

الدور الوسيط للموارد الاستراتيجية في العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية بالسودان

د. مشاعر حسين خليفة علي

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
جامعة الملك خالد
المملكة العربية السعودية

د. محمود عبد المعطي هاشم عبد الحميد

مهندس كهرباء بالدرجة الرابعة
وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية
جمهورية السودان

الملخص

هدفت الدراسة إلى بيان الدور الوسيط للموارد الاستراتيجية في العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية بالسودان، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار أسلوب المسح الشامل لجميع المهندسين الحاصلين على درجة بكالوريوس الشرف فما فوق في الهندسة المسجلين لدى المجلس الهندسي السوداني في فئة (مهندس خريج، ومهندس أخصائي، ومهندس مستشار) العاملين في الإدارات العامة الهندسية برئاسة بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية بالسودان على اختلاف تخصصاتهم، وفئاتهم الوظيفية، والبالغ عددهم (60) مهندساً، وزعت عليهم استبانة طورها الباحثان، وتم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات التي تم جمعها، وأفادت النتائج أن هناك علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الجودة (سياسة الجودة، التخطيط الاستراتيجي للجودة، مبادئ الجودة) ورضا المتعاملين (التركيز على المتعاملين، جودة الخدمة المقدمة) في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية بالسودان عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$) بمعامل ارتباط (0.946)، كما أفادت النتائج أيضاً أن الموارد الاستراتيجية تتوسط بشكل جزئي العلاقة بين استراتيجية الجودة وتحقيق رضا المتعاملين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية بالسودان بتأثير غير مباشر (وسيط) (0.214)، وأوصت الدراسة بضرورة توعية المهندسين بالوزارة بأهمية استراتيجية الجودة في الاستخدام الأمثل للموارد الاستراتيجية لتنعكس على تحقيق رضا المتعاملين.

الكلمات المفتاحية: استراتيجية الجودة؛ الموارد الاستراتيجية؛ رضا المتعاملين؛ وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية.

المقدمة

بحسب (جودة، 2014) أدى التطور السريع للكثير من المفاهيم الإدارية المعاصرة إلى حث المؤسسات الخدمية على البحث عن الطرائق، والأساليب المناسبة الرامية إلى تحقيق تفوقها، وتعزيز ما تقدمه من خدمات مع ما لديها من موارد، وإمكانات، وقدرات استراتيجية، وتعد استراتيجية الجودة من أهم المداخل الإدارية المعاصرة في إدارة وضمان الجودة، والتي تقوم على مبدأ تحقيق أفضل مستويات جودة الأداء محققاً بذلك جملة من المزايا المتعددة للمؤسسات في تحسين جودة الأداء، وتوحيد إجراءات العمل، وتوزيع المهام بفاعلية، وتحقيق رضا المتعاملين.

يذكر (Al-Madani, 2013) يمثل رضا المتعاملين مقياس لمدى قدرة الخدمات التي تقدمها المؤسسة لتحقيق أو تجاوز توقعات أصحاب المصلحة، وينظر إلى رضا المتعامل على أنه مؤشر الأداء الرئيسي داخل قطاع الأعمال، ويُعد من أهم المعايير التي تُمكن المؤسسة من التأكد من جودة خدماتها المقدمة، لأنه يمثل مصدر ولاء المتعاملين للمؤسسة، لذلك تسعى إلى العمل على زيادة درجة رضا أصحاب المصلحة بكافة فئاتهم للمحافظة على استمرار نشاطها، وتحسين خدماتها وأعمالها.

أورد (عبد الحميد وأبو صالح: 2022: 8) تُعد وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية من المؤسسات التي تهتم بتطوير وتحسين خدماتها وأعمالها، وتشكل استراتيجية الجودة محوراً مهماً تركز عليه مختلف نشاطاتها، وفي



ظل تشعب أعمالها، وتعقدتها أصبحت الحاجة ملحة لإحداث التطوير الملائم بالشكل الذي يضمن لها تقديم خدماتها بالصورة المطلوبة التي تحقق رضا متعاملها، وهذه مهمة لا تتحقق إلا في ظل تطبيق فاعل لاستراتيجية الجودة، وتوظيف أمثل لمواردها الاستراتيجية.

الإطار النظري للدراسة ومراجعة الدراسات السابقة

المتغير المستقل (استراتيجية الجودة)

يبين (ماضي، 1995: 127) أن استراتيجية الجودة ما هي إلا جزء من سياسات إنتاج المنتجات لذلك من الضروري أن تتوافق مع استراتيجية المؤسسة حتى تساعد في تحسين الوضع التنافسي لها، كما يجب مراعاة تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات عند تحديد استراتيجية الجودة، ومدى توافر المعدات، والآلات، والمواد اللازمة لتحقيق مستوى الجودة المطلوب للمنتجات، وبحسب (جودة، 2014: 122) من الضروري أن تكون استراتيجية الجودة محددة، ومعروفة لكافة الجهات داخل، وخارج المؤسسة من أصحاب المصلحة حتى يمكن توطيد العلاقة بينهم، وبين المؤسسة، وضرورة إبلاغ كافة الأطراف المشاركة في العملية الإنتاجية بالمعايير، والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتجات حتى تتم العملية التشغيلية في ضوء تلك المواصفات، وتدبير الموارد، والمستلزمات، وتدريب الأفراد العاملين في إطار تلك الأهداف، والمعايير الموضوعية، وبحسب (عبد الحميد، وعز الدين، 2022: 24) للجودة أهمية استراتيجية لسمعة المؤسسة، إذ تستمد المؤسسة شهرتها من مستوى الجودة الذي تنتج به منتجاتها، فهذا يضيف عليها السمعة الحسنة، والانتشار الواسع لمنتجاتها، ويترتب عدم الاهتمام الكافي بالجودة إلى الإساءة بسمعة المؤسسة، وربما فقدانها لعدد كبير من المتعاملين معها.

أبعاد استراتيجية الجودة

1- سياسة الجودة

بحسب المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) أن سياسة الجودة هي مجمل النوايا، والتوجهات العامة للمؤسسة المتعلقة بالجودة، والتي يتم التعبير عنها رسمياً بواسطة الإدارة العليا، ويجب على الإدارة العليا صياغة، وتطبيق سياسة الجودة، والتأكد من أنها مناسبة لغرض المؤسسة، وتحدد إطار الأهداف، وتتضمن الالتزام بالتحسين المستمر، وموثقة، ومتاحة لدى الأطراف المهتمة، ومفهومة لجميع العاملين.

2- التخطيط الاستراتيجي للجودة

يعرف (مرزوقة، 2014: 16) التخطيط الاستراتيجي للجودة بأنه هو وضع خطط شاملة، وطويلة الأمد لتحقيق أهداف استراتيجية الجودة خلال فترة زمنية معينة، وهو معني بالإجابة عن سؤالين: ماذا نعمل لتحقيق هذه الأهداف؟ وكيف نعمل ذلك؟ وتقوم المؤسسة بموجبه بتحديد رسالة، ورؤية الوضع المأمول للجودة، وبحسب (Sila & Ebrahim, 2005: 1133) يعد التخطيط الاستراتيجي للجودة أمراً حتمياً لإنتاج مخرجات ذات جودة أي إحداث التغيير المخطط في ثقافة المؤسسة، وعقلها الاستراتيجي.

3- مبادئ الجودة

تبين المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015) الفوائد المتوقعة من تطبيق أسس ومبادئ نظام إدارة الجودة في: القدرة الدائمة على تقديم المنتجات، والخدمات التي تلبي حاجة العملاء وفق التشريعات، واللوائح المعمول بها، وإظهار قدرة المؤسسة على الامتثال لمتطلبات نظام إدارة الجودة، وإن المبادئ الأساسية التي تم الارتكاز عليها عند وضع المواصفة الدولية هي: التركيز على العميل، والقيادة، وإشراك العاملين، ومنهج العملية، والتحسين، واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة والحقائق، وإدارة العلاقات.

المتغير الوسيط (الموارد الاستراتيجية)

1- الدور الوسيط

تبين (خان، 2015: 374) أن استخدام المتغير الوسيط له أهمية كبيرة في تطوير، واختبار النظريات الفردية، والتنظيمية المعقدة على نحو أفضل؛ فلم تقتصر دراسات الباحثين في إدارة الموارد البشرية، والسلوك التنظيمي على الآثار

الرئيسية للمتغيرات التفسيرية على التابعة، وإنما ركزوا أيضاً على دور المتغيرات الوسيطة في النماذج المدروسة لفهم الآليات التأثير بين المتغيرات بشكل أفضل، ويعرفا (سليمان ونور الدائم، 2021: 64) الدور الوسيط بأنه أحد العمليات التي تتم بين شيئين، وذلك من أجل التوصل إلى إضافة ميزة مناسبة للعملية التجارية أو غير التجارية، ويلعب الدور الوسيط دوراً جوهرياً يتمثل في توفيره البيئة الملائمة في وصل أو تكملة ما قد ينقص في أحد طرفي الوساطة. ويُعد الدور الوسيط أحد أبرز الأساليب الفعالة التي يعتمد عليها في الحصول على حلول مناسبة ترضي جميع الأطراف في بيئة الأعمال الداخلية، والخارجية للمؤسسات.

2- نظرية الموارد

بحسب (Benedetto, et.al, 2007: 27) نصت نظرية الموارد على أن الاختلاف في أداء المؤسسة يرجع إلى القدرات التي تمتلكها، وإلى طريقة استخدامها لتلك القدرات، وهي النظرية المنشأة القائمة على الموارد، والتي برزت في منتصف الثمانينات من القرن الماضي إذ تركز اهتمامها على الجوانب الداخلية للمؤسسة في تفسيرها لمصادر الموارد الداخلية أكثر من تركيزها على البيئة الخارجية للمؤسسة.

يذكر (Hunt & Morgan, 1996: 107- 114) تفسر هذه النظرية أن التباين في مستويات (الأداء) لدى المؤسسات يرجع للاختلافات الموجودة بينها من حيث الموارد، والإمكانات المتوفرة لديها، حيث إن نظرية الموارد تنظر للمؤسسة كحزم من الموارد همها الوحيد البحث عن تطوير إستراتيجيات ترمي إلى تحقيق مستوى أداء متميز.

يبين (Han, et.al, 1998: 30- 45) وضعت هذه النظرية تصنيفات عديدة للموارد الاستراتيجية التي تمتلكها المؤسسة، ولكن أشهرها ذلك التقسيم الذي يقسمها إلى موارد منظورة (مادية) كالمستندات المالية، وموارد غير منظورة (غير مادية) كالموارد البشرية، والقدرات التي تمتلكها، والأصول التنظيمية، والنظم الإدارية، والتكنولوجية، والوقت؛ لذا نجد أن التقسيمين لهذه النظرية المادي، وغير المادي يمثلان معاً الدور الوسيط للموارد الاستراتيجية في هذه الدراسة.

3- الموارد الاستراتيجية

بحسب (Downes, 2005: 205) تتحدد مقدرة المؤسسة العامة أو الخاصة بأصولها الكلية المادية، وغير المادية، وكما كانت المؤسسة العامة أو الخاصة ذات أصول كبيرة، ومتنوعة كان ذلك مصدراً من مصادر قوتها في السوق عند استخدامها لهذه الأصول بكفاءة، وتتكون أصول المؤسسة العامة أو الخاصة من الأصول المادية كالأبنية، والآلات، والمعدات، والأثاث، والأصول المالية كالنقد، والأوراق المالية، وكل ما يمكن أن يتحول إلى نقد في المدى القصير كالأصول المتداولة إلى جانب الاحتياطات أو الأرباح المحتجزة، وهذه الأصول تتمثل في الحسابات المدينة، والسندات، والأسهم، والأصول غير الملموسة، والمعبر عنها بالموارد، والحقوق غير المادية ذات القيمة للمؤسسة كالاسم التجارية، وحقوق النشر والتأليف، والعلامات التجارية، وأبان (علي، 2019: 150) أن الشغل الشاغل لإدارة أي مؤسسة عامة كانت أم خاصة هو كيفية الاستخدام الكفء للموارد الاستراتيجية، التي تساعد على البقاء والاستمرار؛ أي بما ينسجم مع التغيرات الحاصلة في بيئة المؤسسات العامة أو الخاصة الداخلية والخارجية، وينصب الاتجاه المعاصر في ميدان الإدارة المعاصرة على بناء الرؤية التكاملية، والشمولية لأنشطة المؤسسات العامة أو الخاصة، والسعي لتحقيق الترابط، والتفاعل فيما بينها، والابتعاد عن النظرة الأحادية لأنشطة كلٍّ منها وفعاليتها، وبحسب (شليبي، 2020) تسعى المؤسسات العامة والخاصة جاهدةً إلى تحقيق رؤيتها التي تروم لتحقيقها، لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من الأداء، من خلال إتباع سياسات، واستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات، والموارد المادية، والمالية، والبشرية، والتكنولوجية، والمعلومات الضرورية.

