تقييم مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الجبل الغربي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس

د . عبد المنعم سالم المحروق*

د . طارق فرج الهميلي**

المقدمة

إن التطور العلمي والتقني الذي يشهده العالم اليوم في كافة المجالات، فرض على قطاع التعليم العالي في ليبيا الجديدة تحديات كثيرة ومتنوعة تحتم عليها ضرورة مواكبة تلك التطورات، وباستخدام كافة الوسائل والأساليب الإدارية الحديثة والتكنولوجيا المعاصرة، خاصة في ظل الانفتاح والتنمية والتطور الذي تشهده البلاد خلال هذه الفترة في كافة المجالات، وبالتالي فإن ظهور مفاهيم الجودة تمثل السبيل الوحيد لتطوير هذا القطاع، كما تعد ثورة حقيقية على مستوى القطاع، إذ أن الجودة بما تحمله من مضامين استراتيجية يمكن أن تسهم في تطوير وحل كل مشاكل التعليم الجامعي في ليبيا، والتي تتمثل في العديد من الجوانب مثل عدم ارتباط محتوى التعليم الجامعي بالحاجات الفعلية للمجتمع وسوق العمل، ونسبة البطالة بين خريجي الجامعات وعدم قدرة الجامعات على تحقيق الكفاءة والفاعلية في الإنجاز، وعدم قدرة الجامعات على تحمل مسؤولياتها بشكل كامل ومقنع تجاه المجتمع، وسيطرة النمط التقليدي على أساليب التدريس.

وبالتالي فإن تدني مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعات كان الحافز لكثير من المهتمين والباحثين المتخصصين للسعي الحثيث من أجل البحث عن الأدوات والسبل والوسائل التي من شأنها أن تحقق الجودة في التعليم الجامعي، وقد سعت الكثير من الجامعات في العالم إلى تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة وما يحتويه من مضامين إدارية وأكاديمية تهدف إلى تحقيق الجودة، بسبب تزايد إدراك أهميته والدور الكبير الذي لعبه في تقديم خدمات جامعية متميزة عند تطبيقه بصورة فاعلة.

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة الجبل الغربي من خلال معرفة مستوى تطبيقها لأهم العناصر والمقومات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة. وبالتالي يمكن صياغة المشكلة في التساؤلين التاليين:-

* عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة الجبل الغربي.

** عضو هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة الزاوية.

1- ما هو مستوى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة بجامعة الجبل الغربي .
2- هل هناك علاقة بين واقع تطبيق الجودة بجامعة الجبل الغربي ومضامين إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً: أهمية البحث

هناك العديد من النقاط التي تبرز أهمية البحث والتي من أهمها ما يلي:-

1- أن أهمية البحث تبرز من أهمية قطاع التعليم العالي لأي دولة، إذ انه يمثل أكثر القطاعات أهمية وتاثيراً على كافة القطاعات الأخرى التي تتكون منها الدولة، لما له من أثر في تطويرها والرقي بها ودفع عجلة التنمية بداخلها، نظراً لما يوفره لها من الكفاءات والقدرات والمهارات البشرية في مختلف المجالات، كما تبرز كذلك في أهمية الموضوع الذي يتناوله البحث إذ أن مدخل إدارة الجودة الشاملة يعتبر من الموضوعات حديثة التطبيق في مجال التعليم العالي، حيث لا تزال جل الجامعات الليبية غير مدركة إدراكاً كافياً لأهمية تطبيق هذا المدخل, وما يتحقق عنه من مزايا و نتائج إيجابية على كافة عمليات الجامعة ومدخلاتها ومخرجاتها.
2- يعتبر هذا البحث إمتداداً للجهود العلمية الدائمة والمستمرة التي تبذل في مجال إدارة الجودة الشاملة في التعليم، وهي جهود يجب أن تكون مستمرة لأجل تطوير الخدمات التعليمية بإستمرار خاصة في قطاع التعليم العالي في ليبيا، حتى يمكنه مواكبة التطورات العالمية في مجال الخدمات التعليمية وبما يؤدي إلى زيادة قدرتها على دعم برامج التنمية الوطنية في مختلف المجالات.

ثالثاً: أهداف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية: -

1- تحديد المبادئ والمكونات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة والتي يمكن أن تتبناها جامعة الجبل الغربي لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة بشكل كفؤ وفعال لتحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها.
2- التعرف على مستوى تطبيق المبادئ والمقومات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة بجامعة الجبل الغربي .
3- توضيح الدور الفعال والإيجابي لمدخل إدارة الجودة الشاملة ومدى أهمية تطبيقه في مؤسسات التعليم العالي

رابعاً: فرضيات البحث

1- لا تركز جامعة الجبل الغربي على العملاء (الطلاب) كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

2- لا تركز جامعة الجبل الغربي على ثقافة الجودة الملائمة لإدارة الجودة الشاملة .

3- لا تقوم الإدارة العليا بجامعة الجبل الغربي بتقديم الدعم والالتزام الكافي لبرنامج إدارة الجودة الشاملة كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

4- لا تهتم جامعة الجبل الغربي بالتحسين المستمر في عملياتها كأحد المبادئ والعناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

5- لا تركز جامعة الجبل الغربي على المسؤولية الاجتماعية للجامعة كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

6- لا تركز جامعة الجبل الغربي على أهمية العاملين كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة.

خامساً: منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي لأنه الأسلوب الذي ينسجم مع طبيعة وأهداف البحث والذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني المسحي في جمع البيانات بواسطة الإستبانة المعدة لهذا الغرض، وتحليلها إحصائياً لاختبار صحة الفروض، هذا بالإضافة إلى اعتماد الباحثان على المصادر الثانوية متمثلة في المراجع العلمية والدراسات السابقة لتغطية الإطار النظري لهذا للبحث.

سادساً: مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء الهيئة التدريسية الجبل الغربي والبالغ عددهم (911) عضو هيئة تدريس وذلك حسب إحصائية أعضاء هيئة التدريس بالجامعة لعام 2013 – 2014 المقدمة من إدارة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

ولاختبار فرضيات البحث وتحقيق أهدافه تم اختيار عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الجبل الغربي كان قوامها (137) عضو هيئة تدريس وبنسبة (15%) من مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع (137) استبانه أعدت لهذا الغرض أسترجع منها (133) استبانه، واستبعد منهم استبانه واحدة غير صالحة للتحليل، لتبقى (132) استبانه صالحة للتحليل الإحصائي، وقد روعي عند اختيار وحدة المعاينة أن يكون لديه خبرة بالتدريس الجامعي لا تقل عن سنتين.

سابعاً: أداة البحث

لقد تم تطوير استبانه خاصة لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، وقد تمت الاستعانة في ذلك من خلال الإطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة، وتتكون الاستبانة من جزأين، الأول يغطي المعلومات العامة لأفراد عينة البحث (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

أما الجزء الثاني فيضم ستة محاور يمثل كل منها مبدأً من مبادئ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، وهي تشتمل على (34) عبارة لقياس واقع مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة في الجبل الغربي.

