائج الفرضية الثانية

- تنص الفرضية الرئيسية الأولى على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الطاقة التنظيمية المنتجة (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية، والطاقة السلوكية) في مستوى جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف.

ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار المتعدد، والجدول (06) يوضح ذلك.

## جدول 6. نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر الطاقة التنظيمية

المنتجة وأبعادها على جودة الخدمات التعليمية في جامعة الطارف

(F)	<sup>2</sup> (R)	مستوى دلالة (Sig.)	بيتا المعيارية (Beta)	المتغيرات المستقلة
3 17.6	0 .461	0019.	*0595.	الطاقة العاطفية
		0031.	*0607.	الطاقة المعرفية
		0.003	❖0.594 ❖	الطاقة السلوكية
		-		المتغير التابع : جودة الخدمات التعليمية
$\alpha \leq 0.05$ (❖❖) دال عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.01$ (❖) دال عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ $N=103$ $F_{tab}(a=0.05;df_1=2;df_2=101)=3.0863$				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج

(Spss V.24).

- يبين الجدول (06) أن قيمة (F) المحسوبة كانت دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغت (317.6) ما يشير إلى وجود الدلالة المعنوية في تفسير المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) من خلال المتغيرات المستقلة الطاقة التنظيمية المنتجة وأبعادها (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية، والطاقة السلوكية).

- أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ (0.461)، مما يعني أن المتغيرات المستقلة الطاقة التنظيمية المنتجة وأبعادها تفسر ما نسبته (46.1%) في المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، أما النسبة الباقية والمقدرة بـ (53.9%) فترجع إلى تأثير عوامل أخرى لم يتناولها النموذج.

- كما يبين الجدول (06) أن جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف وأبعادها تتأثر إيجاباً وبشكل دال إحصائياً بكل من بعد الطاقة العاطفية ( $B=0.59; \alpha \leq 0.05$ )، وبعد الطاقة المعرفية ( $B=0.60; \alpha \leq 0.05$ )، وبعد الطاقة السلوكية ( $B=0.59; \alpha \leq 0.05$ )

- وتعتقد الباحثة؛ أنّ هذه النتيجة تعكس واقع أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الطارف المبحوثة، حيث تسهم الطاقة التنظيمية المنتجة لديهم في الرقي بمستوى جودة الخدمات التعليمية من خلال استغلال طاقاتهم (الطاقة العاطفية، الطاقة المعرفية، الطاقة السلوكية) للتعاون مع الطلاب والتركيز على العمل الجماعي في حل المشاكل. وتحسين علاقاتهم مع القيادة في الجامعة، وهو ما يقلل من معدل دوران العمل، وتعزيز الشعور بالأمان والثقة وهذا ما اختلف مع بعض الدراسات التي تطرقنا اليها سابقا من حيث الطرح والنتائج، مثل دراسة (زقاي ووزاني، 2017) بعنوان: مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة : دراسة تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة - الجزائر، دراسة (سلمان، 2013) بعنوان: مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF).

- وعليه؛ فإن النتائج الإحصائية السابقة تدعم صحة الفرضية الرئيسة الثانية.

#### الخاتمة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن توضيحها في النقاط التالية:

##### 1. نتائج الدراسة:

- بينت النتائج أنّ مستوى الطاقة التنظيمية المنتجة السائدة في جامعة الطارف المبحوثة كان مرتفعاً، ما يشير إلى أنّ أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الطارف المبحوثة يشعرون بالحماس في العمل، وتوحيد الجهود عند محاولة إيجاد الحلول للمشكلات المرتبطة بأداء مهام العمل؛

- بينت النتائج أنّ مستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف المبحوثة كان متوسطاً، ما يشير إلى أنّ جودة الخدمات التعليمية لا ترتقي للمستوى المطلوب؛

- توصلت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط موجبة وقوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  بين مستوى الطاقة التنظيمية المنتجة

وأبعادها (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية، والطاقة السلوكية) وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف المبحوثة ؛

- بينت النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الطاقة التنظيمية المنتجة وأبعادها (الطاقة العاطفية، والطاقة المعرفية، والطاقة السلوكية) وجودة الخدمات التعليمية المقدمة في جامعة الطارف المبحوثة ؛

- بينت نتائج الدراسة النظرية أنّ مفهوم الطاقة التنظيمية يحتل أهمية كبيرة لدى الباحثين، إلا أنّ هناك فجوة معرفية لدراسة وتحليل دور الطاقة التنظيمية المنتجة في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام؛

## 2. توصيات الدراسة:

- العمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة من خلال إنشاء وحدة تنظيمية مستقلة تعمل من خلال وصف وظيفي واضح تكون مهمتها الأساسية ضمان جودة الخدمات ؛

- ضرورة أن تولي الجامعة المبحوثة إهتماماً أكبر بموضوع الطاقة التنظيمية المنتجة في اطار جهود رامية لتحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة، وذلك من خلال تقديم الدعم والمساندة للطلاب والإداريين وأعضاء هيئة التدريس، والاهتمام بمشاعرهم واحتياجاتهم؛

- العمل على وعقد لقاءات دورية للاطلاع على كل جديد في مجال جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة؛

- العمل على تهيئة بيئة جامعية مناسبة تدعم العلاقات الإدارية - الأستاذ-الطالب وتشجعهم على المناقشة والحوار وإبداء الرأي برحابة صدر من خلال برامج وورش عمل، لتوطيد العلاقات الاجتماعية والإنسانية، وزيادة الثقة والمودة بينهم، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة؛

- إجراء دراسات مشابهة في جامعات متعددة وعينات أكثر، كون هذه الدراسة اقتصرت على جامعة واحدة، كما توصي الدراسة بضرورة ربط الطاقة التنظيمية وجودة الخدمات التعليمية بمتغيرات وأبعاد أخرى غير الواردة في الدراسة، وفي مجتمعات بحثية أخرى.