رضا المتعاملين

أورد (Kotler, et.al, 2011) أن رضا المتعامل يحدث عندما تكون المنتجات (السلعة أو الخدمة أو الفكرة) موافقة لما يتوقعه المتعامل، وبأنه الشعور العارم بالسعادة، والارتياح لأداء معاملاتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه المتعامل، ومقدار ما يحصل عليه، كما يعرض رضا المتعامل بمدى شعور المتعامل بأن هذا المنتج (السلعة أو الخدمة أو الفكرة) يناسب احتياجاته بناءً على خبرته الشخصية، وغالباً دون الرجوع إلى أحد، فالمتعامل يشعر بالرضا عندما يحصل على سعر منخفض، ويلعب هذا العامل دوراً مهماً في المحافظة، والإبقاء على المتعامل في المستقبل، وبحسب

(Chen & Quester, 2006) يُعد رضا المتعاملين من أهم مؤشرات نجاح أي مؤسسة، ويسعى القائمون في أي مؤسسة إلى أن يصل رضا المتعاملين معها إلى أقصى درجة ممكنة. كما يُعد شريان الحياة لأي مؤسسة بغض النظر عن حجمها أو المجال الذي تعمل به، وحتى تزيد المؤسسة من أرباحها فعلياً أن تبقى المتعاملين معها راضيين عن خدماتها المقدمة لهم، ويضيف (الربيعي وآخرون، 2011) يُعد الرضا عن الجودة المقدمة انعكاساً طبيعياً لجودة هذه الخدمة، والذي بدوره يولد الولاء لهذه الخدمة، ولمكان تقديم الخدمة، فالمؤسسات المركزة على المتعاملين تسعى إلى تحقيق درجة عالية من رضا متلقي خدماتها، ففي المؤسسات التي تقدم الخدمات، وحيث إن هذه الخدمات غير ملموسة يتم تقييم رضا المتعامل بالنسبة إلى التعامل المباشر للأشخاص الذين ينتمون إلى هذه المؤسسات كما في المؤسسات الهندسية (المهندسين مثلاً)، وإن قياس الرضا كحصوله نهائية للمتعاملين الحاليين هو في حقيقة الأمر تعبير عن نجاح مؤسسة في تلبية حاجات هؤلاء المتعاملين بطرق مقنعة، وتستجيب لمؤشراتهم التي اعتمدها في الحكم على العلاقة التبادلية بينهم، وبين المنظمة من خلال خدماتها، وبحسب (عبد المجيد، 2021) يتعلق الرضا بعنصرين أساسيين: طبيعة، ومستوى التوقعات الشخصية من جهة، والإدراك الذاتي للخدمات المقدمة من جهة أخرى، وتبين (سعد الله، 2017) الأبعاد التالية التي قاست رضا المتعامل في منظمات الأعمال العامة والخاصة: تلبية التوقعات، وعدم الشعور بخيبة الأمل، والشعور بالسعادة، والشعور بالرضا خلال الفترة الماضية، وإعادة الاختيار لمقدم الخدمة لو كان هناك خيار الاختيار مرة أخرى.

نبذة تعريفية عن وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية

بحسب (موسى، 2023) تأسست هذه الوزارة تحت مسمى وزارة الشؤون الهندسية عام 1994م، وبعدها عدل إلى وزارة التخطيط العمراني والإسكان والمرافق العامة، وبتاريخ 21/10/2018م تم تغييره إلى المسمى الحالي وفق المرسوم الولائي رقم (11) لسنة 2018م، والخاص بإنشاء الوزارات، وتحديد مهامها واختصاصاتها، ويتمثل التوجه الإستراتيجي للوزارة في الرؤية، والرسالة، ومنظومة القيم، حيث إن الرؤية هي منظومة حاكمة للتخطيط العمراني وبيئة عمرانية متوازنة، والرسالة هي تحقيق التوازن في استخدامات الأرض، والتنمية العمرانية المستدامة مع الحفاظ على البعد الحضاري. أما منظومة القيم فهي: (المسئولية، والشفافية، والأمانة، والابتكار، والتطور، والتميز).

استراتيجية الجودة، والموارد الاستراتيجية، ورضا المتعاملين في الوزارة

بحسب (أحمد، 2023) تم تأسيس إدارة الجودة والتطوير الإداري بالوزارة بقرار وزاري رقم (19) لسنة (2016) بتاريخ 21-3-2016م استناداً لموجبات رئاسة الجمهورية، وحكومة الولاية، وإنفاذاً للمتطلب رقم (4) من متطلبات برنامج إصلاح الدولة، والخاص بالبرنامج الوطني للجودة والتميز، وتتبع مباشرة لمدير عام الوزارة، والتي تقوم بمهام تقديم الاستشارات اللازمة لجميع الوحدات التنظيمية الرئاسية لإعداد، ومتابعة تطبيق أنظمة الجودة في الكيانات الإدارية بالوحدات التنظيمية الرئاسية بالوزارة، ومن أهدافها الحفاظ على استدامة تطبيق أنظمة الجودة (ISO) وفق المعايير الدولية في الوزارة من خلال بناء منهجية عملية في إسقاط بنود المواصفة الدولية، وموائمتها، وتحقيق جميع المتطلبات وفق معايير ثابتة، ومحددة لجميع الكيانات الإدارية بتنوع تخصصاتها، وذلك لتمكين الوحدات التنظيمية الرئاسية بالوزارة من تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001: 2015) على الوحدات التنظيمية الرئاسية بالكامل ككيان إداري واحد معترف به دولياً يضمن للوزارة مواكبة المتغيرات البيئية، والمنافسة المحلية، والدولية، ويضمن أيضاً الاستمرارية في تجويد الخدمات المقدمة، والاستخدام الأمثل للموارد، وتحقيق رضا الشرائح المستفيدة، وبحسب (محمد، 2023) يتمثل التوجه الإستراتيجي بالجودة في إدارة الجودة والتطوير والإداري في الرؤية، والرسالة، والقيم، حيث إن الرؤية هي نظام إداري فعّال يحقق الجودة والتميز، والرسالة هي قيادة الإصلاح والتطوير الإداري، وتقديم خدمات متميزة بتطبيق نظم إدارة الجودة والامتياز. أما منظومة القيم فهي: (المسئولية، والمشاركة، والابتكار، والإبداع، والشفافية، والجودة، والتميز، والأمانة، والمساواة، والاحترام، والنمو، والتطوير)، ويمثل التخطيط الإستراتيجي للجودة في شكله العام خطة إدارة الجودة والتطوير الإداري إذ تسعى إدارة الجودة والتطوير الإداري إلى التطبيق والتطوير والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة، وذلك عبر مراحل تطبيق نظام إدارة الجودة الآتية: (تحليل الفجوة، والتدريب، والتوثيق، والتطبيق، والمراجعة الداخلية، والتصحيح، والمراجعة الخارجية). كما ذكرت (محجوب، 2023) انعقد المجلس الأول للجودة بتاريخ 2018-4-2م بقاعة الوزارة، وحضور رئيس، وأعضاء المجلس، وتشريف الأخ والي الولاية الشمالية السابق، وضيوف شرف المجلس، وخلال

المجلس أعلن السيد المدير العام سياسة الجودة بالوزارة. وتم تسليم وثيقة السياسة للسيد والي الولاية الشمالية تأكيداً على التزام القيادة العليا بالوزارة بتطبيق نظام إدارة الجودة، ونصت سياسة الجودة بسعي الوزارة إلى تطبيق معايير أنظمة الجودة محققة بذلك أهدافها الاستراتيجية، ولتحقيق ذلك فإننا ملتزمون بالتدريب، والتطوير المستمر لمستويات الأداء لرفع كفاءة منسوبي الوزارة، وتفعيل مبدأ المشاركة، والمساهمة الفعالة، والعمل بروح الفريق الواحد، وتلتزم الإدارة العليا بالعمل على ضمان استمرارية التطبيق، والتطوير، والتحسين المستمر لنظام إدارة الجودة وفق المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015)، وتضيف (محمد، 2023) تسعى الوحدات الهندسية بالوزارة إلى تحقيق نتائج متفوقة مستدامة تتميز بالشمولية، والإيجابية، ويأتي ذلك نتيجة طبيعية للسياسات، والأنظمة، والممارسات المتميزة التي طبقها بانتظام في كافة أقسامها. كما إن إتاحة الفرصة للمهندسين للمشاركة في اتخاذ القرارات تعد أحد العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للوزارة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل الوزارة مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل إلى أفضل مستوى ممكن، وتبين (أحمد، 2023) إن التحسين المستمر في ظل نظام إدارة الجودة يتجلى في قدرة الوزارة ووحداتها التنظيمية على تصميم، وتطبيق نظام إبداعي يحقق باستمرار رضا تام للعميل من خلال السعي المتواصل للوصول إلى الأداء الأمثل عبر تقديم خدمات جديدة، وتطوير وتحسين إجراءات تقديم الخدمات الهندسية الحالية، وتقليل الأخطاء، وتقليل الهدر، والضياح في الوقت، والاستخدام الأمثل لموارد الوزارة خاصة الاستراتيجية منها، ومن أهمها الموارد المالية، والبشرية، وتذكر (محجوب، 2023) إن التركيز على العملاء لا يقتصر على المتعاملين من خارج الوزارة الذين تركز كل وقتها، وجهودها من أجل تحفيزهم على التعامل معها، بل يشمل التركيز على العاملين داخل الوزارة وبكافة شرائحهم وعلى رأسها فئة المهندسين، وتركز الوزارة على تطبيق مبدأ العمليات بمهنية كبيرة لإيجاد حلول مستمرة للمشاكل التي تعترض سبيل تحسين خدمات الإدارات العامة الهندسية برئاسة الوزارة.

مراجعة الدراسات السابقة:

يعرض الباحثان فيما يلي لعدد من الدراسات السابقة التي تناولت كلاً من استراتيجية الجودة، والموارد الاستراتيجية، ورضا المتعاملين:

الدراسات السابقة المتعلقة باستراتيجية الجودة

تناولت الكثير من الدراسات السابقة متغير استراتيجية الجودة كمتغير مستقل؛ بهدف استكشاف علاقته مع المتغيرات التنظيمية الأخرى، وتعرف أهم النواتج المترتبة عليه، ومنها ما يلي:

هدفت دراسة (عبد الحميد وأبو صالح، 2022) إلى بيان الدور المُعدّل لأخلاقيات مهنة الهندسة للعلاقة بين استراتيجية بناء نظام إدارة الجودة وفق متطلبات الأيزو 9001: 2015 والقيمة المضافة المتحققة بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في المهندسين بعدد (50) مفردة. وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية استراتيجية الجودة بأبعادها (التوجه الإستراتيجي بالجودة، التخطيط الإستراتيجي للجودة، مبادئ نظام إدارة الجودة)، ووجود علاقة دالة إحصائياً بين استراتيجية الجودة والقيمة المضافة بمعامل ارتباط (0.815)، وتُعدّل أخلاقيات مهنة الهندسة تلك العلاقة بقيمة تغير في معامل التحديد (0.032)، وأوصت الدراسة بضرورة توعية القيادة والمهندسين بأهمية تطبيق استراتيجية الجودة، وأخلاقيات مهنة الهندسة لتنعكس على القيمة المضافة المتحققة بالوزارة.