وبالتالي فإن الجزء الثاني من الاستبانة يكون مجال البحث وذلك كما يلي:-

- المتغير المستقل الأول ويتمثل في مبدأ التركيز على العملاء (الطلاب) ويقاس بالفقرات من (1 – 6).
- المتغير المستقل الثاني ويتمثل في مبدأ الاهتمام بثقافة الجودة بالجامعة لبرنامج إدارة الجودة الشاملة ويقاس بالفقرات من (7 – 11).
- المتغير المستقل الثالث ويمثله مبدأ دعم الإدارة العليا والتزامها ببرنامج إدارة الجودة الشاملة ويقاس بالفقرات من (12 – 18) .
- المتغير المستقل الرابع ويتمثل في مبدأ التحسين المستمر ويقاس بالفقرات من (19 – 23).
- المتغير المستقل الخامس ويتمثل في مبدأ المسؤولية الاجتماعية للجامعة ويقاس بالفقرات من (24 – 28)
- أما المتغير المستقل السادس فيتمثل في مبدأ التركيز على العاملين ويقاس بالفقرات من (29 – 34).

وأما المتغير التابع فيتمثل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة الجبل الغربي.

وتم قياس عناصر كل قسم باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، واختبار فرضيات البحث باستخدام اختبار Independent – Samples T-Test.

ثامناً: صدق الاستبانة وثباتها

من أجل التأكد من صدق الإستبانة تم عرضها على خمسة محكمين أكاديميين متخصصون في مجال الإدارة، كما تم إجراء دراسة اختباريه على عينة مكونة من (20) عضو هيئة تدريس بجامعة الجبل الغربي، وبناء على المعلومات الراجعة من المحكمين والعينة الإختبارية قام الباحثان بإجراء التعديلات اللازمة على الإستبانة لتكون أكثر دقتاً ووضوحاً.

أما فيما يتعلق بثبات الإستبانة فقد تم احتساب الاتساق الداخلي للإستبانة ككل، وذلك باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، حيث كانت قيمة كرونباخ ألفا (0.82) وهي تعتبر نسبة ثبات عالية في التحليل الإحصائي.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

1- دراسة (ميرة، ابوعجيلة علي، 2013) وهي بعنوان: المعوقات التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، دراسة تطبيقية على جامعة الزاوية وقد استهدفت الدراسة التعرف عن المعوقات التنظيمية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى استعداد جامعة الزاوية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، من خلال تحديد مدى ملائمة كل من ثقافة التنظيم والمناخ التنظيمي لقبول البرامج التطويرية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وخلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن هناك استعداد ورغبة لدى عينة الدراسة لقبول التغيير والتحول إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالرغم من وجود عدة محددات تعوق تطبيق هذا المفهوم ولعل من أهم هذه المحددات السياسات التي تتبعها إدارة الجامعة حول نظامي الحوافز والتدريب داخل الجامعة.

2- دراسة (هويدي، فرج محمد، 2012) وهي بعنوان: تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا وقد استهدفت الدراسة التعرف على مدخل إدارة الجودة الشاملة من خلال المنظور التربوي وكذلك التعرف على محاور الجودة الشاملة في الجامعات ومتطلبات تطبيقها وقد خلصت الدراسة إلى تقديم تصور مقترح لتطوير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا يشمل الآتي (التهيئة وتوضيح الرؤيا، بيئة تطبيق النظام، تطبيق إدارة الجودة الشاملة، التقييم والتطوير).

3- دراسة (امعيتيق، مصطفى أحمد، 2008) وهي بعنوان: جودة الخدمات الإدارية كما يراها أعضاء هيئة التدريس بجامعة قاريونس وفقاً لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة. وقد استهدفت هذه الدراسة التعرف على قياس مستوى جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها جامعة قاريونس، ومعرفة الأهمية النسبية لإبعاد جودة الخدمات الإدارية كما يدركها أعضاء هيئة التدريس بجامعة قاريونس وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها انخفاض جودة الخدمات الإدارية بجامعة قاريونس بسبب ضعف دعم الإدارة العليا وعدم توافر الكادر المؤهل والمتخصص في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

4- دراسة (قداده، عيسى يوسف، 2007) وهي بعنوان: "نموذج مقترح لاستخدام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة" وقد استهدفت الدراسة تطوير نموذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يساعد في تحقيق قيمة عالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة، متمثلاً في تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح والتحسين المستمر وزيادة رضا العملاء ورفع مستوى الخبرة للعاملين والأكاديميين والإداريين ورفع مستوى جودة المجتمع وكذلك رفع مستوى جودة خدمات البحث العلمي.

وخلصت الدراسة لعدد من النتائج كان أهمها: وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين القيمة العالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة وبين تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة، حيث أشارت النتائج إلى وجود ارتباط قوي وطردي بينهما، كما أوضحت الدراسة إلى تأثر القيمة العالية لأعمال الجامعات الأردنية بالتغيرات التي تحصل نتيجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث أشارت إلى أن زيادة وحدة واحدة في إدارة الجودة الشاملة يؤثر على زيادة القيمة العالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة بمقدار (1.04)، وكذلك وجود فروق ذات دلالة معنوية بين القيمة العالية لأعمال الجامعات الأردنية الخاصة وبين إدارة الجودة الشاملة.

5- دراسة (المصري، مروان وليد، 2007) وهي بعنوان: " تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة" وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات محل الدراسة في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المحاضرين، وتحديد معوقات تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة أثناء أدائهم لأعمالهم الإدارية من وجهة نظرهم.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة كان عالياً، ويبدأ بالمشاركة والعمل الجماعي، ثم اتخاذ القرارات على أساس الحقائق، ثم القيادة الفعالة، يليه التحسين المستمر، ثم التركيز على رضا العملاء، ثم التخطيط الإستراتيجي، كما أسفرت النتائج عن وجود بعض المعوقات التي يواجهها رؤساء الأقسام الأكاديمية عند تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة أثناء أدائهم لأعمالهم الإدارية وبنسبة متوسطة .

6- دراسة (العتيبي، نواف محمد، 2006) وهي بعنوان: "أنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في جامعة الكويت في ضوء تصورات القيادات وأعضاء هيئة التدريس فيها لإمكانية تطبيقها" وسعت هذه الدراسة للتعرف على تصورات القيادات الإدارية وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة محل الدراسة في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتطوير أنموذج لإدارة الجودة الشاملة

بالجامعة محل الدراسة. وقد توصلت الدراسة على عدة نتائج كان من أهمها: أن هناك اقتناع من قبل القيادات العليا بالجامعة وأعضاء هيئة التدريس بإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في تطوير مستوى الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة.

7- دراسة (القرعان، أحمد محمد، 2004) وهي بعنوان: "**تطوير أنموذج لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية**" وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية محل الدراسة من وجهة نظر المديرين والمساعدين ورؤساء الأقسام فيها، بالإضافة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالوحدات محل الدراسة، والتوصل إلى نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في تلك الوحدات الإدارية.

وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تطبيق عام لعناصر إدارة الجودة الشاملة بالوحدات محل الدراسة، إلا أن درجة تطبيقها تختلف من عنصر لآخر، وإن من أهم المعوقات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة هو عدم توفر الكفاءات والكوادر المؤهلة في محال تحسين الجودة، وغياب المنهج الواضح في إستراتيجية تبني إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى طبيعة الهيكل التنظيمي وقصور إدارة الجامعة.

8- دراسة (أبوسعدة، صفاء عبد العزيز، 2004) وهي بعنوان: "**استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة في تعظيم فعالية أداء الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية**" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على توقعات الطلاب بشأن جودة الخدمة التعليمية وقياس الأداء الفعلي للخدمة التعليمية بالكليات محل الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: -

- توجد فجوة سالبة بين توقعات الطلاب لجودة الخدمة التعليمية وإدراكهم لهذه الجودة.
- توجد فجوة سالبة بين إدراك الطلاب لجودة الخدمة التعليمية وإدراك القائمين على تقديم هذه الخدمة.
- توجد فجوة سالبة بين إدراك مقدمي الخدمة التعليمية لجودة الخدمة وتوقعات الطلاب لجودة هذه الخدمة.

9- دراسة (العثمان، شهاب أحمد، 2004) وهي بعنوان: "**نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في نظام التعليم العام الحكومي - دراسة تطبيقية على نظام التعليم الثانوي بدولة الكويت**" وقد هدفت إلى التعرف على عناصر إدارة الجودة الشاملة في مدارس النظام العام الحكومي محل الدراسة، وتوصيف الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس محل الدراسة ومدى

توافقها مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة، ومن ثم التوصل إلى إطار عام مقترح يوضح كيفية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة بالمدارس محل الدراسة، لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بتلك المدارس. وخلصت الدراسة إلى وجود فروق جوهرية بين الثقافة التنظيمية السائدة في نظام التعليم العام الحكومي بالمدارس محل الدراسة وثقافة إدارة الجودة الشاملة، خاصة فيما يتعلق باقتناع ودعم الإدارة العليا، والعمل الجماعي، والتحسين المستمر، وجودة المعلم، والتوجه بالعميل، وبالتالي وضع نموذج مقترح لمعالجة القصور والخلل في تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، لاكتمال تطبيق المدخل بالشكل العلمي والصحيح.

10- دراسة (ميا، علي، 2000) وهي بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات القطاع العام السوري" وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى إمكانية تطبيق هذا النظام في شركات القطاع العام الصناعي ومحاولة تقديم مدخل متكامل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات محل الدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها:-

- ارتفاع درجة الوعي بمفهوم وأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على مستوى الإدارة العليا في الشركات محل الدراسة.
- انخفاض درجة الوعي بمفهوم وأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على مستوى العاملين في الشركات محل الدراسة.
- سيادة وتطبيق المفاهيم التقليدية في مجال الرقابة على الجودة وتوكيد الجودة في الشركات محل الدراسة مما أدى إلى عدم قدرتها على الحصول على أية شهادة من شهادات الأيزو 9000.
- عدم وجود توافق بين الثقافة التنظيمية السائدة في الشركات محل الدراسة والثقافة التنظيمية المطلوبة لنجاح إدارة الجودة الشاملة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Sureshchandar and Others , 2003) وهي بعنوان: "العلاقة بين أبعاد الجودة الكلية للخدمة وإدراك العميل لجودة تلك الخدمة" وقد هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى تأثير أبعاد الجودة الكلية للخدمة على مستوى إدراك العميل لجودة الخدمة التي تقدمها المنظمة، وتشتمل هذه الأبعاد على (رؤية الإدارة العليا ومدى اهتمامها بإدارة الجودة الشاملة، إدارة الموارد البشرية، النظم الفنية، نظم المعلومات، التحسين المستمر، رضا العاملين، المسئولية الاجتماعية للمنظمة، مكان تقديم الخدمة، التوجه نحو العملاء).

ولقد توصلت الدراسة إلى ضرورة أن تركز جهود التحسين المستمر للجودة على العملاء، وهذا يُحوُل أسلوب العمل في المنظمة من إنتاج خدمات جيدة إلى إنتاج وتقديم خدمات يحتاجها العملاء ويرضى عنها.

2- دراسة (Gunasekaran , 2000) وهي بعنوان: "**إدارة الجودة الكلية والتطوير في مجال التصنيع**" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على نتائج دراسة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في شركة لصناعة التوربينات الغازية. وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن هناك عوامل تساعد على تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات، مثل تغيير ثقافة المنظمة، والتركيز على مشاركة العاملين والتوجه بالعميل، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل الاهتمام بتدريب العاملين، ومشاركة كل العاملين في المنظمة في أنشطة التحسين المستمر للأداء.

3- دراسة (Clinton and Joseph , 1996) وهي بعنوان: "**التحديات المستمرة لإدارة الجودة الشاملة**" وقد هدفت الدراسة إلى اختبار مدى إدراك المديرين وممارستهم لمدخل إدارة الجودة الشاملة، وتحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق هذا المدخل من وجهة نظرهم. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها أن هناك اتفاق بين المديرين وبشدة على إن إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى التحسين المستمر في جودة المنتجات والخدمات على حدٍ سواء، وإن من أبرز المشاكل التي تعوق تطبيق هذا المدخل هي مشاكل إدارية وبشرية، كالإشراف غير الفعال، وقلة الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا، وقلة التدريب، وعدم فعالية الإجراءات التصحيحية.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة يلاحظ أنها وبالرغم من تنوع الموضوعات التي تناولتها في مجال إدارة الجودة الشاملة بأساليبها وتطبيقاتها وإمكانية الاستفادة منها في القطاع التعليمي، إلا أنها أغلب الدراسات تناولت نماذج مقترحة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وأوضحت المزايا المتحققة من تطبيقها. وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد أسئلة الاستبانة وفي عرض الإطار النظري وفي المراجع المستخدمة.

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو تناولها لجزئية لم تتناولها الدراسات السابقة وهي تقييم مستوى التطبيق لإدارة الجودة الشاملة في إحدى الجامعات الليبية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

الإطار النظري:

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي

إن جودة الخدمة التعليمية تعبر عن التميز في تقديم هذه الخدمة، وهذا التميز يتطلب الالتزام بمعايير محددة، كما يتطلب التدقيق في الإجراءات والأنظمة، وتنفيذ عمليات تقييم شاملة في المؤسسة التعليمية أياً كانت، مدرسة أو معهد أو جامعة، وتتحقق جودة الخدمة بتطبيق المعايير والمؤثرات التي تحقق رضا جميع الأطراف المستفيدة من هذه الخدمات، وبتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية في مجالات التعليم والبحث العلمي وخدمة المجتمع وغيرها، كما أن جودة الخدمة التعليمية تعبر عن قدرة المؤسسة التعليمية إدارة وعاملين بمختلف المستويات على أن تؤدي أنشطتها المتنوعة بشكل يمكنها من إعداد وتأهيل الخريجين بالمواصفات المطلوبة والتي تمكنهم من تلبية احتياجات ومتطلبات التنمية في المجتمع أو الدولة وسوق العمل (أبوسعدة، 2004 : 65).

