مجلة دراسات اقتصادية | جامعة الجلفة | المجلد 18 / العـدد: 01 (2020) ، ص 01- 14

تاريخ الاستلام: 2019/07/28 تاريخ القبول: 2020/02/17

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

د.حسن عبدالسلام علي عمران*

hisan.omran@gmail.com

جامعة سبها

(ليبيا)

أ . حنان علي إدريس

hanan190877@gmail.com

جامعة سبها

(ليبيا)

أ . نجلاء عبدالسلام أنقاني

nagla124@gmail.com

جامعة سبها

(ليبيا)

ملخص:

تناولت الدراسة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات في إطار شمولي لبناء إطار فكري وميداني لتحديد العلاقة بين العقبات وتطبيق الجودة الشاملة ، ولقد ثم 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 ثم 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.

كلمات مفتاحية: الجودة،إدارة الجودة الشاملة،المعوقات ، 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

المؤلف المرسل: حسن عبدالسلام علي عمران ، الإيميل: hisan.omran@gmail.com.

. مقدمة:

تعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة و التي ظهرت نتيجة المنافسة العالمية الشديدة بين المنظمات اليابانية والأمريكية والأوربية إذ تمكنت اليابان بفضل جودة منتجاتها من اكتساح الأسواق العالمية و الفوز برضا المستهلكين حول العالم جراء استخدام ((TOM))في المنظمات الاقتصادية و الصناعية والتكنولوجية و التجارية لتنتقل بدورها إلي 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 ،حيت 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 ينبغي ان نستفيد منة هو مدخل ((TOM)) في التعليم لتطويراساليب 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 موخرا 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 الركائن 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 الاساسية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في كلية التقنية بكركوك ، وتوصلت الدراسة الى ان هناك امكانية لتبني كلية التقنية لمتطلبات الجودة االشاملة على وفق وجهات نظر الافراد المبحوثين .

دراسة (المليجي 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 اهميتة في تحسين التنافسية .

التعليق على الدراسات السابقة : جاءت اغلب الدراسات السابقة مؤكدة على اهمية ادارة الجودة الشاملة في التعليم بما يضمن الحصول على مخرجات ترضي كافة الاطراف ، ومن خلال الاطلاع لاحظ الباحثون ان هناك نذرة

في الدراسات التي سلطت الضوء على مؤسسات التعليم العالي في ليبيا وبالتالي كان الاتجاة نحو معرفة اهم العقبات التي تحول دون التطبيق لادارة الجودة الشاملة بالجامعات الليبية .

ثانيا : مشكلة الدراسة :

شهدت مؤسسات التعليم العالي توسعا كميا فائقا نحو التعليم العالي ، بالتطور الاقتصادي وتزايد أعداد الطلبة من خريجي الثانويات التخصصية والعامة 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 المسئولين بذل جهد كبير من اجل تهيئة المستلزمات المطلوبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ، ونظرا لما شهدتة جامعة سبها في الفترة الأخيرة من تراجع ملحوظ في مستويات الجودة وتراجعها في التصنيفات حيث لم تظهر ضمن العديد من التصنيفات العالمية مثل تصنيف الويبومتركس وتصنيف التايمز وتصنيف شانغهاى وذلك عن عام (2016) وعام (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 اعضاء هيئة التدريس ؟

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

رابعا : فرضيات الدراسة:

تقوم الدراسة على الفرضيات التالية :

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

- لايوجد هناك علاقة ارتباط معنوية ذات دلاله إحصائية بين مجموعة من العقبات 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 وكونة 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 بكليات الجامعة ، إضافة إلى التبصير بالوضع القائم لمستوى تطبيق الجودة بالكليات 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 تطبيق الجودة 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 بـــ (كلية الاقتصاد مرزق) .

سابعا : مجتمع وعينة الدراسة:

1 . مجتمع الدراسة: تمثل في جميع أعضاء هيئة التدريس القاريين بـــ (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 ثم الاتفاق علية في مؤتمر اليونسكو والذي أقيم في باريس عام (1998) 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 وانة احد سمات العصر الحديث .

2 . شمولية نظام ادارة الجودة الشاملة للمجالات كافة .

3 .زيادة العمل والاستخدام الامثل للموارد المتاحة والتقليل من الهدر والفاقد .

4 . تدعيم ادارة الجودة الشاملة لعملية التحسين المستمر في التعليم الجامعي . (الصرايرة ، 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 ، يحياوي ، 2017)

رابعا : متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي .

دعم وتأييد الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة لتحقيق الاهداف المرجوة .

تهيئة مناخ العمل والثقافة التنظيمية لكافة العاملين قبل التطبيق .

توحيد العمليات بما يسهم في رفع مستوى الاداء وتقليل التكاليف .

4- شمولية واستمرارية المتابعة .

