

Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات

دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد – جامعة
سبها

Obstacles to applying total quality management in universities
An exploratory study of the opinions of a sample of faculty members at the
Faculty of Economics - Sebha University

حسن عبد السلام علي عمران حنان علي إدريس نجلاء عبد السلام أنقاني
Naglaa Abdul Salam Anqani Hanan Ali Idris hassan omran
nag.abd@sebhau.edu.ly han.ali@sebhau.edu.ly has.omran@sebhau.edu.ly
كلية الاقتصاد والمحاسبة جامعة سبها - ليبيا Sebha University
المؤلف المرسل : حسن عبد السلام علي عمران has.omran@sebhau.edu.ly

تاريخ القبول : 2019-10-23

تاريخ الاستلام : 2019-01-04

ملخص :

تناولت الدراسة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات في إطار شمولي لبناء إطار فكري وميداني لتحديد العلاقة بين العقبات وتطبيق الجودة الشاملة ، ولقد تم تحديد المشكلة الدراسية في السؤال: ماهي أهم العقبات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات جامعة سبها وهنا حاول الباحثون في هذه الدراسة معرفة اهم العقبات التي تعيق تطبيق الجودة الشاملة وذلك من وجهة أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة مرزق ، وقد تم توزيع عدد (30) استمارة استبيان ، استرجع منها (21) استمارة ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقات معنوية بين اغلب العقبات وتطبيق ادارة الجودة الشاملة تدرجت من عقبات الطلبة الى عقبات التمويل الى عقبات البحث العلمي ، و عقبات خدمة المجتمع ، وعقبات هيئة التدريس ثم عقبات الادارة العليا واخير عقبات المناهج التعليمية.

الكلمات المفتاحية: الجودة ، إدارة الجودة الشاملة ، العقبات ، الجامعات.

Abstract:

The study tackled the obstacles to the application of TQM in universities in a holistic framework to construct an intellectual and field framework to determine the relationship between obstacles and the application of the overall quality. Then, the study problem was identified in the question: What are the main obstacles to the application of TQM in the faculties of the University of Sabha? To find out the most important obstacles that impede the application of the total quality, from the point of view of faculty members at the Faculty of Economics and Accounting, Merzek, and then distributed the number of (30) questionnaire form, retrieved (21) form, and the study found the existence of moral relations between most obstacles and the application of management Total quality has ranged from student hurdles to funding hurdles to obstacles to scientific research, obstacles to community service, obstacles to faculty, obstacles to higher management, and finally obstacles to educational curricula.

Keywords: Quality, Total Quality Management, Obstacles, Universities.

المقدمة

الصناعية والتكنولوجية و التجارية لتنتقل بدورها إلى المؤسسات التعليم العالي بعد أن أصبحت لها جاذبية واضحة. لتشجيع هذه المنظمات ومؤسسات العمل المختلفة وكذلك الحكومة و مقومي الجودة وممثلي هيئات ضمان الجودة وغيرهم ،حيث ان بناء المجتمع الحديث يتطلب الاهتمام بالبناء المعرفي بالمجتمع الذي يعد التعليم اهم ركائزه الاساسية ،ولذا من الضروري ان نكرس الجهود والطاقات اللازمة لتحقيق طفرة نوعية في التعليم وما

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة المنافسة العالمية الشديدة بين المنظمات اليابانية والأمريكية والأوروبية إذ تمكنت اليابان بفضل جودة منتجاتها من اكتساح الأسواق العالمية و الفوز برضا المستهلكين حول العالم جراء استخدام ((TOM)) في المنظمات الاقتصادية و

- التعليق على الدراسات السابقة : جاءت اغلب الدراسات السابقة مؤكدة على أهمية ادارة الجودة الشاملة في التعليم بما يضمن الحصول على مخرجات ترضي كافة الاطراف ، ومن خلال الاطلاع لاحظ الباحثون ان هناك ندرة في الدراسات التي سلطت الضوء على مؤسسات التعليم العالي في ليبيا وبالتالي كان الاتجاه نحو معرفة اهم العقبات التي تحول دون التطبيق لادارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية .

ثانيا : مشكلة الدراسة :-

شهدت مؤسسات التعليم العالي توسعا كميًا فائقا نحو التعليم العالي ، بالتطور الاقتصادي وتزايد أعداد الطلبة من خريجي الثانويات التخصصية والعامه وتصاعد درجة الوعي والانفتاح على مظاهر العولمة ، وشهد التعليم العالي في ليبيا نموا ملحوظ تمثل في ازدياد أعداد الكليات والجامعات الحكومية والذي يحتاج إلى إنفاق وتمويل كبير ، وجامعة سبها شأنها في ذلك شأن مؤسسات التعليم العالي في ليبيا تأثرت بهذا النمو المتواصل وازدياد إقبال الطلبة عليها بشكل كبير، الأمر الذي يتطلب من المسؤولين بذل جهد كبير من أجل تهيئة المستلزمات المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، ونظرا لما شهدته جامعة سبها في الفترة الأخيرة من تراجع ملحوظ في مستويات الجودة وتراجعها في التصنيفات حيث لم تظهر ضمن العديد من التصنيفات العالمية مثل تصنيف الوبومتركس وتصنيف التايمز وتصنيف شانغهاي وذلك عنعام (2016) و عام (2017) ومن خلال العرض السابق يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال التالي : ماهي أهم العقبات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بجامعة سبها وذلك من وجهة عينة من أعضاء هيئة التدريس ؟

ثالثا : أهداف الدراسة:تهدف الدراسة للتعرف على مدى تطبيق مجالات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ،بالإضافة الى التعرف على أهم العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس .

رابعا : فرضياتالدراسة:

تقوم الدراسةعلى الفرضياتالتالية :

- هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين مجموعة من العقبات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سبها وذلك من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريسبكلية الاقتصاد والمحاسبة .

ينبغي ان نستفيد منة هو مدخل ((TOM)) في التعليم لتطوراساليب الإدارة التعليمية تحقيقا لجودة المنتج ومضاعفة الاستفادة ،من كافة الجهود التعليمية ، ونظرا لما شهدته جامعة سبها من تراجع ملحوظ في مستويات الجودة الشاملة والذي برز مؤخرا في عدم وجود جامعة سبها ضمن التصنيفات العالمية وبذلك كان من الضروري ان نسلط الضوء علي اهم معوقات تطبيق الجودة الشاملة في جامعة سبها .

أولا : الدراسات السابقة :

- دراسة (عيسى ، 2008) : هدفت الدراسة إلى إلقاء المزيد من الإيضاح حول مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وتحديد أهم الركائز التي تقوم عليها تلك الإدارة ، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها :أن كليات التربية تعاني من بعض المعوقات في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة كظهور مقاومة التغيير وقصور التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة .

- دراسة (عزت ، 2012) : هدفت الدراسة الى معرفة مدى توافر المتطلبات الأساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في كلية التقنية بكرkok ، وتوصلت الدراسة الى ان هناك امكانية لتبني كلية التقنية لمتطلبات الجودة الشاملة على وفق وجهات نظر الافراد المحوئين .

- دراسة (المليحي والشمري ، 2014) :هدفت إلى التعرف على الأسس النظرية لضمان الجودة والاعتماد المؤسسي ومحاولة وضع رؤية مستقبلية لضمان جودة الأداء وتوصلت إلى مجموعة من النتائج منها يتطلب تطبيق ضمان الجودة والاعتماد وضع خطة لنشر ثقافة ضمان الجودة والاعتماد من خلال التوعية بين العاملين داخل المؤسسات الجامعية وأهمية المراجعة المستمرة لأساليب ضمان الجودة وتقييم الأداء والمعايير الأكاديمية وتحسين الجودة ومتابعة إجراءات تحقيق هذه المعايير .

- دراسة (بوطبة نور الهدى ، 2014) :هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في مؤسسات التعليم العالي مع بيان كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين تنافسية الجامعات ، وتوصلت الدراسة إلى رضا الزبون ممثلا في الطالب ومختلف المستفيدين من نشاط الجامعة هو اهتمام محور إدارة الجودة الشاملة لذا من الواضح اهميته في تحسين التنافسية .

(ينص بأن مفهم الجودة في التعليم العالي هو مفهوم متعدد الأبعاد والذي يجب أن يشمل كل الوظائف والنشاطات المتعلقة) بالتدريس – والبرامج الأكاديمية – المناهج الدراسية – المباني – البحث المنح الدراسية – البنى التحتية والبيئة الأكاديمية – الحكومة - التجهيزات – التسهيلات المختلفة) التي تعزز التقييم الشخصي. (Hizer and Render , 2001)

ثالثا : أهمية تطبيق الجودة الشاملة في التعليم العالي :

- 1 . عالمية نظام ادارة الجودة الشاملة وانه احد سمات العصر الحديث .
- 2 . شمولية نظام ادارة الجودة الشاملة للمجالات كافة .
- 3 .زيادة العمل والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد .
- 4 . تدعيم ادارة الجودة الشاملة لعملية التحسين المستمر في التعليم الجامعي .(الصريرة ، 2008)
- 5 . المحافظة على سمعة وحيوية المؤسسة التعليمية .
- 6 . توسيع افق القيادة الادارية العليا .
- 7 . تحقيق رضا اعضاء هيئة التدريس والموظفين .
- 8 . تحسين جودة الخريجين من الجامعات .
- 9 . تحقيق متطلبات سوق العمل . 10 . تعظيم دور الجامعة وتحسين مركزها التنافسي .(منصوري ، يحيوي ، 2017)

رابعا : متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي .

- 1- دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الاهداف المرجوة .
- 2- تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية لكافة العاملين قبل التطبيق .
- 3- توحيد العمليات بما يساهم في رفع مستوى الاداء وتقليل التكاليف .
- 4- شمولية واستمرارية المتابعة .