ويمثل تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوقت الحاضر أحد أهم عوامل النجاح في تحقيق الأهداف في كل المنظمات سواء كانت عامة أو خاصة إنتاجية كانت أم خدمية، والسبب في ذلك لأن تبني مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة سيؤدي إلى التحسين المستمر في أداء المنظمات وجودة مخرجاتها (بن عبود, 2003 : 49) .

وقد تطور هذا المفهوم في الوقت الحاضر وأصبح أسلوباً إدارياً هاماً في مجال الإدارة الحديثة، بسبب النجاح الذي حققه والآثار الإيجابية التي تولدت عن تطبيقه في كافة المجالات (ميا, 2000 : 53).

وأما في مجال التعليم الجامعي فإن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن فلسفة ومجموعة من الأسس والمبادئ الإرشادية التي تهدف إلى التحسين المستمر في مدخلات العملية التعليمية في الجامعات من (طلبة، وأعضاء هيئة تدريسية، وإداريين، وخطط دراسية، وبنايات، ومكتبات، ومختبرات،.. الخ)، وتحسين عملياتها المختلفة من (عمليات التعليم والتعلم والتفاعل والاتصالات.. الخ) وذلك بما يؤدي إلى تقديم أفضل المخرجات ذات الجودة العالية، والتي تلبي احتياجات المستفيدين منها في الحاضر والمستقبل (Irani , Beskese & Love , 2004 : 643).

وإدارة الجودة الشاملة في الجامعة هي عمليات متعددة تهدف الجامعة من خلالها إلى تحقيق تغيرات جوهرية في أسلوب الأداء لدى جميع الإداريين والأكاديميين في الجامعة، وهي تركز على

إيجاد ثقافة جديدة تهدف إلى اتباع طرق ومناهج جديدة في تناول وطرح القضايا الجامعية بكل أنواعها (أبو فارة، 2006 : 246).

ويرى البعض بأن إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي على أنها طريقة رئيسية تمكن قطاع التعليم الجامعي من إدارة كافة جوانب الجودة التعليمية في مؤسساته التي تخضع لنظام دقيق من المتابعة والفحص المتزايد (سباعي، 2005 : 65).

كما تعد إدارة الجودة الشاملة في الجامعة مدخلاً إدارياً حديثاً يهدف إلى التحسين المستمر في جودة المخرجات الجامعية المتنوعة (خدمات أكاديمية تعليمية تعلميه، وخدمات إدارية، وخدمات فنية.. الخ) تسعى إلى تحقيق أفضل النتائج من خلال التركيز على استخدام أفضل تلك المدخلات والعمليات، وتركز على استخدام الأساليب التحليلية التي تؤدي إلى ضمان تحقيق أفضل الأهداف الجامعية المأمولة (Bonesronning , 2004 : 237).

وبالتالي فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أية مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي يتطلب إحداث تغيرات تنظيمية مهمة في مجموعة من العناصر، وتعد العناصر السبعة لنموذج ماكينزي (Mckinsey 7S Model) من أهم هذه العناصر وهي (الإستراتيجية، الهيكل، النظم، نمط الإدارة، العاملين، المهارات، القيم السائدة) (سباعي، 2005 : 67).

فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي

لقد أكدت الدراسات والبحوث التي أجريت حول موضوع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بأن تطبيقه أدى إلى تحقيق الكثير من الفوائد والمنافع والمزايا العديدة، والتي تسعى تلك المؤسسات جاهدة لتحقيقها، ومن أهم هذه الفوائد والمزايا إشراك الكادر الأكاديمي (أعضاء الهيئة التدريسية) بالإضافة إلى الكادر الإداري في التطوير والتحسين المستمر، واتخاذ القرارات بناء على الحقائق، وتوفير البيئة المناسبة للتطوير والتحسين المستمر في كافي مناحي المؤسسة، وخلق ثقافة الجودة لدى كل العاملين بالمؤسسة، وتثقيف العاملين بالمؤسسة بأهمية فلسفة إدارة الجودة الشاملة في حل كل المشاكل التي تواجهها المؤسسة.

بالإضافة إلى فوائد تطبيق هذا المدخل الإداري الحديث، والوقاية من الأخطاء الأكاديمية والإدارية قبل وقوعها، وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة في جميع برامجها الأكاديمية وإنجازاتها البحثية، وتطوير وتحسين مستوى جودة مخرجات هذه المؤسسات من الموارد البشرية، وزيادة القدرة على الاستفادة من كافة الإمكانيات التكنولوجية في عمليات التحسين والتطوير المستمر للمناهج والبرامج والمكتبات والمختبرات التعليمية والبحثية، كما تؤدي إلى زيادة دعم مشاريع

التنمية الوطنية من خلال توفير الكوادر البشرية المؤهلة والمتميزة والقادرة على تلبية احتياجات التنمية الوطنية في كافة المجالات (السالم والعلاونة، 2006 : 8).

مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي

يرى (Likens) إنه عندما ترغب المؤسسة الجامعية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة فيجب عليها الالتزام بالمبادئ التالية (ميا وكبيه، 2003 : 188):-

1- الحاجة إلى أن يقوم كل فرد بالجامعة بتحديد رسالته حتى يستطيع تطوير استمرارية الهدف.

2- تحديد الأهداف والمنافع والعملاء المراد خدمتهم ومحاولة فهم احتياجاتهم.

3- التركيز على احتياجات ورغبات عملاء الجامعة وقدرات الموردين.

4- التعامل مع الموردين على أنهم شركاء وليس كمصادر للتوريد فقط.

5- الالتزام بالجودة الشاملة، بمعنى أن تتبنى الجامعات كل هذه المبادئ، أما الالتزام بها فيعني الجودة في كل شيء (المناهج والبرامج، المكتبات، مختبرات البحث) وكذلك جودة كل فرد بالجامعة.

وأما (Jens and Kai) فيقولان بأن مبادئ الجودة الشاملة في التعليم الجامعي أساسها التزام الإدارة العليا بالجامعة لتحقيق المبادئ الأخرى التي يقوم عليها هذا المدخل وهي التحسين المستمر، التركيز على العملاء، ثقافة المنظمة، الاهتمام بالعاملين، البعد المجتمعي، ثقافة الجودة (1996، 105). وهناك من يرى بأن إدارة الجودة الشاملة بالجامعات ترتكز على مجموعة من المكونات، وتتحقق من خلال التنسيق والتكامل بين هذه المكونات المختلفة والتي من أهمها ما يلي (أبوفارة، 2006 : 254 - 256):-

1- التركيز على العميل.

2- الثقافة التنظيمية.

3- الاهتمام بالعمليات الداخلية في الجامعة.

4- التزام الإدارة العليا بإدارة الجودة الشاملة.

5- التحسين المستمر.

6- التركيز على العاملين.

7- ضمان الجودة في الجامعة.