اشراك العاملين في جميع مجالات العمل وخاصة اتخاذ القرارات وحل المشاكل .

تغيير اتجاهات العاملين بما يتلائم مع تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

المسؤولية الاخلاقية والاجتماعية : المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال انتاج سلع او تقديم خدمة لاتضر بالبيئة والصحة العامة .(الصرايرة 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 وملتزمة 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 تذليل 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 لابد من الإفادة والاستفادة من المجتمع ومما لاشك فيه العلاقة بين المجتمع والجامعات ضعيفة وبالتالي يجب أن يتم العمل على تقوية هذه العلاقة .

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 لايكون 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 علية عدم إساءة استخدام هذه الخدمة .(صباح و مها ، 2014)

الجانب العملي:

يهدف الجانب العملي لمعرفة عقبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بعض كليات جامعة سبها وذلك من وجهة نظر اعضاء 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 وصفياً 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 لابد 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 كرونبخ" 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 آلفا كرونباخ يساوي (0.862) ما يدل على ثبات فقرات استمارة الاستبيان.

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

Reliability Statistics

عدد فقرات الاستبيان	Cronbach's Alpha
40	0.862

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

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

.1 عقبات الإدارة العليا:

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 العليا والعاملين." الفقرة رقم (1)، والفقرة رقم (5) "لاتهتم 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.

جدول رقم3 أهم عقبات الإدارة العليا التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الاتجاه
		العدد	**العدد**	**العدد**	**العدد**	**العدد**		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
1	ضعف العلاقات الإنسانية بين الإدارة العليا والعاملين.	7	7	2	4	1	3.7143	**موافق**
		33.3	33.3	9.5	19.0	4.8		
2	الإدارة العليا لا تقتنع بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	1	4	2	12	2	2.5238	**غير موافق**
		4.8	19.0	9.5	57.1	9.5		
3	عدم فهم الإدارة العليا لحاجات العاملين.	3	11	3	4	-	3.6190	**موافق**
		14.3	52.4	14.3	19.0	-		
4	تهمل الإدارة العليا الشكاوى والمقترحات.	4	8	2	7	-	3.4286	**موافق**
		19.0	38.1	9.5	33.3	-		
5	لاتهتم الإدارة بتدريب العاملين على حل المشكلات.	3	10	7	1	-	3.7143	**موافق**
		14.3	47.6	33.3	4.8	-		
	عقبات الإدارة العليا						3.4000	**موافق**

2 عقبات هيئة التدريس:

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

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

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
1	عدم التوازن بين أعضاء هيئة التدريس مع أعداد الطلبة.	8	9	1	3	-	4.0476	موافق
		38.1	42.9	4.8	14.3	-		
2	استخدام أعضاء هيئة التدريس للوسائل التقليدية في التدريس.	6	8	2	5	-	3.7143	موافق
		28.6	38.1	9.2	23.8			
3	الافتقار للمعرفة الكافية بTQM من قبل هيئة التدريس.	5	7	6	3	-	3.6667	موافق
		23.8	33.3	28.6	14.3	-		
4	غياب الثقة والتعاون بين أعضاء هيئة التدريس.	1	7	5	7	1	3.0000	محايد
		4.8	33.3	23.8	33.3	4.8		
5	ندرة أعضاء هيئة التدريس الكفؤة العاملة بالكلية.	3	9	5	1	3	3.3810	محايد
		14.3	42.9	23.8	4.8	14.3		
	عقبات هيئة التدريس						3.5619	موافق

3. عقبات المناهج التعليمية:

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن آراء المشاركين في الدراسة تتجه إلى "محايد" ما يدل عموما على عدم وجود عقبات كبيرة تذكر تتعلق بالمناهج التعليمية من وجهة نظر المشاركين في 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 ان هناك بعض جوانب 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	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
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:

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

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

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
1	لاتركزالبحوث 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 ميزانية الكلية.	20	-	-	1	-	4.8571	موافق بشدة
		95.2	-	-	4.8	-		
4	قلة اصدارالمجلات العلمية المحكمة.	14	4	2	1	-	4.4762	موافق بشدة
		66.7	19.0	9.5	4.8	-		
5	ضعف التعاون بين الكليات والمؤسسات الحكومية.	13	6	1	-	1	4.4286	موافق بشدة
		61.9	28.6	4.8	-	4.8		
	عقبات البحث العلمي						4.2476	موافق بشدة

.5 عقبات خدمة المجتمع:

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 بـــ"قلة مشاركة اساتذة الكلية في الندوات والمؤتمرات." وهذه اشارة إيجابية فليس هناك قلة مشاركة اساتذة الكلية في الندوات والمؤتمرات بل هناك مشاركة من قبلهم في تلك المحافل.عموما يمكن القول ان هناك عقبات حقيقية تواجه خدمة المجتمع تعمل بدورها وضع عراقيل إضافية تحول ودن تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أهمها "ضعف مشاركة القطاع الخاص في برامج الكلية." من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