- 4- اشارك العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة اتخاذ القرارات وحل المشاكل .
- 5- تغيير اتجاهات العاملين بما يتلائم مع تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

- لا يوجد هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين مجموعة من العقوبات وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سبها وذلك من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد والمحاسبة .

خامسا : أهمية الدراسة :تكتسب الدراسة أهميتها من حيوية موضوعها وكونه يتناول موضوع من اهم الموضوعات التي تخص مؤسساتنا التعليمية وهو الجودة الشاملة وامكانية تحقيقها ، وذلك من خلال تحديد العلاقة بين عقبات تطبيق الجودة الشاملة وتطبيق الجودة الشاملة بكلية الجامعة ، إضافة إلى التبصير بالوضع القائم لمستوى تطبيقالجودةبالكليات في الوقت الراهن، وكذلك المساهمة في معرفة كافة العقبات التي تحول دون تحقيق الجودة الشاملة ومحاولة القضاء على تلك العقبات او الحد منها بما يساعد على تطبيقالجودة الشاملة ، فضلا عن تقديم مجموعة من التوصيات المنبثقة من نتائج الدراسة وتطبيقها في الواقع العملي.

سادسا : حدود الدراسة:

- 1 . الحدود الزمنية: حددت فترة الدراسة من نوفمبر/ 2017 إلى مارس/2018.
- 2 . الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على (كلية الاقتصاد بمرزق) .
- 3 . الحدود الموضوعية: وتتناول دراسة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .
- 4 . الحدود البشرية: تمثلت في أعضاء هيئة التدريس ب (كلية الاقتصاد مرزق) .

سابعا : مجتمع وعينة الدراسة:

- 1 . مجتمع الدراسة: تمثل في جميع أعضاء هيئة التدريس القارين ب (كلية الاقتصاد مرزق) والبالغ عددهم (41) خلال العام 2017 – 2018 .
- 2 . عينة الدراسة: عينة الدراسة: تمثلت باختيار عينة عشوائية بلغت (21) مفردة ثم اختيارهم من عميد الكلية والوكيل ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس .

الاطار المفاهيمي :

أولا : مفهوم الجودة الشاملة في التعليم :

تناول الباحثون موضوع الجودة من أكثر زاوية وأكثر من منظور وهذا يعود الى تنوع وجهات النظر الخاصة بالجودة ، ووفقا لما تم الاتفاق عليه في مؤتمر اليونسكو والذي أقيم في باريس عام (1998

6. عقبات تتعلق بالتمويل : تحتاج أي مؤسسة تعليمية إلى التمويل وبالتالي يشكل التمويل عنصرا هام في تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي حيث أن نجاح التطبيق لا يكون إلا بتوفر التمويل الكافي .

7. عقبات تتعلق بالطلبة : يعد الطالب احد أهم أركان العملية التعليمية فهو الزبون الأول الذي تهدف المؤسسة التعليمية إلى خدمته وبالتالي يتوجب عليه عدم إساءة استخدام هذه الخدمة. (صباح ومها ، 2014)

الجانب العملي:

يهدف الجانب العملي لمعرفة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض كليات جامعة سبها وذلك من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد ، هذا وقد تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة رئيسة للدراسة صممت لجمع المعلومات المطلوبة عن مجتمع الدراسة من خلال العينات العشوائية.

التحليل الوصفي للبيانات : يتضمن هذا الفرع من الدراسة تحليلاً وصفيًا للبيانات الواردة في استمارات الاستبيان على النحو التالي : تحليل البيانات الخاصة بأسئلة الاستبيان المتعلقة بالعقبات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات جامعة سبها قبل الشروع في تحليل أسئلة الاستبيان المتعلقة بعقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض كليات جامعة سبها لا بد من اختبار وقياس مدى ثبات أسئلة الاستبيان (يقصد بالثبات: أي في حال إعادة توزيع الاستبيان مرة أخرى تحصل على نفس نتائج المرة الأولى) وذلك باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" الذي يعطي قيم تتراوح بين "0" والواحد، فكلما كان هناك ثبات أكبر كان قيمة المعامل أقرب للواحد والعكس بالعكس. ومن خلال الجدول رقم (1) يتبين أن معامل ألفا كرونباخ يساوي (0.862) ما يدل على ثبات فقرات استمارة الاستبيان.

6- المسؤولية الاخلاقية والاجتماعية : المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال انتاج سلع او تقديم خدمة لاتضر بالبيئة والصحة العامة.(الصرابرة والعساف ، 2008) .