8- البعد المجتمعي في الجامعة.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً : خصائص عينة الدراسة

لقد تضمنت استمارة البحث (3) أسئلة حول الخصائص أو البيانات العامة لعينة البحث وهي الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والجدول رقم (1) يبين نتائج التحليل الخاصة بالخصائص العامة لأفراد عينة البحث وهي كالتالي:-

- الجنس: يتضح من الجدول رقم (1) إن نسبة الذكور بلغت (75 %) من مجموع عينة البحث، في حين بلغت نسبة الإناث (25 %) فقط من مجموع عينة البحث, وهذا يعني أن النسبة الأكبر من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الجبل الغربي هم من الذكور، وذلك راجع لارتفاع نسبتهم من بين حملة المؤهلات العلمية العالية على مستوى البلاد.
- المؤهل العلمي: لقد بلغت نسبة حملة شهادة الماجستير من بين أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الجبل الغربي ما نسبته (59 %) من إجمالي عينة البحث، وترجع هذه النسبة المرتفعة لقرارات تعيين أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من حملة الماجستير لتعويض الوظائف الشاغرة التي تركها الموفدين للدراسة بالخارج التي صدرت في السنوات الأخيرة، في حين كانت نسبة حاملي شهادة الدكتوراه (41 %) من عينة البحث.
- مدة التعامل مع الجامعة: اتضح من الجدول رقم (1) إن النسبة الأكبر والتي بلغت (55.6%) من عينة البحث لهم خبرة تدريس بالجامعة موضع البحث تتراوح من سنتين إلى أقل من خمس سنوات، وذلك راجع لحداثة تعيين نسبة كبيرة من حملة الماجستير كأعضاء هيئة تدريس بالجامعة لتعويض الفاقد الذي تركه الموفدين للدراسة بالخارج في أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، في حين بلغت نسبة من تراوحت مدة عملهم بالجامعة كأعضاء هيئة تدريس من خمس سنوات إلى أقل من عشرة سنوات (24.2%) من إجمالي عينة البحث وترجع هذه النسبة القليلة بسبب إيفاد عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات من حاملي شهادة الماجستير للدراسة بالخارج لتحضير الإجازة الدقيقة (الدكتوراه)، وأما النسبة الأقل من عينة البحث فقد كانت مدة خبرتهم بالجامعة أكثر من 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم (20.2 %) من إجمالي عينة البحث، وذلك يرجع لاعتماد الجامعة في بداية تأسيسها على أعضاء هيئة التدريس المغتربين ومحدودية حملة المؤهلات العلمية العالية في تلك الفترة.

دول رقم (1)

توزيع أفراد عينة البحث حسب المعلومات العامة

الرقم	المتغير	البيان	التكرارات	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	99	% 75
		أنثى	33	% 25
		المجموع	132	% 100
2	المؤهل العلمي	ماجستير	78	% 59
		دكتوراه	54	% 41
		المجموع	132	% 100
3	مدة التعامل مع الجامعة	من سنتين إلى أقل من خمس سنوات	73	% 55.6
		من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	32	% 24.2
		أكثر من 10 سنوات	27	% 20.2
		المجموع	132	% 100

ثانياً: نتائج التحليل الإحصائي الوصفي واختبار فرضيات البحث

تم استخدام الإحصاء الوصفي لاستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت الخماسي الرتب من(1 – 5) لإجابات أفراد العينة عن فقرات الاستبيان المتعلقة بالمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجامعة موضع البحث وقد قام الباحثان بتحديد مستويات المتوسطات الحسابية للبحث*.

* 1- الوسط الحسابي أقل من (2.5) يمثل مستوى منخفض من التطبيق .

2- الوسط الحسابي من (2.6 إلى اقل من 3.4) يمثل مستوى متوسط من التطبيق.

3- الوسط الحسابي من (3.4 إلى 5) يمثل مستوى عالي من التطبيق.

وبما أن جميع عبارات المقياس إيجابية فقد تم تحديد أوزان فقرات الاستبيان على النحو التالي:-

نقطة واحدة لإجابة (غير موافق تماما)، ونقطتين لإجابة (غير موافق), وثلاثة نقاط لإجابة (محايد)، وإعطاء أربع نقاط لإجابة (موافق), وخمسة نقاط لإجابة (موافق بشدة).

جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المبحوثين عن فقرات المقياس ومستوى التطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة بالجامعات ونتائج اختبار T للمبادئ التي تقوم عليها فرضيات البحث

ر.م	المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التطبيق وفقا لمقياس البحث	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة المحسوب	مستوى الدلالة المعتمد
	مبدأ التركيز على العملاء (الطلاب)	**3.29**	**.741**	**متوسط**				
1	تهتم الجامعة بتحقيق رضا الطلبة أثناء سنوات الدراسة	3.23	.742	متوسط				
2	تقدم الجامعة خدمات تعليمية تلبي الاحتياجات الفعلية للطلبة بالشكل الذي يفتح أمامهم أسواق العمل	3.91	.744	مرتفع				
3	يتم تصميم المناهج والبرامج التعليمية بالجامعة في ضوء احتياجات أسواق العمل والتطورات المطلوبة	3.85	.733	مرتفع				
4	تدرس الجامعة احتياجات سوق العمل من أجل تطوير البرامج التعليمية وتقديم أفضلها لتلبية تلك الاحتياجات.	2.11	.712	منخفض	163.939	123	0.000	0.050
5	تعمل الجامعة على حل المشاكل التي تواجه الطلبة في الجامعة من خلال توفير جهات تختص بشؤون الطلبة وتفعيلها لحل مشاكلهم .	4.37	.680	مرتفع				
6	تقوم الجامعة باستقاء أراء الطلبة حول البرامج التعليمية التي تنتهجها من أجل تحسينها وتقديم أفضلها لتلبية احتياجات الطلبة وسوق العمل.	2.31	.777	منخفض				
	مبدأ التركيز على ثقافة الجودة	**2.07**	**.175**	**منخفض**				
7	تقوم الجامعة بنشر ثقافة الجودة المناسبة بين العاملين والتي تنسجم مع فلسفة الجودة الشاملة	1.87	.525	منخفض				
8	الثقافة السائدة في الجامعة هي أن الجودة هدف استراتيجي من مسئولية الجميع .	2.39	.977	منخفض	93.539	123	0.000	0.050
9	تعقد الجامعة ندوات ومؤتمرات لترسيخ ثقافة الجودة لدي أعضاء هيئة التدريس والموظفين .	2.29	.456	مرتفع				
10	تتميز الجامعة عن غيرها من خلال ثقافة العاملين بها التي تؤمن بضرورة الجودة وأهميتها .	2.07	.627	منخفض				
11	تعقد الجامعة دورات تثقيفية في الجودة لتثقيف أعضاء الهيئة التدريسية بكيفية تحقيق الجودة في العملية التعليمية .	1.73	.448	منخفض				
	مبدأ دعم الإدارة العليا والتزامها ببرنامج إدارة الجودة الشاملة	**3.10**	**.323**	**متوسط**				
12	توفر إدارة الجامعة كافة الإمكانيات اللازمة لتحقيق الجودة وتطويرها	3.61	1.131	مرتفع				
13	إدارة الجامعة تدعم وتشجع كل جهد يسعى لتحقيق الجودة والتميز .	3.30	.961	متوسط				
14	تقوم إدارة الجامعة بإحداث التغيير اللازم والضروري لتحقيق الجودة	2.82	.765	متوسط	91.797	123	0.000	0.050
15	تتبع الجامعة أسلوب اللامركزية في اتخاذ القرارات	1.79	.768	منخفض				
16	تتخذ إدارة الجامعة القرارات بناء على الحقائق والمعلومات	3.61	.843	مرتفع				
17	تشجع إدارة الجامعة كل الجهود التي تبذل من اجل تقديم أفضل الإنجازات العلمية من بحوث علمية ومناهج متطورة وذلك من خلال الدعم المادي والمعنوي	3.69	1.083	مرتفع				
18	تقوم إدارة الجامعة باستشارة الهيئة التدريسية للاستفادة من خبراتهم ومقترحاتهم بخصوص تطوير جودة العملية التعليمية وتحسينها .	2.83	.969	متوسط				
	مبدأ التحسين المستمر	**3.21**	**.299**	**متوسط**				
19	تعمل الجامعة على تحديث خططها الدراسية باستمرار	2.96	1.085	متوسط				