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

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

.6 عقبات التمويل:

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 "اعتماد الكلية علـــى مصـــادر متنوعـــة للتمويل ." و "غياب وجود مكتب استشاري متخصص يدعم تمويل الكلية." و"انعدام مشاركة العـــاملين فـــي تمويـــل الكلية."من وجهة نظر المشاركين في الدراسة

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

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

7. عقبات الطلبة

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 العقبات الحقيقية التي تعمل على الحيلولة 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 مسؤولية الجميع." وذلك من وجهة نظر المشاركين في الدراسة .

جدول رقم (9) أهم عقبات الطلبةالتي تحول دون تطبيق ادارة الجودة الشاملة

م	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الاتجاه
		العدد	العدد	العدد	العدد	العدد		
		النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
1	كثرة عدد الطلبة في القاعة الدراسية.	11	5	2	3	-	4.1429	موافق
		52.4	23.8	9.5	14.3	-		
2	ارتفاع معدلات الرسوب بين الطلبة.	10	7	3	1	-	4.2381	موافق بشدة
		47.6	33.3	14.3	4.8	-		
3	ضعف تفاعل الطلبة داخل القاعة الدراسية.	12	8	1	-	-	4.5238	موافق بشدة
		57.1	38.1	4.8	-	-		
4	انخفاض دافعية الطلبة للتعلم.	15	5	1	-	-	4.6667	موافق بشدة
		71.4	23.8	4.8	-	-		
5	ضعف إدراك الطلبة لمفهوم الجودة مسؤولية الجميع.	16	2	2	-	1	4.5238	موافق بشدة
		76.2	9.5	9.5	-	4.8		
	عقبات الطلبة						4.4190	موافق بشدة

8. تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

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 بالشكل الصحيح فهي "نادرا مايقوم الكلية بزج منتسبيها 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 .

جدول رقم (10) تطبيق إدارة الجودة الشاملة

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

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

التحليل الاستنتاجي للبيانات (اختبار الفرضيات): إن نتائج التحليل الوصفي السابقة التي تم التوصل إليها حول بيانات ردود المشاركين في الدراسة هي نتائج تتعلق بعينة الدراسة، ولا يمكن أن تعمم على مجتمع الدراسة إلا من خلال استخدام التحليل الاستنتاجي (Deductive analysis) لاختبار فرضية الدراسة، وذلك 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.(H) ومن تم نختبر الفرضية الصفرية على النحو التالي: يمكن صياغة فرضية الدراسة والتي تنص على "هناك عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة الكليات التابعة لجامعة سبها" بصورة إحصائية في شكل فرضية صفرية وفرضية بديلة على النحو التالي: الفرضية الصفرية :"H0" لا توجد عقبات تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالكليات التابعة لجامعة سبها.

الفرضية البديلة :"H"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 .".

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

م	البيان	Tمقارنة المتوسط النظري بمتوسط العينة باستخدام (				
		المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T قيمة (المحسوبة	Pقيمة
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

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

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

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

4–تبين من خلال النتائج ان جودة الخدمة التعليمية تعتمد بشكل كبير على مقدم الخدمة التعليمية والكيفية التي تقدم بها وبالتالي فان النجاح لايتحقق الا من خلال نجاح العلاقة بين اطراف الخدمة والعمل بروح الفريق.

5–تبين من خلال نتائج التحليل انة 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 بجدية لموضوع الجودة الشاملة وذلك من خلال :

- تحفيز الهيئة االتدريسية 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 الية وان يتم تنسيبهم للجامعات وفق اهتماماتهم وميولهم مع السعي الدائم لتحسين هذة الاهتمام والميول.

2. خلق تؤامة مع جامعات عالمية ذات مراكز متقدمة والاستفادة منها واجراء المقارنة المرجعية معها.
3. لابد 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.
4. لابد 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.

العمل بشكل دائم على المحافظة على الجودة الشاملة والتميز كونة سمة من سمات النجاح بالمؤسسات التعليمية.

5. ضرورة عمل وزارة التعليم على ايجاد برنامج شامل ترتبط فية المؤسسات التعليمية بكافة مستوياتها التعليمية (الاساسيي - 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.

- المليجي ، 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 الشاملةفيمؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، الاردن ، جامعةمؤتةللدراسات العليا ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد1.

- لخضر يحياوي ، هواري منصوري ، (2017) ، الجودة في التعليم العالي متطلباتها وتحدياتها ، الجزائر ،جامعة ام البواقي ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية ، العدد السابع.

- الصرايرة خالد أحمد ، العساف ليلى ، (2008) ،إدارة الجودة الشاممة 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 .