خامسا : عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي :

1 . عقبات تتعلق بالإدارة العليا : تعد الإدارة العليا احد أهم العقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الشاملة فإذا لم تكن مقتنعة ومؤمنة وملزمة بتطبيق الجودة الشاملة فيصبح من غير الممكن تجاوز عقبات التطبيق فالمطلوب من رئيس الجامعة ومجلسها البحث والتقصي عن أعمال الجامعة والاستماع إلى مشاكل أعضاء هيئة التدريس والطلبة والعاملين ، بالإضافة إلى دعم البرامج الخاصة بالجودة الشاملة في مختلف البرامج التعليمية .

2. عقبات تتعلق بالموارد البشرية :تعد الموارد البشرية الأساس في وجود الكلية أو الجامعة لذلك ينبغي تذكيل كافة العقبات التي تواجه الموارد البشرية سواء من أعضاء هيئة التدريس أو العاملين .

3 . عقبات تتعلق بالمنهاج التعليمية :تساهم المناهج التعليمية الضعيفة في جودة التعليم وتضعف من أداء المحاضر وتقلل من إمكانية مشاركة الطالب بكفاءة وفعالية .

4 . عقبات تتعلق بالبحث العلمي :يعد البحث العلمي من أهم مرتكزات التطوير الجامعي والمجتمعي معا ولا يمكن أن تكون هناك جامعة بالمعنى الحقيقي إذا ما أهملت البحث العلمي ولم تعطيه حقه وذلك لما للبحث العلمي من دور هام في تنمية المعرفة .

5 . عقبات تتعلق بخدمة المجتمع : يمثل المجتمع لأي مؤسسة تعليمية من أهم مجالات التخطيط إذ لا بد من الإفادة والاستفادة من المجتمع ومما لاشك فيه العلاقة بين المجتمع والجامعات ضعيفة وبالتالي يجب أن يتم العمل على تقوية هذه العلاقة .

جدول رقم (1) معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات فقرات الاستبيان
 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	عدد فقرات الاستبيان
0.862	40

جدول رقم (2) بيان اتجاه ردود المشاركين بناءً على المتوسط المرجح لقياس ليكرت الخماسي

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق إطلاقاً	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

1. عقبات الإدارة العليا:

العليا والعاملين". الفقرة رقم (1)، والفقرة رقم (5) "لا تهتم الإدارة بتدريب العاملين على حل المشكلات." وهذا بعض القصور في الإدارة العليا في هذا الجانب، على العكس من ذلك نجد أن الإدارة مقتنعة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة الفقرة رقم (2)، هذا من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تتجه مع بعض الحذر إلى "موافق" حيث نجد أن المتوسط المرجح للجدول هو "3.400" في إشارة ضعيفة على وجود العقبات المتعلقة بالإدارة العليا تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كما نجد أن أهم هذه العوائق هو "ضعف العلاقات الإنسانية بين الإدارة

جدول رقم (3)

أهم عقبات الإدارة العليا التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة

الاتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البيان	م
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
موافق	3.7143	1	4	2	7	7	ضعف العلاقات الإنسانية بين الإدارة العليا والعاملين.	1
		4.8	19.0	9.5	33.3	33.3		
غير موافق	2.5238	2	12	2	4	1	الإدارة العليا لا تقتنع بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	2
		9.5	57.1	9.5	19.0	4.8		
موافق	3.6190	-	4	3	11	3	عدم فهم الإدارة العليا لحاجات العاملين.	3

		-	19.0	14.3	52.4	14.3	
موافق	3.4286	-	7	2	8	4	تهمل الإدارة العليا الشكاوى والمقترحات.
		-	33.3	9.5	38.1	19.0	
موافق	3.7143	-	1	7	10	3	لاتهتم الإدارة بتدريب العاملين على حل المشكلات.
		-	4.8	33.3	47.6	14.3	
موافق	3.4000	عقبات الإدارة العليا					

2. عقبات هيئة التدريس:

المشاركين على "غياب الثقة والتعاون بين أعضاء هيئة التدريس". وعلى "ندرة أعضاء هيئة التدريس الكفاءة العاملة بالكلية". ما يدل على عدم وجود عقبة تتعلق بهاتين الفقرتين من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تتجه إلى "موافق" وبمتوسط مرجح بلغ "3.5619"، أما من حيث ترتيب الفقرات فنجد أن أعلى أهم العقبات هي "عدم التوازن بين أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة." و "استخدام أعضاء هيئة التدريس للوسائل التقليدية في التدريس." كما تحفظ

جدول رقم (4) أهم عقبات هيئة التدريس التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة

م	البيان	موافق بشدة				
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
1	عدم التوازن بين أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة.	8	9	1	3	-
		38.1	42.9	4.8	14.3	-
2	استخدام أعضاء هيئة التدريس للوسائل التقليدية في التدريس.	6	8	2	5	-
		28.6	38.1	9.2	23.8	-
3	الافتقار للمعرفة الكافية بـ TQM من قبل هيئة التدريس.	5	7	6	3	-
		23.8	33.3	28.6	14.3	-
4	غياب الثقة والتعاون بين أعضاء هيئة التدريس.	1	7	5	7	1
		4.8	33.3	23.8	33.3	4.8
5	ندرة أعضاء هيئة التدريس الكفاءة العاملة بالكلية.	3	9	5	1	3
		14.3	42.9	23.8	4.8	14.3
موافق	3.5619	عقبات هيئة التدريس				