هدفت دراسة (شليبي، 2020) إلى بيان اعتماد استراتيجية الجودة في المؤسسات الخدمية - دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في المهندسين بعدد (50) مفردة، وأفادت النتائج أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تعتمد على استراتيجية الجودة الشاملة بدرجة متوسطة، وأوصت الدراسة بضرورة تقديم الدعم المالي، والمادي اللازم لتفعيل الأساليب الخاصة بتطبيق استراتيجية الجودة الشاملة.

هدفت دراسة (دعاس، 2019) إلى توضيح أثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة، والبيئة، والصحة في الأداء البشري في المؤسسات الصناعية الجزائرية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين بعدد (135) مفردة، وأفادت النتائج أن واقع نظام الإدارة المتكامل بمتطلبات تطبيقه، والأداء البشري بمستوى أهمية مرتفع،

ويوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق سياسة نظام الإدارة المتكامل في الأداء البشري، ويوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق تخطيط نظام الإدارة المتكامل في الأداء البشري، وأوصت الدراسة بضرورة توعية القادة في المؤسسات الصناعية الجزائرية بأثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل على تحسين أداء المؤسسة بصفة عامة، وأثره كمدخل لتحسين أدائها البشري بصفة خاصة. هدفت دراسة (ثوابته، 2016) إلى التعرف على أثر تطبيق استراتيجية الجودة الشاملة في ممارسات إدارة الموارد البشرية في المصارف التجارية بفلسطين، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في مديري الفروع، والمدبرين، والعاملين في دوائر الجودة، وإدارة الموارد البشرية بعدد (113) مفردة، وتوصلت إلى ارتفاع مستوى استراتيجية إدارة الجودة الشاملة، وممارسات إدارة الموارد البشرية، ووجود أثر لاستراتيجية إدارة الجودة الشاملة في ممارسات إدارة الموارد البشرية، وأوصت بضرورة الاستمرار في تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وذلك بالعمل على تجسيد مبادئها لتكون سمة من سمات ثقافتها التنظيمية.

أجريت دراسة (Daru, 2016) للتحقيق في دور إستراتيجيات الجودة الشاملة كونها أساس في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات في الهند، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن إستراتيجيات إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً جوهرياً في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة، وتحسن من العلامة التجارية لها، وتعظم أرباحها، وأن إدارة الجودة الشاملة تنطوي على تطوير العمليات التي تركز على خدمة العملاء، وتبني سياسة، وثقافة التحسين، والتطوير المستمر، وتخلق بيئة عمل إيجابية، وديناميكية تشجع العمل الجماعي، وتطبيق الأساليب الكمية، والتقنيات التحليلية، والاستفادة من إبداع، وبراعة الموظفين، وأوصت بتفعيل مبدأ مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار لتسهيل إنجاز العمل المطلوب في الوقت وبجودة عالية.

هدفت دراسة (Giatman, 2015) إلى التعرف على مستوى الاستفادة من تنفيذ نظام إدارة الجودة (ISO 9001: 2008) في مجال التعليم، والتدريب المهني بجامعة ولاية بادانج باندونيسيا، واتبعت منهج دراسة الحالة، واستخدمت قوائم الفحص (Chick List) الخاصة بالمواصفة الدولية (ISO 9001: 2008)، ومن أبرز نتائجها أن تنفيذ نظام إدارة الجودة (ISO 9001: 2008) في مجموعة متنوعة من مؤسسات التعليم، والتدريب التقني، والمهني تمكن من تحسين نوعية الإدارة التنظيمية للمؤسسة التعليمية، أما أبرز توصياتها، على إدارة كلية الهندسة بجامعة بادانج استخدام نهج العملية، والتفكير المبني على المخاطر، والفرص كسياق عمل يتم إتباعه في كافة إجراءات، وعمليات الكلية، وتشكيل الفرق التي تسهم في متابعة إجراءات التطبيق لنظام إدارة الجودة وفق متطلبات المواصفة الدولية (ISO 9001: 2008).

الدراسات السابقة المتعلقة برضا المتعاملين

تناولت العديد من الدراسات السابقة متغير رضا المتعاملين بالبحث والدراسة بهدف استكشاف علاقته مع المتغيرات التنظيمية الأخرى، وتعرف أهم النواتج المترتبة عليه، ومنها:

هدفت دراسة (عبد الحميد وحسين، 2022) إلى اختبار الدور المُعدّل للجهود الترويجية للعلاقة بين جودة المنتجات ورضا المتعاملين في مجموعة شركات جيااد الصناعية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين والعملاء بعدد (207) مفردة. وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية رضا المتعاملين، ولوجود علاقة دالة إحصائياً بين جودة المنتجات ورضا المتعاملين في المجموعة بمعامل ارتباط (0.770)، وتُعدّل الجهود الترويجية تلك العلاقة بقيمة تغير في معامل التحديد (0.024)، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام المجموعة بالاستجابة السريعة، وتلبية مطالب المتعاملين، وحسن التعامل معهم.

هدفت دراسة (عبد المجيد، 2021) إلى بيان الدور المُعدّل للثقافة التنظيمية للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء في ظل توسيط رضا العاملين بمجموعة شركات جيااد الصناعية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين والعملاء بعدد (207) مفردة، وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية رضا العملاء بأبعاده، ولوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء بمعامل ارتباط (0.919)، وتُعدّل الثقافة التنظيمية تلك العلاقة بقيمة تغير في معامل التحديد (0.023)، ويتوسط رضا العاملين في تلك العلاقة بتأثير غير مباشر مقداره (0.661)، وأوصت الدراسة بضرورة توعية القيادة، والعاملين بأثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والثقافة التنظيمية على تحقيق رضا العاملين، والعملاء بمجموعة شركات جيااد الصناعية.

هدفت دراسة (سعد الله، 2017) إلى التعرف على جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن بالمصارف، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى وجود أثر لأبعاد جودة الخدمة في تحقيق رضا الزبائن بالمصارف، وأوصت بضرورة العمل باستمرار على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات للعملاء.

هدفت دراسة (الشعرات، 2014) إلى بيان أثر استخدام سيجما ستة على قيمة الزبون ورضاه في شركة أمنية للهواتف المتنقلة، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في مديري، ورؤساء الأقسام، والزبائن بعدد (312) مفردة، وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية مبادئ سيجما ستة وقيمة الزبون ورضاه، ولوجود أثر دال إحصائياً لاستخدام سيجما ستة على رضا الزبون بمعامل ارتباط (0.718)، وتوسط قيمة الزبون تلك العلاقة بتأثير غير مباشر مقداره (0.529)، وأوصت الدراسة بإيلاء مبادئ سيجما ستة أهمية عالية لما لها من أثر في رضا الزبون، وتقديم خدمة ذات قيمة عالية تؤدي إلى سعادة الزبون وولائه.

هدفت دراسة (Qureshi, et. al, 2012) إلى قياس مدى رضا العملاء في قطاع الاتصالات بباكستان عن طريق استخدام منهجية سيجما ستة، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العملاء بعدد (100) مفردة، وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية رضا العملاء، ولوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهجية سيجما ستة (DMAIC) وتحقيق رضا العملاء، وأوصت الدراسة بالتركيز على تدريب موظفي خدمات المشتركين، والتعاون مع العملاء، والتفرغ الكامل لهم.

هدفت دراسة (جواد وحسين، 2004) إلى تبين أثر التخطيط الإستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة في شركة الفرات العامة للصناعات الكيماوية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وأفادت النتائج ارتفاع أن مستوى رضا الزبائن جيد نسبياً، ووجود أثر للتخطيط الإستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة، وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تحقيق رضا الزبائن بالاعتماد على التطبيق الفعلي لفعاليات إدارة الجودة الشاملة، وتشجيع عملية الإبداع والابتكار بين صفوف العاملين.

الدراسات السابقة المتعلقة بالدور الوسيط للموارد الاستراتيجية

تناولت العديد من الدراسات السابقة متغير الموارد الاستراتيجية كمتغير وسيط؛ بهدف الوقوف على علاقة توسطه بين المتغيرات التنظيمية، والوقوف على أهم النتائج المترتبة عليه، ومنها:

هدفت دراسة (عبد الحميد، 2022) إلى بيان الدور الوسيط للتكنولوجيا في العلاقة بين الإبداع الإداري والميزة التنافسية بالجهاز المصرفي، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين بعدد (150) مفردة، وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية التكنولوجيا، ولوجود علاقة دالة إحصائياً بين الإبداع الإداري والميزة التنافسية بمعامل ارتباط (0.741)، وتوسط التكنولوجيا تلك العلاقة بتأثير غير مباشر (0.484)، وأوصت الدراسة بأن تحرص إدارة تقنية المعلومات على استخدام أساليب حديثة في تقديم الخدمات بالاستفادة من مزايا الابتكارات التكنولوجية المتعلقة بالخدمات المصرفية وإدارة علاقات العملاء.

هدفت دراسة (عبد الحميد وعز الدين، 2022) لاختبار الدور الوسيط لإدارة المعرفة في العلاقة بين الأولويات التنافسية والأداء التنافسي في الجهاز المصرفي، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين بعدد (150) مفردة، وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية إدارة المعرفة، ولوجود علاقة دالة إحصائياً بين الأولويات التنافسية والأداء التنافسي بمعامل ارتباط (0.856)، وتوسط إدارة المعرفة تلك العلاقة بتأثير غير مباشر (0.744)، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بتطوير البنية التحتية لإدارة المعرفة، ولا سيما توفير وسائل تكنولوجية تمكن من استخدام المعرفة عند الحاجة بالإضافة إلى حمايتها من أي استخدام خاطئ للمعرفة.

هدفت دراسة (Imran, et. al, 2021) لاختبار الدور الوسيط لاستخدام الكفاءة الذاتية في العلاقة بين التعليم الريادي وتشكيل النية الريادية للطلبة في الجامعات الهندية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في الطلبة الجامعيين بعدد (663) مفردة، وأفادت النتائج لوجود أثر مباشر للتعليم الريادي على نية الطلبة لإنشاء المشاريع، وهناك أيضاً أثر غير مباشر من خلال استخدام المتغير الوسيط (الكفاءة الذاتية)، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالتعليم الريادي في الجامعات الهندية، وتعزيز الكفاءة الذاتية للطلبة الجامعيين.

هدفت دراسة (خان، 2015) لاختبار الدور الوسيط لممارسات نظم عمل الأداء العالي في العلاقة بين إعادة هندسة الموارد البشرية والأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في المديرين والعاملين بإدارات الموارد البشرية بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بسكرة بعدد (143) مفردة، وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية ممارسات الأداء العالي، ولوجود علاقة دالة إحصائياً بين إعادة هندسة الموارد البشرية وتحسين الأداء البشري بمعامل ارتباط (0.314)، وتتوسط ممارسات نظم عمل الأداء العالي كلياً تلك العلاقة بتأثير غير مباشر (0.235)، وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بممارسات الأداء العالي لزيادة اندماج، وتمكين العاملين في العمل.

هدفت دراسة (الهاشمي، 2010) لاختبار الدور الوسيط لفرق العمل المرادفة في العلاقة بين إعادة التنظيم وتخفيض مقاومة التغيير في البنوك التجارية الأردنية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين بعدد (177) مفردة، وأفادت النتائج ارتفاع مستوى أهمية فرق العمل المرادفة، ولوجود علاقة دالة إحصائياً بين إعادة التنظيم وتخفيض مقاومة التغيير بمعامل ارتباط (0.433)، وتتوسط فرق العمل المرادفة تلك العلاقة بتأثير غير مباشر (0.386)، وأوصت الدراسة بالتأكيد على أهمية، ودور فرق العمل المرادفة كأحد الإستراتيجيات التي يمكن تبنيها في مجال تنفيذ مشاريع إعادة التنظيم لتخفيض مقاومة التغيير.