	وفق متطلبات سوق العمل ومتطلبات العصر .						
20	تحدد الجامعة معايير التوظيف للعمل بها وفق أفضل المواصفات والمقاييس الإدارية والأكاديمية	2.98	1.070	متوسط	97.404	123	0.000	0.050
21	هناك تطوير مستمر في مستويات التعليم والبحث العلمي في الجامعة .	3.13	1.07	متوسط				
22	تقوم الجامعة بتطوير مكتباتها البحثية ومختبراتها بشكل دائم ودون تباطؤ .	4.33	.671	مرتفع				
23	تُحَدث الجامعة معايير قبول الطلبة الجدد وفق متطلبات سوق العمل .	2.65	.786	متوسط				
مبدأ المسؤولية الاجتماعية للجامعة		**3.30**	**.322**	**متوسط**	104.659	123	0.000	0.050
24	تسعى الجامعة من خلال برامجها التعليمية لتزويد المجتمع بأفضل الخريجين	3.35	.720	متوسط				
25	تسهم الجامعة في عمليات التنمية الوطنية الشاملة من خلال توفير وإمداد الدولة بأفضل الكوادر المؤهلة والمتميزة في كافة المجالات .	3.37	.573	متوسط				
26	تشجع الجامعة على أجراء البحوث الميدانية والتطبيقية التي تساهم في حل كل المشاكل التي تواجهها كل قطاعات الدولة	3.35	.559	متوسط				
27	تساهم الجامعة في تثقيف المجتمع من خلال عقد الندوات والمؤتمرات المتخصصة في كافة المجالات من خلال الكوادر المتخصصة لديها .	3.38	.898	متوسط				
28	تحاول الجامعة التنسيق مع مصادر الطلبة لتحسين مستوياتهم وتطوير المناهج التعليمية والدراسية لديها	3.05	.750	متوسط				
مبدأ التركيز على أهمية العاملين		**3.02**	**.326**	**متوسط**	85.897	123	0.000	0.050
29	سياسة الجامعة تشجع كل العاملين من أكاديميين وإداريين على الأداء المتميز	3.09	.733	متوسط				
30	تعمل الجامعة على تهيئة البيئة والظروف المناسبة للعمل .	2.73	.711	متوسط				
31	تعمل الجامعة على المحافظة على الروح المعنوية العالية للعاملين من أكاديميين وإداريين وخلق حب الانتماء إليها	3.01	.727	متوسط				
32	يتم إشراك كل العاملين في اتخاذ قرارات الجامعة .	1.89	.867	منخفض				
33	لا تتأخر الجامعة في دفع الرواتب والمكافآت المادية للعاملين	3.28	1.04	متوسط				
34	تبدي الجامعة كل الاحترام والتقدير لجميع العاملين بها	4.10	.763	مرتفع				

مبدأ التركيز على العملاء (الطلاب)

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ بأن متغير مبدأ التركيز على العملاء كان تطبيقه في الجامعة موضع الدراسة بدرجة متوسط, حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذا المتغير

(3.29) وبانحراف معياري (0.741) وهذا يعني أن اهتمام الجامعة بالعملاء (الطلاب) يعتبر متوسط وفقاً لمقياس البحث، الذي نلاحظه من إجابات عينة البحث حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لإجاباتهم على فقرات هذا المتغير ما بين (2.11 – 4.37) وانحرافاتها المعيارية بين (0.680 –0.777)، ونستنتج من ذلك عدم وجود اهتمام كبير من قبل الجامعة بالطلاب من حيث توفير المناهج التعليمية التي تمكنهم من الحصول على فرص العمل المطلوبة في سوق العمل، وعدم تطوير مناهج وأساليب التدريس المتبعة في الجامعة, وعدم اهتمامها بدراسة واستقاء أراء الطلاب ومتطلبات أسواق العمل لتطوير مناهجها وفقاً لذلك، إلا أن هذا المبدأ جاء في المرتبة الثانية من حيث التطبيق.

ولاختبار الفرضية الأولى المتعلقة بهذا والتي تنص على أنه "لا تركز جامعة الجبل الغربي على العملاء (الطلاب) كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة" استخدم الباحثان اختبار Independent – Samples T-Test ونلاحظ من نتائج هذا الاختبار في الجدول السابق رقم (2) أن قيمة T (163.939)، ومستوى الدلالة المحسوب هو(0.000) وهى أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك نقبل الفرضية الأولى.

مبدأ التركيز على ثقافة الجودة :

يتضح من الجدول رقم (2) أن مبدأ التركيز والاهتمام بثقافة الجودة في جامعة الجبل الغربي كان منخفض، حيث جاء في المرتبة الأخيرة من حيث التطبيق من بين بقية المبادئ التي كانت محور اهتمام هذا البحث، وقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير (2.07) وبانحراف معياري قدره (0.175) مما يدل على أن الجامعة لا تهتم بنشر ثقافة الجودة بين العاملين، وذلك ما تؤكده إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المتغير حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها ما بين (1.73 – 2.39) وبانحرافات معيارية تتراوح (0.448 – 0.977)، ونستنتج من ذلك أن الجامعة لا تركز على ثقافة الجودة في أعمالها.

ولاختبار الفرضية الثانية التي تنص على أنه "لا تركز جامعة الجبل الغربي على ثقافة الجودة كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة" أستخدم الباحثان اختبار Independent – Samples T-Test وتبين من نتائج هذا الاختبار في الجدول رقم (2) أن قيمة (93.539) T، ومستوى الدلالة المحسوب هو(0.000) وهى أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وعليه نقبل الفرضية الثانية .