3. عقبات المناهج التعليمية:

الدراسة، مع وجود بعض القصور يتمثل في عدم حداثة هذه المناهج، وبعدها عن سوق العمل وعن إكساب الطالب مهارات حل المشكلات، على النقيض من ذلك نجد أن هناك بعض جوانب

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تتجه إلى "محايد" ما يدل عموماً على عدم وجود عقبات كبيرة تذكر تتعلق بالمناهج التعليمية من وجهة نظر المشاركين في

القوة تتمثل في تحقيق رغبات وميول الطلبة وترسيخ القيم الإنسانية هذا من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

جدول رقم (5) أهم عقبات المناهج التعليمية التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة

م	البيان	مؤشرات					المتوسط الحسابي	الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
1	تدني قدرة المناهج التعليمية على استيعاب متغيرات العصر.	6	5	3	7	-	3.4762	موافق
		28.6	23.8	14.3	33.3	-		
2	عدم ملائمة المناهج التعليمية لسوق العمل.	5	6	5	4	1	3.4762	موافق
		23.8	28.6	23.8	19.0	4.8		
3	عدم قدرة المناهج التعليمية على اكتساب الطالب لمهارات حل المشكلات.	4	8	4	3	2	3.4286	موافق
		19.0	38.1	19.0	14.3	9.5		
4	ضعف قدرة المناهج على ترسيخ القيم السامية.	5	5	3	5	3	3.1905	محايد
		23.8	23.8	14.3	23.8	14.3		
5	لا تحقق المناهج التعليمية رغبات وميول الطالب.	2	5	5	7	2	2.9048	محايد
		9.5	23.8	23.8	33.3	9.5		
	عقبات المناهج التعليمية						3.2952	محايد

4. عقبات البحث العلمي:

فالبحوث العلمية تركز على المواضيع الحديثة، عدا ذلك عليه يمكن القول ان هناك عقبات حقيقية تواجه البحث العلمي تعمل بدورها على إعاقة تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تنجده إلى "موافق بشدة" في كل الفقرات في الجدول عدا الفقرة الأولى كان اتجاه ردود المشاركين عليها "محايد"، والمتعلقة ب"لا تركز البحوث العلمية على مواضيع معاصرة". وهذه إشارة إيجابية

جدول رقم (6) أهم عقبات البحث العلمي التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة

م	البيان	مؤشرات					المتوسط الحسابي	الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
1	لا تركز البحوث العلمية على مواضيع معاصرة.	3	5	2	11	-	3.0000	محايد
		14.3	23.8	9.5	52.4	-		
2	شحة الحوافز المعنوية المقدمة لإثراء البحوث العلمية.	15	2	3	1	-	4.4762	موافق بشدة
		71.4	9.5	14.3	4.8	-		
3	قلة الميزانية المالية المخصصة للبحث العلمي ضمن ميزان	20	-	-	1	-	4.8571	موافق

بشدة		-	4.8	-	-	95.2	نية الكلية.		
موافق	4.4762	-	1	2	4	14	قلة اصدار المجلات العلمية المحكمة.	4	
بشدة		-	4.8	9.5	19.0	66.7			
موافق	4.4286	1	-	1	6	13	ضعف التعاون بين الكليات والمؤسسات الحكومية.	5	
بشدة		4.8	-	4.8	28.6	61.9			
موافق	4.2476	عقبات البحث العلمي							
بشدة									

5. عقبات خدمة المجتمع:

بل هناك مشاركة من قبلهم في تلك المحافل. عموما يمكن القول ان هناك عقبات حقيقية تواجه خدمة المجتمع تعمل بدورها وضع عراقيل إضافية تحول وذن تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أهمها "ضعف مشاركة القطاع الخاص في برامج الكلية." من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تتجه إلى "موافق بشدة"، في كل الفقرات في الجدول كان اتجاه ردود المشاركين عليها "موافق بشدة" عدا الفقرة الخامسة كان الاتجاه العام لرأي المشاركين "محايد"، والمتعلقة ب"قلة مشاركة اساتذة الكلية في الندوات والمؤتمرات." وهذه اشارة إيجابية فليس هناك قلة مشاركة اساتذة الكلية في الندوات والمؤتمرات

جدول رقم (7) أهم عقبات خدمة المجتمعاتي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة

الاتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البيان	م	
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد			
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة			
موافق بشدة	4.2857	-	2	1	7	11	قلة تخطيط برنامج الكلية بخطة التنمية في المجتمع.	1	
		-	9.5	4.8	33.3	52.4			
موافق بشدة	4.3333	-	1	3	5	12	قلة اهتمام الكلية لإيجاد فرص عمل للخريجين.	2	
		-	4.8	14.3	23.8	57.1			
موافق بشدة	4.4762	-	1	2	4	14	ضعف مشاركة القطاع الخاص في برامج الكلية.	3	
		-	4.8	9.5	19.0	66.7			
موافق بشدة	4.2381	1	1	1	7	1	قلة مساهمة الكلية في حل مشكلات واقعية في المجتمع.	4	
		4.8	4.8	4.8	33.3	52.4			
محايد	3.3333	2	5	3	6	5	قلة مشاركة اساتذة الكلية في الندوات والمؤتمرات.	5	
		9.5	23.8	14.3	28.6	23.8			
موافق	4.1333	عقبات خدمة المجتمع							

6. عقبات التمويل:

و "اعتماد الكلية على مصادر متنوعة للتمويل".
 "غياب وجود مكتبات استشارية متخصصة بتمويل الكلية".
 و"انعدام مشاركة العاملين في تمويل الكلية". من وجهة نظر المشاركين في الدراسة

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تتشابه وتتجه إلى "موافق بشدة"، في كل الفقرات في الجدول كان اتجاه ردود المشاركين عليها "موافق بشدة" عليه القول ان هناك عقبات حقيقية تواجه عملية التمويل تعمل على الحيلولة دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة ولعل من أبرزها عمد

جدول رقم (8) أهم عقبات التمويل التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة

الاتجاه	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البيان	م
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
موافق بشدة	4.2857	-	2	3	3	13	شحة الموارد المالية المتاحة.	1
		-	9.5	14.3	14.3	61.9		
موافق بشدة	4.6190	-	-	1	6	14	لا تعتمد الكلية على مصادر متنوعة للتمويل.	2
		-	-	4.8	28.6	66.7		
موافق بشدة	4.3810	-	2	2	3	14	انعدام مشاركة العاملين في تمويل الكلية.	3
		-	9.5	9.5	14.3	66.7		
موافق بشدة	4.5714	-	-	2	5	14	غياب وجود مكتب استشاري متخصص في تمويل الكلية.	4
		-	-	9.5	23.8	66.7		
موافق بشدة	4.0952	-	2	5	3	11	قلة المخصصات المالية لتحفيز العاملين.	5
		-	9.5	23.8	14.3	52.4		
موافق بشدة	4.3905	عقبات التمويل						

7. عقبات الطلبة:

العقبات الحقيقية التي تعمل على الحيولة دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة ولعل من أبرزها "انخفاض دافعية الطلبة للتعلم." و "ضعف تفاعل الطلبة داخل القاعة الدراسية." و "ضعف ادراك الطلبة لمفهوم الجودة ومسؤولية الجميع." وذلك من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تتشابه وتتجه إلى "موافق بشدة" بمتوسط مرجح بلغ (4.4190)، فمعظم الفقرات في الجدول كان اتجاه ردود المشاركين عليها "موافق بشدة" عليه يمكن القول ان المشاركون يرون أن مشاكل الطلبة واعدادهم وما عندهم من كفاءات وقدرات هي من أهم

جدول رقم (9) أهم عقبات الطلبة التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة

م	البيان	مؤشرات					الاتجاه
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
1	كثرة عدد الطلبة في القاعة الدراسية.	11	5	2	3	-	موافق
		52.4	23.8	9.5	14.3	-	
2	ارتفاع معدلات الرسوب بين الطلبة.	10	7	3	1	-	موافق بشدة
		47.6	33.3	14.3	4.8	-	
3	ضعف تفاعل الطلبة داخل القاعة الدراسية.	12	8	1	-	-	موافق بشدة
		57.1	38.1	4.8	-	-	
4	انخفاض دافعية الطلبة للتعلم.	15	5	1	-	-	موافق بشدة
		71.4	23.8	4.8	-	-	
5	ضعف إدراك الطلبة لمفهوم الجودة مسؤولية الجميع.	16	2	2	-	1	موافق بشدة
		76.2	9.5	9.5	-	4.8	
	عقبات الطلبة						موافق بشدة

8. تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

بالشكل الصحيح فهي "نادرا ما يقوم الكلية بزج منتسبها في دورات تدريبية متخصصة بالجودة." و"لا تمارس الكلية أنشطة التحسين المستمر لرفع كفاءة الاداء." و"قلما تدعم عمادة الكلية أنشطة إدارة الجودة الشاملة." وغيرها ما يؤكد ضعف تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا يختلف كثيراً عن رأيهم في معوقات تطبيقها، فنجد أن رأي المشاركين في الجدول (10) تتجه إلى "موافق" بمتوسط مرجح يبلغ (3.7773)، فكل الفقرات في الجدول كان اتجاه ردود المشاركين عليها "موافق" عليه يمكن القول ان المشاركون يرون أن الكلية لا تطبق إدارة الجودة الشاملة