هدفت دراسة (Olkkonen & Lipponen, 2004) إلى بيان الدور الوسيط للتمائل التنظيمي في العلاقة بين العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وكشفت وجود علاقة طردية ومعنوية بين العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية، وأن التماثل التنظيمي يتوسط العلاقة بين العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية، وأوصت الدراسة بالاهتمام بمحفزات التماثل التنظيمي للعاملين.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- من حيث هدف الدراسة: معظم الدراسات السابقة تناولت موضوع استراتيجية الجودة على مواضيع مختلفة، بينما هذه الدراسة تخصصت بدراسة أثر استراتيجية الجودة في تحقيق رضا المتعاملين في ظل توسيط الموارد الاستراتيجية في القطاع العام في السودان.
- من حيث متغيرات الدراسة: فقد تمت دراسة ثلاثة متغيرات لم تدرس مجتمعة من قبل على حد علم الباحثين، وهي (استراتيجية الجودة كمتغير مستقل، والموارد الاستراتيجية كمتغير وسيط، ورضا المتعاملين كمتغير تابع)، إذ تعد من أولى المحاولات الهادفة لدراسة استراتيجية الجودة، ودورها في تحقيق رضا المتعاملين من خلال توسيط الموارد الاستراتيجية في القطاع العام بالسودان.
- من حيث مجتمع الدراسة: تتميز هذه الدراسة بأنها درست استراتيجية الجودة، التي تعد من أوائل الدراسات التي تم تطبيقها في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، ولم يسبق دراستها في أي من الدراسات العربية في الوزارات الهندسية المشابهة، وهذا ما لمس الباحثين أثناء عملية الدراسة، حيث كانت الدراسات العربية نادرة جداً على حد علم الباحثين في الوزارات الهندسية الحكومية.

مشكلة الدراسة

بحسب (عبد الرحيم، 2015) تركز المؤسسات الهندسية على أداء كافة عاملها خاصة (المهندسين، والتقنيين، والفنيين، والعمال المهرة)، كما أن الممارسات الجيدة لاستراتيجية الجودة أخذت تزدهر حالياً في الحقل الهندسي، مباشرة بتحول في الممارسات الهندسية، ومحققة للمزيد من الاستخدام الأمثل للموارد الاستراتيجية. ورضا المستفيدين من الخدمات الهندسية المقدمة.

تأسيساً على رؤية واقعية، وملاحظة من خلال عمل أحد الباحثين في الوزارة، فقد تلاحظ من خلال فترة تطبيق نظام إدارة الجودة (ISO 9001: 2015) وتأثيراته على خدمات وأعمال الوزارة، ظهور بعض النتائج، والآثار على رضا المتعاملين، وعليه، جاءت رغبة الباحثين في دراسة هذه الآثار.

تكمن مشكلة الدراسة في أن توظيف الموارد الاستراتيجية في الوزارة، يعاني من خلل كبير، وضعف أدى إلى انخفاض مستوى رضا المتعاملين، فأهداف الوزارة غير محققة، والمواطنون يتدمرون، والقيادة منزعة مما يحدث من ضعف في

الأداء، وتدني مستوى تحقيق رضا المتعاملين، ولعل ذلك يرجع إلى وجود خلل في تطبيق استراتيجية الجودة وتوظيف الموارد الاستراتيجية بأسس علمية في الوزارة.

بناءً على ما سبق فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيسي: هل يمكن لاستراتيجية الجودة أن تدعم تحقيق رضا المتعاملين في ظل توسيط الموارد الاستراتيجية في الوزارة؟

يندرج تحت هذا السؤال المحوري تساؤلين محوريين على النحو التالي؟

- 1- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الجودة (سياسة الجودة، التخطيط الإستراتيجي للجودة، مبادئ الجودة) ورضا المتعاملين (التركيز على المتعاملين، جودة الخدمة المقدمة) في الوزارة؟
- 2- هل تتوسط الموارد الاستراتيجية في العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في الوزارة موضع الدراسة؟

أهداف الدراسة وأهميتها

أهداف الدراسة

تستهدف هذه الدراسة بشكل رئيس رصد العلاقة المباشرة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين، كما تنشد أيضاً الوقوف على العلاقة غير المباشرة بينهما من خلال الموارد الاستراتيجية بوصفها متغيراً وسيطاً، وذلك لعينة من المهندسين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، ولتحقيق هذا الهدف الرئيس، قام الباحثان بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية، تمثلت في:

- 1- تحديد العلاقة المباشرة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين.
- 2- رصد العلاقة الإحصائية بين استراتيجية الجودة والموارد الاستراتيجية.
- 3- الوقوف على العلاقة الإحصائية بين الموارد الاستراتيجية ورضا المتعاملين.
- 4- رصد العلاقة غير المباشرة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين من خلال الموارد الاستراتيجية بوصفها متغيراً وسيطاً.

أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من جانبين:

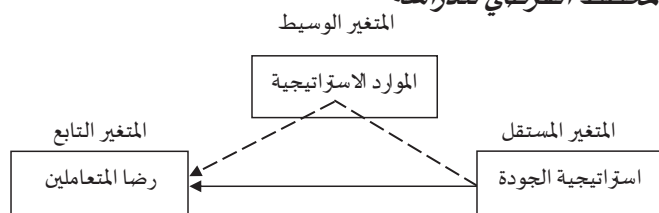
- 1- الأهمية العلمية: تساهم الدراسة في سد فجوة بحثية لم تتطرق لها الدراسات السابقة- على حد علم الباحثين- وذلك من خلال التعرض للعلاقات بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في ظل توسيط الموارد الاستراتيجية، وهي قضية لم تتعرض لها الدراسات السابقة بكامل أبعادها كما تعرضت له هذه الدراسة، فضلاً عن أن الدراسة تسهم من الناحية العلمية في توفير مرجعية علمية حول علاقات متغيرات الدراسة لتسهم في دعم المكتبة المرئية، ويعين الباحثين على تطوير المعرفة في هذا المجال.
- 2- الأهمية العملية: تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في أنها توفر بيانات، ومعلومات لمتخذي القرار في إدارات الوزارة تعينهم على ترشيد قراراتهم، فضلاً عن أن الدراسة تسلط الضوء على أهمية استراتيجية الجودة في حل مشاكل تدني مستوى رضا المتعاملين، وتعزز أهمية الموارد الاستراتيجية في الوزارة.

نموذج الدراسة وفرضيتيها

فرضيتا الدراسة

وفقاً لما توصلنا إليه (جواد وحسين، 2004) في وجود أثر للتخطيط الإستراتيجي في رضا الزبون، ولما انتهت إليه دراسة (Daru, 2016) في أن إدارة الجودة الشاملة تنطوي على تطوير العمليات التي تركز على خدمة العملاء، وما أوصت به دراسة (سعد الله،

المخطط الفرضي للدراسة



الشكل (1) مخطط الدراسة الفرضي من إعداد الباحثين بالرجوع للدراسات السابقة، ونظرية الموارد، 2023، دنقلا.

(2017) بضرورة العمل، وباستمرار على تطوير وتحسين التكنولوجيا المستخدمة كمورد استراتيجي في تقديم الخدمات للعملاء، وعليه؛ أمكن صياغة فرضيتنا الدراسة، كما يلي:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الجودة (سياسة الجودة، التخطيط الاستراتيجي للجودة، مبادئ الجودة) ورضا المتعاملين (التركيز على المتعاملين، جودة الخدمة المقدمة) في الوزارة.
- 2- تتوسط الموارد الاستراتيجية في العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في الوزارة.

تصميم الدراسة الميدانية

منهج الدراسة

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي بجانبه النظري والميداني، إذ استخدم الوصف، والتحليل المنطقي في الجانب النظري، والاستطلاع، والتحليل الإحصائي في الميداني.

مصادر جمع البيانات والمعلومات

تعتمد الدراسة على المصادر الأولية، والمتمثلة في المبحوثين، والخبراء، وتستخدم القائمة استقصاء، والمقابلة الشخصية كأدوات لجمع البيانات على التوالي، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، والبحوث العلمية، والدراسات، والتقارير، والمجلات والصحف، والندوات، والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها

1- مجتمع الدراسة

أورد (الفادني، 2008: 29) أن مجتمع الدراسة يُقصد به جميع الأشخاص الذين لهم خصائص واحدة أو مشتركة يمكن ملاحظتها، وتعمم نتائج الدراسة عليها، ويُعد تحديد مجتمع الدراسة من الأمور بالغة الأهمية لأنه يقدم المعلومات الضرورية لتشكيل الإجابات حول الأسئلة الدراسية من أجل الإجابة عليها، واختبار الفرضيات، وتمثل وحدة المعاينة في جميع المهندسين الحاصلين على درجة بكالوريوس الشرف فما فوق في الهندسة المسجلين لدى المجلس الهندسي السوداني في فئة (مهندس خريج، ومهندس أخصائي، ومهندس مستشار) العاملين في الإدارات العامة الهندسية الرئاسية بالوزارة على اختلاف تخصصاتهم، وفئاتهم الوظيفية، والبالغ عددهم (60) مفردة، ويرجع اختيار الباحثين لفئة المهندسين دون غيرهم من التقنيين، والفنيين، والموظفين، والإداريين، إلى أهمية الدور الذي يضطلع به المهندسين في تقديم الخدمات الهندسية الاستشارية: حيث يعتقد الباحثان بأهمية هذه الشريحة من الموارد البشرية، ودورها في تحقيق أهداف الجهاز الحكومي السوداني، وتطوير العمل الهندسي، وقطاع الخدمات الحكومية الهندسية بالسودان، والجدول (1) يوضح توزيع المهندسين برئاسة الوزارة وفقاً للإدارة العامة الهندسية.

جدول رقم (1)

توزيع مجتمع الدراسة في الإدارات العامة الهندسية برئاسة وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية

م	الإدارة العامة الهندسية	عدد المهندسين الحاصلين على درجة بكالوريوس الشرف في الهندسة
1	الإدارة العامة للأشغال والمباني	24
2	الإدارة العامة للطاقة والتعدين	15
3	الإدارة العامة للطرق والجسور	15
4	الإدارة العامة للتخطيط العمراني والإسكان	3
5	الإدارة العامة للمساحة	3
6	حجم المجتمع الكلي	60

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات إدارة شؤون الخدمة بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية، 2023م، دنقلا.

2- عينة الدراسة

بحسب (سليمان، 2006: 68) يُقصد بعينة الدراسة بأنها عدد محدد نسبياً من أفراد المجتمع الأصلي، ويتم التعامل معه في حدود الوقت المتاح، والإمكانات المتوافرة، ويبدأ بدراساتهم ثم يُعمم النتائج على المجتمع الأصلي شريطة أن تمثل المجتمع بأفضل شكل، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، ولاعتبارات الوقت، والجهد، والتكلفة؛ فقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية، وقد تم توزيع (60) قائمة على كافة المستهدفين من المهندسين الذين يشغلون مواقع القيادة العليا، والمهندسين، وقد بلغ العدد الإجمالي للقوائم المستردة (51) قائمة بنسبة 85% من إجمالي القوائم الموزعة، وبعد فرز القوائم الواردة، ومراجعتها استبعدت

جدول رقم (2)

معدلات الاستجابة لمفردات العينة في الإدارات العامة الهندسية برئاسة وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية

الإدارة العامة الهندسية	القوائم الموزعة المستردة	القوائم الصالحة للتحليل	معدل الاستجابة
الأشغال والمباني	24	20	83.3%
الطاقة والتعدين	15	14	93.3%
الطرق والجسور	15	11	66.7%
التخطيط العمراني	3	3	100%
المساحة	3	3	100%
المجموع الكلي	60	51	83.3%

المصدر: من إعداد الباحثين من بيانات توزيع قائمة استقصاء الدراسة الميدانية، 2023م، دنقلا.