مبدأ دعم الإدارة العليا والتزامها ببرامج إدارة الجودة الشاملة

يتضح من الجدول رقم (2) أن مبدأ دعم الإدارة العليا والتزامها ببرنامج إدارة الجودة الشاملة جاء في المرتبة الثالثة من حيث التطبيق في جامعة الجبل الغربي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المتغير (3.10) بانحراف معياري (0.323)، ومن خلال المقياس المعتمد في هذا البحث يتبين أن مستوى التطبيق لهذا المبدأ يعتبر متوسط، أي أن اهتمام وتركيز الإدارة العليا بجامعة الجبل الغربي على دعم برنامج إدارة الجودة الشاملة والتزامها يعتبر متوسط، وهذا ما توصل إليه الباحثان بخصوص هذا المبدأ من خلال إجابات عينة البحث على فقرات مبدأ الدعم والالتزام من قبل الإدارة العليا حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لفقراته ما بين (1.79 – 3.69) وبانحرافات معيارية تراوحت من (0.765 – 1.131).

وذلك لأنها لا تسعي لدعم وتطوير مستوى الجودة في الخدمات التي تقدمها، وأنها تدير الجامعة بشكل مركزي، ولا تسعى للاستفادة من الخبرات التي تملكها من أعضاء هيئة التدريس، التي يمكن أن تساعدها في تحسين وتطوير جودة الخدمات التي تقدمها وتحقق لها ميزة تنافسية عن غيرها من الجامعات، كما أنها لا تقوم بإحداث التغيير اللازم لعملية التطوير، ولا تهتم كذلك بعملية التشجيع على أجراء البحوث والدراسات الميدانية والتطبيقية، ولا تهتم بتطوير المناهج والبرامج التعليمية.

ولاختبار الفرضية الثالثة التي تنص على أنه "لا تقوم الإدارة العليا بجامعة الجبل الغربي بتقديم الدعم والالتزام الكافي لبرنامج الجودة الشاملة كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة" أستخدم الباحثان اختبار Independent – Samples T-Test حيث لوحظ من الجدول السابق رقم (2) أن قيمة T (91.797) وأن مستوى الدلالة المحسوب هو(0.000) وهى أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك تقبل الفرضية الثالثة.

مبدأ التحسين المستمر

من الجدول رقم (2) يتضح أن مبدأ التحسين المستمر جاء في المرتبة الثالثة من حيث التطبيق في الجامعة موضع البحث من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وبنسبة متوسطة التطبيق، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على هذا المبدأ (3.21) وبانحراف معياري قدره (0.299)، وبالتالي فإن الجامعة موضع البحث لا تهتم بشكل كبير بعملية التحسين المستمر في عملياتها، إذ أنها لا تقوم بتحديث خططها الدراسية وبرامجها التعليمية، كما أنها لا تقوم بتحديد معايير التوظيف للعمل بها وفق أفضل المعايير والمواصفات التي يجب أن تتوفر في من يرغب بالعمل داخلها سواء كعضو هيئة تدريس أو في أي مجال أخر داخل الجامعة، كما أنها لا تسعي للتطوير المستمر في برامجها البحثية أو التعليمية، إلا أن الشيء الوحيد الذي أكد عليه

أفراد عينة البحث وبشكل مرتفع هو اهتمام الجامعة بعملية تطوير مكتباتها ومختبراتها بشكل دائم ومستمر، وهذا ما أكدته إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المبدأ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها ما بين (2.65 – 4.33) وبانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.671 – 1.085).

ولاختبار الفرضية الرابعة التي تنص على أنه "لا تركز جامعة الجبل الغربي على التحسين المستمر في عملياتها كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة" أستخدم الباحثان اختبار Independent – Samples T-Test ولوحظ من نتائجه الموضحة في الجدول السابق رقم (2) أن قيمة T (97.404) وأن مستوى الدلالة المحسوب هو(0.000) وهى أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك تقبل الفرضية الرابعة.

مبدأ المسؤولية الاجتماعية للجامعة

يتضح من الجدول رقم (2) كذلك أن مبدأ المسؤولية الاجتماعية للجامعة جاء في المرتبة الأولى من حيث مستوى التطبيق وبنسبة متوسطة التطبيق، وذلك من خلال إجابات أعضاء هيئة التدريس في الجامعة موضع البحث, حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات على هذا المتغير كمبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة (3.30) وبانحراف معياري قدره (0.322)، وبالتالي فإن الجامعة موضع البحث لا تهتم بشكل كبير على ضرورة تحقيق أهدافها ومسؤولياتها الاجتماعية، وهذا ما أكدته إجابات أفراد العينة على فقرات هذا المبدأ التي تراوحت المتوسطات الحسابية لها ما بين (3.05 – 3.38) وبانحرافات معيارية تتراوح ما بين (0.720 – 0.898)، حيث أنها لا تدعم الدولة بتوفير الكفاءات العلمية المؤهلة والمتخصصة بالشكل المطلوب منها، كما أنها لا تساهم بشكل كبير في عملية التنمية التي تسعى إليها الدولة في الفترة الأخيرة، وأنها لا تشجع بشكل فعلي أجراء البحوث الميدانية والتطبيقية التي من شأنها المساهمة في حل المشاكل التي قد تواجهها قطاعات الدولة أو تساهم في عمليات التطوير، وأن دورها في تثقيف المجتمع وتطويره لم يصل إلى الحد الذي يتأمله أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة.

ولاختبار الفرضية الخامسة التي تنص على أنه "لا تركز جامعة الجبل الغربي على المسؤولية الاجتماعية للجامعة كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة" استخدم الباحثان اختبار Independent – Samples T-Test وتبين من نتائجه في الجدول السابق رقم (2) أن قيمة T (104.659) وأن مستوى الدلالة المحسوب هو(0.000) وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك تقبل الفرضية الخامسة.

مبدأ التركيز على العاملين

من خلال الجدول رقم (2) يتضح بان مبدأ التركيز على العاملين جاء في المرتبة الخامسة من حيث مدى توفره أو تطبيقه بجامعة الجبل الغربي، ووفقاً لمقياس البحث فإن مستوى التطبيق كان متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث على هذا المبدأ (3.02) وبانحراف معياري قدره (0.326)، وبالنظر لفقرات هذا المبدأ يمكن القول أن الجامعة لا تهتم بالتركيز على العاملين من أعضاء هيئة تدريس وغيرهم بشكل كبير، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية للإجابات على فقرات هذا المبدأ ما بين (1.89 – 4.10) وبانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.711 – 1.04) وهذا يعني أن الجامعة لا تشجع بشكل كبير على الأداء المتميز، وأنها لا تهتم بتهيئة الظروف والبيئة المناسبة للعمل والأداء المتميز، وعدم الوفاء بالتزاماتها تجاه العاملين في الوقت المحدد، كما أنها لا تشرك العاملين في اتخاذ القرارات.. الخ، كل هذا من شأنه أن يؤدي إلى التأثير على مستوى أداء العاملين وعدم قدرة الجامعة على تحقيق أهدافها بشكل كفؤ وفعال، وعدم القدرة على التطوير والتحسين في مستوى جودة الخدمات التي تقدمها.