جدول رقم (10) تطبيق إدارة الجودة الشاملة

م	البيان	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق بشدة		الاتجاه
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	
		المتوسط الحسابي								
1	لا تعتمد الكلية على التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأهداف التعليمية.	6	28.6	4	19.0	5	23.8	6	28.6	موافق
		3.4762								
2	قلما تدعم عمادة الكلية أنشطة إدارة الجودة الشاملة.	6	28.6	6	28.6	5	23.8	4	19.0	موافق
		3.6667								
3	تهتم عمادة الكلية قليلا بتلبية حاجات ورغبات الطلبة ونويعهم والمجتمع.	4	19.0	9	42.9	5	23.8	3	14.3	موافق
		3.6667								
4	لا تمارس إدارة الكلية أنشطة التحسين المستمر لرفع كفاءة الاداء.	8	38.1	7	33.3	1	4.8	5	23.8	موافق
		3.8571								
5	نادرا ما تقوم إدارة الكلية بزج منتسبيها في دورات تدريبية متخصصة بالجودة.	9	42.9	5	23.8	5	23.8	2	9.5	موافق
		4.0000								
موافق	تطبيق إدارة الجودة الشاملة									
موافق	3.7333									

عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة: يمكن ترتيب عقبات إدارة الجودة الشاملة في كلية الاقتصاد مرزق التي شملتها الدراسة من حيث المتوسط المرجح كما يلي:

جدول رقم (11) مقارنة بين العقبات التي تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

م	البيان	المتوسط المرجح	الاتجاه
1	عقبات الطلبة	4.4190	موافق بشدة
2	عقبات التمويل	4.3905	موافق بشدة
3	عقبات البحث العلمي	4.2476	موافق بشدة
4	عقبات خدمة المجتمع	4.1333	موافق
5	عقبات هيئة التدريس	3.5619	موافق
6	عقبات الإدارة العليا	3.4000	موافق
7	عقبات المناهج التعليمية	3.2952	محايد

بعينة الدراسة، ولا يمكن أن تعمم على مجتمع الدراسة إلا من خلال استخدام التحليل الاستنتاجي (Deductive analysis) لاختبار فرضية الدراسة، وذلك

- التحليل الاستنتاجي للبيانات (اختبار الفرضيات): إن نتائج التحليل الوصفي السابقة التي تم التوصل إليها حول بيانات ردود المشاركين في الدراسة هي نتائج تتعلق

"H0": لا توجد عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكليات التابعة لجامعة سبها.

الفرضية البديلة "H0": لا توجد عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكليات التابعة لجامعة سبها.

من خلال الجدول رقم (12) نقوم برفض الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه "لا توجد عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التابعة لجامعة سبها" لصالح الفرضية البديلة، أي أنه "توجد عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التابعة لجامعة سبها".

باستخدام الاختيار (T- Test) للحكم على مدى مصداقية فرضية الدراسة من حيث القبول أو الرفض. عليه سيتم التعبير عن فرضية الدراسة بشكل إحصائي في فرضية صفرية (H0)، وفرضية بديلة (H0). ومن تم نختبر الفرضية الصفرية على النحو التالي: يمكن صياغة فرضية الدراسة والتي تنص على "هناك عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكليات التابعة لجامعة سبها" بصورة إحصائية في شكل فرضية صفرية وفرضية بديلة على النحو التالي: الفرضية الصفرية

جدول رقم (12) نتائج اختبار (T) لفرضية الدراسة

م	البيان	مقارنة المتوسط النظري بمتوسط العينة باستخدام (T)				
		المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T) المحسوبة	
					قيمة P	
1	عقبات الإدارة العليا	3	3.4000	0.68702	2.668	0.015
2	عقبات هيئة التدريس	3	3.5619	0.57487	4.479	0.000
3	عقبات المناهج التعليمية	3	3.2952	1.04234	1.298	0.209
4	عقبات البحث العلمي	3	4.2476	0.60301	9.481	0.000
5	عقبات خدمة المجتمع	3	4.1333	0.75454	6.883	0.000
6	عقبات التمويل	3	4.3905	0.65261	9.764	0.000
7	عقبات الطلبة	3	4.4190	0.44679	14.555	0.000

عقبات المناهج التعليمية وهذه الفلسفة تؤكد ادراك اعضاء هيئة التدريس لمفهوم الجودة الشاملة خصوصا في العقبات الثلاثة الاولى والتي كانت نسبة الاتفاق حولها عالية .

2 - ان التعليم الجامعي يشهد عديد التحديات والتي ربما اهمها هو كيفية الوصول الى الجودة الشاملة في ظل العديد من العقبات وخاصة في ظل الظروف السائدة الان ليبييا .

3 - وجود اي من العقبات من شأنه ان يسهم بشكل كبير في تعذر الوصول لتحقيق الجودة الشاملة كون الجودة الشاملة تتطلب النظر اليها وفق اساس استراتيجي شامل وهنا لا بد من التركيز على التحسين المستمر على كافة الانشطة .