جدول رقم (3)

اختبار هرمان أحادي العوامل للتحقق من خلو البيانات من مخاطر التباين المنهجي المشترك

م المتغير	البيان	عدد العبارات	التباين الكلي	القرار الإحصائي
1	المستقل استراتيجية الجودة	24	16.727%	أقل من 50%
2	الوسيط الموارد الاستراتيجية	8	4.621%	أقل من 50%
3	التابع رضا المتعاملين	16	9.510%	أقل من 50%

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

بينما تناول المحور الثالث رضا المتعاملين.

مقاييس أداة الدراسة:

- 1- الموارد الاستراتيجية: تم التعبير عن الموارد الاستراتيجية باستعمال مقياس (خان، 2015) الذي يتضمن (3) أبعاد بما يخدم متغيرات الدراسة الحالية في (8) عبارات ذات مقياس خماسي الاستجابة.
- 2- رضا المتعاملين: تم التعبير عن رضا المتعاملين باستعمال مقياس (عبد الحميد وحسين، 2022) الذي يتضمن بُعدين بما يخدم متغيرات الدراسة الحالية في (16) عبارة ذات مقياس خماسي الاستجابة.
- 3- استراتيجية الجودة: تم التعبير عن استراتيجية الجودة باستعمال مقياس (عبد الحميد وأبو صالح، 2022) الذي يتضمن (3) أبعاد بما يخدم متغيرات الدراسة الحالية في (24) عبارة ذات مقياس خماسي الاستجابة، والجدول (4) يوضح ذلك.

جدول رقم (4)

تبويب عبارات قائمة الاستقصاء وفقاً لمتغيرات الدراسة

م المتغير الرئيس	المتغير الفرعي	نوع المتغير	أرقام العبارات	عدد العبارات
1	سياسة الجودة	المستقل	8 - 1	24
	التخطيط الإستراتيجي للجودة		16 - 9	
	مبادئ الجودة		24 - 17	
2	-	الوسيط	32 - 25	8
3	التركيز على المتعاملين	التابع	40 - 33	16
	جودة الخدمة المقدمة		48 - 41	

المصدر: من إعداد الباحثين، 2023م، دنقلا.

قائمة واحدة منها؛ لعدم استكمال البيانات الخاصة بها، ومن ثم أصبح عدد القوائم الصحيحة التي فرغت، وحللت (50) قائمة بنسبة 83.3% من إجمالي القوائم الموزعة، ويعد معدل الاستجابة هذا من المعدلات المرتفعة؛ باعتباره يفوق الحد الأدنى لمعدلات الاستجابة الذي يقدر 75% (الشهري ومرسي، 2021: 116)، والجدول (2) يعرض معدلات الاستجابة.

نظراً لأنه قد جرى جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية من المصدر ذاته (فئة المهندسين)؛ اعتماداً على أسلوب التقرير الذاتي، وهو ما قد يعرضها لاحتمالية تأثر نتائجها بالتحيز المنهجي الشائع لذا فقد عمد الباحث إلى إجراء اختبار هرمان أحادي العوامل الذي أوضحت نتائجه في الجدول (2) أن التباين الكلي للمتغير الواحد أقل من 50% (Saira et al., 2020)، وهو ما يدل على خلو البيانات الخاصة بالدراسة الحالية من مخاطر التباين المنهجي المشترك، والجدول (3) يوضح نتائج اختبار هرمان أحادي العوامل.

أداة الدراسة

بعد تناول أدبيات استراتيجيات الجودة، والموارد الاستراتيجية، ورضا المتعاملين، تم تطوير قائمة استقصاء لغايات الدراسة، حيث تكونت من جزأين، تناول الجزء الأول البيانات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فتناول البيانات الموضوعية، حيث اشتملت على (48) عبارة توزعت على ثلاثة محاور للدراسة؛ تناول المحور الأول استراتيجية الجودة، وتناول المحور الثاني الموارد الاستراتيجية، بينما تناول المحور الثالث رضا المتعاملين.

الطريقة المستخدمة في تحليل البيانات

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة بيانات الدراسة إحصائياً من خلال عدد من الأساليب الإحصائية منها معامل كرونباخ ألفا، واختبار Skewness، والتكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، ونموذج الانحدار، واختبار (Sobel).

اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها

جدول رقم (5)

معامل الثبات الداخلي والصدق الذاتي لمتغيرات ومحاور القائمة استقصاء (كرونباخ ألفا) لعينة الدراسة الميدانية

المتغير	المحور	عدد العبارات	الثبات الداخلي	الصدق الذاتي
المستقل	استراتيجية الجودة	24	0.980	0.990
الوسيط	الموارد الاستراتيجية	8	0.891	0.944
التابع	رضا المتعاملين	16	0.931	0.965
القائمة استقصاء ككل		48	0.983	0.991

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

لاختبار مدى الثبات الداخلي، والصدق الذاتي لعبارات القائمة استقصاء، تم تقييم تماسك القائمة استقصاء بحساب قيمة (α) ألفا لحساب معامل الثبات الداخلي، والجزر التربيعي لحساب معامل الصدق الذاتي، وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة (Alpha) لكن من الناحية التطبيقية يعد $(\alpha \geq 0.60)$ معقولاً في البحوث المتعلقة بالعلوم الإنسانية، والجدول (5) يوضح معامل الثبات والصدق للمتغيرات.

اتضح من الجدول (5) أن معاملات الثبات الداخلي، والصدق الذاتي تدل على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات، وصدق عاليين على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة، وبلغ معامل الثبات الداخلي الكلي للقائمة استقصاء (0.983)، ومعامل الصدق الذاتي الكلي (0.991)، ويقع في المدى بين الصفر، والواحد الصحيح، وهو ما يشير إلى إمكانية صدق النتائج التي يمكن أن تسفر عنها قائمة الاستقصاء نتيجة تطبيقها.

1- الصدق الظاهري

تحقق الباحثان منه بعرض القائمة في صورتها الأولية على عدد سبعة من المحكمين المختصين بمجالات الدراسة، وحرصاً على أن يُنجز ملء القائمة استقصاء بحضورهما لتوضيح أية عبارة قد يتطلب الأمر توضيحها، مما زاد الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها، للتأكد من مدى صلاحيتها لغرض الدراسة، والتأكد من شمولية المعلومات التي تغطي أهداف الدراسة، وموضوعها، وقد وردت بعض الملاحظات التي أخذت بعين الاعتبار، ومن ثم تم إجراء التعديلات المناسبة.

2- الصدق البنائي

بعد أن تأكد الباحثان من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قاما بتطبيقها على عينة من المجتمع المزمع إجراء الدراسة عليه بعدد (5) مفردات من المهندسين، واستهدفت هذه الخطوة التعرف على درجة التجانس الداخلي بين عبارات قائمة الاستقصاء، باستخدام اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات قائمة الاستقصاء، وذلك لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات، وقد تم استخدام اختبار (Skewness)، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً (Sekaran & Bougie, 2010: 185)، واتضح من الجدول (6) أن معاملات الثبات الداخلي، والصدق الذاتي تدل على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات، وصدق عاليين على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة، وبلغ معامل الثبات الداخلي الكلي لقائمة الاستقصاء (0.948)، ومعامل الصدق الذاتي الكلي (0.974)، ويقع في المدى بين الصفر، والواحد الصحيح، وهو ما يشير إلى إمكانية صدق النتائج التي يمكن أن تسفر عنها قائمة الاستقصاء نتيجة تطبيقها في الوزارة موضع الدراسة.

جدول رقم (6)

اختبار (Skewness) لاختبار التوزيع الطبيعي لمحاور قائمة الاستقصاء للعينة التجريبية

المتغير	المحور	عدد العبارات	Skewness	Error	القرار الإحصائي
المستقل	استراتيجية الجودة	24	0.308-	0.337+	يتبع التوزيع الطبيعي
الوسيط	الموارد الاستراتيجية	8	0.685-	0.337+	يتبع التوزيع الطبيعي
التابع	رضا المتعاملين	16	0.173-	0.337+	يتبع التوزيع الطبيعي
قائمة الاستقصاء ككل		48	0.315-	0.337+	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

اتضح من الجدول (6) أن معامل الالتواء محصور في المدى (± 3) ، وقيمة الخطأ المعياري له $(0.337+)$ أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وأن معامل الالتواء الاستقصاء تتبع التوزيع الطبيعي، وأن معامل الالتواء محصور في المدى (± 3) ، وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه الدراسة، وهذا يدل على الارتباط الجيد بين متغيرات الدراسة الثلاثة، والذي يؤكد أن هذه المتغيرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها.

التحليل واختبار الفرضيات

وصف البيانات الشخصية للعينة المبحوثة

فقد انتمت 20 مفردة بنسبة 40% للأشغال والمباني، و14 مفردة بنسبة 28% للطاقة والتعدين، و10 مفردات بنسبة 20% للطرق والجسور، و3 مفردات بنسبة 6% للتخطيط العمراني والإسكان والمساحة على التوالي. حيث شكل الذكور

جدول رقم (7)
خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المتغير		
58%	29	ذكر	النوع	
42%	21	أنثى		
40%	20	20 - 35 عام	الفئة العمرية	
56%	28	35 - 50 عام		
4%	2	50 - 65 عام		
92%	46	بكالوريوس	المؤهل العلمي	
8%	4	ماجستير		
94%	47	مهندس خريج	فئة التسجيل	
6%	3	مهندس أخصائي		
24%	12	مدنية	التخصص العلمي في الهندسة	
24%	12	كهرباء		
20%	10	ميكانيكا		
6%	3	مساحة		
6%	3	معمار		
8%	4	كيميائية		
8%	4	نفط		
4%	2	تعيين		
54%	27	أقل من 10		الخبرة العملية بالوزارة
38%	19	10 - 15		
4%	2	15 - 20		
4%	2	20 فأكثر		
8%	4	التاسعة	الدرجة الوظيفية	
20%	10	الثامنة		
40%	20	السابعة		
6%	3	الخامسة		
22%	11	الرابعة		
4%	2	القطاع		
12%	6	مهندس		
30%	15	مهندس أول		
4%	2	كبير مهندسين		
14%	7	م. مدير قسم		مسمى الوظيفية
18%	9	مدير قسم		
10%	5	مدير إدارة فرعية		
4%	2	مدير عام سابق		
8%	4	آخر		
24%	12	داخلية	الدورات التدريبية	
70%	35	داخلية وخارجية		
6%	3	لا توجد		
40%	20	الأشغال والمباني	الإدارة العامة الأم	
28%	14	الطاقة والتعيين		
20%	10	الطرق والجسور		
6%	3	التخطيط والمساحة		