## المراجع

### المراجع العربية

- فريد النجار. (2000). المنافسة والترويج التطبيقي. الإسكندرية، مصر: دار النشر والتوزيع.
- ليث علي الحكيم، عمار عبد الأمير زوين ، و حاكم أحسوني الميالي. (2009). تحسين جودة خدمة التعليم الجامعي باستخدام نموذج QFD: دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والأقتصاد. مجلة مركز دراسات الكوفة، 1(12)، ص181- 226.
- محمد إبراهيم سلمان. (2013). مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الأقصى بغزة طبقاً لمقياس جودة الخدمة (SERVPERF). مجلة جامعة الأقصى، 17(1)، ص1- 50.
- ميثاق هاتف الفتلاوي ، و رشا عباس الربيعي. (2016). تحليل واقع الطاقة التنظيمية المنتجة من وجهة نظر الإدارة العليا والوسطى: بحث استطلاعي تحليلي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 5(18)، ص35- 55.
- أبادي الفيروز. (1998). القاموس المحيط (ط6). بيروت، لبنان: مؤسسة الرسالة.
- أنيس إبراهيم، عبد الحلیم منتصر، عطية الصوالحي، و محمد خلف الله أحمد. (2004). المعجم الوسيط (ط4). القاهرة، مصر: مجمع اللغة العربية - مكتبة الشروق الدولية.
- حميدي زقاي، و محمد وزاني. (2017). مستوى جودة الخدمات التعليمية وأثرها في رضا الطلبة: دراس تطبيقية على طلبة جامعة سعيدة. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 10(30)، ص63- 87.
- حنان رزق الله. (2010). أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعة: دراسة لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
- خالد أحمد الصرايرة، ويلي العساف. (2008). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق. المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، 1(1)، ص1- 46.
- سعد علي العنزي، و عامر علي العطوي. (2014). العلاقة بين الطاقة التنظيمية المنتجة والابتكار التنظيمي: دراسة تحليله في كليات عينة من الجامعات العراقية. المؤتمر العلمي الثالث لكلية الإدارة والاقتصاد (ص. 1- 23). العراق: جامعة القادسية.
- محفوظ أحمد جودة. (2004). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2003). الإدارة الرائدة (ط1). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- وفاء محمد البر ادعي. (2002). دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري (ط1). الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.

المراجع الأجنبية

- Alexiou, A., Khanaga, S., & Schippers, M. C. (2018). Productive organizational energy mediates the impact of organizational structure on absorptive capacity. *Journal Long Range Planning*, 52(2), pp. 155-172.
- Cole, M. S., Heike , B., & Vogel, B. (2011). Energy at work: A measurement validation and linkage to unit effectiveness. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), pp. 445-467.
- Cuff, R. E., & Barkhuizen , N. (2013). Validating An Adapted Measure of Organizational Energy in the South African Context. *Journal of Psychology in Africa*, 23(3), pp. 439-446.
- Duret, D., & pillet, M. (2005). *Qualité en Production : De l'ISO 9000 à Six Sigma (Vol. 2)*. Paris: Edition d'organisation - Eyrolles.
- Goyhenetche, M., Bernard-Bouissières, J., & Loup, P. (2007). *La gestion de la relation client pour la maîtrise du marché : le pilotage par la valeur perçue*. Paris: publications-Lavoisier.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: Global Edition (7<sup>th</sup> Edition)*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Heike, B., & Sumantra, G. (2003). Unleashing Organizational Energy. *MIT Sloan Management Review*, 45(1), pp. 45-51.
- Kunze, F., & Bruch, H. (2010). Age-Based Faultlines and Perceived Productive Energy: The Moderation of Transformational Leadership. *Small Group Research* , 41(5), pp. 593- 620.
- Lynne, D., Barkhuizen, N., & Karel, S. (2011). The validation of a measure of organisational energy in the South African context. *SA Journal of Human Resource Management*, 9(1), pp. 1-11.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.
- Schiama, G., Mason, S., & Kennerley, M. (2007). Assessing energy within organisations. *Measuring Business*, 11(3), pp. 69-78.
- Schudy, C. (2010). *contextual Ambidexterity in organizations : Antecedents & Performance Consequences*. Graduate School Of Business Administration, economics, Law & Social Sciences. Germany: University of St. Gallen.
- Zeyad Waleed Abualhamael .(2017) .The power of productive organisational energy in relation to leadership style & job satisfaction: The context of Saudi Arabian universities .Business School .Manchester Metropolitan University.