عليه يمكن القول : توجد عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التابعة لجامعة سبها ، كما ان مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات التابعة لجامعة سبها منخفض .

النتائج والتوصيات

النتائج :

1 - اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقات معنوية بين اغلب العقبات وتطبيق ادارة الجودة الشاملة تدرجت من عقبات الطلبة الى عقبات التمويل الى عقبات البحث العلمي الى عقبات خدمة المجتمع وعقبات هيئة التدريس ثم عقبات الادارة العليا واخير

- 4 - تبين من خلال النتائج ان جودة الخدمة التعليمية تعتمد بشكل كبير على مقدم الخدمة التعليمية والكيفية التي تقدم بها وبالتالي فان النجاح لا يتحقق الا من خلال نجاح العلاقة بين اطراف الخدمة والعمل بروح الفريق .
- 5 - تبين من خلال نتائج التحليل انه لبلوغ الجودة الشاملة في التعليم العالي ينبغي الالتزام بالعديد من المعايير وذلك فيما يخص جانب اعضاء الهيئة التدريسية و الطلبة ، الطاقم الاداري والمناهج التدريسية .
- التوصيات :
- 1 - ينبغي النظر بجديّة لموضوع الجودة الشاملة وذلك من خلال :
- تحفيز الهيئة التدريسية ماديا ومعنويا لضمان تحسين جودة الانتاج العلمي لديهم .
 - عمل وزارة التعليم على تقديم الدعم المالي والتقني للجامعات حتى يتسنى لها تحقيق الجودة الشاملة
 - الاهتمام بالطلاب وبما يحتاجون اليه وان يتم تنسيبهم للجامعات وفق اهتماماتهم وميولهم مع السعي الدائم لتحسين هذه الاهتمام والميول .
 - خلق توأمة مع جامعات عالمية ذات مراكز متقدمة والاستفادة منها واجراء المقارنة المرجعية معها .
- 2 - لا بد من قيام الجامعة بالتعرف على احتياجات المستفيدين من خدماتها سواء في الداخل او الخارج والتركيز على احتياجاتهم الحقيقية والعمل على سد تلك الاحتياجات بما يحقق الرضا لهم .
- 3 - لا بد من العمل على نشر فلسفة الجودة الشاملة بالجامعات والكليات وتهيئة الظروف لانجاحها مع العمل على تكريس مفهوم الجودة لدى كافة العاملين وتدريبهم بما يضمن الوصول الى تحقيق الجودة الشاملة دون مقاومة من العاملين .
- 4 - العمل بشكل دائم على المحافظة على الجودة الشاملة والتميز كونه سمة من سمات النجاح بالمؤسسات التعليمية .
- 5 - ضرورة عمل وزارة التعليم على ايجاد برنامج شامل ترتبط فيه المؤسسات التعليمية بكافة مستوياتها التعليمية (الاساسي - الثانوي - الجامعي) باعتماد وتنفيذ تطبيقات وتعليمات المواصفات الدولية للجودة وذلك كاسلوب بديل للمتابعة والاشراف .
- المراجع :

- قدادة ، عيسى يوسف ، (2008) ، ايجابيات ومعوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الجامعات الاردنية ، الاردن ، جامعة الزرقاء ، مجلة ابحاث اقتصادية وادارية ، العدد الثالث .
- عزت ، حسين نور الدين ، (2012) ، امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ، العراق ، جامعة كركوك ، مجلة القادسية للعلوم الادارية و الاقتصادية ، المجلد الرابع عشر ، العدد الاول .
- المليحي ، رضا ابراهيم ، الشمري ، زيد بن مهلهل ، (2014) ، رؤية مستقبلية لتحقيق ضمان الجودة للاعتماد المؤسسي ، سلطنة عمان ، المؤتمر الوطني السادس انماط التعليم ومعايير الرقابة على الجودة فيها ، جامعة حائل ، 10-11 / ديسمبر .
- نور الهدى ، بوطبة ، (2014) ، ادارة الجودة الشاملة كالية لتحسين تنافسية الجامعات الجزائرية ، الجزائر ، جامعة باتنة ، مجلة جامعة ذي قار ، المجلد التاسع ، العدد الثاني .
- Hizer ,Jay & Brry Render (2001) Operations Management New Jersey Prentice- Hill,Inc .
- الصرايرة، خالد أحمد ، (2008) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، الاردن ، جامعة مؤتة للدراسات العليا ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 1 .
- لخضر يحيواوي ، هواري منصوري ، (2017) . الجودة في التعليم العالي متطلباتها وتحدياتها ، الجزائر ، جامعة ام البواقي ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية ، العدد السابع .
- الصرايرة خالد أحمد ، العساف ليلي ، (2008) ، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، المجلد الاول، العدد الاول .
- النجار صباح ، جواد مها كامل ، (2014) ، عقبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي الاهلي ، العراق ، كلية التراث الجامعة ، مجلة كلية التراث الجامعة ، العدد الرابع عشر .