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

ما نسبته 58%، والإناث ما نسبته 42%، وهذا يدل على اعتماد الوزارة على المهندسين بدرجة أكبر من الإدارات العامة الهندسية، وأن 56% تتراوح أعمارهم ما بين (35 - 50 سنة)، وأن 40% تتراوح أعمارهم ما بين (20 - 35 سنة)، وأن 4% تتراوح أعمارهم ما بين (50 - 65 سنة)، وهذا يدل على توزيع المبحوثين على أغلب الفئات العمرية. وأن 92% مؤهلهم العلمي في الهندسة بكالوريوس الشرف، وأن 4% مؤهلهم العلمي في الهندسة ماجستير، وهذا يدل على الكفاءة العلمية للمبحوثين، وأن 94% فئة تسجيلهم مهندس خريج، وأن 6% فئة تسجيلهم مهندس أخصائي، وهذا يدل على الكفاءة المهنية للمبحوثين، وأن 24% تخصصهم هندسة مدنية وهندسة كهرباء على التوالي، وأن 20% تخصصهم هندسة ميكانيكا، وأن 8% تخصصهم هندسة كيميائية وهندسة نفط على التوالي، وأن 6% تخصصهم هندسة مساحة وهندسة معمار على التوالي، وأن 4% تخصصهم هندسة تعدين، وتمكن هذه التخصصات من إدراك واجبات الإدارات العامة الهندسية نحو عملائها، وأن 40% درجتهم الوظيفية السابعة، وأن 22% درجتهم الوظيفية الرابعة، وأن 20% درجتهم الوظيفية الثامنة، وأن 8% لا توجد لديهم درجة وظيفية حالية، وأن 6% درجتهم الوظيفية الخامسة، وأن 4% درجتهم الوظيفية القطاع الخاص، وهذا يظهر توزيع المبحوثين على الدرجات الوظيفية بشكل جيد، وأن 30% مسمى وظيفتهم مهندس أول، وأن 18% مديري أقسام، وأن 14% مساعدي مديري أقسام، وأن 12% مسمى وظيفتهم مهندس في التخصص الهندسي، وأن 10% مديري إدارات فرعية، وأن 8% مسمى وظيفتهم آخر (مؤقت، خدمة وطنية، تدريب)، وأن 4% مسمى وظيفتهم كبير مهندسين، وأن 4% من المديرين العاميين السابقين، وبالتالي تتم الموازنة بين أفراد عينة الدراسة وإشراك المديرين العاميين السابقين كجزء من العينة، وأن 54% تقل سنوات خبرتهم عن 10 سنوات، وأن 38% تتراوح سنوات خبرتهم بين 10 - 15 سنة، وأن 4% تتراوح سنوات خبرتهم بين 15 - 20 سنة، وهذا يظهر توزيع المهندسين على مستويات الخبرة العملية بشكل جيد، وأن 70% تم تدريبهم (داخلياً وخارجياً)، وأن 24% تم تدريبهم (داخلياً)، وأن نسبة 6% لم يتلقوا أي دورات تدريبية، وهذا يدل على التركيز على التدريب الداخلي والخارجي، ولدى تفحص الخصائص الديموغرافية يمكن الاستنتاج بأن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية المبحوثين للإجابة على الأسئلة المطروحة، ومن ثم يمكن الاعتماد على إجاباتهم كأساس لاستخلاص النتائج المستهدفة.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

لتحديد مستوى استجابة أفراد عينة الدراسة عن متغيراتها، تم استخدام معادلة طول الفئة، والتي تقضي بقياس مستوى الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة، والذي تم وفقاً للمعادلة التالية (Hair, et.al., 2014):

مدى التطبيق = (الحد الأعلى للبدل - الحد الأدنى للبدل) / عدد المستويات (مرتفعة؛ متوسطة؛ منخفضة) = $(5-1)/3 = 1.33$ ، وبناءً على ذلك يكون القرار للأهمية النسبية على النحو التالي: الأهمية المنخفضة من 1 - أقل من 2.33، والأهمية المتوسطة من 2.33 - إلى 3.66، والأهمية النسبية المرتفعة من 3.67 فأكثر.

جدول رقم (8)

التحليل الوصفي لاستراتيجية الجودة في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية

م	العبرة/ البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	لدى القيادة العليا بالوزارة منهجية واضحة في تحقيق متطلبات الجودة	3.64	1.102
2	تضع قيادة الوزارة استراتيجية الجودة عبر تحديد الفجوة بين الوضع القائم والتطلع للمستقبل	3.74	1.121
3	تؤكد القيادة العليا بالوزارة على نشر ثقافة الجودة في كافة الوحدات التنظيمية الهندسية	3.80	1.050
4	تؤكد القيادة العليا بالوزارة على سياسة الجودة في كافة الوحدات التنظيمية الهندسية باستمرار	3.86	1.050
5	تعمل القيادة العليا على توفير مناخ تنظيمي وبيئة عمل تشجع على تحقيق الأهداف الاستراتيجية	3.56	1.232
6	تقوم قيادة العليا بإشراك المهندسين من أجل تحديد مجالات التطوير والتحسين	3.52	1.389
7	تلتزم القيادة العليا بالوزارة باستمرار في تحسين الجودة على كافة المستويات التنظيمية	3.62	1.338
8	تُشرك القيادة العليا المهندسين في عملية اتخاذ القرار وتؤكد على أسلوب العمل الجماعي	3.56	1.387
	بُعد سياسة الجودة	3.66	1.087
9	تمتلك القيادة العليا بالوزارة رؤية واضحة لما ستكون عليه مستقبلاً من حيث مستوى الجودة في خدماتها الهندسية المقدمة ونظامها الإداري	3.98	1.078
10	تركز رسالة الوزارة على تحقيق رضا المتعاملين والمستفيدين باستمرار	3.86	1.050
11	تعمل منظومة القيم السائدة في الوزارة على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة	3.46	1.147
12	تتغير الأهداف الاستراتيجية للجودة بالوزارة بتغير حاجات ورغبات المستفيدين من الخدمات الهندسية	3.82	0.919
13	تقوم قيادة الوزارة بالتحليل البيئي لتحديد واكتشاف المخاطر والفرص ونقاط القوة والضعف	3.64	1.156
14	تمتلك الوزارة خطط للجودة تتضمن معايير واضحة تساعد على المرونة في اختيار البدائل	3.58	1.144
15	تمتلك القيادة العليا بالوزارة خطاً مستقبلياً لإجراء التغييرات في الوحدات التنظيمية لتحسين جودة النظام الإداري	3.58	1.180
16	يتم رسم خطط للجودة قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل للوزارة	3.82	0.983
	بُعد التخطيط الإستراتيجي للجودة	3.72	0.940
17	تعي الوزارة الفوائد المتحققة من تطبيق نظام إدارة الجودة مثل زيادة رضا المتعاملين وتدني معدلات الشكاوى	3.70	1.403
18	تؤكد القيادة على تحسين استراتيجية الجودة لتوجيه انتباه المهندسين على ما هو مهم	3.68	1.269
19	يُيسر التقدير والتمكين وتعزيز المهارات والمعارف إشراك المهندسين في تحقيق الجودة	4.46	1.014
20	تشارك قيادة الوزارة كافة مديرو الوحدات التنظيمية الهندسية في أنشطة تحسين جودة خدماتها الهندسية	3.88	1.256
21	تهدف العمليات إلى الحد من إهدار الوقت والمال والجهد وسهولة الاتصال بين الوزارة والمتعاملين معها	3.76	1.080
22	تهدف عملية التحسين المستمر لخلق فرص جديدة لاستغلالها	3.78	1.200
23	تؤدي الحقائق والأدلة وتحليل البيانات إلى قدر كبير من الموضوعية والثقة في القرار المتخذ	4.18	1.137
24	تهتم الوزارة بإقامة علاقات طويلة المدى مع الأطراف المهمة (كالموردين وشركاء التنفيذ)	3.68	1.316
	بُعد مبادئ الجودة	3.89	1.012
	متغير استراتيجية الجودة	3.76	0.969

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

جدول رقم (9)

التحليل الوصفي للموارد الاستراتيجية في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
25	لدى الوزارة موارد مالية كافية تُغطي جميع متطلبات استراتيجية الجودة	3.06	1.434
26	لدى الوزارة موارد بشرية مؤهلة لتطبيق استراتيجية الجودة	3.54	1.232
27	يتم تطويع التكنولوجيا والاستفادة منها كمورد إستراتيجي في تنفيذ استراتيجية الجودة	3.68	0.957
28	يُعد الوقت عاملاً مهماً في ضبط الموارد المطلوبة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجودة	4.10	1.147
29	تعمل الوزارة على رفع مهارات وكفاءة المهندسين من أجل الحصول على خدمات متكاملة	3.48	1.446
30	يتم بناء وتشكيل فرق العمل بفاعلية في الوزارة	4.20	0.808
31	التركيز على تنمية القدرات الإبداعية للمهندسين	4.28	0.834
32	يُؤخذ بعين الاعتبار عند صنع القرار الموارد المتوافرة	3.72	1.126
	متغير الموارد الاستراتيجية	3.76	0.863

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

أظهر الجدول (8)

المتوسطات الحسابية لأبعاد استراتيجية الجودة، وكان أعلاها لبُعد مبادئ الجودة يليه بُعد التخطيط الإستراتيجي للجودة، وأدناها لبُعد سياسة الجودة، وجميع هذه المتوسطات الحسابية لها مستوى أهمية نسبية مرتفع، ويعود ذلك إلى أن الغالبية العظمي من المبحوثين توافق على أن أبعاد استراتيجية

الجودة هي أبعاد مهمة، وعلى صاحب القرار الذي له دور في تطبيق استراتيجية الجودة أن يأخذ بها جميعها، واتفقت مع نتائج كل من: (عبد الحميد وأبو صالح، 2022)، و(دعاس، 2019)، و(ثوابته، 2016).
اتضح من الجدول (9) أن مستوى الأهمية النسبية لمُتغير الموارد الاستراتيجية كان مرتفعاً، واتفقت مع نتائج كل من: (عبد الحميد، 2022) و(خان، 2015)، و(الهاشمي، 2010).

جدول رقم (10)

التحليل الوصفي لرضا المتعاملين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية

م	العبرة/ البُعد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري
33	لدى الوزارة آليات واضحة للاستماع للملاحظات وشكاوى المتعاملين	1.272 3.34
34	تنظم القيادة العليا بالوزارة لقاءات ميدانية مع المتعاملين (صالون المواطن مثلاً) للتعرف على مستوى رضاهم عن جودة الخدمات المقدمة	1.411 3.36
35	تقوم الوزارة بالتعرف على توقعات واحتياجات المتعاملين والاحتفاظ بها لتطوير آليات تحقيق أعمالها	1.295 3.58
36	تستفيد الوزارة من ملاحظات المتعاملين في عمليات التحسين المستمر للحصول على ملاحظاتهم قبل وأثناء وبعد عملية التحليل	1.081 3.88
37	يلتزم المهندس بالقواعد والآداب المهنية في علاقته بالجمهور	0.551 4.32
38	يلتزم المهندس بالقواعد والآداب المهنية في علاقته بصاحب العمل	0.606 4.20
39	يأخذ المهندس بأقصى درجات سلامة وصحة عامة الجمهور في أدائه لواجباته المهنية الهندسية	0.728 4.40
40	يتصرف المهندس في الأمور الهندسية مع كل مخدم أو عميل بكل إخلاص وتجرد، دون اعتبار لتضارب المصالح الشخصية أو غيرها	0.717 4.34
	بُعد التركيز على المتعاملين	0.759 3.93
41	تدعم القيادة كافة الجهود التي تؤدي إلى تحقيق الجودة في الخدمات الهندسية المقدمة	1.220 3.68
42	لدى الوزارة السرعة والقدرة في تطوير خدماتها الهندسية من الفكرة وحتى الخدمة النهائية	1.438 3.18
43	تؤكد القيادة العليا بالوزارة بشكل مستمر على تحسين عملية تقديم الخدمات الهندسية	1.303 3.66
44	سرعة تقديم الخدمات الهندسية للمتعاملين مناسبة	0.774 4.18
45	جودة الخدمات الهندسية المقدمة للمتعاملين في تحسن مستمر	0.687 4.24
46	تتميز الخدمات الهندسية المقدمة للمتعاملين بالتنوع	0.683 4.32
47	التركيز على تخفيض التكاليف التشغيلية والإدارية من خلال الأتمتة والتحسين المستمر	0.625 4.24
48	خدمات وأعمال الوزارة تحقق رضا المتعاملين	0.842 4.16
	بُعد جودة الخدمة المقدمة	0.749 3.96
	متغير رضا المتعاملين	0.733 3.94

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

أظهر الجدول (10) المتوسطات الحسابية لبُعد رضا المتعاملين في الوزارة، وكان أعلاهما لبُعد جودة الخدمة المقدمة، وأدناها لبُعد التركيز على المتعاملين، وبمستوى أهمية نسبية مرتفع لكلا البُعدين، واتفقت مع نتائج كل من: (عبد الحميد وحسين، 2022)، و(الشعرات، 2014)، و(Qureshi, et. al, 2012).