ولاختبار الفرضية السادسة والأخيرة والتي تنص على أنه "لا تركز جامعة الجبل الغربي على أهمية العاملين بالجامعة كأحد العناصر الأساسية لإدارة الجودة الشاملة" أستخدم الباحثان اختبار Independent – Samples T-Test واستخلصا من نتائجه الموضحة في الجدول رقم (2) أن قيمة T (85.897) وأن مستوى الدلالة المحسوب هو (0.000) وهى أكبر من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في البحث (0.050)، وبذلك تقبل الفرضية السادسة.

نتائج البحث وتوصياته

أولاً نتائج البحث: توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج كان أهمها ما يلي:-

1- إن مستوى تطبيق جامعة الجبل الغربي للمبادئ والمكونات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي، والتي كانت مجال اهتمام الباحثان يعتبر متوسط من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، حيث تراوحت نسب تطبيقها ما بين (2.07 – 3.30)، وهي نسب تطبيق غير مرضية جداً من وجهة نظر الباحثان.

2- تتمثل أهم المبادئ والمكونات الأساسية لإدارة الجودة الشاملة والتي يتم تطبيقها في جامعة الجبل الغربي في المسؤولية الاجتماعية للجامعة، الاهتمام بالعملاء (الطلاب)، التحسين المستمر، دعم الإدارة العليا والتزامها بإدارة الجودة الشاملة، الاهتمام بالعاملين، الاهتمام بثقافة الجودة، مرتبة على التوالي وبنسب متوسطة، وغير كافية لتطبيق المدخل بشكل فعلي.

3- إن تطبيق جامعة الجبل الغربي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة مجال البحث، لا يمكن أن يؤدي إلى تحقيق فوائد وأهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة الجامعات، وبالتالي عدم قدرتها على تحسين وتطوير جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها.

4- لا تركز جامعة الجبل الغربي بشكل كبير على الاهتمام بالعملاء والعاملين وبالشكل الذي يتفق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة ويؤدي إلى تحقيق أهدافها ومزايا تطبيقها.

5- لا تهتم جامعة الجبل الغربي بالتركيز على نشر ثقافة الجودة بالشكل المطلوب الذي يجب أن يؤدي إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة في الخدمات التي تقدمها، والتي تنسجم مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إذ أن اهتمامها بنشر ثقافة الجودة يكاد يكون ضعيفاً جداً.

6- إن الإدارة العليا بجامعة الجبل الغربي لا تقدم الدعم الكافي لبرنامج الجودة الشاملة، وبالشكل الذي يمكنها من النجاح في تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة فعلياً.

7- إن جامعة الجبل الغربي لا تهتم بعمليات التحسين المستمر في أعمالها بالشكل الذي يتفق مع فلسفة إدارة الجودة الشاملة ويؤدي إلى تحقيق أهدافها وفوائدها.

8- إن جامعة الجبل الغربي لا تولي اهتماماً كبيراً بتحقيق مسؤولياتها الاجتماعية بالشكل المطلوب منها، وهذا يتنافي مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أهدافها.

9- هناك اختلاف واضح وكبير بين مستويات تطبيق جامعة الجبل الغربي لمبادئ الجودة الشاملة، والمستويات المطلوب تطبيقها لتحقيق الجودة الشاملة في الجامعة.

ثانياً التوصيات

1- ضرورة اهتمام جامعة الجبل الغربي بتبني وتطبيق وزيادة الاهتمام والتركيز على كل مكونات إدارة الجودة الشاملة، مما سيقود الجامعة إلى تحقيق أفضل مستويات الجودة والتميز، والاستجابة الأسرع لحاجات ومتطلبات السوق والعملاء، وتحقيق رضا العاملين وغيرها من الفوائد والمزايا المترتبة على التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة.

2- ضرورة قيام إدارات الجامعة بتحليل وتشخيص أسباب ضعفها وعدم قدرتها على تحقيق التطبيق الفعال لمبادئ ومكونات إدارة الجودة الشاملة، والعمل على معالجتها وتفعيلها، بالشكل الذي يؤدي إلى انسجامها مع مبادئ ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة وتحقيق أهدافها.

3- ضرورة اهتمام الجامعة ووحدات الجودة وبشكل كبير، بنشر ثقافة الجودة والتركيز على أهمية العاملين من أكاديميين وإداريين وتحفيزهم على الأداء المتميز، من أجل القدرة على تحقيق الجودة الشاملة وبشكل أسرع، لأن الاهتمام بالموارد البشرية وتثقيفهم بأهمية الجودة وكيفية تحقيقها ودورها في تحقيق التميز، يعتبر من أساسيات النجاح في تحقيق الجودة الشاملة.

4- ضرورة قيام الإدارة العليا بالجامعة بالدعم الكافي واللازم لبرنامج إدارة الجودة الشاملة، والالتزام الكامل بكل مبادئها ومكوناتها، من اجل النجاح في التطبيق الفعال والمجدي لهذا المدخل، لأن جميع الجهود الأخرى لن تؤدي إلى النجاح في تطبيق هذا المدخل ما لم يتوفر الدعم الكافي من الإدارة العليا بالجامعة.

5- زيادة اهتمام الجامعة وبشكل كبير بموضوع إدارة الجودة الشاملة وضرورة تحقيقها، وذلك من خلال الاستعانة بالخبراء، سواء من داخل الجامعة من أكاديميين متخصصين في الجودة أو من خارجها، وجعل الجودة والتميز في تقديم الخدمة هدف استراتيجي لابد من السعي إليه وتحقيقه.

6- ضرورة الاستمرار في أجراء البحوث والدراسات المتعلقة بموضوع إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، من أجل توضيح إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الليبية، وأهمية التطبيق الصحيح والفعلي لهذا المدخل الإداري الحديث في جامعاتنا، ودوره الفعال في تطوير مستوياتها، وتحسين أدائها وتطوير جودة الخدمات التي تقدمها.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1- أبو سعده، صفاء عبد العزيز، "استخدام مدخل إدارة الجودة الشاملة في تعظيم فاعلية أداء الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2004.

2- أبو فاره، يوسف أحمد، "تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (2)، العدد (2)، 2006.

3- السالم والعلاونة، مؤيد، عمار، "واقع تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الأردنية لصناعة البرمجيات"، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد (2)، العدد (1)، 2006.

4- سباعي، أحمد سيد، " تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة أسيوط، 2005.

5- ميا، علي، "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات وشركات القطاع العام الصناعي في الجمهورية العربية السورية"، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد (22)، العدد(2)، 2000.

6- ميا وكبيه، علي، محمد، "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي"، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية، المجلد (25)، العدد (6)، 2003.

7- بن عبود، علي أحمد، "إدارة الجودة الشاملة: مدخل متكامل لتطوير الأداء بالدوائر المحلية بحكومة دبي"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2003.

ثانياً : المراجع الأجنبية

1- Bonesronning , Hans . 2004 .Can Effective Teacher Behavior be Identified , Economics of Education Review , 23 .

2- Irani , Z, Beskese ,A . and Love , P . 2004 . Total Quality Management and Corporate Couture : Constructs Of Organizational Excellence, Technovation 24 .

3- Jens , J , Dahahig and Kai Kristina , 1996 , Total Quality Management and Education , Quality Control and Applied (statistics, Yol 41 No 2) .