اختبار الفرضيات

1- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الجودة (سياسة الجودة، التخطيط الإستراتيجي للجودة، مبادئ الجودة) ورضا المتعاملين (التركيز على المتعاملين، جودة الخدمة المقدمة) في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$):

جدول رقم (11)

مصفوفة معاملات الارتباط Correlation Matrix بين أبعاد استراتيجية الجودة وبعدي رضا المتعاملين في البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية (N=50)

المتغير	سياسة الجودة	التخطيط الإستراتيجي للجودة	مبادئ استراتيجية الجودة
التركيز على المتعاملين	**0.909	**0.827	**0.931
جودة الخدمة المقدمة	**0.874	**0.833	**0.910
رضا المتعاملين	**0.917	**0.854	**0.946

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

الافتراضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الجودة (سياسة الجودة، التخطيط الإستراتيجي للجودة، مبادئ الجودة) ورضا المتعاملين (التركيز على المتعاملين، جودة الخدمة المقدمة) في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$):
لاختبار هذه الفرضية، تم استخدام اختبار معامل ارتباط (Person) للتحقق العلاقة الارتباطية بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين بأبعادهما في الوزارة موضع الدراسة، وكما بالجدول (11).

أوضح الجدول (11) معاملات الارتباط بين استراتيجية الجودة (سياسة الجودة، التخطيط الاستراتيجي للجودة، مبادئ الجودة) ورضا المتعاملين (التركيز على المتعاملين، جودة الخدمة المقدمة) في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، حيث اتضح وجود (12) علاقة ارتباطيه دالة معنوياً تفاوتت في شدة ارتباطها، فقد تبين أن أعلى القيم الارتباطية كانت بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين مأخوذتين بشكل كلي بقيمة بلغت (0.946)، وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) فأقل. فيما كانت أقل القيم الارتباطية بين التخطيط الاستراتيجي للجودة والتركيز على المتعاملين بقيمة بلغت (0.827)، وهي دالة عند مستوى احتمالي ($\alpha \leq 0.01$) فأقل، وإجمالاً، وبالاستناد إلى النتائج المعروضة يظهر أن المتغيرات المبحوثة تترابط بعلاقات معنوية مما يؤشر أن الزيادة أو النقصان في أحدها سينسحب بالنتيجة زيادة أو نقصان على المتغيرات الأخرى، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الجودة بأبعادها (سياسة الجودة، التخطيط الاستراتيجي للجودة، مبادئ الجودة) ورضا المتعاملين ببعديه (التركيز على المتعاملين، جودة الخدمة المقدمة) في الوزارة عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وتشير تلك النتيجة إلى أهمية تطبيق متغير استراتيجية الجودة في تحقيق رضا المتعاملين في الوزارة موضع الدراسة، وهو ما يعطي دلالة على أهمية استراتيجية الجودة في تحقيق رضا المتعاملين، ومما سبق يتضح صحة الفرضية الأولى والتي نصت على: توجد علاقة دالة إحصائياً بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية بمعامل ارتباط قدره (0.946) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.01$).

2- الفرضية الثانية: تتوسط الموارد الاستراتيجية في العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية:

للتحقق من صحة الفرضية الثانية للدراسة، قام الباحثان باستخدام نموذج الانحدار الهرمي المتعدد (Multiple Hierarchical Regression) اعتماداً على مدخل (Barone & Kenny)، وبحسب (Barone & Kenny, 1986) و(الشهري ومرسي، 2021:123) هناك ضرورة لتوافر ثلاثة شروط أساسية لتحقيق الوساطة لمتغير ما بين متغيرين آخرين، وهي

تتمثل في: وجود علاقة معنوية بين المتغيرين المستقل والوسيط، ووجود علاقة معنوية بين المتغيرين الوسيط والتابع، وأنه عند إدخال المتغير الوسيط تصبح العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع غير معنوية (الوساطة الكلية) أو يضعف أثرها (الوساطة الجزئية)، وللتعرف على مدى توافر الشروط الثلاثة أعلاه قام الباحثان باستخدام أسلوب الانحدار الهرمي المتعدد (Multiple Hierarchical Regression)، وذلك نظراً لأن أسلوب الانحدار الهرمي المتعدد يُعد من أكثر الأساليب ملائمة للفرضيات التي تختبر متغيرات وسيطة، ويمتاز هذا الأسلوب عن غيره من الأساليب الأخرى بتكرار وإعادة اختبار، وكذا الإبقاء على المتغيرات المستقلة في نماذج الانحدار التدريجي، وذلك استناداً إلى قوتها في التنبؤ بالمتغيرات التابعة، والجدول (12)، (13)، (14) توضح القيم غير المعيارية لتحليل الانحدار البسيط والهرمي المتعدد، بالإضافة إلى اختبار (Sobel (1986) للتحقق من معنوية توسط المتغير الوسيط، كما يلي:

جدول رقم (12)

القيم غير المعيارية لتحليل الانحدار البسيط لعلاقة استراتيجية الجودة بالموارد الاستراتيجية

T-test	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ
مستوى المعنوية	المعيارية القيمة	المقدرة Bi	المتغير المستقل	المتغير الوسيط
0.000	8.708	0.080	0.697	استراتيجية الجودة الموارد الاستراتيجية

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

جدول رقم (13)

القيم غير المعيارية لتحليل الانحدار الهرمي المتعدد

T-test	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المتغير التابع
مستوى المعنوية	المعيارية القيمة	المقدرة Bi	النموذج	المتغير المستقل	المتغير الوسيط
0.000	20.310	0.035	0.716	الأول	استراتيجية الجودة رضا
0.000	12.241	0.041	0.502	استراتيجية الجودة	المتعاملين الثاني
0.000	6.675	0.046	0.307	الموارد الاستراتيجية	المتعاملين الثاني

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج تحليل برنامج (SPSS)، 2023م، دنقلا.

جدول رقم (14)

نتائج اختبار Sobel لتوسط الموارد الاستراتيجية

T-test	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المعلّمت الختأ	المستوى المعنوية
مستوى المعنوية	المعيارية القيمة	المقدرة Bi	المتغير التابع	المتغير الوسيط	المتغير المستقل
0.000	5.298	0.046	0.307	الأول	استراتيجية الجودة الموارد الاستراتيجية رضا المتعاملين

المصدر: من إعداد الباحثين من نتائج Sobel Test Calculator، 2023م، دنقلا.

للتعرف على مدى توافر الشروط الثلاثة السابقة تم الرجوع إلى النتائج الواردة في الجدول رقم (12) والجدول رقم (13) التي أوضحت ما يأتي:

- إن العلاقة الإحصائية بين استراتيجية الجودة والموارد الاستراتيجية في الوزارة إيجابية ومعنوية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير (0.679^{***})؛ أي أنه توجد علاقة معنوية ما بين المتغيرين المستقل والوسيط، وعلى ذلك فإن الشرط الأول للوساطة قد تم استيفاؤه.
- إن العلاقة الإحصائية بين الموارد الاستراتيجية ورضا المتعاملين في الوزارة إيجابية ومعنوية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير (0.307^{***})؛ أي أنه توجد علاقة معنوية ما بين المتغيرين الوسيط والتابع، وعلى ذلك فإن الشرط الثاني للوساطة قد تم استيفاؤه.
- عند إدخال متغير الموارد الاستراتيجية وملاحظة تأثيره، لوحظ أن العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين بقيت معنوية؛ إلا أن معامل تأثيرها قد انخفض لتصبح (0.502^{***}) في حين أن أصبح تأثير الموارد الاستراتيجية معنوياً، إذ بلغت قيمة معامل التأثير (0.307^{***})، وذلك وفقاً لما هو وارد في النموذج الثاني بالجدول رقم (13)، ومن ثم يكون قد تم استيفاء الشرط الثالث للوساطة، واستناداً إلى ما سبق، ووفقاً لما افترضاه (Barone & Kenny, 1986)؛ فإن الموارد الاستراتيجية تتوسط جزئياً العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين في الوزارة، وعلاوة على ذلك قام الباحثان بإجراء اختبار (Sobel (1986)؛ للتحقق من توسط متغير الموارد الاستراتيجية في العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين، وقد بلغت قيمة ($Z = 5.298^{***}$) الواردة بالجدول رقم (14)، وهو ما يؤكد أن متغير الموارد الاستراتيجية يتوسط بشكل جزئي العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين، وهو ما يعطي دلالة على أهمية الموارد الاستراتيجية كمتغير وسيط، ومما سبق يتضح صحة الفرضية الثانية والتي نصت على: تتوسط الموارد الاستراتيجية في العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين.

نتائج الدراسة

انتهت الدراسة إلى عدد من النتائج؛ تمثلت فيما يأتي:

- وجود علاقة ارتباط إيجابية ومعنوية بين استراتيجية الجودة وتحقيق رضا المتعاملين، وهو ما يعني أنه كلما زاد إدراك مفردات العينة لأهمية تطبيق استراتيجية الجودة، ارتفع مستوى إحساسهم بالمسؤولية تجاه المتعاملين، ومتطلباتهم، واحتياجاتهم، واتسقت مع (عبد المجيد، 2021)، و(جواد وحسين، 2004).
- أن الموارد الاستراتيجية تتوسط معنوياً وبشكل جزئي العلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين، وهو ما يعني أن تطبيق استراتيجية الجودة يقلل الأخطاء والعيوب، ويخفض الهدر في الموارد، ويضبط مواعيد تسليم الخدمات، ويزيد من رضا المتعاملين، واتسقت جزئياً مع (عبد الحميد وعز الدين، 2022)، و(Qureshi, et. al, 2012). ذلك أنه بحسب (Hunt & Morgan, 1996: 107- 114) تنظر نظرية الموارد للمؤسسة كحزم من الموارد همها الوحيد البحث عن تطوير استراتيجيات ترمي إلى تحقيق مستوى أداء متميز يرضي المتعاملين عن الخدمات المقدمة لهم.

توصيات الدراسة

- في ضوء ما انتهت إليه نتائج الدراسة من أن استراتيجية الجودة تؤثر على رضا المتعاملين، كما تتوسط الموارد الاستراتيجية جزئياً تلك العلاقة، لذا يؤمل من قادة ومديري الوزارة العمل على:
- خلق مناخ تنظيمي يدرك أهمية استراتيجية الجودة، والموارد الاستراتيجية التي تحقق رضا المتعاملين.
 - التأكيد على سياسة الجودة ونشر ثقافة الجودة من خلال حلقات النقاش، وجلسات العصف الذهني.
 - توفير وتخصيص الموارد المالية اللازمة لاستخدام استراتيجية الجودة وتطبيقها.
 - حفز المهندسين، وفي جميع المسميات، والدرجات الوظيفية على التمسك بالقيم الأخلاقية.
 - مشاركة المهندسين في جميع الدرجات الوظيفية في اتخاذ القرار لزيادة اندماجهم، وتمكينهم في الوزارة.
 - تطوير أساليب تقديم الخدمات بشكل مستمر لمواكبة طموحات وتطلعات المتعاملين.
 - مراعاة أصحاب المصلحة عند اتخاذ القرار، ومعالجة شكاواهم بسرعة.

محددات الدراسة

- من الطبيعي وجود قصور في أي دراسة قد يحد من تعميم النتائج، وكذلك صعوبة أن يشمل البحث كل الجوانب، والأبعاد ذات الصلة بموضوع الدراسة إذ الوقت، والتكلفة لا يسمحان بذلك، ويمكن تلخيص محددات هذه الدراسة في الآتي:
- ركز مجتمع وعينة الدراسة على وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية مما يحد من إمكانية تعميم نتائج الدراسة.
 - تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وهي أداة تعاني من العديد من أوجه القصور المتعلقة بتردد الزارات الهندسية الحكومية في إعطاء الإجابات أو قد تحتاج الأسئلة إلى توضيح أو إزالة الغموض عنها.
 - تم الاعتماد في الاستبانة على نوعية الأسئلة المغلقة، والتي لا تسمح للمبحوث بالإجابة على أسئلة الاستبانة حسب نمطه، وأسلوبه الشخصي، وحصره في عدد من الإجابات المحددة مسبقاً.
 - استخدمت الدراسة الموارد الاستراتيجية كمتغير وسيط للعلاقة بين استراتيجية الجودة ورضا المتعاملين دون التطرق للمتغيرات المعدلة.

المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية:

- أحمد، ثوبية عمر عبد العزيز، 2023م، استراتيجيات الجودة في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، مقابلة شخصية مع مدير إدارة الجودة والتطوير الإداري بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية.
- الربيعي، ليث، النعيمي، محمد عبد العال، وقدورة، روان، 2011م، أثر جودة الخدمة التعليمية وجودة الإشراف على رضي طلبة الدراسات العليا في الجامعات الأردنية الخاصة، المؤتمر العربي الأول لضمان جودة التعليم العالي، العدد الثاني، مايو: 1432 - 1446.
- الشعرات، موفق حميدي حمدان، 2014م، استخدام سيجما ستة على قيمة الزبون ورضاه، دراسة حالة شركة أمنية للهواتف المتنقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- الشري، فيصل علي، ومرسي، مرفت محمد، 2021م، الدور الوسيط للهوية الأخلاقية في العلاقة بين استقامة القائد وصنع القرار الأخلاقي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد (28)، العدد (01)، الكويت، ص 103-137.
- الفادني، أبو الحسن محمد أحمد الشيخ، 2008م، البحث العلمي ومناهجه، مكتبة الشريف الأكاديمية للنشر والتوزيع، الخرطوم، السودان.
- المرسوم الولائي رقم (11) لسنة 2018م (إنشاء الوزارات وتحديد مهامها واختصاصاتها) بتاريخ 2018-10-21م.
- المواصفة الدولية (ISO 9001: 2015).
- الهاشي، سناء داؤود، 2010م، إعادة التنظيم ودور فرق العمل المرادفة في تخفيض مقاومة التغيير: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- توفيق، عبد الرحمن، 2011م، التسويق، مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك)، القاهرة، مصر.
- ثوابته، مأمون محمد حسن، 2016م، أثر تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في ممارسات إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على عينة من المصارف التجارية العاملة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- جواد، عباس حسين، وحسين، سحر عباس، 2004م، أثر التخطيط الإستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة إدارة الجودة الشاملة - دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكيماوية، مجلة أهل البيت، العراق، (3)، 54-84.
- جودة، محفوظ أحمد، 2014م، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- خان، أحلام، 2015م، أهمية إعادة هندسة الموارد البشرية في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة استطلاعية لأراء مسئولو الموارد البشرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر - بسكرة- الجزائر.
- دعاس، عز الدين، 2019م، أثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة على الأداء البشري للمؤسسة الصناعية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر، الجزائر.
- سعد الله، نور محي الدين محمد، 2017م، جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن- دراسة ميدانية: البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة شندي، السودان.
- سليمان، عبد العزيز عبد الرحيم، 2006م، مناهج البحث العلمي في العلوم الإنسانية، مطبعة جامعة النيلين، الخرطوم، السودان.
- سليمان، عبد العزيز عبد الرحيم، ونور الدائم، موسى الهزبل، 2021م، الدور الوسيط لإدارة الجودة الشاملة في النقل البري، دراسة حالة شركة (WST)، مجلة جامعة دنقلا للبحث العلمي، السودان، العدد (21)، ص 58-75.

- شلبي، إلهام، 2020م، اعتماد استراتيجية الجودة في المؤسسات الخدمية – دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة، *مجلة إضافات اقتصادية*، المجلد (4)، العدد (2)، الجزائر، ص 170 – 189.
- عبد الحميد، محمود عبد المعطي هاشم، وأبو صالح، محمد حسين سليمان، 2022م، الدور المُعَدِّل لأخلاقيات مهنة الهندسة للعلاقة بين استراتيجية بناء نظام لإدارة الجودة وفق متطلبات الأيزو 9001: 2015 والقيمة المضافة المتحققة بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، *مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية*، العدد (13)، السودان، ص 01-28.
- عبد الحميد، محمود عبد المعطي هاشم، وحسين، أسامة معاوية بخيت، 2022م، الدور المُعَدِّل للجهود الترويجية للعلاقة بين جودة المنتجات ورضا المتعاملين في مجموعة شركات جيااد الصناعية بالسودان، *مجلة الاقتصاد الصناعي – خزارتك*، المجلد (12)، العدد (01)، الجزائر، ص 01-25.
- عبد الحميد، محمود عبد المعطي هاشم، وعز الدين، مذكر حسن سالم، 2022م، اختبار الدور الوسيط لإدارة المعرفة في العلاقة بين الأولويات التنافسية والأداء التنافسي في الجهاز المصرفي بمحلية دنقلا بالولاية الشمالية بالسودان، *مجلة النيل للأدب والعلوم الإنسانية*، المجلد (03)، العدد (02)، السودان، ص 19-37.
- عبد الحميد، محمود عبد المعطي هاشم، 2022م، الدور الوسيط للتكنولوجيا في العلاقة بين الإبداع الإداري والميزة التنافسية بالجهاز المصرفي بمحلية دنقلا، *مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية*، السودان، (مقبولة للنشر بتاريخ 30/10/2022).
- عبد الرحيم، يوسف حسن، 2015م، أخلاقيات مهنة الهندسة، المجلس الهندسي السوداني، الخرطوم، السودان.
- عبد المجيد، هناء أزهرى عبد الله، 2021م، الدور المُعَدِّل للثقافة التنظيمية للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتحقيق رضا العملاء في ظل توسيط رضا العاملين بالشركات الصناعية السودانية - بالتطبيق على مجموعة شركات جيااد الصناعية للفترة من 2015م - 2021م، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، جامعة دنقلا، السودان.
- علي، تامر جمال عبد الله، 2019م، أثر المتغيرات البيئية في تنفيذ الخطة الاستراتيجية بالتطبيق على وزارة المالية والقوى العاملة بالولاية الشمالية، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة دنقلا، السودان.
- ماضي، محمد توفيق، 1995م، *إدارة الجودة مدخل النظام المتكامل*، دار المعارف، القاهرة، مصر.
- محجوب، فؤادة عبد الكامل، 2023م، رضا المتعاملين في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، مقابلة شخصية مع مدير قسم التطوير الإداري بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية.
- محمد، إسرائ شرف الدين عبد العزيز، 2023م، الموارد الاستراتيجية في وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، مقابلة شخصية مع مدير قسم الجودة بوزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية.
- مرزوقه، هاني محمود، 2014م، أثر التخطيط الإستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في الجامعات الخاصة في الأردن، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- موسى، خالد، 2023م، نبذة تعريفية عن وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية، مقابلة شخصية مع مدير عام وزارة البنى التحتية والتنمية العمرانية بالولاية الشمالية.

ثانياً- المراجع باللغة الأجنبية:

- Al-Madani, Fadi Faris, 2013. The Effect of Strategic Customer Relationship Management Capability Practice on Customer Satisfaction: A Case Study in Abu Khader Auto Car Company, **Master Thesis Unpublished**, Middle East University, Amman, Jordan.
- Barone, R. M., & Kenny, D. A., (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Consideration, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

- Barney, J.B., 2002, ***Gaining and Sustaining Competitive Advantage***, Prentice-Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, U.S.A.
- Benedetto, Song Michael, ***CADI***, Nason and Robert W., (2007), op. cit, page 27.
- Chen, S.C. & Quester, P.G., 2006, Modeling Store Loyalty: Perceived Value in Market Orientation Practice, ***Journal of Service & Marketing***, Vol. (20), No. (3), pp. 188-198.
- Daru, M., 2016. Total Quality Management (TQM): A Strategy for Competitive Advantage, ***International Journal of Research in IT and Management (IJRIM)***, Vol. (6), No (9), New Delhi, India, pp 525-545.
- Downes, J.E., Goodman, 2005, ***Dictionary of Finance & Investment Terms***.
- Giatman, Muhammed, 2015, Optimization of Implementation QMS ISO 9001: 2008 in the Education and Training Vocational Education, Padang, Indonesia, ***Atlantis Press***, No. (14), pp. 60-92.
- Hair, J. F., W. C. Black, B. J. Babin, R. E. Anderson & R. L. Tathan, (2014). ***Multivariate Data Analysis***, 7th Edition, Pearson Education Limited, United States of America
- Han, K. K., Namwoon, K. and Srivastava, R.J., (1998), Pages 30- 45.
- Hunt, S.D. and Morgan, R.M, (1996), Pages 107- 114.
- Imran, Anwar; Prabha, Thoudam & Imran, Saleem (2021), Role of Entrepreneurial Education in Shaping Entrepreneurial Intention among University Students: Testing the Hypotheses Using Mediation & Moderation Approach, ***Journal of Education for Business***, Vol. (97), No. (01), PP 8-20.
- McGee, T. & Wilson, D., 2015, ***Strategy Analysis and Practice***, London: Mc Graw Hillinc, London, Great Britain.
- Kotler, P., Armstrong, G., Tolba, A. and Habib, A., 2011, ***Principle of Marketing***, 1st Edition, Pearson.
- Olkkonen, Maria-Elena & Lipponen, Jukka, (2004), Relationships Between Organizational Justice, Identification with Organization and Work Unit, and Group- Related Outcomes, ***Organizational Behavior & Human Decision Processes***, Vol.100, PP 202-215.
- Qureshi, M., I., Bashir, N., Zaman, K., Sajjad, N. & Fakhr, S., (2012), Customer Satisfaction Measurement and Analysis Using Six Sigma in Telecom Sector of Pakistan, ***European Journal of Sustainable Development***, Vol. (01), No.(01), PP 35-68.
- Saira, S., Mansoor, S. & Ali, M., (2020), Transformational Leadership & Employee Outcomes: The Mediating Role of Psychological Empowerment, ***Leadership & Organization Development Journal***, Vol. (42), No. (01), PP 130-143.
- Sekaran, Uma & Bougie R., (2010), ***Research Method for Business***, John Wiley & Sons, U.S.A.
- Sila, I. and Ebrahim, P., 2005, Critical Linkages among TQM Factors and Business Results, ***International Journal of Operations and Production Management***, Vol. (25), No. (11), pp 1123-1155.
- Sobel, M. E. (1986), Some New Results on Indirect effects and their Standard Errors in Covariance Structure Models, In S. Leichardt (Ed.), ***Sociological Methodology***, San Francisco: Jossey-Bass, PP. 159-186.

The Mediating Role of Strategic Resources in the Relationship between Quality Strategy & Customers Satisfaction at The Ministry of Infrastructure and Urban Development in The Northern State in Sudan

Dr. Mahmoud Abdelmuty Hashim Abdelhameed

Electrical Engineer (4th Job Degree) at
Ministry of Infrastructure & Urban Development in Northern State, Sudan
mahmoudmag81@gmail.com

Dr. Mashair Hussien Khalifa Ali

Business Administration Assistant Professor at
King Khalid University, Kingdom of Saudi Arabia
drmashairhussain@gmail.com

ABSTRACT

The study aimed to investigate the mediating role of strategic resources in the relationship between quality strategy & customers satisfaction at The Ministry of Infrastructure and Urban Development in The Northern State in Sudan and to achieve the goal of the study, the researchers adopted the descriptive and analytical approach, using technique of full study survey of engineers at the ministry within the degree of B. Sc. Honors in Engineering registered at Sudanese Engineering Council in category (Graduate Engineer, Specialist Engineer, Consultant Engineer). (60) engineers. Distributed to them a questionnaire developed by the researchers. Statistical package (SPSS) to process the collected data. The results indicate that there is a significant positive relationship between quality strategy (Quality Policy, Strategic Planning for Quality, Quality Principles) & customers satisfaction (Focus on Customers, Service Quality Introduced) at The Ministry of Infrastructure and Urban Development in The Northern State in Sudan with correlation coefficient of (0.946). They also show that strategic resources partially mediates the relationship between quality strategy & customers satisfaction at The Ministry of Infrastructure and Urban Development in The Northern State in Sudan with an indirect effect of (0.214). The study recommended there is a need to increase Engineers at The Ministry of Infrastructure and Urban Development in The Northern State in Sudan awareness in the importance of quality strategy in ideal using for strategic resources to reflex on achieving customers satisfaction.

Keywords: *Quality Strategy; Strategic Resources; Customers Satisfaction; Ministry of Infrastructure and Urban Development in The Northern State.*